

عوامل الرضا الوظيفي لدى الممرضين من وجهة نظرهم

دراسة ميدانية بمستشفى ابن سينا – أم البواقي –

Nurses' job satisfaction factors from their point of view

A field study at Ibn Sina Hospital - Oum El Bouaghi

ط.د. مليكة بلعابد* ، مخبر علم نفس العمل وإدارة المنظمات ، جامعة أم البواقي، الجزائر.

belabedmalika@gmail.com

تاريخ التسليم: (2019/12/26)، تاريخ المراجعة: (2020/02/12)، تاريخ القبول: (2020/03/23)

Abstract :

ملخص :

from the point of view of nurses working in Ibn Sina Hospital in Oum El-Bouaghi, and to find out the differences in satisfaction factors attributed to personal variables (sex, social status). Using the descriptive method, we reached the following conclusions:

- Social factors This study aimed to find out the factors that achieved job satisfaction from the point of view of nurses.

- There were no statistically significant differences in satisfaction factors attributable to gender.

- There are no statistically significant differences in satisfaction factors attributed to variable (social status).

Keywords: Job satisfaction; job satisfaction factors; nurses

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المحققة للرضا الوظيفي من وجهة نظر الممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا بأم البواقي، وإلى معرفة الفروق في عوامل الرضا التي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، الحالة الاجتماعية)، وقد اشتملت عينة الدراسة على عينة قدرت ب: 52 مفردة ، وباستخدام المنهج الوصفي توصلنا إلى النتائج التالية:

- العوامل الاجتماعية هي المحققة للرضا الوظيفي من وجهة نظر الممرضين.

- لا توجد فروق دالة إحصائية في عوامل الرضا تعزى لمتغير (الجنس).

- لا توجد فروق دالة إحصائية في عوامل الرضا تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية).

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي؛ عوامل الرضا الوظيفي؛ الممرضين.

مقدمة:

تسعى التنظيمات باختلاف طبيعتها سواء كانت اقتصادية، سياسية، اجتماعية أم تربوية إلى تحقيق الغايات والأهداف التي وجدت من أجلها. ومع تزايد التنظيمات واتساع حجمها، وتنوع أنشطتها، زاد الاهتمام بفاعليتها وكفاءتها من أجل ضمان بقائها واستمرارها، في ظل البيئة التنافسية والتغيرات السريعة التي يشهدها هذا العصر، فمقياس التقدم في أي منظمة لا يعتمد على ما يتوفر لديها من موارد مالية وتجهيزات ومعلومات فحسب، بل يعتمد على ما يتوفر لديها من موارد بشرية مهياً، ومؤهلة ومدربة، وما تتمتع به من رغبة في العمل من أجل تنفيذ أنشطة المنظمة وتحقيق أهدافها.

فالمورد البشري وخصوصاً في المنظمات الخدمية، يعتبر الركيزة الأساسية في نجاحها أو فشلها، لذا يجب على المنظمات تركيز جهودها على الاستخدام الأمثل لأفرادها العاملين، والعمل على تحريك هذه الطاقات البشرية وتطويرها وتحسين أدائها، من خلال إيجاد مناخ وبيئة ملائمة للعمل، وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، هذا الأخير الذي أثبتت مختلف الشواهد الإمبريقية أهميته في تحفيز العاملين وتتبع أهمية الرضا من الدور الذي يؤديه العنصر البشري في تنفيذ سياسات وخطط وأهداف المنظمة، فمن الصعب على المنظمات تحقيق أهدافها بأفراد غير راضين و بروح معنوية منخفضة، يعيشون حالة من القلق، الإحباط والتذمر لعدم رضا العاملين عن وظائفهم يؤثر سلباً على الجوانب النفسية والجسمية للعاملين بل ويمتد ذلك إلى جوانب حياتهم الأخرى، كما يترتب على ذلك نتائج وخيمة تعود على المنظمة مثل ترك العمل، دوران العمل الغياب، حوادث العمل، التمارض، الشكاوي وانخفاض مستوى الإنتاجية والأداء وغيرها.

إن مثل هذه المظاهر تستدعي ضرورة الاهتمام بسلوك الأفراد داخل بيئة العمل، من أجل التحكم في العوامل المؤثرة في هذا السلوك وبالتالي العمل على إيجاد الإجراءات اللازمة، لكسب ولاء العاملين وانتمائهم والرفع من مستوى الروح المعنوية لديهم وتحقيق رضاهم عن العمل. وقد ظهرت عدة نظريات سعت لتحقيق هذا الهدف وهذه الغاية فكانت البدايات الأولى للاهتمام برضا وتحفيز العنصر البشري لبذل المزيد من الجهد والعطاء منذ ظهور الإدارة العلمية حيث ربط مؤسسها (تايلور) رضا العامل بمقدار ما يحصل عليه من مكافآت مادية، وتبنى مفهوم (الرجل الاقتصادي) وجعلت من الأجر و المال الحافز الوحيد الذي يدفع الإنسان للعمل، وعكس الإدارة العلمية تبنت مدرسة العلاقات الإنسانية بقيادة (التون مايو) مفهوم (الرجل الاجتماعي) و أكدت على افتراض مفاده أن العمال لا تدفعهم المكافآت المادية للعمل فحسب، و إنما تزداد رغبتهم في العمل عن طريق علاقاتهم الاجتماعية(لطي، 2007،ص 188) ومن هنا برز تأثير الجوانب الاجتماعية، فالأفراد يشعرون بالسعادة والارتياح من خلال العلاقات الودية المبنية على الثقة والاحترام المتبادل بين بعضهم البعض، والشعور بالرضا نحو رؤسائهم ونحو العمل نفسه، فالعلاقات الإنسانية الجيدة وارتفاع الروح المعنوية تأثيرها أكبر من تأثير العوامل المادية.

وتولت فيما بعد الدراسات في مجال الرضا الوظيفي بهدف التأكد من هذه النتائج التي سبق التوصل إليها، أو إضافة نتائج جديدة، ومنها ما توصل إليه (ماسلو) الذي بيّن أن الحاجات الإنسانية مرتبة في مستويات خمسة، في حين طرح (هزبريغ) نظريته التي تقوم على أن الرضا الوظيفي يتحكم فيه مجموعتان من العوامل (العوامل الوقائية، والعوامل الدافعة)، كما بيّن (ألدفر) أن الأفراد يعملون لإشباع حاجات ثلاث هي: حاجات (البقاء - حاجات العلاقات - حاجات النمو)، ولقد فسر كل من (فروم) و(بورتر) و(ولور) الرضا على أساس عملية المقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد ومكافآت، وبين المنفعة التي يحققها بالفعل، كما أوضح (مكلياند) أن العمل يتيح للفرد الفرصة لإشباع الحاجة للقوة، والحاجة للإنجاز، والحاجة للانتماء (أبو شيخة، 1998، ص 24-25).

