وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة المسيلة

كـــلـــية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علـــم النّفـــس

الـــــرّقـــم:...../2014

الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم

- إعداد الطالب:

بلواضح عبد الوهاب

- إشراف الدكتور:

ضياف زين الدين

لجنة المناقشة

د/ مجاهدي الطاهر..... رئيسا

د/ ضياف زين الدين .....مشرفا

د/ جلاب مصباح .....منافشا

السنة الجامعية : 2014/2013

شكر و عرفان

يطيب لي أن أتوجه في هذا المقام بالشكر الجزيل، وعظيم التقدير، وخالص العرفان إلى كل أساتذة قسم علم النفس على ما أمدوني به من وافر علمهم وخالص نصحهم وأخص بالذكر الأستاذ ضياف زين الدين على تفضله بقبول الإشراف على هذه المذكرة والذي أثرى هذا الجهد المتواضع بآرائه السديدة، واقتراحاته البناءة،ونصائحه القيمة، فجزاهم الله عني وعن زملائي كل خير.كما أشكر كل من ساعدني من قريب أومن بعيد في إنجاز هذا العمل .

.

الطالب : بلواضح عبد الوهاب

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة، حيث اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي الإرتباطي ،إذ أجرينا الدراسة على عينة مكونة من 20 عاملا تم اختيارها من المجتمع الأصلي البالغ عددهم 30 عاملا باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة ، وقمنا بجمع بيانات الدراسة باستخدام استمارتين ،الأولى معدة لقياس الضغط المهني ،والثانية معدة لقياس الرضا الوظيفي،وتمت معالجة البيانات التي جمعناها باستخدام كل من المتوسط الحسابي النظري لمعرفة مستوى الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة،ومعامل الإرتباط بيرسون لمعرفة العلاقة الموجودة بين متغيري الدراسة .

وكشفت نتائج هذه الدراسة على أن هناك نسبة كبيرة من العمال يشعرون بضغط مهني مرتفع حيث بلغت النسبة 85%،في حين بلغت نسبة العمال الذين لديهم مستوى منخفض من الرضا الوظيفي 55%،كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة عكسية بين بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة،حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (-0.48)، وكذا وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي ،حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط المحسوبة (-0.74) ،بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي،حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط(-0.64)،وأخيرا وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة ،حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط المحسوبة (-0.72).

فهرس المحتويات	الصفحة
الإهداء	
شكر وتقدير	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول والأشكال	
مقدمة	أ- ب
الجانب النظري	
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
1- إشكالية الدراسة	05
2- فرضيات الدراسة	07
3- أهمية الدراسة	07
4- أسباب اختيار الدراسة	08
5- أهداف الدراسة	09
6- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة	09
7- الدراسات السابقة	11
الفصل الثاني : الضغوط المهنية	
تمهيد	20
1- مفهوم الضغط	21
2- علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى	23
3- مفهوم الضغوط المهنية	25
4- لمحة تاريخية عن الضغوط المهنية	26
5- النظريات المفسرة للضغوط المهنية	27

6- عناصر الضغوط المهنية	30
7- أنواع الضغوط المهنية	30
8- مراحل الضغوط المهنية	33
9- مصادر الضغوط المهنية	34
10- آثار الضغوط المهنية	48
11- أساليب مواجهة الضغوط المهنية	51
خلاصة	60
الفصل الثالث : الرضا الوظيفي	
تمهيد	62
1- تعريف الرضا الوظيفي	63
2- أهمية الرضا الوظيفي	65
3- نظريات الرضا الوظيفي	66
4- العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي	71
5- خصائص الرضا الوظيفي	78
6- قياس الرضا الوظيفي	80
7- مؤشرات الرضا الوظيفي	85
8- أثار الرضا الوظيفي	87
خلاصة	90
الفصل الرابع : العقود محددة المدة	
تمهيد	92
أولا : عقود العمل	93
1- مفهوم عقد العمل	93
2- عناصر عقد العمل	94
3- خصائص عقد العمل	98

4- شروط صحة عقد العمل	99
5- أنواع عقد العمل	101
6- مراحل انعقاد علاقة العمل	101
7- أسباب انتهاء علاقة العمل	103
8- آثار علاقة العمل	106
ثانيا : عقود العمل محددة المدة	108
1- تعريف عقود العمل المدة	108
2- خصائص عقود العمل محددة المدة	109
3- شروط إبرام عقود العمل محددة المدة	110
4- أنواع عقود العمل محددة المدة	113
5- حالات إبرام عقود العمل محددة المدة	115
6- إنتهاء عقود العمل محددة المدة	118
7- حقوق العامل عند إنتهاء عقود العمل محددة المدة	120
خلاصة	122
الجانب الميداني	
الفصل الخامس :إجراءات الدراسة الميدانية	
1- مجالات الدراسة الميدانية	125
2- منهج الدراسة	126
3- الدراسة الإستطلاعية	126
4- الدراسة الأساسية	130
4-1- مجتمع الدراسة	130
4-2- عينة الدراسة	130
5- أداة الدراسة	132
6- أساليب التحليل الإحصائي	133

الفصل الخامس : عرض وتفسير نتائج الدراسة	
1- عرض البيانات	135
2- عرض نتائج الفرضيات	137
3- تفسير النتائج في ضوء الفرضيات	145
خلاصة	150
خاتمة	151
الإقتراحات	152
قائمة المراجع	153
الملاحق	

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول رقم (1)	يوضح المقارنة بين الضغط الإيجابي والضغط السلبي .	31
جدول رقم (2)	يوضح مقياس أسكود .	84
جدول رقم (3)	يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة من حيث نوع الوظيفة .	130
جدول رقم (4)	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الوظيفة	131
جدول رقم (5)	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الحالة العائلية .	131
جدول رقم (6)	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس .	132
جدول رقم (7)	يوضح أبعاد الضغوط المهنية وأرقام عباراتها .	132
جدول رقم (8)	يوضح درجات الأفراد في الضغوط المهنية والرضا الوظيفي	135
جدول رقم (9)	يوضح درجة الإرتباط بين بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي	137
جدول رقم (10)	يوضح نتائج علاقة الإرتباط بين بعد الحياة الخاصة و الرضا الوظيفي.	138

جدول رقم (11)	يوضح درجة الإرتباط بين بعد العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي .	139
جدول رقم (12)	يوضح نتائج علاقة الإرتباط بين بعد العلاقات الإنسانية في العمل و الرضا الوظيفي.	140
جدول رقم (13)	يوضح درجة الإرتباط بين محور الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي .	141
جدول رقم (14)	يوضح نتائج علاقة الإرتباط بين بعد الخوف من فقدان الوظيفة و الرضا الوظيفي.	142
جدول رقم (15)	يوضح درجة الإرتباط بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي	143
جدول رقم (16)	يوضح نتائج علاقة الإرتباط بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي .	144

مقدمة:

إن للعمل دورا كبيرا و مكانة هامة في حياة الإنسان،فهو ليس وسيلة لكسب الرزق فحسب بل أصبح بالإضافة إلى ذلك وسيلة لإشباع الكثير من الدوافع و الحاجات النفسية،فهو بهذا يشكل محور النشاط الإجتماعي الذي ينبغي أن يحقق فيه الفرد أكبر قدر ممكن من التوافق.

فالتطور السريع الذي يشهده العالم اليوم وعالم الشغل،أدى إلى مضاعفة الجهود من أجل التغيير في شتى المجالات والميادين،الإجتماعية والتنظيمية و الإقتصادية وحتى السياسية ،الأمر الذي جعل المنظمات والمؤسسات تعاني من عدة مشاكل خاصة منها المتعلقة بالعنصر البشري،وذلك من خلال إرضائه والتخفيف من حجم معاناته جراء ما يحصل له من ضغوطات مهنية داخل وخارج عمله .

وتعتبر فئة العمال بنظام التعاقد الشريحة الأكثر تعرضا لهذه الضغوط ،وذلك نظرا لانعدام استقرارهم في العمل، كون عقد العمل ينقضي بانتهاء مدة محددة وقد يتجدد هذا العقد وقد لا يتجدد، وهذا ما يرهن مستقبلهم المهني و يضعه أمام المجهول مما يجعلهم عرضة للضغوط ويؤثر على تفكيرهم و سلوكياتهم و حالتهم النفسية والجسدية وكذا حياتهم المهنية والإجتماعية ويخلق لديهم حالة من الإستياء وعدم الرضا الوظيفي .

وبما أن هذه الفئة أصبحت تمثل شريحة واسعة في الوسط العمالي ،أراد الباحث إجراء هذه الدراسة لمعرفة مستوى الضغوط التي يتعرض لها هؤلاء العمال ومدى رضاهم عن مهنتهم و كذا درجة تأثير هذه الضغوط على الرضا المهني لديهم.

وقد تم تقسيم بحثنا هذا إلى إطار عام للدراسة تطرق فيه الباحث إلى عرض إشكالية البحث ،فرضياته ،أهميته ،الأسباب التي أدت إلى اختياره ،أهدافه وأخيرا الدراسات السابقة .

الفصل الثاني: خاص بالضغوط المهنية تعرضنا فيه إلى عرض مفهوم الضغط، علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى، لمحة تاريخية عن الضغوط ،مفهوم الضغوط المهنية، النظريات المفسرة لها ، عناصرها ،أنواعها ،مراحلها ،مصادرها ،آثـــارها واستراتيجية مواجهتها .

أما الفصل الثالث: المتعلق بالرضا الوظيفي تناولنا فيه تعريفه،أهميته ، نظرياته ،العوامل المرتبطة به، مؤشراتـــه، وآثاره .

والفصل الرابع : المتعلق بنظام العقود محددة المدة تناولنا فيه عقود العمل بصفة عامة ،وعقود العمل محددة المدة .

والفصل الخامس : تطرقنا فيه إلى الإجراءات الميدانية للدراسة .

أما الفصل السادس والأخير تم التعرض فيه إلى عرض وتفسير نتائج الدراسة .

الجانب النظري

الفصل الأول :الإطار العام للدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- أسباب اختيار الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة

7- الدراسات السابقة

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة .

1- الإشكالية:

لقد حظي العنصر البشري بالكثير من الإهتمام والبحث باعتبار أن الإنسان يعد أهم وأغلى عناصر الإنتاج في المنظمة ،إذ بالرغم من التطور التكـــنولوجي الهائل الذي شهده عصرنا الحالي لا تزال المعدات والأجهزة تعتمد بشكل أو بآخر على المورد البشري الذي يديرها ويحركها،هذا الأخير الذي يعتبر العامل الجوهري في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها ،وعلى هذا الأساس انصبت الدراسات حول سلوك الإنسان والعوامل المؤثرة فيه .

وتعتبر الضغوط المهنية أحد المواضيع الهامة التي تطرق إليها الباحثون في العلوم الإنسانية والإجتماعية في دراستهم للسلوك التنظيمي لوجودها في أغلب المنظمات إن لم نقل كلها لكن بنسب متفاوتة ومن بين الدراسات التي تناولت الضغوط الدراسة التي قامت بها الدكتورة حنان عبد الرحيـــم الأحمدي (2002) بعنوان ضغـــوط العمل عند الأطبـــاء "المصـــادر والأعراض "جاء من خلال دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية و الخاصة بمدينة الرياض ومن أهم نتائج هذا البحث تحديد مصادر ضغوط العمل كان من أبرزها خصائص دور أفراد العينة المتمثلة في المسؤولية والإستقلالية المهنية و غموض الدور، كما بين البحث مستوى ضغوط العمل لدى المبحوثين و العلاقة بين أعراض الضغوط و مصادرها ،ودراسة الدكتور لوكيا الهاشمي (2003) بعنوان "الضغط النفسي لدى المكتبيين الجامعيين" جاء من خلال دراسة نفسية اجتماعية و تنظيمية بمكتبات جامعة منتوري بقسنطينة، وأظهرت نتائج هذا البحث أن العاملين بالمكتبات الجامعية لجامعة منتوري يولون بشكل عام اهتماما خاصا بالحوافز، ظروف العمل، الإدارة والنظرة الإجتماعية لمهنة المكتبي، وهي عوامل تؤدي إلى نشوء توتر نفسي لديهم .

ومهما تكن أسباب هذه الضغوط وتأثيراتها فقد أصبحت من مجالات الإهتمام الرئيسية في دراسة المنظمات على اعتبار أن العنصر البشري هو اللبنة الأساسية في تكوينها وأي اختلال قد يصيبه نتيجة لتعرضه لهذه الضغوط ينعكس بشكل مباشر على أدائه وصحته النفسية والجسدية وكذا حياته الإجتماعية والمهنية إذ يتسبب في حدوث الكثير من المشكلات في مجال العمل من بينها حوادث العمل ؛التغيب المتكرر،كثرة الشكاوى ،تدني مستوى الإنتاجية..الخ.،وعليه ركزت هذه الأبحاث على دراسة العوامل المحيطة بالعنصر البشري

بهدف مواجهة تأثيراتها عليه أو التقليل من حدتها وذلك من أجل زيادة إنتاجيته وفعاليته وكذا رضاه عن عمله.

ويعد الرضا الوظيفي أحد المداخل العلمية الهامة التي تزايد الإهتمام بها في الوقت الراهن نظرا لما يشكله من أهمية بالنسبة لاستمرارية العمل وتواصله بالصورة الفعالة،وإدراكا بأن الوصول إلى رضا الزبائن محكوم بالوصول إلى رضا العمال،وهذا ما من شأنه أن يسهم في تحقيق الأهداف المرسومة لأية منظمة .

إن الرضا الوظيفي يشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليا ،وهذه المشاعر قد تكون إيجابية أو سلبية وهي تعبر عن الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله ،فكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كبيرا لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو عمله إيجابية والعكس صحيح .

ونظرا لما أصبحت تلعبه فئة العمال المتعاقدين من دور في حياة المؤسسات العمومية عامة والمؤسسة الصحية بصفة خاصة ،إذ أصبحت تشكل شريحة واسعة، لها أهميتها ولها مكانتها داخل هذه الأخيرة،إلا أن هناك جملة من العوامل كتأثيرات أحداث الحياة الضاغطة المتمثلة في المشكلات العائلية والمالية وغيرها بالإضافة إلى جو العلاقة في الوسط العمالي، وكذا كثرة التفكير بسبب التخوف من المستقبل المهني المجهول،كلها قد تؤدي إلى إيجاد ضغوط يمكن أن تكون سببا في التأثير على أدائهم ورضاهم المهني .

وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لمحاولة معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة ؟

والذي نطرح من خلاله التساؤلات الفرعية التالية :

1- هل توجد علاقة بين ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة ؟

2- هــل توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة ؟

3- هل توجد علاقة بين الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة ؟

2- **الفرضيات** :

2-1- **الفرضية العامة** :

- توجد علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

2-2- **الفرضيات الجزئية** :

1- توجد علاقة بين ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

2- توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي لدى العمــال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

3- توجد علاقة بين الخوف من فقــدان الوظيفة والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

3- **أهمية الدراسة:**

تستمد هــذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تتناوله من جــهــة،ومن نوع المشكلات التي تطرحها من جهة أخرى ويمكن حصر أهمية الدراسة في :

- **الأهمية النظرية** :

- عرض الإطار النظري والدراسات المفسرة والمتعلقة بالضغوط المهنية و تفهم المشكلات المرتبطة بالرضا الوظيفي للعمال .

- دراسة الرضا الـــوظيفي باعتباره الـــمؤشـــر الأكبر دلالة عن الحالة النفسية بالنسبة للعمال .

- **الأهمية التطبيقية** :

- التعرف عـــلى واقـــع أو حالـــة الـــرضا الـــوظيفي بالنسبة للعـــامليـــن بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة من أجـــل فـــهم أفضل الأسس والتوجيه وتحقيق الـــمناخ المناسب للعاملين في هـــذه المؤسسة.

- إلـــقـــاء الضوء عـــلى العلاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة، ومن ثم التعرف عـــلى العوامل التي قـــد تزيد مـــن رضا هؤلاء العمال و شعورهم بالرغبة في العمل .

- لفت نظر المسؤولين إلى ضرورة العناية بالضغوط النفسية ورسم السياسات الكفيلة بتخفيف آثارها مما يترتب عليه تحسين أداء العمال وكذلك تحقيق الرضا الوظيفي .

4- أسباب اختيار الدراسة :

إن اختيارنا لهـــذا الموضوع وهو الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعمال بنظام العقود محددة المدة كان لأسباب موضوعية منها :

- التأكد والتحقق من تأثير الضغوط المهنية على الـــعمال وعلى الجو السائد داخل المؤسسة.

- الشعور بقلة الدراسات الميدانية التي استهدفت الضغط بصفة عامة والضغط المهني بصفة خاصة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة ،أهابت بنا إلى إجراء هذه الدراسة حتى نساهم بقسط من المعطيات والنتائج لإثراء البحث العلمي .

- من الدواعي الأخرى للتطرق إلى هذا الموضوع أن الضغط يشكل إحدى قضايا المجتمعات المعاصرة نظرا لما يسببه من استنزاف انفعالي وعقلي وفيزيولوجي وسلوكي للفرد في شتى مناحي الحياة اليومية والمهنية.

- معـــرفـــة العـــوامل المساهمة في زيادة الرضا الـــوظيفي للعـــمال.

5- أهداف الدراسة :

- الهدف الرئيسي لهـــذا البحث يتمثل في معرفة العلاقـــة بين الضغوط المهنية والـــرضا الوظيفي للعمال،كما يهدف البحـــث أيضا إلى تحقيق أهداف على المستوى النظري و أهداف على المستوى التطبيقي .

أما الأهداف النظرية :

- محاولة فهم وتشخيص كافة العوامل والمؤشرات المتعلقة بكل من الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة .

أما الأهداف التطبيقية :

- معرفة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة.

- التعرف على العلاقة الموجودة بين ضغوط أحداث الحياة الخاصة و الرضا الوظيفي لديهم.

- التعرف على العلاقة الموجودة بين العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي .

- التعرف على العلاقة الموجودة بين الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي.

- الـــوصـــول إلى مـــجـــموعة من النتائج والإقتراحات العملية والتي قد تساعد القائميـــــن على العمل أو المسيرين داخل المؤسسة على تجنب العوامل المسببة للضغوط وهذا ما من شأنه زيادة الرضا الوظيفي للعمال والرفع من مستوى الأداء .

6- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة :

6-1- مفهوم الضغوط :

أ- لغويا : هي الشدة و المشقة ، كلمة أصلها لاتيني وهي"stringer"وتعني ضم وشد وربط ،استعملت بصفة متداولة في القـــرن السابع عشر بما يرادف، الألـــم و الصعوبات والشـــدة والحزن ، والخسارة، أو المصائب و النكبات، أي كل ما يعتبر على نتاج حياة صعبة.(عبد العزيز عبد المجيد محمد،2005 ،ص18) .

ب- إصطلاحا:

عرف هانس سيلاي" Hans Selye "الضغط بأنه " نظام التكيف العام لجسم الإنسان ضد المثيرات البيئية .

عرف ماك غراث"MC Grath" الضغط بأنه "حالة تنشأ عندما يدرك الفرد بأنه يواجه تهديدات تفوق قدراته أو موارده فتحدث له تغييرات جوهرية".(شاطر شفيق ،2010 ،ص70).

ج- المفهوم الإجرائي للضغوط المهنية :

هي تجربة ذاتية للفرد،تحدث نتيجة لعوامل تتعلق بالحياة الخـــاصة بالفرد أو ببيئة العمل التي يعمل فيها ،يترتب عليها حدوث آثار أو نتائج جسمية،أو نفسية،أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه في العمل .

د- المفهوم الإجرائي لضغوط أحداث الحياة الخاصة :

تؤثر الأحداث التي يواجهها العامل بنظام العقود محددة المدة في حياته الخاصة، سواء في المنزل أو خارجه في درجة شعوره بالضغوط ، والتي ينتقل أثرها إلى العمل.

ونقصد بضغوط أحداث الحياة الخاصة في دراستنا هذه، تلك الضغوط الناجمة عن المشاكل العائلية، وكذا المشاكل المالية (تدني الأجر) بالإضافة إلى ظروف مكان الإقامة والمعيشة.

ه- المفهوم الإجرائي للعلاقات الإنسانية في العمل :

يقصد بالعلاقات الإنسانية في العمل تلك التفاعلات التي تحدث ما بين الموارد البشرية، سواء كانت إيجابية مثل الإحترام والتعاون أو سلبية مثل الظلم والسيطرة.ونقصد بالعلاقات الإنسانية في العمل في دراستنا هذه ،تلك العلاقة التي تربط العمال مع الرئيس أو المدير وكذا علاقة العمال مع الزملاء الآخرين في العمل،والتي قد تكون من الأسباب المهمة في الشعور بالضغوط المهنية .

و- المفهوم الإجرائي للخوف من فقدان الوظيفة :

نقصد به ذلك الشعور الداخلي بالخوف لدى العامل بنظام العقود من المستقبل في حالة ما فقد وظيفته أو كان هناك تهديد ما بفقدان هذه الوظيفة .

6-2- الرضا الوظيفي :

أ- لغة : من فعل رضي رضاء ورضوانا ومرضاة :بمعـــنى زال استياؤه، هدوؤه ،رضي بـــعـــد أن قـــبـــض إكـــرامـــيـــة.وراض ،قانـــع بالشيء غير متذمر مثـــل راض عن العـــــمـــل .(صبحي حموي وآخرون، 2000 ،ص 562) .

ب- إصطلاحا : وهو شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه. (محمود فتحي عكاشة ،1999، ص 115) .

-ويرى سوبر "Super"أن رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذا مناسبا لقدراته و ميولاته و سماته الشخصية ويتوقف أيضا على موقفه العلمي و على طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه وخبرته .

- **المفهوم الإجرائي للرضا الوظيفي** :

إن ما نقصده بالرضا الوظيفي في ميدان بحثنا هذا هو الشعور الإيجابي من طرف العامل اتجاه بيئة العمل أي شعوره بالإرتياح نحو عمله والعوامل المتصلة به ،فالرضا يعتبر عاملا مساعدا على الإنكباب والجد في العمل والتفاني فيه وأدائه على أحسن وأكمل وجه وبذل المجهود لتحقيق الأهداف المرجوة من العمل.

7- **الدراسات السابقة** :

7-1- **الدراسات المتعلقة بالضغوط المهنية** :

7-1-1- **دراسة الدكتور حسين حريم**(2003) **بالأردن**: ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن وقد أعدت هذه الدراسة سنة 2003.

-**الهدف من الدراسة**:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغوط الوظيفية لدى العاملين في مجال الرعاية التمريضية في المستشفيات الخاصة بالأردن، وللبحث في هذا الهدف وضع الباحث مجموعة من الأهداف هي:

- التعرف على مدى استمرارية الضغوط الوظيفية التي يشعر بها أعضاء الجهاز التمريضي بهذه المستشفيات.

- تحديد المصادر والمسببات التنظيمية التي تسبب ضغوط وظيفية مستمرة.

- التعرف على تأثير العوامل الديموغرافية للمبحوثين (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، العمر...) على مستويات الضغوط الوظيفية لدى العاملين.

2- **منهج الدراسة:**

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي في عرض المعلومات وتحليلها وذلك باستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية لقياس وتحليل الإجابات واختبار الفرضيات،وقد تكونت عينة الدراسة من 500 مبحوث تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجموع العاملين من الجهاز التمريضي.

3- **نتائج الدراسة** :

- العاملون في جهاز التمريض بالمستشفيات الخاصة يشعرون بضغوط وظيفية ناتجة عن مختلف جوانب وعناصر العمل الذي يؤدونه، وبدرجات متفاوتة من حيث استمرارية المهنة.

-جوانب العمل المتعلقة بالراتب والترقية وتقييم الأداء والعلاقات مع المرضى تسبب ضغوطا وظيفية مستمرة نوعا ما، أما جوانب العمل المتعلقة بالهيكل التنظيمي، والنمو والتطور المهني، وسياسة المؤسسة وظروف العمل وطبيعة العمل فإنها تسبب ضغوطا وظيفية أحيانا .

ــ كما بينت النتائج أن بعض العوامل الديموغرافية مثل المهنة، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي والحالة الإجتماعية لها تأثير على مدى استمرارية الضغوط الوظيفية لدى العاملين، بينما سنوات الخدمة، والجنس لا تؤثر في استمرار الضغوط .

7-1-2- **دراسة مكناسي محمد**(2006-2007)**الجزائر**: بعنوان التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية،دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل بقسنطينة .

1- **الهدف من الدراسة** :

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة التوافق المهني لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل و التعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية والسلوكية لديهم، وكذلك التعرف على العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني و مستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها .

2- **منهج الدراسة** :

إتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، أما العينة فقد قام الباحث بتطبيق دراسته الميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة ،أي أن عينة الدراسة هي كل مجتمع الدراسة وعددهم 176 عونا.

3- **نتائج الدراسة**:

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية و السلوكية، كما أشارت هذه النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني ، كما أوضحت النتائج أن للتوافق المهني علاقة ارتباط دالة إحصائيا مع كل من العمر وسنوات الخبرة و كانت كلها موجبة و طردية مما يعني أن التوافق المهني يتأثر بمتغيري السن و سنوات الخبرة ، ومن جهة أخرى أوضحت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا مما يشير إلى أن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بكل من متغيري السن و سنوات الخبرة .

7-2- **الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي** :

7-2-1- **دراســـــة الفالح** (2006)**السعودية**:الرضا الوظــيفي لمحضري المــختبرات في المرحلتين المتوسطة والثانويــة في مدينة الرياض"

1-**الهدف من الدراسة** :

التعرف على الرضا الوظيفي لمحضري المختبرات في المرحلتين المتوسطة والثانوية في مدينة الرياض. وكذا التعرف على الفروق بينهم فــي الرضا الوظيفي حسب المتغيرات المستقلة التالية:المرحلة التــي يعمل بها محضر المختبر ،والعمر،والخبرة في العــمل .

2-**عينة الدراسة** :

ولتحقـــــيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها قام الباحث بإعداد استبانة تتكون من أربعــة محاور ،ومن(52)عبارة. وتكونت عينة الدراسة من (99) محضر مختبر .

3-**نتائج الدراسة**:

أن المتوسطات الحسابية للرضا الوظــيفي لمحضري المختبرات جاءت ما بيـــــن(2.13-4.68) وبمتوسط عام بلغ(3.72) وهذا يعني أن محضري المختبرات يتمتعون برضا وظيفي

بدرجة متوسطة ،وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين محضري المختبرات تعزى للمرحلة الدراسية التي يعملون بها، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في الرضا الوظيفي بين محضري المختبرات تعزى لمتغير العمر، في محوري بيئة العمل والعبء العملي في المؤسسة وهذه الفروق لصالح الفئة العمرية الأكبر، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى لخبراتهم في العمل فيما يخص محور بيئة العمل ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى لخبراتهم في العمل عند (0.05) لصالح ذوي الخبرة الأكثر في العمل فيما يخص محوري العبء العملي في المؤسسة والمميزات المادية والمعنوية. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى لخبراتهم في العمل في محور العلاقات الاجتماعية عند (0.01) لصالح ذوي الخبرة الأكثر.

7-2-2-**دراسة مزيوة بقاسم**(2008) **الجزائر**: السلطة والرضا الوظيفي ،دراسة ميدانية .

1-**منهج الـــدراسة** :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وبالضبط المسحي،وكان نوع العينة عشوائي20% من المجتمع الأصلي،331عامل بالمؤسسة موزعين على مختلف الأقسام اختار منها الباحث 66 عاملا .

وقد استخدم الباحث بعض الأدوات للقيام ببحثه وهي الملاحظة ،الإستمارة والمقابلة ،وذلك لما يـــقتضيه موضوع الـــدراسة .

2-**نتائج الدراسة** :

توجد علاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والشعور بالإنتماء لدى العاملين في المؤسسة الإستشفائية،وكذلك توجد علاقة بيـــن طبيعة الرقابة التنظيمية واستقرار العاملين في المؤسسة ،وكذلك تحقق الفرضية الفرعية الثالثة .

في ضوء البرهنة على الصدق للفرضيات الفرعية الثلاثة استنتج أن الفرضية العامة والمصاغة كالآتي :

هناك علاقة دالة بين طبيعة السلطة ومستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الإستشفائية، قد تمت البرهنة عليها وإثباتها ميدانيا.

7-3-الدراسات التي تناولت المتغيرين :

7-3-1- دراسة جودة ورندة اليافي (2002) **بسوريا**: ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بوزارة الثقافة السورية.

هذه الدراسة عبارة عن مقالة مقدمة لمجلة جامعة دمشق، المجلد الثامن عشر، العدد الأول 2002 قدمت من طرف الباحثتان إيمان جودة ورندة اليافي .

1-الهدف من الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، وبعض الخصائص الشخصية لـــ130 فرد يعملون في وزارة الثقافة السورية.

2-نتائج الدراسة :

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة نذكر:

- وجود علاقة بين عمل الفرد في منظمة بيروقراطية وعدم الرضا الوظيفي.
- جود علاقة بين مستوى عدم الرضا الوظيفي وبين ضغوط العمل.
- وجود علاقة بين عمل الفرد في منظمة بيروقراطية وبين ضغوط العمل.
- وجود فروق جوهرية بين متوسطات ضغوط العمل وبين العمر والمركز الوظيفي.

7-3-2-دراسة علوطي عاشور(2008) **الجزائر**: مذكرة لنيل شهادة الماجستير بجامعة منتوري بقسنطينة بعنوان الضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد وعلاقته بالرضا الوظيفي.دراسة ميدانية بميناء جن جن بالأشواط بولاية جيجل.

1-الهدف من الدراسة :

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- محاولة تشخيص عوامل ومؤشرات كل من الرضا الوظيفي والضغوط المهنية .
-التعرف على نوع العلاقة التي تربط بين ظروف العمل ،عبء العمل،صراع الدور،غموض الدور بضغوط العمل.

-التعرف على نوع العلاقة التي تربط بين ظروف العمل،عبء الدور،صراع الدور،غموض الدور بالرضا الوظيفي.

-التعرف على نوع العلاقة التي تربط بين الرضا الوظيفي و الضغوط المهنية.

2-منهج الدراسة :

إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث اختار الباحث عينة مقصودة متكونة من 37 عاملا وقد استعمل الباحث أدوات جمع البيانات التالية:الملاحظة ،المقابلة،الإستبيان .

3-نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى أن :

- هناك علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد مما يؤثر سلبا وعكسا على رضاهم الوظيفي.

-هناك علاقة ارتباطية بين عبء العمل والضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد مما رمى بتأثيره السلبي على رضاهم الوظيفي.

-هناك علاقة بين صراع الدور والضغوط المهنية وهذا ما أثر على رضا العمال عن مهنتهم.

-هناك علاقة بين غموض الدور و الضغوط المهنية وهذا أدى إلى غياب الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العمال.

7-4- الدراسات الأجنبية :

7-4-1- دراسة ريبيرو 1999 "Ribeiro" **البرازيل** :دراسة تحت عنوان : ضغوط العمل لدى العاملين بالمراقبة الجوية بمطار يودي جايزر بالبرازيل.

الهدف من الدراسة :

هدفت الدراسة إلى تحد يد عوامل ضغوط العمل في بيئة المراقبة الجوية من أجل وضع تصور أولي عن واقع مهنة المراقبة الجوية ، ثم التحقق من مدى إدراك المراقبين الجو يين للبيئة التي يعملون بها وعبئ العمل ومتطلبات مسؤولياتهم عن المهنة .

نتائج الدراسة :

خلصت الدراسة إلى أن : تنامي الحركة الجوية يعتبر عاملا مهما لمصادر ضغوط العمل خصوصا خلال ساعات الذروة ،كما أن نقص المراقبين الجويين يمثل مصدرا مهما من مصادر الضغوط، و يعتبر المراقبين الجويين عدم اعتراف الآخرين بجهودهم سببا من أسباب الإحباط، وفي المقابل يفخر المراقبون الجويون بالدور المهم الذي يقومون به اتجاه حركة الطيران،لما ينطوي عليه عملهم من تحد، لما يملكونه من استقلالية كصانعي قرار، بالإضافة إلى ذلك فإن الدراسة تشخص مواطن القوة والضعف في بيئة المراقبة الجوية التي يمكن الاستفادة منها عند التفكير في نظم المراقبة الجوية المستقبلية.

7-4-2- **دراسة كولن وجونس** Jones & Collins 2000 **بريطانيا** :

الدراسة بعنوان :الرضا الوظيفي والشعور بالضغط والإجهاد بين محاضري العمل الإجتماعي في المملكة المتحدة .

الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى فحص الرضا الوظيفي و الشعور بالضغط والإجهاد بين محاضري العمل الإجتماعي في بريطانيا.

عينة الدراسة:

لتحقيق هذا الغرض تم استخدام الإستبانة، حيث تكونت عينة الدراسة من 522 محاضرا يعملون في العمل الإجتماعي في بريطانيا .

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن محاضري العمل الإجتماعي يتمتعون بمستويات عالية من الرضا الوظيفي ومجموعة من الضغوط مشابهة لتلك الموجودة في المجتمع البريطاني بشكل عام، وبينت أن % 25 من محاضري العمل الإجتماعي يعانون من الكآبة والقلق ، وأوصت الدراسة بأن لا ينظر إلى الضغوط والإجهاد بشكل أساسي على أنها مشاكل فردية،ولكن ناتجة عن تفاعلات القسم والمستويات المؤسسية والبيت والعمل .

7-4- **تعقيب على الدراسات السابقة** :

تبين من الدراسات السابقة مدى أهمية موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي،ومدى تأثيرهما البالغ على كل من الفرد والمنظمة .

و بالرغم مما توصلت إليه هذه الدراسات من نتائج ،إلا أنه لم نجد الكثير من الدراسات التي تطرقت لموضوع الضغوط المهنية لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة ، هذه الفئة التي أصبحت تمثل شريحة واسعة من العمال ،غير أنها تعاني الكثير من المشكلات كتدني الأجور مع كثرة الأعباء ،تسلط الإدارة،الخوف من فقدان الوظيفة مما قد يؤثر سلبا على حالتهم النفسية ومن ثم على رضاهم الوظيفي .

وهذا ما دفعنا لدراسة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة .

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

تمهيد

1- **مفهوم الضغط**

2- **علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى**

3- **مفهوم الضغوط المهنية**

4-**لمحة تاريخية عن الضغوط المهنية**

5-**النظريات المفسرة للضغوط المهنية**

6- **عناصر الضغوط المهنية**

7- **أنواع الضغوط المهنية**

8- **مراحل الضغوط المهنية**

9- **مصادر الضغوط المهنية**

10-**آثار الضغوط المهنية**

11- **أساليب مواجهة الضغوط المهنية**

خلاصة

الفصل الثاني : الضغوط المهنية .

تمهيد

كانت الضغوط النفسية وما تزال إحدى الموضوعات المهمة التي تشغل بال الكثير من المتخصصين فى فروع علمية مختلفة، وربما كان علماء النفس على رأس قائمة المهتمين بهذا الموضوع ، لكونه واحدا من حقائق الحياة وثوابتها، ولكونه قضية تهم العامة والخـــاصة، كما أن العديد من الأفراد يواجهون كثيرا من الظروف و الخبرات الضاغطة التي تهدد أمنهم و استقرارهم وتجعلهم في حالة لا توازن. وسنتطرق في هذا الفصل إلى أهم العناصر المتعلقة بالضغوط المهنية وعلى استراتيجيات مواجهتها .

1- **مفهوم الضغط** :

1-1- **لغة**: في اللغة العربية نجد عدة معان لمصطلح الضغط، فنقول ضغطه ضغطا، أي غمزه إلى شيء كالحائط، ويقال ضغط الكلام، أي بالغ في اختصاره وإيجازه بحيث يتخلى عن التفاصيل، أما الدلالة اللغوية لمصطلح "ضغط" في المجال الإنساني فهي تعني الضيق والقهر والشدة ". (جمعة سيد يوسف،2007،ص06)

كما يشير الأصل اللغوي لكلمة الضغط، ضغطه ،ضغطا بمعـــنى زحمه وعصره. (طه عبد العظيم حسين،سلامة عبد العظيم حسين،2006 ، ص16)

هذا ويختلف معني الضغط "stress"من مجال علمي وعملي لآخر، ففي مجال الطب نقول مثلا ضغط الدم للدلالة على ما يحدثه الدم من أثر على جدران الأوعية الدموية،و في مجال العلوم الطبيعية نقول مثلا الضغط الجوي للدلالة على الثقل الذي يحدثه الهواء في نقطة معينة، وفي مجال الفيزياء يقصد بالضغط عموما كل قوة تسلط على جسم ما حتى يكسر أو يعصر أو يشوه. (جمعة سيد يوسف،2007،ص06).

1-2- **إصطلاحا** :

يعرف هانز سيلي" Hans Selye "الضغط على أنه مجموعة أعراض تتزامن لموقف ضاغط ينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في الفرد نفسه.(عبد الستار إبراهيم،1989،ص155).

ويعرفه عبد المنعم عبد الستار إبراهيم 1998 بأنه" أي تغيير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة ".(طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006 ،ص21) .

هي عبارة عن ردود فعل اتجاه المؤثرات المادية والنفسية المتمثلة في الخوف والإضطراب وزيادة ضغط الدم والإرتباك حيث تعبر هذه الردود بعدم ارتياح الفرد في ذلك الموقف. (صلاح الدين محمد عبد الباقي،2004،ص284) .

كما يرى هنري موراي" أن الضغط خاصية أو صفـــة لموضوع بيـــئي ،أو لشخص ،تيسر أو تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين .إن الإنسان يتعرض يوميا للضغط من مصادر

متنوعة وعديدة ،و خاصة تلك الصادرة عن البيئة الخارجية التي يتواجد فيها الشخص. (هارون توفيق الرشيدي،1999،ص19) .

ورغم تعدد وجهات النظر حول التعريف بمفهوم الضغــوط إلا أنهــا لا تخــرج عن ثلاث أسس رئيــسية، إما التعريف على أساس المثير، أو على أســاس الإستجابة، أو على أساس التفاعل بين المثير والإستجابة.

1-2-1- **تعريف الضغوط كمثير**:

يتبنى معظم علماء النفس تعريف الضغوط باعتبارها مثيرات . وهذه المثيرات الضاغطة هي في الغالب أحداث تفرض على الشخص، أو ظروف تنبع من داخل الشخص نفسه(مثل الجوع أو الرغبة الجنسية) كما تنشأ أيضا من الخصائص العصبية لديه.

من هنا يمكن أن نعرف الضغوط بأنها" الأحداث التي تفرض على الشخص وتلزمه أو تتطلب منه تكيفا فسيولوجيا أو معرفيا أو سلوكيا".(جمعة سيد يوسف،2007،ص12)

وتعرف الضغوط أيضا بأنها" حــالة تؤثر في الجوانب الإنفعالية للفــرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية".(حافظ فرج أحمد،2007،ص20).

1-2-2- **تعريف الضغوط كاستجابة** :

يعتبر هانزسيلى واحدا من الذين يعتبرون الضغوط استجابة للظروف البيئية. (جمعة سيد يوسف ، 2007،ص 12).

ويتناول أصحاب هذا الإتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة.(عبد العزيز عبد المجيد محمد،2005،ص18).

ومن بين التعاريف الموضحة لهذا الإتجاه :

تعريف "فونتانا Fontana " الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانيات الشخصية للكائن الحي".(عبد العزيز عبد المجيد محمد، 2005،ص18).

أما جرينبرج وبارونGreenberg & Baron فيعرفانها على أنها" نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة. (سلامة عبد العظيم حسين،2006،ص22).

1-2-3- تعريف الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة :

نظرا للخلاف السابق ،يرى بعض الباحثين أن تعريف الضغوط ينبغي أن يؤكد على العلاقة بين الفرد والبيئة (أي بين المثيرات والإستجابات) فالضغوط هي مترتبات عمليات التقدير لدى الفرد؛ وتقييم ما إذا كانت مصادر الفرد كافية للوفاء بالمتطلبات المفروضة عليه من البيئة أم لا ومن ثم فإن الضغوط تتحدد بمدى المواءمة بين الشخص والبيئة .

