

أثر ضغوط العمل على الرضاء
الوظيفي داخل التنظيمات
دراسة ميدانية

إعداد

د. ياسمين علاء الدين علي

مدرس علم الاجتماع بكلية البنات - جامعة عين شمس

تاريخ الاستلام: ٢٠٢٢/١/١٨ م

تاريخ القبول: ٢٠٢٢/٢/١٩ م

ملخص:

انطلقت الدراسة الراهنة من تساؤل رئيس مفاده: "ما أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات؟"، وقد تعرضت الدراسة لثلاثة مفاهيم أساسية، هي: ضغوط العمل ومصادرها، والرضاء الوظيفي، وبيئة العمل. كما اعتمدت على مدخل نظري مكون من ثلاث نظريات، هي: نظرية النسق الاجتماعي، ونظرية المعوقات الوظيفية، ونظرية مدخل التوافق القيمي. وتُعد الدراسة الراهنة من الدراسات الوصفية التحليلية، أما المنهج المستخدم للدراسة فهو المنهج الوصفي، وقد تم الاعتماد على استبيان إلكتروني كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيق الدراسة على شركة بيروفيرتاس (Bureau Veritas) لإصدار الشهادات المهنية للقطاعات الصناعية، وتم سحب عينة عمدية من العاملين بالشركة مجال الدراسة لتكون (٢٧٠) مفردة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن تنظيم مجال الدراسة يقوم بإعداد برامج تدريبية وتأهيلية تشجع العاملين على تقبل الظروف الوظيفية لمهنتهم، مما يسهم في التخفيف من وطأة ضغوط العمل، وكذلك تقديم الحوافز المادية والمعنوية؛ لما لهما من أثر كبير في التخفيف من ضغوط العمل، وبالتالي يقلل من نسبة الضغوط عليهم، كما كشفت الدراسة الراهنة عن المزيد من أسباب ضغوط العمل ومحاولة إيجاد حلول لها، تمثلت في أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالتنظيم مجال الدراسة بدرجة (متوسطة)، وكانت أهم الضغوط التي كانوا يتعرضون لها: كثرة ساعات العمل، وسوء الإضاءة في المكان، كما توصلت الدراسة -كذلك- إلى أن الرضاء الوظيفي لدى العاملين بالتنظيم مجال الدراسة متحقق بدرجات متفاوتة بين المستويات الإدارية المختلفة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل - الرضاء الوظيفي - بيئة العمل.

The Impact of Work Stress on Job Satisfaction within Organizations A Field Study

Abstract:

The current study started from a main question: “What is the impact of work stress on job satisfaction within organizations?” The study was exposed to three basic concepts: work stress and its sources, job satisfaction, and work environment. It also relied on a theoretical approach consisting of three theories: the social system theory, the functional obstacles theory, and the value compatibility approach theory. The current study is one of the descriptive analytical studies, and the method used for the study is the descriptive one. An electronic questionnaire was relied on as a tool for data collection, and the study was applied to the Bureau Veritas company to issue professional certificates for the industrial sectors, and a deliberate sample of the company's employees in the field of study was withdrawn to be (270) individuals. The study reached a number of results, including: organizing the field of study prepares training and rehabilitation programs that encourage workers to accept the job conditions of their profession, which contributes to alleviating work pressures, as well as providing material and moral incentives; Because of their significant impact on alleviating work pressures, and thus reducing the percentage of pressure on them, the current study revealed more causes of work pressures and trying to find solutions to them. It was represented in that the work pressures that the organization's workers are exposed to in the field of study to a (medium) degree, and the most important pressures they were exposed to be: the large number of working hours, and the poor lighting in the place. To varying degrees between different administrative levels.

Keywords: work stress - job satisfaction - work environment.

المقدمة:

يُعد المورد البشري موردًا له طابع خاص جدًّا، فهذا المورد الوحيد الذي لا يمكن لأي تنظيم إنتاجه أو تقليده؛ فالتنظيم حتى يمتلك موردًا بشريًا متميزًا لديه طريقتان، الأولى من خلال توظيف مورد يمتلك قدرات وكفاءات تتلاءم مع العمل الذي يشغله، والثانية عن طريق تدريب وتنمية الموارد البشرية وجعلها قادرة على التكيف مع متطلبات العمل.

وقد اهتم الباحثون بدراسة الموارد البشرية وتطورها وتوفير الظروف الملائمة لها بإيجاد أساليب عمل حديثة وظروف عمل مناسبة - ورغم هذا الاهتمام - لا يمكن تفسير ظهور كثير من المشاكل والعراقيل التي تقف حاجزًا أمام الوصول إلى أهداف التنظيم، ومن بين هذه العراقيل - ضغوط العمل - التي أثارت كثيرًا من التساؤلات وخلقت كثيرًا من المشاكل على مستوى الكفاءة المهنية ومستوى الرضاء الوظيفي، وقد امتد تأثير هذه الضغوط إلى صحة الفرد وحالته الاجتماعية مما استوجب دراسة موضوع ضغوط العمل وأثرها على الرضاء الوظيفي، ومن هنا زاد الاهتمام بموضوع ضغوط العمل اهتمامًا عاليًا من قبل الباحثين في مجالات عدة؛ لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمؤثرات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة القلق والانفعال والتوتر، مما يؤثر على صحته والتفاعلات الجسدية، وبالتالي انعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين في المنظمات (إبراهيم المومتي، ٢٠١٨: ٤٥).

وبناء على ذلك، يُعدُّ موضوع ضغوط العمل من الموضوعات المهمة التي نالت اهتمامًا كبيرًا في شتى العلوم بصفة عامة وبصفة خاصة في الإدارة

والسلوك التنظيمي، فهذا العصر يتميز بالتغيير السريع والمستمر مما يؤدي إلى تقاوم الضغوط لدى العاملين في التنظيمات، حيث يتعرض العاملون لحالات من الاضطراب والقلق والخوف والغضب مما يؤثر سلبًا على حالتهم الصحية والنفسية والاجتماعية، بالإضافة إلى تعرضهم لمثيرات مادية في بيئة العمل كزيادة أو انخفاض درجة الحرارة أو عدم توافر الظروف الصحية المناسبة أو ارتفاع الضوضاء وانخفاض الإضاءة والتجهيزات المكتبية ومثيرات معنوية كعدم المشاركة في اتخاذ القرار وطول ساعات العمل وانخفاض الأجور وعدم تقبل الاقتراحات والشكاوى من قبل الإدارة العليا؛ مما ينعكس ذلك على مستوى رضائهم الوظيفي ويؤثر على موقفهم تجاه عملهم وبالتالي يعيق التنظيمات في الوصول لأهدافها التي تسعى إلى تحقيقها.

وتختلف مصادر ضغط العمل التي يوجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل، كما تختلف درجة الشعور بضغط العمل تبعًا لعوامل كثيرة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي (منيرة تماسيني، ٢٠١٥: ٦).

وفي ضوء ذلك فإن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في سياقات العمل لها تأثير سلبي يعود على التنظيم والفرد نفسه، وبالتالي أصبحت التنظيمات تسعى بكل ما أتت من قوة إلى إيجاد حلول تنقص من حدة هذه الضغوط، وفي المقابل تزيد من درجة الرضاء الوظيفي؛ حيث أصبحت قضية الرضاء الوظيفي محل اهتمام كثير من التنظيمات لما لها من أهمية كبيرة نظرًا لدورها البارز في الأداء الوظيفي للعاملين ذلك التنظيمات، وأيضًا من أجل الحفاظ على أمن واستقرار تلك التنظيمات.

أولاً- مشكلة الدراسة وأهميتها:

تُعد ضغوط العمل من الظواهر التي ازدادت انتشاراً في مختلف ميادين العمل؛ وذلك بسبب تطور المجتمع وتغير متطلبات الحياة، التي تحول دون تحقيق التنظيم لأهدافه الاستراتيجية من جهة وحصول الموارد البشرية على مستوى من الرضاء الوظيفي من جهة أخرى، كما ارتبطت ضغوط العمل بطبيعة العمل الذي يؤديه المورد البشري وكذلك قدرة هذا الأخير على العمل مع هذه الضغوط والتأقلم معها.

حيث يعيش الفرد ويتعامل مع عناصر بيئية تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة؛ حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي، مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيائية والاجتماعية والنفسية حيث يصعب عليه التكيف معها وهذا يظهر بخاصة في المجال المهني؛ حيث يعاني العاملون داخل التنظيمات المختلفة من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد. ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط، فمنهم من تدفعه-تلك الضغوط- إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع بالبعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الأداء وبالتالي تواجه كثير من التنظيمات مشاكل كثيرة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها الاستراتيجية (ونام عباس، ٢٠١٨: ٩٦-٩٧).

لقد أصبح هناك اعتقاد قوي بين الباحثين والممارسين في مجالي السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية بأن الضغوط التي تمارس على الفرد في العمل لها نتائج غير مرغوبة على مستوى كل من: صحة الفرد وأداء جماعة العمل والتنظيم ككل وقدرته على تحقيق أهدافه؛ حيث تترتب عليها تكاليف عالية في شكل خسائر مالية ناتجة عن مرض الأفراد وارتفاع معدلات الدوران وحوادث العمل ومن ثم انخفاض الإنتاجية، وقد أشار تقرير الوكالة الأوروبية لأمن وصحة العاملين إلى ٢٨% من

العاملين في الوكالات الأوروبية لديهم مشاكل ناتجة عن ضغوط العمل؛ حيث تؤدي هذه الضغوط إلى أمراض تتسبب في نصف أيام العمل الضائعة والتي تصل إلى ٦,٧ مليون يوم عمل تكلف الاقتصاد البريطاني (٣,٧ - ٣,٨ مليون جنيه إسترليني). كما استعرض ميدجلي Midgley (٢٠٠٥) من خلال تقرير التنظيم الدولي للعاملية International Labor Organization الذي أكد أن معدل الكفاءة الناتجة عن ضغوط العمل قد تكلف الناتج القومي في أي مكان في العالم خسائر قد تصل إلى ١٠% من الدخل الوطني، ومن جهة أخرى فالرضاء الوظيفي للعاملين يساعدهم على التوافق المهني وإقامة علاقات طيبة مع الزملاء والرؤساء، ويجعل العامل قادرًا على تحمل أعباء العمل وتقبل نتائج هذه الأعباء؛ حيث إن هناك عاملين يؤثران على الرضاء المهني، هما: حجم العمل Work Load والمواعيد شديدة التحديد لتنفيذ الأعمال والمسئولية، أما العامل الثاني فيتضمن مطالب خاصة بالسياسات المؤسسية وخاصة تلك التي تهتم بأمن العمل على حساب كفاءة العاملين ومستوى نموهم المهني (فوزية عبد الباقي، ٢٠٠٨: ١٦٠-١٦٢).

حيث أكدت نتائج كثير من الدراسات، مثل: (Michailidis & Georgiou, 2003, Mohammed, Manzoor 2011, Trivellas Reklities 2013) طبيعة ضغوط العمل التي تواجه العاملين وشعورهم بالرضاء أو عدمه تجاه عملهم يؤثر بدرجة كبيرة، كما أن قلة الضغوط لديهم تؤثر على سلوك الفرد فيصبح أكثر إيجابية في التعامل مع أمور الحياة، كما أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين الإجهاد الوظيفي والرضاء الوظيفي بمعنى أنه كلما زاد الإجهاد الوظيفي قل الرضاء لدى أفراد عينة الدراسة من الممرضات.

وفي هذا الإطار تناولت كثير من أدبيات التراث البحثي قضية ضغوط العمل وكشفت عن آثارها السلبية على التنظيم والفرد وجماعات العمل وفي ضوء هذه الدراسات الأمبريقية، تتبلور إشكالية الدراسة في أن هناك ضغوطاً تواجه العاملين في

بيئتي العمل الداخلية والخارجية من ظروف مادية وتمثل مصدرًا للضغوط وذلك لما يحدث فيها من تغيرات اقتصادية وسياسية وقانونية واجتماعية، كل هذه التغيرات تؤثر على أداء العاملين ورضائهم بالتنظيم مجال الدراسة، بالإضافة إلى الخصائص والسمات وأنماط الشخصية تمثل ضغوطاً على الفرد؛ لأن ارتفاع مستوى طموح العاملين يشكل ضغطاً عليهم وعدم الاتزان الانفعالي لدى بعض الأفراد يشكل ضغطاً إضافياً.

ومن هنا لقد أصبحت ضغوط العمل تمثل بعداً أساسياً في فهم انخفاض مستوى رضاء العاملين والذي يؤدي بدوره إلى انخفاض مستوى إنتاجيتهم وارتفاع معدل دوران العمل، ولذلك فإن الرضاء الوظيفي يُعدُّ من الجوانب الأساسية التي يجب الاهتمام به وتحديد المتغيرات المؤثرة عليه ومنها ضغوط العمل حتى يمكن صياغة بيئة عمل إيجابية تدعم الرضاء الوظيفي لدى العاملين بصفة عامة والقيادات الإدارية بصفة خاصة.

