

## الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن وعلاقته ببعض الخصائص الشخصية والوظيفية

الدكتور / سامي محمد ملحم  
كلية العلوم التربوية - عمان

### أولاً : مشكلة البحث

#### المقدمة :

يمثل الرضا الوظيفي بالنسبة للفرد وجهين لعملة واحدة، ومادام الفرد يعمل فهو إما أن يكون راضياً عن عمله أو غير راضٍ عن هذا العمل. ونحن بطبعنا ميالون للعمل برغم كل الظروف التي تحيط بنا . ومنا من يسعى باستمرار لتغيير طبيعة عمله ، والبحث عن عمل جديد فالعمل قد يكون مصدر سعادة الفرد يحقق من خلاله طموحاته الشخصية ، ويشبع رغباته الاجتماعية والنفسية ويفي باحتياجاته الضرورية اللازمة لبقائه واستمراره في الحياة . ولأجل ذلك كان الاهتمام ببيئة العمل وبالرضا عن العمل الذي يمكن من خلاله إيجاد الموازنة بين الفرد ووظيفته ، فالرضا الوظيفي ليس هدفاً في حد ذاته وإنما هو وسيلة يمكن من خلالها المساهمة في الحد من المشكلات التي قد تعترض القوى العاملة ( طناش ، ١٩٩٠ ، ص ٢٢٩-٢٨٩). ولقد اثبتت الدراسات المستفيضة (Luria & Richard , 1984 , p. 480) (Andrew , 1987: 60-61)(Huff, 1976, p:89) في هذا المجال أنه كلما زادت درجة الرضا الوظيفي قل دوران العمل وانخفضت نسبة الباحثين عن عمل جديد.

### مشكلة البحث وأهدافه :

الرضا الوظيفي ، يمثل ظاهرة مهمة وضرورية ، لما لها من تأثير فعال على كفاءة الفرد وفاعليته في عمله ، وحرصه عليه ومضاعفة مجهوده فيه . فالكفاءة والفاعلية في العمل لا تقتصر على الإعداد المتخصص والتدريب والخبرة بل أيضا على مقدار رضا الفرد عن عمله وإحساسه بالنجاح والتقدم فيه، وهناك عدد لا بأس به من الدراسات الميدانية ذات العلاقة بالرضا عن العمل وأثر متغيرات الشخصية المختلفة على مستويات الرضا هذه. إلا أن موضوع الرضا عن العمل لدى مؤسسات القطاع الخاص في الأردن تكتسب أهمية كبيرة في الوقت الحاضر . خاصة وأن الدولة تتجه نحو إحداث ثورة تكنولوجية اقتصادية قائمة على العلم والبحث العلمي الذي يحقق انجازا كبيرا وإيجابيا في البنية التحتية الاقتصادية للدولة ، وبهذا جاءت هذه الدراسة للكشف عن مدى أثر كل من جنس العامل وسنه ومؤهلاته العلمية والوظيفية التي يشغلها وخبراته الوظيفية في مستويات الرضا عن العمل في مؤسسات القطاع الخاص ، وعليه فإن مشكلة الدراسة تنحصر في السؤالين التاليين:

السؤال الأول : ما أثر كل من متغيرات الجنس ، والعمر ، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي ، والخبرة الوظيفية للفرد بالرضا عن العمل لدى العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن؟

السؤال الثاني: هل توجد علاقة دالة إحصائيا بين درجة الاهتمام بالعمل في مؤسسات اقطاع الخاص في الأردن وكل من متغيرات : الجنس ، والعمر، والمؤهل العلمي ، والمستوى الوظيفي ، والخبرة الوظيفية ؟

**فروض البحث :**

- هدفت هذه الدراسة إلى فحص الفروض التالية :
- توجد علاقة دالة إحصائية بين درجة الرضا عن العمل لدى العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن وبين كل من : جنس العامل ، وعمره ، ومؤهله العلمي ، ومستواه الوظيفي ، وخبرته الوظيفية .
  - توجد علاقة دالة إحصائية بين درجة الاهتمام بالعمل في مؤسسات القطاع الخاص بالأردن وبين كل من : جنس العامل ، وعمره ، ومؤهله العلمي ، ومستواه الوظيفي ، وخبرته الوظيفية .

**ثانياً : طريقة البحث****العينة وإجراءات البحث :**

تنتمي الدراسة الحالية إلى المنهج الوصفي التحليلي الذي لا يقف عند مجرد جمع البيانات والحقائق بل يتجه إلى تصنيفها وتحليلها ثم استخلاص النتائج .

وقد تم جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة من الاستثمارات التي وزعت علي عينة عشوائية من العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن في مدينة عمان بالأردن . فقد تم توزيع (٢٠٠٠) استمارة أعيد منها (١٦٩٢) استمارة معبأة ، . وقد تم مراجعة هذه الاستثمارات فوجد أن (١٩٣) استمارة يجب استبعادها لعدم اكتمال اجاباتها وبهذا ، بلغ عدد الاستثمارات التي ينطبق عليها هدف الدراسة (١٤٩٩) استمارة تشكل نسبة (٧٤٫٩٥٪) من مجموع الاستثمارات الموزعة وهي عينة كبيرة وممثلة لمجتمع الدراسة .

### أدوات البحث :

طور الباحث مقياسا خاصا بالرضا عن العمل للعاملين في مختلف الوظائف الإدارية والمهنية في الأردن اشتمل على مجالين رئيسيين يمثل كل منهما اثنا عشر بعدا فرعيا تشير إلى مستويات الرضا عن العمل بالنسبة للعاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن . وقد اعتمد الباحث في تطويره لمقياس الرضا عن العمل بصورة منهجية علي رأى العاملين أنفسهم في التعرف على المظاهر النفسية والصحية التي يتطلعون إليها من خلال قيامهم بالعمل ، حيث طلب إليهم في استطلاع خاص للرأى تحديد ارائهم حول مستويات الرضا عن العمل التي يتطلعون اليها في عملهم . وبعد تفرغ ما سجله العاملون من مظاهر الرضا عن العمل ، تم تصنيفها إلى أربع وعشرين بعدا رئيسيا تمثل مظاهر الرضا عن العمل وتحقق مستويات : الرضا العام ، والانفعالية ، والصحة العامة ، واتخاذ القرار ، وحوادث العمل، والعلاقة مع الزملاء ، والعلاقة مع الرئيس ، وترك العمل ، والانبساطية ، وتقدير الجهود ، والتخطيط ، وحرية الرأى ، والأمن الوظيفى ، والأجور والمسئولية ، والنمو المهنى ، وحجم العمل ، وصراع الدور ، . وغموضه ، والتحيز ، والتعليمات ، وأساليب التقييم المتبعة ، والسلطة والمتابعة :

\* ويقوم المفحوص بإعطاء إجابة واحدة لكل فقرة من فقرات المقياس الخاص بالرضا عن العمل للفرد وتقدر درجة المفحوص حسب مفتاح تصحيح خاص بالقائمة حيث يمثل الدرجات علي القائمة الدرجة الكلية لمظاهر الرضا عن العمل بينما يمثل مجموع الدرجات على المجالات والأبعاد الفرعية الدرجة الجزئية لمظاهر الرضا على كل بعد من أبعاد القائمة لدى العاملين.

\* وبناء على دراسة عدد من مقاييس واختبارات الرضا عن العمل لدى العاملين فى مختلف الوظائف (Smith , 1971, pp:44 -96) (Herzberg, 1957) (عوض : ١٩٧٣) (العديسى . ١٩٨٣) (Hulin&Smith , 1964)(Schultz, 1978, pp: 271-293) تمت صياغة قائمة أولية لمظاهر الرضا عن العمل حيث تم عرضها على عينة استطلاعية من خمسين موظفا وفنيا يمثلون مختلف فئات : الجنس، والعمر ، والخبرة الوظيفية ، وكذلك الوظائف التى يشغلونها ومؤهلاتهم العلمية .

\* وبناء على نتائج الدراسة الأولية تم تعديل القائمة بحيث حذفت البنود التى لا تمثل مظاهر الرضا عن العمل بالنسبة للفرد .

\* وتم عرض المقياس بعد ذلك فى صيغته النهائية على عدد من المحكمين من نوى الاختصاص فى مجال علم النفس كل على حدة وسجلات أراؤهم حول مدى صلاحية وصدق بنود المقياس فى قياس مستويات الرضا عن العمل حيث أخذ الباحث بأكثر الآراء اتفاقا فى هذا الموضوع ، واتفق المحكمون من نوى الاختصاص على أن الأبعاد التى تضمنها المقياس وفقراتها تمثل أكثر المظاهر وضوحا فى قياس مستويات الرضا عن العمل عند الفرد .

\* وبعد ذلك تم تطبيق المقياس فى صورته النهائية على عينة عشوائية من ستين موظفا مرتين بفارق زمنى قدره عشرون يوما بين مرتى التطبيق . وتم رصد درجات افراد العينة على المقياس وتم استخراج معامل ثبات المقياس بهذه الطريقة فبلغ ( ٠.٨٩٣١ ) .

### المعالجة الإحصائية :

تم تفرغ وتبويب البيانات التي تضمنتها قائمة مظاهر الرضا عن العمل بواسطة الحاسوب ، وتم تبويبها علي أساس احتساب وتجميع الإجابات المتكررة عن كل بند واستخراج النسب المئوية لهذه الاجابات ، بعد ذلك تم استخدام مربع كاي (Chi square) لتحديد وجود أو عدم وجود علاقة بين متغيرات الدراسة المختلفة .

