

الإحباط الوظيفي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى موظفي المؤسسات الحكومية في محافظة الديوانية

م.م فارس هارون رشيد
عمار ساجد مطر
جامعة القادسية - كلية الآداب

مشكلة البحث :

الإحباط هو مشكلة العصر والتي تصيب معظم الشباب الكبار وصغار السن . وللإحباط أسباب كثيرة ومتعددة ومنها الأسرة والمنزل وهو يعتبر العامل الأساسي في إزالة الإحباط او في تواجده اصلا وقد يكون الإحباط نتيجة عدم قدرة الفرد على تحقيق هدف معين فيفشل وتبدأ التعليقات من حوله على فشله في حين نجاح الاخرين فيصاب بالإحباط رغم إمكانية وجود نية تصميم على تحقيق هذا الهدف في المرة القادمة لكنه يتأثر بتلك التعليقات فيصاب بالإحباط وتهبط عزيمته . أيضا قد يكون الإحباط نتيجة عدم قدرة الفرد على تحقيق ذاته في المجتمع وقد يكون ذلك عن طريق البطالة فيظل الفرد يتعلم ويجتهد حتى يتخرج من الجامعة ثم يخرج الى ميدان العمل فلا يجد فرصة عمل تتلائم مع مجال تخصصه فمثلا نجد اغلب سائقي التاكسي هم خريجي جامعات وحاصلين على البكالوريوس ، ايضا قد يصاب الفرد بالإحباط نتيجة ثرائه الفاحش او ذكائه الشديد ففي هذه الحالة يعتقد البعض ان هذا الشخص متكبر او انه يحتقر من هم اقل منه سواء في الثراء او في الذكاء في حين ان يكون هذا الشخص انسان عادي غير متكبر ويحب الاختلاط بالناس كي يستطيع افادة الاخرين من عمله او من امواله ، ولكن يستطيع الفرد ان يستغل الإحباط في صالحه عن طريق ان ينظر الى الجانب الاخر من الموضوع ويتعايش مع الواقع . (WWW. Bafree. com) الإحباط امر نسبي وظاهرة عالمية كثيرة الحدوث في حياة الموظف او أي شخص لذا فان على الفرد ان يتعلم كيف يتعلم الإحباط وكيف يعيش مع احباطاته فهو ان لم يتمكن من ذلك فانه سيواجه بصعوبات كثيرة للتكيف مع متطلبات الحياة ، وينظر الى القدرة على تحمل الإحباط كدليل للنضوج الانفعالي والاجتماعي عادة . (عدس وآخرون :1981، ص539) ويختلف سلوك الناس حيال ما يعترضهم من عقبات اختلافا كبيرا فمنهم من يمضي في التفكير والتقدير وبذل الجهد للخروج من المأزق حتى وان كان في حالة من التوتر الشديد. (راجح :1968، ص469) والإحباط يوجد بدرجات مختلفة، فهناك احباط بسيط يتمثل في اعاقه حاجه وقتية وهناك إحباط صعب يتمثل في أعاقه تحقيق هدف معين في الحياة بعد العمل لتحقيقه مدة طويلة من حياة الفرد وعدم قدرة الفرد على تحقيق أهدافه ومثله وغاياته غالبا ما تتميز باحباطات من النوع الصعب كما ان الإحباط اخيرا قد يكون ناجما عن الصراع ، فإذا كان الفرد في وضع صراعي يتمثل في عدم قدرته على الاختيار بين هدفين او بين إشباع حاجتين فان تحقيق واحدة يعمل على احباط الأخرى وذلك عندما يتعسر تحقيق الحاجتين معا . (عدس وآخرون :1981، ص539) والإحباط الوظيفي حالة انفعالية غير سارة ومن مؤثراتها الشعور بالفشل وخيبة الامل ، كما تتضمن أدراك الفرد العامل او الموظف وجود عقبات او عوائق تحول دون إشباعه لما يسعى الى تحقيقه من أهداف ، لذا فان العامل او الموظف نتيجة للإعاقه او الأرجاء وهي مشاعر سلبية تتضمن الضيق والتوتر والقلق وخيبة الامل والمشاعر الاكتئابية احيانا . (غباري وآخرون :2008، ص347) وقد أشارت الدراسات التي اجرتها جماعة بيل التابعين لجامعة بيل في كورنيكتيكت بالولايات المتحدة الى ان الإحباط الوظيفي يتضمن ثلاثة فروض هي فرض الإحباط – العدوان على دعوى ان الإحباط قد يؤدي الى العدوان الصريح او الضمني ، وان وجود العدوان في موقف من المواقف يعني ان ان هناك احباط يدفع اليه ويستحثه فرض الإحباط – النكوص فيقوم على زعم ان الإحباط قد يستجيب له الفرد بسلوك اقل نضجا لا يتناسب مع المتوقع منه مثل عمره ، كان يتصرف الرشيد كالمراهقين او كالأطفال ، وهو المقصود بالنكوص فرض الإحباط – التثبيت وهو ان يدفع الموقف المحبط الفرد الى ان يكرر نفس السلوك المخفق وكأنما قد تثبت مع هذا السلوك لمثل هذا الموقف ، كأنما ارتبط الاثنان مع تكرار المواقف واستمرار المشكلة ، ولا يحيد المفحوص عن هذا التثبيت ويتلخص منه الا بالترشيد والتوجيه . (الحفني :2003، ص508)