ويمكن تعريف الضغوط بأنها" الحالة التى يدركها الكائن الذي يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة، أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف، وإن استمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمرض والإضطراب وسوء التوافق".(جمعة سيد يوسف،2007،ص13) .

ومن بين التعاريف الموضحة لهذا الإتجاه :

تعريف "NEWMAN & BEEH" بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد".

ويعرفه "GRATH " بأنه" عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص".(محمود سليمان العميان،2005،ص161).

2- علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى :

المتأمل لمفهوم الضغوط يتبادر إلى ذهنه العديد من المفاهيم الأخرى التي قد يراها تقترب كثيرا من مفهوم الضغوط، مثل القلق، التعب الكامل، الإحباط، الإجهاد...الخ. إلا أنه في الواقع توجد فروقات أساسية فيما بين هذه المفاهيم ومفهوم الضغوط، نبرزها باختصار فيما يلي :

2-1- **القلق** (Anxiété):

"هو حالة نفسية تعبر عن عدم شعور الفرد بالراحة أو السعادة اتجاه المستقبل، وهو نتيجة نفسية لتعرض الفرد للضغط و نقص إشباع الحاجات" ومن هنا تبرز نقطتان أساسيتان للإختلاف بين الضغوط و القلق هما:

- الضغوط هي أحد الأسباب المباشرة لظهور القلق.

- للضغوط جانبان أحدهما سلبي و الأخر إيجابي، في حين أن القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط.

2-2- **الإحباط**.(Frustration):هو عبارة عن ذلك الشعور الداخلي الذي يحدث للفرد عندما لا يستطيع الوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها". يمكن إبراز نقاط الاختلاف بين الضغوط و الإحباط فيما يلي:

-الضغوط تمثل سببا رئيسيا و مباشرا لحدوث الإحباط .

-بينما الضغوط لها جانب سلبي و أخر إيجابي، فـــإن الإحباط يعبر عن الجـــانب السلبي فقط. (الصيرفي محمد عبد الفتاح،2003،ص ص316-317) .

2-3-**الإجهاد** (Strain): يعني عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة الضغوط، أي أنها حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد، كما أنه نتيجة فســيولوجية للضغوط" .

ويمكن إبراز نقاط الإختلاف بين الضغوط و الإجهاد فيما يلي:

- يعتبر الإجهاد من النتائج الفسيولوجية المترتبة عن الضغوط.

-بينما الضغوط لها جانبان: جانب إيجابي و الآخر سلبي، فإن الإجهاد يمثل الجانب السلبي فقط. (الصيرفي محمد عبد الفتاح،2003،ص318).

2-4- **الإحتراق النفسي** (Burnout) والتعب الكامل أو الإنهاك: هو عبارة عن الأعراض الناتجة عن التعرض للضغوط لفترة طويلة.(جرينبرغ جيرالد،روبرت بارون،2004،ص266).

ويمكن إبراز نقاط الإختلاف بين الضغوط و التعب الكامل فيما يلي :

-التعب الكامل هو أحد الآثار الناتجة عن التعرض لفترة طويلة للضغوط .

- بينما الضغوط لها جانبان، أحدهما إيجابي والآخر سلبي، فإن التعب الكامل يمثل الجانب السلبي فقط. (الصيرفي محمد عبد الفتاح،2003،ص319).

3- مفهوم الضغوط المهنية :

لقد تعددت المفاهيم والمصطلحات المعبرة عن موضوع ضغوط العمل فاختلفت التعاريف لكل من الباحثين والعلماء كل حسب مجاله،وعليه قد لا نجد تعريفا محددا ودقيقا لهذا المفهوم يقبل به الجميع ،ويرجع ذلك أساسا إلى ارتباط موضوع ضغوط العمل بكثير من العلوم الأخرى،فهو يمثل أحد الإهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والإجتماعية والتنظيمية،الأمر الذي أدى إلى انعكاس نظرة هؤلاء الباحثين عن ضغوط العمل،وبالتالي تعددت الطرق والآراء و الطروحات حول هذا المفهوم .

ومن هذا المنطلق سوف نقوم بعرض أهم التعاريف التي تطرقت لمفهوم ضغوط العمل من قبل مجموعة من الباحثين والعلماء.

يعرفها عبد الرحمان هيجان مثلا على أنها"تجربة ذاتية للفرد،تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة،يترتب على هذه العوامل حدوث آثار،أو نتائج جسمية ،أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل،مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة .(عبد الرحمان بن أحمد هيجان،1998،ص23).

يرى سيزلاقي ووالاس" wallace & sizlagy " أن الضغوط تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي أو فسيولوجي للفرد ،تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الشخص (ناصر العديلي،1995،ص245) .

وعرفها "caplan " وآخرون على أنها " كل العوامل الموجودة في بيئة العمل والتي تخلق تهديدا للفرد" .

أما لطفي راشد فيعرفها على أنها "تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين قوى ضاغطة ومكونات الشخصية،وقد يؤدي إلى اضطرابات جسمية و نفسية أو سلوكية لديه تدفعه إلى الإنحراف عن الأداء الطبيعي، يؤدي إلى حفزه لتحسين الأداء ".(لطفي راشد محمد،1992،ص74).

و يعرفها "hall-mansfield " 1971 على "أنها قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تأثيرات داخلية في صورة إجهاد".(حنفي عبد الفقار،2002 ص181).

4- لمحة تاريخية عن الضغوط المهنية :

شهدت كلمة الضغط (Stress) تطورا و ذلك عبر فترات من الزمن، فهذه الكلمة مشتقة من الكـــلمة اللاتينية (Stringer) وهي تعني شد، ضيق، عقـــد أو ربط أي الاحتضان الشديد للجـــسد بواسطة الأطراف وهذا الاحتضان لا يجب أن يكون الشعور فيه متبادلا، بل على العكس يكـــون مملا يؤدي إلى الإختناق الـــذي يعتبر مصدرا للقلق.

(jean benjamin stora،1993 ،p03،)

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 الإستعمال لم يكن بصورة ثابتة منظمة، و قد استعملت فيما بعد في الكتب الإنجليزية مفاهيم أخرى للدلالة على الضغط منها strest ،straisse : و بالرغم من أن 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 عشـــر، و خـــلال 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 هـــذه التغيرات و أنه من المهم أن يحصل العضو على التكيف ، و يبدو أن هذا أول اعتراف بالنتائج المضرة الكامنة في عملية الإجهاد التي تخل اتزان الجهاز العضوي.(عمار الطيب كشرود، 1995،ص303)

يعتبر وولتر براد فورد كانون "Walter Brad Ford cannon"من بين الأسماء السباقة في إجراء بحوث علمية حول الضغوط، حيث قدم عام 1932 عمله المعروف باسم "استجابة الكر أوالفر" والذي كان نتاج عدة تجارب على مجموعة من الفئران، خلص منها أن هذه الأخيرة لما تشعر بقرب خطر ما، تحدث تغيرات فسيولوجية سريعة داخلها، يقوم الدماغ باستقبالها وإرسالها كإشارات تهديد لكل من الجهاز العصبي و الغدد الصماء، ومن ثم تحدث استجابة فسيولوجية تعمل على حمل هذه الكائنات لمواجهة مصدر التهديد (Flight)أو الهروب (Fight) منه.

كما توصل كانون إلى نتيجة مفادها أن الضغوط يمكن أن تحدث آثارا ضارة بجسم الكائن الحي إذا استمرت الإستجابة الفسيولوجية طويلا.(جمعة سيد يوسف،2007،ص8)

من بين أكثر الأسماء شهرة في بحوث الضغوط نجد هانس سيلاي Hans Seley والذي يطلق عليه اسم "أب الضغوط"، حيث قدم سنة 1956 مفهوم "زملة التكيف العام GASالذي كان نتاج مجهودات قام بها منذ 1932 فقد بدأ سيلاي عمله بالبحث عن التأثيرات التي يمكن أن تخلفها الهرمونات الجنسية على الأداء الفسيولوجي، وهذا من خلال القيام بتجارب مستمرة على مجموعة من الفئران، ثم انتقل بعدها إلى الكشف عن مدى تأثير العوامل الخارجية كالحرارة والبرودة على الإستجابة الفسيولوجية للفئران. وبعد كل هذه التجارب خلص سيلاي إلى نتيجة مهمة مفادها أن كل الضغوط، بغض النظر عن نوعها أدت إلى تمدد القشرة الأدرينالية وتقلص أو انكماش الغدة اللمفاوية وتقرح المعدة والإثني عشر.

ومن هنا يمكن القول أن سيلاي قد انتهى من تشكيل زملة التكيف العام"GAS" والتي كشف من خلالها أن استجابة الكائن الحي للضغوط تمر بثلاث مراحل أساسية هـــي مرحلة الإنذار، مرحلة المقاومة، ومرحلة الإنهاك .(جمعة سيد يوسف،2007،ص8) .

5- النظريات المفسرة للضغوط المهنية :

لقد اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط النفسية التي تعد من الظواهر المعقدة التي تفسر على أسس بدنية، بيولوجية، عقلية ،معرفية، سيكولوجية، وأخرى اجتماعية وقدمت في مجالها الكثير من القواعد والمبادئ النظرية التي كشفت عن بعض من طـــبيعتها وديناميكيتها والنتائج التي تنتج عن آثارها وسوف يتم تناول وجهات النظر التي تمثل الأنساق الفكرية التي اهتمت بتفسير الضغوط النفسية وهي :

5-1- نظرية هانز سيلي (H.selye) :

يعتبر" هانزسيلي "بحكم تخصصه كطبيب متأثرا بتفسير الضغط تفسيرا فيزيولوجيا وتنطلق نظرية" سيلي " من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لحامل الضغط، يميز الشخص ويصنعه على أساس استجابة للبيئة الضاغط وأن هناك استجابة أو أنـــماطا مـــن الإستجابات يمكن الإستدلال منها أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعـــج ويعتبـــر هانزسيلي "أن أعراض الإستجابة الفيزيولوجية للضغط عالية وهدفها المحافظة على الكيان.

ولقد حدد" سيلي "ثلاث مراحل لدفع الضغط وأن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

أ- **الفزع** : وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط، ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقارنة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديدا .

ب- **المقاومة** : وتحدث عندما يطول التعرض للضاغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

ج- **الإجهاد** : مرحلة تعقب المقارنة ويكون فيها الجسم قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت وإذا كانت الإستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف (فاروق السيد عثمان ،2001 ،ص 98)

5-2- **نظرية سبيلبرجر** (spielberger) :

اعتمد " سبيلبرجر " في نظريته على القلق كمقدمة ضرورية لفهم نظريته في الضغوط فلقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين نوعين من القلق هما :

1- قلق الحالة: (حالة القلق) وهي موقفية ويعتمد بصورة أساسية ومباشرة على الظروف الضاغطة (Anxiety state قلق الحالة)

2- قلق السمة(سمة القلق)وهي استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية. (هارون التوفيق الرشيدي ،1991، ص 53)

كما اعتبر سبيلبرجر أن القلق شقين هما :

الشق الأول : (سمة القلق و القلق العصابي أو القلق المزمن) .

الشق الثاني: (حالة القلق أو القلق الموضوعي أو قلق الموقف) وانطلاقا من هذا التفسير للقلق وضع سبيلبرجر نظريته في تفسير الضغط فهو يربط بين قلق الحالة والضغط لأن قلق الحالة يشير إلى الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط سبيلبرجر بين الضغط والقلق ويعتبر أن الضغط الناتج عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق ويستبعد ذلك عن القلق كسمة. (محمد بوفاتح ،2005، ص 41) .

واهتم" سبيلبرجر "في الإطار المرجعي لنظريته بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، والفرد بهذا الصدد يقدر الظروف الضاغطة إلى آثار حالة القلق لديه ثم يستخدم ميكانيزمات الدفاع المناسبة و التي تساعد لتخفيف الضغط (كبت إنكار إسقاط) أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهروب من الموقف الضاغط .

وفي الأخير أشار سبيلبرجر إلى أن القلق هو عملية انفعالية تشير إلى تتابع الإستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغط وتبدأ هذه العملية بواسطة مثير خارجي ضاغط. (هارون التوفيق الرشيدي ، 1991، ص 54) .

5-3- نظرية هنري موراي (H.murray) :

يعتبر" موراي " أن مفهوم الحاجة و مفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك و مفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ويعرف الضغط على أنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين و لقد ميز" موراي "بين نوعين من الضغوط:

أ - **ضغط بيتا** : ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية و الأشخاص كما يدركها الفرد .

ب- **ضغط ألفا** : ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالتها كما في الواقع (أغا كاظم ولى، 1981، ص 84).

5-4- نظرية التقدير المعرفي (lazarus):

لقد نشأت نظرية لازاروس" lazarus "سنة 1970 نتيجة الإهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي،ذلك أن مفهوم التقدير المعرفي مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد ، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط ، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ، ويعتمد تقييم الفرد للموقف علي عدة عوامل منها العوامل الشخصية ،العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الإجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه ، ويتم تقييم التهديد و إدراكه وفق مرحلتين هما :

المرحلة الأولي :

وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط .

المرحلة الثانية :

وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.(فاروق السيد عثمان ،2001 ،ص 100)

6-**عناصر الضغوط المهنية** :

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسية هي عنصر المثير، عنصر الإستجابة و عنصر التفاعل.

وفيما يلي شرح لهذه العناصر:(أندرو دي سيزلاقي،مارك جي والاس،1991،ص180).

6-1-**عنصر المثير**: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

6-2-**عنصر الإستجابة**: يتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

6-3- **عنصر التفاعل**: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، وبأن هذا التفاعل بين عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.(صلاح الدين عبد الباقي،2004،ص337) .

7-**أنواع الضغوط المهنية** :

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها :

7-1- **وفق معيار الأثر**:

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

7-1-1- **الضغوط الإيجابية** :

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري وللمؤسسة. فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح.

أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية و أداء المورد البشري، و كذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية و جودة الإنتاج .

7-1-2-**الضغوط السلبية** :

هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري و المؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية وشعورا بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل. أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، و كذا حوادث العمل و التسرب الوظيفي..الخ. (عمر وصفي عقيلي،2005 ، ص 595).

جدول رقم (01): يوضح المقارنة بين الضغط الإيجابي والضغط السلبي.

الضغط الإيجابي	**الضغط السلبي**
1- يمنح دافعا للعمل.	1- يسبب انخفاضا في الروح المعنوية.
2- يساعد على التفكير.	2- يولد ارتباكا.
3- يحافظ على التركيز على النتائج.	3- يدعو للتفكير في المجهود المبذول.
4- يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.	4-يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل .
5- يحافظ على التركيز على العمل.	5- يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن
6- النوم جيدا.	يقاطعه ويشوش عليه.
7- القدرة على التعبير عن الإنفعالات	6- الشعور بالأرق.
والمشاعر.	7- ظهور الإنفعالات وعدم القدرة
8- يمنح الإحساس بالمتعة.	على التعبير عنها.
9- يمنح الشعور بالإنجاز.	8- الإحساس بالقلق.
10- يمد الفرد بالقوة والثقة.	9- يؤدي إلى الشعور بالفشل.
11- التفاؤل بالمستقبل.	10- يسبب للفرد الضعف.
12- القدرة على الرجوع إلى الحالة	11- التشاؤم من المستقبل.
النفسية الطبيعية عند مرور بالتجربة	12-عدم القدرة على الرجوع عند
غير سارة	المرور بتجربة غير سارة .

المصدر:(عبد الرحمن أحمد بن محمد هيجان، 1994 ،ص30)

7-2- وفق معيار الشدة :

صنفها بابكوك "Babcock " إلى ثلاث أنواع وهي :

7-2-1- ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

7-2-2- ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

7-2-3- ضغط مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية. (لوكيا الهاشمي،بن زروال فتيحة،2006،ص15-16).

7-3- وفق معيار المصادر :

صنّفها"Mc Grath " إلى :

7-3-1-الضغوط الناتجة عن البيئة المادية : يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

7-3-2-الضغوط الناتجة عن البيئة الإجتماعية : تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.

7-3-3-الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة (فاروق عبده فلية، السيد عبد المجيد،2009،ص308).

7-4-وفق معيار الزمن :

من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر و مدى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية و البدنية ، و يقسم" JAINS" الضغوط إلى:

7-4-1- الضغوط البسيطة :

و تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة ، و تكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة .

7-4-2- **الضغوط المتوسطة** :

و تستمر ساعات إلى أيام و تنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه .

7-4-3- **المضاعفة** : و هي التي تستمر لأسابيع و أشهر و تنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.(فائق فوزي عبد الخالق،1996،ص144).

8-**مراحل الضغوط المهنية** :

يعتبر "سيلي" (1964) أول من استخدم مصطلح الضغوط للإشارة إلى التغيرات الفسيولوجية التي تحدث في الجسم كاستجابة للمثيرات البيئية التي تشكل تهديدا لحياة الإنسان والتي تمر بثلاث مراحل أساسية متتابعة هي :

8-1- **مرحلة الإنذار أو التنبيه** (réaction d'alarme) :

تعد هذه المرحلة ردة فعل الجسم الأولى لضغوط العمل التي تواجه الفرد ، حيث يجهز الجسم نفسه ويبدأ الجهاز العصبي "السيمبثاوي" بالعمل فتظهر بعض الأعراض مثل القلق والتوتر وارتفاع ضغط الدم ، وزيادة سرعة نبضات القلب ، وزيادة سرعة التنفس، وزيادة نسبة السكر في الدم وغيرها من الأعراض. (أحمد عبد المطيع الشحانية ، 2008 ، ص 22).

8-2-**مرحلة المقاومة** (phase de résistance) :

عقب الصدمة الأولى ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الثانية، وهي مرحلة المقاومة، أي يقوم المورد البشري بسلوكيات دفاعية، وهذا من خلال مهاجمته لمصادر الضغط الداخلية و/أو الخارجية، أو التعامل والتكيف معها بهدوء، أو تجاهل وجود هذه المصادر. فإذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط، تكون هذه المرحلة هي الأخيرة، أما إذا فشلت هذه الممارسات ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الموالية وهي مرحلة الإنهاك. (محمد القاسم القريوتي، 2009 ، ص288).

8-3-**مرحلة الإنهاك** (phase d'épuisement) :

تظهر هذه المرحلة عندما لا يستطيع الفرد التغلب على مصدر الضغط ويصبح أكثر عرضة للأمراض النفسية والجسدية مثل القرحة المعدية ، وأمراض القلب.(أحمد عبد المطيع الشحانية ، 2008 ، ص 22).

9-مصادر الضغوط المهنية :

9-1- مصادر البيئة العامة للضغوط المهنية :

9-1-1- ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات الإقتصادية :

يمكن أن تؤدي الحالة الإقتصادية العامة التي يمر بها البلد، وكذا مستويات التضخم وسياسات الإنفتاح الإقتصادي، إلى شعور الموارد البشرية بضغوط العمل، ففي حالة الركود الإقتصادي تزداد المخاوف على الوظائف نتيجة الظروف المالية الصعبة التي تمر بها المؤسسات، وكذلك تحدث الضغوط عندما يكون الإقتصاد في حالة الإنتعاش حيث ينتاب المدراء درجة عالية من القلق والخوف بشأن اتخاذ القرار الصحيح المتعلق بالفرص والبدائل الإستثمارية المتاحة (ثابت عبد الرحمن، 2002، ص 522) .

وبالمثل قد يؤدي التضخم إلي شعور الموارد البشرية بضغوط العمل، حيث أن ارتفاع المستوى العام للأسعار من شأنه أن يمتص القدرة الشرائية للموارد البشرية ويجعلها عاجزة عن مقابلة متطلبات الحياة المتزايدة .وكذلك قد تكون سياسات الإنفتاح الإقتصادي سببا مهما لضغوط العمل، حيث أنه غالبا ما يصاحب ذلك الإنفتاح خوصصة للمؤسسات، الشيء الذي يضع الموارد البشرية في مصير مجهول أمام الإدارة الجديدة .

9-1-2- ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات التكنولوجية :

تعتبر التكنولوجيا العامل الرئيسي في ميدان المنافسة، حيث تعطي للمؤسسة إمكانية كبيرة في زيادة إنتاجها وتخفيض تكاليفها دون المساس بجودة المنتجات . (طاهر محسن،2007، ص257).

وفي المقابل تزيد هذه التكنولوجيا من ضغوط العمل الواقعة على الموارد البشرية، إذ تشير كثير من الدراسات إلى أن إدخال الحاسب الآلي سرعة في العمل – باعتباره إحدى صور التكنولوجيا العالية – وبالرغم من الفوائد التي أتى بها إلا أنه زاد من عبء العمل كيفيا، نظرا لأنه يتطلب قدرات ذهنية عالية ويقظة وجودة في الأداء مستمرة من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الحاسب الآلي، سواء تلك التطورات الحاصلة في البرمجيات software أو العتاد hardware. كما أكدت الدراسات أن إدخال الحاسبات الآلية زاد من شعور الموارد البشرية بالعزلة الإجتماعية داخل العمل، إذ أن العمل أمام الحاسبات الآلية يتطلب تركيزا

عاليا وانعزالا لساعات طويلة أمامها، وهو ما يؤدي إلى نقص فرص التفاعل مع الزملاء في العمل.

9-1-3- ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات السياسية و القانونية :

يمكن للمتغيرات السياسية أن تكون سببا مهما لضغوط العمل، حيث تتزايد الضغوط الواقعة على مدراء المؤسسات خلال فترة الإنتخابات، نظرا للغموض الذي يكتنف سلوك القادة الجدد الذين يتم انتخابهم :غموض حول السياسات الضريبية، غموض حول موقف القادة الجدد من الإستثمارات الأجنبية .

وكذلك فإن المتغيرات القانونية يمكن أن تكون سببا في إحداث الضغوط، مثال ذلك القوانين المرتبطة بالبيئة، والقوانين الخاصة بحماية الموارد البشرية والمستهلكين، إذ نادرا ما تقوم المؤسسة بأداء عمل معين دون أن تصطدم بقانون أو أكثر يحد من نشاطها و يعيق حركتها.

9-1-4- ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات الإجتماعية والثقافية :

تعتبر المتغيرات الإجتماعية والثقافية من الأسباب المهمة لضغوط العمل، ومن بين أهم الجوانب المسببة للضغوط والتي تقع تحت المتغيرات الإجتماعية والثقافية نجد تزايد دور المرأة في المجتمع،ارتفاع المستوى التعليمي للأفراد،وزيادة أهمية المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات .

فقد أدى خروج المرأة للعمل إلى جانب الرجل زيادة في مستويات الضغوط الواقعة عليهما، نتيجة تداخل الأدوار التي يؤديانها في حياتهما العملية والأسرية .

وبالمثل فإن زيادة عدد المتعلمين وارتفاع المستوى الثقافي لهم أدى إلى زيادة توقعاتهم عن ظروف وشروط العمل، وهو ما زاد من حجم الضغوط الواقعة على المدراء .

وأخيرا فإنه مع تزايد أهمية المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات، وجد المدراء أنفسهم مطالبين بتعظيم مصالح كل الأطراف المؤثرة على المؤسسة، وهو ما يعتبر أمرا صعبا إن لم نقل مستحيلا نظرا لأن تعظيم مصالح أطراف معينة قد يؤدي إلى التقليل من مصالح أطراف أخرى، وهو ما يولد شعورا كبيرا بالضغط لمختلف الموارد البشرية في المؤسسة وعلى وجه الخصوص المدراء . (شاطر شفيق، 2010، ص ص 85-86).

9-2-**المصادر الفيزيقية للضغوط المهنية**: تشتمل على العناصر المادية التالية :

9-2-1-**الحرارة** : تشكل الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الإنخفاض والمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة 37 تقريبا، فإذا ما استشعر الفرد العامل عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس من ذلك صحيح .

9-2-2-**الضوضاء**: تعتبر الضوضاء أحد مصادر الضغط، فالصوت مثلا شكل من أشكال الطاقة يتحرك في الفضاء الفيزيائي على شكل موجات ،وتنبغي الإشارة هنا إلى أننا لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء وإنما على الصوت غير المرغوب فيه والذي يسبب إزعاجا بسبب شدته أو بسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب استمراريته والذي قد يعيق العامل عن استخدام قدراته العقلية كاملة وفي حالة من التهيؤ في إنجاز مهامه.

9-2-3-**الإضاءة**: يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، فالإضاءة المناسبة تساعد على سهولة الإدراك، ومقابل ذلك تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلة الصداع الناتج عن فقدان الطاقة بسبب عملية التكيف التي تشعر بها العضلات على مستوى العين حتى تتمكن من الوصول إلى رؤية واضحة وهذا يبدو جليا أثناء العمل في النوبة الليلية أين تكون الإضاءة اصطناعية مع امتداد فترة العمل إلى ثمان ساعات متتالية.

9-2-4-**التهوية** :تؤثر الأحوال الجوية في إنتاج العامل ونشاطه، وجو العمل بحاجة إلى تجديد الهواء بصفة مستمرة عن طريق المراوح أو غيرها من الوسائل كأجهزة تكييف الهواء.

فعندما يكون الجو حارا فإن نسبة العرق تزيد ،وإذا لم تكن هناك حركة للهواء تسمح بتبخر العرق وانخفاض درجة حرارة الجسم ، فإنها تأخذ في الإرتفاع المستمر، وعليه فمن الطبيعي أن يزداد الإنتاج بتجديد الهواء المحيط بالعامل.

فالتهوية الجيدة تعتبر من أهم العوامل الفيزيقية لمكافحة الضغط ورفع الروح المعنوية للعامل.(عبد الرحمان العيسوي،2000،ص ص100-101).

9-3-المصادر الفردية للضغوط المهنية :

9-3-1- نمط الشخصية :

تعرف الشخصية على أنها" ذلك الإطار الشامل الذي يضم سمات مركبة جسمية ونفسية وعقلية وثقافية تميز شخصا عن غيره،(أحمد سيد مصطفى،2000،ص203)، وتحدد هذه السمات نمط شخصية الإنسان، والتي من خلالها يتحدد نمط سلوكه .

هذا ويوجد هناك نمطين من الشخصية هما : نمط الشخصية(أ)ونمط الشخصية(ب).

(صلاح الدين عبد الباقي،2004،ص317).

-**نمط الشخصية** (أ): تتصف هذه الشخصية ببذل أقصى جهد للتحصيل والإنجاز،وحب المغامرة و الروح التنافسية العالية، و تسابق الزمن لأداء المهام،ولهذه الشخصية مجموعة من السمات منها :

- البحث بدون كلل عن الوظائف و المهام الأفضل.
-النجاح المستمر.
- الترقي السريع.
-تكريس الإهتمام للعمل على حساب الإهتمامات العائلية و الإجتماعية و الترفيهية.

أصحاب هذه الشخصية يفتقدون إلى المرونة و يفضلون القيادة على الإتباع،و يسعون لرضا الرؤساء أكثر من الأفراد، ولا يتعاطفون أو يتسامحون مع أخطائهم أو أخطاء الغير ، و لا يميلون للتفويض، و يحبون الإستقلالية، و يتتبعون تحقيق الأهداف إلى أن يتم إنجازها ، حتى لو أدى ذلك إلى تغير في ذلك السلوك و تلك السمات القلقة،والسلوكيات المتوترة تؤدي بأصحابها إلى أمراض القلب و ضغط الدم والسكتة الدماغية ، و لذلك فإن آليات الجسم كلها نكون في حالة تحفز واستنفار مستمر .

وأثبتت الأبحاث الطبية أن هناك علاقة بين الأنماط السلوكية لنمط الشخصية (أ) وضغوط العمل و على هذا الأساس يمكن اعتبار أن أصحاب هذه الشخصية يتعرضون للضغوط بصورة خطيرة أكثر من أي أنماط أخرى .(إعتدال معروف،1421،ص ص45-50).

- **نمط الشخصية(ب)** :تتصف هذه الشخصية بالهدوء و الإعتدال ، و عدم الصراع مع الوقت ، بعكس الشخصية (أ) ، و هذا لا يعني أنهم لا يملكون القدرة على التنافس،أو لا

يملكون الدافعية للإنجاز ، و مع أن ذوي نمط الشخصية (أ) يزيد معدل إصابتهم بأمراض القلب بأكثر من الضعف عن ذوي النمط (ب) إلا أنهم يعانون من الضغوط ، لاتصافهم بالإنطواء حيث يكونون عالمهم الخاص لالتماس الأمان من خلاله .

و يمكن أن يكون صاحب الشخصية(ب)عرضة لأمراض القلب في بيئة عمل تشجع على الإستقلالية ، بينما ينخفض لديه ضغط الدم في بيئة عمل تنمي الإعتمادية على الآخرين وعلى روتين ثابت(إعتدال معروف،1421،ص 52).

9-3-2- ضغوط أحداث الحياة الخاصة :

-العميان: يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدرا من الإثارة والضغط النفسي وهذه الأحداث بما تسببه من توترينتقل تأثيرها إلى العمل.(محمود سليمان العميان، 2005 ، ص 162).

- العديلي : تؤثر الأحداث التي يواجهها المورد البشري في حياته الخاصة، سواء في المنزل أو خارجه، في درجة شعوره بالضغوط ، والتي ينتقل أثرها إلى العمل.(ناصر محمد العديلي،1995،ص149).

ومن بين أحداث الحياة الخاصة التي تسبب الشعور بضغوط العمل نذكر :(عمر وصفي عقيلي،2005،ص594).

9-3-2-1 - ضغوط العمل الناجمة عن المشاكل العائلية :

وهي متنوعة وكثيرة أهمها الطلاق، وفاة أحد الأقرباء، ترك أحد الأولاد المنزل، مشاكل مع أهل الزوجة...الخ، كل هذه المشاكل من شأنها أن تزيد من درجة شعور المورد البشري بضغوط العمل حيث تجعله يأتي للعمل وباله مشغول وقدرته الجسمانية على أداء العمل ضعيفة.

9-3-2-2- ضغوط العمل الناجمة عن المشاكل المالية:

وهي نتيجة زيادة متطلبات الحياة، فكثرة الإلتزامات المالية (فواتير المياه والغاز والكهرباء،نفقات الأسرة.الخ.) من جهة، وعدم كفاية الدخل لتغطيتها من جهة أخرى، يزيد من قابلية تعرض المورد البشري لضغوط العمل.

9-3-2-3-ضغوط العمل الناجمة عن ظروف مكان الإقامة والمعيشة:

فالسكن في منطقة بعيدة عن مكان العمل أو السكن في مكان مكتظ، من شأنه أن يجعل المورد البشري يأتي للعمل وهو لم يأخذ القسط الكافي من الراحة الجسدية والنفسية التي تمكنه من تحمل ضغوط العمل.

ويعتبر هولمز وراهي " Holmes and Rahe "من أوائل الباحثين الذين أشاروا إلى إمكانية تأثير أحداث الحياة الخاصة على الحالة الصحية للموارد البشرية ومن ثم شعورها بالضغط، حيث توصلا في سنة 1966 إلى ما يسمى بمقياس إعادة التوافق الإجتماعي الترتيبي(Social Readjustment Rating Scale (SRRS الذي يقيس الأحداث التي تعرضت لها الموارد البشرية خلال الإثني عشر شهرا الماضية. (ثابت عبد الرحمن إدريس، جمال الدين محمد المرسي،2002،ص 528).

9-3-3- مفهوم الذات : يمثل هذا المفهوم إدراك الفرد الشخصي و فكرته الشاملة عن ذاته حيث يمثل ذلك جوهر الشخصية ، و هو بذلك يحدد و ينظم بدرجة كبيرة مدى قابلية الفرد للتعرض للضغوط و التعامل معها فإدراك الفرد لذاته يؤثر بدرجة كبيرة على تحديد الثقة بالنفس و من ثم السلوك ، و بناء على هذا المفهوم يتبين مدى حاجة الفرد إلى التقدير و الإحترام من قبل الآخرين و تنمية الشعور بالثقة و الإعتبار و يتم إشباع هذه الحاجات من خلال تحقيق الفرد لإنجاز ما بنجاح ، و تقدير الآخرين لمهاراته و قدراته ، و الإعجاب بمواهبه ، و إطلاق عبارات الثناء مثل ناجح ، متميز ، خبير.

إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه، و إذا كانت تلك النظرة تنم عن شعور سلبي تجاه الذات فإن احتمالية وقوعه فريسة للضغوط عالية جدا،أما إذا كانت تلك النظرة تنمي الشعور الإيجابي تجاه الذات فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته و ثقته و تقديره لها عالية و بالتالي فإن احتمالات تعرضه للضغوط قليلة جدا.(هيجان عبد الرحمان بن أحمد، 1998 ، ص ص 99-104).

وقد أوضح الهيجان ستة أبعاد لمفهوم الذات وهي :

أ-الوعي بالذات : وهي مدى إدراك الفرد أن لديه القدرة على التأثير على عالمه من حوله.

ب- القيمة الذاتية : مدى شعور الفرد بأنه مساوٍ للآخرين في الحقوق والواجبات.

ج- حب تقدير الذات : تعني عدم تعريض الفرد نفسه للمشاق أو المخاطر التي تزيد على طاقته.

د- شعور الفرد بالتميز من حيث الأهمية والخصوصية عن الآخرين.

ه-**الثقة بالذات** : قدرة الفرد على التكيف مع العالم من حوله.

و-إحترام الذات : ويتمثل في قدرة الشخص على التعبير عن مشاعره بصورة واضحة.

نستنتج مما سبق بأن إدراك الفرد لذاته وتقديره لها تقديرا ايجابيا يجعل منه أكثر تحملا للضغوط، العكس يجعل منه فردا أكثر تعرضا للضغوط. (هيجان عبد الرحمان بن أحمد، 1998 ، ص ص 101-102).

9-3-4- مركز التحكم في الأحداث :

ويقصد به مدى قناعة الإنسان بإمكانية سيطرته على ما يجري من حوله من أمور حيث يعتقد البعض أن ما يحدث له من أحداث سيئة في حياته محكوم بتصرفاته وإرادته الشخصية (السيطرة الداخلية)، أو أنه خاضع لعوامل خارجية (السيطرة الخارجية) مثل الحظ و الصدفة.(الأحمدي حنان عبد الرحيم،2002،ص ص51-52) .

ويمثل مركز التحكم إحدى خصائص الشخصية الثابتة نسبيا ، ومن أكثرهم أثرا في زيادة أو قلة حدة الضغوط ، و ذلك من خلال تأثيره على إدراك الإنسان فيما إذا كان قادرا على التعامل مع الضغوط من عدمه ، حيث أن الأشخاص الذين يعتقدون في مراكز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر قدرة على تحمل التهديدات ، و أقل معاناة من ضغوط العمل، بينما الأشخاص الذين يعتقدون في مركز التحكم الخارجي غالبا ما يعانون من مستويات ضغط عالية ، لأنهم يدركون أن ما يحدث هو نتيجة لعوامل خارجية ، لا يمكن السيطرة عليها و يتصرف عادة من يعتقد في مراكز التحكم الداخلي بطريقة عدوانية تجاه الحالات الإستثنائية التي لا يستطيعون السيطرة عليها،في حالة التأكيد للسيطرة على الموقف، بينما يكون الأشخاص المعتقدين في مركز التحكم الخارجي أقل تفاعلا ، مع المواقف الضاغطة.(أحمد سمير عسكر،1988،ص18).

9-4-المصادر التنظيمية للضغوط المهنية :

وتشمل ما يلي:

9-4-1- صراع الدور: يحدث صراع الدور عندما تكون هناك أكثر من مطلب على العامل، ويصعب تفضيل أحده على الآخر، فعلى سبيل المثال العامل الذي عليه أن ينفذ طلب مشرفه حول زيادة الإنتاج في قسمه وفي الوقت نفسه يكون تابعا لما ينجزه زميله من قسم آخر نظرا للعلاقة التكاملية بينهما، فإن ذلك من شأنه أن يحدث عبء العمل الذي يؤدي في أغلب الأحيان إلى انخفاض الرضا الوظيفي .

9-4-2- غموض الدور: يرتبط غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية للعمال ويحدث هذا عادة في حالات بداية استلام عمل جديد، النقل، تعيين رئيس جديد، الترقية...الخ.

إن هذه المتغيرات تشكل تهديدا ومنه يمكن أن تكون مصدرا للضغط خاصة في حالة استمرارية هذا الغموض، فالنتائج البحثية تؤكد على أن غموض الدور يرتبط ارتباطا وثيقا بانخفاض الرضا الوظيفي ،و تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل، زيادة التوتر، انخفاض درجة الثقة بالنفس، وهذه بحد ذاتها مكونات من الصعب إهمالها إذا كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغوط، إضافة إلى ذلك فمن الناحية الفزيولوجية توجد علاقة بين غموض الدور وارتفاع مستو ضغط الدم.(عسكر علي،2004،ص106).

9-4-3- عبء الدور :

يعتبر عبء الدور أيضا من الأسباب المهمة لضغوط العمل في المؤسسات، ويقصد به مجموعة المهام الوظيفية التي تسند إلى المورد البشري من أجل أداءها، وقد تكون تلك المهام أكثر أو أقل مما يجب القيام به .

ويأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين لهما دور كبير في شعور المورد البشري بضغوط العمل هما زيادة عبء الدور أو انخفاضه.

9-4-3-1- ضغوط العمل الناجمة عن زيادة عبء الدور:

يقصد بزيادة عبء الدور تحمل المورد البشري لمهام كثيرة يطلب منه إنجازها في وقت غير كاف لإتمامها(العبء الكيفي)، و/ أو القيام بمهام وظيفية تفوق مهارته وقدراته (العبء

الكمي) ،مما يجعل المورد البشري يشعر بالتهديد و الإحراج والإضطراب، وهو ما يجعله يعاني من ضغوط عمل مرتفعة .

9-4-3-2- **ضغوط العمل الناجمة عن انخفاض عبء الدور**:

يقصد بانخفاض عبء الدور قيام المورد البشري بمهام قليلة (عبء كمي)، و/ أو القيام بمهام لا تستوعب طاقاته وقدراته (عبء كيفي)، مما يجعله عرضة للشعور بالملل اتجاه عمله وهو ما يزيد من مستوى شعوره بضغوط العمل.(شاطر شفيق،2010،ص92).

9-4-4-**طبيعة العمل**:

لا تخلو أي وظيفة من الوظائف تقريبا من الضغوط ، إلا أنه هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى أصحابها و يعود ذلك إلى أن طبيعة الوظيفة تفرض على الموظف اتخاذ قرار هام ينطوي على مسؤوليات أمنية أو صحية مثل موظفي قطاعات الأمن و الصحة و غيرها.(مكناسي محمد،2007،بدون صفحة).

9-4-5-**عدم المشاركة في اتخاذ القرارات** :

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة. حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها:

أ-أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.

ب-درجة تعقيد القرار.

ج-مدى المشاركة في اتخاذ القرار.

د-المسؤولية المترتبة على القرار.

ه- درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.

وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين، تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها.

ويرجع الهنداوي أن عدم مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات يعد مصدرا لضغوط العمل وذلك لسببين هما :

أ- ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها و أنه كلّ مهمل، ليس لأفكاره أو آراءه قيمة، ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار.

ب- تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال -على الأقل من وجهة نظر الفرد- الهدف الذي سطرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة و اعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه.

ويشير هيجان إلى أن اتخاذ القرارات بما تتضمنه من أبعاد متعددة تتعلق بالمدير أو الموظف من الممكن أن تعد سببا من أسباب ضغوط العمل وبخاصة إذا ما كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة و عدم مشاركة الموظفين.(عثمان مريم،2010،ص40-41).

9-4-6-**المناخ التنظيمي**: مثلما هناك نمط سلوك لكل فرد يميزه عن الآخر، فإن أية منظمة لها أسلوبها الخاص في التعامل مع عمالها، ولها معاييرها الخاصة في العلاقات الشخصية داخل المنظمة وفي تنفيذ المهام الواجب تنفيذها. بعبارة أخرى لكل منظمة شخصيتها المعنوية التي تميزها عن المنظمات الأخرى أي ما يعرف بالمناخ التنظيمي ، وللدلالة على ذلك فتنظيمات العمل المختلفة تتباين في تشجيع الأفكار الخلاقة للعمال ووضع مصلحتهم في المقام الأول أو في المقام الأدنى، وفي كلتا الحالتين تعتبر مصدرا للضغط بمعنى آخر قد يكون ذلك الضغط حافزا وقد يكون محبطا. (أندرو دي سيزلاقي،مارك جي والاس،1991،ص187).

