

ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف الحكومية

د. نوار السعدي

مدرس، جامعة جيهان - دهوك

العراق، إقليم كردستان

ملخص:

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف الحكومية، وتكونت عينة البحث من (100) موظف وموظفة من العاملين في المصارف في محافظة ديالى، ولتحقيق أهداف البحث قام الباحث ببناء مقياس ضغوط العمل ومقياس الرضا الوظيفي وتم استخراج الخصائص السيكومترية للمقياسين، واستخدم الباحث الاختبار التائي ومعامل ارتباط بيرسون ومعادلة الوسط المرجح والوزن المئوي لاستخراج النتائج، وتوصل الباحث الى ان مستوى ضغوط العمل كان مرتفعا بينما كان مستوى الرضا الوظيفي متوسطا وان هناك علاقة ارتباطية عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف الحكومية. الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل - الرضا الوظيفي.

Work Stress and its Relationship to Job Satisfaction Among Workers in Government Banks
Dr.Nawar Al-Saadi
lecturer, Cihan University – Duhok

Abstract

The study aimed to identify the relationship between work stress and its relationship to job satisfaction among workers in government banks, the research sample consisted of (100) male and female employees in Diyala Governorate, and to achieve the objectives of the research, the researcher built a work stress scale and a job satisfaction scale, and the psychometric properties of the two scales were extracted, and the researcher used the T-test, the Pearson correlation coefficient, the weighted marking equation, and weight percentile to extract the results, and the researcher concluded that the level of work stress was high, while the level of job satisfaction was medium, and there was an inverse correlation between work stress and job satisfaction among workers in government banks.

Key words: Work Stress, Job Satisfaction Among, Government Banks.

مشكلة البحث :

تعتبر الضغوط القوة التي تؤثر على الفرد بصورة كبيرة فينتج عن تعرضه لبعض المتغيرات النفسية الضارة كالتوتر والصراع والقلق والضيق، فتؤدي الى تعرض الفرد جراء ذلك الى الاضطراب النفسي و سوء التوافق (الرويشد، 2003 ص16).

ولا تقتصر اثار ضغوط العمل على الفرد بل على المنظمة ككل ، حيث يمثل الفرد فيها اهم عناصر الانتاج والوسيلة المباشرة لتحقيق اهدافها، فتعرض الفرد للضرر سوف ينعكس على ادائه وعلى الاداء العام للمنظمة، وعلى قدرتها على البقاء والاستمرار والتكيف مع الظروف البيئية المتغيرة، فقد تؤدي ضغوط العمل الى (تدني مستوى الانتاج وصعوبة التركيز في العمل والغياب او التأخر عن العمل وعدم الدقة في اتخاذ القرارات والتسرب الوظيفي.... الخ) (العميان، 2016 ص161) .

ويعد الرضا مقياسا لمدى فاعلية اداء العاملين ، فاذا كان العاملين راضين كلياً عن عملهم فان ذلك يؤدي الى نتائج مرغوبة تضاهي رفع الاجور والحوافز التي تقدمها المنظمة ، بالمقابل اذا كان العاملون غير راضين فان ذلك يسهم في تغييبهم عن العمل وكثرة الحوادث والتأخير والاتقال الى منظمات اخرى ، فارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي الى انخفاض معدل دوران العمل ، والى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين (فليه وعبد المجيد، 2001 ص259).

ان العوامل البيئية تؤثر على اداء العاملين سواء كانت ضغوط اجتماعية او سياسية او ضغوط عمل ، فعندما يكون الموظف غير راضي عن عمله فان ذلك ينعكس على سلوكه فيقل التزامه بالعمل الذي يوديه ، ويضعف ولاءه للمنظمة التي يعمل بها ، فينتج عنه انسحاب الموظف من عمله نفسياً من خلال شروذ الذهن والاستغراق في احلام اليقظة او ينسحب جسمياً من خلال التأخر عن العمل والخروج مبكراً او تمديد اوقات الاستراحة والغياب وتعطيل العمل (مداح، 2015 ص2).

وتاتي هذه الدراسة في محاولة لاستقصاء مستوى ضغوط العمل لدى العاملين ومستوى رضاهم الوظيفي من خلال الاجابة عن التساؤل التالي (ماتبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف ؟)

أهمية البحث :

حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من الباحثين خلال العقود الثلاث الماضية ويرجع هذا الاهتمام الى ماينجم من ضغوط العمل من اثار على سلوك العاملين وموقفهم اتجاه عملهم ومؤسساتهم (السمادوني والريبعة، 1998 ص 115).

ان الضغوط في مجال العمل تؤثر سلبا على اداء العامل من حيث الكمية والتنوعية، فهناك علاقة بين انخفاض الانجاز وارتفاع ضغوط الحياة والعمل السلبية التي يتعرض لها الفرد في حياته (الحلو، 1995 ص 5).

وقد كانت الولايات المتحدة سبق الاهتمام بموضوع ضغوط العمل منذ بداية السبعينات من القرن العشرين، حيث احتل حيزا ملموسا في فكر الباحثين والهيئات العلمية والمنظمات المهنية ورجال الاعمال لتزايد الشكاوي بارهاق العمل، والاجهاد النفسي الناتج عن الضجر، وتزايد حالات القلق، والتوتر والاكتئاب، والانهايار العصبي، والانفصام (الهنداوي، 1994 ص 89)، كما اشارت التقارير الى ان (80%) من العاملين الكنديين يعانون من ضغوط العمل بسبب عدم قدرتهم على الموازنة بين عملهم وتطلعاتهم (Jill, 1994 P.81). ويختلف الافراد في مستوى تعرضهم للضغط النفسي، فمن الافراد من يتعرض للضغط بشكل متكرر ولاي امر من الامور، ومنهم من لايتعرض له الا بشكل نادر ونتيجة لظروف وعوامل قاسية، وان من الافراد من يكون مستوى الضغط لديه مرتفعا بينما يكون لدى اخرون منخفضا ومحددا (الطيري، 1994 ص 22).

