

ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية
ضغوط العمل والرضا عن العمل لدى عينة من العاملين بجامعة المنوفية في ضوء
بعض المتغيرات الحيوية الاجتماعية"

إعداد

د / إبراهيم عطا محمود فودة
مدرس بكلية الآداب جامعة المنوفية

ملخص

يهدف البحث الحالي إلى دراسة الفروق بين ضغوط العمل والرضا عن العمل لدى عينة من موظفي بعض الكليات العملية والنظرية بجامعة المنوفية ولتحقيق ذلك ، تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 175 يتراوح اعمارهم من (25 : 59) ومقسمين إلى 79 من كليات نظرية (30 ذكور و49 إناث) و96 بكليات عملية (42 ذكور و54 إناث) وباستخدام مقاييس الرضا عن العمل وضغوط العمل، وباستخدام الاساليب الإحصائية الملائمة توصل الباحث إلى الآتي:

- 1- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات اداء العاملين في الكليات النظرية ومتوسطات اداء العاملين في الكليات العملية على الدرجة الكلية لضغوط العمل حيث الكليات العملية أعلى .
- 2- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات اداء الذكور والاناث في الكليات النظرية على المتغير الفرعي غموض الدور حيث الإناث أعلى .
- 3- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات اداء الذكور في الكليات النظرية ومتوسطات اداء الذكور في الكليات العملية في المقياس الفرعي طبيعة العمل والدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل حيث الذكور في الكليات العملية أعلى.
- 4- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات اداء الاناث في الكليات النظرية ومتوسطات اداء الاناث في الكليات العملية في المقياس الفرعي لطبيعة العمل حيث الاناث في الكليات العملية أعلى .

مقدمة:-

إن التغيير السريع والمتواصل الذي يشهده عالمنا اليوم من حيث مكوناته و متطلباته أسهم في تعريض العاملين في مختلف المؤسسات و التنظيمات على اختلاف طبيعة عملهم لدرجات متفاوتة من الضغوط (منصوري ، 2013 ، 283) مما يؤثر عليهم ، إذ يعد الموظف او العامل اساس نجاح اي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله بوصفه القادر الوحيد على ادارة الموارد الاخرى بالمنظمة . الامر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعة مستوى ادائه وما يعانيه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي الى رفع روحه المعنوية وزيادة رضاه عن العمل وبالتالي مستوى أدائه وأداء المنظمة التي يعمل لها. (حسين ، 2013 ، 209) ويعد المناخ التنظيمي الذي يعمل به الفرد بيئة العمل الداخلية بمختلف متغيراتها وخصائصها وتفاعلاتها وبالتالي يمثل

المناخ التنظيمي شخصية المنظمة بكل أبعادها ، ولقد زاد الاهتمام بكل من المناخ التنظيمي والرضا عن العمل باعتباره ضرورة من ضرورات زيادة الانتاج والأداء(البدوي،2016، 6) ومن ثمة توجب على أي مؤسسة الإهتمام بالمناخ التنظيمي حتى لا يتعرض العامل للضغوط المستمرة وبالتالي يحظى العامل بدرجة مرتفعة من الرضا عن ذلك العمل، زيادة درجة الضغوط داخل العمل من شأنها أن تجعل الفرد يشعر بالتوتر مما يعرقل أداءه ويؤثر سلباً على إنتاجه.(المرجع نفسه، 63) وزيادة درجة الايجابية في المناخ التنظيمي يؤدي إلى زيادة الرضا عن العمل ، حيث أن ايجابية المناخ التنظيمي السائد يعني أن بيئة العمل السائدة جيدة وتساهم في تعميق شعور الأفراد بالمنظمة وبالانتماء والفخر بالانضمام لها مما يؤدي بالعاملين إلى شعورهم بالرضا عن العمل(الحمامي ، 1993 ، 26)، فلقد أصبحت بيئة العمل أكثر تعقيداً من أي وقت مضى حيث تزايدت حاجات العاملين وتطلعاتهم يوماً بعد يوم وبالتالي قد يشبع الفرد بعض حاجاته ولا يشبع البعض الآخر مما يؤدي به إلى الشعور بالضغوط داخل العمل وخارجه وبالتالي يؤثر ذلك على درجة رضائه وانتمائه إلى ذلك العمل ويقلل من درجة الروح المعنوية لديه مما يؤثر سلباً على العملية الانتاجية وبالتالي يقل انتاج العامل وينخفض مستوى فاعليته.(الحسين ، 2018 ، 598). كما يعد موضوع الرضا عن العمل من أهم الموضوعات التي يجب أن يهتم بها الباحثون في المجال المهني لما له من أثر إيجابي في رفع الروح المعنوية وتحقيق التوافق النفسي للعاملين وزيادة مستوى إنتاجهم، وتحقيق التوافق النفسي في بيئة العمل، ويشير تقرير الجمعية الأمريكية لإدارة المصادر البشرية إلى أن الرضا الوظيفي يُعد من أهم عوامل النجاح والتقدم في المهنة، كما أنه يعتبر من أهم مؤشرات التوافق المهني، حيث يمثل الرضا الوظيفي مجموع المشاعر والاتجاهات الإيجابية التي يبديها العاملون نحو العمل بالمنظمة.(ابن حسين ، 2018 ، 76) وهناك العديد من الدراسات التي اشارت إلى وجود فروق بين الذكور والإناث على متغير ضغوط العمل ومنها دراسة القناعي ، 2007 ومنها من أشار إلى عدم وجود فروق بين الذكور والإناث على متغير ضغوط العمل ومنها دراسة العتيبي ، 2000 ، Elkhlout and Algaed, 2003 و اليزايعة ، 2018 الأمر كذلك بالنسبة للعمر، حيث أشار العتيبي ، 2000 و خليفة 2001 إلى وجود فروق تعزى للعمر بينما أشار خليفة، 2001، و الكحلوت والجعيد 2003, Elkhlout and Algaed إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل راجعة لمتغير العمر وفيما يتعلق بالرضا عن العمل هناك العديد من الدراسات التي اشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على ذلك المتغير ومنها دراسة الداود ، 2014 ودراسة Jubran, 2017 ومن الدراسات من أشار إلى عدم وجود فروق بين الذكور والإناث على متغير الرضا عن العمل ومنها دراسة فودة، 2010 ودراسة أبو شعيرة ، 2012،

ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية

وهناك بعض الدراسات التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على متغير الرضا عن العمل راجعة إلى العمر ومنها دراسة فودة ، 2010 ودراسة خليفة ، 2001 ودراسة ، وفي الولايات المتحدة قامت شركة North Westren National Life في عام 1991 م بدراسة أظهرت فيها نتائجها زيادة معدلات الإصابة بضغط العمل بين العاملين عن الضعف خلال الفترة من 1985 إلى 1990 م، كما زادت نسبة المصابين بالإمراض الناتجة عن الضغط من 13 % إلى 25%، وفي كندا أشارت تقرير صدر عن Conference Board إلى أن حوالي 80% من الموظفين الكنديين يعانون من حالات الضغط والقلق بسبب محاولاتهم الموازنة بين بعض المطالب المتعارضة بين الأسرة والعمل (العنتيبي، 2000، 2)، Al Miman 2013، مما سبق يتضح لنا مدى التضارب في نتائج الدراسات السابقة ، مما يدفعنا إلى ضرورة القيام بهذه الدراسة.

مشكلة البحث:-

تكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:-

- 1- هل توجد فروق في ضغوط العمل والرضا عن العمل بين العاملين الذين يعملون في الكليات العملية و العاملين الذين يعملون في الكليات النظرية؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات ضغوط العمل والرضا عن العمل في ضوء المتغيرات الحيوية الاجتماعية؟ ويمكن تقسيم هذا التساؤل إلى عدة تساؤلات،
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على متغيري الرضا عن العمل و ضغوط العمل تبعاً للنوع؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات ضغوط العمل و الرضا عن العمل تبعاً لإختلاف متغير العمر؟.

أهداف البحث:-

تتبنى البحث الحالي مجموعة من الأهداف أهمها:-

- 1- محاولة الكشف عن طبيعة الفروق بين ضغوط العمل والرضا عن العمل لدى بعض من الكليات العملية والنظرية.
- 2- الكشف عن بعض الفروق على متغيرات البحث في ضوء بعض المتغيرات الحيوية / الاجتماعية (النوع ، العمر ، الكلية).