9-4-7-**الصراع التنظيمي** :

يقصد به التوترات التي تشهدها المؤسسات التنظيمية على مستوى الأقسام والوحدات الإدارية والأعضاء والبناء الطبقي،ويستخدم الباحثون مؤشرات مختلفة لدراسة الصراع التنظيمي،و عموما هناك اتجاهات في دراسة الصراع التنظيمي هما :

-الصراع التنظيمي داخل المنظمة، والصراع خارج المنظمة والصراع التنظيمي بين العمال وإدارة العمل أو بين نقابات العمال والإدارة من الظواهر الإجتماعية المشاعة في جو المنظمات اليوم .

- و يتخذ الصراع صورا عدة تنجم جميعها عن سخط أحد الفريقين أو كليهما و عما يترتب عن هذا السخط من ضغط نفسي و عدوان و من صوره 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. (محمد علي محمد، 1986، ص 306).

9-4-8- ضعف الهيكل التنظيمي :

يقصد بالهيكل التنظيمي ذلك البناء الذي يحدد التركيبة الداخلية للعلاقات السائدة في المؤسسة حيث يوضح الوحدات الرئيسية والفرعية التي تتكامل فيما بينها لإنجاز الأنشطة التي تحقق أهداف المؤسسة .

وتظهر ضغوط العمل بوجود هياكل تنظيمية ضعيفة. فعدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية وضعف الإتصالات والتنسيق واشتداد الصراع بين الوحدات التنفيذية والإستشارية واتساع نطاق الإشراف أو ضيقه بشكل غير صحيح ، كلها عوامل تزيد من حدة شعور الموارد البشرية بضغوط العمل. كذلك فإن عدم وجود هياكل تنظيمية مرنة تواكب التغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، يجعل الموارد البشرية تعاني من ضغوط عمل عالية، وبصفة خاصة تلك التي لها رغبة في تطوير معارفها ومهارتها واتجاهاتها.

9-4-9-العلاقات الإنسانية في العمل :

يقصد بالعلاقات الإنسانية في العمل تلك التفاعلات التي تحدث ما بين الموارد البشرية، سواء كانت إيجابية مثل الإحترام والتعاون أو سلبية مثل الظلم والسيطرة. وتؤدي العلاقات الجيدة مابين الموارد البشرية في مكان العمل إلى توفر مناخ تنظيمي جيد يسوده التعاون والثقة والإحترام المتبادل مابين الموارد البشرية وهو ما يقلل من إمكانية التعرض لضغوط العمل .

وبما أن العلاقات الإنسانية في العمل تأخذ صورتان رئيسيتان هما علاقة "الرئيس بالمرؤوس" "والعلاقة مع الزملاء"، فقد تكون هذه العلاقات من الأسباب المهمة لشعور الموارد البشرية بضغوط العمل. فإذا كان الرئيس مثلا يتبع أسلوب القيادة التسلطية مع المرؤوسين وذلك بحرمانهم من المشاركة في صنع القرار وإبداء الرأي، فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى شعورهم بضغوط العمل، وكذلك يؤدي التنافس المبالغ فيه مابين الأفراد والجماعات من أجل الفوز بمزايا مادية و/ أو معنوية إلى خلق مناخ تنظيمي يسوده الصراع وعدم الثقة واللاتعاون وهو ما يعزز من إمكانية التعرض لضغوط العمل .

وقد أشارت دراسة مسحية قام بها الباحث ستورا "Stora" شملت إطارات المؤسسات الصناعية الفرنسية، إلى أن غياب المساندة والدعم من الرئيس والزملاء في العمل، أدى إلى شعور الإطارات بالإغتراب داخل المؤسسة، وهو ما ترتب عليه شعور حاد بضغوط العمل .

ويقول العميان"إن العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل تؤدي دورا هاما في الحياة العملية. فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والإجتماعية كالتقدير والإحترام والصداقة وغيرها، أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات، فإنها بلا شك ستتصف بسمات العداء والكراهية. وقد تتعمق هذه الصفات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب، بسبب ما يعانيه من ضغوط .(شاطر شفيق،2010،ص98-99).

9-4-10- التطور المهني :

تعتبر عوائق التطور المهني أو المستقبل الوظيفي أحد مصادر ضغط العمل مثل الإفتقار إلى فرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح والشك في المستقبل المهني والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.

ومن عوامل الضغط المرتبطة بهذا المصدر الخوف من الفشل في العمل الجديد أو الخوف من العجز على مجارات التغيرات التكنولوجية أو الإقتصادية أو الإجتماعية. فإذا لم يتمكن الفرد من هذا التوافق مع المتغيرات الجديدة المصاحبة للترقية الوظيفية فإنه حتما سيشعر بالضغط.(محمد حسن محمد حمادات،2008،ص176).

9-4-11-تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعدد الأبعاد على قدرة فرد ما لشغل عمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية.

فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية و التي تعتمد على كفاءة الأداء و تتدخل فيه العلاقات الشخصية و المحسوبية بين القائد والأتباع فإن هذا يولد نوعا من الإحباط لدى بعض المرؤوسين نظرا لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقدرات زملائهم الأقل منهم كفاءة. قد يفضل بعض الزملاء عنهم فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز و هذه الأشياء تعد مصدرا من مصادر الضغوط.(محمد مرعي مرعي،1999،ص241).

9-4-12-الإتصال :

يعتبر الإتصال الدعامة الأساسية، التي يقوم عليها أي تنظيم، فهو عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معانٍ تشكل في عقولهم صورا ذهنية للعالم،يتبادلونها عن طريق الرموز، وهو المشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف، وهو أساس العلاقات الإنسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هاته العلاقات وذلك لشموله على معلومات وأفكار وتجارب مختلفة .

ويؤكد كل من سكوت و ديفيز "Scott" & "Davis" بأنه بدون اتصال يتعذر أن يوجد تنظيم أو أن يتقدم الإنتاج الجماعي، ذلك لأن الإتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض داخل الجماعة.

وللإتصال دور أساسي في أي تنظيم لا يمكن تجاهله، و وجود أي اختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المنظمة، حيث أن الكثير من الإضطرابات التي تحدث داخل المنظمة يتسبب فيها سوء التفاهم وسوء في قنوات الإتصال بين مختلف المستويات التنظيمية. سواء بين الإدارة ، العمال، أو بين العمال أنفسهم، وهذا ما يخلق جوا تنظيميا تسوده الضغوط والتي تؤدي إلى صراعات وانخفاض في الروح المعنوية وكذا التغيب.(عثمان مريم،2010،ص45).

9-4-13-نوبات العمل :

لقد بينت الدراسات أن عددا كبيرا من الأزواج الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة،نادرا ما يلتقون بزوجاتهم وأولادهم لفترات طويلة بسبب خصوصية طبيعة العمل

الذي يقومون به وانعكاساته، وبالموازاة مع ذلك فإن نظام العمل بالمناوبة له تأثيره السلبي على النوم ويترتب عن ذلك اضطراب الشهية، ضعف القدرة الجنسية وكل ذلك يشكل في مجمله عاملا ضاغطا، فيزداد بذلك العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن العمل وعن أفراد العائلة في آن معا، هذا التزامن يتأثر بالخبرات والممارسات المختلفة في بيئة العمل والتي تؤثر بدورها في إدراك الفرد حول ما يتعلق بانشغاله على تطوره المهني وتلبية التزاماته الإجتماعية، فإدراك الفرد العامل لهذه العلاقة يتحول إلى مصدر للقلق والإحباط، ويزداد هذا القلق إذا تضمن إدراكه جوانب أخرى مثل غياب الأمن الوظيفي والإجتماعي، فالتوقعات الشخصية الناتجة عن نظام العمل بالمناوبة إذا استمر إدراكها بصورة سلبية فإنها تسهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي إضافة إلى اللجوء إلى أساليب تكيفية غير سليمة كاللجوء إلى العزلة، استهلاك المنبهات والمنشطات حسب ما تقتضيه نوبات العمل المختلفة من وجهة نظر العامل.(علي عسكر،2004،ص109).

9-4-14-الحرمان من العمل (الخوف من فقدان الوظيفة):

بمعنى فقدان العمل فعلا أو نقص الأمن الوظيفي،فالحرمان من العمل أو التهديد يمثل مصدرا هاما للضغوط.(علوطي عاشور،2008،ص35).

9-4-15-الإستراتيجيات والسياسات التنظيمية :

وتتمثل في الغايات والأهداف والطريقة التي تتبعها الإدارة لتحقيق أهدافها من خلال القواعد والتصرفات التي تتبناها في أعمالها اليومية ،ويمثل تعارض الأهداف ، وأشكال واستراتيجيات المنظمة المختلفة مصدرا رئيسيا من مصادر الضغوط،ذلك أن إستراتجية الإستقرار والمحافظة تقود إلى الملل والفتور وعدم إشباع دافع الإنجاز ، بينما تفرض استراتجيات النمو والتوسع تحديات وجهود أكبر قد لا يحتملها الكثير من العاملين ، في المقابل تشعر الإدارة العليا وكذا العاملون في حالة تقليص الأنشطة أو تصغيرها بالفشل ، لذا فإن ردود أفعال الموظفين والدرجة التي تتفق فيها مطالبهم مع هذه السياسات من عدمها، تمثل عاملا رئيسيا من أسباب ضغوط العمل التنظيمية.

9-4-16-**التحفيز**:

ويقصد بالحوافز تلك المؤثرات الخارجية الموجهة نحو إثارة دوافع الفرد من أجل إشباع حاجاته، وتمثل الحوافز رد فعل أو استجابة من المنظمة نحو الفرد بخلاف الدوافع التي ترتبط بالفرد وتنبع من داخله، وهي إحدى آليات التواصل التي تتواصل بها المنظمات مع أفرادها. (هيجان عبد الرحمان بن أحمد، 1998 ، ص 187).

10-**آثار الضغوط المهنية** :

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة،وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة. لكن هذا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المتفق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط أثارا سلبية وأخرى ايجابية.

10-1- **الآثار الايجابية للضغوط المهنية** :

و تتمثل فيما يلي :

- التعاون و التظافر في الجهود لحل المشكلات ، التنافس لبناء و تكثيف الرغبة في العمل و زيادة الدافعية ، و تعميق الرضا الوظيفي و الشعور بالإنجاز ، انخفاض الغياب و التأخر ومعدل دوران العمل ، زيادة الأنشطة الجماعية و فرق العمل،الحلول المبتكرة للمشكلات ،جودة الأداء ، تقوية الشعور بالإنتماء و الولاء ، صقل القدرة على الحكم و التقدير .

النوم بشكل مريح ، القدرة على التعبير عن الإنفعالات و المشاعر ، الشعور بالمتعة ، تزويد الفرد بالحيوية و النشاط و الثقة ،النظر للمستقبل بتفاؤل ،القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة .

- تنمية المعرفة لدى العاملين و إثارة الدوافع القوية لديهم و تدعيم العلاقات الإجتماعية بينهم ، رفع الروح المعنوية و روح الصداقة بين العاملين ، و اكتشاف القدرات و الكفاءات المتميزة بينهم.

-دفع الفرد إلى السرعة في الإنجاز ، المبادرة ،واستثمار الوقت .

10-2-الآثار السلبية للضغوط المهنية :

تسبب شدة الضغوط والتعرض المتكرر لها إلى ظهور الكثير من التأثيرات السلبية على شخصية الفرد ، ولهذا فقد اهتم الباحثون بدراسة هذه التأثيرات الناجمة عن الضغوط ، وفيما يلي نذكر بعض الآثار السلبية الناجمة عنه .

10-2-1-آثار الضغوط على مستوى الفرد:

10-2-1-1الآثار المعرفية :

تؤثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد ومن ثمة فإن العديد من الوظائف العقلية تصبح غير فعالة وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية :

-نقص الإنتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظ .

-تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على الإستعداد والتعرف و زيادة الأخطاء.

-عدم القدرة على اتخاذ القرارات ونسيان الأشياء .

-فقدان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح للموقف .

-ضعف قدرة الفرد على حل المشكلات وصعوبة معالجة المعلومات.

- التغيرات الذاتية السلبية التي يتبناها الفرد عن ذاته و الآخرين .

-إضطراب التفكير حيث يكون التفكير نمطي وجامد هو السائد لدى الفرد بدلا من التفكير الإبتكاري.

10-2-1-2- الآثار الإنفعالية :

وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية :

-سرعة استثارة الخوف والقلق والإحباط والهلع.

-إزدياد التوتر النفسي والفسيولوجي .

-سيطرة الأفكار والوساوس القهرية .

- زيادة الصراعات البينشخصية .

- عدم القدرة على التحكم في الإنفعالات والسلوك.

- إنخفاض تقدير الذات وفقدان الثقة بالنفس.

- زيادة الإندفاعية والحساسية المفرطة.

-إنخفاض مستوى الطاقة وبذل الجهد لدى الفرد .

10-2-1-3- **الآثار الفسيولوجية** :

كما أن الضغوط تؤثر سلبا على النواحي الفسيولوجية للفرد فالظروف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد تحدث تغييرات في وظائف الأعضاء وإفرازات الغدد وتتمثل هذه الآثار الفسيولوجية الناتجة عنها في الأعراض التالية :

-إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم مما يؤدي إلى سرعة ضربات القلب ، وارتفاع ضغط الدم و وزيادة نسبة السكر في الدم واضطرابات الأوعية الدموية .

-إرتفاع مستوى الكولسترول في الدم مما يؤدي إلى تصلب في الشرايين والأزمات القلبية .

- إضطرابات المعدة والأمعاء .

- الشعور بالغثيان والرعشة .

-جفاف الفم واتساع حدقة العين .

10-2-1-4-**الآثار السلوكية** :

وتظهر في الأعراض التالية :

-إنخفاض الأداء والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة .

-إضطرابات لغوية مثل التأتأة والتلعثم .

-إنخفاض مستوى نشاط الفرد بحيث يتوقف عن ممارسة هواياته .

-إنخفاض إنتاجية الفرد.

- تزايد معدلات الغياب عن العمل أو المدرسة وعدم الرضا عنها.

- تعاطي العقاقير والمخدرات وتدخين السجائر .

-إضطرابات النوم و إهمال المنظر والصحة .

-عدم الثقة في الآخرين والتخلي عن الواجبات والمسؤوليات والإلقاء بها على عاتق الآخرين.

- الإنسحاب عن الآخرين والميل إلى العزلة(طه عبد العظيم حين ،سلامة عبد العظيم حسن 2006 .ص 46).

10-2-2-**آثار الضغوط على مستوى المنظمة** :

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة في ما يلي :

زيادة التكاليف المالية (كتكلفة التأخر عن العمل،الغياب والتوقف عن إنجاز العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل).

1- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.

2- صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث العمل .

3- عدم الرضا الوظيفي.

4- الغياب والتأخر عن مواعيد العمل.

5- إرتفاع معدل الشكاوى.

6- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.

7- الإستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.

8- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.

9- سوء الإتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

10- التسرب الوظيفي (دوران العمل).(عبد الرحمان بن أحمد هيجان،1998 ، ص ص 230-234).

11-**أساليب مواجهة الضغوط المهنية** :

11-1- **محددات المواجهة الفعالة** :

هناك عدد من المتغيرات التي تحدد المواجهة الفعالة للضغوط وهي:

11-1-1-**سمات الشخصية**: مثل الوجدان الإيجابي، الصلابة، التفاؤل، الضبط النفسي، تقدير الذات، قوة الأنا والثقة بالنفس.

11-1-2-**المصادر الداخلية** : وتشمل الإتساق والإنسجام في جميع جوانب حياة الفرد،الإحساس بأن للحياة قيمة ومعنى، روح الفكاهة، التدين .

12-3- المصادر الخارجية : وتشمل الوقت، المال ، التعليم، المهنة المناسبة، الأطفال والأصدقاء، الأسرة،معايير الحياة المناسبة.

11-1-3- **أنواع استراتيجيات المواجهة المستخدمة ذاتها**: حيث يقسم" لازاروس وفولكمان(1984) أساليب المواجهة إلى نوعين، أولهما المواجهة التي تركز على المشكلة (Problem Focused Coping) والمواجهة التى تركز على الإنفعال (Emotion Coping Focused) ورغم أن هذه الأخيرة قد تستخدم أحيانا وقد تكون مفيدة على نحو مؤقت فإن الأولى المرتكزة على المشكلة هي الأكثر فاعلية، والمقصود بالمواجهة المرتكزة على الإنفعال هو أن الفرد ينشغل بحالته النفسية من جراء الضغط أو الضغوط التي تعرض له دون عناية بمصدر هذا الضغط أو سببه . فالطالب الذي يرسب في الإمتحان كل ما يعنيه إذا كان مركزا على الإنفعال هو أنه حزين أو مكتئب ، ومن ثم فإنه يفكر في الخروج من المنزل أو السفر لتحسين حالته النفسية دون انشغال بسبب الرسوب ومحاولة علاجه حتى لا يتكرر.

11-1-4- **الوراثة**: فالوراثة تؤثر في قدرة الفرد على المواجهة لأن الجينات الوراثية في الأسرة قد تلعب دورا إلى حد ما في الحالة العامة لعضو معين . وهناك أسر لديها استعداد للإصابة بأمراض القلب،وأخرى لدى أفرادها استعداد للإصابة بأمراض الجهاز التنفسي أو الهضمي، وهكذا .

11-1-5- **المستوى العام من الصحة** : فمن المعلوم أن الإنسان الأكثر صحة هو الأقدر على المواجهة حتى ولو طال أمد الضغوط التي يتعرض لها. ومن ثم فإن الضغوط ينبغي أن تكون أشد وتستمر لفترة أطول حتى تستطيع التأثير سلبا على الشخص الذي يتمتع بالصحة.

11-1-6- **مستوى الطاقة** : لكل فرد منا مستوى أو كمية قصوى من الطاقة الجسمية والنفسية والتي يستطيع إنفاقها أو استهلاكها في وقت معين . هذا المستوى أو هذه الكمية محددة بالمستوى العام من الصحة،والغذاء اليومي، والشخصية ، وعندما يتعرض الفرد لأكثر من أزمة أو حدث مزعج في الوقت نفسه فإن الطاقة الجسمية والنفسية ينبغي أن توزع وتقسم للتعامل مع كل الأزمات والمواقف . وهذا يعني أن المتاح من الطاقة لمواجهة كل موقف أو أزمة سيكون أقل مما هو مطلوب . وكلما قل مستوى الطاقة المخصص لكل عضو أو مجموعة من العضلات كلها كان أكثر وأسرع عرضة للتعب والإرهاق، وكلما كان أقل قدرة على مواجهة الضغوط.

11-1-7-**البيئة** : يمكن للبيئة أن تسهم بشكل جوهري في تحديد قدرة الفرد على مواجهة الضغوط، وهي إما أن تساعد على زيادة القدر الناجم عن الضغوط أو تدعم مستوى الصحة والرفاهية لدى الفرد . ولابد من الإشارة إلى أن هناك نوعين من البيئات التي يمكن أن تؤثر في قدرة الفرد على المواجهة . الأولى هي البيئة الفيزيقية وما تحتويه من عناصر كالحرارة الشديدة أو البرودة الشديدة،والضوضاء والتلوث والزحام وما ينجم عنه، والرطوبة، والمخاطر الطبيعية وغير ذلك ،والنوع الثاني هو البيئة الإجتماعية أي البشر وما تحتويه من عناصر داعمة كالمساندة والمودة والحميمية من الآخرين والتعاون، أو عناصر مضادة كالصراعات والمشاجرات،والتنافس المحموم، والعدوان الصريح والمستتر، وغير ذلك.

11-1-8- **شدة المواقف الضاغطة**: فكلما كان الموقف ضاغطا ، كان إفراز الهرمونات أعلى من المعدلات الطبيعية المطلوبة ، وهو ما قد يعوق بعض العمليات الحيوية ويؤثر على الحالة الإنفعالية وعلى الإستجابات المطلوبة والعكس صحيح.(جمعة سيد يوسف،2007،ص ص44-45).

إن أساليب مواجهة الضغوط متعددة ، فهناك أساليب عامة على معظم أنواع الضغوط، كتدعيم العقيدة الإيمانية ، والتزام العبادة و ارتياد المساجد و الدعاء ، و هناك أساليب خاصة ببعض أنواع الضغوط مثل :

إعادة تصميم الوظائف بالنسبة لأعباء الوظيفة ، و هناك أساليب تركز على مسببات الضغوط ومحاولة تجنب الأفراد لها أو التقليل من حدتها و هناك أساليب تركز على آثار الضغوط ، كما أن أساليب مواجهة الضغوط قد تختلف من حيث درجة الصعوبة و السهولة في استخدامها ، على أن اتباع أي مدخل أو منهج فيما يتعلق بأساليب إدارة ضغوط العمل ، يجب أن يتوافر في أساليبه الشروط التالية :

- لابد أن يتوافر في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط صفة الخصوصية بالنسبة لكل فرد ، لأن الأسلوب الذي يصلح مع فرد قد لا يجدي نفعا مع آخر ، بسبب الفروق الفردية بين الأفراد .

- أن تكون أساليب المواجهة مبنية على أساس تفضيلات الشخص و عمله بمعنى آخر ألا تكون مفروضة عليه .

- نظرا لأن الضغوط متعددة الأبعاد أي متباينة في الأساليب و النتائج لذلك لابد من وجود أساليب متعددة لمواجهتها ، و هذه الأساليب لابد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية و البدنية و العاطفية و الإجتماعية ، و يقتضي هذا تظافر جهود كل من الفرد و المنظمة من أجل تحقيق فلسفة إدارة ضغوط العمل .

- أن تتسم أساليب المواجهة بالمرونة بمعنى أن تكون قابلة للتعديل و التكيف بما يلاءم ظروف الفرد و المنظمة التي يعمل بها .(عبد الرحمان بن أحمد هيجان، 1998،ص 291).

11-2- أساليب مواجهة الضغوط على مستوى الفرد :

11-2-1-التأمل :

يمكن تعريف التأمل على أنه النظر إلى داخل الذات. و من خلال هذا الأسلوب يمكن للمورد البشري أن يحقق الراحة النفسية والجسدية التي تتيح له إمكانية تجاوز المواقف الضاغطة التي يتعرض لها يوميا داخل العمل و خارجه، كما يساعده التأمل في الوصول إلى حالة من الصفاء الذهني وهو ما قد يؤدي إلى انخفاض معدلات الإصابة بأمراض القلب وضغط الدم والسكري...إلخ. (أحمد ماهر،2003، ص 414).

11-2-2-الفزع إلى الله :

لقد اهتم الإسلام بالجوانب الصحية للفرد من خلال معالجة الجانب الروحي للفرد المسلم بالإضافة إلى الطلب من المسلم الإهتمام بجسمه وعقلة، ولهذا كان الإيمان بالله والفزع إليه جزءا مهما من العلاج الطبي والنفسي في مواجهة الهموم والضغوط، فقد تبين لكثير من الأطباء أن أهم عامل في الشفاء من المرض ليس هو العقاقير لكنه الأمل في الله الذي لا يخيب رجاء من ارتجاه. .(عبد الرحمان بن أحمد هيجان،1998،ص292).

11-2-3-التمرينات الرياضية :

يمكن القول أنه من الثابت أن للحالة البدنية الجيدة دور كبير في مواجهة الآثار السلبية لضغوط العمل، حيث تؤدي ممارسة الرياضة إلى إكساب جسم المورد البشري مناعة تساعده في مواجهة الضغوط. فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس الرياضة باستمرار وانتظام تكون قدرته في تحمل الأعباء الجسدية و النفسية للعمل أكثر من الشخص الذي لا يمارس

الرياضة،أضف إلى ذلك أن هذه الأخيرة تعتبر وسيلة جيدة للتركيز و الإسترخاء و صرف العقل عن المتاعب و التوتر. (محمود سليمان العميان، 2005، ص169).

11-2-4-**الإسترخاء**:

وهو جلوس الفرد مسترخ هادءا من خلال تقليل مستوى التوتر عنده ، وخلق حالة من الهدوء والسكينة من الناحية النفسية والجسدية، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الإسترخاء العام للجسم، ويمكن ممارسة تمرين الإسترخاء عشرين دقيقة يوميا عن طريق تمارين التنفس و التدليك.

11-2-5-**نظام التغذية** :

تلعب التغذية دورا رئيسيا في معالجة الضغوط، فالغذاء المتوازن مهم جد ا بالنسبة للفرد وذلك من أجل الحفاظ على توفر الجسم على درجة عالية من الطاقة لمواجهة الضغوط،وأفضل غذاء متوازن يوصي به الأطباء هو تناول اللحم والسمك والخضروات والعصائر التي تحتوي على البروتينات، إلى جانب مقادير مفيدة من الجبن والعسل، كما ينصح بعدم الإكثار من السكريات التي تمد الجسم بالطاقة الكبيرة لفترة وجيزة، إلا أنها قد تسبب في بعض الأحيان مضاعفات غير مرغوبة تتضمن الشعور بالضعف والإنهاك .

11-2-6- **معرفة شخصية الأفراد** :

الوقوف على مدى قدرتهم على تحمل الضغوط و الإستجابة لها والتخلص من أثر المؤثرات المادية والنفسية عن طريق تحقيق مطالب العاملين ، وتحقيق المساندة الإجتماعية وإقامة علاقات جيدة وتشجيع الزمالة،والعمل على توفير بيئة هادئة (محمود سليمان العميان، 2005، ص196).

11-2-7-**التحكم الذاتي في السلوك**: لا تجعل الأشياء الصغيرة تتسبب في توترك دع جرس التليفون يرن وانظر إليه مبتسمًا، لا تنزعج من إشارات المرور الحمراء المتتالية واحرص على أن تكون هادئًا،إذا أحسست بالأرق في ليلة ما، قم وأفرغ ما في رأسك من أفكار بكتابتها ستشعر بتحسن كبير.

11-2-8-**الفكاهة**: حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما تشير إلى أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة.

11-2-9-**إعادة البناء المعرفي**: وهي تشجيع الفرد على تبني الإعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أولا شيء.

11-2-10- **شبكة العلاقات**: وذلك بتشجيع الفرد على الإنضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة ،والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الإجتماعية له. (إبراهيم عبد عابدين،2010،ص34)

11-3- **أساليب مواجهة الضغوط على مستوى المنظمة** :

تتضمن المداخل التنظيمية للتعامل مع الضغط نشاطات تنظيمية عديدة منها :

11-3-1- **برامج مطورة للإختيار والتعيين**:

حيث تركز البرامج الحالية على التوافق بين الفرد والوظيفة على أساس المستوى التعليمي والخبرة والمهارات والتدريب ،وقد بدأت بعض المنظمات في إجراء مقابلات مكثفة مع الموظفين الجدد لاكتشاف المشكلات التي قد تحدث في العمل .

11-3-2-**التدريب المتطور** :

فإلى جانب تدريب الموظف على المطلوب أداؤه وكيفية أدائه، تعمل بعض البرامج التدريبية على توعيه الموظف بما يمكن أن يصادفه من مشكلات في العمل . وهناك برامج تنظيمية عديدة للسيطرة على الضغط، ركزت على إعادة تصميم الوظائف، حيث يمكن طبقا للظروف المحيطة إثراء الوظائف أو تخفيض أعبائها أو التناوب في أدائها من قبل العاملين أو إعادة تصميمها بشكل كامل مع التركيز مثلا على النشاط الجماعي والمشاركة .(سيزلاقي و والاس ،1991 ، ص 190).

11-3-3-**التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم** :

إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم اتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيهم، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل

جيد وهذا يمكن أن يشيع جوا من الإنضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

11-3-4-تصميم وظائف ذات معنى :

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أداءه للعمل المنوط به، وينقلب العمل إلى روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما تتيح مقدارا مناسبا من السلطة للأداء.(محمود سليمان العميان،2005، ص170).

11-3-5-تصميم هيكل التنظيم :

تؤدي التغيرات المستمرة في الهيكل التنظيمي، سواء تلك المتعلقة بالوظائف أو السياسات والإجراءات، إلى خلق مشاكل بالجملة تربك الموارد البشرية وتجعلها تعاني من ضغوط عالية. لهذا يكون من المهم للمؤسسة عند قيامها بتغيرات هيكلية أن تأخذ بعين الإعتبار إمكانية انعكاسها بالسلب على مواردها البشرية.

ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق للتخفيف من معاناة الموارد البشرية من ضغوط العمل. فمثلا يؤدي تخفيض حجم الإشراف أو دمج بعض الوظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم إلى حل الكثير من المشاكل التنظيمية مثل عبء العمل. يضاف إلى ذلك إمكانية إعادة تصميم إجراءات العمل وأساليبه بالشكل الذي يجعل العمل يتناسب مع إمكانيات و تطلعات المورد البشري . (أحمد ماهر،2003، ص 421).

11-3-6-الرعاية الشاملة للموارد البشرية داخل وخارج العمل :

يهدف أسلوب الرعاية الشاملة على مساعدة الموارد البشرية في حل المشكلات التي تسبب لها ضغوط العمل سواء تلك التي يكون مصدرها تنظيمي (داخل العمل) أو شخصي (خارج العمل) مثل المشكلات العائلية والزوجية، وقد يتم تبني هذه الرعاية داخليا أو من خلال التعاقد مع مؤسسات خارجية متخصصة لتحقيق الرعاية الشاملة ، ومن بين الأساليب الحديثة التي تستخدمها المؤسسات الرائدة مثلIBM لمواردها البشرية، نجد أسلوب الإستعانة بأخصائيين

نفسانيين واجتماعيين يتولون مهمة المتابعة المستمرة للحالة النفسية والإجتماعية للموارد البشرية داخل و خارج العمل. .(شاطر شفيق،2010،ص140-141).

11-3-7-المشاركة في اتخاذ القرارات :

إذا كانت الضغوط تزداد بشعور العاملين بالشك تجاه الأهداف والتوقعات المطلوب الوصول إليها،فإن الإدارة يمكن أن تلعب دورًا هامًا في تقبل مثل هذه الضغوط إذا منحت العاملين حق المشاركة في صنع واتخاذ القرارات، وبذلك تزيد من قدرة العاملين على السيطرة على الأمور، وتقلل من الضغوط التي يمكن أن يتعرضوا لها،لأن عدم المشاركة في اتخاذ القرارات يؤدى إلى الشعور بالغربة.

11-3-8- **الإتصالات التنظيمية الفعالة** :

من المؤكد أن الإتصالات الفعالة في الإتجاهين بين الإدارة والعاملين ودعم الإتصالات الصاعدة تساعد على تقليل غموض وصراعات الأدوار الوظيفية، كما تساعد أيضًا في تحقيق التماثل في إدراك الضغوط، وتوحيد معناها، سواء كانت تهديدات أو مطالب أو فرصًا بين الإدارة والعاملين.(إبراهيم عبد عابدين،2010،ص36).

11-3-9- **تحسين ظروف العمل المادية** :

مثل الإضاءة ، الصوت ، الحرارة ، الضجيج تصميم أماكن العمل .

11-3-10-**التحفيز وفقا للدوافع** :

تمثل نظريات الحوافز مدخلا لفهم السلوك الإنساني في المنظمات و بالتالي تكييف و توجيه هذا السلوك لتحقيق أهداف و غايات المنظمة ، و تركز أهم ثلاث نظريات للدوافع المعروفة بنظريات المحتوى "ماسلو، هيرزبرغ، ألدرفير" على مفاهيم الدوافع الرئيسية للحاجات وعوامل الرضا و الرغبات ،و التي تحاول فيه كل من النظريات الثلاث تفسير السلوك الإنساني من وجهتها بصورة مختلفة و نسبية عن الآخرين.

تمثل الحوافز واحدة من أبرز المشكلات المسببة لضغوط العمل حيث يشتكي كل من المديرين و الموظفين من قلة وجود الحوافز الملائمة و بخاصة المادية منها، و لكن المشكلة تتجاوز ذلك بعدم الإستفادة من الوسائل الأخرى المتاحة لتحفيز الدوافع، وعدم العدالة في توزيع ما يتوفر منها و التركيز على العقاب أكثر من الثواب . و قد اقترح بعض الباحثين

مجموعة من الوسائل لتحسين الحوافز منها: دعم الحاجات الإجتماعية ، المشاركة في وضع الأهداف ، معرفة الفرد لنتائج عمله عن طريق التغذية الرجعية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الإثراء الوظيفي، العمل الجماعي ودعم فرق العمل ، إستغلال قدرات العاملين لتوفير دافع التحدي لدى الفرد ، العوامل الإيديولوجية من قيم و أفكار و مثاليات ، إذكاء روح المنافسة الإيجابية ،الإقتداء بالمتميزين للوصول إلى ما حققوه من إنجازات . (مكناسي محمد،2007،بدون صفحة).

11-3-11-**المؤازرة الإجتماعية** :

ينبغي العمل من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد، وذلك من خلال مد العون والمساعدة للفرد من زملاءه ورئيسه، ويشعر بأنه مقبول منهم، وأنهم يساعدونه في حل المشكلات التي يواجهها، ويشركونه في أنشطتهم، مما يؤدى إلى تبديد شعور الفرد من العزلة والإغتراب. (إبراهيم عبد عابدين،2010،ص34).

خلاصة :

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط و ذلك من خلال عرض تعاريف للضغوط كما قدمه بعض الباحثين من ثم ذكر عناصرها ومراحلها و كذا أنواعها .

ثم التطرق إلى أهم مصادرها و المتعلقة بالفرد و المنظمة على حد سواء و كذا استعراض أهم المداخل النظرية المفسرة لظاهرة الضغوط ثم توضيح أهم الآثار و النتائج المترتبة عنها.

وأخيرا تم التطرق لأهم أساليب مواجهة الضغوط على مستوى الفرد و المنظمة و ذلك للتخفيف من حدتها .

الفصل الثالث : الرضا الوظيفي

تمهيد

1-تعريف الرضا الوظيفي

2-أهمية الرضا الوظيفي

3- نظريات الرضا الوظيفي

4- العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي

5- خصائص الرضا الوظيفي

6- قياس الرضا الوظيفي

7- مؤشرات الرضا الوظيفي

8-آثار الرضا الوظيفي

خلاصة

تمهيد

يعتبر العمل جزءا معلوما من حياتنا ،فمن خلاله يشكل كل فرد مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر حول العمل أو الوظيفة الموكلة إليه ،وهذا الأخير ما يطلق عليه الرضا الوظيفي (الرضا عن العمل) ويبدأ الأمر بقيام كل إنسان بتكوين حصيلة الرضا من المعرفة والخبرات والمعلومات حول الوظيفة والأجواء السائدة فيها ،مما يشكل وجدانا ومشاعر لدى الفرد اتجاه عمله بشكل معين .

فيظهر في أسلوب تعامله مع الزملاء ،في تغيبه ،تأخره ،في تركه للعمل في طريقة احترامه لرئيسه وأنظمة المؤسسة الخ .

وعندما تتكون هذه المشاعر والأحاسيس يشعر الفرد من خلالها إما برضا عن العمل أو استيائه اتجاهه وذلك لارتباط ظاهرة الرضا عن الوظيفة بعوامل متعددة وصعوبة قياسه ،وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل.

1- تعـريف الرضا الوظيفي :

- لـقد تعددت التعاريف حول هذا المفهوم وذلك لأن الرضا الوظيفي يشـير إلـى تلـك الظاهرة المتعددة الأبـعـاد والتي تحتوي على أجزاء مختلفة بحيـث تختلـف الأجـزاء المكونة لحالة الرضا الوظيفي من دراسة إلى أخرى .

-ومـن بين التعاريف ما جـاء به فاضل عباس " بأن الرضا هو درجة الإشـباع التـي تتحقق لدى الفرد ،والنابعـة مـن حاجاتـه الأساسيـة ،وهـذه الحاجـات مـن مأكـل ومـشرب ومـسكن وحاجات الإنتماء ،والحاجـة إلى الإحترام ،وأخـيـرا حاجـتـه إلى تحـقـيـق الذات.(صالح الشنوانى،1972،ص 10)

-أمـا فـروم "vroom" فيعـرف الرضا الوظيفي بأنه "هو المـدى الذي توفـر معـه الوظيفة لشاغلها نـتـائـج ذات قـيـم إيجابية ،أي عبـارة الرضـا تـرادف عـبـارة الـتكـافـؤ.

-أما لوليـير"LouLeer" فيـرى بأنه " كافة نظريات الدوافع والحوافز وبعض نظريـات الحاجات تعـتبر أن حصول المرء على مزيد ممـا يريد يجـعـله أكـثـر قناعـة ورضا. (إبراهيم الخمري ،ب- ت، ص 155)

-ويـعـرفـه عباس مـحمـود عـوض أنـه وحـدة مكـونة مـن مستوى طـموح الـفرد ومقـدار العائد من البيئـة ،فالـرضا يتحقق عـندما يكـون هـذان العـاملان في اتجاه واحـد ،وإن عدم الرضا يظهر عندما يكـون الـعائـد مـن الـبيئة أقـل بكـثير مـن مستوى حـاجـة الـفرد . (عباس محمود عوض ،1975،ص 54)

وحسـب الدكتور "عبـد الحفيظ مقـداد " الرضا الوظيفي هـو وحـدة وجدانية سارة أو ممتعة يشعر بها الفرد حين يشبع حاجاته الأساسية أو يحقق نجاحا في عمله ،أو فـي أداء ما ،أو يحقق شيئا مرغوبا فيـه ،فالـرضا ينـجـم عن تقييم الفـرد لـما يحققه من كفاءة مادية ومعنوية مقـارنة لما يتوقـعه جـراء ما يقوم به من عمل أو ما يبذله من مجهود .(عبد الحفيظ مقدام ،1996،ص 206)

ومـن هـذه التعاريف نـرى أن الـرضا الوظيفي هو مجموعـة المشـاعر النفسـية والوجدانية التي يشعر بها الفـرد اتجـاه عـمـله ،وهـذه نتيجة لعدة عوامل منها ما هو

داخلي وهو شعور الفرد نحو العوامل والمتغيرات التي يشارك في صناعتها مثل العلاقة بينه وبين رؤسائه ،ومنها ما هو خارجي وهو شعور الفرد نحو العوامل والمتغيرات التي يحتمها النظام على أن العامل يتأقلم ويتكيف معها .وهناك من يذهب إلى تعريف الرضا الوظيفي على أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل فيها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الإجتماعية من خلالها ،ويمكن تسمية الفرد حينئذ بالشخص المتوازن .

وهكذا فالرضا الوظيفي مفهوم مركب وله عدة أوجه ،ويمكن القول بأنه حالة ذهنية ونفسية ووجدانية ،يتمثل فيها الرضا الذي يستمد من محيط العمل والجماعة التي يعمل معها والعمل نفسه ،الذي يرضي طموح العامل ويحقق رغباته ويتناسب مع ميولاته وقدراته ويشبع حاجاته(على بن يحي الشهري ،2002،ص9)

وهناك بعض المفاهيم المرتبطة بالرضا الوظيفي :

يقدم الباحثون عددا من المفاهيم ذات الإرتباط الوثيق بمفهوم الرضا الوظيفي نذكر منها:

- الرضا والشعور بالسعادة :

فالرضا يعبر عن شعور الفرد بالسعادة عندما يتحقق هدفه .

- الرضا والتقبل :

حيث يعبر الرضا عن درجة تقبل الفرد لعمله أو لجانب معين منه .

- الرضا والتكامل النفسي للفرد :

حيث يعبر عن حالة التكامل النفسي للفرد مع وظيفته ومدى مناسبة العمل لقدراته وميوله.

- الرضا والتوقع :

فالرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه من عائد.

- الرضا ومستوى الطموح :

فالعمل الذي يحقق للفرد طموحاته يحقق له قدرا من الرضا عن ذلك العمل .

- الرضا وإشباع الحاجات :

فالحاجات التي يشعـــر الفرد بأن هناك نـــقص في إشباعها إن لم تتحقق لم يتحقـــق الرضا عن عمله باعتباره وسيـــلـــة لإشبـــاع تلك الحـــاجـــات. (محمـــود فتحي عكـــاشة ،1999،ص114)

2- أهمية الرضا الوظيفي :

لقد حظي الرضا الوظيفي باهتمام كبير من طرف الباحثين في الدراسات السلوكية والتنظيمية لما له أثر مهم في المنظمة ، فهو مدرج ضمن التفاعلات بين وضمن المحيط،محتوى المحيط، الظروف التنظيمية، قدرات العمال وحاجاتهم، الثقافة والاعتبارات الشخصية الخارجة عن العمل التي بإمكانها أن تؤثر على الصحة وعلى الأداء والرضا عنه .