### حدود البحث :

اقتصرت الدراسة الحالية علي تحديد مستويات الرضا عن العمل لدى العاملين في مختلف مؤسسات القطاع الخاص في الأردن ، ومدى ارتباط الرضا عن العمل لدى المواطن بمتغيرات الدراسة المتمثلة في كل من : الجنس، والعمر ، والمؤهل العلمي ، وسنوات الخبرة الوظيفية ، وطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد ، والوظيفة التي يشغلها . وعلى عينة من العاملين في عدد من مؤسسات القطاع الخاص في الأردن تم اختيارها عشوائيا في مدينة عمان بالأردن. وعليه فإن إمكانية تعميم النتائج وصلاحيه تطبيقها تنحصر مباشرة في مؤسسات القطاع الخاص التي تم اختيار عينات الدراسة منها وبرغم ذلك فإنه من الممكن اعتبار نتائج هذه الدراسة مؤشرات لها دلالتها في التعرف على مستويات الرضا عن العمل لدى العاملين في مختلف مؤسسات القطاع الخاص في الأردن.

### مصطلحات البحث :

#### الرضا عن العمل :

يشير مصطلح الرضا عن العمل إلى مشاعر الفرد العامل وتوقعاته

تجاه عمله والنتيجة عن تقويمه لعنصر او أكثر من عناصر المهنة . وقد تم تحديد مصطلح الرضا عن العمل لدى الفرد إجرائيا بعدد الدرجات التي يحصل عليها الفرد العامل على قائمة الرضا عن العمل التي أعدها الباحث لأغراض الدراسة الحالية.

### ثالثا : الإطار النظري للبحث

يعتبر الرضا عن العمل من المفاهيم الهامة التي تبحث في ظواهر السلوك الإنساني في العمل فلقد عرف الرضا عن العمل بأنه مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر الفرد بها نحو العمل ، وقد تكون هذه المشاعر سلبية أو إيجابية ، وهي تعبر عن تصور الفرد لمدي الإشباع الذي يمكن أن يحققه من خلال عمله ، وإذا ما توافق تصوره مع ما يحققه له العمل من اشباع لحاجاته ، كانت مشاعره ايجابية نحو عمله ، وكان راضيا عنه والعكس صحيح . (الحرقة ، ١٩٨٠) . كما اهتمت الدراسات الخاصة بالرضا عن العمل في العنصر الإنساني والعلاقات الإنسانية ، ودرست العوامل الهامة التي تساعد في زيادة إنتاجية الفرد في العمل ، وأفرزت نظريات عديدة في هذا المجال ، فبينما تحدث ماسلو Maslow ( السيد ، ١٩٩٠ ، ص ص ٤٤٣-٤٤٤ ) عن حاجات الفرد الأساسية وأن الحاجات غير المشبعة منها تولد عند البعض نوعا من التوتر وعدم الاتزان ، لا يزول إلا بإشباع الحاجة ، وأن زيادة الرضا تقود بالضرورة إلى زيادة قوة الحاجة ، أشار ميكلياند Mecllland ( بدر ، ١٩٨٢ ) إلى أن العمل في المؤسسة يوفر فرصة لاشباع ثلاث حاجات هي : الحاجة إلى القوة ، والانجاز والانتماء أو الألفة ، أما ادمز Admas ( بدر ، ١٩٨٢ ) فيرى أن الرضا عن العمل يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه من العمل . وترى المدرسة السلوكية ( السيد

، ص ص: ٢٥٣-٢٧١) . أن الأفراد يفضلون دائما تكرار السلوك الذي يقود إلى الاشباع والرضا ويبتعدون بذلك عن السلوك الذي لا يحقق الاشباع والرضا المطلوب . ويرى أصحاب نظرية التعارض ( العديلي ، ص:١٩) أن درجة الرضا عن العمل تعتمد على الفرق بين ما يتوقعه الفرد في وظيفته أو ما يتطلع أو يطمح إلى تحقيقه منها وبين ما هو كائن فعلا .

### ضغط العمل :

مهما حاول الفرد إخفاء الجوانب السلوكية أو المظاهر الخارجية لانفعاله ليتصنع قدرا من الهدوء والثبات أو يتجنب المواجهة والاعتراف ، فإن تعبيرات وجهه Facial Expression تنطق بما يعانیه هذا الفرد من حالات انفعالية وتغييرات جسمية ونفسية نتيجة تعرضه لضغوط Stresses معينة في مواقف معينة . ويرى سيلي Syele (1976) أن ردود الفعل تجاه الموقف الضاغط إنما تحدث في ثلاث مراحل متميزة هي :

\* مرحلة الانذار : أو التنبيه للموقف الضاغط بحيث يجهز الجسم نفسه لمواجهة الموقف الضاغط في إفراز هرمونات من الغدد الصماء ما يترتب عليها زيادة في كل من سرعة ضربات القلب ومعدل التنفس وتوتر في العضلات بالإضافة إلى زيادة نسبة السكر في الدم .

\* مرحلة المقاومة : وفيها يحاول الجسم اصلاح ما سببته المرحلة الأولى من ضرر ، فيشعر الشخص بالاجهاد والقلق محاولا مقاومة النتائج التي ترتبت على مواجهة الموقف الضاغط ، فإذا ما حقق نجاحا وتغلب على الموقف الضاغط ، فإن الأعراض التي سببها الموقف الضاغط تزول .

\* مرحلة الإنهاك: وإذا لم يستطع الشخص التغلب على الموقف



الضاغط واستمر في معاناته لهذا الموقف فترة طويلة ، فإن قدرة الجسم علي التكيف تصبح منهكة. وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة وتعرضه لعدة أمراض منها: الصداع ، وارتفاع ضغط الدم ، والقرحة ، والأزمات القلبية ، مما يشكل تهديدا لجسم الشخص لا يستطيع معه تحمل الموقف الضاغط ومقاومته.

إلا أن شخصية الفرد تلعب دورا بارزا في تحديد مستوى معاناته من ضغوط العمل وربود فعله إزاء هذه المواقف : ولا شك بأن نمط الشخصية التي يتميز بها الفرد تحدد التزامه في العمل وميله ، ومدى نشاطه وفعاليته ومناقشته وطموحه وصبره وتوتره إزاء المواقف الضاغطة (Brunson, 1981, pp. 406-418)

وتوضح الدراسات النفسية - Ill& Heisler, 1972, pp.241-250 (MmiG) إلى وجود عدد من الأدلة التي تربط بين اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به ، وبين شعوره بضغط العمل ومستوى رضاه عنه . وبالرغم من اعتقاد غالبية الأفراد بقدراتهم في التحكم والسيطرة علي الأحداث المحيطة بهم بدرجة كبيرة . إلا أنهم يشيرون في كثير من مواقف التحكم والسيطرة إلي وجود قوى وعوامل خارجة عن ارادتهم ، تلعب دورا بارزا في تأثير المواقف الضاغطة علي الأفراد أنفسهم: كالحظ مثلا ، وتذهب هذه الدراسات إلي القول بأن الأفراد الذين يعتقدون بوجود مركز تحكم داخلي لديهم هم أكثر احتمالا للمواقف الضاغطة التي يتعرضون لها. في حين تذهب الدراسات نفسها إلي أن الأفراد الذين يعتقدون بوجود مركز تحكم خارجي لديهم هم أقل احتمالا للمواقف الضاغطة وأكثر معاناة لها.

وتمثل عملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته ، وبين متطلبات العمل .  
عاملا بارزا في تحديد مستوى رضاه عن العمل ،وكما زاد توافق قدرات  
الفرد وحاجاته مع متطلبات العمل ، قلت معاناته من مواقف العمل الضاغطة ،  
وبالتالى زاد من مستوى رضاه عن العمل (French ,1972) . ويتميز  
الأفراد الذين يمتلكون مهارة أكبر في العمل بأنهم أقل تأثرا بالمواقف  
الضاغطة وأكثر توافقا في عملهم . أما الأفراد الذين يشعرون باستمرار  
الحاجة للأمن الوظيفى فهم أقل احتمالا لتلك المواقف عند تعرضهم لها .

ويؤثر محيط العمل والمتغيرات المتعلقة به بشكل مباشر على معاناة  
الأفراد ومواجهتهم للمواقف الضاغطة وتحديد مستوى رضاهم عن العمل:

فالاختلاف المهني للفرد : يتضمن قدرا كبيرا من الضغوط عليه ،  
وتشير الدراسات إلى أن بعض الوظائف تعاني من ضغط في العمل أكثر من  
غيرها ، كما أن الوظيفة التي تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات هامة في ظل  
ظروف العمل تعرضه لمستوى عال من الضغوط ، وكذلك الأفراد الذين  
يتعرضون لضغط الوقت والتركيز الشديد للطاقات العقلية والبدنية .

ويعتبر غموض الدور : مصدرا رئيسيا لضغط العمل  
(McGrath,1976) فقد يعاني الفرد من افتقار للمعلومات التي يحتاجها  
أثناء أدائه للعمل . كالمعلومات الخاصة بالعمل الذى يقوم به أمام المسؤولين  
وطرق تقييم نتائج العمل ،مما يترتب علي ذلك عدم معرفته بالتوقعات  
المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيق الأهداف المتوخاة ، وبالرغم من ووضوح هذا  
المصدر في الوظائف الإدارية بدرجة أكبر. إلا أنه يعتبر أحد العوامل الهامة  
لقليلى الخبرة والمؤهل من الأفراد الذين تزداد معاناتهم تجاه المواقف  
الضاغطة.

وقد تتعارض متطلبات الدور لدى الفرد (French & Palan, 1972) ويتعرض لموقف يفرض عليه العمل ساعات طويلة أو السفر لمسافات بعيدة مما يعنى عدم قيامه بدوره كأب وكرزوج ، وتوفير حد أدنى لتحقيق العلاقات والروابط الاجتماعية ، وبينت الدراسات فى هذا المجال إلى ازدياد ضربات القلب فى الفترات التي يتعرض فيها لصراع الدور Roleconflict أثناء قيامه بعمله اليومي .

