

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC OF ALGERIA

MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND
SCIENTIFIC RESEARCH

AKLI MOHAND OULHADJ UNIVERSITY

-BOUIRA-

COLLEGE OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلي محند أولحاج

- البويرة -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

شعبة علم النفس

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

منوان المذكورة:

الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عمال بلدية قرومة - البويرة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الدكتورة:

شادي فاطمة

إعداد الطلبة:

طويل ناصر

مضوي سعيد

السنة الجامعية: 2021 - 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله الذي وفقنا على انجاز هذا العمل

بداية نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير والاحترام الى الاستاذة

المشرفة الدكتورة شادي فطيمة التي دعمتنا طيلة مسارنا الدراسي

ولما قدمته لنا من توجيهات ونصائح وارشادات لإنجاز هذه المذكرة

كذلك الشكر موصول الى جميع اساتذتنا من كلية العلوم الاجتماعية لما قدموه لنا طيلة

مسارنا الدراسي. فجزاهم الله كل خير

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان الى كل من امدنا بيد العون والمساعدة

من قريب او بعيد

الإهداء

أتقدم بإهداء هذا العمل المتواضع الى من رباني وسمرأ علي وحتي

إلى من أتمنى رضاهما والدي الكريمين

الى قرة عيني

أمي الغالية

ومن أنار لي دربي في الحياة أبي الغالي

إلى جميع الأهل والأقارب كل واحد باسمه دون استثناء

إلى كل الاصدقاء والاحباب والزلاء

الى كل من لهم الفضل بعد الله تعالى في انجاز هذه المذكرة

- أهدي ثمرة جهدي -

الإهداء

الحمد لله أهل الحمد والثناء والصلاة والسلام على نبينا محمد ρ وعلى آله وصحبه وسلم.

أهدي هذا العمل الى من كان لهما الفضل علي بعد الله سبحانه وتعالى

الى والدي الكريم

حفظه الله ورعاه والذي كان له الفضل في توجيهي نحو طلب العلم تقديرا ووفاء...

الى والدتي الحبيبة

أطال الله في عمرها وابقاها بصحة وعافية

والى جميع إخوتي وأخواتي

والى جميع الأصدقاء

والى كل من قدم لي يد العون والدعم والمساندة.

المخلص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة السائدة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي من خلال تحديد مجموعة من التساؤلات والفرضيات . كما تهدف أيضا الى التعرف على مدى وجود علاقة ارتباطية في اجابات المبحوثين تعزى لبعض المتغيرات لأفراد عينة الدراسة.

ولتحقيق اهداف الدراسة تم انجاز دراسة ميدانية ببلدية قرومة وبالنظر الى طبيعة الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي لجمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات من خلال استبيان خاص بالضغوط المهنية والرضا الوظيفي .

وقد تم التحقق من صدق الاستبيان من خلال اخذ الجذع التربيعي لمعامل الثبات الفا كرونباخ كما تم التحقق من ثباته بطريقة الاختبار .

ولمعالجة البيانات احصائيا تم استخدام برنامج الرزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية *spss* .

Abstract :

This study aimed to identify the prevailing relationship between occupational stress and job satisfaction by identifying a set of questions and hypotheses. It also aims to identify the extent to which there is a correlational relationship in the respondents' answers due to some variables of the study sample members.

To achieve the objectives of the study, a field study was completed in the municipality of Qurumah, and given the nature of the topic, the descriptive approach was used to collect and analyze data and test hypotheses through a questionnaire on occupational stress and job satisfaction.

The validity of the questionnaire was verified by taking the square root of the reliability coefficient Alpha Cronbach, and its reliability was verified using the test method.

To treat the data statistically, the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program was used.

فهرس المحتويات

| الصفحة | المحتوى | الرقم |
|---|------------------------------|--------------|
| / | شكر وعرهان . | / |
| / | إهداء 1 | / |
| / | إهداء 2 | |
| / | ملخص الدراسة | / |
| قائمة المحتويات | | |
| / | فهرس الاشكال . | / |
| / | فهرس الجداول | / |
| أ - ب | مقدمة | / |
| الجانب النظري | | |
| الفصل الاول : الاطار العام للدراسة | | |
| 2 | | تمهيد |
| 5-3 | الإشكالية | 01 |
| 6 | فرضيات الدراسة | 02 |
| 6 | اهمية الدراسة | 03 |
| 7 | أهداف الدراسة | 04 |
| 8 | أسباب اختيار الموضوع | 05 |
| 9-8 | تحديد المصطلحات | 06 |
| 17 -10 | الدراسات السابقة | 07 |
| 18 | التعقيب على الدراسات السابقة | 08 |
| الفصل الثاني : للضغوط المهنية | | |
| 21 | | تمهيد |
| 23-22 | تعريف الضغوط المهنية | 01 |
| 24 | انواع الضغوط المهنية | 02 |
| 26 | عناصر الضغوط المهنية | 03 |

| | | |
|--|---------------------------------------|----|
| 26 | مراحل الضغوط المهنية | 04 |
| 28 | مصادر الضغوط المهنية | 05 |
| 32 | النظريات المفسرة للضغوط المهنية | 06 |
| 35 | اهم الاثار التي تحدثها الضغوط المهنية | 07 |
| 37 | تكاليف الضغوط المهنية | 08 |
| 38 | مستويات الضغوط المهنية | 09 |
| 39 | الطرق التنظيمية لعلاج الضغوط المهنية | 10 |
| 40 | خلاصة | |
| الفصل الثالث النظري للرضا الوظيفي | | |
| 44 | | |
| 45 | تعريف الرضا الوظيفي | 01 |
| 47 | اهمية الرضا الوظيفي | 02 |
| 48 | خصائص الرضا الوظيفي | 03 |
| 49 | النظريات المفسرة للرضا الوظيفي | 04 |
| 53 | عوامل الرضا الوظيفي | 05 |
| 54 | اساليب زيادة الرضا الوظيفي | 06 |
| 56 | مؤشرات عدم الرضا الوظيفي | 07 |
| 58 | طرق تحسين الرضا الوظيفي | 08 |
| 60 | خلاصة | |
| الجانب التطبيقي | | |
| الفصل الرابع : الاجراءات المنهجية للدراسة | | |
| 64 | تمهيد | |
| 65 | الدراسة الاستطلاعية | 01 |
| 65 | المنهج. | 02 |
| 66 | حدود الدراسة. | 03 |
| 67 | مجتمع الدراسة | 04 |
| 67 | عينة الدراسة | 05 |
| 69 | أدوات جمع البيانات | 06 |

| | | |
|-------|--------------------|-------|
| 71 | الأساليب الإحصائية | 07 |
| 73 | | خلاصة |
| 75 | الخاتمة | / |
| 81-78 | قائمة المراجع | / |
| | الملاحق | / |

مقدمة

مقدمة:

يمثل العنصر البشري موردا هاما في المنظمة واصلا من اصولها حيث لا يمكن للمنظمة ان تحقق اهدافها دون الاعتماد عليه.

يعتبر موضوع الضغوط المهنية من الموضوعات المهمة في حقل الادارة وقد حظي بالاهتمام المتزايد عبر كثير من الابحاث والدراسات المتعلقة بالسلوك التنظيمي وبالتطوير المعرفي للموارد البشرية في المنظمات مؤشرا يتضمن تفسير قيم كثيرة ومتعددة من جوانب العمل والسلوك التنظيمي وما يختص بالعمليات الادارية في المنظمة.

فالمجتمع المحيط بالمنظمة يقيم ادائها استنادا الى معايير ومبادئ العدالة وهنا تبرز الحاجة الملحة لان تنسجم قرارات المنظمة مع التشريعات والقوانين المعمول بها من قبل الدولة وبالتالي تتجنب تعريض نفسها للمساءلة القانونية والاخلاقية في حال مخالفة تلك القوانين من قبل المجتمع والدولة نفسها.

فموضوع الضغوط المهنية موضوع حيوي يتسم بالأصالة والتجديد ويرتبط بكثير من المفاهيم الجديدة التي تواجهها المنظمة ويؤثر بها ويتميز موضوعنا بالأصالة في دراستنا من خلال ربطه بموضوع حيوي الا وهو الرضا الوظيفي. فالرضا الوظيفي يمثل احد المؤشرات الاساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية خاصة معدل دوران العمل فالأفراد الذين يكون لديهم رضا وظيفي مرتفع سيكونون الاطول بقاء في المنظمة وترتبط الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي من خلال ان الضغوط المهنية هي احد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي كما ان وجود الضغوط المهنية في المؤسسات يجعل العمال يفقدون رضاهم الوظيفي مما يؤدي الى نقص فعالية الاداء فمن المتعارف عليه ان العاملين الذين يشعرون بالضغوط المهنية في مكان عملهم يتولد لديهم الشعور بعدم الرضا الوظيفي كما ويصل بهم الحد الى محاولة ترك

مؤسستهم او الاستقالة من مناصب عملهم ومغادرتها الى مناصب اخرى في مؤسسات اخرى.

وتأتي دراستنا الحالية كمحاولة للكشف عن العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية قرونة ولاية البويرة وللقيام بهذه الدراسة اقتضى الامر تقسيم بحثنا او دراستنا الى جانبين الاول نظري والثاني تطبيقي بحيث يضم الفصل النظري ثلاثة فصول مترابطة يكمل بعضها البعض وتتمثل هذه الفصول في:

الفصل الاول : الخاص بالاطار العام للدراسة فقد تضمن اشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، اهمية الدراسة، اهداف الدراسة، والتعريفات لمصطلحات الدراسة، واخيرا الدراسات السابقة والتعقيب عليها .

اما الفصل الثاني: يتمثل في الضغوط المهنية فقد تضمن تمهيد للفصل وتعريف الضغوط المهنية، انواع الضغوط المهنية، عناصر الضغوط المهنية، مراحل الضغوط المهنية، مصادر الضغوط المهنية، اهم النظريات المفسرة للضغوط المهنية تكاليف الضغوط المهنية، مستويات الضغوط المهنية الطرق التنظيمية لعلاج الضغوط المهنية .

اما الفصل الثالث: يحتوي على الرضا الوظيفي فقد تضمن هو الاخر تمهيد للفصل، تعريف الرضا الوظيفي، اهمية الرضا الوظيفي، خصائص الرضا الوظيفي، النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، عوامل الرضا الوظيفي، اساليب زيادة الرضا الوظيفي، مؤشرات عدم الرضا الوظيفي، واخيرا اهم طرق تحسين الرضا الوظيفي .

اما الفصل الرابع : فهو خاص بالجانب التطبيقي وتضمن الاجراءات المنهجية للدراسة فقد كان كالتالي تمهيد، الدراسة الاستطلاعية، حدود الدراسة، المنهج المستخدم، عينة الدراسة، مجتمع الدراسة، ادوات جمع البيانات، واخيرا اساليب جمع البيانات.

الجانب النظري

الفصل الاول

الاطار العام للدراسة

تمهيد

1- الاشكالية

2- الفرضيات

3- اهمية الدراسة

4- اهداف الدراسة

5- اسباب اختيار موضوع الدراسة

6- تحديد المفاهيم

7- الدراسات السابقة

8- التعقيب على الدراسات السابقة

تمهيد:

نحاول من خلال هذا الفصل التمهيدي فهم الموضوع المراد دراسته بجوانبه المختلفة وذلك بتحديد معالمه وابعاده وتعتبر هذه الخطوات نقطة الانطلاق للدراسة حيث تبدأ من طرح الاشكالية التي تساعدنا على الاحساس بالشكل المطروح ومن ثمة ايجاد الحلول له ثم تليها الاسباب التي دفعتنا للدراسة مع تبيان اهميتها واهدافها. وتطرقنا ايضا الى تحديد المفاهيم لتبسيط معناها في نطاق البحث وعرضنا بعض الدراسات السابقة.

ويعتبر هذا الفصل بمثابة دليل لما سيتم معالجته في الفصول اللاحقة

1- الإشكالية:

لقد كانت المنظمة نقطة اهتمام وبداية دراسات الكثير من العلماء والمفكرين فهي تعتبر تنظيم اجتماعي انشا من اجل تحقيق اهداف معينة باستخدام الجهد البشري والاستفادة من الموارد المادية المتاحة كما انها تهدف الى المحافظة على بقائها واستمرارها في ظل المنافسة القوية والتحديات الكثيرة التي تواجهها وذلك عن طريق زيادة الاهتمام بالمحرك الاساسي والمسؤول الرئيسي عن تحويل المدخلات الى مخرجات الا وهو المورد البشري وذلك لما يمتلكه من ميزة تنافسية ناتجة عن الطاقة الكامنة التي يمتلكها الفرد الامر الذي يدفعنا الى القول بان قدرة المنظمة على تحقيق اهدافها يتوقف الى حد كبير في قدرتها على المحافظة على هذا المورد.

ويعيش الانسان حاليا في بيئة متغيرة باستمرار نظرا للتقدم التكنولوجي اذ يحاول جاهدا ان يتكيف مع هذه المتغيرات لكن في بعض الاحيان يصعب عليه التفاعل معها مما يترتب عليه حدوث الضغوط التي تعتبر من اهم المواضيع التي تطرق اليها الباحثون في العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية في دراستهم للسلوك التنظيمي لوجودها في اغلب المنظمات لكن تكون بنسب متفاوتة أي تختلف من منظمة الى منظمة اخرى .

