

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة منتوري قسنطينة

قسم علم النفس و علوم التربية
و الارطوفونيا

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

رقم التسجيل:.....
الرقم التسلسلي:.....

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير
في علم النفس التنظيمي و تسيير الموارد البشرية
الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي
دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل

تحت إشراف:
ذ. العايب رابح

من إعداد:
العبودي فاتح

تاريخ المناقشة:

أعضاء لجنة المناقشة:

جامعة منتوري قسنطينة
جامعة منتوري قسنطينة
جامعة الأمير عبد القادر
جامعة منتوري قسنطينة

رئيسا
مشرفا و مقرا
عضوا مناقشا
عضوا مناقشا

أستاذ التعليم العالي
أستاذ محاضر
أستاذ التعليم العالي
أستاذ محاضر

أ.د. لوكنيا الهاشمي
ذ. العايب رابح
أ.ذ. لعويرة عمار
ذ. حمداش نوال

خطة البحث

01.....مقدمة

الجانِب النظري

الفصل الأول: الفصل التمهيدي

- 05.....1- مشكلة البحث
- 06.....2- تحديد الفرضيات
- 07.....3- أهمية إختيار البحث
- 08.....4- أهداف البحث
- 09.....5- تحديد المصطلحات
- 10.....6- الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الضغط النفسي

- 17.....1- نبذة تاريخية على ظهور مفهوم الضغط النفسي
- 18.....2- تعريف الضغط النفسي
- 21.....3- الإتجاهات النظرية في تفسير الضغط النفسي
- 25.....4- مصادر الضغط النفسي
- 37.....5- مراحل الضغط النفسي
- 38.....6- مستويات الضغط النفسي
- 38.....7- النتائج المترتبة عن الضغوط

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي:

- 49.....1- مفهوم الرضا الوظيفي
- 51.....2- طبيعة الرضا الوظيفي
- 51.....3- قياس الرضا الوظيفي
- 54.....4- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
- 66.....5- مؤشرات الرضا الوظيفي
- 72.....6- نظريات الرضا الوظيفي

الجانِب التطبيقي

الفصل الرابع: الدراسة الإستطلاعية

- 93.....1- التعريف بالمؤسسة
- 96.....2- تحديد المجال الزمني و المكاني للدراسة
- 96.....3- كيفية تشكيل العينة
- 97.....4- المنهج المستخدم في الدراسة

98.....5- تحديد أدوات البحث.....

99.....6- الطرق الإحصائية المستعملة.....

الفصل الخامس: عرض و تحليل النتائج

101.....1- عرض النتائج و التعليق عليها.....

1112- تفسير النتائج على ضوء الفرضيات.....

114.....الخاتمة.....

116.....إقتراحات.....

118.....قائمة المراجع.....

123.....الملاحق.....

مقدمة

يشهد العصر الحديث تغيرات عميقة في حياة المجتمعات على كل المستويات، الشيء الذي يفرض على أفراد المجتمع التكيف الذي يتماشى و متطلبات ذلك التغير. تختلف درجة التكيف من مجتمع إلى آخر و من فرد لآخر حسب المستوى الاجتماعي و الثقافي و المكانة التي يحتلها هؤلاء الأفراد، و ما المنظمة إلا عينة من المجتمع فهي مرآة عاكسة له. فذلك التغير السريع الذي أثر على حركية المجتمع أثر بدوره على المنظمة فمس سلوكيات العمال و تصرفاتهم، مما انعكس سلبا على مردودهم و تكيفهم مع الواقع.

و لقد عرف العامل الجزائري تغيرات عميقة و متنوعة في كل الميادين و المجالات مما أدى إلى ظهور حالات كثيرة من الضغط النفسي الذي قد يؤدي إلى الإحساس بعدم الأهمية في المجتمع، فيما يتضاعف لدى آخر بين شعور بالعزلة و ذلك نتيجة للمفهوم السائد بأن الإعتراف بالضغط النفسي يعني إظهار الضعف، و مهما تكن أسباب الضغط و تأثيراته فهو كائن في أغلب المنظمات و أصبح واحدا من مجالات الإهتمام الرئيسية في دراسة المنظمات، فمصادر الضغط النفسي تنقسم إلى مصادر رئيسية هي: البيئة، التنظيم و الأفراد

فهذه المصادر يمكن أن تؤدي إلى حدوث ضغط نفسي إذ لم يتمكن من التغلب على المصادر الضاغطة. و على ذلك يمكن النظر للرضا الوظيفي على أنه تطابق بين ما يسعى الشخص إلى تحقيقه من وظيفة و درجة إشباع حاجاته

و في بحثنا هذا تطرقنا إلى موضوع الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية.

و قد قسمنا البحث إلى جانبين:

I- الجانب النظري:

و فيه تم التطرق إلى:

- الفصل الأول:

و هو فصل تحديد المشكلة "فصل تمهيدي". ثم فيه تحديد الإشكالية، تحديد فرضيات البحث، ثم التطرق فيه أيضا لأهمية و أهداف البحث. و كذلك تحديد المصطلحات. و في الأخير التطرق إلى بعض الدراسات السابقة فيما يخص الموضوع.

- الفصل الثاني:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الخلفية النظرية للضغط النفسي انطلاقا من نبذة تاريخية على ظهور مفهوم الضغط النفسي، و كذلك تعريفه، الاتجاهات النظرية في تفسير الضغط النفسي، مرورا بمصادر و مستويات الضغط، و وصولا إلى النتائج المترتبة عن الضغط النفسي.

- **الفصل الثالث:** و هو الفصل الذي يتناول متغير الرضا الوظيفي الذي بدوره يضم تعريفا بالرضا الوظيفي و طبيعته و نظرياته، ثم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي. و بعدها مؤثرات الرضا الوظيفي، و أخيرا إلى طرق قياسه.

II - الجانب التطبيقي:

تم التطرق فيه إلى فصلين:

- الفصل الأول:

يحتوي على الدراسة الاستطلاعية و التي تم من خلالها التعريف بالمؤسسة و تحديد المجال الزمني و المكاني للدراسة، كيفية تشكيل العينة، المنهج المستخدم في الدراسة، و تحديد أدوات البحث، و وصولا للطرق الإحصائية المستخدمة في البحث.

- الفصل الثاني:

و المتعلق بعرض النتائج و تحليلها و الذي يتضمن عرض النتائج المتحصل عليها و تحليلها في ضوء فرضيات البحث لتكون متبوعة ببعض الاقتراحات و التوصيات.

الفصل الأول

مشكلة البحث:

يعاني العديد من العاملين في معظم المنظمات أنواعا كثيرة من الضغوط في حياتهم و قد تكون هذه الضغوط ناتجة عن أسباب كثيرة منها ما يرجع إلى ظروف خاصة بالعاملين أنفسهم، و منها ما يعود للمنظمات التي يعملون بها و في كثير من الأحيان ما نجد مجموعة العمال يشعرون بضيق أو إكتئاب لا يستطيعون التخلص منه، و قد تكون هذه الملاحظة عادية، إلا أنها في الأصل لها خلفيات كثيرة، لأن الشعور بالضيق هو ناتج لضغوطات مختلفة. و هذا ما جعل الباحثين و المختصين يهتمون بموضوع الضغط النفسي Stress و ذلك نظرا لما ينتج عنه من آثار سلبية على الصحة النفسية و الجسمية للعمال، و كذا على حياتهم الإجتماعية و المهنية و أدائهم في العمل، فالضغط النفسي يتسبب في ظهور الكثير من المشكلات في مجال العمل، و من بينها وقوع حوادث العمل، تدني مستوى الإنتاجية.... الخ، و نظرا لأهمية العنصر البشري داخل المنظمات و يجب ضرورة التركيز على دراسة العوامل المحيطة به بهدف زيادة إنتاجية و فعاليته و رضاه.

و لهذا فإن عنصر الرضا الوظيفي يعد أحد العناصر المهمة في تحقيق الأهداف المرجوة في أية منظمة، حيث أن إنخفاض أو غياب الرضا الوظيفي يسهم بقدر كبير في عدم تحقيق الأهداف، إن الرضا الوظيفي كما نعلم هو شعور باطني يكمن في وجدان الفرد، و يمكن أن يعبر عنه في درجة إنعكاس هذه المشاعر الباطنية على سلوكياتهم الظاهرية، فقد يكون تراكمها ذو أثر قوي على السلوك الخارجي للعمال، فكلما كانت مشاعر الإستياء من العمل قوية كان لذلك أثر على سلوكهم كأن يلجؤوا إلى التغيب المتكرر أو الإنتقال إلى عمل بمنظمة أخرى أو كثرة شكاويهم و تدمرهم إزاء أوضاعهم و العكس صحيح.

و نظرا لأهمية موضوع الرضا الوظيفي كونه حالة إنفعالية يصعب التحكم فيها، و ذلك راجع لما يرغب فيه أي فرد، كالأجر المرتفع الذي له أهمية كبيرة من حيث إشباع حاجات الفرد كشعوره بالأمن و الإرتياح، و كدليل لإعتراف منظمته بأهمية و مكانة و نظرة المجتمع إليه كدليل للنجاح و التفوق، و كذلك محتوى العمل الذي يعتبر عنصر مهم جدا في زيادة إرتباط الفرد بمنصبه، فكلما كانت الوظيفة تحتوي على قدر كبير من المسؤولية و تسمح للفرد بإبراز قدراته العالية كلما كان راضيا عن عمله، و كذلك وجود نمط إشراف مراعي لانشغالات و اهتمامات العمال، فالمشرف الذي يجعل اهتمامه حول مرؤوسيه، باهتمامه بكل قضاياهم و مشاكلهم و يعمل على تحسين العلاقة بينه و بينهم، و يحاول تفهم سلوكياتهم مع السعي لتفادي الأخطاء، يكسب ولأئهم و يحقق درجة عالية من رضاهم.

و على إعتبار أن الرضا الوظيفي حالة وجدانية سارة تنتج تقويم جهد العامل و مدى توافق قدراته مع الوظيفة التي يشغلها و كذا الضغط النفسي الذي يعتبر حالة من التوتر الإنفعالي الناتجة عن المواقف الصعبة و محاولة التكيف معها قد يؤثر على جوانب كثيرة من الحياة المهنية، و بعد إطلاعنا في ميدان العمل ارتأينا أن نتطرق إلى دراسة العلاقة بين الضغط النفسي و الرضا الوظيفي للوصول إلى تحديد ما إذا كان الضغط النفسي له

فعلا تأثير على الرضا الوظيفي، و الكشف عن العلاقة التي قد تكون بين هذين المتغيرين الهامين في الفرد و المنظمة. و في ضوء ذلك يمكن صياغة المشكلة في السؤال التالي:
هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي و الرضا الوظيفي لدى العمال؟

2- تمديد الفرضيات:

- الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشعور بالضغط النفسي و بين الرضا الوظيفي.

الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي و الأجر.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي و محتوى العمل.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي و نمط الإشراف

3- أهمية إختيار الهمم:

تكمن أهمية إختيار هذا البحث في عدة وجوه من أهمها:

- إثراء البحث العلمي من خلال التعرف على خصائص الضغوط و نتائجها و فهم و تفسير أبعادها و آثارها.
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال.
- تبرز أهمية هذا البحث بأنها تكشف العلاقة بين بعدين مهمين في حياة المنظمات ألا و هما الضغط النفسي و الرضا الوظيفي.
- تبرز أهمية الدراسة في أنها قد تلفت نظر المسؤولين إلى ضرورة العناية بالضغوط النفسية و رسم السياسات الكفيلة بتخفيف آثارها مما يترتب عليه تحسين في أداء العمال و كذلك تحقيق الرضا الوظيفي.

4- أهداف الدراسة:

في ضوء مبررات الدراسة، و ما طرحه الأدبيات المتوفرة حول الضغوط و الرضا الوظيفي، تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- محاولة تشخيص عوامل الرضا الوظيفي بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية و تحديد مدى تأثير الضغط النفسي عليها.
- التعرف على العلاقة القائمة بين الضغوط و بين معدل الرضا.
- محاولة تحديد الارتباط الموجود بين الضغط النفسي و عامل الأجر لدى العمال.
- تحديد الارتباط الموجود بين الضغط النفسي و محتوى العمل.
- تحديد الارتباط الموجود بين الضغط النفسي و نمط الإشراف.
- نريد ربط الدراسة النظرية التي تلقيناها و مدى مطابقتها بالواقع الإقتصادي بمؤسساتنا الإنتاجية.

- الضغوط: هي استجابة تكيفية لدى الفرد تختلف باختلاف خصائص الفرد نتيجة للتفاعل مع البيئة و

تتمثل في إختلاف التوازن الداخلي للجسم مما يؤدي غالبا إلى مشكلات صحية و جسمية و نفسية (1) .

- الضغط النفسي: تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، و ينتج عن عوامل البيئة

الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.

- فالضغوط النفسية هي مجموعة من التفاعلات بين الفرد و بيئته و التي تسببت في حالة عاطفية أو

وجدانية غير سارة مثل التوتر و عدم الشعور بالأمان(2).

- الرضا الوظيفي: هو مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليا، و

هذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية، و هي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور أن يحققه من عمله(3).

- فالرضا الوظيفي شعور داخلي بالإرتباح يصعب تحديد بعامل واحد، قد يكون متعلق بالأجر، نمط

الإشراف أو محتوى العمل.

-التعريف الإجرائي: من خلال التعاريف و المفاهيم التي سبق ذكرها يمكن استخلاص تعريف إجرائي

مؤداه: أن الرضا الوظيفي شعور داخلي بالإرتباح، يصعب تحديده بعامل واحد و لا يمكن خلقه بالحوافز المادية

وحدها. و لا يتعلق بمحتوى العمل فحسب بل يتعدى ذلك ليشمل الظروف بالعامل، و ما تنتجه له من إشباع يجد

فيه منفذا مناسبة لقدراته و طموحه و سماته الشخصية

و على هذا الأساس فإن الدراسة الراهنة تستخدم مفهوم الرضا لبيان مدى إشباع العامل لحاجياته و استقراره

في العمل.

(1)حنان عبد الرحيم الأحمدى: ضغوط العمل لدى الأطباء "المصادر و الأعراض، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، القاهرة،2006، ص 19

(2) رواية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 399

(3) عبد الفتاح محمد دويدار، أصول علم النفس المهني و تطبيقاته، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، ب ، ص 45

1. الدراسات السابقة حول الضغط النفسي:

• دراسة "بيورك و ريتشارد سون":

قاما بدراسة ضغوط العمل المرتبطة بممارسة مهنة الطب من خلال دراسة طويلة على عينة شملت 2087 طبيبا في كندا، ثم في هذه الدراسة استخدام أداة استبيان تتضمن عدة مقاييس منها مقياس لمصادر ضغوط العمل، و مقياس عام للضغوط، إضافة إلى مقاييس للرضا الوظيفي، و بلغت نسبة الإستبيان الراجعة (60%) من إجمالي الإستبيانات الموزعة، و ثم في هذه الدراسة التوصل إلى أن هناك عددا من العوامل المسببة لضغوط العمل لدى الأطباء منها، حجم العمل، المشاكل الإقتصادية، الهموم العائلية، المرض، المنظمة، الزملاء، إجمالي ساعات العمل، مدة المناوبات، المتطلبات المهنية⁽¹⁾.

• دراسة *Haplin et Hipps (1991)*:

لقد اهتم الباحثان بإجراء دراسة حول الضغط النفسي لدى المعلمين: و قد أجريا بحثا لتحديد مستوى الضغوط التي يتعرض لها المعلمون و قد شملت العينة 219 معلما و معلمة، طبق عليهم مقياس للضغوط النفسية لدى المعلمين، و قد أشارت النتائج إلى أن كثرة المسؤوليات المهنية و العلاقات بين المعلمين و الإدارة و الزملاء و الطلاب هي من المراحل الرئيسية المولودة للضغوط لنفسية و مستوياتها لدى المعلمين، كما تبين وجود علاقة بين الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلمون و مستوى الأداء المتوقع منهم.

• دراسة الدكتوروة حنان عبد الرحيم الأحمدى 2002:

دراسة بعنوان ضغوط العمل عند الأطباء "المصادر و الأعراض" جاء من خلال دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية و الخاصة بمدينة الرياض و من أهم نتائج هذا البحث تحديد مصادر الضغوط لضغوط العمل كان من أبرزها خصائص دور أفراد العينة المتمثلة في المسؤولية و الإستقلالية المهنية و غموض الدور، كما بين البحث مستوى ضغوط العمل لدى المبحوثين و العلاقة بين أعراض الضغوط و مصادرها.

• دراسة الدكتور لوكيا الهاشمي و آخرون 2002-2003:

دراسة بعنوان "الضغط النفسي لدى المكتبيين الجامعيين" جاء من خلال دراسة نفسية إجتماعية و تنظيمية بمكتبات جامعة منتوري قسنطينة.

و من أهم نتائج هذا البحث تظهر بأن العاملين بالمكتبات الجامعية لجامعة منتوري يولون بشكل عام اهتماما خاصا بـ "الحوافز، ظروف العمل، الإدارة و النظرة الإجتماعية لمهنة المكتبي، و هي عوامل تؤدي إلى نشوء توتر نفسي لديهم.

⁽¹⁾ حنان عبد الرحيم الأحمدى: مرجع سابق، ص68

2- الدراسات السابقة حول الرضا الوظيفي:

أولاً: عوامل الرضا الوظيفي:

هي دراسة ميدانية أجريت بجامعة "ميتشغان" بالولايات المتحدة سنة 1950، بهدف التعرف على جملة العناصر و العوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي، إذ توسع مجال تطبيقها في مؤسسات و شركات كبرى بالولايات المتحدة الأمريكية و قد أسفرت على النتائج الآتية:

- أن عناصر الرضا الوظيفي المشكلة له مرتبطة بالوظيفية.
- أن عناصر الرضا الوظيفي المشكلة له مرتبطة بسياسة المؤسسة- القوانين و الهياكل التنظيمية.
- أن عناصر الرضا الوظيفي ذات الطابع المالي لها ارتباطا بالمركز الإجتماعي.

إنطلاقاً من نتائج هذه الدراسة يمكن اعتبارها كمنطلق كاف و ملم بالجوانب التي يكون فيها العامل راضياً عن عمله، بالرغم من أنها لم تشر إلى الجانب النفسي للعامل، كالأحاسيس التي تنبئ عن رضاه أو عدم رضاه بوظيفته⁽¹⁾.

ثانياً: سياسة المؤسسة و الرضا:

أجريت هذه الدراسة من طرف العالمين "سنيزد" و "بولارد" سنة 1983 بالولايات المتحدة الأمريكية، على عينة مكونة من 92 موظف بولاية "فرجينيا" و هذا بغية التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الخاصة بالمؤسسة، التعليم، مدة العمل، الراتب، خصائص الوظيفة، و الرضا الوظيفي، و توصلت إلى النتائج التالية:

- وجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة البيروقراطية و الرضا الوظيفي.
- تتخفف درجة الرضا الوظيفي في المؤسسات التي يزداد فيها تسلسل و تقييم العمل، و تزداد درجته في المؤسسات المطبقة لإجراءات عمل واضحة و محددة.

ثالثاً: الرضا لدى الممرضات:

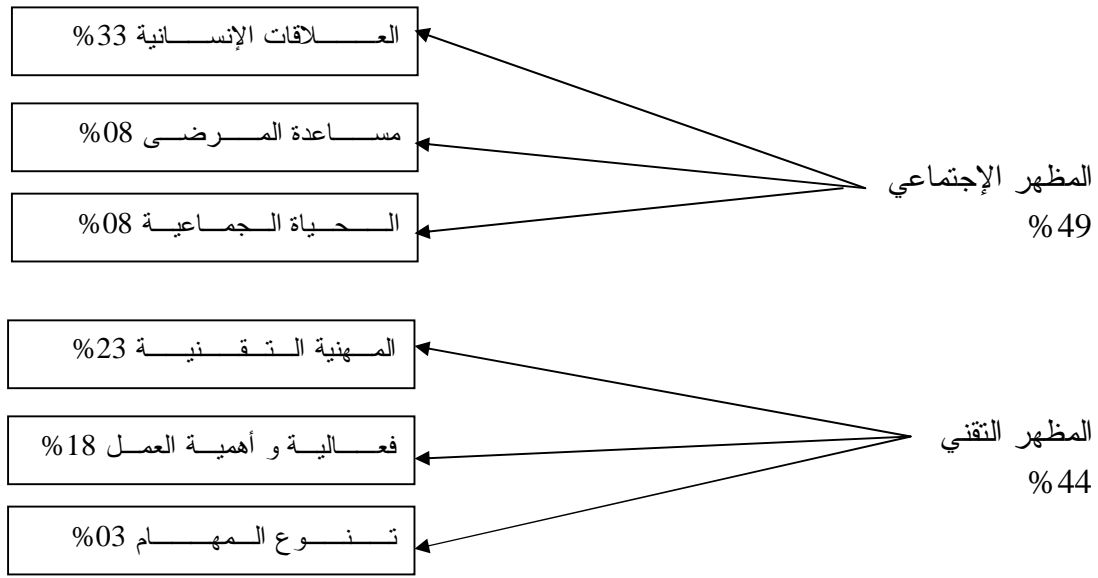
قامت الباحثة "لوبير" سنة 1966 بإجراء دراستها على عينة تضم 842 ممرضة قصد معرفة أسباب الرضا و عدم الرضا لديهم.

و كانت النتيجة التي توصلت إليها هي وجود ثلاث فئات من العوامل المشكلة للرضا و المتمثلة في: المظهر التقني للعمل، المظهر الإجتماعي، المكانة المهنية.

و تبين لها أن كل من المظهرين الأول و الثاني يشتملان على مجموعة من الأسباب المتنوعة بجملة من النسب و هي كالاتي⁽²⁾:

(1) أحمد زكي صالح: علم النفس التربوي ، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ط9، 1966، ص 35

(2) عبد النور أرزقي: محددات الرضا المهني و معنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجزائر، 1997، ص ص 137-138



المكانة المهنية 07%

عند تحليلها للنتائج التي توصلت إليها استنتجت أن الرضا على المظهر الإجتماعي يعود أساسا لكون الممرضات على علم بأهمية الجهد المبذول من طرفهن، أما الرضا عن المظهر التقني للعمل فيعود إلى إعتبار المهنة مسببا من مسببات الرضا. إذ تسمح لهن بتوظيف قدراتهن المهنية، و بالتالي فإن العمل في نظرهن هو وسيلة الإتصال بالعالم الخارجي، و كذا وسيلة إثبات وجودهن إلى جانب ما ينشأ من علاقات إجتماعية - صداقات- بينهن و بين المرضى مما يتيح لهن إشباع بعض الغرائز كغريزة الأمومة و الحنان و العطف⁽¹⁾.

رابعا: الدافع و الرضا الوظيفي و علاقة الجوانب النفسية بها:

تعتبر هذه الدراسة خلاصة الأبحاث و الدراسات التي قام بها "لولير" و زملائه سنة 1973 بالولايات المتحدة الأمريكية، و هذا انطلاقا من دراسة الدافع و الرضا. إذ يرى لأن الجوانب و الظروف النفسية المحددة لرضا العامل تدرج ضمن ثلاثة عناصر متكاملة: الراتب، الإشراف و الترقيّة و القوانين داخل التنظيم، الرضا عن محتوى العمل.

إن هذه الدراسة عبارة عن نموذج بين الفرق بين (أ) و (ب) حيث: (أ)-يمثل شعور أو مشاعر الشخص ما ينبغي الحصول عليه. (ب)- هو ما يدركه الشخص أنه فعلا قد حصل عليه.

انطلاقا من هذا النموذج يقيس "لولير" حالتي الرضا و عدم الرضا من خلال ما يلي:

- عندما يكون (أ = ب) بمعنى أن المكافأة الفعلية تساوي العدالة أو الإنصاف المدرك لهذه المكافأة، كذلك القول بأن هناك تساوي بين ما يتحقق بالفعل و ما ينبغي الحصول عليه، و بالتالي تحقيق الرضا الوظيفي.

- عندما يكون (أ < ب) أي تنبؤ عدالة المكافأة- الجزاء المتوقع- أكبر أو يفوت كمية أو مقدار المكافأة الفعلية، بمعنى أن المتحقق أقل مما ينبغي تحقيقه، و بالتالي عدم الرضا⁽²⁾.

(1) المرجع السابق: ص 233

(2) ناصر محمد العديلي: الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، الرياض، 1983، ص 193

خامسا: مواقف و اتجاهات موظفي القطاع الحكومي تجاه أعمالهم و درجة الرضا عنها:

هي دراسة ميدانية، أجراها الباحث "ناصر محمد العديلي" سنة 1980 على عينة اختيرت من القطاع الحكومي في مختلف الوزارات و المصالح الحكومية في الرياض توجد مراكز فيها دراسة الدوافع و الرضا لدى هؤلاء الموظفين تجاه أعمالهم في المصالح الحكومية، و كانت النتيجة العامة أنهم راضون بشكل عام عن أعمالهم، نتيجة التجانس الحاصل في المجتمع السعودي إلى جانب وجود عوامل أخرى مساعدة على تحقيق درجة الرضا، و المتعلقة بمحتوى الوظيفة و هذا من خلال:

- النمو النفسي و الفرصة في اتخاذ القرار .
- الراتب و الضمانات- المسؤولية و الإعتراف سملائمة الطرق المتبعة في الإشراف مع ظروف و متطلبات العمل و الحالة الإجتماعية.
- أنظمة و إجراءات الإدارة، و الإعتراف الشخصي.
- فرصة التقدم و الترقى، السمعة و المكانة الإجتماعية.

كما أظهرت الدراسة حسب ترتيب درجات الرضا الوظيفي نوعان من النتائج:

درجات الرضا المنخفضة	درجات الرضا المرتفعة
<ul style="list-style-type: none">- الفرص التي توفرها المؤسسة للمساعدة و الترقى- الراتب و كمية العمل الذي يؤديه الموظف- مقارنة ساعات العمل بساعات عمل الموظفين الآخرين الذين يمارسون نفس النشاط- إتاحة الفرص للموظف للإدلاء بأرائه و التعبير عن أفكاره الخاصة بالعمل- الحوافز و حرية المشاركة في اتخاذ القرار	<ul style="list-style-type: none">- العلاقة مع الزملاء- العلاقة و الإعتراف من قبل المسؤولين- ظروف العمل و بيئته المادية- نوعية العمل و نشاطاته المختلفة

و كتعليق عام عن نتائج هذه الدراسة، هي أن ارتفاع درجة الرضا لدى الموظفين مرتبط بنوعية و طبيعة الوظيفة، و توفر بيئة عمل ملائمة و مواتية لإنجاز العمل، و أن انخفاض درجة الرضا مرتبط بسوء الوظيفة و عدم ملائمة ظروف العمل.

سادسا: الرضا الوظيفي و علاقته بالعمر:

هي دراسة مشابهة لدراستي "سنيزد" و "بولارد" قام بها "لي ويلبر" Lee Wilber سنة 1985، حيث أجراها على عينة تتكون من 170 موظف حكومي في الولايات المتحدة الأمريكية، و كان الهدف منها هو البحث عن العلاقة بين العمر و الرضا الوظيفي، و مدى تأثر هذه العلاقة ببعض المتغيرات الأخرى كالمستوى التعليمي، مدة العمل، الراتب، خصائص المهنة. و أسفرت نتائجها على مايلي:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر و الرضا الوظيفي.
- الرضا يزداد بتقدم العمر، أما بقية المتغيرات السابقة فهي لا تؤثر على هذه العلاقة.

و خلاصة القول أن هذه الدراسة قد وضحت أن درجة الرضا تزداد بتقدم العمر، أما بقية المتغيرات فلا تؤثر على هذه العلاقة.

سابعاً: الرضا الوظيفي للقوى العاملة في المملكة العربية السعودية:

قام كل من الباحثين "أسعد" و "رسلان" عام 1404هـ - 1983م بدراسة الرضا الوظيفي للقوى البشرية في المملكة العربية السعودية، و كانت تهدف إلى بيان تأثير أنظمة و لوائح التوظيف و الإستخدام في الرضا الوظيفي و سياسة الإدارة، و العوامل التنظيمية و القيادة (بمؤسسات القطاعين العام و الخاص) و تأثيرات البيئة العامة للمجتمع في الرضا بمؤسسات القطاعين العام و الخاص. و قد شملت عينة البحث على 340 مشاركاً من مدينتي "جدة" و "مكة المكرمة". و توصلت الدراسة إلى جملة النتائج نوجزها في:

- فيما يخص الراتب فإن نسبة 39% من المبحوثين يعتبرون راتبهم يتناسب مع المرتبة الوظيفية.
- أما عن الصفات الإيجابية التي يعتقد الأفراد توافرها في أعمالهم، جاءت في المرتبة الأولى: صفة الإستقرار و الشعور بالأمن بنسبة 44%.
- أما عن أهم العيوب الإدارية التي يراها الأفراد من جهات عملهم فكانت صفة التحيز في اتخاذ القرارات لطوائف معينة من العمالة في المرتبة الأولى بنسبة 13.7% (1).

ثامناً: المواقف الوظيفية و الرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين و غير السعوديين:

أجرت الشركات المتعددة الجنسيات دراسة ميدانية قام بها الباحث "التويجيري" سنة 1988 معتمداً فيها عينة عشوائية مكونة من 197 مشاركاً، منهم 102 سعودي و 95 من مختلف الجنسيات أسفرت على النتائج التالية:

- أن أفراد المجموعة من السعوديين و غير السعوديين راضون بشكل عام عن أعمالهم ولديهم ميول و انطباعات جد مرضية عن مواقفهم و اتجاهاتهم الوظيفية.
- و قد تميز أفراد المجموعة من غير السعوديين بمقدار أكبر من الرضا تجاه أعمالهم إلى جانب وجود علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المواقف الوظيفية و الرضا لكلا المجموعتين، و وجد أيضاً فروقا معنوية ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين.
- لم يكتف الباحث بهذه الدراسة فقط، بل قام بدراسة أخرى حول تأثير مركز التحكم كعامل وسطي في علاقة الأداء بالرضا الوظيفي، و كانت تهدف إلى:

- توضيح طبيعة هذا التأثير على عينة عشوائية من 165 مشاركاً، ينتسبون إلى عدة مستويات إدارية في مختلف الصناعات و الخدمات و توصل خلالها إلى النتائج التالية:
- هناك علاقة إيجابية و معنوية ذات دلالة إحصائية بين رضا عينة البحث العام و الرضا عن الراتب و الترقية، إلى جانب الرضا عن الإشراف و جماعة العمل.
- وجود اختلاف بين الداخلين و الخارجين عندما يتوسط مركز التحكم علاقة الأداء و الرضا الوظيفي (2).

(1) ناصر محمد العديلي: مرجع سبق ذكره، ص 92

الفصل الثاني

1- نبذة تاريخية على ظهور مفهوم الضغط النفسي:

شهدت كلمة الضغط (Stress) تطورا و ذلك عبر فترات من الزمن، فهذه الكلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Stringer و هي تعني شد، ضيق، عقد أو ربط أي الاحتضان الشديد للجسد بواسطة الأطراف و هذا الاحتضان لا يجب أن يكون الشعور فيه متبادل، بل على العكس يكون ممل يؤدي إلى الاختناق الذي يعتبر مصدرا للقلق⁽¹⁾.

و نظرا لشيوع كلمة "ضغوط" سواء في الحياة العامة أو في مجال العمل فقد يتبادر إلى الذهن أنه من السهل إيجاد تعريف محدد لهذا المفهوم بصفة عامة و مفهوم "ضغوط العمل" بالتحديد. إلا أن مفهوم الضغوط أصبح محط اهتمام الباحثين في مجالات مختلفة كعلم النفس و الاجتماع و الإدارة و الطب و غيرها... مما أدى إلى تعدد الزوايا التي يتم منها تعريفه و استخدامه و دراسته⁽²⁾.

إن تحديد مفهوم "الضغط" "Stress" من الناحية الزمنية صعب للغاية و يحتمل أن هذا المصطلح استعمل لأول مرة خلال القرن الرابع عشر، و لكن هذا الاستعمال لم يكن بصورة ثابتة و منظمة، و قد استعملت فيما بعد في الكتب الإنجليزية مفاهيم أخرى للدلالة على الضغط منها: strest, straisse و بالرغم من الكلمة و مشتقاتها وجدت منذ قرون إلا أن أصلها غير معروف إلى حد الآن. و لأنه من الصعب البحث في ذلك قبل القرن الرابع عشر، إلا أنه يمكن القول بأن بداية انتشار هذه الكلمة كان خلال القرن التاسع عشر، و خلال هذه الفترة، يقول الفيزيولوجي "Claude Bernard" أن التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الكائن العضوي و لكي يحافظ على نفسه يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات و أنه من المهم أن يحصل العضو على التكيف، و لكي يحافظ على نفسه يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات، و يبدو أن هذا أول اعتراف بالنتائج المضرة الكامنة في عملية الإجهاد التي تخل اتزان الجهاز العضوي⁽³⁾.

و يعتبر الفيزيولوجي الأمريكي "والتر كانون" "Walter Cannon" من أوائل الذين استخدموا عبارة الضغط و عرفه برد الفعل في حالة الطوارئ Emergency response. أو رد الفعل العسكري Militaristic response بسبب ارتباطها بانفعال القتال أو المواجهة. و قد كشف أبحاث كانون عن وجود ميكانيزم أو آلية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان الحيوي. أي القدرة على مواجهة التغيرات التي تواجهه⁽⁴⁾.

و يعتبر "هانز سيلاي" "Hans Selye" من أشهر الباحثين الذي ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط و يعرف بأب الضغط. و يرجع الفضل إلى كتاباته و محاضراته في تعريف الجمهور و الباحثين، و بخاصة في المجال الطبي بتأثير الضغوط على الإنسان، و أفضل مساهمة له حول موضوع الضغط هو كتابه الذي أصدره عام 1956. و قد عرف الضغط في البداية بأنه الآثار الناتجة عن العوامل الضاغطة⁽¹⁾.

(1) Jean Benjamin Stora: Le stress. Que sais-je? Ed Dahleb. 1993. p 03.

(2) حنان عبد الرحيم الأحمدى: ضغوط العمل لدى الأطباء، المصادر و الأعراض، مركز البحوث، الإسكندرية، 2002، ص 31.

(3) عمار الطيب كشرود: علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث، مفاهيم و نظريات ط1، دار الكاتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، 1995، ص 303.

(4) علي عسكر: ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2000، ص 34.

(1) عمار الطيب كشرود: مرجع سابق، ص 304.

2- تعريف الضغط النفسي:

على الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع "الضغط النفسي" Stress من جانب المهتمين بالصحة النفسية و البدنية. إلا أن عبارة أو مفهوم الضغط لا تعني الشيء نفسه لهم جميعا. ويشير "ويليامز" "Williams" إلى أن مصطلح الضغوط من أكثر المصطلحات عرضة لسوء الاستخدام من طرف الباحثين، حيث غالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب و النتيجة في آن واحد، وذلك نتيجة الخلط القائم بين مفهوم الضواغط "Sressors" و الضغط "Stress". و قد جاءت "الضواغط" لتشير إلى تلك القوى و المؤثرات التي توجد في البيئة (المحيط). أما كلمة الضغط فتعبر عن الحادث ذاته⁽²⁾. و الضغط على وجه العموم ليس سوى ردود الأفعال الفيزيولوجية و الانفعالية و النفسية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل⁽³⁾.

و تتضمن ردود الأفعال الفيزيولوجية علامات على الاستثارة الزائدة. مثل سرعة التنفس و ضربات القلب، زيادة ضغط الدم، و يبدو أن هذه الاستجابات الفيزيولوجية تساعد الفرد على التصدي للأخطار المحتملة.

و تشمل الاستجابات الانفعالية للضغط: القلق، الخوف و الإحباط، أما ردود الأفعال النفسية فتشمل على تقييم مصدر الضغط و ما يمكن أن ينتج عنه من آثار على التفكير في جميع جوانب الموقف الذي يحدث فيه الضغط و الإعداد الذهني لاتخاذ خطوات لمعالجة الضغط بالكر أو الفر.

و قد تم استخدام مصطلح الضغط النفسي بالتناوب مع مصطلح القلق، و هذا ما توصلت إليه نتائج الباحثين السيكولوجيين و التي أكدت على أن القلق علامة على أن هناك شيئا غير متزن في المحيط النفسي للفرد. و أنه في كثير من الأحيان واحد من العديد من الاستجابات للمواقف الضاغطة، و يتمثل أساسا في الخوف و الإنذار بالخطر و الفرع و يمكن أيضا أن يكون أساسه الإنذار⁽⁴⁾. كما يختلف الضغط النفسي عن التوتر العصبي الذي يمكن أن ينتج عن المواقف الضاغطة بعيدا عن التعب العصبي أو الإثارة العاطفية الفارطة.

و الضغط هو تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد و ينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه. يتيح لنا هذا التعريف تحديد ثلاث مكونات رئيسية للضغط في المنظمات هي المثير، الاستجابة، التفاعل⁽¹⁾.

- تعريف الضغط النفسي على أساس المثير الخارجي:

حيث يستخدم مفهوم الضغوط للإشارة إلى القوى الخارجية (مجموعة من المثيرات) التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل⁽²⁾.

⁽²⁾ رونالدي ريجيو: مدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي، ترجمة فارس حلمي، ط1، دار الشروق، الأردن، 1999، ص290-291.

⁽³⁾ فاروق السيد عثمان: القلق و إدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001، ص 910.

⁽⁴⁾ عمار كشرود: مرجع سابق، ص 302.

⁽¹⁾ أندرو سيزلاقي، مارك جي ولاس: السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، لندن، 1991، ص180.

