

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Mohand Oulhadj - Toubiret -
Faculté des Sciences Sociales et Humaines



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أوجاج
- البويرة -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

التخصص : علم النفس العمل والتنظيم

الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي

دراسة ميدانية بجامعة البويرة

مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الدكتورة :

شادي فاطمة

من اعداد الطلبة :

- كيريش سالمة
- عليوش بشيرة
- فريخ إيمان

السنة الجامعية : 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص:

تضمن موضوع دراستنا حول ما يعيشه الأفراد في الواقع ، ونظرا لما يكتسبه الموضوع من أهمية ، هدفت دراستنا إلى التعرف و الكشف عن العلاقة القائمة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة البويرة . ويرجع هذا الاهتمام نتيجة لتأثير هذه الضغوطات وهذا يؤدي إلى شعورهم بعدم الرضا الوظيفي وعدم تحقيق حاجاتهم بالإضافة إلى عدم أدائهم لمهنتهم كما يتطلب عملها . يتكون مجتمع بحثنا من 137 أستاذ في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وعينة دراستنا بلغ عددها 37 أستاذ. وتم استخدام المنهج الوصفي لأنه المنهج الملائم لدراستنا، أما بخصوص أدوات جمع البيانات استعنا بالملاحظة والمقابلة والاستبيان . كما استعملنا طرق الأساليب الإحصائية (التكرار، النسب المئوية، بالإضافة الى المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري وأخيرا معامل الارتباط سبيرمان). كما تطرقنا للخصائص السيكو مترية : "الصدق والثبات " .

Résumé :

Le sujet de notre étude comprenait ce que les individus vivent réellement, et en raison de l'importance du sujet, notre étude a gaspillé l'identification et la révélation de la relation entre la pression psychologique et la satisfaction au travail chez le professeur de la faculté des sciences humaines et sociales de l'université de Bouira.

Cet intérêt est dû à l'effet de ces pression, ce que entraîne leur sentiment d'insatisfaction au travail et l'insatisfaction de leurs besoins, en plus de leur incapacité à exercer leur métier comme l'exige leur travail.

Notre communauté de recherche est composée de 137 professeurs du collège des sciences humaines et sociales, et l'échantillon de notre étude était de 37 professeurs .

L'approche descriptive été utilisée car c'est l'approche appropriée pour notre étude.

Comme pour les outils de collecte de données, nous avons utilisé l'observation, l'entretien et le questionnaire.

Nous avons également utilisé les méthodes des méthodes statistiques : fréquence, pourcentages, en plus de la moyenne arithmétique, l'écart type et enfin le coefficient de corrélation de superman.

Nous avons abordé les propriétés psychologiques ? : honnêteté et stabilité.



إهداء

والحمد لله الذي تتم به الصالحات

اللهم صلي وسلم على سيدنا وشفيعنا محمد صلاتا تخرجنا من ظلمات الوهن
وتكرمنا بنور الفهم

الشكر لله عز وجل على ما قدمه لي من نجاح وتوفيق وفهم وعمل

أهدي عملي المتواضع هذا إلى أعظم النساء صبرا ورمزا للحب..... وإلى قرّة
عيني..... إلى من وضعت الجنة تحت قدميها..... إلى التي حرمت نفسها
وأعطتني..... إلى نبع الحنان..... إلى تلك المرأة العظيمة..... أمي الحبيبة

كما اهديه إلى نور عيوني..... أبي الغالي

كما اهديه إلى أختي الحبيبة..... غنية حفظها الله ورعاها

كما اهديه إلى زميلاتي إيمان وبشيرة ورفيقة دربي الأستاذة الكريمة

" شادي فاطمة "

والى كل من ساهم ومد يد العون لي من قريب وبعيد .

سألمة.

إهداء

بعد الحمد والسلام على الصلاة على نبينا محمد عليه افضل الصلاة والسلام
اهدي هذا العمل المتواضع الى:

الذين قارن الله رضاه برضاها الى احب الناس وأقربهم الى قلبي
.....ونتمنى من الله عز وجل ان يحفظهما لنا ويطيل في عمرهما "أمي
وأبي".

إلى من كان سند لي في هذه الحياة اخواتي وأخوانيوالى الذين جادوا
علينا بعلمهم وأناروا بفكرهم منارة أنارت مسيرة العلم والنجاحوالى
استاذتي الفاضلة " شادي فاطمة".

إلى كل الأحباب والأصدقاء الذين كانوا نعمة السند.

إلى يا من يرتعش قلبي بذكره الى حلمي ومستقبلي إسماعيل.

إيمان .



إهداء

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده
الحمد لله والشكر لله عز وجل الذي منحنا الصحة والعزيمة لإنجاز هذا العمل
الى والدي المعطاء ليس لي ما أملك إلا أن أقول لك شكرا أي شكر يكفي امام ما
قدمته لي من فكر و تربية و تشجيع لي رغم عثراتي
الى والدتي حفظها الله وأطال في عمرها
الى الاخوة والاخوات وجميع الاحباب
الى أبناء أخواتي وبالأخص محمد وسيف الدين وعبد السميع
وإلى زميلاتي الأعزاء أعضاء المذكرة سالمة وإيمان الذين بذلنا كل ما عندهما
من اجل هذا العمل بكل روح ومنافسة
الى كل صديقاتي في الدراسة وخارجها وكل من ساندني ولو بكلمة خصوصا
إيمان "ش" ووسام وآسيا
إلى أستاذتي الفاضلة " فاطمة شادي " أتقدم ببالغ شكري وعظيم امتناني على
قبولها بصدر رحب الإشراف على مذكرتنا وعلى مجهوداتها و نصائحها لنا.

بشيرة.

شكر و عرفان

فبعد أن أنهيت هذا الجهد المتواضع ، لا يسعني إلا أن أشكر الله عز وجل
وأحمده حمدا كثيرا طيبا مباركا

ثم اقدم كل الشكر والعرفان لوالدي الحبيبان فضلهما علي كبير، حقهما علي
عظيم، تعهداني بالتربية والتعليم ، فبارك الله فيهما وأحسن إليهما وارحمهما كما
ربياني صغيرا.

وأتوج شكري لمن ساندني واختصني بالنصح وتفضلت علينا بقبول
الإشراف على مذكرة الليسانس الأستاذة الفاضلة

" شادي فاطمة "

والشكر لكل من ساعدني وقدم لي تسهيلات وأفكار ومعلومات والشكر لكل
أساتذة علم النفس العمل والتنظيم وكل موظفي مكتبة كلية العلوم الاجتماعية
راجية من الله العلي العظيم أن يوفق الجميع لما يحبه ويرضاه إنه قريب مجيب ،
صلى الله على نبينا محمد وعلى آله و صحبه أجمعين ، والحمد لله رب العالمين



فهرس المحتويات



فهرس المحتويات

الرقم	المحتوى	الصفحة
1	ملخص الدراسة	ب
2	إهداء	ت - ح
3	شكر وعرفان	خ
قائمة المحتويات		
4	قائمة الجداول	ص
5	قائمة الاشكال	ض
6	مقدمة	1
الفصل الاول : الاطار العام للدراسة		
7	الإشكالية	5
8	فرضيات الدراسة	6
9	اهمية الدراسة	6
10	أهداف الدراسة	6
11	أسباب اختيار الموضوع	6
12	تحديد المصطلحات	7-6
13	الدراسات السابقة	8-7
14	التعقيب على الدراسات السابقة	9
الجانب النظري		
الفصل الثاني : الضغط النفسي		
15	تمهيد	14
16	نشأة الضغط النفسي	16-15
17	تعريف الضغط النفسي.	17-16
18	أعراض الضغط النفسي.	17
19	أسباب الضغط النفسي.	18-17
20	مصادر الضغط النفسي	19-18
21	مراحل الضغط النفسي.	20-19
22	مستويات الضغط النفسي	21-20
23	نظريات الضغط النفسي.	23-21
24	النتائج المترتبة عن الضغط النفسي	25-23
25	خلاصة الفصل	26
الفصل الثالث : الرضا الوظيفي		
26	تمهيد	29
27	مفهوم الرضا الوظيفي	30
28	المفاهيم المرتبطة بالرضا الوظيفي	30

31-30	طبيعة الرضا الوظيفي	29
31	أهمية الرضا الوظيفي	30
32-31	خصائص الرضا الوظيفي	31
32	أسباب الرضا الوظيفي	32
32	أنواع الرضا الوظيفي	33
33-32	قياس الرضا الوظيفي	34
33	مؤشرات الرضا الوظيفي	35
35-33	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	36
37-35	نظريات الرضا الوظيفي	37
37	العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي	38
38	خلاصة الفصل	39
الجانب التطبيقي		
الفصل الرابع : الاجراءات المنهجية للدراسة		
42	تمهيد	40
43	الدراسة الاستطلاعية	41
43	المنهج.	42
44-43	مجالات الدراسة.	43
44	مجتمع الدراسة	44
45-44	عينة الدراسة	45
45	أدوات جمع البيانات	46
46	الخصائص السيكومترية	47
46	الأساليب الإحصائية	48
47	خلاصة الفصل	49
49	خاتمة عامة	50
54-51	قائمة المراجع	51
58-55	الملاحق	52



فهرس الجداول والأشكال

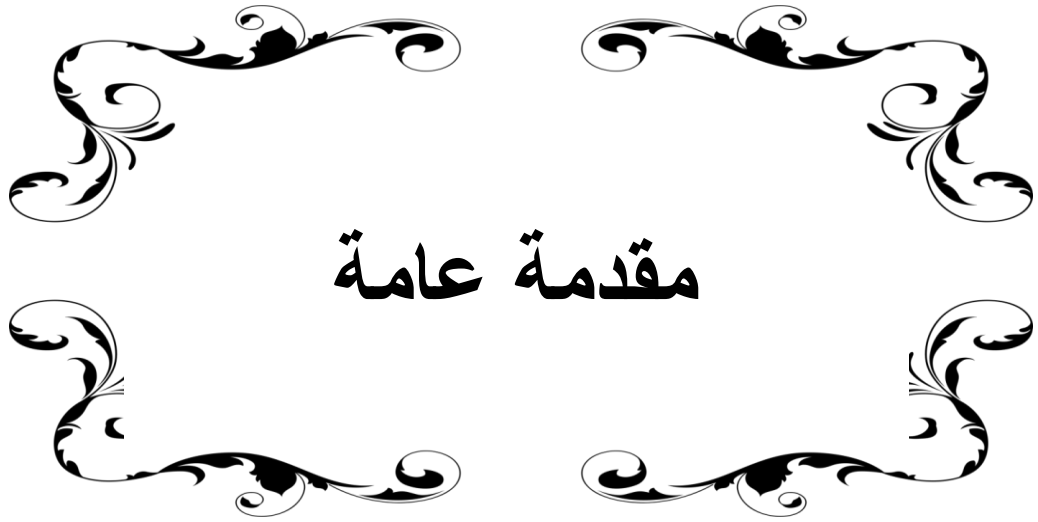


قائمة الجداول:

الصفحة	المحتوى	رقم الجدول
44	خصائص العينة حسب الجنس	1
44	خصائص العينة حسب الحالة العائلية	2
45	خصائص العينة حسب الاقدمية	3
46	مقياس ليكارت الخماسي	4

قائمة الأشكال :

الصفحة	العنوان أو المحتوى	رقم الشكل
35	العناصر الفرعية للرضا الوظيفي	1
36	هرم ماسلو للحاجات	2



يتعرض الإنسان إلى مجموعة من الأحداث الضاغطة والمواقف التي تؤدي به إلى الإحباط وإعاقة مساره وإلى نوبات من الحزن فتتشكل ضغطا نفسيا عليه وهذا ناتج لسرعة التغير في نمط الحياة وتطوره بالإضافة إلى زيادة الطلبات وعدم القدرة على تلبية الرغبات وتحقيقها ، وتظهر هذه الضغوطات في شكل أعراض سلوكية وعضوية وانفعالية وقد تكون داخلية وخارجية.

حيث أصبح الضغط من أكثر المفاهيم غموضا ومحل اهتمام وبحث من طرف علماء النفس والباحثين، لأن الضغط النفسي صار جزء من حياة الأفراد، فجميعنا دون استثناء معرضين لهذا الوباء وذلك جراء التأثيرات التي يخلفها، من آثار معرفية وسلوكية وعضوية وأيضا على مؤسسة العمل لأنه أخيرا كثرت الشكاوي من طرف المديرين والمسؤولين في نقشي ظاهرة التسرب الوظيفي وانخفاض أداء العمال، وذلك لعجز الفرد أو فقدان القدرة عن العمل أحيانا وبالتالي تنقص دافعيته للعمل وينتابه شعور لعدم الرضا عن العمل فالعامل إذا كان يعيش حالة من الضغط يصبح لديه ميل لعمله، والتغيب وإحداث مشاكل وسط بيئة العمل وهذا لا ترضى ولا تقبل به مؤسسة لأنها تسعى على تقديم موظفيها أعلى إنتاج وأن يحافظ عمالها على صحتهم ويتمتعون بالحيوية والنشاط ويمتلكون روح الإبداع والتعاون، فالعامل إذا كان سليم لا يعيش حالة ضغط فقد أدى عمله كما هو متطلب ومسطر ويكون رضاه عن عمله مرتفع والتي تطمح إليه أي مؤسسة والذي هو الرضا الوظيفي.

ولهذا اعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير في علماء النفس والباحثين ، وذلك لأن العمال يقضون معظم وقتهم في العمل ومن المؤكد أن هناك علاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي ، وذلك باعتبار الرضا الوظيفي معيارا لنجاح أي منظمة وارتفاع مستوى الطموح بالإضافة إلى ذلك له دور في نمو وتطور كل مؤسسة والفوز بقوة المنافسة. وفي دراستنا هذه الموسومة بعنوان الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي قسمت إلى أربعة فصول وهي كالتالي :

الفصل الأول تضمن الإطار العام للدراسة وقد اختص بطرح الإشكالية مع إشارة الى جملة من التساؤلات ، وذكر الفرضيات ثم أهمية الموضوع تليها أهداف وأسباب الدراسة وكذا المصطلحات المتداولة في البحث كما شمل على بعض الدراسات السابقة والتعقيب عليها .

أما الفصل الثاني قد جاء بعنوان الضغط النفسي وتناولنا فيه متغير الضغط النفسي فتطرقنا الى نشأة الضغط النفسي وكذلك تعريف ثم أعراضه وأسبابه وكذلك مصادر الضغط النفسي ومراحله ومستوياته والنظريات المفسرة له وأخيرا النتائج المترتبة عنه .

أما الفصل الثالث قد جاء بعنوان الرضا الوظيفي وتناولنا فيه متغير الرضا الوظيفي فتطرقنا فيه الى مفهوم الرضا الوظيفي والمفاهيم المرتبطة به وطبيعته وأهميته وكذلك خصائصه وأسبابه وأنواعه ومؤثراته وأخيرا العوامل المؤثرة فيه .

أما الفصل الرابع بعنوان منهجية البحث أو الإجراءات المنهجية حيث تناولنا فيه الدراسة الاستطلاعية والمنهج المستعان به في دراستنا ثم مجالات الدراسة ثم مجتمع البحث وعينة البحث وأدوات جمع البيانات وأخيرا الأساليب الإحصائية.



الفصل الأول

الفصل الأول : الاطار العام للدراسة

تمهيد

- 1- الإشكالية.
- 2- الفرضيات.
- 3- أهمية الدراسة.
- 4- أهداف الدراسة .
- 5- أسباب اختيار الموضوع.
- 6- تحديد المفاهيم .
- 7- الدراسات السابقة.
- 8- التعقيب على الدراسات السابقة.