وقد توصلت هذه النظريات إلى أن المنظمات الواعية هي التي تدرك أنها تتعامل مع مورد بشري متعدد الدوافع متجدد الحاجات، وتتباين اتجاهاته نحو أي قيم ذات أهمية بالنسبة إليه؛ فالبعض يعطي قيمة عليا للعوامل المادية (الأجر، الترقيّة وغيرها) قياسا بالعوامل الأخرى، في حين بعض الأفراد يعطي قيمة للعوامل الاجتماعية مثل: (الاستقرار الوظيفي، الانتماء للجماعة العمل ونمط القيادة والإشراف وغيرها) فالرضا الوظيفي يعتبر مؤشرا يستند إليه لتحقيق الأداء الجيد و زيادة كفاءة و فعالية المنظمات، لأن إحساس الأفراد بالقناعة والارتياح في وظائفهم يعد دافعا لبذل المزيد من الجهود والعطاء المستمر، فرضا الفرد عن وظيفته يتحقق من خلال ما توفره هذه الأخيرة من إشباع لحاجاته النفسية والاقتصادية والاجتماعية، وعندما تتوافق توقعاته مع ما يحصل عليه من عوائد مادية ومعنوية.

2. إشكالية الدراسة:

نظرا لتفاوت أهمية العوامل المسببة للرضا للأفراد حسب النظريات السابقة الذكر، جاءت هذه الدراسة للكشف عن العوامل المحققة للرضا الوظيفي في أحد أهم القطاعات العمومية في الجزائر وهو قطاع الصحة العمومية، بالتركيز على فئة الممرضين باعتبارها ركنا أساسيا في نجاح أو فشل المستشفيات، ومن خلال ما تؤديه من مهام إنسانية تتمثل في الرعاية العالجية والوقائية لأفراد المجتمع، و بالتالي المساهمة في تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمستشفى. فاليرع ما توفره الدولة من شروط مادية وبشرية ضخمة للقطاع الصحي، إلا أن هذا لم يلبى احتياجات المنظومة الصحية ومازالت تعرف الكثير من المشاكل والنقائص، والتي تنجلي بوضوح في عدم اهتمامها بالعنصر البشري والانتقادات الموجهة إليهم من المستعملين (المرضى)، والاحتجاجات والإضرابات التي يقوم بها الكادر التمريضي من حين إلى آخر، وما تدني جودة الخدمات الصحية إلا مؤشرا على عدم رضا الممرضين عن أوضاعهم المهنية.

وفي ضوء ما سبق تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هي العوامل المحققة للرضا الوظيفي من وجهة نظر الممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا - أم البواقي ؟

- وتتفرع عن التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:
- هل العوامل الاجتماعية هي المحققة للرضا الوظيفي من وجهة نظر الممرضين؟
 - هل العوامل المادية هي المحققة للرضا الوظيفي من وجهة نظر الممرضين؟
 - هل هناك فروق في استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل الاجتماعية عند مستوى 0.05 تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس- الحالة الاجتماعية)؟
 - هل هناك فروق في استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل المادية عند مستوى 0.05 تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس- الحالة الاجتماعية)؟
- وتتبنى عن التساؤلات الفرضيات التالية:
- العوامل الاجتماعية هي المحققة للرضا الوظيفي من وجهة نظر الممرضين.
 - العوامل المادية هي المحققة للرضا الوظيفي من وجهة نظر الممرضين.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل الاجتماعية تعزى (لمتغير الجنس).
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل المادية تعزى (لمتغير الجنس).
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل الاجتماعية تعزى (لمتغير الحالة الاجتماعية).
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل المادية تعزى (لمتغير الحالة الاجتماعية).

3. أهداف الدراسة:

- محاولة التعرف على العوامل المؤدية إلى تحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر الممرضين العاملين بمستشفى ابن سينا- أم البواقي.
- محاولة تحديد فيما إذا كانت هناك فروق في استجابات أفراد العينة نحو محوري العوامل المادية، والعوامل الاجتماعية تبعاً لمتغيري (الجنس - الحالة الاجتماعية).
- اقتراح التوصيات اللازمة والتي من شأنها أن تزود صانعي القرار بالمعلومات المفيدة لتحسين مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسات الصحية.

4. أهمية الدراسة:

- تلقي هذه الدراسة نظرة على الواقع التمريضي بمستشفى ابن سينا - أم البواقي - من خلال محاولة التعرف على بيئة العمل الداخلية، وأهم العوامل التي تعزز رضاهم عن مهنتهم من أجل تحقيق أهداف المستشفى بصفة خاصة والمجتمع بصفة عامة.

- طبيعة الفئة المعنية بالدراسة وهي العاملين في مجال التمريض والتي تعتبر من أهم الشرائح المهنية في المجتمع، فهي تقدم خدمات إنسانية ذات أهمية كبيرة في المجتمع، ومن هنا وجب الاهتمام بهذه الشريحة وتحسين ظروفها المهنية والعمل على تحقيق رضاهم الوظيفي.

- الإسهام في تزويد المسؤولين على مستوى الأقسام والمصالح ومتخذي القرار في المؤسسات الصحية بمعلومات عن الحاجات الحقيقية للمرضين من أجل تحسينها وتطويرها والعمل على إشباع هذه الحاجات مما يزيد في درجة رضاهم عن عملهم وبالتالي إسداء الخدمة التمريضية بشكل أفضل.

- إثراء البحث العلمي بموضوع من أهم مواضيع العصر وهو الرضا الوظيفي والذي يلعب دورا أساسيا في نجاح المنظمات كما يمتد أثره ليمس جميع مناحي حياة الإنسان.

5. مفاهيم الدراسة:

1.5. تعريف الممرض والممرضة: تعريف (جودة يحي): الذكر أو الأنثى الذي تخرج من المدرسة أو

كلية تمريض بدرجة أكاديمية ويمارس مهنة التمريض تحت إشراف مدير التمريض أو رئيس قسم

التمريض (أبوالحسين، 2010، ص 14)، كما يمكن تعريف الممرض على أنه: الشخص المهني الذي

يقدم أفضل الخدمات التمريضية الصحية للأفراد لإدامة حياتهم ومنع حدوث الأمراض والعناية بهم وكذلك

القيام على راحة المريض وتمريضه أثناء فترة مرضه. كذلك هو شخص استكمل برنامجا مخططا لتعليم

أساسيات خدمة التمريض، ويكون مؤهلا مرخصا له في بلده بتقديم خدمات مسؤولة فيما يتعلق بتعزيز

الصحة ومنع الأمراض ورعاية المرضى (الوافي، 2012/2013، ص3)

التعريف الإجرائي: هو كل ممرض أو ممرضة مساعد تمريض للصحة العمومية أو ممرض متخصص

للصحة العمومية متحصل على شهادة في التمريض من مدارس التكوين الشبه الطبي يعمل بمستشفى

ابن سينا- أم البواقي.