⁽²⁾ صلاح محمد عبد الباقي: قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية، القاهرة، 1999، ص 167.

- تعريف الضغط على أساس الاستجابة:

و يستخدم للإشارة إلى ردة الفعل الواعية أو غير الواعية، على التهديدات التي توجه الفرد سواء كان ذلك حقيقيا أم نسج من الخيال. و يتولد عنه شعور بالألم، الذنب، الوحدة و الارتباك.

- تعريف الضغط على أساس التفاعل بين المثير و الاستجابة:

بني هذا التوجه على القناعة بأن استجابة الأفراد للضغوط تختلف باختلاف خصائصهم الفردية، بما في ذلك نمط الشخصية، الخلفية الثقافية، الدعم الاجتماعي...

و يتضح هذا التوجه في التعريف الآتي: هو مجموعة من التفاعلات بين الفرد و بيئته و التي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة.

و قد وضع كثير من الباحثين و العلماء تعريفات للضغط النفسي. فمن الناحية اللغوية يعرفه عبد المنعم الحنفي: بأنه حالة المحنة تعصب المرء أي تشدد و تعصف به و يقال الأمر عصب. أي أنه يتوتر و يقلق و تستنفر دفاعاته البدنية و النفسية للتهيو مع الموقف العصيب فيخفف عن توتره و قلقه و يستعيد التكامل و التوازن الذي كان له⁽³⁾.

و يقول "ريفولي" "Rivolien" أن الضغوط أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد، التوتر النفسي، الاحتراق النفسي،... الخ مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي و العقلي و حتى الفيزيولوجي⁽¹⁾.

أما "برودسكي" "Brodsky" فيصف الضغط النفسي بأنه تقييم الفرد للأحداث بأنها مهددة أو أنها يمكن أن تكون باعثة للألم. و هو يكمل الاستجابات التالية للتهديد سواء كانت نفسية أو جسدية⁽²⁾.

و يعرفه فرج عبد القادر طه بأنه: "حالة فيزيولوجية تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية أو الكفاية أو القدرة على الاستمرار في العمل بسبب استمرار بذل الطاقة في إنجاز العمل. هذا بالنسبة للعمل أما بالنسبة للفرد فتؤدي إلى الأحاسيس و المشاعر المعقدة التي تضايق الفرد و تؤلمه"⁽³⁾.

⁽³⁾ عبد المنعم الحنفي: موسوعة الطب النفسي، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1995، ص 125.

⁽¹⁾ بوعلي نور الدين: إجهاد العمل و دور تقدير الذات في التقليل من آثار الضوضاء و الإنتاج. رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 1993، ص 16.

⁽²⁾ Brodsky S.L. The psychology of adjustment USA, Holt Rinehart and Winston, 1988, p 108.

⁽³⁾ فرج عبد القادر طه و آخرون: معجم ع.ن و التحليل النفسي، دار النهضة العربية، بيروت، د.ت، ص 124.

و ينظر "لازاريس" "Lazarus" إلى الضغط على أنه: "ليس مثيرا و ليس استجابة. و يركز على العمليات الوسيطة. لذلك فالضغط النفسي حسب رأيه هو تقييم الفرد للأحداث. و توقعاته فيما يتعلق بنتائجها و كذلك عن تقييمه لإمكانيات مواجهتها أو التكيف معها⁽⁴⁾.

مما سبق ذكره نستنتج أن الضغط النفسي حالة ديناميكية تقوم على إدراك الفرد للفرص و المحددات و المتطلبات التي تقود لأهداف هامة لكنها غير مؤكدة. أي أن هذه الأهداف ذات قيمة مادية أو معنوية هامة بالنسبة للفرد و الذي يشعر بالمخاطر أو عدم التأكد من تحقيقها، و بالتالي فإن الشروط التي قد تؤدي إلى الضغط المحتمل لدى الفرد تتضمن وجود عنصرين مترابطين هما: وجود هدف، وجود مخاطرة محيطة بالهدف.

و يحدد بعض الكتاب خصائص رئيسية للضغط النفسي تشمل مايلي:

- أن الضغط قد يكون إيجابيا أو سلبيا.
- أن الضغط محصلة للتفاعل بين الفرد و البيئة.
- أن الضغط يترافق مع ظروف مادية و اجتماعية و نفسية و سلوكية.
- أن الضغط ذو طبيعة تراكمية حيث تؤثر القوى الضاغطة بشكل وحدات إضافية لمستوى الإجهاد الفردي⁽⁵⁾.

و هذه الخصائص تعني أن للضغط آثارا قد تكون إيجابية أحيانا، كما قد تكون سلبية. و بالتالي فإن وجود مستوى معين من الضغط لا يشكل ظاهرة مقلقة. لكن ارتفاع مستوى الضغط قد يرافقه بعض الآثار السلبية على صحة الفرد و التنظيم، فالضغط يمكن أن يصبح محركا فاعلا أو فعالا في التنظيم إذا عولج بصفة مفتوحة و طريقة بناءة فهو حالة أساسية في حياتنا كما أكدته كل النظريات.

3- الاتجاهات النظرية في تفسير الضغط النفسي:

هناك العديد من النظريات التي حاولت معالجة ظاهرة الضغط النفسي بصفة عامة، و على الرغم من اشتراكها في المضمون النظري إلا أنها اختلفت في الاتجاه الذي سلكته كل نظرية.

3-1 نظرية تناذر التكيف:

يؤكد بها الطبيب الكندي الأصل **Hans Selye** 1907-1982⁽¹⁾. و قد شرح في كتابه ضغوط الحياة الذي ألفه سنة 1956 عندما كان طالبا في كلية الطب⁽²⁾ و الذي تحدث فيه عن جملة أعراض التكيف و هي مجموعة

⁽⁴⁾Lazarus, R. S and Folkman, S. Stress appraisal ou coping New York. Springer , 1984, p13.

2003/ ص 6.R مأخوذ من الهاشمي لوكيا و آخرون: الإجهاد لدى المكتبيين الجامعيين، مشروع بحث، ج1، رمز المشروع: 2501/01/00

⁽⁵⁾ الهاشمي لوكيا: الضغط النفسي في العمل، مجلة أبحاث نفسية و تربوية، ع 60، 2002، ص 11.

⁽¹⁾Norbert Sillamy: Dictionnaire de la psychologie, Librairie Larousse, Canada, 1989, p 293.

⁽²⁾ عبد الرحمن العيسوي: في الصحة النفسية و العقلية، دار النهضة العربية، بيروت، 1992، ص 185.

من الأعراض و التغيرات التي تحدث عندما يتعرض الكائن الحي لضغوط شديدة من أجل تحقيق نوع من التوافق بين الكائن و البيئة الضاغطة⁽³⁾. و تتكون هذه الأعراض حسب سيلاي من ثلاث مراحل هي:

أ- مرحلة الإنذار: تمثل هذه المرحلة استعداد الجسم لمقاومة مصدر توالد الضغط.
ب- مرحلة المقاومة: تمثل هذه المرحلة في تطبيق آليات التعامل أو المجابهة المختلفة بهدف الوصول إلى مستوى التكيف المقبول.

ج- مرحلة الإنهاك: و فيها يتم صرف كل الوسائل الدفاعية و التكيفية و المدخرة و عليه فإن خلية تنهار، و يظهر الضغط الشديد أو الفشل الفيسيولوجي و بالتالي يصبح الجسم غير قادر على المقاومة كما يصبح سريع التأثر بالأمراض.

أما عن عوامل الضغط فترجعها هذه النظرية إلى ثلاث عوامل هي⁽⁴⁾:

- عوامل الضغط الجسدي: مثل الأحداث المزعجة، الحوادث و الآلام الجسدية... الخ.
- عوامل الضغط النفسي: مثل القلق، الانفعال، المخاوف بأنواعها، الإرهاق الفكري.
- عوامل الضغط الاجتماعية: مثل الصراعات المهنية و العلاقات الاجتماعية السيئة و العزلة.

3-2 النظرية السلوكية:

توضح هذه النظرية أن أهم المحددات للخلل الوظيفي البيولوجي أو الوظيفي، الانجراح و هو الاستجابة الخاصة للعضو. للموقف الانفعالية التي سبق تعلمها، و تؤمن هذه النظرية أنه كنتيجة للارتباط بين الموقف الانفعالي و استجابة عضو خاص، يشير أي موقف ضاغط جديد استجابة لدى نفس العضو، و عندما يتكرر هذا الموقف لدرجة كافية و شديدة يظهر الخلل الوظيفي أو الانجراح في هذا العضو، و قد أخذ أصحاب النظرية السلوكية يستخدمون مبدأ التدعيم و التغذية الرجعية لشرح تأثير العوامل السيكولوجية على العلل الجسمية.

و يعتبر Megrath أول من صاغ نموذجاً في هذا المجال و أسماه نموذج العمليات، و يهتم هذا النموذج بالعمليات التي تحدث أثناء مواجهته أو استجابة الفرد لمصدر مضغط و يرى Megrath و بعض العلماء أن الموقف المجهد أو الضاغط أربع مراحل شكل حلقة مغلقة⁽¹⁾:

- المرحلة (1): تربط بين أ و ب و تسمى التقويم المعرفي.
- المرحلة (2): تربط بين ب و ج و تسمى بعملية اتخاذ القرارات.

(3) عبد الرحمن العيسوي: في علم النفس البيئي، منشأة المعارف، الإسكندرية، ص 31.

(4) محمد أحمد نابلسي و آخرون: الصدمة النفسية، دار النهضة العربية، بيروت، 1991، ص 258.

(1) الهاشمي لوكيا و آخرون: مرجع سابق، ص 7.

- المرحلة (3): تربط بين ج و د و تسمى بعملية الأداء.

- المرحلة (4): و تكون بين السلوك و الموقف و تسمى بعملية الحويلة أو النتائج.

و بيرهن شوارذن أن دوائر التغذية الرجعية هي الأساس لكل عمليات الجسم المرتبطة بالاستجابة الأولية للجسم حينما يستقبل تهديدا، و تكون نتيجة هذا النشاط زيادة ضغط الدم، زيادة ضربات القلب، زيادة مستوى السكر في الدم، مما يهيبى الجسم بكل استعداداته الفسيولوجية للهجوم أو الهروب، و على أي حال حينها ترتفع ضربات القلب و يزداد ضغط الدم إلى مستوى معين تصل الإشارات للمخ لإيقاف نشاط العمليات الفسيولوجية.

3-3 النظرية الاجتماعية البيئية:

ظهرت هذه النظرية نتيجة لدراسات عديدة قام بها معهد البحوث الاجتماعية بجامعة ميتشغان⁽²⁾، و الهدف منه هو توفير إطار نظري للبحث في تأثير العمل على الصحة⁽³⁾ و لقد استعمله العديد من الباحثين كأساس للاستعمال في دراسات متعلقة بالضغط و العمل، و قد تمت صياغة هذه النظرية من قبل Karn French، حيث يعتبر من رواد هذه النظرية و قد صاغا سنة 1962 نموذجا أسماها بالنموذج الاجتماعي البيئي للضغط. و يمثل الضغط هنا كعلاقات شاملة لمجموعة من الظواهر و العمليات التي تحتوي على ستة أقسام مرتبطة بعوامل سببية، فئات العلاقات و الفرضيات موضحة بواسطة أسهم تدل على اتجاهات سببية⁽¹⁾.

فرضيات فئة (أ،ب) لها دور في عملية تأثير البيئة الموضوعية الخارجية على البيئة النفسية، و فرضيات فئة (ب،ج) تربط الحقائق في البيئة النفسية بالاستجابات المباشرة للفرد، و فرضيات (ج،د) ترتبط فيها تلك الاستجابة المتأثرة للعمل بمعايير الصحة و الأمراض، فالنموذج الاجتماعي البيئي يحاول أن يطور نظرية شاملة للصحة النفسية و قد استعمله البعض كأساس تتبع الدراسات و البحوث بداية من المجهودات التي تتعلق بفهم بيئة العمل الموضوعي، و انتهاء بدراسات الصحة و الأمراض ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بالضغط⁽²⁾.

و ترى المدرسة الظاهرية الأمريكية و التي تهتم بدراسة العوامل الاجتماعية و التي يعتبرونها الأصل في الإصابة بأي مرض لأنها تمثل ضغوطا كبيرة، و هذا ما يؤدي إلى الإصابة بالمرض العقلي⁽³⁾.

و لقد حاول ميكانيك تفسير المشاكل العالقة التي تتعلق بعلم النفس الاجتماعي التكيفي، و يعرف "ميكانيك" الضغط على النحو الآتي:

(2) عمار الطيب كشرود، مرجع سابق، ص 320.

(3) الهاشمي لوكيا و آخرون: المرجع السابق، ص 8.

(1) عمار كشرود: مرجع سابق، ص 321.

(2) عمار كشرود، المرجع نفسه، ص 322.

(3) Plusieurs auteurs: Le grand dictionnaire de la psychologie, 6^{ème} tour, Larousse, Paris, 1991, p 757.

"يعني استجابات غير مريحة يقوم بها الفرد في مواقف معينة، و أنه بغض النظر يواصل موضحا عما إذا كان الموقف ضاعطا أم لا فإن الاستجابات لهذا الموقف الضاعط تتوقف على أربعة عوامل هي⁽⁴⁾:

- طاقة و قدرة الفرد.

- المهارات و المحاولات الناتجة عن التطبيقات الجماعية و التقليدية.

- الوسائل المعطاة للفرد من قبل البنية الاجتماعية.

- المعايير التي تحدد أين و كيف يستعمل الفرد هذه العوامل أو الوسائل.

فعندما يشعر الأفراد بأنهم ليسوا مستعدين لمواجهة الموقف المضغط فإنهم يمرون بخبرة تتمثل في عدم الراحة المفرطة، و تنتج تلك المشاعر من فقدان المعلومات الملائمة و المهارات و من جهل الفرد بالموقف أو الخصائص الشخصية المعينة للفرد، مثل: انخفاض الثقة بالنفس، و بصفة عامة فإن الأفراد الذين لديهم مهارات و استعدادات أكثر من غيرهم تكون لهم القدرة على مباشرة العمل بثقة تامة أفضل من غيرهم ممن لا يملكون هذه الخصائص:

- يعتقد كثير من الطلبة الذي درسهم "ميكانيك" بأنهم لو استطاعوا الدفاع عن أنفسهم بطريقة مناسبة و في نفس الوقت حافظوا على مستوى مقبول و مريح لقلقهم فإنهم سوف يؤدون واجبهم بطريقة مناسبة.

- إن التحكم بنجاح في الموقف و المشاعر التي تتأثر أثناء العملية تتسم بقابلية الانعكاس، و طبقا لـ"ميكانيك" فإن قابلية الانعكاس تتوقف على الوسائل التكيفية التي تشمل السلوك و الأفكار المناسبة لموقف الفرد و مشاعره حوله. و يواصل قوله "أنه عندما يكون السلوك مناسباً أو موافقا لمتطلبات الموقف، فهذا يسمى سلوك التعامل"⁽¹⁾.

3-4 نظرية التحليل النفسي:

اهتم المحللون النفسيون بالاضطرابات السيكولوجية و قدموا نظريتهم في التحليل النفسي التي ركزت على مراحل النمو لتقدم تغيرات لكل اضطراب من الاضطرابات السيكوسوماتية. و قدم سنة 1950 عدة بحوث في هذا الميدان و يرى بأن التوترات و الشدائد في نظام واحد لها نتائج و عواقب مرضية تعود إلى النظم و الأجهزة الأخرى في الجسم⁽²⁾.

و حسب Axcender فإن القلق و الخوف اللذين يحدثان نتيجة لصراعات حادة في حياة الإنسان يمكن أن يعبر عنها ليس فقط عن طريق مشاعر ذاتية بعد الراحة، بل أيضا عن طريق تعبيرات في العمليات الفسيولوجية و عندما تكون استجابات الجسم لمصادر توالد الضغط غير مناسبة أو ملائمة، فإنه قد تظهر تلك العمليات الفسيولوجية الأساسية التي يمكنها أن تشمل في عدد الكريات الحمراء داخل الجسم و زيادة في إفراز الأدرينالين و كذلك زيادة في كمية سكر الدم.

(4) عمار كشرود: مرجع سابق، ص 303.

(1) المرجع نفسه، ص 319.

(2) عمار كشرود: مرجع سابق، ص 314.

السيكوسوماتية من جهة نظر التحليل النفسي تصف اضطرابات فسيولوجية معينة ناتجة عن حالات انفعالية معينة.

أ- زيادة ضغط الدم: يعاني الفرد من الشعور بالتهديد المستمر و كبت الغيظ و عدم الشعور بالأمن مما يؤدي بالقلق و العدوان.

ب- الصداع النصفي: يعاني الفرد من الرغبة الجامحة و الملحة في الوصول إلى حد الكمال و بذل الجهود و لا يرضى إلا إذا تحققت أهدافه بدرجة عالية.

ج- التهابات الجلدية: يشعر الفرد بالصداع المتضمن العدوان على الآخرين و الشعور يتخلى الآخرين عنه و معاملتهم الغير عادلة، و الشعور الشديد بالذنب و عدم الأهلية مع تقديره المنخفض لذاته⁽³⁾.

د- قرحة المعدة: إن أساس هذه القرحة يعود إلى الوقت الذي كان يواجه فيه الطفل المشاكل المتعلقة بعملية التغذية، و سلوك الأم الراض الذي خلق مواقف انفعالية مؤلمة لدى الطفل، و رغبة الطفل في الاستقلال في الوقت الذي يرفض فيه عجزه ضرورة الاعتماد على الأم. و يبدأ يظهر الصداع بين الاعتماد و الاستقلال في مراحل النمو الأول و يستمر ذلك إلى الكبر و من هنا تظهر قرحة المعدة.

هـ- قرحة القولون: يعود أساسها إلى عملية التدريب على النظافة في الصغر و المواقف الانفعالية التي صاحبت هذه الفترة نتيجة أوامر الوالدين المتشددة لتنظيم عملية التحكم في الإخراج و التي كانت فوق طاقة الطفل مما أدى إلى رغبة الطفل في عقاب الطفل. و خاصة عقاب العضو المذنب من جسمه و هو الأمعاء.

د- الربو: و يرجع أساس الربو إلى حياة الطفل الأول، فالطفل يدرك و يقدر اعتماده على الوالدين و على الأقل على الأم كي يعيش، لكن الطفل يلاحظ فتور عواطف الأم أحيانا يقاسي من رفضها لبعض مطالبه مما ينمي لديه اتجاهها عدائيا نحوها لكن خوف الطفل من رد الأم على هذا العداء بالهجر و النبذ فإنه يخاف من التعبير عنه مباشرة و بصوت عالي و يلجأ إلى الأسلوب غير المباشر الذي يظهر في صورة أنين المصاحبة لصعوبات التنفس في الربو الشعبي.

و في سنة 1966 قام "Lazarus" بصياغة نموذج سماه النموذج النفسي للضغط، و فيه أوضح بأنه لكي يكون الموقف أو الحدث مجتهدا يجب أن ندرك أولا بأنه كذلك، بمعنى أن الأساس في نظرية "Lazarus" هو أن الاستجابة للضغط تحدث فقط عندما يقيم الفرد موقفه الحالي على أنه مجهود، و قد توصل "Lazarus" إلى هذه النتيجة بعد القيام بالعديد من الدراسات.

4- مصادر الضغط النفسي:

1- مصادر الضغط الفيزيائية:

حيث يعتبر من أهم العوامل في تنمية الضغط يعتبر Wolff هو المادي في دراسة أثر العوامل المحيطة في تنمية الضغط.

من أهم العوامل الفيزيائية التي تساهم في تنمية الضغط⁽¹⁾ ما يلي:

⁽³⁾ كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996، ص 91.

1 - 1 الإضاءة:

تبين لبعض العلماء أن الإنتاج يمكن أن يزداد و يقل التعب إذا زود مكان العمل بالإضاءة الجيدة (2).
فالإضاءة الجيدة تساعد العامل على رفع مستوى إنتاجه بمجهود أقل، إذ كثيرا ما تتوقف كفاية الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري و الدقة في التمييز بين الأشياء.

من الواضح أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على أن ينتج كثيرا و يبذل مجهودا أقل فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكنتاب من الواضح أن هناك عوامل تحتاج إلى إضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى (1).

كما تنثير الإضاءة السيئة في نفوس كثير من الأفراد الشعور بالانقباض و تؤدي إلى إرهاق البصر و زيادة التعب و الأخطاء و هيجان العامل بصفة عامة.

إن توفر الإضاءة المناسبة في بيئة العمل. يؤدي إلى الشعور بالراحة الجسدية النفسية للأفراد و القدرة على التركيز و الدقة في العمل و بالتالي لسهولة عملية الإنتاج و زيادة إنتاجية العمل بأقل جهد ممكن (2).

فالناس يرفعون أبصارهم أثناء العمل في جميع أرجاء الحجرة و هذا يقضي تكيف مستمر للعين بسبب الإجهاد البصري لدى العامل و كون الحجرة المحيطة بالعمل يلعب دور هام في خفض الشعور بالضغط و تخفيض نسبة حوادث العمل و لا يمكن أن تصلح مشروعات الإضاءة مهما زادت كفاءتها إذا كانت سطوح و جدران مكان العمل داكنة اللون أو باهتة فمثل هذه الألوان تمتص الضوء لا توزعها. فالألوان تساعد على تحسين الإضاءة كما أنها توفر كثيرا من مصادر الضوء المطلوبة، فنحن نستطيع أن نضاعف كم الإضاءة عن طريق الألوان دون أن تزيد من مصادر الضوء فعين العامل تجتهد إذا كانت الألوان خافتة يؤدي إجهاد العين إلى الشعور بالتعب و التوتر.

المعروف أن هناك بعض الألوان التي تنثير الأعصاب و بعضها يثير الارتياح كذلك منها ما يبعث على الإنتاج مثل الألوان الدافئة كاللون الأصفر أما اللون الأخضر فإنه يبعث على الارتياح و الاسترخاء و يؤثر على كل من المخ و الجسم أما اللون الأزرق فإنه يبعث على الهدوء.

مما سبق نستنتج أن الإضاءة الجيدة عامل فعال لمكافحة الضغط و إبعاد التوتر على المحيط العملي (3).

(1) Revue de médecine du travail, Editions publicitaire, Paris, 1984, p. 255.,

(2) جيلفورد، ميادين علم النفس بين النظرية و التطبيق، ترجمة يوسف مراد، دار المعارف، مصر، 1969.

(1) عبد الرحمن العيسوي: في علم النفس البيئي، مرجع سابق، ص 132.

(2) حسان زيدان: السلامة الصحية المهنية، ط1، دار الفكر عمان، 1994، ص39.

(3) جيلفورد، مرجع سابق، ص 867.

1-2 الضوضاء: تعرف أنها: "تلك الأصوات غير المرغوب فيها نظرا لزيادة عدتها و شدتها و خروجها

عن المؤلف من الأصوات الطبيعية التي اعتاد على سماعها كل من الإنسان و الحيوان"⁽⁴⁾

لقد دلت تجارب علم النفس على أن تأثيرا مزعجا و مجهدا و مشتتا للإنتباه يتوقف على نوع الضوضاء، نوع العمل و على وجهة نظر الفرد للعمل.

فالضوضاء المتصلة المستمرة التي تحدث على وتيرة واحدة و على نسق واحد ربما لا يؤثر على نفسية

العامل (1)

الأعمال العقلية بوجه عام تتأثر كثيرا مما تتأثر به الأعمال الحركية البسيطة لأن الأعمال المركبة لا تلبث

أن تصبح أدوارها آليا بعد قليل من التدريب في حين أن الأعمال العقلية مهما كانت بسيطة هي أعمال معقدة نفسيا.

و قد دلت بحوث كثيرة على أن تأثير الضوضاء في الفرد يتوقف على وجهة نظر إليها، فإذا كان اتجاهه

نحوها إيجابيا، فإنها لن تكون مصدر إزعاج بالنسبة له أما إذا كان إتجاهه نحوها سلبيا فإنها ستكون له ضيقا و شعورا بالإرهاق الإهمال من طرف الإدارة لأنها لم توفر له الجو المناسب و المريح للعمل

على كل حال في بعض الأحيان تساعد الضوضاء التي تصدر في شكل إشارات للعامل على زيادة انتباهه و

دقة حركاته و التي يبذل كثير من الجهد و الطاقة و العناية لعمله على العموم بسبب الضوضاء و الشعور بالضيق و الشعور بالتوتر النفسي

و لذلك هي الحالات التي تصعب فيها خفض حدة الضوضاء يمكن تصميم أجهزة لوقاية الأذن⁽²⁾.

1-3 الحرارة:

في الظروف العادية تتراوح درجة حرارة الجسم الإنسان الطبيعية بين (36.8-°37.8) درجة مئوية⁽³⁾

بالرغم من تأثير جسم الإنسان بالحرارة المحيطة إلا أنها تحتفظ بدرجة حرارته و قد وجد أفضل درجة حرارة لبنية العمل هي (22°) مع رطوبة نسبة بحدود (45°)

تختلف مصادر الحرارة في بيئة العمل، حسب نوع العمل الذي يتم فيه أكثر مصادر الحرارة شيوعا بعد

أشعة الشمس الأفران الحرارية، المناجم، الإنفاق، الطلاء..... الخ .

(4) حسين أبو شحانة: التلوث الضوضائي و أعانة التنمية ط1، الدار العربية للكتاب، مصر، 2000، ص82

(1) عبد الرحمان العيساوي: في علم النفس البني، مرجع سابق، ص 136

(2) المرجع نفسه، ص 137

(3) حسان زيدان، مرجع سابق، ص 36

ففي حين الحرارة الزائدة تؤدي إلى تقلصات مؤلمة في عضلات اليدين و القدمين يصحبها في إنهاك بسبب نقص الأملاح من الجسم و التي تخرج عن طريق الجلد .

أما في حالة التعرض لدرجات الحرارة المنخفضة و لفترة طويلة فإن حرارة الجسم تنخفض، تؤدي ذلك إلى تقلص الأوعية و الشعيرات الدموية في الجلد أو الجزء المعرض للبرودة، بالتالي تجمد ذلك الجزء من الجسم الذي يؤدي من نهاية المطاف إلى موت الأنسجة و الإصابة بما يسمى بالفوغرينا و فقدان ذلك العضو نتيجة لذلك⁽¹⁾. المعروف أن العمل في مكان ترتفع درجة الحرارة فيه بسبب التعب و الإرهاق و الضيق زيادة نسبة العرق أو لم يكن هناك حركة للهواء تسمح تبخر هذا العرق انخفاض درجة حرارة الجسم فإن درجة حرارة جسم تأخذ في الإرتفاع المستمر من الطبيعي أن يزداد الإنتاج بتحسّن درجة الحرارة و بتحديد الهواء المحيط العامل.

على كل حال يتوقف أثر درجة الحرارة على مدى إحساس العامل بها أو إدراكه للظروف الفيزيكية المحيطة بالعمل⁽²⁾

1-4: الرطوبة:

لا تخلو أي بيئة عمل من وجود الرطوبة خاصة أماكن العمل الخاصة بالصناعات التي تحتوي على مصادر للحرارة، يؤدي إرتفاع نسبة الرطوبة في بيئة العمل إلى إعاقة الإنسان عن القيام بعمله و شعوره بالتعب و الإرهاق السريع يحدث ذلك نتيجة إرتفاع الحرارة الداخلية للجسم. من المعلوم أن لأفضل درجة الرطوبة نسبة ملائمة لجسم الإنسان يقع بين (40% و 50%) انخفاض الرطوبة إلى أقل من 30% ليتناسب جسم الإنسان يؤثر عليه يعيق عن أداء عمله⁽³⁾. فالرطوبة تسبب شعور العامل بالضيق الإختناق نسبياً، كما تسبب لع العديد من الأمراض مثل مرض الربو. إلى جانب درجة الرطوبة فإن جو العمل في حاجة إلى تجديد الهواء بصفة مستمرة عن طريق المراوح أو غيرها من الوسائل الأخرى.

1-5: التهوية:

إن ركود الهواء يؤدي لإرتفاع درجة الحرارة و الرطوبة و هذا من شأنه أن يضعف قدرة الجسم على التخلص من الحرارة الزائدة مما يؤدي بدوره إلى إختلال التوازن. و هكذا فإن سوء التهوية يعوق تنظيم حرارة

(1) حسان زيدان مرجع سابق، ص 37

(2) عبد الرحمان العيسوي، في علم النفس البيئي، مرجع سابق، ص 139

(3) حسان زيدان، مرجع سابق، ص 38

الجسم، فمن المعلوم أن حرارة الجسم ترتفع نتيجة لعمليات الإحترق التي يتم داخليا و لا سبيل للتخلص من ذلك سوى بالعرق يتم تبخره و من ثم يستهلك قدر كبير من الحرارة الجسم و بالتالي تنخفض الحرارة⁽¹⁾.

يتضح مما سبق أن كلما زادت حرارة الجسم إزداد إفراز العرق، و هذا يتطلب كمية كبيرة من حرارة حتى يتم تبخره، أما في حالة وجود رطوبة فإن العرق لم يتبخر بل يظهر على سطح الجسم، فالهواء المحيط بالفرد هو الذي يمكن الجسم من تبريد الحرارة الزائدة.

عموما فإن سوء التهوية يعني زيادة الحرارة مع استمرار عجز جسم الإنسان عن تخفيض هذه الحرارة الزائدة إذا تصورنا استمرار زيادة الحرارة مع استمرار عجز الجسم الإنسان من تخفيض هذه الحرارة فإن النتيجة المنطقية ستكون فناء الإنسان، من هنا ضرورة وجود فتحات التهوية وضع المراوح و المكيفات التي تضمن وجود معدلات مثالية من التهوية.

فالتهوية المعتدلة تعد الظروف الفيزيائية المسهمة في زيادة الإنتاج. و يمكن أن تكون من مصادر الضغط النفسي و الفسيولوجي، إذا كانت غير مناسبة و ملائمة لنوعية العمل الذي يكلف به الفرد نوبة العمل الصباحية مسائية هذا فضلا عن أهمية التهوية لضرورة الإنتاج، فالغرفة مثلا التي تسو تهويتها تعني ضمنا زيادة الحرارة أو ارتفاع الرطوبة و البرد، و كل هذه الظروف تؤدي بالعامل حتما للخمول و النعاس، الملل التوتير⁽²⁾.

1-6 نوبات العمل:

بعض المهن تتطلب استمرارية العمل أي أن يكون العمل بها طوال اليوم الأمر الذي دفع أرباب المؤسسات أن يقسموا العمل على نوبات و هذا يعني أن بعض العمال سيعملون في نوبات نهائية و البعض الآخر يعملون في نوبات ليلية، على أن يتم التغيير كل أسبوع أو كل أسبوعين وفقا للنظام الموضوع، و قد تبين لبعض الباحثين أو الذين يعملون بالليل يختلف أدائهم و إنتاجهم عن الذين يعملون بالنهار لصالح الذين يعملون بالنهار، كم أسفرت هذه الدراسات على أن لنوبات العمل تأثير على العمل، و يمكن أن تبلور نتائج الدراسات على النحو التالي⁽³⁾:

- إذا قام العمال بأداء وظائفهم مرة بالنهار و أخرى بالليل، فإن أدائهم بالنهار سيكون أفضل من أدائهم

بالليل

- إن أغلب العمال يفضلون العمل بالنهار حتى يستطيعون الوفاء بالتزاماتهم الإجتماعية .

- إن العمل بالليل يكون مصحوبا بالتعب و الملل أكثر من العمل بالنهار حيث أن مسؤوليات الحياة قد استنفذت ساعات النهار و لم يحصلوا على القدر المطلوب من الراحة، فضلا على أن العمل بالليل و يؤدي إلى الإضطراب في النوم، و أن أغلبهم لم يتعود العمل بالليل، و يصعب عليه تغيير العادات المهنية التي ألفها من قبل على أن المشكلات و الصعوبات المصاحبة للعمال الذين يعملون نوبات الليل يمكن التغلب عليها من خلال

⁽¹⁾ حمدي ياسين و آخرون: علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الكتاب الحديث .

⁽²⁾ حمدي ياسين و آخرون، المرجع السابق، ص 299

⁽³⁾ المرجع نفسه، ص 100

العلاقات الإنسانية الجيدة و زيادة الخدمات ومضاعفة الحوافز و مراعاة الترفقيات و شعور الفرد بالأمن النفسي و لإحساسه بقيمته و أهميته.

1-7 التعب و الملل:

التعب هو شعور بانخفاض الأداء نتيجة المجهود الذي تبذله العضلات، بحيث يأتي الوقت التي تعجز فيه العضلات عن بذل أي جهد، ففي هذه الحالة يقال بأن العضلات في حالة تعب فيسيولوجي.

و يلاحظ أن بعد فترة من الراحة تسترد هذه العضلات عافيتها مرة أخرى و إن كان عملها يكون لفترة أقصر من قبل فالعامل الذي يمارس عملاً شاقاً تحت ظروف نفسية سيئة، و لفترات زمنية طويلة فإنه يشعر بالتعب و إن استمر لفترة أخرى فإنه يعجز عن أداء العمل بصورة كلية و إن كان بعض العمال يستمرون في العمل تحت ضغط الحاجة.

و يعرف الملل بأنه حالة من التكرار و الشعور بالسأم تسيطر على الفرد عندما يقوم بالعمل الذي لا يتواءم مع قدراته. فالملل حالة نفسية تنشأ عن مزاوله الفرد لعمل ما لا يميل إليه و يلاحظ أن ثمة علاقة بين التعب و الملل، حيث أن التعب يؤدي إلى الملل، و أن الملل يؤدي إلى سرعة التعب و إن التعب و الملل يشتركان معا في التأثير على الإنتاج⁽¹⁾.

1-8 الأجر:

يعتبر الأجر من أهم عناصر هذه البيئة الخاصة بالعمل، و إذا كان الأجر يعالج باعتباره أحد دوافع العمل و حوافزه، فضلاً على أنه من أهم مصادر إشباع الحاجات الفسيولوجية و النفسية، فمن خلاله يؤمن الفرد المأكل و المأوى، كما يحقق ذاته و يرضي دوافعه.

إن للأجر أهمية لإرضاء الجوانب الفسيولوجية و النفسية و إن اختلفت أهمية هذا المتغير من جماعة لأخرى وفقاً للقيم و الإتجاهات السائدة، فالأجر قد تكون له الأولوية عند جماعة (أ)، و قد تكون له أهمية أقل عند جماعة (ب)، فالبعض يقبل على العمل في ضوء قيمة الأجر و البعض الآخر يقبل عليه في قيمة العلاقات الإنسانية، إن بعض الدراسات تولد الأجر في بداية قائمة متطلبات العمل و البعض الآخر من الدراسات يورده في آخر قائمة المتطلبات.

2. مصادر الضغط الفردية:

ترجع هذه المصادر إلى عدة عوامل تتعلق بالفرد في حد ذاته من أهم هذه العوامل هي:

2-1 غموض الدور:

(1) حمدي ياسين و آخرون، مرجع سابق، ص 104

و هو الموقف الذي لا يكون فيه لدى القائم بالدور المعلومات الكافية لأداء دوره بشكل مناسب، أو حينما تكون المعلومات التي تلقاها قابلة لأكثر من تفسير و قد تحدث المواقف الغامضة في الوظائف التي تتسم بوجود فاصل زمني بين تنفيذ الإجراء و نتائجه المرئية أو حينما يكون القائم بالدور عاجزا عن رؤية نتائج تصرفاته و أعماله⁽¹⁾.

و يمكن حصر أسباب غموض الدور رغم تعدد مظاهره في أربع أسباب:

- عدم إيصال المعلومات الكافية للموظف فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل و هذا كثيرا ما يحدث مع الموظف الجديد.
 - تقديم معلومات غير واضحة و مشوشة للموظف خاصة المعلومات التي تحمل مصطلحات تقنية غير مألوفة للموظف.
 - عدم توضيح الأساليب التي يمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه.
 - عدم توضيح النتائج التي تترتب على الدور المتوقع من الفرد و ذلك كما هو الحال عندما يتجاوز الموظف الأهداف المطلوبة منه أو يخفق في تحقيقها⁽²⁾.
- و مما سبق نستنتج أن لوضوح الدور أثر إيجابي في إنقاذ العامل من الوقوع في الضغط النفسي.

2-2 تنازع الدور:

و يحدث حينما يكون أعضاء المؤسسة ممن يتبادلون المعلومات مع القائم بالدور لديهم توقعات مختلفة للدور الذي يقومون به، إذ قد يضغط كل منهم على القائم بالدور و عادة ما يكون إرضاء أحد التوقعات متعارض و صعبا مع تحقيق التوقعات الأخرى⁽³⁾.

2-3 العبء المفرط للدور:

و ينجم ذلك عن الجمع بين غموض الدور و تنازعه، فالقائم بالدور يعمل بجهد لتوضيح التوقعات المعتادة أو لإرضاء الأولويات المتعارضة التي يستحيل غالبا تحقيقها في حدود الوقت المحدد المتاح.

و لقد أو ضحت الأبحاث أنه حينما تكون درجة تنازع الدور و غموضه و زيادة عبئه مرتفعة فإن معدل إنجاز الوظيفة بشكل مرضي يكون منخفض و قد يصاحب ذلك الشعور بالقلق و التوتر و هذه العوامل قد تكون عوامل مساعدة تسهم في ظهور الأمراض و الحالات المرضية المرتبة بالتوتر و الضغط مثل أمراض القلب المزمنة و الإنهيار العصبي و قرحة المعدة.