إن أهمية القوى العاملة تتمثل في أنها سر نجاح المؤسسات و تحقيق التنمية الوطنية في كافة المجالات ومن المتفق عليه بين كافة الباحثين و الدارسين في هذا المجال بأن الرضا الوظيفي للعاملين يعد أحد العوامل الأساسية المؤثرة في إنتاجيتهم ، ومن هذا المنطلق فإن إدارة الموارد البشرية في كافة المؤسسات تسعى جاهدة إلى استثمار العنصر البشري استثمارا أمثلا،وإدارتها بأسلوب أفضل من خلال تصميم برامج تساعد على زيادة إنتاجيتها وأدائها، و ذلك لا يأتي إلا باقتناع الفرد بعمله و رضاه عنه، و إذا كان من السهل على المنظمات توفير الموارد المادية فإنه يصعب عليها في بعض الأحيان توفير الموارد البشرية الراغبة في العمل، أو الحفاظ على عملها و استغلال طاقتها الكامنة، فالمعدات و الأجهزة الحديثة مهما بلغ تطورها ستبقى غير مفيدة إذا لم يتوفر العقل البشري الذي يديرها و يحركها .

وقد اهتم العلماء و الباحثون كثيرا بهذا الموضوع و ذلك أن العامل يقضي وقتا طويلا في أداء عمله،أفليس من الضروري أن نعرف ما هو دور الرضا الوظيفي في الحياة الشخصية والمهنية للعامل و كذا دوافع أو محددات سلوكه .كما أن دراسة الرضا تساهم في زيادة المشاعر الإنسانية السعيدة في مختلف الأعمال، و تعتبر من أهم العوامل لتنمية الموارد البشرية كما أشرنا إليه سابقا ، وخاصة في مجال البحث العلمي التي تتطلب رضا العامل و قناعته حتى يعزز لديه الشعور بالمسؤولية و يفتح له أفاق الإبداع والتجديد خاصة أن طبقة العمال ذات حساسية كبيرة لظروف العمل سواء كانت داخلية أو خارجية.

وعن طريق دراسة الرضا الوظيفي للمنظمة يمكن للإدارة التعرف على نفسها من خلال آراء العاملين فيها، و التعرف على مشاعر الأفراد و اتجاهاتهم المختلفة، لذلك فإن الرضا الوظيفي مسألة مهمة بالنسبة للأفراد، فرضا الفرد عن وظيفته يعتبر الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي، ذلك لأن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل، و النجاح في العمل هو المعيار الموضوعي الذي يقوم على أساسه تقييم المجتمع لأفراده " كما أنه يمكن أن يكون مؤشرا لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى، فكثيرا ما كانت مظاهر السلوك غير السوي للأفراد و مشكلاتهم النفسية ناشئة عن إحساسهم بأن هذا لم يكن العمل الذي يريدونه، أو ما يوفره العمل بمختلف جوانبه أو بعضها لا يشبع حاجاتهم و لا يرضي طموحاته . (صلاح الدين محمد عبد الباقي،2001، ص210)

3- نظريات الرضا الوظيفي :

هناك الكثير من الدراسات والبحوث والتي تناولت تفسير الرضا عن العمل ومن بين النظريات التي شاعت ما يلي :

3-1- نظرية ماسلو "Maslow " :

قدم ماسلوا "Maslow " تدرجا هرميا لمستوى حاجات الإنسان واعتبر الحاجة إلى تقدير الذات محل قمة الهرم وهى ترتبط بما يحفز الفرد إلى الإنجاز والإبداع والإنتاج،وعلى ذلك فكلما حقق العمال إشباعا للحاجات كان العمل مرضيا عنه وترتكز نظرية ماسلو على جانبين هما :

- أن العامل هو راغب اجتماعي تعتمد حاجاته على ما يوجد لديه الآن من حاجات ،يعنى الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد ،هي التي تؤثر على السلوك فيما بعد.

- أن هناك ترتيبا هرميا لحاجات العامل وإذا ما تم إشباع أحدهما تظهر الحاجات الأخرى التي لم يتم إشباعها وهذه الحاجات هي :

أ- الحاجات الفسيولوجية أو الوظيفية :

هي عبارة عن الحاجات الأساسية لبقاء حياة الإنسان وتمتاز بالإستمرارية ،وبأنها فطرية كما تعتبر نقطة البداية في الوصول إلى إشباع حاجات أخرى وهى عامة بالنسبة للبشر إلا أن الإختلاف يعود إلى درجة الإشباع المطلوبة لكل فرد حسب

حاجته ،وأن العمل الذي يحقق هذه الحاجات إلى قدر معين سيكون موضوع قبول ورضا العاملين .

ب- حاجات الأمن :

يعتمد تحقيقها على مقدار الإشباع المتحقق من الحاجات الفسيولوجية فهي مهمة للفرد فهو يسعى إلى تحقيق الأمن والطمأنينة له ولأولاده ،كذلك يسعى إلى تحقيق الأمن في العمل سواء من ناحية تأمين الدخل أو حمايته من الأخطار الناتجة عن العمل ،وأن شعور الفرد بعدم تحقيقه لهذه الحاجة سيؤدي إلى إنشغاله فكريا ونفسيا مما يؤثر على أدائه في العمل لهذا على الإدارة أن تدرك أهمية حاجة الأمن للعامل لخلق روح الإبداع بين العاملين .

ج- الحاجة إلى الإنتماء :

وتتعلق الحاجات الخاصة بالإنتماء بالطبيعة الإجتماعية للعمال وحاجتهم إلى وجود رفيق،وتمثل هذه الحاجات النقطة الفاصلة بين الحاجات المادية ،والحاجات الأخرى الموجودة بأعلى الهرم .

د- الحاجة إلى الإحترام :

وتتكون الحاجة إلى الإحترام مما يلي :

- حاجة العامل إلى الوعي بأهميته بالنسبة للآخرين .

- إن استيفاء هذه الحاجات يقود العامل إلى الشعور بالثقة والشعور بالمكانة الإجتماعية .

ه- الحاجة إلى تحقيق الذات :

بواسطة هذه الحاجات يستطيع العامل أن يتحقق بشكل كامل من الفرص المتاحة أمامه والمتعلقة بمواهبه وقدراته وكفاءته ،وحينما يختلف الدور والحالة الإجتماعية للفرد فإن ذلك يستتبعه تغيير في النواحي الخارجية المتعلقة بالحاجة إلى تحقيق الذات .

وتعتبر الكفاية والفعالية المرتبطان بتحقيق الدور الإجتماعي من أهم العوامل الموصلة إلى تحقيق الذات ،وإن الحاجة إلى تحقيق الذات لا يأتي إلا بعد إشباع الحاجات الأخرى التي تقع قبلها على الهرم . (أشرف عبد الغنى شريت ،2001،ص ص 321-324)

3-2- نظرية فردريك هرزبرج "Frederiq Herzberg" :

وتسمى هذه النظرية بنظرية (ذات العاملين) حيث توصل صاحبها إلى الفصل بين نوعين من مشاعر الدافعية : وهما الرضا والإستياء ،فالعوامل المؤدية إلى الرضا تختلف تماما عن العوامل المؤدية إلى الإستياء ،وأمكن هرزبرج وزملائه الوصول إلى تلك النظرية من خلال دارسة الرضا الوظيفي للعمال لمائتين من المهندسين والمحاسبين وتوصل إلى النتائج التالية:

- أن هناك بعض العوامل الخاصة بالوظيفة والتي ينتج عن عدم توفرها وجود عدم الرضا لدى الموظف ،وهذه العوامل تؤدي إلى عدم وجود دافع قوي لدى العمال لبذل مزيد من الجهد في العمل وتسمى هذه الظروف بالعوامل الوقائية لأنها ضرورية للحفاظ على مستوى معين من الرضا الوظيفي وتضم العوامل الوقائية ما يلي :

- سياسة الشركة والإدارة ،الإشراف الفني ،العلاقات المتبادلة مع المشرف ،وكذلك العلاقات مع الزملاء ،المرتب ،تأمين الوظيفة ،الحياة الشخصية ،ظروف العمل الخ .

- وهناك ظروف أو عوامل أخرى ،إذا توفرت ،تؤدي إلى وجود دافع قوي لدى العامل لبذل مزيد من الجهود ،فضلا عن تحقيق الرضا عن الوظيفة وتضم :

- الإعتراف ،الإنجاز ،التقدم ،العمل نفسه ،إحتمالات النمو في الوظيفة الخ .

- ورأى هيرزبرج أنه طالما أن الحاجات الدنيا قد تم إشباعها وتوفيرها في المجتمع،فإنه في الواقع لا تمثل دافعا للرضا عن الوظيفة .

وأنه يمكن اعتبار الرضا عن الوظيفة بمثابة دالة للحاجات العليا التي لم يتم إشباعها بعد ،ومن أمثلة ذلك الحاجة إلى تحقيق الذات .(أشرف عبد الغنى ،2001،ص ص 327-329).

3-3-نظرية الإنجاز لمكليلاند"Mac lellande ":

إقترح مكليلاند "Maclellande" نظرية في العمل أسماها نظرية الإنجاز حيث يعتقد بأن العمل في المنظمة يوفر فرص إشباع ثلاث حاجات :

ا-الحاجة إلي القوة :

وفي رأيه أن الأفراد الذين تكون لديهم حاجة شديدة للقوة يرون في المنظمة فرصة لكسب المركز و السلطة ،ووفقا لنظرية مكليلاند فإن هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام التي توفر لهم الفرصة لكسب القوة.

ب-الحاجة للإنجاز;

حيث يرى أن الأفراد ذوي الحاجة الشديدة للإنجاز يرون في الإلتحاق بالمنظمة فرصة لحل مشكلات التحدي والتفوق .

ج-الحاجة للإندماج والإنتماء أو الألفة :

والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإندماج و المودة ،فإنهم يرون في المنظمة فرصة لتكوين علاقات صداقة جديدة ،ومثل هؤلاء الأفراد ،يندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاهم مع الزملاء في العمل كما وجد مكليلاند أن الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يتحلون بالعديد من الخصائص و المميزات التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية الشخصية في البحث عن حلول للمشكلات.

3-4- نظرية التوقع :

ومن أنصارها فيكتور و فروم"vroom" وتقوم على الإفتراض التالي :

يختار الإنسان طريقا ما للعمل لأنه يتوقع نتائج أو عوائد معينة و مفتاح المتغيرات في نموذج فروم هو:

أ- التكافؤ :

ويقيس شعور الأفراد اتجاه العائد الشخصي ،أو يعني رغبة شخص ما في حدوث نتيجة معينة .

ب- العائد(الناتج) :

وهو نتائج أعمال معينة،ويكون العائد إيجابيا أو سلبيا في التكافؤ فإذا كان العائد المعطى إيجابيا ،فهذا يعني أن الفرد يرغب في إنجاز عمله ،أما إذا كان العائد المعطى سلبيا فسيعطى تكافؤا سلبيا ،وهذا يعني أن أحد الأفراد لا يرغب في الحصول عليه وهكذا .

وعـرف التـوقع كإدراك متعلق بإمكانية عمل الفرد و الذي سيتبع بعائد شخصـي أو يعني تـوقع أو إدراك شخص ما لاحتمال أن يحدث العـمـل نتيجة معينة .

ويـرى فـروم أن الرضا لا يتحـقـق لـدى الفـرد للجهد الذي يبذلـه فـي سـبيل تحقيق هذا الهـدف أي أن الـفـرد يـتوقـع أو يتـحقـق لديه إحساس إيجابي بالثقـة والشعور بالرضا عندما يستشعر تقبله للنتيجة المتوقعة مقابل ما بذله من أداء .

3-5- نظريـة الـمـساواة :

قدمت هذه النظرية من قبل أدم و تذهب إلى أن الرضا الوظيفي يتحـقـق إذا كـان هناك توازن بـيـن ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه الفـرد من العمـل ،أي بـمعـنى آخر إيـجـاد التوازن بين المداخلات (وما يبذل من مجهود) والعوائد (النواتج التي يحققها العامل من العمل) ،فإذا تحقـق هذا التوازن،فإنه يؤدي إلى حـالـة مـن الشعور بالـرضا لدى العاملين ،أما إذا رأى العاملون عـدم وجود التوازن بين الجـهـد المبذول و العـائـد به،فإن ذلك يخـلـق حالـة الشعـور بـعـدم الـرضا.(عويـد سلطـان المـشـعان ،1994، ص ص 229-331)

3-6-نظرية نموذج مظـهر الرضا :

حسب هذه النظرية يكـون الأفـراد راضين عـن مظهر من مظاهر عمـلهم،كالإشراف أو الرتب أو رضاهم عـن العمل نفسه عـندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونه هو الذي يتحصلون عليه فعلا .

ويرى لولييرLouleer" ،أن الرضا هـو عبارة عـن الفـرق بين شعور الـفـرد بين اتجـاه ما ينبـغي الحـصـول عـليه، وما يدرك الفرد أنه حصل عليه فعلا ،فـالنموذج بمعـنى أخـر يتوقع(يتنبأ) بأنـه عـنـدما يفـوق إدراك المكافئة .

- عملية المكافئة الفعلية،يكون عدم الرضا هو النتيجة ،لكن العكس إذا كان إدراك عدالـة المكافئة مـع المكافئة الفعلية يكون الرضا هو النتيجة هذا من جهـة،ومن جهـة أخـرى عنـدما تفوق المكافئة الفعلية تصور الـفرد يـكـون شـعـور بالـدين هـو الـنتـيجـة .

كما أضاف (لولييرLouLeer " إلى أن نموذجه في إدراك الشـخص كمـدخلات أو عـوائد العـمل ،وإدراك أهمية المكافئة (الأجر) التي يحصل عليها الفـرد مـن عملـه (ناصر محمد العديلى ،1995،ص 205).

4- العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي :

4-1- العوامل الشخصية :

4-1-1- حاجات الفرد :

وهي المعبر عنها بالرغبة في الحصول على شيء معين، عادة ما يرافقه الإحساس بالحرمان وبعدم الاستقرار وعدم الرضا، الأمر الذي يدفعه لتلبيته،إن ما شغل الباحثين في مجال العلوم السلوكية بحثهم الدائم للتوصل إلى الأسباب التي تدفع الفرد للقيام بسلوك معين، و الامتناع عن أنماط أخرى من السلوك، حيث أن كل نوع من السلوك وراءه سبب معين و دافع يحركه و يوجهه في آن واحد، فهذه الاتجاهات البشرية تؤثر في جميع المجالات الإنسانية،الاجتماعية والصناعية وغيرها . (إبراهيم الغمري ،1982،ص71)

فاختلاف الحاجات و تعددها بالنسبة للفرد، هي التي تؤثر في سلوكه، والذي يسعى جاهدا إلى إشباعها ، فهي التي تترك لديه إلحاحا يدفعه نحوها ، فإذا ما تم إشباعها تطلع إلى حاجات أخرى حسب مبدأ الأولوية .

وتمثل المشاعر و ردود الفعل تعبير لإنهاء حالة الحرمان و التوتر الذي يصاحب وجود هذه الحاجات غير المشبعة ، و كلما كان الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من العمل عاليا كلما كانت مشاعر الرضا مرتفعة، و ذلك متوقف على مستوى العوائد و المكافآت و الحوافز التي تشبع هذه الحاجات وقوة الحاجة إليها ، و مدى اعتماد الفرد على عمله في الحصول على هذه العوائد .

4-1-2- قيم الفرد :

وهي المبادئ والاتجاهات والمواقف التي يكتسبها الفرد عن طريق معتقداته الدينية والسياسية التي يخضع لها في مكان تواجده، و كذا المكتسبات الحضارية الأخرى سواء منها ما يكتسبه في المجتمع الذي يعيش فيه أو من المجتمعات التي يزورها ، أو ينتقل إليها ، و تختلف القيم التي يسعى الفرد إلى إشباعها في مجال العمل ، كما تختلف الأهمية النسبية لهذه القيم من مجتمع إلى آخر، و أن تفاعل الفرد مع العوامل الاجتماعية و البيئية و العوامل الثقافية الحضارية يحدد سلوكه الذي يكون صحيحا كلما اتفق عمله مع هذه القيم التي يعتقدها ، وأبرزها الحرية، الابتكار، الإبداع ، الاستقلالية ، التعاون و كذا إتقان العمل.

إن زيادة الرضا عن العمل تلاحظ كلما ساعدت طبيعة العمل و ظروفه على إشباع هذه القيم.

4-1-3- **الشعور باحترام الذات** :

وهي الرغبة في تكوين صورة إيجابية عن نفسه و بأهمية اعتراف الآخرين له ، إن تحديد مكانة بارزة للفرد في السلم التنظيمي للمؤسسة أو بين زملائه في العمل أو خارجه تبقى من الأهداف التي يصبو إليها بل تطلعه يسمو به إلى تحمل المسؤوليات في الإنجاز و التنفيذ والرغبة في تنمية الذات باكتساب المهارات.

إن الشعور الفرد بأهمية الدور الذي يقوم به في ميدان العمل يتجسد حينما يجد نفسه يحظى بالتقدير و الاعتراف من محيطه الداخلي و الخارجي ، فعندها يندفع أكثر و يتشجع للتمسك بعمله وبمنظمته .

4-1-4- **مستوى الانجاز الذي يحققه الفرد** :

ويرتبط بالعوامل الخاصة بمحتوى العمل و الأداء، و بشعور الفرد بالرضا عن مستوى النجاح و الانجاز الذي يحققه، و يرتبط هذا الشعور بمدى الانجاز و بمستوى الطموح والأهداف التي يسعى الفرد إلى تحقيقها، فكلما كان هناك تطابقا بين مستوى الطموح والتوقعات وبين ما يتحقق من انجاز و ما يحصل عليه الفرد من عوائد تولد عن هذا مشاعر الشعور بالرضا . (أحمد صقر عاشور ،1983،ص203)

4-1-5- **تمكين العاملين** :

إن رضا العاملين عن العمل يتوقف كذلك على إطلاق القوة الكامنة لدى الفرد و إتاحة الفرصة لتقديم أفضل ما عنده، إذن هناك حالات قاطعة على وجود العلاقة الكبيرة بين تمكين العاملين و الرضا عن العمل، و أن تدعيم إحساس الفرد بفاعليته الذاتية من خلال التعرف على العوامل التي تزيد شعوره بالقوة والتأثير والمشاركة في اتخاذ القرارات والمسؤولية عن النتائج، تنعكس تمتما عن رضاه عن عمله و يمكن حصر عناصر التمكين في النقاط التالية :

أ- **السيطرة الشخصية** : و التي تعبر عن درجة الحرية التي يشعر بها الفرد في اختيار تنفيذ مهام عمله، إلى جانب درجة السيطرة و التحكم في أداء مهامه الوظيفية .

ب- **الفعالية الذاتية** : و نعني بها قدرة الفرد على انجاز مهام عمله بنجاح .

ج- معنى العمل :ونعني بهذا إدراك الفرد أو شعوره بأن المهام التي يؤديها ذات معنى وقيمة بالنسبة له و لآخرين و للمنظمة ككل .

د- التأثير : و نعني به اعتقاد الفرد بأن له تأثير على القرارات التي يتم اتخاذها والسياسات التي تضعها المنظمة، خاصة تلك المتعلقة بعمله، و ذلك من خلال تفويض السلطة و المشاركة في اتخاذ القرارات و الثقة في القدرة على تحقيق الأهداف .

ه- درجة الاستقلالية :و نعني بها درجة الحرية في اختيار طرق الأداء و السرعة التي يؤدى بها العمل، فثمة صعوبات جوهرية في كيفية تأمين العامل لفرض التعبير تطوير الشخصية أثناء أوقات العمل . (محمودية شهيرة ،2001،ص46)

4-2- العوامل التنظيمية :

4-2-1- الأجر :

إن عامل الأجر حسب العديد من الباحثين مثل هيرزبرغ "Herzberg" وتابعيه مثل ميلر و توسون" miller et Thomson " في الدراسات الأمريكية التي أجريت في المصانع الإنجليزية قد بينت أن عامل الأجر ليس فقط له دور إشباع الحاجات الدنيا كما قال هيرزبرغ بل هو أيضا يمتد ليعطي الشعور بالأمن ويبرز على المكانة الإجتماعية كما بينه ميلر وتومسون كالرفع من المستوى المعيشي ،الرفاهية ،الإستقرار ،وأيضا يدعم عبد القادر طه هذا بإعتباره أن رفع الحد الأدنى للأجور يكفل للعمال حد من المعيشة الإنسانية الكريمة كالمكافئة له على ما يبذله من جهد في العمل الذي هو عماد الإنتاج قد يشعره بالإرتياح والرضا على عمله .

كما أن الحافز المادي أو الجانب المادي في عصرنا أصبح الحافز الكبير لتحقيق التنمية والإزدهار .

وبالتالي لا يكون العامل راضيا عن عمله إذا كان العمل لا يوفر له أسباب العيش الكريمة .(فرج عبد القادر طه ،1988،ص 280)

4-2-2- فرص الترقية :

إن الترقية هي تقليد الموظف وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة أعلى من درجتها ،ولفرص الترقية علاقة كبيرة بالرضا عن الأجر، إذ تعني الزيادة في المرتب كإعتراف من الإدارة للجهد المبذول والإلتزام ،كما أن

توفير الترقية يعد الفرصة المناسبة لتنمية قدرات الفرد إذ تشير بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا عن العمل، كلما وفرت الإدارة للعمال إمكانية ترقيتهم ،كلما حققت شرطا كبيرا من شروط الرضا ،كما يرى فروم أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية ،وفرص العمل تقل كلما كانت الفرص المتاحة له للترقية أقل من طموح العامل ،بمعنى كلما لم تحقق المؤسسة كل طموحاته وتوقعاته للترقية كلما قل رضاه ،وعلى هذا كلما كان طموح الترقية لديه أقل عما هو متاح له فعلا كلما زاد رضاه .

وعلى هذا الأساس تبقى فرص الترقية ذات أثر فعلي على رضا العامل والذي يتوقف على مدى توقعه لها ،وأن طموح الفرد غالبا ما يكون كبيرا ،لذا يجب على المنظمة أو المؤسسة أن تعمل دوما على تحقيق فرص الترقية ،وأن تسعى إلى جعل طموح العمال واقعيا لا يتعدى ما هو ممكن وإلا ما تمكنت من تحقيق رضاهم ،كما أن حصول الفرد على ترقية لم يتوقعها يحقق له سعادة ورضا كبيرين بنوعية تلك الترقية ،وإذا يجب أن تبنى الترقية على تقدير موضوعي لمؤهلات العمال التي تتطلبها المهنة الجديدة ،وذلك بالرجوع إلى معايير مهنية توضح بدقة وبالتشاور مع منظمات ،ومؤسسات العمل .

4-2-3- نمط الإشراف :

يعتبر نمط الإشراف كعائد للعمال يدخل ضمن العوائد النفسية التي تؤثر على سلوكهم والذي لا يقل أهمية عن العوائد المادية .بحيث معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي للعاملين وأن معاملة المشرف اليومية لها تأثير كبير على رضاهم .

إن نمط الإشراف يعكس طريقة معاملة المسؤولين لمرؤوسيهم وكيفية التأثير عليهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية ،فهناك القيادة الإستبدادية ،والفوضوية ،والديمقراطية وجل التجارب تؤكد على أن أفضلها وأكثرها تحقيقا لرضا العامل هي القيادة الديمقراطية لما تشمله من مبادئ إنسانية واجتماعية كتكافؤ الفرص ،حرية الرأي ،المساواة أمام القانون ،العدالة والتعاون في حدود الأهداف التنظيمية (أحمد صقر عاشور ،1979،ص ص 147-149) .

- يرى جميل أحمد توفيق أن توسيع نمط الإشراف يزيد من المساواة الإدارية مما يدعم سياسة غلق الأبواب أمام المستويات الدنيا أي العمال وهو ما يثير غضب وعدم رضا العمال في المؤسسة ،غير أن" Filippo" ذهب إلى أن عدم وجود الإشراف الجيد يؤدي إلى زيادة الأشياء وليس إلى عدم الرضا ،أما شوقي ناجي جواد فيلخص نمط الإشراف الذي يخلق درجة أعلى من الرضا في النقاط التالية :

- الأمر بالمستطاع
- تكريم الإنجاز الجيد
- مشاطرة المرؤوسين مسراتهم وأحزانهم
- خلق مناخ مشبع بروح المودة
- يشجع الأعمال الجيدة والإبتكارات الفردية والجماعية .

إن الفطنة الإدارية وقدرة المسؤولين على مداراة العمال والتأثير عليهم من خلال بناء العلاقات الشخصية القوية يضفي على المؤسسة تماسكا أكثر من خلال تحقيق الرضا والولاء (مكفس عبد المالك ،2008،ص ص 115-116)

4-2-4- محتوى العمل :

إن الإهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا حديث نسبيا ،وأصبح من العناصر الهامة التي تشغل الآن اهتمام الباحثين في مجال الرضا والدافعية ،وأهم متغيرات محتوى العمل وعلاقته بالرضا نذكر :

أ-درجة تنوع مهام العمل :

كلما تنوعت مهام العمل كلما قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار الأداء لكل مهمة مرات كثيرة .

ب-درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد :

كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل وفى اختيار السرعة التي يؤدى بها العمل كلما زاد رضاه عن العمل وهذا يتيح للعامل تكييف أداءه بما يتناسب مع قدراته ونمطه الخاص في تأدية العمل .أما فرض نمط موحد من الطرق والسرعات لأداء مهام العمل على جميع العمال فلا يأخذ في الإعتبار الإختلاف والفروق الفردية للعمال

وبالتالي فهو يخلق مشكلات التكيف لديهم ويزيد من إحتمالات الإستياء عندهم وبالتالي عدم رضا العمال عن الأعمال الموكلة لهم ،وتشير الأبحاث التي أجريت في هذا المجال على عمال صناعة السيارات إلى وجود علاقة وطيدة بين درجة السيطرة على سرعة الأداء ودرجة الرضا عن العمل (أحمد صقر عاشور ،1979،ص ص 146-147) .

ج-استخدام الفرد لقدراته :

عندما يقوم العامل بإستخدام قدراته وتطبيقه لمهاراته وخبراته في العمل الذي يقوم به يزيد رضاه عن العمل وهذا يمثل إشباع حاجات تحقيق الذات في هرم ماسلو للحاجات .

فالإنسان الذي لا يستخدم قدراته في مجال عمله يؤدى به إلى عدم التكيف وبالتالي سوء التوافق المهني وعدم تحقيق ما أراده و بالتالي عدم الرضا عن العمل وهذا ما ينعكس على انضباطه وكثرة الغيابات و الإهمال في العمل (فرج عبد القادر طه ،1988،ص 150)

4-2-5- **ساعات العمل** :

يختلف الأفراد في الوقت المفضل فمنهم من يفضل العمل نهارا ومنهم من يفضله ليلا ،ومنهم من يميل إلى العمل دون انقطاع ،كما فيهم من يرتاح للنظام الذي يحتوى فترات راحة كثيرة وهكذا .

وعلى ذلك فإن لتوزيع ساعات العمل أثر على رضا العامل وإن كانت مدة العمل متفق عليها فلابد من إدخال فترات راحة كافية كإجراء للحفاظ على نمط جيد للأداء وذلك لما لها من تأثير إيجابي على الفرد عضويا ونفسيا ، وبناء على ذلك راح الكثير يجرب ويبحث عن الوقت المناسب لإدخالها والمقدار الملائم، ومهما كانت النتائج فإنه إن وفرنا للفرد حرية استخدام وقت الراحة وزدنا من هذا الوقت كلما زاد رضاه عن العمل ،وكلما تعارضت ساعات العمل مع وقت الراحة أو حرية الفرد في استخدامه كلما انخفض رضاه.

لكن صحة هذا الإفتراض يتوقف على الأهمية التي يعطيها الفرد لوقت الراحة فإذا اعتبرت فترات الراحة غير هامة ،فمن الطبيعي أن يشكل إدخالها استياءا لديه ونفورا عن عمله لكن من الناحية العملية لما تشكل ساعات العمل

يجب مراعاة وقت هذه المدة لما لها من تأثير على الجسم كالإجهاد و الضغط ،فالمهم هو إذا التحكم في استعمالها،وذلك بتحديد فترات العمل التي تتوافق مـــع قدرات تحمل العمال.

4-2-6- **الظروف الفيزيقية للعمل** :

لـــقـــد بـــدأ الإهتـــمـــام بالظـــروف الفيزيقية و تأثيرها على أداء الـــعامل منذ ظهور علم النفس الصناعي ،فأجرى الكثير من الباحثين التجارب و البحوث في شتى أنحاء العالم وذلك بما للمحيط الفيزيقي من تأثير على العامل و سلوكه ،إذ أن للإنسان حدة و عتبـــات تحمل في كل العوامل الفيزيقية كالإضاءة،والحرارة ،التهوية ،البرودة ،الضوضاء،الإهتزاز النظافة ،وانطـــلاقا من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئـــة العمل كعلاقة متعدية ،وبالتالي على رضاه عن العمل ،وتشير معظم الدراســـات إلـــى أن سوء الظروف الفيزيقية ووضعيات العـــمـــل غير المريحة لها علاقة كبيرة بعدم رضاه و إحساسه باللاإرتياح وبالتالي عدم الرضا عن عمله. (أحمد صقر عاشـــور، 1979، ص ص 149-151)

4-2-7- **جماعة العمل** :

إن لـــجـــماعـــة العمل أثر كبير على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة للفرد أو مصدر توتر له فـــإذا كانت الجماعة و الزملاء داخل العمـــل أو المنظمـــة مصدرا للإرتياح فهذا سيزيد من درجة رضا الـــعـــامـــل ،أما إذا كان التفاعـــل مصـــدر توتر فهذا يعني أو يعتبر نوعا من إعاقة إشباع العامل لحاجاته أو وصوله لأهدافه وهـــذا سيسبب إستياء الفرد من عمله و بالتالي الإكراه و اللاإرتياح أو اللارضا .

أيضا إن أثر الجماعة على الرضا يتوقف على مدى قوة الحاجة إلى الإنتماء لدى الفـــرد فكلـــما زادت قوة هذه الحاجة كان أثر التفاعل مع جماعة العمل على درجة رضا الفـــرد كبيرا ،أما إذا كانت هـــذه الحاجة ضعيفة فإن أثـــر المنـــافع أو تســـاوي التفـــاعـــــل و التعـــامل مع جماعة العمل على الفرد يكون ضعيفا (فرج عبد القـــادر طـــه ،1988،ص ص 180.181)

وهناك من العلماء والباحثين من يقـــسم العوامل المؤثرة والمرتبطة بالرضا الوظيفي إلى:

أ-كفاية الإشـــراف الـــمـــبـــاشـــر:

فالمشرف له أهمية لأنه هو نقطة الإتصال بين التنظيم والأفراد ويكون له أكبـــر التـــأثير على ما يقوم به الأفراد مـــن أنشطة يوميـــة .

ب-الإنـــدماج مـــع الزملاء فـــي العـــمـــــــل :

فالإنســـان كـــائـــن إجتمـــاعي بطـــبعـــه و يكـــون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شـــعر بأنه يعطيه فرصة للاندماج مع زملائه .

ج- الـــرضا عن مستوى الـــعـــمل نفسه :

فالأفراد يشعرون بالرضا الوظيفي إذا كان هو النوع الذي يحبونه ،ويكون هـــذا الرضـــا دافعا لهم على إتقان عملهم ،وبذل كل ما لديهم من طاقـــة في الـــقيـــام بـــه.

د-توفر الأهداف والفعالية في الـــتنـــظيـــم :

يرغـــب الأفراد في أن يكونوا أعضاء في تنظيم على درجة من الفاعـــلية تمكـــنهم مـــن تحقيق الـــهـــدف الـــعـــــــام للـــمـــؤسســـــة .

ه- عدالة المكافئات الإقتصادية وغيرها :

يتوقـــع الأفـــراد أن يحـــصلوا عـــلى مكافآت عـــادلـــة إذا مـــا تـــــوفرت بـــــعضها داخـــــل المشروع ،وكـــذلك إذا مـــــا قـــــورنت بالمكـــافـــــآت الـــــتي يتحـــــصل عـــــلـــيها الأفـــراد مـــن مشروعـــات أخـــرى .

و- الحـــالـــة الصحيـــة والبـــدنيـــة والذهنية :

هنـــاك ارتـــباط وثيـــق بين الصحة الجسمية والصحـــة النفسية والعقـــلية مـــــن حيـــث أثرهـــمـــا على الفـــرد و أدائه و معنوياتـــه (مـــحمـــد على مـــحمـــد ،1975،ص 467) .

5- خصائص الرضا الوظيفي :

هناك جملة من الخصائص التي يتميز بها الرضا الوظيفي عن باقي المفاهيم الأخرى على النحو التالي :

1- يعد الرضا الوظيفي مسألة ذاتية تقديرية مرتبطة بالمشاعر التي قد تترجم في شكل سلوك موضوعي يعكس حالة الفرد العامل، في مثل هذه الحالة نقول أن الرضا الوظيفي صريح وبالمقابل قد نجده ضمنيا يكمن داخل الفرد العامل .

إن تفسير الظواهر التي تعكس السلوك المتأتي من الفرد قد تتطابق مع فكرة صحيحة أو خاطئة، فإذا فسرنا سلوك أحد العاملين في تأخره الدائم عن العمل على أنه يعكس مشاعره السلبية اتجاه العمل، قد يكون تفسيرا ليس في محله ونرجع سبب ذلك السلوك إلى وسائل

المواصلات، بهذا نكون أمام تفسيرين متباينين يؤكدان أن الرضا الوظيفي ليس مستقلا بذاته وإنما مرتبط بعوامل عدة كل حسب أهميتها ودرجة تأثيرها على رضا الفرد .

2- يحتاج الفرد العامل إلى عائد يتناسب وجهده المبذول في العمل، كما يتطلع إلى جو ملائم يساعد على العمل ...إلى غير ذلك من المستلزمات الضرورية، إذن للرضا الوظيفي أبعاد وأوجه مختلفة، فقد يكون الرضا في بعض جوانب وظيفة العامل ويعتبر رضا نوعي كما قد يكون عن كل جوانب وظيفة العامل ويعتبر رضا وظيفي عام ومن المهم أن نميز بين مفهومين (طلعت إبراهيم،1992،ص 136) :

الأول رضا العمال في عملهم، أي أن مصدر الرضا يكمن في الجو الاجتماعي الجيد للعمل وهذا ما يؤكده نيوبوي " newby " في دراسته للرضا الوظيفي بين مجموعة من العمال الزراعيين سنة 1977 ، و إذ تبين له أن جميع هؤلاء العمال تقريبا كانوا راغبين في عملهم ولكن ليس بالعمل نفسه .

3- إن مسألة الرضا الوظيفي تبقى نسبية إلى حد كبير، ونرجع السبب في ذلك إلى عوامل عدة منها الظروف التي يعمل فيها الفرد ومختلف المتغيرات التي تؤثر فيها، درجة طموح الفرد ومدى تكيفه مع العمل بحد ذاته والبيئة المتواجد فيها حالة ممارسته لنشاطه اليومي، لذا كان لزاما على المديرين الاهتمام بهذه النقطة وإعطائها قدرا كبيرا من الإهتمام ،أولا لأن التعامل يتم مع عنصر بشري ذو خصائص متباينة وثانيا لأن الوسط متنام يساير التكنولوجيا والتطور في مختلف المجالات ونعني بذلك تعدد الحاجات وتطورها هي الأخرى.

4- إن رضا الفرد العامل على العائد الذي يتحصل عليه من عمله اليوم، قد لا يرضى به مستقبلا، إذن نستطيع القول أن الرضا الوظيفي ذو طبيعة ديناميكية، فهو بحاجة إلى تنميته ومسايرة كل التغيرات التي قد تطرأ على العوامل المؤثرة فيه كالأجر وعلاقته بمستوى المعيشة مثلا .

وإن البحث عن سبل رفع مستوى رضا العاملين لا يتوقف عند تحقيقه فقط، بل يتعدى الأمر إلى البحث عن الضمانات التي من شأنها إبقاء المعنويات مرتفعة، والعوامل الدافعة للعمل مستمرة وفي تطور دائم، إذ من المحتمل أن ينخفض الإحساس بالرضا بعد أيام وأشهر في المؤسسة إذا لم يكن هناك برنامج عمل واضح، وخطة حية في ذهن القيادة

الإدارية، تعمل على اعتمادها بشكل دائم وإعادة النظر فيها من خلال الممارسة العملية بغية تطويرها، وبذلك تحقق أفضل السبل وأحسن النتائج بالنسبة لرفع مستوى الرضا .. (طه الجزراوي ،1973،ص 53)

6- قياس الرضا الوظيفي :

تندرج أهمية قياس الرضا الوظيفي من أهمية المقياس أو مقياس الرضا كأحد أهم أهداف و برامج الإدارات في العصر الحالي ،ولقد ساد فيما سبق صعوبة قياس الرضا الوظيفي بدقة ،وهو ما يعتبر خطأ في حق التقدم الهائل الذي حدث في العقود الستة الماضية في قياس المتغيرات الكيفية المتعلقة بخصائص الأفراد مثل ،الشخصية ،الإتجاهات النفسية ،الدافعية ،الرضا وغيرها ،وكان ثيرسون "Therson" أول من نبه إلى عدم استحالة قياس أية ظاهرة طالما أن الظواهر توجد بمقادير ،إلا أن ذلك لا يعني عدم وجود صعوبات في عملية القياس ولا ينفي وجود بعض التقريب .

ويقسم الأخصائيون مقاييس الرضا إلى رسمية و غير رسمية ،وموضوعية وذاتية ،والتقسيم الأخير هو ما يعتمد عادة من طرف الباحثين و هو :

6-1-المقاييس الموضوعية :

وهي مقاييس تعتمد على وحدات قياس موضوعية تقيس الرضا بالآثار السلوكية له أي بدراسة السلوكيات الناجمة عن عدم الرضا كالتغيب ،اللامبالاة ،والتمارض ،تحديد سلوك مستوى الأداء.

وقد أثبتت الدراسات وجود علاقة عكسية بين الرضا و هذه المتغيرات ،فالغياب مثلا قلته أو كثرته تعبر عن عدم انتظام الفرد في عمله ،وبالتالي نسبته يمكن أن تستعمل لمعرفة درجة رضاه العام ،إذا الراضي عن عمله يكون منتظما في عمله و مرتبطا به ،وبالتالي أكثر حرصا على تواجده الدائم في المؤسسة .(أحمد صقر عاشور ،1979،ص ص 403-405)

6-2- المقاييس الذاتية :

أو ما يعرف بالطريقة المباشرة ،تتخذ الإستمارة و المقابلة وسيلة لمعرفة مستوى الرضا،وتهدف هذه المقاييس إلى طريقتين هما :

1-تقييم الحاجات :

تحتوى الأسئلة في هذه الحالة مجموع الحاجات التي من المفروض أن تشبعها الوظيفة ،ويسأل العامل عن مدى ما ينتجه العمل من إشباع لحاجاته .

2-تقييم الحوافز :

هي التي ينتجها العمل أو التي تعد من العوامل المؤثرة على الرضا ،وتوجد عدة طرق للقياس هي:

أ-المقاييس المتدرجة :

وهى تصريحات شخصية مباشرة استجابة لعدة مواضيع أو جوانب في ميدان العمل ،بحيث تتراوح الإجابة (من راض إلى غير راض) وتوجد عدة مقاييس من النوع المتدرج أهمها مقياس (سميث و آخرون) يقدم للفرد عدد من الأوصاف التي تصف جوانب من العمل (الأجر،العمل نفسه ،الترقية ،الإشراف) والمطلوب الإجابة عن كل عبارة (بنعم ،لا ،لا أعرف) للإشارة إلى أي مدى ينطبق الوصف على الموصوف .

ب-استبيان منسوتا :

فهو يتكون من مجموعة من العبارات التي تصف كل واحدة منها جانبا من جوانب العمل،بحيث يطلب من الفرد أن يحدد إستجابته على مقياس متدرج من (راض أو غير راض) .