1- الإشكالية:

يعتبر العنصر البشري سواء كان فردا أو عاملا أو موظفا في المؤسسة ومهما كان نشاطه ثروة لا يمكن إغفالها فهو يسعى للوصول إلى حاجاته المتعددة وتحقيق أهدافه المنشودة ، أو مع التغيرات التي شهدها العالم والتطور التكنولوجي زادت صعوبة الحياة وأصبحت تفوق قدرات الانسان وتشكل عبئا على قدرته ومقاومته في التحمل، بالإضافة إلى وجود سلسلة من الإحباطات والفشل و التحديات والصراعات، مما تشكل ضغوطات نفسية لدى الأفراد.

وهذا ما أشار إليه العبودي فاتح في دراسته حول الضغوط النفسية ، حيث يعيش العامل ضغوطات نفسية في أوقات ومواقف مختلفة مما تؤثر بالسلب، فهو يعتبر من أهم سمات ومظاهر العصر باعتباره أحد العوامل المسببة في دمار الانسان وسببا في عدم الشعور بالاستقرار.

ومن هذا المنطلق اعتبر الضغط النفسي من أهم المواضيع المطروحة على المائدة العلمية في وقتنا الراهن ، ولما له من تأثير على حياة الأفراد الاجتماعية و الاقتصادية، لذلك لابد من الاهتمام به وتوفير له سبل الراحة لكي يشعر بالرضا اتجاه عمله ، فالمؤسسة مهما كان نوعها تسعى للاستفادة من خدمات الأفراد وتطوير مهاراتهم وتحفيزهم على تقديم أعلى مستوى ممكن من أجل رضاهم ، وللرضا الوظيفي أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فعالية الأداء، وأصبح من أهم الموضوعات التي تشغل بال الخبراء وأصحاب العمل كونه من الأمور الأساسية التي تقع ضمن النمو والتقدم الاقتصادي حيث تبحث عن النجاح و الاستقرار.

لذا كثرت البحوث والدراسات من طرف الدارسين والباحثين حول موضوع الرضا الوظيفي، فالعامل إذا توفرت له الظروف المناسبة شعر بالقناعة والقبول وزيادة طموحه اتجاه عمله وقدم أكثر وزادت إنتاجيته وميوله.

ولمحاولة معرفة العلاقة القائمة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي الذي هو محور دراستنا هذه سنقف فيها أسباب الضغط النفسي في مؤسسة البحث و تحديد مدى علاقتها بالعمال ومن هذا المنطلق نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى اساتذة قسم علم النفس بجامعة البويرة؟.

التساؤلات الفرعية: ومن خلال هذا التساؤل أدرجنا التساؤلات الجزئية التالية :

- هل توجد علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والرواتب لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة البويرة؟
- هل توجد علاقة بين الضغط النفسي وعدم الشعور بالاستقرار لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة البويرة؟
- هل توجد علاقة بين الضغط النفسي ونمط الإشراف لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة البويرة؟

2- الفرضيات:

الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى اساتذة قسم علم النفس بجامعة البويرة .

الفرضيات الفرعية:

وتتدرج تحت هذه الفرضية العامة مجموعة من الفرضيات الجزئية :

- توجد علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والرواتب لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة البويرة.
- توجد علاقة بين الضغط النفسي وعدم الشعور بالاستقرار لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة البويرة.
- توجد علاقة بين الضغط النفسي ونمط الإشراف لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة البويرة.

3. أهمية دراسة الموضوع:

تكمن أهمية هذه الدراسة في ما يلي :

- الاهتمام أكثر بالضغوط النفسية ومحاولة إيجاد حلول لها.
- التعرف على قيمة العنصر البشري وماله من مكانة، وتزايد ضغوط الحياة.
- البحث عن الطرق التي من شأنها أن تساعدنا على التعامل مع هذه الضغوط ومحاولة معالجتها.
- التعرف على العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي.
- التعرف على مصادر الضغوط لدى العمال ومحاولة الوصول إلى نتائج.

4 أهداف دراسة الموضوع:

وتهدف الدراسة الحالية إلى:

- الكشف عن العلاقة الموجودة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي.
- الكشف عن الارتباط الموجود بين الضغط النفسي ونمط الإشراف.
- الكشف عن الارتباط الموجود بين الضغط النفسي ورواتب العمال.
- تشخيص عوامل الرضا الوظيفي وتحديد مدى تأثير الضغط النفسي عليه.
- الوصول إلى نتائج تساعد العامل من الضغوط لتحقيق مستويات أعلى من الأداء الوظيفي

5 أسباب دراسة الموضوع:

- وجود دراسات تناولت موضوع الضغط النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما.
- محاولة الحد من النتائج السلبية لكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي.
- العصر الذي نعيش فيه وتسميته بعصر الضغط وتجاهل الأفراد والمسؤولين عن خطورته.

- صعوبة تحديد أساليب التعامل مع هذه الضغوط و أهمية التحكم فيها.
- يهدد كيان الفرد وينشأ عنه آثار سلبية وضعف مستوى أدائه مما يؤدي إلى عدم الشعور بالرضا الوظيفي اتجاه ممارسته لأعماله وحياته اليومية.

6- تحديد المصطلحات :

تعريف اصطلاحي للضغط :

هو مفهوم يشير الى درجة استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية وهذه -
التعاريف الإجرائية:

تعريف اصطلاحي للضغط : هو مفهوم يشير الى درجة استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية وهذه المتغيرات قد تكون مؤلمة تحدث بعض الاثار الفيزيولوجية .(علي إسماعيل عبد الرحمن ، 2012، ص9).

- **الضغط:** يحدث نتيجة لزيادة الطلبات وعدم اتزانها مع طاقة الفرد أو عدم التوافق والمرونة مع الأحداث والمواقف المختلفة مما تشكل عبئا على قدرته وعدم مقاومته والتحمل وذلك يؤدي الى اضطرابات جسمية ونفسية.

تعريف الاصطلاحي للضغط النفسي : هو مجموع المصادر الخارجية والداخلية الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته وينتج عنها ضعف قدرته على احداث الاستجابة المناسبة للموقف.(بوشعالة أمية ، 2015-2016 ص16).

- **الضغط النفسي:** هو مجموعة من الأحداث والصراعات الداخلية المتراكمة التي يعيشها الفرد والتي تشكل عبئا على حياته فتؤثر سلبا في مسيرته اليومية وخلال أدائه لعمله.

تعريف الاصطلاحي للرضا الوظيفي : هو عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم .(الحنيطي، إيمان محمد علي، 2000، ص15).

- **الرضا الوظيفي:** هو شعور الفرد بالسعادة والقناعة خلال أدائه لعمله كما هو مسطر فيشعر بالارتياح، فيدفعه للعمل أكثر والاستمرار.

7- الدراسات السابقة:

1- دراسة بدران ماجستير، مصادر الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والعلوم الرياضية ، 2006.

هدف البحث إلى الكشف عن البنية العاملية لمصادر الضغوط النفسية لأساتذة التربية البدنية والعلوم الرياضية من الجنسين ، واستخدام الباحث للمنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لمناسبتة لطبيعة البحث وطبق البحث على عينة قوامها تربية رياضية بمرحلة التعليم الأساسي.

2- العبودي فاتح، مذكرة شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، بعنوان الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، جامعة منتوري قسنطينة، 2007.

تناول في هذه الدراسة الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية، ومن خلال نتائج الدراسة الميدانية تبين لنا عدم وجود علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي، وهذا الأخير الذي تناولنا فيه ثلاث متغيرات وهي الأجر ، محتوى العمل، ونمط

الإشراف والتي تبين لنا من خلال حسابنا لمعامل الارتباط بين هاته المتغيرات الأجر، محتوى العمل، نمط الإشراف والضغط النفسي أنه علاقة جد ضعيفة، تؤكد عدم تأثير هذه المتغيرات بمتغير الضغط النفسي. هذا الأخير الذي يعتبر من المواضيع التي بدأت تنال القسط الكبير من الدراسات لما له من أهمية في حياة الأفراد وكذلك في حياة المنظمات إلى جانب الرضا الوظيفي الذي يعتبر من بين المتغيرات التي تحظى باهتمام الدارسين نظرا لارتباطه بواقع ووضعية العامل في المؤسسة وهناك العديد من العوامل التي تؤثر عليه ابتداء من عمل الأجر وكذلك محتوى العمل وصولا إلى نمط الإشراف وهي العوامل التي تناولناها في بحثنا هذا ولهذا فإننا نعتقد أن البحث في هذا الموضوع يحتاج إلى اهتمام أكثر ودراسة أشمل وأعم، لأننا اقتصرنا على ثلاث متغيرات فقط ولهذا نقترح مواصلة البحث في هذا الموضوع والاعتماد على متغيرات أخرى.

3- دراسة محمد منى عابد بن عبد الرحمان ، رسالة ماجستير ، الضغوط النفسية لدى العاملين بمؤسسات العلاج النفسي وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، قسم علم النفس ، جامعة أمردان الإسلامية، 2008.

هذه الدراسة بعنوان (الضغوط النفسية لدى العاملين بمؤسسات العلاج النفسي وعلاقتها بالرضا المهني)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية لدى العاملين بمؤسسات العلاج النفسي بولاية الخرطوم مع إلقاء الضوء على العلاقة بين هذه الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لهم مع مقارنة علاقة هذه الضغوط بمتغير (العمر، النوع، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة).

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من 225 عامل من داخل مؤسسات العلاج النفسي بولاية الخرطوم تمثلت أدوات الدراسة في استمارة البيانات الأساسية من إعداد الباحثة ومقياس الضغوط النفسية المتضمن 40 عبارة والذي اقتبسته الباحثة من مقياس فونتانا *Fontana* ورضا أبو السريع للضغوط النفسية ، بالإضافة إلى مقياس الرضا المهني المتضمن ل59 عبارة والتي تم تعديلها من مقياس أنور حمزة المحمول شلول للرضا الوظيفي وقد قامت الباحثة بتحليل البيانات إحصائيا باستخدام (اختبارات معامل ارتباط بيرسون ،معامل ارتباط سبيرمان ، اختبار تحليل التباين الأحادي اختبار توكي لتحليل البعدي).

4- دراسة حواء سليمان حامد محمد ، مذكرة ماجستير ، في الإرشاد النفسي للضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي الشركة السودانية للاتصالات ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، 2017.

يهدف البحث إلى معرفة الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي الشركة السودانية للاتصالات بولاية الخرطوم واتبعت الباحثة المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من 144 موظف وموظفة منهم 68 ذكور و 75 إناث وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية اشتملت أدوات الدراسة على استمارة البيانات الأساسية ومقياس الضغوط النفسية لفونتانا وتم ترجمته بالعربية أبو السريع ومحمد رمضان سنة 1993 ومقياس الرضا الوظيفي لقسوتا تمت ترجمته بالعربية ناصر العتيبي 1993 وتم تحليل البيانات إحصائيا بكل من اختبار بيرسون.

8- التعقيب على الدراسات السابقة :

(أ) أوجه الاختلاف :

تنوعت الدراسات في فترة زمنية مختلفة من 2006 إلى 2017، فاختلقت في إطارها الزمني والمكاني والأهداف والعينة ومجتمع الدراسة .

تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في كونها هدفت إلى معرفة العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي بمؤسسة الجامعية بالبويرة فهذه الدراسة تميزت عن الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة ومكان وزمن التطبيق.

فعينة دراستنا تمثلت في أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية سنة 2021-2022. أما دراسة بدران سنة 2006 فهدفت دراسته الى الكشف عن مصادر الضغوط النفسية لأساتذة التربية البدنية والعلوم الرياضية من الجنسين بمرحلة التعليم الأساسي . في حين دراسة فاتح العبودي هدفت الى التعرف على العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية في سنة 2007. أما دراسة محمد منى عابد بن عبد الرحمان وهدفت الى التعرف على الضغوط النفسية لدى العاملين بمؤسسات العلاج النفسي بولاية الخرطوم سنة 2008. أما دراسة محمد سليمان حامد 2017 هدفت الى معرفة الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي الشركة السودانية للاتصالات بولاية الخرطوم.

- أوجه التشابه:

اتفقت الدراسات السابقة بتشابه في الموضوع وهو الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي واستخدمت نفس الأدوات وهي المقابلة والاستبيان واشتركت أيضا في نفس المنهج وهو المنهج الوصفي. الهدف المشترك هو التعرف على الضغوط النفسية مع إلقاء الضوء على العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي.

الاستفادة:

استفادت دراستنا من الدراسات السابقة في صياغة الموضوع وفي اختيار المنهج الملائم بالإضافة إلى التعرف على الوسائل المستخدمة بالإضافة إلى تجنب الأخطاء التي تعرضت لها الدراسات السابقة وتجنب التكرار غير المفيد. توفير الوقت وإثراء الإطار النظري.



الفصل الثاني



الفصل الثاني : الضغط النفسي

تمهيد

- 1- نشأة مفهوم الضغط النفسي
- 2- تعريف الضغط النفسي
- 3- أعراض الضغط النفسي
- 4- أسباب الضغط النفسي
- 5- مصادر الضغط النفسي
- 6- مراحل الضغط النفسي
- 7- مستويات الضغط النفسي
- 8- نظريات الضغط النفسي
- 9- النتائج المترتبة عن الضغط النفسي
- خلاصة الفصل

تمهيد :

حظي مفهوم الضغط النفسي باهتمام كبير من طرف العديد من العلماء والباحثين ويرجع هذا الاهتمام لما ينجم عنه من آثار على الأفراد، والبحث ومعرفة مصادره، كما أنه يطلق عليه وباء العصر لما يشهد العالم من تطورات وتغيرات سريعة في شتى المجالات ،فصارت مصاحبة لحياة الانسان ، وقد فرضت عليه المزيد من الجهد مما تجعله يشعر بالتوتر، فمن خلال هذا الفصل نتطرق نشأة الضغط النفسي ومفهومه ثم ننتقل الى اعراض الضغط النفسي ثم الى أسبابه وتليه مراحل و مستوياته وصولا الى النتائج او الآثار المترتبة عنه.

1- نشأة مفهوم الضغط النفسي :

يرجع سميث *smith* المعنى الاشتقاقي للمصطلح إلى الأصل اللاتيني فكلمة **الضغط** *stress* مشتقة من الكلمة اللاتينية *stictiy* وتعني الصرامة وهي تدل ضمنياً على الشعور بالتوتر وإثارة الضيق والذي يرجع في أصله إلى الفعل *stringere* والذي يعني يشد *tighten* ومعنى هذا أن الضغط يشير إلى مشاعر الضيق والقلق الداخلية التي يتعرض لها الكثيرون في ظروف ما. (ماجدة بهاء الدين، 2008، ص17).

وقد استخدم هذا المصطلح في القرن الرابع عشر بطريقة أكثر عمومية ليصف المشقة أو الضيق أو الشدة، وفي القرن السابع عشر استخدم ليصف الشدة والصعوبات الهندسية غير أن العديد من الدعم والتأييد النظري لمفهوم الضغط استمر إلى اليوم متأثراً بعمل المهندس روبرت هوك *hooke*.