2-4 حمل العمل:

يميل معظم الناس إلى تفضيل القيام بالأعمال التي توفر لهم إثبات الذات و ذلك لما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي و التجديد، هذه الأعمال غالبا ما تجعل أصحابها مشغولين، و لكن ليس لدرجة الضغط، كما أنها

⁽¹⁾ جيرمي سترانكس، الصحة و السلامة في العمل، ترجمة: لهاء شاهين، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003، ص 195

⁽²⁾ عبد الرحمان بن أحمد محمد هيجان: ضغوط العمل، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص 173

⁽³⁾ جيرمي سترانكس، مرجع سابق، ص 195

في نفس الوقت تثير إهتماماتهم و إيداعاتهم، فالضغط و الملل يؤديان إلى إنقاص كمية الإنتاج المتحصل عليه من العمل.

و نظرا لتعدد الخصائص المرتبطة بحمل العمل في مجال الضغوط فإننا نفرق هنا بين نوعين منها هي⁽¹⁾:
أ- حمل العمل الزائد: يعتبر حمل العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين في هذا المجال، و ذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء و تدني مستوى صحة الفرد، إذ العمل يعتبر حملا على الفرد، و ذلك عندما يفوق مطالب هذا العمل قدرات و إمكانيات الفرد سواء كان ذلك لكمية العمل أو بنوعه.

ب- حمل العمل الناقص: إن قلة العمل يؤدي بالأفراد إلى البطالة المقنعة و تعد هذه الأخيرة سببا من أسباب ضغوط العمل، إن العمل القليل لا يؤدي في الغالب إلى استثارة حماس و اهتمام الأفراد بل قد يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف و القلق و التمارض و الإهمال. و ذلك شعورهم بعدم الحاجة إليهم و لشعورهم بعدم أهميتهم في المؤسسة.

2-5 صراع الدور: يقصد بصراع الدور هنا تعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها، حيث نجد الأفراد في بعض المؤسسات قد يجدون أنفسهم في بيئة تشعرهم بالحرَج نتيجة للمطالب المتعارضة و التي تقود في نهاية الأمر إلى فشلهم، أو عجزهم عن تحقيق هذه المطالب إما جزئيا أو كلياً، يؤكد شولار (1977) Shuler أن صراع الأدوار تسبب حالات سلبية تتمثل في الضغوط⁽²⁾.

و صراع الأدوار يمكن أن يتخذ عدة صور في المؤسسات هي:
* تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات: في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم في مأزق شديد نتيجة لحاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تملئها عليهم أدوارهم اليومية و الأعمال التي يكلفهم بها رؤساؤهم.
* تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة: يحدث في المنظمات التي تحاول تطبيق الصيغ و الإجراءات الرسمية بدقة في معاملاتها في الوقت الذي يفصل فيه الفرد إتباع الصيغ غير الرسمية في العمل.
* تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة: يحدث غالبا هذا الموقف بالنسبة للموظف الجديد الذي يجد نفسه حائرا بين الإلتزام الدقيق لمهامه و مسؤولياته الموضحة في الوقت الوظيفي لعمله و بين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم آخر، و التي تساعد في بعض الأحيان الخروج عن مهامه و واجباته.

⁽¹⁾ عبد الرحمان أحمد محمد هيجان، المرجع نفسه، ص 171

⁽²⁾ بوعلي نور الدين، مرجع سابق، ص 42

* تعارض الفرد مع قيمة المنظمة التي يعمل فيها: تمثل القيم عادة الأشياء التي تبين الأصح و الخطأ، أو تلك التي تبين الأشياء المهمة بالنسبة للفرد أو المنظمة و عادة يعتبر تعارض القيم مشكلة من المشكلات الأساسية و التي تواجه المنظمات و التي تحاول دون إنسجام الأفراد مع أهدافها، و بالتالي عجز المنظمة عن تحقيق أهدافها⁽¹⁾.

و هكذا يتضح أن صراع الأدوار يعتبر مشكلة شائعة في كثير من بيئات العمل و التي يمكن أن تواجه الأفراد من خلال طرق متعددة.

2-6: تصميم العمل:

يتم تصميم الأعمال عن طريق تجميع النشاطات التي يتعين أن تتم في هذا العمل⁽²⁾، و يعد تصميم العمل أحد أهم عناصر الإدارة العملية، يفترض في صورته الأساسية ضرورة تبسيط الوظائف و تتميتها بكل عنصر من عناصر العمل المطلوب أدائه، و تقوم المنظمات عموماً بتطبيق المفهوم الأساسي لتصميم الوظائف من خلال تجزئة كل وظيفة إلى وحدات صغيرة، و تتميط الإجراءات اللازمة لأداء الوحدات و تدريب و تحفيز العمال لأداء أعمالهم تحت ظروف توفر لهم الكفاءة العالية في أداء الأعمال⁽³⁾.

و يعرف جيزلر تصميم العمل "بأنه تلك العملية التي تضمن للمنظمة أن تحصل في الوقت المناسب على العدد المطلوب من الناس الذين تتوافر لديهم الخصائص اللازمة، و أن يعين هؤلاء في الوظائف الملائمة التي تستغل جهودهم استغلالاً عقلانياً"⁽⁴⁾.

عند تصميم العمل يجب أن تراعى الفروق الفردية بين الأفراد لأن الأبحاث بينت أن لكل فرد منحنى خاص به بين أثر الضغط على الأفراد و هذا المنحنى ثابت لدى الفرد يميزه عن الأفراد الآخرين.

3. مصادر الضغط الجماعية: من الممكن أن يتأثر الأداء بالعلاقة داخل الجماعات و بينه و بين بعضها،

فهناك عدة عوامل جماعية تعتبر عناصر فعالة للضغط منها:

3-1: العلاقات غير المتعاونة بين أفراد جماعة العمل:

أشار برنارد Bernard إلى أنه يمكن اعتبار جميع المنظمات الكبيرة مكونة من عدد من الجماعات الصغيرة للعمل⁽¹⁾.

و قد اهتمت العديد من الدراسات بفحص بناء جماعات العمل، و ذلك لمعرفة أدوار أعضائها و مراكزهم، و تحليل شبكات الإتصال داخل هذه الجماعات و من التغيرات التي حضيت بعناية مدة البحوث درجة تماسك الجماعة⁽²⁾ و تعاون أفرادها.

⁽¹⁾ عبد الرحمان بن أحمد محمد هيجان، مرجع سابق، ص 177

⁽²⁾ جون جاكسون و آخرون، نظرية التنظيم، ترجمة خالد حسن رزق، المملكة العربية السعودية، 1988، ص 244

⁽³⁾ نلنشي ديكسون: تقويم الأداء، ترجمة: سامي على الفرس، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1995، ص 144

⁽⁴⁾ علي محمد عبد الوهاب، إدارة الأفراد، ج1، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1975، ص 224

⁽¹⁾ ب.راون: علم النفس الاجتماعي في الصناعة، ترجمة محمد خيرى و آخرون، دار المعارف، القاهرة، 1986، ص 343

و بتماسك الجماعة و تعاون أفرادها ما يزداد شعور الفرد بالأمن و الحرية و الإنتماء، و من ثمة يزداد نشاطه متى وجد نفسه يعمل مع أفراد يتجاوبون معه، في حين يزداد سأمه و غيابه و تظهر عليه علامات الضغط حين لا يجد القبول و التقدير من جماعة عمله.

فالتعاون بين أفراد الجماعة العاملة من أقوى العوامل على رفع مستوى الإنتاج و الروح المعنوية و تحقيق الرضا و الراحة للفرد.

3-2: العلاقات غير المتعاونة بين المشرف و أتباعه:

إن الإشراف هو حصيلة تفاعل بين شخصية المشرف و بين المجال الإجتماعي الذي يعيش فيه، و قد بينت الدراسات التي أجريت في هذا المجال بأن هناك علاقة مبنية بين الروابط و الصلات الإجتماعية القائمة بين المشرفين و المسؤولين و مستويات الإنتاجية أو معدلات الأداء.

و تكشف البيانات على أن النسب المئوية في مستويات الأداء، عادي، جيد، ممتاز، ترتفع بين الذين أشاروا إلى أن العلاقة بينهم و بين رؤسائهم هي علاقة عمل فقط غير أن النسب المئوية الممثلة لعلاقة للعمل و الصداقة بين المشرفين و المرؤوسين، و إن كانت تقل عن مثيلاتها، تكشف عن اتجاه يجب أن نشير إليه، و هو أنها ترتفع بإرتفاع مستوى الإنتاجية، إذن فالقادة أو المشرفين الذين يحققون مستويات الإنتاجية عالية يوجهون إشرافهم أساسا نحو الإنتاج، لكن في الوقت نفسه يعملون على تنمية علاقات إجتماعية مرضية بينهم و بين مرؤوسيه.

و قد بينت الدراسة الحديثة أن الإشراف الموجه نحو الأداء فقط لا يؤدي إلى نتائج مرضية فيما يتعلق بالإنتاج و الروح المعنوية، لأنه قد يحقق في البداية تفوقا على غيره من الأساليب الإشرافية الأخرى، لكن هذا التفوق لا يلبث أن ينخفض حينما يزداد التوتر و الصراع داخل الجماعة، كذلك الأمر بالنسبة للإشراف المتمركز حول العمال فقط، و الذي يهتم به المشرف بتنمية صلات و روابط أولية إجتماعية بينه و بين مرؤوسيه.

مما سبق نستنتج أنه يجب أن يكون هناك نوع من التوازن في الإشراف بين الإهتمام بالعلاقات الرسمية التي يسودها التعاون من التوازن في الإشراف و بين الإهتمام بالعلاقات الرسمية التي يسودها التعاون و التشاور و الإحترام، و التي من شأنها أن تدفع لتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة و بين العلاقات الإجتماعية و التي تحقق الإشباع و الرضا بالنسبة للمرؤوس.

4. مصادر الضغط التنظيمية: و تتعلق بسياسات و أهداف المنظمات.

4-1: عدم المشاركة في اتخاذ القرار:

إن عملية اتخاذ القرار هي عملية تفاعل ديناميكي بين كافة المشاركين الذين تقع عليهم مسؤولية اختيار السياسة الملائمة لإنجاز الأهداف و المشاركة في اتخاذ القرارات يعتبر أسلوبا هاما من أساليب الإدارة الحديثة⁽¹⁾.

و يقصد بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تتصل بالعمل و ظروفه و مشاكله، فالمشاركة في إتخاذ القرارات تعتبر باعثا قويا من الناحية الإجتماعية على العمل و الإنتاج و التفوق، و هي خطة سديدة من خطط التنظيم الإجتماعي للمصنع بعد التأكد من أهميتها من خلال بحوث كثيرة في ديناميكية الجماعة و العلاقات الإنسانية.

و عدم المشاركة في اتخاذ القرارات يؤدي إلى تربية المشاعر السلبية لدى العامل و يظهر ذلك فيما يلي:

- يشعر العامل أن لا قيمة له، و هذا ما تنقص تقديره لذاته
- شعوره بالإغتراب و عدم الإنتماء للجماعة التي يعمل معها و هذا ما يؤدي إلى خفض روحه المعنوية و تفكك الجماعة
- عدم مشاركة العامل في مسؤولية العمل و مشاكله تدفع إلى إهمال العمل و بالتالي ضعف الإنتاج.
- عدم مشاركة العامل في مسؤولية العمل و حل مشاكله لا تجعله يشعر بالمسؤولية عن حل مشاكل العمل.

و لكي تكون المشاركة ناجحة يجب أن يكون التفاعل إيجابي لأن التفاعل هو وحدة قياس المشاركة، و الإنسان كائن متطور له رأي يعطيه و جهد يبذله و تعطيل هاتين الوظيفتين يجعله عرضة للضغط⁽¹⁾.

4-2 الصراع التنظيمي:

يقصد به التوترات التي تشهدها المؤسسات التنظيمية على مستوى الأقسام و الوحدات الإدارية و الأعضاء و البناء الطبقي، و يستخدم الباحثون مؤشرات مختلفة لدراسة الصراع التنظيمي، و عموما هناك إتجاهات في دراسة الصراع التنظيمي هما:

- الصراع التنظيمي داخل المنظمة، و الصراع خارج المنظمة و الصراع التنظيمي بين العمال و إدارة العمل أو بين نقابات العمال و الإدارة من الظواهر الإجتماعية المشاعة في جو المنظمات اليوم⁽²⁾

علي محمد عبد الوهاب: السلوك الإنساني في الإجارة، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1975، ص 153⁽¹⁾

(1) Roger Muccelli, le dynamique des groupes, librairies techniques, Paris, 1977, P 69

(2) محمد علي محمد، مرجع سابق، ص 306²

- و يتخذ الصراع صوراً عدة تتجم جميعها عن سخط أحد الفريقين أو كليهما و عما يترتب عن هذا السخط من ضغط نفسي و عدوان و من صورته الخفية لدى العمال:

- عدم التعاون مع الإدارة.

- التباطؤ في استخدام المواد أو إتلافها.

و قد يتخذ الصراع صورة: مقاطعة الإدارة تعطيل الآلات، تخريب المصنع أو الإضراب أما صورته عند رجال الإدارة فمنها إغلاق المصانع لإخضاع العمال بالبطالة، التجسس على العمال، العمل على إضعاف النقابة وتشويه صورتها أمام الرأي العام.

و منه فالصراع التنظيمي يعتبر من أهم العوامل المسببة للضغط النفسي بمختلف أشكاله.

3-4 بيئة العمل:

بيئة العمل أو العمل نفسه هي بدورها تؤدي إلى عوامل مسببة للضغط أهمها (3) :

- متطلبات العمل و درجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى.
- التعاون في الأدوار المطلوبة من الفرد.
- عدم وضوح المسؤوليات.
- زيادة العبء الوظيفي "زيادة الإثارة".
- المسؤولية عن الآخرين.
- غياب الدعم الاجتماعي من الزملاء.
- غياب المشاركة في القرارات و عدم تشجيع الإستقلالية.
- عملية تقويم الأداء إذا أدركها الفرد بأنها غير عادلة.
- بيئة العمل المادية (التهوية، الإضاءة، مستوى الضجيج، درجة الحرارة، تنظيم الأثاث....الخ).

5- مراحل الضغط النفسي:

يعتبر هانز سيلاي Hans selye من الرواد الأوائل الذين اهتموا بموضوع الضغط النفسي و نتائجه السلبية و المرضية، حيث قدم نموذجاً من ثلاث خطوات تتضمنها الإستجابة للضغط النفسي أطلق عليها إسم: متلازمة التكيف العام "Générale Adaptation Syndrome" و يرى سيلاي أن الضغط إستجابة تتكون من ثلاث مراحل:

1. مرحلة الإنذار: "التحذير" و فيها تنشط العضوية لمواجهة التهديد و تقوم بإفراز الهرمونات و يتسارع

النبض و التنفس، و يصبح فيها الشخص في حالة متأهبة لمواجهة أو الهرب⁽¹⁾.

(3) حمدي ياسين و آخرون، مرجع سابق، ص 172

(1) محمد أحمد النابلسي و آخرون، الصدمة النفسية، در النهضة العربية، بيروت، 1991، ص 285

2. مرحلة المقاومة: حيث تعمل العضوية على مقاومة التهديد و كلما زادت حالة الضغط انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة و فيها يشعر الفرد بالقلق و التوتر، ممل يشير إلى مقاومة الفرد للضغط و قد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث و ضعف القرارات المتخذة و العرصة للأمراض خلال هذه المرحلة و ذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام⁽²⁾.

3. مرحلة الإنهاك: و تحدث عند الفشل في التغلب على التهديد و استمرار الضغط النفسي لفترة طويلة، مما ينجم عنه استهلاك العضوية لمصادرها الفيزيولوجية مما يؤدي إلى الإنهيار الجسمي أو الإنفعالي، فعندما تنهار المقاومة يحل الإرهاق و نظر الأمراض المرتبطة بالإجهاد مثل القرحة المعدية، الصداع، إرتفاع ضغط الدم، و الأخطار التي تشكل تهديدا مباشرا للفرد و المنظمة على السواء، و يفسر HEBB الضغط النفسي بطريقة أخرى تبين أن الفرد يعمل تحت ظروف خارجة عن إرادته في التحكم فيا، فيصبح قلقا، ضعيف التركيز، فيقل أيضا أدائه⁽³⁾.

6- مستويات الضغط النفسي:

نستطيع دراسة الضغط على ثلاثة مستويات مختلفة هي:

1. على المستوى الفيزيولوجي: يظهر الضغط على شكل إضطرابات وظيفية للأعضاء منها: ارتفاع معدل التنفس تزداد ضربات القلب بحيث تصبح أكثر نشاطا... الخ⁽¹⁾ و قد أثبتت الدراسات التي أجريت حول التغيرات التي تطرأ على الإفراز الهرموني أن هذا الأمر يضطرب عند تعرض الجسم للضغط و بينت التجارب أن النشاط الزائد للغدة الدرقية عادة ما ينجم عنه زيادة في الضغط العصبي كما أن هذا الأخير يؤدي إلى تضخم الغدة الدرقية و زيادة إفرازاتها مما يزيد بدوره من شدة التوتر النفسي و حدته⁽²⁾.

2. على المستوى النفسي: يظهر على شكل إحساس بالضيق الذي يصاحب أداء أي عمل من الأعمال⁽³⁾، كما يمكن ملاحظته على شكل صراعات و إجابات فإلحباطات تنشأ عندما يقوم الشخص بمحاولات متكررة تتوج بالفشل في تحقيق هدف معين أو إجتباب وضعية أو موقف ضاغط، و عندما تتكرر هذه الإحباطات عند الشخص بإمكانها أن تولد ضغطا⁽⁴⁾.

3. على المستوى الإجتماعي:

⁽²⁾ أندرو سيزلاقي: مرجع سابق، ص 181

⁽³⁾ الهاشمي لوكيا: الضغط النفسي في العمل، مرجع سابق، ص 9

⁽¹⁾ Jacqueline, Renaud, Science et Vie, N°804, 1984-P 36

⁽²⁾ نصر الدين جابر: الإفراز الهرموني النفسي، مجلة العلوم الإنسانية، ع10، جامعة منتوري، قسنطينة، 1998، ص 197

⁽³⁾ كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت- 1996، ص 150

⁽⁴⁾ سامي عبد القوي علي: مقدمة في علم النفس البيولوجي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1994، ص 126

عند الحديث عن الضغط في هذا المستوى يجب أولاً الحديث عن التفاعل بين الفرد و البيئة التي يعيش بمعزل عن الآخرين، فالفرد حصيلة تفاعل دائم مستمر في المجتمع الذي نشأ فيه و هناك من يرى بأن الفرد حيلة هذه الضغوط الإجتماعية كما أن العادات و التقاليد، القيم المعايير تمثل قوة إجتماعية هائلة تسبب ضغطاً على الفرد و المجتمع⁽⁵⁾.

7- النتائج المترتبة عن الضغط:

1. الحالة الصحية: تسمى الضغوط بالتفاعل الصامت أو بالقائل الصامت و تكون وراء مشكلات الصداع، إصابات و أمراض القلب، إلتهاب المفاصل، إضطرابات الجهاز الدموي، إضطرابات الجهاز الدوري، إضطرابات الجهاز الهضمي، إرتفاع الضغط الجلدية و النفسية....الخ.

1-1 الصداع: يعتبر مرض الصداع واحد من أهم الأمراض و أكثرها شيوعاً لدى الأشخاص المعرضين للضغط، إذ أنه ينشأ عن عوامل نفسية تؤدي إلى إضطرابات في الجهاز الدوري للفرد و تقود بدورها إلى الصداع، و ذلك أن الشخص الذي يصاب بالصداع بصفة مستمرة غالباً ما تحدث أن تجتمع عليه و تتراكم مجموعة من الضغوط لا يستطيع تحملها و حينئذ تؤثر هذه الضغوط على الأوعية الدموية في الرأس، فتمتد و تؤدي إلى توتر عضلات الوجه و الرأس و يتبع ألم الصداع⁽¹⁾.

1-2 أمراض القلب: إن الأسباب الأكثر توتر لهذه الأمراض هي: إرتفاع ضغط الدم، الإفراط في تعاطي المخدرات، و كذا زيادة الكوليسترول و معلوم أن المشاكل القلبية قد تؤدي إلى إحداث السكتة الناجمة عن تراكم الدهون في شرايين القلب، و قد تبين في حالة الضغط يظهر بعض الأشخاص أكثر إستعداداً و قابلية من غيرهم للإضرابات القلبية حيث يستجيبون للضغوط بالعدوانية⁽²⁾

و قد يكون الكل نفسها للدين أو اللاتي يخضعون إلى إلزيمات كبيرة على مستوى المردود في عملهم و قد أثبت مؤتمر أطباء القلب الذي عقد في باريس عام 1979 و حضره ما يزيد عن 2000 طبيب أن أمراض القلب و الأوعية الدموية تعتبر من أشد أمراض العالم إقناعاً بالإنسان حيث وصل ضحاياها بين 55% إلى 60% من وفيات العالم، و منها إرتفاع ضغط الدم و مرض الشريان التاجي.

1-3 إضطرابات الجهاز العصبي: هناك صلة وثيقة بين الجهاز العصبي المناعي حيث يتألف الثاني من جملة الخلايا و الأجسام المضادة و الكريات البيضاء المكلفة بحماية العضوية أمام الإعتداءات و الهجومات البكتيرية الخبيثة و الميكروبية، و ذلك ضد كل نمو غير سليم لخلايا الجسم.

⁽⁵⁾ ساهر محمود عمر، سيكولوجيا العلاقات الإجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1992، ص 141

⁽¹⁾ عبد الرحمان بن أحمد محمد هيجان، مرجع سابق، ص 220

⁽²⁾ الهاشمي لوكيا و آخرون، المرجع السابق، ص 33

لهذا يمكن فهم ما ينجز عن أي إضطراب في الجهاز العصبي عن خسائر في الجهاز المناعي، و قد أكدت بعض الدراسات أن هذه القابلية المسبقة للمرض تنمو و تتطور على الخصوص لدى الأفراد الذين يملكون إمكانية ضئيلة لممارسته الإدارة و التحكم في حياتهم.

1-4 الإضطرابات التنفسية:

إن حالات الضغط تؤدي إلى تقلص الممرات الهوائية الموصلة للرئتين، و هذا ما يعوق تنفس الفرد⁽³⁾، و يمكن قياس مدى تأثير الضغط على الجهاز التنفسي بواسطة جهاز Pneumograph الذي يسجل التنفس و مدى عمقه و النمط الذي تتخذه⁽⁴⁾ كما يؤدي الضغط على مستوى الجهاز التنفسي إلى إرتفاع نسبة استهلاك الأكسجين و التي تتم بصعوبة كبيرة⁽⁵⁾.

2- الحالة النفسية:

نظرا لكون الجسم كنظام متكامل فإن أي خلل من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي فالفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه و انفعالاته، لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله، يتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله و من أهم هذه العواقب النفسية هي:

2-1 القلق:

هو حالة من حالات التوتر المرتبطة بالفهم و الإحساس بالذنب و عدم الأمان و الحاجة المستمرة إلى إعادة الطمأنينة إلى النفس و يكون مرتبطا بأعراض مرضية جسدية نفسية، مثل: التنفس الزائد عن الحد، صعوبة التنفس، و الإضطرابات المعدية، و ارتفاع ضغط الم، و يعد الأرق مؤشرا يعول عليه في تشخيص حالات القلق.

فالقلق يعتبر نذيرا بالخطر الذي يهدد أمن و سلامة الفرد النفسية و تقديره لذاته كما يتهدد إحساسه بالسعادة و الرضا إذ هو حالة ناجمة عن الخوف⁽¹⁾، كما يعتبر واحد من الإستجابات الأكثر شيوعا لدى الأفراد الذين يعانون من ضغوط العمل، و يمكن وضعها أنها حالة إنفعالية غير سارة تثيرها مواقف ضاغطة و ترتبط بمشاعر ذاتية من التوتر و الخوف، و هي وسيلة تمكن الفرد من التعبير عن غرائزه المكبوتة و المشاعر الضاغطة⁽²⁾.

⁽³⁾ عبد الرحمان العيسوي، في الصحة النفسية و العقلية، مرجع سابق، ص 188

⁽⁴⁾ عبد الرحمان العيسوي، علم النفس و مشكلات الفرد، دار النهضة العربية، بيروت، 1992، ص 96

⁽⁵⁾ Robert Andrinet: Physiologie du sport, que sais-je? Presse universitaire de France, Paris, 1974, P 112

⁽¹⁾ Andrer Legrill: l'anxiété et l'angoisse, presse l'universitaire de France Paris, 1976, P 19

⁽²⁾ عبد الرحمان أحمد بن محمد هيجان، مرجع سابق، ص 141

و من هنا يتضح لنا أن وقوع الفرد تحت وطأة القلق بسبب ضغوط العمل يعتبر نذيرا بالخطر، و ذلك الذي يهدد أمن الفرد و سلامته النفسية و تقديره لذاته، و إحساسه بالسعادة مما ينعكس على أدائه في العمل و علاقاته مع زملائه و المشرفين عليه بصورة سيئة.

2-2 الإكتئاب:

يعتبر الإكتئاب من أكثر الظواهر النفسية انتشارا و نستطيع القول أن أي واحد هنا قد يمتلكه في وقت من الأوقات شعور بالخوف أو الشيق، أو أننا نشعر أحيانا باضطراب يمنعا من محاربة أنشطة الحياة المعتادة كالعمل و تناول الطعام و النوم و زيادة الأصدقاء كل هذه المعلومات هي في الغالب دلالة على الإكتئاب النفسي.

فالإكتئاب استجابة نفسية تتركها ضغوط العمل على الفرد، ذلك أنه عندما تزداد حدة الضغوط على الأفراد داخل بيئة العمل فإن البعض منهم لا يستطيع مواجهتها و التكيف معها بطريقة ملائمة مما يؤدي به إلى الإكتئاب و يصبح الفرد في هذه الحالة عرضة للحزن و توتر الأعصاب، و الشعور باليأس، و قلة النشاط، و تناقص الإهتمام بالعمل، و العجز عن القيام بأي عمل و ذلك بسبب عدم الثقة في النفس و انعدام القدرة على التركيز.

حيث مصطلح الإكتئاب "dépression" يستخدم على نطاق واسع في اللغة الإنجليزية و اللغات الأجنبية الأخرى، للتعبير عن الإكتئاب النفسي و عن بعض المعاني الأخرى، في المناسبات المختلفة ففي علم الإقتصاد دليل هذا المصطلح على الكساد و الإنكماش في المعاملات المالية، و في علم الأرصاد الجوية هو تعبير عن حالة الطقس، و يعني حدوث منخفض جوي، و في علم وظائف الأعضاء هو تعبير عن تناقص في وظائف بعض الأجهزة الحيوية، أما في الطب النفسي فإن لمصطلح الإكتئاب أكثر من معنى، لكنها رغم عدم التشابه فيما بينها في كل الأحوال تدور حول نفس المفهوم، فالإكتئاب قد يكون أحد التقلبات المعتادة للمزاج استجابة لموقف نصادفه في حياتنا يدعو إلى الشعور بالحزن و الأسى مثل: فراق صديق و قد يكون الإكتئاب أحيانا مصاحبا للإصابة بأي مرض آخر. فمريض الأنفلونزا مثلا لا يتوقع أن يكون في حالة نفسية جيدة، و هو غالبا ما يشعر بالكآبة لإصابته بهذا المرض. و في هذه الحالة يكون الإكتئاب ثانويا نتيجة حالة أخرى تسبب في هذا الشعور و على سبيل المثال: قول بأن "كل مريض مكتئب".

و هذا الكلام له نصيب كبير من الصحة لأن الإصابة بأي مرض هو الشيء يدعو إلى الشعور بالإكتئاب، أما المفهوم الأهم للإكتئاب هو وصفه كأحد الأمراض النفسية المعروفة، و يتميز بوجود مظاهر نفسية و أعراض جسدية.

و يمكن تقسيم الإكتئاب إلى ثلاث فئات رئيسية هي: (1)

الحزن: في هذه الحالة ينتاب الفرد شعور بعدم السعادة و ذلك بخصوص حادثة معينة مثل: عدم الحصول على التشجيع الكافي في العمل أو عدم تمكن الفرد من شرح وجهة نظره للإدارة في مواقف/ حيث ترفض الإستماع إلى وجهة نظره مع إيمانه بصحتها.

كذلك فإن الحزن من الممكن أن يحدث نتيجة لتغير مزاج الفرد حيث لا يستطيع أن يحدد بالضبط ما هي الحادثة المعينة في العمل التي جرت به إلى هذا الحزن على أن الحزن يمثل هنا المرحلة الأولى من الإكتئاب و غالبا ما تكون فترته قصيرة و عادة لا تتجاوز بضع ساعات أو أيام كما أنه لا يؤثر على قدرة الفرد على التفكير و تحليل الأمور

- الإكتئاب الشديد:

هذا النوع من الإكتئاب غالبا ما يحدث بسبب حادثة مثيرة، حيث تكون له أعراضه الواضحة التي يمكن ملاحظتها حسب درجة الإكتئاب، فمن الممكن أن يكون معتدلا و لفترة قصيرة أو ربما يكون شديدا و يدوم لفترة طويلة، هذا النوع من الإكتئاب يمكن أن يحصل في حالة الفصل من العمل أو فقد مركز وظيفي كان الشخص يسعى لتحقيقه من أمد بعيد، عندما يشعر بأن كل شيء ضاع منه إلى الأبد و أن المستقبل لا يبشر بالخبر، و هذا الشعور ينعكس على الفرد و سلوكياته حيث نجده غير قادر على تناول طعامه بانتظام.

كما أنه كثير ما يوجه الاتهامات إلى نفسه بسبب الظروف التي نمر بها علما أن الفرد لا يستطيع أن يعيد ترتيب أموره و العودة إلى حالته الطبيعية إذا استمر معه الإكتئاب لفترة طويلة فإنه ربما يتحول إلى إكتئاب مزمن.

- الإكتئاب المزمن:

هذه الدرجة من الإكتئاب لا ترتبط مباشرة بحادثة معينة، حيث يمكن أن تتطور بصورة سريعة لدرجة أن الفرد لا يستطيع أن يحدد متى بدأت حالة الإكتئاب لديه بالضبط، و هذا النوع من الإكتئاب من الممكن أن يتضمن خصائص الإكتئاب الشديد المتمثل في توتر الأعصاب و الشعور باليأس، و قلة النشاط و تناقص الإهتمام بالعمل و عدم القدرة على تناول الطعام بانتظام على أن هذا النوع من الإكتئاب المزمن كثيرا ما ينظر إليه باعتباره شكلا من أشكال الضغوط التي ترهق الفرد و تعمق من شعوره بالقنوط.

و مما سبق نستنتج أن الإكتئاب يحصل للفرد نتيجة للضغوطات و التوترات الشديدة، و ذلك عندما يحاول الفرد بذل الكثير من الجهد و الطاقة لتلبية مطالب العمل و لكنه لا يستطيع.

2-3 الإحباط:

و يعرف بأنه حالة من الحزن لا توجد بينها علاقة و بين التطور المنطقي للأحداث، و قد يكون الشكل المتوسط من أشكال الإحباط نتيجة مباشرة لحدوث أزمة في علاقات العمل. و قد تتخذ الأشكال الخطيرة من

(1) عبد الرحمان بن أحمد هيجان، مرجع سابق، ص ص: 242، 241

الإحباط شكل اضطرابات كيميائية حيوية و قد يؤدي الشكل المفرط من أشكال الإحباط إلى الإنتحار. و من التعريفات الأخرى للإحباط إنه حالة مزاجية تتميز بالإحساس بالإكتئاب و وهن العزيمة. و التعبيرات الأخرى المزاجية مثل الإحساس باليأس و الذنب⁽¹⁾ محيطين إن لم نكن مدفوعين لتحقيق مشروع ما أو أمر ما⁽²⁾، و الإحباط هو حالة انفعالية سيئة ناتجة في أغلب الأحيان عن إستحالة بلوغ هدف ما، إن الحواجز بأنواعها تسبب الإحباط و وجب التمييز بين الإحباطات الخارجية و الداخلية، فالمحبطات الخارجية و التي تحدث بواسطة ظروف خارجة عن الشخص و تعرقل بلوغ الهدف أو تمنعه، مثل: عطب سيارة في الطريق، عدم وجود الأكل في حالة الجوع الشديد... الخ، أما الإحباط الداخلي فينتج عن التأخر و الفشل و عن الرفض و عن الخسارة، فالحواجز قد تكون إجتماعية مثل دخول متسلل في الصف أو غير إجتماعية مثل: خواء خزان البنزين، و يزداد الإحباط عادة بازدياد قوة استعجال و أهمية الفعل، أما الإحباط الشخصي الداخلي فلا يخرج عن الطبع الشخصي و قد يكون سببه الحدود النفسية⁽¹⁾.

2-4 الإحترق النفسي:

هناك إختلاف ملحوظ في التعريفات من ناحية الباحثين الذين يتناولون هذا المفهوم، و يصبح التعبير أكثر وضوحا عندما يستمد الشخص على التعريف الوارد في القاموس و تفعيلاته في البحوث حيث يشير التعبير إلى السلبية في العلاقات و الإتجاهات و السلوك كرد فعل لضغط العمل، و لكن ما هذه التغيرات السلبية؟ .

يعتبر فقدان الإهتمام بالعمل أو المستفيدين من الخدمة التغيير السلبي الرئيسي، حيث يعامل بطريقة آلية و بغير إكثرات و التغيرات السلبية الأخرى تشمل الزيادة في التنبيط و التشاؤم و اللامبالاة بالعمل و قلة الدافعية و السلبية و الغضب السريع مع العملاء و رفاق العمل، و الأناية و الميل لإيقاع اللوم على العملاء و المؤسسة في حالة الفشل و مقاومة التغيير.

و هناك أيضا بجانب التغيرات السلبية في التفكير و السلوك في مجال العمل، علامات جسمية و سلوكية و هذا تشمل التعب المستمر و أعراض البرد و الصداع و قلة النوم، بالطبع فإنه لا يعني وجود كل هذه الظواهر أو العلامات يجب علينا ملاحظة الظروف المحيطة بالعمل، لأن لها الدور الأكبر و اعتبارها المصدر للحالة، و يمكن أن نقدم هذه النقطة بصورة تفصيلية مبتدئين بالتعريف الخاص بالإحترق و تمييزه بظواهر ذات صلة⁽²⁾.

أولا: الإحترق النفسي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبتكرة له، و استخدامنا للتعبير فإن الإحترق النفسي يشمل التغيير في اتجاهات و علاقات المهني نحو عمله و عملائه بجانب الشعور بالإرهاك و الشد العصبي الذي يحدث بعض الأحيان.

(1) حيرمي سترانكس، مرجع سابق، ص ص: 199، 200

(2) Harren Huffman, x AL, psychologie en directe, 1995, P334

(1) Joggodde Froid, les fondements de la psychologie, 1993, P 385

(2) حمدي ياسين و آخرون، مرجع سابق، ص ص 177-184

ثانياً: الإحترق يختلف عن ظاهرة التطبيع الإجتماعي، تلك العملية التي يغير فيها الفرد اتجاهاته و سلوكه نتيجة التأثير الإجتماعي عن الزملاء و العملاء و التغييرات السلبية التي تحدث نتيجة الإحترق ربما تحدث فعل للأثر التطبيعي من قبل المشرفين و زملاء العمل، و لكن في الإحترق النفسي تعتبر هذه التغييرات ردود فعل مباشرة للضغط المتزايد الناتج من العمل، فكلتا الظاهرتين: التطبيع و الإحترق يتضمنان السلوك و الإتجاهات بحكم الدور الذي يلعبه الفرد في أي نظام لكن الإحترق النفسي هو بمثابة التكيف الفردي مع الضغط.

و أخيراً و ليس آخراً نحب أن نوضح الفرق بين الإحترق النفسي و تغيير الوظيفة، فالإحترق ربما يؤدي للعاملين إلى ترك أعمالهم لكن ربما يبقى هؤلاء على الرغم من احتراقهم في وظائفهم بسبب الراتب المغري و المسؤوليات القليلة و الضمان الوظيفي... الخ، ففي حالة التغيير المستمر للعاملين لا نستطيع الجزم بأن هذه الظاهرة وحدها هي المسؤولة.

فمن الناحية النفسية ما هو إلا انعكاس أو رد فعل بظروف العمل غير المحتملة، و العملية تبدأ عندما يشتكى المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله و التخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات و التغييرات في الإتجاهات و أنواع السلوك المصاحبة للإحترق النفسي توفر هروباً نفسياً و تحمي الفرد من تدهور حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظروف⁽¹⁾.

تقليل الإحساس بالمسؤولية:

- تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي
- استفاد الطاقة النفسية
- التخلي عن المثاليات و زيادة السلبية في الشخص
- لوم الآخرين في حالة الفشل
- نقص الفعالية الخاصة بالأداء
- كثرة التغيب عن العمل و عدم الإستقرار الوظيفي

و عموماً فإن الإحترق النفسي هو نتيجة نتائج ضغوط العمل التي قد تظهر على الفرد و تؤدي إلى أعراض بدنية و نفسية و عضوية، و حتى عملية منها، حيث تدفع بالفرد إلى الإنسحاب من المنظمة التي يعمل بها.

(1) حمدي ياسين و آخرون، مرجع سابق، ص 184

3- الحالة السلوكية:

حينما يتجاوز الضغط المستويات العادية المألوفة، تظهر ردود فعل سلوكية أهمها:

1-3: تعاطي الكحول:

تمثل مشكلة تعاطي الكحول أزمة خطيرة لكثير من يسقطون في مستنقع الإدمان، حيث يؤدي إلى تدمير حياتهم العقلية و النفسية و يؤدي إلى تصدع أسرهم و انهيارهم، فضلا عن حرمان المجتمع من طاقاتهم الإنتاجية، حيث يصبحون عالة على المجتمع الذي يعيشون في كنفه فضلا عن بعد أصحابها عن حظيرة الدين و قيمه السامية.