كما اكد بعض الباحثين ان العلاقة بين ضغوط العمل واداء العامل علاقة سلبية، اذا ان ضغوط العمل عبارة عن عائق لسلوك الانسا وينعكس سلبا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة وتكريس اوقات كثيرة للتغلب على هذه الضغوط (القاضي، 2012 ص 40).

ويرى الحلفي ان الضغوط اما داخلية او خارجية، فالضغوط الداخلية منها مثل العليا والطموحات، فتحمل مسؤوليات فوق طاقتنا ونرهق نفسنا في محاولة الحصول على الاحسن والافضل، اما الضغوط الخارجية فهي مطالب تقتضيها البيئة التي كان يمارس الاباء الوان من الضغوط على الابناء لتحصيل درجات اعلى (الحلفي، 1995 ص 265).

ومن الحقائق العلمية ان عطاء الفرد وكفائته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله ويزداد هذا العطاء بمقدار ما يوفره العمل من اشباع لحاجاته ودوافعه (اليحيى، 2003 ص 752)

ان رضا العاملين يتوقع ان ينتج عنه قدرا اكبر للقيام بواجباتهم ووظائفهم وبمستوى اعلى من الكفاية والفاعلية والابداع من غير الراضين، فهو يعد امرا جوهريا يسهم في الوصول الى تحقيق التفاعل الايجابي الذي ينعكس على اداءه الوظيفي في العمل (الداوود، 2005 ص 68).

والرضا عن العمل والاقتناع به يدفع الموظف الى بذل اقصى اجهد لانجازه فهو يشكل دافعا للانجاز والعكس صحيح الى حد كبير (اليحيى، 2003 ص 751) فاشباع حاجات الموظف في ف بشكل عام اتجاع العمل يحقق مستوى عال من الرضا الوظيفي لديهم وهذا يوتر على الانتاجية (الطجم، 1996 ص 103).

كما ان الرضا الوظيفي يتحدد بالفارق بين ما يحصل عليه الفرد ومستوى محدد يتخذ كمعيار لما يجب ان يحصل عليه فاذا كان توقع العامل يتعارض مع اجره فلا يكون راضيا ، وفي حالة التساوي يكون راضيا، في حين عندما لا يكون الاجر يفوق ادراك عدالة المكافاة فالنتيجة تكون الشعور بالذنب او التوتر وعدم الارتياح (فلمان، 2008 ص 59).

وقد حددت دراسة (سعاد والعايدي، 2013) العوامل المثرة في الرضا الوظيفي بـ (المكافاة والاجر، جماعة العمل، العلاقة مع الاشراف) (سعاد والعايدي ، 2013 ص 89).

كما وجدت دراسة (منصور، 2010) ان العوامل المثرة على الرضا لوظيفي هي (طبيعة العمل ، انظمة الرواتب ، العلاقة مع الزملاء ، ظروف العمل ، الترقيات ، الحوافز، والعلاقة مع المسؤولين). (منصور، 2010 ص 76).

وتفيد الدراسة الحالية في :

- تمكين المؤسسة من تحسين اداء موظفيها باتباع مختلف الاساليب للمتابعة والاشراف والتعرف على نقاط القوة والضعف في اداء العاملين .
- الكشف عن امكانات وقدرات العاملين الكامنة للاستفادة منهم في بعض المهام المتميزة والصعبة التنفيذ.

- تحديد مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين مما يفيد المسؤولين في رفع مستوى الرضا للأفراد وتحسين سير العمل .
- تفيد الجهات المختصة حيث انها تجعلهم يقفون على مؤشرات هذه النتائج في ضغوط العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي والقيام بما يلزم من بناء برامج او اتباع ساسيات تنظيمية في رفع مستوى الاداء .

أهداف البحث :

يهدف البحث الحالي التعرف على :

- 1- مستوى مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في المصارف الحكومية .
- 2- مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف الحكومية.
- 3- العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف الحكومية.

حدود البحث :

يقتصر البحث الحالي على موظفي وموظفات المصارف الحكومية في ديالى للعام

الحالي 2018-2019

تحديد المصطلحات :

أولا : ضغوط العمل :

- يعرفه (جرجيس ، 2002)؛ (الجهود المعرفية والسلوكية والانفعالية التي يستخدمها الفرد لمواجهة متطلبات الحياة والتوافق مع الواقع) (جرجيس ، 2002 ص 17).

- يعرفها (الطعاني، 2005)؛ (مجموعة من ردود الفعل السلوكية، والفسولوجية، والمعرفية الناتجة عن حالة نفسية تنشأ من تغيرات بيئية تتطلب من الفرد التكيف) (الطعاني، 2005 ص 208).

- التعريف النظري (الاثار النفسية التي تواجه العاملين في المصارف والتي تؤثر سلبا على ادائهم الوظيفي)

- التعريف الاجرائي (الدرجة التي يحصل عليها العاملين من خلال اجابتهم على المقياس المعد لهذا الغرض)

وقد اعتمد الباحث على تعريف (الطعاني ، 2002).