وحيث يقوم الفرد بمهام لا يستطيع انجازها فى الوقت المحدد أو يقوم بمهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها ، فإنه يعانى من مستوى عال من الضغط يترتب عليه ظهور عدد من أعراض الضغط الأنفة الذكر ، وبالمقابل ، فإن الأفراد الذين يتمتعون بقدر أكبر من القدرات والطاقات ولا يجدون العمل الذى يحقق لهم توظيف قدرتهم وطاقاتهم يكونون أكثر عرضة للشعور بالملل والكآبة ، ويزداد شكواهم وتوترهم وعزلتهم وغيابهم من العمل ويبين سمير عسكر (عسكر ، ١٩٨٨ ، ص ص ١٢-١٤) العلاقة بين زيادة عبء الدور وانخفاضه بالشكل رقم ( حافظ، ١٩٨٢) مشيراً إلى أن رؤساء العمل الذين يعانون من مستوى مرتفع أو مستوى منخفض من ضغط العمل يعانون مشكلات صحية وأن الأداء الأمثل للعمل هو الذى يتناسب مع قدرات الفرد وطاقات الفرد بحيث يقلل إلى حد بعيد من مستويات الضغوط التي يعانونها جراء زيادة عبء الدور أو انخفاضه.

ويعانى الأفراد من مسببات الضغط الناتجة عن مسئوليتهم فى مدى ما يحققونه من مستويات متباينة فى العمل ومدى تمكنهم من اجتياز العوائق فى العمل على مدار العام (Larocco, 1980, pp. 202-218)

كما تمثل عوائق الترقية والتقدم المهني ، أحد مصادر الضغط الهامة في العمل وتشكل طموحات الأفراد للحصول علي العلاوات الدورية أو الشخصية هدفا رئيسيا لتحقيق النمو والتقدم المهني.

وبقدر ما يسمح فيه للأفراد بالمشاركة في صنع القرارات في المؤسسات التي يعملون فيها بقدر ما يحقق شعورا بالرضا والاطمئنان. والأفراد الذين يعانون من العجز وفقدان الثقة بأنفسهم ويقدرتهم علي المشاركة في صنع القرارات هم أكثر معاناة للمواقف الضاغطة وأعراضها. ويشعر الأفراد عادة أن الرواتب والأجور التي يحصلون عليها في العمل لا تصل إلى مستوى كمية العطاء التي يقدمونها مما تساهم هي أيضا في زيادة معاناتهم وتوترهم.

ويساعد شعور الأفراد بالراحة وبالمساعدة في تلقي المعلومات من خلال اتصالاتهم الرسمية أو غير الرسمية بالأفراد أو الجماعات تساعد كثيرا في الحد من النتائج السلبية للمواقف الضاغطة ، وتؤكد الدراسات (Larocco, 1980, pp. 202-218) على وجود علاقة دالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية وضغط العمل . وكلما زادت المساندة الاجتماعية للفرد قلت ردود الفعل الناتجة من المواقف الضاغطة .

#### تأثيرات ضغط العمل :

رما كانت انفعالات الفرد وتوتراته ، تمثل استجابات تعتمد أساسا على ادراكه للمواقف الضاغطة ، بحيث تشمل عددا من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية لمواجهة الموقف الضاغط . فقد أشارت الدراسات علي الدور الكبير الذي يلعبه الدماغ في التحكم بحالات القلق والتوتر للفرد.

### التأثيرات الفيزيولوجية :

ونتيجة لتعرض الفرد لموقف ضاغط 5-20 Dolye, 1986, pp. 5-20 و DianoDcM) تتغير قوة ضربات القلب وسرعته نتيجة لتعرض الفرد لموقف ضاغط ، وتتغير وظائف الكلية ونسبة الماء والأملاح في الجسم ، ويزداد إفراز الماء والأملاح ويكثر التبول . ويلاحظ أنه خلال عمليات الإجهاد النفسى ، تزداد كثافة الدم ، وتصبح امكانية الإصابة بالتجلط وارده ، ويزداد الجهاز العصبى توترا وتتحوّل إلى تغييرات لا إرادية نتيجة للموقف الضاغط ، ويسرع التنفس أو يبطؤ. ويزداد عمقا أو يصبح سطحيًا تبعًا للحالة الانفعالية المصاحبة للموقف الضاغط، ولحركات التنفس أثر بالغ في تغير نبرات الصوت وسرعة الكلام وشدته وتنشط الغدتان المجاورتان للكليتين في الضوف والغضب والتهديد بخطر مفاجئ ، فتفرز كميات كبيرة من الادرينالين ، ويزداد إنتاج الكبد للسكر الذى يغذى العضلات ويزيد من نشاطها ، كما أن هناك علاقة قوية بين المواقف الضاغطة وكمية جريان الدم .

### التأثيرات النفسية :

ولما كان القلق الناجم عن المواقف الضاغطة يمثل حالة غير سارة لدى الفرد ، ديورفم دختساقف Frennd مصطلح أليات الدفاع Defense mechanism للإشارة إلى العمليات اللاشعورية التي تحمى الفرد ضد القلق (Roediger III et al., 1980. pp. 202-218) (Larocco, et al., 1980. pp. 202-218) (Roediger III et al., 1987, pp. 462-491)

وقد يستخدم الفرد التبرير للتغطية علي أنماط السلوك التي تظهر لديه نتيجة دوافع حقيقية تتعارض مع المعايير الذاتية له ، وهي تساعده في إعطاء

صيغة منطقية ومعقولة اجتماعيا لأنماط السلوك الذى يحدثه ، فتظهر وكأنه يتصرف بشكل مناسب ومعقول .

وقد يعمل الكبت : علي منع الفرد من وعى النزوات والأفكار التي تستثير القلق عن طريق إعادة هذه النزوات والأفكار إلى الظهور فى العالم اللاشعورى للفرد .

ولكل فرد خصائصه وسماته التي لا يحب أن يعترف أنها موجودة عنده، وعن طريق الاسقاط يقوم بإلصاق هذه الخصائص التي يحبها فى الناس الآخرين .

وقد يقوم الفرد باغفال دافع معين عن طريق إظهار عكسه تماما .

وعندما يفكر الفرد بنفسه علي أنه يشبه شخصا آخر مهما أو أنه يمتلك صفات يرغب أن تكون موجودة لديه ، فإنه يحاول تقمص هذا الشخص أو تلك الصفات .

وقد يصطدم الفرد بعائق يمنع اشباع دافع لديه يصعب التغلب عليه فيمر بحالة احباط وخيبة أمل شديدة ، مما يجعله يعود إلى أسلوب قديم كان قد اعتاد أن يحصل على بعض الطمأنينة منه .

وقد ينقل الفرد موضوع عاطفته أو تخيلاته من موضوعها الأول إلى موضوع آخر ، وقد يكون الموضوع الأول شخصا أو شيئا ما ، وكذلك الثانى .

وقد يستجيب لمصدر الضغط بشكل مختلف تماما فيظهر وكأنه غير مبال أو مهتم للموقف الضاغط الذى يواجهه .

وقد ينسحب إزاء موقف الضغط فى محاولة لإبعاد آثاره عن طريق

تجنب الاتصال المباشر مع الآخرين أو أى نوع من السلوك الموجه نحو هدف الذى يحمل فى طياته إمكانية مضاعفة القلق .

كما قد ينسحب إلى عالم التخيل وحل مشكلته على الأوهام والخيالات بدل الحقيقة .

وقد ينزع الفرد لإظهار سلوك مكرر على الرغم من أنه يخدم عرضاً واضحا وأن هذا السلوك عديم الجدوى .

وقد يتجه الفرد نحو مصدر الضغط، فيعتدى عليه بشكل مباشر سواء كان مصدر الاحباط طبيعياً أو اجتماعياً أو ذاتياً ، فيظهر العدوان حركياً : كالضرب أو لفظياً كالشتم والتهديد . أو رمزياً : بحيث لا يتمكن الفرد من توجيه عدوانه نحو المصدر الأسمى للضغط فيلجأ إلى توجيهها نحو مصدر آخر له علاقة مباشرة بالمصدر الأسمى .

#### رابعاً : الدراسات والبحوث السابقة

اهتمت الدراسات العربية والأجنبية بموضوع الرضا الوظيفى فى مختلف المجالات المهنية ، وذلك لشعور الباحثين بأهمية الرضا فى دفع القائمين على العمل إلى مزيد من الفاعلية والعطاء :

\* وبينما تناولت هذه الدراسات الرضا عن العمل للعاملين وقياس مستويات أدائهم فى العمل .

\* اقتصرت دراسات أخرى على تقرير واقع الرضا عن العمل ومعرفة العوامل المسببة للرضا وعدمه .

\* واتجه فريق ثالث إلى معرفة العلاقة بين الرضا عن العمل وعدد من المتغيرات التي تهم العاملين في العمل ، مثل العلاقة بين الرضا عن العمل وكل من مستوى الطموح والانتاجية . والدوافع والحوافز .

\* وبحث فريق رابع في علاقة متغيرات الجنس والعمر والخبرة الوظيفية والحالة الاجتماعية والمؤهل التعليمي في مستويات الرضا عند العاملين في مجالات العمل المختلفة .

\* وأجرى فريق خامس دراساتهم حول الرضا عن العمل على المستوى الإداري وتباينت في مدى رضا الإداريين في العمل والعوامل المسببة لها .

ولقد اختلفت النتائج التي توصل إليها الباحثون في قياس مستويات الرضا عن العمل للعاملين ، كما تفاوتت العوامل المسببة لعدم الرضا عن العمل فحصرها البعض في كل من الحوافز المادية والمعنوية وظروف العمل والأمن الوظيفي .

فبينما أشارت بعض الدراسات إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستويات الرضا عن العمل ( عبد الرزاق ، ١٩٨٠ ) (الزير ، ١٩٧٨ ) (French & Paplan, 1972) أشارت دراسات أخرى (Beger, 1986, pp: 203-213) إلى أن الإناث أكثر رضا من الذكور في العمل ، بينما اتجه فريق ثالث (Landy & Trumbo, 1980, pp: 387-422) إلى تأييد الرأي القائل بأن الذكور هم أكثر رضا من الإناث في العمل .