و ترى النظرة الطبية للإدمان أنه أحد الوسائل السيئة في التكيف للضغوط التي يتعرض لها الإنسان⁽¹⁾.

2-3 إضطرابات عادات الأكل و الشرب:

بالنسبة للأكل تبين أن الضغوط بصفة عامة، منها ضغوط العمل تترك أثارها على الفرد من حيث رغبته في الأكل، سواء أكان ذلك بفقدان الشهية أو زيادة رغبته و شراسته في الأكل، و مع أنه في بعض الحالات نجد أن هناك الكثير من الأفراد الذين يفقدون شهيتهم للأكل نتيجة للإضطراب أو الصدمة الإنفعالية التي يتعرضون لها في حياتهم.

فإننا نجد في المقابل أن هناك أشخاصا تزداد شهيتهم للأكل نتيجة لهذه الصدمات الإنفعالية.

3-3 إضطرابات النوم:

يشكل النوم الثلث من حياة الفرد، و يتميز بحساسية لأي نوع من أنواع الإضطرابات الإنفعالية مثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان و ذلك لأنه يمثل أحد المؤشرات على وجود التوتر المتزايد لدى الفرد، و من أبرز أنواع الإضطرابات المرتبطة بالنوع و التي يصاب به الأشخاص نتيجة لضغوط العمل هي الأرق، الكابوس، الفزع الليلي، و على الرغم من أن الموظفين في الترفيه عن أنفسهم، فإن الضغوط النفسية التي ترافق الأعمال التي يقومون بها قد تزايدت هي الأخرى أيضا حيث أدت إلى وقوع الأفراد تحت الإضطرابات العضوية و النفسية و السلوكية التي يحول دون النوم السليم.

⁽¹⁾ موسوعة علم النفس و التربية، علم النفس الشامل، ج9، بيروت، لبنان 2001 ص ص، 65-68

الفصل الثالث

1-الرضا الوظيفي:

يعتبر مصطلح الرضا الوظيفي من المصطلحات الشائعة الإستعمال لاسيما في العلوم المهمة بدراسة الظروف المحيطة بالعمل. بيد أنه يكتفيه بعض الغموض. من هنا لا بد من تحديدات لهذا المفهوم، لأنه يندرج ضمن أطر معرفية متعددة، ففي هذا الإطار يعرفه العالم "أتوريان" Atouriane بأنه: "العلاقة بين ما ننتظره و ما نتحصل عليه، أو عمليا هو الإختلاف بين ما نتحصل عليه و الحاجيات التي ننتظر تلبيتها"⁽¹⁾.

نلاحظ أن هذا التعريف يركز على ربط العلاقة بين نوعين من الرغبات أو الحاجات المنتظر تلبيتها و تلك المتحصل عليها، أو بعبارة أخرى أن العامل الذي يأتي إلى الوحدة يأتي قاصدا تحقيق و تلبية حاجات و حاجات أسرته مقابل بذل الجهد، و بالتالي الحصول على كل الحاجيات أو البعض منها، و هذا ما يحدد درجة الرضا أو عدم الرضا. في حين يعرفه "هالسي" Halsey بأنه: " هو ذلك الإستعداد الذي يجعل الموظف يقبل بحماسة مشاطرة زملائه في نشاطهم، و يجعله أقل تأثرا بالمؤثرات الخارجية"⁽²⁾.

فالرضا حسب هذا التعريف هو شعور داخلي يكمن في نفسية الموظف. هذا الشعور يدفعه و يحفزه لبذل جهد أكبر إتقان العمل و زيادة الإنتاج دون الشعور بالإرهاق. هذا الشعور المشحون بالدافعية الذاتية- الداخلية- تدفعه لبذل أكبر جهد عن طيب خاطر، حيث يتخلل هذا الجهد شعور بالراحة أثناء العمل، و بالتالي إمكانية المشاركة في النشاطات مع جماعة العمل، هذه النشاطات التي تكون محور اهتمامه و التي تساعده على التقليل من تأثير العوامل الخارجية عليه. إلى جانب هذا يبين التعريف إمكانية ظهور الرضا على مستوى الجماعة المتلاحمة و المتآزررة في ظل إنجاز الأعمال. هذا التلاحم يقوي لديهم الشعور بضرورة مواجهة أي جديد.

و يعرفه "فروم" أيضا على أنه: "تلك الإتجاهات المؤثرة للأفراد تجاه أدوارهم التي يؤدونها و يشغلونها"⁽³⁾.

إن الرضا عن العمل حسب هذا التعريف يشير إلى اتجاهات العمال و موقفهم من الأعمال الموكلة إليهم و التي يقومون بها في الوقت الحالي و هذا من خلال الأدوار التي استندت إليهم.

أما "هوبك" 1935 فيعرفه على أنه: "مجموعة الإهتمامات بالظروف النفسية و المادية و البيئية التي تحمل المرء على القول بصدق إنني راض عن وظيفتي"⁽⁴⁾

يتضح من هذا التعريف إنه لتجسيد و تحقيق الرضا التام لدى العامل، لا بد من الإهتمام و الأخذ بالإعتبار جملة الظروف المحيطة به سواء كانت نفسية أو مادية أو بيئية. و أن الإخلال بأي من هذه الظروف الثلاثة سيؤدي إلى الإخلال بمدى صدق العامل و درجة رضاه عن وظيفته.

(1) عبد المنعم عبد الحي: علم الإجتماع الصناعي - المصنع و مشكلاته الإجتماعية- المكتب الجامعي الحديث محطة الرمل - الإسكندرية- 1984-ص210

(2) نواف كنعان: القيادة الإدارية-دار العلوم ط1-1980-ص141

(3) V.H.Vroom : Work and Motivation/Landy et Thumbo : Psychology of Work.

مأخوذة: ضيفاب زين الدين: السلوك الإشرافي و علاقته بالرضا الوظيفي في التنظيم الصناعي: رسالة ماجستير في عن. العم، تحت إشراف الأستاذ الدكتور لوكيا الهاشمي، جامعة منتوري، 1999-2000، ص 61

(4) ناصر محمد العديلي: السلوك الإنساني و التنظيمي في الإدارة، معهد الإدارة العامة للبحوث العربية، الرياض، 1995، ص 116

و بالتالي فإن التعريف يركز على ثلاثة جوانب:

- الجانب الإنساني: المتمثل في الظروف النفسية لدى العامل
- و الجانب الإقتصادي: و المتمثل في الظروف المادية لدى العامل
- و الجوانب الخارجية: و المتمثلة في جميع ظروف البيئة المحيطة بالعامل سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

بينما يعرفه "أحمد فاضل عباس" بأنه: "درجة الإشباع التي تتحقق لدى الأفراد و النابعة من حاجاته الأساسية. و هي حاجاته من مأكّل و مشرب و مسكن و حاجات الإنتماء و الإحترام، و أخيرا حاجاته إلى تحقيق ذاته"⁽¹⁾.

نجد هذا المفهوم يركز على جملة الحاجات الأساسية التي لا يتم تحقيق درجة الرضا لدى العامل إلا بوجودها. فهذه الحاجات قد أشار إليها العالم "ماسلو" و المتمثلة من خلال هذا التعريف في الحاجات الفيزيولوجية أو العضوية (الأساسية)، و الحاجات الإجتماعية (الإنتماء و الإحترام)، و أخيرا الحاجة إلى تحقيق الذات التي لا تظهر الحاجة إلى تحقيقها إلا بعد إشباع الحاجات السابقة. إلى جانب هذا يعتبره كل من "عادل حسين" و "أحمد صقر عاشور" بأنه ذلك الشيء الخفي الذي يصعب وصفه و المتعلق بالشعور الذاتي الداخلي للعامل، هذا الشعور يكون حاملا للصفة الإيجابية. فـ"عادل حسين" يعرفه على أنه: "عبارة عن شعور يشعر به الفرد في قرارة نفسه، و إذا كان يصعب وصفه"⁽²⁾. أما "أحمد صقر عاشور" فيعرفه على أنه: "تعبير عن جملة المشاعر الإيجابية التي تتكون لدى الفرد تجاه عمله"⁽³⁾.

و أخيرا يعرفه "حبيب الصحاف" في معجمه إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين "بأنه: "قدرة المنظمة على تلبية و إشباع الحاجات المادية و المعنوية للعاملين لديها، تؤدي إلى الرضا الوظيفي. و هو أيضا قدرة الموظف على التكيف مع ظروف و بيئة العمل المحيطة به بمقارنة ما يملكه أو يحصله و ما يتمنى الحصول عليه"⁽⁴⁾.

(1) الشنواني صلاح: مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد - جامعة بيروت - 1972-ص10

(2) عادل حسن: إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية-دار النهضة العربية- الإسكندرية-1975-ص466.

(3) أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية و أدوات البحث، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت، ط2، 1979، ص 153

(4) حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين، إنجليزي عربي، مكتبة لبنان ناشرون، ط1، 2003، ص 100

طبيعة الرضا الوظيفي:

هناك عدد من المصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، فهناك الروح المعنوية و الإتجاه النفسي نحو العمل. و هنا أيضا الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي و هذه المصطلحات و إن اختلفت تفصيلات مدلولاتها، إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو الوظيفة التي يشغلها حاليا. و هذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية، هي تعبير عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد تحقيقه من وظيفته أو عمله فكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كبيرا لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية، و بالتالي تحقيق أكبر درجة من الرضا عن عمله.

و كلما كان تصوره لعمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته و أن عمله هذا يحرمه من هذا الإشباع، كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية و بالتالي عدم رضاه عن عمله.

فدرجة الرضا عن العمل أو الوظيفة بهذا المعنى تمثل سلوكا ضمنيا أو مستمرا يكمن في وجدان الفرد. و قد تظل هذه المشاعر كامنة في نفسيته، و قد تظهر في سلوكه الخارجي. و يتفاوت الأفراد أيضا في الدرجة التي تنعكس بها اتجاهاتهم النفسية الكامنة عن سلوكهم الخارجي.

و يمكن القول بصفة عامة أن قوة و درجة تراكمها تؤثران في درجة إنعكاسها على سلوك الفرد الخارجي. فكلما كانت مشاعره الإستهياء من العمل قوية، كلما زاد احتمال ظهورها على سلوك الفرد يبحثه عن عمل آخر، أو محاولته التنقل إلى قسم آخر أو زيادة نسبة غيابه و تأخراته... الخ، و بالتالي كلما تراكمت هذه المشاعر المستاء منها لفترة طويلة كلما زادت درجة عدم الرضا لدى العامل⁽¹⁾.

3- قياس الرضا الوظيفي:

إن أهم ما يمكن ملاحظته في عملية قياس الرضا لدى العامل أنه لا توجد طريقة أو وسيلة واحدة و محددة لقياس درجة شعوره بالرضا أو عدم الرضا عن عمله، ذلك أن الأحاسيس و الإعتقادات اتجاه موضوع ما تختلف من عامل إلى آخر، و أن حالة الرضا أو السخط لدي، تتحكم فيها عدة متغيرات سواء كنت متغيرات ذاتية أو موضوعية.

من هنا نجد معظم الباحثين يستعملون عدة طرق و تقنيات للقياس، دون الإكتفاء بمقياس واحد، و يمكن الإشارة إلى أولى هذه التقنيات من خلال:

تقنية أو طريقة التدرج التجميعي ليكرت LIKERT -

(1) أحمد صقر عاشور: مرجع سبق ذكره، ص ص: 138-139

تحاول هذه الطريقة تفادي الإجراءات المطولة حول تكوين المقياس، إذ أن المقياس وفقا لهذه الطريقة يتكون من مجموعة العبارات التي تشير إلى الخصائص الإيجابية للعمل، و يطلب من كل فرد اختيار أي عبارة من العبارات مع بيان درجة موافقته عليها و بالتالي اختيار أي عبارة من العبارات مع بيان درجة موافقته عليها و بالتالي اختيار واحدا من عدة بدائل لدرجة الموافقة. و المثال التالي يوضح ذلك:

إنني أستمتع بعلمي أكثر من استمتاعي بوقت الفراغ

لا لأوافق أبدا	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق جدا
----------------	----------	-----------	-------	-----------

و تعطي الإجابات التي يقررها الفرد تتراوح بين (1) و (5) حسب درجة موافقته أو عدم موافقته على العبارة، و بتجميع الدرجات التي تحصل عليها الفرد من العبارات المختلفة يمكن حساب الدرجة أو القيمة الكلية لرضاه.

- طريقة الفروق ذات الدلالة لـ"أوز جود" و زملائه 1957 Os jood:

يتكون مقياس الرضا وفق هذه الطريقة من مجموعة المقاييس الجزئية لكل جانب من جوانب العمل بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين صفتان متعارضتان. بينهما عدد من الدرجات و يطلب من الفرد المراد قياس رضاه أن يختار الدرجة للتي تمثل مشاعره من بين الدرجات التي يحتويها كل مقياس جزئي⁽¹⁾. و المثال الآتي يمثل مجموعة المقاييس الجزئية المتعلقة بمحتوى العمل الذي يقوم به -الفرد العامل- وفق طريقة الفروق ذات الدلالة:

ممل	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">5</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table>		1	2	3	4	5		مثير 6 7
	1	2	3	4	5				
مسبب للإحباط	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">5</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table>		1	2	3	4	5		مشبع 6 7
	1	2	3	4	5				
تافه	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">5</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table>		1	2	3	4	5		مهم 6 7
	1	2	3	4	5				

و بجمع الدرجات التي أعطاها الفرد العامل كل مجموعة من المقاييس الجزئية التي تمثل جانبا معينا من جوانب العمل (محتوى العمل، الأجر، الإشراف) يكون هذا المجموع ممثلا لرضا الفرد و اتجاهه النفسي نحو هذا الجانب من جوانب العمل.

(1) أحمد صقر عاشور: إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص ص 162-166

و يتم تكوين مقياس الرضا جزئية ذات قطبين كما هو موضح في المثال أعلاه لكل جانب من جوانب العمل. و يلي ذلك اختيار هذا المقياس الكلي على عينة من الأفراد و هذا لحساب درجة الارتباط بين درجة المقاييس الجزئية و المجموع الكلي الخاص بالجانب المعين من الجوانب التي تتعلق به هذه المقاييس الجزئية.⁽¹⁾

- طريقة الوقائع الحرجة لـ"هارزبرغ":

حيث استخدم فكرة الوقائع الحرجة انطلاقاً من المنهج المستخدم فيها في قياس مشاعر الأفراد اتجاه عملهم. و ذلك في البحث الذي خرج منه بنظريته المعروفة عن -الرضا و عدم الرضا- و ذلك باستخدامه لهذه الوقائع الحرجة باعتبارها إحدى طرق قياس مشاعر الأفراد تجاه العمل.

و تنبئ هذه الطريقة على توجيه سؤالين رئيسيين للأفراد المراد قياس مشاعرهم انطلاقاً من السؤال عن واقعة واحدة بالنسبة لكل سؤال من هذين السؤالين و هذا بغية الحصول على الوقائع المسببة للسعادة، و تلك المسببة للإستياء لديهم.

و يمكن توضيح مضمون السؤال فيما يلي:

1- حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بسعادة غامرة تتعلق بعملك خلال الفترة الماضية (تحديد الفترة المطلوب قياس المشاعر خلالها: شهر، 6 أشهر، سنة...)

صف ما حدث لك بالتفصيل في كل مرة شعرت فيها بهذا الشعور -تحديد الأسباب-

حاول تذكر الأوقات التي شعرت فيها بالإستياء شديد في عملك خلال الفترة الماضية (تحديد الفترة المطلوب قياس المشاعر خلالها: شهر، 6 أشهر، سنة...)

صف ما حدث لك بالتفصيل في كل مرة شعرت فيا بهذا الشعور، أي حدد الأسباب التي خلقت لديك مشاعر الإستياء⁽²⁾

- مقياس الرضا عن العمل طبقاً لردود الفعل في العمل:

و تظهر عملية قياس الرضا طبقاً لهذا المقياس بالإعتماد على الطرق الآتية:

أ- معدات القياس و الرد على الأسئلة: تعتبر هذه الطريقة من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا عن العمل. و تستخدم معدلات القياس الكاملة. و فيها يقوم الأفراد العاملين بالإجابة على الأسئلة التي تسمح لهم بتسجيل ردود أفعالهم عن العمل. و من أشهر هذه المعدلات نجد:

1- الأجندة الوصفية للعمل (j,d,i): و الأسئلة فيها تتناول خمسة جوانب مختلفة و هي:

العمل نفسه، الأجر، فرصة الترقية، الإشراف، جماعة العمل، الزملاء

(1) أحمد صقر عاشور: إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص 166

(2) المرجع نفسه، ص ص 167-168

1- طريقة أو قائمة جامعة "مينسوتا" لقياس الرضا: حيث تستخدم عدة طرق مختلفة، حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونون فيه إما راضون أو غير راضون عن جوانب مختلفة عن عملهم (أجرهم، فرصة الترقية في العمل)، و هاتان الطريقتان تركزان على جوانب متعددة و مختلفة للرضا عن العمل. و هناك مقاييس أخرى تركز على جانب أو عدة جوانب للعمل مثل قائمة استقصاء الرضا عن الأجر، الذي يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور.

ب- المقابلات الشخصية -مقابلات المواجهة-: و تتضمن هذه الطريقة مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة لهم عن طريق نظام معين لتسجيل إجاباتهم. و من خلال هذه الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل. و تتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العاملون بحرية في الكلام و الأداء لكل ما يطلب منهم، و بهذا تتم أول خطوة تجاه تصحيح أو محو المشاكل. و تكون مقابلة المواجهة (أي نوع من القياس الفردي) ناجحة إذا أجاب الأفراد العاملون بأمانة، و بالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لإستجابتهم و حقهم في الخصوصية⁽¹⁾.

4- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يعتبر مفهوم العامل من بين المفاهيم التي تستخدم من الناحية التقنية لقياس ظاهرة معينة، بيد أنه يلاحظ أن النظرية السوسيولوجية بمختلف تفرعاتها قد استخدمت مفهوم العامل للإشارة إلى المتغير الذي يحدث ظاهرة أو يؤثر فيها أو يتبادل معها وظيفيا.

في هذا الإطار يعرف "بارسونز" العامل بأنه: "جملة الشروط و الظروف التي تؤد إلى موقف معين بما يتضمنه من أبعاد مادية و اجتماعية".

(1) المرجع نفسه، ص ص 167، 168

إن أي محاولة تهدف إلى تحديد العوامل المكونة للرضا عن العمل، تستوجب إجراء دراسة معمقة و شاملة لكافة جوانب هذا الموضوع، و قد اختلفت هذه الدراسات في تحديدها للعوامل التي تكون في مجموعها هذا الشعور، حيث يرى "فروم" أن درجة الرضا يدخل في تحديدها جوانب مختلفة للعمل، ترتبط ببعضها البعض، فقد يكون لوجود مميزات معينة من جانب ما من جوانب العمل المختلفة يعطي المميزات قد تكون من نفس الدرجة أو تقاربها في الجوانب المتبقية، أو وجود هذه العلاقات يفيد بأنه ثمة مستوى عاما للرضا ينعكس بما يقرره للأفراد من رضا عن الجوانب المختلفة للعمل. فالأفراد يختلفون اختلافا متفاوتا من حيث درجة تكيفهم و طموحاتهم، ويساهم هذا الإختلاف في تماثل درجات الرضا المحققة عن مختلف جوانب العمل لدى العامل الواحد و هذا بدوره يؤدي إلى تفاوت درجات الشعور بالرضا لدى العمال الآخرين، عن مختلف عناصر العمل⁽¹⁾.

لكن هذا لا يعني أن مجرد الرضا عن جانب معين من جوانب العمل، لا يستلزم الرضا عن باقي الجوانب الأخرى، حيث أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة ارتباط قوية بين مختلف العناصر المشكلة للرضا. كذلك أكدت على أن العامل يشعر بالسعادة و الإطمئنان في عمله، إذ توفر له الأجر المناسب، و ساعات العمل المناسبة، و المركز الإجتماعي و العلاقة الطيبة بين العمال و الرؤساء و الزملاء و ظروف و طبيعة العمل الملائمة و فرص الترقى المتاحة للجميع كل حسب كفاءته و مؤهلاته، و التحرر من الإشراف المباشر و إشعار العامل بأنه له مستوى معين من الحرية، و إعطائه قدرا من المسؤولية، و مشاركته في اتخاذ القرارات.

و هناك من يرى أن العوامل التي تؤثر في اتجاه العمال نحو أعمالهم، كالشعر بالأمان و ثبات الوظيفة و استقرارها، و وجود فرص الترقية و التقدم في السلم المهني للوظيفة، و مدى ملائمتها (الوظيفة) لقدرات و إستعدادات و ذكاء و ميول الفرد الذي يقوم بها، و كذلك مستوى الأجور و طرق الإدارة في التسيير و الإشراف، و سمعة المؤسسة و شهرتها و وجود شبكات اتصال سهلة تتسم بالمرونة بين العمال و رؤسائهم في الإدارة.

ومن هنا يمكن القول أن: الرضا عن العمل هو محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد أنه يحصل عليها من عمله في صورة أكثر تحديدا، مسترشدين بالعوامل الفرعية للرضا⁽²⁾

الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ظروف العمل.

في ظل هذه الخلفية نتعرض في الفقرة الموالية إلى تحديد هذه العوامل كمايلي:

1- الأجر:

يعتبر الأجر أحد العوامل المحددة لمعدلات الرضا الوظيفي في المؤسسة. و في هذا الإطار تباينت المدخل النظرية و الأبحاث الميدانية في تحديد طبيعة العلاقة القائمة بين الأجر و بين الرضا الوظيفي. لذا يعرف

(1) أحمد صقر عاشور: مرجع شيق ذكره، ص 162

(2) المرجع نفسه: ص 142

الأجر على أنه: "ما يدفع مقابل العمل، و قد يدفع نقداً أو في صورة سلع و خدمات. فإذا ما دفع في صورته النقدية فإنه يكون أجراً نقدياً، أما إذا جاء في صورة سلع و خدمات فإنه يكون أجراً عينياً، كما أنه قد يجمع بين الكيفيتين معا إذا شمل جزءاً نقدياً و آخر عينياً، و عموماً يدفع أجر في المجتمعات الحديثة في صورته النقدية"⁽¹⁾.

و يعرف بأنه: "المقابل المالي الذي يدفع للعامل، مقابل العمل الذي يستخدمه لصاحب العمل"⁽²⁾. و يعرف أيضاً على أنه: "الشيء الطبيعي الذي ينبغي أن يتقاضاه العامل المنتج مقابل ما يبذله من جهد جسماني أو ذهني في عملية الإنتاج"⁽³⁾ و يعرفه منصور فهمي بأنه: "التمن الذي يحصل عليه العامل كنظير للجهد الجسماني أو العقلي الذي يبذله"⁽⁴⁾.

"و الأجر لا يمثل إلا مصدر إشباع للحاجات الدنيا، و إن توفيره لا يسبب الرضا أو الإحساس بالسعادة، و إنما يمنح مشاعر الإستياء من الإستحواذ على الفرد"⁽⁵⁾.

فالأجر لا يلعب الدور الكبير في إشباع حاجات الفرد و خاصة النفسية، و لا يحقق سوى الحاجات المادية و بذلك لا يحقق الرضا عن العمل بصورة كلية، هذا لأنه يمنح مشاعر الإستياء لدى الفرد و هذا ما أكدته سنة 1959 "هرزبرغ" Hersberg.

و لكن هناك دراسات أخرى عكس هذا و خاصة دراسة "ميلر" Milert عام 1939 و "توبسن" Topson عام 1941 و غيرها من الدراسات الأخرى التي أجريت في الدول المختلفة مثل إنجلترا. توصلت إلى أن هناك علاقة طردية بين مستوى الأجر و الرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل زاد مستوى الرضا عن العمل، كلما انخفض، انخفض معه مستوى الرضا عن العمل. و هي ترى أن الأجر في الحقيقة ليس تلبية لحاجات مادية كما اعتبره "هرزبرغ" Herzberg، و إنما للأجر معان و معطيات اجتماعية تصبغه بصبغتها الاجتماعية التي تزيح عنها الصبغة المادية. فنجد أن الأجر يمنح الشعور بالأمن و خاصة ما يتعلق بالخوف من المستقبل هذا من جهة، و من جهة أخرى فالأجر يرمز للدور الذي يؤديه الفرد و قد يعبر عن إشباع الحاجات الاجتماعية. أي أنه تعبير عن المكانة الاجتماعية التي يحتلها الفرد، و كتقدير عن الدور الذي يقوم به⁽¹⁾ من هذا المنطلق، يجب أن يكون الأجر متناسباً مع العمل أو الوظيفة التي يدفع عنها، الأمر الذي يتطلب تحليل الوظائف إلى صفتها حتى يمكن معرفة الجهد الذي يبذل أو يصرف في إنجازها، و بالتالي تقييمه بأجر مناسب.

(1) عبد الباسط محمد حسن: علم الاجتماع الصناعي، مكتبة التفرير، 1982، ص 231

(2) حمية سليمان: التنظيم القانوني في علاقة العمل في التشريع الجزائري، الجزائر، ص 91

(3) أمين عز الدين: المدخل في شؤون العم و علاقاته، مكتبة القاهرة الحديثة، 1964، ص 38

(4) منصور فهمي: إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، دار الشعب، القاهرة، 1976، ص 154

(5) أحمد صقر عاشور: مرجع سبق ذكره، ص 143

(1) المرجع نفسه: ص 144

إن حصول العامل على مكافآت تشجيعية و علاوات، و المشاركة في الأرباح، و الأجور المرتفعة، و غيرها من الحوافز النقدية، من شأنه أن يساهم في زيادة الشعور بالرضا. و الجدير بالذكر أن هذه الحوافز المادية لا يقتصر تأثيرها على الإشباع الإقتصادي فحسب، بل لها تأثيرات على الحالة النفسية للعاملين. فلحصول على زيادة في الأجر و أخذ مكافآت من شأنه أن يحقق إشباعا إجتماعيا و نفسيا، و ذلك لأن: " الدخل المادي ليس أداة إشباع للحاجات الإقتصادية فحسب، و إنما له مدلوله الإجتماعي، كمكافأة عن الإمتياز و التفوق، و دليل تقدير العامل الجيد"⁽²⁾.

إن إعتبار الأجر وسيلة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية دون الحاجات الأخرى شيء مبالغ فيه، لأن دوره يتعدى ذلك، كما هو موضح في هرم "ماسلو" فهو يمد لبعض العمال الشعور بالأمن و التقدير و أنه في بعض الحالات يكون وسيلة لإشباع الحاجات الإجتماعية.

و قد يعتبره العمال كدليل لإعتراف المؤسسة بهم و بوجودهم، و هنا قد يوجه الأجر لإشباع الحاجات الإجتماعية مع الآخرين، كتبادل الهدايا و المجالات بين العمال. و قد يشير أو يرمز إلى النجاح و التفوق خاصة لمن يشغلون وظائف عالية، فهم كثيرا ما تكون لهم علاقات إجتماعية تربطهم بمن هم في مستواهم، أو أعلى من ذلك. و هذه الحاجات الإجتماعية تساهم في تحقيق الشعور بالرضا عن العمل بدرجة عالية. و من هنا فإن إرتفاع الأجر و انخفاضه، يؤثر على إشباع أو عدم إشباع الحاجات التي يطمح إليها العامل و منه يؤدي إلى تحقيق أو عدم تحقيق الرضا. و لقد أثبتت العديد من البحوث علاقة الأجر بالرضا عن العمل كالدراسة أو البحث الذي أجراه كل من "سانترول" centrul من خلال طرحهم للأسئلة على 1200 شخص، من السن 18 فما فوق، و كان الهدف من الدراسة هو قياس مستوى طموح الفرد و كانت النتيجة أن أكثر من نصف العينة أي بتقدير قدره 68% تشعر بعدم الرضا عن دخلها، و بالتالي أن الدخل هو معيار لقياس الشعور بالرضا أكثر من بقية العوامل الأخرى كوظيفة الفرد و مستوى تعليمه⁽³⁾. بالإضافة إلى هذا يؤكد الواقع الأمريكي علاقة الأجر (الدخل) بالرضا، فقد دلت الإحصائيات على أن مستوى الدخل لدى نسبة كبيرة من سكان أمريكا لا يمكنها حتى من ضمان مواجهة ضروريات الحياة، و بهذا السبب يمثل مستوى الدخل لديها مصدر للشعور بالإحباط و عدم الرضا.⁽⁴⁾

(2) عبد الكريم بريش: أصول الإدارة العامة، مكتبة الأنجلو-مصرية، 1976، ص 632

(3) عبد الرحمان عيسوي: علم النفس و الإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة و النشر، 1966، ص 83

(4) نفس المرجع السابق، ص 37

و لهذا و بهدف التقليل من هذه الظاهرة السلبية (الإحباط، الإستهياء، عدم الرضا) لجأت العديد من المؤسسات الصناعية إلى إستعمال المكافآت المالية للزيادة في دخول الأفراد، لتحفيزهم على العمل، لأن المكافآت تفيد في تحقيق إشباع الحاجات، و كذلك تحقيق الأمان الإقتصادي، ذلك ما يجعل أكثر تمسكا بالعمل و تفاهما مع الإدارة.

إن مدى إهتمام الإدارة بالعمال و العناية بهم يتجلى من خلال الحوافز المادية التي تقدمها، و مدى عدالتها. فقد يرى العمال أن كمية الأجر و المكافآت التي يحصلون عليها، غير متناسبة مع الجهد المبذول فتتقص وتيرة العمل، مما يحول دون تحقيق أهداف المؤسسة من جهة، و احتمال نشوء صراع مع الإدارة من جهة أخرى، ذلك أن العمال يعتبرون الإدارة غير عادلة، و لا تقدر مجهوداتهم و لا مكافآتهم على أحسن وجه. و في هذا الإتجاه أوضحت العديد من الدراسات أن المشكلات التي تعاني منها المؤسسات الصناعية الحديثة، تعبر عن وجود خلل، و عدم التوازن في أنساق البناء الإجتماعي للمؤسسة القائمة بالعمل، و كذلك وجود فرص غير عادلة للترقية ، و التفاوت في الأجور و الحوافز، و معاملة المشرفين، و عدم إمكانية العمل من أجل تحقيق الذات.⁽¹⁾

و قد توصل "عبد المنعم عبد الحي" في دراسة له إلى أن "الإدارة كانت المسؤولة عن عدم الرضى ذلك لأنها لا تراعي الجهد المبذول و الحوافز التي تتناسب معه"⁽²⁾

و كخلاصة يمكن القول بأن الأجر و ملحقاته كالمكافآت و العلاوات تلعب دورا حاسما في تحقيق الشعور بالرضا عن العمل، فهو عامل مادي، لكن له تأثيره في نفوس العمال.

إن الإهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا يعتبر حديثا نسبيا، لأن البحوث السابقة لم تعط أهمية كبيرة لهذا العنصر في تكوين مشاعر الرضا عن العمل. عكس البحوث الحديثة التي أثبتت العمل، فدراسة: "هرزبرغ" أكدت أن هذا العنصر هو المحدد الوحيد للسعادة في العمل دون بقية العناصر الأخرى. فالمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل من المسؤولية التي يحتويها العمل و طبيعة أنشطة العمل، و فرص الإنجاز الذي يوفرها، و النمو و الترقي الذي يتيح للفرد و أيضا تقدير و اعتبار الآخرين بأداء الفرد تمثل المتغيرات الوحيدة المسببة لمشاعر الرضا في نظرهم. و لا نود هنا مناقشة هذا الإفتراض و إنما نشير فقط إلى أن محتوى العمل قد أصبح من العناصر الهامة التي تشغل اهتمام الباحثين في مجال الرضا و الدافعية.

(1) عبد المنعم عبد الحي: مرجع سبق ذكره، ص 207

(2) عبد الرحمن عيسوي: مرجع سبق ذكره، ص 39

و فيما يلي نعرض أهم متغيرات محتوى العمل و علاقتها بالرضا:

2- محتوى العمل

2-1: درجة تنوع المهام:

يمكن القول بصفة عامة أنه كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية- أي كلما قل تكرارها- كلما زادت درجة الرضا عن العمل و العكس صحيح⁽¹⁾ حيث أثبتت الدراسات أن تنوع المهام يقلل من حدة العامل النفسي، و السأم الناشئ عن تكرار الأداء. فتغيير المهام يثير اهتمام العامل، و يجعله يصب جل اهتمامه في إنجاز مهمة جديدة، بكل ما لديه من فنيات و مهارات، فتتووع و تغيير المهام يولد عنصر التشويق الذي يساهم في تحقيق الرضا.

2-2: درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد:

يرى "فروم" عام 1964 في دراسة له، أن الأعمال تتفاوت في السيطرة الذاتية التي تنتيحه للفرد. أي كلما زادت حرية الفرد في اختيار السرعة التي يؤدي بها عمله زاد تقبله للعمل. و من هنا فإن إتاحة الفرصة للفرد في تكيف الأداء ما يتناسب مع قدراته و أسلوبه الخاص في العمل كلما زاد في فعاليته و الإرتياح في عمله. بشرط أن لا يتعارض مع النمط العام لأن فرض أي نمط معين من الأداء يفقده السيطرة الذاتية في تأديته لواجبه. و بالتالي وجوب اختيار الوضعيات المختلفة التي تناسبه، لأن عدم مناسبة وضعيات العمل تخلق نوعا من عدم التكيف و هذا ما يؤدي به إلى الإستياء من عمله⁽²⁾.

2-3: استخدام الفرد لقدراته:

إن العامل الذي يشعر بأنه يستخدم قدراته أثناء أدائه لعمله، يزيد من شعوره بالرضا عن عمله، فاستخدامه لقدراته يمثل إحدى مستويات الإشباع، و هي إشباع حاجات تحقيق الذات في هرم "ماسلو" للحاجات. و العديد من الباحثين أمثال "بروفي" و "فروم" أثبتوا في دراساتهم أنه: إذا كان الفرد يعتقد أنه يستخدم مهاراته و خبراته و قدراته أثناء قيامه بعمله، فإن هذا يساهم في زيادة الشعور بالرضا عن العمل. كما أثبتت دراسات أخرى أن إذا كان الفرد يحقق مستوى أداء يقل عن مستوى طموحه فإن هذا يثير لديه الإحساس بالفشل ، و بالتالي استيائه من عمله. و العكس إذا كانت معدلات الأداء تفوق طموحاته أو تعادلها، فإنه يشعر بالنجاح و بالتالي يزيد ذلك من شعوره بالسعادة و الإطمئنان.

(1) أحمد صقر عاشور: مرجع سبق ذكره، ص ص 144، 145

(2) المرجع نفسه: ص 145

2-4: خبرات الفشل و النجاح في العمل:

رغم أن نتائج الدراسات التجريبية تشير إلى عدم وجود علاقة مباشرة بين مستوى الأداء و درجة الرضا عن العمل، إلا أن هذين المتغيرين يمكن أن توجد بينهما علاقة إدخال متغيرات مستوى الطموح، و تقدير الفرد لذاته و تقديره لعلاقة قدراته بالعمل.

فتحقيق الفرد لمستوى أداء يقل عن مستوى طموحه أو يعادله يثير لديه الإحساس بالنجاح، و يحرك لديه مشاعر الإستياء. و تحقيقه لمستوى أداء يزيد عن مستوى طموحه أو يعادله يثير لديه الإحساس بالنجاح، و يحرك لديه بالتالي مشاعر الغبطة و السرور. و أثر خبرات النجاح و الفشل على الرضا عن العمل متوقف على درجة تقدير و اعتزاز الفرد بذاته. فكلما كان تقديره و اعتزازه عاليا كلما زادت خبرات النجاح و الفشل على مشاعر الرضا لديه.⁽¹⁾

3- فرص الترقية:

يقصد بالترقية إسناد وظيفة جديدة إلى الموظف تكون ذات مستوى وظيفي أعلى من وظيفته الحالية من حيث المسؤوليات و الواجبات و الصلاحيات. و تستعمل معظم الدول العربية مصطلح الترقية للدلالة على انتقال الموظف من وظيفة إلى أخرى ذات مستوى أعلى من وظيفة المرقى منها.

الترقية هي: "أن يشغل العامل وظيفة درجتها أعلى من درجة الوظيفة التي كان يشغلها، و يترتب على ذلك زيادة المزايا المادية و المئوية للعامل و زيادة اختصاصاته الوظيفية"⁽²⁾. كما تعرف أيضا على أنها: "شغل الموظف المرقى لوظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من الصعوبة و المسؤولية و السلطة و المركز، يفوق مستوى وظيفته الحالية، و قد يصحب الترقية زيادة الأجر في حد ذاته ليس معيار للترقية ما لم تكن مصحوبة بممارسة العامل المرقى لأعباء وظيفة أكبر تؤهله لمركز وظيفي أعلى"⁽³⁾. و تتم الترقيات في أنظمة الخدمة المدنية و لاسيما الأنظمة ذات البنية المغلقة وفقا لمعيارين أساسيين هما، معيار الأقدمية و معيار الجدارة، كما أنه يمكن المزج بين هذين المعيارين في بعض الحالات و اعتبار ذلك معيارا ثالثا صالحا لترقية الموظفين.

إن جوهر الترقية يرتبط بتحسين المركز الإجتماعي و الحصول على المزيد من المهنة و التقدير الإجتماعيين، و هما من الحاجات المعنوية العميقة التي يطمح الأفراد إلى تحقيقها.

