



دولة ليبيا

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الأكاديمية الليبية – فرع مصراتة

قسم علم النفس - شعبة التوجيه والإرشاد النفسي

الفروق في مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي بين العاملات في مجالي التعليم والصحة

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الإجازة العالية الماجستير
في علم النفس

إعداد:

ربيعة محمد احبيش

إشراف الدكتور:

مفتاح محمد الشكري

للعام الجامعي 2015-2016

State of Libya
Ministry of Higher Education and Scientific
Research
The Libyan Academy - Misurata Branch
Department of Psychology
Division of guidance and psychological counseling

**DIFFERENCES IN THE LEVEL OF WORK
PRESSURES AND JOB SATISFACTION
BETWEEN FEMALE WORKERS IN FIELD
OF EDUCATION AND HEALTH**

**Presented this research to complement the requirements
for obtaining a Master's degree in psychology**

Submitted by the student
Rabia Mohammed Ahbeish

Supervisor
Dr. Muftah Moahmmed Al-shakri

Academic year (2015/2016)

قرار لجنة المناقشة للطالبة

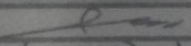


ربيعة محمد عاشور احبيش

للحصول على درجة الإجازة العالية (الماجستير) في قسم النفس

قامت اللجنة المشكلة بقرار السيد/ رئيس الأكاديمية الليبية / فرع مصراتة رقم (119) الصادر بتاريخ 2017/03/06م بمناقشة الرسالة المقدمة من الطالبة/ ربيعة محمد عاشور احبيش لنيل درجة الإجازة العالية (الماجستير) في قسم علم النفس وعنوانها:

(الفروق في مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي بين العاملات في مجالي التعليم والصحة)

وبعد مناقشة الرسالة علنياً على تمام الساعة (11:00 صباحاً) يوم الإثنين الموافق 2017/04/10م بقاعة المناقشات بالأكاديمية وتقويم مستوى الرسالة العلمي والمنهج الذي اتبعته الطالبة في بحثها قررت اللجنة ما يلي: قبول الرسالة ومنح الطالبة: ربيعة محمد عاشور احبيش درجة الإجازة العالية (الماجستير) في قسم علم النفس.

التوقيع	الصفة	أعضاء اللجنة المناقشة
	مشرفاً ومقرراً	السيد/ د.مفتاح محمد الشكري
	عضواً	السيد/ د.عبدالسلام عمارة إسماعيل
	عضواً	السيد// د. حسين محمد الأطرش

يعتمد

د. إبراهيم مفتاح الصغير

عميد مدرسة العلوم الإنسانية

التوقيع:

التاريخ: 2017/

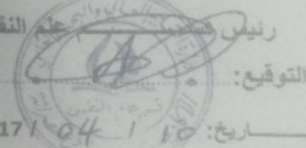


د. أحمد محمد الراعي

رئيس قسم علم النفس

التوقيع:

التاريخ: 2017/ 04 / 10 م

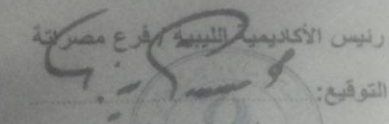


د. محمد المهدي اشتوي

رئيس الأكاديمية الليبية / فرع مصراتة

التوقيع:

التاريخ: 2017/ 07 / 16 م



إقرار الأمانة العلمية

أنا الطالبة ربيعة محمد عاشور احبيش المسجل بالأكاديمية الليبية / فرع مصراتة بقسم علم النفس تحت رقم قيد (12069) أقر بأنني التزمت بكل إخلاص بالأمانة العلمية المتعارف عليها لإنجاز رسالتي المعنونة بـ (الفروق في مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي بين العاملات في مجالي التعليم والصحة) لنيل الدرجة العلمية (الماجستير) وأنني لم أقم بالنقل أو الترجمة من أية أبحاث أو كتب أو وسائل علمية تم نشرها داخل ليبيا أو خارجها إلا بالطريقة القانونية وبتابع الأساليب العلمية في عملية النقل أو الترجمة وإسناد الأعمال لأصحابها، كما أنني أقر بعدم قيامي بنسخ هذا البحث من غيري وتكراره عنواناً أو مضموناً.

وعلى ذلك فإنني أتحمل كامل المسؤولية القانونية المترتبة على مخالفتي لذلك إن حدثت هذه المخالفة حالياً أو مستقبلاً بما في ذلك سحب الدرجة العلمية الممنوحة لي

والله على ما أقوله شهيد

الاسم:.....

التوقيع:.....

التاريخ:.....

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾ ﴾

صدق الله العظيم

(سورة التوبة، الآية 105)

الإهداء

إلى الشمس التي لا تحجبها الغيوم، إلى الإنسانية التي سهرت معي الليالي،
إلى مثلي الأعلى التي هي كل شيء في هذه الحياة إلى التي أحاطتني دعواتها
حتى وصلت إلى ما أبتغيه، إلى أعز إنسانة، إلى :
"أمي الغالية "

كما أهدي إلى الجوهرة والشمعة التي تضيء بيتنا، إلى أعز إنسان وقف إلى جانبي
وشجعني على مواصلة دراستي وبدل معي مجهودا كبيراً.. إلى

"أبي الغالي "

إلى من سَطَّروا بدمائهم الطاهرة الزكية معاني العزة والبطولة والإباء، إلى
من بذلوا أرواحهم رخيصة في سبيل الله و الوطن إلى جميع شهداء ليبيا.....إلى
روح أخي الطاهرة

" الشهيد نجيب "

إلى ذلك النور الساطع، رفيق دربي

"زوجي الغالي "

إلى فصل الربيع الذي يفوح بعطره في فصول حياتي

"أخواتي وإخوتي "

إلى من شاركوني دراستي بلعبهم وعبثهم وضحكاتهم نور عيني وملء جفني أبنائي

" رهن و رنا و عبد السلام "

إلى الأزهار التي تزين حدائق عمري إلى نبض القلب

"أبناء إخوتي وأخواتي "

إليكم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع

كلمة شكر وتقدير

﴿ وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ ۖ ﴾

﴿ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾ سورة النمل ﴿١٩﴾

أسجد لله حمداً و شكراً وتعظيماً للذي هداني ويسر لي أمري ومنحني العزم والصبر، وحبب لي البحث وأعانني على إنجاز هذا العمل العلمي المتواضع وما توفيقني إلا بالله. والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد، وعلى آله وصحبه وسلم، ومن اهتدى بهديه إلى يوم الدين وبعد ...

فيطيب لي أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور (مفتاح محمد الشكري) لقبوله الإشراف على هذه الرسالة ومتابعته المستمرة وتوجيهاته النيرة
كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة المُحَكِّمِينَ على منحهم جزءاً من وقتهم لتحكيم أدوات الدراسة، بالرغم من التزاماتهم الأكاديمية.

كما أتقدم بالشكر لأعضاء المناقشة على تفضلهم بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة، وما قدموه من ملاحظات وتوجيهات للباحثة، أسهمت في إثراء هذه الدراسة، جزأهم الله عني خير الجزاء، ولا أنسى أن أقدم كلمات تعبر عن شكري وامتناني لمن قدمت لي يد المساعدة في مجال الصحة، والتي أعاننتني على توزيع مقياس البحث على فئة الممرضات في مستشفى زليتن التعليمية الأخت... " فتحية سعد "

كما أودّ أن أعترف بالفضل و الجميل بعد الله - سبحانه وتعالى - إلى أبي الغالي أطل الله في عمره على كل ما بذله من مساعدة ، وبوقفه الدائم معي منذ التحاقني بالدراسات العليا حتى انتهائي من هذا البحث، فجزاه الله عني كل الجزاء ،وأدعو الله أن يحفظه ويبارك له ويمتعه بالصحة والعافية .

وفي النهاية لا يسعني إلا أن أسجل كلمة شكر وتقدير لكل من قدم لي يد العون والمساعدة سواء كان بفعل أو بكلمة تشجيع

وأخيراً إن كنت أحسنت فذلك فضل الله يؤتيه من يشاء، والله ذو الفضل العظيم، وإن كنت قد قصرت فمن نفسي، وما توفيقني إلا بالله، عليه توكلت وإليه أنيب، والكمال لله - تعالى، والعظمة لرسوله الكرام، والحمد لله أولاً وآخراً.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
(أ)	الآية القرآنية
(ب)	الإهداء
(ت)	الشكر والتقدير
(ث-ج-ح)	فهرس المحتويات
(خ)	فهرس الأشكال
(د-ذ)	فهرس الجداول
(ر)	فهرس الملاحق
(ز-س-ش)	الملخص باللغة العربية
(ص-ض-ط-ظ)	الملخص باللغة الإنجليزية
	بر الفصل الأول
(3-1)	المقدمة
(5-4)	مشكلة البحث
(5)	أهداف البحث
(6-5)	أهمية البحث
(6)	حدود الدراسة
(8-6)	مصطلحات ومفاهيم الدراسة
	الفصل الثاني (الإطار النظري)
(10-9)	أولا ضغوط العمل
(14 - 11)	مفهوم ضغوط العمل
(14)	عناصر ضغوط العمل
(16 - 15)	مراحل ضغوط العمل
(18-16)	أنواع ضغوط العمل
(19-18)	مصادر ضغوط العمل
(19)	صراع الدور
(20)	غموض الدور
(20)	طبيعة العمل
(21)	العلاقة في العمل
(21)	التطور المهني والترقية المهنية
(22)	مفهوم الذات
(23-22)	نمط الشخصية
(23)	النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل
(25-24)	نظرية التقدير المعرفي
(25)	نظرية سبيلرجر
(25)	نظرية موراي
(26)	نظرية راشد لتفسير الضغوط

(28)	نموذج توافق الفرد مع البيئة
(28)	نموذج مارشال
(30)	أثار ضغوط العمل
(30)	الآثار الإيجابية
(32-31)	الآثار السلبية
(33 -32)	أثار الضغوط علي المنظمة
(36-34)	مفهوم الرضا الوظيفي
(37)	أهمية الرضا الوظيفي
(39-38)	خصائص الرضا الوظيفي
(39)	قياس الرضا الوظيفي
(40 -39)	متغيرات الرضا الوظيفي
(42 -40)	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
(42)	نظريات الرضا الوظيفي
(44 -42)	نظرية ماسلو للحاجات
(44)	نظرية العدالة والمساواه
(45 -44)	نظرية التأثير الاجتماعي
(45)	نظرية الثبات (الاتساق)
(46 -45)	نظرية العاملين لهيرزبرج
(47 -46)	نظرية التوقع
(47)	نظرية الإنجاز
(48 -47)	نظرية تكون الهدف لادوين لوك
	الفصل الثالث(الدراسات السابقة)
(49)	أولاً: دراسات تناولت متغير ضغوط العمل
(51 -49)	أ- دراسات محلية تناولت متغير ضغوط العمل
(58-52)	ب- دراسات غير محلية تناولت متغير ضغوط العمل
(58)	تانياً: دراسات تناولت متغير الرضا الوظيفي
(63 -58)	أ- دراسات محلية تناولت متغير الرضا الوظيفي
(69-63)	ب- دراسات غير محلية تناولت متغير الرضا الوظيفي
(70)	التعقيب علي الدراسات السابقة
(71)	فروض البحث
	الفصل الرابع(المنهج والإجراءات)
(72)	المنهج المستخدم في الدراسة
(73-72)	عينة الدراسة
(78)	الأدوات المستخدمة في الدراسة
(78)	وصف الاختبار
(81 -79)	صدق مقياس ضغوط العمل
(83)	ثبات مقياس ضغوط العمل
(84)	تصحيح مقياس ضغوط العمل
(85)	مقياس الرضا الوظيفي

(85)	وصف الاختبار
(89 -85)	صدق مقياس الرضا الوظيفي
(92-91)	ثبات مقياس الرضا الوظيفي
(93 -92)	تصحيح مقياس الرضا الوظيفي
(93)	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
	الفصل الخامس
(94)	تحليل النتائج وتفسيرها
(98 -94)	تفسير النتائج المتعلقة بالفرض الأول
(102 -99)	تفسير النتائج المتعلقة بالفرض الثاني
(104-103)	تفسير النتائج المتعلقة بالفرض الثالث
(105)	تفسير النتائج المتعلقة بالفرض الرابع
(107 -106)	تفسير النتائج المتعلقة بالفرض الخامس
(108)	النتائج
(110 -109)	التوصيات
(110)	المقترحات
(121 -111)	قائمة المراجع

فهرس الإشكال

رقم الصفحة	الشكل	رقم الشكل
(15)	عناصر ضغوط العمل	(1)
(16)	مراحل ضغوط العمل	(2)
(24)	نظرية التقدير المعرفي	(3)
(27)	نظرية لطفي راشد في تفسير الضغوط	(4)
(29)	نموذج مارشال	(5)
(43)	نظرية ماسلو	(6)

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
(23)	مقارنة بين سلوكيات نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)	(1)
(73)	حجم عينة الدراسة من العلامات في مجال التعليم	(2)
(74)	حجم عينة الدراسة من العلامات في مجال الصحة	(3)
(75)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	(4)
(76)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر الزمني	(5)
(76)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات العمل	(6)
(77)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	(7)
(81-79)	العبارات التي يتكون منها كل مكون من مكونات مقياس ضغوط العمل والتعديلات التي أجريت عليه.	(8)
(82)	قيم ارتباط عبارات مقياس ضغوط العمل بدرجة المجال الفرعي الذي ينتمي إليه وبالدرجة الكلية للمقياس .	(9)
(83)	قيم الارتباط بين المكونات الفرعية لمقياس ضغوط العمل للعلامات في مجالي التعليم والصحة والدرجة الكلية للمقياس	(10)
(84)	معاملات ثبات مقياس ضغوط العمل محسوبة بطريقة القسمة النصفية	(11)
(89-86)	العبارات التي تتكون منها مكونات مقياس الرضا الوظيفي والتعديلات التي أجريت عليها	(12)
(90)	قيم ارتباط عبارات مقياس الرضا الوظيفي بدرجة المجال الفرعي الذي تنتمي إليه وبالدرجة الكلية للمقياس	(13)
(91)	قيم الارتباط بين المكونات الفرعية لمقياس الرضا الوظيفي للعلامات في مجالي التعليم والصحة والدرجة الكلية للمقياس	(14)
(92)	معاملات ثبات مقياس الرضا الوظيفي محسوبة بطريقة القسمة النصفية	(15)
(95-94)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس ضغوط العمل ومكوناته الفرعية بحسب متغير مجال العمل	(16)
(96-95)	تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس ضغوط العمل بحسب مجال العمل	(17)

(96)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على متغير ضغوط العمل	(18)
(100-99)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي ومكوناته الفرعية حسب متغير مجال العمل	(19)
(101-100)	نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي حسب متغير مجال العمل	(20)
(101)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لمتوسطات أفراد عينة الدراسة على متغير مجال العمل	(21)
(103)	قيم ارتباط متغير الرضا الوظيفي بمتغير ضغوط العمل ومجالاته لدى عينات الدراسة (معلمات, إداريات, ممرضات)	(22)
(105)	يوضح الفروق بين درجات العاملات في مجالي الصحة والتعليم بحسب متغير المؤهل العلمي (متوسط-جامعي فما فوق)	(23)
(106)	يوضح الفروق بين متوسطات درجات العاملات في مجالي الصحة والتعليم حسب متغير الحالة الاجتماعية في ضغوط العمل	(24)

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	موضوع الملحق	رقم المحق
(122)	قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة	1
(131 - 123)	أداة الدراسة في الصورة النهائية	2
(132)	رسالة نصية من الأكاديمية إلي شؤون التربية والتعليم زليتن	3
(133)	رسالة نصية من الأكاديمية إلي وزارة الصحة زليتن	4
(134)	رسالة نصية من وزارة التربية والتعليم إلي مديري مدارس التعليم الأساسي بمنطقة زليتن	5
(135)	رسالة نصية إلي مديري المرافق الصحة بالإدارة	6

ملخص الدراسة

اسم الباحثة:- ربيعة محمد احبيش

عنوان الدراسة: الفروق في مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي بين العاملات في مجالي التعليم والصحة
أهداف الدراسة :-

- 1- التعرف على مدى الاختلاف في مستوى ضغوط العمل بين العاملات في مجالي التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض .
 - 2- التعرف على مدى الاختلاف في مستوى الرضا الوظيفي بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض .
 - 3- التعرف على قوة العلاقة بين متغير ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المعلمات-الإداريات- الممرضات- في مجالي الصحة والتعليم .
 - 4- التعرف على مدى تأثير المؤهل العلمي (متوسط- جامعي فما فوق) على مستوى الرضا الوظيفي للعاملات في مجالي الصحة والتعليم .
 - 5- لا التعرف على مدى تأثير الحالة الاجتماعية للمرأة (متزوجة _ غير متزوجة) على مستوى ضغوط العمل للعاملات في مجالي الصحة والتعليم .
- منهج الدراسة :-

استخدم في الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي.

عينة الدراسة وأدواتها

تكونت عينة الدراسة من (220) معلمة، و(110) ممرضه و(168) إدارية، في مجالي التعليم والصحة.

واستخدمت الباحثة الاستبانة أداة لجمع البيانات، وقد تكونت من ثلاثة أقسام؛ الأول: خاص بالمعلومات الديموغرافية. والثاني لقياس مستوى ضغوط العمل والثالث لقياس الرضا الوظيفي من إعداد الباحثة.

ولتحليل البيانات استخدمت الباحثة المتوسطات والانحرافات المعيارية واختبار(ت). وتحليل التباين الأحادي ومعامل ارتباط بيرسون

أهم النتائج

- 1- يوجد اختلاف دال إحصائياً في مستوى ضغوط العمل بين العاملات في مجالَي التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض لصالح الممرضات .
 - 2- يتضح من نتائج الدراسة أن الممرضات يتعرضن لضغوط مرتفعة، ثم الإداريات فالمعلمات
 - 3- أظهرت نتائج الدراسة أن مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات تتمثل في (صراع الدور عبء العمل، النمو المهني، العلاقات مع الزملاء، غموض الدور) .
 - 4- يوجد اختلاف دال إحصائياً في مستوى الرضا الوظيفي على مجال الرضا عن العلاقة بالمسؤولين لمصلحة الإداريات .
 - 5- لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين متغير الرضا الوظيفي ومتغير ضغوط العمل ومجالاته لدى المعلمات والإداريات والممرضات .
 - 6- لا يؤثر المؤهل العلمي (متوسط – جامعي فما فوق) على مستوى الرضا الوظيفي للعاملات في مجالَي الصحة والتعليم .
 - 7- لا يؤثر متغير الحالة الاجتماعية للمرأة (متزوجة – غير متزوجة) على مستوى ضغوط العمل للعاملات في مجالَي الصحة والتعليم.
- وخرجت الباحثة بعدد من التوصيات أهمها:**

- 1- تعزيز بيئة العمل لتناسب رغبات ورضا العاملات وتدعم استقرارهن النفسي وقدراتهن على مواجهة ضغوط العمل .
- 2- إقامة ندوات علمية وثقافية تتضمن توجيهات إرشادية وتربوية تؤكد على الأساليب الإيجابية والفعالة في مواجهة ضغوط العمل وإلزام العاملات بحضورها .
- 3- تخفيف مستوى غموض الدور، وذلك بتحديد أهداف وغايات العمل وتحديد إجراءات العمل وتوضيحها بشكل جيد .
- 4- تخفيف مستوى صراع الدور من خلال تحديد المسؤوليات تحديداً دقيقاً وتحديد سياسات وإرشادات العمل، والتأكد من عدم تعارضها وتضاربها .
- 5- تخفيف عبء العمل من خلال تدريب العاملات على أداء العمل بشكل فعال، وتنظيم وقت العمل وتوزيع الواجبات والصلاحيات توزيعاً عادلاً بشكل يتناسب مع الإمكانيات والمهارات المتوفرة لدى العاملات .
- 6- تخفيف ضغوط العمل الناشئة عن محدودية فرص الترقى من خلال إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغوط وتحقيق الرضا الوظيفي

وقدمت الباحثة عدد من المقترحات أهمها :

- 1- بناء برنامج إرشادي نفسي لتنمية أساليب التعامل مع ضغوط العمل، والحد من استخدام الأساليب السلبية في مواجهتها .
- 2- إجراء دراسات حول أساليب مواجهة ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق الأسري عند العاملات المتزوجات .
- 3- إجراء دراسات على مصادر الضغط الوظيفي وتأثيراتها المختلفة على الوظيفة بشكل عام ضمن قطاعات أخرى غير الصحة والتعليم .
- 4- القيام ببحث مماثل لمعرفة الفروق في مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي بين المعلمات في المدارس الحكومية والخاصة والممرضات في المراكز الصحية الخاصة والعامة .

EXTRACT OF A STUDY

Name of the researcher **Rabia Mohammed Ahbeish**

Title of the study

Differences in the level of work pressure and job satisfaction in the fields of education and health.

Aims of the study:

- 1- The knowledge of difference amplitude in the level of work pressure between female workers in the fields of administration and female workers in the field of teaching and female workers in the field of nursing.
- 2- The knowledge of difference amplitude in the field of job satisfaction between female workers in the field of teaching and female workers in the field of administration and female workers in the field of nursing.
- 3- The knowledge of relation power between the variable of work pressure and work satisfaction with female teachers , administration workers and nurses in the fields of education and health
- 4- The knowledge of difference amplitude of scientific qualification (intermediate – academic and postgraduate) on the satisfaction level of female workers in the fields of health and education.
- 5- The knowledge of difference amplitude effects of the social status of woman (married – unmarried) in the field of work pressure of the female workers in the fields of health and education.

Programme of the study

In the study I used the correlating descriptive system to specify the type of relationship between work pressure and its power pressure and the relationship between power pressure, job satisfaction, personal variables that contains (age, scientific qualification , work years and social status)

Sample and tools

The study sample consists of: (220) female teachers, (110) female nurses, (168) administration female workers in the fields of education and health. The researcher used s questionnaire to collect the data which included three samples.

- 1- Demographic data.
- 2- Measuring the level of work pressure .
- 3- Measuring the job satisfaction which's prepared by the researcher.

The researcher used statistical packages of social study (SPSS) to analyze the responses of the selected sample for the study, where the researcher used the standard intermediaries and deviation beside (T) test, and unilateral and analysis of variation and correlation coefficient of "Person".

Study Main Results

- 1- There is a statistically indicative difference in the level of work pressure between working female teachers and female workers In the field of administration and female workers in the field of nursing, in favour of the nurse.
- 2- The study results showed that: nurses are highly subject to pressure then administration workers and female teachers.
- 3- The study results showed that the work pressure on nurses represented in: (contradiction of work demands that must be carried

out in time, work burden, occupational growth, relation with work colleagues and ambiguity of role).

- 4- There is a statistically indicative difference in the level of job satisfaction upon the satisfaction level on relation with the directors in the favour of administrative female workers.
- 5- There is no statistically indicative relationship between the variable of job satisfaction and variables of work fields and pressure of work with female teachers, female administration workers and female nurses.
- 6- The scientific qualification (intermediate – academic – and post graduate) has no effect on the level of job satisfaction of the female workers in the fields of health and education.
- 7- Social status variable has no an effect on women, either remarried or unmarried on the level of work pressure in favour of married women, in the fields of education and health.

Research Recommendations

- 1- corroborating the work environment to be convenient for the wishes and satisfaction of female workers and support their psychological stability and their ability to confront work pressure.
- 2- Holding scientific and cultural seminars, including guidance and educational directions to confirm the effective and positive methods to confront work pressure to obligate the workers to attend the seminar.
- 3- Easing the level of role ambiguity by specifying the aims, purposes and procedures of the work and proper clarification.

- 4- Easing contradiction of work demands that must be carried out in time by precisely specifying the responsibilities, policies and guidance of the work, making sure that there are no contradictions.
- 5- Easing the work burden by training the female workers so that they can carry out the work effectively by well organizing work time and justifying the distribution of duties and authorities in a compatible manner in accordance with female workers skills.
- 6- Easing work pressure resulted upon the limit of work promotion by reorganizing the deployment posts in a way that improves work efficiency and reducing the level of work pressure and achieves job satisfaction.

The researcher as offered (presented) a number of
Recommendation / proposals / suggestions

- 1- Making a psychological guide programme to develop the methods of dealing with work pressure and the limit of utilizing negative methods to help confronting work pressure.
- 2- Making studies about the methods of confronting work pressure and its connection with family harmony among married female workers.
- 3- Making studies on the reasons of work pressure and its different effects on the job in general, on other sectors rather than health and education.
- 4- Making a similar research to know the differences in the level of work pressure and job satisfaction between female teachers in public and private schools, and female nurses in public and private health centers.

الفصل

الأول



◀ المقدمة

◀ مشكلة البحث

◀ أهداف البحث

◀ أهمية البحث

◀ حدود الدراسة

◀ مصطلحات البحث

مقدمة

تعد ضغوط العمل من القضايا التي لازمت الإنسان منذ وجوده علي الأرض، ولا تكاد توجد مهنة خالية من الضغوط، بل لكل مهنة خصائصها وظروفها التي تؤدي إلى شعور العاملين فيها بدرجات متفاوتة من الضغوط. وأصبح موضوع ضغوط العمل يحظى بعناية متزايدة من قبل الباحثين والمختصين، وقد يرجع هذا الاهتمام إلى ما تتركه الضغوط من آثار سلبية في سلوك العاملين وموقفهم تجاه عملهم.

وتنشأ ضغوط العمل عادة من عدم التوافق بين الفرد ومهنته، وبذلك تكون الضغوط تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد، وتنتج عن عوامل في المؤسسة التي يعمل فيها الفرد، أو عوامل ذاتية لدى الفرد نفسه.

وأشارت نتائج العديد من الدراسات إلى أن ضغوط العمل تؤثر في أداء العاملين لأدوارهم المهنية، وفي حالتهم النفسية داخل العمل، فضلاً عن أنها تضعف قدراتهم علي التواصل مع الآخرين، كما تؤثر في جودة الخدمات التي تقدم للأفراد (المشعان، 200:71).

ولهذا فقد توجد مهنة أكثر ضغوطاً من مهنة أخرى، ولاسيما المهن ذات الطابع الإنساني كالتعليم والتمريض والطب. ففي هذه المهن قد يتعرض الموظف إلي معوقات تحول دون قيامه بالدور المطلوب بشكل فاعل، الأمر الذي يجعله يشعر بالعجز وعدم القدرة علي أداء العمل بالمستوى الذي يتوقعه هو ويتوقعه الآخرون.

ويذكر "شولتر" shulter أن مهنة التمريض من أكثر المهن ضغوطاً في المجتمع الأمريكي وذلك بسبب العبء الزائد في العمل، وعدم التعاون الذي يبديه المرضى، وسوء معاملة المشرفين، بالإضافة إلي قسوة الأطباء (ربيع، 2010:257).

وتعد مهنة التدريس من المهن الضاغطة، وبخاصة في هذه الأيام، وذلك بسبب تزامم قاعات الدراسة بالطلاب وما ينتج عن ذلك من أعباء في تصحيح كراساتهم ورصد درجاتهم ومما يزيد من متاعب المهنة انصراف عدد من الطلاب عن متابعة الدروس، والعلاقة غير الجيدة مع الزملاء، وغياب التفاهم بين المعلم والإدارة قد يجعل بعض المعلمين غير راضين عن مهنتهم، مما يؤثر علي توافقهم النفسي والرضا الوظيفي عن أعمالهم المختلفة، وبخاصة أن هذه المهنة من المهن التي تمد المجتمع بالعناصر البشرية المؤهلة علمياً واجتماعياً وأخلاقياً. كما يمثل الرضا الوظيفي حصيلة لمجموعة من العوامل ذات الصلة بالعمل، والتي تقاس بقبول الفرد لذلك العمل بارتياح، نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق.

فالرضا الوظيفي مفهوم متعدد الجوانب و الأبعاد، يتأثر بعوامل يعود بعضها إلي العمل ذاته بينما يتعلق البعض الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، فإذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فهذا لا يعني أنه راض عن بقية جوانب الوظيفة، فقد نجد أحدهم غير راض عن الراتب ولكنه راض عن العلاقة مع الزملاء أو ظروف العمل، فالشعور بالرضا الوظيفي هو حصيلة التفاعل بين ما يريده وبين ما يحصل عليه في موقف معين. فهو ينعكس على سلوك الفرد، ويتفاوت الأفراد في درجة رضاهم عن العمل، فعدم الرضا يدفعهم للغياب ، أو الإهمال في أدائهم أو البحث عن عمل آخر، وكلما تراكمت مشاعر الاستياء زاد احتمال قيام الفرد بسلوك تركه لهذا العمل. والعامل الذي يختار العمل الذي يتناسب مع إمكانياته الجسمية والنفسية سوف ينجح فيه، وتبعاً لذلك يزداد أجره وترتفع قيمته في نظر المسؤولين، وتفتح أمامه سبل التقدم والترقي. ويكاد لا يوجد شيء أفضل من ذلك لتحقيق رضا العاملين بعملهم وراحتهم النفسية فيه (طه، 1977:82)

رضا العاملين هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، وكلما قلت الفجوة بين الإدراكين زاد رضا العاملين.

و يشير الطويل (2006: 87) إلي قائمة من العوامل المؤثرة في رضا الأفراد ومن بين هذه العوامل الأجر، والاستقرار، وظروف العمل، وتقدير العمل والقيادة العادلة، والكفاءة، والفرص المتاحة، والانسجام مع الزملاء، والمزايا و الحوافز، والمركز الاجتماعي، والقيام بعمل له أهمية .

ويرى العباسي (2004) أن نجاح أي منظمة يعتمد إلى حد كبير علي رضا العاملين فيها عن وظائفهم وولائهم لهذه المنظمة، فالموظف الراضي عن عمله وعنده ولاء له، يكون أكثر إنتاجاً من زميله غير الراضي عن عمله أو غير المنتمي للمنظمة، لذلك فإذا شعر الموظف بعدم إشباع حاجاته الوظيفية والمادية والاجتماعية، فإن هذا سوف ينعكس سلباً علي علاقته بعمله' ويرجع سبب انخفاض معدل رضا العاملين عن وظائفهم إلي عدم وجود مناخ ملائم للابتكار وتحقيق الذات وفرص الترقى في السلم الوظيفي، ولهذا فإن المسؤولين في أي منظمة مطالبون بتوفير سبل الراحة لموظفيهم حتى يمكن الاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم الوظيفية، ومن ثم تحقيق نتائج إيجابية، أما إهمالهم فإنه يؤدي إلي إهدار المال العام للدولة .

ومن هذا المنطلق، فالرضا الوظيفي مهمٌ للعاملين في جميع المجالات، لأنه يمثل دافعا أساسيا لبذل المزيد من الجهد. ومتن الأعمال المقترحة لرفع الروح المعنوية في العمل التشجيع والتحفيز والتقدير، وإيجاد روح المنافسة، لأن الرضا الوظيفي هو العمود الفقري لكل العلاقات

الإنسانية، فهو الذي يحفز الفرد على العمل والعطاء .

وقد تناولت العديد من الدراسات مفهوم ضغوط العمل والرضا الوظيفي وعلاقتها ببعض المتغيرات، منها: دراسة الصباغ (1999)، التي هدفت إلى تحديد مستوى الضغوط لدى الممرضين وأسفرت نتائجها عن وجود مستوى عال من ضغوط العمل لدى الممرضين، وأن هناك فروقا جوهريّة ذات دلالة إحصائية تعزى إلى بيئة العمل واختلاف طبيعة العمل في الأقسام، أما دراسة العمري (2003) فأسفرت نتائجها عن وجود علاقة سلبية معنوية بين المتغيرات الديموغرافية العمر، الراتب الشهري، مدى الخدمة، ضغوط العمل، وكذلك وجود علاقة إيجابية معنوية بين المتغيرات الوظيفية، عبء العمل، وصراع الدور وغموض الدور وطبيعة العمل، والأمان الوظيفي، وضغوط العمل، كما أوضحت النتائج أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثيرا على ضغوط العمل من المتغيرات الديموغرافية أما دراسة الكبير (1983) فقد أشارت نتائجها إلى أنه لا توجد علاقة لمتغير الجنس برضا المبحوثين، وأن المستوى التعليمي ومكان العمل والمرتب وتصور العاملين لسياسيات العمل أو المؤسسة لها علاقة بالرضا الوظيفي. والملاحظ في المجتمع الليبي أن الشكوى أصبحت متكررة من تدني الخدمة في هذين المجالين المهمين (التعليم والصحة) و الضروريين للحياة في أي مجتمع . وهذه أدى بالباحثة إلى أن تحرص على الاطلاع على الدراسات السابقة وتجعل هذا الموضوع محور اهتمامها، محاولة بذلك توضيح الفروق في مستويات ضغوط العمل والرضا الوظيفي ومجالاتها المختلفة بين العلامات في قطاعي التعليم والصحة .

مشكلة البحث

تعاني المرأة العاملة من مشكلات متعددة نتيجة أداء دورها المهني الذي قد يتعارض مع أدوارها الاجتماعية الأخرى كالإنجاب ورعاية الأبناء وتربيتهم وتختلف آثار هذه الوظائف على حياة المرأة، فهناك وظائف تؤديها المرأة وتشعر خلالها بالرضا عن الذات وتحفزها للعمل، وهناك وظائف أخرى تجعل المرأة عاجزة عن الاستمرار في أدائها، وتعيقها عن القيام بواجباتها الأسرية والاجتماعية، والواقع الذي نعيشه اليوم، بما فيه من فروقات في الحوافز المادية والمعنوية التي تحصل عليها العاملات في الوظائف المختلفة، واختلاف طبيعة بعض المهن عن بعضها الآخر، يجعل المرأة العاملة، في بعض الأحيان، غير راضية عن الوظيفة التي تزاولها، فبعض المعلمات، مثلاً: لا يعملن طيلة اليوم، ولا كل أيام الأسبوع، ويتحصلن علي إجازات صيفية، في حين أن العاملات في مجال التمريض أو المجالات الإدارية الأخرى قد لا يتحصلن على مثل هذه المزايا ولكن بالمقابل قد يشعرن بأن لهن مكانة متميزة، وأنهن يقدمن خدمات يتحصلن من خلالها علي حوافز، ودورات تدريبية تجعل مكانتهن أرقى من غيرهن في المجتمع.

ومن العرض السابق تتضح الحاجة إلي إجراء دراسة تكشف عن الفروق في مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي بين العاملات في بعض الوظائف والتعرف علي طبيعة العلاقة بين تلك المتغيرات.

ويحاول البحث الإجابة على الأسئلة الآتية :-

السؤال الأول:-

هل هناك اختلاف في مستوى ضغوط العمل بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض؟

السؤال الثاني :-

هل هناك اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض ؟

السؤال الثالث:-

هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين متغيري ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى كل من المعلمات و الإداريات و الممرضات؟

السؤال الرابع :-

هل يؤثر المؤهل العلمي (متوسط _ جامعي فما فوق) على مستوى الرضا الوظيفي للعاملات في مجالي الصحة والتعليم ؟

السؤال الخامس :-

هل يؤثر متغير الحالة الاجتماعية للمرأة (متزوجة _ غير متزوجة) على مستوى ضغوط العمل للعاملات في مجالي الصحة والتعليم؟

أهداف البحث :- يهدف البحث إلى تحقيق الآتي :-

- 1- التعرف على مدى الاختلاف في مستوى ضغوط العمل بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض .
- 2- التعرف على مدى الاختلاف في مستوى الرضا الوظيفي بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض.
- 3- التعرف على قوة العلاقة بين متغيري ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى فئة المعلمات – الإداريات – الممرضات في مجالي الصحة والتعليم .
- 4- التعرف على مدى تأثير المؤهل العلمي (متوسط – جامعي فما فوق) على مستوى الرضا الوظيفي للعاملات في مجالي الصحة والتعليم
- 5- التعرف على مدى تأثير الحالة الاجتماعية للمرأة (متزوجة-غير متزوجة) على مستوى ضغوط العمل للعاملات في مجالي الصحة والتعليم.

أهمية البحث:-

يكتسب هذا البحث أهميته من الآتي:-

- 1) معرفة الآثار السلبية الناتجة عن ضغوط العمل وانعكاسها على الرضا الوظيفي للعاملات في مجالي التعليم والصحة، وتشكل الدراسة دافعا لتسليط الضوء على مستوى وحدة الضغوط تمهيدا لاتخاذ الوسائل والإجراءات المناسبة للتخفيف منها.
- 2) الرعاية والاهتمام بالعاملات في مجالي التعليم والصحة لا يقتصر على إعدادهن وتدريبهن وتأهيلهن، وعقد الاجتماعات والندوات، بل ينبغي أن يتعدى ذلك ليشمل الاهتمام بهن، من جميع الجوانب الجسمية والروحية والعقلية والنفسية و الاجتماعية، من هنا تصبح الحاجة ماسة للحفاظ على أداء العاملات في هذين المجالين (الصحة والتعليم) في أفضل صورة من حيث قيامهن بالمهام والواجبات، ومسؤولياتهن داخل المؤسسات اللاتي يعملن فيها، وتعمل الدراسة على تلبية ذلك من خلال سعيها لإعطاء الصورة الواضحة والكشف عن الفروق في مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي بين العاملات والتعرف على طبيعة العلاقة بين تلك المتغيرات.
- 3) تحدد نتائج الدراسة مدى الاختلاف بين العاملات في مستوى ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي، حيث يستفيد منها صانعو القرارات في قطاع الصحة والتدريس والقطاع الإداري، وذلك بوضع خطط للحد من ضغوط العمل، ووضع برامج لتحسين ظروف العاملات

في هذه الوظائف، وتوجيههن لأنسب الأساليب للتعامل بكفاءة مع مصادر ضغوط العمل، ومواجهتها بدلا من الهروب منها، وشعورهن بالرضا الوظيفي الذي يشكل أهم الدوافع المهمة للأداء المتميز في هذه الوظائف، لأن الرضا الوظيفي هو أساس للتوافق النفسي والاجتماعي للعاملات، ومؤشر للنجاح في مختلف جوانب الحياة.

4) قلة الدراسات العلمية التي تناولت الفروق في مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى شريحتين كبيرتين ومهمتين من شرائح المجتمع وهما العاملات في مجالي التعليم والصحة.
5) تساعد الباحثين على معرفة المزيد من الحقائق العلمية بما يتيح لهم الفرصة لإجراء دراسات لاحقه في هذا المجال والرقى بمستوى الخدمة في مجالي التعليم والصحة .

حدود الدراسة:.

اقتصر البحث على الحدود الآتية :-

- الحد الموضوعي:.

تناول البحث موضوع الفروق في مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي بين العاملات في مجالي التعليم والصحة.

- الحد المكاني:.