وأظهرت نتائج الدراسات التي بحثت في الرضا عن العمل والعوامل المرتبطة به إلى ارتباط موجب بين الرضا عن العمل وكل من : الأجر ، الترقية ،



زملاء العمل ، والإشراف الجيد ( العديلى ، ١٩٨٣ ، ص ص : ١٩-٦١ )  
 (Beger,1986, pp. 203-213) ( عطية ، ١٩٨٦ ) ويشير بعض  
 الباحثين إلى وجود تذبذب في العلاقة بين الرضا عن العمل ، وعدد من  
 المتغيرات الديموغرافية : فأعضاء هيئة التدريس في الجامعات أعلى رضا عن  
 العاملين فيها ، وكذلك ، النساء من أعضاء هيئة التدريس أعلى رضا من  
 الذكور ( بدر ، ١٩٨٢ ) وموظفو القطاع العام في السعودية راضون بشكل عام  
 عن العمل وتتشابه درجة رضاهم وعدم رضاهم مع العوامل الصحية والدافعية  
 لديهم .

\* وكذلك ، فإن المكانة والتقدم المهني والاستقرار الوظيفي تعتبر أكثر  
 أهمية للأزواج عنها من الزوجات ، ويؤدي عدم المساواة في العمل وانخفاض  
 الأجور إلى عدم الرضا عن العمل حتما (Warr , 1978, pp.262-269)

\* أما النساء اللاتي يعملن في وظائف منعزلة فهن أكثر تعرضا  
 لانخفاض الرضا عن العمل من اللاتي يعملن في وظائف مختلفة . وكذلك  
 النساء اللاتي يعملن في وظائف مختلطة هن أكثر رضا في العمل من اللاتي  
 يعملن في وظائف تفصل بين الجنسين ، والموظفون والموظفات في المستويات  
 الوظيفية العليا هم أكثر رضا من أقرانهم في المستويات الوظيفية  
 الدنيا (Assad ,1983)

\* وبينت الدراسات وجود علاقة وثيقة بين الرضا عن العمل والبقاء فيه  
 ، وبين عدم الرضا عن العمل وتركه ( Tisher & Ernest , 1989 ) وأن  
 عدم الرضا في العمل يظهر احتمالات هدر الوقت في العمل بصورة واضحة  
 ونمو الاضطراب العصابي للعاملين ( عليما ، ١٩٩٤ ، ص ص : ٤٨٣-٤٩٩ ) .

أما الأفراد الذين يتركون العمل بعد فترة وجيزة هم أقل رضا عن العمل من الأفراد الذين يشعرون باستقرار وظيفي لديهم .

وتحدثت الدراسات أيضا عن تفوق العنصر النسائي في مستويات الرضا عن العمل عن الذكور ( العتبي ، ١٩٩١ ، ص ص : ١٩-٦١ ) (مهنا، ١٩٧٦ ) ( الفرحان ، ١٩٩٢ ، ص ص : ٢٩-٦٨ ) وتزداد درجة الرضا عن العمل بزيادة عمر الفرد إضافة إلى العلاقات الإنسانية التي تربط بين أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات العمل الواحدة ، وأن العاملين في المؤسسات التعليمية راضون في عملهم ، ولم يجد الباحثون فروقا دالة إحصائية في مستويات الرضا عن العمل لديهم ( الخضري الشيخ وسلامة، ١٩٨٢ ) بينما وجد باحثون آخرون علاقة ارتباطية لمستوى الرضا في عمل أعضاء هيئة التدريس في المؤسسات التعليمية والاعتراف والتقدير من الزملاء.

وبالنظر إلى الدراسات والبحوث المشار إليها أعلاه فإنه يلاحظ وجود تباين في الآراء حول الرضا عن العمل والعوامل المسببة لها ، وأن العلاقة بين الرضا في العمل وبين بعض العوامل الذاتية أو الوظيفية غير ثابتة مما حدا بالباحث إلى توجيه السؤال التالي :

مامدى تأثير العوامل الشخصية في الرضا عن العمل ؟

وما مدى تأثير الأمن الوظيفي للعامل في المؤسسات المهنية عن هذا

الرضا؟

### خامسا : تحليل البيانات

تم تحليل البيانات عن طريق استخدام الجداول البيانية ومعاملي كاي تربيع لمعرفة طبيعة العلاقة ، ولكن قبل أن نبدأ بتحليل وعرض النتائج المتعلقة بكل فرضية علي حدة ، فإنه يتعين تقديم عرض سريع لأهم ما تتصف به عينة الدراسة من صفات تفيدها في دراستنا للتعرف علي مدى تأثيرها في تحليل البيانات .

#### وصف عينة الدراسة :

أجريت الدراسة علي عينة عشوائية من العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في مدينة عمان بالأردن . حيث بلغ عدد أفراد العينة (١٤٩٩) . وتوضح الجداول المدرجة أدناه عدد أفراد العينة ونسبهم المئوية وفقا لكل من : الجنس ، والعمر ، والمؤهل العلمي ، والمستويات الوظيفية ، والخبرة الوظيفية.

يتضح من الجدول رقم (١) ما يلي :

\* عدد أفراد العينة موزعين بنسبة ١-٤ وفقا للجنس (ذكور ، إناث)

\* نصف أفراد عينة الدراسة تقريبا ( ٥١٪ ) هم من الفئة العمرية الأولى ( مرحلة الشباب ) وأن بقية أفراد عينة الدراسة وزعوا بالتساوي بين فئتي العمر الثانية ( من ٣٠-٣٩ سنة) والثالثة ( من سن ٤٠ فأكثر).

أكثر من نصف أفراد العينة الدراسية (٥٣٩٪) هم من حملة شهادة الدراسة الثانوية أو بون ذلك ، بينما بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة من حملة الشهادة الجامعية الأولى (البكالوريوس) ( ٣٠١٪) . وأن (١٦٪) من أفراد العينة الدراسية يحملون شهادة عليا ( ماجستير أو دكتوراه ) .

## جدول رقم (١)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات كل من: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، والخبرة الوظيفية

المتغير	البيانات	العدد	المجموع	النسبة المئوية	الإجمالي
الجنس	الذكور	١١٨٩		٧٩.٣٪	
	الإناث	٣١٠	١٤٩٩	٢٠.٧٪	١٠٠٪
العمر	من سن ٢٠ - ٢٩ سنة	٤١١		٢٧.٤٪	
	من سن ٣٠ - ٣٩ سنة	٤٣٤		٢٩.٠٪	
	من سن : ٤٠ سنة فأكثر	٦٥٤	١٤٩٩	٤٣.٦٪	١٠٠٪
المؤهل العلمي	الثانوية العامة	٧٧٩		٥٢.٠٪	
	الشهادة الجامعية	٧٢٠	١٤٩٩	٤٨.٠٪	١٠٠٪
الوظيفة التي يشغلها الفرد	إداري	٢٢٤		١٤.٩٪	
	معلمون / كتبة	٥١٦		٣٤.٤٪	
	فنيون	٥٩٨		٣٩.٩٪	
	مهندسون	١٠٦		٧.١٪	
	أطباء / صيادلة	٥٥	١٤٩٩	٣.٧٪	١٠٠٪
الخبرة الوظيفية	من ١-٥ سنوات	٥٠٦		٣٣.٨٪	
	من : ٦ - ١٠ سنوات	٥٣٦		٣٥.٨٪	
	١١ سنة فأكثر	٤٥٧	١٤٩٩	٣٠.٥٪	١٠٠٪

- أعلى نسبة من أفراد العينة الدراسية كانت من المعلمين ( ٣٧.٩٪ )  
بينما كانت فئة المديرين والأطباء يمثلون أدنى نسبة من عدد أفراد عينة الدراسة.

- أفراد عينة الدراسة موزعين بنسب متقاربة حسب متغير الخبرة

الوظيفية لهم .

### الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى علي ما يلي :

" توجد علاقة دالة إحصائيا بين درجة الرضا عن العمل لدى العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن وبين كل من : الجنس ، والعمر ، والمؤهل العلمي ، والمستوى الوظيفي ، والخبرة الوظيفية .

#### ١ - العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين الجنس :

يتضح من الجدول رقم (٦) أن (٦٩.٦٪) من العاملين من الجنسين هم راضون عن عملهم في مقابل (٣٠.٤٪) من العاملين من الجنسين غير راضين عن عملهم .

وباستخدام اختبار كا<sup>٢</sup> لايجاد العلاقة بين درجة الرضا عن العمل لدى العاملين في مؤسسات القطاع الخاص من الجنسين تبين أنه توجد علاقة دالة إحصائيا ( عند مستوى الدلالة = ٠.٠٠٠٣ ) بين درجة الرضا عن العمل من الجنسين . وهذا يعني أن جنس العامل له أثر في درجة الرضا عن العمل .

ونلاحظ من النسب المشار إليها في الجدول رقم (٢) أن الإناث بشكل عام هم أكثر ميلا للرضا عن العمل من الذكور وهذا يعود إلى شعور العاملات بالمسئولية الملقاة على عاتقهن وأن هذه المسئولية أوسع نطاقا منها لدى الذكور خاصة فيما يتعلق ببناء الأسرة وتحقيق مستوى أفضل في العيش لهم .

## جدول رقم (٢)

العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين جنس أفراد عينة الدراسة

مستوى الرضا						المتغير
المجموع		منخفض		مرتفع		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%١٠٠.٠	١١٨٩	%٣٢.٩	٣٩١	%٦٧.١	٧٩٨	الذكور
		%٨٥.٩		%٧٦.٤		
%٧٩.٣		%٢٦.١		%٥٣.٢		
%١٠٠.٠	٣١٠	%٢٠.٦	٦٤	%٧٩.٤	٢٤٦	الإناث
		%١٤.١		%٢٣.٦		
%٢٠.٧		%٤.٣		%١٦.٤		
%١٠٠.٠	١٤٩٩	%٣٠.٤	٤٥٥	%٦٩.٦	١٠٤٤	المجموع

ك = ١٧,٤٢٤٨٤ د.ج = ١ مستوى الدلالة : = ٠,٠٠٠٠٣

ب - العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين العمر :

يتضح من الجدول رقم (٣) أن هناك تبايناً في مستويات الرضا عن العمل بين فئات العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن . ويشير الجدول المشار إليه أن للعمر دوراً كبيراً في تحقيق الرضا لدى العاملين ، وكلما كان العمر أصغر كانت مستويات الرضا عن العمل أكثر وضوحاً . وأن الفئة العمرية ( من ٢٠ - ٢٩ سنة ) هي الفئة العمرية الأكثر رضا في العمل من أي فئة أخرى بينما تقل مستويات الرضا عن العمل لدى الفئة العمرية من ٤٠ فأكثر . ويعزو الباحث هذا التباين في مستويات الرضا بين العاملين إلى

عامل الخبرة التي يحصل عليها الفرد خاصة فيما يتعلق بالمستويات العمرية الأولى. وأن هذه الخبرة لا تلبث أن تصبح عاملا مؤثرا في البحث عن تحقيق فرص جديدة في العمل لدى العاملين . ويلاحظ من الجدول رقم (٣) أن (٦٣٫٨٪) من العاملين من الفئة العمرية ( ٤٠ سنة فأكثر ) يتميزون بمستوى منخفض من الرضا عن العمل مقابل (٣٦٫٢٪) لنفس عينة الدراسة .

وباستخدام اختبار كا<sup>٢</sup> لايجاد العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين الفئات العمرية المختلفة للعاملين تبين أنه توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( = ٠٫٠٠٠٧ ) حيث بلغت قيم كا<sup>٢</sup> ( ٢١٢٦٢٫١٩ ) بمعنى أن للعمر أثرا في درجة الرضا عن العمل .

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الفئات العمرية الأقل يهتمون بالأداء الوظيفي لتعكس دافعتهم وطموحهم لإشباع توقعاتهم الوظيفية التي توفر لهم الفرص التي تساعد على نموهم وتقديمهم وأشباع حاجاتهم من مكافآت وترقيات وغيرها . أما بالنسبة للذين تزيد أعمارهم عن (٤٠ سنة) فإنهم يتميزون بانخفاض في مستويات الرضا عن العمل نتيجة انخفاض في مستوى دافعتهم في العمل وتحقيقهم للحدود القصوى من النماء والترقيات المهنية وكذلك اقترابهم من سن التقاعد مما يساعد على انخفاض مستويات رضاهم عن العمل.

## جدول رقم (٣)

العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين عمر أفراد عينة الدراسة

مستوى الرضا						المتغير
المجموع		منخفض		مرتفع		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%١٠٠.٠	٤١١	%٢٥.١	١٠٣	%٧٤.٩	٣٠٨	من : ٢٠-٢٩ سنة
%٢٧.٧		%٢٢.٦		%٢٩.٥		
		%٦.٩		%٢٠.٥		
%١٠٠.٠	٤٣٤	%٢٦.٥	١١٥	%٧٣.٥	٣١٩	من : ٣٠-٣٩ سنة
%٢٩.٠		%٢٥.٣		%٢٠.٦		
		%٧.٧		%٢١.٣		
%١٠٠.٠	٦٥٤	%٣٦.٢	٢٣٧	%٦٣.٨	٤١٧	٤٠ سنة فأكثر
%٤٣.٦		%٥٢.١		%٣٩.٩		
		%١٥.٨		%٢٧.٨		
%١٠٠.٠	١٤٩٩	%٣٠.٤	٤٥٥	%٦٩.٦	١٠٤٤	المجموع

ك = ٢١٢٦٣ / ١٩١١٢٦٣ = ٢ = مستوى الدلالة : = ٠.٠٠٠٠٧

ج- العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين المؤهلات العلمية لأفراد عينة الدراسة :

يتضح من الجدول رقم (٤) أن ( ٨١٤٪ ) من حملة الشهادة الثانوية العامة أو مانون ذلك راضون عن عملهم في مقابل ( ١٨٦٪ ) من نفس عينة الدراسة غير راضين عن عملهم . وأن ( ٥٦٩٪ ) من أفراد عينة الدراسة الذين يحملون الشهادة الجامعية راضون عن عملهم مقابل ( ٤٣١٪ ) من نفس عينة الدراسة غير راضين عن عملهم.



## جدول رقم (٤)

العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة

مستوي الرضا						المتغير
المجموع		منخفض		مرتفع		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%١٠٠.٠	٧٧٩	%١٨.٦	١٤٥	%٨١.٤	٦٣٤	الثانوية العامة أو ما دون ذلك
%٥٢.٠		%٣١.٩		%٦٠.٧		
		%٩.٧		%٤٢.٣		
%١٠٠.٠	٧٢٠	%٤٣.١	٣١٠	%٥٦.٩	٤١٠	الشهادة الجامعية
%٤٨.٠		%٦٨.١		%٣٩.٣		
		%٢٠.٧		%٢٧.٧		
%١٠٠.٠	١٤٩٩	%٣٠.٤	٤٥٥	%٦٩.٦	١٠٤٤	المجموع

٢٤ = ١٠٥٧٨.٠٦ ج. د = ١ مستوى الدلالة = ٠.٠٠٠٠٠

وباستخدام اختبار كا<sup>٢</sup> لايجاد العلاقة بين درجة الرضا عن العمل لدى العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن وبين المؤهلات لأفراد العينة الدراسية تبين أنه توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( = ٠.٠٠٠٠٠ ) بين درجة الرضا عن العمل وبين المؤهل العلمي ، بمعنى أن المؤهل العلمي له أثر في درجة الرضا عن العمل .

وتشير هذه النتيجة علامات استفهام حول مدى فعالية مناهج التعليم المتعلقة بالدراسات الجامعية في الجامعات في تعميق جوانب الدافعية نحو العمل وربطها بمستويات أفضل في الرضا عن العمل خاصة وأن الجانب العملي في مؤسسات القطاع الخاص هو الأكثر إلحاحاً من أي جانب آخر في مجالات العمل المختلفة ، ويلاحظ الباحث أن المستويات التعليمية الأولى

(الشهادة الثانوية العامة) هي الأكثر رضا من أفراد عينة الدراسة ويعزو الباحث هذا المستوى من الرضا كنتيجة حتمية لرغبة الشباب من الخريجين والباحثين عن عمل لتحقيق طموحاتهم الشخصية وبناء الأسرة السعيدة.

د - العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين المستوى الوظيفي :

جدول رقم (٥)

العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين المستوى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة

مستوى الرضا						المتغير
المجموع		منخفض		مرتفع		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%١٠٠.٠	٢٢٢	%٤٠.٢	٩٠	%٥٩.٨	١٣٤	إداري
		%١٩.٨		%١٢.٨		
%١٤.٩		%٦.٠		%٨.٩		
%١٠٠.٠	٥١٦	%٣٢.٩	١٧٠	%٦٧.١	٣٤٦	معلمون / كتيبة
		%٣٧.٤		%٣٣.١		
%٣٤.٤		%١١.٣		%٢٣.١		
%١٠٠.٠	٥٩٨	%٢٤.٤	١٤٦	%٧٥.٦	٤٥٢	فنيون
		%٣٢.١		%٤٣.٣		
%٣٩.٩		%٩.٧		%٣٠.٢		
%١٠٠.٠	١٠٦	%٣٥.٨	٣٨	%٦٤.٢	٦٨	مهندسون
		%٨.٤		%٦.٥		
%٧.١		%٢.٥		%٤.٥		
%١٠٠.٠	٥٥	%٢٠.٠	١١	%٨٠.٠	٤٤	أطباء / صيادلة
		%٢.٤		%٤.٢		
%٥٣.٧		%٠.٧		%٢.٩		
%١٠٠.٠	١٤٩٩	%٣٠.٤	٤٥٥	%٦٩.٦	١٠٤٤	المجموع

٢١٤ = ٢٦١٤٨٥٧ ج.د = ٤ مستوى الدلالة : = ٠.٠٠٠٠٣

يتضح من الجدول رقم (٥) أن (٥٩.٨%) من العاملين الذين يشغلون

مناصب إدارية في مؤسسات القطاع الخاص راضون عن أعمالهم في مقابل (٤٠.٢٪) غير راضين عن العمل .، وأن (٦٧.١٪) من الموظفين من محاسبين وكتبه راضون عن أعمالهم في مقابل (٣٢.٩٪) من نفس عينة الدراسة غير راضين وأن (٧٥.٦٪) من العاملين الفنيين راضون عن عملهم في مقابل (٢٤.٤٪) من نفس عينة الدراسة غير راضين عن عملهم. كما أن (٦٤.٢٪) من العاملين في مجال الهندسة راضون عن عملهم في مقابل (٣٥.٨٪) من نفس عينة الدراسة غير راضين عن عملهم . وأن ( ٨٠.٠٪) من العاملين في مجال الطب راضون عن عملهم في مقابل ( ٢٠.٠٪) من نفس عينة الدراسة غير راضين عن عملهم .

وباستخدام اختبار كا<sup>٢</sup> لإيجاد العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين المستويات الوظيفية المختلفة ، تبين أنه توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة : = ٠.٠٠٠٠٣ . حيث بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> ( ٢٦١٤٨٥٧ ) . بمعنى أن المستوى الوظيفي للعاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن له أثر في درجة الرضا عن العمل ، وتشير النتائج التي توصل إليها الباحث في دراسته إلى أن مستويات الرضا عن العمل لدى العاملين من أفراد عينة الدراسة تختلف باختلاف مستوياتهم الوظيفية ، وبينما نجد أن (٥٩.٨٪) من العاملين الذين يعملون في مناصب إدارية في المؤسسات الخاصة راضون عن أعمالهم . فإن العاملين في مختلف التخصصات من أفراد العينة الدراسية راضون عن أعمالهم ولكن بنسب متفاوتة تراوحت بين ( ٨٠.٠٪) للعاملين في مجال الطب والصيدلة و (٦٤.٢٪) من العاملين في مجال الهندسة راضون عن عملهم .