أهمية البحث:-

يعتبر موضوع الضغوط من أبرز الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام كثير من الباحثين وذلك لأهميته وانعكاساته السلبية على الفرد والمنظمة التي يعمل بها والمجتمع ، فضغوط العمل هي المحرك الرئيسي لكثير من المشكلات الوظيفية

يعتبر موضوع الرضا عن العمل من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضوعاً للبحث والدراسة أمام الباحثين ، وذلك لأسباب متعددة ، فما يرضي الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً ، وكذا لتأثر رضا الفرد بالتغيير في مراحل حياته ، فما لا يرضي حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل ، وعليه يعد موضوع الرضا عن العمل مجالاً ثرياً للعديد من الباحثين حالياً ومستقبلاً (المرجع السابق، 2017، 155) كما أن التغييرات المصاحبة لأنماط العمل الحديثة والضغوط المتزايدة في سوق العمل تتطلب استمرار البحوث والدراسات التي تهدف إلى تحسين مستوى الرضا عن العمل. (إبراهيم ألعويلي وسعيد الشرقاوي ، 2003: 5) كما يسهم الرضا عن العمل في تعزيز الشعور بالمسئولية والتعرف على الضغوط والمساعدة في حل المشكلات وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي والاستغلال الأمثل للطاقات والتغلب على مشاعر السخط والحفاظ على الجدية والمثابرة وسلامة الصحة العضوية والعقلية. (الجمال ، 2012 ، 459)

يستمد البحث الحالي أهميته من خلال النقاط التالية:-

الأهمية النظرية:-

- سبقه لتناول متغيري البحث (ضغوط العمل والرضا عن العمل) داخل بعض الكليات النظرية والعملية بجامعة المنوفية .
- الكشف عن طبيعة الفروق بين متغيري الدراسة (ضغوط العمل والرضا عن العمل) ، وفقاً لبعض المتغيرات الحيوية الاجتماعية داخل إحدى المؤسسات التعليمية العليا "جامعة المنوفية".
- توجيه انتباه المعنيين بالجامعات إلى تكامل وتفاعل متغيري الدراسة وآثار ذلك ، لما لذلك من أثر في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية.
- إبراز الاسهامات التطبيقية لعلم النفس الصناعي والتنظيمي في المؤسسات المصرية.

الأهمية التطبيقية :-

- اسهام نتائج البحث في تخطيط برامج الإرشاد المهني داخل المؤسسات التعليمية مما يؤدي إلى التغلب على ضغوط العمل.
- لفت انتباه القائمين بالمواقع التنفيذية لمراعاة الجوانب الوجدانية المتصلة بالرضا عن العمل ، سواء على مستوى البيئة الفيزيائية أو التنظيمية التي تتسق مع احتياجات العاملين بالمؤسسة بمختلف المستويات.
- مصطلحات البحث:-

- ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية
- تعريف ضغوط العمل Work Stress :- الضغوط التي يحدثها العمل او التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل اما لطبيعة العمل او نتيجة لممارسات ترتبط بنظام العمل بشكل مباشر او غير مباشر ولفترة طويلة من الزمن(حسين ، 2013 ، 213)
 - تعريف الرضا عن العمل Job Satisfaction :-حالة مزاجية إيجابية تظهر لدى الشخص نتيجة حصوله على كافة الإشباعات المادية والتنظيمية والمعنوية التي يرغب في إشباعها من خلال العمل (عمله)".

الإطار النظري :-

أولاً ضغوط العمل :-

يعتبر الأهتمام بموضوع ضغوط العمل حديثا نسبيا ففي مطلع القرن العشرين وتحديدًا في عام 1932 كان كانون Canon من أول الباحثين الذين تناولوا تأثير ضغوط العمل على الفرد ونظامه البيولوجي(جودة ، 2003 ، 26) وتعتبر ضغط العمل مرتبط بالعمل أو الوظيفة بشكل مباشر أي مرتبط بعبء العمل وعدم وجود رقابه واضحة وكذلك وجود صراع وظيفي ، حيث أن ضغط العمل يؤثر سلباً على صحة وسلامة الموظفين بالمنظمة ويمكننا تعريف ضغوط العمل على النحو التالي ، حيث أن ضغوط العمل هي رد فعل عاطفي ناتج عن تعرض الموظف لتوتر أو اجهاد عام في بيئة العمل بسبب التعرض المتكرر لعوامل تخل بالتوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرات الموظف.(مقراش والضمور ، 2019 ، 121) هي أيضا" مجموعة من المثيرات التي تظهر في بيئات العمل وتحدث مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط(البيزايعة ، 2018 ، 63)

أسباب ضغوط العمل:

يرجع الكثير من الباحثين معظم المشاكل والضغوطات التي يعاني منها الموظف إلى الروتين الإداري الذي يقع في أسره معظم الموظفين ويمكن أن نجم معظم أسباب تلك المشكلات إلي الآتي:- عدم تناسب ساعات العمل ، عدم تناسب كمية العمل أو نوعية وقدرات الموظف وعدم تناسب عدد الموظفين. عدم تعاون الموظفين وضغط رب العمل على الموظف وعدم توفير الوسائل والتسهيلات التي تنهي العمل بمجهود ووقت أقل وعدم رضا الموظف عن وضعه الوظيفي وعدم تحديد مسؤوليات الموظف. وتداخل الاختصاصات والمسؤوليات وعدم مرونة المسؤولين و نقص الكفاءة والخبرة والضغوط النفسية الخارجية وأساليب التقويم ومنح الحوافز وعدم تكيف الموظف مع محيطه الاجتماعي و تأخير انجاز ما عليه من أعمال من وقت لآخر. (منصور ووزان، 2016 ، 400)

واستنتج ماكجنتي McGinty, 2007 أن الضغط في مكان العمل يقلل من الإنتاجية ويزيد من ضغوط الإدارة ويجعل الناس يمرضون بعدة طرق، وتشير الأدلة إلى أن

المشكلة تتزايد وارتفعت مستويات الضغط داخل الأعمال في عام 2005 - في جميع أنحاء العالم ، سواء كان النشاط الاقتصادي في تلك البلاد مرتفع أو منخفض (Iqbal and Waseem, 2012, 55)

مصادر ضغوط العمل

تتعدد مصادر الضغوط المتصلة بالعمل ويمكن حصرها في النقاط التالية:-

- 1- صراع الدور:- حيث يحدث الصراع في حالة وجود أكثر من مطلب على الفرد.
- 2- غموض الدور:- ويتعلق بغياب الوضوح حول الدور أو المهمة المطلوب أدائها من خلال الفرد.
- 3- طبيعة العمل:- تتفاوت المهن بطبيعة الحال سواء من حيث المسؤوليات وطرق الأداء وأهدافها وغاياتها العامة وبالتالي تختلف المهن في درجة وطبيعة الضغوط.
- 4- عبء العمل :- زيادة أو قلة المهام المطلوبة من الفرد سواء من حيث الكم أو الكيف وباستمرارها تتحول إلى ضغوط من شأنها التأثير على الفرد.(صديق ، 2013، 54)
- 5- عدم التقدم المهني:- وتظهر عند غياب أو قلة فرص التقدم المهني والوظيفي ، حيث تقل فرص الترقية أو اكتساب مهارات جديدة.(خليفة، 2001 ، 59).

أهمية دراسة ضغوط العمل:-

لقد أشار الخضير 1991 إلى أهمية دراسة ضغوط العمل وتكمن هذه الأهمية في النقاط التالية:- حماية متخذ القرار: حيث أنه من الممكن اتخاذ قرار خاطئ ناجم عن موقف انفعالي معين داخل المنظمة من المسؤولين ، وبالتالي توجيه المسئول من عدم اتخاذ قرار تحت ضغط معين ، وتجنب المنظمة تكاليف اتخاذ قرار غير سليم داخل المنظمة.

- توفير الظروف المناسبة والمناخ التنظيمي الملائم للعمل داخل المنظمة.
- زيادة الانتاج وتحسين الانتاجية من خلال رفع قدرة الأفراد على مواجهة ضغوط العمل.
- تقليل المنفق على العلاج الصحي والنفسي وغيره الناجم عن ضغوط العمل.
- تنمية مهارات التعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه متخذ القرار وغيره داخل المنظمة.
- تحقيق الرقابة الفعالة والمقاومة الحثيثة للسلوكيات الإدارية للمدراء في كافة الإدارات بشكل يحقق تلافي الأخطاء الناجمة عن ضغط متخذ القرار.
- سيادة روح الفريق والتعاون بين الرؤساء والمرؤسين بما يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين.(أنظر الديحاني، 2017، 174)

نظريات الضغوط

ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية

هناك العديد من النظريات المفسرة للضغوط منها:-

النظرية الأولى:- هانز سيلي حيث يري أن ضغوط العمل متغير غير مستقل وهو يحدث نتيجة سبب ضاغط داخل العمل يؤثر على الفرد ، ونتيجة رد فعل العامل نلاحظ أنه مضغوط ويحاول العامل جاهدا الدفاع عن نفسه وعن حياته وكيانه داخل العمل ، ولقد حدد سيلي ثلاث مراحل للدفاع عن النفس من هذا الضغط (الجمال ، 2012 ، 461)

- 1- الفرع:- حيث تظهر على الجسم تغيرات نتيجة التعرض للضغط المبدئي ومع الوقت تقل مقاومة الجسم مما قد يترتب عليه وفاة الفرد.
- 2- المقاومة:- قد يتكيف الفرد مع الضغوط ، فنقل الأعراض التي ظهرت في المرحلة الأولى نتيجة مقاومة الفرد للضغط.
- 3- الإجهاد:- إذا عجز الفرد عن التكيف مع الضغط ، يظهر عليه الإجهاد.(عثمان ، 2001 ، 99)

النظرية الثانية:-التقدير المعرفي للأزاريس 1970 ، حيث يشير في تفسيره للضغوط إلى وجود نوعين من التقدير المعرفي :-

- التقدير الأول:- حيث يعني إدراك الفرد للأحداث الضاغطة.
- التقدير الثاني:- ويعني الطرق التي يتبعها الفرد لمواجهة المشكلات التي تظهر في مواقف العمل. ووفقا لتلك النظرية فإن ما يعتبر ضاغط لفرد معين لا يعتبر ضاغطاً لفرد آخر كلاً حسب إدراكه للموقف الضاغط، وخصائصه الشخصية وصحته والعوامل البيئية الاجتماعية ومتطلبات العمل. (الجمال ، 2012 ، 461)
- النظرية الثالثة:- نظرية سبيلبرجر ، وتركز تلك النظرية على أن البيئة المحيطة بالفرد هي السبب في إحداث الضغط ويترتب على ذلك الضغط إصابة الفرد بالقلق

- النظرية الرابعة- نظرية موراي ، حيث ميز بين نوعين من الضغط :-
- النوع الأول ضغط بيتا Beta وتعني دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.
- النوع الثاني ضغط الفا Alpha ويشير إلى خصائص الموضوعات كما هي.