وفي ضوء هذا التوجه النظري نجد إشكالية الدراسة الراهنة تتبلور في التساؤل الآتي: ما أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي؟ وتكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول موضوعاً حساساً وخطيراً بالدرجة الأولى وهو ضغوط العمل بحيث ثبت أن هذا الأخير يرتبط مع أكثر المتغيرات التنظيمية غير المرغوبة والتي تهدد استمرارية التنظيم كالتغيب والانسحاب المدرك من العمل وكذلك نسبة ارتفاع دوران العمل، ولهذا عامة فإن أهمية الدراسة الراهنة تظهر في العناصر التالية:

الأهمية النظرية:

تجسدت أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية في دعم البحوث والدراسات السابقة، وتتجلى أهمية هذه الدراسة في أنها تسلط الضوء على انعكاس ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي من خلال:

- أ- تناول الدراسة موضوعاً مهماً في علم الاجتماع التنظيمي وعلم النفس الصناعي متمثلاً في ضغوط العمل ومفهومه وكذلك علاقته بالرضاء الوظيفي.
- ب- إن الدراسات الخاصة بضغوط العمل معظمها يتركز على مسببات الضغوط بالدرجة الأولى من خلال معرفة مصادرها وآثارها ببيئة العمل. لذا؛ فإن هذه الدراسة تعتبر من الدراسات العلمية التي توجه لدراسة علاقة ضغوط العمل بالرضاء الوظيفي داخل التنظيمات.
- ج- تساهم هذه الدراسة بما تقدمه من نتائج وتوصيات حول علاقة ضغوط العمل بالرضاء الوظيفي إلى إثراء المكتبة العربية بهذا النوع من الدراسات.
- د- توجيه أنظار المسؤولين للتعامل مع هذه الضغوط ومحاولة التغلب أو الحد منها لزيادة فاعلية الاداء لموظفيهم وزيادة مستوى إنتاجيتهم بأقل ما يمكن من الجهد والخسائر.

الأهمية التطبيقية:

- أ- تُمكن هذه الدراسة بما تقدمه من نتائج وتوصيات مستمدة من دراسة ميدانية تعرّف العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والرضاء الوظيفي، والتي يمكن منها القراءة عن ملامح التطوير داخل التنظيم، فتقوم هذه الدراسة على إعطاء نظرة واسعة عن أهم مصادر ضغط العمل على الواقع الميداني.
- ب- تُمكن هذه الدراسة المؤسسات والتنظيمات ذات الصلة من تفعيل دورها في إعطاء مؤشرات واضحة وميدانية تساعد العاملين على تحديد احتياجاتهم التدريبية وفي رفع الرضاء الوظيفي.

- ج- تُمكن هذه الدراسة من إلقاء الضوء على كثير من المشاكل التي تواجه التنظيم بسبب ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون مما يساعد في وضع الحلول المناسبة الميدانية والتي تتماشى مع طموحات وقدرات الموظفين.
- د- تُمكن هذه الدراسة من الوصول إلى أساليب واستراتيجيات للتعامل مع ضغط العمل الذي سوف ينعكس على أداء العاملين.

ثانياً- تساؤلات الدراسة:

- تتطلق الدراسة الراهنة من تساؤل رئيس مفاده: "ما أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي؟" ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس مجموعة من تساؤلات فرعية:
- ما أسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالتنظيم؟
 - ما مستوى الرضاء الوظيفي لدى العاملين بالتنظيم؟
 - ما مدى تكيف العاملين بالتنظيم مجال الدراسة مع ضغوط العمل اليومية؟
 - ما الاستراتيجيات التنفيذية التي تستخدمها الإدارة العليا بالتنظيم مجال الدراسة للحد من ضغوط العمل وزيادة الرضاء الوظيفي للعاملين؟

ثالثاً- مفاهيم الدراسة:

- تتمثل مفاهيم الدراسة في: (ضغوط العمل ومصادرها - والرضاء الوظيفي - وبيئة العمل).

(١) ضغوط العمل ومصادرها:

يُشير مفهوم ضغوط العمل إلى الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياته وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والدور الذي يمثله صاحب الوظيفة وخصائص الدور. وتتكون الضغوط المهنية من مجموعة

من العوامل البيئية التي تؤثر سلبيًا على أداء الفرد في العمل، ومنها: غموض الدور، وصراع الدور، وظروف العمل البيئية (البيئة الفيزيائية)، وعبء العمل، والعلاقات الشخصية في العمل، وهذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد داخل التنظيم (محمود العميان، ٢٠٠٥: ١٥٩).

وتُعدُّ ضغوط العمل بمثابة الاستجابة للمثيرات التي تتواجد في بيئة الأفراد العاملين والتي تؤثر على أداء أعمالهم بشكل سلبي وتضعف رضاهم الوظيفي اتجاه عملهم؛ حيث ينتج عنها ردود أفعال والتي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم (الدوسري مبارك، ٢٠١٠: ١٣).

كما تختلف ضغوط العمل باختلاف مصادرها المتعددة، ومن فرد إلى آخر، ومن مؤسسة إلى أخرى مما يجعل رصدها وتحديدها يتباينان؛ فهناك مصدر داخلي للضغوط: أي من داخل المؤسسة، ويشمل هذا المصدر كلا من الضغوط الناجمة عن العاملين، وعن نظام العمل وعن اللوائح والنظم الداخلية للمؤسسة. ومن جهة أخرى فإن هناك مصدرًا خارجيًا للضغوط: فهو يتصل بالبيئة المحيطة بالمؤسسة من تنظيمات ومؤسسات مختلفات داخل المجتمع، بما تضعه من قيود وضوابط تأثيرية على تلك المؤسسة، وبما تفرضه من ضغوط للاستجابة لمطالبها المختلفة (محسن أحمد الخضير، ٢٠٠٤: ٧١).

وفي إطار ما سبق، يتحدد التعريف الإجرائي لضغوط العمل من خلال المؤشرات التالية:

- الاستجابة للمثيرات التي تتواجد في بيئة العمل للأفراد العاملين والتي تؤثر على أداء أعمالهم بشكل سلبي وتضعف رضاهم الوظيفي اتجاه عملهم.
- ينتج عن ضغوط العمل ردود أفعال تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم.

- هي تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي.
- تختلف ضغوط العمل باختلاف مصادرها المتعددة (تنظيمية - خارجية - شخصية)، ومن فرد إلى آخر، ومن مؤسسة إلى أخرى مما يجعل رصدها وتحديدتها يتباين داخل التنظيمات.

(٢) الرضاء الوظيفي:

يعرف الرضاء الوظيفي أنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساسًا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضاء نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد القيام بعمله دون ملل أو ضيق، أي أنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل، وأن الرضاء الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج (عاصم عبد اللطيف، ٢٠١٥: ٧).

ويشير الرضاء الوظيفي إلى حالة الفرد العامل التي تعكس مدى قبوله بالعوامل الوظيفية المحيطة ببيئة عمله وتتمثل في: الرضاء عن الأجر، والوظيفة، وأسلوب الأشراف، ومجموعة العمل، والترقية، وتقبل الشكاوى والمقترحات. كما يتميز بأنه حالة من القناعة والقبول الناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي إلى الشعور بالثقة بالعمل والولاء والانتماء وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته (عارف الجريد، ٢٠٠٧: ٤٨).

وبناءً على ما سبق، يتحدد التعريف الإجرائي للرضاء الوظيفي من خلال المؤشرات التالية:

- هو الشعور الداخلي للأفراد العاملين بالمنظمات الحكومية والخاصة، ويأتي نتيجة لقناعة الفرد بالعمل الذي يؤديه والفرد الذي يكون لديه ذلك الرضاء تكون لديه مشاعر وصفات إيجابية نحو العمل، وهو ما يسمح له بتحقيق طموحاته.
- استعداد الفرد لبذل المزيد من الجهد من أجل تحقيق أهداف التنظيم وزيادة فاعليته ورغبته الشديدة بالاستمرار كعضو في التنظيم الذي يعمل به.
- تتجسد عدة مظاهر للرضاء تتصل بسلوك العاملين داخل التنظيم، مثل: انخفاض معدلات الغياب، وقلة الشكاوى، وندرة الصراعات والمنازعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على الرضاء واستقرار العمال.
- إن الإبداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض معدل دوران العمل كلها منشورات تدل على رضاء العاملين إلى حد كبير عن عملهم.
- تُعدُّ الصورة الذهنية الإيجابية المحببة للمنشأة أو المنظمة، نوعها، ونوع العمل بها، وطريقة الأفراد العاملين مؤشرا مهمًا للرضاء عن العمل وبخاصة أن هذه الذهنية الإيجابية عن العمل والمنظمة في أذهان العمال تؤدي دائما إلى أن يدافع العمال عن منظماتهم وأن يقفوا بجانبها وأن يكون لهم ولاء وانتماء لها، وهذا مظهر من مظاهر رضاء العاملين عن عملهم.

(٣) بيئة العمل:

تُشير بيئة العمل إلى المكان الذي يؤدي فيه الشخص وظيفته، وتشمل بيئة العمل جميع الظروف والعناصر المادية والنفسية التي بدورها يمكن أن تؤثر في مشاعر

الموظف، وعلى علاقاته وتعاونه مع زملائه في مكان عمله، وعلى كفاءته وصحته، وتنقسم بيئة العمل إلى: بيئة العمل الداخلية: الانطباع العام المتكون لدى أعضاء المؤسسة والمتضمن متغيرات كثيرة كأسلوب معاملة المديرين لمؤوسيتهم، وفلسفة الإدارة العليا، وجو العمل، وظروف ونوعية الأهداف الذي تبغي المؤسسة تحقيقها (حماد الظاهري، ٢٠٠٧: ٢٤-١٩). وبيئة العمل الخارجية: كل ما يقع خارج حدود التنظيم وهي أيضا كل القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المنظمة وتقع خارج حدودها، فبيئة العمل الخارجية للتنظيم هي عبارة عن مختلف المؤثرات والمكونات والجوانب التي تحيط بالمنظمة وتتفاعل معها كنظم مفتوحة ومترابطة (نائيل العواملة، ٢٠٠٩: ٦٠).

وتأسيسًا على ما سبق، يتحدد التعريف الإجرائي لبيئة العمل من خلال
المؤشرات التالية:

- مجموعة من العناصر المستمدة من البيئة كلية ولكنها تشكل قوة ذات تأثير على المنظمة، وهي مرتبطة بعناصر داخل حدود المنظمة، مثل: (فلسفة الإدارة العليا، وجو العمل، وظروف ونوعية الأهداف التي تبغي المؤسسة تحقيقها)، وتعرف العناصر من البيئة الخارجية المنظمة والمرتبطة أو المحتمل ارتباطها بوضع الأهداف والوصول إليها وتشمل المنافسين والمستهلكين والموردين والعملاء والمنظمات التي تمارس رقابة على المنظمة والاتحادات المختلفة والحكومة.
- النظرة الكلية للمنظمات الإدارية على أنها كائن عضوي يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة، وهو بهذا المعنى يشير إلى القيم والاتجاهات السائدة في التنظيمات الإدارية ومدى تأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين وعلى مجمل العملية الإدارية، وبيئة العمل كإطار معنوي تمثل الانطباع العام المتكون لدى أعضاء المنظمة أو المؤسسة والمتضمن لمتغيرات كثيرة، مثل: فلسفة الإدارة العليا، وظروف العمل ونوع العلاقات بين أفراد التنظيم.

رابعاً. الإطار النظري للدراسة:

سوف يتم تناول قضايا الإطار النظري التي تنبثق من نظرية النسق الاجتماعي ومدخل المعوقات الوظيفية ومدخل التوافق القيمي كمدخل نظرية، وفي النهاية يتم عرض القضايا النظرية الموجهة للدراسة الراهنة.

١- نظرية النسق الاجتماعي:

يعرف بارسونز النسق الاجتماعي أنه "مجموعة من الأفراد المدفوعين بميل إلى الإشباع الأمثل لاحتياجاتهم، أما العلاقات السائدة بين أفراد هذه المجموعة فتحدد طبقاً لنسق من الأنماط المركبة والمشاركة ثقافياً وتحتاج هذه القضية شأنها شأن كثير من القضايا التي تتضمنها مؤلفات بارسونز إلى تفسير مفصل مرتكز على الإشارة المستمرة للتحليل السابق للفعل الاجتماعي؛ فالأفراد مدفوعون إلى الإشباع الأفضل لاحتياجاتهم التي تسيطر على توجيهه الدفاعي، كما يعرف بارسونز علاقة الأفراد بمواقفهم الاجتماعية في ضوء الأنماط الثقافية الخاصة بهم (Wolfgang, 2004: 178-180).

وربما يشير مصطلح العلاقة إلى ما يطلق عليه توجيهه في سياق آخر؛ حيث يشير ذلك الجزء من أفكار بارسونز إلى المكونات الرئيسة الأخرى من توجيهه الفاعل إزاء الموقف وهو توجيهه التمييزي، وهنا لا يظهر مصطلح القيمة صراحة في أثناء التحليل وإنما يمكن افتراض أن الأنماط تتطوي على قيم، وتتميز هذه الأنماط بتركيب ومشاركة ثقافية، ويمكن أن يكون هذا الجانب من النسق الاجتماعي بمثابة قنطرة بين الأنماط الاجتماعية والثقافية؛ فالنسق الاجتماعي ينطوي على شيئاً ينتمي إلى الثقافة (Luhmann, 2013: 25-40).