يتميز مؤشر وصف العمل و إستبيان منسوتا للرضا بكونهما أسهل المقاييس من حيث التطبيق وذلك لقصرهما وسهولة عباراتهما .

أما الإنتقاد الموجه لهما فيكمن في التصريحات الذاتية التي قد تجعل المستجوب يشوه المعلومات التي يشعر أنها تضره والمبالغة في بعض المعلومات التي قد يظن أنها تفيده (مقدام عبد الحفيظ ،1993 ، ص 12) .

ج-المقابلة الشخصية :

للمقابلة أنواع فقد تكون منظمة أو غير منظمة وتسمح المقابلة في وصف وكشف جوانب العمل التي لا يمكن تقديرها عن طريق المقاييس التدريجية والمقابلة مفيدة في استجواب الأميين أو الذين يتعذر عليهم الإجابة

على الإستبيان كتابة، وهي تزيح اللبس أو الغموض في الأسئلة والتحقق من مدى صحتها .

-أما عيوب المقابلة فهي أن طريقة الأسئلة قد تختلف من موقف إلى آخر ومن شخص إلى آخر ،وهذا الإختلاف يؤثر على طريقة الإجابة و بالتالي يؤثر على موضوعية المعلومات كما تتطلب المقابلة وقتا طويلا لإجرائها وأناسا مدربين (اشرف عبد الغني شريت ،2001،ص 336).

د-السلوك الخارجي الملاحظ :

تبنى هذه الطريقة على ملاحظة سلوك الموظفين كالأداء ،التغيب ،الدوران ،وهذا على أساس أن السلوك يمكن أن يعكس درجة الرضا لدى الموظفين .

ه-النزاعات الفعلية :

ويقيس هذا المقياس نية الفرد القيام أو الإمتناع عن فعل شيء معين ،وعليه فبدلا من السؤال ،كيف تشعر حول عملك .

يمكن أن نسأل ما هي الأعمال التي تنوى القيام بها اتجاه عملك .

ومن أمثلة هذه الأسئلة :

-عندما تستيقظ في الصباح هل تشعر بشيء يمنعك من الذهاب إلى العمل .

-هل تشعر بمقاومة بالذهاب إلى المنزل من عملك في الليل بسبب المتعة التي تجدها في العمل .

-هل تشعر دائما بدافع الذهاب إلى تناول غذائك في العمل أسرع مما هو في العادة .

ويعتبر هذا المقياس ذو الأسئلة المباشرة ذات إطار مطلق أكثر ما هو في الأسئلة التقييمية ،وعليه فإننا نتوقع تعريفا أقل للإستجابات ،وفي دراسة اللولر"Loler"وجد أن أسئلة النزاعات الفعلية،وأن المستويات المنخفضة من الرضا يمكن اكتشافها أحسن مما لو استعملنا المقاييس المتدرجة .(مقدام عبد الحفيظ ،1993 ، ص ص 23-26) .

و- مقياس تعبيرات الوجه للرضا :

يتكون هذا المقياس من رسومات تمثل وجه الإنسان في مختلف تعبيراته ويطلب من المستجوب وضع علامة أمام الوجه الذي يعبر أكثر عن كيفية شعوره .

ل-مقياس ليكارت :

يستخدم هذا المقياس لقياس الإتجاهات نحو مختلف الموضوعات من بينها الرضا الوظيفي أو الرضا عن العمل إذ يتكون من العبارات التي تتناول الرضا عن العمل ،ويطلب من العامل أن يضع علامة معينة مثلا :

في المكان الذي يوافق إتجاهه بالنسبة لكل عبارة إبتداء من الموافقة بشدة إلى عدم الموافقة بشدة .

ولقد نشر ليكرت موضوعا وذلك في مجلة أرشيف علم النفس إقترح فيها أسلوب جديد يعتمد على وضع عبارات تصف الإتجاه نحو الموضوع المراد دراسته وتتبع كل عبارة بخمسة آراء وباختصار فإن مقياس ليكارت يتطلب الخطوات التالية :

- بناء مقياس ما يحتوي على عبارات مختارة صمم بعضها بصيغة الإيجاب والبعض الأخر بصيغة السلب ،بحيث تتبع كل عبارة بخمسة آراء متراوحة بين الموافقة القوية والمعارضة الشديدة .

-إختيار عينة البحث وجمع الإجابات المختلفة.

-جمع كل نقاط بمجموع العبارات والأفراد المكونين للعينة .

-فحص انسجام نسق الإجابة لكل عبارة ،ومقارنة ذلك بمجموع النقاط المتحصل عليها .

- إستبعاد العبارات غير المنسجمة مع مجموع العبارات الأخرى .

ويلاحظ على هذا المقياس النتائج المحصلة التالية :

- طريقة ليكارت سهلة في وضع المقياس نظرا لأنها تحتاج إلى أحكام خبراء وليس إلى إتفاقهم.

كما أنها تزيد من درجة ثبات المقياس لوجود عدة درجات أمام كل عبارة تتراوح بين الموافقة والمعارضة العامة (موافق بشدة ،موافق،لا أدري ، غير موافق الخ).

-الفرد المفحوص بهذه الطريقة مطالب بأن يعبر عن اتجاهه في كل عبارة من عبارات المقياس ،وهكذا فإن العبارة تمدنا بمعلومات عن المفحوص .

م- طريقة ثرستون :

تستعمل لبناء الرضا عن العمل ،حيث تحدد المتغيرات ثم يبنى المقياس بوضع عبارات تصف مختلف العناصر التي تمسه وعادة ما تفوق مئة عبارة ،ثم تقدم لمجموعة من الحكام أو القضاة للحكم على دلالتها على الرضا ،توضع في مجموعات تشمل كل واحدة عبارات متشابهة وترتب هذه المجموعات حسب ارتباطها بالرضا ،وبذلك يتم وضع المقياس النهائي على شكل هرم في قمته جمل تمثل أقوى الإتجاهات السلبية ثم يقدم على شكل استبيان إلى العمال على أن ترتب الجمل تبعا لدرجتها في المقياس لكي لا يكتشف العامل التسلسل بين الأسئلة ،وبالتالي الإجابة بنوع من الإيحاء ،وتوضع النقط مدرجة من قوة الإيجاب إلى ضعفه ويتم التصحيح بالرجوع إلى العلامات المرجعية لكل عبارة .

ن- طريقة أسكود:

وضع مقياس يتكون من مجموعة من المقاييس الجزئية لكل جانب من جوانب العمل يكون كل مقياس خط مستقيم ،توجد في نهاية من نهايته صفة متناقضة للصفة المقابلة،حيث تمنح سبع درجات من (1-7) تدل النقطة من (5-7) على الإتجاه الإيجابي ،والنقط من (1-3)على الإتجاه السلبي بينما تدل النقطة الوسطى (4) على الحياد .

جدول رقم (2) : يوضح مقياس أسكود

الأجزاء المناسبة	7	6	5	4	3	2	1	غير مناسبة
فرص الترقية العادلة	7	6	5	4	3	2	1	غير عادلة
ساعات العمل المناسبة	7	6	5	4	3	2	1	غير مناسبة
الظروف الفيزيقية الجيدة	7	6	5	4	3	2	1	سيئة

مهما اختلفت مقاييس الرضا الوظيفي ،فإن الهدف الرئيسي لإستخدامها هو الحصول على إجابات ومعلومات من الأفراد تمثل حقيقة وضعهم ومشاعرهم اتجاه أعمالهم سواء أكان ذلك،بطريقة مباشرة أو غير مباشرة . (سعد جلال ،1985،ص ص 170-172)

7- مؤشرات الرضا الوظيفي :

حسب ما جاء في كتاب أندرو دي سيزلاقى "Androuidie Sizlagy " فهي تتمثل فيما يلي :

7-1- الغياب ودوران العمل :

يشكل الغياب ودوران العمل ظاهرتين مكلفتين بالنسبة لأي مؤسسة مهما كانت صفتها ،فهما يؤديان إلى زيادة العمالة ،وبالتالي تخفيض الإنتاج هذا من جهة ،ومن جهة أخرى التكاليف التي تتكبدها المؤسسة حينما تصرف أموالها في توظيف وتدريب من يحل محل التاركين للوظائف ومتغيبين عن العمل وبالتالي فإن ظاهرتي الغياب ودوران العمل يؤثران في المؤسسة بعاملين هما :

أ- التكلفة المتزايدة :كلما زاد معدل دوران العمل والتغيب .

ب- تكلفة الإجراءات والتدابير المتخذة للتقليل من هذا السلوك .

كما تؤكد الدراسات أن العامل الوحيد الذي يمكن أن تتحكم فيه المؤسسة للتخفيض من هاتين الظاهرتين ،هو رضا العامل عن عمله ،وذلك من خلال عدالة الحوافز ومحتوى العمل والإشراف والعلاقات مع الجماعة وظروف العمل .

وعلى هذا الأساس فإن الإيجاب يشير إلى سياسات وطرق تطبيق الحوافز وأساليب الإشراف في المؤسسة ،يمكن أن يؤثر في مفاهيم العدالة والرضا لدى الموظفين،وغالبا ما يتضمن النسق الذي يؤدي بموجبه بعض المفاهيم إلى السلوك الإنسحابي (إنخفاض مستوى الأداء والتأخير في الحضور للعمل والتغيب ودوران العمل) سلسلة من المراحل الحرجة ،لذلك فإن أغلب أنماط السلوك الإنسحابى لدى العاملين ليست تلقائية ،بل تستنتج عن تراكم الشعور بعدم الرضا إتجاه الوظائف وأصحاب الأعمال .

7-2- التمارض :

التمارض أو التداعي بالمرض ظاهرة تعبر عن عدم رضا العامل ،وذلك من خلال الضغط النفسي الذي يواجهه داخل المؤسسة أو خارجها ،ويلجأ العامل إلى الحالات المرضية المقنعة للإبتعاد عن محيط العمل، وهذا تهربا من الواقع المعاش

داخل المؤسسة التي ينتمي إليها أو التقليل من الإنعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء تأديته لوظيفته .

وهذا الإنسحاب يعبر عن النفور إما من الوظيفة ذاتها أو من المشرفين المباشرين لها أو جماعة العمل بصفة عامة ،وتتأكد هذه الظاهرة على أرض الواقع من خلال الملاحظة غير المباشرة ،أي من خلال الرجوع إلى سجلات العمال وملفاتهم والمؤسسة المعنية ،وهذه الظاهرة تعبر تعبيرا صادقا عن عدم الرضا الوظيفي للعامل ،إن زادت عن الإطار المعقول تؤثر تأثيرا مباشرا على الأهداف المسطرة للمؤسسة .

7-3- **الشكـــاوى** :

تدل نسبة الشكاوى المقدمة من طرف العمال لمسؤوليهم أو مثلا للزملاء أو النقابات عن مظاهر الرضا الوظيفي أو عدمه ،فكلما كانت نسبة التظلمات المرفوعة من طرف العمال لمشرفيهم سواء كانت موضوعية أو لا معنى لها ،فهي تشير أو مؤشر من مؤشرات الرضا الوظيفي،التي يمكن أخذها بعين الإعتبار والإهتمام بها ،ودراستها و تحليلها بدقة،وهذا من أجل تفادي كل الإضطرابات والتوترات التي قد تظهر وتؤثر تأثيرا سلبيا على المؤسسة .

7-4- **الإضراب** :

يعتبر الإضراب من أقوي مؤشرات عدم الرضا ،حيث يعبر عن التذمر وحالة الفوضى والإهمال التي يعيشها العامل داخل المؤسسة ،ويلجأ العمال إلى هذا الشكل (الإضراب) سواء كانوا في جماعة صغيرة العدد أو كبيرة ،وذلك على الوضعية التي يعيشونها والتي تعكس طموحاتهم وتطلعاتهم كالزيادة في الأجر وتحسين ظروف العمل أو المطالبة بتغيير المسيرين أو الأنماط التسييرية .

5-5-**اللامبالاة والتخريب**:

يعتبر العامل حجر الزاوية في أي مؤسسة كانت ،فهو يتفاعل مع ما هو إيجابي أو سلبي داخل هذا التنظيم ،والعامل الذي تتوافق أهدافه مع أهداف المؤسسة يشعر بالطمأنينة والإرتياح إتجاه وظيفته أي راض عن عمله ،أما العامل الذي لا تنسجم أهدافه مع أهداف المؤسسة ،يؤثر ذلك سلبا على أدائه وينعكس ذلك على مدى اهتمامه وانضباطه أثناء تأديته لواجباته مما ينجر عنه وقوعه في حالات من الإهمال واللامبالاة

التي تؤدي بدورها إلى قيام العامل بتخريب أدوات الإنتاج أو حتى إلحاق الضرر بالإنتاج ذاتـــه .

وهـــذا يظهر جـــليا في المؤسسات فـــمـــن خلال التعطيل المتواصل لوسائل الإنتـــاج وكـــذلك من خلال إنـــتـــاج ذو نـــوعـــيـــة رديئة غير صالحة تماما للإســـتعمال ممـــا ينعكس بالسلب على المنظمة وهياكلـــها مستقبـــلا .

وخلاصـــة الـــقـــول أنه من أجل القضاء على هذه المؤشرات أو على الأقل التخفيـــف من حدتها ،وجب الإهتـــمـــام بالعنـــصر البشري داخـــل أي تنظيم وذلك مـــــن خـــلال تحسين ظروفه المادية والنفسية وكذا الظـــروف المحيطة بالعـــمـــل (الإضاءة ، التكيـــف ،الحرارة الغبار) وبيئة العمل (العلاقات،الرؤساء ، زملاء العمل) والرواتـــب والترقيـــات ،وكـــذا واقع العامل وحاجاته ورغباته ،لأن مؤشرات عدم الرضا الوظيفي تـــؤدى إلـــى إضعاف المؤسسة. (أندرودى سيزلاقى ،ومارك جى ولاس ،تـــرجمة ،أبو قاسم احمد ،1991،ص ص 432.434)

8- أثار الرضا الوظيفي :

يجمع العلماء على أن للرضا الوظيفي آثارا فيما يلي :

8-1- على الصحة العضوية :

يعتبر الرضا الوظيفي أحد مسببات التوازن النفسي ،حيث يؤثر عـــلى الصحة العضوية إذ تـــوصل هرزنبرغ وزملائه في 1959 إلى أن الأعراض العضوية الموضوعية كألـــم الرأس وفقـــدان الشهية،وعســـر الـــهـــضم تحدث بعـــد تكـــرار اللارضا المهني كنتيجة حتمية ،كما وجد ارتباطا بيـــن الرضا المهني وبـــعض الأعراض العضوية كالتعب وصعـــوبة التنفس وصداع الرأس والتعرق المرضى بالإضافة إلى دارسة سالس وهاوس حيث تـــوصلا إلى وجود علاقـــة سببيـــة بين الرضا وارتيـــاح الأفـــراد في مـــهـــامـــهـــم وبيـــن المتغيرات في مستوى مـــصل الكـــولسترول الذي يتسبب ارتفاعـــه في حـــدوث أمراض القـــلب لـــذا يعـــتبر الرضا شـــرط أساسي لـــيس فـــقـــط لضمان الصحة النفسية،وإنـــمـــا لضمـــان الصحـــة العضوية .

8-2- على الصحة العقلية :

قد لا يرضى العامل عن عمله ،لكن بسبب سوء الظروف الإجتماعية يصبح مرغما على البقاء والإستمرار في ذلك العمل ،مما يشكل لديه ضغطا كبيرا يجعله يعيش صراعا داخليا يتضخم يوما بعد يوم مما يؤثر على صحته العقلية .

ولقد اهتم الكثيرون بهذا الموضوع نذكر منهم كورنهاوس الذي أكد بعد دراسة معمقة في عام 1956 ، وجود علاقة بين الرضا والصحة العقلية ،فوضعية العمل هي إحدى مسببات اللارضا ،وبالتالي مشاكل الصحة العقلية والعكس ،الوسط المحيط بالعامل عندما يكون مريحا ومناسبا يبعث على الإرتياح والرضا وبالتالي تكون الحالة العقلية أبعد عن المشاكل والإضطراب و لاشك أن للصحة العضوية أثار على الصحة العقلية . (أحمد صقر عاشور ،1979،ص 37) .

8-3- على الأداء :

قد يكون هذا العنصر من أهم العناصر من حيث إنشغال الباحثين في هذا الميدان، والسبب واضح لأننا نريد أن يكون العمال سعداء و منتجين .

لذلك فإن فكرة كون الرضا الوظيفي عاملا مسببا في السلوك المهني،و بالخصوص مستوى الآداء ، و الذي أكدته نتائج دراسات الهاوتورن، حيث عند إدخال تغييرات على محيط العمل كفترات الراحة ، ساعات العمل ، نوع الإشراف ، يتحسن الآداء و الروح المعنوية ، و يشير الكثير من الباحثين إلى أنه لفهم طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والسلوك المهني لابد من فهم طبيعة الشعور و علاقته بطريقة العمل و أسلوبه ، فإذا لاحظ الفرد بأن الهدف المحقق في عمله يدعم وجوده أو يحسنه، فإن شعوره سيكون إيجابيا، أما إذا رآه كتهديد لوجوده فإن شعوره سيكون سلبيا مما يؤثر ذلك على أداء العامل .

8-4- على الإنتاج :

كل الدراسات مهما كان المتغير الذي تربطه بالرضا ، تؤكد على وجود علاقة قوية بين الرضا و الإنتاج، و الواقع إن الإنتاج إرتفاعه أو إنخفاضه نتيجة نهائية لمستوى الرضا الذي يتحدد بأسباب أخرى متعددة ، و العديد من الباحثين يتحدث عن العلاقة التبادلية في معادلة الرضا و الإنتاج كون كلاهما سبب لآخر ، فكما أن الرضا يؤدي إلى إرتفاع

الإنتاج فإن الإنتاج بدوره يؤدي إلى إرتفاع الرضا، كتعبير نفسي يقول فورد 1969 Ford " إن الأداء و الإنتاج الجيدين يؤديان إلى إتجاهات مهنية إيجابية .

ولكي يؤدي ارتفاع الإنتاج إلى ارتفاع مستوى الرضا يجب أن يشعر العامل بأن مجهوده هام جدا في تحريك عجلة الإنتاج و السبيل إلى دلك هو مكافأته ماديا و معنويا فكلما زاد رضا الفرد زادت معه مستويات الإنتاج .

5-8- علي الإتجاهات :

إذا كان العمل جزءا من الحياة اليومية للفرد فإنه له تأثير على حياته ، ذلك أن الرضا الوظيفي له تأثير على رضا الفرد في الحياة بصفة عامة ، بل أكثر من ذلك يعد الجانب الأهم في سعادته ورضاه،لكون العمل المجال الذي يقضي فيه معظم أوقاته ولكونه مصدر قوته و قوت أفراد عائلته،ومن الناحية النفسية يمكن أن نقول بأن العمل ضرورة وجودية،إذ هناك أفراد لا يمتهنون مهنة إلا لتحقيق التوازن النفسي فيقول بعضهم :

لا بد أن أكون كغيري أشتغل، و أتقاضى أجرا عن جهدي " رغم إكتفائهم ماديا، فلذلك فإن الرضا المهني كإتجاه له آثار واضحة على مختلف الإتجاهات على العائلة. (عبد النور أرزقي ،1997ص ص 84- 88)

ولقد وجد وايتز "Weitez " 1952، كورنهارس 1965،إيريس باريت"Berret Iris "علاقة بين إتجاهات العمال نحو العمل و إتجاهاتهم نحو حياتهم ، و نشير إلى أن هذه لمعادلة متبادلة التأثير ، فكما أن لإتجاهات العمل آثارا على إتجاهات الحياة فلهذه الأخيرة آثارا على الحياة العملية ، و الحقيقة أنه لا يمكن الفصل بين الناحيتين ، إذا أن الحياة ليومية متواصلة بين جميع جوانبها، و هنا نذكر بأن المشاكل التي يتخبط فيها العامل خارج عمله تؤثر بصورة أو بأخرى على توازنه في مكان العمل، و تشكل إحدى مكونات مستوى ضغطه،بالإضافة إلى إمكانية تأثير بعض سمات الشخصية عاداته،عواطفه وأساليب سلوكه كلها على النوعين من الإتجاهات .

كما أن الرضا المهني يمكن أن يؤثر على نظرة الفرد لنفسه و قدراته ، فهرزبرغ مثلا وجد بأن الرضا المهني يرفع من الثقة بالنفس و هي نتيجة هامة جدا ، إذ الثقة بالنفس تجعل العامل يبذل كل ما في وسعه و يقدم كل إمكانياته . (محمد عمر الطنوبي ،1999،ص 117)

خلاصة

من خلال دراستنا لهذا الفصل توصلنا إلى أن الرضا الوظيفي هو مفهوم ذاتي يعبر عن ذلك الشعور الإيجابي الذي يحمله المورد البشرى لوظيفته وللعناصر المتعلقة بها ،هذه الأخيرة تضم كل من الأجر ،محتوى العمل ،فرص الترقية ،نمط الإشراف ،جماعات العمل وظروف العمل ،ورأينا أيضا في هذا الفصل أن الرضا الوظيفي يمكن قياسه باستخدام طريقتين رئيسيتين ،الأولى هي الطريقة المباشرة التي تعتمد على قوائم الإستقصاء ،وهى الأكثر قبولا واستعمالا بين الباحثين لموضوعيتها ودقة نتائجها ،والثانية هي الطريقة غير المباشرة والتي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل ،كما توصلنا أيضا في هذا الفصل أن للرضا الوظيفي أثارا على صحة العامل العضوية والعقلية .

الفصل الرابع : العقود محددة المدة

تمهيد

أولا : عقود العمل

1- مفهوم عقد العمل

2- عناصر عقد العمل

3- خصائص عقد العمل

4- شروط صحة عقد العمل

5- أنواع عقد العمل

6- مراحل انعقاد علاقة العمل

7- أسباب انتهاء علاقة العمل

8- آثار علاقة العمل

ثانيا : عقود العمل محددة المدة

1- تعريف عقود العمل محددة المدة

2- خصائص عقود العمل محددة المدة

3- شروط إبرام عقود العمل محددة المدة

4- أنواع عقود العمل محددة المدة

5- حالات إبرام عقود العمل محددة المدة

6- انتهاء عقود العمل محددة المدة

7- حقوق العامل عند انتهاء عقود العمل محددة المدة

خلاصة

تمهيد :

لا مجال للشك أن المنظومة القانونية العمالية تسعى دائما إلى تنظيم العلاقة بين، من جهة أشخاص طبيعيين أو معنويين ينتجون بضائع أو خدمات، و أشخاص آخرين ليس لهم سوى سواعدهم أو مجهودهم الفكري" لكنهم بحاجة إلى راتب شهري لتلبية حاجياتهم الإقتصادية حيث يضعون هذه القوة تحت تصرف سلطة صاحب العمل، من ثم تنشأ العلاقة بين المستخدم باعتباره مالك لوسائل العمل، والعامل الأجير صاحب قوة العمل .

وقد حاول المشرع العمالي التدخل لفك أيدي أصحاب العمل المغللة بقواعد قانونية صارمة لا تفتح المجال أساسا سوى لنظام تعاقدي واحد، فجاء بسلسلة من التعديلات القانونية والتنظيمية لتكريس عدة مبادئ كانت موجودة في القوانين السابقة لكن أعيد النظر فيها بالنظر إلى التحولات الإقتصادية التي عرفتها الجزائر منذ 1988 .

أولا : عقود العمل :

1- مفهوم عقد العمل :

إن نشأة عقد العمل في ظل أحكام القانون المدني، سواء بالنسبة للمرحلة الأولى التي كان يعرف فيها بعقد إيجار الخدمات، أو المراحل الموالية التي استقر فيها الفقه والقضاء وحتى التشريع على تسميته بعقد العمل، قد جعل هذا العقد يشترك مع بعض العقود إلى حد بعيد مثل عقد الوكالة وعقد الشركة، والمقاولة .وهو التشابه الذي أثر كذلك على تعريف هذا العقد وهو التعريف الذي يمثل الحد الأدنى من الإستقلالية والتميز، ويمثل الوعاء الذي يشمل كافة الصفات المميزة لهذا العقد عن غيره من العقود الأخرى .

إلا أنه وبالرغم من هذه العوامل، وأوجه التشابه هذه، فإن استقلالية وتميز عقد العمل أصبحت أمرا مسلما به، مما جعله يستقل بكيان قانوني خاص به، كما أصبح يتميز بمواصفات ومعايير وعناصر وأركان خاصة به، وهو الأمر الذي لم يمنع من تعدد تعريفاته التي يرجع سبب اختلافها إلى اختلاف نظرة الفقه إلى هذا العقد، حيث ينظر إليه كل دارس من زاوية معينة تلعب في تحديدها عدة اعتبارات ومعطيات إيديولوجية و اقتصادية وتنظيمية، سواء تعلق الأمر بالنظرة الفقهية أو النظرة التشريعية .

ولقد أفرزت المحاولات الفقهية والتشريعية عدة تعريفات لعقد العمل يمكن ذكر البعض منها فيما يلي :

بالنسبة للمحاولات الفقهية، هناك من عرف عقد العمل بأنه ":اتفاق يتعهد بمقتضاه أحد الأطراف، بإنجاز أعمال مادية ذات طبيعة حرفية على العموم لصالح طرف آخر، وتحت إشرافه مقابل عوض .

بينما يعرفه البعض الآخر بأنه" اتفاق يلتزم بمقتضاه شخص بوضع نشاطه في خدمة شخص آخر، وتحت إشرافه مقابل أجر"

في حين يرى جانب من الفقهاء بأن عقد العمل هو :

"اتفاق يتعهد بمقتضاه أحد طرفيه بأداء عمل مادي تحت إدارة طرف آخر في مقابل أجر يحصل عليه "

وهي التعاريف التي تشترك كلها في ثلاثة عناصر رئيسية، وهي العمل أو النشاط،والتبعية أي الإشراف والإدارة، والأجر أو التعويض و المقابل في حين تهمل العنصر الرابع وهو المدة، الذي تترتب عليه عدة نتائج وآثار عملية وقانونية في حياة وسريان علاقة العمل .

ولذلك فالتعريف الأكثر شمولية حسب الأستاذ (أحمية سليمان) لكافة العناصر، والأكثر تعبيرا على حقيقة هذا العقد، وهو الذي يرى بأن عقد العمل":اتفاق يلتزم بموجبه أحد الأشخاص بالعمل لحساب شخص آخر صاحب عمل وتحت إشرافه وإدارته وتوجيهه، لمدة محددة أو غير محددة، مقابل أجر معين ومحدد سلفا .

أما المشرع الجزائري، فلم يقدم أي تعريف لعقد العمل ضمن مختلف القوانين المتعاقبة ذلك لكونه يعتبره مجرد أداة شكلية لإبرام علاقة العمل، التي تعتبر أشمل وأوسع لكونها تعتبره أداة تنظيمية لكافة جوانب الآثار التي يولدها قيام شخص بالعمل لصالح شخص آخر، وهي بذلك لا تخضع لإرادة الأطراف فقط وإنما لكافة القوانين والنظم المعمول بها،وهو بهذا يكون قد اعتمد ضمنيا تعريف العقد بصفة عامة، الذي تحدده المادة (54) من القانون المدني على أنه اتفاق يلتزم بموجبه شخص أو عدة أشخاص بمنع أو فعل أو عدم فعل شيء ما. الأمر الذي يستنتج منه أن المشرع الجزائري بهذا التوجه، قد انطلق من فكرة أن عقد العمل هو عقد مدني بالنسبة للعامل. (أحمية سليمان ، 1998، ص ص 17- 19)

2- عناصر عقد العمل :

يقوم عقد العمل على أربعة عناصر أساسية و هي : عنصر العمل، الأجر، التبعية ،المدة الزمنية و هي العناصر التي يجمع الفقه على أنها تشكل الهوية المميزة لهذا العقد مقارنة بالعقود الأخرى التي ترد على العمل كما سنبين فيما يلي :

2-1- عنصر العمل :

يتمثل في الجهد الذي يكون العامل ملزما ببذله لمصلحة رب العمل، بما يستجيب لتوجيهات هذا الأخير و أهدافه، و يستوي في ذلك أن يكون هذا المجهود بدنيا أو فكريا، كما أن هذا العنصر قد يختلف عن عنصر العمل الذي قد تتضمنه بعض العقود المشابهة بالنظر لما يميزه بالنسبة لعقد العمل و نخص في ذلك بالذكر .

أ- شخصية عنصر العمل :

إن قوام العلاقة القائمة بين رب العمل و العامل هو الإعتبار الشخصي الذي يكون دافعا لتحديد مدى إبداء الطرفين رغبتهما في إبرام العقد على الأخص بالنسبة لرب العمل، حيث تكون شخصية العامل و صفاته و مؤهلاته جوهرية في العقد، و هذا ما يجعل تنفيذ العمل مقتصرا على العامل دون غيره بحيث لا يمكنه تكليف الغير بأدائه سواء كان أداء كليا أو جزئيا، على خلاف الوضع بالنسبة لعقد المقاولة، حيث يكون الغرض من التعاقد تحقيق نتيجة يمكن للمقاول أن يعهد في غيره لتحقيقها، و تأكيدا لذلك ألزم المشرع الجزائري العمال بأن يؤدوا و بأقصى ما لديهم من قدرات / بمقتضى المادة 07 من القانون90 /11 الواجبات المرتبطة بمنصب عملهم، و يعملون بعناية و مواظبة في إطار تنظيم العمل الذي يضعه المستخدم .

ب- الخضوع لتوجيهات و أوامر رب العمل :

يبرر اقتصار مسؤولية العامل في بذل العناية بالعمل دون أن يتعداه إلى تحقيق النتائج التي يحددها رب العمل فهو من يحوز سلطة توجيه العامل إلى كيفيات تنفيذ العمل من خلال سلطة الإشراف و الرقابة المقررة لمصلحته، و هي السلطة التي تظهر من خلال تمكينه من إصدار النظام الداخلي بما يتضمنه من أحكام تأديبية و فنية .

ج- توفير ظروف العمل اللازمة :

يدل هذا العنصر على ضرورة التزام العامل ببذل أقصى جهده في العمـــل، مقابـــل ذلك توفير صاحب العمل الظروف و الوسائل المناسبة للعمل. (جعدي سارة،2013،ص ص 44-45)

2-2-عنصر الأجر:

إذا كان العمل هو محل التزام العامل، فإن الأجر هو محل التزام صاحب العمل وكما تم بيان ذلك من قبل فان طابع المعاوضة الذي يتصف به عقد العمل، يجعل من العمل والأجر وجهين لعمله واحدة بمفهوم عقد العمل، حيث أنه لا يمكن الحديث عن عنصر العمل، دون أن يقابله الحديث عن الأجر، إذ يعتبر هذا الأخير الحق الأساسي للعامل والإلتزام الرئيسي لصاحب العمل وهو بذلك يحتل مركز معاكس للعمل الذي يعتبر الحق الأساسي لصاحب العمل، والإلتزام الرئيسي للعامل ولذلك لا يحتفظ عقد العمل بتكييفه القانوني إذ لم يكن هناك أجر مقابل العمل، إذ يتحول مباشرة إلى عقد تبرعي من العامل .

ويمكن تعريف الأجر بالنظر إلى هذا الإرتباط بالعمل، بصورة بسيطة ومختصرة بأنه المقابل المالي للعمل، أو ثمن العمل، كما كان يسمى في الماضي أو بعبارة أخرى هو القيمة المالية التي يلتزم صاحب العمل بدفعها للعامل مقابل الجهد أو العمل الذي يقدمه له هذا الأخير.

ومن هنا تظهر لنا أهمية هذا العنصر كركن جوهري في عقد العمل إذ كما يرى بعض الفقهاء، في الأجر مقوما من مقومات عقد العمل وليس فقط من طبيعته. (أحمية سليمان ، 1998، ص41)

ولقد عرف ومفهوم الأجر عدة تطورات ارتبطت بصورة مباشرة بتطور مفهوم العمل، حيث اعتبر في المراحل الأولى لتطور فكرة العمل مجرد ضمان للعمل المؤدى، انطلاقا من الفلسفة المعمول لديها آنذاك والتي تجعل من العمل مجرد سلعة خاضعة لقانون السوق، إلا أنه ما لبث أن أخذ يتحول ليتخذ أبعادا اجتماعية واقتصادية، من حيث أهدافه ومكوناته باعتباره الوسيلة والمصدر الوحيد الذي يضمن به العامل حياته ومعيشته لاسيما بعد تدخل الدولة بفرضها لبعض القواعد القانونية لحمايته من التأثيرات والأزمات الإقتصادية والتقنية التي قد تؤثر على منصب العمل، وعلى ظروف وشروط العمل، وخاصة بعد أن بلغت هذه الحماية مستوى اعتبار الأجر من مسائل النظام العام التي لا يمكن الإتفاق على مخالفتها فيما يتعلق بطرق تحديده، وكيفيات دفعه ووضع الحد الأدنى له، والذي يمنع النزول إلى ما دونه في كافة المهن والأعمال، إلى جانب ما أضافته مختلف القوانين الإجتماعية الأخرى من وسائل الحماية والإستقرار لبعض عناصره ذات الطابع الإجتماعي كالعلاوات الإجتماعية على اختلاف أشكالها والتي أصبحت تشكل في النظم الحديثة جزءا لا يتجزأ من الأجر ككتلة واحدة. (رشيد واضح،1993، ص 93)

2-3- عنصر التبعية :

يقصد بها سلطة رب العمل في الإشراف على العامل و توجيه الأوامر باعتبارها مظهرا من مظاهر السلطة الممنوحة قانونيا لرب العمل في إطار علاقة العمل "

و يذهب الفقه في تبرير عنصر التبعية بثلاث مذاهب رئيسية :

- **التبرير الاقتصادي لعنصر التبعية** :

مؤداه أن العامل مرتبط معيشيا بالأجر، بما يجعله مجبرا على الإستجابة لأوامر رب العمل المحتكر لجهد العامل خلال المدة التي تستغرقها علاقة العمل.

- **التبرير القانوني لعنصر التبعية** :

يعتمد هذا الموقف في تبرير التبعية فيما يمنحه القانون صراحة صلاحيات إدارة المنشأة المشغلة بما يتطلبه ذلك من سلطة توقيع الجزاءات المترتبة عن الأخطاء التي يمكن للعامل أن يقترفها أثناء سريان علاقة العمل ضمانا للسير الحسن للعمل، و هو ما يبرر به تمكين رب العمل من إصدار الوثيقة الخاصة بالنظام الداخلي، و التقسيم العضوي و الفني للعمل داخل المنشأة المستخدمة.

-**التبرير المختلط لعنصر التبعية** :

يأخذ هذا الرأي موقفا متوازيا بين الموقفين السابقين" بحيث يبرز عنصر التبعية بالحاجة الاقتصادية التي تدفع العامل إلى قبوله الخضوع لتوجيهات رب العمل، غير أن هذا الرأي ليس كافيا وحده، لذا ينبغي أن يجتمع بالتبرير القانوني على اعتبار أن القانون يدعم المركز الممتاز لرب العمل و يمكنه من خلال صلاحية الإشراف و التوجيه تحقيق الأهداف الإقتصادية للمنشأة، بل الغالب أن مرد هذه السلطة هو القانون و ليس الحاجة الإقتصادية على اعتبار أن الوضعية الاجتماعية للعمال ليست متشابهة، على الرغم من ذلك فإنهم ملزمون قانونيا بالخضوع لتلك الأوامر بالقدر و الكيفية ذاتها "(جعدي سارة،2013،ص ص 45-46)

2-4- **عنصر المدة** :

وهي المدة الزمنية التي يضع فيها العامل نشاطه وخبرته وجهده في خدمة ومصلحة صاحب العمل أو إدارته وهي المدة التي تحدد من الناحية المبدئية بحرية من قبل المتعاقدين ، مع الأخذ بعين الاعتبار النصوص القانونية المعمول بها في هذا الشأن وبعض المبادئ التي تنص عليها، مثل منع التعاقد على العمل مدى الحياة وهي موجودة في المجال العلمي على عدة أشكال وأصناف لعلاقات العمل المحددة المدة وغير المحددة المدة والعمل المؤقت. (جلال مصطفي القريشي ،1984،ص43)

3- خصائص عقد العمل :

يعد عقد العمل من العقود الرضائية و هو عقد معاوضة ملزم للجانبين كما أنه من عقود الإعتبار الشخصي .

3-1-عقد العمل من العقود الرضائية :

إن مبدأ الرضائية هو الأصل العام الذي يحكم انعقاد العقود، ففي القوانين المعاصرة أصبحت العقود كقاعدة عامة رضائية يكتفي لانعقادها تراضي الطرفين على إبرامها، أي توافق إرادتيهما على ذلك دون أن يتطلب ذلك وجود نص قانوني أو أي شكل من أشكال القانون، بحيث ينعقد العقد بالتراضي وحده، ما لم ينص القانون أو المشرع في القانون المدني أو في أي قانون على تطلب شكل أو تسليم شيء في عقد معين، فإن هذا العقد يبقى على أصله رضائيا لا يلزم لإبرامه استيفاء شكل أو تنفيذ أداء، كالبيع أو الإيجار أو العقود غير المسماة، أي التي ليس لها تنظيم تشريعي خاص يكفي التراضي لإبرامها "

إذن دون التوافق بين إرادتي المتعاقدين، أي بدون تراضيهما لا يمكن أن ينعقد عقد العمل فالتراضي شرط لإتمام كل عقد .

وفيما يخص تراضي الطرفين كذلك، نجد أن إرادة كل من الطرفين تتصرف إلى أن يأخذ كل طرق مقابلا لما يعطيه، فالعامل يقوم بالعمل و يأخذ أجرا مقابل ذلك، و صاحب العمل يدفع الأجر و ينتفع بالعمل عوضا عنه .

ومن ثم إذ اتفق شخص على القيام بالعمل لصالح شخص آخر تحت إدارته و إشرافه بدون مقابل فلا يعد هذا الاتفاق عقد عمل .

3-2- عقد العمل ملزم للجانبين :

يعد عقد العمل من العقود التبادلية فهو عقد ملزم للجانبين يترتب منذ إبرامه التزامات على عاتق كل من طرفيه، أهمها الإلتزام بأداء العمل على (عاتق العمل) الإلتزام بدفع الأجر على عاتق (صاحب العمل) .

3-3- عقد العمل من عقود الإعتبار الشخصي :

العقد ذو الاعتبار الشخصي كعقد الوكالة "هو ذلك العقد الذي يعتمد إبرامه و تنفيذه من جانب المتعاقد على شخص المتعاقد الآخر أي على الشخص المتعاقد معه فالإعتبار بشخص هذا الأخير يشكل سبب التزام المتعاقد الأول، و من ثم الإيجاب لا يكون مقبولا

إلا إذا كان الموجب قد وافق على شخصية هذا الذي صدر عنه القبول، و كذلك الغلط في الشخص يكون سببا في البطلان "،ولا يجوز أن يقوم بتنفيذ الالتزام شخص من الغير كما لا يمكن حوالة هذا العقد و لا يمكن انتقاله إلى ورثة المتعاقد بوفاته .

فالغالب في العقود أنها ذات اعتبار شخصي، فهي لا تبرم اعتبارا أو اعتمادا لشخص المتعاقد بل إن غايتها أولا و قبل كل شيء هي تنفيذ و تحقيق أداء مالي أو ما يمكن تقديره بالمال " و الحقيقة أن عقد العمل من العقود التي تقوم على الاعتبار الشخصي، من جهة العامل فهي تراعي شخصية العامل عند إبرام عقد العمل، فيأخذ صاحب العمل مهاراته و سلوكاته بعين الاعتبار و تمتد هذه الخاصية إلى تنفيذ العقد وانتهائه، و من ثم يجب أن يؤدي العامل العمل بنفسه، فلا يجوز له غير ذلك دون موافقة رب العمل. (عصام أنور سليم ، 2002 ، ص ص 304 - 306)

4- **شروط صحة عقد العمل** :

4-1- **أهلية التعاقد** :

أ- **أهلية العامل** : وهي صلاحية الشخص لأن تكون له حقوق وصلاحيات لاستعمالها ونظرا لكون عقد العمل تتراوح آثاره بين النفع والضرر بالنسبة للعامل لما تتضمنه من حقوق والتزامات، فإن الأهلية التي يجب توفرها في العامل هي أهلية الأداء الكاملة .