ومنها تكون اسباب هذه الضغوط وتأثيراتها فقد اصبحت من مجالات الاهتمام الرئيسية في دراسة المنظمات على اعتبار ان المورد البشري هو العنصر الاساسي في تكوينها وان أي اختلال قد يصيب هذا المورد البشري نتيجة تعرضه لهذه الضغوط قد ينعكس بشكل مباشر على ادائه وصحته النفسية والجسدية وكذلك يؤثر على حياته الاجتماعية والمهنية وبالتالي يؤثر بطريقة غير مباشرة على انتاجية المنظمة. وهذا ما يثبت وجود علاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي في المنظمة، حيث اكدت دراسة ابن خرور خير الدين 2011 وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية.

ويعتبر الرضا الوظيفي احد المداخل الهامة التي اهتم بها الباحثين في العصر الحالي وهذا راجع لما له من اهمية بالنسبة لاستمرارية العمل وتواصله بالصورة وبالطريقة الفعالة.

والرضا الوظيفي بشكل عام يشير الى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله وهذه المشاعر قد تكون ايجابية وقد تكون سلبية وهي تعبر عن الاشباع الذي يتصور الفرد ان يحققه من خلال عمله فكلما كان تصور الفرد وان عمله يحقق له اشباعا كبيرا لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو عمله ايجابية والعكس صحيح.

ولقد اكدت العديد من الدراسات الاخرى ايضا ان الضغوط المهنية التي يتعرض لها العمال تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي ومنها دراسة عبد الوهاب 2014 التي اكدت هي الاخرى على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

وايضا كل من دراسات تماسيني 2015 ودراسة بلمقدم فاطمة 2016 ودراسة زوزو مروى 2016 حيث اكدت كل هذه الدراسات على العلاقة الارتباطية القوية الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي عند العمال.

وتعتبر البلدية احدى المؤسسات الوطنية التي تعاني هي الاخرى من العديد من المشاكل التي يكون سببها الضغوط المهنية في مكان العمل مما يؤثر على رضا العاملين بهذه المؤسسة .

وهذا ما نحاول التأكد منه من خلال دراستنا هذه والتي تدور حول بحث طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية قرومة دائرة الاخضرية ولاية البويرة انطلاقا من تساؤل رئيسي مفاده:

هل توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية قرومة-البويرة؟

وتتدرج عن تساؤل الدراسة الرئيسي مجموعة من الاسئلة الفرعية هي:

1- هل توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية قرومة-البويرة

2- هل توجد علاقة ارتباطية بين غموض الدور والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية قرومة-البويرة

3- هل توجد علاقة ارتباطية بين صراع الدور والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية قرومة-البويرة

4- هل توجد علاقة ارتباطية بين العمل الروتيني والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية قرومة-البويرة

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية قرومة-البويرة

الفرضيات الجزئية:

1-توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية

قرومة-البويرة

2-توجد علاقة ارتباطية بين غموض الدور والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية

قرومة ولاية البويرة

3-توجد علاقة ارتباطية بين صراع الدور والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية

قرومة ولاية البويرة

4-توجد علاقة ارتباطية بين العمل الروتيني والرضا الوظيفي لدى عمال بلدية

قرومة ولاية البويرة

3- اهمية الدراسة:

تتمثل اهمية دراستنا في تسليط الضوء على موضوع الضغوط المهنية وذلك لأنها تلعب دورا مهما واساسيا داخل أي مؤسسة ولتأثيرها الكبير جدا على الرضا الوظيفي للعمال داخل مؤسساتهم ويمكن توضيح اهمية هذه الدراسة في انها:

تسعى هذه الدراسة الى توضيح دور الضغوط المهنية وتأثيرها على الرضا الوظيفي في احدى مؤسساتنا الوطنية وتتعلق هذه الدراسة من كون البلدية تعتبر من بين اهم الادارات التي يحتك الشعب مع عمالها يوميا وهذا ما يتطلب من عمال البلدية الحرص على تقديم احسن الخدمات وافضلها ووجود الضغوط المهنية لدى عمال البلدية قد يعيقهم عن القيام بهذا كما انه تؤثر ايضا الضغوط المهنية على رضا العامل وعلى تأديته لأعماله بصفة جيدة.

وفي الطرف الاخير غياب الضغوط المهنية عند عمال البلدية يجعلهم يعملون بأريحية اكبر كما يكون رضاهم الوظيفي مرتفع كما يكونون يحرصون على تأدية مهامهم بصورة جيدة وبالتالي كسب ثقة المواطن والمحافظة على سيرورة الاعمال

الموجودة بها .ومن خلال دراستنا نتوقع الخروج بدراسة جديدة تتناول الضغوط المهنية ودورها في تأثيرها على الرضا الوظيفي للعمال داخل بلدية قرومة ولاية البويرة.

4- اهداف الدراسة:

يمكن تلخيص اهداف هذه الدراسة في النقاط التالية:

- التعرف على نوع العلاقة السائدة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي في بلدية قرومة-البويرة
- التعرف هل لطبيعة العمل علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي للعمال داخل مؤسسة البحث
- التعرف اذا ما كانت هناك علاقة بين غموض الدور والرضا الوظيفي للعمال داخل مؤسسة البحث
- التعرف اذا كان هنالك علاقة ايضا بين صراع الدور والرضا الوظيفي عند عينة من العمال لدى مؤسسة البحث
- التعرف على العلاقة الموجودة بين العمل الروتيني ورضا العمال الوظيفي في بلدية قرومة-البويرة
- التعرف على درجة الرضا الوظيفي للعاملين ببلدية قرومة - البويرة
- التعرف على مختلف الضغوطات المهنية التي يواجهها عمال مؤسسة البحث

5- اسباب اختيار موضوع الدراسة:

ان اختيارنا لموضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي يرجع الى عدة اسباب اهمها:

- قلة الدراسات التي تناولت موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي حيث قمنا بهذه الدراسة من اجل اثراء المكتبة الجامعية بها.

- التعرف على راي عمال بلدية قرومة ولاية البويرة حول موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي.
- محاولة بناء اشكالية لغرض اثناء جانب من المعرفة ببعض الحقائق والمعارف النابعة من الواقع الميداني الذي تشهده الادارة الجزائرية في الوقت الحاضر خاصة وان الدراسات الجامعية الحالية لم تولي الاهتمام الكافي لموضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي.
- محاولة ترك رصيد معرفي عن الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لكي يكون خلفية مرجعية للدراسات السابقة.

6- تحديد المفاهيم:

- **الضغوط** : كلمة ضغوط نقصد بها القوة او الاجهاد او التوتر.
- وفي علم النفس الضغط هو ذلك الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت اجهاد انفعالي او جسمي.
- **الضغوط المهنية** : هي عبارة عن حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئته في العمل.
- ويمكن تعريفها اجرائيا بانها الحالة التي يشعر فيها العامل ببلدية قرومة - البويرة بانه غير متوافق مع مهنته او عمله الذي يقوم به وهذا ما يجعله يشعر بانه غير مرتاح في مكان عمله وبالتالي هذا الشعور يؤثر على ادائه للعمل بطريقة جيدة.
- **بيئة العمل** نعرفها اجرائيا على انها مختلف الظروف الفيزيقية التي يؤدي فيها العامل ببلدية قرومة عمله.

- غموض الدور نعرف هذا المصطلح اجرائيا على انه يتمثل في عدم فهم العامل لمضمون عمله وما يتوجب عليه القيام به وما طبيعة مسؤولياته وماهي صلاحياته وماهي حدودها .
 - صراع الدور نقصد به اجرائيا تلك الحالات التي يتلقى فيها الموظف طلبات متعارضة وينتج صراع الدور من خلال تناقض اهداف الوظيفة مع اهداف اخرى ومع متطلبات وقيم ومبادئ الموظف.
 - العمل الروتيني هو العمل الذي يقوم به العامل بشكل متكرر مما يجعله يشعر بالملل.
 - الرضا الوظيفي يعرف اجرائيا بانه درجة شعور الفرد ايجابيا او سلبيا اتجاه عمله فالرضى هو الموقف او رد الفعل العاطفي عند الفرد اتجاه المهام التي يقوم بها او اتجاه الحالة الاجتماعية والمادية في مكان العمل.
- 7- الدراسات السابقة :

يعتبر موضوع الضغوط المهنية والرضا الوظيفي من اكثر المواضيع التي لاقت اهتماما من قبل الباحثين والمختصين في مجال الادارة خاصة في هذا العصر نظرا للتطور الذي شهدته المؤسسات باختلاف انواعها.

وفيما يلي سوف نقوم بعرض بعض الدراسات التي تناولت نفس موضوع دراستنا وهي كالتالي:

الدراسة الاولى: دراسة ابن خرور خير الدين 2011 بعنوان علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على مستوى ضغوط العمل والرضى الوظيفي للمدرسين في المدرسة الابتدائية ببليدية العوينات بولاية تبسة والهادفة ايضا الى تحليل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضى الوظيفي .

وللتحقق من الفرضيات التي تم وضعها في هذه الدراسة تم الاعتماد على الحصر الشامل لمجتمع البحث وتكونت عينة البحث من معلمي مدارس العينات والتي تقع في ولاية تبسة.

تم الاعتماد على عدة ادوات بحثية وتمثلت في الملاحظة والمقابلة وكذلك استمارة تتضمن استبيان لقياس الضغوط واخر لقياس الرضى الوظيفي كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي

ومن بين اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة ما يلي:

-وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين ضغوط العمل والرضى الوظيفي لدى عينة البحث .

-المستوى العام المتعلق بضغوط العمل التراكمية عند عينة الدراسة وفق الابعاد الثمانية المختارة وحسب مجتمع البحث وصل الى نسبة 66 وهي نسبة كبيرة.

-وجود علاقة قوية بين الضغوط المهنية والرضى الوظيفي لدى عينة البحث.

الدراسة الثانية: دراسة بلواضح عبد الوهاب 2014 بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضى الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة.

هدفت هذه الدراسة الى محاولة معرفة علاقة الضغوط المهنية بالرضى الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة .

تم الاعتماد على استبيان يقيس الضغوط المهنية اشتمل على ثلاثة ابعاد وهذا من اجل الكشف على ما اذا كان عمال العقود محددة المدة يعانون من الضغوط المهنية وتأثير ذلك على رضاهم الوظيفي خاصة ان هذه الفئة لا تحظى بالاهتمام اللائق بها.

كما تم الاعتماد ايضا على وسائل اخرى من اجل جمع البيانات حول موضوع البحث وتمثلت هذه الوسائل في الملاحظة والمقابلة.

واعتمد الباحث ايضا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لانه المناسب للدراسة. وبعد اتباع كل الخطوات المنهجية في الدراسة وبعد تفريغ البيانات بالاعتماد على الاساليب الاحصائية المناسبة تم التوصل الى النتائج التالية

-وجود علاقة ارتباطية عكسية بين ضغوط احداث الحياة الخاصة والرضى الوظيفي لدى عينة البحث.

-وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط الناجمة عن سوء العلاقات الانسانية في العمل والرضى الوظيفي لدى عينة البحث.

-وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط الناجمة عن الخوف من فقدان الوظيفة والرضى الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة .

-وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والرضى الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية بوسعادة.

الدراسة الثالثة: دراسة منيرة تماسيني 2015 بعنوان علاقة ضغوط العمل بالرضى الوظيفي.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على علاقة ضغوط العمل بالرضى الوظيفي للموظفين وقد وضعت الباحثة عدة تساؤلات اهمها هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والرضى الوظيفي .

كما انه في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي لأنه يتماشى مع طبيعة الموضوع .

كما انه تم الاعتماد ايضا على الاستمارة كأداة لجمع البيانات من ميدان الدراسة وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية.

ولقد تم استخدام استبيان الاول لقياس الضغوط وهذا الاستبيان مكون من 25 بندا كانت موجهة كلها من اجل قياس درجة الضغوط الموجودة عند العمال.

اما الاستبيان الثاني فكان لقياس الرضا الوظيفي وهو مكون من 27 بندا موزعة على ثلاثة ابعاد وهي مستوى العلاقات الاجتماعية ، دوران العمل، التسيب المهني. استخدمت الباحثة اسلوب المعالجة الاحصائية والمتمثل في الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss.

ومن بين اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة ما يلي:
-توجد علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل ومستوى العلاقات الاجتماعية .

-لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل ودوران العمل.
-لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والتسيب المهني .
-أي ان الفرضية الثانية والثالثة غير محققين والفرضية الاولى محققة ومنه نستنتج ان الفرضية العامة قد تحققت جزئيا.

الدراسة الرابعة: دراسة بلمقدم فاطمة واخرون 2016 بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى اساتذة التعليم المتوسط كما انها هدفت ايضا الى التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة وكشف الفروق بين الجنسين ذكر - انثى في مستوى الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة.

تكونت عينة الدراسة من مجموعة من الاساتذة يبلغ عددهم 100 استاذ واستاذة بالتعليم المتوسط .

كما تم الاعتماد على عدة وسائل من اجل جمع المعلومات المختلفة حول موضوع الدراسة وتمثلت هذه الادوات في الاستمارة والملاحظة.

اما بالنسبة لمنهج الدراسة فلقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لأنه يتناسب مع موضوع الدراسة.

وبالنسبة للأساليب الاحصائية المعتمدة فلقد تمثلت في النسب المئوية والمتوسط الحسابي والتباين ومعامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين المتغيرين. ومن بين اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة ما يلي:

- لا توجد علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى اساتذة التعليم المتوسط.

- اساتذة التعليم المتوسط يعانون من ضغوط مهنية عالية.

- الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة متوسط.

- لا توجد فروق بين الذكور والاناث في مستوى الضغوط المهنية.

- لا توجد فروق بين الذكور والاناث في الرضا الوظيفي.

الدراسة الخامسة: دراسة زوزو مروى 2016 بعنوان اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تصورات النساء العاملات في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببسكرة نحو مستوى ضغوط العمل الموجود بالمؤسسة واثرت ذلك على مستوى الرضا الوظيفي لدى هذه الاخيرة واختبار الفروق في تلك التصورات تبعا لاختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملات في المؤسسة والبالغ عددهم 113 عاملة وتم استخدام اسلوب العينة العشوائية لمجتمع الدراسة حيث تم توزيع الاستبيانات على 90 عاملة وذلك عبر زيارات ميدانية وتم استعادة 71 استبانة صالحة للمعالجة الاحصائية.

كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتماشى مع موضوع الدراسة.

استخدم في التحليل الاحصائي للبيانات عدة اساليب من بينها الاحصاء الوصفي معامل الانحدار تحليل التباين الاحادي.

ومن بين اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة ما يلي:

-وجود اثر ذو دلالة احصائية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببسكرة.

-كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لتصورات الباحثين حول مستوى ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي الحاصل بالمؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية السن المستوى الوظيفي المؤهل العلمي سنوات الخبرة الحالة الاجتماعية.

الدراسة السادسة: دراسة حمدوني رشيد 2016 بعنوان الضغوط المهنية واثرها على الرضا الوظيفي.

تهدف هذه الدراسة الى معالجة موضوع ضغوط العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي على هيئة التدريس بالملحقة الجامعية بمغنية من خلال التطرق لمفاهيم واسباب نشؤها ونتائجها الايجابية والسلبية على الفرد.

تم الاعتماد على عدة وسائل لجمع البيانات من بينها المقابلة والملاحظة والاستبيان. تكون مجتمع الدراسة من كافة الاساتذة بالملحقة الجامعية مغنية والذين بلغ عددهم 83 استاذ ولقد تم توزيع الاستمارات على جميع اقسامها المتوفرة.

اما بالنسبة للمنهج فلقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لمحاولة وصف وتحليل النتائج المتوصل اليها وتفسيرها.

ومن اجل تحليل البيانات تم الاعتماد على الاساليب الاحصائية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية

وفي الاخير توصلت الدراسة الى انه:

-هناك اثار ناجمة عن ضغوط العمل على عينة الدراسة من خلال تحليل اثرها على الرضا الوظيفي .

-كما انه يوجد مستوى رضا ايجابي عن العمل والنظام البيداغوجي من خلال دراسة مختلف المؤشرات المتعلقة بموضوع الدراسة.

الدراسة السابعة: دراسة بن خيرة وبن دراح 2017 بعنوان اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيلة

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي واجريت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بحاسي بحبح وبالضبط في مصلحة الاستجالات .

تم الاعتماد على الاستمارة كوسيلة اساسية لجمع البيانات.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتماشى مع طبيعة الموضوع وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية.

ولقد استخدم اسلوب المعالجة الاحصائية والمتمثل في الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية *spss* .

اما نتائج الدراسة فكانت كالتالي:

- توجد علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين عبء العمل والرضا الوظيفي.
 - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين غموض الدور والرضا الوظيفي.
 - توجد علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين صعوبة العمل والرضا الوظيفي.
- ومنه نستنتج ان الفرضية الثانية غير محققة اما الفرضية الاولى والثالثة تحققتا وعليه فالفرضية العامة قد تحققت جزئيا.

الدراسة الثامنة: دراسة اسماء عبد العزيز حسين 2020 بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في جامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمان تكون مجتمع الدراسة من 180 عضوا من هيئة التدريس في جامعة نورة بنت عبد الرحمان توزعت بين استاذ واستاذ مشارك محاضر.

من اجل جمع البيانات استخدمت اداتان من تصميم الباحثة الاولى من اجل قياس المهمة والثانية من اجل قياس مستوى الرضا الوظيفي. اما المنهج الذي اعتمدت عليه الباحثة فكان المنهج الوصفي التحليلي لانه المناسب والامثل لهذه الدراسة.

كما اعتمدت الباحثة على عدة اساليب احصائية من اجل التأكد من صدق الفرضيات.

-واظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من ضغوط المهنة وفقا لاجابات الاعضاء في هيئة التدريس انفسهم.

-كما تبين ايضا وجود مستوى متوسط من الشعور بالرضا الوظيفي لديهم.

-كان هناك ارتباط عكسي قوي دال احصائيا بين ضغوط المهنة والرضا الوظيفي.

-كما بينت ايضا نتائج الدراسة وجود فروق في الضغوط المهنية لدى عضو هيئة التدريس تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

-واخيرا عدم وجود فروق دالة احصائيا في الرضا الوظيفي تبعا لاختلاف الرتبة الاكاديمية للأعضاء.

8- التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات المتتولة استخلصنا ان كل الدراسات قد تناولت نفس متغيرات دراستنا الحالية من زاوية مختلفة فأوجه التشابه كانت كالتالي بالنسبة لجميع الدراسات الثمانية قد تناولوا متغيرين وهما الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي وكانت اوجه التشابه في هذه الدراسات هو ان اغلبها قد تناولوا نفس العناصر في الفصول النظرية من تعريف للضغوط المهنية واهميتها وخصائصها واسبابها بالإضافة الى تناول عدة عناصر للرضا الوظيفي كذلك.

اما اوجه الاختلاف بين هذه الدراسات الثمانية هو الاختلاف في ادوات جمع البيانات وهي الاستبانة والمقابلة لكن كل هذه الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي ونفس العينة العشوائية الطبقية.

كما اختلفت ايضا هذه الدراسات في الاطار المكاني والزمني للدراسة.

وفيما يخص مدى الاستفادة من هذه الدراسات فقد استفدنا من خلال الدراسات السابقة في التعرف على كافة عناصر البحث ومراحله سواء ما تعلق بالاطار النظري واختيار موضوع البحث وتحديد اهميته واهدافه ووضع فرضيات البحث وكذلك التعرف على مختلف المقاييس التي يمكن ان نستخدمها في هذا البحث واختيار الاساليب الاحصائية المناسبة لدراستنا الحالية وكذلك تساعدنا على تفسير النتائج ومناقشتها.

الفصل الثاني:

الاطار النظري للضغوط المهنية

تمهيد

- 1-تعريف الضغوط المهنية
- 2-انواع الضغوط المهنية
- 3-عناصر الضغوط المهنية
- 4-مراحل الضغوط المهنية
- 5-مصادر الضغوط المهنية
- 6-النظريات المفسرة للضغوط المهنية
- 7-اهم الاثار التي تحدثها الضغوط المهنية
- 8-تكاليف الضغوط المهنية
- 9-مستويات الضغوط المهنية
- 10-الطرق التنظيمية لعلاج الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد اصبحت الضغوط المهنية تشكل جزء كبيراً من حياة الافراد والمجتمعات نظراً لكثرة تحديات هذا العصر وكثرة مشاكله وهذا ما دفع الغالبية من الناس الى العمل على مواجهتها او محاولة التأقلم والتعايش معها. ومن خلال هذا الفصل سنسلط الضوء حول الضغوط المهنية ونتعرف على مختلف جوانبه ونتعرف عليه بطريقة تفصيلية.

اولا : تعريف الضغوط المهنية:

من بين اهم التعاريف التي اتفق عليها العلماء والباحثين حول الضغوط المهنية نذكر:

الضغوط المهنية هي تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا ما اعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من اثار جسدية ونفسية.

وعرف *baron* ضغط العمل بانه استجابات جسدية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية اكبر من قدرات الافراد على التأقلم والتعود عليها.(عبد القادر غيدي، 2020، ص10)

الضغوط المهنية هي عبارة عن حالات من عدم الاتزان النفسي والجسمي وتتشئ هذه الضغوط عادة من خلال عوامل موجودة في العمل او البيئة المحيطة به لهذا العمل.(احمد ماهر، 2003، ص383)

الضغوط المهنية هي مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور، صراع الدور، احوال العمل المادية والاعباء الوظيفية الزائدة والتي لها علاقة بأداء عمل معين.(سلمان العميان.2001.ص162)

وتعرف الضغوط المهنية ايضا على انها اختلال وظيفي في المنظمة او المؤسسة التي يعمل بها الفرد ويؤدي هذا الاختلال الى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الاداء.(لعجايلية، 2014، ص32)

ويعرف سيزلاقي واخرون الضغوط المهنية على انها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا او عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية او المنظمة او الفرد نفسه.

كما يعرف سمير عسكر الضغوط بانها مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردود فعله اثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له. (سلمان العميان، 2001، ص160)

وتعرف كذلك على انها حالة يتعرض فيها العامل للتوتر بشكل مستمر ودائم بسبب مواقف تتجاوز قدرته على التحمل (شحاتة، 2010، ص251)

وايضا عرف بعض العلماء الضغوط المهنية على انها عبارة عن استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية والتي يترتب عليها العديد من الانحرافات للعاملين في المنظمة او المؤسسة. (جادة، 2009، ص174)

هي حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل لتعرض هـ لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الاثار النفسية والفيزيولوجية والسلوكية . (الصباغ، 2010، ص29)

اما فاروق عبد العلي فيعرف الضغوط المهنية بانها عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة او المؤسسة التي يعمل بها الفرد ويؤدي هذا الاختلال الى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الاداء وانخفاض مستوى الفعالية. (العجايلية، 2014، ص32)

ومن خلال كل التعاريف التي قمنا بعرضها حول الضغوط المهنية نستنتج ان معظم العلماء والباحثين قد اتفقوا على ان الضغوط المهنية هي مجموعة من المثيرات قد تكون متعلقة بالمنظمة او الوظيفة او بيئة العمل او شخصية العامل حيث تترتب عليها اثار نفسية وسلوكية وجسمية واثار اخرى تنظيمية.

ثانيا : انواع الضغوط المهنية:

لقد قسم العلماء الضغوط المهنية حسب التصنيف التالي:

1- حسب الاثار المترتبة عنها.

ويوجد نوعين للضغوط المهنية هما :

- ضغوط ايجابية
- ضغوط سلبية

2- حسب معيار السبب:

ويوجد اربع انواع للضغوط المهنية وهي:

- ضغوط السيطرة -التأديب القاسي-
- ضغوط النقص مثل نقص الاصدقاء .نقص المال ...
- ضغوط العدوان -سوء المعاملة من قبل العائلة والاصدقاء-
- الضغوط الاسرية -مثل انفصال الوالدين .فقر ...الخ-

3- حسب الشدة:

وتنقسم الى:

- ضغوط مرتبطة بالحاجة الى الابداع
- ضغوطات ناتجة عن الصراعات الداخلية
- ضغوطات خارجية (بيصار . 2015 .ص 23)

4- من حيث المصادر:

وهناك نوعان هما:

- ضغوطات ناتجة عن النظام الشخصي للفرد العامل
- ضغوطات ناتجة عن البيئة المادية .

5- من حيث الفترة الزمنية:

ويوجد ثلاثة انواع هيكل

- ضغوط بسيطة
- ضغوط متوسطة
- ضغوط مضاعفة (بيصار . 2014. ص 25)

ومن خلال ما تم تناوله في هذا العنصر حول انواع الضغوط المهنية يمكن ان نقول ان انواع الضغوط المهنية تم تقسيمها وتصنيفها من طرف العلماء كل حسب معيار معين حيث نجد ضغوط حسب الاثار المترتبة عنها وضغوط حسب معيار السبب وضغوط وفق معيار الشدة وضغوط حسب الفترة الزمنية وضغوط اخرى من حيث المصادر.

ثالثا : عناصر الضغوط المهنية:

توجد العديد من العناصر المتعلقة بالضغوط المهنية ولقد حددها العالم سيزلاقي في العناصر التالية:

1- عنصر المثير:

يحتوي هذا العنصر على المثيرات الاولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذه الضغوط البيئة او المنظمة او الفرد.