ويحدد تأثير الإحباط والنتائج الناتجة عنه وفقا لشخصيات الأفراد العاملين المختلفين وعليه فمن المحتمل حدوث ردود افعال مختلفة باختلاف الشخصيات ، فالإحباط الوظيفي يؤثر على الأفراد العاملين او الموظفين بطرق مختلفة ، ويزعج احدا من الناس قد لا يطابق الاخر فهناك من الأفراد العاملين من لو اخفق في حل مشكلة واحدة فانه يتوقع ان المشكلة الاخرى متضاعفة في صعوبتها وبتزايد احباطه اكثر فاكثروا . وان الاستجابة لموقف الإحباطي تختلف باختلاف الأفراد فبعض الأفراد يتحملون درجة عالية من الإحباط بينما لا يتحمل البعض الاخر ادنى درجات الإحباط . وعلى الرغم من انه لا توجد لدى علماء النفس اجابة محددة لتفسير هذا الاختلاف ، الا ان علماء نفس الطفولة فهم يرجعون القدرة على تحمل الإحباط الى اصول التنشئة الاجتماعية في الطفولة المبكرة فالتربية المتسلطة الحامية للطفل لا تشجعه على تطوير هذه القدرة لانها تزوده بكل ما يحتاج وتقوم باتخاذ القرارات له . (عدس وآخرون :1981، ص539) ان نقشي حالات الإحباط الوظيفي بين العاملين قد تنذر بعواقب وخيمة وتلحق ضررا شديدا بالاداء او الإنتاجية من خلال بعض السلوكيات العدوانية كالقيام بالعديد من الأعمال التخريبية من المنظمة مثل اتلاف المخرجات ، تضبيب وقت ومواد المنظمة ، تدمير المباني والأجهزة ، وتقليل الإنتاج . وتذهب بعض الدراسات الى حد الربط بين ارتفاع الإحباط وزيادة الشعور بالقلق، والحدق الدفين تجاه الاخرين وزيادة الغضب ، والحضور متأخرا الى العمل والحط من قدر الرئيس ، وزيادة الرغبة في ترك العمل كما ويعد الإحباط سببا رئيسيا للعديد من جرائم القتل . وفي نفس الاتجاه قام Spector O Connell بأجراء دراسة طبقا فيها عدة مقاييس فرعية في ضغوط العمل على مجموعة من الطلبة الخارجيين من جامعة جنوب فلوريدا بعد مضي (15) شهرا من التحاقهم بالعمل وكشفت الدراسة النقاب عن ان جميع المقاييس الفرعية للضغوط (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، القيود التنظيمية، الصراعات الشخصية) باستثناء مقياس الاستقلالية كانت على علاقة ايجابية معنوية بالإحباط الوظيفي . وفي دراسة اخرى قام بها Storms Spector على (160) موظفا يعملون في احدا دور رعاية الصحة