ب- أهلية صاحب العمل : يجب أن تتمتع شخصية صاحب العمل بالأهلية التي تمكنه من الإدارة وفق ما تقتضيه الأحكام المدنية والتجارية .(مصطفي صغير بعلي ،1997، ص 47)

4-2- **سلامة الإرادة من العيوب** :

تتوقف صحة عقد العمل على سلامة إرادة طرفيه من العيوب المفسدة للإرادة و هذه العيوب هي :

أ- **الغلط** : يخضع في مجال عقد العمل للقواعد العامة، و إن كان لطبيعة هذا العقد أثرها على تطبيق تلك القواعد في حالة ما إذا انصب الغلط على شخصية العامل أو صفة من صفاته، فعقد العمل بحسب طبيعته يعد من العقود التي يعتد فيها بشخصية أو صفات أحد الطرفين لما لها من تأثير في قيامه بالتزامه، و لهذا فإنه في العقود التي يعتد فيها بشخصية العامل أو بصفة من صفاته ،تقوم فرضية على أن الغلط في صفة من هذه الصفات هي غلط جوهري، بحيث كان صاحب العمل يمتنع عن التعاقد بسبب حدوث هذا الغلط .

ب-التدليس : يبطل العقد إذا ما شاب إرادة أحد طرفيه غلط أوقعه فيه الطرف الآخر مستعملا طرقا احتيالية لدفعه لإبرام العقد و من غير المتصور أن تدليس الإرادة على المتعاقد معه لحمله على التعاقد، حيث أن الغرض الوارد هو أن المتعاقد يحاول خداع الإدارة أو رب العمل بطرق احتيالية لدفعها للتعاقد معه .

و تطبق أحكام التدليس في العقود المدنية حيث يجوز إبطال العقد للتدليس إذا كانت الحيل التي لجأ إليها أحد المتعاقدين تثبت عليه، لا يبرم الطرف الثاني العقد و يعتبر تدليسا السكوت عمدا عنه، فإذا علم بذلك ليس بحاجة لإبرام العقد .

ويتضح أن للتدليس عنصرين لا يجب الإغفال عنهما (عبد العزيز خليفة ،2007،ص 75) :

أولهما : يتمثل في استعمال طرق احتيالية من جانب أحد المتعاقدين على درجة من الجسامة، بحيث دفعت الطرف الآخر في العقد إلى إبرامه .

ثانيهما : معنوي و يتحقق بتوافر القصد لدى مستخدم الطرق الاحتيالية في دفع الطرف الآخر للتعاقد، بمعنى ثبوت نية التضليل لدى المدلس .

ج-الإكراه : إن الإكراه عبارة عن ضغط تتأثر به إرادة الشخص، فيندفع للتعاقد و إن كان يفسد الرضا، إلا أن ذلك مرده إلى الرهبة النفسية التي تولدها المسائل المادية التي تستعمل في الإكراه، فالإكراه مبطل للعقد .

ج-الإستغلال : نصت المادة 88 من القانون تحت عنوان وقت الإجازة و لمن تثبت على أنه إذا كان العقد موقوفا لغلط أو تدليس أو إكراه أو استغلال كانت إجازته للمتعاقد الذي شاب أداؤه أحد هذه العيوب بعد انكشاف العيب أو زواله" (محمد حامد تاج ، 2008، ص 141)

فقد يحدث الاستغلال نتيجة ظروف تهيأت مصادفة، أو يكون هناك استغلال لضعف معين في المتعاقد يؤدي به إلى إبرام العقد فيتوفر الإستغلال إذا تبين أن الطرف الآخر أو أحد الطرفين استغلت حاجته من قبل و هذا نتيجة عدم خبرته أو ضعف إدراكه، و تبعا لهذا يكون الإستغلال أحد العيوب التي تؤثر على عقد العمل .

4-3- **الرضا** :

يتم العقد بصفة عامة بمجرد أن يتبادل طرفان التعبير عن إرادتين متطابقتين مع مراعاة ما يقرره القانون من أوضاع معينة لانعقاد العقد، فبدون التراضي لا يوجد عقد صحيح

وكذلك فإن غياب الرضا يؤثر في سلامة العقد، و هذا الأخير يقوم على التراضي بين المتعاقدين و يشترط التراضي توفر عناصر ثلاث تتمثل في :
الإيجاب و القبول و تلاقي الإيجاب مع القبول، فإذا تخلف أي عنصر من هذه العناصر بطل العقد. (محمد محمود زهران همام ، 2004، ص45)

5- أنواع عقود العمل :

5-1-عقد العمل غير محدد المدة :

يبين المشرع في المادة 11 على أن علاقة العمل هي غير محددة في الأصل وفق المادة 14 ولقد نص الأمر 31/ 75 وقانون 82/6 على أن كل عقد جدد لأكثر من مرة صار عقدا غير محدد المدة وهذا لم ينص عليه القانون 90/11 حيث أخذ بالتوجهات الإقتصادية الجديدة والأمر 90/21 ذهب لأخطر من ذلك حيث خول لصاحب العمل برفض إعادة إدراج العامل على أن يدفع له أجره لمدة 6 أشهر بالإضافة إلى التعويضات .

5-2- علاقة العمل محددة المدة :

حتى لا تتعثر العجلة الإقتصادية بتعثر الإنتاج بسبب الحظر المطلق لإبرام العقود المحددة المدة فقد أجاز المشرع في المادة 12 إبرام عقود محددة المدة في الحالات التالية :

1- الأشغال والخدمات غير متجددة مثل ترميم حائط مثلا .
2- الأشغال الخاصة بالإحصائيات وهي أشغال دورية و متقطعة .
3- تزايد العمل والأشغال الموسمية .
4- استخلاف عامل مثبت تغيب لمدة طويلة بسبب مرض أو لأداء الخدمة الوطنية .

http:www.algeriedroit.fb.bz

6- مراحل انعقاد علاقة العمل :

تتفق أغلب التشريعات العمالية على أن علاقة العمل تختلف من حيث إجراءات ومراحل إبرامها و انعقادها عن بقية العلاقات الأخرى، كما تتضمن هذه التشريعات أدوات وأساليب لإثبات هذه العلاقة و تختلف هي الأخرى عن تلك المعتمدة في بقية العلاقات التعاقدية و التنظيمية الأخرى مما يشكل نظاما خاصا بمراحل انعقاد علاقة العمل حيث تمر علاقة العمل عادة بمرحلتين متتاليتين الأولى هي المرحلة التجريبية و تليها مرحلة التثبيت أو التراسيم .

أ- المرحلة التجريبية :

و هي المرحلة التي يوضع فيها العامل الجديد تحت الملاحظة في فترة تدريبية قصد التأكد من كفاءته و قدرته و استعداده للعمل و كذلك هي فرصة للعامل نفسه لإثبات مهاراته وخبرته في إتقان العمل الذي كلف به،" فالمادة 18 من قانون العمل تنص على أنه" يمكن أن يخضع العامل الجديد في توظيفه لمدة تجريبية لا تتعدى 6 أشهر، كما يمكن أن ترفع هذه المدة إلى اثني عشر شهرا لمناصب العمل ذات التأهيل العادي، و تحدد المدة التجريبية لكل فئة من فئات العمال أو مجموع العمال عن طريق التفاوض الجماعي. (كمال صوشي ، 2007 ، ص 69)

وهذا كله نظرا لاختلاف متطلبات و خصائص كل قطاع و نشاط و كل مستوى من مستويات الأعمال و الوظائف الأمر الذي جعل تحديد هذه المدة من بين العناصر و المواضيع الأساسية التي تتضمنها الاتفاقيات الجماعية .

و تعتبر فترة التجربة فترة تمهيدية للتعاقد النهائي، لأن عقد العمل في هذه المرحلة لا يكون نهائيا بل مرتبطا و مشروطا بنتائج انتهاء هذه المرحلة، فإذا كانت إيجابية و أثبت العامل قدرته و كفاءته في قيامه بعمله يصبح العقد نهائي و العكس إذا اتضح عجز العامل عن أدائه لعمله يمكن أن تمدد الفترة التجريبية لفترة أقل أو مساوية للفترة الأولى فإذا لم يثبت العامل صلاحيته للعمل يمكن لصاحب العمل أن يفسخ العقد دون إخطار مسبق، ودون تعويض .

ب- مرحلة التثبيت أو الترسيم :

و هي الفترة التي تعقب فترة التجربة، حيث يتم تثبيت العامل في المنصب الذي تدرب فيه بعد ثبوت قدرته على إنجاز الأعمال التي كلف بها، و بهذا تمتعه بكل المؤهلات العلمية والعملية و المهارات و الكفاءة المهنية لإنجاز الأعمال التي يتطلبها منصب عمله،و بهذا يتحول عقد العمل المؤقت إلى عقد عمل نهائي يتوفر على كل الشروط القانونية والتنظيمية و يصبح للعامل بعد تثبيته و ترسيمه كل الحقوق بما فيها الحقوق التي كانت ممنوعة عنه مثل الإنتداب و الإستيداع كما يصبح هنا"العقد محصنا من أي تعديل أو إنهاء من قبل صاحب العمل و ذلك ضمن الإجراءات و الأحكام المعمول بها في هذا المجال. (أحمية سليمان،1998 ، ص ص 84- 85)

7- أسباب انتهاء عقد العمل :

7-1- الإستقالة :

تعتبر الاستقالة أو إنهاء علاقة العمل بمغادرة العامل حقا من حقوقه انطلاقا من مبدأ حرية العمل التي تقوم عليها هذه العلاقة و المشرع الجزائري أقر هذا الحق في قانون علاقات العمل في المادة 68 منه و اشترط على المستقيل أن يغادر منصب عمله بعد مهلة إشعار مسبق وفقا للشروط التي تحددها الاتفاقيات الجماعية ". (إبراهيم زكي أخنوخ ،1988، ص 43)

ولكن تبقى ممارسة العامل لحقه في الاستقالة ممارسة ليست مطلقة، بل مقيدة بعدة قيود تنظيمية، و من أهم هذه القيود التزام العامل بتقديم إشعار مسبق يمكن صاحب العمل من تعويض العامل المستقيل وعدم تعريض مصالحه للإهمال ،و تختلف مدة هذا الإشعار من قطاع اقتصادي لآخر و من مؤسسة لأخرى، و هي تتمثل في انقطاع العامل عن عمله أكثر من عشرة أيام متصلة أو عشرون يوما متقطعة خلال السنة الواحدة دون عذر مقبول بشرط أن يتم إنذار العامل بعد انقطاعه خمسة أيام في الحالة الأولى و غيابه عشرة أيام في الحالة الثانية و يتعين في هذه الحالة عرض أمر العامل على اللجنة المشار عليها في المادة 62 و إذا احترم العامل جميع الإجراءات المقررة في الإستقالة فيحق له مغادرة منصب عمله لمجرد إنهاء مدة الإخطار حتى و إن رفض صاحب العمل قبولها. (جلال علي العدوي ،1995،ص 370)

7-2- الوفاة :

تعتبر الوفاة عن الأسباب القانونية والشرعية لإنهاء علاقة العمل، ويقصد بها هنا العامل فقط، وليس صاحب العمل، لأن شخصية العامل تعتبر من العناصر الجوهرية في القصد، بينما وفاة صاحب العمل لا تنهي من الناحية المبدئية علاقة العمل، بحيث تنتقل الإلتزامات الناتجة عن هذه العلاقة إلى ورثته الذي يحلون محله وكذلك تطبيقا لأحكام المادة(74) قانون العمل التي تنص "إذا حدث تغير في الوضعية القانونية للهيئة المستخدمة، تبقى جميع علاقات العمل المعمول بها يوم التغيير قائمة بين المستخدم الجديد والعمال "إلا أنه مع ذلك يمكن أن ينتج عن حق صاحب العمل انتهاء علاقة العمل إذا تبع ذلك حل المؤسسة المستخدمة وهنا تطبق على مثل هذه الحالات الأحكام الخاصة بالمادة (66) ق (7) من قانون العمل يبقى فقط تحديد طبيعة الوفاة، فإن كانت طبيعته لا يترتب عنها

أي التزام في دقة صاحب العمل، وإن كانت ناتجة عن حادث عمل أو مرض مهني تبقى آثار علاقة العمل سارية في شكل معاش يدفع لصالح ذوي حقوق العامل. (بشير هدفي ، 2002، ص 56)

7-3- **التقاعد** :

التقاعد هو نهاية المدة القانونية للحياة المهنية للعامل و هي النهاية الطبيعية لعلاقة العمل بغض النظر عن صاحب المبادرة بطلب إنهاء العمل، و ذلك إذا توفرت بعض الشروط القانونية لذلك، لكن تجدر الإشارة إلى أن تحديد السن القانوني للتقاعد لا يعني التزام العامل ترك منصب عمله بمجرد بلوغه ذلك السن، بل إن كافة القوانين الإجتماعية المتعلقة بتحديد سن التقاعد تنص على السن الذي يصبح فيه للعامل الحق في طلب الإحالة على التقاعد ،لكن فيما يخص هذه الحالة انقسم المشرعون إلى مؤيدون و معارضون منهم من يرى وجوب إحالة العامل على التقاعد لمجرد بلوغه السن القانونية، و منهم من يعارض هذه الفكرة و يعطي للعامل الحق في تأجيل سن تقاعده (بشير هدفي ، 2002، ص ص 56 - 57)

7-4-**عجز العامل** :

تنتهي علاقة العمل بعجز العامل عجزا كليا عن أدائه لعمله الأصلي أو عجزه عجزا جزئيا مستديما متى ثبت عدم وجود أي عمل آخر على أن يثبت عدم وجود العمل الآخر طبقا لأحكام قانون التأمين الإجتماعي، و "طبقا لنص المادة 18 من قانون التأمين الإجتماعي المعدل بقانون' 93 يستحق المعاش في حالة انتهاء خدمة المؤمن عليه للوفاة أو العجز الكامل أو العجز الجزئي المستديم متى ثبت عدم وجود عمل آخر لدى صاحب العمل. (جلال علي عدوي ، 1995، ص 391)

أي أن علاقة العمل تنتهي هنا إذا أصبح العامل عاجزا عجزا جزئيا أو كليا خلال أدائه عمله مع ثبات عدم قدرة العامل على أداء عمل آخر لصالح صاحب العمل ليس بالضرورة لنفس العمل أو المنصب الذي كان يشغله سابقا، و قد يكون هذا لعجز يتمثل في عاهة من العاهات الثلاث و هي العمى، الصمم و البكم، فالدكتور عبد الرزاق دربال يذهب إلى أن توفر عاهتين من العاهات الثلاث في العامل يؤدي لبطلان العقد (عبد الرزاق دربال،2004،ص 49)

7-5-انتهاء العمل العرضي أو الموسمي أو المؤقت :

نجد هذا السبب منصوص عليه في قانون العمل في المادة 71 التي تقتضي بأن علاقة العمل تنتهي لأحد الأسباب التالية (جلال علي العدوي ،1995،ص 385) :

- انتهاء الموسم إذا كان العمل موسميا .
- انتهاء العمل العرضي أو المؤقت .

وطبقا للمادة الأولى من قانون العمل يقصد بالعمل المؤقت العمل الذي تقتضي طبيعة إنجازه مدة محدودة أو الذي ينصب على عمل بذاته و ينتهي بانتهائه .

7-6- ارتكاب خطأ جسيم من طرف العامل :

القاعدة أنه لا يجوز فصل العامل إلا إذا ارتكب خطأ جسيما، حيث تقتضي المادة 61 من قانون العمل بأنه " لا يجوز فصل العامل إلا إذا ارتكب خطأ جسيم و الخطأ الجسيم هو خطأ تصل فيه الخطورة إلى درجة عالية لهذا يختلف عن الخطأ العادي، فهو له نفس النتائج التي تترتب على عقد العمل بالنسبة للعامل المخطئ سواء كان العقد لمدة محدودة أو غير محدودة. (نادية أيت أفنان ،1996،ص 89)

7-7- انتهاء مدة العقد إذا كان محدد المدة :

تنتهي العلاقة المحددة المدة بصفة قانونية و بدون إجراءات أو تعويضات من أي طرف في حالة انتهاء الأجل المحدد لها أو انتهاء العمل الذي أبرمت من أجله لأن مدة العقد تكون محددة و واضحة و بصفة صريحة منذ البداية و كذلك حجم و نسبة العمل المتعاقد عليه تنتهي هذه العلاقة بصفة قانونية عادية إما بانتهاء العمل أو المدة دون أن يترتب على ذلك أي التزام على عاتق أحد الطرفين إلا في ضرورة إعلام أحدهما بنيته في عـــــدم تجديد العقد "، وأي إخلال في هذه الشروط يؤدي إلى إجراءات وتعويضات أخرى . (بشير هدفي ، 2002، ص 69)

7-8- التسريح التأديبي :

من أهم المبادئ التي تقوم عليها علاقة العمل هو مبدأ التبعية بين المستخدم و العامل وهذا المبدأ يفرض عدم الإخلال بنظام العمل و يعتبر عدم تطبيق ذلك مكونا للخطأ التأديبي الذي يجيز للمستخدم تسريح العامل أو فصله، فالعامل ملزم باحترام قواعد وإجراءات تنظيم العمل داخل المؤسسة أثناء أدائه للعمل ، "كما أنه ملزم بعدم تناول

الكحول أو المخدرات داخل أماكن العمل، و محضور عليه إدخال أشياء ممنوعة إلى مكان العمل . (علي عوض حسن،1983، ص 98)

و العامل أيضا مطالب بعدم الإخلال بحسن سير الإنتاج أو الخروج عن القواعد والإجراءات الخاصة بالأمن الصناعي، حتى يتفادى الأضرار التي يمكن أن تلحق بالآلات و الأدوات والمواد الأولية و أشياء أخرى لها علاقة بالعمل، و إذا خالف العامل إحدى هذه الإلتزامات الجوهرية يحق للمستخدم فصله .

و يذهب بعض الفقهاء إلى القول أن الفصل من العمل أو التسريح هو" في حقيقته فسخ العقد من جانب المستخدم في حالة إخلال العامل بالتزاماته الجوهرية لعقد العمل و ذلك إذا كان العقد محدد المدة أو غير محدد المدة. (محمود جمال الدين ، 1983 ، ص 405)

7-9-التسريح لأسباب اقتصادية :

إن التطور التكنولوجي و الهيكلي للمؤسسات المستخدمة و الأزمات الإقتصادية والتجارية والمالية التي أصبحت سمة من سمات المؤسسة الحديثة لاسيما بعد الحرب العالمية الثانية قد أفرزت عدة نتائج على عالم الشغل، بحيث أصبحت المؤسسات والمصانع معرضة بصفة دائمة إما لصعوبات مالية أو تكنولوجية و إما إلى حتميات التطور والتحديث واكتساب الطرق و الوسائل التكنولوجية المستعملة في الصناعة و تنظيم المشاريع الإقتصادية قصد التكيف مع الظروف المستجدة و التغلب على الصعوبات الإقتصادية وزيادة الإنتاج والإنتاجية حتى تتمكن من فرض وجودها في عالم المنافسة الحرة والصراع من أجل البقاء، و ذلك بتقليل النفقات و زيادة المردودية و الفعالية الإقتصادية وإعادة التنظيم الهيـــــكلي للمشاريع وما إلى ذلك من الأهداف و التدابير. (أحمية سليمان ،1998 ، ص 69)

8- آثار علاقة العمل :

يترتب على عقد العمل العديد من الآثار و هي كالتالي :

8-1- الحق في الأجر و مختلف الامتيازات المالية :

تعتبر الأجور و مختلف التعويضات الأخرى الملحقة بها من أهم الحقوق الأساسية للعامل كما هي من أهم التزامات صاحب العمل، و هي في نفس الوقت سبب التزام العامل ومحل التزام صاحب العمل، الأمر الذي يجعلها تحظى بالحماية القانونية في مختلف التشريعات العمالية، و منها القانون الجزائري سواء لأهميتها من حيث المبدأ أو من حيث

الأداء والدفع المنظم للأجر الذي يعتبر من أهم الحقوق المقررة للعامل في مختلف التشريعات المقارنة ومنها المادة 6 من قانون العمل أو من حيث الحماية حيث يمنع أي حجز أو اقتطاع من الكتلة الأجرية لأي سبب كان إلى جانب الطابع الإمتيازي للأجور عن بقية الديون الأخرى التي تكون في ذمة صاحب العمل بما فيها ديون الخزينة و الضمان الإجتماعي و غيرها .

و يمكن تعريف الأجر على أنه" المقابل المادي الذي يتقاضاه من يعمل في خدمة الدولة أو المؤسسات العامة أو الخاصة على السواء، ذلك بتأدية عمل معين أو توليه وظيفة معينة. (فوزي حبيش ، 1991 ، ص 13)

و يتكون الأجر عادة من عنصرين أحدهما ثابت، و يتمثل في مختلف المكافئات والتعويضات و الحوافز، و الثاني الأجر القاعدي أو الأساسي و يتمثل في الحد الأدنى المضمون للأجر .

8-2- الحق في الراحة و العطل القانونية :

لم تعد قوانين العمل الحديثة تهتم بما يقدمه العامل من جهد و عمل و ما يحققه من إنتاج فقط، بل توسع اهتمامها إلى مختلف الجوانب الإجتماعية و الصحية للعامل و منحه جزء من الوقت المأجور لتجديد طاقته ،قوته ،جهده و التمتع بقسط من الراحة بعد طول عناء وجهد أسبوعيا و سنويا .

كرست كافة القوانين العمالية العالمية مبدأ الحق في الراحة الأسبوعية و الأعياد السنوية والوطنية و الدولية و الحق في العطلة السنوية و ذلك في مختلف النصوص القانونية والتنظيمية و الإتفاقيات الجماعية ، بل أصبح الحق في الراحة أكثر من ذلك ضمن الحقوق الدستورية، إذ ينص الدستور الجزائري لسنة 1989 في مادته 52 في فصله الثالث بأن الحق في الراحة مضمون و يحدد القانون كيفيات ممارسته "، إلى جانب الأحكام الخاصة بحق العمال في الراحة الواردة في قانون علاقات العمل و التي جاءت تطبيقا للأحكام الدستورية السابقة ،حيث تضمن هذا القانون عدة مواد من 33 إلى 52 مادة إذ تنص المادة35 منه على أنه" يعتبر يوم الراحة الأسبوعي و أيام الأعياد و العطل أيام راحة قانونية بينما تنص المادة 39 الموالية لها على أنه" لكل عامل الحق في عطلة

سنوية مدفوعة الأجر يمنحها إياه المستخدم و أن كل تنازل من العامل عن كل عطلته أو بعضها يعد باطلا وعديم الأثر.

و بهذه الأحكام و غيرها التي لا يتسع المجال لذكرها كلها فإن تكريس حق العامل في الراحة بمختلف أنواعها و مناسباتها العادية و الاستثنائية قد أصبح أمرا متفقا عليه في مختلف التشريعات حيث أصبح من أهم الإلتزامات القانونية التي تفرض على صاحب العمل .

8-3- الحق في التأمين و الحماية و الضمان الإجتماعي :

إن من بين المميزات المعروفة عن قانون العمل أنه قانون اجتماعي بالدرجة الأولى لكونه يهدف بصفة أساسية إلى حماية العامل من كافة الأخطار التي قد تنجم عن علاقة العمل سواء كانت بفعل صاحب العمل كالإستغلال و التسريح التعسفي أو كانت من طبيعة العمل كحوادث العمل و الأمراض المهنية، أو كانت لأسباب أخرى متنوعة و مختلفة المصادر كالمرض و الشيخوخة و ما إلى ذلك .

تتمثل هذه الحماية من الأخطار على اختلاف أنواعها " في تلك الأحكام القانونية والتنظيمية التي تعمل على مساعدة العامل في التخفيف من الأضرار التي قد تصيبه نتيجة سبب من الأسباب و التكفل بشؤونه بصفة كلية أو جزئية حسب الحالات بكل ما تستلزمه مواجهة هذه الأخطار و العمل على الوقاية منها أو تفاديها أو معالجتها من قبل الدولة وصاحب العمل على حد السواء. (بشير هدفي ، 2002، ص ص 103 - 105)

ثانيا : عقود محددة المدة :

1- تعريف العقود محددة المدة :

يعرف الفقهي عقود محددة المدة " إتفاق يلتزم بموجبه أحد الأشخاص بالعمل لحساب شخص آخر صاحب عمل تحت إشرافه وإدارته وتوجيهه، لمدة محددة أو غير محددة مقابل أجر معين، ومحدد سلفا " .

بناء على التعريف الفقهي المذكور يمكن القول بأن عقد العمل يقوم على أربعة عناصر أساسية وهي، عنصر العمل، الأجر، التبعية، المدة التي تشكل الهوية المميزة له مقارنة بالعقود الأخرى ، وما دام أن استقلالية قانون العمل بذاته لم تمكنه من وضع كافة القوانين المنضمة لكل جوانبه فإنه لا يزال يخضع في الكثير من المواضيع إلى الأحكام العامة

للإلتزامات المدنية لاسيما في مجال صحة التعاقد، الأهلية ، صحة الرضا، شرعية وإمكانية المحل والسبب بالإضافة إلى احترام القوانين والنظم المعمول بها في مجال علاقات العمل وغيرها من المسائل الأخرى ، التي لا توجد نصوص خاصة بشأنها ضمن قواعد وقوانين ونظم علاقات العمل .

يخضع عقد العمل عند إبرامه إلى شروط شكلية وأخرى موضوعية يجب على طرفي العقد احترامها ، شأنها في ذلك شأن سائر العقود باعتبارها من التصرفات القانونية وذلك تكريسا لمبدأ سيادة سلطان الإدارة والحرية خاصة إذا علمنا وأن عقد العمل بصفة عامة ظل خاضعا لمدة طويلة من حيث تنظيمه وتحديد أحكامه إلى القانون المدني وأن المشرع الجزائري لم يقدم أي تعريف لعقد العمل ضمن مختلف القوانين المتعاقبة لكونه يعتبره مجرد أداة شكلية لإبرام علاقة العمل التي تعتبر أشمل وأوسع باعتبارها أداة تنظيمية لكافة جوانب الآثار التي يولدها قيام شخص بالعمل لصالح شخص آخر ومن ثم فهي لا تخضع لإرادة الأطراف فقط وإنما لكافة القوانين والنظم المعمول بها .

قد اعتمد ضمنيا تعريف العقد بصفة عامة والذي تحدده المادة 54 من القانون المدني على أنه "اتفاق يلتزم بموجبه شخص أو عدة أشخاص آخرين بمنح أو بفعل أو عدم فعل شيء ما، أي أن المشرع الجزائري بهذا التوجه قد انطلق من فكرة أن عقد العمل هو عقد مدني بالنسبة للعامل ولا يهم في ذلك إن كان نفس العقد من طبيعة أخرى بالنسبة للمستخدم.(أحمية سليمان ، 1998، ص 16)

2- **خصائص عقود العمل المحدد المدة** :

لعقد العمل المحدد المدة عدة خصائص فهو :

2-1- **يعتبر عقد إذعان** :

أي أنه ذو صيغة واسعة النفاذ و آمرة لتنظيم علاقة العمل حيث تدخلت الدولة لحماية الطرف الضعيف في هذا العقد لحفظ حقوقه و مصالحه من إجحاف أصحاب العمل .

2-2- **يعتبر عقد حديث و متجدد** :

و ذلك لمبررات اقتصادية ، سياسية، و تجارية حيث يعتبر ذو طابع واقعي ومتكيف ومتنوع بتنوع الإحتياجات و الظروف كما أنه متغير بتغير النظم الإقتصادية والإجتماعية.

2-3- يعتبر عقد مقيد بخمسة حالات قانونية :

حيث لا يمكن إبرامه إلا إذا توفرت حالة من الحالات الخمس المذكورة في المادة 12 القانون 11/90 إذ تنص هذه المادة" على أنه يمكن إبرام عقد العمل لمدة محدودة بالتوقيت الجزئي في الحالات المنصوص عليها أدناه :

1- عندما يوظف العامل لتنفيذ عمل مرتبط بعقود أشغال أو خدمات غير متجددة .

2- عندما يتعلق الأمر باستخلاف عامل مثبت في منصب تغيب عنه مؤقتا، و يجب على المستخدم أن يحتفظ بمنصب العمل لصاحبه .

3- عندما يتعلق الأمر بالهيئة المستخدمة كإجراء أشغال دورية ذات طابع متقطع .

4- عندما يبرر ذلك تزايد العمل أو لأسباب موسمية .

5-عندما يتعلق الأمر بنشاطات أو أشغال ذات مدة محدودة أو مؤقتة بحكم طبيعتها و يبين بدقة عقد العمل في جميع هذه الحالات مدة علاقة العمل و أسباب المدة المقررة.(جعدي سارة،2013،ص 69)

3- شروط إبرام العقود محددة المدة :

أما بالنسبة لموضوع نظام العقود محددة المدة ، فإنه وبالنظر إلى طابعه الإستثنائي و الزمني،وخوفا من الإنزلاق به وتحويله إلى وسيلة أساسية في إبرام علاقات العمل ، سارع المشرع الجزائري إلى تقييده بشروط إضافية أخرى إلى جانب تلك القائمة بشأن عقود العمل غير محددة المدة وتتمثل أساسا في الشروط الآتية :

- الكتابة .

- تحديد الحالة المستند إليها لإبرام عقد العمل محدد المدة ضمن الحالات الواردة حصرا بموجب أحكام المادة 12 من القانون 11/90 الصادر في 21 أفريل 1990 إليها .

- تحديد المدة المقررة خصيصا لهذه الحالة والأسباب التي أدت إلى الاستقرار عليها.(أحمية سليمان ، 1998، ص17)

3-1- شروط الكتابة :

يعتبر المشرع الجزائري عقد العمل عقدا مدنيا بالنسبة للعامل وأنه كذلك انطلق من مبدأ الإباحة في الأشياء ، معبرا عن هذا المبدأ في كافة القوانين المنظمة لعلاقات العمل فالمادة التاسعة من القانون 11/90 تنص على أنه " يتم عقد العمل حسب الأشكال التي يتفق عليها الأطراف المتعاقدة " ، وهو ما يجعل عقد العمل في الجزائر عقدا غير شكلي، لا

تشترط فيه الكتابة أو صياغة معينة، عكس الاتفاقية الجماعية التي تشترط فيها الكتابة إذ تنص المادة 114 من نفس القانون المعدلة والمتممة 21/96 المؤرخ في 9 جويلية 1996" أن الاتفاقية الجماعية إتفاق مدون يتضمن مجموع شروط التشغيل والعمل فيما يخص فئة أو فئات مهنية والاتفاق الجماعي هو اتفاق مدون يعالج عنصرا معينا أو عدة عناصر محددة من مجموع شروط التشغيل والعمل . (ياسين بن صاري ، 2002، ص 19)

وبعبارة أخرى إهتم المشرع الجزائري أكثر بالجانب التنظيمي والموضوعي دون الجانب الشكلي ، فهو تأثر بالجانب العملي ووسع دائرة الضمانات ووسائل الحماية .

ويلاحظ هنا أن المشرع الجزائري قد افترض في حالة غياب العقد المكتوب أن علاقة العمل قائمة لمدة غير محددة ، وأن إفراغ إرادة الطرفين في عقد مكتوب أمر ضروري لإثبات علاقة العمل المحددة المدة، وقد استقر اجتهاد المحكمة العليا على أن مواصلة العمل بعد انتهاء عقد العمل محدد المدة بمثابة استمرار لعلاقة العمل، لكن لمدة غير محددة ،عملا بالمادة 11 من القانون 11/90، التي تنص بأن سكوت المستخدم عن تجديد عقد العمل محدد المدة ، يعني تحول هذا العقد إلى عقد غير محدد المدة .

وبناء على هذا ، يظهر بأن العقد محدد المدة مبدئيا هو عقد مكتوب ، لكن يجوز لكلا الطرفين إثبات عكس ذلك ، وبأن علاقة العمل قائمة لمدة محددة ، وفقا للفقرة الثانية من المادة 11 من القانون 11/90 . (كمال صوشي ، 2007 ، ص 100-102)

3-2-تحديد مدة العقد والحالة مع التسبيب :

بالرجوع إلى أحكام المادتين 12 و 12 مكرر من القانون 90/ 11 ، يتبين بأن النص الأول يشترط بموجب فقرته الأخيرة ضرورة أن يتضمن العقد المؤقت زمنيا مدة علاقة العمل وأسبابها،أما النص الثاني فإنه يتطرق إلى وجوب استناد هذا العقد إلى إحدى الحالات الواردة ضمن المادة 12 المذكورة وذلك ما سيتم عرضه. (ياسين بن صاري ، 2002، ص 25)

و يقصد بها المدة الزمنية التي يضع فيها العامل نشاطه وخبرته وجهده في خدمة ومصلحة صاحب العمل وإدارته، وهي المدة التي تحدد من الناحية المبدئية بالتراضي من قبل المتعاقدين ، مع الأخذ بعين الإعتبار النصوص القانونية والتنظيمية المعمول بها في هذا الشأن ، إذ أن عقود العمل المحددة المدة والعمل بالتوقيت الجزئي،هي نماذج يلعب

فيها عنصر المدة دور هام في تحديد التزامات وحقوق الأطراف ، لاسيما لإنهاء علاقة العمل والآثار المترتبة عنها .

إن تشريع العمل الجزائري واجتهاد المحكمة العليا يسمحان بقيام علاقة العمل المحددة المدة على أساس كيفيتين ، الأولى تعتبر الطريقة السهلة والواضحة استنادا إلى ماهية العقد نفسه،بحيث تبدأ من تاريخ محدد لتنتهي في تاريخ محدد آخر، دون أن يتدخل المشرع لتقرير حد أدنى أو أقصى لهذه المدة،و أن تسمح طبيعة النشاط بذلك .(أحمية سليمان،1998، ص 27) أما الكيفية الثانية، فتتمثل في تحديد تاريخ بداية سريان علاقة العمل وربطها بعدد من الأيام والأسابيع أو الأشهر، حتى وإن لم يحدد لها القانون حدا أدنى أو أقصى ، لأن ذلك يحدد بالضبط بداية سريان الحقوق والالتزامات بين الطرفين .

وما يبرر هذه الأهمية ، هو أنه كثيرا ما تبرم علاقة العمل قبل أو بعد الشروع في العمل ، وفي كلتا الحالتين يسري العقد ابتداء من تاريخ بداية العمل ، حتى وإن كان بأثر رجعي ، والتصريح ببطلان عقد العمل يكون من تاريخ التصريح به ، وليس من تاريخ إبرام العقد ، حفاظا على حقوق العمل المكتسبة .

بالرجوع إلى الفقرة الأخيرة من أحكام المادة 12 من القانون 90/ 11 فإنها تنص صراحة على ما يلي ":يبين بدقة عقد العمل في جميع هذه الحالات، مدة علاقة العمل وأسباب المدة المقررة "، ومنه يظهر بأن هذا النص القانوني بالنظر إلى الطابع الخاص لعقد العمل المحدد المدة باعتباره من العقود الزمنية جعل بموجبه المشرع ، من عنصر المدة ركنا أساسيا ، لا يقوم العقد إلا بقيامه بعد استيفاء شروط الحالة المعتمد عليها من ضمن الحالات المنصوص عليها بموجب المادة 12 من القانون المذكور، لتحقيق أكبر قدر من الضمانات و الحماية للعامل .(محمد بعلي ، 1997، ص ص 28- 29) .

3-3- تحديد الحالة :

بالنسبة للقانون الجزائري جاءت الفقرة الأخيرة من المادة 12 من القانون 11/90 والمادة 12 مكررة بما يفيد نفس اتجاه المشرع الفرنسي حيث أن النص الأول يذكر صراحة ما يلي :

ويبين بدقة عقد العمل، في جميع هذه الحالات " والمقصود هنا الحالات الواردة بموجب المادة 12 كما تنص المادة 12 مكرر إلى ضرورة اهتمام مفتش العمل بمناسبة مزاولة

صلاحياته من أن عقد العمل محدد المدة قد أبرم من اجل إحدى الحالات المنصوص عليها صراحة في المادة . (أحمية سليمان ، 1998، ص 38)

ومنه يظهر أنه من بين الشروط القانونية لقيام العقد محدد المدة قياما صحيحا ضرورة الاستناد إلى حالة من الحالات الواردة حصرا بموجب المادة 12 من القانون المذكور أعلاه ثم ينتقل المشرع إلى شرط متصل بهذه الحالة ألا وهو ضرورة تسبيبها بطرح سؤال محدد، لماذا اللجوء إلى إبرام عقد محدد المدة اعتمادا على هذه الحالة؟ وقد كرس استقرار اجتهاد المحكمة العليا هذا المبدأ حيث جاء في قراراته ما يلي :

- إن صفة عون أمن لا تدخل في أي حالة من الحالات المنصوص عليها في المادة 12 من القانون 11/90 التي حددت على سبيل الحصر الحالات التي تسمح بإبرام عقود عمل محددة ،كما أن هذه العقود جاءت خالية من أي تسبيب مما يشكل مخالفة للنص المذكور .

- مراقبة شرعية العقود المحددة المدة والتحقق من مدى مطابقتها للمادة 12 من القانون 11/90 من النظام العام يخضع لرقابة قاضي الموضوع الذي يعاين ما إذا كانت تدخل ضمن الحالات المنصوص عليها بموجب هذا النص القانوني، ولا مجال للاعتماد على مبدأ العقد شريعة المتعاقدين. (ياسين بن صاري ، 2002، ص 39)

4- أنواع عقد العمل المحدد المدة :

4-1- عقد العمل الموسمي :

يقصد بالعمل الموسمي كل لأشغال التي تتم في فترات محددة خلال السنة، حيث يرتبط تحديد عقد العمل بفصل من الفصول الأربعة أو يرتبط بأحد المواسم، فيكون العقد في هذه الحالة محدد دون الحاجة إلى اشراط النص على التحديد في العقد كون المدة المتطلبة لإنجاز العمل أو الأشغال الموسمية لا تزيد على ستة أشهر نتيجة الظروف الطبيعية و المناخية،"فتنص المادة 52 من القانون الأساسي العام للعامل أنه يمكن تشغيل مستخدمين موسميين ضمن الشروط المحددة في القانون إذا اقتضى ذلك ضرورة النشاط أو نوعه "(هاشم رفعت هاشم ، 2002، ص 117)

4-2- عقد العمل المؤقت :

العمل العرضي أو المؤقت" هو العمل الذي لا يتكرر دوريا و لا يدخل في النشاط المعتاد لصاحب العمل، و بالتالي لا يعتبر من الأعمال المؤقتة أو العرضية، كأعمال الشحن

والتفريغ بالنسبة إلى مقاول الشحن و التفريغ، لأن طبيعة هذه الأعمال مماثلة لطبيعة أعمال المقاول الأساسية، و إن تم إنجازها خلال مدة تقل عن ستة أشهر" (جلال مصطفي القريشي ، ب-ت ، ص 307).

فالأعمال المؤقتة هي كل الأعمال التي تتم خلال فترة محددة نظرا لاحتياج المؤسسة المستخدمة إلى يد عاملة متخصصة في أعمال معينة لا تكون مماثلة لنشاطها الأساسي فتشمل تلك الأعمال المؤقتة الأشغال التي تنجز في سبيل إصلاح أو هدم أو تغيير ما هو موجود من أدوات أو ممتلكات أو ما شابهها من أجل إضافة أو إقامة محلات أو مشاريع وكل الأعمال التي لا تدخل بطبيعتها فيما تزاوله المؤسسة المستخدمة .

لذا يشترط في العمل المؤقت فضلا على أن تكون طبيعته من طبيعة صاحب العمل، ألا تزيد مدة إنجاز هذه الأعمال على الستة أشهر .

4-3- عقود أخرى محددة المدة :

قام المشرع الجزائري بالنص على عقود أخرى محددة المدة، نقوم بتلخيصها في ما يلي :

4-3-1- عقد التجربة :

أجازت المادة العاشرة من أمر الشروط العامة لعلاقات العمل في القطاع الخاص لأي من الطرفين خلال فترة التجربة فسخ علاقة العمل بكل حرية سواء كانت المدة محدودة أو غير محدودة دون بيان السبب و دون إخطار سابق أو تعويض .

و تحدد فترة التجربة بموجب الاتفاقيات الجماعية أو عقد العمل و في حالة ما إذا لم توجد هذه الأخيرة فتحدد بموجب الأعراف المألوفة في المهنة أو في فرع نشاط معين، وعليه يمكن أن تكون هذه الفترة :

- ثمانية أيام بالنسبة للعمال .
- شهر واحد بالنسبة للمستخدمين الماهرين .
- ثلاثة أشهر واحد بالنسبة للإطارات .