اقتصر البحث في حدوده المكانية على المدارس العامة، والمستشفيات الحكومية والمراكز الصحية بمدينة زليتن وضواحيها.

- الحد البشري:.

اقتصر البحث على عينه من المعلمات و الإداريات في المدارس العامة، والممرضات والإداريات في المستشفيات الحكومية والمراكز الحكومية.

- الحد الزماني:.

أجري البحث خلال العام 2015-2016

مصطلحات ومفاهيم الدراسة:.

أولاً:- ضغوط العمل: يقصد بها "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، و ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم، نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط" (عبد الباقي، 2000:283) .

وعرفها الخضر " بأنها عملية يدرك الفرد من خلالها أن هناك فرصا مهمة أو تهديدا محتملا لا يستطيع التعامل معهما بصورة فاعلة " (الخضر، 2005: 74)

التعريف الاجرائى لضغوط العمل:

هي الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة البحث على المقياس المعد لهذا الغرض والذي يتكون من المجالات الآتية: صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، العلاقة مع الزملاء، النمو المهني والارتقاء الوظيفي وتتراوح درجة إجابة المبحوثين بين (صفر-168) درجة وهي الدرجة العظمى للمعاناة من الضغوط ويتضمن هذا المفهوم المجالات التالية:

1- صراع الدور: ويقصد به "عدم وضوح المهام والواجبات والاختصاصات والسلطات وعدم التمييز بين ماهو مطلوب وبين ماهو مفهوم مما يؤدي بشاغل الوظيفة إلى الشعور بحالة من الصراع" (كشرو، 1994:302)

2- غموض الدور و يقصد به: "نقص المعلومات وعدم اكتمالها مما يؤدي إلى عدم أداء الاعمال بالصورة المطلوبة" والمرضية" (القيس، 2006: 76)

3- عبء العمل ويقصد به: تعدد المهام المطلوب انجازها فى وقت قصير أو عدم تناسب قدرة الفرد مع المهام أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل. (حسين، حسين، 2006: 1223)

4- العلاقة مع الزملاء والرؤساء بالعمل ويقصد به نوع العلاقة التي تربط بين العاملين من جهة وبينهم وبين رؤسائهم من جهة أخرى. (شماطة، 2011: 124)

5- النمو المهني والارتقاء الوظيفي: يقصد بالنمو المهني الفرصة المتاحة أمام الفرد لتطوير مهاراته وتحسين قدراته لتحقيق الاداء الأفضل بينما يقصد بالارتقاء الوظيفي هو النمو الوظيفي والتطور المستمر من خلال التدرج في المركز الوظيفي (شماطه، 2011: 124)

ثانيا الرضا الوظيفي: ويقصد به "مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً وهذه المشاعر تكون إيجابية أو سلبية، وهي تعبير عن مدى الرضا الذي يحققه الفرد من عمله" (دويدار، 2006: 45)

وعرفه عباس عوض بأنه "تقبل العامل لعمله من جميع وجوهه ونواحيه، والتي تشمل ومتطلباته وظروفه الفيزيائية ومكانته الاجتماعية والاقتصادية وما يخشاه من علاقات إنسانية بين الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، هذا فضلا عن ساعات العمل والأجر، وتمشي العمل مع ميوله وقدراته" (عوض، 1976: 72).

التعريف الاجرائى للرضا الوظيفي الدرجة التي يتحصل أفراد عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي، والتي تتراوح بين (صفر-240) حيث تعكس الدرجة العالية مستوى عالياً من الرضا الوظيفي، بينما تعكس الدرجة المنخفضة مستوى منخفضاً من الرضا الوظيفي ويتضمن هذا المفهوم المجالات التالية:

- 1- الرضا عن المرتبات والمزايا: ويقصد بالمرتب المبلغ الذي يتقاضاه الفرد مقابل ما يقوم به من عمل بصورة دورية منتظمة ويرتبط رضا الفرد عن مرتبة بتقييمه لمدى تناسب هذا المرتب مع مايقوم به من عمل وكذلك مع ما يحتاجه من متطلبات معشوية. (شماطة، 2011: 195)
- 2- الرضا عن طبيعة العمل وظرفه: ويقصد به الرضا عن نوع الوظيفة التي يؤديها الشخص أهدافها ومسئولياتها واختصاصاتها ومتطلباتها ومدى إشباع هذه الوظيفة لرغبات الشخص وميوله وطموحه. (سليمان، 2007: 19)
- 3- الرضا عن تحقيق المهنة للذات: ويقصد به مقدار الحاجة المتولدة عند الشخص فيما يتعلق برغبته في تحقيق ذاته بين أقرانه وزملائه، فالعامل ذو الحاجة القليلة إلى تحقيق الذات عادة ما يكون راضى بشكل عام عن عمله بينما الشخص ذو الرغبة الجامحة في تحقيق الذات عادة ما يكون قلق فى عمله مما يؤدي إلى شعور الدائم بعدم الرضا والرغبة في تغير وظيفته بصفة مستمرة. (سليمان، 2007: 28،29)
- 4- الرضا عن زملاء العمل: يرتبط هذا الرضا بطبيعة التفاعل الذي يتم بين الأفراد ومدى تعاونهم في تأدية العمل: حيث الاتصال بينهم، متى كانت علاقتهم مثمرة كان رضا الفرد مرتفعاً تجاه زملائه. (شماطة 2011: 195)
- 5- الرضا عن العلاقة بالمسؤولين يقصد بها علاقة المشرف (المدير) أو الرئيس المباشر بالعاملين ومدى التعاون والثقة بينهم. (شماطة، 2011: 124)
- 6- الرضا عن المسؤولية: يرتبط هذا الرضا بالحرية المتاحة للفرد وسلطته في اتخاذ بعض القرارات اللازمة لتنفيذ واجباته الوظيفية. (شماطة، 2011: 124)
- 7- الرضا عن التقدير يرتبط هذا الرضا بالحوافز المادية والمعنوية التي يتلقاها الفرد نظير أنجاره لواجباته وتفانيه في أداء مهامه. (شماطة، 2011: 124)

العاملات في مجال التعليم


يقصد بهن في هذه الدراسة المعلمات و الإداريات اللاتي يعملن في المدارس العامة بمدينة زليتن وضواحيها.

العاملات في مجال الصحة:

يقصد بهن في هذه الدراسة: الممرضات و الإداريات اللاتي يعملن في المستشفيات الحكومية والمراكز الصحية بمدينة زليتن وضواحيها

الفصل

الثاني

الاطار النظري 

أولاً:- ضغوط العمل

ثانياً:- الرضا الوظيفي

أولاً: ضغوط العمل

إن مصطلح الضغوط الذي شاع استخدامه في علم النفس والطب النفسي تمت استعارته من الدراسات الهندسية والفيزيائية حينما كان يشير إلى الإجهاد (Strain) والضغط (Stress) والعبء (Load)، وهذا المفهوم كغيره من المفاهيم التي استعارها علم النفس من العلوم الأخرى عندما انفصل علم النفس عن الفلسفة، أيضاً جرى استخدامه في الصحة النفسية والطب علي يد (هانز سيللي) الطبيب الكندي في عام 1956 عندما درس التغيرات الجسدية والانفعالية غير السارة، الناتجة عن الضغط والإحباط والإجهاد. (أبو دلو: 2009: 173)

فمفهوم الضغط، مصطلح في علم الفيزياء وهو بهذا المفهوم الفيزيائي يعني المضاعفات التي تؤثر في حركة ضغط الدم في الجسم. (جريم، 1997: 378)

أما في الطب فالضغط: ضغط الدم الذي يحدثه تيار الدم علي جدران الأوعية. (خليفة، 2004: 57) والضغط في الهندسة: القوة الواقعة علي نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء علي هذه النقطة ليؤثر في جميع الاتجاهات. (حسين، حسين، 2006: 16)

ومصطلح الضغوط من الناحية اللغوية يعني المشقة أو الإنعصاب، ويشير إلي إجهاد أو ضغط أو قوة تمارس ضغطها علي الأجسام. (عبد الخالق، 1993: 160)

أما في المعجم المحيط تضاعطوا: تراحموا. (البستاني، 1870: 1349) والضغطة بالفتح هي: الاضطراب والضيق والقهر. والضغطة بالضم الزحمة والضيق والإكراه علي الشيء والشدة والمشقة، يقال: اللهم ارفع عنا هذه الضغطة. (البستاني، 1992: 640)

وفي السياق اللغوي للمصطلح يمكن التفريق بين ثلاثة معاني هي:-

1- الضواغط Stressors: وتشير إلي تلك القوى والمؤثرات التي توجد في المجال البيئي- الاجتماعي - النفسي، ويكون لها القدرة علي إنشاء حالة ضغط ما .

2- أما الضغوط Stress: فتعبر عن الحادث، أي: وقوع الضغط بفاعلية الضواغط، أي أن: الفرد قد وقع تحت طائلة ضغط ما .

3- كذلك مصطلح الانضغاط Strain يعبر عن الحالة التي يعانيها الفرد ويئن منها، وتعبّر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والإنهاك والاحتراق الذاتي ويعبر عنها الفرد بصفات، مثل إنه خائف، قلق، مشدود، متوتر، متوجس. (الرشيدي، 1999: 15)

ومفهوم الضغط في علم النفس يعني المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع من حوله، وتتمثل الضغوط النفسية في القلق والإحباط والصراع والنزاع والشعور بالألم . (جريم، 1997: 378)

كما يشير الأطباء النفسيون إلي أن مصطلح الضغط Stress إلى أنه الشدة النفسية ويسميه

بعض علماء النفس الإنعصاب. (عبد الله , 2004: 115)

في حين يرى بعضهم أن المصطلح مشتق من الكلمة الفرنسية Destresse التي تشير التي معنى الاختناق والشعور بالضيق أو الظلم، وقد تحولت في الإنجليزية إلى Stress إشارة إلى الشيء غير المحبب أو غير المرغوب. (عبد المعطي, 2006: 18)

كما استخدم مصطلح الضغوط للتعبير عن المعاناة والضيق والإجهاد الذي يحدث نتيجة لزيادة المتطلبات المفروضة على الأفراد إلى الحد الذي يعجزون فيه عن الوفاء بها مادياً أو نفسياً مما يؤدي إلى الشعور بالإحباط واللامبالاة. (البيلاوي, 1989: 6)

وهذا يتفق مع ما أشار إليه زهران (1987) في أن كلمة الضغوط تستخدم ترجمة لـ Stress وبديلاً لكل من: انعصاب، وشدة، وكرب، وضائقة، وإجهاد .

كما يؤكد الدسوقي (1990) في ذخيرة علم النفس على الاشتقاق اللغوي للكلمة، ويرى أنها كاسم حال أو جهد جسمي، وكفعل يعني التشديد في القول أو الكتابة، وقد يقتصر الاصطلاح على مقدار الشدة والجهد الذي يقع على الأجهزة الجسمية، أو قد يمتد إلى الأجهزة النفسية . (الدسوقي, 1990 : 1938)

ويتضح مما سبق أن لهذا المصطلح دلالات متعددة في مجالات العلوم المختلفة وأن هذه الدلالات تقترب في معناها العام من حيث إنها تشير إلى الشعور بالضيق الذي يؤثر على الاستقرار النفسي للفرد ويجعله يشعر بالعجز، وبالإضافة إلى الضغوط تستخدم كلمة "انعصاب - شدة - كرب - ضائقة - اضطهاد - وطأة - توتر - مشقة - شدّ - تآزم نفسي - تعب نفسي - ضغط انفصالي - أزمة مواقف متطرفة - صراع. (الرشيدي, 1999: 16)

مفهوم ضغوط العمل :

مما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة، بغض النظر عن أسبابها سواء مادية أو سيكولوجية، وأن ضغوط العمل قضية لازمت الإنسان منذ وجوده علي الأرض، فقد وجد ليعمل , وكان هذا العمل ولا يزال مصدر شقاء، كما جاء في قوله تعالى ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ﴾ (سورة البلد، الآية: 4) .

وترتب علي هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان العديد من المخاطر والتحديات التي أصبحت تلازمه وتؤثر على مختلف جوانب حياته.

وبالرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع ضغوط العمل, فإنه ليس هناك اتفاقاً تاماً علي مفهوم موحد لضغوط العمل، نتيجة لاختلاف وجهات نظر المهتمين بهذا الموضوع سواء من رجال الإدارة أو علم النفس و الاجتماع أو الأطباء، ومن ثم يصعب إيجاد تعريف يقبله الجميع . (الكتبي, 2005: 212)

ويمكن إرجاع ذلك إلى سببين رئيسيين هما :

الأول: تنوع العوامل المسببة للضغوط وتداخلها مما يثير مشكلة فصل كل منها لدراسة تأثيرها.
الثاني : عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدد دقيق لضغوط العمل. (رفاعي, 1988: 253)
لذلك فإن من أهم المشكلات التي يواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة هي محاولة التوصل إلي تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط.
(العيان, 2005: 159)

وفيما يأتي أهم التعريفات التي تناولت مفهوم الضغوط وضغوط العمل:

يعرف دالي (Daley 1979) الضغوط بأنها الحالة الناتجة عن عدم توازن بين مطالب الموقف وقدرة استجابة الفرد لهذه المواقف. بينما يشير جراف (Graph(1970) إلي الضغوط بأنها: "إدراك الفرد لعدم قدرته على حدوث استجابة مناسبة لمطلبه, ويصاحب ذلك مظاهر سلبية تكون مؤشراً لهذا الإدراك". (باركندي, 2000: 124)

ويعرف الخولي (1976) في الموسوعة المختصرة في علم النفس والطب النفسي الضغط بأنه: حالة يتعرض فيها الإنسان لصعوبات بدنية مستمرة، أحادية ومعنوية وجسمية ونفسية, وتشكل هذه الصعوبات إجهاداً لا يمكن التغلب عليه لإعادة التوافق . (غانم , 2008: 196)

ويعرفها (لازاورس وكوهين Lazarus & Cohen) على أنها: "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي أو المعرفي أو السلوكي. (يوسف , 2004: 18)

وعرفت (عبد الحليم 2009:35) الضغوط بأنها: "تشير إلي أي شي من شأنه أن يؤدي إلي استجابة انفعالية حادة ومستمرة".

ويعرف (الفرماوي، 1990: 7) الضغط أنه: "حالة عدم التوازن الذي ينتج عن عدم التكافؤ بين متطلبات المهنة ومقدرة القيام بها مما يؤدي إلى الشعور بعدم إمكانية إشباع الحاجات".

ويعرف (عسكر و عبد الله، 1988: 131) الضغوط أنها: "تلك الظروف التي تحيط بالعاملين والتي تسبب شعوراً بالضييق والتوتر، الأمر الذي من شأنه إحداث تأثير سلبي عليهم، أبرزه الاحتراق النفسي الذي يتمثل في التشاؤم واللامبالاة وقلة الدافعية وفقدان القدرة على الابتكار". وعرفه (سيرلافي والآس 1991: 55) (SZ, Lagtandwallacs) أنه: "تجربة ذاتية لدى الفرد نتيجة لعوامل من الفرد نفسه أو البيئة التنظيمية التي يعمل فيها".

ويعرف بيرنيومان (Beer and Neuman 1980) الضغوط أنها: "حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول من ممارسته لعمله بصورة طبيعية". (جريم، 1997: 337)

كما عرف (Caplan) وآخرون ضغوط العمل بأنها: "خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديداً للفرد". (ريجيو، 1999: 160)

ويعرف (عبد العال 2002: 32) الضغوط أنها: "مجموعة من التغيرات الفسيولوجية والجسمية والنفسية التي يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل، والتي لم يعد العامل أو الموظف قادراً على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها".

ويعرف المعهد الوطني لدراسة الصحة والسلامة (National institute (NIOSH) For occupational Safety and health) الأذى الجسدي والنفسي الذي يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة مع قدراته وحاجاته في العمل. (الختانتة، 2011: 90)

ويعرف (البيلاوي، 1989: 7) الضغوط المهنية أنها: "حالة من التوتر الانفعالي، تنشأ من الأحداث والمواقف التي تحدث صدفة في حياة الفرد، وتعني الضغوط تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية".

أما (هيجان : 1998: 23) فقد عرف ضغط العمل أنه: "تجربة ذاتية أو خبرة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد، تؤثر بدورها على أدائه للعمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة".

ويعرف (صادق، 1990: 324) الضغوط المهنية أنها: "مشاكل وصعوبات يواجهها الإنسان وتعرض طريقة وتعوقه عن الاستمرار، أو تتطلب منه أن يحاول حلها وإزالتها عن طريقه".

وعرف (بيم أن 1995 - Bem Allen) الضغوط أنها: "تنشأ من خلال تفاعل الفرد مع البيئة، وتتمثل في أعباء العمل وصراع الأدوار وفي شبكة علاقة مع الآخرين". (خليفة: 2004: 60) كما عرف (كوبر) (Cooper 1984) (الضغط المهني أنه: "عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً علي أداء الفرد في العمل، منها: غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، وأن هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيريولوجي النفسي للفرد". (السيبي، 2002: 356)

ويرى (بارون) (Baron 1986) أن مصطلح الضغوط في مجال العمل يستخدم للدلالة علي حالتين مختلفتين تشير الأولى إلي الضغوط البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل وتسبب له الضيق والتوتر، وعبارة أخرى المصادر الخارجية للضغوط .

أما الحالة الثانية فإنها تشير إلي ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر، وتتمثل في الشعور غير السار الذي ينتاب الفرد. (باركندي، 2000: 127)

ويرى (صالح، 2009: 8) أن ضغوط العمل هي: " الضغوط التي ترتبط بطبيعة الأعمال والمهام والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، ولذلك أطلق عليها أيضاً: ضغوط الوظيفة أو الضغوط المهنية وهي غالباً تستخدم علي أنها الشيء نفسه".

ويذكر (أبو رحمة 2012: 14) وجهة نظر راوية حسن (2004)، التي تؤكد أن مفهوم ضغوط العمل يحتمل ثلاثة معاني هي علي النحو الآتي :-

1- **المفهوم الذاتي للضغوط** : ويعني استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية، التي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفسولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة .

2- **المفهوم البيئي للضغوط** : ينظر إلي الضغوط من خلال هذا التعريف على أنها مجموعة من العناصر والمثيرات والقوى، فالضغوط من خلال هذا المفهوم يعبر عنها أنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية، مثل: غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء العمل الزائد.

3- **المفهوم المتكامل للضغوط**: يُنظر إلي ضغوط العمل من هذا المنظور علي أنها تحدث نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة بها .

من خلال التعريفات السابقة لاحظت الباحثة صعوبة بالغة في إيجاد تعريف موحد لضغوط العمل، فلم يتفق الباحثون على تعريف محدد للضغوط في العمل، كما لم يتفق الباحثون على معيار معين يحكم في ضوئه على حدة ضغط العمل فعُرفت بطرق تختلف باختلاف المختصين، وهنا يمكن القول ان هذه التعريفات تؤكد وجهة نظر أصحابها وهي تختلف باختلاف الاتجاه النظري الذي يتبناه كل منهم، وتعد نتيجة لارتباط الدراسات المتعلقة بالضغوط بمجالات أخرى

والتي تباين الضغوط كما وكيفاً من مجتمع لآخر ومن فترة زمنية لأخرى وطبقاً لاختلاف الظروف الاجتماعية والاقتصادية والثقافية .

كما يتضح مما تقدم أن ضغوط العمل وبخاصة لبيئة الوظيفة هي تمثل تهديداً للفرد، مثل: مطالب العمل التي لا يستطيع الوفاء بها، أو إمدادات غير كافية لمواجهة احتياجاته، أي أن ضغوط العمل قد تكون ناتجة عن مصادر خارجية تؤثر على الموظف أو العامل، وقد تكون من مصادر داخل الفرد نفسه من حيث قدراته ومهاراته، فضغط العمل هو عدم التوافق بين مطالب العمل والتزاماته ومهارات العامل وقدراته ويترتب على ذلك انحراف عن الاستجابة الطبيعية للفرد وتهديداً لسلامته وصحته النفسية وظهور إجهاد نفسي، مثل: عدم الرضا الوظيفي، القلق، انخفاض تقدير الذات أو إجهاد فسيولوجي، مثل: ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع معدل الكوليسترول في الدم، أو أعراض سلوكية، مثل: الزيارات المتكررة للصيديات .

وتخلص الباحثة إلي تعريف للضغوط على أنها: عبارة عن اختلال وظيفي في المؤسسة التي يعمل بها الفرد يؤدي هذا الاختلال إلى ضعف الأداء وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي واضطراب في السلوك والشعور بالتوتر والقلق. .

عناصر ضغوط العمل :

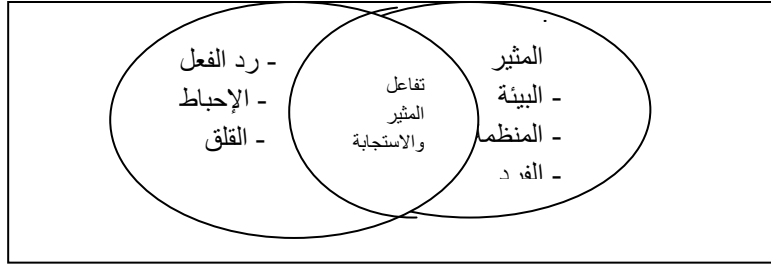
يرى سيزلاقي وآلاس (Szilagyi&Wallce) أن الضغوط عبارة عن تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي أو فسيولوجي للفرد، و تكون نتيجة لعوامل البيئة الخارجية (المنظمة أو الشخص) . (الحنوي وآخرون، 1999: 188)

كما يرى (سيزلاقي وآلاس) أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسة للضغوط في المنظمة، هي

1- عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون هذا العنصر هو البيئة أو المنظمة أو الفرد .

2- عنصر الاستجابة : يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبدلها الفرد مثل: القلق والتوتر والإحباط . (العديلي: 1995: 245)

3- عنصر التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل بين عوامل المثيرات والاستجابات، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل، والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات ويوضح الشكل الآتي عناصر ضغوط العمل. (الصيرفي: 2008: 117)



شكل (1) عناصر ضغوط العمل (هيجان, 1998: 22)

مراحل ضغوط العمل :

يمكن التمييز بين المراحل التي تمر بها عملية الإصابة بضغوط العمل وهي أربع مراحل على النحو الآتي :

1- مرحلة التعرض للضغوط : يطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر, وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين, سواء كان داخلياً أو خارجياً ويمكن القول بأن هذا المثير يؤدي إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر :

(الحنفي وآخرون, 2002: 183)

أ- زيادة ضربات القلب .

ب- الأرق .

ج- توتر الأعصاب .

د- الضحك الهستيري .

هـ- سوء استغلال الوقت .

و- الاستهداف للحوادث .

ز- الحساسية للنقد .

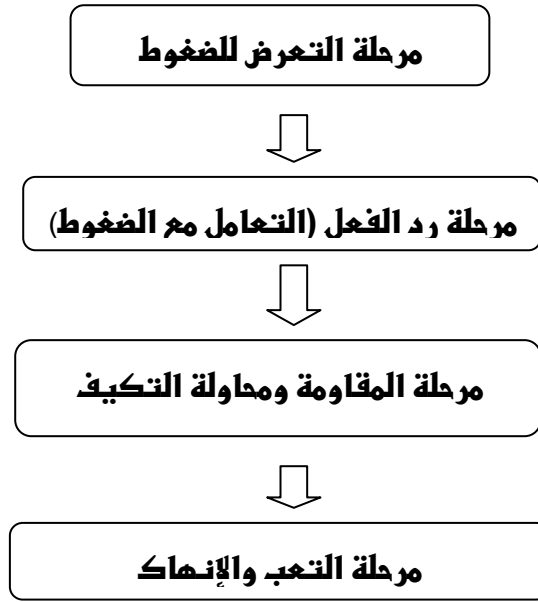
2- مرحلة رد الفعل أو التعامل مع الضغوط : تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة ، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية بالجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات, ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين: إما المواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط .(مكناسي, 2006, 2007: 78)

3- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف : عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكولسترول في الدم لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة, حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا, فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند

هذا الحد، وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل فنتقل الفرد إلى المرحلة التالية. (الحنفي وآخرون, 2002: 183)

4- مرحلة التعب والإرهاك يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة، حيث يصاب بالإجهاد بسبب المحاولات المتكررة للمقاومة والتكيف، ويمكن أن يستدل على هذه المرحلة من خلال آثار، أهمها :

- أ- الاستياء من جو العمل .
 - ب- انخفاض معدلات الإنجاز .
 - ج- التفكير في ترك الوظيفة .
 - د- الإصابة بأمراض نفسية مثل: النسيان المتكرر, السلبية, اللامبالاة, الاكتئاب .
 - هـ- الإصابة بالأمراض العضوية مثل: قرحة المعدة, السكر, وضغط الدم. (أبو رحمة, 2012: 17, 18)
- والشكل رقم (2) يوضح مراحل ضغوط العمل .



شكل (2) مراحل ضغوط العمل

أنواع ضغوط العمل :

هناك عدة أنماط للضغوط تبعاً للمشكلات التي تواجه الفرد من خلال ممارسته لحياته اليومية، تكمن هذه المشكلات في الجانب الاجتماعي أو النفسي أو المهني أو الاقتصادي أو الصحي. (الشافعي, 1998: 9)

وقد حاول الباحثون تقسمها إلى أنواع و بحسب معايير تصنيف معينة, ويعتبر التصنيف علي أساس الآثار المترتبة عليها هو المعيار الأكثر شيوعاً, حيث يصنف الضغوط إلى نوعين؛

وهما: ضغوط إيجابية، وأخرى سلبية، وقد ميز (هانزسيلي) بين نوعين من الضغوط هما:-

1- ضغط إيجابي: وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل، ويساعد علي الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.(حمادات, 2007: 167)

وهذه الضغوط نافعة ومفيدة للفرد والمنظمة التي يعمل بها, وتعطي الفرد إحساساً بالقدرة على الإنتاج والشعور بالسعادة والسرور، وتؤدي الضغوط الإيجابية إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى الموظفين من الناحية الكمية والنوعية معاً, وتساعد على التفكير، وتحافظ علي التركيز في العمل وتزود بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة.(فلية, وعبد المجيد, 2005: 308)

2- ضغط سلبي: وهو الصورة المدمرة للضغوط, وتؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن الحي.(حمادات, 2007: 167)

وهذه الضغوط الضارة المؤدية ذات انعكاسات سلبية على الفرد والمنظمة التي يعمل بها، وهي تنعكس سلبياً على الصحة النفسية والجسدية للعامل، حيث تظهر لديه أعراض التوتر، القلق، الاكتئاب، الإحباط، سرعة التهيج، الاستشارة، الميل إلى العنف والعدوانية، إضافة إلى الأعراض الجسدية كالإصابة بأمراض القلب، القرحة المعدية تصلب الشرايين. (خليفات والزغول: 2003: 64)

وهذا يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية, الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء .

بالإضافة إلي التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها :-

1- حسب معيار السبب :

أ- الضغوط الأسرية (التنافر الأسري, الانفصال, الوفاة, الفقر)

ب- ضغوط النقص (نقص الممتلكات, نقص الأصدقاء.....)

ج- ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة, من الأقارب والأصدقاء)

د- ضغوط السيطرة (التأديب, العقاب القاسي) (عقيلي, 2005: 595)

2- من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير علي صحة الإنسان النفسية والبدنية يقسم "Jains" الضغوط إلى :-

أ- الضغوط البسيطة: تستمر من ثوان معدودة إلي ساعات طويلة، وتكون ناجمة من مضايقات صادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة .

ب- الضغوط المتوسطة تمتد من ساعات إلى أيام، وتتجم عن بعض الأمور، كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه .

ج- الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر، وتتجم عن أحداث كبيرة، كالنقل

من العمل أو الإيقاف عن العمل. (فلية وعبد المجيد, 2005: 307)

3- من حيث المصادر صنفها "Mcgrath" إلي :-

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض الفرد لهذا النوع من الضغوط داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفية, وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء .

ج- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلي الخصائص الشخصية للفرد وتعزى إلي الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.(فلية وعبد المجيد, 2005: 308)

4- من حيث محور وموضوع الضغط:

أ- ضغوط مادية: تتصل هذه الضغوط بالمزايا المادية التي تسعى للحصول عليها كالأجور والمكافآت .

ب- ضغوط معنوية: وتتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام للفرد, ويؤدي إلى اضطراب في تفكيره واهتزاز في قدرته على التصرف في الوقت المناسب .

ج- ضغوط سلوكية: تتصل بالقيود التي توضع على سلوك العامل مثل: النظم والتعليمات.

د- ضغوط وظيفية: تتصل هذه الضغوط باعتبارات الوظيفة وأعمالها التي تتم فيها الأنشطة التي تمارسها بها, والأهداف المتصلة بكل منها والغايات التي يصبو العاملون إلي تحقيقها وما يستدعيه كل منها من مهام يتعين إنجازها وتحقيقها حتى يصل إلى تحقيق الأهداف (الخصيري, 1991: 82- 83)

مصادر ضغوط العمل

تتعدد وتختلف مصادر وأسباب الضغوط باختلاف البيئة والأفراد والمهن، بالإضافة إلى أن القدرة والاستعداد لتحمل مثل هذه الضغوط تختلف من شخص لآخر فما يعد مصدراً لدى شخص ما قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر، وهذه الضغوط لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد، وإنما قد يشترك في إحداثها أسباب عدة، شخصية وأخرى من البيئة، أو تكون نتيجة للتفاعل بين السببين .

ويشير المهتمون بموضوع الضغوط إلى أن هناك عدة مصادر للضغوط تؤثر على سلوك الفرد، ومن تم على عمله، وفيما يأتي تعرض الباحثة أسباب ضغوط العمل كما وردت في التراث السيكولوجي .

أوضح ميلر (Miller 1979) مصدرين أساسيين للضغوط هما :-

1- الضغوط الداخلية: هي التي تنبع من افتراضات الذات وهي غير واقعية .

2- الضغوط الخارجية: وهي المواقف التي تحدث الضغوط مثل: ضغوط القيم والمعتقدات .

(باركندي, 2000: 124)

بينما يرى (كويك وكويك) أن أسباب الضغط المهني تتمثل في أربع مجموعات رئيسية منها ما يتعلق بمطالب المهنة، وأخرى بمطالب الدور، وأخرى بمطالب بيئة العمل، وأسباب تتعلق بالعلاقات الشخصية في بيئة العمل. (هيجان, 1998: 75)

ويرى فونتانا (1993:68) أن أسباب الضغوط في مجال العمل تتلخص في غموض الدور- صراع الدور- التوقعات المرتفعة للذات – انعدام سلطة اتخاذ القرار- الافتقار إلي التأييد والدعم الاجتماعي - الافتقار إلى القيادة السليمة – عدم كفاية التدريب علي مهارات الوظيفة - عدم القدرة علي إنجاز العمل الوظيفي – بالإضافة إلى المشكلات الشخصية والمنزلية والاجتماعية والمالية التي تسهم بدورها في حدوث الضغوط.

ويرى (المشعان, 1996: 308-309) أن أسباب الضغوط المهنية الموجودة في بيئة العمل تتمثل في صعوبة العمل، الخضوع للسلطة والنظام الرسمي المعقد، التنافس، صراع الدور وعدم وضوحه والظروف المادية والأحداث والعلاقات الشخصية.

ومع تسليم الباحثة بالآراء السابقة حول تصنيف أسباب الضغوط في مجال العمل فيمكن القول أن هناك العديد من مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسات على اختلاف أنواعها وهي تكمن في :-

1- صراع الدور

يقصد بصراع الأدوار تعارض مطالب العمل للفرد التي يجب الوفاء والقيام بها، فنجد أن بعض الأفراد في بيئة العمل يشعرون بالحرج نتيجة للمطالب المتعارضة التي تقودهم في نهاية الأمر إلي الفشل أو العجز عن تحقيقها كلياً أو جزئياً. (القييس, 2006: 77)

وقد يكون صراع الدور ناتجا عن عدم وضوح المهام والواجبات والاختصاصات والسلطات والفرق بين ما هو مطلوب وبين ما هو مفهوم، وهناك عدة أسباب لصراع الدور منها: عدم وجود بطاقة وصف وظيفية سليمة ودقيقة، وعدم وجود تعليمات وتوجيهات عمل محددة، وفي هذه الحالة يشعر شاغل الوظيفة بوجود حالة من الصراع أو الاختلاف بين ما يشعر أنه يجب

أن يؤديه وبين الطريقة الفعلية لأداء العمل. (كشرد, 1994: 301-302)

وفي الغالب فإن صراع الدور في المنظمات يتخذ عدة صور منها :-

1- تعارض مطالب العمل من حيث الأولويات .

2- تعارض الحاجات الفردية مع متطلبات المنظمة .

3- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة . (القيس, 2006: 77)

2- غموض الدور

ينشأ غموض الأدوار بالنسبة للأفراد العاملين عندما تكون لديهم معلومات ناقصة أو غير كاملة تمكنهم من أداء أعمالهم بالصورة المطلوبة وبطريقة مرضية، فقد يكون الفرد في هذه الحالة على غير دراية بطبيعة عمله أو أهداف المنظمة أو الإجراءات المتبعة، أو قد يكون غير متأكد بخصوص المجال أو المسؤوليات المتعلقة بعمله، وقد تزداد حيرة الأفراد عندما لا تكون لديهم تغذية مرتدة من قبل المديرين تبين مدى إخفاقهم أو نجاحهم بالعمل والطريقة التي يعملون بها، وأحياناً أخرى يتلقون تغذية مرتدة توضح لهم الأخطاء دون الإشارة إلى الإيجابيات التي قدموها للعمل. (القيس, 2006: 76)

ويمكن إرجاع مصادر ضغوط العمل المرتبطة بغموض الدور إلى أربعة أسباب رئيسية هي :-

- 1- نقص المعلومات الواردة من الرئيس للموظف عن الدور المطلوب للعمل .
- 2- تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الرفاق للموظف .
- 3- عدم توضيح الرئيس للموظف كيفية أو أسلوب الأداء اللذان يتم عن طريقهما (الدور المتوقع من الموظف)، مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهداف الدور التي تجاوزت طبيعة العمل. (عسكر, 2000: 46)

3- طبيعة العمل

يندرج تحت طبيعة العمل ما يسمى بكثرة متطلبات العمل أو الوظيفة, وهذا بدوره يندرج تحت ما يعرف بعبء العمل الزائد, ويحدث هذا عندما تتطلب الأعمال المتوقعة من الفرد قدرات تزيد عن قدراته الشخصية أو عندما تكون الأعمال المطلوبة كثيرة وتحتاج لوقت أكبر من الوقت المتاح له. (عسكر, 1988: 56)

ولا تؤدي زيادة عبء العمل إلى ظهور الضغط فقط, ولكن الانخفاض الملحوظ والمستمر لعبء العمل يمكن أن يكون مصدراً رئيسياً لضغوط العمل, فقد يؤدي انخفاض عبء العمل في الوظيفة إلى آثار سلبية على الفرد؛ مثل: الشعور بالملل والشعور بعدم الأهمية, كما أن انخفاض عبء العمل له جانبان؛ أو لهما: الانخفاض الكمي لعبء العمل, وذلك حينما يجد الفرد نفسه يؤدي أعمالاً بسيطة وقليلة لمدة زمنية قصيرة, بينما يظل بقية الوقت لا يؤدي شيئاً يذكر, ثانيهما: الانخفاض النوعي لعبء العمل, حيث يشير إلى شعور شاغل الوظيفة بالحاجة إلى مثيرات تستميله عقلياً حينما يؤدي الأعمال الروتينية والأعمال المتكررة. (شهيب, 1994: 98)

4- العلاقات في العمل

إن العلاقات في العمل قد تكون مصدراً رئيساً للضغط إذا كانت تسودها الخلافات والصراعات والتنافس غير الشريف أو نقص التعاون أو عدم كفاية الدعم الاجتماعي بين الأفراد أو إذا كانت طبيعة العمل تعرف إمكانية تفاعل الفرد مع زملائه في العمل، ورغم ما قد يوجد بين الأفراد من أعمال مشتركة فإنه قد يكون هناك عدم اتصال جيد فيما بينهم، وسوء قنوات الاتصال أو التخاطب قد تكون من العوامل المهمة المسببة للضغط، وقد ينتج عن سوء الاتصال بين الزملاء في العمل اتخاذ قرارات تعوزها المعلومات الكافية أو حقائق من الصعب الحصول عليها، مما يؤدي إلى عدم إنجاز العمل بروح الفريق .

وقد يكون السبب وراء سوء الاتصال في مجال العمل هو رئيس أو إداري لا يقوم بواجبه على الوجه الملائم، أو عدم توفر شبكة اتصال تربط وحدات العمل بعضها ببعض. (ديفيد فونتانا, 1993: 7)

كما أن التغذية العكسية بين الرئيس والمرؤوسين إحدى المصادر الرئيسة للضغط لدى الموظف الذي يريد أن يعرف وجهة نظر رئيسه في كيفية أدائه لعمله، وهل هو على صواب أم خطأ؟ وما هي وسائل تجنب الخطأ؟ وما هي نظرة الرئيس للفرد في المستقبل فيما يتعلق بترقيته؟ .

وعلى الرغم من أن التغذية العكسية تؤدي إلى تقليل شعور الفرد بالضغط إلا أن الكثيرين من المديرين لا يهتمون بهذه النقطة، كما أنه من الأفضل أن تكون التغذية العكسية في اتجاهين وليس في اتجاه واحد، حيث أن ذلك يمكن المدير من معرفة وجهات نظر المرؤوسين في أدائهم أيضاً، وبالتالي فمصدر التغذية العكسية من أهم وسائل معالجة ضغط العمل، وفي حالة غيابها تصبح إحدى مصادر ضغط العمل. (أحمد, 1994: 84)

5- التطور المهني والترقية المهنية

قد يكون الترقى المهني مصدراً أو سبباً في ظهور المشاعر السلبية والضغط النفسي، نظراً لوجود فرص محدودة للترقي ووجود معايير أخرى للترقي غير معيار الكفاءة في الأداء، وكذلك ترقى الموظف لمهمة تفوق قدرته، فعدم تبني المنظمة لخطة خاصة بالترقي الوظيفي، ونظام الحوافز والأجور أدنى من نظائرها في المؤسسات الأخرى، وكل هذا يؤدي بالعامل إلي:

- الشعور بالملل اتجاه العمل وضعف الأداء .
- غياب الحس في الإنجاز وضعف الولاء للمنظمة والبحث عن عمل آخر .
- يحقق الذات بشكل أفضل من خلال دعم مالي أحسن . (حسين, حسين, 2006: 228- 229)

6- مفهوم الذات

يقصد بمفهوم الذات هنا اتجاه الإنسان أو فكرته الشاملة عن ذاته، وهو يعتبر جوهر الشخصية حيث ينظم ويحدد إلى درجة كبيرة مدى قابلية الفرد للتعرض للضغوط والتعامل معها . إن مفهوم الذات يمثل إدراكنا الشخصي لذاتنا، الأمر الذي قد لا يتطابق مع الطريقة التي ينظر بها إلينا الآخرون، لذا فإن فكرتنا عن ذاتنا لها التأثير الكبير فيما يتعلق بتحديد ثقافتنا في أنفسنا، وبالتالي في سلوكنا. (الختاتنة، 2011: 95)

ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة للعناصر المختلفة لكيونته الداخلية والخارجية، وتشمل العناصر الآتية :

- أ- المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجرائياً في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو (الذات المدركة) .
- ب- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين يتصورونها، والتي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين "الذات الاجتماعية".
- ج- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن يكون "الذات المثالية" .

د- إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه، وبخاصة إذا كانت تلك النظرة تمثل شعوراً سلبياً تجاه الذات، فإنها تزيد من احتمال وقوعه تحت تأثير الضغوط بشكل كبير.

أما إذا كانت تلك النظرة تعبر عن شعور إيجابي تجاه الذات فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته وثقته بها وتقديره لها ومن ثم يقل احتمال تعرضه للضغوط. (سلامة، 2006: 53)

7- نمط الشخصية

يعرف (كشرو، 1994: 266) الشخصية في معجمه أنها: "تشير إلى الخصائص والسمات التي تتوافر في تركيب بنيان وكيان الشخص" .

يعود شيوع مصطلح ما يسمى نمط الشخصية (أ) والشخصية (ب) إلى فترة سبعينات من القرن العشرين، وذلك عندما قام كل من (فريد مان وروزنمان) بالفصل بين هاتين الشخصيتين على أساس ارتباطهما بأمراض الأوعية الدموية. (الختاتنة، 2011: 98)

ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية؛ أحدهما: يتميز بأنه أكثر طموحاً وعلى عجلة من أمره وينظر إلى كثرة العمل وزيادة أعباء العمل على أنها فرصة للتحدي وإثبات الذات، بينما يرى في قلة عمله عن القدر المناسب، بأنه عدم تقدير لمهاراته وغياب الفرص لنجاحه وإثبات ذاته، وهذا يعرف بالنمط (أ) .

أما النمط الثاني فيتميز بأنه أكثر استرخاء وقناعة بما هو فيه، وتمثل قلة العمل بالنسبة له فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات والدخول في الصراعات . (سليمان، 2007: 68- 69)
 حاول "لوثانس (Luthans) 1985" أن يفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) من خلال وصفه لسلوكيات كل منهما، وذلك يوضحه الجدول الآتي: (هيجان، 1998: 106)

جدول (1)

مقارنة بين سلوكيات جدول نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)

نمط الشخصية (أ)	نمط الشخصية (ب)
مستعجل دائماً	ليس في عجلة من أمره دائماً
يمشي بسرعة	متأن في مشيته
يأكل بسرعة	يستمتع بوقته دون الإحساس بالذنب
غير صبور بسبب ضياع الوقت	صبور ولا يؤنب نفسه كثيراً على ضياع الوقت
لا يستمتع بوقت الفراغ	ليست لديه مواعيد نهائية لإنجاز العمل
مشغول بالأرقام	يلعب من أجل المتعة وليس من أجل الكسب
يقيس النجاح بالكمية	الكسب
شديد وعنيف	ذو أسلوب لطيف في الحياة
منافس	لا يقيم الوقت

(هيجان , 1998 : 106)

ومن العوامل الفردية المؤثرة في نمط الشخصية حساسية الفرد للضغط أكثر من الأفراد الذين يتمتعون بشيء من المقاومة، فالأفراد الذين تتصف شخصيتهم بالصلابة "hardy personalily" يتميزون بقدرة عالية على مقاومة النتائج السيئة والمؤلمة للضغط بسبب أسلوبهم في معالجة الحوادث المسببة للضغط وفقدان صفة الصلابة مرتبط بمستويات عالية من الإحساس بالضغط، وهذا يشير إلي أن الذين لا يتمتعون بهذه الصلابة يمكن أن يكونوا أكثر عرضة وتأثراً بالاكتئاب والأمراض المتصلة بالضغط . (ريجيو، 1999: 299)

النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل

شغل موضوع الضغوط اهتمام الباحثين والمهتمين بدراسة الضغوط، مما جعلهم يقدمون بعض النظريات والنماذج التي حاولوا بها تفسير الضغوط التي تحتاج إلي التعمق في دراستها وإلي التحليل العلمي الشامل والدقيق لمعرفة مكونات وأجزاء وعناصر هذه الضغوط، وفيما يأتي تستعرض الباحثة بعضاً من هذه النظريات والنماذج وهي:

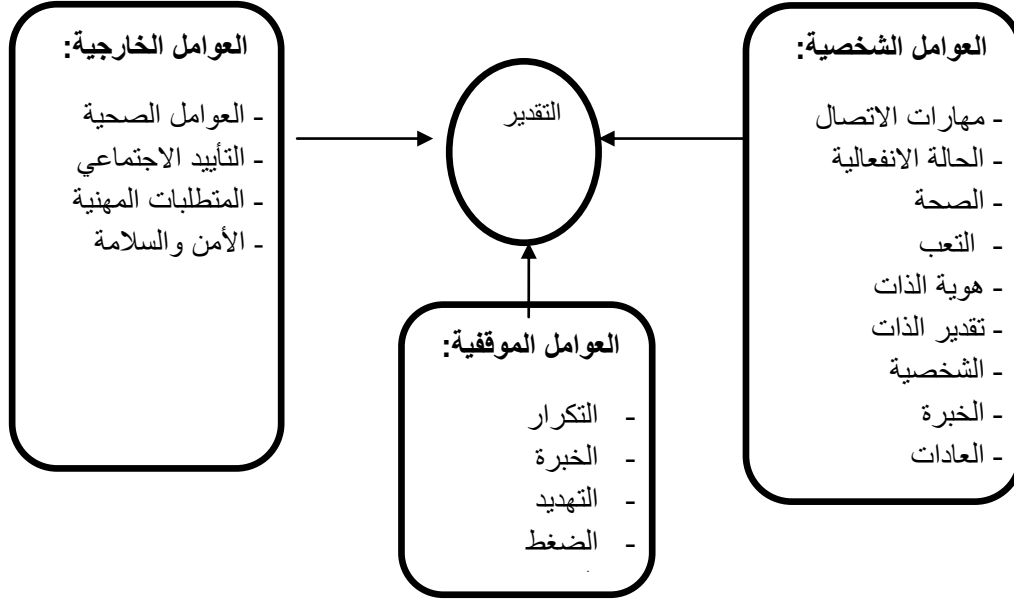
1- نظرية التقدير المعرفي

قدم هذه النظرية العالم لازاروس Lazarus (1970) ، وقد نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد ، حيث إن تقدير الفرد لكمّ التهديد ليس مجرد إدراك بسيط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه ربط بين البيئة المحيطة للفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على أنه ضاغط على عدة عوامل ، منها: العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف، (الرشدي، 1999: 100)

وتعرف نظرية التقدير المعرفي الضغوط: بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد. ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين.

المرحلة الأولى: وهي خاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث في حد ذاتها شيء يسبب الضغط .

المرحلة الثانية : هي التي يحدد فيها الظروف التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في المواقف ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي:



نظرية التقدير المعرفي الشكل رقم (3)

يتضح من الشكل السابق أن ما يعتبر ضغطاً بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبراته الذاتية ومهاراته في تحمل الضغوط وحالته الصحية كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه مثل: نوع التهديد وكم الحاجة التي

تهدد الفرد، وأخيراً عوامل البيئة الاجتماعية كالتغير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة.
(أمين, 2009: 203.204)

2- نظرية سيبيلجر (1979 Speiberger) :

تؤكد نظرية سيبيلجر أن للضغوط دوراً مهماً في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع كل حسب إدراكه للضغوط، وتتحدد نظريته في محاور رئيسية؛ هي :-

الضغط والقلق والتعلم وتظهر هذه المحاور في :

1- التعرف على طبيعة الضغوط في المواقف المختلفة .

2- قياس مستوى القلق الذي ينتج عن الضغوط .

3- قياس الفروق الفردية في الميل للقلق .

4- توفير السلوك المناسب للتغلب على القلق .

5- تحديد مستوى الاستجابة .

6- قياس ذكاء الأشخاص الذين تجري عليهم برامج التعلم ومعرفة قدرتهم على التعلم .

وتركز هذه النظرية على المواقف المتعلقة بالموقف الضاغط وإدراك الفرد، ويحدد سيبيلجر

مفهوم الضغط في ثلاث مراحل، هي :-

1- مصدر الضغط .

2- إدراك الفرد للضغط.

3- رد فعل الضغط .

ومن هنا ترتبط شدة رد الفعل مع شدة المثير ومدى إدراك الفرد له (جباري, 1998: 66)

1- نظرية موراي

يعتبر موراي مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومين أساسيين على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص، تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلي هدف معين، ويميز "موراي" بين نوعين من الضغوط هما :

1- **ضغط بيتا (Beta stress)** يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد .

2- **ضغط ألفا (Alpha stress)**: يشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي ويؤكد

"موراي" أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، كما يؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط

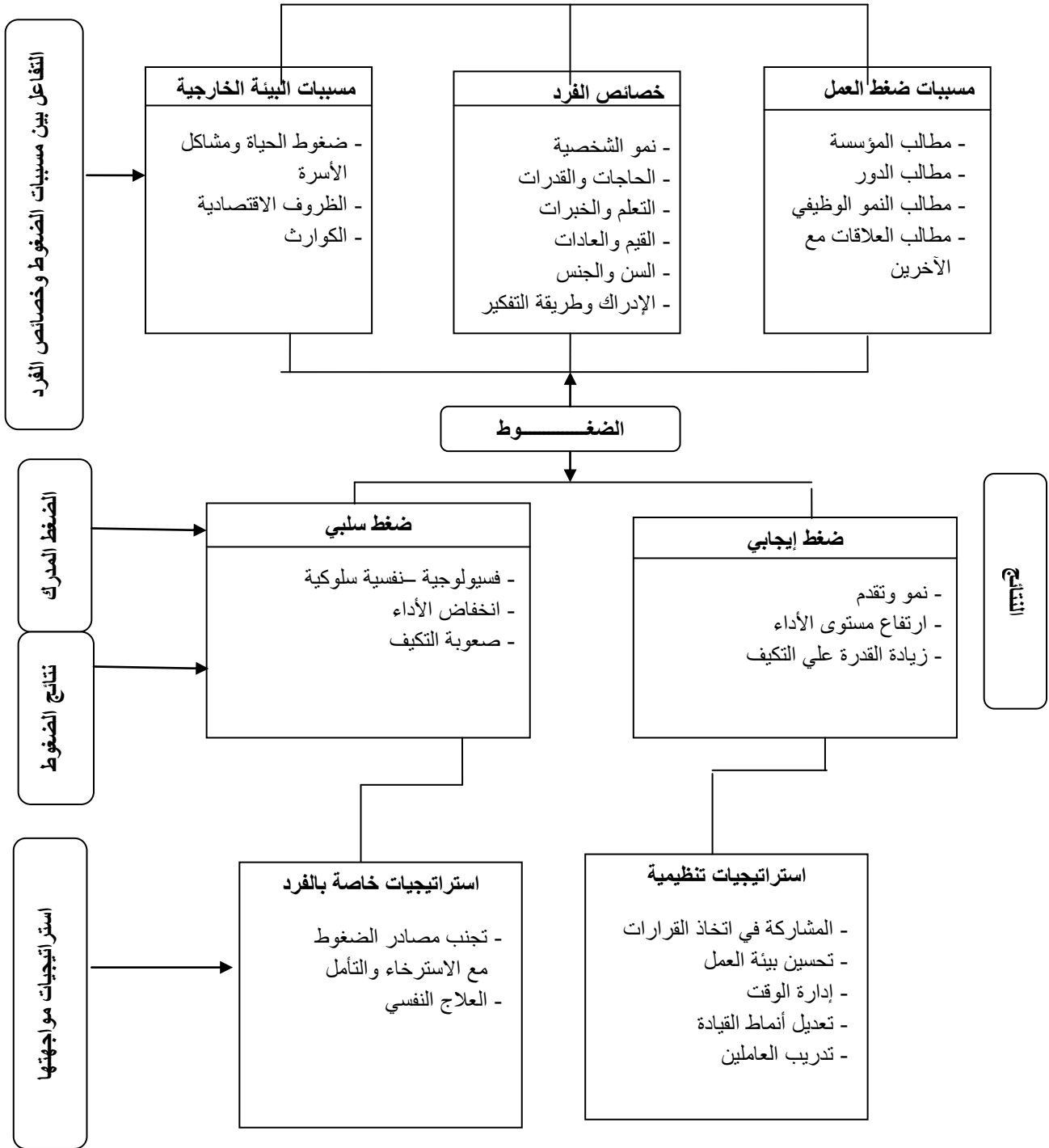
موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق علي هذا مفهوم تكامل الحاجة أما عندما يحدث التفاعل

بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة، فهذا يعبر عنه بمفهوم ألفا . (أمين, 2009: 205)

4- نظرية راشد لتفسير الضغوط 1992

عرض (النعاس , 2008: 42-43) أهم آراء (لظفي راشد) الذي أوضح مسببات الضغوط في الشكل رقم (4)، بعضها يتعلق ببيئة العمل وبعضها يتعلق بالبيئة الخارجية، ويشير أيضا إلى أن تلك المسببات تتفاعل مع خصائص الفرد، فإذا كانت الضغوط إيجابية فإنها تدفع إلى النمو والتقدم وارتفاع مستوى أداء الفرد وتوافقه، أما إذا كانت الضغوط سلبية فسيترتب عليها نتائج نفسية وفسولوجية، كما يشير نموذج هذه النظرية إلى استراتيجيات مواجهة الضغوط حيث يوضح أن الضغوط الإيجابية تم التعامل معها من خلال استراتيجيات تنظيمية في حين أن الضغوط، السلبية تم التعامل معها بطريقتين: أولهما من خلال الفرد، وذلك بتجنب التعرض لمصادر الضغوط قدر المستطاع مع التأمل والاسترخاء وأما ثانيهما فمن خلال العلاج النفسي.

تفسير ظاهرة الضغوط



نظريه لطفي راشد في تفسير الضغوط شكل (4) المصدر (النحاس, 2008: 43)

4- نموذج توافق الفرد مع البيئة

يندرج تحت هذا النموذج العديد من النظريات أبرزها نموذج متشجن (Michigan Model) بجامعة متشجن حيث قدم مركز البحوث الاجتماعية أبحاثاً تامة على أساس هذا النموذج فكانت نتائجها وفقاً للتصورات الأولية أن البيئة تؤثر على الفرد، وبالتالي تؤثر على استجابته ثم على صحته .

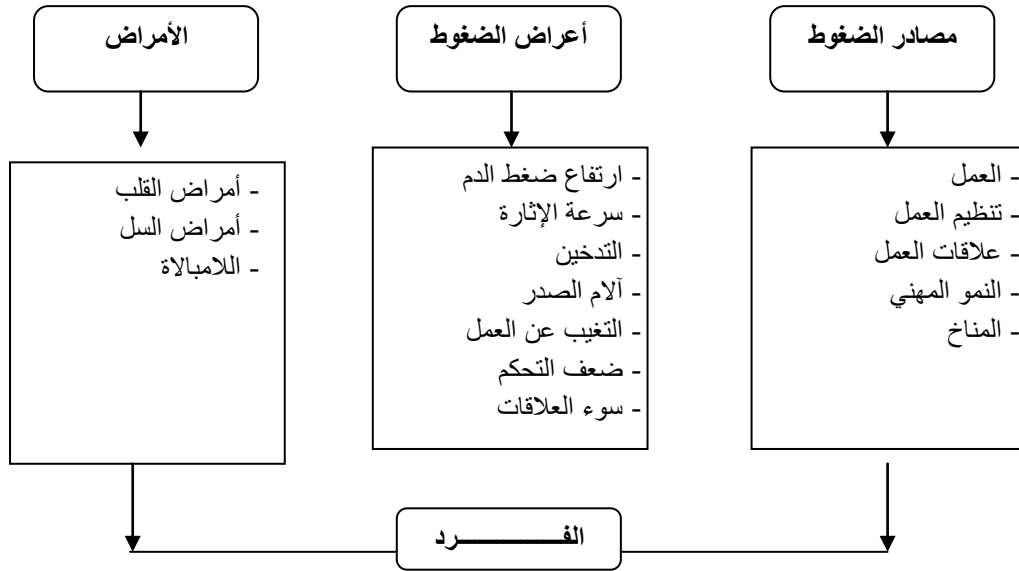
وقد إقترحه فرنش، روجرز، كوبا (1974 French . Rogergs,S.cobb) في تصوره لإيجاد إطار نظري للتوافق بين الفرد وبيئته وعلاقة ذلك بضغط العمل, ويركز نموذج متشجن على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله وإدراكه لقدراته الشخصية وعلاقة ذلك بالضغط والإجهاد، ووفقاً لهذا النموذج هناك نوعان من التوافق بين الفرد والبيئة :

1- التوافق بين حاجات ودوافع وأهداف الفرد, وبين المزايا التي تحققها له وظيفته في عمله مثل: الإنجاز وتحمل المسؤولية والرضا الوظيفي وغيرها من المزايا .

2- التوافق مع متطلبات المهنة وقدرات ومهارات العامل، وتؤكد هذه النظرية على الفرق بين التوافق النسبي المرتبط بإدراك الفرد والتوافق الموضوعي الذي تحكمه الحقائق, وتؤكد كذلك على أن أي اختلال هو سبب للضغط, ويظهر الإجهاد أو الضغوط كنتيجة لاختلال التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه وإدراكه لقدراته على التكيف معها أو حالة تتفاعل فيها عامل أو مجموعة من العوامل مع الفرد لتوجد خللاً في توازنه الجسدي والنفسي (الأحمدي, 2002: 35)

6- نموذج مارشال

يحدد مارشال في هذا النموذج العوامل المسببة للضغط في العمل، كما بين الأعراض الناتجة عن ذلك, وهناك أعراض خاصة بالفرد تتمثل في مختلف الأمراض الجسدية كأمراض القلب كما أن هناك أعراضاً خاصة بالمؤسسة أو المنظمة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث ونموذج مارشال يوضح الشكل الآتي: (عثمان, 2001: 102).



نموذج مارشال شكل (5)

من خلال العرض المختصر لبعض النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل يتضح تعدد نماذج ونظريات ضغوط العمل وتباينها، حيث لا يوجد نموذج واحد أو نظرية واحدة مجمع عليها بين العلماء لتفسير ضغوط العمل، فأغفلت جميعها مصدرًا مهمًا لضغوط العمل، هذا المصدر يتمثل في ضعف الإيمان أو انعدامه، ذلك أن الإيمان يحصن الفرد من ضغوط العمل وغيرها من المشكلات، كما أن بعض النظريات التي سبق عرضها ركزت على جوانب معينة دون أخرى في تفسيرها لضغوط العمل، مثل: نظرية المعرفة التي ركزت على أهمية التفكير والمصادر المعرفية وعلاقتها بدرجة التعرض للضغوط، ونظرية التوافق البيئي التي ركزت على محصلة التفاعل بين الفرد وبيئته وأثر ذلك على كل منهما، وعلى الرغم من الاختلاف بين اتجاهات هذه النظريات إلا أن هناك اتفاقًا عامًا بينهما على مدى تأثير الضغوط على صحة الفرد وتوازنه وتكيفه.

وترى الباحثة أن ضغوط العمل تنشأ من مواقف تفاعل الفرد مع بيئة عمله، ويؤدي ذلك التفاعل إلى إختلال توازنه أحيانا وكذلك يؤدي إلى ردود أفعال معينة: - فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية تؤثر على حياة الفرد؛ وتختلف هذه التوجهات في قدرتها أو قصورها في تفسير ضغوط العمل ستختار الباحثة من بين كل هذه النماذج والنظريات ما يلائم بيئة العمل لمجتمع الدراسة .

أثار ضغط العمل

هناك العديد من الأعراض التي من المحتمل أن تظهر كنتيجة للضغط، وهذه الأعراض منها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي، ومع أن العديد من الباحثين والكتاب اقتصرت دراساتهم علي ذكر الآثار السلبية فقط دون الإيجابية، وكرتيب لهذه الآثار يمكن حصرها في مجموعتين، هما الآثار الإيجابية، والآثار السلبية؛ :

أولاً: الآثار الإيجابية :-

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته، وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثاراً إيجابية مرغوباً فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها. (العميان, 2005: 165)

ومن الآثار الإيجابية ما يلي :

- 1- تنمية المعرفة لدى الفرد وإثارة الدوافع القوية نحو القيام بالعمل والسعي إلي تحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات .
- 2- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمات المختلفة لأن الضغوط تستلزم الاتصال والتعاون بين العاملين لمواجهتها .
- 3- رفع الروح المعنوية والثقة بالنفس والشعور بالرضا بين العاملين مما يبعث علي الاستقرار في العمل وتحقيق الأداء المتميز .
- 4- اكتساب القدرة على حل المشكلات من خلال معالجة مشكلات العمل التي تعترض العامل في إنجاز متطلبات عمله .
- 5- تنمية الاتصال بين العاملين بالمؤسسة أو المنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمياً أو غير رسمي، حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المنظمة .
- 6- اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة من بين العاملين بالمؤسسات والمنظمات المختلفة من خلال مواجهة ضغوط العمل، فقد يكون هناك تحديات متصلة بالعمل يجب مواجهتها لأنها ترتبط بتحقيق أهداف المنظمة، ومن خلال مواجهة تلك التحديات تنضح قدرات الأفراد وخبراتهم ومستوياتهم المهنية والعلمية التي يعبرون عنها خلال المواقف العملية المختلفة، وهذا يمكن للمنظمة من الاستغناء عن جهود هؤلاء العاملين متى ظهرت لديهم الضغوط أثناء العمل. (فقيه, عبد المجيد, 2005 : 310)

ثانياً: الآثار السلبية للضغوط :-

1- آثار سلوكية :

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات نحو الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة، سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل. (العميان، 2005: 166)

فتظهر على السلوك الظاهر من خلال بعض التغيرات في العادات والأنماط السلوكية لدى الفرد العامل كاضطراب الأكل (بالزيادة والنقصان في الشهية أو التركيز على نوع واحد من الطعام ووجبة واحدة طول اليوم)، التوجه إلى التدخين أو تعاطي مخدرات والكحول، قلة الحماس، التخلي على الأهداف في الحياة، فقدان القدرة على مواجهة المشكلات، العدوانية، سرعة الغضب، اللامبالاة بالأحداث والآخرين، فقدان الاهتمام بالمظهر الشخصي والتوقف عن ممارسة الهوايات. (غالبا، 1989: 119)

في حالة التوتر الشديد تكون قدرة العامل متفاوتة في أداء عمله، مما يعكس الإثارة على حياة العمل فيشعر بالتجديد والنشاط الحيوي للجسم، كما أن تفاوت مقدار ضغوط العمل قد يأخذ شكلاً مقلوباً متمثلاً في سلوك سلبي فيؤدي إلى تدهور في أداء العاملين ويتمثل في عدم القدرة على التركيز والميل للحوادث وارتفاع معدل التأخير والغياب. (المشعان، 1996: 316)

وقد أشار لازاروس (Lazarus 1966) إلى بعض هذه الاضطرابات السلوكية مثل: اضطراب النوم (الأرق) الفزع الليلي، الكوابيس، الإفراط في النوم، شرود الذهن، كثرة التخيل، نقص الميول والحماس، الشك في الزملاء كما يؤدي في العمل إلى القلق الذي يحاول خفضه عن طريق العدوان المعبر عنه من خلال سلوكيات التغيب وقلة الإنتاج وترك العمل. (غالبا، 1989: 119)

2- الآثار النفسية :

إن الآثار والنتائج النفسية مرتبطة بشكل وثيق بالآثار والنتائج السلوكية وتتمثل الآثار النفسية فيما يأتي :-

أ- **المشكلات العائلية :** لا شك أن حياة الإنسان العامل مرتبطة بالمنزل أو العمل، وما يطرأ على حياة الإنسان في العمل ينعكس أثره على المنزل، فالضغوط التي يحدثها العمل تؤثر على العلاقات العائلية، فقد يعجز الموظف عن مواجهة ضغوط العمل فيبدأ بإسقاطها على المنزل في شكل غضب أو أوامر صعبة أو سيطرة ونحو ذلك، وقد تؤثر على العلاقة الزوجية أو الأطفال .

ب- **اضطراب النوم :** تظهر الآثار النفسية للضغوط في شكل اضطراب النوم، كعدم القدرة على

النوم بشكل منتظم ، وهذا يؤثر بلا شك على المزاج وعلى الأداء في العمل. (جلده, 2009: 190)

ج- الاكتئاب : يعد الاكتئاب أحد الآثار النفسية التي تتركها ضغوط العمل على الأفراد عندما تزداد حدة هذه الضغوط داخل بيئة العمل ويعجز الفرد عن مواجهتها والتكيف معها بطريقة ملائمة ويترتب علي هذه الحالة تعرض الفرد للحزن وتوتر الأعصاب والشعور باليأس وقلة النشاط ، وتناقص الاهتمام بالعمل أو العجز عن القيام بأي عمل وفقدان الثقة بالنفس والمعاناة من عدم القدرة علي التركيز .(فلية, عبد المجيد, 2005: 311)

3- آثار جسدية (صحة بدنية)

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحديث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل الصداع، قرحة المعدة، السكري، ضغط الدم، أمراض القلب.(العيان, 2005: 67)

وكذلك أمراض الرئتين والكبد والجلد ونتيجة للضغوط وآثارها السلوكية قد يتعاطى الفرد الكحول ويذمن المخدرات ويمارس عادة التدخين (جلده, 2009: 191)

4- آثار انفعالية

من بين الآثار الانفعالية للضغوط المهنية سهولة الإثارة لدى الفرد وشعوره بعدم الاستقرار وتقلب المزاج كما يزداد معدل الوسواس واختفاء الإحساس بالصحة والسعادة لدى الفرد، والنزوع إلي الشكوى التخيلية ، وحدوث تغيرات في سماته الشخصية، ويتحول الأفراد الذين يتسمون بالدقة والحرص إلي أناس غير مباليين (مهملين) ويزداد معدل القلق، ويصبح الرد أكثر حساسية وعدوانية، بمعنى تزايد المشكلات الشخصية وضعف القيود الأخلاقية والانفعالية.(الفرماوي, 1990: 57)

وقد أو ضحت دراسة كل من (هيدي هليسترومويرنج) وجود علاقة بين حالة المزاج و المواقف الضاغطة ,فقد أسفرت النتائج أن المواقف السارة تستدعي المزاج الإيجابي الذي يعكس شعور الفرد بالمتعة، وأن المواقف المؤلمة وغير السارة تستدعي المزاج السلبي الذي يعكس حالة التعب والشعور بالضيق (الرشيدي: 1999: 38).

1- آثار الضغوط علي المنظمة

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل علي المنظمة فيما يأتي :

- ا- زيادة التكاليف المالية "تكلفة التأخر عن العمل ,الغياب والتوقف عن العمل".
- ب- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية .
- ج- عدم الرضى المهني .
- د- الغياب والتأخر عن العمل .

هـ- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.

و- عدم الدقة في اتخاذ القرارات .

ز- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.

س- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات .

ش- التسرب الوظيفي .

ص- الشعور بالفشل . (العيان, 2005: 167)

وتستنج الباحثة مما سبق عرضه أن للضغوط آثار متنوعة ، منها ماهو إيجابي ومنها ماهو سلبي، وأن الأفراد في وظائفهم المختلفة والمتنوعة قد لا يتعرضون لكل هذه الآثار في وقت واحد، بل إن هذا التأثير والتأثر هو أمر نسبي يختلف باختلاف الأفراد ومدى قدرتهم على التوافق مع هذه الضغوط التي تختلف باختلاف الأعمال ومتطلباتها .

تأنيًا:-الرضا الوظيفي

مفهوم الرضا الوظيفي :-

الرضا في اللغة : ضد السخط، وارتضاه له أهلا، ورضي عنه أحبه و أقبل عليه (ابن منظور:1956: 132) أما في الاصطلاح فيعرفه الغزالي بأنه " ثمرة من ثمار الحب و الحب يورث الرضا" (الغزالي :1975: 27) أما مفهوم الرضا في التراث الإسلامي فيعني ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة, وهو من أعلى مقامات المقربين ومنتهى الإحسان في العمل، والمكافآت والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم. قال الله تعالى: ﴿ قَالَ اللَّهُ هَذَا يَوْمَ يَنْفَعُ الصَّادِقِينَ صِدْقُهُمْ لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ ﴾ (سورة المائدة : الآية 121) .

والرضا من سمات النفس المطمئنة قال تعالى ﴿ يَا أَيُّهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ (30) ارْجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَرْضِيَّةً (31) ﴾ (سورة الفجر: الآية﴿30-31﴾ وقال الرسول الكريم صلي الله عليه وسلم (إذا أحب الله قوماً ابتلاهم فمن رضي فله الرضا ومن سخط فله السخط) .

أما في المفهوم الحديث فيسميه بعضهم رضا وظيفي كما هو مستخدم في البحث الحالي أو الرضا عن العمل أو الرضا المهني وهو لم يلق الاهتمام إلا منذ مطلع القرن العشرين. حيث نال مفهوم الرضا الوظيفي أهمية خاصة وحيز كبيراً من اهتمامات الباحثين في العلوم الإدارية والسلوكية والاجتماعية لماله من أثر مهم على العمل والأفراد والإنجاز في كل التنظيمات والمؤسسات (شماطه, 2011: 120) .

كما اتخذ مفهوم الرضا الوظيفي عن العمل اتجاهات مختلفة، مما جعل الإجماع على مفهوم موحد للرضا عن العمل أمراً في غاية الصعوبة .

ونظراً لاختلاف النظرة للرضا عن العمل التي ترجع إلى منطلقات كل باحث ,فضلا عن اختلاف الظروف البيئية والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز أحيانا على المشاعر والأحاسيس الشخصية وأحيانا أخرى على المواقف البيئية للعمل وأحيانا لطبيعة العمل نفسه (خالد العمري, 1991: 147) وفيما يأتي بعض تعريفات الرضا الوظيفي :-

عرف كل من (Behling,schriesheim : 1978) الرضا بأنه " عبارة عن مشاعر ناتجة مباشرة من عمل الفرد, والمكافآت التنظيمية كالأجر ,والمكافآت المادية وأيضاً من البيئة التنظيمية والطبيعية التي يتم فيها إنجاز العمل" .(كشرود, 1995: 141)

و عرف سترونج (stronge) الرضا الوظيفي بأنه "حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل, التي تجعل الفرد محباً له ومقبلاً عليه في بدء يومه دون أي غضاضة" (البارودي, 2015: 38) .

أما هوبك Hoppeck (1933) فعرفه بأنه "مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد" (حمود, 2004: 44) يعرف ستون (stone) بأنه "الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله بحيث يصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها" (سلطان, 2004: 196).

وعرفه كرانيرج (1979) Grunberg بأنه "الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته أو مهنته فيصبح فرداً مهتماً بوظيفته ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في التقدم والنمو وتحقيق أهدافه منها , أما كلايكان (1982) Klapachan فيعرفه بأنه "مجموعة من الظروف النفسية والبيئية التي تجعل الفرد راضياً عن وظيفته" (نافع, 2005-2006: 5), ويرى كل من ورثر ودافيس Werthers, Davis أن الرضا المهني يمثل مشاعر السعادة التي يحصل عليها الفرد من عمله , وهي تنعكس بدورها على حياته بصفة عامة وعلى مستوى أدائه على وجه الخصوص (المصري , عامر , 2014: 23) , أما (حرب, 1985: 4) فيعرفه بأنه: تقبل الفرد لطبيعة عمله , ما يحيط به من عوامل, كعلاقته بالزملاء والمشرفين داخل العمل وغيرها من العوامل المكونة لبيئة العمل على أن ترتبط هذه العوامل مع الخصائص النفسية والاجتماعية لهذا الفرد, وعرفه (منصور 1996: 254) بأنه مؤشر هام لفاعلية التنظيم من خلال العوامل المحددة للمناخ التنظيمي ومن مكونات بيئة العمل الرئيسية .

وعرفه (العمرى 1995: 169) بأنه مجموعة المشاعر الإيجابية والسلبية تجاه ما تقدمه الوظيفة للعامل من مزايا مادية ونفسية واجتماعية مقارنة بما يتوقعه هذا العامل منها مما يترك أثراً ملموساً على مستوى العامل وإنتاجه. وعرفه (إبراهيم, 1987: 326) بأنه إشباع حاجات الفرد ورغباته، وعلى وجه الخصوص تلك الحاجات التي ترتبط بالزيادة من قيمة الذات عبر المكانة والثناء.

أما (العيسوي, 2003: 77) فتعرفه بأنه الحالة النفسية والسلوكية التي يعبر عنها المهنيون نتيجة إدراكهم للمستوى الذي يحققه لهم العمل من إشباع حاجاتهم .

عرفه (محمد, 1997: 17) الرضا المهني بأنه مدى تقبل الفرد لعمله وما يحيط به من عوامل خارجية وداخلية، وهي الظروف المادية وطبيعة العمل ومجموعة الزملاء في العمل وتقبله لنمط الإشراف وفرص الترقية المتاحة وغيرها من العوامل المكونة لبيئة العمل ويؤكد المشعان على تعريف (دنيس كول 1977 cole Dennis) أن مفهوم الرضا الوظيفي يتم من خلال رضا الفرد عن بعض المتغيرات وهي الأجر, زملاء العمل, فرص الترقية. (المشعان, 1996: 213) .

ويعرف (الأغبري, 2002: 172) الرضا الوظيفي بأنه يعكس مستوى الاتزان في المشاعر الإيجابية

والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده كالراتب وظروف العمل والعلاقة مع الرؤساء والزملاء وفرص الترقى والنمو المهني .

ويرى (مرسي, 1984: 246) أن الأفراد يشعرون بالإشباع والإقناع والرضا عندما يؤدون العمل الذي يرغبون فيه ويتفق مع ميولهم واستعدادهم وقدراتهم, وحينئذ يؤدونه على الوجه الأكمل, ويشعرون بأنه يتيح الفرصة لاستعمال مواهبهم ويؤدي إلى نموهم الشخصي .

ويرى هنمان ,سكواب,فوسس,ودير (Henman,scheuap,fossues and Dayer) أن الرضا الوظيفي تعبير يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم, هذه المشاعر تعتمد في نظرهم على مفهومين أو اعتقادين، الأول ما يعتقدونه العاملون بشأن ما ينجزه لهم العمل حالياً (الإدراك بما هو كائن), والثاني يتعلق بما يتطلع العاملون إلى تحقيقه من وظائفهم والإدراك بما ينبغي أن يكون أي أن :

الرضا الوظيفي = الإدراك بما هو كائن

الإدراك بما ينبغي أن يكون (المصري, عامر, 2014: 20)

ويرى "المشعان (1993: 571)" أن الرضا المهني يرتبط بالنجاح في العمل الذي هو محور جوهري في حياة الإنسان، لأنه المظهر الذي يعطيه المكانة ويربطه بالمجتمع وفيه يجد فرصة كبيرة للتعبير عن ميوله واستعداداته وقدراته وطموحه، ويتحقق ذلك بالإنجاز وتقدير المسؤولية والرضا عن ظروف العمل والعمل ذاته والأجور والإشراف والترقية .

يلحظ من التعريفات السابقة أن الرضا الوظيفي هو نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته، وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل وانتمائه وتفاعله مع جماعة عمله ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية، وبالتالي فهو يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله.

وهذا جعل الباحثة تستخلص تعريفاً للرضا الوظيفي ينص على أنه مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً, وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية، ويتضح ذلك من خلال ما تتركه من أثر ملموس على حياة المبحوث.

أهمية الرضا الوظيفي :

يعد الرضا الوظيفي من أهم عوامل نجاح الموظف في العمل، حيث يعتبر هو الدافع الأساسي وراء حب العمل والأداء الجيد وأيضاً رغبة الموظف في الابتكار والتطوير، كما يرتبط عدم الرضا الوظيفي بظاهرتين سيئتين، وهما: الأمراض النفسية وأمراض القلب التي يتعرض لها الموظف بسبب الضيق النفسي وعدم الارتياح في العمل. (البارودي، 2015: 39)

كما يعتبر الرضا الوظيفي مؤشراً هاماً لنجاح الفرد في مختلف جوانب الحياة، وقد جاء التركيز على الرضا الوظيفي للعاملين بناء على الافتراض القائل "بأن الشخص الراضي عن عمله أكثر إنتاجاً من زميله غير الراضي عن عمله". (الحربا، 1980: 94)

وكشفت نتائج بعض البحوث أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول حياة من الأفراد غير الراضين، إذ أقل عرضه للقلق النفسي وأكثر تقديراً للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي، ويؤكد بعضهم أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، بمعنى أن الراضين وظيفياً راضون عن حياتهم والعكس صحيح. (عمر، 2015: 11)

ومن الأسباب الداعية إلي الاهتمام بالرضا الوظيفي :-

- 1- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي تؤدي إلي انخفاض نسبة غياب الموظفين .
- 2- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلي ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة .
- 3- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وبخاصة مع عائلاتهم وكماهم أكثر رضا عن الحياة على وجه العموم. (الحنيطي، 2007: 35)
- 4- إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل .
- 5- هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل، فكلما كانت درجة الرضا عالية أدى ذلك إلي زيادة الإنتاج (عصام عمر، 2015: 13)

ومن هذا المنطلق وبناءً علي تلك الأسباب ترى الباحثة أن الرضا الوظيفي مطلبٌ أساسٌ وهدفٌ رئيسٌ ينشده الجميع، لأن توافر الحد الأدنى من الرضا الوظيفي للعاملين في مجالي التعليم والصحة قد يكون له انعكاسات خطيرة علي مستوى العملية التعليمية والصحية بشكل عام، فأهمية الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في مجالي الصحة والتعليم لا تقل عن أهميتها للعاملين في المجالات الأخرى، فالعاملات يعانين ضغوطاً في مجال العمل وخارجه مما يؤدي إلي شعورهن بالإحباط وانخفاض الروح المعنوية، وقد لا يتعرض جميع العاملين بنفس الدرجة للضغوط في هذين المجالين وهذا ينعكس علي الرضا الوظيفي وعلي المؤسسة التي يعملن بها، وينعكس كذلك علي تحقيق الأهداف المرسومة داخل العمل . فلهذا يجب علي المسؤولين

في أي مؤسسة توفير سبيل التطور والابتكار لموظفيهم حتى يمكن الاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم الوظيفية .