ويعزو الباحث هذا التباين في مستويات الرضا عن العمل إلى أن بعض مؤسسات القطاع الخاص في الأردن تقدم امتيازات خاصة للعاملين فيها .

وأن أكثر فئات العاملين رضا عن عملهم في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن رضا عن عملها هي الفئة التي تعمل في مجال الطب والصيدلة بالنظر للامتيازات التي تحققها مؤسسات هذه الفئة للعاملين بها .

#### هـ- العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين الخبرة الوظيفية :

يتضح من الجدول رقم (٦) أن (٦٩.٦٪) من العاملين في مؤسسات القطاع الخاص راضون عن عملهم بشكل عام . وبينما يلاحظ أن (٧٢.٣٪) من المستجيبين الذين تتراوح عدد سنوات خدمتهم بين (١-٥ سنوات) راضون عن عملهم في مقابل (٢٧.٧٪) من نفس عينة الدراسة غير راضين عن عملهم ، فإن (٧٠.٧٪) من العاملين الذين تتراوح سنوات خدمتهم (١١ سنة فأكثر) في مقابل (٢٩.٣٪) من نفس عينة الدراسة غير راضين عن عملهم . وأن (٦٦.٢٪) من العاملين الذين تتراوح سنوات خدمتهم بين (٦-١٠ سنوات) راضون عن عملهم في مقابل (٣٣.٨٪) من نفس عينة الدراسة غير راضين عن عملهم .

وباستخدام اختبار كاي ٢ لايجاد العلاقة بين درجة الرضا عن العمل لدى العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن وبين سنوات الخبرة الوظيفية لأفراد العينة الدراسية تبين أنه توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( = ٠.٠٨٥٧١ .ر ) بين درجة الرضا عن العمل وبين المؤهل العلمي ، بمعنى أن الخبرة الوظيفية للفرد لها أثر في درجة الرضا عن العمل ولكن بدرجة ضعيفة .

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى رغبة العاملين في مؤسسات القطاع

الخاص في الأردن إلى الاحتفاظ بوظائفهم وزيادة مستوى الانتاجية لديهم خاصة وأن هناك فئة ليست بالقليلة تعاني من بطالة في العمل وأن سوق العمالة الأردني يسعى جاهدا لتحقيق فرص عمل مستمرة لهم .

جدول رقم (٦)

العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين الخبرة الوظيفية لافراد عينة الدراسة

مستوي الرضا						التغير
المجموع		منخفض		مرتفع		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%١٠٠.٠	٥,٦	%٢٧.٧	١٤٠	%٧٢.٣	٣٦٦	من ١-٥ سنوات
%٣٣.٨		%٣٠.٨		%٣٥.١		
		%٩.٣		%٢٤.٤		
%١٠٠.٠	٥٣٦	%٣٣.٨	١٨١	%٦٦.٢	٣٥٥	من ٦-١٠ سنوات
		%٣٩.٨		%٣٤.٠		
		%١٢.١		%٢٣.٧		
%١٠٠.٠	٤٥٧	%٢٩.٣	١٣٤	%٧٠.٧	٣٢٣	١١ سنة فأكثر
		%٢٩.٥		%٣٠.٩		
		%٨.٩		%٢١.٥		
%١٠٠.٠	١٤٩٩	%٣٠.٤	١٤٥٥	%٦٩.٦	١٠٤٤	المجموع

$$\chi^2 = ٤٩١٣٥٦ = ٢٤ \text{ د.ج.} = \check{Y} \text{ مستوى الدلالة} = ٠.٨٥٧١$$

الفرضية الثانية :

نصت الفرضية الثانية علي ما يلي :

- توجد علاقة دالة إحصائيا بين درجة الاهتمام بالعمل في مؤسسات

القطاع الخاص بالأردن وبين كل من : جنس العامل ، وعمره ، ومؤهله العلمي ، ومستواه الوظيفي وخبراته الوظيفية .

### ١ - العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين الجنس :

جدول رقم (٧)

#### العلاقة بين درجة الرضا عن العمل وبين جنس أفراد عينة الدراسة

مستوي الرضا						المتغير
المجموع		منخفض		مرتفع		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%١٠٠.٠	١١٨٩	%٤٢.٩	٥١٠	%٥٧.١	٦٧٩	الذكور
		%٧٦.٩		%٨١.٢		
%٧٩.٣		%٣٤.٠		%٤٥.٣		
%١٠٠.٠	٣١٠	%٤٩.٤	١٥٣	%٥٠.٦	١٥٧	الإناث
		%٢٣.١		%١٨.٨		
%٢٠.٧		%١٠.٢		%١٠.٥		
%١٠٠.٠	١٤٩٩	%٤٤.٢	٦٦٣	%٥٥.٨	٨٣٦	المجموع

٢١ = ٤١٦٢١٠ د.ج = ١ مستوى الدلالة : = ٠.٤١٣٤ .ر.

يتضح من الجدول رقم (٧) أن (٥٧.١%) من العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن يهتمون بدرجة كبيرة في العمل في مقابل (٤٢.٩%) قليلو الاهتمام بعملهم . وأن (٥٠.٦%) من العاملات يهتمن بدرجة كبيرة في العمل في مقابل (٤٩.٤%) من العاملات قليلات الاهتمام بعملهن .

وباستخدام اختبار كا٢ لايجاد العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين

الجنس ، تبين وجود علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة :  
 $\chi^2 = 0.4134$  . بين درجة الاهتمام بالعمل وبين الجنس لأفراد العينة الدراسية ،  
 بمعنى أن الجنس له أثر في درجة الاهتمام بالعمل .

ويلاحظ من الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (٧) أن الذكور أكثر  
 اهتماما بالعمل في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن من الإناث . ويمكن  
 تفسير هذه النتيجة بأن العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن  
 يميلون إلى الاهتمام بالعمل ، وهم يسعون إلى المشاركة في اتخاذ القرارات  
 ويرون أن دورهم في العمل هو دور قيادي يسعى إلى الإنجاز في العمل وزيادة  
 مستوى الكفاية الانتاجية عندهم .

#### ب- العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين العمر :

يتضح من الجدول رقم (٨) أن (٨٦.٨٪) من العاملين الذين تتراوح  
 أعمارهم بين (٣٠-٣٩ سنة) يهتمون بالعمل في مقابل (٣٨.٢٪) من نفس  
 عينة الدراسة لا يهتمون بالعمل . وأن (٥٨.٢٪) من العاملين الذين تتراوح  
 أعمارهم بين (٢٠-٢٩ سنة) يهتمون بالعمل في مقابل (٣٨.٢٪) من نفس  
 عينة الدراسة لا يهتمون بالعمل .

وباستخدام اختبار كاي ٢ لفحص العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين  
 المستويات العمرية للعاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن تبين أنه  
 توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (  $\chi^2 = 0.00051$  ) . بمعنى أن  
 المستوى العمري له أثر في درجة الاهتمام بالعمل .

## جدول رقم (٨)

العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين عمر أفراد عينة الدراسة

مستوى الرضا						المتغير
المجموع		منخفض		مرتفع		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%١٠٠.٠٠	٤١١	%٤١ر٨	١٧٢	%٥٨ر٢	٢٣٩	من ٢٠-٢٩ سنة
		%٢٥ر٩		%٢٨ر٦		
		%١١ر٩		%١٥ر٩		
%١٠٠.٠٠	٤٣٤	%٣٨ر٢	١٦٦	%٦١ر٨	٢٦٨	من : ٢٠-٣٩ سنة
		%٢٥ر٠		%٣٢ر١		
		%١١ر١		%١٧ر٩		
%١٠٠.٠٠	٦٥٤	%٤٩ر٧	٣٢٥	%٥٠ر٣	٣٢٩	٤٠ سنة فأكثر
		%٤٩ر٠		%٣٩ر٤		
		%٢١ر٧		%٢١ر٩		
%١٠٠.٠٠	١٤٩٩	%٤٤ر٢	٦٦٣	%٥٥ر٨	٨٣٦	المجموع

ك = ١٥٤٨٢ و ١٥ = د. ج = ٢ مستوى الدلالة : = ٠.٠٠٠٥١

ويلاحظ من الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (٨) أن العاملين الذين تتراوح أعمارهم بين (٣٠-٣٩ سنة) هم أكثر اهتماما بالعمل من غيرهم من العاملين من الفئات العمرية الأخرى . ويمكن تفسير ذلك بأن هذه الفئة العمرية تمثل الفئة الأكثر استقرارا في العمل خاصة وأنها قد اكتسبت خبرة أكثر من غيرها من الفئات الأخرى .، يضاف إلى ذلك أن هذه الفئة العمرية تكون قد حققت الأمن الوظيفي والاستقرار النفسى في العمل.

## ج- العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين المؤهل العلمى :

يوضح الجدول رقم (٩) أن ( ٦١ر٥ %) من العاملين الذين يحملون



مؤهلا علميا بسيطا ( الثانوية العامة وما دون ذلك ) يهتمون في العمل ، في مقابل (٣٨.٥٪) من نفس أفراد العينة لا يهتمون في العمل . وأن (٤٩.٦٪) من العاملين الذين يحملون مؤهلا جامعيًا يهتمون في العمل في مقابل (٥٠.٤٪) من نفس أفراد العينة لا يهتمون بالعمل .

وباستخدام كا<sup>٢</sup> لفحص العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل والمؤهل العلمي للعاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن تبين أنه توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة : ( = ٠.٠٠٠٠ ) بين درجة الاهتمام بالعمل وبين المؤهل العلمي ، بمعنى أن للمؤهل العلمي للعامل أثر كبير في درجة الاهتمام بالعمل .

وتشير الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (٩) وجود تباين بين فئات العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن حول درجة الاهتمام بالعمل . . وأن فئة العاملين ممن يحملون شهادة الدراسة الثانوية العامة أو ما دون ذلك يهتمون بدرجة أكبر في العمل من أولئك الذين يحملون مؤهلا جامعيًا من أفراد العينة الدراسية . ويمكن تفسير ذلك بأن حرص هذه الفئة من العاملين ( الفئة الأولى ) إلى الحفاظ قدر المستطاع علي وظائفهم الحالية نتيجة المنافسة الشديدة التي يجنونها من حملة الشهادات الجامعية الذين يبحثون عن عمل لهم . وهذا يؤدي بالضرورة إلى ارتفاع مستويات رضاهم واهتمامهم بالعمل والعمل على زيادة الكفاية الإنتاجية في العمل .

## جدول رقم (٩)

العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة

مستوى الرضا						المتغير
المجموع		منخفض		مرتفع		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٪١٠٠.٠٠	٧٧٩	٪٢٨.٨	٣٠٠	٪٦١.٥	٤٧٩	الثانوية العامة أو ما يؤن ذلك
٪٥٢.٠٠		٪٤٥.٢		٪٥٧.٣		
		٪٢٠.٠٠		٪٣٢.٠٠		
٪١٠٠.٠٠	٧٢٠	٪٥٠.٤	٣٦٣	٪٤٩.٦	٣٥٧	الشهادة الجامعية
٪٤٨.٠٠		٪٥٤.٨		٪٤٢.٧		
		٪٢٤.٢		٪٢٣.٨		
٪١٠٠.٠٠	١٤٩٩	٪٤٤.٢	٦٦٣	٪٥٥.٨	٨٣٦	المجموع

٢١٥٠١٣٥ = ٢١٥٠١٣٥ د.ج = ١ = مستوى الدلالة : = ٠.٠٠٠٠٠

د- العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين المستوى الوظيفي :

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن (٥٩ر٨٪) من العاملين الذين يعملون في المجال الإداري يهتمون بالعمل في مقابل (٤٠ر٢٪) من نفس أفراد العينة لا يهتمون بالعمل وأن (٦٧ر١٪) من الموظفين يهتمون بالعمل في مقابل (٣٢ر٩٪) من نفس أفراد العينة الدراسية لا يهتمون بالعمل ، كما أن (٥٧ر٦٪) من الفنيين يهتمون بالعمل في مقابل (٢٤ر٤٪) لا يهتمون بالعمل . وأن (٦٤ر٢٪) من المهندسين يهتمون بالعمل في مقابل (٣٥ر٨٪) من نفس أفراد العينة الدراسة لا يهتمون بالعمل ، وأن (٨٠ر٠٪) من الأطباء والصيدالية يهتمون بالعمل في مقابل (٢٠ر٠٪) من نفس أفراد عينة الدراسة لا يهتمون بالعمل .

## جدول رقم (١٠)

العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين المستوى الوظيفي لافراد عينة الدراسة

مستوى الرضا						المتغير
المجموع		منخفض		مرتفع		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%١٠٠.٠	٢٢٢	%٤٠.٢ %١٩.٨ %٦.٠	٩٠	%٥٩.٨ %١٢.٨ %٨.٩	١٣٤	إداري
%١٤.٩	٥١٦	%٣٢.٩ %٣٧.٤ ١١.٣	١٧٠	%٦٧.١ %٣٣.١ %٢٣.١	٣٤٦	معلمون / كتيبة
%٣٤.٤	٥٩٨	%٢٤.٤ %٣٢.١ %٩.٧	١٤٦	%٧٥.٦ %٤٣.٣ %٣.٢	٤٥٢	فنيون
%١٠٠.٠	١٠٦	%٣٥.٨ %٨.٤ %٢.٥	٣٨	%٦٤.٢ %٦.٥ %٤.٥	٦٨	مهندسون
%١٠٠.٠	٥٥	%٢٠.٠ %٥٢.٤ %٠.٧	١١	%٨٠.٠ %٤.٢ %٢.٩	٤٤	أطباء / صيادلة
%١٠٠.٠	١٤٩٩	%٤٤.٢	٦٦٣	%٥٥.٨	٨٣٦	المجموع

٢٦١٤٨٥٧ = ٢٦١٤٨٥٧ د.ج = ٤ مستوى الدلالة = ٠.٠٠٠٠٠٣

وباستخدام ٢٦١٤٨٥٧ لفحص العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين المستويات الوظيفية للعاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن تبين وجود علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة : = ٠.٠٠٠٠٠٣ وهذا يعني

أن للمستوى الوظيفي أثر في درجة الاهتمام بالعمل من قبل العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن .

ويلاحظ من الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (١٠) وجود تباين في درجة الاهتمام بالعمل تبعا للمستويات الوظيفية للعاملين ، وبينما يلاحظ أن (٨٠.٠٪) من الأطباء يهتمون بالعمل ، فإن (٥٩.٨٪) فقط من الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص يهتمون بالعمل . ويمكن تفسير ذلك إلى قدرة مؤسسات العمل في تحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي للعاملين بها إضافة إلى الامتيازات التشجيعية والنمو المهني التي تحققها هذه المؤسسات للعاملين بها . وهذا بدوره كفيل بزيادة الكفاية الانتاجية للعامل ورفع مستوى رضاه في العمل .

#### هـ- العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين الخبرة الوظيفية :

يتضح من الجدول رقم (١١) أن (٥٩.٧٪) من العاملين الذين يتراوح عدد سنوات الخبرة لديهم بين (١-٥ سنوات) يهتمون بالعمل في مقابل (٤٠.٣٪) من نفس عينة الدراسة لا يهتمون بالعمل ، يليهم العاملون الذين تتراوح مدة خدمتهم (١١ سنة فأكثر) فإن (٤٧.٧٪) يهتمون بالعمل في مقابل (٥٢.٣٪) من نفس عينة الدراسة لا يهتمون بالعمل .

وباستخدام اختبار كاي ٢ لإيجاد العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين عدد سنوات الخدمة تبين أن هناك علاقة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة : ( = ٠.٠٠١٧ ) بين درجة الاهتمام بالعمل وبين عدد سنوات الخبرة الوظيفية ، بمعنى أن الخبرة الوظيفية لها أثر في درجة الاهتمام بالعمل.

ويلاحظ من الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (١١) وجود تباين في

درجة الاهتمام بالعمل تبعا للخبرة الوظيفية للعاملين ، وبينما يلاحظ أن (٥٩,٧%) من العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن ممن تتراوح مدة خبرتهم بين (١-٥ سنوات) و (٦-١٠ سنوات) يهتمون بالعمل ، فإن (٤٧,٧%) فقط من العاملين الذين تتراوح مدة خدمتهم (١١ سنة فأكثر) في تلك المؤسسات يهتمون بالعمل . ويمكن تفسير ذلك إلى أن العاملين يميلون عادة إلى تغيير عملهم بعد فترة من الزمن كنتيجة حتمية للريشة في تجديد النشاط عند الفرد نتيجة إحداء تغيير في عمله ، بالاضافة إلى الفرص التشجيعية التي قد يجدها في عدد من المؤسسات الأخرى المنافسة

## جدول رقم (١١)

العلاقة بين درجة الاهتمام بالعمل وبين الخبرة الوظيفية لأفراد عينة الدراسة

مستوى الرضا						المتغير
المجموع		منخفض		مرتفع		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٪١٠٠,٠	٥٠٦	٪٤٠,٣	٢٠٤	٪٥٩,٧	٣٠٢	من ١-٥ سنوات
		٪٣٠,٨		٪٣٦,١		
٪٣٣,٨		٪١٣,٦		٪٢٠,١		
٪١٠٠,٠	٥٣٦	٪٤١,٠	٢٢٠	٪٥٩,٠	٣١٦	من ٦-١٠ سنوات
		٪٣٣,٢		٪٣٧,٨		
٪٣٥,٨		٪١٤,٧		٪٢١,١		
٪١٠٠,٠	٤٥٧	٪٥٢,٣	٢٣٩	٪٤٧,٧	٢١٨	١١ سنة فأكثر
		٪٣٦,٠		٪٣٦,١		
٪٣٠,٥		٪١٥,٩		٪١٤,٥		
٪١٠٠,٠	١٤٩٩	٪٤٤,٢	٦٦٣	٪٥٥,٨	٨٣٦	المجموع

٢١٨ = ١٧٤٠,٥١١ د.ج = ٢ مستوى الدلالة : = ٠,٠٠٠١٧

ويجاء اختبار جاما لمعرفة قوة هذه العلاقة تبين أن هناك علاقة سلبية (١٥٤٢٩ر٠) بمعنى أنه كلما زاد عدد سنوات الخبرة الوظيفية قل الاهتمام بالعمل .

#### سادسا : النتائج والتوصيات

##### خلاصة نتائج الدراسة :

##### لقد بينت الدراسة الحالية النتائج الرئيسية التالية :

- \* توجد علاقة دالة إحصائيا بين درجة الرضا عن العمل في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن وبين كل من متغيرات : الجنس ، والعمر ، والمؤهل العلمي ، والوظيفة التي يشغلها الفرد ، والخبرة الوظيفية .
- \* توجد علاقة دالة إحصائيا بين درجة الاهتمام بالعمل في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن وبين كل من متغيرات : الجنس والعمر ، والمؤهل العلمي ، والوظيفة التي يشغلها الفرد ، والخبرة الوظيفية .