ثانيا : الرضا الوظيفي : Job Satisfaction

- يعرفه (العديلي ، 1984) بأنه : (الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لاشباع الرغبات والحاجات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤشرات الاخرى ذات العلاقة) (العديلي، 1984 ص45).
 - يعرفه (فلييه وعبد المجيد، 2001) بأنه : (محصلة المشاعر التي تكونت لدى الفرد اتجاه عمله وتتكون هذه المحصلة من مجموع عوامل الرضا الفرعية) كالرضا عن الاجر ، الرضا عن الترقيات ، الرضا عن الاشراف ، الرضا عن العوائد ، الرضا عن المكافآت ، الرضا عن اجراء العمل ، الرضا عن العمل نفسه ، الرضا ع الاتصالات داخل الشركة) (فلييه وعبد المجيد ، 2001 ص 256).
 - التعريف النظري (القناعات والاستجابات النفسية والعاطفية السلبية والايجابية من الموظف اتجاه جوانب عديدة من مهامه ومسؤولياته وعن ادائه او بيئة عمله)
 - التعريف الاجرائي (الدرجة التي يحصل عليها العاملين من خلال اجابتهم على المقياس المعد لهذا الغرض).
- وقد اعتمد الباحث على تعريف (فلييه وعبد المجيد، 2001).

الفصل الثاني

الإطار النظري

سوف يستعرض الباحث عددا من النظريات التي فسرت متغيرات البحث وهي :

أ- ضغوط العمل :

- نظرية التقدير المعرفي :

يستند لازورس في نظريته لعام 1970 الى نوعين من التقدير المعرفي : التقدير الاولي (وهو عبارته عن ادراك الفرد للاحداث المسببة للضغط) والتقدير الثاني (عبارته عن مجموعة من الطرق التي يتبعها الفرد في مواجهه المشكلات التي تظهر في الموقف). وتركز هذه النظرية في تفسيرها لضغوط العمل على اهمية التفكير والعوامل المعرفية للفرد ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهه، ويعتبر التقدير المعرفي

حسب هذه النظرية هو مفهوم اساسي يعتمد على طبيعة الفرد ،فقد انصبت اعتمادات لازورس على التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد اتجاه المواقف الضاغطة ، حيث يرى ان الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة (الاحمدي ، 2002 ص43).

- نظرية موراي :

يوضح هنري موراي عام 1978 في نظريته بان هناك نوعين من الضغوط ، الاول ضغط بيتا (B) : (يشير الى دلالات الموضوعات البيئية والاشخاص كما يدركها الفرد) والثاني ضغط الفا (A) : (يشير الى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي).

واعتبر موراي مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان اساسيان ، وان سلوك الفرد يرتبط بالثبوت الاول وان الفرد بخبرته يصل الى ربط موضوعات معينة بحاجات معينة ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة ، اما عندما يحدث التفاعل بين الموقف المحز والضغط والحاجة النشطة فهذا مايعبر عنه بمفهوم الفا .(خليفة وعيسى ، 2017ص152).

ب - الرضا الوظيفي :

-نظرية العاملي :

ترتبط هذه النظرية بالاساس بتطبيق نظرية ماسلو للحاجات في موقع العمل، وقد قام بوضعها العالم هرزبرج ، وقد حدد هذا العالم مجموعتين من العوامل:

الاولى: عوامل مرتبطة بالوظيفة: وهي بمثابة دوافع تؤدي الى رضا العاملين عن اعمالهم، وتتمثل باحساس الفرد بالانجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف الاعلى .

الثانية: عوامل محيطة بالوظيفة: وهي بمثابة دوافع تؤدي الى عدم رضا العمال عن اعمالهم، وحصرها بالظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة او الاشراف او نمط القيادة والعلاقة بين الموظف وزملاءه وبين رؤساءه، وظروف البيئة المحيطة بعمله (شكري، 1991 ص 17).

-نظرية عدالة العائد :

يعد فروم صاحب هذه النظرية، ويرى ان عملية الرضا تحدث نتيجة المقارنة الي يجريها الموظف بين ماتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه، وبين المنفعة الشخصية التي

يحققها بالفعل، وبعد هذه المقارنة يقوم الموظف بالمفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوثع بحيث يتطابق مع المنفعة التي يجنيها الفرد، وقد قام ادمز بالبحث في نظرية العائد ، ووجد ان هناك علاقة متبادلة بين الموظف والمؤسسة التي يعمل فيها، حيث يقدم الموظف جهوده وخبرته مقابل حصوله على عوائد مثل الاجر، الترقيات، التامينات الصحية وغيرها من هذه المؤسسة، وبين معد عوائد الاخرين الى مايقدمونه الى المؤسسة، فاذا ماتساوى المعدلان، شعر عندها بالرضا عن العمل، واذا وجد اي اختلال بينهما من وجهه نظره ، فانه يشعر بالظلم ، مما يؤثر على ادائه الوظيفي ويزداد تغيبه عن العمل ، فانه يشعر بالظلم، مما يؤثر على ادائه الوظيفي ويزداد تغيبه عن العمل، واذا وجد عمل اخر سيترك عمله الحالي (النجار، 1993 ص 15).

وترى هذه النظرية ان الرضا عن العمل يتوقف على الجهود المبذولة من طرف العامل والكيفية التي تعامله بها منظمته ضمن الاطار الاداري او زملاء العمل بحيث ان العامل يميل الى مقارنة المعاملة التي يتلقاها هو والمعاملة التي يتلقاها زملاءه الذين لهم نفس الموهلات والكفاءات الوظيفية، وعلى هذا الاساس يتحدد رضاه وان سلوك الفرد راجع الى هذه لحاجات التي تدفعه الى الاستجابة بسلوك معين فيكون راضيا (محمد، 2007 ص73).

الفصل الثالث

اجراءات البحث

اولاً: مجتمع البحث

يتألف مجتمع البحث الحالي من (7995) موظف وموظفة من العاملين في مصرف

الرشيد الحكومي في العراق

ثانياً: عينة البحث:

تم اختيار عينة البحث الأساسية بالطريقة العشوائية وبلغت (100) موظف

وموظفة، من المجتمع الأصلي في حين تم اختيار 225 موظف وموظفة لعينة التحليل

الاحصائي وبنفس الطريقة.

ثالثاً : أدوات البحث

إن البحث الحالي يهدف إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لذا تطلب الأمر توافر أداتين تتوفر فيهما الخصائص السيكومترية لتحقيق أهداف البحث، وفق الخطوات الآتية:

1 مقياس ضغوط العمل

لغرض بناء أداة تتمتع بخصائص القياس النفسي اللازم لقياس ضغوط العمل اتبع الباحث الخطوات الآتية:

أ- تحديد مفهوم ضغوط العمل

بعد إطلاع الباحث على الأدبيات والدراسات السابقة في هذا الميدان، اشتق الباحث تعريف الضغوط حسب نظرية لازاروس) تعريفاً نظرياً لهما (ينظر تحديد المصطلحات)

ب- تحديد أبعاد المقياس

من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات لضغوط العمل فقد تم تحديد مجالات ضغوط العمل ب:

المجال الأول: غموض الدور: ويقصد به عدم توفر المعلومات الكافية لدى العاملين في الدور المطلوب منهم والقيام به او بطريقة ادائه مما يسبب ضغطاً نفسياً لديهم ويشعرهم بعدم السيطرة

المجال الثاني: صراع الأدوار : وهو تعارض الأدوار والتوقعات مع توقعات المسؤولين فضلاً عن رغبة العاملين في تحقيق أهدافهم الخاصة

المجال الثالث: عبء الدور: هو مجموعة من المهام التي تسند للفرد للقيام من خلالها بالعمل (عباصرة ، 2008 ص55)

ج- إعداد فقرات المقياس

لغرض جمع فقرات مقياس ضغوط العمل قام الباحث بالإطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة في هذا المجال، وقام بإعداد فقرات المقياس بصورته الأولية والذي يتكون من (18) فقرة توزعت تلك الفقرات على مجالات المقياس والتي تراوحت بين (6) لكل مجال.

د- صلاحية الفقرات وبدائل الإجابة

للتعرف على صلاحية الفقرات لقياس ضغوط العمل عرضت الفقرات بصورتها الأولية البالغ عددها (20) فقرة على مجموعة من المختصين في مجال التربية وعلم النفس بلغ عددهم (4) خبراء وذلك لبيان رأيهم في: (صلاحية الفقرات لقياس مفهوم ضغوط العمل) مدى ملائمة بدائل الإجابة لتقدير الإستجابة على فقرات المقياس وهي (أوافق بشدة، أوافق، موافق الى حد ما، لا أوافق، لا أوافق بشدة) حيث يتم تصحيح الإجابة على مقياس ليكرت الخماسي بالدرجات (1،2،3،4،5) للفقرات السلبية ويعكس بالنسبة للفقرات الايجابية، وابدئ المحكمون ملاحظاتهم وآراءهم في الفقرات وبذلك حازت (18) فقرة على اتفاق الخبراء وبنسبة (100%) وتم إستبعاد فقرتين لكونهما لم يحصلوا على نسبة اتفاق (80%) فأكثر، كما إتفقت آراء الخبراء بخصوص ملائمة بدائل الإجابة لتقدير الإستجابة على فقرات المقياس

هـ- إعداد تعليمات المقياس

راعى الباحث عند وضعه للتعليمات أن تكون واضحة ومفهومة، والتأكيد على قراءة التعليمات بعناية، والإجابة بصدق، وعدم ترك أية فقرة، فضلاً عن توضيح طريقة الإجابة بوضع (√) تحت البديل الذي يعتقد الموظف بأنه ينطبق عليها. التحليل الإحصائي للفقرات: اتبع الباحث الخطوات التالية للتحليل :

1 - تمييز الفقرات

ولغرض تحقيق ذلك تم تطبيق المقياس على عينة مكونة من (225) طالب جرى اختيارهم بالطريقة العشوائية، وبعد تطبيق الأداة وتصحيح الاجابات رتبت درجات الاستمارات ترتيباً تنازلياً، ثم سحب مانسبته 27% من الاستمارات الحاصلة على الدرجات العليا و27% من الاستمارات الحاصلة على الدرجات الدنيا كمجموعتين متطرفتين، وقد بلغت (122) استمارة وبواقع (61) استمارة لكل مجموعة، وبعد استخدام الاختبار التائي لعينتين منفصلتين لاختبار دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين العليا والدنيا لكل فقرة من الفقرات البالغ عددها (18) فقرة وتبين ان جميع الفقرات لها قوة تمييزية اذ كانت القيمة التائية الحسوبة أكبر من الجدولية البالغة

(1.98) عند مستوى دلالة (0.05)..فقد انحصرت القيمة التائية بين (-2,804- 13,251) وكما موضح في (جدول 1/)

جدول (1) القيمة التائية لمعاملات التمييز

ت	القيمة التائية	ت	القيمة التائية
1	2.33	10	2.60
2	4.51	11	5.91
3	6.77	12	3.32
4	3.77	13	6.93
5	10.32	14	8.22
6	3.99	15	3.65
7	5.71	16	56.8
8	3.51	17	41.6
9	7.22	18	32.2

الخصائص السايكومترية للمقياس: قام الباحث بإيجاد نوعين من الصدق هما :
أولاً: الصدق الظاهري

يعد الصدق الظاهري (Face Validity) المظهر العام للمقياس وهويشير إلى ما يبدو من قدرة المقياس على قياس ما وضع من أجله من صلة الفقرات بالمتغير المراد قياسه، وبأن مضمون المقياس متفق مع الغرض منه (Anstasi&Urbina,1997,p 148)، وتم الحصول على هذا النوع من الصدق من عرض فقرات المقياس بصورتها الأولية على مجموعة من الخبراء المتخصصين في التربية وعلم النفس بلغ عددهم (4) خبراء (ملحق 1/).

ثانياً: صدق البناء

لحساب العلاقة الارتباطية بين درجات افراد العينة على كل فقرة من فقرات المقياس وبين الدرجة الكلية للمقياس وعلى عدد افراد عينة التمييز نفسها وباستعمال معامل ارتباط بيرسون التي اشارت الى ان معاملات الارتباط جميعها دالة عند مستوى دلالة 0,05 ودرجة حرية 223 عند مقارنتها بالقيمة الحرجة لمعامل الارتباط البالغة (0,124) والجدول (2) يوضح ذلك

جدول (2) معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	0.477	7	0.672	13	0.368
2	0.354	8	0.625	14	0.420
3	0.483	9	0.558	15	0.439
4	0.519	10	0.579	16	0.431
5	0.269	11	0.690	17	0.447
6	0.628	12	0.411	18	0.441

ثالثا : الثبات

وقد اعتمد الباحث لايجاد الثبات على طريقة إعادة الإختبار (Test- Re test)، التي تشير إلى إعادة تطبيق المقياس مرتين في مدتين زمنييتين مختلفتين على المجموعة نفسها من الأفراد (فيركسون، 1991، ص527)، وتكشف لنا هذه الطريقة عن معامل الاستقرار في النتائج عند تطبيق المقياس على مجموعة معينة ولأكثر من مرة عبر فاصل زمني (عودة، 1998، ص346). لذا قام الباحث بتطبيق مقياس الضغوط المدرسية على عينة تبلغ (40) طالب، ثم أعيد تطبيق المقياس نفسه على المجموعة نفسها بعد مرور أسبوعين، وقام الباحث بحساب معامل ارتباط "بيرسون" بين التطبيقين الأول والثاني إذ بلغ (0.85).

تصحيح المقياس

تضمن المقياس بصورته النهائية (20) فقرة (الملحق/2)، وقد حدد أمام كل فقرة البدائل ((أوافق بشدة، أوافق، موافق الى حد ما، لا أوافق، لا أوافق بشدة))، وأعطيت الدرجات بين (5- 1) لل فقرات التي تمثل ضغوط ويعكس الفقرات التي لاتمثل ضغوط وتراوحت الدرجات (90-18) وبمتوسط فرضي (54).

2- الرضا الوظيفي

2 مقياس الرضا الوظيفي

لغرض بناء اداة تتمتع بخصائص المقياس النفسي اللازم لقياس الرضا الوظيفي اتبع الباحث الخطوات الاتية:

أ- تحديد مفهوم الرضا الوظيفي

بعد إطلاع الباحث على الأدبيات والدراسات السابقة في هذا الميدان، اشتق الباحث تعريف الضغوط حسب نظرية العاملين) تعريفاً نظرياً لهما (ينظر تحديد المصطلحات).

ب- تحديد ابعاد المقياس

من خلال مراجعة الادبيات والدراسات للرضا الوظيفي فقد تم تحديد مجالات الرضا الوظيفي بـ:

المجال الاول: القدرة على العمل

المجال الثاني: وضوح المسؤوليات

المجال الثالث: الحصول على التقدير الاجتماعي

المجال الرابع: الترقية والرواتب (الشرايدة، 2010، ص22)

ج- إعداد فقرات المقياس

لغرض جمع فقرات مقياس الرضا الوظيفي قام الباحث بالإطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة في هذا المجال، وقام بإعداد فقرات المقياس بصورته الأولية والذي يتكون من (24) فقرة توزعت تلك الفقرات على مجالات المقياس والتي تراوحت بين (6) لكل مجال

د- صلاحية الفقرات وبدائل الإجابة

للتعرف على صلاحية الفقرات لقياس ضغوط العمل عرضت الفقرات بصورتها الأولية البالغ عددها(24) فقرة على مجموعة من المختصين في مجال التربية وعلم النفس بلغ عددهم (4) خبراء وذلك لبيان رأيهم في: صلاحية الفقرات لقياس الرضا الوظيفي - مدى ملائمة بدائل الإجابة لتقدير الإستجابة على فقرات المقياس وهي (أوافق بشدة، أوافق، موافق الى حد ما، لا أوافق، لا أوافق بشدة) حيث يتم تصحيح

الإجابة على مقياس ليكرت الخماسي بالدرجات (1،2،3،4،5) للفقرات السلبية ويعكس بالنسبة للفقرات الايجابية، وابدى المحكمون ملاحظاتهم وآراءهم في الفقرات وبذلك حازت (20) فقرة على اتفاق الخبراء وبنسبة (100%) وتم استبعاد خمس فقرات لكونهما لم يحصلوا على نسبة اتفاق (80%) فأكثر، كما إتفقت آراء الخبراء بخصوص ملائمة بدائل الإجابة لتقدير الإستجابة على فقرات المقياس

هـ- إعداد تعليمات المقياس

راعى الباحث عند وضعه للتعليمات أن تكون واضحة ومفهومة، والتأكيد على قراءة التعليمات بعناية، والإجابة بصدق، وعدم ترك أية فقرة، فضلاً عن توضيح طريقة الإجابة بوضع (√) تحت البديل الذي يعتقد الموظف بأنه ينطبق عليها. التحليل الإحصائي للفقرات: اتبع الباحث الخطوات التالية للتحليل :

1 - تمييز الفقرات

ولغرض تحقيق ذلك تم تطبيق المقياس على عينة مكونة من (225) طالب جرى اختيارهم بالطريقة العشوائية، وبعد تطبيق الأداة وتصحيح الاجابات رتبت درجات الاستمارات ترتيباً تنازلياً، ثم سحب مانسبته 27% من الاستمارات الحاصلة على الدرجات العليا و27% من الاستمارات الحاصلة على الدرجات الدنيا كمجموعتين متطرفتين، وقد بلغت (122) استمارة وبواقع (61) استمارة لكل مجموعة ، وبعد استخدام الاختبار التائي لعينتين منفصلتين لاختبار دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين العليا والدنيا لكل فقرة من الفقرات البالغ عددها (18) فقرة وتبين ان جميع الفقرات لها قوة تمييزية اذ كانت القيمة التائية المحسوبة أكبر من الجدولية البالغة (1.98) عند مستوى دلالة (0.05)..فقد انحصرت القيمة التائية بين (2,804- (13,251) وكما موضح في (جدول 3/)

جدول (1) القيمة التائية لمعاملات التمييز

8,43	11	2.33	1
3,78	12	4.51	2
4,88	13	6,77	3
9.65	14	3,77	4
4	15	10,32	5
5,56	16	3,99	6
6,11	17	5,71	7
2,82	18	3,51	8
5,91	19	7,22	9
3,32	20	4,60	10

الخصائص السايكومترية للمقياس: قام الباحث بإيجاد نوعين من الصدق هما :
أولاً: الصدق الظاهري

يعد الصدق الظاهري (Face Validity) المظهر العام للمقياس وهو يشير إلى ما يبدو من قدرة المقياس على قياس ما وضع من أجله من صلة الفقرات بالمتغير المراد قياسه، وبأن مضمون المقياس متفق مع الغرض منه (Anstasi&Urbina,1997,p 148)، وتم الحصول على هذا النوع من الصدق من عرض فقرات المقياس بصورتها الأولية على مجموعة من الخبراء المتخصصين في التربية وعلم النفس بلغ عددهم (4) خبراء (ملحق 1/).

ثانياً: صدق البناء

لحساب العلاقة الارتباطية بين درجات افراد العينة على كل فقرة من فقرات المقياس وبين الدرجة الكلية للمقياس وعلى عدد افراد عينة التمييز نفسها وباستعمال معامل ارتباط بيرسون التي اشارت الى ان معاملات الارتباط جميعها دالة عند مستوى دلالة 0,05 ودرجة حرية 223 عند مقارنتها بالقيمة الحرجة لمعامل الارتباط البالغة (0,134)

- تصحيح المقياس

تضمن المقياس بصورته النهائية (20) فقرة (الملاحق، 3) وأعطيت الدرجات بين (5 - 1) لل فقرات الايجابية وعكسه لل فقرات السلبية وبذلك تراوحت الدرجة الكلية للمقياس (20-100) درجة وبمتوسط فرضي (60) درجة .
التطبيق النهائي للمقياسين
تمت إجراءات التطبيق النهائي للمقياس ، على أفراد عينة البحث الأساسية البالغ عددهم (100) موظف وموظفة وقام الباحث بشرح التعليمات والهدف من البحث الوسائل الإحصائية
معامل ارتباط "بيرسون ، الأختبار التائي لعينة واحدة ،الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (فيركسون، 1991، ص226)

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

الهدف الأول :

تحقيقاً للهدف الاول من أهداف البحث الذي يرمي الى (الكشف عن مستوى ضغوط العمل لدى موظفي المصارف)، قام الباحث باستخراج المتوسط الحسابي البالغ (80) درجة والانحراف المعياري وقدره (6,88) درجة لعموم أفراد العينة، وبعد مقارنة هذا المتوسط بالمتوسط الفرضي للمقياس البالغ (54) وباستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة، تبين أن القيمة التائية المحسوبة بلغت (37,68) درجة، وهي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (1,98) درجة عند مستوى دلالة (0,05) وبدرجة حرية (99) والجدول (4) يوضح ذلك .

الجدول (4) الاختبار التائي لأفراد عينة البحث

القيمة التائية		المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد عينة البحث
الجدولية	المحسوبة				
1.98	37,68	54	6,88	80	100

ويدل هذا على أن متوسط استجابات أفراد عينة البحث أكبر من المتوسط الفرضي للمقياس بدلالة إحصائية، مما يدل على وجود ضغوط عمل ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية لازروس تؤكد أن الضغوط بشكل عام وضغوط العمل سببها المحيط الذي يعيش فيه الفرد إذ أن هناك تداخل بين الفرد ومحيطه التي تؤثر عليه وتكون مسبب للضغوط التي يعانيها في أي مجال يكون فيه الفرد وبذلك يؤكد لازروس إلى أن التفكير المستمر بالمواقف التي يتعرض لها الموظف سواء داخل دائرته أو داخل البيت تؤثر عليه وتسبب له الاجهاد

الهدف الثاني :

تحقيقاً للهدف الثاني من أهداف البحث الذي يرمي إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المصارف، قام الباحث باستخراج المتوسط الحسابي البالغ (63) درجة والانحراف المعياري وقدره (5,42) درجة لعموم أفراد العينة ، وبعد مقارنة هذا المتوسط بالمتوسط الفرضي للمقياس البالغ (60) وباستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة، تبين أن القيمة التائية المحسوبة بلغت (6,81) درجة، وهي أعلى من القيمة الجدولية البالغة (1,98) درجة عند مستوى دلالة (0,05) وبدرجة حرية (99) والجدول (5) يوضح ذلك.

الجدول (5) الاختبار التائي لأفراد عينة البحث

عدد أفراد عينة البحث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية	
				الجدولية	المحسوبة
100	63	5,42	60	1.98	81.6

ويدل هذا على أن متوسط استجابات أفراد عينة البحث يزيد على المتوسط الفرضي للمقياس بدلالة إحصائية ، مما يدل على وجود رضا وظيفي متوسط ، ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية العاملين.

الهدف الثالث

وتحقيقاً لهذا الهدف الذي يرمي إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، تم استخدام معامل ارتباط "بيرسون" بين درجات استجابات عينة البحث على فقرات مقياس الضغوط وفقرات مقياس الرضا، فبلغ معامل الارتباط (0,79)،

وعند استخدام الأختبار التائي وجد إن القيمة التائية المحسوبة قد بلغت (13,16) وعند مقارنتها بالقيمة الجدولية البالغة (1.98) عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية (98)، وجد أن القيمة التائية المحسوبة هي أكبر من القيمة التائية الجدولية والجدول (5) يوضح ذلك .

الجدول (5) العلاقة الإرتباطية بين الضغوط المدرسية والتمرد النفسي لدى طلاب المرحلة

المتوسطة

مستوى الدلالة	القيمة التائية		معامل الارتباط	نوع العلاقة
	الجدولية	المحسوبة		
0,05	1,98	-13,16	0,79	ضغوط العمل والرضا الوظيفي

وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المدرسية الرضا ويعني كلما كان الموظف لديه ضغوط عمل فيكون رضاه عن وظيفته قليل .

التوصيات

يوصي الباحث بما يلي :

- 1- توطيد العلاقة بين الرؤساء والزملاء في العمل وتنمية روح العمل الجماعي بين العاملين في المصارف الاهلية.
- 2- العدالة في توزيع الحوافز والمكافآت بين العاملين في المصارف الاهلية والاعتماد على الجدارة والالتقان والاخلاص في العمل كمقياس لتوزيع المكافاة.
- 3- توزيع المهام والمسؤوليات في العمل بشكل يتناسب مع موهلات العاملين العلمية وخبراتهم العملية.
- 4- اشراك العاملين في المصارف الاهلية في دورات تطويرية ليشعر العامل باهميته وتشجعه على التجديد والابتكار في عمله وتقدير ذاته .
- 5- تقوية الروابط الاجتماعية بين المدير والعاملين خاصة في المناسبات الاجتماعية لشعر بالراحة والاطمئنان .
- 6- عدم التاخر او تاجيل منح الحوافز والمكافآت واعطاءها في الوقت المناسب لان ذلك يزيد من انتاجية العامل ويوثر على اداءه الوظيفي .
- 7- مراعاة العاملين ذوي الدخل المحدود ومنحهم السلف التي تعينهم على تلبية مطالبهم ، ومراعاة غلاء المعيشة ، كي يشعر العامل بالرضا عن عمله مما يجعله قادرا على العمل بالشكل الصحيح وعدم تغيبه والتخلص من التوتر والقلق والشروذ الذهني.

المقترحات:

- 1- اجراء دراسة للتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل واداء العمل لدى العاملين في المصارف الاهلية والحكومية.
- 2- اجراء دراسة للتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المصارف الاهلية والحكومية.
- 3- اجراء دراسة مقارنة لمعرفة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف الاهلية والحكومية.

قائمة المراجع

1. جرجيس، مويد إسماعيل. (2002). اساليب التعامل مع ضغوط الحياة وعلاقتها بالطمأنينة والمويل العصائية لدى الشباب الجامعي (رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية التربية ، جامعة صلاح الدين .
2. الحلو، بثينة منصور. (1995). قوة تحمل الشخصية واساليب التعامل مع ضغوط الحياة (اطروحة دكتوراه غير منشورة) ، كلية الاداب ، جامعة بغداد .
3. الاحمدي، حنان عبد الرحيم. (2002). ضغوط العمل ،مركز البحوث ،الرياض
4. خليفة، وليد السيد و عيسى، مراد علي (2008). الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي في المفاهيم والنظريات والبرامج ، دار الوفاء للنشر والطباعة ، ط1 ، الاسكندرية .
5. الداوود، عبد الرحمن (2005). الرضا الوظيفي لدى مشرفي اسكان الطلاب في جامعتي الامام محمد بن سعود الاسلامية والملك سعود وعلاقته بالمتاح التنظيمي ، مجلة كليات المعلمين ، مجلد 5 ، العدد 1 .
6. الرويشدي، سامح بن صالح (2003). الضغط النفسي كاستجابة لضغوط الحياة الضاغطة دراسة ميدانية على ضباط مكافحة المخدرات في مدينة الرياض ، السعودية..
7. سعاد، داسي والعايدي ،ضيف (2013). الاتصال الداخلي واثره على الرضا الوظيفي، دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للمياه وحدة البويرة، الجزائر ، وزارة التعليم العالي ولبحث العلمي .
8. السمادوني السيد ابراهيم والربيعة، (2017). الانهاك النفسي لدى عينة من المعلمين في مجال الخدمات الانسانية بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات ، مجلة الملك سعود للعلوم التربوية والدراسات الاسلامية العدد 1.
9. الشرايدة ،سالم (2016). الرضا الوظيفي اطر نظرية وتنظيمية ،دار صفاء للنشر، عمان، الاردن

10. الطجم، عبدالله (2010). قياس مدى قدرة العوامل التنظيمية والديموغرافية في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي بالاجهزة الادارية السعودية ، المجلة العربية للعلوم الادارية ، مجلد 4 ، العدد 1.
11. الطيرري، عبد الرحمن سليمان (2013). الضعط النفسي لدى بعض الموظفين، مجلة تعليم الجماهير، المنظمة العربية لثقافة والعلوم ، تونس ، العدد 1.
12. الطعاني، حسن احمد (2003). مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك من وجهه نظرهم ، مجلة جامعة دمشق ، مجلد 21، العدد الثاني.
13. عباصرة، معين محمود (2011). ادارة الصراع والازمات وضغوط العمل ،دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
14. العديلي، محمد ناصر (1984): الرضا الوظيفي ، دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الاجهزة الحكومية في مدينة الرياض ، معهد الادارة العامة .
15. العميان ، محمود سلمان (2010). السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، دار وائل للنشر ، ط 5 ، الاردن ، عمان.
16. عودة ، احمد سلمان (2015). القياس والتقويم في العملية التدريسية ،دار الامل عمان .
17. فليمان ، ايناس (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات باداره التربوية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ، المملكة العربية السعودية ، جامعة ام القرى .
18. فليه ، فاروق عبده و عبد المجيد ، السيد محمد (2010). السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية ، دمياط ، دار المسيرة.
19. فيركسون ، جورج أي (2016). التحليل الإحصائي في التربية وعلم النفس، ترجمة هناء العكيلي، دار الحكمة للطباعة والنشر بغداد .
20. القاضي، زياد مفيد (2017). علاقة الممارسات الاستراتيجية لادارة الموارد البشرية واداء العاملين واثرها على اداء المنظمات ، جامعة الشرق الاوسط . الاردن.

21. مداح ، كنان علم الدين (2018). العوامل المثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الاداريين في شركة الجابر لخدمات التاجير (دراسة ماجستير)، الجامعة الافتراضية السورية ، سوريا.
22. محمد، مسعود بورغدة (2007): الرضا الوظيفي لاساتذه التربية البدنية والرياضية وعلاقتها بادائهم ، قسطنطينة ، الجزائر ، جامعة منتوري .
23. منصور، مجيد مصطفى (2010): درجة الرضا الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين ، مجلة جامعة الزهر بغزة ، سلسلة العلوم الانسانية ، المجلد 12 ، العدد 1.
24. النجار ، نبيل (2017) : الادارة اصولها واتجاهاتها المعاصرة ، الشركة العربية للتشر والتوزيع ، مصر .
25. الهنداوي ، وفية احمد (2000) : استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ، مسقط ، مجلة الاداري ، العدد 58 .
26. اليحيى، طلال (2019): مدى رضا مشرفي طلاب التربية الميدانية عن عملهم في الاشراف، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد 15، العلوم التربوية والدراسات الاسلامية.
27. Jill .Jamov (1994): The inventive organization hope .daring at work.jossey ,Bass Inc ,San Francisco,California ,USA.
28. Anastasi, Anne & Urbina, Susana (1997) : psychological Testing, New Jersey, prentice Hall.

ملحق (1)

أسماء السادة الخبراء الذين استعان بهم الباحث في إجراءات البحث

ت	اسماء السادة الخبراء	اللقب العلمي والتخصص	مكان العمل
1	عبد الامير عبود الشمسي	أستاذ/علم النفس التربوي	جامعة بغداد / كلية التربية "ابن رشد"
2	نبيل عبد الغفور	أستاذ/ تقويم وقياس	الجامعة المستنصرية / كلية التربية "
3	نهلة عبودي الصالحي	أستاذ مساعد/ ارشاد نفسي	جامعة بغداد / كلية التربية "
4	ضمياء ابراهيم محمد	مدرس/ علم النفس التربوي	تربية ديالى / معهد الفنون

ملحق (2)

مقياس ضغوط العمل

ت	الفترات	وافق بشدة	أوافق	أوافق الى حد ما	لا أوافق	لاوافق بشدة
1	وقت العمل لايسمح لي بالقيام بما مطلوب					
2	اعرف مسؤولياتي بالضبط					
3	العمل يؤثر على التزاماتي العائلية					
4	اتبغ باوامر رؤسائي بطريقة غير متوافقة					
5	يتطلب العمل مني التركيز					
6	امكانياتي وقدراتي لاتستغل بشكل كامل					
7	يطلب مني انجاز بعض الاعمال الصعبة					
8	حجم العمل اكثر من الازم					
9	وقت العمل طويل					
10	اشعر بان عملي لايلقى التقدير الكافي					
11	اتضايق من استغلال وقتي في اداء الاعمال					
12	اعمل في ظل قيادة ادارية متعارضة					
13	انعدام التقدير الكافي من قبل الادارة					
14	اواجه صعوبة في العرف على ما مطلوب مني					
15	العمل الذي اقوم به واضح					
16	مسؤولياتي غير ثابتة					
17	يضايقني عدم تقبل اسرتي لطبيعة عملي					
18	توزيع العمل بين العاملين يتسم بالعدالة					

ملحق (3)

مقياس الرضا الوظيفي

ت	الفقرات	وافق بشدة	وافق	أوافق الى حد ما	لا أوافق	لاوافق بشدة
1	المهام التي اقوم بها مناسبة					
2	تتنوع الاعمال حسب التخصص					
3	يُدعمني رؤسائي في اداء الاعمال					
4	التشجيع على العمل الجماعي					
5	توفر لي دائرتي الامان الوظيفي					
6	اتعاون مع زملائي في حل المشاكل الادارية					
7	انعدام التهوية داخل الدائرة					
8	العلاقات داخل العمل سلبية					
9	انعدام المحسوبة بين العاملين والادارة					
10	لايوجد دور للاعتبارات في اعطاء الحوافز					
11	الاضاءة مناسبة لطبيعة العمل					
12	مكان العمل بعيد عن سكني					
13	راتبي لايتناسب مع الجهد المبذول					
14	عدد المراجعين في اليوم قليل					
15	وجود ادوات مكتبية ضرورية للعمل					
16	اعمل بجد من اجل الحصول على الامتيازات					
17	ترتبط ترقيتي بفاعلية الاداء					
18	راتبي يتناسب مع طموحاتي					
19	مساحة الدائرة مناسبة لطبيعة العمل					
20	توفر لي وظيفتي فرص التقدم					