2- عنصر الاستجابة:

يتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يظهرها الفرد مثل القلق. التوتر. الاحباط... الخ (سيزلاقي . 1991. ص 180)

3- عنصر التفاعل:

وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل التي تستجيب للمثير وبان هذا التفاعل هو يعتبر من عوامل البيئة التنظيمية من العمل والمشاعر الانسانية وما يترتب عنها من مختلف وعديد الاستجابات. (عبد الباقي. 2002. ص337)

رابعا : مراحل الضغوط المهنية:

اتفق معظم العلماء والباحثين على ان الضغوط المهنية تمر على عدة مراحل وتتمثل هذه المراحل في:

1-مرحلة التعرض للضغوط:

وهي مرحلة احساس الفرد بوجود الخطر وذلك عند تعرض الفرد لمثير داخلي او خارجي حيث يؤدي هذا المثير الى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر والتي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط ومن اهم هذه المظاهر نذكر على سبيل المثال :

- زيادة ضربات القلب

- توتر الاعصاب (عشاوي. 2015. ص26)

2-مرحلة التعامل مع الضغوط:

وتبدا هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة ويأخذ رد الفعل احد الاتجاهين اما المواجهة من اجل محاولة التغلب على هذه الضغوط او الهروب ومحاولة التخلص منها وبذلك يعود الفرد الى حالة التوازن واذا لم يستطع الفرد ان يتعامل مع هذه الضغوط ينتقل للمرحلة الموالية. (شاطر. 2010. ص79)

3-مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:

في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الاثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات اضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلا فاذا نجح الفرد يستقر الامر ويصبح

هناك امل في الرجوع الى حالة التوازن اما في حالة فشل الفرد فانه ينتقل لمرحلة اخرى. (ابو رحمة .2012. ص 14)

4-مرحلة التعب والانهك:

وهذه المرحلة يصل اليها الفرد بعد تعرضه للضغوط لفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالتعب بسبب محاولاته المتعددة للمقاومة والتكيف حيث يمكن ان نعرف هذه المرحلة من خلال بعض الاثار اهمها :

- الاستياء من جو العمل وضعف الاداء

- التفكير في ترك الخدمة. (عشاوي .2015. ص 27)

ومن هنا نستنتج ان الضغوط المهنية لها 4 مراحل اساسية تمر عليها أي عامل

في المنظمة وهذه المراحل هي :

- مرحلة تعرض الفرد للضغوط

- مرحلة مقاومة الفرد لهذه الضغوط

- مرحلة تكيف الفرد معها

- واخر مرحلة هي تعب وانهك الفرد

خامسا : مصادر الضغوط المهنية:

اصبحت المؤسسات على اختلاف انواعها تعاني من الضغوط المهنية ومن

بين اهم مصادر هذه الضغوط نذكر:

1-طبيعة العمل:

حيث تتفاوت المهن من حيث المسؤوليات بطريقة الاداء والنتائج المترتبة على

السلوك وهذا التفاوت يؤدي الى اختلاف مستوى الضغط

2-زيادة الحمل الوظيفي:

يحدث الضغط المهني عندما تزداد المهام المطلوبة من العامل وتصنف الزيادة الى نوعين وهما:

-زيادة كمية : ويعني هذا النوع ادراك الفرد بان العمل المطلوب منه انجازه يتجاوز طاقته وانه لا يملك الوقت الكافي من اجل اتمامه.

-زيادة نوعية اما هذا النوع فيعني ان الفرد او الشخص العامل له الاستطاعة او القدرة مع مختلف المهام المطلوبة منه انجازها من قبل رؤسائه في العمل (راوية . 2004 .ص97)

3-غموض الدور:

يظهر غموض الدور بسبب افتقار الفرد العامل للمعلومات فيما يخص الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات وعدم وضوحها واختلافها عند ممارسة واجبات اخرى.

كما يظهر غموض الدور كذلك من خلال عدم تأكد الفرد من مسؤولياته الوظيفية ومن نوع العمل المطلوب منه انجازه ويمكن ان يظهر الغموض في مسؤولية الفرد او مصادر السلطة او من خلال تقييم المشرف لأداء الفرد. (المشعان 1994. ص 309)

4-صراع الدور:

ينشأ صراع الدور عندما تتعارض مهام الوظيفة مع فكرة الشخص عن نفسه او عن دوره في المنظمة او قد تتعارض مع ميوله وطموحاته وكذلك ينشأ صراع الدور عندما يجد العامل نفسه تحت اكثر من قيادة ويتلقى الاوامر بخصوص عمله من اكثر من رئيس بحيث كل رئيس يطلب منه مهمة مغايرة او مناقضة لمهمة الرئيس الاخر.(احمد ماهر . 2003. ص 38)

5- العمل بالتخصص:

تحدث ضغوط العمل بسبب عمل الفرد في غير مجال تخصصه ويشعر العامل بأنه قضى فترة تعليم طويلة لا يستفيد منها مما يجعله محبطا وبذلك يفقد هذا العامل الأمل مما يؤدي الى نتائج سلبية والتي تتمثل في عدم اتقان العامل لعمله. (بيصار 2015. ص 29)

6- العمل الروتيني:

حيث ان العمل الروتيني يؤدي الى شعور العامل بالملل والضيق ونجد ان هناك الكثير من الاعمال تتميز بالروتين والتكرار أي انها تفتقد لعنصر مهم وهو التجديد. (لوكيا الهاشمي 2006. ص 15)

7- قلة الحمل الوظيفي:

يعتبر قلة الحمل الوظيفي عاملا مجهدا حيث لا يكون حجم العمل كافيا لشغل وقت العامل ويتمثل قلة العمل الوظيفي في الاعمال التي تتطلب قدرات اقل من امكانيات الفرد ولا تتعدى قدراته وتتطلب جزءا بسيطا فقط من وقته مما يجعل العامل يشعر بالملل من عمله. (شحاتة 2010. ص 296)

8- المسؤولية على الاخرين:

ان تحمل المسؤولية يتطلب درجة من الضغط النفسي في البيانات التي تعطي وزنا واهمية للمحاسبة في العمل ويزداد العبء اذا كانت تلك المسؤولية مرتبطة بالعمل مع الافراد مثل مهنة الطبيب او الاستاذ .

فقرار يخص ترقية عامل او نقله من منصبه او الاستغناء عنه يتضمن درجة عالية من الضغط على صاحب القرار وهذا بسبب الاثار الاجتماعية والفردية التي يخلفها هذا القرار. (بيصار 2015. ص 30)

9-تقييم الاداء:

ويقصد بتقييم الاداء الحكم على سلوك العامل الانتاجي ومنحه العلاوة او الترقية او حرمانه منها وذلك حسب نتيجة التقييم .

واذا اجريت عملية تقييم العمال في جو تسلطي فان هذا يساهم بشكل كبير في توتر العمال مما يجعل تقييم العمال مصدرا من مصادر الضغوط المهني (بيصار 2015. ص 31)

10-فرص غير كافية للتطوير المهني:

ان احساس الفرد بغياب الفرص من اجل تطوير مهاراته وارتقاءه بمستوى التأهيل وكذلك غياب المساواة في المعاملة وغياب العدالة في الترقية كل هذه المعطيات تعتبر كمصادر للضغوط المهنية وتجعل العامل يشعر بالإحباط مما قد يؤدي بالعامل الى تركه للعمل والبحث عن عمل اخر او التقاعد المبكر من العمل. (راوية 2004. ص 107)

11-الظروف المادية للعمل:

تعتبر الظروف المادية للعمل من بين اهم المصادر التي تخلق الضغوط المهنية للعمال وتتمثل هذه الظروف المادية في:

1-الحرارة:

وتكون الحرارة مصدرا للضغط في حالة ما اذا كانت مرتفعة جدا او منخفضة جدا وتتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تم ضبطها عند درجة 37 تقريبا .

2-الاضاءة:

حيث تساعد الاضاءة المناسبة على سهولة الادراك وفي المقابل تؤدي الاضاءة السيئة الى مشكلات الصراع الناتج من تكيف العضلات للتمكن من الرؤية الواضحة

لذلك يجب مراعاة موقع اجهزة الاضاءة من حيث الاتجاه بالنسبة للعين (بيصار 2015. ص32)

3-الضوضاء:

حيث ان العامل عندما يتعرض لمستويات عالية من الصوت فانه يشعر بالضيق والانزعاج وعدم التركيز وربما قد يصل به الامر الى فقدان السمع اذا ما تعرض لمستوى عالي جدا من الصوت. (راوية. 2004. ص107)
-وكتعقيب عن كل ما قلناه في هذا العنصر المتعلق بمختلف المصادر التي تساعد على حدوث الضغوط المهنية نستنتج ان الضغوط المهنية لها مصادر عديدة جدا والتي تتمثل غالبا في المصادر التي ذكرناها في هذا العنصر .

سادسا : النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

لقد تعددت واختلفت النظريات المفسرة للضغوط وسنذكر اهم هذه النظريات

كالتالي:

1-نظرية هانز سيللي 1936 :

تطلق نظرية هانز سيللي من مسلمة اساسية وهي ان الضغط يعتبر متغير وغير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الفرد ويضعه على اساس استجابته للبيئة الضاغطة وان هناك استجابة او انماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها ان الشخص واقع تحت تأثير بيئي مزعج ويعتبر هانز سيللي ان اعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالمية وهدفها هو المحافظة على الكيان والحياة ولقد حدد العالم هانز سيللي ثلاثة مراحل للدفاع عن الضغط وتتمثل هذه المراحل في:

-الفرع :

وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدأ للضغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديد . (عسكر .2000.ص17)

-المقاومة:

وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الاولى وتظهر تغيرات اخرى تدل على التكيف .

-الاجهاد:

وهذه المرحلة تأتي بعد مرحلة المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف مع الضغط. غير ان الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت واذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة قد ينتج عنها امراض التكيف. (عسكر.2000 ص.18)

2-نظرية سبيلبر جر 1972 :

تقوم هذه النظرية على اساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة ويقول ان للقلق شقين سمة القلق او القلق العصبي او المزمن وهو استعداد طبيعي او اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة اساسية على الخبرة الماضية وقلق الحالة هو قلق موضوعي او موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الاساس يربط بين الضغط وحالة القلق ويعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق ويميز هذا العالم بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق فالقلق عملية انفعالية تشير الى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط .

كما يميز بين مفهوم الضغط والتهديد من حيث ان الضغط يشير الى الاختلافات في الظروف والاحوال البيئية اما كلمة تهديد فتشير الى التقدير او التفسير الذاتي لموقف خاص على انه موقف خطير او مخيف. (العجايلية. 2015 ص.57)

3-نظرية موراي 1978 :

يعتبر موراي ان مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان اساسيان على اعتبار ان مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ويعرف الضغط على انه صفة لموضوع بيئي او لشخص تيسر او تعيق جهود الفرد من اجل الوصول الى هدف معين .

ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

-ضغط بيتا: ويشير الى دلالة الموضوعات البيئية والاشخاص كما يدركها الفرد

-ضغط الفا: ويشير الى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي .

ويوضح موراي في هذه النظرية ان :

سلوك الفرد يرتبط في معظم الاحيان بالنوع الاول وكذلك يؤكد على ان الفرد بخبرته يمكن ان يصل الى ربط موضوعات معينة مع بعضها البعض ويطلق على المفهوم تكامل الحاجة .

اما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا

مايعبر عنه بمفهوم الفا. (السيد عثمان . 2001. ص18)

4-نظرية التقدير المعرفي:

صاحب هذه النظرية هو العالم لازاروس 1970 ولقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام المتزايد بعملية الادراك والعلاج الحسي الادراكي والتقدير المعرفي هو مفهوم اساسي يعتمد على طبيعة الفرد حيث ان تقديركم التهديد ليس مجرد ادراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط .

وترى هذه النظرية ان تقييم التهديد وادراكه يمر عبر مرحلتين هما :

-**المرحلة الاولى :** وهي الخاصة بتحديد ومعرفة ان بعض الاحداث هي في ذاتها شيء يسبب الضغوط.

-**المرحلة الثانية:** وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف .

لكن هذه النظرية تعرضت لانتقادات عديدة اهمها هي تركيزها على الجوانب المعرفية للفرد كأحد اسباب الضغوط واغفالها الجوانب المهمة الاخرى. (العجائلية 2015. ص58)

سابعاً : اهم الاثار التي تحدثها الضغوط المهنية:

1-الاثار الصحية :

اثبتت الدراسات العديدة على وجود علاقة تربط الضغوط المهنية مع المشكلات الصحية والنفسية التي تؤكد على ان الضغوط تؤدي الى تضخم عضلة القلب وبالتالي امراض القلب والقرحة المعدية وان هذه الضغوط المهنية تضعف جهاز المناعة لدى الانسان .

2-الاثار السلوكية:

عندما تتجاوز الضغوط المهنية مستوياتها العادية تترجم الى العديد من ردود الافعال السلوكية التي يتحدها الفرد ضد نفسه او ضد المؤسسة التي يعمل بها هذا الفرد وتتمثل هذه الاثار السلوكية مثلاً في:

-الغياب المبرر عن العمل

-النزعة العدوانية

-التخزين

-الارهاق .(مغربي .1995. ص24)

3-الآثار التنظيمية :

من خلال الدراسات التي اثبتت وجود علاقة بين الضغوط المهنية والآثار الصحية والسلوكية التي تطرا على الفرد بسببها والمتضررة من هذه الآثار ليس فقط الفرد بل تمتد بدورها لتشمل المنظمة التي يوجد بها الفرد حين ينبثق من تفاعل الجانب الصحي والسلوكي لأفرادها الذين يمثلون حجر الزاوية في أي مؤسسة العديد من المخرجات التي تؤثر على القيم المنتظمة واستراتيجياتها. (بشير المغربي .2016 ص.72)

وفي الاخير يمكن ان نستنتج ان معظم العلماء والباحثين في مجال الادارة قد قسموا النتائج او الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية الى ثلاثة انواع وهي:

-آثار صحية

-آثار سلوكية

-آثار تنظيمية

ثامنا : تكاليف الضغوط المهنية:

يمكن تقسيم تكاليف الضغوط المهنية الى قسمين رئيسيين وهما تكاليف مباشرة وتتمثل في تكاليف الانتاج او المشاركة في الانتاج وتكاليف الاداء في العمل وتكاليف التعويضات.

اما التكاليف غير المباشرة فيصعب تقديرها لتأثيرها بالعديد من العوامل:

1-التكاليف المباشرة للضغوط المهنية

وتتضمن ثلاثة عناصر اساسية هي:

-تكاليف العضوية ومن امثلتها تكلفة التأخير عن العمل وتكلفة التوقف او الاضراب في العمل وتكلفة تشغيل العمال .وتكلفة تشغيل العمال الاضافيين وتكلفة عمال جدد

-تكاليف الاداء في العمل :

ومن امثلتها تكلفة الانخفاض في كمية الانتاج وتكلفة انخفاض الجودة وتكاليف عطل الآلات واصلاحها وتكلفة المفقود من المواد اثناء العمل وتكلفة الاصابات.