2.5. مفهوم الرضا الوظيفي: لقد شاع استخدام مصطلح الرضا الوظيفي لدى الرؤساء والمؤوسين

في معظم مجالات العمل والوظائف منذ عقد الثلاثينات من القرن العشرين، فقد ذكر (دانايال) أنه من

المفيد التمييز بين الرضا في العمل (satisfaction with a job) ومفهوم في الرضا

بالعمل (satisfaction in a job) فقد يكون العاملين راضين في العمل ولكن ليس بالعمل نفسه،

فمصدر الرضا يكون الجو الاجتماعي وليس خصائص العمل نفسه. ويؤكد ذلك ما وجدته (نيويابي) في

دراسة للرضا عن العمل بين مجموعة من المزارعين عام 1977، حيث تبين أن جميع هؤلاء العمال

تقريبا كانوا راضين عن عملهم، وليس بالعمل نفسه كما أكدت نفس النتيجة كدراسة أجريت في إحدى

المستشفيات بالمملكة المتحدة (لظفي، 2007، ص180) فقد بدأت محاولات متعددة لتحديد مفهوم

الرضا الوظيفي وحظي هذا المفهوم باهتمام العديد من الباحثين حيث عبروا عن الرضا بعدة تعريفات ولم

يتفقوا على تعريف عام له، و يعود ذلك للاختلاف في القيم والمعتقدات ومحاور الاهتمام من الباحثين،

وكذلك الاختلاف في الظروف البيئية المحيطة (الشرايدة، 2008، ص62)، إذن فمفهوم الرضا الوظيفي

مفهوم غامض وواسع وسنعرض فيما يأتي مجموعة من التعريفات التي أعطيت لهذا الأخير، حيث يرى لوك بان الرضا الوظيفي حالة عاطفية سارة ناتجة عن أدراك الفرد أن الوظيفة التي يشغلها تتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية المهمة في نظره، والتي تتسجم مع حاجاته. (الراجحي، 2017، ص166). أما (سلول) فيرى أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح، والذي يستمده الموظف من وظيفته، وجماعة العمل (رؤساء- وزملاء- ومرؤوسين)، ومما توفره له هذه الوظيفة من مزايا مادية، ومعنوية، واستقرار، ومن الإدارة المباشرة (الإشراف)، ومن النمو والتقدم الوظيفي. في حين يرى (فروم) أن الرضا الوظيفي هو شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله، فالشعور الايجابي يتبعه الرضا الوظيفي، بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا الوظيفي. (الشرابدة، 2008، ص64) ومن جهته يشير (هيرت) أن الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين، ما يوفره العمل للعاملين في الواقع، وما ينبغي أن يوفره من وجهة نظرهم (محمد، 2011، ص26) وعليه فكلما تطابق الإدراكين كلما زاد رضا العاملين.

هناك من يرى أن الرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد ويشمل الرضا الذي يستمده الفرد من مهنته وجماعة العمل التي يعمل معها، ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم وكذلك المنظمة والبيئة التي يعمل فيها (الزغبي، 2011، ص17). من جهته اعتبر يحي الشهري الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل فيها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية، ويمكن تسمية الفرد، حينئذ، بالشخص المتوازن (الشهري، 2003، ص9). ويرى المشعان بأن الرضا الوظيفي هو درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل خارجية (كبيئة العمل)، وعوامل داخلية (العمل نفسه) الذي يقوم به الفرد، تلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه مقبلا عليه، ومحققا لرغباته وطموحاته (المشعان، 2016، ص195). كما يمكن اعتباره اتجاه يعبر الفرد العامل بمقتضاه عن شعوره بالقناعة أو عدم القناعة تجاه موقف معين هذه القناعة عادة ما تكون محصلة العديد من العوامل، حيث أن درجة رضا شخصين عن أجرهما المتساوي والقائم على أسس موضوعية قد يختلف بسبب اختلاف اتجاهاتهما نحو النقود، فقد يكون أحدهما من النوع الذي يركز على الحافز النقدي والآخر يركز على الحوافز المعنوية (ديري، 2019، صص 120-121)

من هذه التعريفات التي حاولت توضيح معنى الرضا الوظيفي نجد أنه يأخذ أحد الجانبين:

- الرضا العام: وهو الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فإما هو راضٍ أو غير راضٍ، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أكثر من غيرها.
- الرضا النوعي (الجزئي): ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حده، وتشمل تلك الجوانب سياسة المنظمة، الأجور والإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف

العمل، أساليب الاتصال والعلاقات مع الزملاء، وتفيد هذه الجوانب في معرفة المصادر التي تساهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي (الثبتي والعنزي، 2014، ص103).

وتختلف وجهات النظر في تعريف الرضا الوظيفي إلا أنها تتفق في انه يمثل الإشباع التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط بالوظيفة التي يشغلها، كما أنه محصلة عناصر الرضا الذي يتصور الفرد أن يحصل عليها من عمله ويعبر عنها بالعلاقة التالية:

الرضا الوظيفي = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل. (محمد، 2015، ص260)

التعريف الإجرائي: نقصد بالرضا الوظيفي في تلك المشاعر الايجابية لدى الممرضين نحو وظيفتهم والنتيجة عن مجموعة عوامل أهمها المادية والاجتماعية. ونستدل عليه في هذه الدراسة من الدرجة الكلية التي يتحصل عليها الممرضين من خلال أجابتهم على محاور استبيان الرضا الوظيفي المعتمد في هذه الدراسة، ووفقا للبدائل التي وضعت.

6. عوامل الرضا الوظيفي:

1.6. العوامل الاجتماعية:

أ) **جماعة العمل:** تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة أو مصدر توتر له، فتفاعل الفرد مع زملائه في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم، أما إذا كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد العامل عن عمله وكان تفاعل الفرد مع زملائه يخلق توترا لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته أو وصوله لأهدافه، اعتبر أن جماعة العمل مسببا لاستيائه عن عمله، بالإضافة إلى أن أثر جماعة العمل على الرضا يتوقف على مدى قوة الحاجة للانتماء لدى الفرد، فكلما زادت هذه الحاجة عند الفرد كلما كان للتفاعل مع جماعة العمل أثر كبير على درجة رضاه. (فلييه، وعبد المجيد، 2005،

ص264) فعلاقة الموظف بزملائه تلعب دورا هاما في مدى تعلقه بوظيفته واندماجه في العمل،

فالمؤسسات تسعى دائما لتوفير أجواء يسود فيها علاقات طيبة بين العاملين وتوفير فرص الصداقة والتعاون فيما بينهم، وكذلك توفير علاقات طيبة بينهم وبين الإدارة وذلك لبناء جسور الثقة بالإدارة، إلى

جانب احترام العاملين لقدرات بعضهم البعض وتوافقهم الاجتماعي المتبادل، وتعمل على بناء وحدة اجتماعية مترابطة ومتمكاملة (مداح، 2015، ص59) فالموظف إذا تواجد في بيئة عمل يرتاح لها، و مع موظفين يستطيع التفاهم معهم، فهذا يعتبر مؤشرا قويا في رضاه ن العمل (الدوسري، 2010، ص42).