إن الإدارة التي تعطي الترقية لمن يستحقها، تستطيع إثارة جهود أفرادها، و توجيهها لخدمة أهداف المؤسسة، و هذا بدوره انعكاس لمدى عدالة الإدارة و اعتمادها الأساليب العلمية في معاملة أفرادها. فالترقية التي

(1) المرجع نفسه: ص 146

(2) محمد أنيس و قائم جعفر: نظم الترقية في الوظيفة العامة و آثارها في فعالية الإدارة، دار النهضة العربية، 1973، ص 20

(3) زكي محمد هاشم: الإتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، الكويت، ط2، 1979، ص 383

تقوم على أساس الأقدمية و الكفاءة توفق بين الفروق الفردية للعاملين، لأن هناك العديد من العاملين من يميل إلى الإجهاد و المثابرة لرفع كفايته المهنية و التنظيمية، و الفوز بتقدير المشرفين، و من ثم الحصول على ترقية كجزء لتحسين كفايته، التي تؤهله لشغل وظائف أعلى في المؤسسة بينما يتجه بعض العاملين و خاصة العمال البسطاء إلى تفضيل الترقية على أساس الأقدمية لأنها تتناسب أكثر مع التطور التدريجي، لقدراتهم و مهاراتهم البسيطة.

إن الأفراد يطمحون دائما للحصول على التقدير الشخصي، فالفرد ليس مجرد أحاسيس و مشاعر إجتماعية و متطلبات إقتصادية، و إنما هو أيضا إنسان سياسي يطمح إلى النفوذ، و تحسين مكانته الإجتماعية، فالترقية تساهم في زيادة الأجر، و قدرة الفرد على التحكم في الأمور من خلال صعوده في السلم التنظيمي السلطوي، و هي من أهم الحوافز الموضوعية التي يتخذها الفرد لإرضاء حاجاته النفسية و الإجتماعية للحصول على القوة و الهيمنة الإجتماعية على مستوى المؤسسة و المجتمع بصفة عامة، و لقد أوضحت بعض الدراسات و البحوث التي أجريت على العمال في عدد كبير من المنشآت أن الأسباب الرئيسية لعدم الرضا هو عدم وجود نظام واضح و دقيق للترقي يتيح للعمال فرص التطلعات إلى حياة أفضل⁽¹⁾.

فالأفراد الذين تكون لديهم توقعات و طموحات عالية عن فرص الترقى و حصلوا عليها، بنفس الدرجة أو تزيد، كان ذلك عاملا على زيادة الشعور بالرضا عن العمل، و العكس صحيح. كذلك فإن الترقية التي تكون على أسس موضوعية عادلة، و تعتمد على القدرة و الكفاءة و الجدارة و الإستحقاق، كان عاملا في تحقيق الشعور بالرضا عن العمل.

2- ساعات العمل:

تعتبر ساعات العمل من الموضوعات الأساسية التي يتحتم مناقشتها عند دراسة عوامل الرضا. فهي لا تقل أهمية لدى الإدارة و العمال و النقابات عن موضوع أو عامل الأجر، و إن كنا نسلم منذ البداية بأن تحديد ساعات العمل أيسر بكثير من تحديد الأجر، و إن ما يطرأ عليها من تعديل يمتد أجله إلى أمر أطول بكثير من التعديلات التي تطرأ على الأجر. فقد حاول تعديل الأجر سنويا بحكم العوامل المؤثرة في اتجاهاتها. و لكن ساعات العمل لا يمسهما التعديل الحقيقي إلا بعد حقبة من الزمن.

و يختلف خبراء العمل عند البحث في ساعات العمل، فمنهم من يقتصر بحثه على ساعات العمل اليومية أو الأسبوعية— و منهم من يرى التوسع في مجال البحث ليشمل موضوع الإجازات بأنواعها (الراحة الأسبوعية، الإجازات السنوية، الإجازات المرضية، الخ...) بل و حتى يشمل أيضا "العمل العلمي" للعامل من حيث تحديد سن دخوله في مجال العمل و متوسط السنوات التي يمكن أن يقضيها في العمل و موعد اعتزاله.⁽¹⁾

(1) محمد طلعت عيسى و عدلي سليمان: الخدمة الإجتماعية العمالية، مكتبة القاهرة الحديثة، 1963، ص 133

(1) أمين عز الدين: مرجع سبق ذكره، ص ص 97، 98

و كل هذا بالتالي يؤدي إلى رضا العامل أو تكوين نسبة الشعور بالرضا لديه، و تتفاوت النسب من عامل لآخر.

إن رضا العامل يتحدد من خلال الإهتمام بساعات العمل القصوى و تحديدها، لأن بها يتحقق أقصى إنتاج دون تعب أو إرهاق في حدود وسائل الإنتاج المتاحة. في ساعات العمل القصوى تمثل الحد الأقصى الذي ينبغي ألا تتخطاه ساعات العمل اليومية، إلا في الحالات الإستثنائية مثل: أوقات الطوارئ و الحروب و الكوارث. و يقال أن لكل بلد نمط سائد في عدد ساعات العمل القصوى. بل يمكننا إذا توفرت المعايير الدقيقة أن نحدد لكل صناعة ساعات العمل القصوى لعملياتها.

إن العامل باعتباره مورد بشري حيوي يمكن إستغلاله في العملية الإقتصادية يسعى دوما للمحافظة على صحته و كفايته سنة بعد سنة. و هو يسعى لحفاظ على قدرته على الكسب خلال السنوات المتقدمة من حياته، و لذلك فإن تحديد ساعات العمل تمكنه من توفير قدر من الفراغ و الراحة. فالراحة حق طبيعي لكل من يعمل، فهي ضرورة لا يستطيع الإنسان بدونها الإستمرار في العمل.

يعتبر موضوع توفير الفراغ و الراحة (لكل ما يتضمنه من أوقات الراحة أثناء العمل و العطل الأسبوعية و الإجازات السنوية للعامل) المنطلق أو المعيار الأساسي لقياس درجة الرضا لديه. فالعامل الذي يعمل في جو تتخلله بعض فسحات أو أوقات الفراغ و العطل و الإجازات يكون أقل إحساسا بالملل و الروتين، و بالتالي تحديد الطاقة لإنجاز العمل و ينشأ لديه ما يسمى بالرغبة و حب العمل. و النتيجة في الأخير الإحساس بالرضا تجاه لعمل أو الوظيفة التي يقوم بها و العكس صحيح.

5- نمط الإشراف:

تعتبر عملية القيادة و الإشراف على العمال و تنميتهم من أهم و أعظم المسؤوليات في أي مؤسسة، و القيادة غير الكفاءة تجعل من المؤسسة خليطاً متركباً من الأفراد و الآلات، و غالباً ما تعرف القيادة أو الإشراف بأنه: "القدرة على إقناع الآخرين بأن يعملوا بحماسة و مثابرة لتحقيق الأهداف المحددة للجماعة"⁽¹⁾.

و قد أسفرت الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف إلى وجود علاقة بين الإشراف و رضا المرؤوسين عن العمل، فالدراسات التي أجريت بجامعة-ميتشيغان- تشير إلى أن المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محورا لإهتمامه و ذلك بتتمية العلاقات المساندة الشخصية بينه و بينهم، و اهتمامه الشخصي بهم و تفهمه و سعة صدره عند حدوث أخطاء من جانبهم، يكسب ولاء مرؤوسيه مجرد أدوات لتحقيق أهداف العمل ، و يجعل مشاعر الإستياء تنتشر بينهم و بذلك لا يحدث الرضا عن العمل"⁽²⁾

و تتفق دراسات جامعة ولاية "أوهايو" مع النتائج السابقة، في أن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه و الذي يقيم علاقاته معهم على أساس الصداقة، و الثقة و الإحترام المتبادلين، و المودة يحقق رضاً عالياً بين مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يفقد تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه"⁽³⁾.

و من هذا نستطيع القول أن تأثير المشرف على رضا الأفراد عن عملهم، يتوقف على درجة سيطرته على الحوافز و وسائل الإشباع التي يعتمد عليها مرؤوسيه، كما يتوقف أيضاً على الخصائص الشخصية للمرؤوسين أنفسهم. فكلما زادت وسائل الإشباع و الحوافز التي تحت سيطرة المشرف، كلما زاد تأثير سلوك المشرف إزاء مرؤوسيه على رضاهم عن العمل، فالمشرف الذي يفوض سلطات و حريات واسعة للمرؤوسين يفضلون الإستقلال في العمل، و يتمتعون بقدرات عالية لا شك أنه يشبع و يحقق رضاهم عن العمل. أما المشرف الذي يفوض تلك الحريات الواسعة لأفراد يفضلون المسؤولية المحدودة و يتمتعون بقدرات منخفضة، فهو يخلق ارتباكاً و توتراً لدى مرؤوسيه و يثير بذلك استيائهم تجاه العمل.

إن سلوك المشرف يمكن أن ينقسم إلى قسمين حسب الدراسات التطبيقية التي قام بها السلوكيون، حيث تم التوصل إلى نوعين من سلوك المشرفين الرسميين فقط:

5-1 المشرف المتحرر من قيود السلطة "Laisser faire":

و يعتبر المشرف الديمقراطي هو الذي يهتم بالموظفين، و يسمح لهم أن يفعلوا ما يشاءون، إذ يترك إنجاز الأعمال لهم، و بهذا تقع المسؤولية الخاصة بالعمال على عاتق المسؤولين.

(1) كيث ديفر: السلوك الإنساني في العمل، دراسة العلاقات الإنسانية و السلوك التنظيمي، ترجمة الدكتور عبد الحميد مرسي و الدكتور محمد إسماعيل يوسف، دار النهضة للطباعة و النشر، مصر، 1974، ص 137
(2) أحمد صقر عاشور: مرجع سبق ذكره، ص 147
(3) المرجع نفسه: ص 148

5-2 المشرف المستبد الأوتوقراطي : "Autocratique"

و هو المشرف الذي يهتم بقواعد التنظيم الرسمي فقط، أما سلوكه مع عماله فقائم على إتباع الأوامر، و حدود قواعد التنظيم الرسمي الملزم للجميع إتباعه و يعاملهم بقوة و صرامة فيكون نزعة استبدادية لا يهتم بالعمال و يعتبرهم مجرد أدوات لتحقيق أهداف إنتاجية عن طريق إتباع قواعد التنظيم الرسمي.

و من هنا نستطيع القول أن سلوك المشرفين المهتمين بالعمال من شأنه أن يزيد نسبة إنتاجية الأفراد، و من ثمة رضاهم عن الإشراف و العكس لسلوك المهتمين بالوظيفة، و كلا الحالتين من الإشراف التحرر من السلطة و الإشراف المستبد حالات متطرفة ينبغي العمل على الوصول إلى حالة التعادل بينهما⁽¹⁾.

6- جماعة العمل:

تعتبر جماعة العمل محور إهتمام العديد من البحوث التجريبية، و هذا لما لها من أثر بالغ الأهمية في السلوك الفردي و الجماعي للفرد، حيث تلعب نوعية العلاقات بين الزملاء دورا مهما في التأثير على رضاهم و من ثم على أدائهم لعملهم، و تعتبر العلاقات الجيدة بين العمال عاملا مهما في وجود محيط إجتماعي مرضي للعاملين، يلي حاجاتهم للإنتماء و التقدير في نفس الوقت. إن درجة تأثير جماعة العمل على رضا العامل عن عمله، يرتبط بدرجة المنفعة أو التوتر التي تخلقها هذه الجماعة.

فإذا كان هناك تبادل للمنافع، كانت هذه الجماعة مصدرا للرضا على العمل. أما إذا كان تفاعله مع هذه الجماعة يسبب له التوتر أو يمنعه من إشباع مختلف حاجاته، أو يعيق أهدافه فستكون عاملا لاستياء. و مما لا شك فيه أن لطبيعة العمل علاقة كبيرة أو أثر كبير على درجة تفاعل العامل مع جماعته. فعندما تتوق طبيعة العمل إمكانية التفاعل و الإتصال مع الآخرين يعتبرون مصدر توتر و إحباط للفرد، فإن هذا يقي الفرد من الإستياء الذي قد يصيبه لو اضطر إلى التفاعل أو التعامل مع هؤلاء الأفراد.

و في حالة اضطرار الفرد إلى التعامل مع الآخرين يخلقون توتر لديه بسبب طبيعة و متطلبات العمل فإن هذا يكون مصدر لشعور الفرد بالاستياء.

كذلك فإن أثر جماعة العمل يتوقف على قوة حاجة العامل إلى الإنتماء، فكلما زادت هذه الحاجة كان أثرها واضحا على تفاعله مع جماعة العمل و كان رضاه قويا. و كلما كانت تفاعله معها، و المنافع و التوترات الناشئة عنه كثيرة، و هذا يعكس على درجة رضاه أو عدم رضاه عنها⁽²⁾.

7- ظروف العمل:

(1) حسن الحداد: نظرية المنظمة، دراسة علمية و عملية في المنظمة و التنظيم، دار النهضة العربية، ط3، دت، ص 83

(2) أحمد صقر عاشور، مرجع سبق ذكره، ص ص 149، 150

يعرفها عادل حسين بأنها: "الظروف التي تحيط بالفرد أثناء قيامه بأعمال وظيفية، و التي لا يستطيع التحكم فيها، كالحرارة، الضوضاء، الإهتزازات"⁽¹⁾.

و يعرفها صلاح الشنواني بأنها: "الظروف المادية و الفيزيائية للعمل، أي كل ما يحيط بالعامل في عمله، و يؤثر في سلوكه و أدائه للعمل و ميوله اتجاه عمله، و المجموعة التي يعمل معها، و الإدارة و المشروع الذي ينتمي إليه".

و بذلك فالبيئة التي يؤدي فيها العامل عمله، أثر كبير على توفير مشاعر الرضا لدى العمال، و لهذا كان متغير ظروف العمل قد استرعى اهتمام الباحثين في أوائل القرن العشرين. حيث اهتموا بدراسة تأثير عوامل مثل: الضوضاء، التهوية، الرطوبة، الإضاءة و غيرها من الظروف الفيزيائية التي تساعد على أداء العمل بأقصى جهد تساهم في زيادة مشاعر الرضا عن العمل. فالظروف الجيدة تشكل مركز جذب قوي للعمال، يجعله على ارتباط دائم بعمله.

فقلة نسبة العمل و الغياب تكون أكثر في العمل الذي يوفر ظروف فيزيقية أحسن، و هذا ما يمكن أخذه بعين الإعتبار كمؤشر على رضا العمال عن أعمالهم و العكس، حيث ترتفع هذه المؤشرات في الأعمال ذات الظروف المادية السيئة، و هذا دليل على وجود مشاعر الإستياء من العمل أو عدم الرضا عنه. و تكملة لجملة العوامل التي تم الإشارة إليها سابقا، يمكن إضافة بعض العوامل الشخصية التي تؤثر في الرضا الوظيفي مثل: عاملي العمر و الجنس.

أ- العمر: إن نتائج بعض الدراسات مثل دراسات كل من: كيلين Kleine و جيبسون Gibson 1970 تشير إلى أن الرضا الوظيفي الكلي يزداد مع العمر، خاصة بالنسبة للرجال. و بالتالي فالعمال الأكثر استياء عن عملهم هم الأصغر سنا، و أن الأكبر سنا هو الأكثر رضا. و لقد أشار كل من ساوول Saul و هونت Hunt 1975 إلى أن الرضا عن العمل و النمط القيادي و ظروف العمل يزداد بازدياد العمر في عينة تتكون من الرجال فقط، لكن العلاقة الوحيدة الدالة و الموجبة بالنسبة للنساء هي بين الرضا الوظيفي و العمل ذاته، كما كانت العلاقة سالبة بين الرضا عن الترقية و العمل بالنسبة للذكور و الإناث معا و لا توجد علاقة بين الرضا عن الراتب و العمر بالنسبة للرجال بينما هناك علاقة سالبة بالنسبة للنساء.

لكن دراسات لاحقة (دراسة Rhodes 1983) أشارت إلى أن المظهر الوحيد الذي أظهر علاقة إيجابية ثابتة مع العمر هو الرضا عن العمل نفسه، و من بين التفسيرات الموضحة بين العمر و الرضا الوظيفي نذكر:
التفسير الأول: العمال الأصغر سنا و الغير راضين عن عملهم، يغادرون المؤسسة للبحث عن وظيفة أخرى.

(1) عادل حسن: مرجع سبق ذكره، ص 184

- العمال الأصغر سنا و الراضون يستمرون في عملهم، و حسب هذا التوجه هناك علاقة بين العمر و الرضا.

التفسير الثاني: هو أن التقدم في العمر يزيد في مستويات الرضا فبمرور الزمن يصبح الأفراد أكثر واقعية فيما يتعلق بما ينتظرونه من الوظيفة و هذا ما ينتج عنه رضا أكثر⁽¹⁾

التفسير الثالث: يقوم على أساس فكرة الجماعات، و هنا تعني الجماعات مجموعة من العمال، الواحدة تمثل جيلا من الأجيال و على رغم هذا الأخير ينخفض الرضا، و هناك من يرجع ذلك إلى تناقص أخلاقيات العمل أو نتيجة التغييرات التنظيمية الحادثة.

ب- الجنس: الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي في علاقته بالجنس تعد متنافسة إلى حد ما، حيث أشار كل من "هولين Hulin" و "سميث Smith 1964" إلى أن الفرق بين الجنسين يعود في الأصل ليس إلى طبيعة الجنس، و إنما إلى طبيعة التعليم و الراتب و مدة الخدمة. و على حسب هذه الدراسة، إذا ما تحكنا في هذه العناصر نصل إلى رضا وظيفي متساوي، و قد أكد هذا الرأي كل من "يورك York" و "سوسر Souser" في دراسة لهما على موظفي الحكومة، فوجدا أن الرجال بصفة عامة أكثر رضا من النساء، ماعدا في مظهر الأجر، تبين أن النساء هن أكثر رضا. و لكن الفروق بينهما بصفة عامة لا تفسر التباين في الرضا الوظيفي لكن في قضية مصادر الرضا بالنسبة لكلا الجنسين. أورد كل من "شابيرو Shapiro" و "أندريسانى Andriassani" 1978 بأن النساء يحصلن على الرضا من كل العوامل النسبية و عوامل محتوى الوظيفة. لكن حسب "وافر" فإن مصادر الرضا واحدة لكلا الجنسين.

5- مؤشرات الرضا الوظيفي:

و بما أن دراستنا الراهنة تتطلب الإشارة إلى مؤشرات الرضا الوظيفي، فنجدها كثيرة و متنوعة من حيث السلب و الإيجاب.

و ضمن هذا السياق يمكن إدراج المؤشرات التالية:

1- التغيب:

يعتبر مؤشر التغيب من أخطر المشكلات التي تواجه المنظمات، لما له من اثر واضح بالنسبة للتنظيم الإجتماعي، داخل المؤسسة من جهة، و بالنسبة لضعف مستوى الكفاية الإنتاجية من حيث الكم و الكيف من جهة أخرى.

⁽¹⁾ إبراهيم السلهاط: النمط القيادي السائد في المؤسسة الجزائرية و علاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، قسم علم الإجتماع التسيير و تنمية الموارد البشرية، تحت إشراف د: لوكيا جامعة منتوري قسنطينة، 2001-2002، ص ص 113-115.

و لهذا نجد التعاريف المتصلة به تختلف بين الدارسين لمشكلة معدلات التغيب و تكلفتها و أثرها على درجة الرضا من جهة و الكفاية الإنتاجية من جهة أخرى.

ف نجد من يعرف التغيب على أنه: "تخلف العامل عن الحضور إلى العمل في ظروف كان بإمكانه أن يتحكم فيها"، كما يعرفه بأنه: "الوقت الضائع في المؤسسات الصناعية بسبب تغيب العمال و الذي يمكن تجنبه و لا يدخل في حساب التغيب الوقت الضائع بسبب الإضطرابات أو غلق المصانع أو التأخر في الحضور إلى المصنع لمدة تتراوح ما بين ساعة إلى ساعتين"⁽¹⁾.

هذا و يمكن تقدير الوقت الضائع في المؤسسات الصناعية بسبب تغيب العمال و حسابه معدل تغيبهم بعدة طرق منها الطريقة الآتية:

$$\text{معدل التغيب} = \frac{\text{عدد الأيام المفقودة بسبب}}{100 \times \text{عدد أيام العمل}}$$

و من أهم النظريات التي عالجت هذا المؤشر "التغيب" نجد نظرية "سميث Smith " 1977 التي حاولت من خلالها بيان ما مدى استطاعة الإتجاهات الوظيفية التنبؤ بالغياب.

ففي شركة بمدينة "شيكاغو" تفحص "سميث" معدل الحضور و كان ذلك يوم عاصفة ثلجية عندما كان لزاما على العمال بذل شيء من الجهد للوصول إلى الشركة و قد جمع لذلك معلومات تتعلق بالرضا في مظاهره المختلفة: القيادة، الأجر... الخ ثم قام بحساب الارتباطات بين درجة هذه المتغيرات و الحضور، و قد قام بنفس العملية مع عينة أخرى في مدينة "نيويورك" حيث كان في الأولى 70% و في الثانية 96%، و من خلال هذه النسب استنتج "سميث" أن مقياس الرضا يمكن أن يتنبأ للسلوك الوظيفي، عندما يكون ذلك السلوك تحت تحكم العمال.

و تعتبر نتائج دراسة "سميث" من أفضل لنتائج المتعلقة بالرضا الوظيفي و الغيابات⁽²⁾

2- دوران العمل:

أ- مفهوم دوران العمل: يطلق إسم دوران العمل على الحركة الناتجة عن ترك بعض العاملين للخدمة داخل التنظيم و إحلال آخرين جدد محلهم.

و هذه الحركة غالبا ما تكون ناتجة عن صعوبة التكيف مع ظروف العمل، و هو يعبر كذلك عن تنقل العامل من عمل إلى آخر داخل المؤسسة أو من مؤسسة إلى أخرى نتيجة لعوامل نفسية و إجتماعية و أخرى مادية.

⁽¹⁾ طلعت إبراهيم لطفي: علم الاجتماع الصناعي، مكتبة عكاظ للنشر و التوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، ط1، 1982، ص 59

⁽²⁾ إبراهيم سلهاط: مرجع سبق ذكره، ص 117-118

قد يكون دوران العمل غير مضر إذا كان الهدف منه تنشيط التنظيم الصناعي، أو إبدال أفكار قديمة بأخرى جديدة، أو أن حدوث هذه العملية تتم بطريقة منتظمة و تكون نتيجة لظروف صحية أو لكبر سن العمال الذين نقلوا إلى أعمال أخرى أقل تعباً، و يصبح دوران العمل بهذه الطريقة عملية طبيعية يستفيد منها التنظيم. ولهذا يمكن أن يكون لدوران العمل تأثير سلبي أو إيجابي على التنظيم . وقد يكون نتيجة لوقوع حوادث عمل أو صعوبة للتكيف مع المنصب .

و يمكن مراقبة التغيرات التي تطرأ على القوى العاملة داخل التنظيم الصناعي عن طريق حساب معدلات دوران العمل و مقارنتها خلال فترات محددة، و يحسب معدل دوران العمل عادة على أساس حساب نسبة عدد العاملين الذين يتركون الخدمة في فترة معينة في كل مائة عامل يعملون داخل التنظيم الصناعي و ذلك على النحو التالي:

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

و من أهم النظريات التي عالجت هذا العنصر نجد المحاولة التي قام بها كل من: "موشينسكي" و "توتل" 1979. حيث لخص 39 دراسة حول العلاقة بين الرضا الوظيفي و دوران العمل، و كانت العلاقات سالبة ماعدا في أربعة منها كانت موجبة، و يظهر أنه كلما كان العامل غير راضين عن وظائفهم كلما كان احتمال مغادرة المؤسسة مرتفعاً، و تم تأكيد هذه النتيجة من طرف الباحث "هولين" 1966 حيث وجد في مقياس للرضا الوظيفي لعينيتين إحداهما غادرت المؤسسة و الأخرى بقيت تعمل. و النتيجة كانت أن الأولى أقل رضا من الثانية، و بالتالي فحسب هذا الباحث يمكن التنبؤ بدوران العمل على أساس جماعي (متوسط الرضا) كما أن "موبلي" بدوره عام 1977 و بناء على روابط افتراضية بين الرضا و مغادرة المؤسسة، وجد أن أموراً مثل: التفكير في المغادرة و البحث عن وظيفة أخرى كلها ذات تأثير على المغادرة الحقيقية للعمل و الناتجة عن الإستياء⁽¹⁾.

3- الإضراب:

يعتبر الإضراب من أهم مؤشرات عدم الرضا و التذمر، فالإضراب شكل من أشكال التعبير يلجأ إليه العمال سواء كانوا مجموعة صغيرة أو كبيرة .و يعني الإضراب كذلك التوقف الجماعي للعمل لحين حدوث تغيرات في المكافآت أو ظروف العمل و المطالبة ببعض الحقوق التي يرونها مضمونة و قد تكون هذه المطالب مادية بحتة كالزيادة في الأجور، و تحسين ظروف العمل (كما سبق الذكر، أو المطالبة بتغيير بعض المسيرين و الأنماط التسييرية للتنظيم الصناعي).

و الإضراب مظهر تكتيكي للضغط و هو من أبرز أشكال الصراع الصناعي، و أسلوب من أساليب إعلام الآخرين بوجود نزاع أو خلاف بين الإدارة و العمال⁽¹⁾.

(1) إبراهيم السلهاط: مرجع سبق ذكره، ص 120

(1) طاهر بلعير: الإستقرار في العمل، رسالة ماجستير قسم علم الاجتماع التنموية، جامعة منتوري قسنطينة، 1994-1995، ص 87

إن الإضراب فعل عمالي يتضمن مقدار معيناً من الفهم و الإيمان بفعالية الفعل العمالي، و يفترض أن يكون هناك حداً أدنى من التنظيم و التضامن ما بين العمال و المصلحة المشتركة ضد السلوك غير المقبول من طرف المسؤولين، نتيجة للطرد غير القانوني للعمال، أفراداً أو جماعات.

إن نجاح الإضراب أو تحقيق مطالب العمال دون اللجوء إلى الإضراب، يتوقف على مدى تماسك جماعات العمل و مهارتهم، إذ نجد أن العمال ذوي المهارات العليا أكثر جماعات العمل تماسكاً و امتلاكاً لقوة المساومة، فهم يناضلون من أجل متابعة و حل مشاكلهم سواء عن طريق إجراءات التفاوض الرسمية أو القيام بالإضرابات، أما الجماعات ذات المهارات المنخفضة، فتملك أعلى مستوى من حيث تطورها في أشكال الصراعات غير المنتظمة.

و الإضراب نوعين: رسمي و غير رسمي.

- إضراب غير رسمي: تقوم به جماعات من العمال داخل الورشة، و يكون دون إعلام النقابة أو الإدارة، و دون أن تسبقه حركة إحتجاجية علنية، و غالباً ما يكون هذا النوع من الإضراب يخص ظروف عمل الورشة، كقدم أو عدم الإستقرار فيها نتيجة للحوادث التي تسببها الآلات.

- أما النوع الثاني و المتمثل في الإضراب الرسمي و الذي يعني توقف جميع عمال الوحدة أو المؤسسة بعلم من النقابة أو بدعوة منها، و أيضاً بعلم الإدارة، و غالباً ما يسبق هذا النوع من الإضراب تهديدات، حيث يجتمع العمال قبل الإضراب إنذار الإدارة و توضيح أسباب إضرابهم.⁽²⁾

و يعتبر الإضراب بنوعيه نوعاً من أنواع المقاومة التي يلجأ إليها العمل سواء بدعوة من النقابة أو بدونها. و بما أن الإضراب من أكثر مظاهر عدم الرضا، فهو من المظاهر التي يصعب حصر أسبابها، فقد يكون بسبب طبيعة العمل في حد ذاته، و قد يعود إلى طبيعة و وضعية العامل.

و مهما كانت الأسباب و التغيرات التي تعطي له، فإن الفعل الحقيقي للإضراب هو فعل جماعي يتطلب مقدار معيناً من الفهم و الإيمان بفعالية الفعل الجماهيري⁽³⁾ إذن فالإضراب هو شكل من أشكال الإحتجاج و التذمر و عدم الرضا

(2) المرجع نفسه، ص 26

(3) المرجع نفسه، ص 27

- و خلاصة القول يمكن اعتبار أن الرضا الوظيفي يتأثر بثلاث عوامل رئيسية يمكن تلخيصها في:
- 1- موقف العامل من وظيفته و يتمثل في الظروف المادية للعمل و درجة سهولة أو تعقيد الوظيفة و الأجر و مدى التجاوب مع محتوى العمل.
 - 2- موقف العامل من الإدارة: و يشمل العلاقات بين المستويات الإشرافية للسلم الهرمي للتنظيم الصناعي، بمعنى نوعية العلاقات الإنسانية بين مختلف أطراف العملية الإنتاجية من حيث إيجابياتها أو سلبياتها.
 - 3- موقف العامل من جماعة العمل: و يتمثل في مدى إدماج العمال داخل التنظيم الصناعي و مدى التماسك بين أفراد الجماعة و نوعية العلاقات الإنسانية التي تربطهم⁽¹⁾.

4- الشكاوي:

و هي تلك النسبة من الشكاوى المقدمة من طرف العمال لمسؤولياتهم أو النقابات العمالية أو حتى زملائهم، و هذه النسبة تدل عن مظاهر الرضا الوظيفي أو عدمه، فكلما كانت نسبة التظلمات مرتفعة من طرف العمال لمشرفيهم، سواء كانت موضوعية أو لا. بمعنى سواء كانت شكاوي مؤسسة أو شكاوي واهية مرتفعة، كلما كان ذلك تعبيرا عن عدم الرضا و عن الحالة النفسية التي يعيشها العامل داخل التنظيم الصناعي و العكس صحيح⁽²⁾.

و لهذا فالشكاوي و الإحتجاجات هي مؤشر من مؤشرات الرضا الوظيفي التي يمكن أخذها بعين الإعتبار و الإهتمام بها و دراستها و تحليلها بدقة و هذا من أجل تفادي كل الإضطرابات و التوترات التي قد تظهر و تؤثر تأثيرا سلبيا على المنظومة الصناعية.

5- التخريب و اللامبالاة:

يعمل العامل داخل نسق إجتماعي و صناعي و يتفاعل معه، و مع كل التأثيرات الإيجابية و السلبية لهذا التنظيم و العامل المنسجم مع أهداف المنظمة تكون معنوياته مرتفعة و بالتالي أدائه جيد.

و لكن في الحالات التي لا يستطيع العامل تحقيق طموحاته و تحقيق ذاته و الإنسجام مع المحيط الذي داخل إطاره فإن ذلك يؤثر سلبا على أدائه، و نتيجة ذلك هو عدم رضاه عن عمله، الشيء الذي ينعكس بالسلب على مدى اهتمامه و انضباطه أثناء تأدية واجباته.

(1) مرجع سابق ذكره

(2) المرجع نفسه، ص86

و ينجر عن هذا أنواع عديدة من الإهمال و اللامبالاة le laisser aller و قد يصل الأمر إلى أبعد الحدود من عدم الرضا، و الذي يتحول إلى تخريب متعمد لأدوات الإنتاج أو تخريب الإنتاج في حد ذاته، و هذا ما نلاحظه عند تحطم الآلات و عطبها المتواصل و الإنتاج غالبا ما يكون ذو نوعية رديئة او غير صالح للاستعمال تماما⁽¹⁾

و لهذا فإن هذه السلوكات التي يمكن اعتبارها عدوانية و الناتجة عن عدم الرضا تؤثر تأثيرا كبيرا على السير الحسن للمنظمة و تكبدها خسائر فادحة.

6- التمارض:

هو ظاهرة من ظواهر عدم الرضا و الإحباط النفسي الذي يواجه العامل، و يتجلى من خلال الحالات المرضية المقنعة التي يلجأ إليها العامل قصد الإبتعاد عن العمل، و هذا ما يطلق عليه "انسحاب العامل من العمل" تهربا من الواقع المعاش داخل التنظيم الصناعي الذي ينتمي إليه، أو التقليل من الإنعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء قيامه بعمله، سواء كان هذا نفورا من الوظيفة أو المشرفين عليه أو لجماعة العمل بصفة عامة⁽²⁾.

و يمكننا اكتشاف هذا النوع أن تعبر لنا عن عدم الرضا الوظيفي للعامل إذا زادت عن الإطار المعقول و تؤثر على الأداء و الأهداف المسطرة للتنظيم الصناعي.

7- الأداء:

قد يكون هذا العنصر من أهم العناصر من حيث اشتغال الباحثين في هذا الميدان، و السبب في ذلك واضح، لأننا نريد أن يكون العمال سعداء و منتجين، و لمعرفة العلاقة بين الرضا و الأداء، قدمت دراسات عديدة من بينها دراسات كل من "بريفيلد Bryfield" و "كروكيت Krokett" و "فرووم Vroom" سنة 1964 حيث وجدت أن متوسط الارتباط $y=0.14$ عبر 23 دراسة، لكن الإشكالية التي تبقى محل الدراسة هي:

أيهما السبب و أيهما النتيجة؟

فالدراسات الأولى أشارت إلى أن الرضا يؤدي إلى الأداء، لكن بعض الدراسات المتأخرة تقول عكس ذلك، يعني أن الأداء هو الذي يؤدي إلى الرضا.

و هكذا تبقى المشكلة مطروحة، و تكون بذلك العلاقة بينهما هي علاقة جدلية.

و لكن حسب "لافلادانو Lafladno" و "موشينسكي Muchinsky" 1985، و بعد إعادة النظر في كل الدراسات و تصحيح الأخطاء الإحصائية، و جدا أن المفهومين مستقلين عن بعضهما إذ حدد معامل الارتباط بـ $y = 0.17$ و هي علاقة ليست كبيرة، و يبقى الأهم هو معرفة الظروف العملية التي يرتبط فيها هذين المفهومين.

(1) المرجع نفسه، ص ص 86، 87

(2) المرجع نفسه، ص 87

8- الإنتاجية:

مما يخطر ببال الباحثين حول العلاقة التي تربط الإنتاجية بالرضا الوظيفي، أنه كلما زاد رضا الفرد زادت معه مستويات الإنتاجية، لكن الدراسات السابقة التي قام بها كل من "فروم Vroom" 1964 و "كروكيت Krokett" و "ريفيلد Bryfield" 1955 أوضحت خطأ هذه الفرضية، فمتوسط العلاقة حسب "فروم" في مراجعته للدراسات السابقة كان $y = 0.14$ فقط، و على اعتبار أوركين Oran 1977 بأن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإنتاجية موجودة باستمرار فإنها ضعيفة و قليلا ما تكون دالة، و قد يعود ذلك إلى أن الإنتاجية أكبر من أن تكون خاضعة لمتغير الرضا فقط، بل هي نتيجة تداخل العديد من العوامل أكثرها تقني و مهني.

و عليه فهناك من يرى بأن الرضا الوظيفي هو نتيجة الإنتاجية العالية Loohe 1976⁽¹⁾

6- نظريات الرضا الوظيفي:

- نظرية الإدارة العلمية⁽²⁾

بقيادة "فريدريك تايلور Frederick Taylor تستند فلسفة الإدارة العلمية استنادا كليا على مبدأ التخصص و ذلك بفصل وظيفة التخطيط عن وظيفة التنفيذ. فنقوم الإدارة بوضع جميع الخطط الإنتاجية و على العمال تنفيذها. و من المؤكد أن "تايلور" و أتباعه تمكنوا من خلال هذا التخصص من تخفيض ساعات العمل و بالتالي تخفيض تكاليف الإنتاج و رفع مستوى أجور العمال. و لكن الملاحظ أنهم قد غالوا في تطبيق هذا المبدأ بشكل كبير، حتى أصبحت الوظيفة التي يؤديها العامل لا تعد إلا تكرارا متواصلا لعمل بسيط يؤديه بعد فترة قصيرة من التموين دون أي تفكير، مما أفقده اهتمامه و حبه للعمل و بالتالي عدم رضاه حتى و لو دفع له أجرا كبيرا، أضف إلى ذلك أن نظام التخصص مس حرية العامل، أصبح كالألة لا يسمح بالتعبير عن نفسه أو إقتراح ما يراه من تحسينات في خطط الإنتاج، مما أفقده احترامه لنفسه.

هنا نجد أن هذه الفلسفة تستند إلى مبدأ الديكتاتورية في معاملة العمال، فقد صمم على وجوب بقاء سلطة اتخاذ القرارات و وضع أنظمة في يد الإدارة وحدها دون إشراك العمال فيها، فهو يفترض أن الإدارة تعرف جيدا مصالح العمال و تسعى دائما إلى تحقيقها، و حيث أن الإدارة لا تتخذ أي قرار إلا إذا استند إلى أساليب علمية- على حد قول تايلور- فمن رأيه أنه لا مجال لإشراك العمال في مناقشة هذه القرارات أو الإعتراف عليها.

إلى جانب ذلك اعتماد و تركيز هذه الإدارة على الجانب المادي دون الإنساني أو الشعوري للعامل. حيث اعتبرت الأجر هو الدافع الوحيد للعمل و هذا انطلاقا من الإعتقاد من إمكانية دفع العامل إلى العمل بكامل مجهوده عن طريق الإغراء المالي دون سواه. إذن فالدافع المالي وحده هو الحافز الكافي لتشجيع العامل على زيادة إنتاجيته في الآجال القصيرة و بدل مجهوده أكثر. في حين اعتبرت الأفراد العاملين كآلات و ليس كآدميين. حيث اعتبر المهندسون الصناعيون أن العلاقة بين الإدارة و العمال هي علاقة تعاقدية يحق بموجبها للإدارة أن تطلب من العمال أداء أي عمل مهما كانت قساوته و مهما كانت شروطه غير مناسبة، و افترضوا أنه يقع على العامل

(1) المرجع نفسه، ص 123

(2) عادل حسن، مرجع سبق ذكره، ص ص 86-91

مسؤولية تنفيذ قرارات الإدارة دون أي مناقشة. و في رأي "تايلور" أن السرعة في أداء العمل هي المقياس الوحيد الذي يثبت صلاحية الفرد من عدم صلاحيته في عمل معين. و هذا بحساب الوقت اللازم لكل عملية إنتاجية و كل حركة من الحركات اللازمة لإتمام هذه العملية بالدقيقة و الثانية، و بهذه الطريقة و كما يعتقد "تايلور" و أتباعه يمكن تحديد كمية العمل العادلة بالنسبة للفرد.

و يمكن تلخيص أسس الإدارة التaylorية في أربعة أسس أساسية و هي:

- 1- التطوير الحقيقي في الإدارة
- 2- الإختيار العلمي للعاملين
- 3- الإهتمام بتنمية و تطوير العاملين و تعليمهم
- 4- التعاون الحقيقي بين الإدارة و العاملين⁽¹⁾

- نظرية حركة التوجيه المهني:

لقد صاحب ظهور حركة الإدارة العلمية، ظهور التوجيه المهني التي أظهرت الحاجة إلى التجارب و الدراسات النفسية في الصناعة، و بالرغم من صعوبة تحديد تاريخ ظهور هذا التوجيه بدقة إلا أننا نجد "بارسون" بصفة عامة أول من وضع مبادئ علم الإجتماع المهني و هذا عام 1909 بالرغم من أنه لم يكن عالما نفسانيا بل كان مهندسا و باحثا في الرياضيات. و قد أظهرت دراسته هذه الحاجة إلى التجارب و الدراسات النفسية في الصناعة.

و يقصد بالتوجيه المهني، توجيه الأفراد للوظائف و العمال و المهن التي تتناسب و قدراتهم الذهنية و الجسمية و الثقافية و حالتهم الصحية و الإجتماعية و حتى اتجاهاتهم و ميولهم. و قد ظهرت الحاجة إلى العلم بسبب الظروف المعقدة و التخصص العميق الذي صاحب الصناعة الحديثة.

و تجدر الإشارة إلى أن أفكار "بارسون" تجاوزت مع أفكار "تايلور" الطريقة الأسهل و هي فصل العمال الذين يثبت عدم صلاحيتهم للعمل بسبب سوء الإختيار. حاول "بارسون" دراسة قدرات و إمكانيات كل فرد و إرشاده إلى المهنة أو العمل الذي يلائمه.

و من ذلك تبين أن "بارسون" حاول النهوض بمستوى الفرد في حد ذاته. و ليس بمستوى الفرد كعامل من عوامل الإنتاج في الصناعة، نظر "بارسون" إليه كإنسان يجب النهوض بمستواه الإجتماعي. و كان لعمله في هذا الشأن قيمة كبيرة في بيان درجة الرضا و الإرتقاء بمستوى القوة العاملة في الصناعة بطريقة غير مباشرة.

- النظرية البيروقراطية لماكس فيبر Max Weber:

⁽¹⁾ صلاح الدين عبد الباقي: الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر 38 شارع سونير، الأزاريطة، الإسكندرية، 2002، ص

تفترض هذه النظرية أن الناس غير عقلانيين و أنهم انفعاليون في أدائهم للعمل. مما يجعل الإعتبارات الشخصية هي السائدة في العمل، و أن الإعتبارات الموضوعية و العقلانية غير واردة و غير موجودة في أداء العمل. و لذلك انعكس على هذه النظرية تفسير الكيفية التي يتم من خلالها السيطرة على السلوك الإنساني داخل المؤسسات. و ترى أن ذلك لا يتم إلا من خلال وجود نظام صارم للقواعد و الإجراءات داخل المؤسسات.

يعتبر "ماكس فيبر" أكثر العلماء قربا من الإتجاه البيروقراطي في دراسة الإدارة و التنظيم. و قد اعتمد هذا الإتجاه من خلال ملاحظته لسوء استخدام المدراء لسلطاتهم، و عدم الإتساق في أسلوب الإدارة و دون وجود قواعد حاكمة للسلوك، و لهذا بنى "ماكس" هذه على المبادئ التالية:

- التخصص و تقسيم العمل و هو أساس الأداء الناجح للأعمال و الوظائف
- التسلسل الرئاسي ضروري لتحديد العلاقات بين المدراء و مرؤوسيهـم
- نظام القواعد مطلوب لتحديد واجبات و حقوق العاملين
- نظام الإجراءات ضروري لتحديد أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة
- نظام العلاقات غير الشخصية مطلوب لشيوع الموضوعية في التعامل
- نظام اختيار و ترقية العاملين يعتمد على الجدارة الفنية للقيام بالعمل

بالرغم من هذا يلاحظ وجود نزعة في استخدام هذه المبادئ من قبل المؤسسات نتيجة نمو زيادة حجمها. و بالرغم من أن مبادئ البيروقراطية ليس فيها ما يعيبها إلا أنه عند التطبيق نجد العاملين يخافون من التصرف في بعض المشكلات التي لم يتم تغطيتها بواسطة قاعدة أو إجراء. كما قد نجد البعض غير مستعدين للمبادرة و الابتكار. لأن ذلك قد يتعارض مع قواعد المؤسسة و هذا ما أدى إلى خلق بعض العيوب في هذا النظام البيروقراطي و المتمثلة أساسا في:

- تضخم الأعباء الروتينية.
- عدم اعتناء العاملين بمصالح المؤسسات، و اهتمامهم فقط باستيفاء الإجراءات
- شعور العاملين بأنهم يعملون كآلات، و انتقال الشعور نفسه للمتعاملين معهم.
- تشابه شكل السلوك و توحده بسبب الإلتزام بالإجراءات، ثم تحجز السلوك مما يزيد الأداء أكثر صعوبة.
- القضاء على روح المبادرة و الإبتكار و النمو الشخصي⁽¹⁾.

انطلاقاً من هذا العيوب يتبين نقص الإهتمام بالعامل و بالتالي تشكيل درجة عدم الرضا لديه.

- نظرية العلاقات الإنسانية: "إلتون مايو *Elton Mayo* 1927-1932"

بسبب حدوث اضطرابات عمالية حادة في شركة "واسترت إلكتريك" انخفضت الإنتاجية. و وجدت إدارة الشركة نفسها مشلولة، و لهذا طلبت من مستشاريها إعطاءها النصيحة فيما يمكن أن يخرجها من هذه الأزمة، و قد أرجع هؤلاء المستشارين انخفاض الإنتاجية لكون مكان العمل غير ملائم بسبب قلة التهوية و ضعف الإنارة، إلا أن تحسين هذه الظروف لم يؤدي إلى تحسين الإنتاجية (زيادة الإنتاج).

و أمام فشل المستشارين اتجهت الإدارة العليا إلى عالم الإجتماع بجامعة "هارفارد" و هو البروفيسور "إلتون مايو *Elton Mayo*" الذي استعان ببعض زملائه في الجامعة لإجراء دراسات عرفت لاحقاً باسم "هوثورن" نسبة إلى تلك المدينة الصغيرة بضواحي "شيكاغو" يوجد بها المصنع الذي أجريت به الدراسة. دامت دراسة "إلتون مايو" و زملائه خمسة سنوات ما بين 1927-1932. بدأ "مايو" بحثه باختبار ست فتيات يعملن على تركيب أجزاء التلفون و أجرى تعديلات ثورية على نظام عملهن حيث خفض من ساعات عملهن من 48 ساعة إلى 40 ساعة، و خفض أيام عملهن من ستة أيام إلى خمس أيام، و قدم لهن وجبة غذاء مجانية، ثم فجأة ألغى عنهن كل الإمتيازات و رجعهن في نفس الظروف التي كانت قبل الدراسة، وحدث ما لم يتوقعه أحد. إذ لم تشتكي أي من الفتيات السنة، و لم تتغير ملامحهن بسبب سحب الإمتيازات، بل ارتفع إنتاجهن من 2400 إلى 3000 تلفون خلال الأسبوع.

ثم أجرى دراسة ثانية على أعمال التسليك الكهربائي من خلال 14 عاملاً مع اثنين للفحص النهائي و مشرف واحد.

و أظهرت نتائج الدراسة أن الإنتاج كان يزداد ثم يعود لإنخفاض دون وجود أي علاقة بمتغيرات البحث⁽²⁾.

⁽¹⁾ أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط8، 2002، ص ص 34، 33

⁽²⁾ ربيع شتوي: مرجع سبق ذكره، ص 36

اكتشف "مايو" وجود تنظيم غير رسمي إلى جانب التنظيم الرسمي. إذ عين للعاملين رئيسا منهم يختلف عن المشرف الذي عينته إدارة الشركة⁽¹⁾.

فبينما تطلب الإدارة العليا من المشرف الذي عينته إنتاجا عاليا، يطلب المشرف غير الرسمي من زملائه تخفيض الإنتاج و على إثرها يقع اللوم على المشرف.

و تبين لـ"مايو" أن الإنتاجية ليست مرتبطة فقط بالعوامل التقنية و المادية كما ادعت مدرسة الإدارة العلمية. بل ترتبط أيضا بعوامل إجتماعية غير مادية، وتبين له أن سلوك و وجهة نظر العامل لها أثر على إنتاجيته. و عليه ذهب "مايو" إلى أن العوامل و المؤشرات المادية تقل أهميتها إزاء العوامل و المؤشرات الإنسانية في تحديد الكفاية الإنتاجية⁽²⁾.

و نظر إلى العلاقات الإنسانية على أساس أنها:

- وسيلة إدارية لتحقيق الحد الأقصى من إشباع حاجات الأفراد المادية الإجتماعية و النفسية بغية زيادة الكفاءة الإنتاجية.

- أداة للتعامل مع الأفراد لتحقيق التوازن بين إشباع حاجاتهم و بين أهداف المنظمة
- قدرة الأفراد على نقل أحاسيسهم و أفكارهم للآخرين و قدرتهم على تلقي مثل هذه الأحاسيس
- الروح المعنوية تدفع الأفراد للإرتباط بالمنظمة و زيادة الإنتاجية و الشعور بالرضا⁽³⁾

- نظرية سلم الحاجات لـ"ماسلو Maslow":

يسمى البعض من الدارسين "بنظرية تدرج الحاجات"، و هي التي تبنى على أساس أن المحرك الرئيس للفرد (العامل) هو الحاجة، إذ أنه عندما تتعطل آلة فمن السهولة بمكان معرفة العطب. بينما إذا تعطل العامل عن العمل فإنه من الصعوبة بمكان معرفة سبب ذلك و من الصعوبة أيضا معرفة كيفية إرجاعه للعمل، لهذا انطلقت هذه النظرية من فرضية أن الإنسان لا ينتج و لا يعمل إلا برضاه، و أنه إذا عمل بالإكراه فلا ينتج، فقد يضر و يعطل الإنتاج. و أن لكل و ترا حساسا لا يستجيب لك إلا إذا ضربت على هذا الوتر. و يرى "ماسلو" أن هذا الوتر هو الحاجة، و أن الإنسان إذ أدت منه أي شيء فما عليك إلا أن تأتيه من جانب الحاجة الملحة عليه، كما يراها هو لا كما تتصورها أنت⁽⁴⁾

(1) إبراهيم عبد الله المنيف، تطور الفكر الإداري المعاصر، ط1، 1993، ص ص 203-202

(2) المرجع نفسه: ص 203

(3) محمد الهادي: الإدارة العلمية للمكثبات و مراكز التوثيق و المعلومات، الرياض، دار المريخ، 1988، ص ص: 177-178

(4) أحمد محمد الطيب: الإدارة التعليمية و تطبيقاتها المعاصرة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ط1، 1999، ص 154

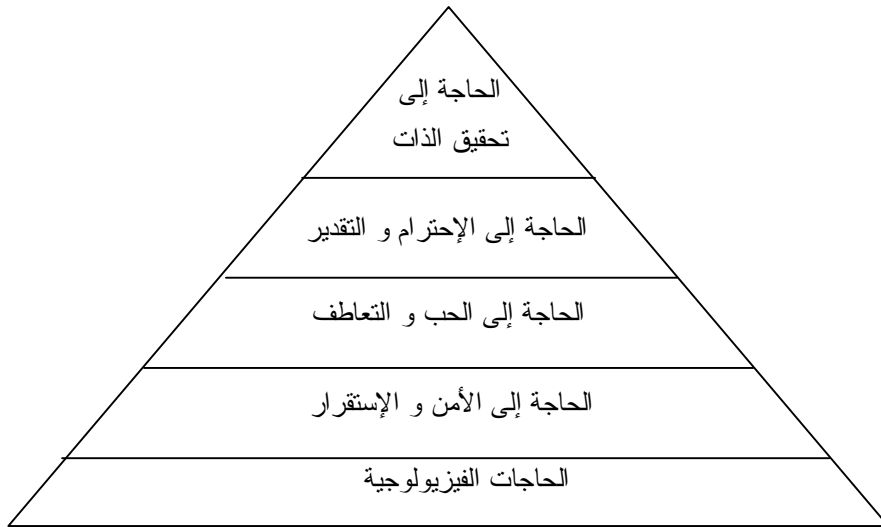
و كمقدمة لنظريته يطرح "ماسلو" مجموعة من الإفتراضات التي ينبغي تأملها بجدية. كأجزاء متكاملة لأية نظرية سليمة للدوافع التي تستند على الحاجات البشرية و هي⁽¹⁾:

- يعتبر الفرد كل متكامل و الدافع يحرك هذا الكل، و ليس جزءا منه.
- تمتثل الرغبة المعنوية و المطلوبة حاجة للشخص ككل
- البشر متماثلون في الأساس رغم أنهم يسلكون طرقا شتى نحو نفس الهدف، و الغايات تعتبر مشتركة إلى حد كبير بالرغم من اختلاف الطرق التي يسلكونها لتحقيق هذه الغايات.
- الدافعية عملية متصلة لا تتوقف أبدا و هي عملية معقدة. و البيئة بكل مكوناتها تلعب دورا في تشكيل السلوك.
- البشر لا يشعرون بالإكتفاء أو الإشباع أبدا. و تبدو الحاجات و كأنها منتظمة على شكل متسلسل وفقا للأهمية.
- يجب أن نضع في الإعتبار بأن الكائن لا يتصرف ككل متكامل في بعض الأحيان.
- ليس كل سلوك أو رد فعل نتيجته دوافع عند الفرد
- تلعب إمكانية تحقيق رغبة ما، دورها في حياة الفرد

و تركز نظريته للدافعية على جانبين رئيسيين هما:

- 1- أن الإنسان راغب اجتماعيا، تعتمد حاجاته على ما يوجد لديه من حاجات أي الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد و التي تؤثر على السلوك
- 2- أن هناك ترتيبا هرميا لحاجاته. و إذا تم إشباع إحداها تظهر الحاجات الأخرى التي لم يتم إشباعها بعد.

و قد قسم "ماسلو" الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات، شكلها في صورة هرم، حيث نجد قاعدته تشير إلى الحاجات الأولية (الأساسية)، و هكذا كلما ارتقينا كلما كانت الحاجة أقل أهمية (ثانوية) بالمقارنة لما سبقها و هي كالآتي:⁽²⁾

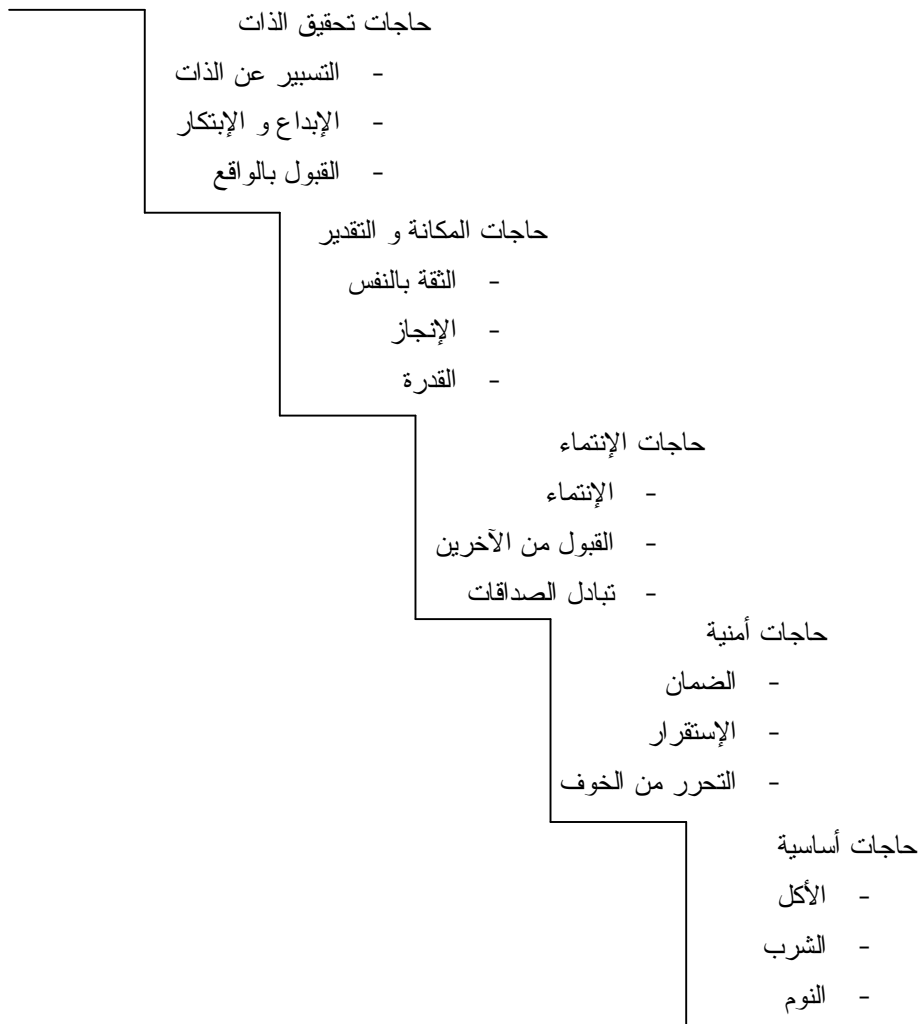


(1) علي عسكري: الدافعية في مجال العمل، المؤسسة التربوية و قواها البشرية، الكويت، منشورات ذات السلاسل، د.ت، ص ص 37، 38

(2) إبراهيم العمري: السلوك الإداري و العلاقات العامة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1976، ص 223

و يعتمد "ماسلو" أن إشباع الحاجات يكون طبقاً لترتيبها على الهرم. فلا يمكن للفرد مثلاً أن يقفز من إشباع الحاجة إلى الإحترام و التقدير أو تحقيق الذات قبل إشباع حاجاته الفيزيولوجية⁽¹⁾

و قد بين "ماسلو" في كل حاجة من هذه الحاجات الأساسية العناصر المشكلة له في الشكل الآتي:



(1) شكل يوضح العناصر الجزئية المشكلة لكل حاجة من الحاجات الخمس⁽²⁾

(1) أحمد محمد الطيب: مرجع سبق ذكره، ص 155

(2) علي عسكري: مرجع سبق ذكره، ص 41

شرح الحاجات الخمس الواردة في الهرم:

- الحاجات الفيزيولوجية أو العضوية (الأساسية)

تمثل هذه الحاجات الأساسية التي يعمل الإنسان على إشباعها قبل غيرها. و بالتالي فهي تمثل نقطة البداية في مجال الدافعية. و تشمل الحاجات الأساسية التالية: الأكل، الشرب، المأوى، الراحة، الصحة...و غيرها من الحاجات التي لا يمكن للإنسان العيش بدونها، فهي الحاجات الضرورية الأولى التي يعمل على تحقيقها قبل غيرها، بل يفكر في غيرها قبل أن يشبعها، فالإنسان الجائع مثلا يفكر في تلبية حاجته من الطعام قبل تفكيره في احترام الآخرين له.

- الحاجة إلى الأمن:

يظهر هذا النوع من الحاجات بعدما يتم إشباع الحاجات العضوية حيث تبدأ مطلب الفرد المتعلقة بالأمن في مجال العمل أو الوظيفة التي يمارسها، و بالتالي تظهر الحاجة للحماية من المخاطر المادية، و هذا بالمطالبة بتحسين مستوى الأجر و الراتب المناسب الذي يضمن له العيش الكريم، كما تظهر لديه الحاجة إلى الأمن في مجال الصحة فيصبح يطالب بتحسين الظروف الصحية للعمل و الرعاية في حالة المرض، و تظهر هذه الحاجة جليا في صورة الرغبة في الحصول على وظائف مستقرة و تكوين المدخرات و التأمينات المختلفة إلى جانب إيجاد مناخ أمن اقتصادي ملائم.

- الحاجات الإجتماعية (حاجة الإنتماء، الحاجة إلى الحب و التعاطف)

عندما يشبع الإنسان حاجاته المادية تظهر لديه الحاجة إلى إشباع نوع آخر من الحاجات و هي الحاجات الإجتماعية. هذه الأخيرة تعتبر نقطة فاصلة بين الحاجات المادية (الأساسية) الموجودة في قاعدة الهرم، و الحاجات الثانوية (العليا) الموجودة في قمة الهرم.

و نظرا لكون الإنسان اجتماعيا بطبعه، فهو في حاجة إلى أفراد آخرين لإشباع حاجاته لإنتماء إليهم و هذا رغبة منه لإقامة علاقات صداقة خاصة في ميدان العمل و التعاون و التعاطف بين العمال فيما بينهم أو بينهم و بين مرؤوسيه⁽¹⁾.

- حاجات التقدير و الإحترام الشخصي:

كالثقة و الإعتزاز بالنفس و شعور الفرد بأنه مفيد، و كذلك الفرد باعتراف الآخرين به⁽²⁾، بمعنى تقبل جماعة العمل للفرد و تقديرهم له باعتباره عضو من أعضاء الجماعة، إن هذا الصنف من الحاجات ذو صفة ذاتية يمكن إدراكها من جانبيين:

- جانب داخلي يتعلق بالمكانة الذاتية، و الحاجات المتعلقة بالثقة بالنفس و القدرة على الإنجاز
- و جانب خارجي يتعلق بالسمعة، و الحاجة لأن يكون للفرد وضع اجتماعيا مقبولا إلى جانب التقدير و الإحترام من طرف الآخرين.

(1) جابر عبد الحميد جابر و محمود أحمد عمر: دراسة لدافعية الحاجات لمايو في علاقتها بموضوع الضبط و الإستقلال الإدراكي، جامعة قطر، مركز

البحوث التربوي، 1987، ص 324

(2) علي غربي: تنمية الموارد البشرية، منشورات جامعة قسنطينة، 2004، ص 84

- الحاجة إلى تحقيق الذات:

و هي رغبة الفرد المتنامية في التميز و رغبته في أن يصبح أكثر قدرة على فعل أي شيء يستطيعه. أي التعبير عن ذاته من خلال إبراز قدراته و كفاءاته و مواهبه و قدرته على الإبداع و الابتكار في مجال العمل⁽¹⁾. أو كما يقول "ماسلو" هو "التطلع لأن يكون الشخص كل ما يستطيع أن يكون"⁽²⁾.

يعتقد "ماسلو" أن إشباع الفرد لمختلف حاجاته يؤدي إلى ارتقائه تصاعديا في التنظيم أو السلم الهرمي، غير أن إلغاء حاجة من الحاجات الخمس لفترة طويلة من الزمن يؤدي إلى انكفائه أو نزوله من ذلك المستوى في التنظيم الهرمي الذي يلائم تلك الحاجات، و يبقى عند هذا المستوى حتى تشبع تلك الحاجة الناقصة. و هكذا فإن الفرد العامل مهما كانت الحاجات التي أمكنه إشباعها فإنه إذا حرم من إشباع حاجات الطعام فجأة فإن هذه الحاجة سوف تسيطر على حياته أو كما يقول "ماسلو": "فإن الجائع لن يرى من المدينة الفاضلة إلا بقدر ما توفره من طعام".

يتمثل أعلى مستوى في هرم الحاجات في تأكيد الذات ، وهي الحاجة إلى أن يحقق المرأ ذاته ، وذلك بالاستفادة القصوى من القدرات والمهارات والإمكانيات ، ويسعى الأشخاص الذين تسيطر عليهم حاجة تأكيد الذات إلى البحث عن مهام تتحدى قدراتهم ومهاراتهم وتسمح لهم بالتطور واستخدام أساليب إبداعية وتوفر لهم فرص التقدم العام و النمو الذاتي .

لشرح مفهوم ماسلو نأخذ على سبيل المثال ، الطالب الجامعي الذي وظف حديثا في مؤسسة ما ، فإنه يهتم في بادىء الأمر بالراتب الشهري والسكن وهي حاجات فيزيولوجية وكذلك فإنه يبحث عن معلومات تتعلق ببعض الجوانب مثل التأمين الصحي {حاجات الأمان} ثم إنه يسعى إلى إنشاء علاقات مع زملاء العمل {حاجات إجتماعية} .

ومع مرور الوقت فإنه يبذل جهد أكبر من أجل أداء عمله بأقصى قدر ممكن من الفعالية {حاجات تقدير الذات و المركز والاحترام} . وبمرور السنوات فإنه يسعى إلى تعلم أشياء جديدة واكتشاف مشروعات جديدة ، فهو يحاول بوجه عام أن يبدع و يبتكر في عمله { الحاجة لتأكيد الذات}.

يصلح هذا المثال لتوضيح مفاهيم ماسلو الأساسية بأن الحاجات دافعة للسلوك و تتدرج هرميا حسب الأهمية ، و يتوقف تصاعد هذا الترتيب الهرمي إلى أعلى على إشباع حاجات المستوى الأدنى .

و عليه يمكن تصنيف الحاجات إلى صنفين:

أ- الحاجات الأساسية:

و هي حاجات واضحة يكون لها نفس المعنى و غالبا ما تكون ذات طابع مادي.

ب- الحاجات الثانوية:

و هي حاجات غامضة و تتميز بـ:

(1) علي غربي: المرجع نفسه، ص 84

(2) علي عسكري، مرجع سبق ذكره، ص 40

- أنها شديدة التأثر بالخبرة التي يمر بها الفرد .
- أنها تتنوع في النمط و المكانة من شخص لآخر .
- أنها تتغير في داخل الفرد ذاته .
- أنها تختفي عن الإدراك و المعرفة الواعية ذلك لأنها غامضة و ليست ملموسة كالحاجات الفيزيولوجية و أنها تؤثر في السلوك بصفة عامة .
- لكن "ماسلو" يرى أنه عند دراسة هذه الحاجات لابد من الأخذ بعين الإعتبار هذه الملاحظات:
- أهمية الحاجة في نظر الفرد .
- معرفة درجة الإشباع الموصول إليه .
- معرفة الإشباع الفعلي عند الفرد .
- إدراك الفرد لمستوى الإشباع المطلوب .

كما أن عدم توافر هذه العوامل بشكل جيد أو توافرها بشكل سيء سيؤدي إلى ظهور مشاعر الإستياء و عدم الرضا لدى الأفراد.

إن العوامل الدافعة هي أشياء تمس العمل ذاته و الفرد و كيانه، و هي موجودة في محتوى العمل، أما العوامل الوقائية فهي أشياء تمس بيئة و محيط العمل⁽¹⁾.

إن توافر العوامل الوقائية بشكل جيد، هو الشرط الأساسي لظهور أثر العوامل الدافعة، بمعنى أنه لو أن العوامل الوقائية لم تتوفر بشكل جيد أو توفرت بشكل سيء، فإن هذا يؤدي إلى عدم الرضا و الإنسياء، و بالتالي صعوبة تكوين مشاعر الرضا، و لكن إذا توفرت العوامل الوقائية بشكل جيد فإنه يمكن للعوامل الدافعة أن تظهر إلى الوجود، و أن تحدث آثارها الدافعة على سلوك الناس، و يمكن تصنيف العوامل الدافعة و العوامل الوقائية كما يلي:

- 1- **العوامل الدافعة:** و هي تلك المؤدية إلى حماس و دافعية الفرد و رضاه عن العمل فهذه العوامل موجودة في تصميم الوظيفة و محتواها و كيانه و تتمثل في: الإنجاز و أداء العمل، مسؤولية الفرد عن عمل الآخرين، الحصول على تقدير و إحترام الآخرين، فرص التقدم و النمو في العمل، أداء عمل ذو أهمية و قيمة للمنظمة⁽²⁾
 - 2- **العوامل الوقائية:** و التي يعتبر توفرها بشكل جيد ضروري لتجنب مشاعر الإستياء و عدم الرضا، و لكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة و حماس عند الأداء، و هذه العوامل تتمثل في بيئة العمل مثل: ظروف العمل المادية، العلاقات مع الرؤساء، العلاقات مع المرؤوسين، الإشراف، أداء عمل ذو أهمية و قيمة للمنظمة.
- نظرية البناء الوظيفية:

يميز رواد البنائية الوظيفية "ميرتون R.K.Merton"، "سلزنيك"، "بارسونز"، "جولدنر" بين ثلاثة مستويات موجودة في المجتمع، الفرد، الأسرة، الإتحادات الإجتماعية، هذه المستويات الثلاثة تمثل البناء الإجتماعي، هذا البناء الذي يشير إلى الإسهام الذي يقدمه الجزء إلى الكل، و هذا الكل قد يكون المجتمع.

كما تشير النظرية أيضا إلى إسهامات الكل في الجزء، كإسهامات المجتمع في مؤسساته، هذه الأخيرة تقدم جملة من الإسهامات في سبيل الإبقاء و المحافظة على أفرادها⁽³⁾

فمثلا عند الرجوع إلى ما ورد في نظرية "ميرتون" عن اهتمامه بدراسة المتطلبات الوظيفية، نجد ضمنا أنه تطرق إلى حماية العمال، من خلال الإهتمام بعنصري الترقية و التوظيف، حيث يرى أن موضوع الترقية لا يتم إلا من خلال أو بحسب الإنجاز، و التوظيف لا يتم إلا في ضوء المؤهلات المهنية و العلمية و تدعيم و تحقيق هذه المتطلبات يقترن بزيادة قدرة الأفراد على الدفاع عن تصرفاتهم و أعمالهم، و أن إغفال هذا الجانب سيؤدي لا محالة إلى ظهور المعوقات الوظيفية.

إلى جانب هذا نجد أن النظرية تشير إلى مصطلحي الوظائف الظاهرة و الوظائف المستترة التي ترتبط مباشرة بمسألة الرقابة التنظيمية، التي قد تؤدي إلى جمود السلوك المحقق لأهداف التنظيم من جهة، و عدم استقرار و رضا العامل من جهة أخرى، و هذا من خلال بعض المظاهر كالتقليل من مدى العلاقات الشخصية بين أعضاء التنظيم، هذه العلاقة التي تصبح أساسا بين الوظائف و ليس بين الأفراد الشاغلين لهذه الوظائف.

(1) أحمد ماهر: مرجع سبق ذكره، ص 237

(2) المرجع نفسه، ص ص 240، 241

(3) رشيد زرواطي: مدخل الخدمة الإجتماعية، مؤسسة ابن سينا للطباعة و النشر، الجزائر، ط1، 2000، ص 131

و بالتالي فإن الإشراف الدقيق و الرقابة التامة على أعمال و سلوك أعضاء و أطراف العمل، و تطبيق القواعد و التعليمات يؤدي حتما إلى استقرار سلوك الفرد و بالتالي عدم الرضا.⁽¹⁾

و عليه فإن أنصار البنائية الوظيفية يركزون على المتطلبات الوظيفية (التكيف، الأهداف، التكامل، تدعيم النمط) لتحقيق الأمن و الإستقرار في المؤسسة و هذا ما يتجلى في أعمال "بارسونز" التي تمحورت في النسق القيمي، "مارتون" المعوقات الوظيفية، "سالزنيك" تفويض السلطة، "غولدنر" القواعد البيروقراطية و على هذا الأساس جاءت البنائية الوظيفية لتعديل و تغيير النموذج البيروقراطي الذي صاغه "فيبر"

- نظرية إكس x و أي y لدوغلاس ما غريغور 1906-1964:

قدم العالم النفسي الإجتماعي "ماك ريغور" وجهة نظره الخاصة بطبيعة البشر، حيث قام باختبار افتراضات أساسية من السلوك البشري، كما قدم نظريتين مختلفتين للطبيعة البشرية أسماها نظرية x و نظرية y في كتابه الجانب الإنساني لمشروع الأعمال المشروعة The Human side of Business enterprise ، و قد لاحظ من خلال اتصالاته بعدد كبير من المديرين و وجد فئتين:

الفئة الأولى: تطبيق x و التي تنظر إلى الفرد العامل أنه كسول بطبعه لا يود العمل و لا يعمل إلا قليلا، كذلك ينقصه الطموح و يكره المسؤولية فهو يفضل أن يقاد بدلا من أن يكون قائدا، كما أن منغلق داخليا لا تهمة مصالح و أهداف المؤسسة بقدر ما تهمة أهدافه الشخصية، أضف إلى ذلك فهو يرفض التغيير. إذن فهي نظرية تقليدية قائمة على استخدام السلطة في معاملة الأفراد، حيث تستند إلى ثلاث افتراضات أساسية عن الإنسان:

- الإنسان بطبعه يكره العمل و يحاول تجنبه قدر المستطاع.
- لابد من دفع العامل إلى العمل عن طريق التهديد و العقاب، قصد بذل الجهد الكافي لتحقيق أهداف المؤسسة و تأدية عمله بطريقة مرضية

الإنسان العادي المتوسط يفضل أن يوجهه رؤساؤه باستمرار، و لا يرغب تحمل أي مسؤولية فهدفه

الوحيد تحقيق الأمان. و من هنا فلا ينفع معه إلا أسلوب العصا و الجزرة⁽²⁾

و أمام هذه الافتراضات تصبح الإدارة مجبرة على التدخل لتوجيه طاقات الأفراد، و تحفيزهم و متابعة و

مراقبة أعمالهم، و ذلك بالظهور بوجه الشدة في أسلوب الإشراف و الرقابة المباشرة و هذا للتقليل من سلوك التراخي و اللامبالاة.

أما الفئة الثانية فتطبق نظرية y ، التي تفترض أن الفرد العامل بطبيعته راغب في العمل، و يملك القدرة العالية و الكفاءة في العمل، فهو مستعد لتحمل المسؤولية. و يكون متحمسا للقيادة، و يسعى دائما لتحقيق و تنمية أهداف المؤسسة، و ما على الإدارة في هذه الحالة إلا خلق الظروف الملائمة لتفجير قدراته لتحقيق أهدافه، و

(1) علي السلمي: تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات، الكويت، ط1، 1975، ص ص 40-41

(2) حامد العرفة مع نخبة من الأخصائيين: موسوعة الإدارة الحديثة و الحوافز، الدار العربية للموسوعات، ج1، 1980، ص 170

تحريره من الرقابة المباشرة، و ترك الحرية له لتوجيه أنشطته و تحمل مسؤولياته بنفسه، و كل هذا قصد فرض وجوده و تحقيق ذاته⁽¹⁾

- نظرية العدالة لـ، "آدمز" 1963:

تقوم هذه النظرية على مسلمة أساسية و بسيطة، و هي أن الأفراد يرغبون في الحصول على معاملة عادلة، و تتمثل العدالة تبعاً لهذه النظرية في اعتقاد الفرد بأنه يعامل معاملة عادلة مثله مثل زملائه. في حين أن عدم العدالة هي اعتقاده بأنه لا يعامل معاملة عادلة مقارنة بالآخرين (المقارنات الإجتماعية) و تتشكل عملية تكوين الأفراد لإدراكهم للعدالة وفقاً لأربع خطوات هي:

- أ- تقييم الفرد لموقفه الشخصي على أساس مدخلاته و النواتج التي يحصل عليها من المؤسسة.
- ب- تقييم المقارنات الإجتماعية للآخرين ، على أساس مدخلاتهم إلى المؤسسة و نواتجهم منها.
- ج- مقارنة الفرد لنفسه مع الآخرين على أساس المعدلات النسبية للمدخلات و المخرجات
- د- ممارسة الشعور بالعدالة أو عدم العدالة.

من خلال هذه الخطوات يتبين لنا أن "آدمز" وصف عملية مقارنة العدالة على أساس العلاقة بين نسبة المدخلات و المخرجات. بحيث المدخلات Inputs إسهامات الفرد للمؤسسة مثل: التعليم، الخبرة، الجهد، و الولاء. أما النواتج Outcomes فتتمثل فيما يحصل عليه الفرد مقابل ما قدمه من مدخلات مثل: الأجور، تقدير الآخرين، العلاقات الإجتماعية، و المكافآت المعنوية. و يتأسس تقييم الفرد لمدخلاته و مخرجاته مقارنة بمدخلات و مخرجات الآخرين بالإستناد إلى بيانات موضوعية في جزء منها، كما هو الحال بالنسبة لمرتبه. و في جزئها الآخر على إدراكه، كما هو الحال بالنسبة لمقارنة مستوى تقدير الآخري. و الجدير بالذكر أن ما يقارنه الفرد هو نسبة مدخلاته إلى مخرجاته، مع نسبة مدخلات و مخرجات الآخرين و يتطلب إدراك العدالة أو الشعور بها، أن تكون النواتج و المدخلات متساوية، و لكن تتطلب فقط أن تكون النسبة متساوية.

(1) علي غربي: مرجع سبق ذكره، ص ص 85، 86

بالإضافة إلى ما سبق، فإن إدراك الفرد لعدالة يحفزه و يدفعه إلى محاولة الإبقاء على الوضع القائم، بمعنى أنه سيستمر بتقديم نفس مستوى المدخلات للمؤسسة ما دامت نواتجه على الأقل لم تتغير، كما لم تتغير مدخلات و نواتج المجموعة الأخرى للمقارنة. أما الفرد الذي يدرك أو يشعر بعدم العدالة أو المساواة فإن سلوكه سوف يكون موجهاً أو مدفوعاً لتخفيض هذا الشعور⁽¹⁾

- نظرية إشباع الحاجات:

طبقاً لهذه النظرية التي تمثلها أعمال كل من "فروم" 1964 Vroom و كوهلن 1963 Kuhlan فإن الرضا عن العمل يتحدد بمدى أو القدر الذي يتحقق (تشبع) به حاجات الفرد من خلال العمل الذي يؤديه و يوجد نموذجان لهذه النظرية:

- النموذج الأول: مرجعه الأساسي "فروم" الذي يركز على الفرق بين ما يحتاجه العامل، و بين ما يتحصل عليه من عمله و أن الرضا يتحقق نتيجة ذلك، غير أن الانتقاد الرئيسي الموجه لهذا النموذج هو تجاهله للأهمية النسبية للحاجات الفردية.

- النموذج الثاني: فيمثله "كوهلن" حيث يحدد مستويات الرضا الوظيفي بناء على الأهمية النسبية للحاجات الفردية و الدرجة التي يتم الإشباع من خلالها⁽²⁾

- نظرية القيمة: 1968:

قدمها "لوك" Look و هي من أهم نظريات الرضا عن العمل، و وفقاً لهذه النظرية فإن الرضا عن العمل يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلاً من نواتج و ما يرغب الحصول عليه من نواتج، و كلما حصل على نواتج ذات قيمة بالنسبة له كلما زاد شعوره بالرضا عن العمل. و قد ركز هذا المدخل على ناتج يكون ذو قيمة بالنسبة للفرد بغض النظر عن ماهية هذا الناتج. فمغزى تحقيق الرضا وفقاً لهذا المدخل هو مدى التباعد بين جوانب عمل الفرد الفعلية و تلك التي يرغب في تحقيقها و كلما زاد الاختلاف أو التباعد كلما قل رضا الأفراد.

فالرضا عن العمل هو نتيجة لحصول الفرد على ما يرغب فيه، فقد أيدت الأبحاث هذا الرأي، فكلما زاد التباعد بين ما هو قائم بالفعل، و بين رغبات الفرد المتعلقة بالجوانب المختلفة لعملهم: الدفع، الترقية، كلما شعر الفرد بالإستياء أو عدم الرضا عن العمل. و تكون هذه العلاقة أكبر بالنسبة لهؤلاء الأفراد الذين يعطون أهمية أكبر لهذا الجانب المعين.

(1) المرجع نفسه: ص ص 87، 88

(2) محمد سعيد سلطان: مرجع سبق ذكره، ص 200

و من أهم المضامين التطبيقية لهذه النظرية هو جذبها للإهتمام بجوانب العمل التي تحتاج إلى التغيير لكي يتحقق الرضا عن العمل خاصة.

إن النظرية اقترحت احتمال اختلاف هذه الجوانب باختلاف الأفراد، أيضا وفقا لمدخل القيمة فإنه من أكثر الطرق فعالية لتحقيق رضا الأفراد عن عملهم هو البحث و اكتشاف ماذا يريد الأفراد من عملهم و محاولة توفير هذه الرغبات بالقدر المستطاع⁽¹⁾

نظرية عملية المقاومة "لاندي" *Landy's opponent theory*

قدم "لاندي" هذه النظرية التي تعني أن رضا الفرد عن مكافأة مجزية سوف تتغير بطريقة منتظمة مع مرور الزمن، على الرغم من أن المكافآت نفسيا تبقى ثابتة، فمثلا تكون الوظيفة أكثر متعة في الفترة الأولى مما ستكون عليه بعد مضي فترة من الزمن. و يعتقد "لاندي" أن السبب يعود إلى وجود عوامل غير منظمة بل شخصية ذاتية تدخل في تكوين الفرد هذه العوامل التي تساعد على المحافظة على توازنه العاطفي أو الشعوري و بما أن الرضا و اللارضا استجابات عاطفية، فإن هذه التقنيات تلعب دورا في الرضا الوظيفي. فالعواطف المعقدة أو العنيفة إيجابية كانت أو سلبية تؤدي الفرد. و لكن العامل الذاتي المتزن يحاول حماية الفرد من الحالات العاطفية المفرطة⁽²⁾

- نظرية الإدراك لـ "جيمس" 1979:

تشير هذه النظرية إلى أن تفهم الرضا عن العمل، لا بد أن يكون في ضوء إدراك الفرد للعمل الذي يؤديه، ذلك لأن أنصار هذا الإتجاه يعتقدون أن السلوك الفردي إنما يحدث طبقا لإدراك الأفراد لطبيعة الموقف، و ليس للموقف في حد ذاته و علة هذا الأساس فإن الرضا عن العمل يحدث نتيجة للإدراك الفرديين و ليس على أساس الحقائق الموضوعية المتعلقة بالعمل. غير أن الكثير من الباحثين في هذا المجال- الرضا الوظيفي- لم يعترفوا بعد عن حجم الدور الذي يلعبه الإدراك الفردي في عملية تكوين اتجاهات الرضا الوظيفي. و يرى كثير منهم أيضا أن عملية تكوين الإتجاه نحو العمل سواء بالرضا أو عدم الرضا، هي الأكثر تعقيدا من هذا التفسير المبسط الذي أوضحته هذه النظرية. و أن الإدراك ما هو إلا عاملا (متغير) بسيطا ضمن العوامل الوقفية من ناحية، و اتجاهات الأفراد- كالرضا عن العمل- من ناحية أخرى⁽³⁾

- نظرية المقارنة *Comparition theory* لـ "أولغيل ميكروميك *Olgel Mecormicke*

تبين هذه النظرية أن الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي ناتج عن مقارنة الفرد بالغاية التي يسعى الوصول إليها. و مدى إدراكه لتحقيق هذه الغاية. و منه فإن درجة الرضا حسب هذه النظرية تكمن في الفرق بين الغايات و بين ما يشعر الفرد أن حققه⁽³⁾

- نظرية المؤسسة البشرية:

(1) راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2003، ص ص 171، 172

(2) عبد المحسن بن صالح الحيدر و إبراهيم عمر بن طالب: الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، بحث كيداني، معهد الإدارة العامة، المملكة العربي السعودية، الرياض، ص 69

(3) محمد سعيد سلطان: مرجع سبق ذكره، ص 201

(3) عباس محمود عوض: دراسات في علم النفس الصناعي المهني، المكتبة المصرية للكتاب، الإسكندرية، 1975، ص 60

يرجع الفضل في ظهور هذه النظرية لـ: "رنسيس ليكرت" نتيجة للبحوث التي قام بها في مركز البحوث الإجتماعي بجامعة "ميتشغان" بالولايات المتحدة الأمريكية و التي دامت عشرات السنين، و تعرف هذه النظرية غالبا بنظرية "ليكرت" في التسيير الإداري. و قد أشادت هذه البحوث بأهمية الإدارة السليمة من الموارد البشرية و المادية أيا كان نوع المؤسسة، و قد خلصت هذه النظرية إلى أن هناك أربعة أساليب تتبع من طرف المؤسسات في علاقتها مع مستخدميها (موظفيها) تتدرج هذه الأساليب من التسلط المطلق إلى أسلوب المشاركة التامة.

- **الأسلوب الأول:** يتميز بانفراد الرؤساء بالسلطة و غياب الثقة بينهم و بين المرؤوسين حيث يستحوذون على سلطة التسيير و يتخذون القرارات بصورة انفرادية و ما على المرؤوسيين سوى تنفيذها و ليس لهم حق الإعتراض، أما عن علاقة الإدارة مع العاملين فتتسم بالشك و الريبة.
- **الأسلوب الثاني:** هو أسلوب تسلطي و لكن مع بعض الليونة، حيث تمنح بعض التفويضات للمستويات الإدارية المتوسطة و الدنيا في السلم الوظيفي. و تستعمل الإدارة أسلوب المكافآت و العقوبات كأدوات لخلق الدافعية لدى العاملين، و تكون العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين أقل ريبة و تشنجا من الأسلوب الأول.
- **الأسلوب الثالث:** يتميز باستخدام المشاركة المحدودة و تحفيز العاملين، و يمتاز كذلك باحترام العمال و الثقة بهم و هذا ما نتج عنه بروز الطمأنينة و الثقة في صفوف كل من العاملين و الرؤساء.
- **الأسلوب الرابع:** و يعرف أسلوب المشاركة و فيه تسود الثقة التامة بين الإدارة و العاملين، و فتح فيه مجال أو حرية المشاركة للعاملين. حيث تلعب المشاركة من قبلهم و اندماجهم مع سياسة المؤسسة لتطوير نظام المكافآت و النشاط الجماعي دورا هاما في عملية الدافعية و هذا إنطلاقا من تحديد الأهداف و تقويمها. " و هذا ما يجعل كل من العاملين في المؤسسة إداريين و عمال يجتهدون و يبذلون كل ما بوسعهم لتحقيق أهداف المؤسسة⁽¹⁾

- نظرية Z لـ "وليام أوشي"

هي نظرية نابعة من الأسلوب الياباني في الإدارة، يركز فيها على التخطيط الطويل المدى و إنجاز قرارات بالإجماع، و وجود علاقة ولاء متينة شبه أسرية بين أرباب العمل و العمال⁽²⁾. فهي تقوم على أساس الإهتمام بالجانب الإنساني للعامل، و يعتقد "أوشي" أن مسألة زيادة إنتاجية العامل (تحفيزه) لا ترتبط ببذل المال، أو تطوير البحوث فقط بل لا بد تعلم كيفية إدارة الأفراد العاملين بطريقة تبعث فيهم الشعور بروح الجماعة. لذلك فإن المؤسسة اليابانية في نظره هي مؤسسة عائلية. و ذلك من خلال اعتمادها على الألفة و المودة و ما ينطوي عليهما من اهتمامات و دعم للآخرين. و من مشاعر النظام و عدم الأنانية، و إقامة علاقات اجتماعية متينة و صداقات حميمة يتقاسمون خلالها مسيراتهم و أحزانهم، إلى جانب تأكيد استمرارية الوظيفة للعامل مدى الحياة، و توطيد علاقته بالمؤسسة مادام قادرا على العمل⁽¹⁾. و مما لفت نظره تجاه الإدارة

(1) ربيع شتوي: مرجع سبق ذكره، ص 54

(2) حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين، إنجليزي-عربي، مكتبة لبنان، ط1، 2003، ص 165

(1) أحمد محمد الطيب: مرجع سبق ذكره، ص ص 170، 171

اليابانية أنها تمارس وظائفها بالدقة و التهذيب و حدة الذهن- الحنق و المهارة في التعامل مع الموظفين- مع توفير كل تسهيلات الرخاء الإجتماعي

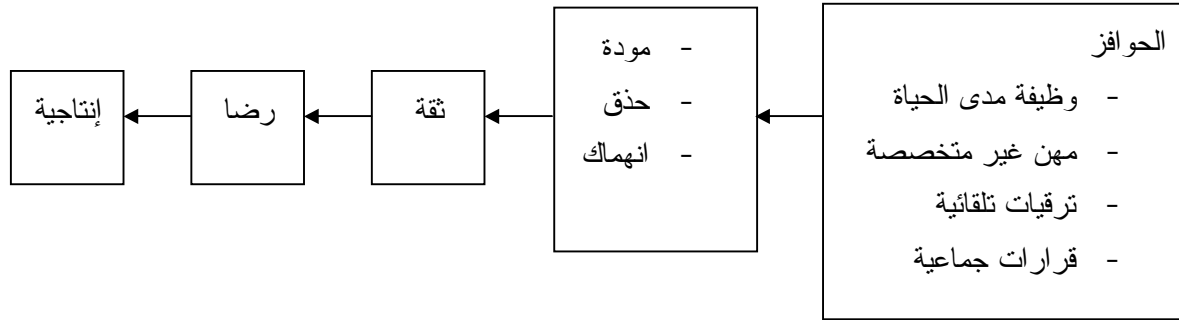
إن تطبيق نظرية Z في اعتقاد "أوشي" يؤدي إلى تحقيق نتائج هامة تكون في صالح العامل و رب العمل و هذا من خلال:

- زيادة الثقة و المودة و التفاعل في العمل و بالتالي زيادة الإنتاجية
 - زيادة الإستقلالية و الحرية و بالتالي زيادة الرضا لدى العاملين
- و يرى أن تحقيق هذه النتائج لا يتأتي إلا من خلال التوظيف الجيد لخطوات هذه النظرية و ذلك من خلال:

فهم نوع المؤسسة و دور المدير فيها، و معرفة فلسفة التعامل فيها، تطبيق مبدأ الإدارة بالأهداف، تطوير و تنمية مهارات و قدرات المدير الشخصية، اختبار المدير بشأن تفهم و تطبيق النظام الإداري الذي يعمل على أساسه، أهمية توفير الأمن و الإستقرار الوظيفي و ذلك بتطوير الولاء و الإلتزام بين الموظفين و المؤسسة، تطوير العلاقات الإنسانية غير الرسمية بين المدير و العمال.

و خلاصة القول أن هذه النظرية تندرج ضمن الإتجاهات الحديثة للإدارة، فهي تحقق الرغبات الإنسانية و تشبع الحاجات، و تخلق الولاء لدى العمال تجاه المؤسسة و بالتالي:

تفانيهم و حبهم للعمل و محاولة الحفاظ على سلامة المؤسسة و الإدارة⁽²⁾



الشكل: يوضح نظرية Z لـ وليام أوشي⁽³⁾

⁽²⁾ ناصر محمد العديلي: مرجع سبق ذكره، ص 174

⁽³⁾ المرجع نفسه: ص 175

الفصل الرابع

الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات الرئيسية التي يقوم بها الباحث أثناء دراسته لموضوع بحث تساعده هذه الدراسة بجمع كل المعلومات و الحقائق التي تخص موضوع بحثه، كما تحدد له الطرق العلمية التي يتم بواسطتها دراسة الموضوع.

و قبل قيامنا بدراستنا الاستطلاعية، و لكي تكتسي هذه الدراسة بالطابع المنهجي قمنا بتسطير مجموعة من الأهداف لهذه الدراسة و هي تتمثل فيما يلي:

- التعرف على مكان إجراء الدراسة.
- تحديد عينة البحث.
- تحديد وسائل البحث التي يمكن استخدامها.

و لقد تلقينا صعوبات في تمرير الاستمارات على العمال لارتباطهم بعملهم، لولا تدخل رئيس المصلحة الذي ساعدنا في ذلك.

1- التعريف بالمؤسسة:

أ- لمحة تاريخية عن المؤسسة:

أنشأت وحدة الخزف الصحي بالميلية شرق ولاية جيجل سنة 1971 غير أنها لم تشرع في الإنتاج إلا سنة 1975 و التي كانت تابعة للمؤسسة الوطنية لمواد البناء (SNMC) التي أنشأت حسب المرسوم الوزاري رقم 86/455 المؤرخ في 23 جويلية 1968 الكائن مقرها بقسنطينة، و مع إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية بمقتضى المرسوم الوزاري 82/135 المؤرخ في 23 أكتوبر 1982 أصبحت تسمى شركة الخزف الصحي للشرق (E.C.E) و تمثل الوحدات المكونة لمؤسسة مواد البناء في:

- وحدة ابن زياد - وحدة العثمانية - وحدة الميلية - وحدة عاشور - وحدة واد أميزور .

و في 13 ديسمبر 1997 قررت الشركة القابضة لمواد البناء (Holding) تحويل وحدة الخزف الصحي للشرق إلى شركة الخزف الصحي للشرق بالميلية (S.C.S) و دخل هذا القرار حيز التنفيذ في: 19 أبريل 1998 و هي الآن شركة ذات أسهم و يقدر رأسمالها بـ 20800000 د.ج و تبلغ طاقتها الإنتاجية 465000 قطعة خزفية في السنة الواحدة.

ب- تعريف المؤسسة:

تقع شركة "الخزف الصحي" للشرق بالميلية جنوب شرق مدينة الميلية محاذاة للطريق الوطني رقم 43 الرابط بين مدينتي جيجل و قسنطينة. حيث تتربع على مساحة تقدر بـ 12 هكتار من بينها 9 هكتارات مغطاة و 3 هكتارات غير مغطاة. يبلغ عدد عمالها 442 عامل يعملون مدة 40 ساعة أسبوعيا موزعة على شكل 8 ساعات في اليوم خلال 5 أيام في الأسبوع. أما أيام الراحة فتتمثل في الخميس و الجمعة و أيام الأعياد الوطنية. بالإضافة إلى هذا هناك عطل مدفوعة الأجر كالعطل السنوية.

و تتكفل شركة الخزف الصحي بإنتاج قطع الخزف الصحي و هي تحتل المرتبة الأولى من حيث الجودة و النوعية و كمية الإنتاج المعدة للتصدير على مستوى القطر الجزائري.

- الموقع الاستراتيجي للمؤسسة:

الشيء الملفت للانتباه هو حيازتها على الموقع الاستراتيجي مناسباً مما يؤهلها لاحتلال مكانة مرموقة على الصعيد الوطني و الدولي، بحيث تقع في الجنوب الشرقي لمدينة الميلية و محايدة للطريق الوطني رقم 47 الرابط بين سكيكدة و قسنطينة و ميلة و بجاية و سطيف.

- نشاط الشركة و هيكلها التنظيمي:

لكل شركة نشاط محدد تقوم به أو عدة نشاطات و لها هيكل تنظيمي تحدد فيه جميع الوظائف الموجودة داخل الشركة. و هذا ما ينطبق على شركة الخزف الصحي بالميلية، إذ لها نشاط محدد و هيكل تنظيمي و **سنعرض لكل واحد على حدة فيما يلي:**

- الفرع الأول:

نشاط الشركة: تقوم شركة الخزف الصحي بإنتاج قطع الخزف الصحي الموجهة للاستعمال و يمكن توزيع

هذه القطع أو المنتجات على 3 أصناف رئيسية:

1- الصنف الكلاسيكي: شرعت هذه الشركة في إنتاجه سنة 1975 و هو نموذج مستورد و يعتبر أكثر

رواجا في السوق المحلية و يشتمل على:

- مغسل 52 سم (15) - مغسل 58 سم (16) - مغسل 64 سم (41).

- مغسل الأيدي - ساق مغسل - حوض حمام.

- مغسل المطبخ بحوض واحد - مغسل حوض مخبر.

- مرحاض ملاق - مرحاض انجليزي مخرج أفقي - مرحاض انجليزي مخرج عمودي - مرحاض أطفال

انجليزي - حوض الماء - حاملة الصابون.

2- الصنف ميموزة: كان إدخال هذا الصنف ضمن منتجات الشركة سنة 1988 و هو من طراز جزائري

و يشمل على:

- مغسل بجميع أنواعه: ساق - حوض حمام - حامل الصابون - خزان الماء - مرحاض انجليزي مخرج

عمودي.

3- الصنف سارة: دخل هذا الصنف حيز التنفيذ سنة 1994 و هو نوع ممتاز و يعتبر آخر ما أدخل في

سلسلة إنتاج الشركة و يشمل:

- مغسل بجميع أنواعه - ساق مغسل - حوض - مرحاض انجليزي مخرج أفقي - طاقم مطبخ.

- الفرع الثاني:

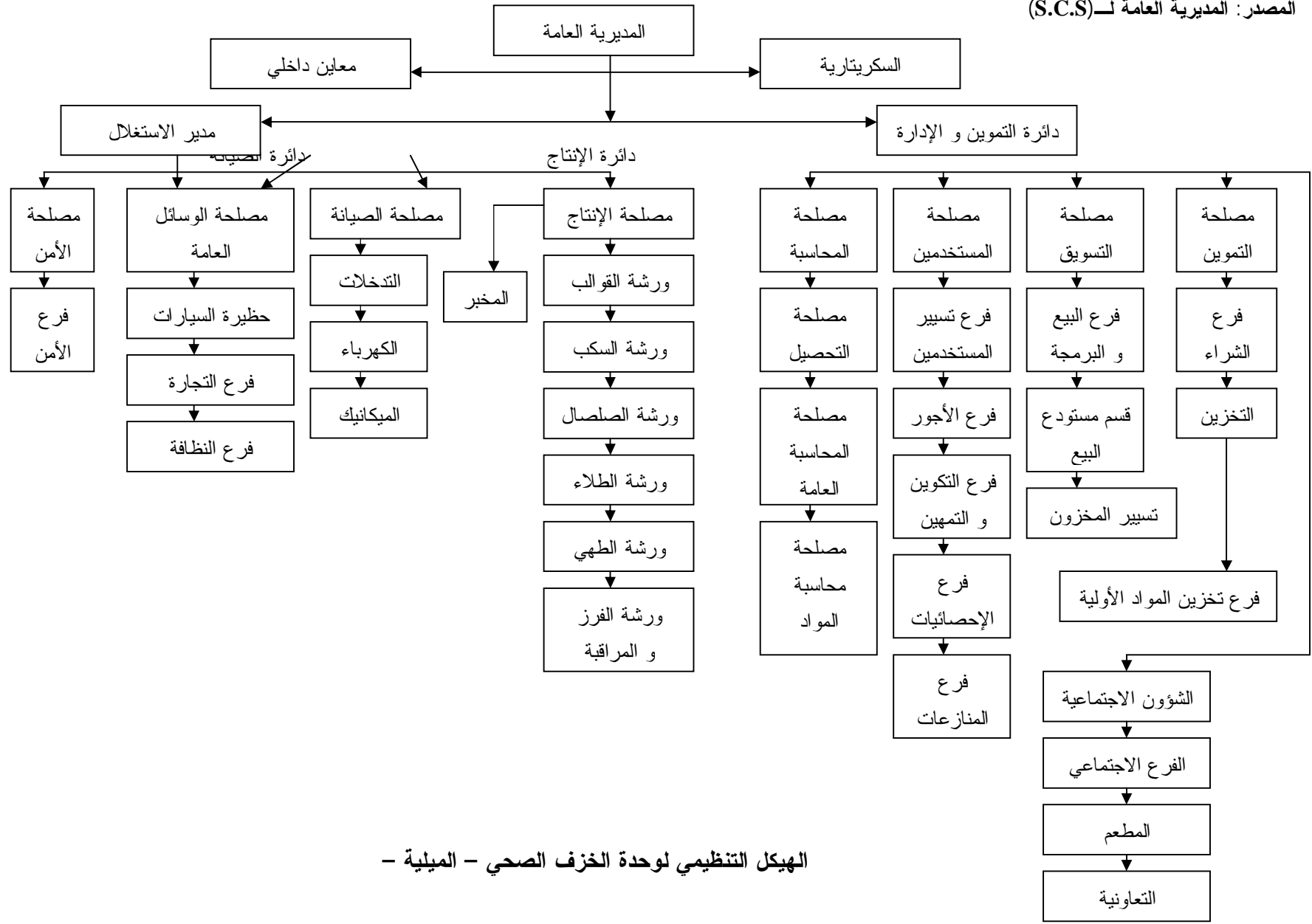
الهيكل التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالميلية هيكل تنظيمي يشمل عدة وظائف نعرضها في المخطط

الموالي.

- دور الشركة في النشاط الاقتصادي:

إن إنشاء شركة الخزف الصحي بالميلية يدخل ضمن مخطط الدولة الهادف إلى خلق و تنمية الصناعة الوطنية التي تعتبر أعمدة الشعوب و ذلك من أجل تحقيق الاكتفاء الذاتي و القضاء على التبعية. و دورها الأساسي هو تلبية و تغطية حاجات و متطلبات السوق على منتجات الخزف الصحي بمختلف أنواعه (المغاسل، أحواض الحمام، المراحيض...) و تسعى الشركة إلى تكثيف جهودها باستخدام مختلف الوسائل و الطرق العلمية في حدود قدراتها و إمكانياتها المادية من أجل تلبية نسبة كبيرة من الطلبات على منتجاتها التي تشهد رواجاً كبيراً في السوق الوطنية. كما تلعب دوراً هاماً في التنمية المحلية و إنعاش الاقتصاد الوطني و العمل على سدّ الحاجات الوطنية ببعض مواد البناء، و استغلال الثروات الموجودة داخل الوطن و الحصول على مكانة مرموقة و البقاء في ظل الاقتصاد العالمي و المنافسة.

المصدر: المديرية العامة لـ (S.C.S)



الهيكل التنظيمي لوحدة الخزف الصحي - الميلية -

2- تحديد المجال الزمني و المكاني للدراسة:

أ- المجال المكاني للدراسة:

أجريت الدراسة بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية، و لهذا وجب اختيار المكان الأكثر تناسبا مع معطيات موضوع البحث، بحيث تسمح خصائص و مواصفات هذا المكان من تطبيق موضوع الدراسة، و قد أجريت هذه الدراسة في مصلحة الإنتاج التي تضم 6 ورشات:

- ورشة القوالب.
- ورشة السكب.
- ورشة الصلصال.
- ورشة الطلاء.
- ورشة الطهي.
- ورشة الفرز و المراقبة.

ب- المجال الزمني:

قام الباحث بالدراسة في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية و ذلك بعد أخذ تصريح من إدارة قسم علم النفس و العلوم التربوية. و قد دامت هذه الدراسة حوالي 4 أشهر، و ذلك من منتصف شهر جانفي إلى غاية منتصف شهر ماي. و قد كان التردد على المؤسسة بصفة دائمة. و كان أول اتصال لنا بالإدارة و التي كان لنا حديثا فيها مع أحد المسؤولين حول هدف الدراسة و مدتها. و بعد إتمام الإجراءات الإدارية اتصلنا مباشرة بمصلحة الإنتاج، و التي قمنا بزيارة مختلف ورشاتها و تلقينا عدة شروحات على عمل هذه الورشات.

3- تحديد عينة البحث:

لقد قام الباحث بإجراء الدراسة الاستطلاعية التي تعتبر من الإجراءات الأولية التي اعتمد عليها الباحث في التعرف على وضع المؤسسة من حيث نظام الإنتاج و كيفية سير العمل، و كذا التعرف على أصناف العمال و توزيعهم حسب السن و الجنس و الخبرة. كما حددنا مهمة هذه المرحلة في التعرف على بعض جوانب العمل و التي يجب أن يتم اختيار العينة على أساسها و التي يمكن أن تؤثر على نتائج الدراسة و من هذه الجوانب:

- الأجر: و قد تم الاختيار على أساس التقارب في السلم الوظيفي.

- **نمط الإشراف:** و ذلك من خلال مقابلات مع المشرفين و العمال، و كذلك العمال الذين يخضعون لعدة مشرفين.

- **محتوى العمل:** و ذلك باختيار الأفراد الذين لهم مهام متقاربة، و أخرى غير متقاربة.

اعتمادا على المعطيات السابقة فإنه تم اختيار عينة البحث بطريقة مقصودة و هو ما فرضته طبيعة و مشكلة البحث. و قد تم اختيار 100 عامل، وزعت عليهم استمارات البحث. لكن لم يتمكن من استعادة إلا 90 استمارة، و بالتالي فإن عينة البحث كانت مشكلة من 90 فردا من مصلحة الإنتاج، موزعين على 6 ورشات.

المنهج المستخدم في الدراسة:

يعتبر المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة و ذلك لاكتشاف الحقيقة⁽¹⁾.
و يتوقف اختيار نوع المنهج الذي يمكن استخدامه في معالجة متغيرات أي بحث على طبيعة و أهداف المشكلة التي يعالجها و على الإمكانيات المتاحة في جمع المعلومات و انطلاقا من كون الدراسة التي نقوم بها ذات طبيعة ترابطية تهدف للكشف عن العلاقة بين متغيرين هما الضغط النفسي و الرضا الوظيفي، فإن ذلك يدعونا إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي، و ذلك لوصف و تحليل الجوانب المتعلقة في إشكالية البحث، سواء ما يتعلق منها بمتغير الضغط النفسي أو متغير الرضا الوظيفي نظرا لما تقدمه أدوات البحث المستخدمة في بيانات إحصائية يتم تحليلها و تفسيرها في ضوء المعطيات المحددة للأهداف و عينة الدراسة لكشف نوعية الارتباط، و التي من خلاله تؤكد أو تنفي فرضيات البحث.

(1) عمار بوحوش: دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط3، 1990، ص 20.

أدوات البحث

1- المقابلة: هي وسيلة لجمع البيانات من أشخاص لهم خبرة مباشرة بالظاهرة المدروسة و تختلف المقابلة عن الاستبيان في شيء أساسي هو أن الباحث يوجد في موقف مواجهة Face to face مع المبحوث و يقوم بتوجيه أسئلة له بنفسه⁽¹⁾. و استعمالنا للمقابلة جاء مكملا للاستبيان و ذلك من خلال شرح بنود و عبارات الاستبيان و كذلك توضيح الاختبار المستعمل لقياس الضغط النفسي (اختبار هولمز).

2- الاستبيان: و يعتبر الاستبيان من الوسائل الأساسية التي اعتمد عليها الباحث في قياس متغيري الدراسة. **أ- استبيان قياس الرضا الوظيفي:** و قد قام الباحث بإعداد هاته الأداة لقياس الرضا الوظيفي لدى العمال و ذلك بعد الاطلاع على نماذج من الاستبيانات المتشابهة بقصد الاستفادة منها في تصميم الاستبيان بصورة مقبولة و من بين النماذج التي تم الاطلاع عليها. نموذج ضياف زين الدين: السلوك الإشرافي و علاقته بالرضا الوظيفي في التنظيم الصناعي. و كذلك النموذج المعد من طرف الأستاذ بوياية محمد الطاهر. و ذلك لأن العوامل المؤثرة فيه تتناسب تماما مع موضوع بحثنا، و خاصة أن الاستبيان قد تم اعتماد طريقة صدق المحكمين من طرف أساتذة قسم علم النفس ، حول صدق المقياس من حيث العبارات فيما إذا كانت صادقة.

و يتكون الاستبيان الذي تم إعداده من طرف الباحث من 29 عبارة تقيس بعض جوانب الرضا الوظيفي و هي: الأجر: البنود 21-22-23-24-25-26-27-28-29.

نمط الإشراف: البنود 11-12-13-14-15-16-17-18-19-20.

محتوى العمل: 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10.

و قد صمم الاستبيان على طريقة ليكرت و بالتالي فهو يعتمد على أسلوب التصحيح مع حذف للخانات التالية: موافق جدا، غير موافق أبدا. و قد أعطيت الأوزان التالية:

موافق: 3

محايد: 2

غير موافق: 1

و تصب درجة الفرد الكلية من خلال جمع إجابات بالنسبة لكل خانة مضروبة في الوزن المعطى لها ثم جمع تلك الدرجات في درجة واحدة.

ب- اختبار هولمز لقياس الضغط النفسي:

و هو استبيان يساعد على معرفة أنواع الشدات و الضغوط التي عايشها الفرد⁽²⁾.

و هذا الاختبار من وضع العالمين النفسو فيزيولوجيين "توماس هولمز" و "ريتشارد راح Richard Rah" سنة 1967 و يتكون من 43 بند.

- تعلية الاختبار: إذا كانت إحدى الأحداث المذكورة قد حصلت لكم في 6 أشهر الأخيرة عليكم إذن بنشاط الخانة المناسبة.

(1) سمير أحمد نعيم: محاضرات في المنهج العلمي في البحوث الاجتماعية، جامعة عين شمس، القاهرة ، دت، ص 44.
(2) محمد حمدي الحجار. فن العلاج في الطب النفسي السلوكي، دار العلم للملايين، بيروت، دت، ص 299.

- كيفية تصحيح الاختبار: بعد جمع النقاط المحصل عليها من خلال الاستجابات إذا كان المجموع أكبر من 150 نقطة. هذا يجعلنا نقول بوجود ضغط. يمكن استكشاف أسبابه من خلال الاستجابات المحصل عليها.

- أسلوب المعالجة الإحصائية:

انطلاقاً من كون هذه الدراسة تتناول البحث في العلاقة بين متغيرين وإمكانية نفي أو إثبات هاته العلاقة على أساس درجة الارتباط بين المتغيرين الشيء الذي دفع بنا للقيام بـ:

- حساب الدرجة الخام بالنسبة لكل عامل سواء في اختبار هولمز لقياس الضغط النفسي أو في استبيان قياس الرضا الوظيفي. وذلك بحساب مجموع تقديرات العامل في كل خانة من خانات الإجابة مضروباً في الوزن المعطى لكل خانة.

- حساب معامل الارتباط:

و ذلك للتعرف على درجة الارتباط بين متغيري الدراسة و بالتالي اختبار مدى تحقق الفروض و ذلك من خلال المعادلة العامة لحساب معامل الارتباط⁽¹⁾:

$$r = \frac{n \text{ مج (س} \times \text{ص)} - \text{مج س} \times \text{مج ص}}{\sqrt{[(n \text{ مج س})^2 - (\text{مج س})^2] [(n \text{ مج ص})^2 - (\text{مج ص})^2]}}$$

= r

$$r = \frac{n \text{ مج (س} \times \text{ص)} - \text{مج س} \times \text{مج ص}}{\sqrt{[(n \text{ مج س})^2 - (\text{مج س})^2] [(n \text{ مج ص})^2 - (\text{مج ص})^2]}}$$

حيث: ر: معامل الارتباط

ن: عدد الأفراد.

ن مج (س×ص): مجموع حاصل ضرب الدرجات المقابلة في المقياسين × عدد الأفراد.

مج س × مج ص: حاصل ضرب مجموع درجات الأفراد في المقياس الأول س × مجموع درجات الأفراد

في المقياس الثاني ص.

(مج س)²: مربع مجموع درجات المقياس الأول س.

مج س²: مجموع مربعات درجات المقياس الأول س.

(مج ص)²: مربع مجموع درجات المقياس الثاني ص.

مج ص²: مجموع مربعات درجات المقياس الثاني ص.

(1) فؤاد البهي السيد: علم النفس الإحصائي و قياس العقل البشري، دار الفكر العربي، ط3، 1979، ص 151-122.

الفصل الخامس

1- عرض نتائج البحث:

استنادا إلى التصحيح المعتمد لكل من اختبار هولمز لقياس الضغط النفسي و الاستبيان الخاص بقياس الرضا الوظيفي، اعتمد الباحث في تحديد الدرجات التي يمكن اعتبارها كمؤشرات يستعان بها في تحديد نوع الضغط النفسي الذي يعاني منه العمال، و في تحديد مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

الجدول رقم 01: يوضح درجات الضغط النفسي لأفراد العينة.

الأفراد	درجات الضغط النفسي	الأفراد	درجات الضغط النفسي	الأفراد	درجات الضغط النفسي	الأفراد	درجات الضغط النفسي
1	56	24	94	47	91	70	83
2	142	25	416	48	109	71	94
3	149	26	132	49	94	72	106
4	135	27	108	50	63	73	86
5	52	28	86	51	60	74	91
6	103	29	77	52	74	75	73
7	54	30	95	53	88	76	107
8	94	31	62	54	97	77	88
9	259	32	108	55	100	78	105
10	65	33	66	56	90	79	69
11	128	34	169	57	75	80	92
12	144	35	71	58	69	81	92
13	78	36	63	59	67	82	106
14	74	37	58	60	81	83	83
15	98	38	92	61	63	84	75
16	54	39	85	62	77	85	97
17	65	40	60	63	82	86	69
18	90	41	83	64	76	87	80
19	83	42	76	65	99	88	63
20	54	43	104	66	106	89	104
21	226	44	87	67	55	90	94
22	169	45	82	68	179		
23	73	46	57	69	98		

من خلال الجدول الذي يوضح درجات الضغط النفسي لدى أفراد عينة البحث يتضح أن أغلب تلك العينة لا تعاني من ضغط لأن الدرجات التي تحصلوا عليها في اختبار هولمز لم تتجاوز 150. و هي الدرجة التي يكون عندها الضغط، و قد كانت درجات الأفراد الذي لم يظهر عندهم ضغط نفسي محصورة بين 52 - 149.

و فيما يخص الأفراد الذين يعانون من ضغط فإن أعلى درجة تحصلوا عليها فهي 416. و هي توحى بوجود ضغط مرتفع جداً، تفسره المشاكل العائلية و المشاكل المهنية التي تلقاها الفرد.

الجدول رقم (02): يوضح درجة الارتباط بين الضغط النفسي و محتوى العمل.