كما تحدث بارسونز عن طريقة عمل النسق الاجتماعي؛ فذكر أنه على كل نسق لابد أن يجد حلاً لعدد من المشكلات وأطلق على هذه المشكلات أو الشروط اسم الملزمات الوظيفية أو المتطلبات الوظيفية، وتتكون هذه الوظائف من:

- **التكيف:** ويعني أن كل نسق اجتماعي عليه أن يتكيف مع البيئة الاجتماعية والمادية التي يوجد فيها.
- **تحقيق الهدف:** ويقصد به أساليب الأفراد الفاعلين من أجل تحقيق الهدف.
- **التكامل:** معنى أن النسق يعتمد على مجموعة من الأساليب والقيم والمعايير التي تربط الفرد بالمجتمع فينتج التكامل المعياري في نسق المجتمع العام ككل، كما ينصب التكامل داخل الأنساق الفرعية على العلاقات التي تتم داخل النسق الفرعي.
- **المحافظة على بقاء النمط وإدارة التوتر:** ويعني به أن النسق بما يتضمنه من معايير وقيم لها عموميتها تؤدي إلى المحافظة على نمط التفاعل فلا يخرج أو ينحرف عن حدود النسق (طلعت لطفي، كامل الزيات، ٢٠٠٩: ٧٣).

٢- مدخل المعوقات الوظيفية:

لقد أسهم ميرتون من خلال جهوده في تطوير الكثير من المفاهيم في البنائية الوظيفية من خلال عرضه لمجموعة من الإسهامات النظرية وبمنهجية أكثر وضوحاً وملاسة للواقع الاجتماعي من مفاهيم بارسونز المعقدة والصعبة، والتي تكاد تنزع نحو التجريد أكثر من القدرة على التطبيق في الواقع الاجتماعي، ويرى ميرتون أن البنية التنظيمية تحمل في داخلها مثيرات الخلل الوظيفي، كما تؤدي إلى انخفاض الكفاءة التنظيمية (عبد الله محمد عبد الرحمن، ٢٠١٥: ٦٤).

ويقوم تفسير روبرت ميرتون للسلوك الاجتماعي بشكل عام على مقدار التطابق بين الأهداف الثقافية السائدة في عصر ما والمعايير المستخدمة كوسائل مشروعة لتحقيق تلك الأهداف، وهو بذلك يميز بين الأهداف الثقافية والحضارية من جهة والقيم والمعايير النازمة؛ لتحقيق تلك الأهداف من جهة أخرى، وعلى أساس ذلك يصبح

تحقيق الهدف في غاية الصعوبة ما لم تتطابق معه المعايير والقيم المستحدثة لتحقيقه على نحو كامل؛ فالقيم المعطاة للسلوك العلماني في المجتمعات الحديثة مثلا، لا تتفصل عن طبيعة الأهداف العامة لتلك المجتمعات، والتي تكمن في العمل على تحقيق المساواة بين المواطنين على مستوى الحقوق والواجبات بصرف النظر عن انتماءاتهم الدينية أو القبلية أو العشائرية (فيليب جونز، ٢٠١٠: ١٠٨).

ويستخدم ميرتون في هذا الإطار ثلاثة مفاهيم أساسية للتحليل، هي: الوظائف الكامنة أو غير المتوقعة مقابل الوظائف الظاهرة، ثم المعوقات الوظيفية مقابل الوظيفية، وأخيرا البدائل الوظيفية.

ويحاول ميرتون أن يضع افتراضات أساسية للتحليل الوظيفي تتلخص بما يلي:

١- إن لكل عنصر أو جزء في كل وظيفة أساسية مرتبطة له، وقد يكون هذا الكل نظاما اجتماعيا أو ثقافيا.

٢- تأخذ الوظيفة المتعلقة بكل جزء أو عنصر شكلا ظاهرا أو كامنا.

٣- إن لكل عنصر ضرورة بالنسبة إلى المنظومة، بغض النظر عن وظيفتها.

وبذلك تقوم النظرية على حسب رأي ميرتون على أساس الوحدة الوظيفية للمجتمع، وضرورة العناصر الثقافية في تلك الوحدة وإمكانية شمول التحليل الوظيفي للواقع الاجتماعي والثقافي.

ومن خلال الجمع بين آراء دوي وفيلين حاول ميرتون أن يربط بين الفعل والاستجابة لأفراد التنظيم في ظل ظروف متغيرة، واستخلص من ذلك الفكرة الرئيسية الأولى لنموذج المعوقات الوظيفية.

وباختصار تنهض الفكرة الأساسية لنموذج المعوقات الوظيفية على أن أعضاء التنظيم يستجيبون بطريقة ثابتة في المواقف المماثلة دون مراعاة للتغير بين

موقف وآخر، ونتيجة لهذا الجمود وعدم المرونة في علاقة الفعل والاستجابة تنشأ نتائج غير رشيدة على مستوى التنظيم.

كما أكد ميرتون أن الأفعال الناجحة في الماضي على أساس من التدريب والمهارة يمكن أن تسفر عن استجابات غير ملائمة في ظل ظروف متغيرة إضافة للجمود وعدم المرونة في علاقة الفعل والاستجابة للسلوك التنظيمي الرشيد، انتقد ميرتون قصور مناقشات فيبر بشأن الرشادة والكفاءة التنظيمية في توضيح الحد الذي يمكن أن يبلغه التنظيم في تحقيقهما، وهذا أمر يعد غير مقبول؛ إذ إن واقع التنظيم يقتضي وجود حدود لكل من الكفاية والخبرة والدقة والمصادقية.

وكما ينسحب هذا القول على التنظيم ككل ينسحب على الأفراد "فعندما يمارس التنظيم أنماطا من الضغط على أفراده فإنه يحدث عن قصد لضمان التزامهم بقوالب محددة من السلوك مع ضمان ولائهم للتنظيم وتحقيق أعلى درجة من الرشادة والنظام، ومن هنا تبرز أهمية الضبط وحاجة الإدارة الماسة إليه حتى تضمن ثبات السلوك التنظيمي مع إمكانية التنبؤ به (اعتماد علام، ١٩٩٤: ١٥٩).

٣- مدخل التوافق القيمي:

التوافق في القيم هو درجة الاتساق أو التماثل أو التشابه بين قيم الأفراد داخل التنظيم خلال فترة زمنية محددة، ويقدر وحدة القيم وتناسقها يكون تماسك التنظيم واستمراره، ويقدر التفاوت والتباين في هيكل القيم يكون تفككها وعدم قدرتها على تحقيق أهدافها.

ويتطلب التوافق أن يشترك الفرد مع باقي أفراد التنظيم في قدر معين من القيم والأفكار والمعتقدات ويتأثر ذلك بكل من: البيئة، والفرد نفسه؛ حيث يتبادلان عمليات التأثير والتأثر.

وتتمثل أهمية التوافق القيمي بالنسبة للأفراد والمنظمات فيما يلي:

- تحقيق درجة عالية من الرضاء عن العمل.
- زيادة درجة الالتزام بالسياسات والأهداف ونظم العمل.
- زيادة كفاءة الاتصالات وعملية اتخاذ القرارات وتبادل المعلومات.
- زيادة فعالية البرامج التدريبية.
- انخفاض معدلات الصراع بين الأفراد والجماعات.
- تماسك التنظيم وعدم انهياره.

وينقلنا هذا إلى التركيز على نظرية التوافق المهني وعلاقته بالرضاء عن العمل داخل التنظيم وأصحاب هذه النظرية: داويس، لوفكس وانجلاند، وتشير هذه النظرية في مضمونها إلى أن قدرات الشخص المتمثلة في: (المهارات والخبرات، والاتجاه، والسلوك، والقيم) عندما تتوافق مع متطلبات الدور أو التنظيم، فمن المتوقع أن يتم أداء المهام العمل بصورة جيدة ويتم النظر إليها بصورة مرضية من قبل الفرد، وفي الوقت ذاته فعندما تكون معززات الدور أو مكافآت العمل التي يقدمها التنظيم تتوافق مع القيم التي يسعى الشخص إلى إرضائها وإشباعها، فإن الشخص يكون أكثر رضاءً عن عمله (Dawas,1994:33-34).

وهناك ست قيم تمثل قيم توافقية ترتبط بمجالات العمل، والتي يسعى الأفراد إلى إشباعها وصولاً إلى الولاء المهني، هي: (Waskiewicz,1999:8-9).

- الإنجاز (الظروف والفرص التي تشجع على التقدم والنمو المهني).
- الراحة (ظروف العمل التي تقلل من الإجهاد).
- القيمة الاجتماعية (الاعتراف والتقدير والاحترام والهيبة).
- الإيثار (مساعدة الآخرين والوثام والتعاون والعمل في إطار أخلاقي).

- السلامة والأمان (السياسات الحمائية لمكان العمل والقدرة على إدارة الأزمات والتنبؤ).
- الاستقلال الذاتي (حرية التعبير والإبداع والمسئولية والضبط الذاتي).

ومن ثم تنطلق الدراسة الراهنة من إطار نظري تكاملي موجه لها، ويقوم على

عدد من الافتراضات هي:

- أن مصادر ضغوط العمل تختلف من نسق إلى آخر، ويجب أن تجد هذه الأنساق الحلول لهذه الضغوط؛ لكي تستمر بالعمل والإنتاج.
- أن كل نسق لا بد أن يواجه أربع مشكلات على الأقل؛ لكي يستطيع الاستمرار والبقاء وتحقيق التوازن.
- أساس المجتمع هو الميل نحو التوازن والانسجام والعمليات الرئيسية التي تساعد الأنساق على العمل والترابط فيما بينها.
- يصعب تحقيق الأهداف ما لم تتطابق مع القيم والمعايير المستحدثة التي تسهم في تحقيقها.
- أي تصرف أو سلوك من الأفراد لا يقوم على المعايير والقواعد التي تتوافق مع الأهداف يُعدُّ سلوكًا منحرفًا.
- كل معيار أو قاعدة يتميز بعدد من الوظائف المختلفة يرتبط بعضها إيجابيًا بتحقيق الأهداف، ويرتبط بعضها الآخر سلبيًا.
- أن المجتمع قادر على العمل بحكم شكل التنظيم الذي يتخذه ويسير عليه.
- ممارسة الضغط على الأفراد من قبل التنظيم الرسمي يضمن التزامهم بقواعد محددة من السلوك ومع ضمان ولائهم وتحقيق أعلى درجة من النظام والإنتاج.
- تؤدي الإجراءات السلطة في إطار ممارستها لعملية الضبط إلى تحديد الاختصاصات وتوزيع الوظائف على نحو يكفل التضامن والتكامل.

خامساً. الدراسات السابقة (رؤية تحليلية)

بدأت بوادر دراسة موضوع الرضاء الوظيفي من خلال ظهور حركة الإدارة العلمية لفريدريك تيلور وباهتمامها بالحوافز المادية للعمل، وبعدها بظهور حركة العلاقات الإنسانية كرد فعل على الأولى، والتي اهتمت بالحوافز المعنوية، أما عن الدراسات المرتبطة بضغط العمل فهي لا تزال في مهدها وأغلبها دراسات غربية، والقليل من الدراسات العربية نفسية تربوية بحتة تركز على مصادر الإجهاد، والاحتراق النفسي، وارتباطها بالأمراض السيكوسوماتية، والاعتمادات على مقياس واختبارات نفسية.

وسنقوم فيما يلي بعرض مبسط للدراسات الأكثر خدمة ومشابهة إلى حد ما لموضوع الدراسة الراهنة:

هدفت دراسة مكليدس وجورجي Michailidis and Georgiou حول

ضغوط العمل المهنية في البنوك، عام (٢٠٠٣)، إلى تعرّف طبيعة ضغوط العمل التي تواجه العاملين في البنوك؛ حيث أجريت الدراسة على عينة عشوائية من (٦٠) عاملاً من مختلف البنوك، وتم جمع البيانات باستخدام مقياس ضغوط العمل (Occupational)، وكان من أهم نتائج الدراسة: أن العامل يشعر بالرضاء أو عدمه تجاه عمله يؤثر بدرجة عالية على المستوي الضغط، كما أن العاملين الذين يكون مستواهم التعليمي عالياً تقل لديه ضغوط العمل ويتعاملون مع الضغوط بأكثر إيجابية.

بينما هدفت دراسة بكليش سودل Bakhshi Sudl حول تأثير الإجهاد المهني

على بيئة المنزل: دراسة تحليلية للمرأة العاملة في مدينة لوديانا عام (٢٠٠٨)، إلى معرفة ظروف العمل المختارة من النساء العاملات، وتحليل أثر الضغط المهني على المحيط العائلي حسب استجابات العينة المختارة للمرأة العاملة في مدينة لوديانا الهندية، وقد أخذت بعين الاعتبار معرفة الخصائص الشخصية والاجتماعية للفئات المختارة وأسره؛ مما أدى إلى ارتفاع عدد النساء المتزوجات اللائي ينضممن في قوة العمل

الرسمية إلى زيادة الضغط داخل البيت وداخل العمل على حد سواء، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (١٥٠) امرأة، تم اختيارهن من ثلاث فئات، تشمل: "الطبيبات، ومدرسات الجامعة، والعاملات في البنوك". وقد ضمت كل فئة (٥٠) امرأة، وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية تأثير هذه الضغوط على الرعاية المنزلية والنظام داخل المنزل، وقد نال هذا البند أعلى نقاط والاعتماد على الخدمات لم يتغير أعلى النقاط، أما الضغط على الحياة الاجتماعية والترفيهية فقد كانت النقاط الأكثر للخروج في أيام العطلات، أما الأقل تفضيلاً فقد سجله البند الاستمتاع بالالتزامات الاجتماعية، أما البند الأكثر تأثيراً فكان الضغط على الأعمال المتنوعة؛ فقد تبين أن أعلى النقاط تم تسجيلها لصالح الاهتمام بسداد الفواتير والشبكات والتأمينات، أما النقاط الأقل فقد سجلها متابعة احتياجات المطبخ.

كما جاءت دراسة مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري حول العلاقة بين ضغوط العمل والرضاء الوظيفي عام (٢٠١٠)، لتهدف إلى توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والرضاء الوظيفي من وجهة نظر الأفراد العاملين بحرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، وقد تكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، وجاء عددهم مكوناً من (٤٢٣) فرداً، وقام الباحث باختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة حسب المعدلات الإحصائية، والتي تحدد الحد الأدنى لحجم العينة بـ (٢٠٣) من الأفراد العاملين في مركز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة وذلك بدرجة دقة = ٩٠%. وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي: اتضح أن مستوى ضغوط العمل لدى معظم أفراد الدراسة مرتفع، وذلك بمتوسط حسابي (٣,٥) وهو مؤشر يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي. بجانب عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية من خلال معامل بيرسون عند مستوى (٠,٠٥) فأقل بين ضغوط العمل ومستوى الرضاء الوظيفي؛ مما يوضح أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في حرس الحدود لا تؤثر على مستوى رضائهم الوظيفي.

بينما أُلقت دراسة شاطر شفيق حول أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي للموارد البشرية عام (٢٠١٠) الضوء على ضغوط العمل، وهدفت إلى تعرّف طبيعتها ومصادرها وأسبابها وأهم آثارها على الرضاء الوظيفي وعلى الموارد البشرية، ومعرفة الأساليب التي تساعد على التعامل مع هذه الضغوط، أما الجانب التطبيقي فتتائجها تسعى إلى وضع استراتيجية فعالة للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل، والرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضاء الوظيفي، وقد استخدمت الدراسة المنهجين: الوصفي التحليلي، والتاريخي. أما عينة الدراسة فقد تمثلت في (٦٥) مفردة تم اختيارها عشوائيًا من كل الأصناف الوظيفية؛ حيث أجريت الدراسة على عينة من الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بولاية جيجل، وتدور إشكالية الدراسة حول: طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي لموارد البشرية في المؤسسة الصناعية. أما عن الأدوات المستخدمة فقد تم استخدام أداة الاستبيان. أما عن النتائج التي تم التوصل إليها فهي: أن مؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات عالية من ضغوط العمل، كما وتتمتع بمستويات منخفضة من الرضاء الوظيفي، وبالإضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة عن أن ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضاء الوظيفي.

كما هدفت دراسة منظور محمد Manzoor Mohammed حول

الرضاء الوظيفي ومصادر ضغوط العمل عام (٢٠١١)، إلى الكشف عن العلاقة بين الضغط الوظيفي والرضاء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات في لاهور، باكستان، وقد تم اختيار عينة مكونة من (١٥٥) موظفٍ في الجامعة، وخلصت النتائج إلى: أن الموظفين يتعرضون لمستوى متوسط من ضغوط العمل، كما أن مستوى الرضاء الوظيفي لديهم كان متوسطًا أيضًا، كما أشارت النتائج كذلك إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل والرضاء الوظيفي.

كما جاءت دراسة محمد حسن أبو رحمة حول معرفة ضغوط العمل وعلاقتها بالرضاء الوظيفي عام (٢٠١٢)، للكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظات غزة لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم، وكذلك معرفة درجة الرضاء الوظيفي لدى المشرفيين التربويين في وزارة التربية والتعليم العالي بوكالة الغوث في محافظات غزة، وكذلك الكشف عن العلاقة بين درجة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة ورضائهم الوظيفي. أما عن المنهج المتبع فهو المنهج الوصفي التحليلي، وأما عينة الدراسة فتتكون من (١٨٩) مشرفاً ومشرفة؛ حيثُ أجريت الدراسة مع المشرفين التربويين بمحافظات غزة، وتطور إشكالية الدراسة حول علاقة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة برضائهم الوظيفي، وأما عن الأدوات التي استخدمت في هذه الدراسة فتمثلت في الاستبيان. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها أنه: يتعرض المشرفون التربويون في محافظات غزة لمستوى متوسط من ضغوط العمل بنسبة (٣٤,٦٣%)؛ حيثُ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط التي تواجههم، وهي تعزى لمتغير الجنس ونوعه (حكومية أو تابعة لوكالة الغوث)، وعدد سنوات الخدمة كمشرف تربوي والمنطقة التعليمية، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير المؤهل العملي لصالح الماجستير فأعلى، كما توجد فروق تعزى لمتغير عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف لصالح أكثر من (١٥) مدرسة، كما كشفت الدراسة أيضاً عن أن درجة الرضاء الوظيفي للمشرفين التربويين لديهم تعزى لبعض المتغيرات، مثل: النوع والمؤهل العلمي، ونوع المدرسة (حكومية، أو وكالة)، وعدد المدارس التي يشرف عليها المشرف وعدد سنوات الخدمة كمشرف، والمنطقة التعليمية.

بينما أكدت دراسة تريفيلاس ريكتلس Trivellas Reklities حول تأثير ضغوط العمل على رضا الموظفين بالتنظيمات الخدمية عام (٢٠١٣)، أثير ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي لهيئة التمريض بالمستشفيات اليونانية؛ حيث إن ضغوط العمل إحدى المخاطر التي تؤثر على صحة الفرد، التي قد يتعرض لها الموظف، ويُعدُّ الرضاء الوظيفي عاملاً حاسماً في توفير خدمات ذات جودة عالية وأداء متميز؛ حيثُ قام الباحث بتوزيع (٢٧١) استبانة على الممرضات بالمستشفيات اليونانية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنّ للصراع ببيئة العمل وعبء العمل والعلاقات الإنسانية والتطوير الوظيفي أثراً على الرضاء الوظيفي، كما أكدت الدراسة ضرورة الاهتمام المكثف ببيئة العمل وتحسينها وتعزيز الرضاء الوظيفي عن طريق كل من الحوافز المادية والأمن الوظيفي.

أما عن دراسة فجر ساراناني Fajar Saranani حول تضارب الدور وتأثير الضغط على أداء الموظفين العاملين في أقسام العمل الداخلية عام (٢٠١٥)، فقد هدفت إلى دراسة أثر ضغوط العمل وصراع الدور على أداء العاملين في القطاع العام؛ حيث شملت (١١٠) من العاملين في القطاع العام في ولاية سولا ويسى الجنوبية بإندونيسيا، ومن أهم نتائج هذه الدراسة: عدم وجود أي أثر ذي دلالة إحصائية لصراع الدور على أداء العاملين، وأن الضغوط على العاملين تؤثر بشكل سلبي على أدائهم.

وجاءت دراسة عبد الرزاق ورحيلة مولاباخش Abdul Raziaa & Raheela Maulabakhah حول تأثير بيئة العمل على الرضاء الوظيفي عام (٢٠١٥)، لتحليل تأثير بيئة العمل على رضا الموظف الوظيفي لدى العاملين في قطاع اتصالات في مدينة كويتا بباكستان، وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (٢١٠) موظفٍ، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط

دالة إحصائيا بين بيئة العمل والرضاء الوظيفي للموظف، كما أظهرت النتائج: أن الحوافز المادية تؤثر بشكل إيجابي على الرضاء الوظيفي بمستوى يسمح بتحقيق الأهداف والغايات التنظيمية بفاعلية.

وجاءت دراسة ناتاشا خميسة وكارل بيلتزر **Natasha Khamisa & Karl Peltzer**

حول الاجهاد المرتبط بالعمل والإرهاق والرضاء الوظيفي والصحة العامة للممرضات عام (٢٠١٥)، للكشف عن العلاقة بين الإجهاد المرتبط بالعمل والرضاء الوظيفي للممرضات في جنوب أفريقيا، وذلك من خلال التطبيق على عينة مكونة من (١٢٠٠) ممرضة، وقد أظهرت النتائج أن مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة كان مرتفعاً بسبب كثرة المتطلبات الوظيفية وطول ساعات العمل؛ مما انعكس بشكل سلبي على مستوى الرضاء الوظيفي لديهم.

كما درست منيرة تماسيني العلاقة بين ضغوط العمل والرضاء

الوظيفي عام (٢٠١٥)، وقد هدفت إلى معرفة علاقة ضغوط العمل بالرضاء الوظيفي، ومن إحدى النظريات المستخدمة نظرية التقدير المعرفي لزاروس، والتي تعتمد على أن الضغوط تظهر بوجود تناقض بين متطلبات الفرد الشخصية؛ ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه، وتم استخدام الاستمارة كأداة لجمع البيانات من ميدان الدراسة، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية في بلدية سيدي عمران، كما تم في هذه الدراسة استخدام استبتيانيين: الأول لقياس ضغوط العمل، وهذا الاستبيان مكون من (٢٥) بنداً، والاستبيان الثاني كان لقياس الرضاء الوظيفي وهو مكون من (٢٧) بنداً، تم توزيعها على ثلاث أبعاد، هي: (مستوى العلاقات الاجتماعية - ودوران العمل - والتسيب المهني). وقد توصلت الدراسة إلى أنه كلما كانت ضغوط العمل متزايدة نقص مستوى العلاقات الاجتماعية داخل البلدية؛ فضغوط العمل تؤثر سلباً على العلاقات

الاجتماعية للموظفين، ويمكن إرجاع ذلك إلى زيادة الضغوط وكثرة أعباء العمل وقلة الصداقات ونقص تكوين علاقات الزمالة بين الموظفين، وأصبح كل موظف منشغلاً بأعماله التي لا تنتهي.

وتبلورت إشكالية دراسة محمد رiaz ونظير أحمد & Mohammed Riaz

Nazir Ahmed حول تأثير ضغوط العمل على الموظف (٢٠١٦)، حول تعرّف العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي، وذلك من خلال التطبيق على عينة مكونة من (١٠٠) ممرضة من مستشفى دق في أوكاراوند، وأهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج: أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي، بمعنى أنه كلما زاد الإجهاد الوظيفي قل الرضا لدى أفراد عينة الدراسة من الممرضات.

وهدفت دراسة عبد المجيد أشرف عبد التواب حول مستويات ضغوط العمل

لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك عام (٢٠١٧)، إلى الكشف عن مستويات ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك حول أبعاد ضغوط العمل المرتبطة بالعمل (عبء العمل - وغموض الدور - وصراع الدور - والأمان الوظيفي)، وضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية (العلاقة مع الرؤساء - والعلاقة مع الزملاء - والعلاقة مع الطلبة - وبيئة العمل)، والكشف كذلك عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك حول مستويات ضغوط العمل لديهم تعزى لمتغيرات (الجنس - والتخصص - والجنسية)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقد تم تطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة تبوك بشطريها بالمقر الرئيس بمدينة تبوك وتم استخدام الاستبانة كأداة، وكان من أهم نتائج الدراسة: مستوى ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك على

أبعاد محور الضغوط المرتبطة بالعمل، وضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية من وجهة نظرهنّ جاءت عالية جدًا؛ إذ بلغ متوسط استجابات أعضاء هيئة التدريس (٤,٣٦)، (٤,٤١) على التوالي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك حول بُعد الأمان الوظيفي تُعزى لمُتغير الجنس لصالح الإناث، ووجود فروق حول بُعد عبء العمل تُعزى لمُتغير التخصص لصالح التخصص العلمي، ووجود فروق حول بُعد عبء العمل تُعزى لمُتغير الجنسية لصالح الجنسيات غير السعودية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول باقي الأبعاد تعزى لمُتغيرات الجنس - التخصص - الجنسية.

كما أوضحت دراسة بومالية زكرياء، عابي عبد الحليم حول أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي للموارد البشرية بالإدارة العمومية - دراسة ميدانية عام (٢٠١٨)، تأثير ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي للموظفين في الإدارة العمومية، وقد تم الاعتماد على النظريات الآتية: النظرية السلوكية لسبيلجر، ونظرية هنري موراي، ونظرية الحاجات لماسلو، ونظرية العاملين لهيرزبرغ، ونظرية التوقع لفروم، وقد تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة، وتمت الدراسة في مديرية الموارد المائية لولاية المسيلة كمجتمع للدراسة؛ حيثُ طبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (٥٠) موظفًا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS. وتم استخدام أداة الاستبيان والملاحظة لجمع البيانات والمعلومات، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: أنه لا يوجد أثر لضغوط العمل المادية على الرضاء الوظيفي هذا من جهة، ومن جهة أخرى أظهرت النتائج أيضًا أنه لا يوجد أثر لضغوط العمل الفردية على الرضاء الوظيفي، كذلك بينت النتائج وجود أثر لضغوط العمل الجماعية على الرضاء الوظيفي لموظفي مديرية الموارد المائية بالمسيلة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

(١) يتبين من خلال ما تم استعراضه من الدراسات السابقة العالمية والعربية والمحلية، أنها توصلت إلى أن هناك اختلافاً من حيث النتائج، والأهداف، والأطر النظرية والمنهجية التي انطلقت منها كل دراسة.

(٢) لقد اعتمدت معظم الدراسات على الاستبانة كأداة أساسية في جمع البيانات، في حين يقل توجه الدراسات السابقة التي اعتمدت على المقابلة أو الملاحظة بوصفها أداة بحث رئيسة أو التكاملية بينها.

(٣) استخدام بعض المعالجات الإحصائية لتحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية. SPSS ومعادلة خط الانحدار، وجدول التوزيع التكراري.

(٤) اتجه تركيز أكثر الدراسات التي اهتمت بتناول تلك الموضوعات إلى الربط بين تأثير المتغيرات التي تتعلق بالشخصية وعلاقتها بمستوى ضغوط العمل للمجتمعات التي تم بحثها من حيث العمر والجنس.

(٥) يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أن هناك تبايناً على مستوى الهدف من الدراسة والأطر النظرية والمنهجية، ويظهر أن هناك اتفاقاً على بعض النتائج التي يمكن جعلها مقدمات لبحوث مستقبلية، وفي الوقت ذاته يمكن لهذه النتائج أن تساعد الباحثة في تفسير نتائج الدراسة الراهنة تلك النتائج ما يلي:

- أن شعور العامل بالرضاء أو عدمه تجاه عمله يؤثر بدرجة كبيرة على مستوى الضغط الممارس داخل التنظيم.
- وجود علاقة ارتباط دالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل والرضاء الوظيفي.

موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق للتراث البحثي لعدد من الدراسات في المجال أن مصادر ضغوط العمل وتأثيرها على الرضاء الوظيفي يتفاوت باختلاف الدول والمهن والتنظيمات التي ينتمي إليها الأفراد والعاملون، واستفادت الدراسة الراهنة من الاطلاع على الدراسات السابقة في بناء وصياغة مشكلة البحث وتحديد الإطار النظري للدراسة، وبناء أدوات جمع البيانات وتفسير النتائج.

وأما ما تتميز به هذه الدراسة الراهنة عن غيرها من الدراسات فهو احتمالها على متغيرات وأبعاد لم تتناولها تلك الدراسات؛ فأغلب الدراسات في هذا المجال منها ما وجه اهتمامه إلى الرضاء الوظيفي والقسم الآخر ضغوط العمل بشكل منفصل، والواقع أن المنطق يحتم التداخل لتشخيص ضغوط العمل والكشف عن مشكلاته وعلاجها وآليات تكيف العاملين معها والاستراتيجيات التي يستخدمها التنظيم للحد من تلك الضغوط في ظل التحولات المستحدثة، الأمر الذي يفضي إلى رفع مستويات الرضاء من خلال مشاعر العاملين التي تُشكل رضاءهم الوظيفي بناء على تلك العوامل.

سادساً- الإطار المنهجي للدراسة:

١- نوع الدراسة:

تُعد الدراسة الراهنة من الدراسات الوصفية التحليلية، والتي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليلها من خلال جمع البيانات والمعلومات؛ وذلك بهدف وصف تأثير ضغوط العمل في الرضاء الوظيفي للعاملين بالتنظيم مجال الدراسة.

٢ - منهج الدراسة:

تم الاستعانة بالأسلوب الوصفي؛ من أجل معرفة وصف وتحليل تأثير ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي وتسليط الأضواء على مختلف المشكلات المترتبة على الظاهرة مجال الدراسة، فتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعد من أكثر أساليب البحوث الوصفية شيوعاً؛ فعن طريقه يتم تعرّف آراء واتجاهات ومعتقدات وقيم ودوافع وسلوك العاملين اتجاه ظاهرة ضغوط العمل وتأثيرها على الرضاء الوظيفي، كما أنه بواسطته يمكن الكشف عن ظاهرة ضغوط العمل على العاملين بعد تحديد أسباب حدوثها وجوانب قوتها وضعفها وآثارها عليهم، وقد حاولت الباحثة من خلال هذا المنهج وصف الظاهرة المدروسة والمتمثلة في ضغوط العمل وتحليل مكوناتها، بمعنى تشخيص الظاهرة والوقوف على جوانب الضعف فيها - إن وجدت - لمعالجتها.

٣ - أداة جمع البيانات: تعتمد الدراسة الراهنة على (الاستبانة المتدرجة) "مقياس ليكرت الخماسي"؛ لقياس تأثير ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي، وتم تطبيقها إلكترونياً بمجتمع الدراسة.

٤ - صدق الأداة البحثية وثباتها:

أ- الصدق الظاهري "صدق المحكمين".

تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية متخصصين بمجال العلوم الاجتماعية؛ للتحقق من الصدق الظاهري لها، وبهدف الحكم على مدى ملاءمة بنود صحيفة الاستبانة للخصائص التي تقيسها، إضافة إلى الحكم وإبداء الرأي فيما يتعلق بمحاور الاستبانة المختلفة

والتعديل أو الحذف أو الإضافة أو إعادة الصياغة؛ حسب ما يرويه مناسباً؛ سعياً إلى تحقيق أهداف الدراسة الراهنة.

ب- الصدق البنائي:

قامت الباحثة بعد التصميم النهائي لأداة الدراسة (الاستبانة) وبعد التأكد من الصدق الظاهري "صدق المحكمين" له، وقد تم اختبار مجموعة صغيرة كعينة استطلاعية عشوائية قوامها "٢٠ مفردة"؛ بهدف أن تكون أداة الدراسة أقرب إلى الدقة والوضوح، وتم إخبار أفراد العينة؛ بهدف اختبار الأداة وتطبيقها عليهم وضرورة التعليق على الأسئلة وتشجيعهم على طرح الأسئلة لمعرفة الغامض أو التي يصعب الإجابة عنها؛ للتأكد من الصدق البنائي لأداة الدراسة.

٥- ثبات أداة الدراسة:

تم الاعتماد على طريقة الاتساق الداخلي والتي تعتمد على مدى ارتباط العبارات ببعضها داخل صحيفة الاستبانة، وارتباط درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للاستبانة بصفة عامة عن طريق تحليل البنود فبعد تطبيق صحيفة الاستبانة على عينة الدراسة التي يبلغ عددها (٢٧٠) مفردة تم حساب معامل ألفا كرونباخ للمقياس الكلي لتتراوح بين (٠,٥٨٤ - ٠,٨٠٣)، ويدل ذلك على قوة التماسك والاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة.

(٤) مجتمع الدراسة: في إطار اهتمام الدراسة الراهنة لضغوط العمل وتأثيرها على الرضاء الوظيفي، وتم جمع المادة الإمبريقية للدراسة من شركة بيروفيرتاس BUREAU VERITAS؛ فهي شركة عالمية قطاع خاص، وتقوم بتقديم خدمات

الاختبار والتفتيش وإصدار شهادات الأيزو، وهي شركة رائدة في المملكة منذ أكثر من خمس سنوات ولها فروع كثيرة في المملكة العربية السعودية، كما تتمثل مهمة الشركة في تقليل المخاطر وتحسين أداء العملاء ومساعدتهم على الابتكار لمواجهة تحديات المجتمع بثقة.

(٥) عينة الدراسة وخصائصها:

قامت الباحثة نظراً لصعوبة تحديد عينة عشوائية من العاملين بالشركة محل الدراسة، بسحب عينة عمدية (كرة الثلج) من العاملين بالشركة مجال الدراسة لتكون (٢٧٠) مفردة، وجاء معظم هؤلاء العاملون من الأجانب؛ حيث تمت ترجمة الاستبانة إلى اللغة الإنجليزية من أجل التطبيق، ثم تم الاتصال بهم لأخذ الموافقة لتطبيق صحيفة الاستبانة إلكترونياً.

وفيما يلي توضح بيانات الجدول رقم (١) الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة؛ وذلك من حيث الجنس والحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي وعدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (١) خصائص عينة الدراسة

المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع	138	51%
	132	49%
المؤهل العلمي	76	28.1%
	156	57.8%
	38	14.1%

أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات
دراسة ميدانية

المتغير	العدد	النسبة المئوية
العمر	أقل من ٢٥ سنة	60
	من ٢٥ - ٣٠ سنة	147
	٣٥ فأكثر	63
الحالة الاجتماعية	متزوج / متزوجة	71
	أعزب / عزباء	141
	مطلق / مطلقة	37
	أرمل / أرملة	21
سنوات الخبرة	أقل من ٣ سنوات	134
	من ٣ إلى ٤ سنوات	84
	٥ سنوات فأكثر	52
المجموع	٢٧٠	١٠٠%

يتضح من واقع نتائج الجدول رقم (١) والخاص بخصائص عينة الدراسة أن النسبة الأعلى من المبحوثين من الذكور؛ إذ بلغت نسبتهم (٥١%)، بينما جاءت نسبة الإناث (٤٩%)، وربما يرجع ذلك إلى ملاءمة ظروف العمل داخل التنظيم محل الدراسة للذكور أكثر من الإناث نظرًا لطول ساعات العمل اليومية بالشركة مجال الدراسة، وبالتالي فإن ظروف العمل تناسب الذكور أكثر.

أما بالنسبة لمتغير (المؤهل العلمي) فيتضح أن النسبة الأعلى كانت للذين تلقوا تعليمًا جامعيًا ونالوا درجة البكالوريوس؛ إذ بلغت نسبتهم (٥٧,٨%)، بينما بلغت نسبة

الذين تلقوا تعليمًا ثانويًا (٢٨,١%) من أفراد العينة تلقوا، و(١٤,١%) واصلوا في التعليم بعد الجامعي وحصلوا على دراسات عليا.

وقد أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى من الأعمار كانت (٥٤,٤%) للذين بلغت أعمارهم (من ٢٥ - ٣٠ سنة)، بينما كانت أعمار (٢٢,٢%) من أفراد العينة (أقل من ٢٥ سنة)، في حين بلغت أعمار (٢٣,٣%) (٣٥ فأكثر)، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن الشباب حديثي التخرج لا يمتلكون بعد الخبرة في مجال العمل بتلك النوعية من التنظيمات، بينما كانت الفئة العمرية من (٢٥-٣٠) هي الفئة الناضجة التي لديها خبرة في مجال عمل الشركة مجال الدراسة.

ووفقًا لمتغير (الحالة الاجتماعية) فقد أشارت النتائج إلى أن النسبة الأعلى وهي (٥٢,٢%) غير متزوجين، كما يتضح أيضًا أن (٢٦,٣%) من أفراد العينة متزوجين، و(١٣,٧%) مطلقيين.

أما بالنسبة لمتغير (سنوات الخبرة) فيتضح أن أعلى نسبة بلغت (٤٩,٦%)، وكانت للذين بلغت سنوات خبرتهم أقل من ٣ سنوات، بينما جاءت نسبة (٣١,١%) للذين سنوات خبرتهم (من ٣ إلى ٤ سنوات)، و(١٩,٣%) للذين سنوات خبرتهم (٥ سنوات فأكثر)، وهذا يدل على أن العمالة داخل التنظيم مجال الدراسة بمختلف الإدارات لديهم خبرة صغيرة بمجال العمل.

سابعًا. نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

ما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها سواء مادية أو سيكولوجية، وان ضغوط العمل قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض فقد وجد ليعمل، حيث أن تعدد مصادر ضغوط العمل جعلت إنسان هذا العصر قلقًا سهل الاستثارة، سريع الانفعال، ولا يقف هذا التأثير في

المنزل أو في الحياة العامة، بل ينتقل إلى بيئة العمل، الأمر الذي ينعكس سلباً على أدائه الوظيفي والرضاء عن العمل، وعلاقاته بزملائه ورؤسائه في العمل، وربما على صحته النفسية والجسمية، كما أن ضغوط العمل ترهق كاهل الاقتصاد الوطني، وتؤدي إلى انخفاض العائد الاقتصادي في مؤسسات الدولة.

وبناءً على ما سبق، سوف يتم عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشاتها في إطار قضية علاقة ضغوط العمل بالرضاء الوظيفي داخل التنظيم مجال الدراسة، مع الأخذ من أهداف الدراسة محاور أساسية للدراسة الميدانية وفي النهاية يتم عرض توصيات وآفاق مستقبلية في ضوء قضايا الإطار النظري ونتائج الدراسات السابقة وسوف يتم المناقشة ذلك من خلال العناصر الآتية:

١ - أسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالتنظيم مجال الدراسة

إن ضغوط العمل عبارة عن تفاعل يحدث بين بيئة العمل والأفراد العاملين، مما ينتج عن حالة سيئة لدى الأفراد، مثل: الاكتئاب والتوتر والقلق، ومن جانب آخر يختلف الضغط الذي يتعرض له الفرد تبعاً لوظيفته ومجالها، ويعتمد أيضاً على قوانين العمل في الدولة بجانب سياسة الشركة أو المنظمة بحد ذاتها، بالإضافة إلى نوع العمل الذي يقوم به والذي من المحتمل أن يكون السبب الرئيس للضغط، فأنواع الضغوط كثيرة ومتعددة؛ حيث تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة، حتى أنه يمكن القول: إن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدراً للتوتر والقلق. ويعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة المحيطة به. ويتضح ذلك من خلال معطيات الجدول رقم (٢) والذي يُشير إلى أهم الأسباب الموجودة في العمل أو بيئته والتي تؤدي إلى زيادة الشعور بالتوتر والقلق وضغوط العمل.

جدول رقم (٢)
أسباب ضعف العمل التي يتعرض لها العاملين بالتنظيم مجال الدراسة

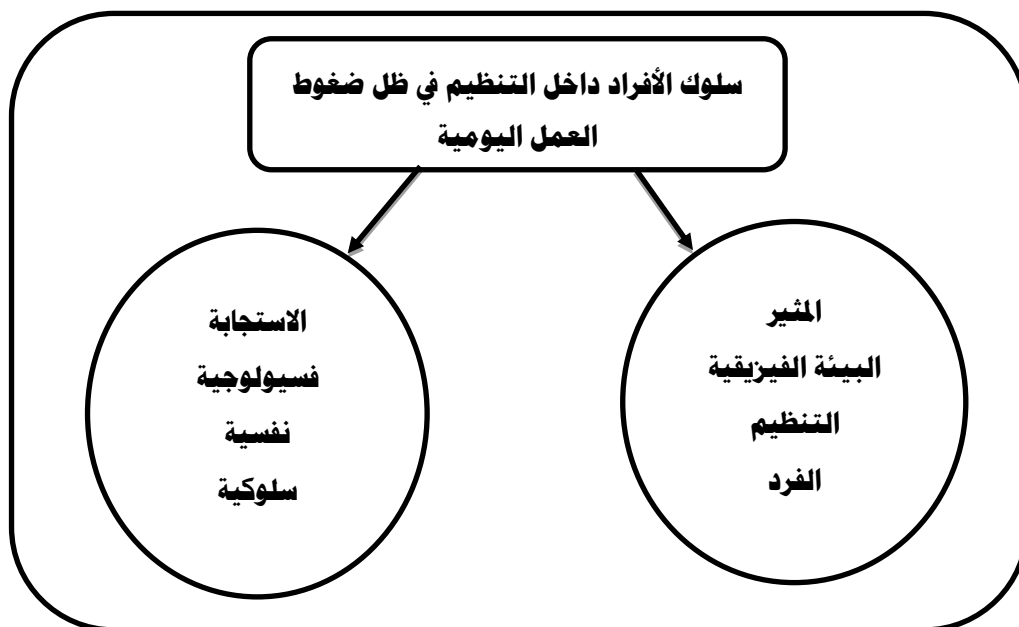
الترتيب	التعرف المعياري	المتوسط الحصاني	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبرة	رقم
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك				
٣	1,23	3,51	8.1	22	18.1	49	29.6	80	22.6	61	21.5	58	يوجد صعوبة وتعب في المهام الموكلة.	١
١	1,20	3,73	7.4	20	13.3	36	24.4	66	30.7	83	24.1	65	لنوعي كثر ساعات العمل إلى الشعور بالإرهاق والتوتر.	٢
١٣	1,31	3,18	13.3	36	27.4	74	22.6	61	18.5	50	18.1	49	المعاداة من نقص المعلومات الخاصة ببناء العمل.	٣
٧	1,33	3,37	13.0	35	20.7	56	24.1	65	20.7	56	21.5	58	المعاداة من نقص التدريب اللازم ببناء العمل بشكل مناسب	٤
١٠	1,34	3,29	13.3	36	24.1	65	22.6	61	19.6	53	20.4	55	ضعف فترات الراحة أثناء اليوم	٥
٨	1,30	3,34	13.3	36	18.5	50	25.2	68	24.1	65	18.9	51	الشعور بالملل والروتين في العمل	٦
٩	1,23	3,32	9.6	26	22.6	61	25.9	70	25.2	68	16.7	45	تلقي تعليمات وتوجيهات متناقضة من الرؤساء	٧
١٢	1,31	3,21	13.7	37	25.2	68	22.2	60	21.1	57	17.8	48	تلقي تعليمات إدارة العمل من أكثر من رئيس	٨
١٩	1,27	3,08	13.3	36	28.1	76	25.9	70	17.0	46	15.6	42	عدم وصول المعلومات بصورة كافية عن العمل في الوقت المناسب	٩
٢١	1,32	3,04	16.3	44	27.4	74	25.6	69	13.3	36	17.4	47	وجود صعوبة في التواصل مع رؤسائي	١٠
١٨	1,31	3,10	14.8	40	26.3	71	25.6	69	16.3	44	17.0	46	تعهد في العمل وسائل الاتصال غير مناسبة بؤانه.	١١
٢٢	1,29	3,00	13.3	36	34.8	94	22.2	60	13.0	35	16.7	45	تشم أجزاء العمل بالشدّة والتوتر العصبي	١٢
١٤	1,33	3,17	14.4	39	26.3	71	23.7	64	16.7	45	18.9	51	ضعف الدعم الكافي من الزملاء ورؤساء العمل.	١٣
١٥	1,30	3,15	15.2	41	23.0	62	23.7	64	22.6	61	15.6	42	قله الصداقات نتيجة كثرة الأعباء الإدارية.	١٤
٢٠	1,38	3,06	20.0	54	22.6	61	23.7	64	15.6	42	18.1	49	العلاقات ليست جيدة مع جميع الزملاء والرؤساء.	١٥
٤	1,34	3,50	13.3	36	16.7	45	18.1	49	30.0	81	21.9	59	المعاداة من كثرة الشؤراء في مكان العمل.	١٦
٢	1,30	3,54	10.4	28	18.9	51	20.7	56	27.4	74	22.6	61	المعاداة من سوء الإضاءة في مكان العمل.	١٧
٥	1,33	3,46	13.0	35	18.1	49	20.7	56	26.7	72	21.5	58	مساحة المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين.	١٨
٦	1,32	3,39	14.1	38	17.0	46	23.3	63	25.6	69	20.0	54	الشعور بعدم كفاية وسائل التهوية في مكان العمل.	١٩
٢٣	1,37	3,00	21.5	58	21.9	59	20.0	54	21.9	59	14.8	40	ضعف المشاركة في اتخاذ القرارات.	٢٠
١٧	1,26	3,11	15.6	42	18.9	51	32.6	88	18.1	49	14.8	40	الفتور من القرارات التي تتخذها المؤسسة.	٢١
١١	1,28	3,29	15.9	43	11.9	32	31.1	84	24.8	67	16.3	44	عدم وجود تشجيع على إبداء الرأي والمقترحات.	٢٢
١٦	1,23	3,13	14.8	40	18.1	49	30.7	83	23.7	64	12.6	34	يحتاج العمل لتكيز المتعلم والانتباه.	٢٣
	0,20	3,26												

المتوسط الحسابي العام للبحور

يتضح من بيانات الجدول رقم (٢) أن المتوسط العام لأسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون داخل التنظيم يصل إلى (٣,٢٦) بانحراف معياري (٠,٢٠)؛ حيث أشارت الغالبية العظمى من أفراد العينة بالتنظيم محل الدراسة إلى "أن كثرة ساعات العمل تشعرني بالإرهاق والتوتر" بعد نهاية العمل تأتي في الصدارة كأحد الأسباب الرئيسية لضغوط العمل وذلك بمتوسط حسابي (٣,٧٣)، في حين جاء في المرتبة الثانية "معاناة بعد العاملين بالتنظيم مجال الدراسة من سوء الإضاءة في مكان العمل" وذلك بمتوسط حسابي (٣,٥٤)، بينما يأتي في المرتبة الثالثة "وجود صعوبة وتعقيد في بعض المهام الموكلة لبعض العاملين" وذلك بمتوسط حسابي (٣,٥١)، وجاء في المرتبة الأخيرة "المعاناة من كثرة الضوضاء في مكان العمل" بمتوسط حسابي (٣,٥٠).

ويتضح من ذلك أن هناك عددًا من الأسباب التي تؤدي إلى وجود ضغوط على العاملين داخل بيئة العمل في بالشركة مجال الدراسة، والتي تؤدي إلى وجود خلل وظيفي قد يكون متعلقًا بنفسية الفرد وعضويته في جماعات العمل وذلك نتيجة تفاعل عدة عوامل، منها: عوامل داخلية بالتنظيم ذاته (تعدد المهام وتضاربها، وكثرة الأعباء الإدارية وإجراءاتها، وعشوائية القرارات وضبابيتها وتعارضها، وسوء البيئة الفيزيائية، وعدم المواءمة بين تخصص الأفراد والمهام المطلوبة، والاحتراق الوظيفي، واختلال العلاقات الشخصية، والخوف من فقدان الوظيفة، وانعدام النمو والتقدم المهني)، ومن جهة أخرى فإن هناك عوامل خارجية خاصة بالفرد (تعدد الأدوار داخل الأسرة، وعدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل، ونمط الشخصية، والحالة النفسية والبدنية)، ونتيجة لذلك تتعدد الآثار الناتجة عن ضغوط العمل

ما بين آثار صحية كالتعب دون جهد يُذكر، والاكتئاب والإحباط، والقلق والملل، والتوتر العصبي، وأخيرًا ضعف جهاز المناعة لدى الفرد، كما أن هناك آثارًا تنظيمية نتيجة ضغوط العمل، منها: ارتفاع دوران العمل بين تعيين واستقالة بعض العاملين بالتنظيم، وارتفاع معدلات التغيب عن العمل، والاستسلام إلى الرتابة ونمطية العمل، وضعف بيئة الابتكار والإبداع بين العاملين، وزيادة السخط وعدم الرضاء بين العاملين، والعزوف عن المبادرات الفردية، وفقدان الرغبة في العمل، وانخفاض الإنتاجية، وبالإضافة إلى ذلك فإن هناك آثارًا نفسية واجتماعية ك: النزعة العدوانية، والتخريب، واللجوء إلى التدخين، والإرهاق لدى العاملين، والادمان. وتتفق هذه النتيجة مع إحدى مقولات الإطار النظري: "إن مصادر ضغوط العمل تختلف من نسق إلى آخر، ويجب أن تجد هذه الأنساق الطول لهذه الضغوط؛ لكي تستمر بالعمل والإنتاج". كما تتفق هذه النتيجة مع دراسات (Michailidis & Georgiou, 2008, Bakhshi Sudl, 2003, مبارك الدوسري، ٢٠١٠) والتي تؤكد أن ضغوط العمل تختلف من تنظيم إلى آخر تبعًا للتأهيل العلمي والاتجاه النوعي للعاملين، وكذلك نوع الدعم الذي يتلقاه العامل داخل التنظيم.



المصدر: إعداد الباحثة

شكل (١) يوضح مكونات السلوك التنظيمي في ظل ضغوط العمل اليومية

٢- مدى الرضاء الوظيفي لدى العاملين بالتنظيم مجال الدراسة

إن الرضاء الوظيفي قضية متعددة الأبعاد، وهو يتمثل في الرضاء الكلي الذي يستمده الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها ومن الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها، ومن جهة أخرى فإن هناك رضاء وظيفياً خاصاً يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد داخل التنظيم، وتتخذ صورتين مختلفتين، هما: الرضاء عن الوظيفة بشكل عام دون التطرق إلى تفاصيلها، والصورة الثانية الرضاء عن أجزاء بعينها في الوظيفة كالراتب، والعلاقات مع الزملاء، والإجازات، وبناء على ما سبق يُعدُّ الرضاء الوظيفي دالاً على سعادة الإنسان واستقراره في عمله وما يحققه له هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته، ويتضح ذلك من خلال البيانات الكمية للجدول التالي:

جدول رقم (٣)
مؤشرات الرضاء الوظيفي لدى العاملين بالتنظيم مجال الدراسة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم العبارة
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٥	1.25	3.54	9.6	26	17.0	46	23.0	62	29.6	80	20.7	56	١ يتناسب مكان العمل مع المؤهل الدراسي.
٢	1.31	3.64	11.9	32	14.8	40	15.6	42	34.8	94	23.0	62	٢ الرضاء عن الأداء الوظيفي.
٦	1.28	3.52	12.2	33	14.1	38	22.2	60	31.1	84	20.4	55	٣ الشعور بالقلق من تفضيل المدير لبعض الموظفين على الآخرين.
٧	1.33	3.34	15.2	41	16.7	45	22.6	61	27.0	73	18.5	50	٤ الترقى في الدرجات الوظيفية المناسبة في العمل.
٩	1.29	3.28	15.2	41	15.6	42	24.4	66	29.6	80	15.2	41	٥ الشعور بالاعتماد على العمل طيلة الحياة
٨	1.34	3.31	16.3	44	15.9	43	22.2	60	27.8	75	17.8	48	٦ رفض أي عمل في مجال آخر، وإن كان يحمل نفس الامتيازات.
٤	1.26	3.56	8.9	24	19.3	52	20.0	54	30.4	82	21.5	58	٧ تتحسن الظروف الاجتماعية والاقتصادية من خلال منصب العمل.
٣	1.22	3.60	9.6	26	12.2	33	28.5	77	28.1	76	21.5	58	٨ عدم النقل إلى مؤسسة أخرى في حالة وجود مشاكل.
١	1.27	3.65	9.6	26	15.2	41	23.0	62	28.1	76	24.1	65	٩ السعي الدائم إلى الحفاظ على المنصب
	٠,١٤	٣,٤٩											المتوسط الحسابي العام للمحور

يتضح من بيانات الجدول رقم (٣) أن المتوسط العام لمؤشرات الرضاء الوظيفي لدى العاملين بالتنظيم مجال الدراسة قد حصل على درجة متوسطة بمتوسط حسابي (٣,٤٩) وانحراف معياري (٠,١٤)، حيث جاءت العبارة "السعي الدائم إلى الحفاظ على المنصب" في المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٦٥)، تليها عبارة " الرضاء عن الأداء الوظيفي" بمتوسط (٣,٦٤)، تليها عبارة "عدم النقل إلى مؤسسة أخرى في حالة وجود مشاكل" بمتوسط (٣,٦٠)، تليها عبارة "تحسن الظروف الاجتماعية والاقتصادية من خلال منصب العمل" بمتوسط (٣,٥٦)، ويتضح من ذلك أن الرضاء الوظيفي هو الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين بالتنظيم مجال الدراسة ويُساعد على حسن الأداء لارتباطه بالنجاح في مجال العمل، كما يتميز الرضاء الوظيفي بأنه حالة من القبول والقناعة ناشئة من تفاعل الفرد مع بيئة العمل وإشباع الحاجات والرغبات والطموحات؛ مما يؤدي إلى الشعور بالثقة بالعمل والولاء والانتماء للتنظيم؛ وبالتالي زيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف التنظيم، كما أنه معيار موضوعي للنجاح الفردي في مختلف جوانب الحياة، والذي ينعكس على سلوك العاملين من خلال الاتجاهات الكامنة وعلى قوة المشاعر لديهم ودرجة تراكمها، وإذا ما زادت قوة استياء بعض العاملين من العمل فإن ظهر على سلوكهم الخارجي، فإما أن يتركوا العمل ويبحثوا عن عمل آخر، أو تزداد نسبة الغياب مما يؤثر على كفاءة التنظيم ذاته، وبناءً على ما سبق فإن الرضاء الوظيفي هو محصلة للكثير من الخيارات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بسياقات العمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته؛ وبالتالي يبدأ التنظيم في تحديد مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب العملية الإدارية، ويتم بذلك تعرّف

جوانب القصور ومحاولة تقاؤها، كما يقوم بتنظيم مجال الدراسة بمعرفة المشكلات التي تهم العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل لها التقدم والفاعلية وتزيد من قيمة الرضاء، وفي هذا الإطار تتضح أهمية الرضاء الوظيفي بالنسبة للعاملين داخل التنظيم مجال الدراسة والتي تتمثل في: تحقيق الاستقرار والتوافق النفسي والاجتماعي للعاملين وزيادة الشعور بالأمان الوظيفي وبخاصة في الأزمات الاقتصادية المستحدثة في سوق العمل من حول العاملين، وبالإضافة إلى تحقيق الإبداع والابتكار داخل بيئة العمل والسرعة في إنجاز المهام المنوطة بالعاملين داخل التنظيم مجال الدراسة، ورفع الروح المعنوية للعاملين، الأمر الذي يترتب عليه انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوى وكذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال أم بينهم وبين الإدارة. كذلك زيادة الولاء والالتزام التنظيمي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (شاطر شفيق، ٢٠١٠، أبو رحمة، ٢٠١٢، **Manzoor Mohammad، ٢٠١١، Trivellas Reklitis، ٢٠١٣**) التي ترى أن ضغوط العمل ومصادرها وأسبابها والاستراتيجيات التي تحد من آثارها السلبية على مستوى شعور الموارد البشرية بالرضاء الوظيفي، كما أوصت بضرورة الاهتمام المكثف ببيئة العمل وتحسينها وتعزيز الرضاء الوظيفي عن طريق الحوافز المادية والأمن الوظيفي، وتتفق أيضًا مع إحدى مقولات الإطار النظري والتي تؤكد أن الاستمرار بالعمل والإنتاج يُساعد على تخفيف الضغوط وتحقيق التوازن داخل التنظيم ذاته.

ويتضح من ذلك أن شركة بيروفيرتاس تدعم ميكانيزمات الرضاء الوظيفي لدى العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة سواء بالبيئة الداخلية

كإتاحة الوظيفة للعاملين فرصة استخدام المهارات والمواهب الخاصة بهم، أم إمكانية العمل عن بعد لبعض العاملين والتتأوب فيما بينهم مما يسهم في تقليل الضغوط نوعًا ما، والبيئة الخارجية كالمكانة الاجتماعية للوظيفة خارج الشركة. وفي هذا الإطار فإن تحقيق معدلٍ من الرضاء الوظيفي يقوم على عدد من العوامل تتمثل في: تحقيق الظروف المثلى للعمل، ووجود فرص للتقدم والترقية، وتقليل الأعباء والإجهاد، وشيوع الاحترام المتبادل بين العاملين، ووجود علاقات جيدة مع المديرين، ودعم وسائل التحفيز والتشجيع؛ وتأسيسًا على ذلك يتحقق الرضاء والانتماء الوظيفي الذي يُعد بمثابة الصمام الرئيس للتخفيف من حدة الضغوط ورفع الأداء الوظيفي للعاملين ودعم المواطنة التنظيمية لديهم.

٣- آليات التكيف للعاملين بالتنظيم مجال الدراسة مع ضغوط العمل اليومية:

تُعد آليات التكيف مع ضغوط العمل اليومية إحدى الأهداف الاستراتيجية التي يسعى إليها التنظيم مجال الدراسة، وغالبًا ما يكون العمل مصدرًا للضغط النفسي، الذي لا سبيل معه سوى بالتكيف بفاعلية حتى يمكن تحقيق الاستفادة المرجوة منه على المستويين المهني والشخصي داخل التنظيم، ولا شك أن التكيف مع مسببات ضغوط العمل اليومية ومحاولة الحد منها يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم في تحقيق ما يصبو إليه سواء على المستوى العالمي أم المستوى المحلي، ويتضح ذلك من خلال بيانات الجدول التالي:

جدول رقم (٤)
آليات التكيف للعاملين بالتنظيم مجال الدراسة مع ضغوط العمل اليومية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة	رقم
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
٧	1.25	3.48	10.7	29	15.6	42	27.0	73	26.7	72	54	20.0	القيام بتنفيذ المهام طبقاً لأولوياتها	١
٧	1.26	3.48	11.1	30	15.9	43	24.8	67	28.5	77	53	19.6	الحرص باستمرار على استقلال وقت العمل	٢
٤	1.29	3.51	11.9	32	15.9	43	20.7	56	31.5	85	54	20.0	محاولة التفكير في المهام الموكلة إلى خارج ساعات العمل اليومية	٣
١	1.24	3.75	7.8	21	14.4	39	24.1	65	27.4	74	71	26.3	التمتع بالحرية في ممارسة العمل	٤
٣	1.33	3.52	13.0	35	15.2	41	23.7	64	25.2	68	62	23.0	معاودة ترتيب الأهداف والأولويات عند وجود ما يصعب إنجازها في العمل.	٥
٤	1.26	3.51	10.4	28	17.4	47	21.9	59	30.4	82	54	20.0	معاودة التفكير بكيفية إدارة الوقت للمساعدة في إتمام المهام اليومية.	٦
٦	1.30	3.49	13.0	35	14.8	40	19.6	53	33.3	90	52	19.3	تخصيص أوقات للراحة من أجل إعادة ترتيب الأفكار المتعبة بالعمل لتطبيقها بالطريقة الأمثل.	٧
٩	1.34	3.46	14.4	39	14.4	39	23.3	63	26.3	71	58	21.5	التحلي بالمبادرة في إنجاز المهام وتحقيق أهداف المؤسسة	٨
٢	1.20	3.58	7.0	19	16.7	45	31.1	84	22.6	61	61	22.6	تحديد روتين يومي لاتخاذ الإجراءات المناسبة المتعلقة بالقرارات البسيطة لتفادي إضاعة الوقت	٩
١١	1.36	3.31	16.3	44	18.5	50	20.0	54	25.9	70	52	19.3	التعامل بإيجابية مع ضغوط العمل والنظر للمعوقات على أنها تحديات يمكن إنجازها	١٠
١٠	1.29	3.42	12.6	34	16.3	44	24.4	66	27.4	74	52	19.3	المساعدة على الاسترخاء لإنجاز المهام المطلوبة بأكمل وجه	١١
١٢	1.21	3.11	11.1	30	26.3	71	28.9	78	20.0	54	37	13.7	تعمل المؤسسة وفق خطة استراتيجية مستقبالية.	١٢
	٤,١٥	٣,٤٦												

المتوسط الحسابي العام للمحور

يتضح من معطيات الجدول رقم (٤) أن المتوسط العام لآليات التكيف للعاملين قد حصل على درجة متوسطة بمتوسط حسابي (٣,٤٦) وانحراف معياري (٠,١٥)؛ حيث جاءت عبارة "التمتع بالحرية في ممارسة العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٧٥)، تلتها عبارة "تحديد روتين يومي لاتخاذ الإجراءات المناسبة المتعلقة بالقرارات البسيطة لتفادي إضاعة الوقت" بمتوسط (٣,٥٨)، تليها عبارة "معاودة ترتيب الأهداف والأولويات عند وجود ما يصعب إنجازها في العمل" بمتوسط (٣,٥٢)، ثم عبارة "معاودة التفكير بكيفية إدارة الوقت للمساعدة في إتمام المهام اليومية" بمتوسط (٣,٥١). ويتضح من ذلك أن ثمة آليات متعددة لتكيف العاملين بالتنظيم مجال الدراسة مع الضغوط التي تفرزها المهام اليومية المنوطة بهم داخل بيئة العمل، مما يسهم في زيادة الإنتاجية وارتفاع قيمة الولاء والانتماء المؤسسي لدى العاملين، وهذا يؤدي إلى التناغم والمواءمة بين الثقافة التنظيمية لدى العاملين مما يزيد من الرضاء الوظيفي وصولاً إلى تطوير وتحسين إستراتيجيات العمل؛ لذا يسعى التنظيم مجال الدراسة من قبل الدور القيادي الذي يلعبه المديرون إلى إعطاء الاهتمام للعاملين من خلال مواجهة الضغوط اليومية بالكشف عن نقاط الضعف التي تنتاب النسق المؤسسي؛ نتيجة الضغوط الممارسة وما ينتج عن ذلك من وضع إستراتيجيات لتحسين البيئات المهنية والاجتماعية والنفسية متمثلة في مبادرات وورش عمل وحلقات نقاشية تؤكد مفاهيم الإنجاز والمبادأة وإدارة الوقت وتخصيص أوقات للراحة والاسترخاء؛ مما يسفر عنه تنفيذ المهام بطريقة أكثر انسيابية وفعالية، الأمر الذي يُشعر العاملين بذواتهم المهنية نتيجة الانصهار في المهام المطلوبة ووفقاً للقواعد واللوائح التنظيمية في التنظيم مجال الدراسة. وتتفق أيضاً مع إحدى مقولات الإطار النظري والتي ترى أن التكيف يحدث عندما تتطابق معايير وقيم العمل مع تحقيق أهداف العاملين بها، وينشأ التكيف من خلال تكامل الوظائف المختلفة داخل التنظيم وارتباطها ارتباطاً إيجابياً

لتحقيق أهداف التنظيم بفعالية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (FajarSaranani، 2015، Abdul Raziaa & Raheela Maulabakhah، 2015، Natasha khamisa & Karl Peltzer، 2015، منيرة تماسيني، ٢٠١٥) والتي أشارت إلى أهمية الحوافز المادية ومستوى العلاقات الاجتماعية بين العاملين والفروق الفردية بينهم، ومدى تأثير ذلك على عملية التكيف داخل المستويات الإدارية.

٤- الاستراتيجيات التنفيذية التي تستخدمها الإدارة العليا بالتنظيم مجال الدراسة للحد من ضغوط العمل وزيادة الرضاء الوظيفي للعاملين

توجد كثير من الاستراتيجيات المستخدمة لمواجهة ضغوطات العمل المختلفة، وتمثل تلك الاستراتيجيات في وسائل تتبعها الإدارة العليا لمواجهة الضغوط المهنية بحيث تتم السيطرة بشكل كامل لتلك الضغوط والعوامل التي تسببها والعمل على التخفيف من حدتها، وهي بمثابة أساليب للتعامل يقوم بها الفرد تجاه المثيرات التي تفقده توازنه وتتجاوز قدرته على التوافق؛ وهذا من أجل بيئة عمل صحية تواءم آليات سوق العمل العالمي، وقد كشفت الدراسة الميدانية عن تعدد الاستراتيجيات الممارسة من قبل القيادات بالتنظيم مجال الدراسة؛ من أجل إيجاد تعايش وتكيف مع الظروف الصعبة بالنسبة للعاملين، وتتنوع هذه الاستراتيجيات ما بين تنظيمية، مثل: (استراتيجيات التخطيط، والتنفيذ، والمتابعة، والتقويم)، ومعنوية، مثل: (استراتيجيات الدعم الاجتماعي والنفسي للعاملين، وإيجاد حلول للمشاكل المرتبطة ببيئة العمل، وأساليب التفكير الناقد والإبداعي)، ويتضح ذلك من خلال بيانات الجدول التالي:

أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات
دراسة ميدانية

جدول رقم (٥)
استراتيجيات الحد من ضغوط العمل وتدعيم الرضاء الوظيفي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مواقف بشدة		غير موافق		محايد		مواقف		مواقف بشدة		المعارة	رقم
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
١	1.36	3.31	16.3	44	18.5	50	20.0	54	25.9	70	19.3	52	تعمل المؤسسة وفق رؤية ورسالة واضحة	١
٢	1.29	3.42	12.6	34	16.3	44	24.4	66	27.4	74	19.3	52	تتبنى المؤسسة خططًا واستراتيجيات واضحة	٢
٣	1.21	3.11	11.1	30	26.3	71	28.9	78	20.0	54	13.7	37	تغطي المؤسسة الوقت الكافي لتتأقلم المهام الموكلة إلى الموظفين.	٣
٤	1.35	2.94	22.6	61	19.6	53	24.1	65	20.4	55	13.3	36	تسمح المؤسسة بوقت راحة خلال الدوام اليومي	٤
٥	1.22	3.24	10.4	28	22.6	61	30.7	83	20.4	55	15.9	43	لا تنفذ المؤسسة مهامًا إضافية قبل الانتهاء من المهام الأساسية	٥
٦	1.26	3.07	15.6	42	22.2	60	24.8	67	25.6	69	11.9	32	تقلل المؤسسة أية الفترحات وتكافئ من قبل العاملين	٦
٧	1.33	3.21	14.8	40	23.3	63	23.0	62	20.7	56	18.1	49	هناك عدد كافي من الموظفين بالمؤسسة يسمح براحة بعض الزملاء في الفترات الاستثنائية	٧
٨	1.31	2.85	22.2	60	23.0	62	26.7	72	15.6	42	12.6	34	تقوم المؤسسة بعمل أوقات متفرقة ترقيبه لتقليل ضغط العمل	٨
٩	1.23	3.12	10.7	29	29.3	79	27.4	74	17.0	46	15.6	42	تقوم المؤسسة بتعيين بيئة العمل دائمًا	٩
	٠,١٧	٣,١٤	المتوسط الحسابي العام للمحور											