ب) **نمط الإشراف والقيادة:** تدل نتائج البحوث التي أجريت على أسلوب القيادة والإشراف الذي يتبعه المشرف مع مرؤوسيه على وجود علاقة بين هذا الأسلوب ورضا المرؤوسين في العمل، فالدراسات التي أجريت بجامعة (ميشغن) تشير إلى أن المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محورا لاهتمامه، وذلك بتنمية المساندة الشخصية بينه وبينهم واهتمامه الشخصي بهم وتفهمه وسعة صدره عند حدوث أخطاء من

جانبيهم، يكسب ولاء مرؤوسيه ويزيد من درجة الرضا لديهم، أما المشرف الذي يقتصر اهتمامه على الإنتاج وأهدافه، ويعتبر مرؤوسيه مجرد أدوات للوصول إليه، فلا يكتسب ولاء مرؤوسيه ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم، وتتفق دراسات جامعة (أهايو) مع النتائج السابقة في أن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه والذي يقيم علاقات معهم على أساس الصداقة والثقة والاحترام المتبادل والمودة تحقق درجة رضا عالية بين مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يفقد تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه. (مداح، 2015، ص57) فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الايجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين، حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد، والعكس في ظل القيادة البيروقراطية إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا (عباس، 2006، ص 177-178).

وتفيد هذه النتائج في أن وظيفة المشرف لا تقتصر على تصيد هفوات وأخطاء مرؤوسيه وإعطاء الأوامر، بل تتعدى إلى الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل ورفع الروح المعنوية من خلال البحث عن ما يشبع حاجات المرؤوسين، وتفهم مشاعرهم وحل مشاكلهم، وتشجيعهم على المشاركة في اتخاذ القرارات وإرساء العدالة في معاملتهم.

ت) أسلوب الاتصال: إن الاتصال الفعال هو الذي يحقق أعلى درجات التماسك بين المدير والمرؤوسين اعتمادا على الثقة المتبادلة بينهم والتدفق الحسن والمنتظم للمعلومات، ويساعد الاتصال الفعال بين المنظمة والعاملين فيها على تفهم الفرد لجوانب عمله المختلفة، والهدف من وراء جهده، كما أن إدراك الفرد لهذه الجوانب يساعد على تعاونه مع باقي زملائه ودقة أدائه وارتفاع إنتاجيته مما يزيد من درجة رضاه عن عمله، وقد يأخذ الاتصال شكل التعليمات واللقاءات والبرامج التدريبية، أو الإشراف أو الجداول ووصف الوظائف أو الكتيبات المختلفة. ووجود نظام اتصال فعال يقلل من سوء فهم الأفراد والجماعات لتبادل وجهات النظر المختلفة، وتحقيق التقارب بينها، ويساعد من جهة في تفهم كل فرد لدوره في التنظيم، ولما يجري في مختلف أقسام التنظيم نتيجة سهولة الاتصال وبالتالي يؤدي إلى الحد من الإشاعات الضارة والتي تؤثر على درجة الفاعلية التنظيمية المرجوة. (بونوة، 2015، ص 168).

2.6. العوامل المادية:

أ) محتوى العمل: قد تكون هذه العوامل مرتبطة بتصميم الوظيفة ومدى تناسب الواجبات الخاصة بالوظيفة مع قدرات وإمكانات الشخص وميوله، فقد أثبتت الدراسات على اتجاهات العاملين بشكل عام أن الرضا الوظيفي لدى الكثيرين منهم يتناسب طرديا مع مدى ما يتيح العمل من هذه الخصائص، وقد يرتبط بمدى إشباع الوظيفة لحاجات الفرد حيث النظرة الاجتماعية لشاغل الوظيفة، والمستوى الإداري للوظيفة قد يرتبط بوضوح الدور والكيفية التي يفهم بها العاملون مهامهم ومسؤولياتهم في المنظمة، ويبدو أنهم يفضلون الأعمال ذات الأهداف الواضحة، حيث أن الأدوار الغامضة والمتضاربة تؤدي إلى ضغط على العامل وتقلل من رضاه الوظيفي (العبيدي، 2013، ص 263)، كما يمثل محتوى العمل وما يتضمنه

من مسؤولية وصلاحية ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صاحبيات لانجاز عمله ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل (عباس، 2006، ص176).

(ب) الأجر: يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم في العمل والعكس هو الصحيح (عباس، 2006، ص176)، ويشير (فليه، وعبد المجيد، 2005، ص261) إلى أن الأجر لا يمثل مصدر إشباع إلا للحاجات الدنيا، وأن توافره لا يسبب الرضا أو السعادة وإنما يمنع فقط مشاعر الاستياء من أن تستحوذ على الفرد، ومضمون هذا القول هو أن الأجر لا يمثل عنصرا هاما من عناصر الإشباع في مجتمع يتوفر للعاملين فيه مستوى أجر يوفر لهم الاحتياجات الأساسية للعيش.

كما أن الواقع يثبت أن دور الأجر لا يقتصر على إشباع الحاجات الدنيا فقط، وإنما يمتد ليعطي الشعور بالأمن، ويرمز للمكانة الاجتماعية، كما قد ينظر إليه الفرد كرمز لتقدير وعرافان المنظمة لأهميته، وفي بعض الحالات قد يكون الأجر وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتيح للفرد من تبادل المجاملات مع الآخرين. (الخضر وآخرون، 2009، ص337) فالأجر له جوانب اجتماعية ومعنوية وليس فقط وسيلة إشباع مادية.

