

## الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود محددة المدة

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة

### *Professional Pressures and their relation to job satisfaction among workers with a fixed-term contract system*

Doctorant: Belouadah Abdelouahab

Professeur: diaf zinedine

Université de M'sila-Algérie

أ. بلواضح عبد الوهاب

أ.د ضياف زين الدين

جامعة المسيلة-الجزائر

البريد الإلكتروني: [belouadah.abdou@gmail.com](mailto:belouadah.abdou@gmail.com)

#### ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة.. وكشفت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية بين كل من أبعاد الضغوط المهنية الثلاثة: بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة و بعد العلاقات الإنسانية في العمل وبعدهم الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة. ومنه وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة. الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الرضا الوظيفي، العمال بنظام العقود محددة المدة.

#### Summary:

*This study aimed at finding out the relationship between professional pressures and the job satisfaction among employees of the fixed-term contract system in The establishment public of health of proximity of bousaada. The results of the study revealed There is an inverse correlation between each of the dimensions of the three professional pressures: after the pressures of private life events and after the human relations in the work and after the fear of job loss and job satisfaction among the employees of the system of contracts fixed term in The establishment public. There is an inverse correlation between professional pressures and job satisfaction among employees of the fixed-term contract system in The establishment public of health of proximity of bousaada.*

**Keywords:** professional pressures, job satisfaction, employees of the fixed-term contract system.

## 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 الاجتماعي 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، الاجتماعية 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 والاجتماعية ويخلق لديهم حالة من الإستياء وعدم الرضا الوظيفي .

## 1- الإشكالية:

لقد حظي العنصر البشري بالكثير من الإهتمام والبحث باعتباره 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 والاجتماعية في دراستهم للسلوك التنظيمي لوجودها في أغلب المنظمات إن لم نقل كلها لكن بنسب متفاوتة ومن بين الدراسات التي تناولت الضغوط الدراسة التي قام بها شاطر شفيق(2010) بعنوان "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية" ومن أهم نتائجها أن الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل و تتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي .بالإضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة أن ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي، ودراسة الدكتور لو كيا الهاشي (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 الاجتماعية 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 لما تسببه 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 وفعاليتها وكذا رضاه عن عمله.

ويعد الرضا الوظيفي أحد المدخل 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 يساهم 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 أداؤهم 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- هل 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 :

**- الفرضية العامة :**

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

**- 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 العمال بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

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

**3- أهمية الدراسة:**

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

- التعرف على واقع أو حالة الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة باعتباره المؤشر الأكبر دلالة عن الحالة النفسية بالنسبة للعمال .

- إلقاء الضوء على العلاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة، ومن ثم التعرف على العوامل التي قد تزيد من 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- أهداف الدراسة :**

- 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.

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

**5- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة :****- المفهوم الإجرائي للضغوط المهنية :**

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

**- 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.

**- 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.

**- 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 .

**- 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 .

**- العمال بنظام العقود محددة المدة:**

يقصد به كل العمال الذين وظفوا بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة في إطار العقود محددة المدة.

**6- الدراسات السابقة :**

**-الدراسات العربية:**

- دراسة إيمان 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 الباحثين إيمان جودة ورندة اليافي .

**-الهدف من الدراسة :**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، وبعض الخصائص الشخصية لـ130 فرد يعملون في وزارة الثقافة السورية.

**-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.

2-دراسة علوطني 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."

**-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 بضغط 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.

**-منهج الدراسة :**

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

**-نتائج الدراسة :**

توصلت الدراسة إلى أن :

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

-هناك علاقة ارتباطية بين عبء العمل والضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد مما رمى بتأثيره السليبي 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.

3- دراسة العرباوي سحنون (2009): تناول الباحث موضوع " الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية "

**-الهدف من الدراسة :**

تحديد نوع العلاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية.

- التعرف على الضغوط المهنية لأساتذة التربية البدنية و الرياضية.

-معرفة الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية في ظل الضغوط المهنية.

-معرفة أهم العراقيل والصعوبات التي تحول دون تأدية المدرس لمهامه على أحسن وجه .