خصائص الرضا الوظيفي :-

يمكن تحديد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يأتي :-

- تعدد مفاهيم طرق القياس :

أشار كثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي، وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها .

النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي :

غالباً ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر؛ فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر، وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة.

- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني وتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي ظهرت نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات . (البارودي، 2015: 38-39)

- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول :

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه، ومع بيئة العمل، وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي الشعور بالثقة للعمل والولاء والانتماء وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته . (عمر، 2015: 15)

- الرضا عن العمل ارتباطاً بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي

يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل، وإدارته، ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية، وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات .

- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه على العناصر الأخرى،

فرضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل دليلاً كافياً على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن

ما يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.(بن ماطل, 2007: 48-49)

قياس الرضا الوظيفي :

كما تعددت التعريفات والنظريات التي تناولت الرضا الوظيفي، تعددت أيضاً أساليب قياس الرضا الوظيفي، فنجد أن هوبك (Hoppock) (1936) كان يلجأ إلى أسلوب المقابلة، حيث كان يسأل العمال مباشرة للتعبير عن مدى رضاهم أو عدم رضاهم الوظيفي، في حين استخدم ديكسون Dixon (1939) أسلوب الملاحظة المباشرة لسلوك العاملين ليقوم بعد ذلك باستخلاص بعض الملاحظات حول مواقف ومشاعر وحوافز ودوافع العاملين في ضوء ما تمت ملاحظته من جوانب سلوكهم، أما أدمز "Adams" فقد عالج موضوع الرضا الوظيفي من خلال علاقته بالحوافز، حيث يرى أنه يمكن أن يتم تحديد الرضا من خلال إيجاد التوازن بين المدخلات (الجهد المبذول) والفوائد (النتائج التي يحققها الموظفون في العمل)، فإذا تحقق التوازن فإن ذلك يؤدي إلى حالة من الشعور بالرضا، وإذا لم يتحقق فإنه يخلق حالة من الشعور بعدم الرضا الوظيفي.(كشلوط ، 2013: 43).

وأشارت (السامرائي, 1999: 312) إلي أن الرضا الوظيفي يقاس بأسلوبين، هما :-

1- أساليب غير رسمية: هي أساليب عفوية تتضمن تسجيل رأي وملاحظات المشرفين عن حالة العاملين والتعرف على اتجاهاتهم النفسية، ومستوى رضاهم عن جوانب العمل المختلفة واستنتاج علامات الرضا من خلال تحليل تلك الملاحظات، وهي أساليب غير دقيقة وغير شاملة لمشاعر العاملين .

2- أساليب رسمية: هي أساليب تقريبية علي درجة من الدقة والصدق، غير أنها تتضمن إخضاع مشاعر الأفراد، وهذا يعني أنها عملية قياس متغيرات ضمنية تتعلق بخصائص الأفراد، كالشخصية، الرضا، الاتجاهات النفسية، مما يجعل عملية القياس تشكل صعوبة خاصة لذى المنظمات .

متغيرات الرضا الوظيفي :

هناك عوامل تؤثر في الرضا الوظيفي للعاملين فبعضها تتعلق بمستوى العمل ومتطلباته وبعضها الآخر يتعلق بشخصية العامل ودوافعه، كما يختص طرف فيها بالجوانب الاجتماعية ويرى عباس محمود أن هناك نوعين من المتغيرات هما المصدران للرضا وعدم الرضا عن العمل :

1- النوع الأول متغير العناصر اللصيقة بالعمل نفسه، وهذه العوامل تسهل تحقيق الذات للفرد،

وهي التحصيل والمعرفة والمسؤولية والتقدم .

2- النوع الثاني متغير العناصر الخارجية التي تتعلق ببيئة العمل وتتمثل في الأجر، والعلاقات الإنسانية والاجتماعية للعمل، والإشراف وسياسة المؤسسة والإجراءات الإدارية، وظروف العمل، والشعور بالأمن في العمل .(المصري, عامر, 2014: 56).

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

هناك العديد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي، ولا بد للإدارة من التركيز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وأهم هذه العوامل ما يأتي :-

1- عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة وإطارها : تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات، مثل: الإجازات، التأمين الصحي، الراتب، فرص الترقية، والعلاقات مع الآخرين (رؤساء أو مرؤوسين)

2- عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها : تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة ودرجة إثرائها وتتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة وعمق الوظيفة ومدى احتياجاتها للحاجات العليا .

3- عوامل تنظيمية تتعلق بسياسة المؤسسة: تتعلق بساعات العمل وظروفه وإجراءاته.

4- عوامل تنظيمية متعلقة بالفرد نفسه: مثل: شخصية الفرد ودرجة استقراره في حياته، السن، المؤهل العلمي، جنسيته أهمية العمل بالنسبة له .

5- عوامل بيئية: تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه.
(الشرايدة, 2008: 99-100)

أما ميولنز "Muillins(1986)" فذكر العوامل التالية التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي :-

1- العوامل الفردية : مثل: الشخصية، الذكاء، القدرات، التعليم .

2- العوامل التنظيمية : مثل: حجم وطبيعة المؤسسة، العلاقات الشخصية، وطبيعة العمل، والتكنولوجيا، وسياسة المؤسسة، نمط القيادة .

3- العوامل الاجتماعية: الاتجاهات، القيم، والمعتقدات .(عبد الرحيم, 1996: 19)

وقد أشار "النمر(1993: 85)" إلى أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل، وهي كالاتي:

1- الراتب .

2- الترقية .

3- الأمن .

4- الاحترام والتقدير .

5- جماعة العمل .

6- نمط الإشراف .

7- الحرية المتاحة في العمل .

8- العلاوات والمكافآت .

كما توصل "عبد الخالق(1982: 19)" في دراسته عن الرضا الوظيفي والإنتاجية إلى عدد من العوامل صنفها كما يأتي :-

1- **العوامل الذاتية:** تتعلق بقدرات ومهارات العاملين وكذلك مستوى الفاعلية لديهم وقوة تأثير العمل عليهم .

2- **العوامل التنظيمية:** مثل: الرضا عن نظم وأساليب وإجراءات العمل، الرضا عن العلاقة بالرؤساء والزلاء، الرضا عن ظروف وشروط العمل، الرضا عن الوظيفة .

3- **العوامل البيئية:** هي عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها على الموظف، ومن هذه العوامل: الانتماء الاجتماعي، ونظرة المجتمع إلى الموظف، ومدى تقديره لدوره، وما يسود هذا المجتمع من أوضاع وقيم .

وقد أشار "سلامة (1999: 128)" إلى العوامل التي لها تأثير على درجة رضا الأفراد

العوامل الآتية :-

1- **عوامل شخصية:** مثل: السن، مستوى التعليم، أهمية العمل بالنسبة للعامل المستوى الإداري للوظيفة، الحالة الصحية والمزاجية السمات الشخصية وهذه العوامل جميعها ذات أثر بالغ على رفع رضا الفرد .

2- **عوامل تتعلق بظروف العمل:** مثل: نوع العمل، طبيعة وظيفته أو مهنته كعمل روتيني أو متنوع، ابتكاري أو عادي، التقدم في العمل، الأجر، الراتب، الرئيس وزملاء العمل وتري الباحثة بعد هذا العرض للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي بشكل عام أن أهم العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي و يتفق عليها الباحثون يمكن أن تجمل في الآتي:-

1- الأجور والحوافز والمكافآت المادية والمعنوية .

2- العمل وظروفه وطبيعته .

3- العلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل .

4- الأمن والاستقرار الوظيفي .

5- الانتماء للمهنة .

6- التقدير واحترام الذات والمكانة الاجتماعية .

ويمكن إنهاء هذا العرض للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي بما توصل إليه شوقي

(1992: 221) من أن موضوع الرضا الوظيفي تسهم في تشكيله عوامل متعددة؛ أهمها :-

- 1- **الحاجات:** فكل فرد له حاجات وقدرة من الدافعية نحو الاتجاه إلى المصادر التي تشبع هذه الحاجات .
- 2- **الأداء:** تتحول الدافعية إلى أداء، وهذا الأداء وسيلة الفرد لإشباع حاجاته .
- 3- **الإشباع :** حيث ينجم عن الأداء المتميز إشباع حاجات الفرد .
- 4- **الرضا:** إن بلوغ الفرد مرحلة من الأداء الفعال في عمله يجعله راضياً عن هذا العمل. كما أظهرت الدراسات أن الرضا عن العمل يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء، ومن أهم مسببات الرضا كما ذكرها (عباس:2011) ما يأتي :-

- 1- **احترام الذات :** كلما كان هناك ميل لدى الفرد للاعتداد برأيه واحترام ذاته، والعلو بقدره كان أقرب إلى الرضا عن العمل، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون ببخس في قدرهم، أو عدم الاعتداد بالذات فإنهم عادة ما يكونون غير راضين عن العمل .
- 2- **تحمل الضغوط :** كلما كان الفرد قادراً علي تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كان أكثر رضاً، أما أولئك الذين يتفعلون بسرعة وينهارون فور وجود عقبات، فإنهم عادة ما يكونون مستائين .
- 3- **المكانة الاجتماعية:** كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفية الأقدمية، زاد رضا الفرد عن عمله أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفياً واجتماعياً وقلت الدرجة الوظيفية استياء الفرد يزداد .
- 4- **الرضا عن الحياة:** الأفراد السعداء في حياتهم يكونون سعداء في عملهم أما التعساء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم . (عباس، 2011: 225-226)

نظريات الرضا الوظيفي :

كما تعددت التعريفات التي تناولت الرضا الوظيفي كذلك تعددت النظريات التي تناولت الرضا الوظيفي وفيما يأتي عرض لبعض هذه النظريات :

1- نظرية ماسلو للحاجات :

كانت أول دراسة استخدمت نظرية الوفاء بالحاجات لدراسة الرضا الوظيفي هي دراسة ماسلو "1945Maslow" بعنوان نظرية الحاجات المكونة من خمس حاجات مرتبة من القاعدة إلى القمة في شكل هرمي .(المصري ,عامر 2014: ص106)

حيث يرى ماسلو أن إشباع الحاجة أو الحرمان منها يكون حالة من الرضا أو عدم الرضا أو السخط لدى العمال، كما أن الحرمان يولد تأثيراً نفسياً وجسيمياً، وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد هي التي تؤثر علي السلوك، أما الحاجات التي تم إشباعها فتكون بمثابة دافع للفرد

(الشرايدة, 2008: 80),

وذكر(العميان, 2002:282) أن ماسلو قسم الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات وزعها كالآتي:-

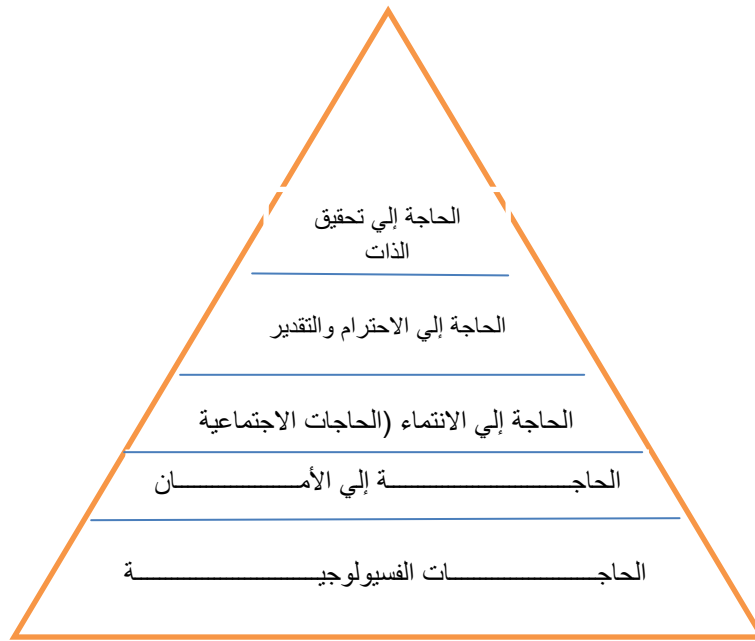
1- الحاجات الأساسية وتسمى أحياناً الفسيولوجية أو الطبيعية العضوية، كحاجات المأكل والمشرب والمسكن .

2- الحاجة إلى الأمن والضمان: هي الحاجات التي تتعلق بحماية الفرد من الأذى الجسدي والنفسي، أو ضمان الدخل والمحافظة على مستوى معيشي لائق.

3- الاحتياجات الاجتماعية أو الحاجة إلى الانتماء وتتمثل في الحاجة إلى مشاركة الآخرين والتفاعل الاجتماعي، والحاجة إلى الصداقة والحب والعطف والقبول من الآخرين. وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو حاجات أعلى وأبعد عن الحاجات الأولية .

4- الحاجة إلى الاحترام وتقدير الذات: تتمثل في: الاحترام والتقدير من الآخرين والتميز عنهم.

5- الحاجة إلى تحقيق الذات تحقيق الأهداف والطموحات التي يرغبها في الحياة وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم (ماسلو)و الهرمي للحاجات كما هو موضح في الشكل الآتي.



شكل (6) نظرية ماسلو (النعيمي(2008:70))

فتطبيق نظرية ماسلو (Maslow) على الرضا الوظيفي بدأ عندما أدرك العديد من الأفراد أن العمل شيء يمثل في ذاته مثيراً ومكافأة، بالإضافة إلى كونه يحقق الحاجات الأساسية للحياة. (المصري, عامر, 2014: 107)

كما تؤكد نظرية ماسلو أن الإحساس بالرضا لا يمكن تحقيقه دون الاهتمام بالحاجات, لذا لا بد من دراسة الحاجات وتحديد أهميتها لتحقيق الرضا الذي له دور كبير في زيادة فعالية أداء

الأفراد والمؤسسات ويحصل من خلال تحفيز العاملين وإشعارهم بالأمن والاستقرار من خلال إشباع حاجاتهم. (الشرايده, 2008: 80)

كما يضع ماسلو مجموعة من الافتراضات التي تحكم مفاهيم نظريته، نذكر منها :-
1- أن الإنسان في حاجة مستمرة، وأن حاجاته تؤثر على سلوكه، والحاجات غير المشبعة لها تأثير سلبي على السلوك.

2- يمكن ترتيب حاجات الإنسان بحسب الأهمية والأولوية، فنجد في قاعدة الهرم الحاجات الأساسية، ثم تتدرج حتى تصل الحاجة إلى تحقيق الذات .

3- يقوم الإنسان بإشباع حاجاته بشكل متدرج بدءاً بالحاجات الفسيولوجية، ثم ينتقل إلى حاجات الأمن، ثم الحاجات الاجتماعية، ثم حاجات التقدير والاحترام، وأخيراً حاجات تحقيق الذات. (عبد الرحيم, 2009: 94)

نظرية العدالة والمساواة

وضع هذه النظرية "أدمز Adams(1963)" وتقوم علي العدالة والمساواة في معاملة الفرد في وظيفية , حيث يعتقد أن المحور الرئيسي لجهود العمل وأدائه والرضا عنه هو درجة العدالة والمساواة التي يتحصل عليها الفرد في وظيفته (صقر 1983:ص152) وهنا يكون تركيز هذه النظرية على أن تحديد الرضا هو عامل هام في المقارنات المختلفة, وباختصار سوف يشعر الفرد بالرضا إذا كانت مدخلاته [قدراته – أدائه- دافعيته] ومخرجاته [مكافأته عن العمل مكانته الاجتماعية وأجوره] يتم إدراكه بصورة متساوية مع الآخرين في الوظائف المشابهة, كما تستند هذه النظرية إلى أن الفرد يقيس درجة العدالة أو المساواة من خلال مقارنة الجهود التي يبذلها في عمله: المدخلات, المكافأة, الحوافز التي يحصل عليها, (المخرجات): مع الجهود المبذولة من أمثاله من العاملين في المستوى نفسه (الظروف نفسها) فإذا كانت نتيجة هذه المقارنة عادلة تكون النتيجة شعور الفرد بالرضا عن الوظيفة، أما إذا كانت النتيجة غير عادلة فإن الفرد يكون لديه شعور بعدم الرضا عن الوظيفة. (المصري, عامر, 2014: 112-113).

نظرية التأثير الاجتماعي :

تعتبر نظرية التأثير الاجتماعي ردّ على العيوب التي تعاني منها نظريات الحاجة, ولهذا قدم كل من نسيلا نسيك وبيفير "Salancik,pfeffer(1978)" نظرية بديلة للرضا الوظيفي تخلص كلية من مفهوم الحاجة. (كشروود, 1995: 461)

فالفكرة الأساسية لهذه النظرية هي أن استجابة الفرد العاطفية للعمل ,قد تكون ناتجة عن رد فعل زملاء العمل حيال أعمالهم, كما قد تكون نتيجة للخصائص الموضوعية للعمل أي أنه لا تقوم

استجابة الفرد تجاه عمله علي أساس الخصائص الموضوعية فقط للعمل, ولكنها تتأثر أيضاً بدرجة كبيرة بمؤشرات اجتماعية في مكان العمل وبيئته. (شماطة, 2011: 129)

وتؤكد هذه النظرية على أن الخصائص لا يمكن أن تؤثر على الرضا الوظيفي بنفس الكيفية التي تؤثر بها نظرة زملاء العمل, ولا يمكن أن تؤثر في الرضا الوظيفي لوحدها. أي أن تقدير رضا الفرد عن عمله يتأثر بفكرة ورأي زملائه في الوظيفة, وعليه إذا كانت المعلومات ونظرة الزملاء ايجابية, زادت درجة رضا الفرد عن وظيفته والعكس صحيح. (بجي, 1994: 140).

وبالتالي تري هذه النظرية أن التأثير الاجتماعي يلعب دوراً مهماً في درجة رضا الفرد عن عمله (شماطة, 2011: 129).

نظرية التبات (الاتساق)

طور هذه النظرية عالم اسمه كورمان (Korman) وهي تهتم بالعلاقة بين مستوى تقدير الذات للعامل والأداء الوظيفي, مؤكداً أن العمال ذوي التقدير العالي للذات يرغبون في أداء عملهم على مستويات عالية, بينما العمال ذوي التقدير المنخفض للذات يؤدون أعمالهم على مستويات منخفضة .

وأشار إلي أن هناك ثلاثة أنواع من تقدير الذات, تقدير الذات المزمّن الذي يعني شعور الفرد العام حول نفسه وتقدير الذات الموقفي الذي يعنى شعور الفرد حول نفسه في موقف معين كمخاطبة الآخرين, وأخيراً تقديرات الذات المتأثر اجتماعياً الذي يعني كيف يشعر الفرد تجاه نفسه بناء على توقعات الآخرين (كشرود, 1995: 467) وإذا كانت هذه النظرية صحيحة, فإنه بالإمكان تحسين أداء العامل وذلك بزيادة مستوى تقديره لذاته. وهناك طريقتان لذلك :

الأولى تعتمد على إعطاء العاملين فكرة دقيقة عن استعداداتهم وقدراتهم الكامنة التي يستطيعون استغلالها في أدائهم العمل بصورة جيدة .

وفي الطريقة الثانية تعطي للعامل مهمة سهلة بحيث يكون من المؤكد النجاح فيها بمستوى مرتفع, فهذا النجاح يعتقد بأنه سيزيد من مستوى تقدير الذات لدى العامل بحيث يؤثر إيجابياً على أدائه, الذي يؤدي كذلك إلي زيادة مستوى تقدير الذات. (شماطة, 2011: 130)

وعلى ذلك كان لا بد من معرفة وفهم السلوك الإنساني ودوافعه ومحدداته والقدرة على توقع أنماط السلوك في مواقف العمل المختلفة المحتملة, والتمكن من السيطرة عليها وتوجيهها بما يحقق رضا العاملين ويحقق الأهداف المرسومة. (السلي, ب.ت: 29)

نظرية العاملين لهيرزبرج

يوضح عبد الله اسبيقه ما توصل إليه (هرزبرج) في نظريته التي يرى فيها أن الجهود وإثارة

الدافعية ينبغي أن تركز على إشباع حاجات تحقيق الذات والإنجاز، وميز بين مجموعتين من العوامل التي ترتبط بمشاعر السعادة والرضا عند الفرد هما :-

أ- **العوامل الدفاعية:** هي عوامل مرتبطة بالعمل نفسه وتعتبر بمثابة الدوافع التي تؤدي إلى تحقيق رضا الفرد عن عمله مثل الإنجاز وتحمل المسؤولية وفرص النمو والترقي .
ب- **عوامل الصحة :** هي بمثابة دوافع تؤدي إلى عدم رضا الفرد عن عمله إذا لم تتوفر عوامل محيطة بالعمل مثل الأجر وسياسة الإدارة والإشراف وظروف العمل. (عبد الله اسبيقة، 2011: 24).
ووصلت هذه النظرية إلى نتيجة مفادها: أن عدم توفر هذه العوامل يسبب عدم الرضا الوظيفي، وفي الوقت نفسه فإن توفرها بنسبة كافية لا يضمن حدوث الرضا للفرد وإنما يضمن عدم الاستياء في العمل، أي أن العوامل المؤدية للرضا لا تؤدي بالضرورة إلى رضا العامل عن عمله، في حين أن عدم توفرها يؤدي بالتأكيد إلى عدم الرضا عن العمل.

(الحسيني ومصطفى، 1992: 144)

ويلاحظ أن النتائج التي توصل إليها هيرزبرج تؤكد اعتماده على نموذج الحاجات الذي اقترحه ماسلو ، ولذلك قرر هيرزبرج ما يأتي :-

1- طالما أن الحاجات الدنيا قد تم إشباعها وتوفرها في المجتمع فإنها في الواقع لا تمثل دافعا للرضا عن الوظيفة .
2- أنه يمكن اعتبار الرضا عن الوظيفة بمثابة دالة الحاجات العليا التي لم يتم إشباعها بعد ومن ذلك الحاجة إلى تحقيق الذات .

3- أنه يمكن اعتبار عدم الرضا عن الوظيفة دالة للعوامل الوقائية غير المتوفرة (الحاجات الدنيا التي لم يتم إشباعها). (عبد الغني، 2001: 329)

نظرية التوقع (Vroom 1964)

ترتكز هذه النظرية على الفرق بين ما يحتاجه العامل وبين ما يحصل عليه من عمله، وترى هذه النظرية أن دافعية الفرد لأداء العمل هي محصلة للعوائد التي يتحصل عليها، أو شعوره، و اعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد. (ماهر، 2008: 54)
وتعتمد هذه النظرية على ثلاثة جوانب :-

1- الجاذبية (المنفعة): هي مدى الأهمية التي يعطيها الفرد للنواتج أو العوائد المحتملة التي يمكن أن يحققها في عمله وتتمثل في الحاجات غير المشبعة .

2- الارتباط بين الأداء والعائد (المكافأة): هي حرية اعتقاد الفرد بأن مستوى أدائه يؤدي إلى تحقيقه للنواتج أو العوائد المرغوبة .

3- الارتباط بين الجهد والأداء: هي الاحتمال المدرك للفرد بأن الجهد المبذول سيؤدي إلى

تحقيق الأداء , أي مدى رغبة الفرد في العمل, أو تحقيق عائد معين في أي وقت, وتتوقف على أهداف الفرد وإدراكه للقيمة النسبية لهذا الأداء كوسيلة لتحقيق هذه الأهداف .(حسن,2004: 133)

نظرية الإنجاز :

يرى (ماكلياند Mak Leand) أن الأفراد يختلفون من ناحية الرضا الوظيفي طبقاً لثلاث حاجات هي :

الحاجة إلى السلطة (القوة), والحاجة إلى الإنجاز, والحاجة إلى الانتماء فالأفراد الذين لديهم حاجة إلى السلطة يحاولون التأثير على الآخرين مباشرة من خلال تقديم المقترحات والإعلان عن آرائهم وتقييمهم للمواقف والأفراد, وهم يتميزون بالقدرة على التعبير والطلاقة اللغوية وكثرة الكلام وإطالة النقاش والمجادلة. (مرسي,1984: 176)

أما الأفراد الذين يتمتعون بحاجة كبيرة نحو الإنجاز, فيصبح لديهم قدر كبير من الرضا الوظيفي إذا كانت أعمالهم تتضمن قدراً من التحدي لقدراتهم, ويصبح احتمال النجاح في أعمالهم كبيراً. (الطويل,1999: 197)

نظرية تكوين الهدف لأدوين لوك (1968 Edwin Look)

أشار (عبد الحميد 2005) إلى أن نظرية تكوين الهدف تقوم على أساس أن الفرد تحركه أهداف وغايات لها قيمة لديه, وأن هذه الأهداف هي التي تحدد اتجاه أنشطته وسلوكه, وكذلك اتجاه أفكاره. ويرى "أدوين لوك" أن تحديد الهدف يؤدي إلى بلوغ مستوى أعلى للقيمة المرجو تحقيقها, وأكد على أهمية الجهد المبذول في تحقيق الهدف وعلى أهمية المنافسة في إثارة الأفراد لتحقيق مستويات أعلى من الأداء. ويعتبر أدوين لوك الرضا الوظيفي بمثابة دلالة للعلاقة المدركة بين ما يحتاجه الفرد من وظيفته وما يدركه من خلال ما يحصل عليه كنتيجة فعلية, ولذلك فإن إنجاز وتحقيق القيم الأكثر أهمية بالنسبة للفرد يقابله تحقيق درجة عالية من الرضا . (كشلوط, 2012: 39)

وبعد هذا العرض ومن خلال المناقشات السابقة في النظريات المطروحة نجد أن كلاً منهم قد ركز الاهتمام على جانب من جوانب العمل, فالرضا الوظيفي في ضوء نظريات الحاجات يأتي من إشباع المهنة لحاجات الفرد الأساسية والثانوية, فكما استطاع العمل أن يشبع أكبر قدر من حاجات الفرد كان راضياً عن مهمته, ونظرية العاملين لهيزبيرج كانت أكثر شمولاً في محاولاتها تفسير الرضا الوظيفي, بينما نجد نظرية التوقع قد حصرت الرضا الوظيفي في دائرة توقعات الفرد فقط, وعلي ذلك نجد أن النظريات جميعها تتضافر معاً ويكمل بعضها بعضاً في تفسير الرضا عن العمل, ذلك لأن كل نظرية على حدة تنطلق من وجهة نظر خاصة

بها, وتعالج الرضا الوظيفي من زاوية معينة مما يجعلها عاجزة عن وضع تفسير شامل ومتكامل لجميع مظاهر الرضا الوظيفي .

الفصل

الثالث



◀ دراسات تناولت متغير ضغوط العمل

- أ- دراسات محلية تناولت متغير ضغوط العمل
- ب- دراسات غير محلية تناولت متغير ضغوط العمل

◀ دراسات تناولت متغير الرضا الوظيفي

- أ- دراسات محلية تناولت متغير الرضا الوظيفي
- ب- دراسات غير محلية تناولت متغير الرضا الوظيفي

◀ التعقيب على الدراسات السابقة

◀ فروض البحث

تمهيد

اطلعت الباحثة على العديد من البحوث والدراسات السابقة التي أجريت في البيئة المحلية والعربية، وإن كان بعضها لا يرتبط بشكل مباشر بموضوع الدراسة الحالية إلا أنها يمكن أن تساعد في توضيح بعض المتغيرات التي تؤثر في درجة الرضا الوظيفي وضغوط العمل وقد قسمت الدراسات السابقة على النحو الآتي :-

أولا دراسات تناولت متغير ضغوط العمل

أ- الدراسات المحلية التي تناولت متغير ضغوط العمل

1- دراسة النعاس (2008):موضوعها (الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة) هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون في الشركة العامة للكهرباء, كما هدفت إلى التعرف على علاقة تلك الضغوط بالصحة النفسية .

تكونت عينة الدراسة من (250) فرداً، تم اختيارهم بشكل عشوائي من العاملين في الشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة.

استخدم الباحث مقياس الضغوط المهنية من إعداد أمجد أبونبعة (1999)، ومقياس الصحة النفسية من إعداد عبد المطلب القريطى وعبد العزيز الشخص (1992) .

وكانت أهم نتائج الدراسة:-

1- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملين في الشركة.

2- يتعرض العاملون في الشركة إلى درجة منخفضة من الضغوط المهنية بلغت نسبتها 25.9%

3- مستوى إدراك العاملين للضغوط المهنية المتمثلة في: الراتب, الحوافز التشجيعية النمو والتقدم المهني, الاستعداد الوظيفي، تراوحت بين (46.85%-51.06%).

2-دراسة المنقوش (2008): موضوعها (الضغوط المهنية وعلاقتها ببعض سمات الشخصية

لدى معلمي المرحلة الثانوية بمنطقة بني وليد) تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة الفروق بين المعلمين في الضغوط المهنية وبعض السمات لدى معلمي المرحلة الثانوية, وتحديداً في مدينة بني وليد، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (170) معلماً ومعلمة منهم: (53) معلماً و(117) معلمة تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية.

واستخدم الباحث في دراسته العديد من الأدوات التي تخدم أغراض الدراسة وأهدافها، وهذه الأدوات هي اختبار الضغوط المهنية، والسمات الشخصية. وقد أسفرت هذه الدراسة.

عن النتائج الآتية :-

1- وجود فروق دالة إحصائية بين المعلمين في أبعاد الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الجنس (ذكور-أنات)؛ في البعد الأول: العبء المهني .البعد الثاني: نقص الدافعية. والبعد الثالث: صعوبة إدارة الوقت لصالح المعلمين الذكور .

2- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المعلمين في أبعاد الضغوط المهنية تبعاً لمتغير التخصص (أدبي-علمي) .

3- وجود فروق دالة إحصائية بين المعلمين في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في البعد الأول العبء المهني لصالح المعلمين الذين تقل خبرتهم عن عشر سنوات .

4- لا توجد فروق دالة إحصائية بين المعلمين في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في الأبعاد الآتية: نقص الدافعية , الضيق المهني ، صعوبة إدارة الوقت .

3- دراسة عمران (2008): موضوعها (ضغوط العمل في المستشفيات وعلاقتها بالولاء التنظيمي لعناصر التمريض).

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى عناصر التمريض العاملة في مستشفيات الدراسة، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لهذه العناصر ودراسة تأثير الفروق الشخصية (الجنس - العمر - المستوى التعليمي - الحالة الاجتماعية - الفروق الوظيفية - مهام الوظيفة-الخبرة) على مستوى ضغوط العمل والولاء التنظيمي لهذه العناصر

تم في هذه الدراسة اعتماد المنهج الوصفي واستخدام المقاييس الإحصائية التي تحقق أهداف الدراسة، وهي:- التكرارات, النسب المئوية, المتوسطات الحسابية, الانحرافات المعيارية, معامل ارتباط بيرسون, اختبار الفروق بين وسطين, اختبار التباين (f test), اختبار ولكوكسن, اختبار جودة المطابقة, معامل(ألفا كرونباخ) لحساب معامل الثبات وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل ووجود مستوى عالٍ من الولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة ووجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

4- دراسة الهوني (2009): موضوعها (ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمرأة العاملة)هدفت الدراسة إلى:-

1- التعرف على مستويات ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة العاملة والكشف عن أسبابها وأثارها.

- 2- التعرف على الاختلاف في الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل .
- 3- التعرف على الاختلاف في مستوى ضغوط العمل وفقا للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الحالة الاجتماعية, المستوى الوظيفي).
- 4- التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرأة العاملة والكشف عن أسبابها وآثارها .وكشفت الدراسة عن النتائج الآتية :-
- 1-** تتعرض المرأة العاملة في قطاع النفط لضغوط ناتجة عن اجمالي مصادر ضغوط العمل بمستوى يقترب من المستوى المتوسط حيث بلغ المتوسط (2.679) والتي يمكن توضيحها كالآتي:-
- أ- تتعرض المرأة العاملة للضغوط الناتجة من غموض الدور بمستوى منخفض
- ب- تعاني المرأة العاملة الضغوط الناتجة عن المصادر(صراع الدور, بيئة العمل، عبء الدور، تؤثر العلاقات في العمل بمستوى يقترب من المتوسط).
- 2- إن ترتيب مصادر الضغوط لدى المرأة العاملة لدى أفراد مجتمع الدراسة حسب أهميتها من وجه نظرهن كما يأتي:(الضغوط الأسرية, عبء الدور,تأثر العلاقات في العمل , صراع الدور بيئة العمل , غموض الدور) .
- 3-عدم وجود اختلاف في مستويات ضغوط العمل وفقا للمتغيرات الديموغرافية (العمر, الحالة الاجتماعية, المستوى الوظيفي) .
- 4- توجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط والأداء الوظيفي للمرأة العاملة.
- 5- دراسة القشطي (2013):** موضوعها علاقة الضغط الوظيفي بالرضا الوظيفي هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير مصدري الضغط الوظيفي (صراع الدور, غموض الدور) على رضا العاملين الوظيفي, وكذلك على أدائهم الوظيفي. وتمحور الهدف الأساسي لهذا البحث حول دراسة الضغوط الوظيفية التي يعاني منها العاملون بالوظائف الروتينية ومدى تأثيرها على الأداء والرضا الوظيفي لهم, وقد توصل الباحث من خلال الدراسة إلى النتائج الآتية :-
- 1- يعاني العاملون بالوظائف الروتينية في المصارف التجارية من مصدر الضغط الوظيفي، فهم يتعرضون إلى صراع الدور وغموض الدور في بعض جوانب الوظائف التي يمارسونها
- 2-لا يرتبط صراع الدور بأي علاقة مع الرضا الوظيفي, في حين كانت العلاقة بين غموض الدور والرضا الوظيفي علاقة عكسية .

ب- الدراسات العربية التي تناولت متغير ضغوط العمل

1- دراسة عسكر و احمد عبد الله (1988) بعنوان (مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية)

هدفت إلي التعرف على مدى الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها العاملون في مهنة التدريس في المعاهد الخاصة, والتمريض والخدمة الاجتماعية والخدمة النفسية بدولة الكويت بشكل عام وفي ضوء متغيرات الخبرة المهنية, الجنسية, الجنس, الحالة الاجتماعية وهدفت كذلك إلي التعرف علي مدى معاناة العاملين في هذه المهن لبعض الأعراض النفسية والجسمية التي ترتبط بالضغوط الناتجة عن ظروف العمل. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لها . بلغت عينة الدراسة (353) عاملا كان توزيعها, كالآتي: [78 مدرسا لمهنة التدريس في المعاهد الخاصة, 162 ممرضاً وممرضة من أربع مستشفيات, 73 أخصائيا اجتماعيا, 40 من العاملات في الخدمة النفسية]

وقد توصلت الدراسة الى النتائج الآتية:-

- 1- إن درجة الضغوط في المهن الأربع - التدريس, التمريض, الخدمة الاجتماعية, الخدمة النفسية. لا تعتبر عالية في الاستبانة, وأن مهنة التمريض هي أكثر المهن تعرضا للضغوط, تليها مهنة الخدمة النفسية, ثم التدريس في المعاهد الخاصة, وأخيرا الخدمة الاجتماعية.
 - 2- برزت فروق ذات دلالة إحصائية بين جميع المهن في ست مجالات, وهذه المجالات هي:- تعارض الأدوار - مدى وضوح الأدوار - الروتين الوظيفي - العائد المالي - غياب الدعم والترابط.
 - 3- تشير النتائج إلى أن فئة المتزوجين هم الأكثر تعرضا للضغوط مقارنة بغير المتزوجين, بخاصه مهنة التمريض والخدمة الاجتماعية .
- 2- دراسة اليوسفي (1990) موضوعها: ضغوط الحياة الموجبة والسالبة وضغوط عمل المعلم كمتنبى للتوافق.

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغط المعلم والتوافق, بالإضافة إلى دراسة الفروق بين المتزوجات وغير المتزوجات والمعلمات حديثات التخرج في درجة الضغط واستخدمت مقياس ضغط المعلم ومقياس التوافق وقد بلغ عدد المعلمات في العينة (82) معلمة. وكان من نتائج البحث أن الزيادة في درجة ضغط المعلمة يقابلها نقصان في درجة التوافق, كما وجدت فروق دالة بين متوسطات درجات المعلمات المتزوجات والمعلمات غير المتزوجات في الضغوط والتوافق لصالح المجموعة الأولى, كما وجدت فروقا في تلك المتغيرات لصالح المعلمات ذوات الخبرة .

3- دراسة السباعي (2001) موضوعها: (ضغوط العمل؛ مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها أفراد عينة الدراسة، مع التعرف على أهم المصادر المسببة لتلك الضغوط لدى هؤلاء الأفراد ومدى وجود اختلاف بينهم في مستوى ضغوط العمل، وفقاً لمتغيرات الشخصية، وكذلك التعرف على أهم الاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة ضغوط العمل سواء من قبل الأفراد أو من قبل الجامعات السعودية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي؛ وبلغ عدد أفراد العينة (598) موظفة، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج؛ أهمها:- انخفاض مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة، وإن مصادرها تتمثل في محدودية فرص التطور والترقي الوظيفي ثم عبء العمل، ثم عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى أن الموظفات الأصغر سناً يشعرن بضغوط العمل، والموظفات الأقل خدمة يشعرن بضغوط أيضاً.

4- دراسة سلوم (2002) موضوعها: عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات هدفت الدراسة إلى الآتي :-

1- معرفة العوامل الرئيسية لضغوط العمل التنظيمية التي تتعرض لها المشرفات الإداريات العاملات في مكاتب الإشراف التربوي.

2- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفات الإداريات العاملات في مكاتب الإشراف التربوي في: (الرياض، جدة، الزمام) كما يراها أفراد الدراسة .

3-تحديد علاقة عوامل ضغوط العمل التنظيمية والرضا الوظيفي لدى المشرفات الإداريات ببعض المتغيرات الديموغرافية بحسب المنطقة التعليمية والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة في مجال التعليم وفي مجال الإشراف الإداري والتدريب والعمل الإشرافي، وأخيراً التعرف على علاقة ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات برضاهن الوظيفي.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الاستبانة وطبقت الدراسة على عينة بلغ عددها 180 مشرفة إدارية واستخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية اللازمة وتوصلت إلى النتائج الآتية :-

1- نالت الجوانب الاجتماعية والعلاقات الإنسانية وكذلك الصفات والمميزات الفردية على المستوى الذاتي الشخصي للمشرفات الإداريات، أعلى درجات الرضا الوظيفي، ولم تحظ خصائص بيئة العمل بمكتب الإشراف التربوي ومميزات العمل الوظيفية إلا بدرجة رضا منخفضة من قبل المشرفات الإداريات .