(ت) الترقية والتقدم المهني: إن الترقية هي الكلمة التي تحمس كثير من العاملين في أي مؤسسة، ويقول احمد ماهر في هذا الصدد (تلعب الترقية كوسيلة لتخطيط وتنمية المسار الوظيفي دورا مهما لكل من الفرد والمنظمة، فالفرد تحقق رغبته في النمو والترقي، وتحقق المنظمة رغبته في تحقيق التوافق بين الفرد ووظيفته، وبالتالي تحصل على أداء ورضا عال)، والترقية تعني انتقال العاملين وظيفة إلى وظيفة أخرى ذات مسؤوليات ومهام أعلى، وبالتالي ذات راتب أعلى (عمر، 2015، ص37-38)، والمنظمة التي تتيح فرصة الترقية وفقا للكفاءة تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ أن الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا (عباس، 2006، ص177) أما إذا ربطت الترقية بالأقدمية فإنها ستفقد أثرها في التحفيز وأيضا على درجة رضاه عن العمل (مداح، 2015، ص59).

(ث) ظروف العمل المادية وساعات العمل: تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن العمل، ولقد شغلت متغيرات ظروف العمل مثل: الإضاءة، الحرارة، التهوية، الرطوبة، الضوضاء والنظافة، ووضع الفرد أثناء تأديته للعمل، والأمراض المهنية المتصلة بأدائه للعمل العديد من الباحثين والعلماء (فليه، وعبد المجيد، 2005، ص264) حيث بدأ الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل منذ ظهور علم النفس الصناعي (أعمال التون مايو وتجارب هاوثورن) فأجرى حولها الكثير من الباحثين تجارب وبحوث في شتى أنحاء العالم ذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل وسلوكه. (العبيدي، 2013، ص264)

7. الدراسات السابقة:

- دراسة طلعت إبراهيم: تناولت هذه الدراسة العلاقات الإنسانية والرضا، وحاولت معرفة العوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا، وأجريت الدراسة على (91) عامل يعملون بورشة نسيج واستخدم الباحث الأسلوب الوصفي

وتوصلت الدراسة إلى أن تأثير العوامل الاجتماعية على مستوى الرضا الوظيفي يفوق تأثير العوامل المادية.. (ابراهيم، 1994)

- دراسة عمارة و بوخمخم: تناولت الدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال القطاع الصحي العام في الجزائر مستشفى الميلية بجيجل نموذجاً واستخدم الباحث مسح الرضا الوظيفي Spector على عينة قوامها (60) فرداً تمثل 30% من مجتمع البحث، وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى عمال مستشفى الميلية بجيجل، وإلى ارتباط مستوى الرضا بعوامل (الزملاء والإشراف، الترقية، الأجر)، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود اختلافات في مستوى الرضا الوظيفي حسب متغير الجنس. (عمارة و بوخمخم، 2011، ص103)

- دراسة والكر وجيست Walker et Guest : تناولت هذه الدراسة العلاقات الاجتماعية بين العمال في مكان وقت العمل عن طريق الحديث، وتوصلت الدراسة إلى أن العمال الذين كانوا يعملون في جماعة بطريقة تمكنهم من تبادل الحديث بينهم أثناء العمل كانوا أكثر رضا وسرورا من غيرهم الذين يعملون عملاً مستقلاً عن بعضهم البعض، وخلصت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها أن العلاقات الاجتماعية في العمل أهم سبب لتحقيق الرضا الوظيفي. (عوض، 2011، ص73)

- دراسة كريستوف دانييل Christophe Daniel (2008): تناولت هذه الدراسة الأجر وظروف العمل والرضا الوظيفي، وكانت تهدف إلى دراسة تأثير عوامل الأجر والظروف الفيزيائية على مستوى الرضا الوظيفي وخلصت إلى نتيجة مفادها أن التعاون بين العمال في إنجاز العمل وإمكانية الحوار مع الرؤساء هي أهم العوامل المساهمة في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي (عزيزو، 2015، ص13-19).
8. منهج الدراسة:

في الدراسة الحالية اعتمدنا المنهج الوصفي، والذي يعد الأنسب للدراسة.

9. عينة الدراسة وخصائصها:

تمثلت عينة الدراسة في جميع ممرضي وممرضات مستشفى ابن سينا بأم البواقي (مسح شامل) جدول رقم (01): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس مع النسب المئوية.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
الذكور	14	26.92%
الإناث	38	73.07%
المجموع	52	100%

نلاحظ من الجدول رقم (01) أن عدد الممرضات الإناث أكبر من عدد الذكور، حيث بلغت نسبة الإناث (73.07%) ونسبة الذكور (26.92%) وهذا راجع إلى أن مهنة التمريض من المهن الإنسانية التي وافق المجتمع أن تعمل بها المرأة دون اعتراض، كما أن طبيعة الخدمات التي يقدمها المستشفى يفضل فيها عمل الإناث عن الذكور، فأصبحت توصف بالمهن النسوية وذلك في إطار ما يسمى بتأنيث الوظيفة.

جدول رقم (02) : يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية مع النسب

المئوية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	19	36.53%
متزوج	28	53.84%
مطلق	05	9.61%
المجموع	52	100%

من خلال الجدول رقم (02) يتبين أن أغلبية أفراد العينة متزوجين وذلك بنسبة تقدر بـ: (53.84%

%) وتعزى هذه النتيجة إلى الاستقرار الوظيفي الذي أدى بدوره إلى الاستقرار الاجتماعي، تليها نسبة العزاب التي تقدر بـ: (36.53%) وأقل نسبة سجلت بالنسبة للمطلقين وتقدر بـ: (9.61%).

10. أدوات الدراسة:

1.10. المقابلة: حيث استعنا في هذه الدراسة بتقنية المقابلة وتم مقابلة (15) ممرض وممرضة، حيث تم سؤالهم عن أي العوامل التي تساهم في تحقيق رضاهم عن عملهم،

2.10. الاستبيان: تم الاعتماد على استبيان الرضا الوظيفي والذي تم بناؤه من خلال الاطلاع على

الدراسات والأدبيات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، كما استعنا بعدد من المقاييس والاستبيانات

الخاصة بالرضا الوظيفي بالإضافة إلى ما جمعناه من معلومات من خلال الدراسة الاستطلاعية عن

طريق المقابلات المفتوحة التي أجريناها مع عدد من الممرضين والممرضات. تم صياغة استبيان الرضا الوظيفي في صورته النهائية وتضمن (42) بند تدرج ضمن محورين أساسيين هما على التوالي:

- المحور الأول (العوامل الاجتماعية): تدرج تحته بنود عددها 18 بندا، أرقامها بين (1- 18)

- المحور الثاني(العوامل المادية): تدرج تحته بنود عددها 24 بندا، أرقامها بين (19-42)

وقد قمنا بعرض المقياس على مجموعة من المحكمين المختصين في علم الاجتماع وعلوم التربية

وعلم النفس، وطلب منهم إبداء آرائهم واقتراحاته حول مدى ملائمة وصلاحيته العبارات لدراسة الموضوع.