**-منهج الدراسة :**

استخدم الباحث المنهج الوصفي و الذي يعتبر إحدى الوسائل لجمع المعلومات. وتم اختيار الثانويات بطريقة عشوائية أما المدرسين فكان اختيارهم مقصودا.

**-نتائج الدراسة :**

هناك علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية.

أستاذ التربية البدنية والرياضية يواجهون جملة من الضغوط المهنية المرتفعة.ترجع إلى ظروف العمل

و عبء العمل ، قلة الراتب الشهري ، سوء العلاقة مع الزملاء و الإدارة و المفتش وعدم توفر العتاد التربوي

أستاذ التربية البدنية والرياضية غير راضين عن حياتهم المهنية.

- للعلاقات الإنسانية أهمية كبيرة و فعالة في الحياة المهنية للمدرس.

4-دراسة شاطر شفيق(2010): "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء – سونغلاز – جيجل." وهي مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة أمجد بوقرة بومرداس.

-الهدف من الدراسة :

- معرفة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.
- معرفة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية .
- معرفة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري على الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية.
- معرفة طبيعة العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.

-نتائج الدراسة :

وقد بينت نتائج الدراسة أن الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل و تتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي .بالإضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة أن ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي.

- الدراسات الأجنبية :

1-دراسة Tong Piam (2000): تايلندا "العلاقة بين ضغط العمل والرضا الوظيفي لدى الممرضات التايلنديات في مستشفيات بانكوك".  
الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين ضغط العمل والرضا الوظيفي لدى الممرضات التايلنديات في مستشفيات بانكوك.  
نتائج الدراسة:

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي، وأظهرت الدراسة أن الممرضات التايلنديات يعانين من ضغوط عمل متوسطة.

2-دراسة Richardsen & Burke (1991): وقد أجريت الدراسة على العاملين بمهنة الطب لمعرفة "تأثير الضغط الوظيفي على الرضا الوظيفي".  
الهدف من الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الضغط الوظيفي على الرضا الوظيفي ، كما هدفت إلى اختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومتغير الجنس.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-وجود علاقة عكسية بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي.

-عدم وجود اختلافات بين الرضا الوظيفي لكل من الطبيبات والأطباء.

4-7- 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.

-الإطار النظري للدراسة:

1-الضغوط المهنية :

-مفهوم الضغوط المهنية :

يعرف سيد عبد العال الضغط المهني بأنه: " مجموعة التغيرات الفسيولوجية، الجسمية والنفسية التي يعانها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل أو الموظف قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها. " (نجية تواتي ، 2017، ص79)

ويرى 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 محمد العديلي، 1995، ص245)

ويعرفها 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 هيجان، 1998، ص23)

-مصادر الضغوط المهنية :

أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود مصادر متنوعة لضغط العمل، وقد تناولت هذه الدراسات البيئة الداخلية والخارجية للعمل وكذلك شخصية الفرد نفسه، باعتبارها من المسببات الرئيسية لهذه الضغوط، وفي ما يلي أهم مصادر الضغط المهني: (قدوري الحاج ، 2016، ص129)

**- 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 .

**- غموض الدور:**

يرتبط غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية للعامل ويحدث هذا عادة في حالات بداية استلام عمل جديد، النقل، تعيين رئيس جديد، الترقية... الخ. (عسكر علي، 2004، ص106)

**- 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. (شاطر شفيق، 2010، ص92)

**-عدم المشاركة في اتخاذ القرارات :**

إتباع 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. (عثمان مريم، 2010، ص40)

**-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. (عبد الرحمان هيجان، 1998، ص187)

**-تقييم الأداء :**

إن عدم وجود معايير منطقية ومضبوبة يقتنع بها العامل من الممكن أن تكون مصدرا للضغط. (قدوري الحاج ، 2016، ص129)

**الحرمان من العمل (الخوف من فقدان الوظيفة):**

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

**-العلاقات الإنسانية في العمل :**

العلاقات الإنسانية في العمل تأخذ صورتان رئيسيتان هما علاقة "الرئيس بالمرؤوس" "والعلاقة مع الزملاء"، فقد تكون هذه العلاقات من الأسباب المهمة لشعور الموارد البشرية بضغط 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 بضغط العمل، وكذلك يؤدي التنافس المبالغ فيه ما بين 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. (شاطر شفيق، 2010، ص98)

**- ضغوط أحداث الحياة الخاصة :**

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)

**-آثار الضغوط المهنية:****1- آثار الضغوط المهنية على الفرد:**

لم يغفل الباحثون الآثار الناجمة عن الضغوط على أداء الفرد كالغياب والقلق والعدوانية وعدم تقدير الذات وضعف القدرة على التركيز وارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب.