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التعرض لضغوط العمل التنظيمية بين أفراد الدراسة وفقاً لمتغيرات المنطقة التعليمية لصالح منطقة (جدة) وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الرضا الوظيفي بين أفراد الدراسة وفقاً لنفس المتغير لصالح منطقة الرياض .

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الرضا الوظيفي بين أفراد الدراسة وفقاً للمؤهل التعليمي لصالح حاملي البكالوريوس .

4- وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين درجات عوامل ضغوط العمل التنظيمية ودرجات الرضا الوظيفي لدى المشرفات الإداريات، أي كلما زادت درجة ضغوط العمل انخفض مستوى الرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات .

5- **دراسة حجاج (2007)** موضوعها: (تأثير ضغوط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة). تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية في مهنة التمريض، كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغوط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة) استخدمت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وتحليل التباين الأحادي كما استخدمت اختبار (ت) ومعامل ارتباط بيرسون وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:-
1- إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون مستوى ضغط مرتفعاً بلغ 79.28%.

2- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي .

3- وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائياً بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي .

4-م وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، المؤهل، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة.

6- **دراسة مريم (2008)** موضوعها: (مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض)

هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في دمشق وذلك في ضوء أربعة متغيرات: الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخدمة، القسم أو شعبة العمل.

تم تطوير استبانته من (55) فقرة لقياس مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات بعد تحكيمها وإخراج معامل الثبات لها. وتكونت عينة الدراسة من (204) ممرضة تم اختيارهن بطريقة عشوائية عرضية وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج يمكن تلخيصها في النقاط الآتية:-

1- بينت النتائج أن 78.9% من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية علي الدرجة الكلية للمقياس المستخدمة في البحث الحالي.

2- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك، لمصلحة الممرضات العازبات.

3- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات الأصغر سنا.

4- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى، وذلك علي بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللاتي لديهن سنوات خدمة أقل .

5- عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى .

7-دراسة الدوسرى (2010)موضوعها : (ضغوط العمل وعلاقتها با لرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة)

سعت هذه الدراسة إلي توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي وتمت صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: ما علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي من وجهة نظر الأفراد العاملين بحرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة ؟

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة وقد بلغ عددهم (423) فردا . قام الباحث باختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحث الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتم التوصل في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يأتي :-

1- اتضح أن مستوى ضغوط العمل لدى معظم أفراد الدراسة مرتفع وذلك بمتوسط حسابي (3.75 من 5) ، وهو مؤشر يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي .

2- جاءت العبارة (يأس الأفراد العاملين في المراكز من الحصول على الترقية بالمرتبة الأولى

من حيث موافقة معظم أفراد الدراسة عليها بدرجة مرتفعة جداً بمتوسط (4.31 من 5).
3- اتضح أن أفراد الدراسة موافقون على مستويات الرضا الوظيفي بدرجة متوسطة، بمتوسط (2.68 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي .

4- اتضح من النتائج أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة منخفضة جداً على واحد من مستويات الرضا الوظيفي يتمثل في العبارة "وجود الحوافز التشجيعية كالترقيات والمكافآت" بمتوسط (1.69 من 5)

5- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية من خلال معامل ارتباط بيرسون عند مستوى (0.05) فأقل بين ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي، مما يوضح أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في حرس الحدود لا تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي

6- جاءت العبارة "هناك قدر كاف من الإجازات في المرتبة الثانية من حيث موافقة عدد من أفراد الدراسة عليها بدرجة منخفضة، بمتوسط (2.33 من 5) .

8-دراسة خليفات و المطارنة (2010) موضوعها: (أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن) . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن وتمثلت الدراسة في الآتي :

1- ما مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس في إقليم جنوب الأردن من وجهة نظرهم ؟
2- ما مستوى الأداء الوظيفي لمديري المدارس في إقليم جنوب الأردن من وجهة نظر معلمهم؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيرات (الجنس, المؤهل العلمي, الخبرة, العمر, الحالة الاجتماعية) ؟

4- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن .

تم تطوير استبانتيين وتوزيعهما على عينة الدراسة البالغة (331) مديراً و مديرة و(985) معلماً ومعلمة.

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:-

أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المدراء كان متوسطاً وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة والعمر والحالة الاجتماعية.

9- دراسة عبد الكريم والنقيب (2012) موضوعها: (العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل الناتجة عن بعض العوامل التنظيمية متمثلة بـ(صراع الدور – غموض الدور- بيئة العمل المادية) وعلاقتها وتأثيرها على الانتماء الوظيفي في المؤسسات الصحية لمحافظة الأنبار.

اعتمد البحث على استبيان عينة من (110) من الأطباء العاملين في تلك المؤسسات ، من اختصاصات وشهادات وسنوات خدمة مختلفة.

استخدم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مستوى ضغط العمل والانتماء الوظيفي، في حين استخدم معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار وتحليل التباين لتحديد العلاقة والتأثير بين ضغط العمل والانتماء الوظيفي .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها :-

1- يواجه الأطباء مستوى منخفضاً من ضغط العمل وبخاصة بالنسبة حديثوا التعيين.

2- هناك علاقة سلبية قوية بين المتغيرين وذات دلالة معنوية .

3-هناك تأثير واضح لمؤشرات ضغط العمل على الانتماء الوظيفي .

10- دراسة أبو رحمة (2012) موضوعها: (ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى

المشرفين التربويين بمحافظة غزة .هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين

التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم واستخدم

الباحث المنهج الوصفي التحليلي , وتكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين التربويين

من وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظة غزة، أما عينة الدراسة فتكونت من (189)

مشرفاً ومشرفة تربوية ، وكانت أداة الدراسة استبانة اشتملت على قسمين: ضغوط العمل)

تسعة مجالات) والرضا الوظيفي (ستة مجالات) ، وكان مجموع الفقرات (125) فقرة

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :-

1- يتعرض المشرفون التربويون في محافظة غزة إلى مستوى من ضغوط العمل بنسبة مئوية

(63.34%)

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط

العمل التي تواجههم تعزى لمتغير الجنس، ونوع المدرسة (حكومية او تابعة لوكالة الغوث)،

وعدد سنوات الخدمة كمشرف تربوي ،والمنطقة التعليمية .

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة ضغوط

العمل التي تواجههم تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح ماجستير فأعلى.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف لصالح (أكثر من 15 مدرسة).

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الدراسة (النوع، المؤهل العلمي، نوع المدرسة (حكومة وكالة) عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف، عدد سنوات الخدمة كمشرف، والمنطقة التعليمية.

11- دراسة طلافحة (2013) موضوعها: (ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة الأساسية في الأردن والمشكلات الناجمة عنها).

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في العاصمة عمان والمشكلات الناجمة عنها ومعرفة أثر كل من: الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، في تقديراتهم لمستوى تلك الضغوط. تكونت عينة الدراسة من (228) معلما ومعلمة، موزعين على أربع مديريات للتربية في عمان، وتم إعداد أداة (استبانة) لقياس مستوى ضغوط العمل عند المعلمين تكونت من (52) فقرة، استخرج لها صدق وثبات مقبولين، وتم تحديد المشكلات الناجمة عن ضغوط العمل عند المعلمين من خلال

توجيه سؤال مفتوح لأفراد عينة الدراسة وفي ضوء إجاباتهم تم تحديد (15) فقرة "مشكلة". وأظهرت النتائج أن ضغوط العمل التي تواجه المعلمين كانت بمستوى مرتفع عن الأداء ككل. كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، والخبرة لصالح المعلمين ذوي الخبرة المتوسطة (5-10 سنوات)، وعدم وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكان من أكثر المشكلات التي يعاني منها المعلمون: التعب والإرهاق الجسدي، وأقل المشكلات عدم القدرة على النوم.

ثانياً:- دراسات تناولت متغير الرضا الوظيفي:-

أ- الدراسات المحلية التي تناولت متغير الرضا الوظيفي

1- دراسة الشريف (2007) موضوعها: (الرضا الوظيفي وعلاقته بالأمان النفسي لدى معلمي مرحلة التعليم المتوسط بمدينة مصراته). تهدف إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأمان النفسي لدى معلمي مرحلة التعليم المتوسط بمدينة مصراته ومعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأمان النفسي لدى الذكور، ومعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأمان النفسي لدى الإناث وكذلك التعرف على الفروق في الرضا الوظيفي وفق مستويات الأمان النفسي ومعرفة الفروق في الرضا الوظيفي والأمان النفسي وفقاً للمتغيرات (الجنس، العمر،

مدة الخبرة). تكونت عينة البحث من (255) معلما ومعلمة من مجتمع البحث البالغ عددهم (3102) معلما ومعلمة واختيرت العينة بالطريقة العشوائية البسيطة واستخدمت الباحثة مقياس عويد المشعان العنزي (1996) لقياس الرضا الوظيفي، ومقياس د. زينب شقير (2005) لقياس الأمان النفسي'. وأسفرت نتائج الدراسة عن الآتي :-

- 1- وجود علاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين الرضا الوظيفي والأمان النفسي في كل الأبعاد ماعدا المسؤولية عند مستوى (0.05) في بعد الرواتب والمشرفين والتقدير.
 - 2- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين متغير مدة الخبرة ومتغير العمر بين الرضا الوظيفي والأمان النفسي للذكور من معلمي التعليم المتوسط بمدينة مصراتة عند مستوى دلالة (0.01).
 - 3- وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي وفق مستويات الأمان النفسي عند مستوى (0.05) في بعض أبعاد مقياس الرضا الوظيفي، ومن هذه الأبعاد (ظروف العمل، الرضا العام، زملاء العمل، الرواتب، مقياس الرضا الوظيفي الكلي).
 - 4- وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي وفقا لمتغير الجنس (ذكور، إناث) عند مستوى دلالة (0.01) علي بعد الرضا عن العمل وبعد الرواتب لصالح الإناث.
 - 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي وفقا لمتغير العمر في جميع أبعاد الرضا الوظيفي (الرضا العام، ظروف العمل، زملاء العمل، الرواتب، تقدير المسؤولية).
 - 6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي وفقا لمتغير الخبرة على مجالات: (الرضا العام، ظروف العمل، زملاء العمل، الرواتب، المشرفين، التقدير المسؤولية).
- 2- دراسة بالنور (2008) موضوعها:** (الرضا الوظيفي وعلاقته بالصحة النفسية لدى الأطباء بمدينة الخمس) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والصحة النفسية لدى الأطباء بمدينة الخمس، وما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والصحة النفسية حسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس، مستوى الدخل، سنوات الخبرة).

وتكون مجتمع الدراسة من (110) طبيب وطبيبة أما المشاركون الفعليون فكانوا (80) طبيبا وطبيبة منهم (55) من الذكور و(25) من الإناث وأسفرت هذه الدراسة عن عدة نتائج، هي :-

- 1- لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والصحة النفسية لدى الأطباء إلا في بعدين فقط وهما: بعد المقدرة على توظيف الطاقات والإمكانات في أعمال مشبعة في مقياس الصحة النفسية مع بعد المرتب في مقياس الرضا الوظيفي، وكان الارتباط سالباً.

كذلك وجدت علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بين بعد التحرر من الأعراض العصائيه في مقياس الصحة النفسية مع بعد (المشرف) في مقياس الرضا الوظيفي وكان الارتباط موجبا.

2- لا توجد علاقة دالة إحصائياً حسب متغير مستوى الدخل بين مستوى أداء الأطباء على مقياس الرضا الوظيفي، أما في مقياس الصحة النفسية فقد أثبتت الدراسة أنه توجد علاقة دالة إحصائياً.

3- لا توجد علاقة دالة إحصائياً حسب متغير مستوى الدخل بين الأطباء على مقياس الرضا الوظيفي فيما عدا بعد الترقية' للأطباء أما في مقياس الصحة النفسية فإنه توجد علاقة دالة إحصائياً.

3- دراسة الذيب (2008) موضوعها: (اتجاهات المعلمين نحو مهنة التدريس وعلاقتها بالرضا الوظيفي المهني لدى معلمي مرحلة التعليم الثانوي بمدينة الزاوية) .

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين اتجاهات المعلمين والرضا المهني ومعرفة اتجاهات المعلمين نحو مهنة التدريس وشملت عينة الدراسة (240) معلماً ومعلمة ، وكانت أداة الدراسة مقياس الاتجاهات من إعداد خليفة الفقيه ومقياس الرضا المهني - من إعداد عائشة حبيب. وتوصلت الدراسة النتائج الآتية:-

1- اتجاهات المعلمين نحو المهنة كانت متوسطة، بمتوسط حسابي (58.84) وانحراف معياري (8.63).

2- عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين درجات مقياس الاتجاه نحو المهنة والرضا العام وكذلك الأبعاد الأخرى لمقياس الدراسة .

3- وجود فروق دالة إحصائياً بين أفراد العينة بحسب متغير الجنس في جميع أبعاد مقياس الرضا والاتجاه لصالح الإناث .

4- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين أفراد الدراسة تبعا لمتغير التخصص في حين أن هناك فروقاً دالة لبعده الرضا من الزملاء لمتوسط العلوم الإنسانية أعلى من أقرانهم من العلوم التطبيقية.

4- دراسة اسبيقة (2011) موضوعها: الحاجات الأساسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات مرحلة التعليم المتوسط بمدينة طرابلس بمنطقة شهداء عين زاره هدفت هذه الدراسة إلى :-

1- التعرف على العلاقة بين الحاجات الأساسية لدى معلمي ومعلمات التعليم المتوسط بالرضا

الوظيفي .

2- التعرف على الحاجات الأساسية ودرجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات تبعاً لمتغير الجنس.

3- التعرف على درجة إشباع الحاجات الأساسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات التعليم المتوسط تبعاً لمتغير التخصص' وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي' مستخدماً مقياس الرضا الوظيفي من تقنين (عبد الرحمن الأزرق) واستمارة استبيان الحاجات الأساسية للمعلمين من إعداد الباحث، وتكونت عينة الدراسة (240) معلماً ومعلمة من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة الذي بلغ (650) معلماً ومعلمه' وكان عدد المعلمين (49) معلماً، وعدد المعلمات (191) معلمة، موزعين على 9 مدارس من التعليم المتوسط بمنطقة شهداء عين زارة بمدينة طرابلس. استخدم الباحث النسب المئوية ' المتوسط الحسابي' معامل الارتباط البسيط ' وأسفرت نتائج الدراسة عن الآتي :-

1- توجد علاقة دالة إحصائياً بين الحاجات الأساسية والرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات التعليم المتوسط .

2- توجد علاقة دالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة بحسب متغير الجنس في جميع أبعاد مقياس الحاجات الأساسية والرضا الوظيفي عند الإناث أقوى من الذكور .

3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدى أفراد العينة من جنس الذكور بين بعدي حاجة الحب والانتماء في مقياس الحاجات الأساسية مع طبيعة العمل في مقياس الرضا الوظيفي.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مقياس الحاجات الأساسية ومقياس الرضا الوظيفي

5- دراسة المنتصر.(2010) :موضوعها (الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي لذوي العناصر الطبية المساعدة (الفنيين) بمراكز ووحدات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة مصراتة، و استخدم الباحث في الدراسة المنهج الوصفي بأسلوب المسح الشامل، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (260) فنيا وتم تحليل بيانات مجتمع الدراسة إحصائياً حيث استخدم الباحث أساليب المعالجة الإحصائية الآتية:- التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T)، كما استخدم معامل ارتباط (ألفا كرونياخ) ومعامل ارتباط(بيرسون) للتعرف على العلاقة بين العوامل الوظيفية والرضا الوظيفي والتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من

النتائج أهمها :-

- 1- توجد علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي .
- 2- توجد علاقة طردية بين العوامل الوظيفية وبين مستوى الرضا الوظيفي و مستوى الأداء الوظيفي لدى العناصر الطبية المساعدة (الفنيين) بمركز ووحدات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة مصراته .
- 3- توصلت الدراسة إلى أن هناك عدم رضا عن عامل الراتب والحافز، وعدم رضا عن عامل الاستقرار الوظيفي، وعدم رضا عن عامل علاقات العمل، وعدم رضا عن عامل ظروف العمل، وعدم رضا عن عامل الترقية والدورات التدريبية لدى الفنيين العاملين بمراكز ووحدات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة مصراتة .
- 6- دراسة الدرسى (2012) . موضوعها: (الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية على موظفي جامعة بنغازي تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على نوعية الحوافز المطبقة على العاملين بجامعة بنغازي وتحديد العلاقة بين أنواع هذه الحوافز والرضا الوظيفي لهم وكذلك محاولة الوصول إلى أهم الأساليب لتحسين نظم الحوافز والحصول منها على النتائج المرجوة للوصول إلى الرضا الوظيفي. ويتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي جامعة بنغازي البالغ عددهم (3313) موظفا، موزعين على جميع إدارات وكليات الجامعة وأجريت الدراسة على عينة تكونت من (346) موظفا، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقد قامت الباحثة بمعالجة البيانات باستخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأسلوب معامل ارتباط بيرسون، أسفرت الدراسة عن النتائج الآتية :-
- 1- وجود علاقة طردية بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي لدى العاملين بالجامعة، وكانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية عالية، وهذا يعني أنه كلما زادت الحوافز المادية ارتفع الرضا الوظيفي بشكل حقيقي لدى العاملين بالجامعة .
- 2- وجود علاقة طردية بين الحوافز المعنوية والرضا الوظيفي لدى العاملين بالجامعة، وكانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية عالية، وهذا يعني أنه كلما زادت الحوافز المعنوية ارتفع الرضا الوظيفي بشكل حقيقي لدى العاملين بالجامعة.
- 3- وجود علاقة طردية بين الحوافز بصورة عامة والرضا الوظيفي لدى العاملين بالجامعة، وكانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية عالية، وهذا يعني أنه كلما زادت الحوافز ارتفع الرضا الوظيفي بشكل حقيقي لدى العاملين بالجامعة .
- 7- دراسة أبو راس (2013).موضوعها: (الرضا الوظيفي وعلاقته بالقلق النفسي دراسة

امبريقية مقارنة بين المعلمات والممرضات العاملات في قطاعي التعليم والصحة بمدينة الخمس) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والقلق النفسي، والتعرف على إمكانية وجود علاقة بينهما حسب المتغيرات الديموغرافية (نوع المهنة، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة) تكون مجتمع الدراسة من (400) معلمة وممرضة، أما المشاركون الفعليون فكانوا (201) معلمة و (199) ممرضة وقد استخدمت الباحثة مقياس الرضا الوظيفي المعد من قبل صباح سليم مصطفى (2000) وكذلك مقياس القلق النفسي من إعداد الباحثة، وأسفرت هذه الدراسة عن النتائج الآتية :-

1- انخفاض مستوى الرضا الوظيفي والقلق النفسي وأبعادهما بين المبحوثات من معلمات وممرضات ما عدا بعد طبيعة العمل.

2- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغير الرضا الوظيفي ومتغير القلق النفسي وأبعادهما .

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثات وفقا لمتغير الرضا الوظيفي و القلق النفسي وأبعادهما ترجع إلى نوع المهنة، حيث لم تكن قيمة كا المربع دالة إحصائياً.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثات وفقا لمتغير الرضا الوظيفي وأبعاده ترجع إلى متغيرات الخلفية الديموغرافية، وكذلك وجود فروق على بعض طرق الإشراف المتبعة، حيث جاءت الفروق لصالح المطلقات، وكذلك وجود فروق على بعد العلاقة مع الزملاء والعاملين، جاءت هذه الفروق لصالح المبحوثات اللاتي تتراوح مدة خبرتهن بين (20 سنة) فأكثر

ب- الدراسات العربية التي تناولت متغير الرضا الوظيفي

1- دراسة رمضان (1991). موضوعها: (الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في مديرية عمان الأولى). هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط عند معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في مديرية عمان الأولى، وهدفت إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لديهم، وتألقت عينة الدراسة من (135) معلما ومعلمة من معلمي المرحلة الثانوية في مديرية عمان الأولى. وأسفرت هذه الدراسة عن النتائج الآتية :-

1- الغالبية من المعلمين والمعلمات يتعرضون لضغوط مرتفعة حيث بلغت نسبتهم (35.5%).

2- غالبية المعلمين والمعلمات راضون عن عملهم، حيث بلغت نسبتهم (63.7%) وكان

المعلمون أكثر رضا بالمعززات الذاتية، مثل: القيم والأخلاق، وخدمة المجتمع، والاستقلالية واستخدام القدرات، والإنجاز، بينما كانوا غير راضين عن المعززات الخارجية مثل: الراتب والتقدم والترقية، وظروف العمل وسياسته .

3- عدم وجود فروق بين المعلمين والمعلمات في مستوى الضغوط عليهم أوفي درجة الرضا الوظيفي لديهم .

4- وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ومستوي الضغوط النفسية .

2- دراسة علميات (1994) موضوعها: (الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم الثانوي المهني في الأردن): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا لدى معلمي التعليم الثانوي المهني في الأردن عن عملهم، وذلك من خلال قياس وتحليل الرضا عن العمل، وقد شمل الرضا عن العمل خمسة مجالات، هي: ظروف العمل، الراتب، العلاقات مع الزملاء، الحوافز، الإدارة المباشرة

ومعرفة مستوى الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم الثانوي المهني وفقا لعدة متغيرات مستقلة هي :- الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي.

وتكون مجتمع البحث من العاملين في جميع التعليم الثانوي المهني في الأردن، الذين يبلغ عددهم 3282 معلما ومعلمة، ولقد استجاب 2233 معلما ومعلمة من المجموع الكلي بنسبة 66% من مجتمع الدراسة الكلي، وكانت نتائج الدراسة كالآتي:-

1-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم المهني تعزى لمتغير (الجنس، الحالة الاجتماعية).

2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم المهني تعزى لمتغير (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

3- مجال الرواتب والحوافز هي الأقل رضا عند معلمي التعليم الثانوي المهني

3- دراسة الشهري (2002) موضوعها: (الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية)، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، العمر، الراتب، الأمن الوظيفي، ظروف العمل، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، والترقية التقدم في العمل) تكونت عينة الدراسة من (233) مفتشاً جمركياً، يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض.

وكانت أهم نتائج الدراسة

1- وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ (28.99) عند مستوى 01% ومعامل ارتباط (بيرسون) عند مستوى دلالة 01%، أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين .

2- الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل والترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان، مما يعمل على تقليل حالات الرضا والراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرض، حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقا لمقياس الرضا.

3- أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين .

4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، حيث يزداد الرضا عند الإناث

5- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير السن، بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا.

6- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 لصالح ذوي المرتبات العليا.

7- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 تشير إلى زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل.

8- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 كمؤشر لزيادة الرضا عند ذوي المؤهلات الدنيا.

4- دراسة عليان (2003) هدفت إلى دراسة العلاقة بين الرضا عن الوظيفة وكل من المؤهل الدراسي والتخصص والحالة الاجتماعية والخبرة والتدريب لدى المرأة البحرينية والعاملة في المكتبة العامة، و تكونت عينة الدراسة من 60 فردا من العاملات في المكتبات العامة بمملكة البحرين أما أداة الدراسة فكانت استبانة تتكون من (20) فقرة تمثل أبعاد الرضا الوظيفي عن الوظيفة في المكتبات العامة. وقد أظهرت النتائج إن أكثر الجوانب الوظيفية التي كانت المرأة البحرينية راضية عنها هي كالتالي :-

العلاقات مع زميلات العمل، والعلاقات مع الرؤساء والمسؤولين، والعلاقات مع رواد المكتبة، والأمن والاستقرار الوظيفي، وطبيعة المسؤوليات في المهنة أما اقل الجوانب الوظيفية التي كانت المرأة البحرينية راضية فهي علي الترتيب: فرص النمو والتطور المهني، والراتب الشهري والحوافر الوظيفية وأنظمة العمل وسياساته وقوانينه، والظروف البيئية للعمل، كما أظهرت النتائج أن متغيرات الدراسة، وخاصة الخبرة والمؤهل الدراسي قد أثرت في درجة رضا المرأة البحرينية علي جوانب الرضا الوظيفي.

5- دراسة الطعاني والكساسبة (2005). موضوعها: (الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية والخاصة في محافظة العاصمة والعوامل المؤثرة فيه دراسة مقارنة)

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية والخاصة في محافظة عمان والعوامل المؤثرة فيه تكون مجتمع الدراسة من (2455) معلما ومعلمة في القطاع الحكومي، و(879) معلما ومعلمة في القطاع الخاص وتكونت عينة الدراسة من (490) معلما ومعلمة من القطاع الحكومي و(175) من القطاع الخاص، وقد تم تطوير أدوات لقياس درجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين والعوامل المؤثرة فيها، وتألفت من قسمين: 1- متغيرات الدراسة، وهي (الجنس والقطاع الذي يعمل فيه المعلم والمؤهل العلمي. 2- استبانة مكونة من سبعة مجالات تشتمل على (61) فقرة، واستخرجت دلالات الصدق بعرضها على عدد من المحكمين المختصين، واستخرج معامل الثبات وفق معادلة كرنباخ ألفا للإجابة عن أسئلة الدراسة وتم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. وتحليل التباين الثلاثي وكانت أبرز نتائج الدراسة:-.

- 1- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير القطاع لصالح معلمي القطاع الخاص .
- 2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

6- دراسة البايطين (2007). موضوعها: (الرضا الوظيفي لمديري مدارس التعليم العام). تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم العام التابعة لوزارة التربية والتعليم في بعض مدن المملكة العربية السعودية ، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة الدراسة واعتمد على عينة من مديري مدارس التعليم العام المشاركين في الدورة التدريبية في كل من كلية التربية بجامعة الملك سعود وفي كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وكلية التربية بجامعة أم القرى وفي كلية المعلمين بالرياض، حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (145) مديرا واستخدم الباحث عددا من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة هذه الدراسة وكان من أهم نتائج هذه الدراسة:-

- 1- مستوى الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم العام بشكل عام كان متوسطا، ومستوى الرضا الوظيفي عند محور التعامل مع المعلمين كان عاليا، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.36) وعليه فقد احتل المرتبة الأولى.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين مديري مدارس التعليم العام في مستوى الرضا الوظيفي لجميع محاور الدراسة الخمسة وفقا لمتغيرات الدراسة (المرحلة التعليمية، عدد سنوات الخبرة، التدريب)

7- دراسة منصور (2010) موضوعها: (درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين). هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا

الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية إضافة إلى تحديد أثر متغير المؤهل العلمي والخبرة للتحقق من ذلك، أجريت الدراسة على عينة قوامها (138) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية، طبق عليها استبانة الرضا المكونة من (51) فقرة والموزعة على (6) مجالات، هي: طبيعة العمل (10) فقرات، ظروف العمل: (9) فقرات، أنظمة الحوافز والترقيات: (5) فقرات، العلاقة مع المسؤولين في الجامعة (14) فقرة، أنظمة الرواتب: (6) فقرات، العلاقة مع الزملاء: (7) فقرات .

وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الرضا الكلية كانت متوسطة، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (61.8%)، وأن أقل مجالات الرضا كان مجال الترقية والحوافز (56%)، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا تبعاً لمتغير الخبرة لصالح الخبرة الأعلى، والمؤهل العلمي لصالح المؤهل الأقل.

8- دراسة المنيع (2014). موضوعها: (تقدير درجة الرضا الوظيفي كما يتصورها أعضاء الهيئة الإدارية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن). هدفت الدراسة إلى تقدير درجة الرضا الوظيفي كما يتصورها أعضاء الهيئة الإدارية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وذلك بالإجابة عن التساؤلات الآتية :-

1- ما درجة الرضا الوظيفي كما يتصورها أعضاء الهيئة الإدارية في جامعة الأميرة (نورة بنت عبد الرحمن).

2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى أعضاء الهيئة الإدارية في جامعة الأميرة (نورة بنت عبد الرحمن) تعزى إلى المتغيرات الإدارية، المؤهل العلمي، الراتب

وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة الإدارية في الجامعة أما العينة فتكونت من 120 موظفاً وموظفة تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية الطبقية .

تم بناء أداة الدراسة المتمثلة باستبانة مكونة من (54) فقرة موزعة على ستة مجالات، يتبع كل عدداً منها عدد من الفقرات، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي وحساب قيمة للإجابة عن أسئلة الدراسة.

توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها :-

- 1- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الإدارة.
- 2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، لصالح ذوي المؤهل الأعلى.
- 3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الراتب، لصالح ذوي الراتب الأعلى.

9- دراسة أنور (2014) وموضوعها: (العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية) هدف الدراسة الرئيس تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين بالمدارس الحكومية، وينبثق عن هذا الهدف مجموعة الأهداف الفرعية الآتية :-

1- تحديد مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية .
2- تحديد العوامل المرتبطة ببيئة العمل الداخلية المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية.

3- تحديد العوامل المرتبطة ببيئة العمل الخارجية المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية.
وكان من بين فروض الدراسة :-

1- توجد علاقة دالة إحصائياً بين العمر والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية .

2- توجد علاقة دالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المدارس الحكومية.

3- توجد علاقة دالة إحصائياً بين المستوى التعليمي والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المدارس الحكومية.

4- توجد علاقة دالة إحصائياً بين سنوات الخبرة والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المدارس الحكومية.

5- توجد علاقة دالة إحصائياً بين الدورات التدريبية والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المدارس الحكومية.

6- توجد علاقة دالة إحصائياً بين الدخل الشهري والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في المدارس الحكومية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :-

1- تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية المتعلقة بمستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية وكذلك العوامل المرتبطة ببيئتي العمل الداخلية والخارجية المؤثرتين في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية .

2- توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين بالمدارس الحكومية (مستوى

مرتفع)، بنسبة بلغت: (89.48%)، وأن العوامل المرتبطة ببيئة العمل الداخلية بلغت نسبة (690.86) والعوامل المرتبطة ببيئة العمل الخارجية بلغت نسبتها (67.49%) .

3- كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق بين كل من (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الدورات، التدريبية في التخصص، الدخل الشهري) من ناحية، والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للإخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية من ناحية أخرى.

التعقيب على الدراسات السابقة

على الرغم مما يبدو من أن هذه الدراسات متنوعة في العناوين التي تحملها ، وأحيانا يبدو للقارئ أنها غير مرتبطة بموضوع البحث الحالي ارتباطاً وثيق الصلة؛ فإن معظمها تناولت علاقة متغيري الدراسة بمتغيرات أخرى، ومن خلال استقراء تلك الدراسات يمكن الخروج بالآتي :-

1- وجود نقص في البنية العربية والمحلية في الدراسات التي تحدد مستوى الفروق بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي بشكل عام ، وعلى العلامات في مجالي التعليم والصحة بشكل خاص.
2- تعدد الدراسة الحالية مجال بحث حديث في المجتمع العربي بشكل عام وفي دولة ليبيا على وجه الخصوص ، ويتضح ذلك من تناولها للعاملين في مجالي التعليم والصحة .

3- أشارت نتائج بعض الدراسات إلى أن مستوى الضغوط يتأثر بمتغير الحالة الاجتماعية مثل دراسة مشيرة اليوسفي (1990)، ودراسة عبد الفتاح خلفيات والمطارنة (2010) وأكدت دراسات أخرى بعدم تأثير متغير الحالة الاجتماعية على مستوى ضغوط العمل كما في دراسة خليل حجاج (2007) ، ودراسة سمية الهوني (2009)

4- تباينت مستويات ضغوط العمل بين هذه الدراسات باختلاف الزمن والبيئة والثقافة والعوامل الشخصية وأدوات القياس المستخدمة. حيث أشارت بعض هذه الدراسات إلى أن مستوى أو درجة ضغوط العمل مرتفعة كما في دراسة خليل حجاج (2007)، ودراسة رجاء مريم (2008) ، ودراسة مبارك الدوسري (2010)، ودراسة حامد طلافحة (2013)، وبعضها أشار إلى أن مستوى أو درجة ضغوط العمل متوسطة كما في دراسة بلقاسم عمران (2008)، ودراسة سمية الهوني (2009)، ودراسة خلفيات والمطارنة (2010) ودراسة محمد أبو رحمة (2012)، وبعضها الآخر أشار إلى انخفاض مستوى ضغوط العمل كما في دراسة هنية السباعي (2001)، ودراسة عبد الكريم والنقيب (2012) .

5- الدراسات التي أجريت على الرضا الوظيفي أهتم بعضها بالكشف عن علاقته ببعض المتغيرات، فأدت نتائج بعضها : إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وبعض تلك المتغيرات مثل دراسة حنان الشريف(2007)، ودراسة عبد الله اسبيقة (2011) ودراسة وليد المنتصر (2010)، ودراسة صالحة الدرسي(2012)، ودراسة على الشهري(2002) بينما أشارت دراسات أخرى بعدم وجود علاقة بين الرضا وتلك المتغيرات مثل: دراسة عبد الحميد بالنور (2007-2008) ودراسة زهرة أبوراس (2013) .

6- أظهرت بعض الدراسات أن المؤهل العلمي يؤثر في مستوى الرضا الوظيفي كما في دراسة سعاد سلوم (2002) ودراسة على الشهري (2002) ، ودراسة ريجى عليان (2003)، ودراسة مجيد منصور(2010)، ودراسة الجوهر المنيع (2014) كما أفادت دراسة محمد أبو رحمة (2012) بعدم تأثير المؤهل العلمي على مستوى الرضا الوظيفي .

7- اختلفت الدراسات فيما توصلت إليه من نتائج تتعلق بعلاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي فبعضها أشار إلى وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ومستوى الضغوط مثل: دراسة نعمت رمضان (1991) ، ودراسة خليل حجاج (2007) ، ودراسة سعاد سلوم (2002) ، في حين أفادت دراسة مبارك الدوسري (2010) إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط ومستوى الرضا الوظيفي.

فروض البحث

- 1) لا يوجد اختلاف دال إحصائياً في مستوى ضغوط العمل بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض.
- 2) لا يوجد اختلاف دال إحصائياً في مستوى الرضا الوظيفي بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض.
- 3) توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين متغيري ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى كل من: المعلمات و الإداريات و الممرضات.
- 4) يؤثر المؤهل العلمي (متوسط _ جامعي فما فوق) على مستوى الرضا الوظيفي للعاملات في مجالي الصحة والتعليم .
- 5) يؤثر متغير الحالة الاجتماعية للمرأة (متزوجة _ غير متزوجة) على مستوى ضغوط العمل للعاملات في مجالي الصحة والتعليم.

الفصل

الرابع



- ◀ المنهج والإجراءات
- ◀ منهج الدراسة
- ◀ عينة الدراسة
- ◀ الأدوات المستخدمة في الدراسة
- ◀ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الفصل الرابع

المنهج والإجراءات

يتضمن هذا الفصل الإجراءات الميدانية والأساليب المنهجية التي قامت بها الباحثة بهدف الكشف عن الفرق في المستوى بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العينة المقصودة بالبحث, وكان إجراء الدراسة قد مر في خطوات تتضح في الآتي :-

المنهج المستخدم في الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي الذي يحدد طبيعة المتغيرات في الوقت الراهن، وذلك من خلال الآتي:-

1- قياس مستوى ضغوط العمل لدى العاملات في مجال التعليم والصحة، ومستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.

2- وصف الاختلاف بين أفراد عينة الدراسة في مستوى ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي.

3- وصف العلاقة بين متغيرات الدراسة والمجالات التي تتكون منها. وهي ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملات في مجالي التعليم والصحة .

عينة الدراسة:-

تهدف الدراسة إلي جمع بيانات تتعلق بضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملات في مجالي التعليم والصحة بمدينة زليتن، واختارت الباحثة عينة من المعلمات والإداريات من مدارس مدينة زليتن وضواحيها، وعينة من الممرضات والإداريات العاملات في المستشفيات الحكومية والمراكز الصحية بالمدينة؛ وذلك لإجراء الدراسة الميدانية وقد تم اختيار مفردات العينة بالأسلوب العشوائي البسيط من خلال قوائم الحضور والانصراف، ولم تتمكن الباحثة من اختيار العينة بالأسلوب المنتظم وذلك لطبيعة عمل أفراد العينة، فأغلبهم لا يعمل بشكل يومي فمثلاً كثير من المعلمات يلتزم بالحضور إلى المدرسة حسب موعد الحصص التي أسندت لهن، أما الممرضات وبعض من الإداريات فيعملن بالتناوب. ووقع الاختيار على تلك المنطقة وهذه المدارس والمستشفيات والمراكز الصحية للاعتبارات الآتية:-

1- سهولة الحصول على عينات متشابهة في المستوى الاجتماعي والاقتصادي.

2- سهولة الحصول على العينة المناسبة من المعلمات والإداريات من تخصصات علمية مختلفة، وكذلك ممرضات وإداريات يعملن في أقسام مختلفة، والجدولان (2)، (3)، يوضحان حجم عينة الدراسة الاستطلاعية، وحجمها في الدراسة الأساسية، وذلك بعد استبعاد الحالات

التي لا تنطبق عليها مواصفات العينة حسب استمارة البيانات الأولية التي سيأتي توضيحها لاحقاً.

جدول (2)

حجم عينة الدراسة من العاملات في مجال التعليم

المدرسة	العدد الكلي		العينة الاستطلاعية		عينة أساسية		نسبة العينة	
	المعلمات	الإداريات	المعلمات	الإداريات	المعلمات	الإداريات	المعلمات	الإداريات
مدرسة الخنساء	130	42	3	3	27	15	20.7%	35.7%
مدرسة ابن خلدون	50	22	2	2	17	10	34%	45%
مدرسة شهداء الشط	40	10	2	2	14	6	35%	54.5%
مدرسة بدر الكبرى	24	11	2	2	10	5	41%	45%
مدرسة خديجة الكبرى	85	7	2	2	14	4	16%	57%
مدرسة صلاح الدين	29	10	2	2	11	7	37.9%	70%
مدرسة عين جالوت	63	23	/	/	12	6	19%	26%
مدرسة الانتصار	58	10	/	/	15	6	25.8%	60%
مدرسة النساء الخالدات	74	24	2	2	15	9	20%	37.5%
مدرسة النصر بنات	66	24	/	/	12	8	18%	33%
مدرسة عائشة أم المؤمنين	85	21	/	/	14	6	16%	28.5%
مدرسة الوحدة العربية	50	14	/	/	15	8	30%	57%
مدرسة ذات النطاقين	18	5	/	/	14	5	77.7%	100%
مدرسة المنار	46	12	/	/	15	7	32.6%	58%
مدرسة عبد الله بن عمر	64	15	/	/	15	7	23%	46.6%
المجموع	882	250	15	15	220	109	25%	43%

وبهذا بلغ إجمالي عدد المعلمات في المدارس التي وقع عليها الاختيار ضمن عينة مجتمع البحث (882) معلمة، وبلغ حجم عينة الدراسة الاستطلاعية (15) معلمة، وبلغ حجم عينة الدراسة النهائية (220) معلمة ممثلة بنسبة (25%) من إجمالي عدد المعلمات. كما بلغ عدد الإداريات في المدارس التي وقع عليها الاختيار ضمن عينة البحث (250) إدارية، وبلغ حجم عينة الدراسة الاستطلاعية (15) إدارية، وبلغ حجم عينة الدراسة النهائية (109) إدارية، ممثلة بنسبة (43.6%) من إجمالي عدد الإداريات.

وبالنظر في أعداد المعلمات ومقارنتها بالإداريات في مجال التعليم نلاحظ أن عدد المعلمات أعلى من عدد الإداريات، وهذا يعد أمراً طبيعياً بالنسبة للعمل في مجال التعليم، وترتب على

ذلك أن تكون نسبة العينة الأساسية من العدد الكلي للإداريات أعلى بكثير من نسبة المعلمات، وذلك من أجل إتاحة الفرصة للمقارنة بين العينتين محل الدراسة

جدول (3)

حجم عينة الدراسة من العاملات في مجال الصحة

نسبة العينة		عينة أساسية		العينة الاستطلاعية		العدد الكلي		المراكز الصحية والمستشفيات الحكومية
الإداريات	ممرضات	الإداريات	ممرضات	الإداريات	ممرضات	الإداريات	ممرضات	
%100	%54	15	58	5	5	15	107	مستشفى زليتن التعليمي
%100	%71	8	5	3	3	8	7	مستشفى الجمعة القروى
%100	%33	11	1	3	1	11	3	المركز الصحي حي المعلمين
%100	%100	2	2	/	/	2	2	المركز الصحي أولاد كريم
%100	%52	2	10	/	/	2	19	مجمع عيادات الحوريات
%100	%100	6	4	2	2	6	4	وحدة الرعاية الصحية الحرشاء
%100	%77.7	2	7	/	2	2	9	المركز الصحي ازدو الجنوبية
%100	%100	3	4	/	/	3	4	مركز خدمات الأسنان المنطرحه
%100	%87.5	8	7	2	2	8	8	مركز الصحي الغويلات
%100	%100	1	4	/	/	1	4	المركز الصحي القزاحية
%100	%100	1	3	/	/	1	3	الوحدة الصحية الشيخ
/	%100	/	3	/	/	/	3	الوحدة الصحية الشاطي
/	%60	/	3	/	/	/	5	المركز الصحي انس بن مالك
%100	%61	59	110	13	15	59	178	المجموع

يتبين من الجدول (3) أن عدد الممرضات في قطاع الصحة في المراكز التي وقع عليها الاختيار قد بلغ (178) ممرضة، وبلغ حجم عينة الدراسة الاستطلاعية (15) ممرضة، وبلغ حجم عينة الدراسة النهائية (110) ممرضة، ممثلة بنسبة (61%) من إجمالي عدد الممرضات، وبلغ إجمالي عدد الإداريات في قطاع الصحة (59) إدارية، وبلغ حجم عينة الدراسة الاستطلاعية (15) إدارية، وبلغ حجم عينة الدراسة النهائية (59) إدارية، ممثلة بنسبة (100%) من إجمالي عدد الإداريات.

وبالنظر في بيانات الجدول السابق ومقارنتها بالعاملات في قطاع التعليم نلاحظ أن الإداريات في مجال الصحة عددهن قليل جداً مما جعل الباحثة مضطرة للتطبيق على كل أفراد مجتمع الدراسة وكذلك الحال بالنسبة للممرضات العاملات في بعض المراكز الصحية وفيما يلي توضيح لخصائص عينة الدراسة.

أ- متغير الحالة الاجتماعية تفيد بعض المتغيرات الخلفية بمعلومات عن أفراد العينة وبخاصة متغير الحالة الاجتماعية، لذلك ينبغي الإحاطة بها، وتوضيحها حتى تتحقق عملية المقارنة، ويسهل التفسير والتحليل داخل كل متغير، والجدول (4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذا المتغير.

الجدول (4)

توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

نوع العمل										
المهني			الإداري				العدد الكلي			
الحالة الاجتماعية	الصحة	التعليم	مجموع	الصحة	التعليم	مجموع	الصحة	التعليم	المجموع	النسبة
متزوجة	59	156	215	35	84	119	94	240	334	67%
عزباء	44	59	103	23	23	46	67	82	149	30%
مطلقة	2	4	6	0	1	1	2	5	7	1%
أرملة	5	1	6	1	1	2	6	2	8	2%
المجموع	110	220	330	59	109	168	169	329	498	100%

يلاحظ من خلال بيانات الجدول (4) أن نسبة المتزوجات بين المعلمات والممرضات وكذلك الإداريات في قطاعي التعليم والصحة تمثل أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت نسبة المتزوجات في هذه الدراسة (67%)، بينما بلغت نسبة غير المتزوجات (30%) وكانت نسبة المطلقات (1%)، في حين كانت نسبة الأرمال (2%). وهذا يعني أن من يعملن بهذين القطاعين أغلبهن متزوجات، وهذا يعد أمراً اعتيادياً في هذه المرحلة العمرية

ب- متغير العمر الزمني:

الجدول (5)

توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر الزمني

العمر الزمني							
العمر	الصحة	التعليم	مجموع	مهني	إداري	مجموع	النسبة
30:20	81	49	130	97	33	130	%26
40:31	69	200	269	174	95	269	%54
50:41	18	73	91	52	39	91	%18
50:فما فوق	1	7	8	7	1	8	%2
المجموع	169	329	498	330	168	498	%100

يلاحظ من خلال بيانات الجدول (5) أن نسبة 54% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهن تتراوح ما بين (31-40) سنة وهن الفئة الأكبر من أفراد عينة الدراسة في حين أن نسبة 26% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهن تتراوح ما بين (20-30) سنة، وأن نسبة 18% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهن بين (41-50) سنة، وأن نسبة 2% فقط من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهن أعلى من 50 سنة. وهذا يدل على أن العاملات في هذين المجالين هن من فئة الشباب.

ج- عدد سنوات العمل

جدول (6)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات العمل

عدد سنوات العمل							
المدة	الصحة	التعليم	مجموع	مهني	إداري	مجموع	النسبة
أقل من 5 سنوات	70	28	98	66	32	98	%19
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	40	59	99	79	20	99	%20
من 10 إلى أقل من 15 سنة	38	96	134	84	50	134	%27
15 سنة فأكثر	21	146	167	101	66	167	%34
المجموع	169	329	498	330	168	498	%100

يوضح الجدول (6) الخبرة الوظيفية لأفراد عينة الدراسة من العاملات في المجال المهني والمجال الإداري في قطاعي الصحة والتعليم، وقد تبين من هذا الجدول إن (19%) خبرتهن أقل من 5 سنوات، وأن (20%) خبرتهن تتراوح بين (5 إلى أقل من 10 سنوات)، أما من كانت خبرتهن

من (10 الي اقل من 15 سنة) فكانت نسبتهن (27%)، في حين كانت نسبة من يمتلكن خبرة وظيفية لأكثر من 15 سنة (34%). وهذا يعني أن من يعملن بهذين القطاعين أغلبهن لسن من حديثات التخرج، ولاشك أن هذا يدعم الثقة في ما يتم التوصل إليه من نتائج؛ ذلك لأن إجاباتهن على عبارات المقاييس ستكون معتمدة علي الخبرة الطويلة في مجال عملهن.

د-المؤهل العلمي

جدول (7)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي						
النسبة	مجموع	الإداري	المهني	التعليم	الصحة	المؤهل
60%	300	97	203	172	128	دبلوم متوسط
37%	183	65	118	144	39	مؤهل جامعي
3%	15	6	9	13	2	ما بعد الجامعة
100%	498	168	330	329	169	المجموع

يتبين من الجدول (7) أن نسبة ذوات المؤهلات العالية بين المعلمات والممرضات وكذلك الإداريات في قطاعي التعليم والصحة منخفضة جدا مقارنة بالمؤهلات الدنيا، حيث بلغت نسبة من يحملن مؤهلا أعلي من المؤهل الجامعي (3%) فقط. أما من يحملن مؤهلا جامعيًا فقد بلغت نسبتهن (37%) في حين كانت النسبة الأعلى لمن يحملن مؤهلا متوسطا، وقد بلغت (60%)

الأدوات المستخدمة

أولاً: استمارة البيانات الأولية إعداد الباحثة :ملحق(2) واعتمدت في جمع البيانات الأولية عن عينة الدراسة علي استمارة تتضمن بيانات أساسية عن العاملات في مجالي التعليم والصحة مثل العمر, عدد سنوات العمل، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، وهي مبينة في الجداول (4,5,6,7) .

ثانياً: مقياس ضغوط العمل (إعداد الباحثة ملحق(2)) أجرت الباحثة مسحا لبعض الاختبارات والمقاييس العربية والمترجمة التي هدفت لقياس مستوى ضغوط العمل، ومنها مقياس إيهاب البيلاوي (2004)، ومقياس إيناس فلمباوى (2007.2008)، ومقياس بلقاسم عمران (2008)، ومقياس علي مسعود(2008)،

وقد حرصت الباحثة بعد الاطلاع علي الآراء النظرية لمفهوم ضغوط العمل على تجميع عدد كبير من العبارات, وبعد عرض تلك العبارات على الأستاذ المشرف وبعض المتخصصين لغرض التحكيم المبدئي, وبناء عليه تم اختيار عدد من العبارات التي تلائم البيئة المحلية لعينة الدراسة في كل مكون من مكونات ضغوط العمل للعاملات في مجالي التعليم والصحة، ومراعاة لمبدأ الاختصار غير المخل, وحرصا علي ترغيب المبحوثات وعدم نفورهن من الطول الممل, تمت صياغة المفردات بألفاظ سهلة القراءة وبسيطة الفهم .

وصف الاختيار:

يتكون مقياس ضغوط العمل للعاملات في مجالي التعليم والصحة في صورته المبدئية من (46) عبارة, تمثل كل منها مكونا من المكونات الخمسة التي حددها مقياس ضغوط العمل في الآتي:-

- 1- ضغوط ناتجة عن صراع الدور.
- 2- ضغوط ناتجة عن غموض الدور.
- 3- ضغوط ناتجة عن عبء العمل .
- 4- ضغوط ناتجة عن العلاقات مع الزملاء والرؤساء بالعمل.
- 5- ضغوط ناتجة عن النمو المهني والارتقاء الوظيفي.

صدق مقياس ضغوط العمل

تم الاعتماد على عدد من أنواع الصدق للتأكد من صلاحية قياس العبارات لما وضعت لقياسه ومن أهمها ما يأتي:

1- صدق المحتوى: تم عرض الاختبار بصورته الأولية علي عدد (8) محكمين مختصين في علم النفس, وهم من أعضاء هيئة التدريس بالأكاديمية الليبية فرع مصراته وبعض الجامعات الليبية الأخرى, وقد شمل المقياس- كما عرض على هيئة التحكيم – تعريفا لكل مكون من مكونات مقياس ضغوط العمل للعاملات في مجالي التعليم والصحة وذلك بهدف تحقيق الآتي: (ملحق(1) يوضح هيئة التحكم)

(أ) تحديد مدى انتماء كل عبارة للمجال الذي وضعت لقياسه, وتحديد مدى مناسبتها للبدائل المطروحة.

(ب) إبداء الرأي حول الصياغة الإجرائية للعبارات, ومدى مناسبة المفاهيم وصياغتها اللغوية لعينة الدراسة.

واتفق المحكمون على اعتبار المكونات التي تم تحديدها أساسا منطقيا بينى عليه الاختبار, واتفقوا علي أن كل مفردات المقياس تقيس ما وضعت لقياسه, وتنتمي لإبعاده. والجدول (8) يوضح العبارات التي يتكون منها كل مكون من مكونات المقياس والتعديلات التي أجريت عليه.

الجدول (8)

العبارات التي يتكون منها كل مكون من مكونات مقياس ضغوط العمل والتعديلات التي أجريت عليه.

الرقم	العبارة قبل التعديل	الاقتراح بشأنها
أولا: ضغوط ناتجة عن صراع الدور		
1	يطلب مني عمل أشياء أعاني من صعوبة في أدائها	يطلب مني عمل أشياء يصعب أداؤها
2	ينبئني شعور بالضيق عندما تعطي صلاحياتي لأحد زملائي	لا يوجد تعديل
3	السياسات والإرشادات التي أعمل تحتها غير متوافقة	السياسات والإرشادات التي أعمل ضمن إطارها غير متوافقه
4	أتلقي أوامر من أشخاص غير مسؤولين في هذه الوظيفة	لا يوجد تعديل
5	لدى صلاحيات كافية لتنفيذ المسؤوليات التي أكلف بها في هذه الوظيفة	حذفت لعدم ارتباطها بالمجال والدرجة الكلية
6	أرى أن متطلبات العمل تتعارض مع متطلبات حياتي العائلية	لا يوجد تعديل
7	أقوم بإعمال ومهام أشعر بأنها غير ضرورية	لا يوجد تعديل
8	أكلف بمسؤوليات دون صلاحيات كافية لتنفيذها	لا يوجد تعديل
9	يطلب مني أداء بعض الأعمال التي تتناقض مع مبادئ وقيمي الشخصية	يطلب مني أداء بعض الأعمال التي تتعارض مع مبادئ وقيمي الشخصية
10	أشعر بالضيق لعدم قدرتي علي تلبية توقعات الآخرين	لا يوجد تعديل
11	يضايقتني أن أنفذ تعليمات ترضي طرفا علي حساب الأطراف الأخرى	حذف لعدم ارتباطها بالدرجة الكلية
12	أشعر بالإحباط من أداء أعمال متعارضة في وقت واحد	لا يوجد تعديل
13	أنجز أعمالا أعتقد أنها خاطئه	أنجز أعمالا أعتقد أنها ليست من اختصاصي

14	الضغوط الاجتماعية كالوساطة والتدخلات الأخرى تؤثر علي متطلبات العمل	لا يوجد تعديل
ثانياً: ضغوط ناتجة عن غموض الدور		
15	مهام وأهداف العمل الذي أقوم به ليست واضحة	لا يوجد تعديل
16	أقوم بأعمال أشعر بأنها غير ضرورية	لا يوجد تعديل
17	ليس واضحاً لي تماماً من هو المسؤول في العمل	لا يوجد تعديل
18	لا أعرف بالتحديد ماهو المتوقع مني القيام به	لا يوجد تعديل
19	أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤولياتي في العمل	حذفت لعدم ارتباطها بالدرجة الكلية
20	آلية العمل لتحقيق ما أنا مكلفة به غير واضحة	لا يوجد تعديل
21	نقص المعلومات يجعلني عاجزة عن فهم الدور المطلوب	لا يوجد تعديل
ثالثاً: ضغوط ناتجة عن عبء العمل		
22	مهام العمل المسندة إلي صعبة ومعقدة	لا يوجد تعديل
23	يتطلب عملي مني التركيز والانتباه باستمرار	حذفت لعدم ارتباطها بالمجال والدرجة الكلية
24	أرى أن أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر النفسي	لا يوجد تعديل
25	حجم العمل الذي أقوم به يتطلب أوقاتاً إضافية بعد الوقت المحدد للعمل	لا يوجد تعديل
26	وقت العمل اليومي لا يسمح بأداء كل ماهو مطلوب مني	لا يوجد تعديل
27	المطلوب مني في المؤسسة التي أعمل بها أكبر من المهارات والقدرات التي أمتلكها	لا يوجد تعديل
28	الأعمال المطلوبة مني صعبة وفي بعض الأحيان معقدة	لا يوجد تعديل
29	أتحمل مسؤولية عدة أعمال واجبات منفصلة بعضها عن البعض	لا يوجد تعديل
30	زيادة أعبائي في العمل مقارنة بالزملاء	لا يوجد تعديل لدى أعباء في عملي تفوق أعباء غيري من الزملاء
31	أتحصل علي الوقت المناسب للراحة أثناء الدوام الرسمي	لا يوجد تعديل
32	ما أقوم به من عمل روتيني لا جديد فيه	لا يوجد تعديل
رابعاً: ضغوط ناتجة عن العلاقات مع الزملاء والرؤساء بالعمل		
33	يضايقتني فتور العلاقة بين الإدارة و زملاء العمل	لا يوجد تعديل
34	أشعر بالضيق لما ألقاه من صعوبات في التعامل مع الإدارة	لا يوجد تعديل
35	أشعر بالإحباط لعدم تعاون زملاء العمل فيما بينهم	لا يوجد تعديل
36	يزعجني ما يسود جو العمل من مشاحنات بين الزملاء	لا يوجد تعديل
37	تضايقتني مشاعر الغيرة بين بعض الزملاء في العمل	لا يوجد تعديل
38	أشعر أن المدير يتصيد لي الأخطاء بدلا من توجيهي	لا يوجد تعديل
39	أشعر أن الزملاء يكونون لي الغيرة والحسد	لا يوجد تعديل
40	أشعر بضعف الثقة بيني وبين زملاء العمل	لا يوجد تعديل
خامساً: ضغوط ناتجة من النمو المهني والارتقاء الوظيفي		
41	أشعر بنقص في فرص الارتقاء الوظيفي من ترقية و مكافآت	لا يوجد تعديل
42	أرى أن قلة الإمكانيات تحول دون رغبتني في إكمال دراستي	لا يوجد تعديل
43	أشعر بغموض في نظام الترقيات في مجال عملي	لا يوجد تعديل

لا يوجد تعديل	فرصة الترقية والتقدم في وظيفتي الحالية غير موضوعية وفيها تحيز	44
لا يوجد تعديل	أشعر بقلّة الفرص المتاحة لي في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي تواكب التطور العلمي	45
لا يوجد تعديل	أشعر بعدم الأمان إزاء مستقبلي الوظيفي	46

2- صدق الاتساق الداخلي :-

تم الاعتماد في اختيار فقرات المقياس الحالي على عدد من المقاييس الأخرى التي طبقت في دراسات سابقة, وعليه فإن الاتساق الداخلي استخدام هنا للتحقق من صدق البناء أو التكوين لهذه الأداة وذلك من خلال الآتي:-

(أ) حساب قيمة الارتباط بين درجة كل عبارة من العبارات المتضمنة في المقياس والدرجة الكلية للمقياس, وكذلك درجة المجال الذي تنتمي إليه, وذلك على عينة مكونة من (60) مبحوثة في مجالي التعليم والصحة والجدول (9) يوضح ذلك:

جدول(9)

قيم ارتباط عبارات مقياس ضغوط العمل بدرجة المجال الفرعي الذي ينتمي إليه وبالدرجة الكلية للمقياس

قيمة الارتباط		م	قيمة الارتباط		م	قيمة الارتباط		م	قيمة الارتباط		م
درجة المقياس	درجة المجال		درجة المقياس	درجة المجال		درجة المقياس	درجة المجال		درجة المقياس	درجة المجال	
**0.44	**0.45	37	**0.53	**0.57	25	0.15	0.20	13	**0.47	**0.46	1
**0.59	**0.54	38	0.14	**0.40	26	**0.52	**0.65	14	**0.50	**0.66	2
*0.29	**0.53	39	**0.47	**0.61	27	**0.75	**0.57	15	**0.66	**0.74	3
**0.56	**0.65	40	**0.61	**0.72	28	**0.77	**0.75	16	**0.55	**0.57	4
**0.56	**0.61	41	**0.36	**0.53	29	**0.57	**0.74	17	**0.57	**0.63	5
**0.59	**0.65	42	**0.61	**0.66	30	**0.79	**0.78	18	**0.51	**0.52	6
**0.48	**0.60	43	**0.66	**0.68	31	**0.61	**0.59	19	**0.63	**0.70	7
**0.52	**0.43	44	**0.54	**0.56	32	**0.72	**0.79	20	**0.39	**0.48	8
**0.55	**0.56	45	0.22	*0.27	33	*0.29	**0.51	21	0.03	0.11	9
**0.38	**0.61	46	**0.71	**0.65	34	**0.56	**0.76	22	**0.44	**0.65	10
			**0.57	**0.60	35	**0.69	**0.72	23	*0.29	**0.43	11
			*0.32	**0.49	36	**0.44	**0.52	24	**0.68	**0.74	12

*دالة عند مستوي دلالة (0.05>a)**دالة عند مستوي دلالة(0.01>a)

تشير بيانات الجدول (9) إلى أن مكونات مقياس ضغوط العمل تتمتع بدرجة اتساق داخلي تتراوح بين مستوي دلالة إحصائية (0.05>a) و(0.01>a) باستثناء بعض العبارات التي لم تكن مرتبطة مع المجالات التي تنتمي إليها أو الدرجة الكلية للمقياس وهي:-
عبارتان ضمن المجال الأول: وهي التي تحمل رقم (13)و(33):
 عبارة ضمن المجال الثاني: وهي التي تحمل رقم (26).
 عبارة ضمن المجال الثالث: وهي التي تحمل رقم (9).
 وبهذا يمكن القول بأن هذا المقياس تتوفر له محددات سيكومترية جيدة ويمكن الاعتماد على نتائجه بدرجة مقبولة من الثقة بعد حذف العبارات المشار إليها .
 ب- حساب قيمة الارتباط بين المكونات الفرعية لمقياس ضغوط العمل للعاملات في مجالي التعلم والصحة والدرجة الكلية للمقياس وذلك علي عينة مكونه من (60) مبحوثة في مجالي التعليم والصحة والجدول 10 يوضح ذلك

جدول (10)

قيم الارتباط بين المكونات الفرعية لمقياس ضغوط العمل للعاملات في مجالي التعليم والصحة والدرجة الكلية للمقياس

المكونات	ضغوط صراع الدور	ضغوط غموض الدور	ضغوط عبء العمل	ضغوط العلاقة مع الزملاء والرؤساء بالعمل	ضغوط النمو المهني والارتقاء الوظيفي
ضغوط صراع الدور	//	//	//	//	//
ضغوط غموض الدور	**0.75	//	//	//	//
ضغوط عبء العمل	**0.75	**0.67	//	//	//
ضغوط العلاقة مع الزملاء والرؤساء بالعمل	**0.80	**0.59	**0.64	//	//
ضغوط النمو المهني والارتقاء الوظيفي	**0.76	**0.50	**0.58	**0.81	//
الدرجة الكلية	**0.95	**0.80	**0.86	**0.88	**0.83

* دالة عند مستوي دلالة (0.05>a) **دالة عند مستوي دلالة (0.01>a)

يتضح من بيانات الجدول (10) ان قيم معاملات الاتساق الداخلي لمكونات مقياس ضغوط العمل دالة عن مستوى (0.01)، وهذا يعني ارتباط كل مكون فرعي من مكونات مقياس ضغوط العمل بالمكونات الفرعية الأخرى، وكذلك بالمقياس ككل، مما يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق، ويمكن الاطمئنان لاستخدامه في العينة المقصودة في البحث

ثبات مقياس ضغوط العمل :

للتحقق من ثبات مقياس ضغوط العمل ككل وكل مجال من مجالاته المتمثلة في: (ضغوط صراع الدور، ضغوط غموض الدور و ضغوط عبء العمل و ضغوط العلاقة مع الزملاء و ضغوط النمو المهني والارتقاء الوظيفي) تم استخدام الآتي:-

طريقة القسمة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان والجدول (11) يوضح نتائج حساب الثبات

جدول(11)

معاملات ثبات مقياس ضغوط العمل محسوبة بطريقة القسمة النصفية

معاملات الثبات بطريقة القسمة النصفية	مكونات المقياس
0.77	ضغوط صراع الدور
0.82	ضغوط غموض الدور
0.71	ضغوط عبء العمل
0.75	ضغوط العلاقة مع الزملاء والرؤساء بالعمل
0.69	ضغوط النمو المهني والارتقاء الوظيفي
0.93	الدرجة الكلية

تشير البيانات الواردة في الجدول (11) إلي أن قيم معاملات الثبات المحسوبة بطريقة القسمة النصفية لمكونات مقياس ضغوط العمل تراوحت بين (0.69 و 0.82)، وأن ثبات مقياس ضغوط العمل بكل مكوناته قد بلغ (0.93)، وبشكل عام فإن مثل هذه القيم تعد مقبولة لأغراض هذه الدراسة، ويمكن الاعتماد على هذا المقياس.

تصحيح مقياس ضغوط العمل

لتصحيح مقياس ضغوط العمل أعطيت (4) درجات إذا كانت الإجابة بأوافق بشدة و(3) درجات إذا كانت الإجابة بأوافق و(درجتان) إذا كانت الإجابة إلي حد ما و(درجة) إذا كانت الإجابة بغير موافق و(صفر) إذا كانت الإجابة غير موافق إطلاقاً، وبالعكس إذا كانت العبارة تشير في الاتجاه المعاكس.

وتجدر الإشارة إلي أن عبارات المقياس قد وزعت بشكل عشوائي، حيث جاء ترتيب العبارات علي النحو الآتي :-

المجال الأول: وتحمل عباراته الأرقام الآتية: (1,6,7,8,11,16,17,23,29,33,34,41)

المجال الثاني: وتحمل عباراته الأرقام الآتية: (2,4,12,18,30,42)

المجال الثالث: وتحمل عباراته الأرقام الآتية: (3,13,19,20,24,25,35,36,39,40)

المجال الرابع: وتحمل عباراته الأرقام الآتية: (9,14,21,22,26,27,31,37)

المجال الخامس: وتحمل عباراته الأرقام الآتية: (5,10,15,28,32,38)

ثالثاً: مقياس الرضا الوظيفي لدى العاملات في مجالي التعليم والصحة (إعداد الباحثة ملحق(2))
مرحلة إعداد المقياس وحساب محدداته السيكو مترية

أجرت الباحثة مسحا لبعض الاختبارات والمقاييس العربية والمترجمة التي هدفت لقياس مستوى الرضا الوظيفي ومنها: مقياس إيناس فؤاد فلمباوى (2007-7008) ومقياس عبد الرحمن صالح الأزرق, (2000) ومقياس حنان حسين الشريف (2007).

وقد حرصت الباحثة بعد الاطلاع على الآراء النظرية في مجال الرضا الوظيفي علي تجميع عدد كبير من العبارات، وبعد عرض تلك العبارات على الأستاذ المشرف وبعض المتخصصين لغرض التحكيم المبدئي تم الاتفاق أو الاجماع المبدئي على عدد من العبارات، وهي التي تلائم البيئة المحلية لعينة الدراسة في كل مكون من مكونات مقياس الرضا الوظيفي للعاملات في مجالي التعليم والصحة. ومراعاة لمبدأ الاختصار غير المخل، وحرصا علي ترغيب المبحوثات وعدم نفورهن من الطول الممل، تمت صياغة المفردات بألفاظ سهلة القراءة وبسيطة الفهم.

وصف الاختبار

يتكون مقياس الرضا الوظيفي للعاملات في مجال التعليم والصحة في صورته المبدئية من (70) عبارة، تمثل كل منها مكونا من المكونات السبعة التي حددها مقياس الرضا الوظيفي في الأتي:-

- 1- الرضا عن المرتبات والمزايا المادية.
- 2- الرضا عن طبيعة العمل وظروفه.
- 3- الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات .
- 4- الرضا عن زملاء العمل.
- 5- الرضا عن العلاقة بالمسؤولين.
- 6- الرضا عن المسؤولية .
- 7- الرضا عن التقدير.

صدق مقياس الرضا الوظيفي

تم الاعتماد علي عدد من أنواع الصدق وذلك للتأكد من صلاحية قياس العبارات لما وضعت لقياسه ومن أهمها ما يلي:-

1- صدق المحتوى: تم عرض المقياس بصورته الأولية علي عدد (8) محكمين مختصين في علم النفس، وهم من أعضاء هيئة التدريس بالأكاديمية الليبية فرع مصراته وبعض الجامعات

الليبية الأخرى , وقد شمل المقياس- عندما عرض علي هيئة التحكيم- تعريفا لكل مكون من مكونات مقياس الرضا الوظيفي للعاملات في مجالي التعليم والصحة, وكان التحكيم ينصب علي الأتي: (ملحق(1) يوضح هيئة التحكيم)

أ) تحديد مدى انتماء كل عبارة للمجال الذي وضعت لقياسه، وتحديد مدى مناسبتها للبدائل المطروحة.

ب) إبداء الرأي حول الصياغة الإجرائية للعبارات، ومدى مناسبة المفاهيم وصياغتها اللغوية لعينة الدراسة.

واتفق المحكمون على اعتبار المكونات السبعة التي تم تحديدها أساسا منطقيا يبني عليه المقياس، واتفقوا على أن كل مفردات المقياس تقيس ما وضعت لقياسه، وتتنمي لأبعادها، والجدول (12) يوضح العبارات التي يتكون منها كل مكون من مكونات مقياس الرضا الوظيفي والتعديلات التي أجريت عليه.

جدول (12)

العبارات التي تتكون منها مكونات مقياس الرضا الوظيفي والتعديلات التي أجريت عليها .

الرقم	العبارة قبل التعديل	الاقتراح بشأنها
أولا: الرضا عن المرتبات والمزايا المادية		
1	الراتب الذي أحصل عليه مناسب للعمل	الراتب الذي أحصل عليه مناسب للجهد الذي أبدله في العمل
2	أشعر بأن دخلي من عملي يفي بمطالب الحياة	لا يوجد تعديل
3	يتمتع المشتغلون في مهن أخرى بمزايا مادية أفضل من المزايا التي أتمتع بها في عملي	حذفت لعدم ارتباطها بالدرجة الكلية
4	أعتقد أن راتبي يوفر لي حياة كريمة بعد التقاعد	لا يوجد تعديل
5	أعتقد أن المرتب يتناسب مع ما أقوم به من مهام ومسؤوليات	لا يوجد تعديل
6	تتيح لي مهنتي فرصة الحصول على الترقية في حينها	لا يوجد تعديل
7	تتناسب المكافآت المالية مع ما أبدله من جهد	لا يوجد تعديل
8	نظام الترقيات مناسب من حيث المدة	لا يوجد تعديل
9	هناك من يحصل على ترقية لا يستحقها	لا يوجد تعديل
10	توفر وظيفتي برنامجا للرعاية الصحية	لا يوجد تعديل
11	يتناسب الراتب مع الوضع الاقتصادي العام في المجتمع	لا يوجد تعديل
12	نظام الرواتب متحيز لفئة دون أخرى	حذفت لعدم ارتباطها بالمجال والدرجة الكلية
13	ترتبط الترقية في عملي بالكفاءة وفاعلية الاداء	لا يوجد تعديل

14	الطريقة التي تمنح بها الترقيات تخضع لمعايير واضحة ومحددة	حذفت لعدم ارتباطها بالدرجة الكلية
15	أشعر أن نسبة الزيادة في الدخل مناسبة	لا يوجد تعديل
16	يضايقني تأخر صرف المرتبات في مواعيدها المحددة	حذفت لعدم ارتباطها بالمجال والدرجة الكلية
ثانيا الرضا عن طبيعة العمل وظروفه		
17	أعتقد أن نصيبي من ساعات الدوام مناسب	لا يوجد تعديل
18	أفكر في ترك هذه المهنة	لا يوجد تعديل
19	توافر الإمكانيات في العمل يساعدني علي العمل الجيد	لا يوجد تعديل
20	تتيح لي وظيفتي حرية تقديم أفكارى	لا يوجد تعديل
21	أتمني أن يختار أبناى مهنة أخرى غير مهنتي	حذفت لعدم ارتباطها بالمجال والدرجة الكلية
22	أتمني أن أجد عملا آخر حتى بنفس الراتب	حذفت لعدم ارتباطها بالدرجة الكلية
23	أشعر بالارتياح عندما أكون في عملي	لا يوجد تعديل
24	توفر لي وظيفتي فرصة للتطور المهني	لا يوجد تعديل
25	عدد أيام الاجازات التي يمنحها عملي كافية	حذفت لعدم ارتباطها بالمجال والدرجة الكلية
26	تتيح لي وظيفتي فرصة تطوير مؤهلاتي العلمية والفنية	لا يوجد تعديل
27	لا يتوفر في مكان عملي التهوية والمناخ المناسب	حذفت لعدم ارتباطها بالدرجة الكلية
28	توفر وظيفتي فرصة الاطلاع على ما هو جديد	لا يوجد تعديل
29	أكلف بأعمال تتناسب مع طبيعة عملي	لا يوجد تعديل
30	أحرص علي حضور الدورات التدريبية المتصلة بعملي	لا يوجد تعديل
31	أشعر بأنى أكرر نفسي كل يوم	حذفت لعدم ارتباطها بالدرجة الكلية
32	يخصص العمل وقتا كافيا لفترات الراحة	لا يوجد تعديل
33	تتيح لي وظيفتي الشعور بفاعلية الأداء الإنجاز لمهام عملي	لا يوجد تعديل
34	هناك صعوبات تواجهني في عملي	لا يوجد تعديل
35	أحس بمتعة كبيرة أثناء تأدية عملي	لا يوجد تعديل
ثالثا: الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات		
36	أشعر بأن وظيفتي تحقق طموحاتي وآمالي	لا يوجد تعديل
37	أشعر أن وظيفتي تتفق مع ميولي وقدراتي	لا يوجد تعديل
38	مهنتي روتينية تقيد مواهبي	لا يوجد تعديل
39	أشعر بأننى أنال تقدير واحترام الآخرين في المجتمع	لا يوجد تعديل
40	أشعر بأننى أتمتع بقدر من الحرية والاستقلال في العمل	لا يوجد تعديل
41	تتيح لي وظيفتي فرصة التجديد و الابتكار	لا يوجد تعديل

لا يوجد تعديل	أعتقد أن وظيفتي تحقق الإستقرار النفسي والاطمئنان علي مستقبلي	42
لا يوجد تعديل	أعتقد أن وظيفتي تحقق لي مكانة اجتماعية مقبولة	43
رابعاً: الرضا عن زملاء العمل		
لا يوجد تعديل	تتيح لي وظيفتي الفرصة للمشاركة في الأنشطة مع زملاء العمل	44
لا يوجد تعديل	يتوفر لي التشجيع والتحفيز نحو العمل من قبل الزملاء	45
لا يوجد تعديل	يسرني ما أجده من تعاون مع زملائي	46
لا يوجد تعديل	عند مرض أحد الزملاء نهتم جميعاً بأمور أسرته	47
لا يوجد تعديل	زملائي في العمل مثل العائلة الواحدة	48
لا يوجد تعديل	تتيح لي وظيفتي درجة من الاحترام والتقدير المتبادل مع الزملاء	49
لا يوجد تعديل	توفر لي وظيفتي الفرصة لتبادل المعلومات والخبرات مع زملاء العمل	50
لا يوجد تعديل	توفر لي وظيفتي الفرصة لإقامة علاقات شخصية	51
لا يوجد تعديل	أتلقي الدعم والتأييد للاقتراحات والآراء البناءة مع زملاء العمل	52
خامساً: الرضا عن العلاقة بالمسؤولين		
لا يوجد تعديل	أحس أن التعاون بيني وبين المدير و زملائي في العمل جيد	53
لا يوجد تعديل	يتقبل المدير في العمل اقتراحاتي وآرائني بحماس	54
لا يوجد تعديل	تزعجني الملاحظات التي يبديها مديري نحو أسلوبني في العمل	55
لا يوجد تعديل	تربطني بالمدير علاقة تنسم بروح التعاون والاحترام	56
لا يوجد تعديل	أشعر بأن المدير يعامل جميع العاملين بالتساوي	57
سادساً: الرضا عن المسؤولية		
حذفت لعدم ارتباطها بالمجال والدرجة الكلية	يتدخل مديري في العمل في كل صغيره وكبيرة	58
لا يوجد تعديل	تتهيا لي الفرصة لتحمل المسؤولية والتخطيط لكل ما يتعلق بعلمي	59
لا يوجد تعديل	تتهيا لي عملي فرصة لتطوير وسائل جيدة وأداء أفضل لعلمي	60
لا يوجد تعديل	عملي الحالي يناسبني أكثر من أي عمل آخر	61
لا يوجد تعديل	أشعر بأنني حرة في اتخاذ القرارات التي تتعلق بعلمي	62

63	تتاح لي فرصة اكتساب الخبرة والتدريب أثناء العمل	لا يوجد تعديل
سابعاً الرضا عن التقدير		
64	زملائي في العمل يقدرونني ويعجبون بعلمي	لا يوجد تعديل
65	اشعر بأنني عضو مهم في عملي	لا يوجد تعديل
66	أحصل على تقدير معنوي بسبب أدائي الجيد في عملي	لا يوجد تعديل
67	إن التقدير الذي ألقاه في عملي يدفعني لبذل جهد كبير	التقدير الذي ألقاه في عملي يدفعني لبذل جهد كبير
68	كلمة الشكر التي أسمعها من مديري و زملائي في العمل تجعلني أبذل جهدا أكبر في عملي	لا يوجد تعديل
69	أشعر باعتراف مديري وتقديره لما أقوم به في عملي	لا يوجد تعديل
70	أحس بأنني موضع تقدير لما أقوم به من عمل	لا يوجد تعديل

2 - صدق الاتساق الداخلي:

تم الاعتماد في اختيار فقرات المقياس الحالي على عدد من المقاييس الأخرى التي طبقت في دراسات سابقة وعلية فإن الاتساق الداخلي استخدم هنا للتحقق من صدق البناء أو التكوين لهذه الأداة وذلك من خلال الأتي:-

(أ) حساب قيمة الارتباط بين درجة كل عبارة من العبارات المتضمنة في المقياس والدرجة الكلية للمقياس, وكذلك درجة المجال الذي تنتمي إليه, وذلك على عينة مكونه من (60) مبحوثة في مجالي التعليم والصحة والجدول (13) يوضح ذلك.