ويرتبط سلوك الفرد بالنوع الأول.(عثمان ، 2001 ، 101)

- نموذج التوافق بين البيئة والفرد:-ويشير إلى وجود نوعين من عدم التوافق بين الفرد والبيئة قد يؤثران سلباً على الفرد والرضا الوظيفي وهما:-
- عدم التوافق بين حاجات الفرد والمزايا التي تحققها الوظيفة.
- عدم التوافق بين متطلبات المهنة ومهارات العامل، ووفقا لذلك النموذج فإن الضغط يأتي نتيجة إختلال التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه

وإدراكه لقدراته على التكيف معها ، وأن مشاعر الضغط تزداد كلما إتسعت
الفجوة بين الفرد والبيئة.(الجمال ، 2012 ، 461)

- تعقيب على النظريات السابقة:-

- مما سبق يتضح لنا ان هناك بعض النظريات التي ركزت على أن أسباب الضغوط
بيئة العمل التي يعمل بها الشخص ومن هذه النظريات نظرية هانز سيللي وسيبلر جر إلا
أن هناك نظريات ونماذج أخرى ركزوا على أن سبب الضغوط التي قد يتعرض لها
الفرد "العامل/الموظف" هو الفرد نفسه ومعارفه وتفكيره ومهاراته إدراكه للموقف
الضاغط ومن هذه النظريات والنماذج نظرية التقدير المعرفي ونموذج التوافق بين
الفرد والبيئة

ثانيا الرضا عن العمل:-

يعرف المشعان الرضا عن العمل على أنه درجة إشباع حاجات الفرد من خلال
عوامل متعددة منها الخارجي (بيئة العمل) وفيها الداخلي (الفرد نفسه) وهذه العوامل
من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله ، مقبلا عليه ، محققا لطموحاته ورغباته
وميوله.وبالتالي يسعى علم النفس إلى تحقيق الرضا عن العمل لدى العاملين وما
يترتب على ذلك الرضا من سعي العامل إلى رضا صاحب العمل والمشرفين وذلك
من خلال زيادة الانتاج والمحافظة على بيئة العمل والمعاملة الجيدة بينه وبين القائمين
على العمل....الخ.ويجب أن نعلم أن بدايه محاوله علم النفس لمساعدة الفرد (العامل)
حصوله على الرضا عن العمل هو وضع الشخص المناسب في العمل المناسب.
(الدقس،2008)

كما أن الرضا عن العمل هو الاتجاه والمشاعر الإيجابية للفرد اتجاه عمله
(Mohsen,2015 p181)

ووفقا (لمياو 2011) فإن الرضا عن العمل هو شعور العامل للموظف/العامل الذي
يشير إلى رفاهية العامل كما أنه حالة داخلية تستند إلى تقييم الوظيفة والخبرات
المتعلقة بالعمل مع درجة من الرضا أو عدم الرضا لدى الفرد. (Mohsen,2018)
(p1) وهو أيضا الحالة العاطفية الممتعة أو الإيجابية الناتجة عن خبرات الفرد داخل
العمل.(ربايعة والشمالي،2018)

العوامل التي تؤثر في الرضا عن العمل:-

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الرضا عن العمل ويمكن تقسيمها إلى :-

(1) عوامل مرتبطة ببيئة العمل:- وتنقسم إلى

1- عوامل مرتبطة بالوظيفة ، ومنها الأجور ،الحوافز ، العلاقات الانسانية السائدة
داخل العمل ، فرص الترقى ، مدى شعور الأفراد بالأمن الوظيفي ، الظروف
الفيزيقية المحيطة.

2- عوامل تتعلق بطبيعة ومحتوى العمل،ويمكن تقسيمها إلى :-

- ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية
- أ- عوامل دافعة وهي العوامل المسئولة عن الرضا عن العمل مثل الانجاز ، المسئولية ، وتنوع مهام العمل والسيطرة الذاتية المتاحة للفرد واستيعاب العمل لقدرات الفرد.
- ب- العوامل العلمية والوقائية وهي عوامل مرتبطة بمنع مشاعر الاستياء مثل الأجور ، جماعة العمل والإشراف والترقية.
- (2) العوامل المرتبطة بالفرد وتنقسم إلى :-
- 1- إشباع الحاجات: فكلما أشبع العامل حاجاته من خلال العمل أصبح أكثر رضا عن ذلك العمل.
 - 2- مستوى الطموح:- كلما حقق العامل طموحه الذي يتوقعه من العمل زاد رضاه عن العمل.
 - 3- المستوى التعليمي:- كلما زاد مستوى تعليم الفرد زاد طموحه وذلك قد يعوق رضاه عن العمل.
 - 4- العمر: كلما زاد عمر العامل زاد رضاه عن ذلك العمل.
 - 5- الجنس: أثبتت العديد من الدراسات أن النساء أكثر رضا عن أعمالهم من الذكور.(عكاشة ، 1999 ، 118 : 124)
 - أبعاد / عوامل الرضا عن العمل:-
 - العامل الأول:- أسلوب الإدارة:- وهي تلك الممارسات التي يتبعها المدير تجاه العمال/ الموظفين.
 - العامل الثاني:- تبادل المعلومات داخل العمل:- عملية تبادل المعلومات بين العاملين والموظفين داخل المؤسسة أو العمل.
 - العامل الثالث :- الترقى:- الانتقال لوظائف ذات مستوى أعلى داخل المؤسسة/ العمل.
 - العامل الرابع:- ملائمة المهام الوظيفية للعامل:- وضع العامل المناسب في المكان المناسب.
 - العامل الخامس:- طبيعة الأداء:- وضوح الأدوار التي يقوم بها العامل وعدم تداخلها.
- ويجب أن نعلم أن وجود الرضا عن العمل مهم جدا داخل المنظمة وفقدانه أمر سيئ للغاية ويمكننا التعبير عن ذلك من خلال أربع مقومات توضح لنا أهمية وجودة وصعوبة فقدانه:-
- ففي حالة فقدان الرضا عن العمل داخل الوظيفة يمكن أن يحدث:-
- 1- المغادرة:- أي يحدث لدى العامل/الموظف نوع من التوجه نحو مغادرة المنظمة ، بما في ذلك البحث عن منصب جديد أو استقالته من ذلك العمل.

2- الإهمال:- بما تشمله الكلمة من غياب مزمن أو تأخر وانخفاض الجهد وزيادة معدل الخطأ.

أما في حالة وجود الرضا الوظيفي نجد وجود:-

- 1- الصوت:- ويشمل إمكانية إيصال صوت العامل بشكل فعال محاولاً تحسين الظروف ومناقشة المشكلات مع الرؤساء...الخ.
- 2- الولاء: تعني مهما كانت الظروف سلبية لكن يوجد تفاؤل لدى الموظفين بانتظار تحسن الظروف بما في ذلك التحدث عن المنظمة في مواجهة النقد الخارجي والثقة المنظمة وإدارتها إلى " فعل الشيء الصحيح." (اسماعيل ، 2019 ، 113) وبالتالي كلما زاد الرضا عن العمل قل الضغط الذي قد يتعرض له العامل داخل ذلك العمل وذلك من خلال شعورة بالولاء لذلك العمل وذلك من خلال قدرته على إيصال صوته إلى من هم قائمون على ذلك العمل من مشرفين ورؤساء وغيرهم.

نظريات الرضا عن العمل:-

هناك العديد من النظريات التي تفسر الرضا عن العمل نذكر بعضها على سبيل المثال وليس الحصر:-

- 1- نظرية هيرزبيرج وزملاؤه حيث توصلوا إلى أن هناك نوعين من العوامل التي تؤدي أحدها إلى الرضا عن العمل والآخر إلى عدم الرضا عن العمل والعامل الأول الذي يقود إلى الرضا عن العمل هو العامل الدافع ويتمثل في " الإنجاز ، التقدير والعمل ذاته والمسئولية والترقية "، أما العامل الثاني الذي يقود إلى عدم الرضا عن العمل أسماه عامل الصحة ويتمثل في " سياسة الشركة ، المرتب و الإشراف وظروف العمل وزملاء العمل..."
- 2- نظرية المساواه لأدمز وتذهب تلك النظرية إلى أن العامل يشعر بالرضا عن العمل في حالة حدوث توازن بين ما يقدمه للعمل وبين ما يحصل عليه الفرد من ذلك العمل.(المشعان ، 1994 ، 228 : 229)
- 3- نظرية تدرج الحاجات لماسلو حيث أن العامل لديه عدد من الحاجات تتدرج حسب إشباعها في مدرج هرمي وإذا لم تشبع تلك الحاجات في العمل فإنها تنعكس سلباً على الفرد وقد ينتج عنها سلوك عدواني وعدم الرغبة في التعامل مع المؤسسة...
- 4- نظرية تحديد الهدف وتوضح لنا تلك النظرية أن الأفراد لديهم العديد من الأهداف والدوافع والطموحات التي تختلف من فرد إلى آخر وبالتالي يختلف الرضا عن العمل من فرد إلى آخر وبالتالي تقترح تلك النظرية أهمية تشجيع الأفراد على وضع أهداف وطموحات من شأنها أن تزيد من الرضا عن العمل.(الجمال ، 2012 ، 459 : 460)