**2-آثار الضغوط المهنية على المنظمة:**

أورد بلال الآثار المترتبة على ضغوط العمل على مستوى المنظمة من حيث ضعف مشاركة الفرد في العمل نتيجة الغياب والتأخر عن العمل، والشكاوي والتظلمات وما يترتب على ذلك من تدني في الإنتاج وارتفاع نسبة

الحوادث، وتدني مستوى الروح المعنوية والأداء والولاء التنظيمي. (عبد الفتاح خليفات، شرين محمد المطارنة، 2010، ص605)

**2-الرضا الوظيفي :****-مفهوم الرضا الوظيفي :**

قد بذلت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي، إلا أنه لم يتم الإتفاق بين الباحثين على تحديد تعريف عام له لاختلاف البيانات ومحاو الإهتمام بين الباحثين.

فقد عرفه بدر بأنه: "درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة". كما عرفه لوك (Locke) بأنه: "حالة عاطفية إيجابية أو سارة تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبرته الوظيفية."

ويرى النجار ( 1994 ) أن الرضا الوظيفي هو: " عبارة عن الحالة الشخصية للفرد العامل، والتي تعبر عن مدى قبوله لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل". (عبد الفتاح خليفات، متى الملاحمة، 2009، ص ص 293-294)

**العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:**

والرضا الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل التي ترتبط بالعمل نفسه وأهمها: العمل نفسه، والأجر، وفرص الترقية، وطبيعة الإشراف في العمل، والعلاقة مع الزملاء، كما لخص ندى (2002) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي من خلال نتائج العديد من الدراسات تمثلت في العوامل الشخصية مثل: (العمر ، والذكاء، والخبرة، والشخصية، والقدرة المهنية)، و العوامل الإنسانية مثل: (الإلتزام إلى المؤسسة، والتعامل والصدقات مع الآخرين، والمشاركة في اتخاذ القرار، والإعتبار)، والعوامل البيئية مثل: (محتوى العمل والنمو المهني، وفرص الترقية والظروف المادية، ونمط الإدارة والإشراف). (يونس أحمد إسماعيل الشوابكة ، حسن الطعاني، 2013، ص182)

- الدراسة الميدانية :

1-مجالات الدراسة:

- المجال المكاني : تم إجراء هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة.

- المجال البشري : اشتملت هذه الدراسة على الموظفين العاملين بالعقود المحددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة .

- المجال الزمني : طبقت هذه الدراسة خلال العام 2017.

2- الدراسة الإستطلاعية:

تمت الدراسة الإستطلاعية في أواخر شهر أبريل، وتكونت عينة الدراسة الإستطلاعية من 10 عمال يعملون بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة حيث تم اختيارهم عشوائيا .

3- الدراسة الأساسية :

- منهج الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي الإرتباطي نظرا لتوافقه مع طبيعة البحث الذي نحن بصدد إنجازه، ولأنه يساعدنا على وصف العلاقة بين المتغيرات وصفا كميًا .

- وصف مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في كل العمال بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة العاملين بنظام التعاقد المحدد المدة، والذين يقدر عددهم ب40 عاملا موزعين حسب الوظيفة على الشكل التالي : فئة العمال المهنيين و عددهم 13 عاملا بنسبة 32.5% تلمها فئة الحراس و عددهم 10 عمال بنسبة 25 %، تلمها فئة أعوان الأمن والوقاية و عددهم 12 عاملا بنسبة 30 % وأخيرا فئة السائقين و عددهم 05 عمال بنسبة 12.5 %.

- وصف عينة الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا هذه على طريقة العينة العشوائية البسيطة، أين تم اختيار 20 فردا عاملا من مجموع 30 عاملا ، كعينة ممثلة لمجتمع الدراسة الكلي ، وهو ما يمثل نسبة 50 % من مجتمع الدراسة .

- أهم خصائص عينة الدراسة :

الجدول رقم (01) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الوظيفة .

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

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

الجدول رقم (02) : 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 (03) : 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 % .  
- أداة الدراسة:

قام الباحث ببناء استبيان حول الضغوط المهنية والرضا الوظيفي ، 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 إلى 12 ، بعد العلاقات الإنسانية في العمل وعبارته من 13 إلى 21 وبعد الخوف من فقدان الوظيفة وعبارته من 22 إلى 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 ) .

- الخصائص السيكومترية للإستبيان :

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

1- صدق المحكمين :

تم عرض الإستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين ، ممن تتوفر فيهم شروط الخبرة والتأهيل المهنيين . وهم أساتذة بقسم علم النفس حيث بلغ صدق المحتوى الإجمالي للإستبيان (0.93) ، مما يدل على صدق الإستبيان ، بعد تصحيح بعض العبارات التي أشار إليها المحكمون .

2- الصدق الذاتي :

2-1- حساب الصدق الذاتي لمتغير الضغوط المهنية : قدر معامل الصدق الذاتي لمُحور الضغوط المهنية بـ (0.98) مما يدل على صدق الإستبيان في هذا المحور .

2-2- حساب الصدق الذاتي لمتغير الرضا الوظيفي : قدر الصدق الذاتي للرضا الوظيفي بـ (0.96) مما يدل على صدق الإستبيان في محور الرضا الوظيفي .

- ثبات الاستبيان :

1- حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية : وكانت النتائج كما يلي :

1-1- حساب معامل الثبات لمتغير الضغوط المهنية : باستخدام معادلة بيرسون للإرتباط بين البنود الفردية والزوجية وتحصلنا على :  
 $r = 0.97$  ، 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 :

$r = 0.87$  ، 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 بـ 0.95 ، مما يدل كذلك أن مقياس الرضا الوظيفي ثابت جدا .

- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي ومدى الإرتباط بينهما ، وكذلك حساب المتوسط الحسابي النظري لمعرفة مستوى الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة ، كما تم استخدام معادلة سبيرمان بروان و معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات الإستبيان .

1- عرض نتائج الفرضيات :

2-1- عرض نتائج الفرضيات الجزئية :

2-1-1- عرض نتائج الفرضية الأولى :

الجدول رقم (04) : يوضح نتائج علاقة الإرتباط بين بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي .



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

ر = 0.44 عند درجة حرية 18

ويعني ذلك أن القيمة المحسوبة دالة إحصائياً 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 .

### 1-2-2- عرض نتائج الفرضية الثانية :

الجدول رقم (05): يوضح نتائج علاقة الارتباط بين بعد العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي.

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
بعد العلاقات الإنسانية	- 0.74	دال عند 0.05
الرضا الوظيفي		

ر = 0.44 عند درجة حرية 18

ويعني ذلك أن القيمة المحسوبة دالة إحصائياً 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 .

### 1-3-2- عرض نتائج الفرضية الثالثة :

الجدول رقم (06) : يوضح نتائج علاقة الارتباط 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

ويعني ذلك أن القيمة المحسوبة دالة إحصائياً 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 (07) : يوضح نتائج علاقة الارتباط بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي .

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
الضغوط المهنية	- 0.72	دال عند 0.05
الرضا الوظيفي		

ر = 0.44 عند درجة حرية 18 (2-20)

ويعني ذلك أن القيمة المحسوبة دالة إحصائياً 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 :

#### 1-1-3- 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 العاملين لضغوط أحداث الحياة الخاصة يؤثر بالسلب على مستوى شعورهم بالرضا الوظيفي ، وهذا ما أكدته علماء السلوك التنظيمي الذين يرون بأن هناك علاقة وثيقة بين حياة المورد البشري داخل المؤسسة وبين حياته خارجها ، ويعني ذلك أن أحداث الحياة الخاصة لها تأثير مباشر على الحياة العملية ، وخاصة إذا كانت الحالة الإقتصادية سيئة ، أي الناتجة عن عدم كفاية الأجر لدى فئة العمال العاملين بنظام العقود محددة المدة ، وذلك لأن الأجر يعالج باعتباره كأحد دوافع العمل وحوافزه ، فضلا على أنه من أهم مصادر إشباع الحاجات الفسيولوجية والنفسية.