يتضح من بيانات الجدول رقم (٥) أن المتوسط العام للاستراتيجيات التنفيذية التي تستخدمها الإدارة العليا في التنظيم قد حصل على درجة متوسطة بمتوسط حسابي (٣.١٤) وانحراف معياري (٠,١٧)، حيث جاءت عبارة "تتبنى المؤسسة خططاً واستراتيجيات واضحة" في المرتبة الأولى بمتوسط (٣.٤٢)، تليها عبارة "تعمل المؤسسة وفق رؤية ورسالة واضحة" بمتوسط (٣.٣١)، تليها عبارة "لا تسند المؤسسة مهامًا إضافية قبل الانتهاء من المهام الأساسية" بمتوسط (٣.٢٤)، ثم عبارة "هناك عدد كافٍ من الموظفين بالمؤسسة يسمح براحة بعض الزملاء في الفترات الاستثنائية" بمتوسط (٣.٢١). ويتضح من ذلك أن هناك عددًا من الاستراتيجيات التي يتبناها التنظيم مجال الدراسة في مواجهة ضغوط العمل، وتنقسم إلى استراتيجيات تنظيمية كالتخطيط لأهداف ومهام التنظيم والمستويات الإدارية داخله، ثم التنفيذ الذي ينطوي على عدد من المراحل المتشابهة والتي تبدأ من الاستعداد لتنفيذ الخطط التشغيلية لكل إدارة وفقًا للخطة الزمنية المنوطة بأداء المهام وتوزيع الأدوار بشكل متساوٍ على العاملين وفقًا للتخصصات المتباينة، وهذا يُعدُّ سلاحًا ذا حدين: الأول (تحقيق التنظيم مجال الدراسة أهدافها الاستراتيجية بشكل فعال)؛ والثاني (تخفيف حدة الضغوط التي تمارس على العاملين)؛ مما يسهم في رفع الإنتاجية وخفض معدل دوران العمل والدعم والتعزيز لثقافة التنظيم مجال الدراسة، وعلى الجانب الآخر هناك إستراتيجيات معنوية يحاول التنظيم مجال الدراسة تنفيذها؛ من أجل تجاوز الضغوط اليومية التي يتعرض لها العاملون بصفة مستمرة داخل بيئة العمل كالعدم الاجتماعي والنفسي والمتمثل في عمل جلسات نقاش مفتوح تسهم في تفريغ الشحنة الانفعالية التي تصيب العاملين من خلال كثافة المهام الموكلة اليهم، كما تقوم الشركة مجال الدراسة بالمشاركة في المناسبات الاجتماعية والرحلات الترفيهية، ومحاولة استقطاب المدربين والمتخصصين في تحفيز الذات

وتطويرها وكيفية حل المشكلات كمهارة فنية ملحة في ظل الضغوط التي يواجهها العاملون، وتقوم الشركة بتصميم صحفية استبانة سنوية لقياس درجة الرضاء عن العمل وتحسين جودته في ظل التحولات السريعة التي يعاني منها المجتمع، وتتفق هذه النتيجة مع إحد المقولات النظرية التي تنص على استراتيجيات تحديد الاختصاصات وتوزيع الأدوار وبتث الولاء يحقق أعلى درجة من النظام والإنتاج ويكفل التضامن والتكامل، كما تتفق هذه النتيجة مع دراسات (Mohammed Riaz & Nazir Ahmed، ٢٠١٦، عبد المجيد أشرف، ٢٠١٧، بومالية زكرياء وعابي عبد الحليم، ٢٠١٨) والتي أكدت وضع سلم تقديري لتصنيف وترتيب الاحتياجات النفسية والاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الأمان الوظيفي داخل التنظيم، والذي يؤدي بدوره إلى تخفيف حدة الضغوط اليومية التي يواجهها العاملون.

واستنادًا إلى ما سبق ترى الباحثة أن التنظيم مجال الدراسة تتبع عددًا من الاستراتيجيات المشتركة لرفع كفاءة إداء العاملين في ظل الضغوط وزيادة الرضاء الوظيفي وتتمثل في:

- توجيه التنظيم مجال الدراسة للإدارات المختلفة بها بضرورة وضع رؤية ورسالة وأهداف استراتيجية لكل إدارة على حدة، وتكون معلنة وواضحة؛ حيث إنها المظلة الرئيسة التي يعمل من خلالها كل من المديرين والعاملين.

- تقوم الشركة بتحديد المشكلة التي يواجهها العاملون، وهي أول طريق لعلاج الضغوط من خلال تعرف مدى وعيهم بالمشكلات المسببة للضغط والقلق داخل العمل والحث على القيام بعمل عطف ذهني وأن يكتب كل عامل النقاط والمواقف التي تمثل ضغطا مستمرا عليه والبحث عن حلول مبتكرة للمشاكل.

- تقديم ورش عمل وحلقات نقاشية حول ماهية إدارة الوقت وتقسيم المهام الصعبة إلى أجزاء صغيرة للقدرة على الإنجاز بفعالية.
- حث القيادات العليا على المناقشة المستمرة والبناءة مع العاملين بشأن المشاكل والقضايا المثارة داخل بيئة العمل؛ بحيث تسهم هذه المناقشات في الوصول إلى حلول مناسبة لكلا الطرفين.
- قيام الشركة مجال الدراسة بتدعيم التنظيم غير الرسمي بها من خلال ربط الأواصر الاجتماعية بين العاملين بعضهم بعضًا من جهة، وبين العاملين والمديرين من جهة أخرى.

ثامناً - التوصيات

- بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الراهنة؛ هناك مجموعة من الاقتراحات والتوصيات كآليات لتكيف العاملين مع ضغوط العمل اليومية وتعزيز قيمة الرضاء الوظيفي لديهم، وتتمثل هذه التوصيات فيما يلي:
- الاهتمام بالموارد البشرية بتحسين ظروفهم المادية والمعنوية.
- استخدام أساليب دقيقة وموضوعية لتعرّف مسار العاملين ورضائهم تجاه العمل.
- ضرورة تفهم احتياجات الأفراد داخل التنظيم في مختلف الوظائف والمهام التي يقومون بها.
- إشراك العاملين في المناقشات والاجتماعات المتعلقة بالمستويات العليا للتنظيم، وإشعارهم أنهم ينتمون إليه ولا يعملون فيه فقط.
- إعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين؛ لأنها تشجعهم على العمل لفترة أول مما يزيد من ابتكارهم وأمنهم الوظيفي.

- تعزيز وتطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين مما يؤدي إلى المساهمة في تطور الفرد والتنظيم وتكاملهما من خلال الاحترام والتقدير والتعاون المثمر؛ من أجل تقديم أفضل الخدمات وذلك من خلال العمل من خلال روح الفريق المتعاون.
- وجود نافذة إعلامية يعلن بها جميع القرارات التي تخص منظومة العمل مما يسهم في توحيد القرارات الإدارية وعدم تضاربها وتحقيق النزاهة والشفافية بين الإدارات المختلفة؛ مما ينتج عنه القيام بالمهام بشكل أسهل بعيد عن التعقيد والروتين.
- التطوير باستمرار في البيئة الفيزيائية للعمل من خلال وضع نظم كاملة من أدوات ووسائل وبرامج ومعدات تيسر على العاملين عملهم، وتوفر لهم كافة الإمكانيات في العمل بطريقة مريحة.
- وضع معايير موضوعية لتقييم الأداء يتم الالتزام بها، كما ينبغي أن تكون عملية التقييم مستمرة لتعرف أوجه النقص لدى الموارد البشرية ومعالجتها، وهذا مع تقدير الجهود وكفاءة الأفراد على ما يبذلونه من جهد، مع توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة للأداء الجيد.
- ضرورة تحديد الأولويات داخل منظومة العمل وتنظيم الوقت بما لا يسمح به من اختراق ما بعد ساعات العمل الرسمية.

تاسعاً. آفاق لبحوث مستقبلية

- هناك عدد من الموضوعات الجديرة بأن تكون محل بحث ودراسة في مجالي ضغوط العمل والرضاء الوظيفي، والتي نطرحها كأفاق لدراسات مستقبلية:
- أثر الثقافة التنظيمية على الرضاء الوظيفي.
 - أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.
 - ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي.
 - ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية

- ١- إبراهيم علي المومني (٢٠١٨): أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي، مجلة جامعة القدس المفتوحة، مجلد(٩)، العدد (٢٦)، الأردن، ص: ٤٥.
- ٢- اعتماد علام (١٩٩٤): دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر.
- ٣- بومالية زكرياء، عابي عبد الحليم (٢٠١٨): أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي للموارد البشرية بالإدارة العمومية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
- ٤- حماد بن صالح الظاهري (٢٠٠٧): بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- ٥- شاطر شفيق (٢٠١٠): أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة احمد بوقرة، بومرداس.
- ٦- طلعت إبراهيم لطفي، كامل عبد الحميد الزيات (٢٠٠٩): النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، الطبعة الأولى، دار الغريب، القاهرة.
- ٧- عارف الجريد (٢٠٠٧): التحفيز ودوره في تحقيق الرضاء الوظيفي لدى العاملين بمنطقة الجوف: دراسة ميدانية على ضباط وأفراد الشرطة بمنطقة الجوف، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- ٨- عاصم عبد اللطيف عمر (٢٠١٥): الرضاء الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، نيو لينك للنشر، القاهرة.
- ٩- عبد المجيد أشرف (٢٠١٧): الإدارة والتخطيط التربوي، رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، القاهرة.
- ١٠- عبدالله عبدالرحمن (٢٠١٥): النظرية في علم الاجتماع: النظرية الكلاسيكية، مكتبة المتنبّي، القاهرة.
- ١١- فوزية عبد الباقي (٢٠٠٨): ضغوط العمل والحياة وعلاقتها بالرضاء المهني لمديري مدارس التعليم الأساسي بمحافظة مسقط، مجلة كلية التربية، المجلد ١٨، العدد ٢، جامعة الإسكندرية، ص: ١٦٠-٢٠٤.

أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات
دراسة ميدانية

- ١٢- فيليب جونز (٢٠١٠): النظريات الاجتماعية، ترجمة: محمد ياسر الخواجة، مصر العربية للنشر والتوزيع.
- ١٣- مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري (٢٠١٠): ضغوط العمل وعلاقتها بالرضاء الوظيفي لأفراد العاملين في مراكز الحرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- ١٤- محسن احمد الخضيرى (٢٠٠٤): الضغوط الإدارية، مطبعة الأطلس، القاهرة.
- ١٥- محمد حسن أبو رحمة (٢٠١٢): ضغوط العمل وعلاقتها بالرضاء الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- ١٦- محمود العميان (٢٠٠٥): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان.
- ١٧- منيرة تماسيني (٢٠١٥): علاقة ضغوط العمل بالرضاء الوظيفي دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر.
- ١٨- نائل عبد الحافظ العواملة (٢٠٠٩): الهياكل والأساليب في تطوير المنظمات، الأردن، دار زهران.
- ١٩- وئام الفاتح عمر عباس (٢٠١٨): ضغوط العمل وأثرها على الرضاء الوظيفي دراسة حالة شركة أسوار للحراسة الأمنية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.
- ٢٠- شركة BUREAU ERITAS : <https://group.bureauveritas.com/>

ثانياً - المراجع الأجنبية

- 1- Abdul Raziaa & Raheela Maulabaksh (2015): **Impact of Working Environment on Job Satisfaction**, *Procedia Economics and Finance*, Vol.23,pp:717-725.
- 2- Bakhshi Sudl (2008): **Impact of Occupational Stress on Home Environment: An Analytical Study of Working Women of Ludhiana City**, *Journal of Human Ecology*, Vol. 23, Issue 3, pp: 231-235.

- 3- Manzoor Muhammad (2011): **A Study of Job Stress and Job Satisfaction among Universities Faculty in Lahore Pakistan**, Global Journal of Management and Business Research, Vol. 11, Issue 9, pp: 2249-4588.
- 4- Michailidis & Georgiou (2003): **Employee Occupational Stress of Banking**, Journal of Work (Reading, Mass), Vol. 24, pp: 37-123.
- 5- Muhammad Riaz & Nazir Ahmad (2016): **Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction**, Journal of International Review of Management Business Research, Vol.5, pp: 1371-1375.
- 6- Fajar Saranani (2015): **Role Conflict and Stress Effect on Performance of Employees Working in Public Work Departments**, The International Journal of Engineering and Science, Vol. 4•Issue. 6, pp: 1-10.
- 7- Trivellas Reklitis (2013): **The Effect of Job Related Stress on Employees Satisfaction: A Survey in Health Care**, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol.73, pp: 718– 726.
- 8- Niklas Luhmann (2013): **Introduction to System Theory**, Polity Press, Cambridge University.
- 9- Dawas R.V(1994): **The Theory of Work Adjustment as Convergent Theory in Savickas**, The Careers Group, University of London.
- 10- Waskiewicz & Stanley (1999): **Variables that Contribute to Job Satisfaction of Secondary School Assistant Principals**, PHD, State University, Virginia, pp: 6-10.
- 11- Natasha Khamisa & Karl Peltzer (2015): **Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses**, National Center for Biotechnology Information , Vol.12, pp: 652-666.
- 12- Wolfgang Mayrhofer (2004): **Social System Theory as Theoretical Framework for Human Resource Management**, Management Revue, Rainer Hampp Verlag, Vol. 15, Issue 2, pp: 178-191.