وفي أواخر القرن الثامن عشر استخدم مصطلح الضغط بمعنى القوة *foree* أو الضغط *pressure* أو التوتر أو الإجهاد *strain* ، أما في القرن العشرين فقد عرفت القواميس الأجنبية الضغط بأنه الضيق أو القوة .

وقد أدى هذا الاختلاف إلى جعل بعض العلماء يستخدم كلمة الضغط أحياناً ليشير بها إلى القوة التي تقع على الفرد وتسبب له الشعور بعدم الارتياح، والبعض يستخدم كلمة الضغط ليشير إلى الاستجابة نحو الأحداث والظروف التي يواجهها الفرد في حياته والبعض يرى أن الضغط هو نتاج تفاعل الفرد مع البيئة. (مبروكة عبد الله أحمد، 2018، ص13).

- توالى بعد ذلك ظهور مصطلح الضغوط في الفهارس العلمية كمجلة الملخصات السيكولوجية والملخصات البيولوجية والفهرس الطبي.

وقد بدأ البحث في عمليات مواجهة الضغوط من القرن التاسع عشر حيث ابتكر سيغموند فرويد مفهوم الدفاع كمجموعة من الميكانيزمات النفسية التي يلجأ إليها الفرد للتحكم في المشاعر المؤلمة وخاصة القلق، ثم عززت أنا فرويد عمل أبيها في الميكانيزمات الدفاعية، وقدمت ميكانيزمات أخرى عديدة في أواخر السبعينات اتخذ البحث توجهاً جديداً بدراسة الضغط من خلال قوائم الأحداث الحياتية وزيادة الاهتمام بالعمليات المدركة والملاحظة لمواجهة الضغوط. (ولاء عبد الرحيم احمد ، 2016، ص12)

ورغم شيوع مصطلح الضغط النفسي في الأبحاث السيكولوجية إلا أنه مع ذلك نجد من يفضل استخدام مصطلحات أخرى مرادفة لمصطلح **الضغط** *stress* وفضل هنري موراي استخدم مصطلح *press* ويستخدم إيبستن *epstein* مصطلح الصراع *conflict* ليبدل على نفس المعنى، ويستعمل باتل هاين مصطلح " المواقف المتطرفة" وقد اتسع استخدام مصطلح *stress* في الدراسات السيكولوجية وغطى بذلك مجالات كانت تغطية من قبل مصطلحات أخرى مثل القلق، الصراع، والإحباط ، والاضطراب الانفعالي والصدمة والاعترا ب. (ولاء رجب عبد الرحيم ، 2016، ص12)

ينشأ الضغط من داخل الشخص نفسه ويسعى ضغط داخلي أو قد يكون ناتجاً عن ظروف خارجية مثل العمل، والعلاقات الشخصية مع الأصدقاء أو شريك الحياة ، أو موت عزيز، أو موقف صارم ويسمى ضغط خارجي وسواء أكانت الضغوط داخلية أو خارجية متمثلة في أحداث الحياة فإنها تعد استجابات لتغيرات بيئية ، وللأحداث اليومية تحدث كثير من الضغط للإنسان ولكن يجب على الفرد أن يساير ظروف الحياة والمواقف المختلفة ، وقد يفشل بعض الناس فيمر به خيبات الأمل والإحباط

والصراعات من الضغوط اليومية لكن عدد قليل هو الذي يواجه الظروف القاسية.(ماجدة بهاء الدين ، 2008،ص22)

2- تعريف الضغط النفسي:

ما زال مفهوم الضغط النفسي من أكثر المفاهيم غموضا وهناك صعوبة في تحديد تعريفه ودراسته بشكل دقيق وذلك لارتباطه بعدة مفاهيم من حيث المعنى وارتباطه كذلك باتجاهات نظرية مختلفة ولم يتوصل العلماء والباحثون إلى اتفاق محدد حول معنى "الضغط النفسي"، إذ مازال هذا المصطلح غامضا ويحتاج إلى مزيد من البحث والدقة والتحديد.(سامي محسن الختاتنة، 2013،ص81)

- عرف مك جرات عام 1977 الضغط النفسي على أنه " حدوث عدم توازن واضح بين المتطلبات البدنية أو النفسية لدى الفرد، بحيث تكون القدرة على الاستجابة خاضعة لظروف معينة عندما يكون الفشل في الاستجابة لتلك المتطلبات ، يمثل نتائج هامة للفرد".

كما عرف العالم هانز سيللي الضغط النفسي على أنه " استجابة الجسم الغير نوعية لأي مطالب دفاعية أو الطريقة اللاإرادية التي يستجيب بها الجسم باستعداداته العقلية والبدنية لأي حدث يتعرض له. (علاء عبد الرحمان سلمي ، 2019، ص27).

وقد اقترح لازاروس (*la zarus*) تعريفا تفاعليا للضغط على النحو التالي : يحدث الضغط عندما تكون هناك مطالب على الفرد تفوق أو تزيد على إمكانياته التكيفية ، وهو بذلك يرى أن الضغوط النفسية تجمع بين مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد و الاستجابة المترتبة عليها ، علاوة على تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات التي يستخدمها أثناء تعرضه لهذه المواقف.

لقد انصب اهتمام لازاروس على التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة، واتفق مع كانون(*cannon*) على أن الضغط يحدث نتيجة للتفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة و أكد بصورة خاصة على التقييم الذهني من جانب الفرد ومن الحكم في الموقف المواجه وتصنيفها فيما يتعلق بالضغط.(سالم عبد الله الفاخري، 2018،ص194).

ويعرف جولد نسون (*goldenson*) الضغط بأنه حالة من الشدة النفسية والتي تتطلب من الفرد التكيف معها.

- ويعرف كولمان 1983 (*coleman*) الضغط النفسي على أنه مطلب تكيفي ينتج عن مواقف وردود أفعال لأوضاع فيها إمكانية لأذى الفرد ، ويمكن القول بأن الضغط النفسي يشير إلى متطلبات تكيفية يجب أن يتعامل معها الفرد إذا رغب إشباع في حاجات المختلفة.(عبد الكريم السميران، 2014، ص16).

فالضغط هو عبارة عن شدة أو صعوبة جسدية أو عقلية أو انفعالية تحدث بسبب مطالب أو ضغوطات بيئية أو موقفية أو شخصية مثل أن تتوتر المرأة عندما تتأخر عن عملها بسبب أزمة سير وهي قلقة لأنها تأخرت عن اجتماع هام وهناك ضغوطات تبقى فترة أطول و تتضمن معاناة اكبر مثل أن يمرض أحد أفراد الأسرة مرضا عضالا أو أن يتعرض جندي لفترات طويلة من القتال في الحرب

وعموما يحدث الضغط اكثر عندما تحدث الأحداث فجأة مثل الموت المفاجئ. (نائل ، عبد اللطيف ، 2009، ص25)

3- أعراض الضغط النفسي :

أولاً: أعراض عضوية: وتتمثل في :

- زيادة إفراز العرق (إلى درجة الغزارة).
- نوبات من الدوار.
- زيادة في معدلات ضربات القلب .
- ارتفاع شديد في ضغط الدم .
- التنفس السريع. (غانم، 2009، ص17).

ثانياً: الأعراض الانفعالية: وتتمثل في:

- الضيق والكآبة والحزن وفقدان الاهتمام.
- صعوبات في الكلام .
- الانهاك وضعف التركيز . (علي إسماعيل ، 2012 ، ص14).

ثالثاً: العلامات والأعراض المعرفية: وتتمثل في:

- النسيان.
- صعوبة اتخاذ القرارات .
- الاضطراب في التفكير .
- ذاكرة ضعيفة أو الصعوبة في استرجاع الاحداث.
- تزايد عدد الأخطاء.
- إصدار احكام غير صائبة . (أسماء هزلة، 2019، ص31).

رابعاً: العلامات و الأعراض السلوكية: وتتمثل في :

- تغيير في أنماط السلوك الاعتيادي.

- تغييرات في الأكل (اضطرابات) تتمثل في أمرين :

- 1- إما إصابة بفقدان الشهية ، أي عدم تناول الطعام على الإطلاق أو الإصابة بشراهة في تناول الطعام
 - 2- وهو واقع. نراه من خلال خبراتنا الشخصية ، فالبعض حين يتعرض للضغوط وما يترتب عليها من مشاعر، وأسى مؤلمة ويضع كل همه في الأكل أو النوم أو حتى المبالغة في التدخين أو حتى في ممارسة الجنس ، في حين أن البعض يختزل كل هذه الأمور السابقة الإشارة إليها بغلق فمه .
- تدهور الصحة الشخصية إلى درجة إهمال نظافته الشخصية.
- الانسحاب بعيداً عن الآخرين.
- الصمت الممتد (هو علامة نفسية تفيد رفض الذات ورفض الآخر وعدم التعامل معهما). (محمد حسن غانم، 2009، ص18).

4- أسباب الضغط النفسي :

الشيء الذي يسبب الضغط النفسي يختلف من شخص الى آخر ، على سبيل المثال: شخص ما قد لا يعاني من الضغط النفسي بسبب التقاعد عن العمل، بينما قد يعاني شخص آخر من الضغط النفسي نتيجة للسبب نفسه .(ماجدة بهاد الدين ، 2008، ص24)

ومن أسباب الضغوط النفسية الداخلية لدى الفرد والخارجية المتعلقة بالبيئة المحيطة نذكر:

1- الصراعات التي تتضمن العلاقات الاجتماعية مع الناس.

2- الصراعات التي تتضمن المستويات الأخلاقية.

3- الصراعات التي تتضمن حاجات الآخرين .

4- الصراعات التي تتضمن مشاكل العائلة اليومية.

5- الصراعات التي تتضمن التجارب غير السعيدة.

6- تدني الوضع الصحي.(نانف علي ايبو ، 2019، ص81)

والضغط يمثل المؤثرات الأساسية للسلوك وهي توجد في بيئة الفرد بعضها مادي وبعضها الآخر بشري، وتدفع هذه المؤثرات الشخص كي يقترب من أو يبتعد عن هدف خاص به وهذه الضغوط تؤدي إما لتحقيق أو إشباع الحاجات أو تجنب هذا الإشباع وهذه الضغوط محكومة بالوضع الأسري وبالوضع الاجتماعي، وقد يلعب الوضع الاقتصادي للأسرة دورا في ضغوط من نوع ما، وقد يؤدي إلى التنافر أو التناغم بين أفراد الأسرة وأيضا إلى ضغوط من أنواع معينة .
ومن بين أسباب الضغط النفسي نجد :

1-4 التوتر الزائد:

وللتوتر أربعة أنواع:

1- **توتر بالغ الشدة** مثل: وفاة أحد الزوجين ، طلاق ، انفصال زوجي، خسارة وظيفة، نقل مكان السكن ، إصابة ، مرض.(ماجدة بهاء الدين ، 2008، ص27)

2- **توتر شديد**: تقاعد، تغيير العمل ، وفاة صديق حميم ، إصابة أحد أفراد الأسرة بمرض خطير.

3- **توتر معتدل** : مثل ديون كبيرة كالرهن، بدئ الزوج بعمل أو توقف عنه ، مشاكل مع رب العمل، دعاوى قضائية تتعلق بديون .

4- **توتر خفيف**: مثل تغير في ظروف العمل، تغير في عادات تناول الطعام، رهن أو دين بسيط، بعض المناسبات العائلية .(ماجدة بهاء الدين ، 2008، ص28)

- أما جين كرات ويل ذكرت أسباب كثيرة للضغوط النفسية منها:

- **الضغط المفروض ذاتيا** : ينشأ نتيجة لتطلعات غير واقعية ولانعدام الثقة بالنفس والخوف من عدم الكفاءة ، وانعدام القدرة على التحكم في النفس وال فشل في تحقيق الأهداف يختلف الضغط النفسي بمستويات عالية.
- **المتطلبات الزائدة** : تحدث عند تراكم الأعمال ويكون الوقت المتاح لأدائها قليل جدا ، وقد تأتي من الوظيفة مسؤوليات لا تتعلق بالعمل ويشعر الفرد بأن الحمل يفوق طاقته .
- **انعدام الرضا الوظيفي**: يحدث عندما تفشل الوظيفة في تلبية حاجات شاغلها أو لا تتناسب مع قدرات الفرد.

- **الحاجات والرغبات المتعلقة:** تبقى الحاجات دون إشباع فتتسبب عنها مشاعر عدوانية وإحباط وبؤس.
- **العلاقات الغير المجدية :** فشل العلاقات في الوفاء بالمتطلبات أو التوقعات الموجودة التي تمد الانسان بالحوافز والتحدي والدعم . (حواء سليمان حامد محمد، 2017، ص15).

5- مصادر الضغط النفسي :

ترتبط الضغوط بالأحداث اليومية فنحن بلا استثناء نتعرض لها يوميا ومن مصادر مختلفة فالضغوط الخارجية تلاحقنا في البيت أو الشارع أو العمل أو التعاملات المالية وتسبب لنا بعض الأحيان أزمات نقف عاجزين أمام حلها نضطر لأن نبحث عن سبيل حلها وتولد له ارتجاسا يعجز عن قلب إلى اتزان فيعاني مرارة الإحباط وخاصة عندما تنشأ عن مطالب اجتماعية منحرفة ويكون الطموح أكثر من القدرة على التنفيذ فيقف عاجزا عن إيجاد حلول .

إن الضغوط الداخلية تمثل تفاعلات الحالة النفسية للإنسان من داخل ذاته هو فالنفس الإنسانية أثناء جهادها للمعرفة عما يدور بداخلها هو جهاد ليس سهلا بل عصبي على النفس ذاتها وخاصة عندما يقف الفرد امام نفسه لا يستطيع أن يجد حلا يريح ذلك الصراع فإذا ما عرف الانسان نفسه وصل بها إلى الاستقرار والراحة النفسية ومعرفة النفس مطلب كل انسان حكيم يبحث لنفسه عن السبيل الصحيح. (علي السميان ، المساعد ، 2014، ص66).

1- المصادر الفيزيائية : وهي عبارة عن منبهات البيئة الخارجية التي تحيط بجسم الانسان بحيث إذا تعرض لها تسبب له ضررا أو أذى محدد مثل : الحرارة والبرودة الشديدة وتلوث الهواء وأشعة الشمس الحارقة والضوضاء والرطوبة.

2- المصادر الطارئة : ويقصد بها الأحداث الشاذة التي تحدث بشكل طارئ وفجائي وليس لها صفة الدوام في الحدوث أو التأثير ومثال ذلك حوادث السيارات أو فقدان شخص عزيز وكذلك الطلاق وفقدان الوظيفة بالفصل أو التقاعد .

3- المصادر الاجتماعية: وتشمل المكانة الاجتماعية والمكانة الاقتصادية والفقر وسوء التغذية ومستوى التعليمي ومكان الإقامة.

4- المصادر الشخصية: وهي التي تنشأ داخل الفرد مثل ضغوط أسلوب الحياة الذي يتبعه ، والضغوط الجسمية والعصبية والنفسية التي تنتج عن تعاملنا بعض الأطعمة والمشروبات عن طيب خاطر والأدوية والمسكرات. (مبروك عبد الله أحمد، 2018، ص34)

5- مصدر تأثير التغيير: أثبتت الأبحاث أن التغيرات الحياتية الإيجابية و السلبية مع بعضها لتخلف نوعا من الضغوط والتوترات اثناء قيام الفرد بالتوافق مع أي موقف جديد وهذا يسبب نوع من التراكم والتحميل على الجهاز العصبي لجسم الانسان وبالتالي يدفع الفرد الى تغيير سلوكه ويؤدي ذلك الى حدوث خلل في التوافق المطلوب بين قدرات الانسان والضغوط التي يتعرض لها.

6- مصادر فيزيقية: وتتمثل في ضغوط الغلاف الجوي والحرارة والبرودة ونقص الموارد الطبيعية والكوارث الطبيعية كالزلازل والبراكين والأعاصير.

7- مصادر مادية واقتصادية: تتمثل في الفقر وانخفاض الدخل والبطالة والتفاوت الطبقي حيث أصبح المجتمع توجد به طبقة صغيرة تمتلك الأموال والأغلبية من الأفراد تمثل طبقة من الفقراء فمثلا عن انخفاض معدل الإنتاج الى معدل الاستهلاك للأفراد.

8- مصادر مهنية : ترتبط بيئة العمل الكمي والكيفي للعمل وصراع الدور وغموضه والخلافات بين الرفاق في العمل وضغوط القواعد واللوائح في العمل وعدم الرضا عن العمل . (مبروكة عبد الله أحمد، 2018، ص 35).

6 - مراحل الضغط النفسي:

من أوائل من تحدثوا عن الضغوط النفسية هو هانز سيللي لقد بين أن التعرض المستمر للضغط النفسي يؤدي إلى حدوث اضطرابات في أنحاء الجسم المختلفة مما يؤدي إلى ظهور الأعراض الذي أطلق عليها هانز سيللي زملة أعراض التكيف العام وهذه الزملة تحدث من خلال ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى : وتسمى استجابة الإنذار:

في هذه المرحلة يستدعي الجسم قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له فيحدث نتيجة التعرض المفاجئ لمنبهات لم يكن مهيناً لها وهي عبارة عن مجموعة من التغيرات العضوية الكيميائية فترتفع نسبة السكر في الدم ويتسارع النبض ويرتفع الضغط الشرياني ، فيكون بالتالي الجسم في حالة استنفار وتأهب من أجل التكيف مع مصدر الضغط النفسي الذي يهدده.

المرحلة الثانية: وتسمى بمرحلة المقاومة :

فإذا استمر المصدر الضاغط في التأثير فإن مرحلة الإنذار تتبعها مرحلة أخرى وهي مرحلة المقاومة لهذا المصدر وتشتمل هذه المرحلة الاعراض الجسمية التي يحدثها التعرض المستمر للمنبهات والمواقف الضاغطة التي يكون الانسان فيها قد اكتسب القدرة على التكيف معها ، وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة اعراض التكيف أو ما يسمى بالأعراض السيكوماتية ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الانسان على مواجهة المواقف عن طريق ردة الفعل التكيفي .

ويؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى اضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيداً من الإفرازات الهرمونية المسببة للاضطرابات العضوية والنفسية.(فاطمة عبد الرحيم النوايسة، 2011، ص 23)

المرحلة الثالثة: وتسمى بمرحلة الإنهاك:

فإذا طال تعرض الفرد لضغوط متعددة لفترة أطول فإنه سوف يصل الى نقطة يعجز عن الاستمرار في المقاومة ويدخل في مرحلة الإنهاك ويصبح عاجزاً عن التكيف بشكل كامل في هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتنقص مقاومة الجسم وتصاب الكثير من أجهزة العصب ويسيير المريض نحو الموت بخطى سريعة وإذا توقف الأمر على العديد من الاستجابات التكيفية التي تساعد الفرد على حماية نفسه كلما تعرض الى تغيرات ومواقف ضاغطة فانخفاض درجة الحرارة أو زيادتها وحالات الجوع والعطش والنشاط العضلي الزائد والتوتر الانفعالي كلها تؤدي الى تغيرات الكائن الحي نتيجة ما سمي بحالة الضغط النفسي.(سالم عبد الله الفاخري، 2018، ص 198)

7 - مستويات الضغط النفسي:

إن أي إنسان عندما تواجهه مواقف ضاغطة قد يمر بواحد أو أكثر من مستويات للضغط النفسي .

- **الضغط النفسي الشئىء:** وهذا النوع من الضغط النفسي يزداد على الفرد بزيادة المتطلبات المستمرة.
- **الضغط النفسي الطبيعي:** وهذا يحتاج لتكيف جديد ومثال ذلك ولادة الطفل .
- **الضغط النفسي الزائد:** وهذا ناتج عن تراكم الأحداث على الأفراد.
- **الضغط النفسي المنخفض:** حيث يشعر الشخص عندما يصاب به بالملل وانخفاض التحدي، ونستطيع دراسة الضغط النفسي على ثلاث مستويات مختلفة وهي:

1- على المستوى الفيزيولوجي : يظهر على شكل اضطرابات وظيفية للأعضاء منها :
- ارتفاع معدل التنفس ، تزايد ضربات القلب، بحيث تصبح أكثر نشاطا وقد أثبتت الدراسات التي أجريت حول التغيرات التي تطرأ على الإفراز الهرموني، وهذا الأمر يجعل الشخص أكثر تعرضا للضغط.

2- على المستوى النفسي : يظهر على شكل إحساس بالضيق الذي يصاحب أداء أي عمل كما يمكن ملاحظته على شكل صراعات وإحباطات تنشأ عندما يقوم الشخص بمحاولات متكررة تتوج بالفشل في تحقيق معين أو اجتناب وضعية أو موقف صاعد ، وعندما تتكرر هذه الإحباطات عند الشخص بإمكانها أن تولد ضغطا.

3- على المستوى الاجتماعي : عند الحديث عن الضغط في هذا المستوى يجب أولا الحديث عن التفاعل بين الفرد والبيئة فالفرد حصيلة تفاعل دائم مستمر في المجتمع الذي نشأ فيه ، كما أن العادات والتقاليد ، القيم ، المعايير تمثل قوة اجتماعية مهولة تسبب ضغطا على الفرد والمجتمع. (نائف علي إيبو، 2019، ص ص 83-84)

8 - نظريات الضغط النفسي :

اهتمت جميع النظريات في علم النفس بالإشارة الى طبيعة الضغط النفسي وتفسير الانفعالات ذات العلاقة والارتباط معه ، وأكدت هذه النظريات على أثر الضغط النفسي في الجواني السيكولوجية والمعرفية والانفعالية والسلوكية ، ورغم الاختلاف ما بين اتجاهات كل نظرية من النظريات إلا أن هناك اتفاق هام بينهما على أثر الضغط النفسي على صحة الفرد وتوازنه وتكيفه . (أحمد نايل الغرير ، 2009، ص59)

1- نظرية الضغوط لسيلي :

قدم هذه النظرية عالم الفيسيولوجيا هانز سيلي وتم إعادة صياغتها مرة أخرى عام 1976 واعتبر الأب الحقيقي لنظرية الضغط النفسي الحديثة ويؤمن بأن درجة معتدلة أو متوسطة من الضغط النفسي تؤدي إلى اضطراب التوازن الجسمي ، وقد أطلق سيلي على هذه النظرية بعد صياغتها متلازمة التكيف العام *general adaptation syndronamegas* إذ يؤكد أن التعرض المستمر أو المتكرر للضغوط يؤدي الى تأثيرات سلبية على حياة الفرد مما يفرض متطلبات فيسيولوجية أو اجتماعية أو انفعالية أو نفسية أو الجمع بينهما . وهذا يؤدي بالفرد الى حسد كل طاقة لمواجهة تلك الضغوط ، وهنا يدفع ثمنها في شكل اعراض فيسيولوجية.

وجملة التكيف العام هي : سلسلة من الاستجابات الجسمية لمواجهة المرض .
ويطلق عليها عامة ، لأن الاستجابات الفسيولوجية الثلاثة التالية والتي تحدث في العديد من المواقف الضاغطة وهي:

- 1- تضخم أو اتساع الغدة الأدرينالية.
 - 2- انكماش الغدة الصنوبرية (غدة صغيرة قرب قاعدة العنق) والجهاز اللمفوي المسؤول عن مقاومة الأمراض.
 - 3- القرح الهضمية.
- وقد وصف العالم سيلي النظرية في ثلاث مراحل:
- أولاً:** مرحلة الفعل التحذيرية.
- ثانياً:** مرحلة المقاومة.

ثالثاً: مرحلة الانهالك . (سامي محسن الختاتنة ، 2013، ص84).

وقد تتكرر المراحل الثلاثة للضغط عند سيلي مرات عديدة في اليوم الواحد كلما واجه الفرد موقفا ضاغطا وكل مرحلة من هذه المراحل تقابل مرحلة نهائية من مراحل الحياة .
ومن الواضح أن هذه النظرية تفسر بشكل واضح الأثر الناتج عن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأفراد ودرجة المواقف المسببة للضغط وهذا يعطي انطباع واضح بأهمية النظرية في تفسير الضغوط النفسية .

الإدراك لسبيلبر حير:

يعتبر سبيلبر حير 1979 واحد من العلماء الذين وضعوا تفسيراً للضغوط النفسية معتمداً على نظرية الدوافع، إذ يرى أن الضغوط تلعب دوراً في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع في ضوء إدراك الفرد لها ويحدد نظريته في ثلاث أبعاد رئيسية :
الضغط. القلق. التعليم .

- وفي ضوء هذه الأحداث يحدد محتوى النظرية فيما يلي :
- التعرف على طبيعة الضغوط وأهميتها في المواقف المختلفة.
- قياس مستوى القلق الناتج عن الضغوط في المواقف المختلفة.
- قياس الفروق الفردية في الميل الى القلق.
- توفير السلوك المناسب للتغلب على القلق الناتج عن الضغوط.
- توضيح تأثير الدفاعات السيكولوجية لدى الأفراد المطبق عليهم برامج التعليم لخفض مستوى القلق.

- تحديد مستوى الاستجابة.

وهذه النظرية تركز على المتغيرات المتعلقة بالمواقف الضاغطة وإدراك الفرد لها حيث أن الضغط يبدأ بمثير يهدد حياة الفرد وإدراك الفرد لهذا المثير أو التهديد ورد الفعل النفسي المرتبط بالمثير، وذلك يرتبط برد الفعل على شدة المثير ومدى إدراك الفرد له. (أحمد نايل ، 2009، ص65).

نموذج لازاروس وفولكمان 1988:

ويركز هذا النموذج على الضغط النفسي كعملية تكيفية دينامية متبادلة ويرى أن للضغط النفسي علاقة متبادلة بين الفرد والبيئة يقيهما الفرد على أنها مرهقة وتتجاوز مصادره وتعرض صحته للخطر ، ويشير لازاروس وفولكمان إلى فائدة التقييم النفسي للخبرات التي تشكل ضغطا من وجهة نظر دينامية نشطة، وترى وجهة النظر هذه أن جسم الانسان يبذل جهدا ويستجيب للتكيف وإعادة التوازن حال تعرضه للخطر، مما يؤكد أن التكيف عملية نشطة ومستمرة وليست عملية سلبية وجامدة .

وقد أشار لازاروس وكوهن 1977 إلى النموذج المستمر بالتقييم المعرفي والذي يشمل التقييم الأولي والتقييم الثانوي والتقييم الأول يشير إلى وصف الفرد للموقف على أنه مهدد وخطير ويكون على صورة إدراك لذلك الموقف ، أما التقييم الثانوي يشير إلى استعمال الوسائل والعمليات المعرفية للتعامل مع الضغط النفسي والمواجهة وهذا يتفق مع كل من أليس (ellis) وبيك (Beck) ويوضح لازاروس 1977 بأن الأحداث والمواقف المسببة للضغط النفسي خارجية تقع في محيط الفرد وداخلية تمثل الجانب الشخصي والتي تتكون من التصور الإدراكي نحو العالم الخارجي ، وقد أضرار لازاروس وروسكي 1980 أن هناك ثلاثة أساليب أو نماذج يمكن للعمل من خلالها التكيف مع حالات الضغط النفسي وهي:

1- حل المشكلات : والتي تعني عملية منظمة تشتمل على خطوات متسلسلة للاستبصار عند تفكير الفرد بحل المشكلة التي تواجهه.

2- الإدراك المعرفي وهذا من الأساليب الفعالة التي يستطيع الفرد من خلالها تعلم التفكير الواقعي والتخلص من التشوهات الإدراكية في مواجهة المشكلات.

3- الاسترخاء: وهذه من الأساليب الفعالة التي تعمل على إزالة التوتر من العضلات والتخلص من الضغط الناتج عن المشكلات المحيطة بالفرد . (أحمد نايل الغرير، 2009، ص 66).

2- نظرية هنري موراى :

يعتبر موراى أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط أساسيان على اعتبار الحاجة تمثل المحددات الجوهرية للسلوك، أما الضغط فيمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط على أنه: موضوع بيئي أو شخصي ييسر أو يعيق جهود الفرد. للوصول لهدف معين ويميز بين نوعين من السلوك هما:

• ضغط بيئيا: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد .

• **ضغط ألفا:** ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كالطهي .

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة ويطلق على هذا النوع مفهوم تكامل الحاجة أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا. (بوبرك مليكة، 2016، ص28).

• **الضغط وفق نظريات الشخصية**

• **نظرية التحليل النفسي:**

يعتبر فرويد مؤسس نظرية التحليل النفسي، ولقد ركز فرويد على الجنس واللاشعور، ويرى أن الشخصية تتكون من ثلاثة أنظمة وهي "الهو" و"الأنا" و"الأنا الأعلى". ولكن متى يشعر الإنسان بالضغط من منظور التحليل النفسي؟ ، إذا لم يتحقق التوازن بين الهو الأنا الأعلى ينتج الضغط أي أن إدارة الضغوط هي عملية تحقيق وإنجاز التوازن بين الهو والأنا الأعلى. (ولاء رجب عبد الرحيم ، 2016، ص18).

• **الضغط والمنحنى السلوكي:**

يركز المنحنى السلوكي على مبادئ نظرية التعلم حيث تفترض أن كل مثير لابد أن يكون له استجابة فالمثير (أ) يؤدي إلى السلوك (ب) الذي تعقبه الاستجابة (ج) ، وهكذا فالضغط يحدث عندما تكون استجابتنا السلوكية غير ملائمة وغير مناسبة للموقف الذي نواجهه ، وإدارة الضغوط تعني من وجهة نظر السلوكية في عملية تعلم لسلوكيات جديدة وملائمة للمواقف التي تعترضنا . (ولاء رجب عبد الرحيم، 2016، ص18)

• **9- النتائج المترتبة عن الضغط النفسي (الآثار):**

للضغوط النفسية آثار إيجابية وأخرى سلبية .

• **الآثار الإيجابية :**

إن العديد من المنظمات تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحتها وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا ، ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوب فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومن الآثار الإيجابية ما يلي:

- تحفز على العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل .
- يزداد تركيز الفرد في العمل .
- ينظر الفرد لعمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل .
- النوم بشكل مريح .
- المقدرة على التعبير على لانفعالات والمشاعر.
- الشعور بالمتعة والإنجاز
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة .
- النظر إلى المستقبل بتفاؤل.
- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية عند مواجهة تجربة غير ناجحة. (بوعزيز محمد

، 2017، ص92)

• **الآثار السلبية:**

وتتمثل فيما يلي :

1- الآثار على مستوى الجسد: تتمثل في:

- زيادة القلق الناتج عن الضغط ويترجم بشكل أمراض جسدية متعددة.
- قرحة المعدة.
- اضطرابات الغدة الدرقية .
- سقوط الشعر .
- تشنج القولون.
- ضغط الدم .
- التهاب المفاصل .
- أمراض القلب.

2- على مستوى العقل:

- قلة الانتباه والتركيز.
- تشوش التفكير .
- ضعف الذاكرة.
- ضعف القدرة على اتخاذ القرار السليم .(علي إسماعيل عبد الرحمان ، 2012، ص32).

3- الآثار الانفعالية:

- سرعة الاستثارة والخوف.
- القلق والاحباط.
- الهلع والنظرة السوداوية للحياة
- سيطرة الأفكار والوسواس القهرية .
- ازدياد التوتر النفسي . (هوام وسام ، شناشنة سارة ، 20016، ص57).

4- الآثار السلوكية: تتمثل في :

- الغضب والعنف .
- ميل الشخص نحو العزلة والابتعاد عن الناس .
- الإحباط . (علي إسماعيل عبد الرحمان ، 2012، ص33).

5- الآثار الاجتماعية : تتمثل في :

- التوتر .
- إنهاء العلاقات الاجتماعية .
- العزلة.
- الانسحاب.
- انعدام القدرة على تحمل المسؤولية .(بوعزيز محمد، 2017، ص93).

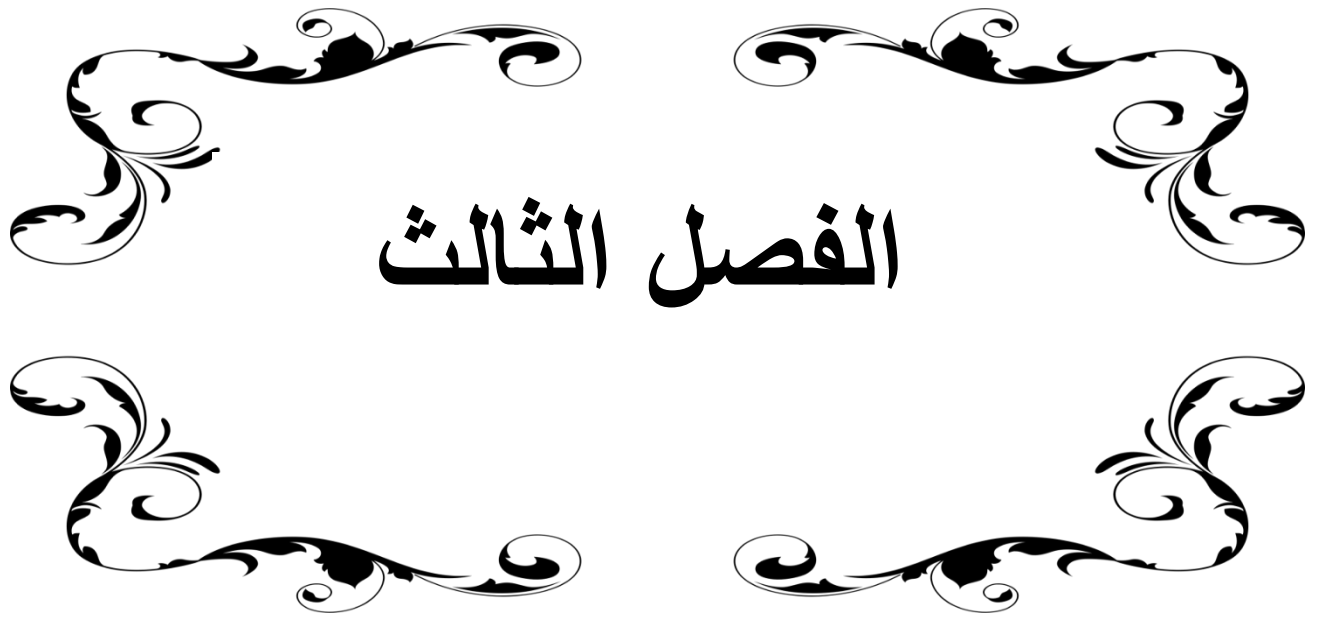
6- الآثار على مؤسسة العمل : تتمثل في :

- زيادة تكاليف المالية .
- تكلفة التأخر عن العمل.
- الغياب التأخر .
- تشغيل عمال إضافيين .
- عطل الآلات وإصلاحها .
- تدني مستوى الإنتاج .

- صعوبة التركيز عن العمل .
 - عدم الرضا الوظيفي.
 - ارتفاع معدل الشكاوي.
 - التسرب الوظيفي.
 - الشعور بالفشل .
 - كما أن هناك آثار مباشرة على العامل تتمثل في:
 - ارتفاع مستوى الضغوط يؤدي الى ضعف الأداء وانخفاضه وهو مثير غير مشجع للأداء .
- بوعزيز محمد، 2017، ص ص 92-93)

خلاصة الفصل :

ما نستخلصه من خلال هذا الفصل أن الضغط النفسي يحدث نتيجة لعدة أسباب داخلية وخارجية والتي تتمثل في الأحداث الحياتية من خيبات واحباط وقلق والتي تكون مصدرا رئيسيا للتوتر ، والتي تظهر على شكل أعراض أو علامات في تصرفات الأفراد يصعب التحكم فيها، وللضغط النفسي آثار سلبية وتتمثل في نتائجها السلبية على الأفراد فتؤثر على أدائه، بالإضافة إلى ذلك توجد آثار إيجابية تتمثل في جعل الفرد يتمتع بالحيوية والنشاط ونظرتة إلى عمله بتميز ومتعة .



الفصل الثالث: الرضا الوظيفي :

تمهيد

- 1- مفهوم الرضا الوظيفي
 - 2- المفاهيم المرتبطة بالرضا الوظيفي
 - 3- طبيعة الرضا الوظيفي
 - 4- أهمية الرضا الوظيفي
 - 5- خصائص الرضا الوظيفي
 - 6- أسباب الرضا الوظيفي
 - 7- أنواع الرضا الوظيفي
 - 8- قياس الرضا الوظيفي
 - 10- مؤشرات الرضا الوظيفي
 - 11- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
 - 12- نظريات الرضا الوظيفي
- خلاصة الفصل

تمهيد :

يعتبر العصر البشري مهما في نجاح أي منظمة وباعتبار أن الفرد العامل يقضي معظم وقته في العمل لا بد من المنظمة توفير الظروف المناسبة للعمل، وإعطائه الحرية في مكان عمله وذلك لتحقيق غايات الفرد وشعوره بالرضا بخصوص أداء عمله كما هو مطلوب، ومن هنا يعد الرضا الوظيفي من أبرز الموضوعات التي حظيت باهتمام العديد من العلماء والباحثين وأفراد المنظمة وهذا لما له من أهمية كبيرة فكلما كان العامل راضي عن عمله كلما زادت إنتاجيته وتحققت أهداف المنظمة والرضا عن العمل بمعنى أن الفرد يكون راضي عن حياته مما يشعره بالسعادة.

ومن خلال هذا الفصل سنعرض أهم العناصر المتعلقة بموضوع الرضا الوظيفي والتي تتمثل في مفهوم الرضا الوظيفي، وطبيعته، وأهميته، والنظريات المفسرة له وغيره.

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

لغة: هو رضى عن الشيء : اختاره وقنع به . (المنجد في اللغة والإعلام، 1997، ص 265).

اصطلاحا:

اختلفت آراء الباحثين حول مفهوم الرضا الوظيفي، فكل باحث يعرفه كما يشاء ، ومن هذه التعاريف نجد:

- **يعرف** الرضا الوظيفي هو: الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام اتجاه عمله، بسبب تحقيق احتياجاته ورغباته في العمل.
- **ويعرف أيضا:** الرضا الوظيفي هو شعور ناتج عن تقييم شخصي *MUCHELL* نتخذ تعريف ذاتي لمختلف عناصر ومتغيرات العمل. (الفيروز أبادي ، 1998، ص 1233).
- **تعريف BELGEN :** هو شعور الفرد اتجاه وظيفته، وأن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين خصائص الفرد والوظيفة والمؤسسة . (حنان عبد الرحيم الأحمدى، 2006، ص 308).
- **تعريف أتوريان:** هو العلاقة بين ما ننتظره وما نتحصل عليه ، أو عمليا هو الاختلاف بين ما نتحصل عليه والحاجيات التي تنتظر تلبيةها. (عبد المنعم عبد الحق، 1984، ص 210).
- **تعريف حبيب الصحاف :** هو قدرة المنظمة على تلبية وإشباع الحاجات المادية والمعنوية للعاملين لديها، تؤدي إلى الرضا الوظيفي. (حبيب الصحاف، 2003، ص 100).
- **تعريف ممفورد:** هو موقف من مواقف يمتلكها الشخص نحو وظيفته ، وهو ناتج عن تفاعل عدد من العوامل المحيطة بهاته الوظيفة مثل: الراتب والترقية و زملاء العمل، نمط الإشراف. (محمد علي الروسان ، 2003، ص ص 40 - 41).
- **تعريف أحمد فاضل عباس:** هو درجة الإشباع التي تتحقق لدى الأفراد والنابعة من حاجاتهم الأساسية. (الشنواني صلاح، 1972، ص 10).

2 - المفاهيم المرتبطة بالرضا الوظيفي:

هناك مجموعة من المفاهيم والعمليات المرتبطة والمتداخلة مع الرضا الوظيفي ، وهذه المفاهيم تتمثل في ما يلي: الروح المعنوية، الرضا المهني، التوافق المهني ، الاستقرار المهني.

- **الروح المعنوية:** تعني الحالة النفسية والذهنية والعصبية لأفراد الجماعة، والتي تحكم سلوكهم وتصرفاتهم، وتؤثر فيها، وتحدد رغباتهم في التعاون. (زكي محمود هشام، 1979، ص 40).
- **الرضا المهني:** هي مشاعر الفرد اتجاه عمله حيث يشعر بسعادة وفرح لأداء عمله على أكمل وجه.
- **التوافق المهني :** عرفه أحمد عبد الخالق : على أنه التكيف المهني الحاصل بين الوظيفة والموظف بها، لأن هذه الوظيفة تتناسب مع قدراته واتجاهاته المهنية، ويتناسب مع مهارات الموظف المهنية واستعداده وتخصصه التعليمي السابق العمل.
- **الاستقرار المهني:** هو الإحساس بالرضا والأمان والذي يدفع الموظف إلى البقاء والاستمرار في العمل لدى المؤسسة. (احمد مصطفى طاحون، 2013).

3- طبيعة الرضا الوظيفي:

- للرضا الوظيفي طبيعة سيكولوجية معقدة يصعب أحيانا وصفها، ولهذا يعد من أكثر مفاهيم علم النفس الصناعي والتنظيمي غموضا، وغموض هذا المفهوم أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات . (مصطفى عشوي، 1992، ص 133)

- الهدف الأساسي لدراسة الرضا الوظيفي هو جعل الأفراد راضون عما يقومون به من مهام.
- الرضا الوظيفي كظاهرة نفسية ليس من السهل التعرف على كل المتغيرات التي يؤثر فيها ، وإن كانت هناك عدة متغيرات لها علاقة واضحة بذلك كالراتب، الإشراف، الترقية.(عمار الطيب كشود ، 1995،ص440)

من خلال ما سبق نرى أن الرضا الوظيفي هو مقياس لمعرفة مدى استقرار العامل في عمله، فهذا الأخير يحصل عن طريق الانسجام والتوافق والرضا عن العمل.

4- أهمية الرضا الوظيفي :

إن دراسة الرضا الوظيفي هي عبارة عن عملية تقويم تشمل جميع جوانب العمل وتساعد الإدارة على اكتشاف نفسها فتبين لنا الإيجابيات والسلبيات التي تساعدنا على التطوير ورسم السياسات المستقبلية للإدارة فالدول المتقدمة اهتمت ولا زالت تهتم بدراسة الرضا الوظيفي ، فلا يجب على الدول النامية الاهتمام الأكثر بالرضا الوظيفي لتطوير المجتمع.

الرضا الوظيفي ما هو إلا تجمع لظروف النفسية والفيزيولوجية والبيئية التي تحيط علاقة المشرف بزملائه ورؤسائه وتوافقه مع شخصيته.(أبو رحمة، 2012، ص 37)

- **قياس مدى فعالية الأداء:** ويتم إذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفع فإنه يؤدي إلى نتائج مرغوب فيها هذا عندما تقوم المؤسسة برفع أجور عمالها أو طبق برنامج المكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات.(خضير كاظم ، موسى سلامة ، 2006، ص119)

- **ارتفاع في الإنتاجية :** فهو يخلق الرغبة للموارد البشرية في الإنجاز وتحسين الأداء.

- **ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة:** فلما تشعر الموارد البشرية بأن وظائفها أشبعت حاجاتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها.(شنوفي نور الدين، 2005، ص191)

- **تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد:** فالرضا يرتبط بالنجاح في العمل، والنجاح في العمل هو المعيار الموضوعي الذي يقوم عليه تقييم المجتمع لأفراده ، كما أنه مؤشر نجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى.(الشمراي، 2006، صص 38-39)

- **يؤثر على الصحة العضوية :** حيث أن الصحة النفسية للفرد لها تأثير على الناحية العضوية ، ومنه الرضا الوظيفي هو أحد مسببات التوازن على الصحة العضوية.

5- خصائص الرضا الوظيفي :

- يمكن تلخيصها في ما يلي:

- **تعدد المفاهيم وطرق القياس:** بمعنى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي، وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم ونظراتهم إلى الرضا الوظيفي، هذا ما يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي.(كامل محمد عويضة، 1996، ص20)

- **النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:** بمعنى أنه يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر ، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع مختلفة.(صابرين مباركي، 2014، ص64)

- **الرضا الوظيفي حالة من القبول والقناعة:** وهي عبارة عن حالة ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل، وبيئة العمل ، وإشباع رغباته وحاجاته تؤدي إلى الشعور بالثقة في العمل، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية لتحقيق أهداف العمل.

- **الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة لسلوك الإنساني:** تعني أن موضوع الرضا الوظيفي على درجة كبيرة من التعقيد يصعب التحكم فيه بشكل تام نظرا لتشعب الجوانب المتعلقة

به ويبقى دور المؤسسة في البقاء والنمو وتفهم كل ما يؤثر للفرد العامل.(زهية عزيون، 2006، ص ص، 51-53)

- **رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا عن رضاه عن العناصر الأخرى:** هذا يعني أن رضا فرد عن عنصر معين ليس دليل كافي لرضاه عن العناصر الأخرى ، كما أن تأثير عنصر رضا فرد معين لا يؤدي بالضرورة إلى تأثير ذلك العنصر على فرد آخر (ليس له نفس قوة التأثير)، وهذا لاختلاف توقعات الأفراد.

- **الرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:** وهذا يعني أن الرضا الوظيفي هو نتيجة للخبرات (المحبوبة وغير المحبوبة) المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير للفرد في العمل وإدارته ، يعتمد هذا التقدير على النجاح أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى أسلوب العمل في تحقيق الغيابات.

6- أسباب الرضا الوظيفي :

- تتمثل أسباب الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي فيما يلي:
- إن درجة الرضا الوظيفي تؤدي انخفاض نسبة غياب الموظفين عن العمل.
- إن الأفراد الذين يتمتعون بدرجات عالية عن الرضا الوظيفي يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم خاصة مع العائلية.
- هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي و الإنتاج ، فكلما كانت هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج. (سيد محمد غازي، 1998، ص ص 231-232)
- إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.

7- أنواع الرضا الوظيفي:

- يمكن تلخيص أنواع الرضا في ما يلي:

- 1- **الرضا الكلي :** يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا في عمله، ولكن ليسمن الضروري أن تتوافر في هذا المجال كل عناصر الرضا ، 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.(بوسالية، بوزرزور، 2011، ص57).
- 2- **الرضا الجزئي:** يمثل 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 لا زال الاستياء موجود لكنه لا زال يؤدي أعماله. (البكري، يوليو 1990، ص 78).

8- قياس الرضا الوظيفي:

يوجد طريقتين لقياس الرضا الوظيفي تتمثل في ما يلي:

- 1- **المقاييس الموضوعية :** يتم قياس اتجاه العاملين ورضاهم باستخدام أساليب قياس: معدل الغياب ، معدل دوران العمل، معدل ترك الخدمة.

(أ) **معدل دوران العمل:** يقدر في منظمة بعدد تاركي العمل في المنظمة اختياريا مقسوم على متوسط عدد العمال في تلك المنظمة ، ويحسب متوسط عدد العاملين على النحو التالي : (عدد العاملين في أول مرة + عدد العاملين في آخر مرة)/2.

(ب)- **ترك الخدمة:** يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة كمؤثر لدرجة الرضا العام عن العمل فبقاء الفرد في الوظيفة هو مؤشر لارتباطه بها وولائه لها بمعنى رضاه عن العمل.

(ج)- **معدل الغياب:** يقاس بالصورة التالية: معدل الغياب = عدد ساعات الغياب / عدد ساعات العمل الكلية. (بن إبراهيم ، مزيان، ص 7-8)

2- المقاييس الذاتية:

(أ)- **طريقة تقسيم الحاجات:** تعتمد هذه الطريقة على محاولة معرفة درجة إشباع الحاجات الإنسانية مثلما قام به أبراهام ماسلو والتي ترتب في الهرم كما يلي: الحاجات الفيزيولوجية، حاجات الأمان ، الحاجات الاجتماعية، حاجات الاحترام، حاجات تقدير الذات.

(ب)- **طريقة تقسيم الحوافز:** في هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها القائمة بحيث تتبع تقسيما للحوافز التي ينتجها العمل والتي تعد من العوامل المؤثرة على الرضا مثل: الأجر، ظروف العمل، ساعات العمل ... الخ. (كريم ناصر ، مخلف الدليمي ، 2009، ص 137).

9- مؤشرات الرضا الوظيفي :

- تتجسد حالة الرضا وعدمه في مظاهر عديدة : كالتغيب ، دوران العمل ، الشكاوي، التمارض.
- إن السلوكيات سواء مرغوب فيها أو غير مرغوب فيها عادة ما يسبقها اتجاهات تتلاءم مع نوع السلوك التي تم ظهورها. (زاهد محمد ديري ، 2011، ص 120).
- من أهم تلك المؤشرات نجد:

(أ)- **التغيب:** يقصد به الانقطاع عن العمل لمدة ما سواء كان بعذر قانوني أو لا ، وبحسب التغيب من خلال المعادلة التالية : التغيب = (مجموع غياب الأفراد / متوسط عدد الأفراد لعدد أيام العمل) * 100 .

ويعتبر إشارة لعدم تكيف الفرد مع محيط عمله وهو مؤشر من أجل تقصي حالات التوتر لدى العامل.

(ب)- **الشكاوي:** تعتبر نسبة الشكاوي من مظاهر الرضا الوظيفي أو عدمه ، فكلما كانت نسبتها مرتفعة يعني عدم رضا العامل عن عمله والعكس صحيح ، لهذا يجب أخذ الشكاوي بعين الاعتبار والاهتمام بموضوعها حتى لا تحدث أي توترات أو اضطرابات تؤثر سلبا على العامل.

(ج)- **دوران العمل:** يطلق هذا الاسم على الحركة الناتجة عن ترك بعض العاملين للخدمة والعمل بالتنظيم، إحلال آخرين جدد محلهم.

وهي ناتجة عن صعوبة التكيف مع ظروف العمل ، وهي تعبر عن تنقل العامل من عمل إلى آخر داخل المؤسسة أو من مؤسسة أخرى نتيجة لعوامل نفسية واجتماعية . (العبودي فاتح، 2008، ص 64).

(د)- **التمارض :** يبرز كظاهرة من ظواهر عدم الرضا والإحباط النفسي الذي يواجهه العامل، وذلك من خلال الحالات المرضية المقدمة التي يلجأ إليها العامل للابتعاد عن العمل، أي الانسحاب عن العمل ، وهذا تهرب من الواقع المعاش داخل المنظمة التي ينتمي إليها. (العربي ، منقلاتي ، 2014، ص 31)

10-العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

هناك عدة عوامل تؤثر في رضا العامل اتجاه وظيفته، ومن خلالها يتحدد نوع الرضا إن كان أم رضا جزئي وهذه العوامل تتمثل في:

الفرع الأول: الأجر.

- يعتبر أحد العوامل المحددة لمعدلات الرضا الوظيفي فالمؤسسة، وفي هذا الإطار تباينت المداخل النظرية والأبحاث الميدانية في تحديد العلاقة القائمة بين الأجر وبين الرضا الوظيفي.

- لذا يعرف الأجر :كل ما يدفع مقابل العمل، وقد يدفع نقداً أو في صورة سلع وخدمات، فإذا ما دفع في صورته النقدية فإنه يكون أجراً نقدياً، أما إذا جاء في صورة سلع وخدمات فإنه يكون أجراً عينيّاً، كما أنه قد يجمع بين الكيفيتين معا إذا شمل جزءاً نقدياً وآخر عينيّاً، وعموماً يدفع الأجر في المجتمعات الحديثة في صورته النقدية. (عبد الباسط محمد حسن، 1982، ص231).
- تمثل الأجور والرواتب التي تدفع للعاملين لقاء جهودهم أهمية كبيرة كقوة اقتصادية تمكن العاملين من تحقيق رغباتهم وحاجاتهم المختلفة في المنظمة. (سهيلة محمود عباس، 2003، ص226).
- يمثل الأجر الوسيلة الفعالة لإشباع الحاجات المختلفة كالأكل، الشرب، السكن... الخ، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الأجور تساعد على جذب الكفاءات للعمل فيها وعلى المحافظة على الكفاءات العاملة حالياً، وهو وسيلة مهمة لنشر العدالة بين الموارد البشرية. (شفيق شاطر، 2010، ص7-8)

الفرع الثاني: محتوى العمل.

يعبر محتوى العمل عن تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله. (أحمد صقر عاشور، 1979، ص144).

وهذه المتغيرات تتمثل في ما يلي :

- 1- **درجة تنوع المهام:** تعني أنه كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية - أي كلما قل تكرارها، كلما زادت درجة الرضا عن العمل والعكس صحيح. (أحمد صقر عاشور، 1979، ص144).
- 2- **درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد:** أي إعطاء الموظف الحرية في اختيار طرق أداء العمل، كلما ازدادت سرعة أداء العامل وذلك لأنه قادر على اتخاذ الطريقة التي يعتبر أنها الأفضل والأسرع لإنهاء العمل المطلوب منه.
- 3- **استخدام الفرد لقدراته:** كلما قام الموظف بتطبيق مهاراته وخبراته وقدراته في العمل كلما زاد رضاه عن العمل. (المنصور كاسر، 2008، ص13).

الفرع الثالث: الظروف المادية للعمل.

- تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء، على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل. (بلخيري، عشيظ، 2012، ص28).

الفرع الرابع: الترقية.

- تعني شغل الموظف المرقى لوظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من الصعوبة والمسؤولية والسلطة والمركز، يفوق مستوى وظيفته الحالية، وقد يصحب الترقية زيادة الأجر في حد ذاته ليس معياراً للترقية مالم تكن مصحوبة بممارسة العامل المرقى لأعباء وظيفه أكبر تؤهله لمركز وظيفي أعلى. (زكي محمد هاشم، 1979، ص383).

الفرع الخامس: نمط الإشراف.

يعرف على أنه : علاقة عمل رسمية بين شخص موجه (مشرف) وعدد من الأشخاص (المشرف عليهم) يعملون مع جماعات، وتهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف عليهم في تحقيق الأهداف المسطرة. (عبد المنعم ، عدلي ، 1970 ، ص236).

- يوجد ثلاثة أنماط رئيسية في الإشراف، تتمثل في:

1- الإشراف الفوضوي:

تعني قيام المشرف بمنح المشرف عليهم صلاحيات لاتخاذ القرارات ما يتسبب في فوضى.

2- الإشراف الأوتوقراطي (الاستبدادي):

تعني قيام المشرف بإصدار الأوامر وإطاعتها دون نقاش ويصنع قراراته بنفسه.

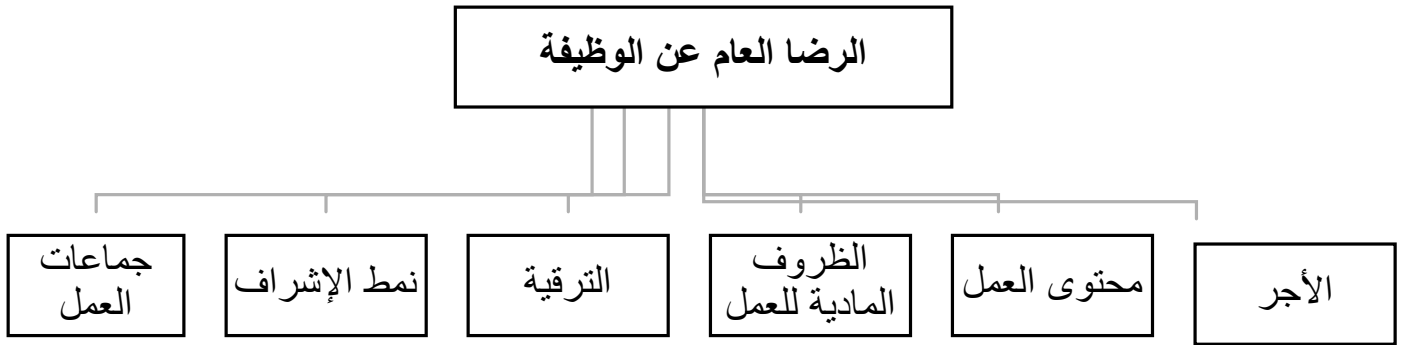
3- الإشراف الديموقراطي:

يعني أن المشرف يقوم بتشجيع المشرف عليهم بصنع القرارات أي إتاحة المشرف الإمكانية للمشرف عليهم بالبحث عن مشاكل العمل وتحليلها وتقديم اقتراحات و أفكار لاتخاذ القرارات.

الفرع السادس: جماعات العمل.

هي وحدة تتكون من فردين أو أكثر تجمعهم علاقة عمل صريحة على نحو يسمح بأن يدرك كل عضو في الجماعة العضو الآخر وأن يؤثر فيه ويتأثر به. (شهر زاد البصير، 2002، ص79)

شكل رقم 1: يمثل العناصر الفرعية للرضا الوظيفي. (وهيبة عيسوي، 2012، ص74)



11- نظريات الرضا الوظيفي:

سيتم عرض لأهم النظريات الأكثر تداول لتفسير الرضا الوظيفي وهذه النظريات هي :

1-11 - نظرية xy لدوغلاس: لقد نشر ماك غريغور الذي كان متأثر بنظرية ما سلو كتاب تحت

عنوان *the omoan site of en terprise 1960* (إيناس فؤاد نواوي خلمبان، 1429 هـ ، ص61).

- نظرية x تقوم على الافتراضات التالية :

- معظم الناس لا يحبون العمل.
 - معظم الناس لا يعملون إلا إذا أجبروا عن العمل.
 - معظم الناس يرغبون في أن يكونوا موجهين ويتحملون المسؤولية.
 - أما نظرية y تقوم على هذه الافتراضات:
 - معظم الناس يسعون إلى تحقيق الأهداف.
 - معظم الناس يرغبون في تحمل المسؤولية ليس قبولها فقط.
 - معظم الناس مبدعون في العمل.
- من خلال هذه النظرية نرى أن الأفراد لا يعملون لتجنب العقاب ولكن لإنجاز بناء قيمة وهذه الافتراضات قدمت مهمة جد كبيرة.

2-11 نظرية الإدارة العلمية لتايلور :

مؤسسها هو فريدريك تايلور ، تستند على مبدأ التخصص أي فصل وظيفة التخطيط عن وظيفة التنفيذ فتقوم الإدارة بوضع خطط وعلى العمال تنفيذها ومن الواضح أن فريدريك تايلور وزملائه تمكنوا من تخفيض ساعات العمل ، وبالتالي تخفيض تكاليف الإنتاج ، ورفع مستوى الأجور، ومن الملاحظ أنهم

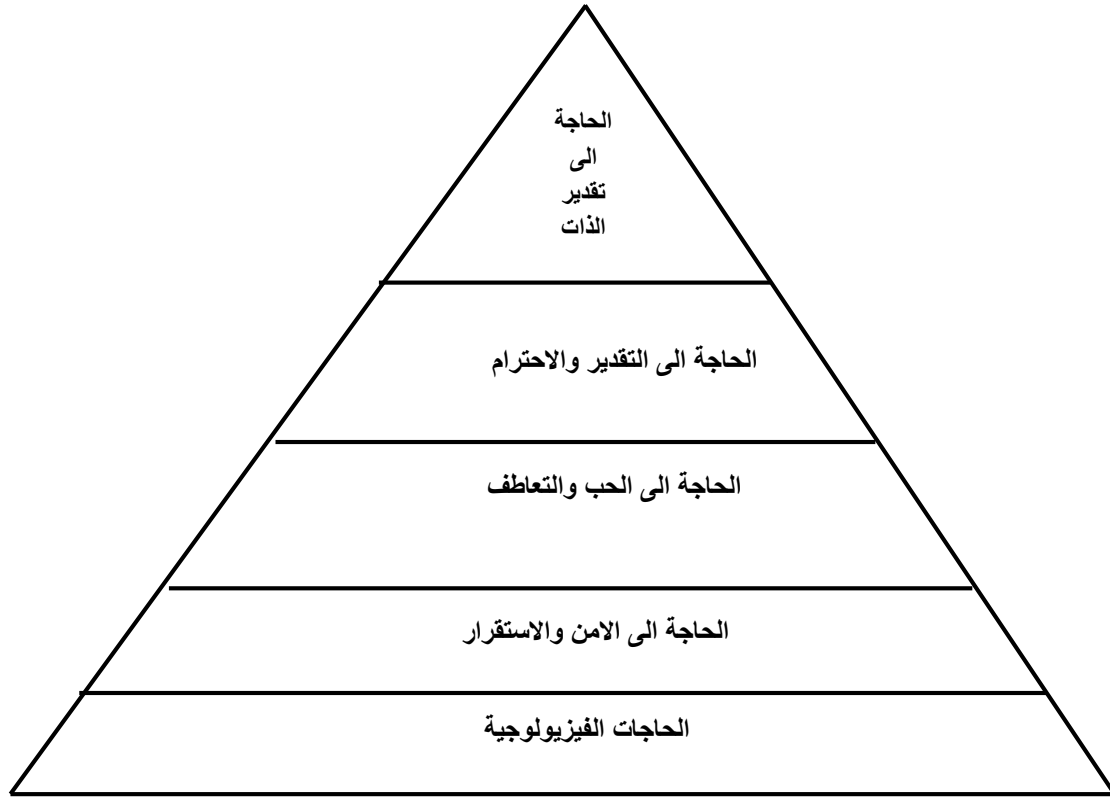
وجدوا صعوبات في تنفيذ هذا المبدأ ، أي أن وظيفة العمل التي يؤديها ماهي إلا تكرار لعمل بسيط يؤديه وبعد فترة يفقد اهتمامه وحبه للعمل وبالتالي عدم رضاه.

ومن أسس الإدارة العلمية نجد:

- التطور الحقيقي في الإدارة.
- الاختيار العلمي للعاملين.
- الاهتمام بتنمية وتطوير العاملين وتعليمهم .
- التعامل الحقيقي بين الإدارة والعاملين . (صلاح الدين عبد الباقي، 2002، ص27).

11-3 . نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو:

يعتبر ماسلو من أوائل العلماء الذين قدموا تفسير للرضا الوظيفي حيث قام عام 1994 بترتيب احتياجات الإنسان في شكل هرمي فعل هذا بعد إجرائه لعدة تجارب في عنان نفسه. (عبودي فاتح، 2008، ص17). نلخص هذه الحاجات في الهرم التالي:



شكل رقم 02: يمثل هرم ماسلو للحاجات. (إبراهيم العمري، 1976، ص22)

شرح لهذا شكل الخاص بهرم الحاجات:

- **الحاجات الفيزيولوجية (الأساسية):** تتمثل في كل الحاجات التي يعمل الإنسان لإشباعها كالأكل، الشرب، فهي الحاجات الضرورية الأولى التي يعمل على تحقيقها قبل غيرها.
- **الحاجة إلى الأمن :** بعد إشباع الحاجات الأساسية تتولد الحاجة إلى الأمن والاستقرار ويطلب الفرد بعمل مستقر يوفر له الأجر المتوافق مع جهده والكافي لتلبية متطلباته بالإضافة إلى الحصول على أنواع متعددة من التأمين كالتأمين على البطالة.

- **الحاجات الاجتماعية:** بعد إشباع الحاجات الأساسية والحصول على الأمن والاستقرار، يحتاج الفرد إلى إشباع الحاجات الاجتماعية أي الحاجة إلى الحب، الصداقة، التعاطف، الانتماء، وربط العلاقات مع الغير.
- **الحاجة إلى الاحترام والتقدير:** يحتاج الفرد دائماً إلى من يحترمه ويقدره لذا يسعى إلى تكوين صورة إيجابية عن نفسه تجعل الآخرين يعترفون به وتقبله الجماعة.
- **الحاجة إلى تحقيق الذات:** هي الحاجة الأخيرة في هرم ماسلو تعكس صورة الفرد في أن يكون متميزاً عن غيره وأن يصبح قادراً على عمل أي شيء يرغب فيه.

4-11 - نظرية التكيف الوظيفي: قام كل من جادني وداوس ووير سنة 1968 بتقديم هذه النظرية بحيق أفادوا أن الرضا الوظيفي هو حصيلة التوافق والتكيف مع حاجات الفرد ودوافعه لتحقيق الذات في نظام العمل كما أنهم يؤكدون بأن القدرات والحاجات المهنية تشكل جوانب هامة لشخصية العمل ومتطلبات العمل والأنظمة التي تعزز هذا العمل ، كما أنهم يصرحون بأن تأقلم الموظف مع وظيفته يكون من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية الموظف في عمله وبيئة العمل. (عبودي فاتح، 2008، ص18).

12- العلاقة الضغط النفسي بالرضا الوظيفي :

قد أثبتت بعض الدراسات ان هناك علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي حيث أن الضغوط النفسية تؤثر على العمال في المؤسسات والمنظمات بحيث يتسبب الإجهاد النفسي في عدم استطاعتهم على أداء الأعمال كما تتطلب، فهو يقضي معظم وقته في العمل ولساعات طويلة ويحمل أكثر من طاقته مما يجعل العامل يتعرض لضغوطات نفسية كبيرة تؤدي به الى الانهيار فقد أصبحت مرض مرعب .

ونجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها ترجع إلى ما يبذله العمال من جهد، فيعد الرضا من أهم عوامل نجاح الموظف وهو شعور الفرد بالسعادة اتجاه عمله وما يحققه من نجاح وزيادة في الإنتاج. إن انخفاض أو انعدام الرضا الوظيفي هو عدم تحقيق أهداف المؤسسة وأهداف العامل. وكما أن للضغوط النفسية آثار سلبية تقابلها آثار إيجابية مرغوبة، فهي تجعل الفرد يفكر في العمل بالإضافة إلى التركيز على النتائج.

خلاصة الفصل :

ما نصل إليه في الأخير أن الرضا الوظيفي من العناصر المهمة التي يجب أن تتوفر في المنظمة فالفرد عندما يكون له ميل لوظيفته يؤديها كما يتطلب منه يشعره بالارتياح ويكون راضي عن عمله ، وهذا يدفعه إلى تقديم الأفضل والأكثر للمنظمة ويؤدي بها إلى الاستقرار وخلق قوة منافسة بين الأسواق الخارجية بتحقيق الرضا الوظيفي .



الجانب التطبيقى





الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- المنهج

3- مجالات الدراسة

4- مجتمع البحث

5- عينة البحث

6- أدوات جمع البيانات

7- الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد عرضنا للجانب النظري يتطلب منا تدعيمه بالجانب التطبيقي، حيث نتطرق في هذا الفصل إلى الجانب الميداني لموضوع بحثنا وهذا من أجل تحقيق الأهداف المرجوة والوصول إلى نتائج علمية واضحة ودقيقة تساهم في الوصول إلى حلول لتساؤلات الإشكالية المطروحة باتباع خطوات منهجية متسلسلة ومضبوطة وهذا ما سوف نتطرق إليه في هذا الفصل .

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أول خطوة من خطوات البحث العلمي لأنها تمكننا من الحصول على معلومات أولية لموضوع البحث وذلك من خلال ضبط وبناء الأدوات اللازمة والملائمة لإجراء الدراسة واختيار الفرضيات بعد الكشف عن خصائص المجتمع وضبط العينة .

ومن أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- معرفة أهمية الموضوع .
- تحديد فرضيات البحث.
- تحديد ما تستغرقه الدراسة الميدانية من وقت .
- تجريب الطرق الإحصائية للتأكد من صلاحية استخدامها في تحليل البيانات التي تم جمعها
- عمل ملاحظات بشأن التأكد من مناسبة محتويات الاستبيان لمستوى أفراد العينة.
- يمكن تحديد جوانب القصور في إجراءات تطبيق أدوات جمع بيانات البحث .

2- المنهج :

يقصد بالمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما، فهو يعرف بأنه الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث .(أحمد سرحان علي المحمود ، 2019، ص35).

وتم استخدام المنهج الوصفي، لأنه المنهج المناسب للدراسة كما أنه يرتبط غالباً بدراسات العلوم الاجتماعية.

ويعرف المنهج الوصفي : حسب عبد العالي بأنه استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف عن جوانبها وتحديد العلاقة بين عناصرها وبين الظواهر الأخرى. (عبد الرحمان سيد سليمان ، 2014، ص131)

ويهدف المنهج الوصفي الى الوصف والاستقصاء والوصول إلى نتائج.

3 - مجالات الدراسة:

من خلال تحديد مجالات الدراسة يتم التعرف على العينة التي شملتها الدراسة والمكان الذي أجريت فيه بالإضافة إلى المدة الزمنية التي تستغرقها الدراسة .

1-3- المجال المكاني :

أجريت هذه الدراسة في ولاية البويرة وتحديداً في جامعة أكلي محند أولحاج ، تأسست سنة 2005 باعتبارها مركزاً جامعياً تابعة لجامعة بومرداس ثم رسمت في 4 يونيو 2012، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-241.

وهي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. وتم فتح تخصص العلوم الإنسانية والاجتماعية سنة 2006-2007، فمكان مجتمع بحثنا بالتحديد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالضبط قسم علم النفس.

2-3- المجال الزمني :

لقد تم إجراء هذه الدراسة في فترة وجيزة من 10 أبريل الى غاية 10 ماي 2022 في ظل الظروف الاستثنائية بسبب جائحة كورونا وهذا ما أدى الى وجود صعوبات أثناء هذه الدراسة .

3-3- المجال البشري:

يتكون مجتمع الدراسة من 137 استاذ في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، اما قسم علم النفس فيتكون من 37 أستاذ .

4- مجتمع البحث :

إن القصد من مجتمع البحث كما عرفه الباحثون : هو مجموع محدود أو غير محدود من المفردات أو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث ، حيث يتمثل مجتمع بحثنا في جميع أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية على مستوى ولاية البويرة ومكون من 137 أستاذ .

5- عينة البحث:

هي جزء من المجتمع الكلي التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة . (أحمد بن مرسل، 2005، ص 44).

وتتمثل عينة الدراسة في جميع أساتذة قسم علم النفس بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة البويرة والمكون من 37 أستاذ.

خصائص العينة:

1- حسب الجنس :

جدول رقم 01 : يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة
الذكور	17	%46
الإناث	20	%54
المجموع	37	%100

2- حسب الحالة العائلية :

جدول رقم 02 : يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

الحالة العائلية	العدد	النسبة
أعزب	10	%27
متزوج	15	%41
مطلق	8	%22
أرمل	4	%10
المجموع	37	%100

3- حسب الاقدمية في العمل:

جدول رقم 03 : يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية

الاقدمية	العدد	النسبة
من سنة الى 10 سنوات	05	%13
من 10 سنوات الى 20 سنة	18	%49
20 سنة فما فوق	14	%38
المجموع	37	%100

6 - أدوات جمع البيانات :

قد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو الإجابة على أسئلتها أو لفحص فرضياتها ويجب على الباحث أن يقرر مسبقا الطريقة المناسبة لدراسته وأن يكون ملما بالأدوات والأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي ، ويعتمد اختيار الباحث لطريقة جمع المعلومات على عدة عوامل منها طبيعة البحث وطبيعة المجتمع وعينة الدراسة وقدرته المالية والوقت المتاح. (ربحي عليان ، دس ، ص89).

ومن بين أدوات جمع البيانات اخترنا أو إستعنا بـ_____ : الملاحظة والمقابلة والاستبيان

6-1- الملاحظة:

تعرف بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة سلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها العادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهاذف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات .(ربحي عليان ، دس ، ص115)

واستخدمنا الملاحظة في دراستنا من أجل الحصول على معلومات كافية عن موضوع دراستنا وتوفر لنا معلومات عن السلوكيات في أوضاع واقعية مما يزيد من دقة المعلومات .

6-2- المقابلة :

تعرف أنها وسيلة شفوية مباشرة أو تقنية لجمع البيانات ويتم من خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات لا تتوفر في الكتب أو المصادر الأخرى ، بهدف الوصول الى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة (ربحي مصطفى عليان ، د ت ، ص 106).

6-3- الاستبيان:

هو استمارة تحتوي على مجموعة من العبارات أو الأسئلة المكتوبة يتطلب الإجابة عنها بما يراه الفرد مهما وينطبق عليه ، بهدف التوصل إلى معلومات أو آراء تفيد في إثبات صحة التساؤلات المطروحة حول المشكلة .(علي معمر عبد المومن، 2008).

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها وبناء على أدبيات الدراسة قمنا بتصميم استبيان طبقا للمحاور الأساسية التالية : وقد قسمنا الاستبيان على ثلاث محاور أساسية وهي:

المحور الأول : خاص بالبيانات الشخصية للمبحوث وهي الجنس ، الحالة العائلية، الأقدمية .

المحور الثاني : الخاص بالضغط النفسي ويحتوي على 19 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد وهي:

▪ **البعد الأول:** الشعور بعدم الاستقرار يضم مجموع الأسئلة من 1 إلى 7.

▪ **البعد الثاني :** الراتب وهذا القسم يضم مجموع الأسئلة من 8 إلى 14.

▪ **البعد الثالث :** خاص بنمط الإشراف ويضم مجموع الأسئلة من 15 إلى 19.

المحور الثالث: الخاص بمتغير الرضا الوظيفي ويضم 26 عبارة ، كما استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان كما هو موضح .

جدول رقم 04 يمثل : مقياس ليكارت الخماسي لقياس الاستجابات

الاستجابة	موافق الشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

- **الصدق :** من أهم خصائص أداة البحث الجيدة وهو أن تقيس الأداة ما صممت لقياسه وليس شيئا آخر ، فان الاختبار الذي لا يميز بصورة واضحة بين طرفي القدرة التي يقيسها، ولا يظهر الفروق الفردية ،فانه اختيار ليس بصحيح أو صادق .(سعد عبد الرحمان ، 2008 ، ص198).

- **الثبات :** يشير مصطلح الثبات الى قدرة الأداة على قياس ما صممت لقياسه في فترات زمنية متفاوتة ،وهو ان يعطي الاختبار نفس النتائج تقريبا اذا اعيد تطبيقه على نفس المجموعة من الافراد.(سعد عبد الرحمان ، 2008 ، ص177).

7 - الأساليب الإحصائية :

(1) التكرارات والنسب المئوية:

يجب الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية لتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة نحو بنود الاستبيانين.

(2) المتوسط الحسابي:

يتم استعماله لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات الأفراد عينة الدراسة على كل محور من محاور الدراسة الأساسية. (الضغط النفسي، الرضا الوظيفي) .

(3) الانحراف المعياري :

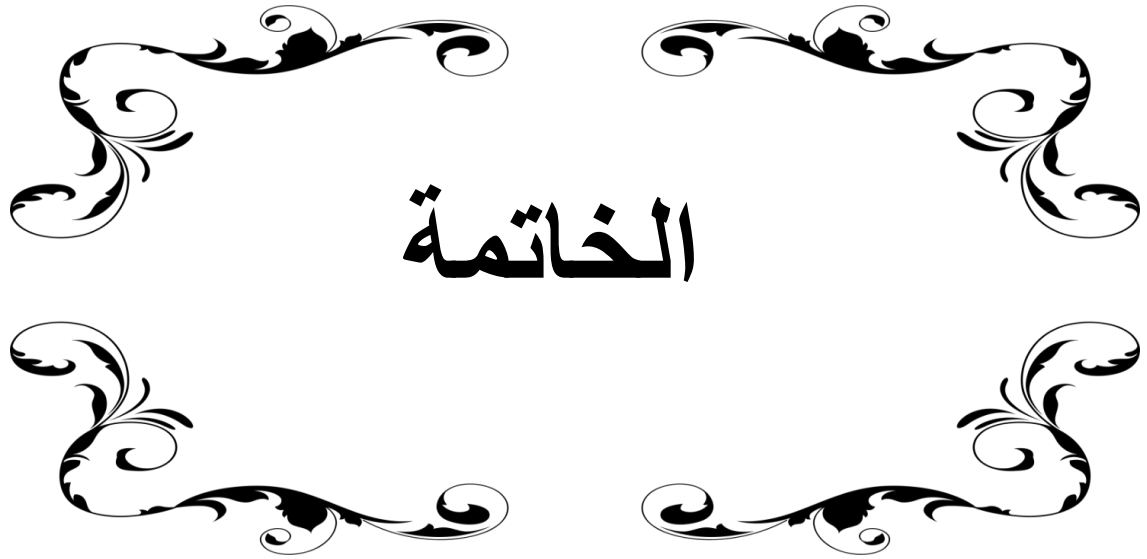
يستخدم لمعرفة مدى انحراف استجابات افراد عينة الدراسة لكل محور من محاور متغيرات الدراسة عن المتوسط الحسابي فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما دل ذلك على انخفاض تشتت استجابات افراد عينة الدراسة وكلما كان الانحراف أقل من الواحد كلما قل تشتت بين استجابات افراد عينة الدراسة .

(4) معامل الارتباط سبيرمان :

استخدم لمعرفة مدى ارتباط لكل محور من محاور الضغط النفسي و الرضا الوظيفي وكذلك معرفة العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي .(شيحة حنان، 2014، ص107).

خلاصة الفصل :

ما نستخلصه من خلال هذا الفصل أنه لا توجد دراسة علمية دون الاستعانة بمنهجية وأن تتناسب مع متطلبات الدراسة ، وفي هذا الفصل نكون قد وضعنا المنهج المتبع والأدوات المستخدمة بالإضافة الى اختيار العينة ومجالات الدراسة إضافة الى الأساليب الإحصائية والصدق والثبات ، وتكمن أهمية هذا الفصل كونه يعتبر الركيزة المنهجية التي يعتمد عليها كل باحث .



خاتمة:

وفي الختام اتضح لنا أن موضوع الضغط النفسي من المواضيع التي أخذت مجالا واضحا للبحث والدراسة ومن المواضيع الأكثر تعقيدا نظرا لما يخلفه من تأثيرات للأفراد واستجاباتهم له ، فمن خلال دراستنا تبين لنا أن الأستاذ هو الأكثر تعرضا للضغوط النفسية أثناء قيامه بمهنته وهذا راجع لطبيعة المهنة والظروف المحيطة به فتعرضه لمختلف أنواع الضغوط واستجابته لها تنعكس عليه بالسلب وبالتالي يسيطر عليه ولا يستطيع التحكم فيها، وهذا يؤدي الى انخفاض شديد للأداء ، وعدم تحقيق الرضا.

وتمثلت دراستنا حول الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة البويرة ، فتأثير هذه الضغوطات ليس فقط على حياتهم الشخصية بل يمتد أيضا الى أدائهم الوظيفي مما يؤدي الى عدم استجابتهم مع مهنتهم وزملائهم وهذا يؤدي الى عدم تحقيق الرضا الوظيفي ، لأن الرضا الوظيفي عند تحقيقه يكون نتيجة لإشباع رغباتهم وتحقيق أهم نجاحات أي عامل في عمله ومن اللازم إشباع استراتيجيات وإجراءات للسير عليها والاستمرار في الرضا.

وما يمكن استخلاصه من مضمون الدراسة ان موضوع الضغط النفسي يبقى من المواضيع الهامة التي يستمر تناولها ودراسته بتوسع أكثر من قبل الدارسين والباحثين في المستقبل وهذا لدور العنصر البشري الفعال في مجال العمل .

المراجع

اولا: الكتب:

- (1) الشنواني صلاح ، مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، جامعة بيروت، 1972.
- (2) أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية وأدوات البحث ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت ، ط2، 1979.
- (3) زكي محمد هاشم ، الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، الكويت ، مصر ، ط2، 1979.
- (4) إبراهيم العمري ، السلوك الإداري والعلاقات العامة ، دار الجامعات المصرية ، الإسكندرية، 1976.
- (5) أحمد بن مرسي ، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال ، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
- (6) أحمد مصطفى طاحون ، الاستقرار الوظيفي، ط2، 20 نوفمبر 2013.
- (7) أحمد نايل الغرير ، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، التعامل مع الضغوط النفسية ، ط1، عمان دار النشر والتوزيع، 2009.
- (8) المنصور كاسر ، الرضا عن العمل ، جامعة الملك عبد العزيز ، 2008.
- (9) ثامر حسين علي السميان ، عبد الكريم عبد الله المساعيد، سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها ، ط1، الأردن، عمان ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2014.
- (10) حنان عبد الرحيم الأحمد ، الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، الكويت، العدد3، المجلد 13، سبتمبر 2006.
- (11) خضير كاظم حمود فريحات ، موسى سلامة اللوزي ، السلوك التنظيمي ، إثراء للنشر والتوزيع ، ط1، الأردن، 2009.
- (12) ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي (أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته)، دت، بيت الأفكار الدولية ، الأردن، جامعة البلقان.
- (13) زاهد محمد ديري ، السلوك التنظيمي وإدارة الأعمال ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2011.
- (14) سالم عبد الله الفاخري، علم النفس العام، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018.
- (15) سامي محسن الختاتنة ، علم النفس الصناعي ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2013..
- (16) سعد عبد الرحمان، القياس النفسي النظرية والتطبيق، كلية البنات، جامعة عين شمس، هبة النيل للنشر والتوزيع، ط5، 2008.
- (17) سهيلة محمود عباس ، إدارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي ، دار وائل للنشر ، عمان ،الأردن، 2003.
- (18) سيد محمد غازي، إدارة الصراعات التنظيمية كأحد العوامل المحددة لكفاءة الإدارة العليا في المنظمة ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين الشمس ، العدد الأول، 1998.
- (19) صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، 38 شارع سونير، الأزارطة ، الإسكندرية ، 2002.
- (20) عبد الباسط محمد حسن، علم الاجتماع الصناعي ، مكتبة التغريب، 1982.
- (21) عبد الرحمان سيد سليمان ، مناهج البحث، كلية التربية، جامعة عين الشمس، 2014.

- (22) عبد المنعم عبد الحق ، علم الاجتماع الصناعي ، المصنع ومشكلاته الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، محطة الرمل، الإسكندرية، 1984.
- (23) عبد المنعم هاشم ، عدلي سليمان، الجماعات والتنشئة الاجتماعية، مكتبة القاهرة الحديثة ، مصر، 1970.
- (24) علاء عبد الرحمان سلمي ، الاضطرابات والضغوط النفسية في ضوء البرمجة اللغوية ، المنهل، 2009.
- (25) علي إسماعيل عبد الرحمان، الضغوط النفسية "القاتل الخفي " ، ط2، دار اليقين للنشر والتوزيع ، مصر، 2012.
- (26) عمار الطيب كشروء، علم النفس الصناعي والتنظيمي (مفاهيم، نماذج، نظريات) ، دط، منشورات جامعة قار يونس بن غازي، ليبيا، 1995.
- (27) فطيمة عبد الرحيم النوايسة، الضغوط والأزمات النفسية ، ط1، عمان ، دار المناهج، 2011.
- (28) كامل محمد عويضة ، علم النفس الصناعي ، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت ، لبنان، 1996.
- (29) كريم ناصر علي ، أحمد محمد مخلف الدليمي ، علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل، ط1، عمان، دار وائل، 2009.
- (30) ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، عمان، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2018..
- (31) مبروكة عبد الله أحمد ، الضغوط النفسية والتوافق النفسي للمتقاعدين ، مركز الكتاب الأكاديمي ،
- (32) محمد حسن غانم، كيف تهزم الضغوط النفسية " أحدث الطرق العلمية لعلاج التوتر"، القاهرة، 2009.
- (33) محمد سرحان علي المحمودي ، مناهج البحث العلمي، الجمهورية اليمنية، صنعاء، دار الكتاب ، 2019.
- (34) محمد علي الروسان ، مناور فريد حداد، الرضا عن العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة أزيد الأهلية ، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة سطيف الجزائر، العدد2، 2003.
- (35) مصطفى عشوي ، أسس علم النفس الاجتماعي والتنظيمي للمؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
- (36) نايف علي إيبو، الضغوط النفسية، الاسكندرية، مصر، د ن، دط، 2019 .
- (37) ولاء رجب عبد الرحيم، الضغوط النفسي للمتقاعدين وكيفية مواجهتها ، المنهل، دن، 2016 .

ثانياً: المجالات :

- 38- كامل مصطفى البكري، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ، جامعة القاهرة، مجلة الإدارة، مج23، ع1 ، يوليو 1990.

ثالثاً: المعاجم والقواميس :

- (38) قاموس المنجم في اللغة والاعلام ، دار المشرف بيروت ، ط1997، 3.
- (39) الفيروز أبادي ، القاموس المحيط ، مؤسسة الرسالة ، لبنان ، 1988.
- (40) حبيب صحاف، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين ، انجليزي - عربي ، مكتبة لبنان، ناشرون ، ط1، 2003.

ثالثاً: الرسائل والأطروحات :

- (41) العربي حكيم ، منقلاتي يزيد، أثر الرضا الوظيفي على الأداء في المنظمة ، دراسة حالة بمؤسسة نفطال، وحدة غاز البترول المميع opl بالبويرة، رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2013-2014.
- (42) أسماء هزلة ، الضغط النفسي لدى معلمة القسم التحضيري ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة الوادي، 2019.
- (43) حواء سليمان حامد محمد، الارشاد النفسي للضغوطات النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، مذكرة ماجستير لدى موظفي الشركة السودانية للاتصالات ، جامعة السودان للعلوم التكنولوجية ، 2017.
- (44) ايناس فؤاد نواوي خلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات لإدارة التربية والتعليم لمدينة مكة المكرمة ، متطلب تكميلي لنيل شهادة الماجستير، كلية الشرقية، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية، 1429هـ.
- (45) بلخيرى سهام ، عشيط حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية ، دراسة حالة جامعة البويرة، مذكرة ماستر، المركز الجامعي العقيد أكلي محند أولحاج ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، 2011-2012.
- (46) بوبكر مليكة، التفاؤل واستراتيجيات مواجهة الأحداث الضاغطة لدى أساتذة التعليم الابتدائي، مذكرة ماستر في علم النفس تخصص التوجيه والإرشاد ، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2016.
- (47) بوعزيز محمد ، مدى اسهامات الممارسة الترويجية على بعض المتغيرات النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط ، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017.
- (48) حليلة بوسالية، وهيبية بوزرزور ، أثر إدارة بيئة العمل على الرضا الوظيفي ، دراسة حالة بمركب هنكل، شلغوم العيد، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة ، 2011.
- (49) زهية عزبون ، التحفيز وآثاره على الرضا الوظيفي للمورد على المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة ، وحدة نويميدا في قسنطينة، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة سكيكدة، 2006.
- (50) شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، إدارة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء ، سونلغاز ، رسالة ماجستير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2010.
- (51) شنوفي نور الدين ، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية ، حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز، أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر ، 2005.
- (52) شهرزاد البصير ، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة ، دراسة حالة مؤسسة sopromac بميلية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل، غير منشورة، جامعة باتنة، 2002.
- (53) صابرين مباركي ، دور إدارة الأداء البشري في تحقيق الرضا الوظيفي بالمنظمة، دراسة حالة للمجلس الشعبي لبلدية بسكرة ، رسالة ماجستير في تسيير المنظمات ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.
- (54) عبودي فاتح ، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ، ولاية جيجل، جامعة المنتوري، قسنطينة، 2007-2008.

55) محمد بن مسفر الشمراني، معايير ترقية الأفراد لدفاع المدني ومدى رضاهم عنه، دراسة مسحية على أفراد قوات الدوافع الخاصة للدفاع المدني ، رسالة ماجستير، جامعة نابق العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.

53) محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة ،كلية التربية ، 2012.

57) وهيبه عيساوي، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة حالة ، فئة الأفراد الشبه طسين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمعة، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر قايد، تلمسان، 2012.

رابعاً: الملتقيات:

58) جمال بن إبراهيم ، حمزة مزيان، دور علم النفس الصناعي والتنظيمات في تكوين وتنمية رأس المال البشري بالمنظمات ، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس.

الملاحق

جامعة اكلي محند اولحاج -البويرة-
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس والتربية
تخصص علم النفس العمل و التنظيم

استمارة بحث بعنوان

الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي

تحية طيبة:

في إطار انجاز دراسة ميدانية لنيل شهادة الليسانس تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان : **الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي** أتقدم إلى سيادتكم بهذا الاستبيان، الرجاء منكم الإجابة على كل الاسئلة بكل صدق وموضوعية بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة وثقوا أن الأجوبة لن تستخدم سوى للبحث، والمعلومات المتحصل عليها ستحظى بالسرية، فالهدف الاساسي هو إثراء البحث العلمي

نشكركم مسبقا على مساهمتكم الفعالة والتزامكم الموضوعية والدقة والجدية.

إشراف الدكتورة :

شادي فاطمة

من اعداد الطلبة :

- كريش سألما
- عليوش بشيرة
- فريخ إيمان

المحور الاول المعلومات الشخصية :

- 1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2- الحالة العائلية: أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐
- 3-الأقدمية في العمل: من سنة الى 10سنوات ☐ من 10سنوات الى 20 ☐
- 20سنة فما فوق ☐

المحور الثاني: الضغط النفسي

الرقم	البنود	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولا :عدم الشعور بالاستقرار						
1	تحيط بي العديد من المشاكل					
2	أشعر بالملل ونوبات حزن في بعض الأحيان					
3	أعجز عن تقديم أو أداء مسؤولياتي					
4	أجد صعوبة في التعامل مع الطلبة					
5	تتناوبني أفكار مزعجة تؤدي بي إلى العجز والتوتر					
6	معظم أوقاتي أشعر بالتعب والإرهاق					
7	لا أصل في الوقت المناسب بسبب قلة نومي					

ثانيًا: الراتب					
8	أشعر بالإحباط اتجاه الاجر الذي أتقاضاه				
9	أشعر أن أجري لا يناسب عدد ساعات عملي				
10	أجري منخفض مقارنة بزيادة الحاجات والطلبات				
11	أشعر بأفكار سلبية لعدم اعطائي للمكافآت				
12	أشعر أن أجري لا يناسب مكانتي العلمية				
13	كل ما يدفعني للعمل هو الراتب				
14	تنتابني أفكار لتغيير عملي بسبب الراتب				
ثالثًا: نمط الإشراف					
15	أنزعج من عدم تواجد الدعم من قبل الإدارة				
16	يرهقني عملي بسبب ثقل المسؤولية مقارنة بإمكانياتي				
17	أنزعج لضعف الاتصالات بين الإدارة والأساتذة				
18	توجد خلافات بيني وبين الإدارة				
19	أنزعج لعدم التدخل في اتخاذ القرارات عدم تدخل المسؤولين في حل المشاكل				

المحور الثالث: الرضا الوظيفي

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	هل العمل الذي تقوم به يمنحك المتعة					
2	هل العمل الذي تقوم به يساعدك لتحقيق أحلامك					
3	هل تعتمد على رأي زملائك في حل المشاكل التي تعترضك					
4	هل انت راض عن الحوافز التي تحصل عليها من عملك					
5	هل تجد نوع من المساواة في تعامل المشرفين لكم					
6	هل تضمن لك وظيفتك الأمن والاستقرار					
7	هل ترى أن المشرف كفء في اتخاذ القرارات					
8	هل توجد صراعات بينك وبين زملائك في العمل					
9	هل تسعى دائما للعمل بالجد والاخلاص					
10	هل يستعمل المشرف معك أسلوب التهديد					
11	هل منحة المردودية تحفزك أكثر للعمل					
12	هل وظيفتك تسمح لك بالتقدم					
13	هل تنهرب من أداء مسؤولياتك في العمل					
14	هل تسعى الى الاحتفاظ بمنصبك					
15	هل تترك منصبك دون وجود مبرر لذلك					
16	هل يساعدك المشرف في أداء عملك جيدا					
17	هل انت راض عن طريقة اتخاذ القرارات					
18	هل نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها من اهتماماتك					

					هل يمكنك الاعتماد على هذا العمل طيلة حياتك	19
					هل تشعر بالحرج عند مناقشة جوانب شخصية مع زملاء العمل	20
					هل تتقاضى تعويضا عن النقل في إطار العمل	21

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