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.

ونائج 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.

### 2-1-3- 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 والمبينة على التعاون والإحترام 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 ، كما هو الحال بالنسبة للعاملين بنظام التعاقد بهاته المؤسسة . كما يظهر تأثير سلوك الرئيس المباشر تأثيرا واضحا على نفسية العاملين بهاته المؤسسة و بعدم شعورهم بالرضا الوظيفي.

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.

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 وتتبعكس 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 .

### 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 الاستقرار في العمل والذي يؤدي بهاته الفئة من العمال إلى الشعور بعدم الرضا الوظيفي .

وتلتقي نتيجة هذه الدراسة مع دراسة " بن صويلح عفاف آسيا 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 ، 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 .

### 2-2-3- تفسير نتائج الفرضية العامة :

نتائج هذه الدراسة جاءت متوافقة مع ما طرحه الباحث في الدراسة من خلال وجود علاقة ارتباطية 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 .

وتلتقي نتائج هذه الدراسة مع دراسة Richardsen & Burke ودراسة علوطي عاشور حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، حيث دلت النتائج على وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغط المهني وبين الرضا الوظيفي. كذلك تلتقي نتيجة هذه الدراسة مع دراسة شاطر شفيق ، حيث دلت نتائج الدراسة على أن ضغوط العمل ترتبط بعلاقة عكسية وقوية مع الرضا الوظيفي .

#### خاتمة:

بالرغم من الإهتمام المتزايد بالضغوط المهنية من قبل الباحثين والفاعلين على مستوى المؤسسات باختلاف أشكالها، تبقى ظاهرة الضغوط المهنية واقعا يمس المورد البشري في مختلف مجالات العمل مع التفاوت في مصادر ومستويات الضغوط من ميدان لآخر، وهذا ما أثبتته نتائج الدراسة الميدانية الحالية لموضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ، حيث توصلت إلى النتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين كل من أبعاد الضغوط المهنية الثلاثة: بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة و بعد العلاقات الإنسانية في العمل و بعد الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة.

وبناء على ذلك :

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة.

#### قائمة المراجع:

- 1- شاطر شفيق،(2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
- 2- عبد الفتاح خليفات، شرين المطارنة. (2010). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن. مجلة جامعة دمشق ، المجلد (26) العدد (2+1)، سوريا، 599-642
- 3- عبد الفتاح خليفات، منى الملاحمة. (2009). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية. مجلة جامعة دمشق ، المجلد (26) العدد(4+3)، سوريا، ص ص 293-294
- 4- عبد الرحمان هيجان. (1998). ضغوط العمل، مصادرها نتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 5- عثمان مريم. (2010). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 6- عسكر علي. (2004). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط2، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر.
- 7- علوطي عاشور. (2008). الضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد وعلاقتها بالرضا الوظيفي. مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 8- قدوري الحاج . (2016) . فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر المرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد(02)، العدد(02)، جامعة الوادي، الجزائر، ص 123-140
- 9- نجية تواتي . (2017). استراتيجيات مواجهة الضغط المهني لدى المرضين العاملين في مصالح معالجة السرطان، مجلة الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، ج العلوم الإجتماعية، العدد(18)، جامعة الشلف، الجزائر، 83 - 76 .
- 10- ناصر محمد العديلي. (1995). السلوك الإنساني والتنظيمي، منظور مقارن. الإدارة العامة للبحوث، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- 11- يونس أحمد إسماعيل الشوايكة ، حسن الطعاني. (2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية، مجلة دراسات، العلوم التربوية، المجلد (40) ، العدد(1) ، الجامعة الأردنية ، الأردن، 181-200.