##### توصيات الدراسة :

وفي ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية ، فإنه يمكن التوصية بما يلي :

- \* ضرورة القيام بالإجراءات الكفيلة التي تساعد على الحد من التباين في مستويات الرضا عن العمل بين المتغيرات التي قامت الدراسة الحالية بالتحقق منها خاصة فيما يتعلق بالاحتفاظ بذوى المؤهلات العلمية المتميزة ، والذين يتمتعون بخبرات متميزة في مجال العمل ، وضرورة إعداد وتدريب الكفاءات العلمية التي يفرزها سوق العمالة الأردني من أجل تحسين مستوى الكفاية الانتاجية للعاملين بالاضافة إلى تحقيق التعاون المشترك بين العاملين

في مؤسسات القطاع الخاص وبناء العلاقات الإنسانية الإيجابية بينهم.

\* ونظرا لأن عينة الدراسة قد اقتصرت علي عينة عشوائية من العاملين في عدد من التخصصات في مؤسسات القطاع العام في محافظة العاصمة (عمان) ولكي يتم تحقيق الهدف من البحث العلمي في موضوع الرضا عن العمل فإن الباحث يري ضرورة إجراء دراسة لهذا الموضوع من خلال اختيار عينات أخرى أكثر شمولية للتخصصات العديدة المتواجدة في سوق العمالة الأردني والبحث في مدى تأثير السلوك الإداري على العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن وعلاقة ذلك بالكفاية الانتاجية للعامل .

\* إجراء دراسات للتعرف على الأنماط السلوكية للعاملين وعلاقتها بالنمط الإداري المتبع في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن .

### ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف علي الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات القطاع الخاص الشخصية والوظيفية .

تكونت عينة الدراسة من (١٤٩٩) شخصا من العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن واستخدم الباحث مقياس الرضا الوظيفي ببعديه الرئيسيين : مظاهر ومصادر الرضا عن العمل : وذلك لجمع البيانات عن مستوى الرضا الوظيفي ، مستخدما النسب المئوية والمتوسطات الحسابية واختبار كاي تربيع وتحليل الانحدار المتعدد المتدرج لوصف وتحليل البيان.

لقد بينت الدراسة النتائج التالية :

١- كان مستوى الرضا عن العمل للعاملين في المؤسسات الخاصة متوسطا عند جميع جوانب الرضا الوظيفي .

٢ - وجود علاقات دالة إحصائية بين بعض خصائص الشخصية والوظيفية لدى العاملين في المؤسسات الخاصة ومستوى الرضا عن العمل.  
وأخيرا : اقترحت الدراسة بعض التوصيات لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخاصة بالأردن.

### المراجع العربية والاجنبية

- ١- بدر ، حامد : السلوك التنظيمي ، دار القلم ، الكويت ، ١٩٨٢م.
- ٢- حافظ ، سامية: العلاقات بين القدرات والميول والكفاية الانتاجية ، رسالة ماجستير غير منشورة - جامعة عين شمس ، كلية الآداب ، القاهرة ، مصر ١٩٨٢.
- ٣- طنناش ، سلامة : الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية ، مجلة دراسات ، م ١٧ ، ع ٣ ص ٢٢٩-٢٤٩ ، ١٩٩٠.
- ٤- ، عبد الرازق ، السيد الزنجري : العوامل النفسية التي تكمن وراء الرضا وعدم الرضا عن العمل لدى مدرسي ومدرسات التربية الرياضية في مصر ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة المنيا ، مصر ١٩٨٠.
- ٥- عسكر ، سمير أحمد : متغيرات ضغط العمل دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة ، الإدارة العامة ، العدد : ٦٠ ديسمبر ، ١٩٨٨ م ، ص ١٣-١٤.
- ٦- عطية ، عبد الله محمود : مدى رضا معلمي المدارس الابتدائية عن مهنتهم في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن ، المجلة العربية للبحوث التربوية ، المجلد الرابع ، العدد الأول ، الأردن ، ١٩٨٦.
- ٧- عليجات ، محمود : الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم الثانوي المهني في الأردن . مجلة ابحاث اليرموك ، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية



المجلد ١٠، العدد ١، ص ٤٨٣-٤٩٩، ١٩٩٤.

٨- (١٣) عوض، عباس محمود : دراسة مقارنة فى التوافق المهنى بين العاملين والعاملات فى مصنع النسيج ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الإسكندرية ، كلية الآداب ، ١٩٧٣.

٩- غالى ، محمد أحمد : دراسة مقارنة لبعض أبعاد الشخصية باستخدام مقياس ايزنك . وزارة التربية ، مركز البحوث النفسية والاجتماعية ، القاهرة . ١٩٧٣.

١٠- مهنا ، يحيى محمد : الرضا عن العمل بين مدرسى التربية الرياضية فى المرحلة الثانوية وعلاقة ذلك ببعض متغيرات الشخصية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية - جامعة الأزهر ، القاهرة ١٩٧٦.

١١- الحرفة ، حامد ، موسوعة الإدارة الحديثة والحوافز ، المجلد الثالث ، الدار العربية للموسوعات (ط١) ، ١٩٨٠.

١٢- الخضرى ، الشيخ وسلامة : سليمان ومحمد أحمد : الرضا المهنى لدى المعلمين المعلمين فى دولة قطر ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، العدد ٣٠، الكويت، ١٩٨٢.

١٣- الزير ، وفاء حسين : الرضا عن العمل بلين معلمى المرحلتين الإعدادية والثانوية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية - جامعة المنصورة ، جمهورية مصر العربية ، ١٩٧٨.

١٤- السيد . عبد الحلیم محمود وأخرون : علم النفس العام (ط٢) مكتبة غريب ، القاهرة ، ١٩٩٠م، ص ص : ٢٥٢-٢٧٦.

١٥- العديلى ، ناصر محمد : الدوافع والحوافز والرضا الوظيفى فى الأجهزة

الحكومية فى المملكة العربية السعودية ، مجلة الإدارة العامة ، العدد  
:٣٦-٦١ ، ١٤٠٣هـ.

١٦- العتيبي ، آدم غازى : الرضا الوظيفى بين موظفى القطاعين الحكومى  
والخاص فى دولة الكويت ، الإدارة العامة ، العدد : ٦٩ ، ص ص  
١٩-٦١ ، ١٩٩١ .

١٧- العمرى ، خالد : مستوى الرضا الوظيفى لمديرى المدارس فى الأردن وعلاقته  
ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية ، مؤتمة للبحوث والدراسات ،  
المجلد السابع ، العدد الثانى ، ١٩٩٢ .

١٨- (٢٥) الفرحان، إسحق وأخرون : قياس مدى ارتباط المعلمين فى الأردن بمهنة  
التربية ولولانهم لها والعوامل المؤثرة فى ذلك .دراسات ، المجلد  
التاسع ، العدد الثانى ، ص ص ٢٩-٦٨ ، ١٩٨٢ .

19- Andrew , J.D : The Practice of Supervision :  
Achieving Results Through People( 2 nded)  
Texas : Business Publications , Inc.  
1987.pp:60-61.

20- Assad , S II: Woman and Work in Saudi Arabia ,  
Study of Job Satisfaction in Higher Education  
Unpublished PH. D. Fort - Collins University.  
U.S.A , 1983.

21. Begar , P.S.; Differences in importance's of and  
satisfaction from Job Characteristics by sex and  
occupational Type among Mexican American

- Employees .J.of vocational Behaviour . 28, PP:  
203-213. 1986.
22. Brunson, B & Mathews,K.: THE type A coronary  
Prone Behaviour Pattern and Reaction to  
Uncontrollable Stress. J. of personality and social  
psychology 40,PP:406-418,1981.
23. French ,J.& Paplan, R.; Organization Stressed  
Individual Strain. In A morrow (ed). THE failure  
of success AMACON,New York , 1972.
- 24- J.of App.psych.vol.57,No.3, PP:339-340.
- 25-Gimmil, G.& Heisler, H:Fatalism As a Factor In  
Manegerial Job Satisfaction , Job Strain and  
mobility . Personal Psychology J, 25. pp: 241-250,  
1972.
- 26- Herzberg, F.,al; Job Attitudes : Review Research and  
Opinion ,Pittsburgh : Psychological Service of  
Pittsburgh, 1957.
- 27- Larocco,J,et al ; School Support Occupational Stress  
and Health J. of Health and School Behaviour .  
June , PP: 202-218.1980.
- 28- Luria,S.M.& Huff D. Introduction to Psychology (rd  
ed) H,B Saunders Company Philadelphia .
- 29- McDonald & Dolve : The Srtess of Work N.
-

McDonald and The Workers Association .

- 30- McGrath , J. Stress and Behavior . In Organization ,  
In Dunnetic . M.D., (ed) Handbook of Industrial  
Psychology Rand McNally , Chicago, 1976.
- 31- Richard . M. S Introduction to Organizational  
Behavior (2nded) Hlinois Scott Foresman and Co.  
1984, p. 480.
- 32- Roediger III. II. I. et al., Psychology (2ned) Little  
Brown and Company PP. 462- 491, 1987.
- 33- Schuliz , O: Psycoloy and Industry to Day  
MacMillan, Publishing Co. INC. New York PP:  
271-293.1978.
- 34- Smith , B. D et al., Relationship Amongself -Ideal  
Congruence Adjustment and Feer of Future  
Motivation ., J , of Personality Vol. 39pp . 44- 96.  
1971.
- 35- Syele II : The Stress of Life McGraw -Hill Comp  
New York , 1976.
- 36- Tishler . A . & Ernest B. Career Dissatisfaction  
Among Alabama Teachers : A Follow Up Study .  
Puper Presented at The Annual Meeting of Mid-  
South Educational Research Association ,Now,  
1989.

- 37- Vroom H. V. Work of Mativation John Wiley, and Sons 1967, P.100.
  - 38 - Warr P. B. The Psychology At Work Penguin Books :LTD. Harmonds worth Middle Sex , England , pp. 262 -269, 1978.
  - 39- Weaver C. N. Job Satisfaction ad a Component of Happiness Among Males and Females , Personnel Psychology , 31 , PP: 831 -840, 1978.
-