تعقيب على النظريات السابقة

إذا كانت نظرية هيرزبيرج أشارات إلى أن عدم الرضا عن العمل ينتج نتيجة وجود عامل الصحة ونظرية آدمز أشارت إلى أن عدم الرضا عن العمل ينتج نتيجة عدم التوازن بين ما يؤديه الفرد وبين ما يحصل عليه ونظرية الحاجات لمارسلو أشارت إلى أن عدم إشباع الحاجات التي يسعى الفرد إلى إشباعها ذلك يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل لدى العامل ونظرية تحديد الأهداف توضح أن عدم الرضا عن العمل ينتج نتيجة تحديد الفرد لأهداف وطموحات صعبة التحقيق فأنا نتوصل إلى أن كل تلك الحالة من عدم الرضا عن العمل تجعل الفرد دائماً شاعراً بضغط شديد داخل ذلك العمل محاولاً جاهداً الوصول إلى حالة من الإرتياح وتخفيف ذلك الضغط ، وذلك من خلال الوصول إلى درجة مرتفعة من الرضا عن العمل نتيجة تحويل جميع الظروف التي قد تؤدي بالفرد إلى عدم الرضا عن ذلك العمل إلى ظروف جيدة تجعل الفرد أكثر رضا عن ذلك العمل.

الدراسات السابقة:- يمكن تقسيم الدراسات السابقة إلى :- دراسات تناولت ضغوط العمل ، دراسات تناولت الرضا عن العمل ، ودراسات الرضا عن العمل وضغوط العمل معاً:-

- أولاً دراسات تناولت ضغوط العمل ومنها:-

- وهدفت دراسة العتيبي 2000 إلى معرفة الفروق بين الجنسين ذكورا واناثا على متغير صغوط العمل ، وتكونت عينة الدراسة من 500 موظف وموظفة مقسمين بالتساوي على الذكور والاناث كانوا يعملون في ديوان سبع جهات حكومية تعمل منتمين إلى ديوان الخدمة العامة ، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث هي :- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بين الذكور والاناث ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الاناث في ضغوط العمل وفقاً لمتغير العمر ، ولكن توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور في ضغوط العمل وفقاً لمتغير العمر لصالح الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 25 : 35 سنة أي أن تلك الفئة أكثر ضغوطاً داخل العمل.

- وسعت دراسة الكحلوت والجعيد(2003) Elkhout and Algaed إلى دراسة تأثير بعض العوامل الاجتماعية والديموغرافية على مستوي الضغوط الوظيفية وتشمل تلك العوامل العمر ، الجنس والقسم الذي يعمل به ... الخ وباستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة والمقاييس الملائمة للدراسة وتكونت عينة الدراسة من 783 ممرضاً منهم 689 من الممرضات النساء و 94 من الذكور العاملين بأحد المستشفيات المركزية في المملكة العربية السعودية ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والاناث على متغير الدراسة ضغوط العمل، كما أثبتت تلك الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على متغير الدراسة ضغوط العمل راجعة لمتغير العمر.

د / أبو العزائم فرج الله راشد

- وهدفت دراسة القناعي ، 2007 إلى دراسة الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوجه نحو المهنة لدى معلمي التعليم العام بدولة الكويت مع الأخذ في الاعتبار الخصائص الديموغرافية ومنها الجنس ومن أهم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسة بعد استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة للدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على متغير الدراسة الضغوط المهنية لصالح الإناث مقارنة بالذكور.
- **ثانيا دراسات تناولت الرضا عن العمل ومنها:-**
- وكشفت دراسة فودة، 2010 عن نتائج أهمها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل راجعة لمتغير النوع (الذكور، الإناث) و توجد فروق ذات دلالة إحصائية راجعة لمتغير العمر بين الفئة العمرية (17-) وبين الفئة العمرية (27-) لصالح الفئة العمرية (17-) ولكن لم توجد فروق بين الفئة العمرية (17-)، (37-) وأيضا لا توجد فروق بين كل من الفئتين العمريتين (27-)، (37-)، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية راجعة لتفاعل متغير العمر (17-)، (27-)، (37-) والنوع (ذكور/إناث).
- وكانت أهم أهداف دراسة أبو شعيرة 2012، Abushaira معرفت الفروق بين الذكور والإناث المعلمين على متغير الدراسة الرضا عن العمل ، وباستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة والمقاييس المناسبة للدراسة ، توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين (ذكوراً / وإناثاً) في الرضا عن العمل.
- وتكونت دراسة الميمان ، Al Miman 2013 من 357 متدرب من خمس كليات للتقنية بالمملكة العربية السعودية بهدف معرفة الفروق في الرضا عن العمل وفقا لمتغير العمر وباستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة والمقاييس الملائمة للدراسة توصل الباحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على متغير الرضا عن العمل وفقا لمتغير العمر حيث أن الأفراد الأكبر عمراً الذين تتراوح أعمارهم من 51 سنة فما فوق هم أكثر الأفراد رضا عن العمل من الأفراد الذين تقع أعمارهم من 30 : 40 ومن الأفراد الذين تقع أعمارهم من 41 : 50.
- بينما دراسة جبران 2017، Jubran ، تكونت عينة الدراسة من 83 من الرؤساء (ذكورا / إناثا) ومن أهم أهداف تلك الدراسة معرفة الفروق على متغير الدراسة الرضا عن العمل بين الرؤساء (ذكوراً / إناثاً) وباستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة والمقاييس المناسبة توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على متغير الدراسة الرضا عن العمل.
- **ثالثا دراسات تناولت ضغوط العمل والرضا عن العمل معاً ومنها:-**

ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية

- دراسة الداود، 2014 حيث تكونت عينة الدراسة من 143 معلما و 167 معلمة وكانت من أهداف تلك الدراسة معرفة الفروق بين الذكور والاناث على الرضا عن العمل وباستخدام الأدوات المناسبة والأساليب الاحصائية الملائمة توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث لصالح الاناث أي أن معلمات المرحلة الثانوية أكثر رضا عن العمل من معلمي المرحلة الثانوية.

- دراسة خليفة، 2001 وتكونت عينة الدراسة من 304 من أخصائيات التمريض بالمستشفيات الجامعية باسيوط وكانت من أهداف الدراسة معرفة الفروق بين الممرضات على متغير ضغوط العمل والرضا عن العمل وفقا لمتغير العمر وباستخدام المقاييس المناسبة والأساليب الاحصائية الملائمة للدراسة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية فيما يتعلق بضغوط العمل في اتجاه الأصغر سنا أي أن صغار السن أكثر تأثرا بضغوط العمل، ووجدت فروق ذات دلالة احصائية بينهن على متغير الرضا عن العمل وفقا لمتغير العمر لصالح الأفراد الأصغر سنا، أي أن الافراد الأكبر سناً أقل رضا عن العمل.

- دراسة البرازية 2018 تكونت عينة الدراسة 117 موظفا من موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية وتم استخدام المنهج الوصفي لغايات هذه الدراسة ومن أهداف تلك الدراسة دراسة الفروق بين الذكور والاناث على ضغوط العمل ومن أهم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسة عدم وجود فروق بين الذكور والاناث على ضغوط العمل.

تعقيب على الدراسات السابقة :-

هناك العديد من الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة مجتمعة وبعضها تناول المتغيرات منفردا ونذكر بعضها إلا أن تلك الدراسات وغيرها لم تتناول دراسة الفروق بين الذكور والاناث في الأعمار المختلفة لدى عينة من العاملين الذين يعملون داخل المجتمع الجامعي "أقصد تلك المقارن بين بعض العاملين بالكليات العملية و النظرية وهذا ما يقوم به الباحث الحالي في ذلك البحث، وفيما يتعلق بدراسة العتيبي 2000 توصل فيها الباحث إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والاناث على متغير ضغوط العمل، توجد فروق ذات دلالة إحصائية على متغير ضغوط العمل وفقا لمتغير العمر لدى عينة الذكور الذين تقع أعمارهم بين 25 : 35 سنة مقارنة باقرانهم. ودراسة Elkhout and Algaed, 2003 وتوصل الباحث فيها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والاناث على متغير ضغوط العمل وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية راجعة لمتغير العمر. ودراسة القناعي ، 2007 وتوصل فيها الباحث إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث على متغير ضغوط العمل لصالح الاناث. ودراسة فودة، 2010 توصل فيها الباحث إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والاناث على متغير الرضا عن العمل، ولكن توجد فروق ذات دلالة إحصائية على متغير الرضا عن العمل وفقا لمتغير

د / أبو العزائم فرج الله راشد

العمر لصالح الفئة العمرية 17- مقارنة بالفئة العمرية 27- ، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئة 17 - : 37- والفئة العمرية 27 - : 37- ولكن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية راجعة لتفاعل العمر والجنس معا.

ودراسة ابو شعيرة 2012 توصل فيها الباحث إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على متغير الرضا عن العمل بين الذكور والإناث. ودراسة AI Miman 2013, توصل فيها الباحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على متغير الرضا عن العمل وفقا لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية الأكبر 51- مقارنة بالفئات الأخرى. ودراسة 2017, Jubran وتوصل فيها الباحث إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على متغير الرضا عن العمل. ودراسة الداود 2014 توصل فيه الباحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على متغير الرضا عن العمل لصالح الإناث. ودراسة خليفة 2001 توصل فيها الباحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على متغير ضغوط العمل وفقا لمتغير العمر في اتجاه الأصغر سنا ، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور متغير الرضا عن العمل وفقا لمتغير العمر لصالح الأفراد الأصغر سنا، أي أن الأكبر سنا أقل رضا. ودراسة البزايعة 2018 توصل فيها الباحث إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على متغير ضغوط العمل.

مما سبق يتضح لنا مدى التضارب في نتائج الدراسات السابقة مما دفع الباحث الحالي إلى القيام بهذا البحث.

فروض البحث:-

- 1- لا توجد فروق في ضغوط العمل والرضا عن العمل بين العاملين الذين يعملون في الكليات العملية عن العاملين الذين يعملون في الكليات النظرية.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات ضغوط العمل والرضا عن العمل في ضوء المتغيرات الحيوية الاجتماعية؟ ويمكن تقسيم هذا الفرض إلى عدة فروض،
 - لا توجد فروق بين متوسطات أداء الذكور ومتوسطات أداء الإناث في الكليات النظرية وفي الكليات العملية على متغيري الرضا عن العمل و ضغوط العمل.
 - لا توجد فروق بين متوسطات أداء الذكور في الكليات النظرية ومتوسطات أداء الذكور في الكليات العملية على متغيري الرضا عن العمل و ضغوط العمل.
 - لا توجد فروق بين متوسطات أداء الإناث في الكليات النظرية ومتوسطات أداء الإناث في الكليات العملية على متغيري الرضا عن العمل و ضغوط العمل.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أداء أفراد العينة على ضغوط العمل والرضا عن العمل تبعا لإختلاف متغير العمر؟.

المقاييس:-

ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية

مقياس ضغوط العمل

- يتكون من 17 عبارة مقسمة على أربعة أبعاد هم طبيعة العمل ، صراع الدور وغموض الدور حيث أن كل بعد مكون من 4 عبارات بالإضافة إلى البعد الرابع عبء العمل الذي تكون من 5 عبارات ولم يكتف الباحث الحالي بصدق وثبات الاداة الذي قامت معدة المقياس بتقديرها حيث وصل معامل الصدق إلى 95 % من خلال صدق المحكمين وثبات الاداة عن طريق معامل ألفا كرونباخ ALPHA الذي وصل إلى 92% وتكونت بدائل الاجابة من "اتفق تماما ، اتفق ، اتفق إلى حد ما، لا اتفق ، لا أتفق تمام" إلا أن الباحث لم يكتفي بذلك فقام بحساب الصدق والثبات وهما كالآتي:-

- ثبات المقياس عن طريق معامل الفا كرونباخ والتجزئة النصفية بعد تصحيح الطول للمعدلة والجدول التالي يوضح ذلك
جدول رقم (1) يوضح معامل ثبات مقياس ضغوط العمل

الاختبار	عدد البنود	قيمة الفا	التجزئة النصفية فردي وزوجي	التجزئة النصفية لنصف الاختبار الاعلى مع الاسفل
ضغوط العمل	17	0726	.810	.679

يتضح من الجدول السابق إرتفاع معامل الثبات للمقياس مما يدل على صلاحية المقياس للاستخدام العلمي في الأبحاث العلمية. وفيما يتعلق بالصدق ،قام الباحث بحساب معامل الصدق عن طريق حساب صدق البناء كما هو موضح بجدول (2)

جدول رقم (2) يوضح معاملات الارتباط بين درجة أبعاد مقياس ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس

كلية_الضغوط	كلية_العمل	طبيعة العمل	صراع الدور	غموض الدور	عبء العمل
0519 (**)	0223 (**)	1	0242 (**)	0210 (**)	0223 (**)
0590 (**)	0392 (**)	0242 (**)	1	0296 (**)	0392 (**)
0496 (**)	0351 (**)	0210 (**)	0296 (**)	1	0351 (**)
0823 (**)	1	0223 (**)	0392 (**)	0351 (**)	1
1	0823 (**)	0519 (**)	0590 (**)	0496 (**)	0823 (**)

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من جدول(3) وجود معاملات ارتباط دالة احصائية بين درجات الابعاد الفرعية لمقياس ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس مما يعطى مؤشر لصدق المقياس ، مما يجعل المقياس يصلح للإستخدام العلمي في البحوث العلمية.

د / أبو العزائم فرج الله راشد

- مقياس الرضا عن العمل :-

قام الباحث بترجمته، وإدخال تعديلات صياغية عليه لكي يتناسب مع الثقافة العربية والبيئة المصرية، ويتكون المقياس من 23 عبارة، تقيس الرضا عن العمل لدى العمال/الموظفين، ولقد تحقق لهذه الأداة ثبات مقدار (0.90). بطريقة إعادة الاختبار، ثم قمت في ذلك البحث بحساب معامل الثبات عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ وكان مرتفعاً مما يدل على ثبات المقياس وصلاحيته للإستخدام في البحوث العلمية (فودة ، 2010 ، ص 143 : 146)

كما أن الباحث قام بحساب الثبات أيضا عن طريق التجزئة النصفية ومعامل كرونباخ

جدول (3) يبين معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لمقياس الرضا عن العمل

الاختبار	عدد البنود	قيمة الفا	التجزئة النصفية لنصف الاختبار الأعلى مع الأسفل	التجزئة النصفية فردي وزوجي
الرضا عن العمل	23	.898	.760	.939

. ويتضح من الجدول السابق إرتفاع معامل الثبات للمقياس مما يؤكد صلاحية المقياس للإستخدام، كما أن الباحث قام بحساب صدق المقياس من خلال صدق التحليل العاملي

،

جدول (4): العوامل المستخلصة بعد التدوير لمقياس الرضا عن العمل

العوامل المستخلصة بعد التدوير					
العبارة	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع	العامل الخامس
14	,840				
9	,745				
19	,682				
11	,530				
8	,516				
15	,509				
13	,451				
1		,758			

ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية

			728,		2
			591,		7
			501,		12
			479,		20
444,					10
		719,			6
		639,			16
		554,			23
		462,			3
	795,				22
	753,				17
	605,				21
	483,				18
764,					4
589,					5

يتضح من نتائج التحليل العاملى ؛ وجود خمسة أبعاد أو عوامل كانت قيم الجذور الكامنة لها أكبر من (1) وأن نسبة التباين المفسر للأبعاد مجتمعة تفسر ما مجموعه (59,778%) من تباين الأداء على المقياس أو التباين الكلى، وقد أفرز التحليل جذورًا كامنة حيث كانت قيمة الجذر الكامن للعامل الأول (7,368)، وقد تشعب عليه سبع عبارات:- ويتكون من (8- 9- 11- 13- 14- 15- 19) وقيمة الجذر الكامن للعامل الثانى (2,601) وقد تشعب عليه خمس عبارات :- ويتكون من (1- 2- 7- 12- 20) ، وقيمة الجذر الكامن للعامل الثالث (1,537) وقد تشعب عليه أربع عبارات :- ويتكون من (3- 6- 16- 23) وقيمة الجذر الكامن للعامل الرابع (1,156) وقد تشعب عليه أربع عبارات:- ويتكون من (17- 18- 21- 22) ، وقيمة الجذر الكامن للعامل الخامس (1,087) وقد تشعب عليه ثلاث عبارات:- ويتكون من (4- 5- 10) ، وبالتالي فإن نسبة الجذر الكامن للعامل الأول إلى الجذر الكامن للعامل الثانى تزيد عن اثنين، مما يشير إلى أحادية البُعد،

حدود البحث:-

- تتحدد حدود البحث الحالي بالحدود الآتية:-
- مصطلحات البحث:- ضغوط العمل ، الرضا عن العمل.
- الحدود الجغرافية :- محافظة المنوفية.
- الحدود الزمنية:- خلال عامي 2019، 2020.
- الحدود البشرية:- متمثلة في العينة المستخدمة وقوامها 175 موظفاً من موظفي الكليات الآتية"كلية الصيدلة ، كلية الهندسة وكلية الآداب وكلية الحقوق".

د / أبو العزائم فرج الله راشد

- منهج البحث المستخدم :- المنهج المقارن.
- الأدوات المستخدمة:- مقياس ضغوط العمل ،حيث قام الباحث بإعادة التأكد من الأهلية السيكومترية الخاصة به، ومقياس الرضا عن العمل ،إعداد الباحث .
- الأساليب الإحصائية المستخدمة:- المتوسط ،الانحراف المعياري وإختبارات .

وصف العينة (جدول5)

العمر		العدد	
انحراف معياري 7.9	متوسط	30	ذكور
	42.15	49	إناث
4.717	40.46	42	ذكور
		54	إناث

التطبيق:

قام الباحث بتطبيق مقاييس البحث الحالي "مقياس ضغوط العمل ، الرضا عن العمل "على بعض العاملين الذين يعملون ببعض الكليات العملية والنظرية "كلية الهندسة ، الصيدلة،الحقوق،الأداب" حيث طبق على عينة مكونة من 200 عامل إلا أن هناك عدد من الاستمارات المطبقة وعددها 25 لم تصلح وبالتالي قام الباحث باستبعادها ، وعند التطبيق قام الباحث بالتطبيق على 25 من الذكور و25 من الإناث في كل كلية وانتهى الباحث إلى أن 175 فقط من الاستمارات صلح للإستخدام والعدد النهائي موضع في جدول العينة.

نتائج البحث ومناقشتها

1- نتائج الفرض الأول

وينص على أنه لا توجد فروق في ضغوط العمل والرضا عن العمل بين العاملين الذين يعملون في الكليات العملية عن العاملين الذين يعملون في الكليات النظرية.وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار ت وكانت النتائج كالتالي:-

جدول(6)

الفروق بين متوسطات أداء العاملين في الكليات النظرية ومتوسطات أداء العاملين في الكليات العملية في متغيري الرضا عن العمل و ضغوط العمل

Group Statistics

	مستوى الدلالة	قيمة ت	Std. Deviation	المتوسط	العينة	الكلية	
دال	.000.	-010.4	2.649	13.92	79	نظرية	طبيعة العمل
			2.054	15.39	96	عملية	
غير دال	.542.	-.611	3.745	12.05	79	نظرية	صراع الدور

ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية

			3.054	12.36	96	عملية	
غير دال	.150	-1.445	2.612	13.11	79	نظرية	غموض الدور
			2.069	13.36	96	عملية	
دال	.025	-2.265	4.442	14.43	79	نظرية	عبء العمل
			2.917	15.70	96	عملية	
دال	.440	-2.935	11.070	52.87	79	نظرية	الدرجة الكلية للضغوط
			6.901	57.07	96	عملية	
			13.331	38.43	79	نظرية	أسلوب الإدارة
غير دال	.315	1.010-	9.425	40.32	96	عملية	
دال	.000	4.919	6.509	31.29	79	نظرية	المعلومات تبادل_
			5.860	26.69	96	عملية	
			7.656	20.56	79	نظرية	الترقى
دال	.009	2.659-	5.678	23.41	96	عملية	
غير دال	.636	..474	7.266	23.58	79	نظرية	ملائمة المهام_
			5.949	23.38	96	عملية	
دال	.023	2.299	5.580	21.80	79	نظرية	طبيعة الاداء_
			4.822	19.99	96	عملية	
			33.599	136.01	79	نظرية	درجة كلية للرضا
غير دال	.609	.513	24.498	133.69	96	عملية	

يتضح من جدول (6) وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات اداء العاملين في الكليات النظرية ومتوسطات اداء العاملين في الكليات العملية في المقياس الفرعي لطبيعة العمل وعبء العمل والدرجة الكلية لضغوط العمل لصالح الكليات العملية وذلك قد يرجع إلى أن طبيعة العمل في الكليات العملية يختلف عن طبيعة العمل في الكليات النظرية من حيث كثرة المسؤوليات وصعوبة أداء المهام التي يكلف بها العاملين في الكليات العملية وهذا من شأنه أن يزيد أيضا ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أداء العاملين في الكليات النظرية ومتوسطات اداء العاملين في الكليات العملية في صراع الدور وغموض الدور وهذا يعني أن مقدار الأعمال التي قد تطلب من العاملين بالكليات العملية والنظرية للقيام بأدائها متقاربة ومقدار صراع الدور وغموض الدور متقارب بينهما بشكل كبير مما جعل الفروق بين أداء العاملين بالكليتين العملية والنظرية غير دال إحصائياً وأيضاً يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات الكليات النظرية ومتوسطات الكليات العملية في أسلوب الإدارة ملائمة المهام والدرجة الكلية للرضا عن العمل في حين توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات الكليات النظرية ومتوسطات الكليات العملية في تبادل المعلومات والترقي وطبيعة الاداء.

د / أبو العزائم فرج الله راشد

نتائج الفرض الثاني:- لا توجد فروق بين متوسطات أداء الذكور و متوسطات أداء الإناث في الكليات النظرية و الكليات العملية على متغيري الرضا عن العمل و ضغوط العمل، وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار ت وكانت النتائج كالتالي:-

جدول (7) الفروق بين متوسطات أداء الذكور و متوسطات أداء الإناث في الكليات النظرية في الكليات العملية في متغيري الرضا عن العمل و ضغوط العمل

الكلية	النوع	العينة	المتوسط	الانحراف	قيمة ت	مستوى الدلالة	دال أو غير دال
نظرية	الرضا عن العمل	ذكور	140.30	35.890	.886	.378	غير دال
	إناث	49	133.39	32.213			
عملية	الرضا عن العمل	ذكور	13.90	2.618	-.063	.950	غير دال
	إناث	49	13.94	2.696			
نظرية	طبيعة العمل	ذكور	12.33	3.754	.523	.603	غير دال
	إناث	49	11.88	3.767			
عملية	صراع الدور	ذكور	12.20	3.199	2.516-	.014	دال
	إناث	49	13.67	2.014			
نظرية	غموض الدور	ذكور	14.00	3.514	-.727	.469	غير دال
	إناث	49	14.69	4.942			
عملية	عبء العمل	ذكور	52.43	8.935	-.275	.784	غير دال
	إناث	49	53.14	12.276			
نظرية	الدرجة الكلية للضغوط	ذكور	132.62	26.238	-.375	.708	غير دال
	إناث	54	134.52	23.273			
عملية	الرضا عن العمل	ذكور	15.24	2.151	-.618	.538	غير دال
	إناث	54	15.50	1.988			
نظرية	طبيعة العمل	ذكور	12.38	3.215	.046	.963	غير دال
	إناث	54	12.35	2.953			
عملية	صراع الدور	ذكور	13.45	2.121	-.719	.474	غير دال
	إناث	54	13.76	2.037			
نظرية	غموض الدور	ذكور	15.50	3.529	-.584	.560	غير دال
	إناث	54	15.85	2.359			
عملية	عبء العمل	ذكور	56.57	7.092	-.626	.533	غير دال
	إناث	54	57.46	6.790			
نظرية	الدرجة الكلية للضغوط	ذكور	39.60	13.508	.606	.547	غير دال
	إناث	49	37.71	13.310			

ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية

غير دال	.542	.612	6.559	31.87	30	ذكور	تبادل المعلومات	
			6.521	30.94	49	إناث		
			7.990	21.57	30	ذكور	الترقى	
غير دال	.415	.822	7.472	20.08	49	إناث		
غير دال	..138	1.497	7.096	25.40	30	ذكور	ملانمة المهام	
			7.292	22.90	49	إناث		
			5.680	21.87	30	ذكور	طبيعة الأداء	
غير دال	.932	.085	5.577	21.76	49	إناث		
غير دال	.378	.886	35.890	140.30	30	ذكور	الرضا_كلية	
			32.213	133.39	49	إناث		
غير دال	.869	.166-	10.288	40.05	42	ذكور	أسلوب الإدارة	عملية
			8.792	40.37	54	إناث		
غير دال	.813	.237-	6.185	26.52	42	ذكور	تبادل المعلومات	
			5.650	26.81	54	إناث		
غير دال	.470	.725-	6.010	22.93	42	ذكور	الترقى	
			5.435	23.78	54	إناث		
غير دال	.625	.491	6.130	23.71	42	ذكور	ملانمة المهام	
			5.849	23.11	54	إناث		
غير دال	.297	1.049-	5.080	19.40	42	ذكور	طبيعة الاداء	
			4.608	20.44	54	إناث		
غير دال	.708	.375-	26.238	132.62	42	ذكور	الرضا_كلية	
			23.273	134.52	54	إناث		

يتضح من جدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أداء الذكور والإناث في الكليات النظرية على المتغير الفرعي غموض الدور لصالح الإناث، وهذا أن دل فإنما يدل على أن الإناث في الكليات النظرية غير مدركين للمهام المطلوبة منهم وأن هذه المهام غير وضوحه. ولا يوجد فروق بينهما في جميع متغيرات الدراسة الأخرى " صراع الدور ، وعبء العمل وطبيعة العمل والدرجة الكلية لضغوط العمل " ، وهذا يوحي بأن أداء أفراد العينة متقارب بالشكل الذي جعل الفروق غير دالة إحصائياً مما يوحي بأن المهام التي يجب على العاملين القيام بها غير كثيرة، والأعباء قليلة وغير مستمرة والمسؤوليات وطرق الأداء غير مجهدة بالنسبة للعاملين مما ترتب عليه عدم الزيادة في ضغوط العمل. ، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أداء الذكور والإناث في الكليات العملية على جميع المقاييس " ضغوط العمل بأبعاده الأربعة طبيعة العمل ، صراع الدور وغموض الدور وعبء العمل " والرضا عن العمل. وهناك العديد من الدراسات التي أكدت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على ضغوط العمل ومنها دراسة العتيبي 2000 ودراسة Elkhout and Algaed, 2003 ودراسة البزيع 2014 ، وفيما يتعلق بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل بأبعاده، وهذا يعني أن جميع أفراد العينة ذكورا وإناثاً في الكليات العملية أدائهم ومهامهم ومسؤولياتهم متقاربة مما جعل الفارق بينهما غير دال إحصائياً ، كما أن العمل يسعى لإشباع حاجاتهم جميعاً مما جعل الفارق أيضاً في الرضا عن العمل غير دال إحصائياً. وهناك العديد من الدراسات التي أكدت على عدم وجود فروق ذات دلالة

د / أبو العزائم فرج الله راشد

إحصائي بين الذكور والإناث على الرضا عن العمل دراسة فودة ، 2010 ودراسة
Jubran,2017.