ص ²	س ²	س × ص	محتوى العمل ص	الضغط النفسي س	الدرجات الأفراد
256	3136	896	16	56	1
484	20164	3124	22	142	2
324	22201	2682	18	149	3
289	18225	2295	17	135	4
784	2704	1456	28	52	5
676	10609	2678	26	103	6
576	2916	1296	24	54	7
625	8836	2350	25	94	8
361	67081	4921	19	259	9
576	4225	1560	24	65	10
625	16384	3200	25	128	11
676	20736	3744	26	144	12
441	6084	1638	21	78	13
729	5476	1702	27	74	14
625	9604	2450	25	98	15
441	2916	1134	21	54	16
400	4225	1300	20	65	17
441	8100	1890	21	90	18
784	6889	2324	28	83	19
324	2916	972	18	54	20
484	51076	4972	22	226	21
529	28561	3887	23	169	22
529	5329	1679	23	73	23
576	8836	2256	24	94	24
784	173056	11648	28	416	25
324	17424	2376	18	132	26
441	11664	2268	21	108	27
625	7396	2150	25	86	28
361	5929	1463	19	77	29
441	9025	1995	21	95	30
256	3844	992	16	62	31
484	11664	2376	22	108	32
289	4356	1122	17	66	33
576	28561	4056	24	169	34
196	5041	994	14	71	35
324	3969	1134	18	63	36
225	3364	870	15	58	37
529	8464	2116	23	92	38
256	7225	1360	16	85	39
361	3600	1140	19	60	40
441	6889	1743	21	83	41
625	5776	1900	25	76	42
400	10816	2080	20	104	43
324	9409	1746	18	97	44
289	6724	1394	17	82	45
256	3249	912	16	57	46
529	8281	2093	23	91	47
361	11881	2071	19	109	48
289	8836	1598	17	94	49
256	3969	1008	16	63	50

324	3600	1080	18	60	51
400	5476	1480	20	74	52
441	7744	1848	21	88	53
529	9409	2231	23	97	54
361	10000	1900	19	100	55
324	8100	1620	18	90	56
256	5625	1200	16	75	57
289	3481	1003	17	59	58
400	4489	1340	20	67	59
484	6561	1782	22	81	60
361	3969	1197	19	63	61
324	5929	1386	18	77	62
256	6724	1312	16	82	63
196	5776	1064	14	76	64
441	9801	2079	21	99	65
529	11236	2438	23	106	66
256	3025	880	16	55	67
676	32041	4654	26	179	68
361	9604	1862	19	98	69
256	6889	1328	16	83	70
324	8836	1692	18	94	71
400	11236	2120	20	106	72
529	7396	1978	23	86	73
324	8281	1638	18	91	74
225	5329	1095	15	73	75
484	11449	2354	22	107	76
256	7744	1408	16	88	77
400	11025	2100	20	105	78
256	4761	1104	16	69	79
324	8464	1656	18	92	80
289	8464	1564	17	92	81
576	11236	2544	24	106	82
324	6889	1494	18	83	83
256	5625	1200	16	75	84
361	9409	1843	19	97	85
324	4761	1242	18	69	86
441	6400	1680	21	80	87
289	3969	1071	17	63	88
529	10816	2392	23	104	89
324	8836	1692	18	94	90
437125	703352	178481	1810	8640	المجموع

حساب معامل الارتباط بين الضغط النفسي و محتوى العمل:

$$ن \text{ مج (س} \times \text{ص) - مج س} \times \text{مج ص}$$

= ر

$$\frac{[(ن \text{ مج س}^2 - \text{مج س} \times \text{مج ص})^2] [(ن \text{ مج ص}^2 - \text{مج ص} \times \text{مج س})^2]}{[(1810) (8640)] - (178481 \times 90)}$$

= ر

$$\frac{[(ن \text{ مج س}^2 - \text{مج س} \times \text{مج ص})^2] [(ن \text{ مج ص}^2 - \text{مج ص} \times \text{مج س})^2]}{[(1810) - (473125 \times 90)] [(8640) - (703352 \times 90)]}$$

$$ر = 0.02$$

بعد حساب معامل الارتباط بين متغير الضغط النفسي و محتوى العمل و هو معامل الارتباط بيرسون، وجدناه يساوي: $ر = 0.02$.

و هذا يعني: - معامل ارتباط موجب.

- معامل ارتباط ضعيف جدا.

و بما أن معامل الارتباط بين الضغط النفسي و محتوى العمل ضعيف جدا، يمكن القول بأن الضغط النفسي لا يعود إلى طبيعة محتوى العمل، حيث أن المتغيرات المتصلة بمحتوى العمل من المسؤولية الذي يوفرها النمو و الترقى الذي يتيح للفرد و أيضا تقدير و إعتبار الآخرين بأداء الفرد، و كذلك درجة تنوع المهام، و استخدام الفرد لقدراته لا تؤثر على شعوره بنوع من الضغط النفسي .

كما أن لدرجة تنوع العمل دور في زيادة درجة الرضا عن العمل . فتغيير المهام يثير اهتمام العامل . ويجعله يصب جل اهتمامه في إنجاز مهمة جديدة بكل ما لديه من فنيات و مهارات فتنوع و تغيير المهام يولد عنصر التشويق الذي يساهم في تحقيق الرضا .

إن العامل الذي يشعر بأنه يستخدم قدراته أثناء أدائه لعمله يزيد من شعوره بالرضا عن عمله .

الجدول رقم 03: يوضح درجة الارتباط بين الضغط النفسي و الأجر.

ص ²	س ²	س × ص	الأجر ص	الضغط النفسي س	الدرجات الأفراد
121	3136	616	11	56	1
100	20164	1420	10	142	2
121	22201	1639	11	149	3
324	18225	2430	18	135	4
400	2704	1040	20	52	5
484	10609	2266	22	103	6
729	2916	1458	27	54	7
256	8836	1504	16	94	8
196	67081	3626	14	259	9
225	4225	975	15	65	10
324	16384	2304	18	128	11
361	20736	2736	19	144	12
121	6084	858	11	78	13
121	5476	814	11	74	14
484	9604	2156	22	98	15
256	2916	864	16	54	16
169	4225	845	13	65	17
289	8100	1530	17	90	18
169	6889	1079	13	83	19
484	2916	1188	22	54	20
576	51076	5424	24	226	21
144	5329	876	12	73	22
169	28561	2197	13	169	23
289	8836	1598	17	94	24
289	173056	7072	17	416	25
169	17424	1716	13	132	26
289	11664	1836	17	108	27
484	7396	1892	22	86	28
289	5929	1309	17	77	29
361	9025	1805	19	95	30
169	3844	806	13	62	31
400	11664	2160	20	108	32
196	4356	924	14	66	33
441	28561	3549	21	169	34
121	5041	781	11	71	35
225	3969	945	15	63	36
144	3364	696	12	58	37
256	8464	1472	16	92	38
289	7225	1445	17	85	39
144	3600	720	12	60	40
324	6889	1494	18	83	41
169	5776	988	13	76	42
361	10816	1976	19	104	43
225	9409	1455	15	97	44
196	6724	1148	14	82	45
144	3249	684	12	57	46
324	8281	1638	18	91	47
441	11881	2289	21	109	48
225	8836	1410	15	94	49
196	3969	882	14	63	50
144	3600	720	12	60	51

225	5476	1110	15	74	52
289	7744	1496	17	88	53
484	9409	2134	22	97	54
324	10000	1800	18	100	55
289	8100	1530	17	90	56
361	5625	1425	19	75	57
225	3481	885	15	59	58
361	4489	1273	19	67	59
144	6561	972	12	81	60
196	3969	882	14	63	61
196	5929	1078	14	77	62
324	6724	1476	18	82	63
169	5776	988	13	76	64
361	9801	1881	19	99	65
289	11236	1802	17	106	66
169	3025	715	13	55	67
441	32041	3759	21	179	68
361	9604	1862	19	98	69
225	6889	1245	15	83	70
144	8836	1128	12	94	71
324	11236	1908	18	106	72
441	7396	1806	21	86	73
169	8281	1183	13	91	74
361	5329	1387	19	73	75
324	11449	1926	18	107	76
361	7744	1672	19	88	77
324	11025	1890	18	105	78
361	4761	1311	19	69	79
196	8464	1288	14	92	80
324	9409	1746	18	97	81
361	11236	2014	19	106	82
289	6889	1411	17	83	83
196	5625	1050	14	75	84
324	9409	1746	18	97	85
196	4761	966	14	69	86
441	6400	1680	21	80	87
196	3969	882	14	63	88
324	10816	1872	18	104	89
361	8836	1786	19	94	90
24812	703352	143130	1479	8640	المجموع

حساب معامل الارتباط بين الضغط النفسي و الأجر:

ن مج (س×ص) - مج س × مج ص

$$= \frac{[\text{ن مج (س×ص)} - \text{مجم س} \times \text{مجم ص}]}{\sqrt{[\text{ن مج (س)}^2 - \text{مجم س}^2] [\text{ن مج (ص)}^2 - \text{مجم ص}^2]}}$$

$$= \frac{[(143130 \times 90) - (1479)(8640)]}{\sqrt{[(1479)^2 - (24812 \times 90)] [(8640)^2 - (703352 \times 90)]}}$$

$$r = 0.14$$

بعد حساب معامل الارتباط بين متغير الضغط النفسي و متغير الأجر وجدناه يساوي:

$$r = 0.14.$$

و هذا يعني: - معامل ارتباط موجب.

- معامل ارتباط ضعيف جدا.

و بما أن معامل الارتباط بين الضغط النفسي و الأجر ضعيف جدا، يمكن القول بأن الضغط النفسي لا يتأثر بمعامل الأجر.

و لكون الأجر هو المقابل المالي الذي يدفع للعامل، مقابل ما يبذله من جهد جسماني أو ذهني في عملية الإنتاج.

و إن حصول العامل على مكافآت تشجيعية و علاوات، و المشاركة في الأرباح، و الأجور المرتفعة و غيرها من الحوافز النقدية، من شأنها أن تساهم في زيادة الشعور بالرضا، و بالتالي فهي لا تؤثر على شعور الفرد بضغط نفسي.

الجدول رقم 04: يوضح درجة الارتباط بين الضغط النفسي و نمط الإشراف

الدرجات الأفراد	الضغط النفسي س	الأجر ص	س × ص	س ²	ص ²
1	56	19	1064	3136	361
2	142	18	2556	20164	324
3	149	20	2980	22201	400
4	135	20	2700	18225	400
5	52	28	1456	2704	784
6	103	24	2472	10609	576
7	54	20	1080	2916	400
8	94	14	1316	8836	196
9	259	15	3885	67081	225
10	65	20	1300	4225	400
11	128	19	2432	16384	361
12	144	19	2736	20736	361
13	78	15	1170	6084	225
14	74	20	1480	5476	400
15	98	19	1862	9604	361
16	54	15	810	2916	225
17	65	19	1235	4225	361
18	90	25	2250	8100	625
19	83	22	1826	6889	484
20	54	18	972	2916	324
21	226	20	4520	51076	400
22	73	19	1387	5329	361
23	169	22	3718	28561	484
24	94	19	1786	8836	361
25	416	19	7904	173056	361
26	132	22	2904	17424	484
27	108	25	2700	11664	625
28	86	19	1634	7396	361
29	77	18	1386	5929	324
30	95	20	1900	9025	400
31	62	17	1054	3844	289
32	108	22	2376	11664	484
33	66	15	990	4356	225
34	169	21	3549	28561	441
35	71	14	994	5041	196
36	63	19	1197	3969	361
37	58	18	1044	3364	324
38	92	17	1564	8464	289
39	85	23	1955	7225	529
40	60	16	960	3600	256
41	83	18	1494	6889	324
42	76	13	988	5776	169
43	104	23	2392	10816	529
44	97	16	1552	9409	256
45	82	17	1394	6724	289
46	57	15	855	3249	225
47	91	23	2093	8281	529
48	109	20	2180	11881	400
49	94	16	1504	8836	256
50	63	17	1071	3969	289

196	3600	840	14	60	51
361	5476	1406	19	74	52
289	7744	1496	17	88	53
324	9409	1746	18	97	54
441	10000	2100	21	100	55
400	8100	1800	20	90	56
361	5625	1425	19	75	57
256	3481	944	16	59	58
289	4489	1139	17	67	59
169	6561	1053	13	81	60
324	3969	1134	18	63	61
441	5929	1617	21	77	62
225	6724	1230	15	82	63
196	5776	1064	14	76	64
324	9801	1782	18	99	65
289	11236	1802	17	106	66
256	3025	880	16	55	67
529	32041	4117	23	179	68
361	9604	1862	19	98	69
256	6889	1328	16	83	70
289	8836	1598	17	94	71
400	11236	2120	20	106	72
529	7396	1978	23	86	73
361	8281	1729	19	91	74
196	5329	1022	14	73	75
400	11449	2140	20	107	76
256	7744	1408	16	88	77
289	11025	1785	17	105	78
256	4761	1104	16	69	79
225	8464	1380	15	92	80
289	9409	1649	17	97	81
484	11236	2332	22	106	82
324	6889	1494	18	83	83
256	5625	1200	16	75	84
196	9409	1358	14	97	85
324	4761	1242	18	69	86
441	6400	1680	21	80	87
289	3969	1071	17	63	88
529	10816	2392	23	104	89
324	8836	1692	18	94	90
31568	703352	160327	1664	8640	المجموع

حساب معامل الارتباط بين الضغط النفسي و نمط الإشراف:

ن مج (س×ص) - مج س × مج ص

$$r = \frac{[ن مج س - 2 (مج س)] [ن مج ص - 2 (مج ص)]}{\sqrt{[(160327 \times 90) - (8640) (1664)] [(703352 \times 90) - (8640) (1664)]}}$$

$$r = 0.06$$

بعد حساب معامل الارتباط بين متغير الضغط النفسي و متغير نمط الإشراف وجدناه يساوي: $r = 0.06$ و هذا يعني: - معامل ارتباط موجب.
- معامل ارتباط ضعيف جدا.

و بما أن معامل الارتباط بين الضغط النفسي و نمط الإشراف ضعيف جدا، يمكن القول بأن الضغط النفسي لا يتأثر بنمط الإشراف. إن سلوك المشرفين المهتمين بالعمال من شأنه أن يزيد من نسبة إنتاجية الأفراد وبالتالي رضاهم عن الإشراف . وقد تبين أن العمال لا يشعرون بضغط نتيجة لكون نمط الإشراف يسمح لهم بتأدية مهامهم على أحسن وجه . حيث أن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه والذي يقيم علاقاته معهم على أساس الصداقة . الثقة و الاحترام المتبادلين يحقق رضا عاليا بين مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يفقد تلك الصفات في نمط سلوكه .
إن العمال يفضلون الاستقلال في العمل ولذلك يجب على المشرف أن يمنح حريات واسعة للمرؤوسين وبالتالي يشبع ويحقق رضاهم عن العمل . على عكس منع الحريات فهو يخلق إرتباكا و توترا لدى المرؤوسين و يثير بذلك إستيائهم اتجاه العمل .

2- تفسير النتائج في ضوء فرضيات البحث

لقد توقع الباحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي و الرضا الوظيفي، و ذلك من خلال الفرضية العامة التي توقع فيها الباحث وجود علاقة بين متغيري الضغط النفسي و الرضا الوظيفي. لكن و من خلال حسابنا لمعاملات الارتباط بين متغيري الضغط النفسي و بين متغيرات: محتوى العمل، الأجر و نمط الإشراف، وجدنا أنه لا توجد علاقة بين الضغط النفسي و تلك المتغيرات.

- الفرضية الإجرائية الأولى:

و التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الضغط النفسي و متغير الأجر. و من خلال حسابنا لمعامل الارتباط بين الضغط النفسي و الأجر الذي وجدناه يساوي: $r = 0.14$ ، و هو معامل ارتباط موجب و لكن ضعيف جدا، مما يؤكد على عدم وجود أية علاقة بين الضغط النفسي و الأجر، حيث أن رضا العمال على متغير الأجر لا يتأثر بشعورهم بالضغط النفسي. و إنما شعورهم بضغط نفسي يعود لعوامل و متغيرات أخرى. أي أن معظم العمال يرون أن الأجر الذي يتقاضونه يتماشى مع المجهودات التي يقومون بها، و أن سياسة الأجور في المؤسسة عادلة و بالتالي فإن معظم العمال راضين على هذه السياسة التي لا تؤثر على شعورهم بأي نوع من الضغوط.

و لكون الأجر هو المقابل المالي الذي يدفع للعامل، مقابل ما يبذله من جهد جسماني أو ذهني في عملية الإنتاج.

و إن حصول العامل على مكافآت تشجيعية و علاوات، و المشاركة في الأرباح، و الأجور المرتفعة و غيرها من الحوافز النقدية، من شأنها أن تساهم في زيادة الشعور بالرضا، و بالتالي فهي لا تؤثر على شعور الفرد بضغط نفسي.

- الفرضية الإجرائية الثانية:

و التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي و محتوى العمل. و من خلال حسابنا لمعامل الارتباط بين الضغط النفسي و محتوى العمل و الذي وجدناه يساوي: $r = 0.02$. و هو معامل ارتباط موجب و لكن ضعيف جدا، مما يؤكد على عدم وجود أية علاقة بين الضغط النفسي و محتوى العمل. أي أن الضغط النفسي لا يؤثر على رضا العمال نحو محتوى أعمالهم. و إنما يعود شعور العمال بضغط نفسي يعود لمتغيرات أخرى. مما يؤكد عدم تحقق هذه الفرضية الإجرائية.

و من خلال ذلك يتضح أن معظم العمال راضين حول محتوى أعمالهم، الذين يرون فيها أنها تحتوي على قدر كبير من المسؤولية و تسمح لهم بإبراز قدراتهم كما أنها تمنحهم متعة شخصية، مما يجعلهم أكثر ارتباطا بها.

- الفرضية الإجرائية الثالثة:

و التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي و نمط الإشراف. من خلال حسابنا لمعامل الارتباط بين الضغط النفسي و نمط الإشراف و الذي وجدناه يساوي: $r = 0.06$ ، و هو معامل ارتباط موجب و لكن ضعيف جدا.

مما يؤكد على عدم وجود أية علاقة بين الضغط النفسي و نمط الإشراف. أي عدم تحقق الفرضية الإجرائية الثالثة. أي أن رضا العمال على نمط الإشراف لا يتأثر بشعورهم بالضغط النفسي، و إنما شعورهم بضغط نفسي يعود لعوامل و متغيرات أخرى. و بما أن معامل الارتباط بين الضغط النفسي و نمط الإشراف ضعيف جدا، يمكن القول بأن الضغط النفسي لا يتأثر بنمط الإشراف. إن سلوك المشرفين المهتمين بالعمال من شأنه أن يزيد من نسبة إنتاجية الأفراد وبالتالي رضاهم عن الإشراف. وقد تبين أن العمال لا يشعرون بضغط نتيجة لكون نمط الإشراف يسمح لهم بتأدية مهامهم على أحسن وجه. حيث أن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه والذي يقيم علاقاته معهم على أساس الصداقة. الثقة و الاحترام المتبادلين يحقق رضا عاليا بين مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يفقد تلك الصفات في نمط سلوكه.

إن العمال يفضلون الاستقلال في العمل ولذلك يجب على المشرف أن يمنح حريات واسعة للمرؤوسين وبالتالي يشبع و يحقق رضاهم عن العمل. على عكس منع الحريات فهو يخلق إرتباكا و توترا لدى المرؤوسين و يثير بذلك إستيائهم اتجاه العمل

و من خلال تحليل و تفسير هذه النتائج يتضح أن الضغط النفسي لا يؤثر على الرضا الوظيفي و المتعلق بالمتغيرات التي تم تناولها في هذه الدراسة (الأجر - محتوى العمل - و نمط الإشراف). بل قد يؤثر على متغيرات أخرى.

إمـرأاـة:

- من خلال إجراء هذه الدراسة برزت بعض النقاط التي يمكن أن تعتبر مشكلات يمكن التغلب عليها و التحكم فيها، أهمها:
- محاولة التقليل من مسببات الضغط و ذلك بمراعاة الطبيعة و الظروف التي يمارس فيها العمل
- إعطاء اعتبار للعواقب النفسية للعمال و ذلك بتحفيزهم ماديا و معنويا
- ضرورة مشاركة العمال في عمليات إتخاذ القرار بما يزيد من شعورهم بالإنتماء للمنظمة
- تنويع العمل و إعطاء العمال فرص أكبر لإبراز قدرتهم.
- ضرورة وضع نمط إشراف عادل يتيح مشاركة العمل
- وضع سياسة أجور عادلة تتماشى مع المجهودات التي يبذلها العمال
- إجراء مزيد من الدراسات للتعرف على أبعاد ظاهرة الضغط النفسي و علاقتها بتغيرات و عوامل الرضا الوظيفي.

قائمة المراجع

1- المراجع المعتمدة باللغة العربية:

1-1 الكتب:

1. أحمد زكي صالح: علم النفس التربوي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1966.
2. أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، ط1، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت، 1979.
3. أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، ط8، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
4. أحمد محمد الطيب، الإدارة التعليمية، أصولها و تطبيقاتها المعاصرة، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.
5. إبراهيم الغمري، السلوك الإداري و العلاقات العامة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1976.
6. أمين عز الدين: المدخل في شؤون العمل و علاقاته، مكتبة القاهرة الحديثة، 1964.
7. أندرو سيزلاقي: مارك جي ولاس: السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة جعفر أبو القائم أحمد، معهد الإدارة العامة، لندن، 1991.
8. براون: علم النفس الاجتماعي في الصناعة، ترجمة، خيرى و آخرون، دار المعارف، القاهرة، 1968.
9. جون جاكسون و آخرون: نظرية التنظيم، ترجمة: خالد حسن رزق، المملكة العربية السعودية، 1988.
10. جيرمي سترانكس: الصحة و السلامة في العمل، ترجمة بهاء شاهين، ط1، مجموعة النيل العربية القاهرة، 2003.
11. جيلفورد: ميادين علم النفس بين النظرية و التطبيق، ترجمة يوسف مراد، دار المعارف، مصر، د.ت.
12. حسن الحداد: نظرية المنظمة، دراسة علمية و عملية في المنظمة، ط3، دار النهضة العربية، د.ت.
13. حسان زيدان، السلامة الصحية المهنية، ط1، دار الفكر، عمان، 1994.
14. حمدي ياسين و آخرون، علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق، ط1، دار الكتاب الحديث، الكويت، 1999.
15. حمية سليمان، التنظيم القانوني في علاقة العمل في التشريع الجزائري، الجزائر، 1994.
16. حنان عبد الرحيم الأحمدى: ضغوط العمل لدى الأطباء "المصادر و الأعراف" مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، القاهرة، 2002.
17. زكي محمد هاشم: الإتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، ط2، الكويت، 1989.
18. راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية.
19. رشيد زرواطي: مدخل الخدمة الاجتماعية، ط1، مؤسسة ابن سينا للطباعة و النشر، الجزائر، 2000.
20. رونالدي ريجيو: مدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي، ترجمة فارس حلمي، ط1، دار الشروق، الأردن، 1999.

21. سامي عبد القوي علي: مقدمة في علم النفس البيولوجي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1994.
22. سمير أحمد نعيم: محاضرات في المنهج العلمي في البحوث الإجتماعية، جامعة عين شمس، القاهرة، د.ث.
23. الشنواني صلاح: مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، جامعة بيروت، 1972.
24. فؤاد البهي السيد: علم النفس الإحصائي و قياس العقل البشري، ط3، دار الفكر العربي، 1979.
25. فاروق السيد عثمان: القلق و إدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة 2001.
26. عادل حسن: إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية، الإسكندرية، 1975.
27. عباس محمود عوض: دراسات في علم النفس الصناعي و المهني، المكتبة المصرية للكتاب، الإسكندرية، 1975.
28. عبد الباسط محمد حسن: علم الإجتماع الصناعي، مكتبة التفرغيب، 1982.
29. عبد الرحمان العيسوي: في الصحة النفسية و العقلية، دار النهضة العربية، بيروت، 1992.
30. عبد الرحمان العيسوي: علم النفس و الإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة و النشر.
31. عبد الفتاح محمد دويدار: أصول علم النفس المهني و تطبيقاته، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، ب.ث.
32. عبد الكريم بريش: أصول الإدارة العامة، مكتبة أنجلومصرية، 1976.
33. عبد المنعم الحنفي: موسوعة الطب النفسي، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1995.
34. عبد المنعم الحي: علم الإجتماع الصناعي، المصنع مشكلاته الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1984.
35. علي السلمي: تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات، الكويت، 1975.
36. علي عزبي: تنمية الموارد البشرية، منشورات جامعة قسنطينة، 2004.
37. علي عسكر، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 201.
38. علي محمد عبد الوهاب: السلوك الإنساني في الإدارة، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1975.
39. علي محمد عبد الوهاب: إدارة الأفراد، ج1، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1975.
40. صلاح الدين عبد الباقي: الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
41. صلاح الدين عبد الباقي: قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية، القاهرة، 1999.
42. عمار بوحوش: جليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية، ط3، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1999.
43. عمار الطيب كشرود: علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث، مفاهيم و نظريات، دار الكتاب الوطنية، بنغازي، ليبيا، 1995.
44. كامل محمد محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996.

45. كيث ديفر: السلوك الإنساني في العمل، دراسة العلاقة الإنسانية و السلوك التنظيمي، ترجمة عبد الحميد مرسي و محمد إسماعيل يوسف، دار النهضة للطباعة و النشر، مصر، 1974.
46. ماهر محمود عمر: سيكولوجيا العلاقات الإجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1992.
47. محمد أنيس و قسم جعفر: نظم الترقية في الوظيفة العامة و أثارها في فعالية الإدارة، دار النهضة العربية، 1973.
48. محمد طلقت عيسى و سليمان عدلي: الخدمة الإجتماعية العمالية، مكتبة الحديثة القاهرة، 1963.
49. محمد أحمد نابلسي و آخرون: الصدمة النفسية، دار النهضة العربية، بيروت، 1996.
50. محمد حمدي الحجار: فن العلاج في الطب النفسي السلوكي، دار العلم للملايين، بيروت، د.ت.
51. محمد محمد الهادي: الإدارة العلمية للمكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات، دار المريخ، الرياض، 1988.
52. محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2002.
53. محمد علي محمد: علم إجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 1986.
54. منصور فهمي: إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، دار الشعب، القاهرة، 1976.
55. ناصر العديلي: السلوك الإنساني و التنظيمي في الإدارة، معهد الإدارة العامة للبحوث العربية، الرياض، 1995.
56. نانسي ديكسون: تقويم الأداء، ترجمة سامي على الفرس، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1995.
57. نواف كنعان: القيادة الإدارية، ط1، دار العلوم، الرياض، 1980.

2-1: المعاجم

58. حبيب الصحاف: معجم إدارة: الموارد البشرية و شؤون العاملين إنجليزي- عربي، مكتبة لبنان، 2003.
59. فرج عبد القادر طه و آخرون: معجم علم النفس و التحليل النفسي، دار النهضة العربية، بيروت، د.ت.

3-1: المجالات:

60. ناصر محمد العديلي: الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، الرياض، 1983.
61. نصر الدين جابر: الإفراز الهرموني النفسي، مجلة العلوم الإنسانية، ع 10، جامعة منتوري قسنطينة، 1998.
62. الهاشمي لزكيا: الضغط النفسي في العمل، مجلة أبحاث نفسية و تربوية، ع2002/00.

4-1: الوثائق:

- الهاشمي لوكيا و الآخرون: الإجهاد لدى المكتبيين الجامعيين، مشروع بحث، ج1، رمز المشروع R 2501/01/00، 2003.

63. إبراهيم سلهاط: النمط القيادي السائد في المؤسسة الجزائرية و علاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير قسم علم الاجتماع و التسيير و تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2000-2002.
64. بوعلي نور الدين: إجهاد العمال و دور تقدير الذات في التقليل من آثار الضوضاء و الإنتاج، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 1993.
65. طاهر لعيور: إستقرار في العمل، رسالة ماجستير علم الاجتماع التتمية، جامعة منتوري قسنطينة، 1994-1995.
66. عبد النور أرزقي: محددات الرضا المهني و معنى العمل عن العمال الجزائريين، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 1997.
67. ضياف زين الدين: السلوك الإشرافي و علاقته بالرضا الوظيفي في التنظيم الصناعي، رسالة ماجستير، علم النفس العمل، جامعة منتوري قسنطينة، 1999-2000.

2. المراجع باللغة الأجنبية:

1-1 الكتب

68. Jean Benyamin stora, le stress . que sais-je?, édition Dahleb, 1993.
69. Lazrus, RS and Folkman, stress apparaisolon coping New York, sprinter, 1984.
70. Roger Muceli, le dynamique des groupes, librairies techniques, Paris, 1977.
71. Jacqueline Renaud, science et vie, N°840, 1989.
72. VH Vroom: Work and Motivation/ Lanfoy et Thumbo; psychologie of work.

2-2 المعاجم:

73. Norbert Sillamy: dictionnaire de la psychologie, librairie Larousse, canada, 1989.
74. Plusieurs auteurs: le grand dictionnaire de la psychologie 6^{ème} tome, Larousse, paris, 1991.
75. Revue de médecine du travail, édition publicitaire, Paris, 1984.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة منتوري قسنطينة
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علم النفس و العلوم التربوية

إستمارة البحث

أخي العامل:

إن هذه الإستمارة التي أمامك تهدف إلى معرفة العلاقة بين الشعور بالضغط النفسي و بين الرضا الوظيفي و هذا من خلال إجابتك الواضحة على بنود هذه الإستمارة و نؤكد لكم أن المعلومات التي تدلون بها هي خدمة البحث العلمي و ستحاط بسرية تامة، و ما عليكم إلا تفهم العبارات جيدا و الإجابة عليها بكل موضوعية و صدق ذلك بوضع العلامة (x) أمام الإجابة المناسبة.
و أخرا تقبلوا منا فائق الشكر و التقدير

الطالب الباحث
العبودي فاتح

I - بيانات متعلقة بالضغط النفسي:

- إذا لاقتكم إحدى هذه الأحداث خلال 6 أشهر الأخيرة أشر لذلك بعلامة (x)

الأحداث	
تغيير بالغ في المسؤولية المهنية	
مغادرة طفل للبيت الأسري	
مشاكل والدية	
انجاز شخصي معتبر	
زوجة باشرت في العمل خارج البيت	
بداية الفصل المدرسي	
تغيير في ظروف المعيشة	
صعوبات مع المشرف	
تغيير في مواقيت أو ظروف العمل	
تغيير إقامة	
تغيير في أوقات الفراغ	
إبرام شراء بقرض (تلفاز...)	
تغيير في عادات النوم	
عطل	
أعياد	
تغيير في عادات التغذية	
عقوبات و مخالفات	

الأحداث	
وفاة الزوجة	
طلاق	
انفصال عن الزوجة	
سجن	
حادث أو مرض خطير	
زواج	
طرد أو استقالة	
استرجاع الحياة الزوجية	
وضع في التقاعد	
مشاكل صحية	
قدوم فرد جديد	
مشاكل مهنية	
تغيير هام في الوضعية المالية	
وفاة صديق حميم	
تغيير في وضعية العمل	
تضاعف الخلافات الزوجية	
شراء بيت	

- إختبار هولمز:

إذا لاقتكم إحدى هذه الأحداث خلال الست أشهر الأخيرة أشر لذلك بالخط الموافق (/)

<input type="checkbox"/>	100	1. وفاة الزوج (الزوجة)
<input type="checkbox"/>	73	2. طلاق
<input type="checkbox"/>	65	3. انفصال عن الزوج (الزوجة)
<input type="checkbox"/>	63	4. سجن / حبس
<input type="checkbox"/>	63	5. حادث أو مرض خطير
<input type="checkbox"/>	53	6. وفاة قريب من العائلة
<input type="checkbox"/>	50	7. زواج
<input type="checkbox"/>	47	8. طرد أو استقالة
<input type="checkbox"/>	45	9. استرجاع الحياة الزوجية
<input type="checkbox"/>	45	10. وضع في التقاعد
<input type="checkbox"/>	44	11. مشاكل صحية
<input type="checkbox"/>	40	12. حمل
<input type="checkbox"/>	39	13. صعوبات جنسية
<input type="checkbox"/>	39	14. قدوم فرد جديد
<input type="checkbox"/>	39	15. مشاكل مهنية أو توجيهات جديدة
<input type="checkbox"/>	38	16. تغيير هام في الوضعية المالية (تحسن / سوء)
<input type="checkbox"/>	37	17. وفاة صديق حميم
<input type="checkbox"/>	36	18. تغيير في وضعية أو نمط العمل
<input type="checkbox"/>	35	19. تضاعف العلاقات الزوجية (تربية الأولاد، العادات... الخ)
<input type="checkbox"/>	31	20. رهن أو شراء (بيت، صفقة...)
<input type="checkbox"/>	30	21. أخذ متاع مرهون
<input type="checkbox"/>	29	22. تغيير بالغ في المسؤولية المهنية
<input type="checkbox"/>	29	23. مغادرة طفل للبيت الأسري
<input type="checkbox"/>	29	24. مشاكل والدية
<input type="checkbox"/>	28	25. انجاز شخصي معتبر
<input type="checkbox"/>	26	26. زوجة باشرت أو قاطعت وظيفة خارج البيت
<input type="checkbox"/>	26	27. بداية أو نهاية فصل مدرسي
<input type="checkbox"/>	25	28. التغيير في ظروف المعيشة
<input type="checkbox"/>	24	29. تحول في عادات المعيشة

	23	30. صعوبات مع المشرف
<input type="checkbox"/>	20	31. تغيير في مواقف العمل
<input type="checkbox"/>	20	32. تغيير إقامة
<input type="checkbox"/>	20	33. تبديل المدرسة أو التكوين
<input type="checkbox"/>	19	34. تغيير في أوقات الفراغ
<input type="checkbox"/>	19	35. تغيير في النشاطات الدينية
<input type="checkbox"/>	18	36. تغيير في النشاطات الإجتماعية
<input type="checkbox"/>	17	37. إبرام شراء بقرض
<input type="checkbox"/>	16	38. تغيير في عادات النوم
<input type="checkbox"/>	15	39. تغيير في تواتر لقاءات الأسرة
<input type="checkbox"/>	15	40. تغيير في عادات التغذية
<input type="checkbox"/>	13	41. عطل
<input type="checkbox"/>	12	42. أعياد
<input type="checkbox"/>	11	43. عقوبات (غرامات) و مخالفات

Résumé

Dans cette étude, on a traité le stress et sa relation avec la satisfaction professionnelle dans l'entreprise du céramique sanitaire d'EL-MILIA (ECS). A partir des résultats de l'étude pratique, il est évident pour nous qu'il n'y a pas de relation entre la pression psychique (stress) et la satisfaction professionnelle. Dans ce dernier on a traité trois variants : le salaire, contenu du travail, le style de commandement qui s'est éclaircit pour nous à travers le calcul de la coefficient relationnelle entre ces variantes (salaires, contenu du travail, style de commandement) et le stress qu'elle est une relation très faible affirme que cette dernière n'influence pas les trois variants. Cette pression est l'un des sujets (thèmes) qui concerne à avoir une grande portion des études à cause de son importance dans la vie des individus et des organisations.

La satisfaction professionnelle est considérée parmi les variantes qui attire l'attention des chercheurs étant donné sa relation avec la réalité et la situation de l'ouvrier dans l'entreprise. Il existe aussi beaucoup de facteurs qui l'influent qui sont : le facteur du salaire, du contenu de travail, du type de contrôle qu'on a pris en considération dans cette recherche, pour cela on croit que le fait d'étudier ce sujet a besoin de plus de soucie et aussi elle doit être globale car on l'a limitée a trois variantes seulement. C'est pourquoi on propose une continuité de recherche sur ce sujet en se basant sur d'autres variantes.

Enfin, on peut dire qu'il est nécessaire de limiter les causes du stress en prenant en considération la nature et les considérations dont lesquelles se pratiquent le travail afin de réaliser une grande satisfaction chez les ouvrier et donc réaliser les objectifs des individus et de l'organisation ensemble.

The summary of the study

In this study, one treated the stress and his relationship to functional satisfaction in the company of the medical ceramics of EL-MILIA (ECS). From the results of the practical study, it is obvious for us that there is no relation between the psychic pressure (stress) and functional satisfaction. In this last one treated three variable: the wages, contents of work, type of control which east is cleared up for us through the calculation of the coefficient relational between these alternatives (wages, contained work, type of control) and the stress which it are a very weak relation affirms that the latter does not influence the three variable ones. This pressure is one of the subjects (topics) which concerns to have a large potion of the studies because of its importance in the life of the individuals and the organizations.

Functional satisfaction is considered among the alternatives which draws the attention of the researchers being given his relationship to the reality and the situation of the workman in the company. There exists also much of factors which influence it which is: the factor of the wages, of the contents of work, the type of control which one learned in consideration in this research, for that one believes that the fact of studying this subject needs more than troubles and also it must be total because it was limited only has three alternatives. This is why one proposes a continuity of research on this subject while basing oneself on other alternatives.

Lastly, one can say that it is necessary to limit the causes of the stress by taking into account nature and the considerations of which which are practised work in order to carry out a great satisfaction in the workman and thus to carry out the objectives of the individuals and the organization together.

ملخص البحث

تناولنا في هذه الدراسة الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية،

و من خلال نتائج الدراسة الميدانية تبين لنا عدم وجود علاقة إرتباطية بين الضغط النفسي و الرضا الوظيفي، و

هذا الأخير الذي تناولنا فيه ثلاث متغيرات و هي الأجر، محتوى العمل و نمط الإشراف و التي تبين لنا من

خلال حسابنا لمعامل الإرتباط بين هاته المتغيرات (الأجر، محتوى العمل، نمط الإشراف) و الضغط النفسي أنه

علاقة جد ضعيفة، تؤكد عدم تأثر هذه المتغيرات بمتغير الضغط النفسي، هذا الأخير الذي يعتبر من المواضيع

التي بدأت تنال القسط الكبير من الدراسات لمال من أهمية في حياة الأفراد و كذلك في حياة المنظمات، إلى

جانب الرضا الوظيفي الذي يعتبر من بين المتغيرات التي تحظى بإهتمام الدارسين نظرا لإرتباطه بواقع و

وضعة العامل في المؤسسة، و هناك العديد من العوامل التي تؤثر عليه ابتداء من عمل الأجر، و كذلك محتوى

العمل وصولا لنمط الإشراف... و هي العوامل التي تناولناها في بحثنا هذا، و لهذا فإننا نعتقد بأن البحث في

هذا الموضوع يحتاج إلى إتمام أكثر و دراسة أشمل و أعم، لأننا أفتصرنا على ثلاث متغيرات فقط، و لهذا

نقترح مواصلة البحث في هذا الموضوع و الإعتماد على متغيرات أخرى، و يمكننا القول في الأخير أنه يجب

محاولة التقليل من مسببات الضغط النفسي و ذلك بمراعاة الطبيعة و الظروف التي يمارس فيها العمل، من

أجل تحقيق أعلى درجات الرضا لدى العمال و بالتالي يمكن تحقيق أهداف الفرد و المنظمة معا