ومع هذا يمكن تمديدها على أن تكون فترة التجربة أقل من المدة المذكورة سالفا إذا تم الإتفاق على تحديدها بمدة أقل في عقود العمل الفردية أو الجماعية، و إذا كانت محددة بموجب الأعراف لا يجوز في أي حال من الأحوال أن تتجاوز هذه الفترات أو أن يتم تمديدها .

4-3-2- عقد العمل بالمقطوعية :

هو عقد يلتزم بموجبه العامل بإنجاز كمية معينة من الأعمال خلال زمن معين مقابل سعر إجمالي، فإذا انتهى الزمن لإنجاز العمل ينتهي عقد العمل" (جلال مصطفي القريشي ، ب-ت ، ص ص 307- 309)

4-3-3- عقد التمهين :

هو العقد الذي يلزم بموجبه صاحب العمل بالتكوين المهني لشخص آخر، يسمى العامل المتدرب، الذي يلتزم بالعمل لديه طبقا لأحكام الفصل في أمر الشروط العامة لعلاقات العمل في القطاع الخاص ،و خلال الشهر الأول من فترة التدريب المحدد بالعقد و إذا تبين له أن العامل غير مؤهل لتعلم المهنة أو الصناعة الموكلة له يحق لصاحب العمل فسخ عقد التمهين، ونفس الشيء بالنسبة للعامل بحيث يحق له فسخ عقد التمهين دائما خلال الشهر الأول، إذ وجد أن العمل لا يناسبه و في جميع الأحوال ينتهي هذا العقد عند انقضاء الزمن المتفق عليه كمدة التمهين. (جلال مصطفي القريشي ، ب-ت ، ص ص 307-310)

5- حالات إبرام عقود العمل محددة المدة :

5-1- تنفيذ أعمال مرتبطة بأشغال أو خدمات غير متجددة :

إن الصياغة التي جاءت عليها هذه الحالة بموجب البند الأول من المادة 12 من القانون 11/90 التي تفترض وجود عقد مسبق مع الغير موضوعه القيام بأشغال أو تقديم خدمات غير متجددة لفائدة أحد الزبائن، ومن هنا يظهر بأن عبارة عدم التجديد الوارد في هذه الحالة هي التي تبرر اللجوء إلى يد عاملة مؤقتة بموجب عقد العمل محدد المدة، و يبدو كذلك أن أغلب المؤسسات التي يتركز نشاطها حول ورشات البناء هي التي غالبا ما تلجأ إلى إبرام عقود محددة المدة اعتمادا على هذه الحالة يطرح سؤال جوهري في هذا الصدد متى يمكن القول بأن هذا النوع من الأشغال أوقات تتضمن طابعا غير متجدد؟

هناك رأي يقول فيما يخص هذه الحالة أن الزبون هو الذي يتميز بصفة عدم التجديد وليس النشاط، أي أن الأشغال و الخدمات تتميز بصفة عدم التجديد بالنسبة للزبون وليس لصاحب العمل باعتبار أنه إذا تعلق الأمر بنشاط مؤسسة للبناء مهما تعددت الأماكن والورشات التي تتدخل فيها يبقى عملها الأصلي و الدائم هو أشغال البناء الذي تداوم عليه المؤسسة نفسها،كما أنه يشكل الغرض و الهدف من وجودها و عليه يجب أن تؤخذ هذه

الحالة بمواصفاتها العامة لأن طبيعة النشاط وحده لا تكفي لتبرير اللجوء إليها و ذلك ما أكد عليه اجتهاد المحكمة العليا الذي يرى بأنه " إن كانت الحالة الأولى في المادة 12 تسمح بتشغيل عمال من أجل أشغال أو خدمات غير متجددة مثل ورشة البناء، يجب أن لا يعلق انتهاء العقد بانتهاء أشغال الورشة أو أن يستمر العامل في مزاولة عمله بعد انتهاء مدة العقد و قبل إنهاء أشغال الورشة "(محمد صغير بعلي،1997، ص ص 64-66)

و بالتالي يجب كذلك البحث في طبيعة النشاط الذي وظف من أجله العامل إن كان مرتبطا بنشاطها اليومي، العادي و الدائم مثل الحارس و الكاتب وهؤلاء لا يجوز التعامل معهم بموجب العقود المحددة المدة، أما إذا تعلق الأمر ، بتنفيذ أشغال ظرفية تحتاج إلى مهارات خاصة مثل بناء العمارات بالزجاج الخارجي "(عبد الناصر بالمهيوب ، 2004، ص 13)

5-2- استخلاف عامل مثبت في منصب تغيب عنه مؤقتا :

إن العمل مرتبط بالنشاط العادي و الدائم للمؤسسة، فإن القانون يسمح أحيانا لصاحب العمل بإبرام عقد العمل لمدة محددة كما في حالة استخلاف عامل مثبت مثلما هو منصوص عليه في الفقرة 12 من قانون 11/90 التي تنص على أنه "عندما يتعلق الأمر باستخلاف عامل مثبت من منصب تغيب عنه مؤقتا، يجب على المستخدم أن يحتفظ بمنصب العمل لصاحبه، و من خلال هذا النص يتضح لنا أن عقد الإستخلاف يتضمن 03 عناصر و هي :

- أن يتعلق الأمر باستخلاف عامل مثبت .
- أن يكون العامل في حالة غياب مؤقت .
- أن يحتفظ صاحب العمل بالمنصب لصاحبه. (عبد السلام ذيب ، 2003، ص 84)

5-3- أشغال دورية ذات طابع متقطع :

إن هذه الأشغال ليست دائمة لكنها تكرر في فترات دورية و هذه الأعمال في الأصل مرتبطة بالنشاط العادي للمؤسسة لكنها ليست دائمة بل هي متقطعة يلجأ إليها صاحب العمل دوريا مثل أعمال الصيانة الصناعية المتخصصة، شحن و تفريغ السفن ، ففي مثل هذه الحالات يصعب على صاحب العمل إبرام عقد عمل غير محدد المدة لانعدام الديمومة في منصب العمل، كما أن المنصب لا يشكل دورة عادية منتظمة ليصل ، لكن المشكل

الذي يطرح هو، هل يحق لصاحب العمل اللجوء إلى إبرام عقود محددة المدة متوالية مع نفس العامل على نفس المنصب بسبب الأشغال الدورية ذات الطابع المتقطع ؟

وعليه فإن الجواب في القانون الجزائري يكون بالإيجاب، خاصة إذا علمنا أنه يضع حد أقصى لعقد العمل محدد المدة، كما لا يشترط أية مهلة انتظار بين العقد الأول و الثاني .

5-4- تزايد العمل لأسباب موسمية :

بالرغم من أن المشرع الجزائري جاء بالفقرة الخامسة في المادة 12 من القانون 11/90 على أساس أنها حالة واحدة، لكنها في الحقيقة تتضمن حالتين :

أ- تزايد العمل :

إن اقتصار المشرع الجزائري على إدراج عبارة تزايد العمل لوحدها لا يكفي بل يستدعي عدة تساؤلات أهمها :هل يمكن أن تقبل فكرة تزايد الأعمال داخل المؤسسة الذي من شأنه أن يبرر اللجوء إلى التعاقد بموجب عقود محددة المدة .

إن التزايد الكبير للأشغال داخل المؤسسة شيء مستحسن لأن ذلك سيسمح لها بتشغيل عمال جدد آخرين بموجب عقود غير محددة المدة و ليس بموجب عقود محددة المدة وعندئذ يمكن القول بأن ما يقصده المشرع هو في الحقيقة التزايد الإستثنائي للعمل بحيث يكون هناك نشاط دائم و مستمر للمؤسسة، لكن هذا النشاط يمكن أن يطرأ عليه حدث ظرفي ومؤقت خاصة بالزيادة في حجمه إذا نظرنا إلى حجم نفس النشاط في الظروف العادية ،وبالتالي فإن الطابع الإستثنائي و المؤقت لتزايد الأعمال هو الذي يسمح بإبرام عقود محددة المدة التي ينتهي أجلها بانتهاء سبب قيامها مثال ذلك الأعياد الدينية و ما تتطلبه من بعض الأنشطة من زيادة في الإنتاج بسبب الطلبات المتزايدة خلال هذه الفترة أو انتشار وباء معين و الذي من شأنه أن يبرر الزيادة في إنتاج اللقاح الخاص به .

ب- الأسباب الموسمية :

يمكن دراسة هذه الحالة من خلال إعطاء تعريف للعمل الموسمي ثم الحالات التي يمكن من خلالها اللجوء إلى إبرام عقود محددة المدة لأسباب موسمية،وبالرجوع إلى تشريع العمل الجزائري لا نجد أي تعريف لمعنى الموسم خلافا للتشريع السابق الذي تطرق إلى الأشغال الموسمية بموجب المادة 53 من القانون 82 "ويقصد بعبارة الأشغال الموسمية، الأشغال التي لا تجري بسبب الظروف الطبيعية والمناخية بصفة متواصلة، و

إنما خلال الفترات المحددة بمقتضى القانون، كما أضافت المادة 27 من نفس القانون بأن الموسم لا يمكن أن تتجاوز مدته ثلاثة أشهر . (صوشي كمال ،2007، ص ص 83-84)

5-5- نشاطات أو أشغال ذات مدة محددة أو مؤقتة بحكم طبيعتها :

هذه الحالة تختلف عن الحالات السابقة، بحيث لم يعد الأمر يتعلق بوضعية معينة ومحددة تسمح باللجوء إليها لإبرام عقود محددة المدة و إنما هي في الحقيقة معايير يمكن أن تغطي في نفس الوقت الحالات الأربعة السابقة، لكن تحليل هذه الحالة يكمن في أن التحرير الذي جاء عليه تعديل 1996 يخلق صعوبات عملية و يطرح تساؤلات، بحيث أنه يقدم مفهوم النشاط بصفة مستقلة عن الأشغال و كأنه يمكن أن تكون هناك أشغال دون أن ترتكز على نشاط معين و العكس صحيح، إذ يمكن حسب هذه الحالة أن يكون هناك نشاط غير قائم على أشغال .

إن اجتهاد المحكمة العليا حاول وضع التزام على عاتق طرفي عقد العمل لاسيما المستخدم،ألا و هو اشتراطه في قرارات عديدة ضرورة توضيح الطبيعة المؤقتة للنشاط الذي من أجله تم اللجوء إلى عقد محدد المدة ،" حيث يذكر أنه يجب على صاحب العمل أن يوضح طبيعة العمل الذي وظف من أجله العامل إن كان ذا طبيعة مؤقتة "(بشير هدفي ، 2002، ص 76).

6- انتهاء العقود المحددة المدة :

الأصل أن العقد المحدد المدة لا ينتهي بالإرادة المنفردة لأي من أطراف العقد قبل انتهاء مدته و لكن ينتهي من تلقاء نفسه بانتهاء مدته دون حاجة إلى أي إجراء و بصفة خاصة دون حاجة إلى ضرورة إخطار أحد المتعاقدين للمتعاقد الآخر و إلزام المتمسك بالإنهاء لإثباته .

و يترتب عن كون العقد محدد المدة أنه لا يجوز لأي من طرفيه إنهاؤه بإرادته المنفردة قبل انتهاء مدته،وهذا الحكم يعد تطبيقا للقاعدة التي تقضي بأن العقد شريعة المتعاقدين.(سيد محمود رمضان ، 2005، ص 414)

فلا يجوز نقضه أو تعديله إلا باتفاق الطرفين أو لأسباب يقررها القانون، و يعد العقد المحدد المدة منتهيا من تلقاء نفسه إذا انتهت مدته ما لم يشترط المتعاقدين لإنهائه ضرورة إخطار الطرف الآخر برغبته في الانتهاء .

وإذا كانت القاعدة تقتضي عدم جواز إنهاء العقد بالإرادة المنفردة لأي من طرفيه قبل انتهاء مدته،إلا أن المشرع خرج على هذه القاعدة و أجاز للعامل إنهاء العقد بإرادته المنفردة إذا كان العقد لمدة أكثر من خمسة سنوات أو كان لمدة حياة العامل أو حياة رب العمل شريطة أن يقوم بإشعار رب العمل قبل انتهائه بستة أشهر .

والحكمة من تقرير هذا الإستثناء هي رغبة المشرع في حماية العامل و إفساح المجال أمامه لتغيير مستواه الإقتصادي دون أن يتقيد في ذلك بما أبرمه من عقود قد تحرمه بسبب طول مدتها .

و يلزم لإنهاء العقد بإرادة العامل المنفردة أن يخطر رب العمل برغبته في الإنهاء قبل ستة أشهر و ذلك تجنبا لمفاجأة رب العمل بهذا الإنهاء و حتى يتمكن من تدبير عامل آخر يحل محله، و يظل العامل ملزما في مواجهة رب العمل طوال مدة الأخطار، و من ثم لا يجوز للعامل أن يترك مكان العمل فور اكتمال الخمس سنوات من تاريخ بدئ تنفيذ عقد العمل بل يجب عليه إخطار رب العمل برغبته في الإنهاء ثم ينتظر ستة أشهر قبل تنفيذ هذه الرغبة.

و إذا كانت القاعدة تقتضي عدم جواز إنهاء العقد بالإرادة المنفردة لأي من طرفيه قبل انتهاء مدته،إلا أن المشرع خرج على هذه القاعدة و أجاز للعامل إنهاء العقد بإرادته المنفردة إذا كان العقد لمدة أكثر من خمسة سنوات أو كان لمدة حياة العامل أو حياة رب العمل شريطة أن يقوم بإشعار رب العمل قبل انتهائه بستة أشهر.

و الحكمة من تقرير هذا الاستثناء هي رغبة المشرع في حماية العامل و إفساح المجال أمامه لتغيير مستواه الاقتصادي دون أن يتقيد في ذلك بما أبرمه من عقود قد تحرمه بسبب طول مدتها .

ويلزم لإنهاء العقد بإرادة العامل المنفردة أن يخطر رب العمل برغبته في الإنهاء قبل ستة أشهر و ذلك تجنبا لمفاجأة رب العمل بهذا الإنهاء و حتى يتمكن من تدبير عامل آخر يحل محله، و يظل العامل ملزما في مواجهة رب العمل طوال مدة الإخطار، و من ثم لا يجوز للعامل أن يترك مكان العمل فور اكتمال الخمس سنوات من تاريخ بدئ تنفيذ عقد العمل بل يجب عليه إخطار رب العمل برغبته في الإنهاء ثم ينتظر ستة أشهر قبل تنفيذ هذه الرغبة.

7- حقوق العامل عند إنهاء عقد العمل المحدد المدة :

يترتب على كون العقد محدد المدة عدم جواز إنهائه بالإرادة المنفردة لأي طرفيه قبل حلول أجله، تطبيقا للقاعدة العامة التي مفادها لا يجوز فسخ العقد و لا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي عينها القانون، و بهدف جعل عقد العمل محدد المدة استثنائيا تستبعد الطرق العادية لإنهاء عقد العمل، فمن الصعب التحلل من الإلتزامات التي يفرضها عقد العمل محدد المدة إلا في حالات لا يطيق أي طرف تحملها.

ويعتبر إنهاء العقد إستباقا للحدث و عدم احترام نظام تعاقب الوقائع، و المقصود بإنهاء عقد العمل المحدد المدة هو حله قبل حلول تاريخ انتهائه ، إن كان معين الأجل أو إنجاز العمل لمتعاقد عليه إن كان غير معين الأجل، و يصف بعض الفقهاء هذا الإنهاء أنه كسر لعقد و نقض له "

7-1- حق العامل في إنهاء عقد العمل محدد المدة :

إن عقد العمل المحدد المدة الذي يتضمن شرط إمكانية الفسخ من قبل أحد طرفيه أعتبر مبرما لمدة غير محددة، و إن أكمل هذا الشرط من قبل أحد الطرفين فإنه يعتبر عسفا في استعمال حقه في إنهاء عقد العمل، و عموما يمكن لكل عامل أن يضع حدا لعلاقة العمل التي تربطه مع صاحب العمل إن كانت ظروفه لا تسمح له بالإستمرار في تنفيذ عقد العمل و الوسيلة لذلك هي الإستقالة، و"هي التخلي عن المنصب الذي كان يشغله، و تعتبر إنهاءا للعقد بالإرادة المنفردة للعامل و هي من الحقوق المعترف بها في مختلف القوانين انطلاقا من حرية العمل التي تقوم عليها علاقة العمل و قد حددت المادة 68 من قانون 11/9 أن تكون الإستقالة كتابية، وأن يخطر العامل صاحب العمل بنيته في الإستقالة .

أ- شروط الإستقالة و هي :

الشرط الأول : وجوب أن تكون الإستقالة مكتوبة ووفق اعتباران هما :

- الإعتبار الأول : هو ما تمثله الكتابة من قوة في الإثبات لكون الكتابة هي الدليل الأول من أدلة الإثبات.

- الإعتبار الثاني :نظرا لأن العامل قبل أن يقدم على كتابة الاستقالة من منصب عمله و قبل أن يسلمها لصاحب العمل يتريث و يتردد و يفكر مليا في قراره .

الشرط الثاني : ضرورة إشعار صاحب العمل ، فالعامل ملزم بإشعار صاحب العمل بأن ينهي علاقة العمل التي تربطه به، و يجب لصحة هذا الإشعار أن يتم في المدة القانونية التي نصت عليها الاتفاقيات أو الاتفاقيات الجماعية . (جعدي سارة،2013،ص ص 86- 88)

خلاصة :

لا مجال للشك بأن اللجوء إلى التعاقد عن طريق عقود محددة المدة يجب أن يبقى دائما وسيلة احتياطية، أما إذا كان النشاط الذي تمارسه المؤسسة أو المنصب المشغول يتميز بعنصر الديمومة لا يمكن توظيف العمال في هذا المناصب إلا تحت نظام العقود غير محددة المدة،باستثناء حالة الإستخلاف وهذا المبدأ يقره صراحة تشريع العمل الجزائري الذي استثنى النشاط العادي والدائم للمؤسسة من نظام العقود المحددة المدة .

الجانب الميداني

الفصل الخامس : الإجراءات الميدانية الدراسة

1- مجالات الدراسة

2- منهج الدراسة

3- الدراسة الإستطلاعية

4-مجتمع وعينة الدراسة

4-1- مجتمع الدراسة

4-2- عينة الدراسة

5- أداة الدراسة

6- أساليب التحليل الإحصائي

تمهيد :

نستعرض في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والملامح العامة التي تميز مجتمع وعينة الدراسة ،إضافة إلى شرح موضح لأدوات جمع البيانات المستعملة في الدراسة ،ثم أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في معالجة البيانات وهي كالتالي :

1- مجالات الدراسة الميدانية :

1-1- المجال المكاني : تم إجراء هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة،أين قضينا معظم جولتنا الميدانية داخل هذه المؤسسة بين مختلف المصالح الصحية التي توجد بها :

1-1-1- تعريف المؤسسة :

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية هي مؤسسة حديثة النشأة ،أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07 – 140 المؤرخ في 2 جمادى الأول عام 1428 هـ الموافق لـ 19 مايو 2007 .

حيث يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها بعدما كان قطاعا واحدا يسمى " القطاع الصحي " ،والفرق بين المؤسسة العمومية للصحة الجوارية والمؤسسة العمومية الإستشفائية هو أنها لا تتوفر على النظام أو الخدمات الداخلية .

كما يميزها التقرب من المواطن بشكل أكبر، وحيث أن للمؤسسة فروع عبر البلديات و القرى والأحياء تسمى " عيادات متعددة الخدمات " و"قاعات العلاج" تتوفر على أطباء وممرضين يستقبلون المواطنين لإجراء الفحوصات الطبية والعلاج القاعدي والتلقيحات .

ومنها من يعمل بنظام ثمانية ساعات يوميا ومنها من يعمل على مدار اليوم بالمناوبة .

والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي ،وتوضع تحت وصاية الوالي .

1-1-2- مهام المؤسسة :

تتمثل مهام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في التكفل بصفة عامة ومتكاملة ومتسلسلة كالآتي:

- الوقاية والعلاج القاعدي .
- تشخيص المرض .
- العلاج الجواري .

- الفحوص الخاصة بالطب العام والطب المتخصص القاعدي .
- الأنشطة المرتبطة بالصحة الإنجابية والتخطيط العائلي .
- تنفيذ البرامج الوطنية للصحة والسكان .

وتتكفل على الخصوص بما يلي :

- المساهمة في ترقية وحماية البيئة في المجالات المرتبطة بحفظ الصحة والنظافة ومكافحة الآفات الإجتماعية .
- المساهمة في تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم ،كما يمكن استخدام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ميدانيا للتكوين شبه الطبي والتكوين في التسيير الإستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين .

1-2- المجال البشري : اشتملت هـذه الدراسة على الموظفين العاملين بالعقود المحددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعـادة .

1-3- المجال الزماني : طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2013 /2014

2- منهج الدارسة :

نظرا لطبيعة البحث الذي نحن بصدد إنجازه ،اخترنا المنهج الوصفي لأنه يرتبط بدراسة الموضوعات المتعلقة بالمجالات الإنسانية، وهو أحد أشكال البحوث الشائعة التي يعتمد عليها العديد من الباحثين حيث يسعى إلى تحديد الوضع الحالي لظاهرة معينة ومن ثم يعمل على وصفها فهو يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع .(سامي محمد ملحم ،2000، ص 324)

وقد ارتأينا إتباع هذا المنهج لتلاؤمه مع طبيعة الدراسة حيث يساعدنا المنهج الوصفي الإرتباطي على وصف العلاقة بين المتغيرات وصفا كميا ،أي تحديد الدرجة التي ترتبط بها متغيرات كمية بعضها بالبعض الآخر. (أبو علام ،2004 ،ص 231)

3- الدراسة الإستطلاعية :

تعد الدراسة الإستطلاعية مرحلة ضرورية في البحث العلمي إذ على أساسها يتم ضبط أهداف البحث و التحقق من سلامة الفروض الموضوعة ،كما يتم من خلالها التحقق من إمكانية إجراء البحث في الميدان و تحديد نوع أدوات جمع البيانات الأكثر ملائمة ، كما تتيح للباحث التعرف على مجتمع العينة المراد دراستها ، و مدى توافر الظروف و الأشخاص الذين يساعدون على إجرائه .

إذن كان الهدف من إجراء الدراسة الإستطلاعية هو التأكد من وجود عمال يشتغلون بنظام العمل بالعقود ،بالإضافة إلى تحديد محاور استمارة البحث وضبط البنود التي تحتويها وتحديد فرضيات البحث أيضا.

وقد تمت الدراسة الإستطلاعية في أواخر شهر أفريل ، حيث وبعد الحصول على الموافقة المبدئية لإجراء البحث، قمت بالتردد على المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة ، وقمت في البداية بإجراء مقابلات مع مختلف المسؤولين في المؤسسة ،قصد التزود بالمعلومات التي تخص المؤسسة وطرق تنظيم العمل بها، كما تم تزويدي ببعض الوثائق التي تشرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة، أما فيما يخص العمال المتعاقدين فقد تم التقرب من بعضهم قصد مناقشتهم وأخذ آرائهم حول موضوع البحث وقد التمست استعدادا من قبلهم جميعا للمساعدة على إجراء البحث .

كما تهدف الدراسة الإستطلاعية إلى اختبار صلاحية أداة الدراسة من حيث الصياغة وسهولة العبارات ووضوح التعليمات والصدق والثبات وقد تمت كالآتي :

3-1- عينة الدراسة الإستطلاعية :

تكونت عينة الدراسة الإستطلاعية من 10 عمال يعملون بنظام االعقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة حيث تم اختيارهم عشوائيا .

3-2- أداة الدراسة الإستطلاعية :

3-2-1- إعداد الإستبيان :

حيث قام الباحث ببناء استبيان حول الضغوط المهنية والرضا الوظيفي ،وتم استخدامه في الدراسة الإستطلاعية قصد تجربته بعد أن أعد وفق الخطوات التالية :

أ- الإطلاع على التراث النظري :

تعتبر أول خطوة قمنا بها لتصميم وبناء المقياس ،وذلك باعتبار أن الخاصية المقاسة ينبغي أن تستند على أساس نظري يفسرها،وقد تضمن مختلف الدراسات والمواضيع والكتب التي لها علاقة بموضوع الضغوط المهنية والرضا الوظيفي .

ب- الإطلاع على بعض المقاييس والإختبارات :

بعد ذلك تم الإطلاع على بعض المقاييس النفسية التي أعدت لقياس الضغوط المهنية ،وكذلك الرضا الوظيفي ،كما تم الإطلاع على بعض الدراسات السابقة التي أفادتنا في التعرف على الأدوات المستخدمة لقياس الضغوط المهنية والرضا الوظيفي .

3-2-2- صياغة الصورة الأولية للإستبيان :

حيث تم تقسيم الإستبيان إلى محورين :

- محور الضغوط المهنية : ويتكون من 26 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد (بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة وعبارته من 1 - 12 ،بعد العلاقات الإنسانية في العمل وعبارته من 13 - 21 وبعد الخوف من فقدان الوظيفة وعبارته من 22 - 26) تقدم لعينة الدراسة بثلاثة اختيارات وهي (دائما ، أحيانا ، أبدا) .

- محور الرضا الوظيفي : ويتكون من 14 عبارة تقيس بعض جوانب الرضا الوظيفي ،وتقدم لأفراد عينة الدراسة وفق ثلاثة اختيارات (دائما، أحيانا ، أبدا) .

- تصحيح الإستبيان :

يصحح الإستبيان بإعطاء درجات (3- 2- 1) على الترتيب بالنسبة للعبارات السالبة ،و (1- 2- 3) على الترتيب بالنسبة للعبارات الموجبة .

3-2-3- الخصائص السيكومترية للإستبيان :

أ- **صدق الإستبيان :** لقد اعتمد الباحث للكشف عن صدق الإستبيان على طريقتين :

1- صدق المحكمين :

تم عرض الإستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين قدرت بستة (6) خمسة من أستاذة علم النفس بجامعة المسيلة وأستاذ في العلوم بجامعة الجلفة وهم :

1- د- ضياف زين الدين (جامعة المسيلة) .

2- د- زيوش أحمد (جامعة الجلفة) .

3- أ- مغار عبد الوهاب (جامعة المسيلة) .

4- أ- علوطي عاشور (جامعة المسيلة) .

5- أ- دوباخ قويدر (جامعة المسيلة) .

6- أ- مكفس عبد المالك (جامعة المسيلة) .

حيث بلغ صدق المحتوى الإجمالي للإستبيان (0.93) ،مما يدل على صدق الإستبيان ،بعد أن تم القيام بتصحيح بعض العبارات التي أشار إليها المحكمون .

2- الصدق الذاتي :

2-1- حساب الصدق الذاتي لمتغير الضغوط المهنية : عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات بالنسبة لمتغير الضغوط المهنية وكان معامل الصدق الذاتي لمحور الضغوط المهنية يقدر بـ (0.98) مما يدل على صدق الإستبيان في هذا المحور .

2-2- حساب الصدق الذاتي لمتغير الرضا الوظيفي : كذلك عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات بالنسبة لمتغير الرضا الوظيفي ،حيث قدر الصدق الذاتي للرضا الوظيفي بـ (0.96) مما يدل على صدق الإستبيان في محور الرضا الوظيفي .

ب- ثبات الاستبيان :

1- حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية :

بحيث تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية لكلا متغيري الدراسة وكانت النتائج كما يلي :

1-1- حساب معامل الثبات لمتغير الضغوط المهنية : باستخدام معادلة بيرسون للإرتباط بين البنود الفردية والزوجية وتحصلنا على :

ر = 0.97 ،وبعد عملية التصحيح عن طريق معادلة سبيرمان بروان ، قدر معامل الثبات بـ (0.98) مما يدل على أن مقياس الضغوط المهنية ثابت جدا .

2-1- حساب معامل الثبات لمتغير الرضا الوظيفي : كذلك باستخدام معادلة بيرسون للإرتباط بين البنود الفردية والزوجية وتحصلنا على :

ر = 0.87 ،وبعد عملية التصحيح ،قدر معامل الثبات بـ (0.93) مما يدل كذلك على أن مقياس الرضا الوظيفي ثابت جدا .

2- حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ :

2-1- حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمتغير الضغوط المهنية :

قدر معامل ألفا كرونباخ لمقياس الضغوط المهنية بـ 0.88 ، مما يدل كذلك أن مقياس الضغوط المهنية ثابت جدا .

2-2- حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمتغير الرضا الوظيفي :

قدر معامل ألفا كرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي بـ0.95، مما يدل كذلك أن مقياس الرضا الوظيفي ثابت جدا .

4- الدراسة الأساسية :

بناءا على نتائج الدراسة الإستطلاعية تم تصميم الدراسة الأساسية ،والتي تهدف في الأخير إلى التحقق من صحة الفروض المطروحة في بداية الدراسة وفق الخطوات التالية :

4-1- وصف مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في كل العمال بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة العاملين بنظام التعاقد المحدد المدة،والذين يقدر عددهم ب30 عاملا موزعين حسب الوظيفة على الشكل التالي :

الجدول رقم (03) : يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة من حيث نوع الوظيفة .

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
أعوان الأمن والوقاية	08	% 26.66
السائقون	03	% 10
العمال المهنيون	10	% 33.33
الحراس	09	% 30
المجموع	30	% 100

من خلال الجدول يتضح لنا أن مجتمع الدراسة يتوزع على أربعة فئات بنسب متفاوتة ،حيث أعلى نسبة هي فئة العمال المهنيون بنسبة 33.33 %،تليها فئة الحراس بنسبة 30 %، تليها فئة أعوان الأمن والوقاية بنسبة 26.66 %،وأخيرا فئة السائقين بنسبة 10 % .

4-2- وصف عينة الدراسة :

العينة ليست مجرد جزء من مجتمع البحث حسبما اتفق عليه،ولكنها اختيار واع تراعى فيه قواعد واعتبارات علمية معينة لكي تكون نتائجها قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي ،وتعرف العينة على أنها مجتمع الدراسة الذي تؤخذ منه البيانات الميدانية ،إنها جزء من الكل ،بمعنى آخر هي

مجموعة من أفراد المجتمع تكون ممثلة له ،لتجرى عليها الدراسة . (عمار بوحوش ،1995 ،ص 152)

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على طريقة العينة العشوائية البسيطة،أين تم اختيار 20 فردا عاملا من مجموع 30 عاملا ،كعينة ممثلة لمجتمع الدراسة الكلي ،وهو ما يمثل نسبة 67 % من مجتمع الدراسة .

4-2-1- أهم خصائص عينة الدراسة :

من بين أهم خصائص عينة الدراسة :

الجدول رقم (04) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الوظيفة .

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
أعوان الأمن والوقاية	04	% 20
السائقون	02	% 10
العمال المهنيون	6	% 30
الحراس	8	% 40
المجموع	20	% 100

من الجدول يتضح لنا أن أكثر فئة ممثلة في عينة الدراسة هي فئة الحراس بنسبة 40 % تليها فئة العمال المهنيون بنسبة 30 % ،ثم فئة أعوان الأمن والوقاية بنسبة 20 % ،وأخيرا فئة السائقين بنسبة 10 % .

الجدول رقم (05) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الحالة العائلية .

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	16	% 80
أعزب	4	% 20
المجموع	20	% 100

الجدول رقم (06) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس .

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	16	% 80
إناث	4	% 20
المجموع	20	% 100

من الجدول يتضح أن غالبية عينة الدراسة من الذكور بنسبة 80 % على عكس نسبة الإناث التي تبدو ضعيفة بنسبة 20 % .

4-3- أداة الدراسة :

أستخدمت في الدراسة الأساسية نفس الأدوات المستخدمة في الدراسة الإستطلاعية وهي الإستبيان والذي يتكون من محورين :

4-3-1- محور يتعلق بالضغوط المهنية: والذي يتكون من ثلاثة أبعاد كما يوضحها الشكل :

الجدول رقم (07) : يوضح أبعاد الضغوط المهنية وأرقام عباراتها .

أبعاد الضغط المهني	أرقام البنود
بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة	12.....1
بعد العلاقات الإنسانية في العمل	21.....13
بعد الخوف من فقدان الوظيفة	26.....22

4-3-2- محور الرضا الوظيفي : والذي يتكون من 14 بندا .

4-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

بالنظر إلى موضوع البحث المتناول وهو علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة ،ولأننا نريد معرفة العلاقة بين المتغيرين ،فإن معامل ارتباط بيرسون هو أكثر الوسائل استخداما في تحديد العلاقة بين المتغيرين والتعبير عن مدى الإرتباط بينهما ،وذلك من خلال تحديد العلاقة بين درجات الأفراد في الضغوط المهنية ودرجاتهم في الرضا الوظيفي ،ومعادلته كالآتي :

$$\text{ر} = \frac{\text{ن مج . (س .ص)} - \text{مج س . مج ص}}{\sqrt{\text{ن مج س2} - (\text{مج س})^2 \cdot \text{ن مج ص 2} - (\text{مج ص})^2}}$$

ر = معامل الإرتباط .

س = درجات الأفراد في الضغوط المهنية .

ص = درجات الأفراد في الرضا الوظيفي .

ن = عدد العينة .

كذلك حساب المتوسط الحسابي النظري لمعرفة مستوى الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة .

المتوسط الحسابي النظري = المتوسط الحسابي للعبارة × عدد العبارات الكلي .

الفصل السادس : عرض وتفسير نتائج الدراسة

1- عرض البيانات

2- عرض نتائج الفرضيات

3- تفسير النتائج في ضوء الفرضيات

خلاصة

الإقتراحات

تمهيد :

يحتوي هذا الفصل على عرض للبيانات و للنتائج المتوصل إليها والتعليق عليها ، حيث سنقوم بعرض نتائج الفرضيات الإجرائية المتوصل إليها ونتائج الفرضية العامة ، ثم نقوم بالتعليق عليها ، ونناقشها في ظل الفرضيات الإجرائية والفرضية العامة ، مستخلصين النتائج المتوصل إليها،كما سنقدم بعض الإقتراحات في صميم بحثنا .

1- عرض البيانات :

الجدول رقم (08) : يوضح درجات الأفراد في الضغوط المهنية والرضا الوظيفي .

الأفراد	درجات الضغط المهني (س)	درجات الرضا الوظيفي (ص)
1	71	24
2	69	23
3	69	25
4	65	25
5	66	26
6	63	27
7	52	36
8	67	24
9	59	35
10	56	37
11	73	26
12	72	20
13	76	25
14	58	32
15	55	28
16	57	24
17	53	30
18	51	38
19	55	28
20	44	32
	1231	565
المتوسط الحسابي	61.55	28.25
المتوسط الحسابي النظري	52	28

توضح هذه البيانات درجات الأفراد التي تحصلوا عليها في كل من الضغط المهني والرضا الوظيفي ،والتي ستساعدنا في التعرف على نوعية العلاقة بين درجات الأفراد في الضغط المهني ودرجاتهم في الرضا الوظيفي وكذلك بالنسبة لأبعاد الضغط المهني .

ولمعرفة مستوى الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة ،تم حساب المتوسط الحسابي النظري لكل من الضغط المهني والرضا الوظيفي كل على حدى .

حيث تعبر درجة الفرد التي تقل عن المتوسط الحسابي النظري في كلا المغيرين عن شعوره بضغط مهني ومستوى رضا وظيفي منخفض ،في حين تعبر درجة الفرد التي تساوي المتوسط الحسابي النظري في كلا المتغيرين عن شعوره بضغط مهني ومستوى رضا وظيفي متوسط ،أما إذا زادت درجته عن المتوسط الحسابي النظري في كلا المتغيرين فمعناه أن الفرد يشعر بضغط مهني ومستوى رضا وظيفي مرتفع .

- وقد قدر المتوسط الحسابي النظري لمقياس الضغط المهني لدى أفراد عينة الدراسة بـ (52)،وبناءا على ذلك تم عد الأفراد الذين تقل درجاتهم عن المتوسط الحسابي النظري فتم إيجاد فردين (2) من مجموع 20 فرد يشعرون بضغط مهني منخفض ،وهو ما يمثل نسبة (10 %)،في حين كان عدد الأفراد الذين كانت درجاتهم تساوي المتوسط الحسابي النظري بـ (1) فرد واحد ،يشعر بضغط مهني متوسط ،وهو ما يمثل نسبة (5 %)، أما عدد الأفراد الذين كانت درجاتهم أكبر من المتوسط الحسابي النظري فكان (17) فردا ،يشعرون بضغط مهني مرتفع ،وهو ما يمثل نسبة (85 %) ،مما يدل في الأخير على وجود ضغط مهني مرتفع لدى أغلب أفراد عينة الدراسة .

- كذلك تم حساب المتوسط الحسابي النظري لمقياس الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة بـ (28)،وبناءا على ذلك تم عد الأفراد الذين تقل درجاتهم عن المتوسط الحسابي النظري لدرجات الرضا الوظيفي فتم إيجاد (11) فردا من مجموع 20 فردا يشعرون بمستوى رضا وظيفي منخفض ،وهو ما يمثل نسبة (55 %) ، في حين كان عدد الأفراد الذين كانت درجاتهم تساوي المتوسط الحسابي النظري بـ (2) فردين ، يشعران بمستوى رضا وظيفي متوسط ،وهو ما يمثل نسبة (10 %) ،أما عدد الأفراد الذين كانت درجاتهم أكبر من المتوسط الحسابي النظري فكان (7) أفراد ،يشعرون برضا وظيفي مرتفع ،وهو ما يمثل

نسبة (35 %)،مما يدل في الأخير على وجود مستوى رضا وظيفي منخفض لدى معظم عينة الدراسة .

2- عرض نتائج الفرضيات :

2-1- عرض نتائج الفرضيات الجزئية :

2-1-1- عرض نتائج الفرضية الأولى :

الجدول رقم (09) : يوضح درجة الإرتباط بين بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي .

الأفراد	درجات بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة (س)	درجات الرضا الوظيفي (ص)	س × ص	س2	ص2
1	33	24	792	1089	576
2	32	23	736	1024	529
3	32	25	800	1024	625
4	30	25	750	900	625
5	32	26	832	1024	676
6	30	27	810	900	729
7	28	36	1008	784	1296
8	30	24	720	900	576
9	29	35	1015	841	1225
10	30	37	1110	900	1369
11	36	26	936	1296	676
12	32	20	640	1024	400
13	36	25	900	1296	625
14	30	32	960	900	1024
15	31	28	868	961	784
16	29	24	696	841	576
17	20	30	600	400	900
18	25	38	950	625	1444
19	25	28	700	625	784
20	19	32	608	361	1024
المجموع	589	565	16431	17715	16463

حساب معامل الإرتباط بين بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي :

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

$$ر = \frac{(20 \times 16431) - (589) \times (565)}{\sqrt{[(20 \times 17715) - (589)^2][(20 \times 16463) - (565)^2]}}$$

ر = - 0.48

الجدول رقم (10): يوضح نتائج علاقة الإرتباط بين بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة و الرضا الوظيفي.

المتغيرات	معامل الإرتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
بعد ضغوط الحياة الخاصة	- 0.48	دال عند 0.05
الرضا الوظيفي		

ر = 0.44 عند درجة حرية 18 (20 - 2)

ويعني ذلك أن القيمة المحسوبة دالة إحصائيا عند هذا المستوى ،أي أن هناك علاقة عكسية بين بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة ومستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ،فالأفراد الذين تحصلوا على درجات مرتفعة في بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة ،تحصلوا على درجات منخفضة في الرضا الوظيفي ،مما يعني أنه كلما زاد الشعور بالضغط في بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة قل مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ،وكلما قل الشعور بالضغط في بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة لدى هؤلاء العمال زاد مستوى الرضا الوظيفي لديهم .

2-1-2- عرض نتائج الفرضية الثانية :

الجدول رقم (11) : يوضح درجة الارتباط بين بعد العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي .

الأفراد	درجات بعد العلاقات الإنسانية (س)	درجات الرضا الوظيفي (ص)	س × ص	س2	ص2
1	23	24	552	529	576
2	22	23	506	484	529
3	22	25	550	484	625
4	20	25	500	400	625
5	19	26	494	361	676
6	18	27	486	324	729
7	11	36	396	121	1296
8	22	24	528	484	576
9	18	35	630	324	1225
10	14	37	518	196	1369
11	25	26	650	625	676
12	25	20	500	625	400
13	25	25	625	625	625
14	17	32	544	289	1024
15	13	28	364	169	784
16	15	24	360	225	576
17	20	30	600	400	900
18	14	38	532	196	1444
19	19	28	532	361	784
20	15	32	480	225	1024
المجموع	377	565	10347	7447	16463

حساب معامل الإرتباط بين بعد العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي :

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

$$ر = \frac{(20 \times 10347) - (377) \times (565)}{\sqrt{[(20 \times 7447) - (377)^2][(20 \times 16463) - (565)^2]}}$$

ر = - 0.74

الجدول رقم (12) : يوضح نتائج علاقة الإرتباط بين بعد العلاقات الإنسانية في العمل و الرضا الوظيفي.

المتغيرات	معامل الإرتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
بعد العلاقات الإنسانية	- 0.74	دال عند 0.05
الرضا الوظيفي		

ر = 0.44 عند درجة حرية 18 (20 - 2)

ويعني ذلك أن القيمة المحسوبة دالة إحصائيا عند هذا المستوى ،أي أن هناك علاقة عكسية بين بعد العلاقات الإنسانية في العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ،فالأفراد الذين تحصلوا على درجات مرتفعة في بعد العلاقات الإنسانية ،تحصلوا على درجات منخفضة في الرضا الوظيفي ، مما يعني أنه كلما زاد الشعور بالضغط في بعد العلاقات الإنسانية في العمل قل مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ،وكلما قل الشعور بالضغط في بعد العلاقات الإنسانية لدى هؤلاء العمال زاد مستوى الرضا الوظيفي لديهم .

2-1-3- عرض نتائج الفرضية الثالثة :

الجدول رقم (13) : يوضح درجة الإرتباط بين بعد الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي .

الأفراد	درجات بعد الخوف من فقدان الوظيفة (س)	درجات الرضا الوظيفي (ص)	س × ص	س2	ص2
1	15	24	360	225	576
2	15	23	345	225	529
3	15	25	375	225	625
4	15	25	375	225	625
5	15	26	390	225	676
6	15	27	405	225	729
7	13	36	468	169	1296
8	15	24	360	225	576
9	12	35	420	144	1225
10	12	37	444	144	1369
11	12	26	312	144	676
12	15	20	300	225	400
13	15	25	375	225	625
14	11	32	352	121	1024
15	11	28	308	121	784
16	13	24	312	169	576
17	13	30	390	169	900
18	12	38	456	144	1444
19	11	28	308	121	784
20	10	32	320	100	1024
المجموع	265	565	7375	3571	16463

حساب معامل الإرتباط بين بعد الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي :

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

$$ر = \frac{(20 \times 7375) - (565) \times (265)}{\sqrt{[(20 \times 3571) - (265)^2][(20 \times 16463) - (565)^2]}}$$

ر = - 0.64

الجدول رقم (14) : يوضح نتائج علاقة الإرتباط بين بعد الخوف من فقدان الوظيفة و الرضا الوظيفي.

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
بعد الخوف من فقدان الوظيفة	- 0.64	دال عند 0.05
الرضا الوظيفي		

ر = 0.44 عند درجة حرية 18 (20 - 2)

ويعني ذلك أن القيمة المحسوبة دالة إحصائيا عند هذا المستوى ،أي أن هناك علاقة عكسية بين بعد الخوف من فقدان الوظيفة ومستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ،فالأفراد الذين تحصلوا على درجات مرتفعة في بعد الخوف من فقدان الوظيفة ،تحصلوا على درجات منخفضة في الرضا الوظيفي ، مما يعني أنه كلما زاد الشعور بالضغط في بعد الخوف من فقدان الوظيفة قل مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ،وكلما قل الشعور بالضغط في بعد الخوف من فقدان الوظيفة لدى هؤلاء العمال زاد مستوى الرضا الوظيفي لديهم .

2-2- عرض نتائج الفرضية العامة :

الجدول رقم (15) : يوضح درجة الإرتباط بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي .

الأفراد	درجات الضغط المهني (س)	درجات الرضا الوظيفي (ص)	س × ص	س2	ص2
1	71	24	1704	5041	576
2	69	23	1587	4761	529
3	69	25	1725	4761	625
4	65	25	1625	4225	625
5	66	26	1716	4356	676
6	63	27	1701	3969	729
7	52	36	1872	2704	1296
8	67	24	1608	4489	576
9	59	35	2065	3481	1225
10	56	37	2072	3136	1369
11	73	26	1898	5329	676
12	72	20	1440	5184	400
13	76	25	1900	5776	625
14	58	32	1856	3364	1024
15	55	28	1540	3025	784
16	57	24	1368	3249	576
17	53	30	1590	2809	900
18	51	38	1938	2601	1444
19	55	28	1540	3025	784
20	44	32	1408	1936	1024
المجموع	1231	565	34153	77221	16463

حساب معامل الإرتباط بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي :

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

$$ر = \frac{(20 \times 34153) - (1231) \times (565)}{\sqrt{[(20 \times 77221) - (1231)^2][(20 \times 16463) - (565)^2]}}$$

ر = - 0.72

الجدول رقم (16) : يوضح نتائج علاقة الإرتباط بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي .

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
الضغوط المهنية	- 0.72	دال عند 0.05
الرضا الوظيفي		

ر = 0.44 عند درجة حرية 18 (20 - 2)

ويعني ذلك أن القيمة المحسوبة دالة إحصائيا عند هذا المستوى ،أي أن هناك علاقة عكسية بين الضغوط المهنية ومستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ،فالأفراد الذين تحصلوا على درجات مرتفعة في الضغوط المهنية ،تحصلوا على درجات منخفضة في الرضا الوظيفي ، مما يعني أنه كلما زاد الشعور بالضغط المهني قل مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ،وكلما قل الشعور بالضغط المهني لدى هؤلاء العمال زاد مستوى الرضا الوظيفي لديهم .

3- تفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة :

3-1- تفسير النتائج في ضوء الفرضيات الجزئية :

3-1-1- تفسير نتائج الفرضية الأولى :

دلت نتائج هذه الدراسة على أنه هناك علاقة عكسية بين بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة ومستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة ،ومعنى ذلك أنه كلما زاد معدل الضغط في بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة كلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العمال والعكس صحيح ،ويمكن تفسير ذلك بأن تعرض المورد البشري والمتمثل في العاملين بنظام العقود محددة المدة لأحداث و مواقف صعبة في حياتهم الخاصة يؤثر بالسلب على مستوى شعورهم بالرضا الوظيفي، و يزداد هذا التأثير حدة عندما يكون معدل تكرار هذه الأحداث والمواقف مرتفعا جدا، ففي الحالة التي يجد فيها المورد البشري نفسه و باستمرار أمام مشاكل نفسية واقتصادية واجتماعية...الخ يزداد شعوره بالإستياء اتجاه الحياة ، و ينتقل هذا الإستياء إلى مكان العمل في صورة انخفاض في مستوى رضاه الوظيفي، و هذا ما أكده علماء السلوك التنظيمي الذين يرون بأن هناك علاقة وثيقة بين حياة المورد البشري داخل المؤسسة وبين حياته خارجها، و يعني ذلك أن أحداث الحياة الخاصة لها تأثير مباشر على الحياة العملية، وهذا ما أثبتته الدراسات فعلا، حيث توصلت إلى وجود علاقة قوية بين المشكلات العائلية والمالية للمورد البشري و بين اتجاهاته النفسية نحو العمل. (مؤيد سعيد سالم ،ص 144، ص 87)

كحالة مرض الزوجة أو مرض أحد أفراد العائلة أو الطلاق وغيرها من الأحداث ، فإن وقع ذلك سيكون قويا على نفسية العامل وسلوكه ما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط لديه ،ويزداد خاصة إذا كانت الحالة الإقتصادية سيئة (خليفورد ،1969، ص 868) أي الناتجة عن عدم كفاية الأجر لدى فئة العمال العاملين بنظام العقود محددة المدة ، وذلك لأن الأجر يعالج باعتباره كأحد دوافع العمل و حوافزه، فضلا على أنه من أهم مصادر إشباع الحاجات الفسيولوجية و النفسية، فمن خلاله يؤمن الفرد المأكل و المأوى، كما يحقق ذاته و يرضي دوافعه ،كما أن للأجر أهمية لإرضاء الجوانب الفسيولوجية و النفسية و إن اختلفت أهمية هذا المتغير من جماعة لأخرى وفقا للقيم و الإتجاهات السائدة. (محمد علي محمد ،1986، ص 136)

كذلك السكن في منطقة بعيدة عن مكان العمل أو السكن في مكان مكتظ، من شأنه أن يجعل المورد البشري يأتي للعمل وهو لم يأخذ القسط الكافي من الراحة الجسدية والنفسية التي تمكنه من تحمل ضغوط العمل .

كل هذه الأحداث قد تؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية غير منتظمة والتي من أبرزها عدم الرضا عن العمل.

ونتائج هذه الدراسة جاءت متوافقة مع دراسة " شاطر شفيق 2010 "حول أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، ودلت نتائج الدراسة على تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية سلبا على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة، حيث ترتبط معه بعلاقة عكسية ومتوسطة و ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 تقدر بـ -0.45، وذلك على اعتبار أن أحداث الحياة الخاصة هي من أهم عوامل البيئة الخارجية.

كذلك تلتقي نتيجة هذه الدراسة مع دراسة" langford 1987 " حول العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي،ودلت نتائج الدراسة على وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي ،وأن مصدر الضغط المهني هو انخفاض الأجور .

دراسة" بيورك و ريتشاردسون " حول ضغوط العمل المرتبطة بممارسة مهنة الطب،و تم التوصل في هذه الدراسة إلى أن هناك عددا من العوامل المسببة لضغوط العمل لدى الأطباء والتي منها ظروف الحياة الخاصة كالهموم العائلية،المرض ،المشاكل الإقتصادية الخ. (حنان عبد الرحيم الأحمدي ،2006 ، ص 68) .

3-1-2- تفسير نتائج الفرضية الثانية :

دلت نتائج هذه الدراسة على أنه هناك علاقة عكسية بين بعد العلاقات الإنسانية في العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة ،حيث أنه كلما زاد معدل الضغط في بعد العلاقات الإنسانية لدى أفراد عينة الدراسة كلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي لدى هؤلاء الأفراد ،والعكس الصحيح ،ويمكن تفسير ذلك بأن طبيعة العلاقات الموجودة في بيئة العمل لها دور مهم في التأثير على شعور العاملين بنظام العقود محددة المدة بالرضا الوظيفي، فالعلاقات الجيدة بين العمال والمبنية على التعاون الإحترام والثقة المتبادلة تؤدي إلى زيادة الشعور بالرضا الوظيفي، أما العلاقات السيئة التي يسودها الصراع وعدم

الثقة، والإحترام فإنها تؤدي إلى تنامي الشعور بعدم الرضا الوظيفي لدى العمال (مؤيد سعيد سليمان ، 1990، ص 87) كما هو الحال بالنسبة للعاملين بنظام التعاقد بهاته المؤسسة .

حيث يؤثر سلوك الرئيس المباشر تأثيرا واضحا على نفسية العاملين بهاته المؤسسة، فقد توصل بوك عام 1972 إلى أن العمال الذين يشرف عليهم رئيس متسلط لا يشركهم في صنع القرارات يكونون أقل رضا من تلك المجموعة التي يشرف عليها رئيس ديمقراطي .

كذلك أكدت الدارسات الأمريكية الحديثة أن انعزال المورد البشري والمتمثل في العاملين بنظام العقود محددة المدة عن زملائهم في العمل يؤدي إلى تنامي شعورهم بعدم الرضا الوظيفي، وهذا بسبب فقدانهم للدعم الإجتماعي داخل المؤسسة .

يتبين لنا أن بعد العلاقات الإنسانية له تأثير مباشر على الرضا الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة، وعليه فمن المهم التتبع و باستمرار مختلف التغييرات الحاصلة فيها و التي تؤثر سلبا على الرضا الوظيفي.(مصطفي محمود أبو بكر ،2004 ، ص 146).

نتائج هذه الدراسة جاءت متوافقة مع دراسة "العرباوي سحنون 2009 " حيث دلت نتائج دراسته أن سوء العلاقة التي تجمع العامل مع الإدارة أو الزملاء كلها عوامل قد تؤثر وتنعكس على مردود العامل المهني وعلى رضاه .

نتائج هذه الدراسة جاءت متوافقة أيضا مع دراسة " إيمان جودة ،ورندة اليافي 2002 " حيث دلت نتائج الدراسة على وجود علاقة بين توجه الفرد للعمل في ظل منظمة بيروقراطية،وعدم رضاه الوظيفي .

كذلك تلتقي نتيجة هذه الدراسة مع دراسة سعاد مخلوف حول الضغط النفسي ومدى تأثيره على السلوك ،حيث دلت النتائج على أن من أهم مصادر ضغوط العمل العلاقة مع المحيط العملي من خلال توتر العلاقة في أغلب الأحيان. حيث قد يؤدي هذا التوتر في الأخير إلى عدم الرضا الوظيفي .

3-1-3- تفسير نتائج الفرضية الثالثة :

كذلك دلت نتائج الدراسة على وجود علاقة عكسية بين بعد الخوف من فقدان الوظيفة ومستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة ،حيث أنه كلما زاد معدل الضغط في بعد الخوف من فقدان الوظيفة كلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العمال ،ويمكن تفسير ذلك بأن طبيعة هذا العقد المحدد بفترة زمنية ،وقابل للفسخ نتيجة ظروف معينة ،والتي

قد لا تخضع إلى معايير موضوعية معينة قد تجعل الأفراد العاملين بنظام العقود محددة المدة يشعرون بضغط مرتفع قد يولد فيما بعد عدم الرضا عن العمل لدى هؤلاء العمال .

كذلك الخوف من فقدان الوظيفة الذي ينتاب الأفراد العاملين بنظام عقود محددة المدة قد يتمثل في الخوف من المستقبل أو الخوف من شبح البطالة على اعتبارها عوارض تدل على عدم الإستقرار في العمل والذي يؤدي بهاته الفئة من العمال إلى الشعور بعدم الرضا الوظيفي .

حيث أضاف فيليبس" philips 1991 " أن من مصادر الضغط المهني الخوف من البطالة. (مصطفي محمود أبو بكر ،2004 ، ص 146) والذي يؤدي إلى درجات متفاوتة من الشعور بعدم الأمن والذي يؤدي في الأخير إلى عدم الشعور بالرضا .

وتلتقي نتيجة هذه الدراسة مع دراسة " بن صويلح عفاف أسيا 2005 " حول اتجاهات خريجي الجامعة الموظفين بالعقود ما قبل التشغيل نحو وظائفهم ،والتي توصلت إلى أن اتجاهات هؤلاء الشباب كانت سلبية تجاه عقود توظيفهم نحو صيغة هذا العقد نتيجة طابعه المؤقت ،ونتيجة غياب هيئة تتابع مشاكلهم وتحفظ حقوقهم، أيضا نتيجة الثغرات الموجودة في التشريع المعمول به، والذي ينظم هذا العقد فمدة هذا العقد في حال انقضاء ثلاثة سنوات ومحاولة تجديده ،هذا التجديد لا يكون إلا بطلب من المستخدم،ويبقى مصير هذا العامل مجهول، (لعفيفي إيمان ،2013، ص 222) وهو ما يؤدي به إلى الخوف من فقدان الوظيفة في حالة عدم تجديد هذا العقد وفي الأخير قد يؤدي إلى شعور هذا العامل بعدم الرضا الوظيفي .

3-2- تفسير نتائج الفرضية العامة :

نتائج هذه الدراسة جاءت متوافقة مع ما طرحه الباحث في الدراسة من خلال وجود علاقة ارتباطيه عكسية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة ،ومعنى ذلك أنه كلما زاد الضغط المهني لدى أفراد عينة الدراسة كلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي والعكس الصحيح ، ويمكن تفسير ذلك بأن مصادر الضغط المهني لدى فئة العاملين بنظام العقود محددة المدة ،والمتمثلة في بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة ،وطبيعة العلاقات الإنسانية ،والخوف من فقدان الوظيفة قد تجعل هذه الفئة من العمال يشعرون بعدم الرضا الوظيفي كنتيجة منطقية وحتمية لذلك .

حيث توصل كل من ستيفي وجونز"Steffy et Jones" عام 1988 إلى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، إذ يترتب على ضغوط العمل آثار ضارة على صحة المورد البشري في بيئة العمل .

وتبين أيضا في دراسة أجراها كاربان" Karruppan " عام 1994 على 168 مورد بشري يعمل في مؤسسات تستخدم تكنولوجيا عالية، أن فقدان الموارد البشرية للدعم من قبل الرؤساء و الزملاء وفقدانها للسيطرة على الأعمال والمهام اليومية، وكذا التزامها الكبير بتنفيذ القواعد والإجراءات البيروقراطية عزز من شعورها بعدم الرضا الوظيفي و بإحساسها بضغوط العمل بدرجة أعلى .

وذكر أيضا أريس و أرنيت "Harise et Arnethe " عام 1998 أنه إذا لم يتم الكشف مبكرا عن مستويات ضغوط العمل المرتفعة فإن ذلك سيؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، وما يترتب على ذلك من ارتفاع في معدلات الغياب و ترك العمل وانخفاض في الإنتاجية.(إيمان جودة ،2002، ص ص 78 -79)

وتلتقي نتائج هذه الدراسة مع دراسة "علوطي عاشور 2008 " حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي ،حيث دلت النتائج على وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغط المهني وبين الرضا الوظيفي .

نتائج هذه الدراسة جاءت متوافقة أيضا مع دراسة "خليل حجاج 2007 " حول تأثير ضغط العمل على كل من الإنتماء والرضا الوظيفي ،حيث دلت نتائج الدراسة على وجود علاقة عكسية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي .

كذلك تلتقي نتيجة هذه الدراسة مع دراسة "شهاب أحمد حسن الظاهر و محمد رائد محمد " والتي دلت نتائجها على وجود ارتباط معنوي عكسي بين مقياس الضغوط النفسية بشكل عام ومقياس الرضا الوظيفي .

كذلك تلتقي نتيجة هذه الدراسة مع دراسة " نعمت رمضان 1991 "حول الضغوط النفسية والرضا الوظيفي ،حيث دلت النتائج على وجود علاقة عكسية بين الضغوط والرضا الوظيفي.

كذلك تلتقي نتيجة هذه الدراسة مع دراسة " شاطر شفيق 2010 " حيث دلت نتائج الدراسة على أن ضغوط العمل ترتبط بعلاقة عكسية وقوية مع الرضا الوظيفي .

خلاصة :

بناء على الدراسة التطبيقية لموضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ، تم التوصل إلى النتائج التالية :

1- هناك علاقة ارتباطية عكسية بين بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة في المؤسسة .

2- هناك علاقة ارتباطية عكسية بين بعد العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة في المؤسسة .

3- هناك علاقة ارتباطية عكسية بين بعد الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة في المؤسسة .

وبناءا على ذلك :

- هناك علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

- الاقتراحات :

1- الرفع من الراتب الشهري للعمال بنظام العقود و هذا لمساعدتهم على توفير حاجياتهم والقدرة على تكاليف الحياة .

2- ترقية الإتصال الإيجابي بين العمال و المدراء و المشرفين .

3- ضرورة تفهم حاجات هذه الفئة من العمال .

4- إعداد منظومة قانونية تسمح بإدماج هؤلاء العمال في المناصب التي يشغلونها .

5- مراعاة الظروف الإجتماعية الخاصة لفئة هؤلاء العمال .

6- العدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين من خلال عدم التفرقة بين العمال الدائمين و العمال بالعقود محددة مدة .

7- إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي خاصة لفئة العاملين بنظام العقود .

خاتمة :

لقد قام الباحث في هذه الدراسة بمحاولة معرفة علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة ، وذلك من خلال تصميم استبيان يقيس ضغوط العمل، اشتمل على ثلاثة أبعاد (بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة،وبعد العلاقات الإنسانية في العمل، وبعد الخوف من فقدان الوظيفة)،وهذا للكشف عما إذا كان عمال العقود المحددة المدة يعانون من الضغوط المهنية ، وتأثير ذلك على رضاهم عن العمل،خاصة وأن هذه الفئة لا تحظى بالإهتمام اللائق بها بالرغم من أنها أصبحت تمثل شريحة واسعة من العمال لها أهميتها داخل المنظمة .

وبعد اتباع كل الخطوات المنهجية في الدراسة ،وبعد تفريغ البيانات واختبارها بالأساليب الإحصائية المناسبة تم التوصل إلى النتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد الضغوط الناجمة عن سوء العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد الضغوط الناجمة عن الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولا : الكتب

1- ابراهيم زكي اخنوخ : شرح قانون العمل الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1988.

2- أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي ،ط2،دار النهضة ،بيروت ،لبنان ،1979 .

3-أحمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات ،دار الجامعية ،الإسكندرية ،مصر ،1989 .

4- أحمد سيد مصطفى:إدارة السلوك التنظيمي،رؤية معاصرة،المكتبة الأكاديمية،القاهرة، 2000.

5-أحمد عبد المطيع الشحانية : التكيف مع الضغوط النفسية،دار الحامد ،الأردن،2008.

6-أحمد ماهر:السلوك التنظيمي،مدخل بناء المهارات،ط7،الدار الجامعية،الإسكندرية،2003

7- أحمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري،ج1 ،الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية،1998 .

8- إدريس ثابت عبد الرحمان،جمال الدين محمد المرسي:الإدارة الإستراتيجية،مفاهيم ونماذج تطبيقية،الدار الجامعية،الإسكندرية،2002.

9- أشرف عبد الغني:علم النفس الصناعي ،المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية ،مصر،2001

10- إعتدال معروف :مهارات مواجهة الضغوط في الأسرة،في العمل،في المجتمع،مكتبة الشقري للنشر والتوزيع،الرياض،1421.

11- أغا كاظم ولى : علم النفس الفيزيولوجي، دار الآفاق الجديدّة، بيروت ،1981 .

12- أندرودي سيزلاقي ومارك جي والاس :السلوك التنظيمي ،ترجمة أبو القاسم أحمد ،معهد الإدارة عامة،السعودية ،1991 .

13- إبراهيم الخمري :السلوك الإنساني والإدارة الحديثة،دار الجامعات المصرية ،الإسكندرية،مصر،1975.

14- تاج محمد حامد: أحكام العقود و المسؤولية العقدية، دار النهضة العربية للنشر و التوزيع،ط2 ،الخرطوم ، 1990 .

15- بشير هدفي: الوجيز في شرح قانون العمل، ط2 ،دار ريحانة للنشر والتوزيع، 2002

16- جلال مصطفى القريشي :شرح قانون العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، بدون سنة .

17- جرينبرغ جيرالد ،روبرت بارون:إدارة السلوك في المنظمات،ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني،دار المريخ،الرياض،2004.

18- جمعة سيد يوسف:إدارة الضغوط،ط1،مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية،كلية الهندسة،جامعة القاهرة،2007.

19- جلال علي العدوي و عصام أنور سليم :قانون العمل، دار وائل للنشر والتوزيع،عمان،الأردن 1995 .

20- حافظ فرج أحمد:قضايا إدارية معاصرة،عالم الكتب للنشر والتوزيع ،ط1،قاهرة،مصر،2007.

21- حسن محمد حمادات: السلوك التنظيمي،ط1،دار الحامد،عمان ،الأردن،2008 .

22- حسين حريم: السلوك التنظيمي ،دار الحامد للنشر،عمان ،الأردن ،2004 .

23- حمدي ياسين وآخرون :علم النفس الصناعي والتنظيمي ،ط1،دار الكتاب الحديث ،القاهرة ،مصر،1999 .

24- حنان عبد الرحيم الأحمدي:ضغوط العمل لـــدى الأطباء،المصـــادر،الأعراض،معهد الإدارة العامة،الرياض،2002.

25- حنفي عبد الفقار: محاضرات في السلوك التنظيمي،ط1 ،مكتبة ومطبعـــة الإشـــعاع الفني ،الإسكندرية، .2002

26- دربال عبد الرزاق :الوجيز في النظرية العامة للالتـــزام، دار العلـــوم للنشـــر و التوزيع، عنابة، الجزائر، 2004 .

27- رشيد واضح: علاقات العمل في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، ديـــوان المطبوعات ،الجزائر،1993 .

28- عباس محمود عوض:دراسات في علم النفس الصناعي والمهني ،الهيئة المصـــرية للكتاب ،إسكندرية ،مصر ،1975 .

29- عبد الحفيظ مقدم :المديرون في المؤسسات الاقتصادية ،الجامعة الجزائرية،1996.

30- عبد الرحمان بن أحمد هيجان:ضغوط العمل،مصادرها نتائجها وكيفية إدارتها،معهد الإدارة العامة،الرياض،1998 .

31 - عبد الرحمن محمد العيسوي :علم النفس والإنتاج ،الدار الجامعية للنشر،الإسكندرية ،مصر ،2000 .

32- عبد السلام ذيب : قانون العمل الجزائري و التحولات الاقتصـــادية ، دار القصـــبة للنشر و التوزيع ،الجزائر، 2003

33- عبد العزيز عبد المنعم خليفة : المسؤولية الإدارية في مجال العقـــود، دار الفكـــر للنشر والتوزيع،الإسكندرية، 2007 .

34- عبد العزيز عبد المجيد محمد : ســـيكولوجية مواجهـــة الضـــغوط فـــي المجـــال الرياضي،مركز كتاب النشر ،القاهرة، 2005.

35- عبد الستار إبراهيم:الإكتئاب،إضطراب العصر الحديث،فهمه وأساليب علاجـــه،عالم المعرفة،ب –د ،1990 .

36- عبد الفتاح محمد الصيرفي:مفاهيم إدارية حديثة،دار الثقافة للنشر و التوزيع،الأردن، 2003

37- عصام أنور سليم : قانون العمل، ط 2، منشأة المعارف ، الإسكندرية ،مصر ، 2002 .

38- عسكر علي:ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها،ط2،دار الكتاب الحديث،القاهرة ،مصر، 2004.

39- علي فيلالي :الالتزامات النظرية العامة للعقد،ط2 ، موفم للنشر و التوزيع،الجزائر، 2005 .

40- علي عوض حسن : الوجيز في شرح قانون العمل الجدىد، دار الثقافة للطباعة و النشر، القاهرة، 1983 .

41-عمار الطيب كشرود:علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث،مفاهيم ونظريات،ط1،دار الكتاب الوطنية،بنغازي،ليبيا،1995

42- عمر وصفي عقيلي:إدارة الموارد البشرية المعاصرة،بعد استراتيجي،دار وائل للنشر،الأردن، 2005.

43- عويد سلطان المشعان :علم النفس الصناعي ،مكتبة فلاح للنشر ،ط1،بيروت،لبنان،.1997

44- صلاح الدين محمد عبد الباقي:السلوك الإنساني في المنظمات،ط1،الدار الجامعية،الإسكندرية،مصر،2004.

45- صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك التنظيمي،الدار الجامعية ، الإسكندرية 2001،

46- صالح الشنواني :مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد ،جامعة بيروت العربية ،بيروت،لبنان ،1972 .

47- سعد جلال: علم النفس،دار الفكر العربي،القاهرة ،مصر،1985.

48- سيد محمود رمضان :الوجيز في شرح قانون العمل، ط 2 ، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان،2005 .
49- طاهر محسن منصور الغالبيي، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، الأردن،2007 .
50- طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، مكتبة غريب، مصر، 1992 .
51- طه الجزراوي: الإدارة الصناعية و مستلزمات التقدم الاقتصادي، ط2 ، دار الطليعة، بيروت، 1973 .
52- طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين:إدارة الضغوط النفسية والتربوية،ط1،دار الفكر للطباعة والنشر،عمان،الأردن ،.2006 .
53- فاروق السيد عثمان:القلق وإدارة الضغوط النفسية،ط1،دار الفكر العربي، القاهرة ،2001.
54- فرج عبد القادر طه :علم النفس الصناعي والتنظيمي،دار المعارف بمصر ،القاهرة ،مصر ،1988.
55- فاروق عبده فلية و السيد عبد المجيد:السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية،دار المسيرة للنشر والتوزيع،ط2،عمان الأردن،.2009
56- فوزي حبيش : الوظيفة العامة و إدارة شؤون الموظفين، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان ،1991 .
57- لوكيا الهاشمي،بن زروال فتيحة:الإجهاد،مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري،قسنطينة،دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع،عين مليلة،الجزائر، 2006 .
58- محمد القاسم القريوتي:السلوك التنظيمي،ط،دار وائل للنشر،الأردن،2009.
59- محمد بوفاتح : الضغط النفسي و علاقته بمستوى الطموح لدى تلاميذ الثالثة ثانوي ، 2005.
60- محمد حسن حمادات: السلوك التنظيمي،ط1،دار الحامد،عمان ،الأردن،2008 .

61- محمود فتحي عكاشة :علم النفس الصناعي ،مطبعة الجمهورية ،الإسكندرية ،مصر ،1999 .

62- محمد علي محمد :المجتمع المصنع ،دراسة علم الإجتماع والتنظيم ،ط2،الهيئة المصرية العامة ،الإسكندرية ،مصر، 1975 .

63- محمود سليمان العميان:السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال،دار وائل للنشر،عمان،الأردن،2005.

64- محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005 .

65- محمد علي محمد:علم اجتماع التنظيم،دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية،1986 .

66- محمد بعلي: قانون العمل في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،1997.

67- ناصر محمد العديلي:السلوك الإنساني والتنظيمي،منظور مقارن،الإدارة العامة للبحوث،معهد الإدارة العامة،الرياض،السعودية،1995.

68- محمد مرعي :أسس إدارة الموارد البشرية،النظرية والتطبيق، دار الرضا للنشر،دمشق،.1999

69- محمود جمال الدين زآي :الوجيز في قانون العمل،دار الكتاب، ط3 ، القاهرة، 1983.

70- هارون توفيق الرشيدي:الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياتها،زهراء الشرق ،القاهرة،1999.

71- هاشم رفعت هاشم :عقد العمل في الدول العربية، دار القومية للطباعة و التوزيع، مصر،2002 .

72- همام محمد محمود زهران :الأصول العامة للالتزام، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، الإسكندرية،2004 .

73- ياسين بن صاري: عقد العمل المحدد المدة، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2002 .

ثانيا: المعاجم والقواميس :

74- معجم الجوهري :صحاح في اللغة،دار الفكر العربي ،حرف القاف.

75- صبحي حموي وآخرون :المنجد في اللغة والإعلام ،ط2،دار المشرق للنشر ،بيروت ،لبنان،1979 .

ثالثا : المجلات :

76- عسكر سمير أحمد: متغيرات ضغط العمل،مجلة الإدارة العامة، العدد06،الرياض،1988.

77- فائق فوزي عبد الخالق:ضغوط العمل الوظيفي،مجلة آفاق إقتصادية،إتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات،المجلد17،العدد67، 1996 .

78- لطفي راشد محمد:نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها،مجلة الإدارة العامة،العدد75،الرياض،1992 .

79- مؤيد سعيد سليمان السالم، التوتر التنظيمي، مجلة الإدارة العامة، العدد 67 ، الجامعة الأردنية، الأردن، أكتوبر1990 .

رابعا : الرسائل والمذكرات

80- شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير،كلية العلوم الإقتصادية،التجارية وعلوم التسيير،جامعة أمحمد بوقرة،بومرداس،الجزائر،2010.

81- عبد الناصر بالميهوب : عقد العمل المحدد المدة في ظل الإصلاحات الإقتصادية،رسالة ماجستير، كلية العلوم القانونية، تيزي وزو،2004 .

82- عبد النور آرزقي : محددات الرضا المهني و معنى العمل عند العمال الجزائريين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الجزائر ، 1997 .

83- عثمان مريم :الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية،مذكرة لنيل شهادة الماجستير،قسم علم النفس والعلوم التربوية،جامعة منتوري،قسنطينة،الجزائر،2010.

84-علوطي عاشور: الضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير،قسم علم النفس والعلوم التربوية،جامعة منتوري،قسنطينة،الجزائر،2008.

85- علي بن يحيى الشهري:الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،معهد العلوم الإدارية ،جامعة نايف، العربية السعودية ،2002 .

86- كمال صوشي: مساهمة في دراسة أثر نظام العمل بالعقود على دافعية العمال في المؤسسات الصناعية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، قسنطينة،2007.

87- محمودية شهيرة : الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، كلية العلوم التجارية ، جامعة الجزائر ،2000 .

88- مكفس عبد المالك :نمط القيادة في الإدارة المدرسية وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،معهد علم النفس وعلوم التربية ،جامعة باتنة ،الجزائر، 2008 .

89- مكناسي محمد:التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير،قسم علم النفس والعلوم التربوية،جامعة منتوري،قسنطينة،الجزائر،2007.

المراجع الأجنبية :

90- J.B STORA: le stress, que suis-je ? edition dahlab , 2 edit paris , 1993 .

خامسا :المواقع الإكترونية

http:www.algeriedroit.fb.bz

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

استمارة البحث

إخواني العمال :

في إطار قيامنا بإجراء بحث علمي للحصول على شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم نضع بين أيديكم هذه الإستمارة راجين منكم مساعدتنا بوضع علامة × أمام الإجابة التي ترونها مناسبة .ونحيطكم علما بأنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ،و أن إجابتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستحظى بالسرية التامة .

البيانات الشخصية :

1- الجنس :

2 - السن :

3- الحالة العائلية:

من إعداد الطالب :
- بلوا ضح عبد الوهاب

إشراف الدكتور :
- ضياف زين الدين

السنة الجامعية : 2013 - 2014

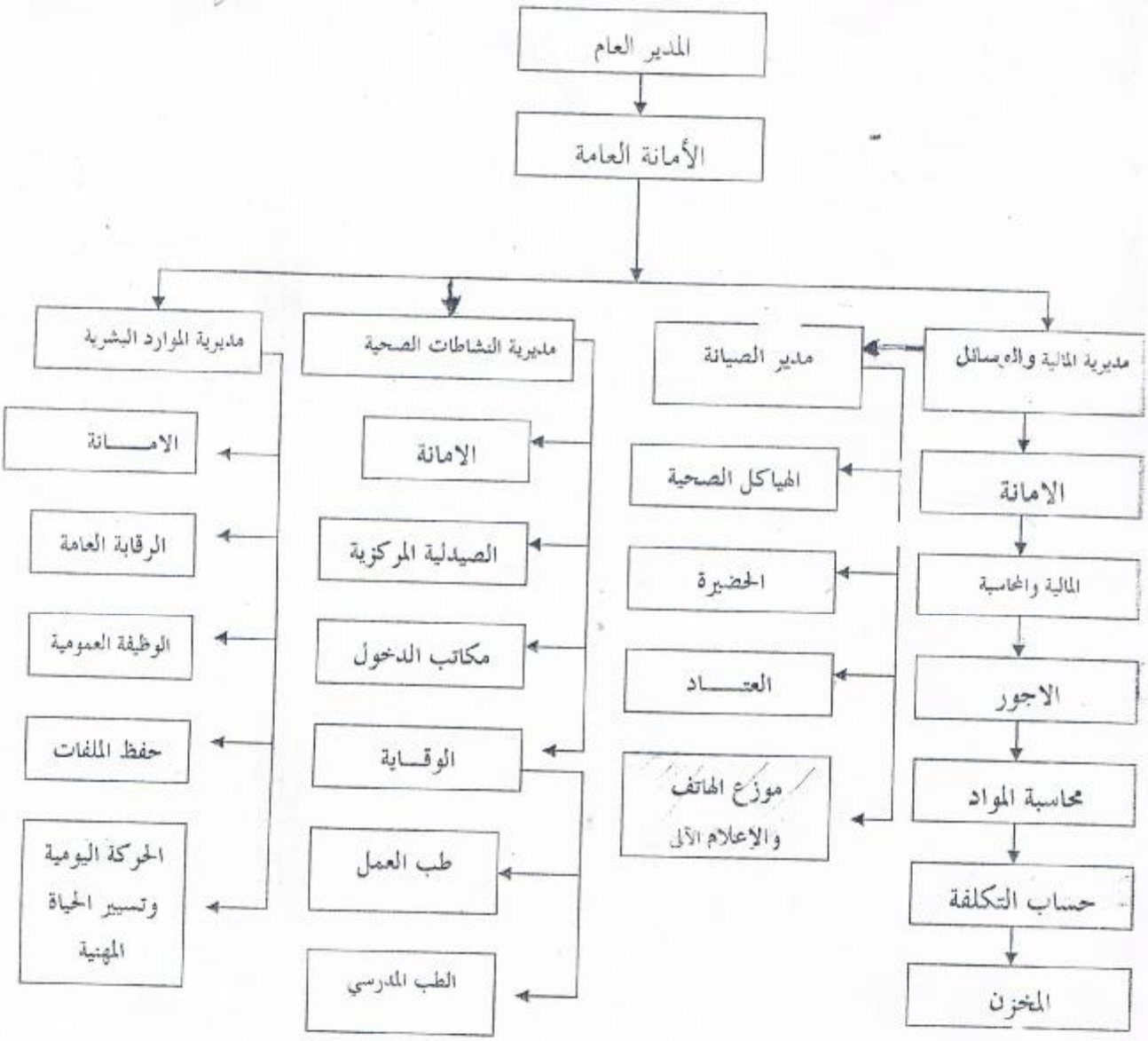
1- محور الضغوط المهنية :

الرقم	العبـــــــارة	دائما	أحيانا	أبدا
1	الأجر الذي أتلقاه يكفي احتياجاتي خلال الشهر			
2	الراتب الذي أتقاضاه يتوافق مع الجهد الذي أبذله			
3	أعاني من كثرة الديون المتراكمة علي			
4	يغطي راتبي التزاماتي المالية وأدخر منه			
5	بعد إقامتي عن مكان عملي يشعرني بالتعب			
6	أجد صعوبة في التنقل إلى مكان عملي			
7	قلة المواصلات ترهقني			
8	ألتحق متأخرا إلى مكان عملي بسبب المواصلات			
9	تؤثر مشاكلي العائلية على تركيزي في العمل			
10	تضغط المشكلات الأسرية على حالتي النفسية والإنفعالية أثناء عملي			
11	أرى أن همومي العائلية لا تنتهي			
12	أجد صعوبة في تلبية حاجيات عائلتي المتزايدة			
13	أتلقى المساندة من زملائي في العمل في وقت الحاجة والشدة			
14	أرتاح إلى زملائي في العمل وأشكو لهم همومي			
15	تتسم علاقاتي مع زملائي في العمل بالتعاون والتنسيق			
16	تتميز علاقاتي مع باقي العمال بالثقة			
17	يعجبني أسلوب الإدارة في التعامل مع العمال			
18	أجد سهولة في التواصل مع مديري			
19	أتلقى الدعم والمساندة من قبل الإدارة			
20	علي أن أنفذ أوامر المسؤولين دون أي اعتراض			

21	يشعرني المدير وكأن مصيري المهني بين يديه			
22	أتخوف كثيرا من الوقوع في البطالة من جديد			
23	أتخوف مما سأكون عليه بعد انتهاء عقد عملي			
24	أفكر كثيرا في المستقبل وما سيحمله لي			
25	أتمنى ألا ينتهي عقد عملي في هذه المؤسسة			
26	يرهقني التفكير كيف أنفق على أسرتي إذا ما فقدت وظيفتي			

2-محور الرضا الوظيفي :

الرقم	العبـــــــارة	دائما	أحيانا	أبدا
1	أنا مرتاح في عملي			
2	أشتاق إلى عملي عندما أتغيب عنه			
3	إن مكانتي محترمة بين العمال			
4	مديري يرتــاح لي ويستقبلني بصدر رحب			
5	عملي يؤمن لي مركزا اجتماعيا جيدا			
6	أحس بالسرور وأنا أقدم خدمات للآخرين			
7	اليوم في العمل يمر بسرعة			
8	أستغل قدراتي العملية وخبرتي في عملي			
9	أنفذ كل ما هو مطلوب مني وفي وقت محدد			
10	عملي يتيح لي فرصة تحقيق الذات			
11	يتقبل مديري رأيي دون أن يؤثر ذلك في تصرفاته نحوي			
12	عملي يتيح لي فرصة الإبداع والإبتكار			
13	تتميز وظيفتي بأهمية داخل المؤسسة			
14	أتلقى الإعتراف والتقدير على ما أبذله من جهد			



الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية