

أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية جيجل

د. فوزية مقراش Mekkrache Fouzia

الرتبة الأكاديمية: أستاذ محاضر -ب-

مكان العمل: جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - الجزائر

العنوان البريدي: حي 400 مسكن عمارة "E5" رقم "47" - جيجل "18000" - الجزائر

E-mail: ziyamekkrache@yahoo.com

د. فيروز الضمور Firouz Domour

الرتبة الأكاديمية:

مكان العمل: جامعة مؤتة - الكرك - المملكة الأردنية الهاشمية

العنوان البريدي:

E-mail: firouzdomour@yahoo.com

الملخص:

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر ضغوط العمل بأبعاده، عبء العمل، صراع الدور، العلاقات الإنسانية، عامل الأسرة وبيئة العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية جيجل. وباستخدام استبانة تم توزيعه على عينة مكونة من 140 موظفاً، وبعد التحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS توصلت الدراسة إلى أن لضغوط العمل أثراً سلبياً على الرضا الوظيفي بمستشفى ولاية جيجل، ويرجع هذا الأثر إلى كل من عبء العمل وبيئة العمل، أما صراع الدور والعلاقات الإنسانية وعامل الأسرة، فلا تؤثر على الرضا الوظيفي، وبناءً على النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التفسيرات والتوصيات ذات الصلة بالموضوع.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، عبء العمل، صراع الدور، العلاقات الإنسانية، عامل الأسرة، بيئة العمل، والرضا الوظيفي.

Abstract: The aim of study was to examine the impact of job stress and its dimensions which are; (workload, role conflict, human relationships, family factor, work environment), on job satisfaction in the public hospital of Jijel state in Algeria. The questionnaire has been used as a tool of data collection, It was distributed on the convenience sample consisting of 140 employees in the context. The researchers used Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) to analyze and test the hypotheses of the study. The study found that job stress have a negative impact on job satisfaction. This result was because of the effect of workload and job environment. But the role conflict, human relationships and family factor have no effect on job satisfaction. Based on these results the study suggested many recommendations in relation to the subject.

Keywords : Job Stress, Workload, Role Conflict, Human Relationships, Family Factor, Job Environment, and Job Satisfaction.

مقدمة:

المورد البشري مورد له طابع خاص جدا، فهذا المورد الوحيد الذي لا يمكن لأية منظمة إنتاجه أو تقليده، فالمنظمة حتى تمتلك مورداً بشرياً متميزاً لديها طريقتان؛ إما من خلال توظيف مورد يملك قدرات وكفاءات تتلاءم مع العمل الذي سيشغله، أو عن طريق تدريب وتنمية الموارد البشرية وجعلها قادرة على التكيف مع متطلبات العصر، لأن حاجات العملاء تتطور حسب الزمن وتواكب التغيرات الحاصلة في البيئة التي يعيشون بها.

اهتم الباحثون بدراسة المورد البشري وتطويره، وتوفير الظروف الملائمة له بإيجاد أساليب عمل حديثة وظروف عمل مناسبة، لكن - ورغم هذا الاهتمام - لا يمكن نفي ظهور العديد من المشاكل والعراقيل التي تقف حاجزاً أمام الوصول إلى أهداف المنظمة، ومن بين هذه العراقيل ضغوط العمل، التي أثارت العديد من التساؤلات وخلفت العديد من المشاكل على مستوى الكفاءة المهنية والرضا الوظيفي، وامتد تأثير هذه الضغوط إلى صحة الفرد وحالته الاجتماعية، مما استوجب دراسة موضوع ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي.

مشكلة الدراسة:

تعدّ ضغوط العمل من الظواهر التي ازدادت انتشاراً في مختلف ميادين العمل وذلك بسبب تطور المجتمعات وتغير متطلبات الحياة، التي تحول دون تحقيق المنظمة لأهدافها من جهة، و حصول الموارد البشرية على مستوى من الرضا الوظيفي من جهة أخرى، كما ارتبطت ضغوط العمل بطبيعة العمل الذي يؤديه المورد البشري وكذا قدرة هذا الأخير على تحمل هذه الضغوط والتأقلم معها، وعلى هذا الأساس تم طرح الإشكالية التالية:

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

1. تقديم إطار مفاهيمي لكل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي، قصد تعميق الفهم لهذين المتغيرين.
2. دراسة مقدار التغير في الرضا الوظيفي الناتج عن التغير في ضغوط العمل.
3. تحديد أثر أهم الأبعاد المشكلة لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل.

التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

فيما يلي سيتم تقديم التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة.

ضغوط العمل: رد فعل عاطفي ناتج عن تعرض الموظف لتوتر أو إجهاد عام في بيئة العمل بسبب التعرض المتكرر لعوامل تخل بالتوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرات الموظف.

عبء العمل: شعور الموظف بأنه يعمل لساعات طويلة جداً، وبطريقة نمطية وصارمة وغير مرنة.

صراع الدور: إحساس الموظف بتعارض متطلبات الوظيفة مع مبادئه الشخصية، وكذلك مع ما يطلبه منه رئيسه في العمل أو مشرفه المباشر.

العلاقات الإنسانية: قلة التفاعل بين الموظفين، وعدم تشجيع الرؤساء لمروسيهم وكذلك عدم وجود الدعم العاطفي بين زملاء العمل.

عامل الأسرة: عدم قدرة الموظف على التوفيق بين متطلبات وظيفته ومتطلبات أسرته، كعدم التوفيق بين ساعات العمل والوقت المخصص للأسرة.

بيئة العمل: شعور الموظف بعدم الارتياح بسبب الظروف المادية السيئة بالمستشفى من حرارة ودرجة الرطوبة وعدم توفر وسائل وأجهزة العمل المتطورة.

الرضا الوظيفي: شعور الموظف بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته لوظيفته.

الإطار النظري:

أولاً: ضغوط العمل

إن ضغوط العمل مرتبطة بالعمل أو الوظيفة بشكل مباشر، أي مرتبطة بعبء العمل، وعدم وجود رقابة واضحة، وكذلك وجود صراع وظيفي، إذ لضغوط العمل أثر سلبي على صحة وسلامة الموظفين بالمنظمة. وقد تختلف ردود فعل الموظفين اتجاه هذه الضغوط، لكن وإن اختلفت في حدتها فعلى العموم تعرقل الأداء الوظيفي، فقد تحدث التغيرات التنظيمية نوعاً من الضغوط النفسية مما يتسبب في الإجهاد العقلي، وهذا سيؤثر سلباً على مدى الالتزام والرضا الوظيفي، فقد أكد بعض الباحثين أن على المنظمات إزالة الإرباك الناتج عن الضغوط النفسية أو التقليل من آثاره، وكذلك الاهتمام بالعوامل التنظيمية المسؤولة عن التغير في مستوى

التوتر بالمنظمة، والحرص على التخصص وتقسيم العمل والأدوار، وجعل المسؤوليات واضحة (Krishna et al, 2015, p.280).

يرى (Lambert et al (2015) أن ضغوط العمل عبارة عن إجهاد ناتج عن التحفيز السلبي أو كاستجابة لظرف معين، أي يكون نتيجة لمحفزات سلبية تسبب التوتر للموظف، وفي نهاية المطاف ينتج الضغط، وهذا الأخير يؤدي إلى القلق والإحباط، كما يؤدي إلى الانسحاب النفسي من العمل، وانخفاض التعامل بين الموظف وزملائه، والارهاق أي مشاكل صحية وزيادة دوران العمل والتغيب (2 p). وجهة النظر هذه تتوافق مع ما أكدته (Guo et al (2015)، فضغط العمل هو إجهاد ناتج عن بيئة العمل، وكذلك العلاقات بين الموظفين. وزيادة الضغوط تؤدي إلى ظهور مظاهر سلبية بالمنظمة، إذ يتوجب التعامل مع الضغوط في الوقت المناسب (4 p).

حسب (Lu and Kuo (2016) فإن ضغوط العمل التي تثير اهتمام الباحثين هي تلك التي تؤثر على السلوك البشري وسلامته، إذ تعرف على أنها القلق المتعلق بأداء مهمة أو وظيفة معينة، وتؤثر على الصحة النفسية والجسدية للموظف، وعلى سلامته وأدائه، مما يجعله أكثر عرضة للحوادث وللإصابات في العمل (p. 11). ويمكن اعتبار ضغوط العمل أنها الشعور بعدم الارتياح من تنظيم وظيفة معينة، وهي عبارة عن مستويات مرتفعة من التوتر، ناتجة عن غياب تعزيز السلوك البشري، وكذلك الشعور بارتفاع عبء العمل، أو أن هذا العبء لا يتوافق مع قدرات الموظف، ولا يتماشى مع متطلبات الوظيفة (Su et al, 2016, p. 120).

تعدّ ضغوط العمل مسألة خطيرة؛ إذ تشير إلى تفاعل الموظف مع عدة عوامل تغير حالته النفسية والفسيوولوجية، فمع ازدياد حجم العمل وطبيعة المهام على الموظف التكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل، مما يجبره على العمل لأوقات أطول من المعتاد، فيؤدي إلى توليد الضغط، كما يؤدي إلى انخفاض أوقات الفراغ مما ينتج عنه انخفاض الوقت المخصص للحصول على الدعم الاجتماعي من الأصدقاء وأفراد العائلة، فالشخص عندما يكون منفرداً، يولد لديه نوعاً من الضغط يؤدي إلى انخفاض الثقة بالنفس (Deniz et al, 2015, p. 370).

أكد أبو بكر (2004) أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسة لضغوط العمل هي: **عنصر المثير**: ويحتوي على المثيرات الأولوية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد. و**عنصر الاستجابة**: ويمثل هذا العنصر ردود الفعل الفزيولوجية والنفسية والسلوكية، التي يبديها الفرد كالقلق والتوتر والإحباط وغيرها. و**عنصر التفاعل**: أي التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة (ص. 134). كما توجد ثلاث مناطق للضغوط التي يمكن أن يتعرض لها الفرد وهي: **المنطقة الأولى للضغوط** وهي منطقة الضغوط الإيجابية، والتي تعني ذلك القدر من الضغوط الذي يؤدي إلى تحسين صحة وأداء الفرد وتجعله راضياً، وتتأثر هذه المنطقة بمستويات الطاقة البدنية للفرد، وبخبرته وقوة شخصيته، وموقع العمل الذي يشغله؛ أما **المنطقة الثانية للضغوط** فهي منطقة الضغوط السلبية الزائدة، والمقصود بها: ذلك القدر من الضغوط السلبية الذي يزيد عن قدرة وتحمل الفرد له، فعندما يتعرض الفرد لضغوط متزايدة، نتيجة لمرض مزمن أو لاستمرار من رئيس مباشر في العمل، فعندئذ تكون الضغوط السلبية متزايدة؛ بينما **المنطقة الثالثة**

للضغوط هي منطقة الضغوط السلبية المنخفضة، وهي عبارة عن ذلك القدر من الضغوط التي يتعرض لها الفرد ويكون تأثيرها محدودًا فهي لا تحمس الفرد على الأداء كما أنها لا تخلق لديه الدافع أو الحافز على تحدي الصعاب (الصيرفي، 2007، ص. 319).

أدرج العميان (2001) عدة مصادر لضغوط العمل وصنّفها حسب مجموعات، فصنّفها إلى مصادر فردية أي شخصية، وهي عوامل في حياة الفرد، يمكن أن تولّد له الضغوط، ومن هذه المصادر الأحداث التي تؤثر في أسرة الفرد، وعاداته الاجتماعية وحياته الخاصة، التي قد تسبّب ارتفاع مستوى الضغط إلى حد يتجاوز المقياس العادي للتوافق معها. أما المصدر الثاني فهو المصادر التنظيمية ومن أمثلتها عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي، ومشاكل الخضوع للسلطة، والتنافس على الموارد، واختلال بيئة العمل المادية، بالإضافة إلى الضغوط الناتجة عن العمل ضمن جماعة واختلال العلاقات الشخصية للموظف مع زملائه في العمل، وعدم قدرته على إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصداقة، علاوة على ما سبق فضغوط العمل وغموض الدور وصراعه قد يكونان مصدرًا من مصادر ضغوط العمل (ص. 162).

ثانياً: الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي من المواضيع المهمة التي استقطبت اهتمام العديد من الباحثين، كونه مرتبطاً بالدخل وظروف العمل، وكذلك فرص الترقية والجهد المطلوب لشاغل الوظيفة، وكذا الامكانيات الذاتية للفرد. فالرضا الوظيفي عامل فعّال في الحياة العملية للفرد، فلمّا يكون هذا الأخير راضياً، يكون منتجاً وناجحاً وسعيداً في عمله. فالرضا الوظيفي: هو عبارة عن المشاعر الإيجابية للناس اتجاه وظائفهم ومختلف أبعادها، كما أنه الانسجام بين شخصية شاغل الوظيفة وخصائص العمل الذي يؤديه، كما أن الرضا الوظيفي هو النظرة الفردية ومستوى ردود الفعل العاطفية اتجاه الوظيفة التي يؤديها الفرد. بالمقابل عدم الرضا الوظيفي يؤدي إلى التعاسة وخيبة الأمل وعدم وجود الحماس، وهذا يؤدي إلى آثار سلبية على الحياة العملية للفرد، وكذلك على بيئة العمل، وعلى علاقات الفرد ليس في بيئة العمل بل وعلى مستوى العائلة والأصدقاء (Altuntaş, 2014, p. 513).

أكد Zhang et al (2015) أن الرضا الوظيفي يشير إلى موقف الموظفين تجاه عملهم أو الوظائف التي يؤدونها، وأن لبيئة العمل الدور الكبير في ظهور الرضا أو عدم الرضا الوظيفي، فالرضا لا ينتج فقط عن مدى الاقتناع بعدالة الراتب أو الترقية المتحصل عليها، بل مرتبط بكل متغير في بيئة العمل (p. 129). فالرضا الوظيفي على أنه حالة عاطفية انفعالية، ايجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو خبراته العلمية، وينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الفرد إلى أي مدى يوفّر العمل، تلك الأشياء التي يعتبرها هامة (كريم، 2004، ص. 105).

يرى شويش (2006) أنّ الرضا الوظيفي: عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وأنه ينتج عن إدراك أعمالهم الوظيفية لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، وعليه فإنّه كلما قلت الفجوة بين الإدراكيين، كلما زاد رضا العاملين، كما أنه محصلة للاتجاهات نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل في المنظمة (ص. 110). كما أن الرضا الوظيفي: هو الجانب الشعوري أو العاطفي نحو العمل وطبيعة الاقتران به، ولذا لا

يمكن رؤيته بوضوح؛ إذ إنه يتعلّق بالعواطف الكامنة لدى الفرد تجاه العمل ذاته (الفريجات وآخرون، 2006، ص. 118). بالإضافة لما سبق يمكن اعتبار الرضا الوظيفي بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح، أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة (العديلي، 2008، ص. 189).

أكد شفيق (2010) أن للرضا الوظيفي أهمية كبيرة باعتبار العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج، ومهارته تحدّد مدى كفاية التنظيم وكفاءته، إذ يرى الباحث أنّ ارتفاع درجة الرضا الوظيفي، يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى الموظفين في المنظمات المختلفة، مما يحسن من الأداء الوظيفي، كما أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين، وأن الأفراد الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقلّ عرضة لحوادث العمل، علاوة على ما سبق فإنّ الفرد ذا درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه، وخاصة مع عائلته، وكذا أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة، كما أنّ هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كانت هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج (ص. 30).

هذا وتوجد عدة عوامل قد تؤثر على درجة الرضا الوظيفي بالمنظمة، فعلى الإدارة وقادة المنظمة دراسة هذه العوامل والتحكم فيها، ومن بين أهم هذه العوامل ما يلي (عباس وعلي، 2007، ص. 177):

1. **الأجور والرواتب:** يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس هو الصحيح.
2. **محتوى العمل وتنوع المهام:** يمثل محتوى العمل وما يتضمّنه من مسؤوليات وصلاحيات ودرجات التنوّع في المهام، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحية إنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل.
3. **قدرات الفرد ومعرفة العمل:** يتوقف الأداء على متغيرين هما الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إناطة الأعمال أو المهام تتناسب مع قدرة ومعرفة الموظفين مما يؤدي إلى تدعيم أدائهم، وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك.
4. **فرص التطور والترقية المتاحة للفرد:** إنّ المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة للترقية وفقاً للكفاءة، تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ إنّ إشباع الحاجات العليا كالتطور والنمو ذات أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.
5. **نمط القيادة:** توجد علاقة بين نمط القيادة والرضا الوظيفي، فالنمط القيادي الديمقراطي مثلاً يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة.
6. **عدالة العائد:** يقارن الفرد معدل عوائده المستلمة قياسياً بمدخلاته (مهاراته، قدراته، خبراته، مستوى تعليمه) مع معدل الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم، وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعره بعدم العدالة، وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا.

الدراسات السابقة:

سيتم تقديم أهم النتائج التي توصلت إليها بعض الدراسات السابقة التي اختبرت أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي.

1. دراسة Fiori, Bollmann, and Rossier سنة 2015 بعنوان " Exploring the path through job satisfaction and lowers job stress: The which career adaptability increases "role of affect

اهتمت هذه الدراسة باختبار أثر التكيف الوظيفي وإدارة التطوير الوظيفي في المساهمة الإيجابية في رفع الرضا الوظيفي والتقليل من ضغوط العمل، فقد قام الباحثون بإجراء بحثهم على عينة مشكلة من 1671 موظفاً بسويسرا، وأكدت الدراسة أن ارتفاع قدرة التكيف للموظف يؤدي إلى التقليل من ضغوط العمل وارتفاع الرضا الوظيفي، لأن المشاعر السلبية للأفراد اتجاه بيئة العمل منخفضة، أي أن التكيف الوظيفي يؤدي إلى انخفاض مستويات الإجهاد، ويتبعه ظهور مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي، لذا فهذه الدراسة أكدت على ضرورة جعل التكيف الوظيفي كمورد للتنظيم يعزز قدرة الأفراد على مواجهة ضغوط العمل.

2. دراسة Jou, Kuo, and Tang سنة 2013 بعنوان " A study of job stress and turnover "tendency among air traffic controllers: The mediating effects of job satisfaction

هدفت هذه الدراسة الى اختبار أثر ضغوط العمل على دوران العمل من خلال التأثير على الرضا الوظيفي بشركة الطيران التايوانية، حيث قام الباحثون بتوزيع 300 استبانة على الموظفين بجميع وحدات هذه الشركة، وتم استرداد 189 استبانة. أوضحت نتائج هذه الدراسة أن ضغوط العمل تؤثر على الرضا الوظيفي سلبياً مما يؤدي إلى زيادة دوران العمل، فكل من عبء العمل وغموض الدور والعلاقات الإنسانية، وكذلك بيئة العمل لها أثر على الرضا الوظيفي بالإضافة إلى وجود أثر لعامل الأسرة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين ظروف العمل والتقليل من عبئه، وكذلك توسيع دور الأسرة في جعل الموظف قادراً على ممارسة عمله بطريقة أفضل.

3. دراسة Trivellas, Reklitis, and Platis سنة 2013 بعنوان " The effect of job related "stress on employees' satisfaction: A survey in Health Care

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لهيئة التمريض بالمستشفيات اليونانية، إذ عدّ الباحثون ضغوط العمل إحدى المخاطر الصحية، التي قد يتعرض لها الموظف، كما عدّوا الرضا الوظيفي عاملاً حاسماً في توفير خدمات ذات جودة عالية وأداء متميز. قام الباحثون بتوزيع 271 استبانة على الممرضات بالمستشفيات اليونانية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن للصراع وعبء العمل وبيئته المادية والعلاقات الإنسانية والتطوير الوظيفي أثراً على الرضا الوظيفي، وأكد الباحثون في هذه الدراسة على ضرورة الاهتمام أكثر ببيئة العمل وتحسينها وتعزيز الرضا الوظيفي عن طريق كل من المكافآت والأمن الوظيفي.

4. دراسة Iqbal and Waseem سنة 2012 بعنوان " Impact of Job Stress on Job Authority: An Empirical Satisfaction among Air Traffic Controllers of Civil Aviation "Study from Pakistan

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى مراقبي الحركة الجوية للطيران المدني بباكستان. إذ تم توزيع 134 استبانة على عينة عنقودية من الموظفين بمراقبة الطيران المدني بباكستان. توصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، إذ إن الموظفين الذين يعانون من مستوى عالٍ جداً من ضغوط العمل كان مستوى الرضا الوظيفي لديهم منخفضاً جداً. ومن أهم التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة، أنه يجب خفض التوتر لدى الموظفين، كما يجب إجراء دراسات نوعية في نفس المجال تساعد على إيجاد طرق جيدة للتخفيف من حدة ضغوط العمل.

5. دراسة Mansoor, Fida, Nasir, and Ahmad سنة 2011 بعنوان " The Impact of Job A Study on Telecommunication Sector of Stress on Employee Job Satisfaction "Pakistan

تمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في اختبار أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بقطاع الاتصالات بباكستان. إذ تم توزيع 134 استبانة على موظفي قطاع الاتصالات بباكستان. توصلت نتائج الدراسة إلى أن ضغوط العمل، والتي تم قياسها من خلال صراع الدور وعبء العمل والبيئة المادية تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي لموظفي هذا القطاع، لأن هذه الضغوط تؤدي إلى إجهاد الموظفين، مما يخلق عدم الرضا الوظيفي لديهم، والذي قد يدفعهم للبحث عن عمل آخر. ومن أهم التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة أنه يجب إجراء دراسات أخرى من أجل اكتشاف الأسباب التي تؤدي إلى ظهور التوتر لدى الموظفين بهذا القطاع، لأن المتغيرات المدروسة تعد غير كافية لعلاج المشكلة من جذورها، كما أن عينة الدراسة كانت صغيرة جداً فيجب إجراء دراسة على عينة حجمها كبير حتى تمثل مجتمع الدراسة بطريقة جيدة.

6. دراسة شفيق سنة 2010 بعنوان "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية - دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء والغاز جيجل".

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية. وقد اتبعت المنهج الوصفي التحليلي، فأكد الباحث أن طبيعة الأثر الذي تخلفه ضغوط العمل على الرضا الوظيفي تحدده مستويات الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري، وكذا معدل تكرارها واستمرارها، فإذا كانت مستويات هذه الضغوط مرتفعة ومعدل تكرارها كبير وتستغرق وقتاً طويلاً فمن المتوقع أن تؤثر سلباً على شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي، أما إذا كانت مستوياتها معتدلة ومعدل تكرارها واستمرارها صغيراً فمن المتوقع أن تؤثر بالإيجاب على الرضا الوظيفي. ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة طردية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي؛ لأنه يجعل المورد البشري ينظر إلى وظيفته بافتخار وعلى أنها مصدر للتحدي والإثارة.

7. دراسة Kim, Murrmann and Lee سنة 2009 بعنوان " Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees"

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي، وضغوط الدور عبارة عن ضغوط العمل الناتجة عن صراع الدور وكذلك غموضه لدى موظفي فندق بكوريا، وكانت هذه الدراسة كمية، استخدم الباحثون الاستبانة لإتمامها، شملت عينة الدراسة 320 موظفاً، وكانت نسبة الإجابة على الاستبانة تقدر بـ 64٪، توصلت نتائج الدراسة إلى أنه على الرغم من أن للذكور ضغوط دور أعلى من الإناث إلا أن الأثر السلبي لصراع الدور وغموضه على الرضا الوظيفي كان أعلى عند الإناث مقارنة بالذكور. كما توصلت الدراسة إلى أنه لا علاقة للمستوى الوظيفي بأثر غموض وصراع الدور على الرضا الوظيفي، على الرغم من الأثر السلبي لغموض وصراع الدور على الرضا الوظيفي. ومن أهم التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة، أنه يجب العمل على تخفيض هذه الضغوط عن طريق تدريب الموظفين، وكذا العمل على بناء اتصال على قواعد مدروسة، تخفض من شكاوي العملاء وتقلص من ضغط العمل.

8. دراسة Lu, Chang, and Wu سنة 2007 بعنوان " Relationships between Professional Commitment, Job Satisfaction, and Work Stress in Public Health Nurses In Taiwan"

كان الغرض الرئيس من هذه الدراسة هو تقييم العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين الالتزام المهني والرضا الوظيفي وضغوط العمل لدى ممرضات القطاع الصحي العام في تايوان. وبهدف دراسة هذه العلاقة تم توزيع 1000 استبانة على الممرضات وتم الإجابة على 90 % من الاستبانات الموزعة. أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر كبير وإيجابي ومباشر للالتزام المهني على الرضا الوظيفي، بينما ضغوط العمل تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي، كما يوجد أثر غير مباشر للالتزام المهني على ضغوط العمل من خلال الرضا الوظيفي. أكدت نتائج الدراسة أن كل من الرضا الوظيفي والالتزام المهني متغيرات مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بضغوط العمل، إذ على المستشفيات أن تهتم كثيراً بهذه العوامل وتحاول التقليل من ضغوط العمل.

9. دراسة حجاج سنة 2007 بعنوان " تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون في مهنة التمريض بمستشفيات قطاع غزة بفلسطين، كما هدفت إلى التعرف على مدى وجود علاقة بين ضغوط العمل، وكل من الانتماء والرضا الوظيفي، وكذا اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية. توصلت نتائج الدراسة إلى أن الموظفين بمهنة التمريض يعانون من مستويات مرتفعة جداً من ضغوط العمل، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل وكل من الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية. ومن أهم التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة هي تحسين الظروف المادية لبيئة العمل وتحسين نظام الحوافز والترقيات وتخفيض عبء العمل عن طريق التوصيف الجيد للوظائف.

الدراسة الحالية ركزت على منظمة من نوع خاص وهي المستشفى، فالموظفون في هذا النوع من المنظمات يقدمون خدمات ذات طابع حساس جداً، فأى خطأ أو إهمال أو تقصير في الأداء الوظيفي سنج عنه عواقب وخيمة قد تتسبب في القضاء على حياة الأفراد، لذا تمت دراسة ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي في هذا النوع من المنظمات، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة لم تركز على ضغوط العمل الناتجة فقط عن البيئة الداخلية للمستشفى بل الضغوط الناتجة أيضاً عن البيئة الخارجية كعامل الأسرة، وكذلك الضغوط الناتجة عن تفاعل بين متغيرات البيئتين الداخليّة والخارجيّة كالعلاقات الإنسانيّة بين الموظفين فهي ناتجة عن كل من ثقافة المستشفى وثقافة المجتمع ككل.

استناداً إلى ما توصلت إليه نتائج الدراسات السابقة تقترح الباحثتان الفرضية الرئيسة التالية:

H1 : لضغوط العمل أثر سلبيّ على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العموميّة الاستشفائيّة لولاية جيجل.

هذه الفرضية تم تقسيمها إلى فرضيات فرعية كالآتي:

H1a : لعبء العمل أثر سلبيّ على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العموميّة الاستشفائيّة لولاية جيجل.

H1b : لصراع الدور العمل أثر سلبيّ على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العموميّة الاستشفائيّة لولاية جيجل.

H1c : للعلاقات الإنسانيّة أثر سلبيّ على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العموميّة الاستشفائيّة لولاية جيجل.

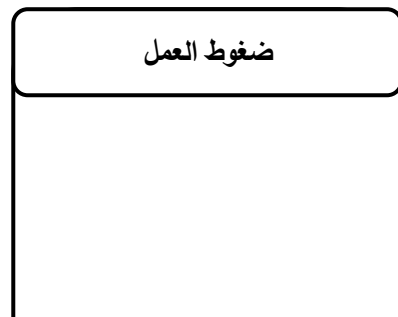
H1d : لعامل الأسرة أثر سلبيّ على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العموميّة الاستشفائيّة لولاية جيجل.

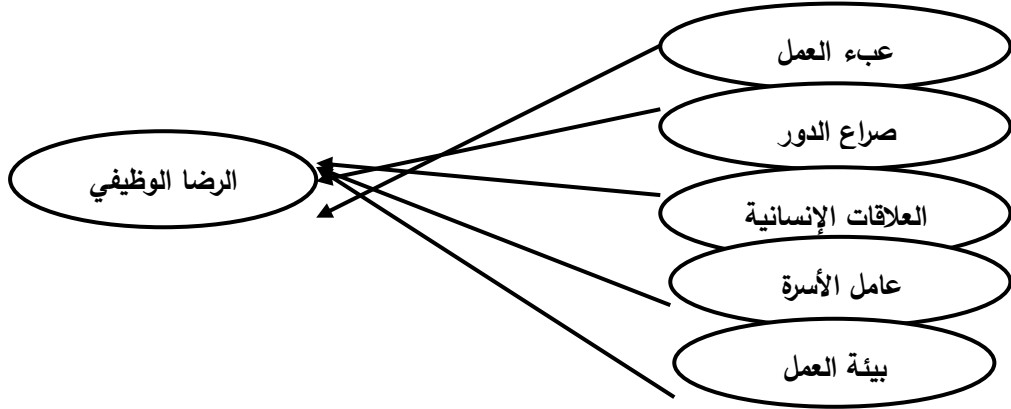
H1e : لبيئة العمل أثر سلبيّ على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العموميّة الاستشفائيّة لولاية جيجل.

نموذج الدراسة:

لدراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي تقترح الباحثتان النموذج الموضح بالشكل أدناه، إذ تم تقسيم ضغوط العمل إلى خمسة أبعاد هي: عبء العمل، صراع الدور، العلاقات الإنسانيّة، عامل الأسرة، وبيئة العمل.

الشكل (1): نموذج الدراسة





المصدر: من إعداد الباحثين.

منهجية الدراسة:

نوع الدراسة:

الدراسة الحالية عبارة عن بحث تمهيدي لاستخدام المعلومات الثانوية في الجانب النظري لتعميق فهم متغيرات الدراسة. كما أنّ الدراسة بحث ارتباطي وتدرس قيمة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، باستخدام معادلة خط الانحدار. بالإضافة إلى أن هذه الدراسة دراسة كمية، فقد تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع بيانات لقياس متغيرات الدراسة، والمتمثلة في كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة هو موظفو المؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية جيجل، والذين بلغ عددهم حوالي 517 موظفاً، إذ تمّ توزيع الاستبانة على كل من الأطباء والمرضى وكذلك المخبريين، حيث يمثلون حلقة الوصل بين إدارة المستشفى والمرضى، الذين يمثلون أهم فئة من أصحاب المصالح بالنسبة للمستشفى، كما أنّه تمّ اختيار هذا المجتمع بسبب طبيعة العمل، الذي تنتج عنه عدة ضغوط كالتعرّض للإصابة بالمرض عن طريق انتقاله من المرضى، وكذلك العمل لفترات متأخرة تستوجب القدرة على الاحتمال.

تمّ توزيع الاستبانة على عينة مائة من الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، إذ تمّ توزيع 140 استبانة، تم استرداد 127 واحداً منها، واستبعدت 8 استبانات، بسبب عدم الإجابة على كل العبارات، فكان 119 استبانة صالحة للقيام بعملية التحليل واختبار مدى صحة الفرضيات، أي كان معدل الاسترداد ب 85%.

أسلوب الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات حول كل من ضغوط العمل والرضا بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، فاستناداً إلى الدراسات السابقة تمّ تطوير الاستبانة، وتمّ استخدام مقياس Likert

الخماسي لقياس متغيرات الدراسة. تضمن الاستبانة جزأين، الجزء الأول عبارة عن المتغيرات الديموغرافية، بينما الجزء الثاني فقد تضمن 21 فقرة، تقيس ضغوط العمل والرضا الوظيفي، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (1): مصادر تطوير مقياس الدراسة

عدد العبارات	المصدر	المتغير
3	Krishna., et al, 2015 ; Jou., et al, 2013	عبء العمل
3	Krishna., et al, 2015 ; Jou., et al, 2013	صراع الدور
3	Jou., et al, 2013 ؛ أبو حماد، 2015؛ أبو سلوت، 2014	العلاقات الإنسانية
3	Jou., et al, 2013 ؛ بنات، 2009	عامل الأسرة
3	أبو حماد، 2015؛ أبو سلوت، 2014 ؛Jou., et al, 2013 ؛ Klassen., et al, 2009	بيئة العمل
6	Singhapakdi., et al, 2014 ; Klassen., et al, 2009	الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثين.

نتائج الدراسة:

خصائص عينة الدراسة:

شملت العينة 119 موظفاً، 68.0% (81 موظف) من المجيبين كانوا ذكورا، أما الإناث فيمثلون 32.0% (38 موظفة). وبهذا كانت النسبة الأكبر للمجيبين ذكورا. كما أنّ جزءاً كبيراً من الموظفين في المؤسسة الاستشفائية كانت أعمارهم بين 40-49 سنة بنسبة 40.7% من المجيبين على الاستبانة. وكان توزيع المجيبين حسب العمر كما يلي: الذين تتراوح أعمارهم بين 18-29 سنة بنسبة 21.0%، الذين أعمارهم بين 30-39 سنة بنسبتهم 33.0%، الذين أعمارهم بين 50-59 سنة بنسبتهم 5.3%. بينما توزيع المجيبين حسب الدخل كان كما يلي: الموظفون الذين يقل دخلهم عن 20000 دج كانت نسبتهم 15.0%، أما الذين يتراوح دخلهم بين 20000-40000 دج فكانت نسبتهم 63.0%، والذين يتراوح دخلهم بين 40001-60000 دج فكانت نسبتهم تمثل 18.0%، بينما الموظفون الذين يزيد دخلهم عن 60000 دج فتمثلت نسبتهم 4.0%. أما فيما يخص توزيع العينة حسب المستوى التعليمي فكان 9.7% من الموظفين من ذوي التعليم الثانوي، بينما الذين يمتلكون مستوى جامعيًا كانت نسبتهم 79.3%، أما أصحاب الدراسات العليا فيمثلون نسبة 11.0%.

صدق وثبات أداة الدراسة:

✓ الصدق البنائي لأداة الدراسة:

الجدول رقم (2): الصدق البنائي لأداة الدراسة

المتغير	العبارة	عدد الحالات	Sig. (2-tailed)	معامل ارتباط العبارة
---------	---------	-------------	-----------------	----------------------

,889**	,000	119	عبء العمل 1	عبء العمل
,919**	,000	119	عبء العمل 2	
,928**	,000	119	عبء العمل 3	
,887**	,000	119	صراع الدور 1	صراع الدور
,886**	,000	119	صراع الدور 2	
,874**	,000	119	صراع الدور 3	
,839**	,000	119	العلاقات الإنسانية 1	العلاقات الإنسانية
,820**	,000	119	العلاقات الإنسانية 2	
,871**	,000	119	العلاقات الإنسانية 3	
,926**	,000	119	عامل الأسرة 1	عامل الأسرة
,898**	,000	119	عامل الأسرة 2	
,892**	,000	119	عامل الأسرة 3	
,915**	,000	119	بيئة العمل 1	بيئة العمل
,927**	,000	119	بيئة العمل 2	
,859**	,000	119	بيئة العمل 3	
,705**	,000	119	الرضا الوظيفي 1	الرضا الوظيفي
,708**	,000	119	الرضا الوظيفي 2	
,750**	,000	119	الرضا الوظيفي 3	
,626**	,000	119	الرضا الوظيفي 4	
,745**	,000	119	الرضا الوظيفي 5	
,862**	,000	119	الرضا الوظيفي 6	

المصدر: من إعداد الباحثين.

نلاحظ من الجدول أن مستوى الدلالة بالنسبة لكل العبارات $0,000 = \text{Sig. (2-tailed)}$ كما أن معامل الارتباط بالنسبة لكل عبارة أكبر من $0,50$ إذاً صدق أداة الدراسة محقق، إذ أكد Sutton (2008) أنه إذا كان معامل الارتباط بـ $0,50$ أكبر من فهذا مؤشر على وجود صدق أداة الدراسة.

✓ ثبات أداة الدراسة:

يمثل الجدول رقم (3) نتائج دراسة ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha.

الجدول رقم (3): معامل الثبات Cronbach's Alpha

المتغيرات	عدد الحالات	عدد العبارات	معامل الثبات Cronbach's Alpha
عبء العمل	119	3	,889
صراع الدور	119	3	,857

العلاقات الإنسانية	119	3	،792
عامل الأسرة	119	3	،886
بيئة العمل	119	3	،892
الرضا الوظيفي	119	6	،787

المصدر: من إعداد الباحثين.

حسب ما هو موضح بالجدول رقم (3) مقياس الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا محصور بين 0,787 و 0,892 وهو أكبر من 0,707 وهذا يعدّ مؤشراً جيداً ودليلاً على ملاءمة الأداة لقياس متغيرات الدراسة، فقد أكد (Joseph and Rosemary 2003) أنه إذا كان المعامل "كرونباخ ألفا" أكبر من 0.70 فهذا مؤشر جيد لثبات أداة الدراسة.

✓ طبيعة توزيع متغيرات الدراسة:

الجدول رقم (4): معاملي الالتواء والتفطح

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفطح
عبء العمل	801,	-،791
صراع الدور	279,	-1,321
العلاقات الإنسانية	1,638	1,953
عامل الأسرة	559,	-1,168
بيئة العمل	-،248	-،688
الرضا الوظيفي	-،214	-،279

المصدر: من إعداد الباحثين.

حتى يتم استخدام الاختبارات المعلمية لاختبار مدى صحة فرضيات الدراسة، يجب أن تخضع متغيرات الدراسة إلى التوزيع الطبيعي، ويتحقق هذا الشرط إذا ما كان معامل الالتواء (برسون) محصوراً بين [3-، 3]، أما معامل التفطح فأقل من 20 (Brown, 2008).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الالتواء يتراوح بين -،248 و 1,638، أي ينتمي إلى [3-، 3]، ومعامل التفطح أقل من 20، فمتغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، وبهذا يمكن متابعة الدراسة واختبار صحة الفرضيات باستخدام الاختبارات المعلمية.

اختبار صحة فرضيات الدراسة:

اختبار صحة فرضية أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي:

يوضح الجدول رقم (5) نتائج تحليل التباين للانحدار، المتغير التابع هو الرضا الوظيفي أما المتغير المستقل فهو ضغوط العمل.

الجدول (5): نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variances) (المتغير التابع = الرضا الوظيفي)

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R ²	مستوى دلالة F	قيمة F المحسوبة	متوسط المبعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
،445-	،198	000,	15,554	16,345	5	16,345	1 الانحدار	
				1,051	113	66,204	الخطأ المتبقي	
					118	82,549	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين.

نلاحظ من الجدول أن مستوى الدلالة F يساوي 000، إذاً نموذج الدراسة ذو دلالة إحصائية، ولضغوط العمل أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل. إذ إن معامل التحديد يساوي 198، أي أن 19.8% من التغير في الرضا الوظيفي ناتج عن التغير في ضغوط العمل. وبما أن معامل الارتباط سالب، فالأثر سلبي أي هذا دليل على العلاقة العكسية بين المتغيرين. إذاً الفرضية التالية مقبولة:

H1 : لضغوط العمل أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، مقبولة.

سيتم اختبار أثر كل بعد من أبعاد ضغوط العمل على الرضا الوظيفي باستخدام الانحدار المتعدد والنتائج المتحصّل عليها مدرجة بالجدول رقم (6).

الجدول رقم (6): نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار أثر أبعاد ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية		المعاملات غير النمطية		النموذج Model	
		Beta	الخطأ المعياري	B			
،000	10,890		،487	5300	1 ثابت Constant		
،003	-1,770	،-213	،150	،-266	عبء العمل		
،322	،-998	،-136	،133	،-133	صراع الدور		
،964	،045	،005	،114	،005	العلاقات الإنسانية		
،970	،-038	،-005	،134	،-005	عامل الأسرة		
،001	-2,016	،-297	،156	،-315	بيئة العمل		

المصدر: من إعداد الباحثين.

تبين نتائج تحليل الانحدار المتعدد ما يلي:

1. لعب العمل أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، لأن مستوى الدلالة $T=,003 < 0,05$ ، كما أن المعاملات النمطية $Beta = -,213$ ، أي أن نسبة أثر عبء العمل على الرضا الوظيفي يساوي 21,3%، إذن الفرضية التالية مقبولة:
H1a : لعب العمل أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، مقبولة.
2. ليس لصراع الدور أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، لأن مستوى الدلالة $T=,322 > 0,05$ ، إذاً الفرضية التالية مرفوضة:
H1b : لصراع الدور أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، مرفوضة.
3. ليس للعلاقات الإنسانية أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، لأن مستوى الدلالة $T=,964 > 0,05$ ، إذاً الفرضية التالية مرفوضة:
H1c : للعلاقات الإنسانية أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، مرفوضة.
4. ليس لعامل الأسرة أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، لأن مستوى الدلالة $T=,970 > 0,05$ ، إذاً الفرضية التالية مرفوضة:
H1d : لعامل الأسرة أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، مرفوضة.
5. لبيئة العمل أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، لأن مستوى الدلالة $T=,001 < 0,05$ ، كما أن المعاملات النمطية $Beta = -,297$ ، أي أن نسبة أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي يساوي 29,7%، إذاً الفرضية التالية مقبولة:
H1e : لبيئة العمل أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، مقبولة.

تفسير نتائج الدراسة:

يمكن تفسير النتائج المتوصل إليها على النحو الآتي:

1. لضغوط العمل أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، هذه النتيجة تتوافق مع دراسة (Fiori, Bollmann, and Rossier (2015) و دراسة (Waseem (2012) ودراسة شفيق (2010) ودراسة (Lu, Chang, and Wu (2007) ، ويمكن إرجاع ذلك

- إلى الارتفاع النسبي في ضغوط العمل عن الحد، الذي يستطيع الموظف تحمله، والنتائج عن طبيعة الخدمة المقدمة، والتي تستدعي التأهب الدائم لأية حالة طارئة، بالإضافة إلى تركيز الموظف على ظروف العمل، وما ينتج عنها من ضغوط وإهمال السعي في تحقيق أهداف المستشفى.
2. لعب العمل أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، هذه النتيجة تتوافق مع النتائج المتحصل عليها بدراسة (Jou, Kuo, and Tang (2013) ودراسة (Mansoor, Fida, Nasir, and Ahmad (2011)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن سياسة التوظيف بالمستشفى لا تتم حسب أساليب علمية وبطريقة موضوعية، إذ لا يتم اختيار الموظف عن طريق الكفاءة والقدرة على تحمل أعباء العمل، بالإضافة إلى نقص تدريب وتنمية قدرات الموظف على تحمل أعباء العمل الموكلة إليه.
3. ليس لصراع الدور أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، هذه النتيجة تختلف عما توصلت إليه دراسة (Trivellas, Reklitis, and Platis (2013) ودراسة (Mansoor, Fida, Nasir, and Ahmad (2011)، إذ يمكن تفسير ذلك بأن توصيف الوظائف قد تم بطريقة جيدة بهذا المستشفى، إذ لا يوجد تداخل في الأدوار وتداخل بين أنشطة الوظائف، فيستطيع الموظف التركيز في الأنشطة الدقيقة والمتعلقة بوظيفته.
4. ليس للعلاقات الإنسانية أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، وتختلف هذه النتيجة عما توصل إليه (Jou, Kuo, and Tang (2013)، وهذا دليل على التفاعل الإيجابي بين الرؤساء والتابعين لهم، وكذلك على العلاقات الحسنة بين الزملاء، وضمن فريق العمل الواحد، لأن طبيعة العمل بالمستشفى تستلزم العمل ضمن فريق عمل، كما أن هذا دليل على أن المشرف يقوم بتوجيه المرؤوسين بطريقة يسودها جو من الهدوء والليونة في التعامل مما جعل من العلاقات الإنسانية عاملاً لا يمارس تأثيرات سلبية على الرضا الوظيفي.
5. ليس لعامل الأسرة أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، هذه النتيجة تختلف عما توصلت إليه دراسة (Kim, Murrmann and Lee (2009)، وهذا دليل على أن الموظفين قادرين على التوفيق بين متطلبات العمل ومتطلبات أفراد أسرهم، كما أن هذا دليل على أنه لا يوجد فرق كبير بين المناخ التنظيمي وجو الأسرة.
6. لبيئة العمل أثر سلبي على الرضا الوظيفي لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، هذه النتيجة تتوافق مع النتيجة التي توصل إليها (Trivellas, Reklitis, and Platis (2013) ودراسة حجاج (2007)، وهذا دليل على أن الظروف المادية للمستشفى غير ملائمة، بالإضافة إلى قدم الأجهزة الطبية وقدم المستشفى، مما يجعل نسبة الرطوبة مرتفعة به، وكذلك عدم تخلصه من النفايات الطبية بطريقة سليمة، إذ يتم حرقها مما يعرض الموظف إلى التأثير السلبي بالتلوث الناتج عن عملية الحرق.