جدول (13)

قيم ارتباط عبارات مقياس الرضا الوظيفي بدرجة المجال الفرعي الذي تنتمي إليه وبالدرجة الكلية للمقياس

قيمة الارتباط		م	قيمة الارتباط		م	قيمة الارتباط		م	قيمة الارتباط		م
درجة المقياس	درجة المجال		درجة المقياس	درجة المجال		درجة المقياس	درجة المجال		درجة المقياس	درجة المجال	
**0.70	**0.60	58	**0.40	**0.39	39	**0.68	**0.61	20	**0.56	**0.63	1
**0.73	**0.69	59	0.13	0.19	40	0.04	0.18	21	**0.31	**0.50	2
**0.40	**0.66	60	**0.49	**0.60	41	*0.28	**0.52	22	0.15	0.24	3
0.15	0.24	61	**0.65	**0.71	42	**0.39	**0.54	23	**0.39	**0.53	4
*0.30	**0.36	62	**0.50	**0.67	43	*0.32	*0.32	24	**0.39	**0.56	5
**0.38	**0.45	63	**0.57	**0.54	44	**0.54	**0.60	25	**0.56	**0.65	6
**0.57	**0.63	64	**0.62	**0.79	45	**0.62	**0.71	26	0.21	**0.52	7
**0.61	**0.74	65	**0.41	**0.66	46	**0.50	**0.69	27	**0.43	**0.53	8
**0.50	**0.49	66	0.13	0.06	47	**0.39	**0.65	28	0.11	**0.34	9
**0.49	**0.45	67	**0.58	**0.57	48	0.22	**0.38	29	**0.54	**0.64	10
**0.47	**0.71	68	0.23	*0.32	49	**0.54	**0.56	30	*0.32	**0.48	11
**0.41	**0.61	69	**0.57	**0.69	50	**0.52	**0.66	31	**0.48	**0.63	12
*0.30	**0.46	70	**0.47	**0.67	51	**0.61	**0.57	32	**0.43	**0.43	13
			**0.37	**0.68	52	**0.63	**0.65	33	*0.28	**0.34	14
			*0.32	*0.30	53	**0.51	**0.77	34	**0.49	**0.64	15
			0.18	**0.35	54	**0.34	**0.47	35	**0.55	**0.64	16
			**0.47	**0.43	55	**0.66	**0.77	36	**0.53	**0.71	17
			*0.46	**0.52	56	*0.30	**0.39	37	**0.56	**0.69	18
			0.61	**0.62	57	*0.28	**0.47	38	**0.61	0.72	19

*دالة عند مستوي دلالة $(0.05 \geq a)$ **دالة عند مستوي دلالة $(0.01 \geq a)$

تشير بيانات الجدول (13) إلي أن مكونات مقياس الرضا الوظيفي تتمتع بدرجة اتساق داخلي تتراوح بين مستوي دلالة إحصائية $(0.05 \geq a)$ و $(0.01 \geq a)$ بإستثناء خمس عبارات لم تكن مرتبطة مع المجالات التي تنتمي إليها، وبعضها غير مرتبط بالدرجة الكلية للمقياس وبعضها الآخر ليس مرتبط بكليهما، وهي التي تحمل الأرقام الأتية: (3, 7, 9, 21, 29, 40, 47, 49, 54, 61). وبهذا يمكن القول بأن هذا المقياس تتوفر له محددات سيكومترية جيدة ويمكن الاعتماد علي نتائجه بدرجة مقبولة من الثقة بعد حذف العبارات المشار إليها .

ب- حساب قيمة الارتباط بين المكونات الفرعية للمقياس والدرجة الكلية وذلك علي عينة مكونة

من (60) مبحوثة في مجالي التعليم والصحة والجدول (14) يوضح ذلك.

جدول (14)

قيم الارتباط بين المكونات الفرعية لمقياس الرضا الوظيفي للعاملات في مجالي

التعليم والصحة والدرجة الكلية للمقياس

المكونات	الرضا عن المرتبات والمزايا المادية	الرضا عن طبيعة العمل وظروفه	الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات	الرضا عن زملاء العمل	الرضا عن العلاقة بالمسؤولين	الرضا عن المسؤولية	الرضا عن التقدير
الرضا عن المرتبات والمزايا المادية	//	//	//	//	//	//	//
الرضا عن طبيعة العمل وظروفه	**0.49	//	//	//	//	//	//
الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات	**0.36	**0.69	//	//	//	//	//
الرضا عن زملاء العمل	**0.36	**0.70	**0.76	//	//	//	//
الرضا عن العلاقة بالمسؤولين	**0.33	**0.70	**0.58	**0.54	//	//	//
الرضا عن المسؤولية	**0.36	**0.70	**0.60	**0.63	**0.62	//	//
الرضا عن التقدير	**0.38	**0.70	**0.56	**0.66	**0.78	**0.68	//
الدرجة الكلية	**0.67	**0.91	**0.79	**0.81	**0.77	**0.78	**0.82

** دالة عند مستوى دلالة $(0.01 \geq a)$

توضح بيانات الجدول (14) أن قيم معاملات الاتساق الداخلي لمكونات مقياس الرضا الوظيفي دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وهذا يعني ارتباط كل مكون من مكونات المقياس بالمقياس ككل، وهذا يدل على أن أداة جمع البيانات تتمتع بدرجة عالية من الصدق ويمكن الاطمئنان في استخدامها على عينة العاملات في مجالي التعليم والصحة .

ثبات مقياس الرضا الوظيفي للعاملات في مجالي التعليم والصحة :-

للتحقق من ثبات المقياس ككل، وكل مكون من مكوناته المتمثلة في :- (الرضا عن المرتبات والمزايا المادية، والرضا عن طبيعة العمل وظروفه، و الرضا عن تحقق المهنة للذات و الرضا عن زملاء العمل، و الرضا عن العلاقة بالمسؤولين، و الرضا عن المسؤولية، و الرضا عن

التقدير)، تم استخدام القسمة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان براون والجدول (15) يوضح نتائج حساب الثبات.

جدول (15)

معاملات ثبات مقياس الرضا الوظيفي محسوبة بطريقة القسمة النصفية

مكونات المقياس	معاملات الثبات بطريقة القسمة النصفية
الرضا عن المرتبات والمزايا المادية	0.82
الرضا عن طبيعة العمل وظروفه	0.70
الرضا عن تحقق المهنة للذات	0.79
الرضا عن زملاء العمل	0.83
الرضا عن العلاقة بالمسؤولين	0.62
الرضا عن المسؤولية	0.63
الرضا عن التقدير	0.81
الدرجة الكلية	0.91

تشير البيانات الواردة في الجدول (15) إلي أن قيم معاملات الثبات المحسوبة بطريقة التجزئة النصفية لمكونات مقياس الرضا الوظيفي تراوحت بين (0.62 و 0.83)، وان ثبات مقياس الرضا الوظيفي بكل مكوناته قد بلغ (0.91)، وبشكل عام فإن مثل هذا القيم تعد مقبولة لأغراض هذه الدراسة ويمكن الاعتماد علي هذا المقياس.

تصحيح مقياس الرضا الوظيفي

لتصحيح مقياس الرضا الوظيفي أعطيت (4) درجات لكل إجابة تعبر عن رضا أفراد العينة بالموافقة بشدة و (3) درجات إذا كانت الإجابة بالموافقة و(درجتان) إذا كان الرضا إلي حد ما و(درجة واحدة) في حالة عدم الموافقة و(صفر) في حالة غير موافق إطلاقاً والعكس إذا كانت العبارة في الاتجاه المغاير. وتجدر الإشارة إلي أن عبارات المقياس قد وزعت بشكل عشوائي، حيث جاء ترتيب العبارات في الاستمارة النهائية على النحو الآتي :

المجال الأول: الرضا عن المرتبات والمزايا المادية وتحمل عباراته الأرقام الآتية:
(51,45,40,33,32,24,23,16,15,7,2,1) .

المجال الثاني: الرضا عن طبيعة العمل وظروفه وتحمل عباراته الأرقام الآتية:
(57,56,53,52,50,48,47,46,41,34,25,17,9,8) .

المجال الثالث : الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات وتحمل عباراته الأرقام الآتية:
(3,10,18,26,27,35,42,58) .

المجال الرابع :الرضا عن زملاء العمل وتحمل عباراته الأرقام الآتية:
(4,11,19,28,36,43,44,49,59).

المجال الخامس : الرضا عن العلاقة بالمسؤولين وتحمل عباراته الأرقام الآتية
(5,12,20,29,37).

المجال السادس :الرضا عن المسؤولية وتحمل عباراته الأرقام الآتية:(13,21,30,38,60).

المجال السابع :الرضا عن التقدير وتحمل عباراته الأرقام الآتية: (6,14,22,31,39,55).

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

- 1- النسب المئوية : وذلك للتعرف على بعض خصائص عينة الدراسة
- 2- معامل ارتباط بيرسون – سبيرمان براون وذلك لقياس الاتساق الداخلي للعبارات والمجالات التي تتكون منها أدوات القياس
- 3- المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الالتواء والتفرطح وذلك للتعرف على مدى الاختلاف في مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي بين عينات الدراسة
- 4- تحليل التباين الأحادي واختبار شيفية وذلك للمقارنة بين استجابات أفراد عينة الدراسة على كل متغير
- 5- اختبار (ت) لمعرفة دلالة الفروق لعينتين مختلفين في العدد ن1# ن2 تم استخدام اختبار(ت)

الفصل

الخامس

◀ تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

◀ النتائج

◀ التوصيات

◀ المقترحات

الفصل الخامس

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة بالإضافة إلى مناقشة و تفسير ما تم التوصل إليه من نتائج من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من فروضها .

أولاً : النتائج المتعلقة بالفرض، الأول ومضمونه (لا يوجد اختلاف دال إحصائياً في مستوى ضغوط العمل بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض) .

للتعرف على مستوى ضغوط العمل أهمية كبيرة، وخاصة إذا عرفنا أن هذا المتغير له آثاره علي الصحة النفسية والتوافق الأسري والاجتماعي وفي ظل اختلاف الأدوار وتباينها وكذلك مكانة كل وظيفة أو مهنة في المجتمع الذي ينتمي إليه الفرد، حيث تنشأ العديد من الصراعات نتيجة لهذه الأدوار وغموضها وفيما يأتي النتائج المتعلقة بهذا الفرض والتي تعد إجابة للتساؤل الأول للبحث ومفاده "هل هناك اختلاف في مستوى ضغوط العمل بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض ؟" .

جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس ضغوط

العمل ومكوناته الفرعية حسب متغير مجال العمل

المقياس ومكوناته	مجال العمل	حجم العينة	متوسط الأداء	الانحراف المعياري	الالتواء	التفرطح
ضغوط العمل	معلمات	220	63	26.5	.36	1.02
	إداريات	168	69.60	19.99	.15	.12
	ممرضات	110	82.6	34.9	.10	.35
ضغوط صراع الدور	معلمات	220	17.9	5.9	.29	.50
	إداريات	168	20.3	6.5	.16	.42
	ممرضات	110	24.03	8.6	.48	.19
ضغوط غموض الدور	معلمات	220	6.9	3.2	.42	1.01
	إداريات	168	8.5	3.8	.66	.47
	ممرضات	110	10.04	4.8	.12	.19
ضغوط عبء العمل	معلمات	220	14.2	4.5	.46	.42
	إداريات	168	14.9	4.6	.25	.003
	ممرضات	110	18.4	6.2	.30	.13

.74	.17	4.8	11.13	220	معلمات	العلاقة مع الزملاء
.27	.27	5.33	13.29	168	إداريات	
.10	.001	5.77	16.0	110	ممرضات	
.46	.09	4.18	12.60	220	معلمات	النمو المهني والارتقاء الوظيفي
.14	.06	4.14	12.47	168	إداريات	
.08	.33	4.29	14.3	110	ممرضات	

تشير البيانات الواردة في الجدول (16) إلى وجود فروق ظاهرية بين استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس ضغوط العمل ككل، وكذلك على مكوناته الفرعية، وذلك حسب متغير مجال العمل (تدريس، إدارة، تمرير).

وبالنظر في قيم معاملات الالتواء والتفرطح يُلاحظ أن الأولى قد تراوحت بين (0.66 و 0.001) في حين تراوحت الثانية بين (1.02 و 0.003) وهذا يعني أن درجات أفراد عينة الدراسة تميل إلى الاعتدال، ويحكمها التوزيع الطبيعي في مستوى ضغوط العمل ومكوناته الفرعية، وللكشف عن مستوى الدلالة الإحصائية للفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way anova) والجدول (17) يوضح النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (17)

تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس

ضغوط العمل بحسب مجال العمل

الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المقياس ومكوناته
000	33.7	13620.2	2	27240.5	بين المجموعات	ضغوط العمل ككل
		403.6	495	199784.1	داخل المجموعات	
			497	227024.60	المجموع	
000	32.2	1484.2	2	2968.45	بين المجموعات	ضغوط صراع الدور
		46.05	495	22798.99	داخل المجموعات	
			497	25767.44	المجموع	
000	27.28	381.78	2	763.6	بين المجموعات	ضغوط غموض الدور
		13.99	495	6927.14	داخل المجموعات	
			497	7690.7	المجموع	
000	23.5	480.4	2	960.75	بين المجموعات	ضغوط عبء العمل
		20.4	495	10107.6	داخل المجموعات	
			497	11068.4	المجموع	

000	32.16	872.8	2	1745.6	بين المجموعات	العلاقة مع الزملاء
		27.14	495	13435.7	داخل المجموعات	
			497	15181.4	المجموع	
0.004	5.49	96.26	2	192.52	بين المجموعات	النمو المهني والارتقاء الوظيفي
		17.55	495	8686.50	داخل المجموعات	
			497	8879.03	المجموع	

تشير بيانات الجدول السابق إلى أن هناك فروقاً بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير مجال العمل (تدريس، إدارة، تمريض)، وقد جاءت الفروق دالة إحصائياً بالنسبة لمقياس ضغوط العمل ككل وكذلك مكوناته الفرعية الخمسة، ولمعرفة مجال العمل الذي جاءت الفروق لصالحه تم استخدام المقارنات البعدية باستخدام اختبار شيفيه (Scheffe) والجدول (18) يوضح النتائج المتعلقة بذلك .

جدول (18)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على متغير

ضغوط العمل

مجال العمل			مجال العمل	المقياس ومكوناته
ممرضات	إداريات	معلمات		
9.27*	6.55*	//	معلمات	ضغوط العمل
2.72*	//	6.55*	إداريات	
//	2.72*	9.27*	ممرضات	
6.35*	2.43*	//	معلمات	ضغوط صراع الدور
3.9*	//	2.43*	إداريات	
//	3.9*	6.35*	ممرضات	
3.14*	1.6*	//	معلمات	ضغوط غموض الدور
1.51*	//	1.6*	إداريات	
//	1.51*	3.14*	ممرضات	
3.5*	0.44	//	معلمات	ضغوط عبء العمل
3.05*	//	0.44	إداريات	
//	3.5*	3.5	ممرضات	
4.83*	2.16*	//	معلمات	العلاقة مع الزملاء
2.67*	//	2.16*	إداريات	
//	2.67*	4.83*	ممرضات	
1.43*	0.12	//	معلمات	النمو المهني والارتقاء الوظيفي
1.56*	//	0.12	إداريات	
//	1.56*	1.43*	ممرضات	

تشير بيانات الجدول السابق إلى أن هناك فروقاً بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تظهر حسب مجال العمل (تدريس, إدارة, ترميض), وقد جاءت الفروق دالة إحصائياً بالنسبة للاختبار الكلي لمقياس ضغوط العمل ككل وكذلك مكوناته الفرعية لصالح الممرضات. وبالنظر إلى قيم المتوسطات الحسابية الواردة في الجدول نفسه نلاحظ أن الممرضات تحصلن على أعلى المتوسطات على مقياس ضغوط العمل ككل ومكوناته الفرعية، بينما تحصلت المعلومات على أقل المتوسطات وتحصلت الإداريات على درجة تقع بين درجتَي العينتين (الممرضات-المعلمات). وهذا يدل على أن الممرضات يتعرضن لضغوط عمل مرتفعة مقارنة بزميلاتهن في المجال الإداري ومجال التدريس .

وبهذه النتيجة يمكن القول: إن الفرض الذي ينص على (عدم وجود اختلافات دالة إحصائياً في مستوى ضغوط العمل بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال الترميض) لم يتحقق.

ونخلص من ذلك إلى أن العمل في مجال الترميض يعد من أكثر الأعمال التي يتعرض أصحابها للضغوط النفسية ، وهو ما يتفق مع ما أشار إليه (شولتر) في دراسته حيث أشار إلى أن مهنة الترميض من أكثر المهن ضغوطاً، ويمكن تفسير ذلك في أن العمل في هذا المجال يعرض الفرد لمواقف مفاجئة ويجعله يشعر بالمسؤولية نحو المرضى بالإضافة إلى أعباء العمل الزائدة التي تفرض على الممرضات المعاناة من المشكلات النفسية والصحية الناجمة عن شعورهن بالضغوط في مجال العمل.

فمصادر ضغوط العمل لدى الممرضات مرتبة من وجهة نظرهن كما يأتي(صراع الدور, عبء العمل, النمو المهني والارتقاء الوظيفي, العلاقات مع الزملاء, غموض الدور) . وهذا يدل على أن الممرضات يعانين ضغوطاً، وبخاصة أن هذه المهنة تتطلب درجة عالية من المهارة والدقة، وأحياناً قد يكون هذا الضغط بسبب خوفهن من الخطأ أو التقصير الذي قد يضر بحياة المريض، أو يكون سببه هو تكليفهن بمهام وأعمال لا تتناسب مع قدراتهن، ومهاراتهن بالإضافة إلى عدم وضوح المسؤوليات والتضارب فيما بينها وبين الصلاحيات المعطاة. كما أن العلاقات في مجال العمل أحياناً قد يسودها الخلافات والصراعات والتنافس غير الشريف مع زملاء العمل والأطباء، وعدم وجود فرص للترقية والتطوير ووجود معايير أخرى غير معيار الكفاءة في الأداء وعدم وجود دورات تدريبية، كما أن المناوبات الليلية قد تسبب عدم التناغم بين الحياة العملية والحياة الاجتماعية وعدم وجود إجازات صيفية كل هذه الأسباب قد تؤدي إلى الضغوط في مجال العمل لدى الممرضات مقارنة بمهنة التدريس أو العمل الإداري. وحول موقع هذه النتائج من التراث النظري والبحثي، فإنها تتفق مع ما توصل

إليه عسكر وأحمد عبد الله (1988) من أن مهنة التمريض هي أكثر المهن تعرضاً للضغوط، يليها مهنة الخدمة النفسية، ثم التدريس، وتتفق كذلك مع دراسة الصباغ (1999) التي أسفرت عن وجود مستوى عال من الضغوط لدى الممرضين. ودراسة خليل حجاج (2007) التي أشارت إلى أن العاملين في مهنة التمريض يعانون مستوى ضغط مرتفعاً ودراسة رجاء مريم (2008) التي توصلت إلى أن الممرضات يشعرون بدرجة مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية، بينما توصلت دراسة بلقاسم عمران (2008) إلى وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل لدى لممرضات.

ويتضح من هذه النتائج أن الإداريات العاملات في المجال الإداري يتعرضن لضغوط بدرجة متوسطة، حيث لا تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة هنية السباعي (2001) التي أشارت إلى انخفاض مستوى ضغوط العمل لدى الإداريات، ولعل هذا نتيجة لطبيعة عمل الإداريات التي يكون فيها العمل يعتمد على خطة تتضح فيها المسؤوليات والقواعد والإجراءات والمهام الواجب القيام بها، في حين كانت المعلمات أقل ضغوطاً من الممرضات لأن طبيعة عمل المعلمة تعتمد على إكساب الطلاب معلومات في شكل حصص يومية، بينما تقوم بعض المعلمات الأخريات بالإشراف وأخذ حصص احتياط دون أي التزام بأي منهج، بالإضافة إلى ساعات الدوام التي لا تتجاوز أربع ساعات يومياً، وفترات الراحة والإجازات الصيفية التي تتمتع بها المعلمات دون غيرهن من العاملات في المجال الإداري ومجال التمريض .

وعند محاولة تفسير هذه النتيجة ينبغي النظر إلى أن الاختلاف في مستوى ضغوط العمل بين العاملات في مجال التمريض والمجال الإداري ومجال التدريس يرجع إلى عوامل ذات علاقة ببيئة العمل، هي متطلبات العمل، ودرجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى، والتعارض في الأدوار المطلوب القيام بها وعدم وضوح المسؤولية وزيادة وقلة العبء الوظيفي، وغياب الدعم الاجتماعي بين الزملاء، بالإضافة إلى العوامل ذات علاقة بالسماوات أو بما يعرف بالعوامل الشخصية، وتضم كذلك الفروق الفردية ونمط الشخصية، وقدرات وحاجات العاملات ومدى توافقهن مع متطلبات المؤسسة .

ثانياً: النتائج المتعلقة بالفرض الثاني ومضمونه (لا يوجد اختلاف دال إحصائياً في مستوى الرضا الوظيفي بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض).

التعرف على مستوى الرضا الوظيفي مسألة في غاية الأهمية، وبخاصة إذا عرفنا أن هذا المتغير يعد الأساس لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي ومؤشراً لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأسرية والاجتماعية والدافع الأساسي وراء حب العمل والأداء الجيد والرغبة في الابتكار والتطوير، ونتيجة اختلاف طبيعة كل وظيفة في المؤسسات التي يعمل فيها كل فرد توجد العديد من العوامل التي تؤدي إلى رضا الفرد عن المهنة أو الوظيفة التي يمارسها، وعدم توفرها يؤدي إلى العكس، وفيما يأتي النتائج المتعلقة بهذا الفرض والتي تعد إجابة عن التساؤل الثاني للبحث ((هل هناك اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض؟)).

جدول (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي ومكوناته الفرعية حسب متغير مجال العمل

المقياس ومكوناته	مجال العمل	حجم العينة	متوسط الأداء	الانحراف المعياري	الالتواء	التفرطح
مقياس الرضا الوظيفي	معلمات	220	135.1	27.05	.22	.16
	إداريات	168	132.7	26.41	.08	0.1
	ممرضات	110	134.3	30.2	.83	1.4
الرضا عن المرتبات والمزايا المادية	معلمات	220	17.38	7.03	.52	.41
	إداريات	168	17.8	7.35	.38	.22
	ممرضات	110	19.18	9.35	.15	1.05
الرضا عن طبيعة العمل	معلمات	220	33.50	7.07	.05	.55
	إداريات	168	32.7	7.16	.27	0.5
	ممرضات	110	33.98	7.97	.51	8.37
تحقيق المهنة للذات	معلمات	220	20.12	4.65	.17	.02
	إداريات	168	19.02	4.60	.15	.19
	ممرضات	110	19.84	4.50	.38	.33
الرضا عن زملاء العمل	معلمات	220	21.0	4.51	.43	.20
	إداريات	168	20.66	4.32	.20	.09
	ممرضات	110	20.22	4.89	.81	1.16

.31	.81	3.26	12.10	220	معلمات	الرضا عن العلاقة بالمسؤولين
.59	.06	3.40	12.28	168	إداريات	
.17	.60	4.32	10.92	110	ممرضات	
.36	.75	3.16	12.52	220	معلمات	الرضا عن المسؤولية
.44	.29	3.32	12.01	168	إداريات	
.44	.32	3.25	12.36	110	ممرضات	
.50	.15	4.43	18.53	220	معلمات	الرضا عن التقدير
.25	.24	4.20	18.15	168	إداريات	
.94	.95	5.50	17.75	110	ممرضات	

تشير بيانات الجدول (19) إلى وجود فروق ظاهرية بين استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي ككل، وكذلك على مكوناته الفرعية، وذلك حسب متغير مجال العمل (تدريس، إدارة، تريض) وبالنظر في قيم معاملات الإلتواء والتفرطح يلاحظ أن الأولى قد تراوحت بين (0.05 و 0.95)، في حين تراوحت الثانية بين (1.1 و 0.02)، وهذا يعني أن درجات أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي ومكوناته الفرعية، يحكمها التوزيع الطبيعي، وتميل إلى الاعتدال، وللكشف عن مدى الدلالة الإحصائية للفروق تم استخدام تحليل التباين one way Anova والجدول (20) يوضح النتائج المتعلقة بذلك .

جدول (20)

نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي حسب متغير مجال العمل

المقياس ومكوناته	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
مقياس الرضا الوظيفي	بين المجموعات	553.39	2	276.69	0.36	0.695
	داخل المجموعات	376471.1	495	760.5		
	المجموع	377024.5	497			
الرضا عن المرتبات والمزايا المادية	بين المجموعات	238.60	2	119.3	2.01	0.135
	داخل المجموعات	29399.14	495	59.39		
	المجموع	29637.7	497			
الرضا عن طبيعة العمل	بين المجموعات	112.07	2	56.03	1.05	0.35
	داخل المجموعات	26457.4	495	53.40		
	المجموع	26569.5	497			
تحقيق المهنة للذات	بين المجموعات	118.41	2	39.2	1.84	0.06
	داخل المجموعات	10473.9	495	21.2		
	المجموع	10592.4	497			

0.34	1.06	21.9	2	43.86	بين المجموعات	الرضا عن زملاء العمل
		20.58	495	10191.6	داخل المجموعات	
			497	10235.5	المجموع	
0.004	5.52	70.32	2	140.63	بين المجموعات	الرضا عن العلاقة بالمسؤولين
		12.74	495	6305.9	داخل المجموعات	
			497	6446.5	المجموع	
0.30	1.20	12.6	2	25.19	بين المجموعات	الرضا عن المسؤولية
		10.5	495	5180.2	داخل المجموعات	
			497	5205.5	المجموع	
0.34	1.08	23.007	2	46.01	بين المجموعات	الرضا عن التقدير
		21.30	495	10544.4	داخل المجموعات	
			497	10590.4	المجموع	

يتضح من بيانات الجدول السابق أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين استجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الرضا عن العلاقة بالمسؤولين بحسب مجال العمل (تدريس, إدارة, تمريض) ولم تظهر النتائج الواردة بالجدول نفسه فروقاً بالنسبة لمجالات الرضا عن المرتبات والمزايا المادية والرضا عن طبيعة العمل والرضا عن تحقيق المهنة للذات والرضا عن زملاء العمل والرضا عن المسؤولية والرضا عن التقدير، ولمعرفة مجال العمل الذي جاءت الفروق لصالحه تم استخراج المقارنات البعدية، باستخدام اختبار (شيفيه) والجدول (21) يوضح النتائج المتعلقة بذلك.

جدول (21)

نتائج اختبار (شيفيه) للمقارنات البعدية لمتوسطات أفراد عينة الدراسة على متغير مجال العمل

مجال العمل			مجال العمل	المقياس ومكوناته
ممرضات	إداريات	معلمات		
0.19*	0.176	//	معلمات	ضغوط العمل
1.36*	//	0.176	إداريات	
//	1.36*	1.19*	ممرضات	

تشير النتائج الواردة في الجدول (21) إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة (إداريات-معلمات-ممرضات) على مجال العلاقة بالمسؤولين لصالح الإداريات، وبالنظر إلى قيم المتوسطات الحسابية نلاحظ أن المعلمات تحصلن على

درجة تقع بين درجتَي العينتين (الإداريات والمرضات) بينما تحصلت الإداريات على متوسط أعلى في قيم الاستجابات. وهذا يدل على طبيعة عمل الإداريات وآلية الاتصال المباشر بين المسؤولين والإداريات، لأن هذا الاتصال يزيد من فرص التفاعل والتفاهم والتعاون والترابط والتماسك وتبادل الأفكار والآراء ويساعد كذلك علي توعيتهن بأدوارهن ومسئولياتهن وحقوقهن وواجباتهن وعلى تزويدهن كذلك بالمعلومات والبيانات عن أهداف وسياسة وبرامج المؤسسة التي يعملن بها. ومعرفة القرارات التي تصدر عنها التغييرات التي تتم فيها ليكن أكثر تفهماً وأقل تخوفاً وأكثر تعاوناً معهم، على عكس المرضات اللاتي يكون الاتصال بينهن وبين المريض والمعلمة التي يكون الاتصال بينها وبين الطلاب مبني على الأخذ والعطاء. وفي حدود علم الباحثة أنه لا توجد دراسات سابقة في المجتمع المحلي قامت بالمقارنة بين فئات المعلمات والإداريات والمرضات

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالفرض الثالث، ومضمونه، ((لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين متغيري ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة المعلمات والإداريات والممرضات.))
 أن فهم العلاقة بين متغيري ضغوط العمل والرضا الوظيفي يفيد في معرفة نوع العلاقة بين متغير ضغوط العمل ومجالاته المتمثلة في: (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، العلاقة مع الزملاء، النمو المهني والارتقاء الوظيفي) بمتغير الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة المعلمات والإداريات والممرضات والجدول (22) يبين النتائج التي تم التوصل إليها .

جدول (22)

قيم ارتباط متغير الرضا الوظيفي بمتغير ضغوط العمل ومجالاته لدى عينات الدراسة (معلمات، إداريات، ممرضات)

النمو المهني	العلاقة مع الزملاء	عبء العمل	غموض الدور	صراع الدور	ضغوط العمل	مجال العمل	المقياس ومكوناته
0.02	0.04	0.01	0.07	0.02	0.02	معلمات ن=220	مقياس الرضا الوظيفي
0.05	0.01	0.11	0.03	0.02	0.14	إداريات ن=168	
0.10	0.14	0.11	0.20	0.12	0.08	ممرضات ن=110	

تشير النتائج الواردة في الجدول (22) إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين متغيري ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى الإداريات والممرضات والمعلمات، وهذا يعني أن النتائج المشار إليها في الجدول (22) تدعم الفرض المشار إليه سابقاً، وهذه تعد نتيجة منطقية تعني أن الرضا الوظيفي المرتفع لدي جميع فئات عينة الدراسة لا يصاحبه ارتفاع في مستوى ضغوط العمل، وكذلك بالنسبة لمجالاته الفرعية، مما يعني أن أفراد العينة الذين يظهر لديهم صراع في الأدوار من المعلمات أو الإداريات أو الممرضات، وكذلك الذين ترتفع درجاتهم على المجالات الأخرى المتمثلة في غموض الدور وعبء العمل والذين تتخفف علاقاتهم مع زملائهم و الذين يشكون من خلل في نموهم المهني، ينخفض مستوى الرضا الوظيفي لديهم. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة مبارك الدوسري (2010)، التي أشارت إلى عدم وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي، وبالرجوع إلى دراسة نعمت رمضان (1991)، نجد أنها قد أشارت إلى وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ومستوى الضغوط النفسية، وكذلك دراسة خليل حجاج (2007) ودراسة سعاد سلوم (2002) .

وهذا يعني أن ضغوط العمل التي يتعرض لها أفراد مجتمع الدراسة الحالية لا تؤثر على مستوى الرضا المهني لديهم ويمكن تفسير ذلك من خلال مسببات الضغوط حيث أشار (النعاس ، 2008 :42-43) إلى أن الضغوط الايجابية تدفع إلى النمو والتقدم وارتفاع مستوى أداء الفرد وتوافقه. ومن جهة أخرى فأن ضغوط العمل قد تخلق حالة من القناعة والقبول ناشئة عن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات وبالتالي تؤدي إلى الشعور بالثقة في المهنة والرضا عنها والولاء والانتماء إليها

رابعاً : النتائج المتعلقة بالفرض الرابع، ومضمونه (يؤثر المؤهل العلمي (متوسط- جامعي فما فوق) علي مستوى الرضا الوظيفي للعاملات في مجال الصحة والتعليم) .

جدول (23)

يوضح الفروق بين درجات العاملات في مجالي الصحة والتعليم حسب متغير المؤهل العلمي (متوسط-جامعي فما فوق)

المتغير	الرضا الوظيفي		مستوى الدلالة
	م	ع	
المؤهل	متوسط ن=300	27.51	غير دالة 0.75
	جامعي فما فوق ن=198	27.61	

أشارت نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة بحسب مجال العمل (تدريس, إدارة، ترميض) كما في الجدول (23) إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لعينة البحث، ويتضح هذا من نتائج اختبار T.Test حيث بلغت قيمة ت=0.75 وهذا يتفق مع دراسة محمد أبو رحمة (2012)، ودراسة أحمد أنور(2014) ويتعارض مع دراسة محمد عليمات (1994)، ودراسة سعاد سلوم (2002)، ودراسة على الشهري (2002)، ودراسة ريجي عليان (2003)، دراسة مجيد مصطفى منصور (2010) ودراسة الجوهرى المنيع (2014)، ويمكن عزو هذا الاختلاف إلى تقارب المستوى الثقافي لأفراد مجتمع الدراسة الحالية ، وأن المؤهل العلمي في مجتمع الدراسة ليس له تأثير على طبيعة العمل ولا يغير من مكانة الموظف ولا يخفف من الأعباء الملقاة على عاتقه كما أنه لا يغير من وضعه الاقتصادي أو المادي وبالتالي فإن مستوى الرضا المهني لدى من يحملون مؤهلات علمية متوسطة أو جامعية متقارب. ومن جهة أخرى يمكن القول أيضاً أن العوامل المرتبطة بالوظيفة كالتأمين الصحي وفرص الترقية أو العوامل التنظيمية الأخرى مثل ساعات العمل وظروفه متساوية لدى من يحملون مؤهلات متوسطة أو جامعية وهذا ما أدى إلى انعدام الفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين أفراد العينتين .

خامساً : النتائج المتعلقة بالفرض الخامس، ومضمونه: (يؤثر متغير الحالة الاجتماعية للمرأة (متزوجة – غير متزوجة) على مستوى ضغوط العمل للعاملات في مجالي الصحة والتعليم)

جدول (24)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات العاملات في مجالي الصحة والتعليم حسب متغير الحالة الاجتماعية في ضغوط العمل (متزوجة – غير متزوجة)

المتغير	ضغوط العمل		مستوى الدلالة
	م	ع	
متزوجة ن=334	69.5	20.19	غير دالة
غير متزوجة ن=164	67.4	25.33	

تشير النتائج الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق بين متوسطات درجات العاملات في مجالي الصحة والتعليم ، تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوجة – غير متزوجة) وتختلف نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة مشيرة اليوسفي (1990) التي أشارت إلى وجود فروق دالة بين متوسطات درجات المتزوجات وغير المتزوجات لصالح المتزوجات في مستوى المعاناة من الضغوط النفسية. وتختلف كذلك مع نتائج دراسة عبد الفتاح خليفات وشيرين المطارنة (2010) التي أشارت إلى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية على متغير ضغوط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية . وتعارضت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة رجاء مريم (2008) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية وفقاً للحالة الاجتماعية لمصلحة العازبات، وتتفق مع دراسة خليل حجاج (2007) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى، لمتغير الحالة الاجتماعية)، وتتفق أيضاً مع نتائج دراسة سمية عبد الهوني (2009) التي أوضحت عدم وجود اختلاف في مستويات ضغوط العمل وفقاً للحالة الاجتماعية. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن العاملات المتزوجات في مجالي التعليم والصحة لايعانين ضغوطاً مختلفة عن غير العاملات وأن لديهن القدرة على مواجهة الأعباء والمسؤوليات الملقاة على عاتقهن اتجاه الزوج والأطفال واحتياجات البيت بشكل عام وأن مسؤولية العمل لا يصاحبها كثير من القلق والتوتر بسبب الضغوط ووفقاً لنظرية موراى فإن الحاجات تمثل محور الضغوط وهي المحدد الجوهرى للسلوك، وبالتالي فإن ما يشكل ضغطاً للمتزوجات قد لا يؤدي إلي

التهديد بالنسبة لغير المتزوجات وهذا يتوقف على المهارة في تحمل الضغوط ومتطلبات
الوظيفة.

وفيما يلي ملخص للأهم النتائج

- 1- يوجد اختلاف دال إحصائياً في مستوى ضغوط العمل بين العاملات في مجال التدريس والعاملات في المجال الإداري والعاملات في مجال التمريض لصالح الممرضات .
- 2- يتضح من نتائج الدراسة أن الممرضات يتعرضن لضغوط مرتفعة، ثم الإداريات فالمعلمات
- 3- أظهرت نتائج الدراسة أن مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات تتمثل في: (صراع الدور، عبء العمل، النمو المهني، العلاقات مع الزملاء، غموض الدور) .
- 4- يوجد اختلاف دال إحصائياً في مستوى الرضا الوظيفي على مجال الرضا عن العلاقة بالمسؤولين لصالح الإداريات .
- 5- لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين متغير الرضا الوظيفي ومتغير ضغوط العمل ومجالاته لدى المعلمات والإداريات والممرضات .
- 6- لا يؤثر المؤهل العلمي (متوسط -جامعي فما فوق) على مستوى الرضا الوظيفي للعاملات في مجالي الصحة والتعليم .
- 7- لا يؤثر متغير الحالة الاجتماعية للمرأة (متزوجة - غير متزوجة) على مستوى ضغوط العمل للعاملات في مجالي التعليم والصحة .

التوصيات والمقترحات

أولاً: التوصيات

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يمكن الخروج بالتوصيات الآتية :

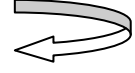
- 1- تعزيز بيئة العمل لتناسب رغبات ورضا العاملات وتدعم استقرارهن النفسي وقدراتهن على مواجهة ضغوط العمل .
- 2- إقامة ندوات علمية وثقافية تتضمن توجيهات إرشادية وتربوية تؤكد علي الأساليب الإيجابية والفعالة في مواجهة ضغوط العمل وإلزام العاملات بالمشاركة في تلك الندوات.
- 3- تخفيف مستوى غموض الدور ويكون ذلك بتحديد أهداف وغايات العمل وتحديد إجراءات العمل وتوضيحها بشكل جيد .
- 4- تخفيف مستوى صراع الدور من خلال تحديد المسؤوليات تحديداً دقيقاً وتحديد سياسات وإرشادات العمل والتأكد من عدم تعارضها وتضاربها .
- 5- تخفيف عبء العمل من خلال تدريب العاملات علي أداء العمل بشكل فعال، وتنظيم وقت العمل وتوزيع الواجبات والصلاحيات توزيعاً عادلاً بشكل يتناسب مع الإمكانيات والمهارات المتوفرة لدى العاملات .
- 6- تخفيف ضغوط العمل الناشئة عن محدودية فرص الترقى ويكون من خلال إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغوط وتحقيق الرضا الوظيفي
- 7- تنمية وتقوية العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل من خلال تنمية روح العمل الجماعي والعمل كفريق واحد وتنمية الثقة المتبادلة بينهم .
- 8- الاهتمام بالعوامل التي تسهم في رفع درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات من خلال زيادة الحوافز المعنوية والعمل على توفير مستلزمات واحتياجات ومتطلبات العمل التي تساعد العاملات على أداء أعمالهن ورفع درجة الرضا الوظيفي لديهن .
- 9- الالتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم أداء العاملات، والوضوح فيما يتعلق بالترقيات والمكافآت المادية والمعنوية بأن تمنح للعاملات بناء على كفاءتهن في الأداء .
- 10- ضرورة اهتمام المسؤولين بدراسة درجات الرضا الوظيفي للعاملات من حين لآخر ومحاولة معرفة بعض الجوانب الوظيفية التي تقلل درجة الرضا الوظيفي فيها .
- 11- رفع كفاءة العاملات المهنية والعلمية بما يتناسب مع التطور التكنولوجي المعاصر

12- ضرورة أن تولي وزارتا الصحة والتعليم موضوع الضغوط أهمية خاصة، لماله من تأثيرات وانعكاسات سلبية على سير العملية التعليمية والصحية.

ثانياً : المقترحات

من خلال ماثم التوصل إليه من نتائج ومن خلال ما لاحظته الباحثة عند قيامها بالدراسة الميدانية يمكن الخروج بالمقترحات الآتية :

- 1- بناء برنامج إرشادي نفسي لتنمية أساليب التعامل مع ضغوط العمل والحد من استخدام الأساليب السلبية في مواجهتها .
- 2- إجراء دراسات حول أساليب مواجهة ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق الأسري عند العاملات المتزوجات .
- 3- إجراء دراسات علي مصادر الضغط الوظيفي و تأثيراته المختلفة على الوظيفة بشكل عام وعلى قطاعات أخرى غير الصحة والتعليم .
- 4- القيام ببحث مماثل لمعرفة الفروق في مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي بين المعلمات في المدارس الحكومية والخاصة والممرضات في المراكز الصحية الخاصة والعامة.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

- 1- أبودلو، جمال.(2009). الصحة النفسية، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع
- 2- أبين منظور، جمال الدين أبو الفضل. (1956). لسان العرب، بيروت، دار الأندلس.
- 3- أبو رحمة، محمد حسن. (2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين، رسالة ماجستير منشورة، غزة، عماده للدراسات العليا.
- 4- أبوراس، زهره المهدي. (2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالقلق النفسي دراسة إمبريقية مقارنة بين المعلمات والممرضات العاملات بقطاعي التعليم والصحة بمدينة الخمس، رسالة ماجستير غير منشورة، مصراته، الأكاديمية الليبية.
- 5- أحمد، إبراهيم أحمد. (1987). تحديث الإدارة التعليمية والنظارة والإشراف التربوي، القاهرة، دار المطبوعات الجديدة للنشر.
- 6- أحمد، ناصف محمد. (1994). أثر ضغوط العمل على أداء شاغل الوظائف الإدارية با لتطبيق على قطاع الصناعة المصري، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية التجارة، جامعة الفيوم.
- 7- الاحمدى، حنان عبد الرحمن صالح. (2002). ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، معهد الإدارة العامة.
- 8- الأزرق، عبد الرحمن صالح. (2000). علم النفس التربوي للمعلمين بيروت، دار الفكر العربي،.
- 9- اسبيقة، عبدالله محمد. (2011). الحاجات الأساسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات التعليم المتوسط بمدينة طرابلس بمنطقة شهداء عين زارة، رسالة ماجستير غير منشوره، أكاديمية الدراسات العليا.
- 10- الاغبري، عبد الصمد. (2002). الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية، دراسة ميدانية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، مجلة النشر العلمي، الكويت ص ص 169-197.
- 11- أميمن، عثمان على. (2009). في الصحة النفسية (2) الأسباب النفسية للأضطرابات العصائيه، منشورات جامعة المرقب.
- 12- أنور، أحمد محمد. (2014). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للاخصائين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم
- 13- البارودي، منال أحمد. (2015). الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب و النشر،.
- 14- بالنور، عبد الحميد مفتاح. (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته بالصحة النفسية لدى الأطباء

- بمدينة الخمس، رسالة ماجستير غير منشوره، أكاديمية الدراسات العليا طرابلس.
- 15- البايطين ، عبد الرحمن .(2007). الرضا الوظيفي لمديري مدارس التعليم، مجلة كلية التربية، المجلد (17) العدد (7)، ص ص 135_ 168.
- 16- البستاني، بطرس .(1870). محيط المحيط، بيروت، مكتبة لبنان.
- 17- البستاني، عبد الله .(1992). معجم لغوى مطول ، بيروت، مكتبة لبنان.
- 18- بن ماطل، عارف .(2007). التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، رسالة ماجستير منشورة.
- 19- البيلاوي، إيهاب .(2004). مقياس ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة، الرياض، دار الزهراء.
- 20- البيلاوي، طلعت منصور .(1989). قائمة الضغوط النفسية للمعلمين القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- 21- جباري، بلقيس حمد .(1998). الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة دراسة نفسية تطبيقية، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة اليمن.
- 22- جريم، حسين .(1997). السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.
- 23- جلده، سامر .(2009). السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 24- حجاج، خليل .(2007). تأثير ضغوط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للمرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزه مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد (9) العدد(2)، ص ص 95-118.
- 25- حرب، عادل سعد الدين . (1985). الرضا عن العمل لدى معلمي التربية الخاصة وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية التربية، جامعة الأزهر.
- 26- الحربا، حامد وآخرون.(1980). موسوعة الإدارة الحديثة، لبنان الدار العربية للموسوعات، المجلد(1).
- 27- حسن، راوية .(2004). السلوك التنظيمي المعاصر، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- 28- حسين، طه عبد العظيم ،حسين، سلامة عبد العظيم . (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية النفسية، دار الفكر.
- 29- الحسيني، نبيل، مصطفى مدحت.(1992). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، القاهرة.
- 30- حمادات محمد حسن . (2007). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات

- التربوية، عمان، دار حامد للنشر.
- 31- حمود، أمال أحمد. (2004). الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاجتماعية الايوائية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفاتح.
- 32- الحناوي، محمد صالح وآخرون. (1999). أساسيات السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية، الدار الجامعية للنشر.
- 33- الحنفي، عبد الغفار، وآخرون. (2002). محاضرات في السلوك التنظيمي، الإسكندرية، مطبعة ومكتبة الإشعاع.
- 34- الحنيطي، إيمان. (2007). دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- 35- الختاتنة، سامي محسن . (2011) . علم النفس الإداري، عمان، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع .
- 36- الخضر، عثمان . (2005). علم النفس التنظيمي، الكويت ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- 37- الخضيرى، محسن أحمد . (1991) . الضغوط الإدارية الظاهرة والأسباب، العلاج ، القاهرة ، مكتبة مدبولي .
- 38- خلفيات، عبدالفتاح، الزغلول عماد . (2003). مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي مديرية تربية الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات مجلة العلوم التربوية، جامعة قطر ، العدد(3) ص ص 87-61
- 39- خلفيات، عبدالفتاح ، المطارنة شرين محمد . (2010). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية والحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد (26) العدد(2)، ص ص 599-642.
- 40- خليفة، هدى عاصم (2004). نوعية الحياة وعلاقتها بضغط المرأة العاملة رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة عين شمس
- 41- الدرسي، صالحه سعد. (2012) . الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية على موظفي جامعة بنغازي رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا ، بنغازي.
- 42- الدسوقي، كمال . (1990). دخيره علم النفس ، القاهرة، الأهرام للنشر والتوزيع.
- 43- الدوسرى، مبارك بن فالح . (2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لافراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة ، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية، كلية الدراسات العليا.

- 44- دويدار، عبدالفتاح محمد.(2006). أصول علم النفس المهني والصناعي وتطبيقاته، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- 45- الذيب، فتحية شعبان.(2008). اتجاهات المعلمين نحو مهنة التدريس وعلاقتها بالرضا المهني لدى معلمي مرحلة التعليم الثانوي بمدينة الزاوية ، رسالة ماجستير غير منشوره أكاديمية الدراسات العليا .
- 46- ربيع، محمد شحاتة.(2010). علم النفس الصناعي والمهني، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع،
- 47- الرشيدى، هارون.(1999). الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياتها برنامج لمساعدة الذات في علاجها ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية.
- 48- رفاعي، محمد رفاعي.(1988). السلوك التنظيمي، القاهرة، المطبعة الكمالية.
- 49- رمضان، نعمت محمد.(1991). الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في مديرية عمان الأولى رسالة ماجستير منشورة الجامعة الأردنية ، عمان.
- 50- ريجيو، رونالدى.(1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي ترجمة فارس حلمي، عمان، دار الشروق.
- 51- زهران، حامد عبد السلام.(1987). قاموس علم النفس ، القاهرة ، عالم الكتب.
- 52- السامرائي، نبيه.(1999). العلوم السلوكية في التطبيقات الإدارية، جامعة ناصر مكتبة طرابلس العلمية.
- 53- السباعي، هنية محمود.(2001). ضغوط العمل مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات ادارتها لدى الاداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات رسالة دكتوراه، جامعة ام القرى.
- 54- سلامة، عادل.(1999). الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة عين شمس مجلة كلية التربية العدد(23) ص ص 111-143.
- 55- سلامة، عبد الحافظ.(2006). علم النفس الاجتماعي، عمان دار اليازورى للنشر والتوزيع.
- 56- سلطان، محمد سعيد.(2004). السلوك الإنساني في المنظمات الاسكندرية ، دار الجامعية الجديدة.
- 57- السلمي، علي.(ب،ث). السلوك الإنساني في الإدارة القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر.
- 58- سلوم، سعاد.(2002). عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرات الاداريات الرياض، رسالة ماجستير منشوره، جامعة الملك سعود قسم الإدارة التربوية ، كلية التربية.
- 59- سليمان، احمد عيد.(2007). ضغوط العمل (الأسباب – الأعراض الوقاية والعلاج)،

بنغازي، دار الكتب الوطنية، ط1 .

60- سيزلافي، والاس. (1991). الضغوط النفسية ترجمة عثمان نجاتي، القاهرة، دار المعارف.

61- السيسي، شعبان علي حسين. (2002). أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، مصر، المكتب الجامعي الحديث الأزارطة.

62- الشافعي، محمود دسوقي. (1998). ضغوط مهنة التدريس مقارنة بمهنة الأخرى، مجلة التربية العربية، العدد(48)المجلد_ (2) الكويت، مجلس النشر العلمي ص9.

63- الشرايده، سالم بشير. (2008). الرضا الوظيفي أحر نظرية وتطبيقات عملية، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.

64- الشريف، حنان حسين. (2007). الرضا الوظيفي وعلاقته بالأمان النفسي لدى معلمي مرحلة التعليم المتوسط بمدينة مصراته، رسالة ماجستير غير منشورة مصراته ، كلية الآداب جامعة أكتوبر.

65- شامة، عبد الناصر. (2011) أوضاع المعلم ورضاه الوظيفي عن مهنة التعليم، إسكندرية، المكتب العربي الحديث.

66- الشهرى، علي يحي. (2002). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك الرياض، رسالة ماجستير منشوره، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

67- شهاب، محمد علي. (1994). العلاقات الانسانية مدخل سلوكي، القاهرة الشركة العربية للنشر والتوزيع.

68- شوقي، ظريف. (1992). السلوك القيادي وفعالية الإدارة القاهرة، مكتبه غريب.

69- صادق، عادل. (1990). في بنيتنا مريض نفسي، بيروت، الدار العربية مكتبة النهضة.

70- صالح، أحمد فاروق. (2009). أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين دراسة مطبقه علي قطاع الرعاية الصحية ، جامعة الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية.

71- الصباغ، زهير. (1999). مستويات ضغوط العمل بين الممرضين القانونيين دراسة مقارنة بين المستشفيات العامة والمستشفيات الخاصة، البصائر، المجلد (3) العدد(2) ص ص 105-154.

72- صقر، أحمد عاشور. (1983). إدارة القوة العاملة والأسس السلوكية، بيروت، دار النهضة.

73- الصيرفي، محمد. (2008). الضغط والقلق الإداري سلسلة إصدار التدريب الإداري مؤسسة حورس الدولية للنشر، شارع طيبة سبورتينج ، الإسكندرية.

74- الطعاني حسن، الكساسبة عبد الوهاب. (2005). الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية والخاصة في محافظة العاصمة والعوامل المؤثرة فيه دراسة مقارنة،

المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد (1)، العدد(2) ص ص 189-200.

- 75- طلافحة، حامد عبد السلام .(2013).ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة الأساسية في الأردن والمشكلات الناجمة عنها، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد(21)ص ص 257-294 .
- 76- طه، فرج عبدالقادر .(1977).علم النفس الصناعي والتنظيمي القاهرة، عيد للدراسات والبحوث الإنشائية والاجتماعية.
- 77- الطويل، عزت عبد العظيم . (1999) . معالم علم النفس المعاصر ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ط3.
- 78- الطويل، هاني .(2006). الإدارة التربوية والسلوك المنظمي سلوك الأفراد والجماعات في النظم، عمان، دار وائل للنشر.
- 79- العبادي، عطا ف. (1992). العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي لدى العاملين في مهنة التمريض في الأردن رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، عمان الأردن.
- 80- عباس، انس عبد الباسط .(2011). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال السلوكية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 81- العباسي، عبد الحميد .(2004).الرضا الوظيفي لدى ضباط الأمن الكويتي ، مجلة العلوم الاجتماعية المجلد (32)العدد(4).
- 82- عبد الخالق، احمد محمد .(1993). الإبعاد الأساسية للشخصية القاهرة، دار المعرفة الجامعية.
- 83- عبد الغني، أشرف محمد .(2001). علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- 84- عبد الكريم مؤيد ، النقيب شاكر .(2012).العوامل التنطمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية المجلد (4)، العدد (9) ، ص147.
- 85- عبد المعطي، حسن مصطفى .(2006).ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، القاهرة دار زهراء الشرف.
- 86- عبد الباقي، صلاح الدين .(2000).السلوك الفعال في المنظمات، الإسكندرية،الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
- 87- عبد الحليم، منى .(2009). مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي مفاهيم وتطبيقات ، الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر.
- 88- عبد الخالق، ناصف .(1982). الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، المجلة العربية

- للإدارة، العدد(1) المجلد(6) ص ص 17-24.
- 89- عبد الرحيم، جابر. (2009). السلوك التنظيمي، الإسكندرية الدار الجامعية.
- 90- عبد الرحيم، زهير محمد. (1996). أنماط السلوك القيادي لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة أربد وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظر المعلمين الأردن رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك.
- 91- عبد العال، سيد. (2002). ضغوط العمل والأزمات، القاهرة، مجلة معوقات الطفل، جامعة الأزهر ص 32.
- 92- عبدالله، محمد قاسم. (2004). مدخل إلى الصحة النفسية، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط2.
- 93- عثمان، فاروق السيد. (2001). القلق و إدارة الضغوط النفسية، القاهرة ، دار الفكر العربي.
- 94- العديلي، ناصر محمد. (1995). السلوك الإنساني والتنظيمي منظور كلي مقارن، معهد الاداره العامة، الرياض.
- 95- عسكر، سمير أحمد. (1988). متغيرات ضغوط العمل دراسة نظرية وتطبيقية بقطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة ، مجلة الاداره العامة، الرياض العدد(60) ص ص 65-7.
- 96- عسكر، علي. (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، ط2.
- 97- عسكر، علي. عبدالله احمد. (1988). مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (16)، العدد (4) ص ص 85-131.
- 98- عقيلي، عمر وصفي. (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
- 99- علي، مسعود علي. (2008). ضغوط العمل وأثرها على فاعلية أداء القيادات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس.
- 100- عليومات، محمد. (1994). الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم الثانوي المهني في الأردن، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (10)، العدد(1) ص ص 483-499.
- 101- عمر، عصام عبد اللطيف. (2015). الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، القاهرة، نيولنيك للنشر والتدريب ط1.
- 102- عمران، بلقاسم احمد. (2008). ضغوط العمل في المستشفيات وعلاقتها بالولاء التنظيمي لعناصر التمريض دراسة تطبيقية في المستشفيات العامة بشعبية طرابلس، رسالة ماجستير غير

- منشوره، أكاديمية الدراسات العليا، مصراتة.
- 103- العمري، بسام. (1995). الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإنسانية، المجلد (22)، العدد (5) ص 169.
- 104- العمري، عبيد بن عبدالله. (2003). ضغوط العمل عند المعلمين دراسة ميدانية، جامعة الملك سعود، الرياض، المجلد (16) العدد (2).
- 105- العمري، خالد. (1991). مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد (7) العدد (2) ص 147.
- 106- العميان، محمود سليمان. (2002). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، دار وائل للنشر .
- 107- العميان، محمود سليمان. (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، عمان، دار وائل للنشر ط3.
- 108- عوض، عباس محمود. (1976). علم النفس الصناعي والمهني ، القاهرة ، المهنية المصرية للكتاب.
- 109- العيسوي، ليلي علي. (2003). أثر البيئة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا طرابلس.
- 110- غالب، مصطفى. (1989). في سبيل الموسوعة النفسية، بيروت دار ومكتبة الهلال.
- 111- غانم، محمد. (2008). مدخل تمهيدي في علم النفس العام القاهرة، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية ط1.
- 112- الغزالي، أبو حامد محمد. (1975). احياء علوم الدين، الجزء الرابع إحياء الكتاب العربي .
- 113- الفرماوى، حمدى. (1990). مستوى الضغط النفسي للمعلم وعلاقته ببعض المتغيرات، القاهرة، مركز دراسات الطفولة، .
- 114- فلمباوى، إيناس فؤاد. (2007، 2008). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير منشورة جامعة ام القرى، كلية التربية.
- 115- فلية، فاروق عبد، عبد المجيد السيد. (2005). السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- 116- فونتاتا، ديفيد. (1993). الضغوط النفسية تغلب عليها وأبدأ الحياه، ترجمة حمدى الفرماوى وأبو سريع ، القاهرة الانجلو المصرية.

- 117- القبيس، ناصر. (2006). إدارة الوقت وضغوط العمل، الرياض، دار الزهراء، ط1.
- 118- القشطي، الهادي علي. (2013). علاقة الضغط الوظيفي بالرضا والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة أكاديمية الدراسات العليا.
- 119- الكبير، ياسين علي. (1983). الرضا عن العمل بين العاملين في حقول النفط مجلة كلية التربية مطابع العدل السابع عشر.
- 120- الكتبي، محسن علي. (2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ط1.
- 121- كشروء، عمار الطيب. (1994). معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والادارة (انجليزي- عربي)، ليبيا، دار الكتب الوطنية.
- 122- كشروء، عمار الطيب. (1995). علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث مفاهيم، ونماذج، ونظريات، منشورات جامعة قاريونس بنغازي.
- 123- كشروط، سميرة محمد. (2012). الكفايات التعليمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين في مدينتي زيتن والخمس دراسة اميريكية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الخمس.
- 124- ماهر، أحمد. (2008). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات الإسكندرية، الدار الجامعية .
- 125- محمد، علي حمدان. (1997). دراسة مقارنة بين الرضا الوظيفي لمعلم التربية الفكرية ومعلم الصم والبكم، رسالة ماجستير، القاهرة معهد الدراسات العليا للطفولة.
- 126- مرسى، سيد عبد الحميد. (1984). العلوم السلوكية في مجال الإدارة والإنتاج، القاهرة، مكتبة وهنه ، ط2.
- 127- مريم، رجاء. (2008). مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق مجلة جامعة دمشق المجلد (24) العدد(2) ص ص 475-510.
- 128- المشعان، عويد (1996) علم النفس الصناعي، القاهرة، مكتبة الفلاح للنشر، ط2.
- 129- المشعان، عويد. (1993). دراسات الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، دار القلم للنشر والتوزيع ،
- 130- المصري، إيهاب عيسى. عامر طارق عبدالرؤوف. (2014). الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني مفهوم - عوامله - نظرياته ومقاييس الرضا الوظيفي والمهني في العمل، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.
- 131- مكناسي، محمد. (2006-2007). التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي

- المؤسسات العقابية، رسالة ماجستير منشوره كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية، جامعة منتوري.
- 132- المنتصر، وليد علي. (2010). الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العناصر الطبية المساعدة بمراكز و وحدات الرعاية الصحية بمنطقة مصراته، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا.
- 133- منصور، تحسين. (1996). الرضا الوظيفي لدى مديري العلاقات العامة في الأردن، مجلة أبحاث اليرموك المجلد (12) العدد(4) ص254.
- 134- منصور، مجيد مصطفى. (2010). الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، مجلة جامعة الأزهر، عزة سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد (12) العدد(1) ص ص 795-838.
- 135- المنقوش، عبد الحكيم عبدالله. (2008). الضغوط المهنية وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى معلمي المرحلة الثانوية بمنطقة بني وليد، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا ، طرابلس.
- 136- المنيع، الجوهري بنت عبد الرحمن. (2014). تقدير درجة الرضا الوظيفي كما يتصورها أعضاء الهيئة الادارية في جامعة الاميره بنت عبد الرحمن ، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية المجلد (1) العدد(3) ص ص 49-88.
- 137- نافع، هبة. (2005-2006). الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد(11) ص ص 1-45.
- 138- النعاس، عمر مصطفى. (2008). دراسات في الضغوط المهنية والصحة النفسية مصراته، الإدارة العامة للمكتبات، إدارة المطبوعات والنشر.
- 139- النعيمي، صلاح عبدالقادر. (2008). الإدارة، عمان دار البازوزي العلمية للنشر.
- 140- النمر، سعود. (1993). الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد(5) ص ص 63-109.
- 141- الهوني، سمية عبدالله. (2009). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمرأة العاملة دراسة ميدانية على قطاع النفط، رسالة ماجستير غير منشوره، أكاديمية الدراسات العليا طرابلس.
- 142- هيجان، عبد الرحمن بن أحمد. (1998). ضغوط العمل منهج شاملة لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها معهد الاداره العامة.
- 143- يار، كندی هانم بنت حامد. (2000). الصحة النفسية في المفهوم الإسلامي ودراسات نفسية اخرى، دار الكتب للطباعة والنشر، ط. 1 .
- 144- يحي، خولة. (1994). الرضا الوظيفي عند المعلمات العاملات في مركز الإعاقة، مجلة

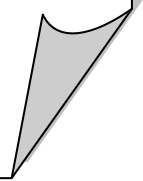
الدراسات والعلوم الإنسانية العدد(3) ص 140.

145- يوسف، جمعة سيد .(2004). إدارة ضغوط العمل (نموذج التدريب والممارسة) القاهرة،
ايتراك للطباعة والنشر ط1.

146- اليوسفي، مشيرة .(1990). ضغوط الحياة الموجبة والسالبة وضغوط عمل المعلم كمتنبي
للتوافق، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، جامعة المنيا المجلد(3)العدد(4) ص ص 145-
290.



الملاحق



ملحق رقم (1)

قائمة بأسماء المحكمين

ر.م	الاسم	الجامعة	الدرجة العلمية	التخصص
1	د.أحمد محمد بن رابعة	الأكاديمية الليبية	أستاذ	التوجيه والإرشاد النفسي
2	د.الطاهر محمد بن مسعود	الأسمرية	أستاذ مشارك	تربية
3	د.جمال منصور بن زيد	الأسمرية	أستاذ مساعد	علم نفس
4	د.عبد الله ميلاد الزالط	المرقب	محاضر	تربية و علم النفس
5	د.رحومه حسين ابوكرحومة	الأسمرية	محاضر	أصول التربية
6	د.فاطمة محمد الجحيري	الأسمرية	محاضر	علم نفس
7	د.ليلي العارف	الأسمرية	محاضر	تربية و علم نفس
8	د.عيادة مسعود عقوب	الأسمرية	محاضر	علم نفس

ملحق رقم (2)

أداة الدراسة في صورتها النهائية

الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بدراسة تهدف إلى التعرف على الفروق في مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي بين العاملات في مجالي التعليم والصحة .

ولتحقيق أهداف هذا البحث نأمل منكم التكرم بالاطلاع وقراءة العبارات وفهمها جيداً , لتحديد الاختيار المناسب الذي يتفق مع وجهة نظركم، ثم وضع الإشارة في المربع الذي يمثل رأيكم .

علماً بان الإجابة عن هذه العبارات لا تتطلب جهداً كبيراً , حيث لا توجد إجابات خاطئة وأخرى صحيحة , فالإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن شخصيتك في أغلب الأحوال وليس دائماً . نأمل عدم ترك أي موقف أو عبارة دون تحديد اختيارك المناسب حولها.

شاكرين حسن تعاونكم

والله الموفق

الباحثة

أولاً: البيانات الشخصية

يرجي وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تعبر عن البيانات الشخصية التالية:

1- العمر

- من 20 إلى 30 سنة .
 من 41 إلى 50 سنة .
 من 31 إلى 40 سنة .
 50 سنة فأكثر .

2- المؤهل العلمي

- دبلوم متوسط .
 مؤهل جامعي .
 ما بعد الجامعة .

3- عدد سنوات العمل

- أقل من 5 سنوات .
 من 5 إلى أقل من 10 سنوات .
 من 10 إلى أقل من 15 سنة .
 15 سنة فأكثر .

4- الحالة الاجتماعية

- متزوجة .
 عذباء .
 مطلقه .
 أرملة .

5- العمل الحالي

- قطاع التعليم .
 قطاع الصحة .

اسم المدرسة أو المركز

6- نوع العمل

- مهني
 وظيفي إداري

القسم الأول

ضغوط العمل

ر.م	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	يطلب مني عمل أشياء يصعب أداؤها					
2	مهام وأهداف العمل الذي أقوم به ليست واضحة					
3	مهام العمل المسندة إلي صعبة ومعقدة					
4	نقص المعلومات يجعلني عاجزة عن فهم الدور المطلوب					
5	أشعر بنقص في فرص الارتقاء الوظيفي من ترقيات ومكافآت					
6	ينتباني شعور بالضيق عندما تعطى صلاحياتي لأحد زملائي					
7	السياسات والإرشادات التي أعمل وفقها غير متوافقة					
8	أكلف بمسؤوليات دون صلاحيات كافية لتنفيذها					
9	يضايقتني فتور العلاقة بين الإدارة وزملاء العمل					
10	أرى أن قلة الإمكانيات تحول دون رغبتني في إكمال دراستي					
11	أُتلقى أوامر من أشخاص غير مسؤولين في هذه الوظيفة					
12	ليس واضحاً لي تماماً من هو المسؤول في العمل					
13	أرى أن أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر النفسي					
14	أشعر بالضيق لما ألقاه من صعوبات في التعامل مع الإدارة					
15	أشعر بغموض في نظام الترقيات في مجال عملي					
16	أرى أن متطلبات العمل تتعارض مع متطلبات حياتي العائليه					

ر.م	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
17	أقوم بأعمال ومهام أشعر بأنها غير ضرورية					
18	لا أعرف بالتحديد ما هو المتوقع مني القيام به					
19	حجم العمل الذي أقوم به يتطلب أوقاتاً إضافية بعد الوقت المحدد للعمل					
20	وقت العمل اليومي لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني					
21	أشعر بالإحباط لعدم تعاون زملاء العمل فيما بينهم					
22	تضايقتني مشاعر الغيرة بين بعض الزملاء في العمل					
23	يطلب مني أداء بعض الأعمال التي تتناقض مع مبادئ وقيمي الشخصية					
24	المطلوب مني في المؤسسة التي أعمل بها أكبر من المهارات والقدرات التي أمتلكها					
25	الأعمال المطلوبة مني صعبة وفي بعض الأحيان معقدة					
26	يزعجني ما يسود جو العمل من مشاحنات بين الزملاء					
27	أشعر أن المدير يتصيد لي الأخطاء بدلاً من توجيهي					
28	فرص الترقية والتقدم في وظيفتي الحالية غير موضوعية وفيها تحيز					
29	أشعر بالضيق لعدم قدرتي على تلبية توقعات الآخرين					
30	آلية العمل لتحقيق ما أنا مكلفة به غير واضحة					
31	أشعر أن الزملاء يكونون لي الغيرة والحسد					
32	أشعر بقلّة الفرص المتاحة لي في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي تواكب التطور العلمي					

ر.م	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	إلي حد ما	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
33	أشعر بإحباط من أداء أعمال متعارضة في وقت واحد					
34	أنجز أعمالاً أعتقد أنها ليست من اختصاصي					
35	أتحمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات منفصلة بعضها عن بعض					
36	لدي أعباء في عملي تفوق أعباء غيري من الزملاء					
37	أشعر بضعف الثقة بيني وبين زملاء العمل					
38	أشعر بعدم الأمان إزاء مستقبلي الوظيفي					
39	أتحصل علي الوقت المناسب للراحة أثناء الدوام الرسمي					
40	ما أقوم به من عمل روتيني لا جديد فيه					
41	الضغوط الاجتماعية كالوساطة والتدخلات الأخرى تؤثر على متطلبات العمل					
42	أقوم بأعمال أشعر بأنها غير ضرورية					

القسم الثاني

الرضا الوظيفي

ر.م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	الراتب الذي أحصل عليه مناسب للجهد الذي أبذله في العمل					
2	أشعر بأن دخلي من عملي يفي بمطالب الحياة					
3	أشعر بأن وظيفتي تحقق طموحاتي وآمالي					
4	تتيح لي وظيفتي الفرصة للمشاركة في الأنشطة مع زملاء العمل					
5	أحس أن التعاون بيني وبين المدير وزملائي في العمل جيد					
6	زملائي في العمل يقدرونني ويعجبون بعملي					
7	أعتقد أن راتبي يوفر لي حياة كريمة بعد التقاعد					
8	أفكر في ترك هذه المهنة					
9	توافر الإمكانيات في العمل يساعدني على العمل الجيد					
10	أشعر أن وظيفتي تتفق مع ميولي وقدراتي					
11	يتوفر لي التشجيع والتحفيز نحو العمل من قبل الزملاء					
12	يتقبل المدير في العمل اقتراحاتي وآرائتي بحماس					
13	تتهدى لي الفرصة لتحمل المسؤولية و التخطيط لكل ما يتعلق بعملي					
14	أشعر بأنني عضو مهم في عملي					
15	أعتقد أن المرتب يتناسب مع ما أقوم به من مهام ومسؤوليات					
16	تتيح لي مهنتي فرصة الحصول على الترقية في حينها					

ر.م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
17	تتيح لي وظيفتي حرية تقديم أفكار					
18	مهنتي روتينية تقيد مواهبي					
19	يسرني ما أجده من تعاون مع زملائي					
20	تزعجني الملاحظات التي يبديها مديري نحو أسلوب في العمل					
21	يهيئ لي عملي فرصة لتطوير وسائل جيدة وأداء أفضل لعملي					
22	أحصل على تقدير معنوي بسبب أدائي الجيد في عملي					
23	تتناسب المكافآت المالية مع ما أبذله من جهد					
24	نظام الترقيات مناسب من حيث المدة					
25	أشعر بالارتياح عندما أكون في عملي					
26	أشعر بأنني أنال تقدير واحترام الآخرين في المجتمع					
27	أشعر بأنني أتمتع بقدر من الحرية والاستقلال في العمل					
28	عند مرض أحد الزملاء نهتم جميعاً بأمور أسرته					
29	تربطني بالمدير علاقة تتسم بروح التعاون والاحترام					
30	عملي الحالي يناسبني أكثر من أي عمل آخر					
31	التقدير الذي ألقاه في عملي يدفعني لبذل جهد كبير					
32	هناك من يحصل على ترقية لا يستحقها					
33	توفر وظيفتي برنامجاً للرعاية الصحية					
34	توفر لي وظيفتي فرصة للتطور المهني					
35	تتيح لي وظيفتي فرصة التجديد والابتكار					
36	زملائي في العمل مثل العائلة الواحدة					

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة	العبارات	ر.م
					أشعر بأن المدير يعامل جميع العاملين بالتساوي	37
					أشعر بأنني حرة في اتخاذ القرارات التي تتعلق بعملتي	38
					كلمة الشكر التي أسمعها من مديري وزملائي في العمل تجعلني أبذل جهداً أكبر في عملي	39
					يتناسب الراتب مع الوضع الاقتصادي العام في المجتمع	40
					تتيح لي وظيفتي فرصة تطوير مؤهلاتي العلمية والفنية	41
					أعتقد أن وظيفتي تحقق الاستقرار النفسي والإطمئنان على مستقبلي	42
					تتيح لي وظيفتي درجة من الاحترام والتقدير المتبادل مع الزملاء	43
					توفر لي وظيفتي الفرصة لتبادل المعلومات والخبرات مع زملاء العمل	44
					ترتبط الترقية في عملي بالكفاءة وفاعلية الأداء	45
					يخصص العمل وقتاً كافياً لفترات الراحة	46
					توفر وظيفتي فرصة الاطلاع على ماهو جديد	47
					أكلف بأعمال تتناسب مع طبيعة عملي	48
					أتلقي الدعم والتأييد للاقتراحات و الآراء البناءة مع زملاء العمل	49
					تتيح لي وظيفتي الشعور بفاعلية الأداء والإنجاز لمهام عملي	50
					أشعر أن نسبة الزيادة في الدخل مناسبة	51
					هناك صعوبات تواجهني في عملي	52
					أحس بمتعة كبيرة أثناء تأدية عملي	53
					أحس بأنني موضع تقدير لما أقوم به من عمل	54

غير موافق إطلاقاً	غير موافق	إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة	العبارة	ر.م
					أشعر باعتراف مديري وتقديره لما أقوم به في عملي	55
					أعتقد أن نصيبي من ساعات الدوام مناسب	56
					أحرص على حضور الدورات التدريبية المتصلة بعملي	57
					أعتقد أن وظيفتي تحقق لي مكانة اجتماعية مقبولة	58
					توفر لي وظيفتي الفرصة لإقامة علاقات شخصية	59
					تتاح لي فرصة اكتساب الخبرة والتدريب أثناء العمل	60

ملحق رقم (3)

Ministry of Higher Education
and Scientific Research
The Libyan Academy

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الأكاديمية الليبية

التاريخ: 1 / 1 /
الموافق: 15 / 15 / 18

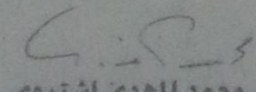
الرقم الإشاري: 961/4 2

السادة / شؤون التربية والتعليم / زليتن

تحية طيبة، وبعد:

في إطار التعاون بين فرع الأكاديمية الليبية بمصراتة والجهات العامة من أجل إنجاح العملية التعليمية، نأمل منكم مع الشكر الجزيل مساعدة الطالبة، ربيعة محمد عاشور أحبيش بتزويدها بالبيانات المطلوبة التي لها علاقة ببحثها الذي تُعدده لنيل درجة الإجازة العالية (الماجستير)، علماً بأن المعنية مسجلة تحت رقم قيد (12069) بقسم (علم النفس) شعبة التوجيه والإرشاد النفسي.

والسلام عليكم


د. محمد المهدي اشتيوي
رئيس الأكاديمية الليبية / فرع مصراتة

الإدارة
15/15/18

631 NADIA & C. AMALLAH

ملحق رقم (4)

Ministry of Higher Education
and Scientific Research
The Libyan Academy

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الأكاديمية الليبية

التاريخ : 1 / 1 / 2015
الموافق : 15 / 10 / 2015

الرقم الإشاري : 6 - 1 - 2192

السادة / وزارة الصحة / زليتن

تحية طيبة، وبعد:

في إطار التعاون بين فرع الأكاديمية الليبية بمصراتة والجهات العامة من أجل إنجاح العملية التعليمية، نأمل منكم مع الشكر الجزيل مساعدة الطالبة: ربيعة محمد عاشور حبش بالسماع لها بتوزيع المقياس على عينة الدراسة والذي له علاقة ببحثها الذي تُعده لنيل درجة الإجازة العالية (الماجستير) علماً بأن المعنية مسجلة تحت رقم قيد (12069) بقسم (علم النفس) شعبة "التوجيه والإرشاد النفسي".

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

د. أحمد محمد رابعة
رئيس قسم علم النفس بالأكاديمية / فرع مصراتة

المجلس العلمي والبحوث
تخطيط الصحة
العدد 834
التاريخ 11-11-2015
الوقت 4:00

اسم
اللقب
مؤيد

E. NADIA & E. ABDALLAH

اطلع طريق يدر مع الدانري الثاني / مصراتة - ليبيا هاتف: +218 51 262 7924 / 051 262 7925 فاكس: +218 51 262 7923
Web site: <http://libyanacademy-misurata.edu.ly>

ملحق رقم (5)

**وزارة التربية والتعليم**
قطاع التربية والتعليم زليتن

التاريخ / / 14 محري
الواحد / 6 / 2015 ميلادي رقم الاشاري

السادة/مدراء مدارس التعليم الاساسي بمنطقة زليتن

بعد التحية

بناءً على المراسلة الصادرة بتاريخ 2015-05-18 ذات الرقم الاشاري 961-4-2 بشأن التعاون مع الطالبة ربيعة محمد عاشور احبيش من اجل تزويدها بالبيانات المطلوبة التي لها علاقة ببحثها لنيل درجة الاجازة العالية "الماجستير" **عليه**

بطلب منكم التعاون مع الطالبة المذكورة في امداده بالمعلومات التقنية والعلمية اعتبار من تاريخ هذه الرسالة .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته
حفظ الله ليبيا

البر
المفتول عبد السلام القنوي
مدير مكتب التعليم الاساسي
بقطاع التربية والتعليم بزليتن




الصادر من التعليم الاساسي بالقطـاع
 مدراء المكاتب الخدمية بمنطقة زليتن
 رؤساء وحدات التعليم الاساسي بمكاتب الخدمات
 الدوري العام
تاريخ المكي (03-06-2015) جار الله

0514622765
E-mail : EDUZLTN@YAHOO.COM

0514622037
EDUZLTN@GMAIL.COM

ملحق رقم (6)


 دولة ليبيا
وزارة الصحة
إدارة الخدمات الصحية
الرقم الاتصالي: 2753
2015

التصايف / مدراء المرافق الصحية بالإدارة
المستشفى / رئيس قسم الإحصاء بالإدارة
20 كلية طب وصيد
إشارة ... إلى خطب السيد / رئيس قسم علم النفس بالأكاديمية الليبية فرع
مصراته رقم (6 - 1 - 2192) والمؤرخ بتاريخ 2015/10/25م بشأن مساعدة
الطالبة / ربيعة محمد عاشور الحيش في بحثها والتي تعدلتل درجة الإجازة العليا
" الماجستير "

عليه ... **يطلب منكم** - مساعدة المتعب والتعاون معها في إعداد التقارير
ذلك حسب المتاح لديكم

والله ولي التمام وبركاته

أ. سلطان محمد العمان
مدير مكتب الشؤون الإدارية والعالية
بإدارة الكليات الصحية رئيس



(٥) - حرة البر - م
الطبيب
المستشفى

051 46 5823 - Tel: 051 462 5825 - Fax 051 462 5825 - Email: health@live.com