بعد هذه الإجراءات تم توزيع المقياس على عينة استطلاعية قوامها (20) ممرض وممرضة من أجل

تحديد الخصائص السيكومترية لأداة القياس المعتمدة في الدراسة، وتم حساب معامل الثبات وفق التجزئة

النصفية والذي كانت قيمته $r=0.77$ وبعد التعديل بمعامل سبيرمان تم الحصول على القيمة (0.82) والذي يدل على درجة عالية من الثبات، بمعنى أن المقياس ثابت وقابل للاستخدام في الدراسة الأساسية.

3.10. كيفية تصحيح استبيان الرضا الوظيفي: استخدمنا في دراستنا الحالية طريقة - ليكيرت - الخماسية في قياس الرضا، وتعتبر من أكثر الأساليب استخداما في قياس الرضا، ويطلب من المبحوثين الإجابة على كل عبارة بأحد البدائل التالية: موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة وتعطى لكل الاستجابات قيمة عددية، ونحصل على درجة المقياس بجمع استجابات الفرد على بنود الاستبيان.

الدرجات المعطاة للبدائل:

بالنسبة للبنود الإيجابية:

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
القيمة 1	القيمة 2	القيمة 3	القيمة 4	القيمة 5

بالنسبة للبنود السلبية:

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
القيمة 5	القيمة 4	القيمة 3	القيمة 2	القيمة 1

4.10. كيفية تفسير درجات استبيان الرضا الوظيفي:

بناء على سلم التقيط المعتمد في الدراسة الحالية قمنا بوضع المجالات التالية:

المجالات الخاصة بمحور العوامل المادية:

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
[47-24]	[71-48]	[72]	[95-73]	[120-96]

المجالات الخاصة بمحور العوامل الاجتماعية :

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
[35-18]	[53-36]	[54]	[72-55]	[90-73]

11. حدود الدراسة الميدانية:

1.11. الحدود المكانية : تم إجراء هذه الدراسة بمستشفى ابن سينا - ولاية أم البواقي -.

2.11. الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 2019/07/29 إلى

غاية 2019./09/22

3.11. الحدود الموضوعية: تتحدد هذه الدراسة بدراسة عوامل الرضا الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى

ابن سينا - أم البواقي -.

4.11. الحدود البشرية: تتحدد في جميع الممرضين والممرضات العاملين بمستشفى ابن سينا - ولاية أم البواقي - البالغ عددهم (100) فردا وبعد عزل أفراد العينة الاستطلاعية، واستبعاد الاستثمارات غير المكتملة الإجابات والعبارات وتعديل أخرى ليكون الاستبيان في صورته النهائية.

12. الأساليب الإحصائية المستخدمة: لتحليل بيانات الاستبيان تم استخدام العديد من الأساليب والإحصائية كالتالي:

- التكرارات النسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة (الجنس، الحالة الاجتماعية).

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة (23)

13. عرض ومناقشة النتائج:

1.13. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: للتحقق من الفرضية الأولى قمنا بحساب المتوسط

الحسابي والانحراف المعياري للاستجابات الكلية للعينة نحو مقياس الرضا الوظيفي (محور العوامل المادية) والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (03): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بمحور العوامل المادية:

أدنى قيمة	أعلى قيمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العوامل المادية
31	88	10.48	59.96	

من الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمحور العوامل المادية هو (59.96) وحسب مقياس التصحيح المعتمد في دراستنا فإن هذه الدرجة تنتمي لمجال (المعارضة)، ويتبين لنا من خلال هذه النتيجة أن أغلبية الفئة المبحوثة ترى أن العوامل المادية المتمثلة في (محتوى العمل، الأجر، الترقية والتقدم المهني، الظروف المادية وساعات العمل) ليست بالعوامل المحققة لرضاهم الوظيفي، لكن هذا لا يعني أنهم راضون عن هذه العوامل فمن خلال الدراسة الاستطلاعية والمقابلات التي تمت مع العديد من الممرضين، افروا بعدم رضاهم واستيائهم من بعض الجوانب جاء في مقدمتها الأجر غير المجز مقارنة بالجهد المبذول والذي لا يعكس المكانة الاجتماعية المرموقة التي يطمح إليها الممرضين، كما أبدوا عدم رضاهم عن فرص الترقية؛ حيث صرح المبحوثين أنهم لم تتم ترقيتهم لا في الدرجة ولا في الرتبة، ناهيك عن الظروف الفيزيائية المزرية فنقص المستلزمات الطبية والأجهزة والمعدات وغياب النظافة وانعدام المرافق التي تحافظ على راحة الممرض مثل (غرف تغيير الملابس والمطعم ودورات المياه، والحماية من

الإمراض المهنية) والنقص الفادح في عدد الكادر التمريضي مقارنة بحجم العمل وعدد المرضى مما يحتم على الممرض أداء أعمال خارج نطاق تخصصه فهذه العوامل مجتمعة تسهم في تدني جودة الخدمات التمريضية المقدمة، وتعيق الأداء الفعال للممرض وتخلق لديهم مشاعر الاستياء مما ينعكس سلبا على مستوى رضاهم الوظيفي، إذا فحسب هذه النتيجة فإن العوامل المادية لها دور فعال في تحفيز العنصر البشري وتحقيق رضاهم عن العمل وهذا ما أكدته المدرسة العلمية حين ربطت الرضا بمقدار ما يحصل الأفراد من مكافآت مادية وتحسين الظروف الفيزيائية، وجعلها ماسلو من الحاجات الأساسية التي لا بد من إشباعها للارتقاء في سلم الحاجات، لكن بالرغم من استياء الممرضين من هذه العوامل إلا أنهم يرون أنها ليست سببا في تحقيق رضاهم عن العمل، وقد جاءت نتيجة هذه الدراسة مخالفة في جزء من النتيجة التي توصلت إليها دراسة (عمارة وبوخمخ) والتي ربط فيها بين ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال القطاع الصحي العام بالجزائر بعوامل الأجر والترقية. وبالتالي نرفض الفرضية التي مفادها أن العوامل المادية هي المحققة للرضا الوظيفي من وجهة نظر الممرضين.

2.13. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

للتحقق من الفرضية الجزئية الثانية قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستجابات الكلية للعينة نحو مقياس الرضا الوظيفي (محور العوامل الاجتماعية) والنتائج موضحة في الجدول الآتي:
جدول (04): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بمحور العوامل الاجتماعية:

العوامل الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أدنى قيمة
	55.88	8.39	87	38

من الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمحور العوامل الاجتماعية هو (55.88) وحسب مقياس التصحيح المعتمد في دراستنا فإن هذه الدرجة تنتمي لمجال (الموافقة)، يتبين لنا من خلال هذه النتيجة أن أغلبية الفئة المبحوثة ترى أن العوامل الاجتماعية المتمثلة في (جماعة العمل، نمط الإشراف والقيادة، وأسلوب الاتصال) هي العوامل المحققة لرضاهم عن عملهم فمن خلال المقابلة أقر الممرضين أن الجو الاجتماعي المريح والعلاقات القائمة، سواء بين الممرضين من جهة أو بين الممرضين والأطباء من جهة أخرى، والتي يسودها التعاون والتفاهم والانسجام وتبادل المشاعر الطيبة، بالإضافة إلى نمط الإشراف المبني على الجانب الإنساني والمرونة وإشراكهم في صنع القرارات واحترام مشاعر الممرضين ودعمهم معنويا، والمساواة في معاملتهم وتشجيع المشرفين لروح الفريق الواحد ونشر قيم التعاون والاحترام المتبادل، وكذلك تبادل المعلومات بين جماعة العمل باستمرار وسهولة الاتصال بالرؤساء الأمر الذي يساعدهم على فهم العمل والقضاء على مشكلاته، كل هذه العوامل، حسب رأيهم، خلقت بيئة اجتماعية متماسكة زادت من إحساسهم بالارتياح ورسخت انتمائهم للعمل ورضاهم عنه، كما

خلق لديهم نوع من الولاء للمستشفى وشجعهم على مواصلة العمل به على الرغم من عدم رضاهم على العوامل المادية، كما صرح المبحوثين انه بالرغم من رضاهم عن أساليب الاتصال بينهم وبين الإدارة إلا أن هذا الاتصال غير فعال حيث يتم الاكتفاء بسماع شكاوي الممرضين لكن لا تؤخذ بعين الاعتبار ولا تقدم الإدارة الحلول للمشاكل التي تعترض الممرضين.

من خلال مقارنة المتوسط الحسابي لكل من الاستجابات الخاصة بمحور العوامل المادية والاستجابات الخاصة بمحور العوامل الاجتماعية، نجد أن متوسط العوامل المادية والذي قيمته تساوي (59.69) أكبر من المتوسط الحسابي الخاص بالعوامل الاجتماعية والذي قيمته تساوي (55.88)، بمعنى أن غالبية الاستجابات كانت في صالح العوامل المادية بالمعارضة، أي أنه، حسب أفراد العينة، العوامل الاجتماعية هي الأساس في تحقق الرضا الوظيفي لديهم ويعزى ذلك إلى أن الإنسان كائن اجتماعي يسعى دوماً إلى إشباع حاجاته للانتماء إلى جماعة عمل يشعر بالتقدير والاحترام من طرف أعضائها وتصبح حاجته للانتماء، كما أن نمط الإشراف وأسلوب الاتصال كلها عوامل تساعد في تعزيز العلاقات الإنسانية بين الممرضين ويزيد من مستوى رضاهم الوظيفي وهذا ما أكدت عليه مدرسة العلاقات الإنسانية، كما اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من (طلعت إبراهيم) التي وتوصلت إلى أن تأثير العوامل الاجتماعية على مستوى الرضا الوظيفي يفوق تأثير العوامل المادية وكذلك دراسة (عمار بوخمخ) وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى عمال مستشفى الميلية بجبل، وإلى ارتباط مستوى الرضا بعوامل (الزملاء والإشراف)، ودراسة دراسة (والكر وجيست) التي خلصت إلى نتيجة مفادها أن العلاقات الاجتماعية في العمل أهم سبب لتحقيق الرضا، وكذلك دراسة (كريستوف دانيل) التي خلصت إلى نتيجة مفادها أن التعاون بين العمال في انجاز العمل وإمكانية الحوار مع الرؤساء هي أهم العوامل المساهمة في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي. وبالتالي نقبل الفرضية التي مفادها أن العوامل الاجتماعية هي المحققة للرضا الوظيفي من وجهة نظر الممرضين.

3.13. عرض نتائج الفرضية الثالثة:

للتحقق من فرضية الفروق في استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل الاجتماعية تبعاً للجنس اعتمدنا في ذلك حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من الجنسين، وبعدها تم حساب الاختبار التائي (T) لعينتين مستقلتين غير متساويتين، لتحديد الفروق حسب الدلالة الإحصائية، وفيما يلي النتائج التي تم التوصل إليها:

جدول (05): يمثل نتائج اختبار (T) لحساب الفروق في الاستجابات نحو محور العوامل الاجتماعية بين

الجنسين (ذكور/إناث)

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
ذكور	18	54.83	7.51	-0.65	0.51

		8.88	56.44	34	إناث
--	--	------	-------	----	------

من خلال النتائج الموضحة في الجدول فإننا نلاحظ أن قيمة $t = -0.65$ وهي دالة عند مستوى الدلالة المحسوبة ($\text{sig} = 0.51$) والذي هو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في دراستنا (0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية المقررة بعدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل الاجتماعية.

وإجمالاً، بالنسبة لهذه الفرضية فإنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المرضين والمرضات في استجاباتهم نحو بنود المحور الخاص بالعوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا.

4.13. عرض نتائج الفرضية الرابعة:

للتحقق من فرضية الفروق في استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل المادية تبعا للجنس اعتمدنا في ذلك حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من الجنسين، وبعدها تم حساب الاختبار التائي (T) لعينتين مستقلتين غير متساويتين، لتحديد الفروق حسب الدلالة الإحصائية، وفيما يلي النتائج التي تم التوصل إليها:

جدول (06): يمثل نتائج اختبار (T) لحساب الفروق في الاستجابات نحو محور العوامل المادية بين الجنسين (ذكور/إناث)

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
ذكور	18	62.38	10.84	1.22	0.22
إناث	34	58.67	10.22		

من خلال النتائج الموضحة في الجدول فإننا نلاحظ أن قيمة $t = 1.22$ وهي دالة عند مستوى الدلالة المحسوبة $\text{sig} = 0.22$ والذي هو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في دراستنا (0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية المقررة بعدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل المادية.

وإجمالاً بالنسبة لهذه الفرضية فإنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المرضين والمرضات في استجاباتهم نحو بنود المحور الخاص بالعوامل المادية المؤدية إلى الرضا.

5.13. عرض نتائج الفرضية الخامسة:

جدول رقم (07): يمثل نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لحساب الفروق بين فئات الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل) والخاصة بمحور العوامل الاجتماعية

العوامل الاجتماعية	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	24.12	2	12.06	0.16	0.48
داخل المجموعات	3571.18	49	72.88		
المجموع الكلي	3595.31	51			

من خلال الجدول يتضح لنا أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب عند درجة حرية = (2) هو (0.48) وقيمه أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في دراستنا والذي قيمته (0.05) مما يدل على أنه لا تختلف استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل الاجتماعية، باختلاف حالتهم الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل). وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية المقررة بعدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

6.13. عرض نتائج الفرضية السادسة:

جدول رقم (08) : يمثل نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لحساب الفروق بين فئات الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل) والخاصة بمحور العوامل المادية

العوامل الاجتماعية	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	45.32	2	22.66	0.20	0.82
داخل المجموعات	5564.59	49	113.56		
المجموع الكلي	5609.92	51			

من خلال الجدول يتضح لنا أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب عند درجة حرية = (2) هو (0.82) وقيمه أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في دراستنا والذي قيمته (0.05) مما يدل على أنه لا تختلف استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل المادية، باختلاف حالتهم الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل). وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية المقررة بعدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات أفراد العينة نحو محور العوامل المادية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية نحو محاور الدراسة (المادية والاجتماعية) تعزى إلى متغير الجنس والحالة الاجتماعية وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة (عمارة وبوخمخ) في عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي لعمال القطاع الصحي العام تعزى إلى متغير الجنس، فهناك تساوي في الرضا بين الذكور والإناث، ومرد هذه النتيجة أن العاملون في مهنة التمريض يشتركون في أداء مهام واحدة بغض النظر عن الجنس أو الحالة الاجتماعية، فمشاعر الرضا ليست من نصيب الذكور فقط، بل إحساس الممرضات بالرضا لا يقل أهمية عن الممرضين وذلك نابع من دورهن الفعال في تقديم العناية للمرضى والعمل بالمناوبات الليلية وغيرها.

خاتمة:

بينت النتائج المتوصل إليها إن العوامل المحققة للرضا الوظيفي هي العوامل الاجتماعية، لكن هذا لا يلغي الدور الكبير الذي تلعبه العوامل المادية في تحفيز الأفراد والرفع من مستوى رضاهم عن عملهم، ذلك أن الحاجات غير المشبعة تختلف من شخص لآخر ومن بيئة عمل لأخرى، وبناءً على هذا يمكن تقديم التوصيات التالية:

- على الجهات المسؤولة العمل على إزالة كافة المعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي للكادر التمريضي.
- الاهتمام بالبعد النفسي والاجتماعي للممرضين من خلال تدعيم وتعزيز أسلوب القيادة القائم على العلاقات الإنسانية ومشاركتهم في اتخاذ القرار لأنه الأسلوب الأنسب لرفع روحهم المعنوية وتحسين مستوى رضاهم عن عملهم.
- النهوض بالجانب الاقتصادي للممرضين من خلال تحسين رواتبهم، وتطوير نظام الحوافز والترقيات مما يخلق الارتياح والاستقرار في العمل.
- تحسين ظروف العمل من خلال توفير المستلزمات الطبية والتجهيزات والمعدات اللازمة لتقديم الخدمة التمريضية على أحسن وجه.
- توفير فرص النمو والتقدم المهني من خلال عقد دورات تدريبية للممرضين وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في الندوات والمؤتمرات من أجل مواكبة المستجدات الحاصلة في مجال التمريض.
- على الجهات المعنية تقديم خدمات اجتماعية كافية (سكن، نقل، إطفاء، غرف للراحة، قروض، رحلات ترفيهية) وهذا لكسب ولاء الممرضين وزيادة رضاهم الوظيفي.

قائمة المراجع:

- أبو الحصين، محمد فرج الله مسلم. (2010). الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- علم الدين، مداح كنان. (2015). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية.
- عبد العزيز، العبيدي بشرى. (2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، مجلة العلوم، العدد (36)، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.
- عمر، عصام عبد اللطيف. (2015). الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل. (1ط). القاهرة: نيولينك للنشر والتدريب.
- الوافي، الطاهر. (2013/2012). التحفيز وأداء الممرضين، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية- عالية صالح- مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة قسنطينة.
- عبد الله، الثبيتي محمد وبن عويد، العنزي خالد. (2014). الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة القريات من وجهة نظرهم، دراسة إدارة التربية والتعليم بمحافظة القريات، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد (3)، العدد (6).
- بن يحي، الشهري علي. (2003). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، السعودية: جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- محمد، ديري زاهد. (2018). السلوك التنظيمي، (2ط). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- فليبه، فاروق عبده، وعبد المجيد، السيد محمد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. (1ط). عمان: دار المسيرة للنشر.
- عباس، سهيلة محمد. (2006). إدارة الموارد البشرية- مدخل استراتيجي-، ط1، عمان: دار وائل للنشر.
- محمد، هاني محمد. (2015). إدارة الموارد البشرية، ط1، عمان: دار المعترف للنشر..
- الراجحي، مناور بيان. (2017). الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الصحية الكويتية، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، المجلد (16)، العدد (20).
- الخضر، بشير، وآخرون. (2009). السلوك التنظيمي. (د.ط). القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
- بونوة، علي. (2016/2015). العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي- دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الاجتماعي- وكالة الجلفة- أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع. تخصص تنظيم وعمل. بسكرة: جامعة محمد خيضر.
- الشرايدة، سالم تيسير. (2008). الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

- المشعان، عويد سلطان.(2016). علم النفس الصناعي و التنظيمي، ط1، عمان، دار الفكر الحديث ناشرون وموزعون.
- عزيزو، عبد الرحمان.(2015). الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص، دراسة ميدانية بمركب حليب الجزائر بيئر خادم ومركب حليب الحضنة بالمسيلة. مذكرة ماجستير في علم النفس. تخصص علم النفس العمل والتنظيم. بسكرة :جامعة محمد خيضر.
- الدوسري، مبارك فالح بن مبارك.(2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحدود بمنطقة المدينة المنورة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- إبراهيم لطفي، طلعت.(2007). علم اجتماع التنظيم.(د.ط). القاهرة: دار ريب للنشر و الطباعة و التوزيع.
- الزعبي، مروان طاهر.(2011). الرضا الوظيفي، مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته، و أساليب زيادته في العمل.(ط1). عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.
- أبو شيخة، نادر احمد.(1997). الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية.(ط1). الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات والبحوث.
- عبد الفتاح بوخمخ، شريف عمارة.(2011). قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري - الميلية - جيجل، مجلة الاقتصاد والمجتمع، ع7، الجزائر: جامعة قسنطينة2.
- إبراهيم، لطفي طلعت.(1994). العلاقات والرضا عن العمل دراسة ميدانية للعاملين بمصنع السويف، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد 37، مصر: الجمعية المصرية. للأخصائيين الاجتماعيين المصريين.
- عوض، عباس محمد.(2005). دراسات في علم النفس الصناعي والمهني،الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.