التوصيات:

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها بهذه الدراسة تقترح الباحثان مجموعة توصيات على المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية جيجل للتقليل من ضغوط العمل وتحسين الرضا الوظيفي لموظفيها، ويمكن إدراج أهم هذه التوصيات في النقاط التالية:

1. يجب تحسين الظروف المادية بالمستشفى، عن طريق ضبط كل من الحرارة والرطوبة، وكذلك الاهتمام أكثر بالأجور والمكافآت وتحديث الأجهزة المستخدمة بالمستشفى.
2. على إدارة المستشفى توفير ظروف عمل صحية، وإيجاد طريقة صحية لصرف النفايات الطبية للمستشفى.
3. دعم جو العمل الذي تسوده علاقات إنسانية طيبة بين الموظفين، بتعزيز الاحترام والتقدير المتبادل، عن طريق وضع برامج الخدمات الاجتماعية تسمح باجتماع والتقاء الموظفين مع بعضهم البعض خارج أوقات العمل.
4. بما أنّ صراع الدور لا يؤثر على الرضا الوظيفي، فعلى إدارة المستشفى استغلال هذه النقطة بالعمل على توطيد العلاقة بين المشرف المباشر ومرؤوسيه للتأثير فيهم، وتوجيههم بطريقة تسمح برفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

قائمة المراجع:

مراجع باللغة العربية:

- أبو بكر، م. (2004). إدارة الموارد البشرية (مدخل تحقيق الميزة التنافسية). الدار الجامعية، الإسكندرية.
- أبو حماد، ع، خ. (2015). "مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الإنجاز لديهم". مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية التربية، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين.
- أبو سلوت، س، م، أ. (2014). "درجة ممارسة مديري المناطق التعليمية التابعة لوكالة الغوث بمحافظة غزة إدارة التغيير من وجهة نظر مرؤوسيه، وعلاقتها بضغط العمل لديهم". مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية التربية، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين.
- بنات، ع، س. (2009). "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة". مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية التجارة، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين.
- حجاج، خ. (2007). "تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة". مجلة جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 9، 2، 95-118.
- كريم، ح. (2004). سلوك تنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال - . دار الحامد، عمان.
- عباس، س، م،، وعلي، ع، ح. (2007). إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل، عمان.
- العديلي، ن، م. (2008). السلوك الإنساني والتنظيمي. معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- العميان، م، س. (2001). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الطبعة الأولى، دار وائل، عمان.

الفريجات، خ، ك، ح، وآخرون. (2006). **السلوك التنظيمي - مفاهيم معاصرة**-. الطبعة الأولى، دار الإثراء، عمان.

الصيرفي، م. (2007). **السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)**. الطبعة الأولى، دار الوفاء، الإسكندرية.
شويش، م، ن. (2006). **إدارة الموارد البشرية - إدارة الأفراد**-. الطبعة الأولى، دار الشروق، عمان.
شفيق، ش. (2010). "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية -دراسة ميدانية بمؤسسة الكهرباء (سونلغاز) بجيجل". مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس.

مراجع باللغة الأجنبية:

- Altuntaş, S. (2014). "Factors affecting the job satisfaction levels and quit intentions of academic nurses". **Nurse Education Today**, 34, 513–519.
- Brown. S. (2008). "Measures of Shape: Skewness and Kurtosis". Oak Road Systems.
- Deniz, N., Noyan, A., Ertosun, O, G. (2015). "Linking person-job fit to job stress: The mediating effect of perceived person-organization fit". **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 207, 369 – 376.
- Fiori, M., Bollmann, G., & Rossier, J. (2015). "Exploring the path through which career adaptability increases job satisfaction and lowers job stress: The role of affect". **Journal of Vocational Behavior**, 91, 113–121.
- Guo, J., Chen, J., Fu, J., Ge, X., Chen, M., & liu, Y. (2015). "Structural empowerment, Job stress and Burnout of nurses in China". **Applied Nursing Research**, 15, 1- 17.
- Iqbal, M., & Waseem, M, A. (2012). "Impact of Job Stress on Job Satisfaction among Air Traffic Controllers of Civil Aviation Authority: An Empirical Study from Pakistan". **International Journal of Human Resource Studies**, 2, 2, 53- 70.
- Joseph, A, G., & Rosemary, R, G. (2003). "Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales". **Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education**, The Ohio State University, Columbus, 82- 88.
- Jou, R., Kuo, C., & Tang, M. (2013). "A study of job stress and turnover tendency among air traffic controllers: The mediating effects of job satisfaction". **Transportation Research**, Part E 57, 95–104.
- Kim, B, P., Murrmann, S, K., & Lee, G. (2009). "Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees". **International Journal of Hospitality Management**, 28, 612–619.
- Klassen, R, M., Foster, R, Y., Rajani, S., & Bowman, C. (2009). "Teaching in the Yukon: Exploring teachers' efficacy beliefs, stress, and job satisfaction in a

- remote setting”. **International Journal of Educational Research**, 48, 381–394.
- Krishna, O. B., Maiti, J., Ray, P. K., Samanta, B., Mandal, S., & Sarkar, S. (2015). "Measurement and Modeling of Job Stress of Electric Overhead Traveling Crane Operators". **Safety and Health at Work**, 6, 279-288.
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2015). “Social support’s relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment”. **The Social Science Journal**, 1-11.
- Lu, C., & Kuo, S. (2016). “The effect of job stress on self-reported safety behavior In container terminal operations: The moderating role of emotional intelligence”. **Transportation Research**, 37, 10–26.
- Lu, K., Chang, L., & Wu, H. (2007). “Relationships between Professional Commitment, Job Satisfaction, and work Stress In Public Health Nurses in Taiwan”. **Journal of Professional Nursing**, 23, 2, 110–116.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., & Ahmad, Z. (2011). “The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan”. **Journal of Business Studies Quarterly**, 2, 3, 50-56.
- Singhapakdi, A., Sirgy, M. J., Lee, D., Senasu, K., Yu, G. B., & Nisius, A. M. (2014). "Gender disparity in job satisfaction of Western versus Asian managers". **Journal of Business Research**, 67, 1257–1266.
- Su, S., Chiou, S., Huang, N., Huang, C., Chiang, J., & Chien, L. (2016). “Association between Pap smear screening and job stress in Taiwanese nurses”. **European Journal of Oncology Nursing**, 20, 119- 124.
- Sutton, J. E. (2008). “A test of the reliability and validity of the life-events calendar method using OHIO prisoners”, **The Ohio State University**, Proquest LLC, United States.
- Trivellas, P., Reklitis, P., & Platis, C. (2013). “The effect of job related stress on employees' satisfaction: A survey in Health Care”. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 73, 718 – 726.
- Zhang, L., You, L., Liu, K., Zheng, J., Fang, J., Lu, M., Lv, A., Wang, J., Wang, S., Wu, X., Zhu, X., & Bu, X. (2015). “The association of Chinese hospital work environment with nurse burnout, job satisfaction, and intention to leave”. **Nurs Outlook**, 6 2, 1 2 8- 13 7.