(فليه والسيد .د. س .ص 311)

-تكاليف التعويضات:

ومن امثلتها التعويضات المادية التي تتحملها المنظمة نتيجة الاحكام القضائية او طبقا للأنظمة المعمول بها ازاء الاصابات او ترك الخدمة .

2-التكاليف غير مباشرة للضغوط المهنية :

وتتمثل هذه التكاليف في:

- انخفاض الروح المعنوية
- سوء الاتصالات
- غموض الدور .بطء الاتصال .تشويه المعلومات .
- اتخاذ القرارات
- سوء العلاقات في العمل -فقدان الثقة .الشجارات -
- تكلفة الفرصة البديلة -فليه والسيد .بدون سنة .ص 314-

أي ان تكاليف الضغوط المهنية يمكن اختصارها في نوعين وهما التكاليف المباشرة والتي تتضمن تكاليف العضوية والاداء في العمل وتكاليف التعويضات والنوع الثاني وهو التكاليف غير مباشرة والتي تتضمن العناصر التي ذكرناها سابقا

تاسعا : مستويات الضغوط المهنية :

لقد اتفق معظم العلماء والباحثين على تقسيم المستويات المتعلقة بالضغوط المهنية الى

1-المستوى المرتفع:

وهي من الضغوط السلبية والتي تجعل الفرد يشعر ويحس بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاضا في روحه المعنوية وتولد ارتباكا وتشعره بالفشل والتشاؤم

2-المستوى المقبول:

وهي تعتبر من الضغوط الايجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وقدرته الفائقة على حل المشكلات .

وتتميز بانها تعطي لشخصية الفرد الحيوية والنشاط والتفائل الدائم والقدرة العالية على التفكير بتركيز وحل المشكلات التي تواجهه او تصادفه في العمل.(بيصار 2015.ص36)

3-المستوى المنخفض

وهي من الضغوط السلبية والتي تجعل الفرد يشعر بالملل والاحباط وتسبب له الشعور بالضعف وبما ان الفرد لا يمكنه ان يتجنب او يتفادى الضغوط تماما فعليه مواجهتها والتصدي لها قبل وقوعها والاستفادة منها وتوجيهها التوجيه السليم وذلك عن طريق اقامة نوع من التوازن وذلك من خلال زيادة الضغوط النافعة التي تحفز الفرد والمنظمة للنمو والتقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد للخطر والفشل. (بيصار 2015.ص37)

10- الطرق التنظيمية لعلاج الضغوط المهنية

1- التطبيق الجيد لمبادئ الادارة والتنظيم

ان المخالفات التي يقع فيها الكثير من المديرين في ممارستهم اليومية بسبب عدم اتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الادارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرووسيهم فتحميل الاخرين مسؤولية الخطأ في اداء العمل دون اعطائهم السلطة المناسبة للقيام بهذا العمل هو مثل شائع في اوساط الاعمال المختلفة.

لذلك يمكننا القول ان تعهد المستويات الادارية العليا بممارسة مبادئ الادارة والتنظيم بشكل جيد يمكن ان يشبع حالة من الانضباط الاداري والتنظيمي بين المستويات الوظيفية الادنى وقراءة كتب الادارة يمكنها ان تبين للقارئ العدد الهائل من مبادئ الادارة والتنظيم والتي عادة ما يتم خرقها والتي تؤثر على ضغوط العمل. (المشعان. 1994. ص 325)

2- تصميم الوظائف

تفقد الكثير من الوظائف معناها وقيمتها للعديد من الاسباب منها زيادة التخصص بالقدرة الذي يفقد الموظف أي لذة ومتعة في اداء العمل ويتحول العمل الى عمل روتيني ممل .

وعليه يكون العلاج او الوقاية متمثلة في تصميم واعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى واهمية ويتحقق هذا من خلال ضمان ان الوظيفة تقوم بالعديد من الانشطة والاعمال والمهام. (فرج طه . 1982. ص 129)

3- اعادة تصميم هيكل التنظيم

تعاني المنظمات في كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هيكل الوظائف والعلاقات والسياسات والاجراءات ويؤدي هذا التغيير الى القاء المزيد من الضغوط على العاملين ويمكن اعادة تصميم هيكل التنظيم لعدة طرق علاجية لعلاج مشاكل الضغوط المهنية .

فمثلا اضافة مستوى تنظيمي جديد او تخفيض مستوى الاشراف او دمج الوظائف او تقسيم ادارة كبيرة الى ادارتين اصغر في الحجم او انشاء وظائف مثل مساعد مدير يمكنها ان تحل العديد من المشاكل. (المشعان .1994. ص326)

4-نظم المشاركة في اتخاذ القرارات

يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات او البعد عن مراكز اتخاذ القرارات الى الشعور بالعزلة والضغوط المهنية ويجب على المديرين ان يتركوا العمال يشاركون في عملية اتخاذ القرارات ومن امثلة نظم المشاركة

- اللجان وبرامج الشكوى
- برامج المشاركة في الارياح
- برامج المشاركة في الملكية المشتركة
- تشجيع الرؤساء في تعويض جزء من سلطتهم الى المرؤوسين.(صقر عاشور .1985. ص102)

5-الكشف عن مسببات الضغوط المهنية

يمكن للمدير واخصائي شؤون الافراد من خلال تيقظهم وحساسيتهم للعمل ان يكتشفوا وجود بعض مسببات الضغوط المهنية للعمل وفي واقع الامر يمكن ان نقول ان اشياء كثيرة من حولنا يمكن ان تسبب الضغوط سواء كانت اسباب انسانية او جسمانية او كيميائية موجودة في العمل فقد يكتشف احد المديرين ان الضوضاء الموجودة في مكتب مرؤوسيه تسبب التوتر والضغط لبعضهم .

وقد يكتشف اخصائي الامن الصناعي ان الابخرة المتصاعدة من بعض المواد اثناء تخزينها تسبب قلق وتوتر واضطراب للعمال في المخازن.(المشعان .1994. ص325)

خلاصة الفصل

ومن خلال كل تطرقنا اليه في هذا الفصل نستنتج ان الضغوط المهنية تعد من المواضيع ذات الاهمية الكبيرة في الحياة المعاصرة والضغوط المهنية لها تأثير على الصحة النفسية وعلى الرضا الوظيفي للعمال .
لذلك فيجب على المنظمات ان تعمل على التقليل من الضغوط التي تواجه العمال وتعمل على وضع خطط وبرامج لذلك.

الفصل الثالث:

الرضا الوظيفي

تمهيد

1-تعريف الرضا الوظيفي

2-اهمية الرضا الوظيفي

3-خصائص الرضا الوظيفي

4-عوامل الرضا الوظيفي

5-اساليب زيادة الرضا الوظيفي

6-اساليب زيادة الرضا الوظيفي

7-مؤشرات عدم الرضا الوظيفي

8-طرق تحسين الرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد

في هذا الفصل سنسلط الضوء على الرضا الوظيفي وذلك من خلال تناوله من حيث مفهومه وأهميته وخصائصه وأهم النظريات التي قامت بتفسيره والعوامل المؤثرة فيه ونعرض كذلك بعض الأساليب التي تساعد على زيادة الرضا الوظيفي ومؤشرات عدم الرضا الوظيفي وأخيرا تطرقنا إلى بعض الطرق التي تساهم في تحسين الرضا الوظيفي .

اولا : تعريف الرضا الوظيفي

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من اكثر المفاهيم تعقيدا ومن بين اهم التعاريف التي وضعها العلماء والباحثين للرضا الوظيفي مايلي:

في التراث الاسلامي يعتبر مفهوم الرضا بانه ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة وهو من اعلى مقامات الاحسان حيث يرى الامام الغزالي ان تحقيق الرضا يكون على الشكل التالي :

1-الجدل والابتهاج

2-الاستبشار

3-الارتياح

4-الفرح والمرح

5-السرور

والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم وهما ليس امرين متضادين او منفصلين وانما تقوم العلاقة بينهما على اساس ان احدهما موجب للآخر وتحقيقهما يعتبر قمة المقامات (المشعان .1994 .ص212)

وتم تعريف الرضا الوظيفي على انه مفهوم متعدد الجوانب والابعاد ويتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدده العامل من مهنته وجماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه الذين يخض على اشرافهم وكذلك من البيئة التي يعمل فيها وبالنمط التكويني للشخصية ويقول بعض العلماء ان الرضا الوظيفي يحصل من خلال رضا الفرد عن بعض المتغيرات وهي الاجر .زملاء العمل .فرص الترقية ...الخ . (دواوي .2014 .ص63) .

وعرف الرضا الوظيفي كذلك على انه حالة يستطيع الموظف تحقيق ذاته من خلالها ويشبع رغباته بصورة تجعله يتقبل العمل حيث يعمل الرضا الوظيفي على رفع حماس العامل ورغبته في زيادة الانتاج

وانه عبارة عن عملية تقييم مرتبطة مع وظيفة الفرد العامل في المنظمة والتي يتم تحديدها عن طريق التقييمات الوجدانية والمعرفية للوظيفة وانه المشاعر الايجابية التي تعبر عن مدى حب الافراد لوظائفهم. (النوافعة. 2018. ص16)

ويرى الباحث هيربرت ان مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين اتجاه اعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين هما

(1 ما يوفره العمل للعاملين في الواقع

(2 ما ينبغي ان يوفره العمل من وجهة نظرهم (عبد الباقي. 2002. ص212)

ويعرفه كل من عادل حسين واحمد صقر بانه ذلك الشيء الخفي الذي يصعب وصفه والمتعلق بالشعور الذاتي للعامل هذا الشعور يكون حاملا للصفة الايجابية حيث يرى بعض العلماء ان الرضا الوظيفي ما هو الا اشباع لحاجات الفرد ولا يتحقق هذا الاشباع الا من خلال عوامل عدة من بينها

- عوامل خارجية كبيئة العمل

- عوامل داخلية كالعمل نفسه الذي يقوم به الفرد وتلك العوامل من شأنها ان تجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه متناسبا مع ما يريده هذا العامل.
(تماسيني. 2015. ص58)

- الرضا الوظيفي هو شعور داخلي يكمن في نفسية الموظف هذا الشعور يدفعه ويحفزه لبذل اكبر جهد من اجل اتقان العمل وزيادة الانتاج دون الشعور بالإرهاق هذا الشعور المشحون بالدافعية الذاتية تدفعه لبذل اكبر جهد . حيث يتخلل هذا الجهد الشعور بالراحة اثناء العمل وبالتالي امكانية المشاركة في النشاطات مع جماعة العمل وهذه النشاطات التي تكون محور اهتمامه وتساعد على التقليل من تأثير العوامل الخارجية عليه. (العبودي. 2008. ص

(53

ومن خلال مختلف التعاريف السابقة التي قمنا بإدراجها في هذا العنصر نستنتج ان الرضا الوظيفي هو درجة الاشباع التي تتحقق لدى الافراد والناعبة من حاجاته الاساسية وكذلك هو قدرة المنظمة على تلبية واشباع الحاجات المادية والمعنوية للعمال العاملين لديها .

ثانيا : اهمية الرضا الوظيفي :

سنقوم بعرض اهمية الرضا الوظيفي في النقاط التالية :

- تتبع اهمية الرضا الوظيفي من كونه يتعلق بمشاعر العمال واتجاهاتهم حيال الاعمال التي يقومون بها والتي لا تقل اهمية من الناحية المادية في العمل.
- تنمية الموارد البشرية وتعزيز ولائها للمنظمة وشعورها بالمسؤولية عن طريق زيادة المشاعر الانسانية السعيدة في مختلف الاعمال .
- دراسة الرضا الوظيفي تمكن الادارة من معرفة نفسها من خلال اراء العاملين والتعرف على مشاعرهم واتجاهاتهم نحوها والتعرف على مستوى الضغوط المهنية التي يواجهونها في اعمالهم ويساعد على وضع او اقتراح حلول لمختلف هذه المشاكل التي تصادف العمال وتحقيق رضاهم الوظيفي.(الاسلمي د.س.ص.128)
- تساهم دراسة الرضا الوظيفي في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد .
- يساعد الرضا الوظيفي على فهم دوافع العاملين في اعمالهم ورضاهم الوظيفي.
- يساعد الرضا الوظيفي الادارة على تصميم بيئة عمل تساعد على الاستخدام الامثل للطاقة العمالية والتغلب على مشاعر السخط والاستياء لديهم .
- يساهم الرضا الوظيفي في الحفاظ على جدية ومثابرة العامل وسلامة صحته الجسمية والعقلية. (دواي .2014. ص 68)

- وتظهر كذلك اهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المنظمات الادارية التي تظل معطلة مهما بلغ تطورها اذا لم يتوفر لها العقل البشري الذي يديرها ويحركها
- يساهم كذلك الرضا الوظيفي في رفع الروح المعنوية للعاملين الامر الذي يترتب عنه انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوي وكذلك انخفاض نسبة الصراعات سواء بين العمال او بينهم وبين الادارة .
- زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي للعمال اذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل ان يساهم مساهمة كبيرة في زيادة الفعالية التنظيمية للمنظمة بشكل عام . (تماسيني . 2015 . ص 55)
- وكتعقيب على ما سبق نستنتج ان الرضا الوظيفي له اهمية كبيرة جدا في أي منظمة لان العمال الذين يكون مستوى رضاهم مرتفع تكون الانتاجية مرتفعة والعكس صحيح .