العقلية في الولايات المتحدة، تبين ان شعور الأفراد بالإحباط تجاه التنظيم الذي يعملون فيه يزيد من مستويات أصابتهم بالإحباط الوظيفي . وقد حاول Spector اختبار طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والنتائج المترتبة عليها لدى عينة من السكرتيرات ورؤسائهن المباشرين في جامعة جنوب فلوريدا بالولايات المتحدة . وطبق القائمون على هذه الدراسة عدة مقاييس فرعية مثل صراع الدور، غموض الدور، الاستقلالية، معوقات الاداء الفعال، والصراعات الشخصية، كما استخدمت مقاييس اخرى لقياس الآثار المترتبة على الضغوط مثل الغياب الوظيفي، القلق، الإحباط، الأعراض الصحية الزيارات الصحية، الرغبة في ترك العمل، الأداء، الرضا الوظيفي . وقد نحى (Jex Gudanowski) نفس المنحى عندما حاولا لقاء الضوء على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاثار النفسية المترتبة عليها لدى عينة من الموظفين في جامعة (USF) وجامعة (CMU) في الولايات المتحدة واسفرت نتائج الدراسة عن ان هناك ثمة علاقة وثيقة بين مقاييس الآثار النفسية المترتبة عليها (الرضا الوظيفي، الإحباط، القلق، الرغبة في ترك العمل) . وهناك العديد من الدراسات التي تؤكد بصورة او باخرى علاقة ضغوط العمل بالإحباط الوظيفي. فقد توصل كل من (Chen Spector) الى وجود علاقة ارتباط قوية (r=77) بين ضغوط العمل والإحباط الوظيفي.

كما اكد (Keenan Newton) على ان هناك نسبة كبيرة من التباين في الإحباط الوظيفي تعزى الى المناخ التنظيمي من ناحية، وصراع الدور من ناحية اخرى .

ولخص كل من Brown Mendenhall الى نتيجة مفادها ان ارتفاع ضغط العمل لدى مدققي الحسابات قد يؤدي الى زيادة تعرضهم للأمراض الفسيولوجية، وأصابتهم بأمراض الاحتراق النفسي كالشعور بالإحباط، اللامبالاة، الاكتئاب، التعب، والقلق.

ومن الدراسات المهمة في هذا المجال تلك التي اجراها (Furnham Walsh) على عينة تكونت من (46) ممرضة يمثلن ثلاث مستويات وظيفية في احد اكبر مستشفيات الطب النفسي في المملكة المتحدة .

وأظهرت النتائج ان هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين توافق الممرضة في وظيفتها وشعورها في الإحباط الوظيفي، وأكدت النتائج أيضا أن الممرضات اللاتي في مستوى وظيفي أدنى . وفسرت الدراسة ذلك بتعرض الممرضات في المستوى الوظيفي الأعلى إلى ضغوط إضافية ناتجة عن تحملهن لمسؤوليات كبيرة ومعاناتهن في مشكلة النقص في الموارد البشرية، ومواجهتهن لحقيقة مرة تفرقهن وهي إغلاق المستشفى الذي يعملن فيه في غضون خمس سنوات .

وهناك دراسات قليلة جدا اخذت على عاتقها الاهتمام بموضوع الإحباط الوظيفي وعلاقته ببعض الصفات الشخصية ففي هذا المجال حاولت WORDEN التعرف على مدى تأثير العامل الجنسي، العرق (السلالة) والدرجة الوظيفية على مستويات الاصابة بالإحباط وضغوط العمل لدى عينة من ضباط الشرطة، واسفرت نتائج هذه الدراسة عن ان كل هذه العوامل مجتمعة تأثيرها على الإحباط أقوى من تأثيرها على ضغوط العمل عند ضباط الشرطة، كما تبين ايضا ان الضابطات البيض العاملات في جهاز الشرطة يتصفن بقلة التعاون مع بعضهن في وظائفهن، وغالبا ما يعبرن عن إحباطهن من ضعف الفرص المتاحة إمامهن للتقدم الوظيفي، وقلة الثقة في نوعية أدائهن الوظيفي. وفي الهند قامت parsuran باجراء دراسة على عينة قوامها (80) فردا نصفهم من الاناث ونصفهم الاخر من طلاب وطالبات السنتين الدراسيتين الاولى والخامسة في كلية الطب . واسفرت نتائج الدراسة عن انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات الإحباط الوظيفي بين الطلاب والطالبات في السنة الدراسية الاولى والخامسة . وعلى النقيض من ذلك وجدت Thomas ان مديرات المدارس الامريكيات اللاتي من اصول افريقية اكثر شعورا بالإحباط في المدارس الحكومية من نظرائهن مدرء المدارس الامريكاني من اصول افريقية . وتعد جودة حياة العمل هدفا أساسيا لكل موظف او عامل لذا تطور اهتمام علم النفس في السنوات الأخيرة في الموضوعات المهنية التي تؤكد على ايجابية الشخصية الإنسانية الأصلية فضلا عن مفاهيم المسؤولية وغيرها ويشدد علم النفس الانساني على ضرورة ان تكون الحياة الداخلية والخارجية للعامل والموظف اكثر عمقا وتوافقا مما يجعله افضل قدرة على التعامل الكفاء مع أقسى ظروف حياة العمل المحيطة به ويعد مفهوم جودة حياة العمل من بين الاهتمامات الوجودية للموظف التي حاولت تحويل مسار حياة الموظفين بالتوجه الى السعادة وإشاعة الحب والعدالة الاجتماعية والتودد داخل بيئة العمل بدلا من التركيز على الشذوذ والأمراض النفسية الإحباط مثلا لدى الموظف. ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليوأكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والضيق والقلق التي يشعر بها الموظفون اثناء اداء وظائفهم او تخفيضا للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، او تخفيض لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المؤسسات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين في المؤسسة، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد اداء الموارد البشرية واعتبارها احد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمؤسسات ودوائر الأعمال .