نتائج الفرض الثالث:- الفروق بين متوسطات أداء الذكور في الكليات النظرية و
ومتوسطات أداء الذكور في الكليات العملية في متغيري الرضا عن العمل و ضغوط
العمل. وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار ت وكانت النتائج
كالتالي:-

**جدول (8) الفروق بين متوسطات أداء الذكور في الكليات النظرية و متوسطات أداء الذكور في
الكليات العملية في متغيري الرضا عن العمل و ضغوط العمل**

المتغيرات	الجنس	العينة	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	قيمة ت	مستوى الدلالة
طبيعة العمل	نظري ذكور	30	13.9000	2.61758	.47790	-2.377	.020
	عملي ذكور	42	15.2381	2.15055	.33184		
صراع الدور	نظري ذكور	30	12.3333	3.75393	.68537	-.058	.954
	عملي ذكور	42	12.3810	3.21545	.49616		
غموض الدور	نظري ذكور	30	12.2000	3.19914	.58408	-1.998	.050
	عملي ذكور	42	13.4524	2.12077	.32724		
عبء العمل	نظري ذكور	30	14.0000	3.51352	.64148	-1.781	.079
	عملي ذكور	42	15.5000	3.52863	.54448		
الدرجة الكلية لضغوط العمل	نظري ذكور	30	52.4333	8.93534	1.63136	-2.189	.032
	عملي ذكور	42	56.5714	7.09222	1.09435		
أسلوب الإدارة	كليات ذكور نظرية	29	39.31	13.652	.259-	.796	غير دال
	كليات ذكور عملية	42	40.05	10.288			
تبادل المعلومات	كليات ذكور نظرية	29	31.72	6.627	3.382	.001	دال
	كليات ذكور عملية	42	26.52	6.185			
التزقي	كليات ذكور نظرية	29	21.76	8.061	.701-	.486	غير دال
	كليات ذكور عملية	42	22.93	6.010			
ملائمة المهام	كليات ذكور نظرية	29	25.52	7.164	1.137	.260	غير دال
	كليات ذكور عملية	42	23.71	6.130			

ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية

طبيعة الاداء	كليات ذكور نظرية	29	21.93	5.769	1.948	.055	غير دال
	كليات ذكور عملية	42	19.40	5.080			
رضا_ الكلي	كليات ذكور نظرية	29	140.24	36.524	1.024	.309	غير دال
	كليات ذكور عملية	42	132.62	26.238			

يتضح من جدول (8) وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات اداء الذكور في الكليات النظرية ومتوسطات اداء الذكور في الكليات العملية في المقياس الفرعي لطبيعة العمل والدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل لصالح الذكور في الكليات العملية ، وذلك قد يرجع إلى أن طبيعة العمل في الكليات العملية يختلف عن طبيعة العمل في الكليات النظرية من حيث كثرة المسؤوليات وصعوبة أداء المهام التي يكلف بها العاملين في الكليات العملية وهذا من شأنه أن يزيد أيضا ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد وهذا من شأنه جعل الذكور في الكليات العملية أكثر ضغوطاً من الذكور في الكليات النظرية ، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اداء الذكور في الكليات النظرية ومتوسطات اداء الذكور في الكليات العملية في المقياس الأخرى "الرضا عن العمل وصراع الدور وغموض الدور وعبء العمل ، وذلك يدل على أن أداء أفراد العينتين كان متقارباً بشكل جعل من الصعب وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينهما على تلك المقاييس وقد يرجع ذلك إلى أيضا تقارب المناخ التنظيمي الذي يعمل فيه أفراد العينتين. ووجود فروق بين الذكور في الكليات النظرية والذكور في الكليات العملية في عامل تبادل المعلومات في حين لصالح الذكور في الكليات النظرية

نتائج الفرض الرابع:- لا توجد فروق بين متوسطات أداء الإناث في الكليات النظرية و متوسطات أداء الإناث في الكليات العملية في متغيري الرضا عن العمل و ضغوط العمل. وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار ت وكانت النتائج كالتالي:-

جدول (9) الفروق بين متوسطات أداء الإناث في الكليات النظرية و متوسطات أداء الإناث في الكليات العملية في متغيري الرضا عن العمل و ضغوط العمل

الجنس	العينة	Mean	Std. Deviation	قيمة ت	مستوى الدلالة	دال/غير
الرضا عن العمل	نظري اناث	133.3878	32.21336	.206-	.838	غير دال
	عملي اناث	13.5185	23.27258	.202-		
طبيعة العمل	نظري اناث	13.9388	2.69574	3.366-	.001	دال
	عملي اناث	15.5000	1.98817	3.317--		
صراع الدور	نظري اناث	11.8776	3.76736	.714-	.477	غير دال
	عملي اناث	12.3519	2.95346	.706-		
غموض الدور	نظري اناث	13.6735	2.01440	.215-	.813	غير دال
	عملي اناث	13.7593	2.03679	.215-		
عبء العمل	نظري اناث	15.0000	4.50059	1.216-	.227	غير دال
	عملي اناث	15.8519	2.35850	1.176-		
الدرجة الكلية لضغوط العمل	نظري اناث	54.2500	9.62156	1.965-	.052	غير دال
الرضا عن العمل	عملي اناث	57.4630	6.78987	1.926-		
الادارة_اسلوب	نظرية كليات اناث	37.92	13.254			
	عملية كليات اناث	40.37	8.792		.274	غير دال
تبادل المعلومات	نظرية كليات اناث	31.04	6.493	3.547	.001	دال
	عملية كليات اناث	26.81	5.650			
التقني	نظرية كليات اناث	20.00	7.418	2.978-	.004	دال
	عملية كليات اناث	23.78	5.435			
ملائمة المهام	نظرية كليات اناث	22.88	7.219	.180-	.858	غير دال
	عملية كليات اناث	23.11	5.849			

د / أبو العزائم فرج الله راشد

طبيعة الأداء	نظرية كليات اناث	50	21.72	5.526	1.282	203	غير دال
عملية كليات اناث	عملية كليات اناث	54	20.44	4.608			
رضا كلية	نظرية كليات اناث	50	133.56	31.609			
عملية كليات اناث	عملية كليات اناث	54	134.52	23.273	-.174	862	غير دال

يتضح من جدول (9) وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات اداء الاناث في الكليات النظرية ومتوسطات اداء الاناث في الكليات العملية في المقياس الفرعي لطبيعة العمل لصالح الاناث في الكليات العملية ، وذلك قد يرجع إلى أن طبيعة العمل في الكليات العملية يختلف عن طبيعة العمل في الكليات النظرية من حيث كثرة المسؤوليات وصعوبة أداء المهام التي يكلف بها العاملين في الكليات العملية وهذا من شأنه أن يزيد أيضا ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد وهذا من شأنه جعل الإناث في الكليات العملية أكثر ضغوطاً من الإناث في الكليات النظرية في حين لا توجد فروق ذات دلالة بين متوسطات اداء الاناث في الكليات النظرية ومتوسطات اداء الاناث في الكليات العملية في المقياس صراع الدور ، غموض الدور وعبء العمل والدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل وأيضا مقياس الرضا عن العمل. وذلك يدل على أن أداء أفراد العينتين كان متقارباً بشكل جعل من الصعب وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينهما على تلك المقاييس وقد يرجع ذلك إلى أيضا تقارب المناخ التنظيمي الذي يعمل فيه أفراد العينتين . وجود فروق بين الاناث في الكليات النظرية والاناث في الكليات العملية في عامل تبادل المعلومات لصالح الكليات النظرية والترقي لصالح إناث الكليات العملية في حين لا توجد فروق في باقي العوامل

نتائج الفرض الخامس:- لا توجد فروق بين متوسطات أداء الأفراد الأكبر سنا والأصغر سنا في الكليات النظرية و الكليات العملية في متغيري الرضا عن العمل و ضغوط العمل، وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبارات وكانت النتائج كالتالي:-

جدول (10) الفروق بين متوسط أداء الأكبر والأصغر سنا من أفراد العينة على متغيرات البحث

مستوى الدلالة	قيمة ت	Std. Deviation	Mean	N	VAR00001	
غير دال .	.848-	2.11143	13.6207	29	أقل من 35 سنة	طبيعة العمل
		3.06337	14.2069	29	أكبر من 47 سنة	
غير دال .	.072-	2.98395	12.2414	29	أقل من 35 سنة	صراع الدور
		4.20122	12.3103	29	أكبر من 47 سنة	
غير دال .	1.363	1.99074	13.9655	29	أقل من 35 سنة	غموض الدور
		2.42117	13.1724	29	أكبر من 47 سنة	
غير دال .	1.340	3.43913	15.5517	29	أقل من 35 سنة	عبء العمل
		4.16944	14.2069	29	أكبر من 47 سنة	
غير دال	.633	7.14850	55.3793	29	أقل من 35 سنة	الدرجة الكلية للضغوط
		10.38318	53.8966	29	أكبر من 47 سنة	
غير دال	.235-	11.03857	37.8750	29	أقل من 35 سنة	أسلوب الإدارة
		12.35802	38.7222	29	أكبر من 47 سنة	
غير دال	-1.397	5.74456	28.7500	29	أقل من 35 سنة	تبادل المعلومات

ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية

التريقي	أكبر من 47 سنة	29	31.3333	6.32456	غير دال
	أقل من 35 سنة	29	19.5000	8.01665	-0.728
	أكبر من 47 سنة	29	21.1389	7.25516	
ملائمة المهام	أقل من 35 سنة	29	23.2500	6.96180	غير دال
	أكبر من 47 سنة	29	25.5000	6.61384	-1.114
طبيعة الأداء	أقل من 35 سنة	29	19.5000	5.03322	غير دال
	أكبر من 47 سنة	29	22.1667	4.69346	-1.850
الدرجة الكلية للرضا	أقل من 35 سنة	29	132.1724	30.80129	غير دال
	أكبر من 47 سنة	29	138.7931	33.77381	-0.780

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أداء أفراد العينة الأصغر سناً والأكبر سناً على متغيرات الدراسة لضغوط العمل بأبعادها والرضا عن العمل بأبعادها داخل الكليات العملية والنظرية. وهذا إن دل فإنما يدل على أن أداء أفراد العينة الأكبر سناً والأصغر سناً على مقاييس البحث كان متقارباً بشكل جعل من الصعب وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العينتين. ومن الدراسات التي أكدت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل راجعة لمتغير العمر دراسة Elkhout and Algaed, 2003، وفيما يتعلق بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل راجعة لمتغير العمر، وعدم وجود فروق في الرضا عن العاملين بين العاملين الأصغر والأكبر سناً وذلك قد يتفق مع دراسة المشعني وآخرون، 2019 حيث أشارت تلك الدراسة إلى أنه لا توجد فروق في الرضا عن العمل بين الأخصائين النفسيين راجعة لمتغير العمر، وقد يرجع إلى أن هناك العديد من العاملين بالجامعة قد عملوا لفترة طويلة بشكل مؤقت ثم بعد ذلك تم تثبيتهم وهذا قد يدل على أن عنصر الخبرة الناتج عن العمر متقارب بينهم وهذا قد ينتج عنه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل، وتتعارض نتائج ذلك البحث مع دراسة Almiman, 2013 ولعل ذلك يدفعنا إلى وضع موضوعات مقترحة توجب على الباحثين دراستها.

- أبحاث مقترحة:
- دراسة الفروق في الرضا عن العمل وضغوط العمل لدى موظفي الجامعات المصرية الكليات العملية/النظرية.
- دراسة الرضا عن العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر) لدى عينة مماثلة لعينة البحث الحالي

د / أبو العزائم فرج الله راشد

- دراسة ضغوط العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموجرافية (النوع ،العمر) لدى عينة مماثلة لعينة البحث الحالي
- **التوصيات**
- 1- تدريب العاملين في المؤسسات الجامعية على كيفية التغلب والتعايش مع أعباء العمل وطبيعة العمل حتى لا يقعوا فريسة لضغوط العمل.
- 2- تحسين البيئة الفيزيائية التي يعمل بها الأفراد داخل المؤسسات من أجل التخفيف من عبء العمل.
- 3- توفير بيئة عمل مشجعة على العمل من خلال توفير نظام للمكافآت المادية والمعنوية لعل ذلك يحد من الضغوط التي قد يتعرض لها العاملين داخل المؤسسات .
- 4- يجب على المؤسسة توضيح الدور أو المهمة المطلوب ادائها من الأفراد حتي لا يتعرضوا لصراع الدور وما يترتب عليه من الوقوع في ضغوط العمل وما يترتب عليها من آثار سلبية على الفرد والمؤسسة.

المراجع:-

- ابن حسين، عبدالعزيز محمد أحمد(2018). علاقة الرضا الوظيفي بضغط العمل لدى الضباط والأفراد العاملين في السجون.المجلة العربية للدراسات الأمنية، 71 ، (33) ، 75 - 108.
- اسماعيل ، ايمان الفاضل (2019). تأثير الضغط الوظيفي والعدالة التنظيمية في تقليل سلوك العمل المنحرف من خلال الدور الوسيط للرضا الوظيفي :دراسة تطبيقية في المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية في البصرة. العلوم الاقتصادية- جامعة البصرة - كلية الإدارة والاقتصاد، 53 ، 99 - 129.
- البدوي،فواز بقدوي عبدالله(2016). تحليل العلاقة بين المناخ التنظيمي والولاء التنظيمي : دراسة ميدانية على الشركة الوطنية لصناعة الألمنيوم) نابكو (في مدينة نابلس). مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، 6 ، (2) ، 55 - 91.
- البزايعة ،صخر عبد ربه إبراهيم (2018). العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية . مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 12 ، (2) ، 61 - 74.
- الجمال ، سمية أحمد محمد (2012). التنبؤ بفاعلية الذات من كل من الرضا الوظيفي وضغوط العمل والإحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية. مجلة كلية التربية- جامعة بورسعيد ، 12 ، 449 - 515.

- ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية
- الحسين، أسماء عبد العزيز (2018). الضغوط المهنية وعلاقتها بالشعور بالرضا لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن. مجلة كلية التربية جامعة طنطا - كلية التربية، 2، (70)، 595 - 639.
 - الحمادي ، أمال مصطفى (1993). المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي. التنمية الإدارية، 58 (15) ، ص 24 - 26.
 - الداود، عبدالمحسن بن سعد (2014). الرضا الوظيفي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية بمدينة الرياض. مجلة البحث العلمي في التربية، 15 ، (1) ، 31 - 64.
 - الدقس، محمد عبدالمولى (2008). الرضا الوظيفي للعاملات في الشركة العربية لصناعة الأدوية بمدينة السلط. دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، 5 ، (53) ، 369 - 453.
 - الديحاني ، مسلط جاعد غالب (2017). ضغوط العمل والضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارة والسكرتارية بدولة الكويت. حوليات آداب عين شمس ، أكتوبر - ديسمبر (45) ، 150 - 200.
 - العتيبي ، آدم غازي (2000). الفروق بين الجنسين في ضغوط العمل لدى العمالة الكويتية في القطاع الحكومي بدولة الكويت. مجلة جامعة الملك سعود ، العلوم الإدارية، 1، (12) ، ، 1 - 39.
 - العويلي، إبراهيم والشرقاوي، سعيد (2003). الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة ، 51، 10-17.
 - القناعي ، منى بدر (2007). ضغوط العلم لدى معلمي التعليم العام بدولة الكويت دراسات الطفولة. جامعة عين شمس - كلية الدراسات العليا للطفولة ، 36 (10) ، 217 - 250.
 - المشعان ، عويد سلطان (1994). علم النفس الصناعي. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.
 - المشعني، أحمد بن علي ، عبد الرشيد ناصر سيد جمعة والسعيد، منذر بن خالد مرهون (2019). مستوى الرضا الوظيفي في علاقته ببعض المتغيرات لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عمان "دراسة مسحية"
 - جودة ، ايمان صبحي (2003). العلاقة بين البيروقراطية ، ضغوط العمل ، وعدم الرضا الوظيفي دراسة حالة. مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية ، 1 (15) ، 1 - 15.
 - حسين ، سحراء أنور (2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الإداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني . مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، 36 ، ص 208 - 227.

- خليفة ، أحمد مصطفى السيد(2001).أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مهنة اخصائيات التمريض بالمستشفيات الجامعية بأسويوط.مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، 30 (19) 54 - 101.
- صديق ،رحاب محمود(2013). الإحترق النفسي. دار المعرفة الجامعية، القاهرة.
- عثمان ،فاروق السيد(2001).القلق وإدارة الضغوط النفسية.دار الفكر العربي، القاهرة.
- عكاشة ، محمود فتحي (1999). علم النفس الصناعي. مطبعة الجمهورية ، الإسكندرية.
- فودة ،إبراهيم عطا(2010). قيم العمل كوسيط بين مدى إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والرضا عن العمل. رسالة ماجستير -غير منشورة -كلية الآداب جامعة المنوفية.
- منصورى ، مصطفى (2013). مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالقلق والرضا المهني: دراسة مقارنة بين المعلمين وأساتذة الإكمال. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 10 ، 183 - 297.
- مقرائش ، فوزية والضمور ، فيروز (2019). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي : دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية جيجل. مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث ، 1 (5) ، 119 - 138.
- منصور، سمية و وزان، روان محمد (2016). مستوى ضغوط العمل الإداري من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات "دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية". مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، 3 (38) ، 389 - 417.

- Abushaira, M(2012). Job Satisfaction among Special Education Teachers in Jordan. *International Interdisciplinary Journal of Education*, 1(3),P48 : 56.
- Al Miman, M, Abd Allah(2013) Transformational leadership and job satisfaction in the Saudi Arabian technical colleges . *The Arab Journal of Management*,33 , (2), 297 - 322.
- Elkhout,G,R &Algaed,A,O (2003). The Effect of Some Socio Demographic Factors on Job Stress Level in Nursing Work .*Journal of Education ana Social ana Humanities*,15, (1), 30 -53.
- Jubran , A, Mohammad (2017). Multiple Intelligences among Principals and Their Relationship toTheir Job Satisfaction in Jordan.12 ,(3) , 443 -457.
- Mohsen, Mohamed Adel Mohamed Samy (2015). Organizational Commitment and Job Satisfaction in the Hotel Industry: A Case Study in KSA Hotels .*Journal of the Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality* ,12(1), , 179-190.
- Mohsen, Mohamed Adel Mohamed Samy (2018). Examining Employee Intrinsic and Extrinsic Job satisfaction : A comparative study in Egyptian Hotels and Hospitals. *Minia Journal of Tourism and Hospitality R esearch* 3 (1/2), 1-22.
- Iqbal,M., Waseem,M,Adnan(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.

ترجمة المصاحبات اللفظية والتعبيرات الاصطلاحية