ثالثا : خصائص الرضا الوظيفي

- من خلال التعاريف والمفاهيم المقدمة مسبقا يمكن ان نستخلص خصائص الرضا الوظيفي في النقاط التالية
- 1- تعدد المفاهيم وطرق القياس
- اشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي الى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي .
- 2- الرضا الوظيفي موضوع فردي
- غالبا ما ينظر الى الرضا الوظيفي على انه موقف شخصي يعبر عن حالة مستقرة نسبيا بالنسبة للشخص فما يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص اخر .

الانسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وهذا انعكاس على تنوع طرق القياس . (بن خيرة . 2017. ص67)

3-الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول

يتميز الرضا الوظيفي بانه حالة من القناعة والقبول الناشئة عن قدرة عمل الفرد على اشباع الحاجات الاساسية لديه والتي من شأنها ان تشعره بتحقيق ذاته كما يتضمن التقدير والانجاز والابداع واحترام الذات وتحمل المسؤولية.

4-الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المختلفة للسلوك الانساني

نظرا لتعقيد وتداخل جوانب السلوك الانساني وتبيان انماطه من موقف الى موقف اخر ومن دراسة الى دراسة اخرى لذلك تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي.(بي خيرة . 2017. ص64)

ومن هنا نستنتج انه للرضا الوظيفي اربعة خصائص تميزه وتتمثل هذه الخصائص في انه هناك طرق عديدة لقياسه وانه موضوع فردي وكذلك انه حالة من القناعة والقبول واخيرا انه يتعلق بالعديد من الجوانب المختلفة للسلوك الانساني .

رابعا : النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

1-نظرية تدرج الحاجات

تعتبر هذه النظرية من النظريات التي ساهمت بشكل كبير في تفسير السلوك الانساني حث قدم ما سلو في هذه النظرية عدة دوافع للسلوك الانساني وتتمثل في:

- ان هناك حاجات اساسية لدى الانسان تؤثر على سلوكه في حالة

الاشباع ويظهر عليه التوتر الواضح مما يؤدي به الى البحث عن اشباع

تلك الحاجة.

- بدا ما سلو بالحاجات الاساسية اللازمة لبقاء الفرد.

- ان الفرد يقوم بالتدرج بمجرد اشباع الحاجات الاساسية ثم الحاجات التي تليها .
- قد يصاب الفرد بالإحباط نتيجة محاولة اشباع بعض الحاجات غير المشبعة لمدة طويلة .
- ولقد قسم ما سلو انواع الحاجات الى
 - الحاجات الفيزيولوجية
 - الحاجة الى الامان
 - الحاجات الاجتماعية
 - حاجات التقدير
- حاجات تحقيق الذات. (القريوتي . 2003. ص118)

2-نظرية دافع الانجاز

- صاحب هذه النظرية هو العالم ديفيد ما كلياند وتتلخص محاور هذه النظرية على النحو التالي
- هناك افراد تكون لديهم دوافع تحمسهم على انجاز الاعمال بأكمل صورة على عكس بعض الافراد الذين يكون لديهم الدافع منخفض جدا.
 - ان تلك الدوافع التي تدفع للإنجاز نابعة من الخبرات الشخصية والرصيد المتراكم مما تعلمه الفرد او اكتسبه من البيئة المحيطة.
 - ان الافراد ذو الميول للإنجاز العالي لهم خصائص عديدة
 - كما اوضح العالم ما كلياند ان هناك ثلاثة دوافع رئيسية تدفع العاملين وهي
 - الحاجة الى الانجاز
 - الحاجة للانتماء
 - الحاجة للقوة. (عبد الواحد. 2015. ص86)

3-نظرية التوقع

صاحب هذه النظرية هو العالم فيكتور فروم ترى هذه النظرية ان دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محطة للعوائد التي سيحصل عليها ومن ثم شعوره واعتقاده بإمكانية الوصول الى هذه العوائد كما توصل العالم فروم الى عدة خصائص لنظرية التوقع وتتمثل اهمها في

- ان الفرد يميل الى الاختيار بين عدة بدائل للسلوك وان السلوك الذي يختاره هو الذي يعظم به عوائده.
- دافعية الفرد لعمل معين هي محطة لثلاثة عناصر رئيسية وهي
- توقع الفرد ان مجهوده سوف يؤدي الى اداء معين
- توقع الفرد بان هذا الاداء هو الوسيلة للحصول على عوائد معينة
- توقع الفرد بان العائد الذي سوف يحصل عليه ذو منفعة وجاذبية له. (القيوتي. 2003. ص120).

4-نظرية وضع الهدف

يرى رواد هذه النظرية واشهرهم-ادوين لوك-ان وجود الهدف هو شيء اساسي يحدد مسار السلوك الفردي في المنظمة

وحدد هذا العالم عدة خصائص لابد ان تتوفر في الهدف ومن ابرزها ان يكون الهدف واضح قابل للقياس لمعرفة مدى الانجاز وكذلك هدف مقبول لدى الافراد وله فائدة تعود على الفرد

كما يقول هذا العالم انه يمكن للقائد ان ينجز الاعمال عن طريق ربط بلوغ الاهداف بالحصول على بعض الحوافز التي يتم الاتفاق عليها ولهذا الاسلوب عدة مزايا اهمها تمكن من الرقابة على الاداء. (عبد الواحد. 2015. ص68)

5-نظرية العدالة:

صاحب هذه النظرية هو العالم -ادمز-تتمحور هذه النظرية حول ثلاثة ركائز اساسية وهي:

- التقييم

- المقارنة

- السلوك الناتج عن عملية المقارنة

ويقول صاحب هذه النظرية ان الفرد يقوم بالمقارنة بين الجهود التي يبذلها وبين ما يحصل عليه من عوائد ومنافع مقارنة مع الافراد العاملين في الوظائف المتشابهة وبنفس الظروف المحيطة حيث اذا شعر الموظف بان المقارنة عادلة ومتساوية في النتائج كان هناك درجات عالية من الرضا .

اما في حالة احساس العامل بان الوضع غير عادل فانه يعمل على اعادة المساواة بين النسبتين وبين ما يؤديه وبين ما يحصل عليه من خلال عدة طرق قد يرى انها تعيد المساواة ومن اهمها:

- تقليل الجهد المبذول في العمل

- المطالبة بزيادة الاجر

- الانتقال الى عمل اخر في المنظمة

-ترك العمل.(عبد الواحد. 2015. ص87)

وفي الاخير نستنتج ان هناك العديد من النظريات التي سعت من اجل تفسير الرضا الوظيفي لكننا في دراستنا قمنا بوضع خمسة نظريات مشهورة وقمنا بشرح كل هذه النظريات.

خامسا : عوامل الرضا الوظيفي:

تتمثل العوامل المؤثرة على الرضا في:

1-عوامل البيئة الداخلية : ويمكن تقسيمها الى:

-الاجر: يعد الاجر وسيلة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين وتشير الدراسات الى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل زاد الرضا عن العمل والعكس صحيح .

-محتوى العمل وتنوع المهام :

ان المقصود بمحتوى العمل هو ما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيه ودرجة التنوع في المهام التي يتضمنها ودرجة اهمية هذه المهام بالنسبة للعامل فكلما كان محتوى العمل عاليا كلما شعر الفرد بأهميته وهو يؤدي هذا العمل وبالتالي يزداد رضا العامل عن هذا العمل ويتضمن محتوى العمل وتنوع المهام اسلوب دوران العمل والذي يتضمن انتقال الفرد من عمل متخصص الى اخر ويفيد هذا الاسلوب في تخفيض معدل الروتين والرتابة في العمل.(عباس وعلي. 1999. ص188)

-الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل

تختلف الاعمال في درجة سيطرة الفرد على ادائها حيث كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق العمل كلما زاد رضاه الوظيفي.

-فرص الترقية والتطور المتاحة للفرد

المقصود بفرص الترقية والتقدم هو احتمالية حصول الفرد العامل على موقع جديد داخل المنظمة التي يعمل بها بحيث يوفر له هذا الموقع دخلا افضل حيث تتم عملية الترقية من خلال حركة الفرد في المستويات التنظيمية المختلفة للمنظمة.(مؤيد السلام واخرون. 1990. ص225)

2-العوامل الشخصية وتتمثل في:

-**الجنس** ان العلاقة بين جنس الفرد وبين رضاه عن العمل ليست علاقة ثابتة وانما تعتمد على درجة التمييز بين كلا الجنسين من قبل الادارة في العمل ففي الكثير من الاحيان يقارن اداء المرأة وخبراتها بالرجل وادائه وخبراته على اساس القيم الاجتماعية والتصورات السائدة على ان الرجل افضل اداء من المرأة.(سلطان. 2002. ص203)

-**العمر** بصورة عامة توجد علاقة ايجابية بين العمر وعن الرضا ا في العمل اذا ان الافراد العاملين الاكبر سنا يكونوا اكثر رضا عن عملهم من الافراد العاملين الاصغر سنا .

-**المستوى التعليمي** تعتبر بعض الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي ان المستوى التعليمي يعتبر عامل مؤثر في الرضا حيث انه كلما زاد المستوى التعليمي للأفراد العاملين كلما زاد رضاهم عن العمل والاستقرار فيه .

-**طول فترة الخدمة** ان العلاقة بين طول سنوات الخبرة وبين الرضا عن العمل ترتبط بنفس العلاقة بين العمر والرضا عن العمل .

حيث انه كلما زادت عدد السنوات التي يقضيها الفرد في العمل كلما اصبحت لديه خبرة ومعرفة وتكيف اعلى مما يؤدي الى زيادة الرضا الوظيفي لهذا العامل والعكس صحيح.(الغمري. بدون سنة. ص338)

سادسا : اساليب زيادة الرضا الوظيفي:

من بين اهم الاساليب التي تعتمد عليها المنظمات لزيادة الرضا الوظيفي لعمالها ما يلي :

1-زيادة واجبات الوظيفة:

يسمح اسلوب زيادة واجبات الوظيفة للعاملين بان يضيفوا الى اعبائهم واجبات اخرى مختلفة عما يؤديه من واجبات وذلك من اجل زيادة ومضاعفة احساسهم

بأهميتهم بالنسبة للمؤسسة ويؤدي استخدام هذا الأسلوب بمهارة الى التأثير الايجابي في الرضا الوظيفي بإعطاء العاملين احساسا اكبر بالإنجاز وتحسين مهاراتهم في العمل.(المغربي. 2016. ص288)

2-اثرء الوظيفة:

يستخدم هذا الأسلوب لزيادة الرضا الوظيفي وينطوي على زيادة في مستوى المسؤولية المتصلة بالوظيفة والسماح للأفراد بالاشتراك في تخطيط نشاطاتهم وتنفيذها وتقديمها ويبدو ان زيادة المسؤولية والاستقلالية تؤديان الى زيادة الرضا الوظيفي لفئة كبيرة من العمال .

وعلى الرغم من التشابه بين زيادة الواجبات واثرء الوظيفة الا ان الفرق الاساسي بينهما يكمن في ان اثرء الوظيفة يتضمن رفع مستوى الواجبات وزيادة المسؤولية المرتبطة بالعمل .

3-برامج المنفعة الاضافية:

يمكن ان تتضمن هذه البرامج اجراءات معينة مثل المرونة في ساعات العمل وتوفير عدد من البرامج الصحية لكي يختار من بينها العاملون وبرنامج للتقاعد ومشاركة الارباح وبرامج خاصة للتطوير المهني والاهتمام بالصحة العامة والعناية بأطفال العاملين .

ويفيد البرنامج الاخير في تخفيض معدلات الغياب الناجمة عن عدم قدرة العاملين في بعض الاحيان على توفير عناية خاصة ومناسبة لأطفالهم.(الغمري. بدون سنة. ص428)

سابعا : مؤشرات عدم الرضا الوظيفي:

من بين اهم مؤشرات عدم الرضا الوظيفي نذكر ما يلي:

1-التغيب:

يعد مؤشر التغيب من اخطر المشكلات التي تواجه المنظمات لما لها من اثر واضح على التنظيم الاجتماعي داخل المؤسسة من جهة وبالنسبة لضعف مستوى الانتاجية من حيث الكم والكيف من جهة اخرى .
حيث هنالك من يعرف التغيب بانه الحالة التي لا يتقدم فيها العامل لعمله بمبرر او بدونه .

2-التمارض:

ويبرز كظاهرة من ظواهر عدم الرضا الوظيفي والاحباط النفسي الذي يواجهه العامل وذلك من خلال الحالات المرضية المقنعة التي يلجئ اليها للابتعاد عن العمل .

ويمكن اكتشاف هذا النوع من الافراد الذين يشتكون دائما ويقدمون اعدارا مرضية لعدم الالتحاق لوظائفهم من خلال السجلات وملفات العاملين بالمؤسسة المعنية.(عيساوي. 2012. ص81)

3-الشكاوي:

تعتبر نسبة الشكاوي المقدمة كتابيا او شفويا من طرف العمال لرؤسائهم او زملائهم او النقابات العمالية عن مظاهر عدم الرضا الوظيفي فكلما كانت نسبة التظلمات المرفوعة من طرف العمال لمشرفيهم مرتفعة كلما كان ذلك تعبيراً عن عدم الرضا وعن الحالة النفسية التي يعيشها العامل داخل المؤسسة والعكس صحيح.

لذلك فان الشكاوي والاحتجاجات هي مؤشر عن عدم الرضا الوظيفي الامر الذي يستوجب اخذها بعين الاعتبار.(العبودي. 2008. ص65)

4- دوران العمل:

يعتبر دوران العمل هو الحركة الناتجة عن ترك بعض العاملين للخدمة داخل التنظيم وادلال اخرين حدد محلهم وهذه الحركة غالبا ما تكون ناتجة عن صعوبة التكيف مع ظروف العمل وهو يعبر كذلك عن تنقل العامل من عمل الى عمل اخر داخل المؤسسة او من مؤسسة الى مؤسسة اخرى نتيجة لعوامل نفسية واجتماعية واخرى مادية. وقد يكون دوران العمل مضرا اذا كان الهدف منه تنشيط التنظيم الصناعي .

ولهذا يمكن ان يكون لدوران العمل تأثير سلبي او ايجابي على التنظيم وقد يكون نتيجة لوقوع حوادث عمل او صعوبة للتكيف مع المنصب.

5- الاضراب:

الاضراب لا يعني العنف لكنه يتعلق بالقوة كما انه نوع من الغياب أي ان العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمؤسسة.

ومن الاضراب ما هو غير رسمي يقوم به جماعة من الافراد الغاضبين بسبب تدهور وتدني مستلزمات العمل كان يتم على مستوى الوحدة الانتاجية مثلا دون اعلام النقابة او الادارة بذلك وهذا النوع من الاضراب ما هو الا احتجاج عن قدم الات العمل التي قد تؤدي الى مزيد من الحوادث اما الاضراب الرسمي فيشمل جميع عمال المؤسسة مع علم النقابة والادارة بذلك فكلا النوعين يعبران عن عدم رضا العمال داخل اماكن عملهم. (حمدوني. 2016 ص.84)

ثامنا : طرق تحسين الرضا الوظيفي :

يجب على الادارة ان تهتم بتحسين الرضا الوظيفي للعمال ويجب عليها ان تستخدم عدة طرق من اجل ذلك ومن بين اهم هذه الطرق نذكر

1- جعل جو العمل مسليا

كثير من الاعمال خاصة الاعمال الروتينية تثير الضجر والملل مما يؤدي بالكآبة على جو العمل ويخلق الاحساس بعدم الرضا وهناك العديد من الوسائل التي يمكن ان تستخدمها المنظمة للتخفيف من ذلك مثل اذاعة بعض المقطوعات الموسيقية ونشر بعض الصور عن المواقف المضحكة في العمل وتوزيع الهدايا البسيطة واقامة حفلات ...الخ

2- العدالة في الاجور والمكافئات

حينما يعتقد الناس انهم يحص لون على اجور ومكافئات غير عادلة فان ذلك قد يؤدي الى احساسهم بعدم الرضا لذلك لا بد ان تحرص المؤسسة على بناء نظام الاجور والمزايا الاضافية لكي يشعر الافراد بالعدالة في المعاملة.(الصيرفي .2006 ص.274)

3- تكليف الافراد بالأعمال التي تستغرق معظم اهتماماتهم

حيث انه كلما كان الافراد لديهم شعور قوي بانهم يقومون بالإعمال التي تستغرق معظم اهتماماتهم كلما كانوا اكثر رضا عن عملهم وهنا نجد ان مراكز التقويم التي تقوم المنظمات بإنشائها تساعد على ذلك.

4- تجنب التكرار في العمل

لان التكرار يولد الضجر والروتين لدى العمال لان العمال يكونون اقل رضا عن عملهم اذا كانوا يشعرون بالملل وبالطبع يمكن استخدام مداخل التوسيع الافقي والراسي للتغلب على تلك المشكلة .

5- عمل ينطوي على تحدي ذهني

ان مثل هذا النوع من العمل او الوظائف يختبر قدرات ومهارات العاملين في المنظمة ومن ثم يساهم ويساعد على زيادة الرضا الوظيفي لبعض العمال.(حمدوني 2016. ص84)

6-تحسين نوعية وجودة الاشراف

فعندما تكون العلاقة بين المشرف والافراد علاقة طيبة يسودها الاحترام وبراغي فيها المصالح المشتركة وتكون هناك خطوط اتصال مفتوحة بين المشرف والمرؤوسين يزيد رضا العاملين في المنظمات عن العمل الذي يقومون به.(فليه والسيد .د.س. ص261)

7-تحقيق اللامركزية في سيطرة القوة التنظيمية

وبعني اعطاء الحق لأفراد متعددين لاتخاذ القرارات ويسمح للأفراد بالمشاركة في اتخاذ القرارات.(عبد اللطيف .2015. ص18)

8-تحقيق التوافق بين الوظائف التي يقوم بها الافراد

حيث انه كلما شعر الفرد بانه يستطيع اشباع حاجاته يستطيع اشباع اهتماماته المختلفة من خلال عمله كلما شعر بالرضا عن عمله والعكس صحيح.(محمد رجب 2011. ص200)

خلاصة الفصل

وفي الاخير ومن خلال كل ما تم التطرق اليه في هذا الفصل المتعلق بالرضا الوظيفي نستنتج ان الرضا الوظيفي مهم جدا عند العمال اذ ان الافراد العاملين الذين يكون مستوى رضاهم عال يتمسكون بمؤسستهم ويعملهم والعكس صحيح . لذلك يجب على كل منظمة ان تعمل على توفير مختلف الطرق التي تؤدي الى رضا العمال وهذا من اجل تحقيق اهداف المنظمة وتحسين انتاجية واداء العمال .

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع:

الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1-الدراسة الاستطلاعية

2- منهج الدراسة

3- حدود الدراسة

4-مجتمع الدراسة

5-عينة الدراسة

6-ادوات جمع البيانات

7-اساليب معالجة البيانات

خلاصة

تمهيد

ان نجاح أي عمل يتوقف بدرجة كبيرة على الاجراءات العملية والمنهجية التي يتم الاعتماد عليها من اجل جمع المعلومات والحقائق المرتبطة بمتغيرات موضوع الدراسة وفروضها وتماشي هذه الاخيرة مع المنهج المتبع في الدراسة. وسنتطرق في هذا الفصل الى عدة عناصر والمتمثلة في الدراسة الاستطلاعية، الاطار المكاني والزمني للدراسة، المنهج المستخدم، كما سيتم التطرق الى كيفية اختيار العينة وعددها بالإضافة الى اهم الادوات المنهجية المستخدمة في جمع البيانات والاساليب الاحصائية المعتمدة في تحليل النتائج.

اولا : الدراسة الاستطلاعية

تعتبر الدراسة الاستطلاعية عنصرا اساسيا وجوهري من اجل بناء البحث او الدراسة حيث يقوم الباحث من خلالها بالتعرف على اجراءات الجانب الميداني للدراسة ليتمكن لاحقا من التحكم والضبط وهذا بالاطلاع على العينة وكذا التأكد من صلاحية الاداة وجاهزيتها للدراسة والتطبيق وهذا من خلال التأكد من صدقها وثباتها.(كمال زيتون .2002. ص32)

وتهدف الدراسة الاستطلاعية الى :

■ التعرف على الصعوبات التي تعيق الدراسة الاساسية وبالتالي ايجاد الحلول المناسبة لها.

■ حساب الخصائص السيكو مترية للأدوات المستخدمة في الدراسة ومدى ملاءمتها لمستوى افراد عينة الدراسة وفهمهم ل فقراتها واكتشاف بعض جوانب النقص في اجراءات التطبيق.

ومن خلال ما سبق فقد قررنا انه قبل البدء في الدراسة الاساسية ان نقوم بدراسة استطلاعية من اجل ازالة بعض الغموض عن الجوانب الخفية للموضوع.

ثانيا : منهج الدراسة

يعرف المنهج العلمي بانه جملة العمليات والخطوات التي يقوم بها الباحث عند بداية بحثه من اجل الكشف عن الحقيقة والبرهنة عليها والعلوم يختلف في مناهجه ولذلك لا يمكن الحديث عن منهج عام للعلوم للكشف عن الحقيقة والتطبيق في كل العلوم لان كل علم له منهجه الخاص وكلما تفقدت المناهج التي تدرس الظاهرة الواحدة كان هذا افضل واوثق في النتائج.(العزاوي .2008. ص98)

وانطلاقاً من كون الدراسة التي قمنا بها تهدف الى التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي فانه يتوجب علينا اختيار المنهج الوصفي وذلك لأنه المناسب للدراسة ويعتمد على الوصف والتحليل والتعبير بشكل علمي للوصول الى اغراض عدة لوضعية اجتماعية معينة .

ويعرف المنهج الوصفي بانه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصورها عن طريق جمع معلومات عن المشكلة وتوصيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة. (حلمي المليجي . 2001 . ص 14)

ثالثاً : حدود الدراسة:

ينقسم حدود الدراسة الى ثلاثة (03) اقسام وهي المجال المكاني الذي وهو المنطقة او المكان الذي تمت فيه الدراسة ، والمجال الزماني ويمثل المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الميدانية والمجال البشري ويتمثل في الافراد الذين يمثلون مجتمع البحث وهي كالتالي:

1-الحدود المكانية

اجريت الدراسة ببلدية قرومة -البويرة-

وهذه البلدية هي تابعة لدائرة الاخضرية ولاية البويرة التي مساحتها 5030 كلم وعدد سكانها 14570 نسمة.

2-الحدود الزمنية

هو الوقت الذي اجريت فيه الدراسة والوقت الذي استغرقته وتمثل الحدود الزمنية لدراستنا قمنا بالدراسة في السنة الجامعية 2021-2022 في المدة الزمنية الممتدة 2022\2\12 الى 2022\3\19

3-الحدود البشرية

تطبق هذه الدراسة على عينة من عمال بلدية قرومة ولاية البويرة.

رابعاً : مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من مختلف عمال البلدية وتم اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية وهي عينة تقوم على اساس مبدا اعطاء جميع افراد المجتمع فرص اختيار متساوية وحتى تتمكن من تمثيل المجتمع الاصلي تمثيلا صادقا. ويتمثل مجتمع دراستنا في (49 عامل)

خامساً : عينة الدراسة

تعرف العينة على انها مجتمع الدراسة الذي تؤخذ منه البيانات وهي جزء من الكل أي انها مجموعة من افراد المجتمع الاصلي.

تعرف العينة على أنها مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية ، وهي تعتبر جزء من الكل ، بمعنى أنها مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لنجري عليها الدراسة ، فالعينة إذن هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ، إذ تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله ووحدات العينة قد تكون أشخاصا كما قد تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك . (زرواتي رشيد ، 2008 ، ص 250) .

وعليه يعد اختيار عينة البحث عملية يقوم بها الباحث قصد اختيار جزء من المجتمع الأصلي ، بشرط أن يمثل هذا الجزء تمثيلا صحيحا له ، وقد تم اخذ كل افراد المجتمع وبالتالي عينة الدراسة هي 49 عامل.

خصائص العينة :

من حيث الجنس :

جدول 1 يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

| النسبة المئوية | التكرار | الجنس |
|----------------|---------|---------|
| % 61 | 30 | ذكر |
| % 39 | 19 | انثى |
| %100 | 49 | المجموع |

من حيث الحالة العائلية

جدول 2 يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

| النسبة المئوية | التكرار | الحالة |
|----------------|---------|---------|
| % 29 | 14 | اعزب |
| % 71 | 35 | متزوج |
| %100 | 49 | المجموع |

من حيث المؤهل العلمي

جدول 3 يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

| النسبة المئوية | التكرار | المؤهل العلمي |
|----------------|---------|---------------|
| % 20 | 10 | متوسط |
| % 50 | 24 | ثانوي |
| % 30 | 15 | جامعي |
| %100 | 49 | المجموع |

من حيث الاقدمية

جدول 4 يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية

| النسبة المئوية | التكرار | الجنس |
|----------------|---------|------------------|
| 22 % | 11 | اقل من 5 سنوات |
| 41 % | 20 | من 5-10 سنوات |
| 37 % | 18 | اكثر من 10 سنوات |
| 100 % | 49 | المجموع |

سادسا : ادوات جمع البيانات

يلجئ الباحث في أي دراسة لاختيار الوسائل والادوات المناسبة لجمع البيانات وتحليلها وهذا بناء على طبيعة موضوع البحث ونوعية البيانات والاهداف التي يسعى اليها.

وفي هذه الدراسة قمنا بالاعتماد على الاستبيان والملاحظة والمقابلة كأدوات اساسية للدراسة حيث تعتبر من اكثر الادوات المستخدمة في جمع البيانات خاصة في العلوم الاجتماعية والتي تتطلب الحصول على معلومات او تصورات او اراء الافراد.

1-الملاحظة:

هي الخطوة الاولى في البحث العلمي ومن اهم عناصر البحث واكثرها حيوية لأنها المحرك الاساسي لبقية عناصر البحث بحيث انها تقود الى وضع الفرضيات. والملاحظة العلمية هي الشاهدة الحسية المقصودة والمنظمة والدقيقة للحوادث والامور والظواهر بغية وقصد اكتشاف اسبابها وقوانينها ونظرياتها عن طريق القيام بعملية النظر في هذه الاشياء والوقائع تعريفها وتصنيفها وذلك قبل تحريك وضع

الفرضيات . استخدمت هذه الاداة من خلال الدراسة الاستطلاعية للبلدية في محاولة لتحديد العلاقات السائدة بين المرؤوسين ورؤسائهم في مجال العمل.

2-المقابلة

وتقدم اداة هامة للحصول على المعلومات وتستخدم في مجالات متعددة حيث يعرفها انجلش انها المحادثة الموجهة يقوم بها فرد مع فرد اخر او مجموعة من الافراد يهدف حصوله على معلومات لاستخدامها في البحث العلمي وقمنا باستخدام المقابلة في محاولة لجمع المعلومات والمعطيات العامة حول المؤسسة محل الدراسة اين كانت المقابلة شفوية واعتمدنا فيها على مجموعة من الاسئلة تتحصر على طبيعة العمل الذي يمارسه العامل عند ساعات العمل .اوقات الراحة .الصعوبات التي يواجهها اثناء قيامه بمهامه.

3-الاستبيان

بعد الاطلاع على الجانب النظري والدراسات السابقة قمنا بإعداد استبيان يتناسب مع فرضيات دراستنا . لذا قسمنا الاستبيان الى ثلاثة (03) محاور اساسية وهي كالتالي:

المحور الاول : خاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين وهي: الجنس - الحالة الاجتماعية - المؤهل العلمي - الخبرة.

اما المحور الثاني : الضغوط المهنية ويضم 20 عبارة موزعة على 4 ابعاد

البعد الاول : يتضمن بيئة العمل ويشمل 05 عبارات من 01 الى 05

البعد الثاني: يتضمن غموض الدور ويشمل 05 عبارات من 06 الى 10

البعد الثالث : يتضمن صراع الدور ويشمل 05 عبارات من 11 الى 15

البعد الرابع : يتضمن: العمل الروتيني ويشمل 05 عبارات من 16 الى 20

والمحور الثالث : خاص بالمتغير التابع الرضا الوظيفي ويتضمن 10 عبارات

كما اعتمدنا أيضا على مقياس ليكرت الثلاثي المتمثل : في موافق - محايد - معارض.

الخصائص السيكو مترية للاستبيان:

1- الصدق:

يعرف الصدق على انه مدى استطاعة اداة الدراسة واجراء القياس لما هو مطلوب قياسه ويعني ذلك انها اذا تمكنت اداة جمع البيانات من قياس الفرض الذي صممت من اجله فانه بذلك تكون صادقة .

كما بالصدق ايضا شمول الاستبيان على كل العناصر التي يجب ان تدخل في التحليل من ناحية وضوح فقراتها ومدى فهمها لكل من يستخدمها.(بن سهل 2013. ص64)

2- الثبات

يقصد بثبات الاستبيان هو مدى قدرة هذه الاداة في الحصول على البيانات نفسها كلما كان عدد تطبيقاتها

ومن اجل التأكد من ثبات الاستبيان يجب تطبيق الاستبيان على عينة عشوائية تتكون من عدة افراد وفق معادلة الفا كرومباخ والتي تهدف الى قياس الاتساق الداخلي للاستمارة.

سابعا : اساليب معالجة البيانات

ان جمع البيانات عن طريق استبيان دون تحليلها تبقى النتائج مبهمه وغير معروفة مالم يتم الاعتماد على وسائل التحليل التي تجعل النتائج واضحة ويستطيع القارئ الاطلاع عليها .وفي دراستنا يمكن الاعتماد على اسلوبين هما:

1-الاسلوب الكمي

وهو الاسلوب الذي يستعمل فيه التكرارات والنسب المئوية في الكشف عن الفرضيات ومتغيرات الدراسة المختلفة.

معامل الارتباط برسون. ويرمز بالمعادلة التالية:

حيث ان :

ر: معامل الارتباط

س: درجات الافراد بالنسبة للاستبيان في المرة الاولى

ص: درجات الافراد بالنسبة للاستبيان في المرة الثانية

ح س: تعني انحراف الدرجة في المجموع س عن طريق المتوسط

ح ص: تعني انحراف الدرجة في المجموع ص عن طريق المتوسط

(بوعطيط. 2008. ص 118)

ويمكن أيضا تفريغ البيانات ومعالجتها احصائيا عن طريق الرزنامة الاحصائية

للعلوم الاجتماعية spss

2-الاسلوب الكيفي: يعتمد على الجانب الوصفي في التحليل والتعليق على النتائج.

خلاصة

تم التطرق في هذا الفصل بعنوان الاطار المنهجي للدراسة الى تمهيد للفصل
اضافة الى الدراسة الاستطلاعية ومجال الدراسة وتعريف المؤسسة التي اجرينا فيها
الدراسة والاطار الزمني الذي تم فيه اجراء الدراسة .
كما تم التطرق الى المنهج الذي اعتمدنا عليه بالإضافة الى العينة ووسائل
جمع البيانات والتي تمثلت في الاستمارة .
واخيرا تطرقنا لاهم الاساليب الاحصائية المستخدمة من اجل التأكد من صحة
فرضيات الدراسة واهدافها.

الخاتمة

الخاتمة

في الاخير يمكننا القول بانه اذا كان التصدي لظاهرة ضغوط العمل عامة وتجنب مصادرها فان التصدي لضغوط المهنة اهم بكثير وذلك باعتبار ان العمال الذين يشغلون مناصب معينة يتعرضون لضغوط مستمرة وتختلف درجة تعرضهم للضغط باختلاف مصادرها وباختلاف المناصب التي يعملون فيها .

فمثلا نجد من يشغلون مناصب عليا يتعرضون لضغوط اقل من العمال الذين يتولون مناصب سفلية وبالتالي فان درجة رضاهم مرتفعة مقارنة بالذين يتولون مناصب اقل .

لذلك يجب على المؤسسة ان تهتم اكثر بالعاملين وتحاول دائما معرفة اسباب ومصادر الضغوط عليهم التي تحول دون رضاهم وشعورهم بعدم الانتماء. لان العاملين هم اساس الانتاج والعطاء بالتالي يتوقف نجاح أي منظمة على مدى قدرتها على تحفيز وتوفير جو ملائم للعمال من اجل ممارسة مهامهم في احسن الظروف بعيدا عن أي ضغط كان .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

اولا : الكتب:

- أ. ابراهيم الغمري، السلوك الانساني والادارة الحديثة، دار الجامعات المصرية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، بدون سنة.
- ب. احمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2003.
- ج. اندرودي سيزلاقي، مارك جي والاس، السلوك التنظيمي والاداء، معهد الادارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 1991.
- د. بشير المغربي محمد الفاتح محمود، السلوك التنظيمي، ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2016.
- هـ. راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2004.
- و. سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الادارية، دار اسامة للنشر والتوزيع. ط1، عمان، 2009.
- ز. سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي، ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 1999.
- ح. السيد عثمان فاروق، القلق وادارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2001.
- ط. صقر عاشور احمد، السلوك الانساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 1985.
- ي. صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة للنشر والتوزيع. الاسكندرية. مصر، 2002.

قائمة المصادر والمراجع

- ك. عبد القادر غيدي ، دراسات نفسية، الضغوطات المهنية، الطاقة النفسية، ط1، الفا للوثائق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2020.
- ل. عسكر علي، **ضغوط العمل** واساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، ط2، القاهرة، مصر، 2000.
- م. عصام عبد اللطيف، **الرضا الوظيفي ومهارة ادارة ضغوط العمل**، ط1، ليولينك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2015.
- ن. علي السلمي، **السلوك الانساني في الادارة**، مكتبة غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، دون سنة.
- س. عويد سلطان المشعان، **علم النفس الصناعي**، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 1994.
- ع. فاروق عبده فليبه والسيد محمد عبد المجيد، **السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، جامعة المنصورة، مصر، بدون سنة.
- ف.فايزة محمد رجب، **الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية**، ط1، دار الوفاء للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2011.
- ص. فرج عبد القادر طه، **علم النفس الصناعي والتنظيمي**، دار المعرفة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1982.
- ق. فليبه فاروق عبده والسيد محمد عبد المجيد، **السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، بدون سنة.
- ر. محمد الصيرفي، **ادارة الافراد والعلاقات الانسانية**، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006.
- ش. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، **السلوك التنظيمي**، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2016.

قائمة المصادر والمراجع

- ت. محمد القريوتي، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات. ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع. عمان، الاردن، 2003.
- ث. محمد سعيد سلطان، السلوك الانساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2003.
- خ. محمد شحاتة ربيع ، علم النفس الص ناعي والمهني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2010.
- ذ. محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2001.
- ض. محمود صديق عبد الواحد، الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، ط1، 2015.
- غ. مغربي كامل، اساسيات الادارة، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط1، بغداد، العراق، 1995.
- ظ. مؤيد السلام وآخرون ، ادارة الموارد البشرية، بدون ناشر، بغداد، العراق، 1990.
- أ. الهاشمي لوكيا وفتيحة بن زروال، الاجهاد، مخير التطبيقات النفسية والتربوية، دار الهدى للنشر والتوزيع، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006.

قائمة المصادر والمراجع

ثانيا: المذكرات والرسائل الجامعية:

- أ. بن سهيل ليندة، الحوافز وعلاقتها بالضغط المهنية، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013.
- ب. بوعطية جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009.

الملاحق

جامعة اوكلو محند اولحاج-البويرة-

كلية العلوم الاجتماعية الإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

استمارة بحث بعنوان

الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العمال

اخي العامل - اختي العاملة

في اطار التحضير لمذكرة التخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان : الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العمال أتقدم إلى سيادتكم بهذا الاستبيان الرجاء منكم الإجابة على كل الاسئلة بكل صدق وموضوعية بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة فنجاح هذا البحث يرتكز على مدى مساهمتكم في اختيار الاجابة التي ترونها مناسبة كما نؤكد لكم ان اجابتم ستكون سرية ولا تستعمل الا لأغراض علمية .

نشكركم مسبقا على مساهمتكم الفعالة والتزامكم الموضوعية والدقة والجدية

اشراف الدكتوراة

اعداد الطلبة :

شادي فاطمة

طويل ناصر

ماضوي السعيد

المحور الاول :

البيانات الشخصية: يرجى وضع الإشارة (X) في الخانة المناسبة

| | | | | | |
|-------------------|-----------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------|
| الجنس : | ذكر | <input type="checkbox"/> | انثى | <input type="checkbox"/> | |
| الحالة العائلية : | اعزب | <input type="checkbox"/> | متزوج | <input type="checkbox"/> | |
| المؤهل العلمي : | متوسط | <input type="checkbox"/> | ثانوي | <input type="checkbox"/> | |
| سنوات الاقدمية : | اقل من 05 سنوات | <input type="checkbox"/> | من 05 الى 10 سنوات | <input type="checkbox"/> | |
| | | | جامعي | <input type="checkbox"/> | |
| | | | | اكثر من 10 سنوات | <input type="checkbox"/> |

المحور الثاني : الضغوط المهنية

| معارض | محايد | موافق | العبارات | الابعاد |
|-------|-------|-------|--|----------------|
| | | | اعمل في ظروف جيدة تساعد على العمل الجيد والمتقن | ثقة العمل |
| | | | علاقاتي جيدة مع زملائي في العمل | |
| | | | اتوصل بسهولة لخلق جو مريح مع زملائي | |
| | | | يساعدنا رئيسنا في العمل على حل المشاكل المتعلقة بالعمل | |
| | | | احس بالراحة بسبب الظروف الحسنة التي اعمل بها | |
| | | | اعرف جميع حقوقي وواجباتي في العمل | غموض الدور |
| | | | لا اشعر بان عملي صعب وغامض | |
| | | | تقوم المؤسسة بإعطائنا معلومات حول العمل من اجل فهمه اكثر | |
| | | | لا اشعر بالغرابة اثناء قيامي بالعمل | |
| | | | اشعر ان عملي سهل وممتع | |
| | | | اكلف بإنجاز عدة مهام ومسؤوليات في وقت واحد | صراع الدور |
| | | | يطلب مني ان اعمل بكل طاقتي في العمل | |
| | | | يحبطني محدودية فرض الترقية في العمل | |
| | | | يؤثر عملي على التزاماتي الاسرية | |
| | | | توجد خلافات مهنية مع بعض زملائي في العمل | |
| | | | اشعر بالملل في عملي | العمل الروتيني |
| | | | احس بالروتين لأنني اكرر يوميا نفس العمل | |
| | | | عملي لا يسمح لي بالإبداع والتميز | |
| | | | لا اشعر بالرغبة في العمل | |
| | | | لا توجد حوافز تجعلني اقبل على عملي بفرح ونشاط | |

المحور الثالث: الرضا الوظيفي

| معارض | محايد | موافق | العبارات | الابعاد |
|-------|-------|-------|--|---------------|
| | | | اعتمد على راي زملائي لحل مشاكلتي في العمل | الرضا الوظيفي |
| | | | جماعة العمل من العوامل المساعدة على تحقيق رغباتي | |
| | | | اعمل دائما على مساعدة زملائي في العمل | |
| | | | لا توجد صراعات بيني وبين زملائي في العمل | |
| | | | استطيع الاعتماد على هذا العمل لبقية حياتي | |
| | | | اذا واجهتني مشاكل اغادر الى مؤسسة اخرى | |
| | | | اسعى دائما ان اعمل بجهد واخلاص | |
| | | | لا اترك عملي دون وجود مبرر لذلك | |
| | | | لا اتهرب من مسؤوليتي في العمل | |
| | | | اصل دائما للعمل في الوقت المحدد | |
| | | | اشعر بالحماس في عملي | |
| | | | لا انفعل من ابسط الامور | |
| | | | اشعر بالسعادة والانتماء للمنظمة | |
| | | | اشعر بالتسلية عند ممارسة عملي | |
| | | | اشعر بالايجابية تجاه عملي | |
| | | | اقوم بعملي دائما باتقان وجودة | |
| | | | اشعر بانني جزء من المؤسسة | |
| | | | لم افكر ابدا في ترك منصبي | |
| | | | اتحمل مسؤوليتي اتجاه عملي | |
| | | | احب ان اقضي وقت اكثر في ممارسة عملي | |