(جاد الرب ، 2003 ، ص356)

أهمية البحث :

يعد الإحباط الوظيفي من الموضوعات المهمة في ادبيات السلوك التنظيمي، فالمنظمات تتجه الان نحو توسع وكبير الحجم وبيئة العمل اصبحت اكثر تعقيدا في اي وقت مضى والعاملون تتزايد حاجتهم وطموحاتهم يوما بعد يوم، وبطبيعة الحال ربما تتمكن المنظمات من اشباع بعض رغبات وحاجات العاملين في بعض الاحيان لكنها من المؤكد انها تستطيع اشباع ذلك في كل الاحيان مما سيؤدي في نهاية المطاف الى شعور الأفراد بالإحباط . (العتيبي : 1998 ، ص17)

ولقد حاولت دراسة Rani التعرف على مدى تأثير الجنس والعمر على ردود الافعال الناجمة عن الإحباط لدى عينة مكونة من (60) ذكرا وانثى في احدى المدن الهندية يمثلون فئتين من العمر، فئة الشباب (20 – 29 سنة) وفئة منتصفى العمر (40 – 49 سنة) واطهرت نتائج الدراسة ان ردود الافعال لدى عينة الدراسة باختلاف نوعهم وأعمارهم، وهي عبارة عن ردود افعال غير عقابية لا تعدو ان تكون الال للدفاف عن النفس، كما ان الأفراد الذين في منتصف أعمارهم

من الجنسين اقل في ردود أفعالهم العقابية من فئة الشباب والشابات وكذلك اكدت النتائج وجود فروقا ذات دلالة إحصائية حسب فئات الاعمار حيث تميل الاناث اللاتي في منتصف أعمارهن الى التحفظ في ردود أفعالهن قياسا بالاناث الشابات . كما يبدي الشباب مقارنة بالشابات ردود فعل اقوى تجاه البيئة الخارجية المحيطة بهم ، ومع التقدم في العمر تتخض حدة ردود الأفعال هذه عند الرجال ، لكنها تزيد لدى الاناث اللاتي في منتصف العمر . (العتيبي : 1998 ، ص26)

كما لاحظ العتيبي (1998) ان الإحباط الوظيفي واحد من الموضوعات التي تكاد تكون منسية ان لم تكن جديدة في ادبيات البحوث العربية بصفة عامة ، فلا توجد حتى الان - في حدود الباحث - اي دراسة منشورة بحثت هذا الموضوع بعمق بغية التعرف على مدى وجود هذه المشكلة وابعادها حقيقية في بيئتنا العربية ، اذا يأمل الباحث ان تساهم هذه الدراسة في تجسيد الهوية في ادبيات هذا الموضوع .

كما انه لا توجد دراسات ميدانية حتى وقت قريب حول طبيعة الإحباط الوظيفي او التنظيمي وتأثيره على العاملين في العراق . ومن جانب اخر اهتمت هذه الدراسة باختيار العلاقة بين الإحباط وضغوط العمل استنادا الى بحوث سابقة تمت في البيئة الغربية وأثبتت تلك العلاقة القوية بين هذين المتغيرين . اما بالنسبة للعلاقة بين الإحباط والخصائص الشخصية فهذه فجوة اخرى تضاف الى ادبيات الموضوع (العتيبي : 1998 ، ص18) .

وتعد دراسة كريج و كروجفيلد (Krech & Crutchfield) من أول الدراسات التي اهتمت بتحديد مصادر الإحباط التنظيمي اذ ان الموظفين قد يصابون بالإحباط اما بسبب الظروف المحيطة بالوظيفة نفسها ، او لعدم كفاية التعويضات المالية . و اضاف Eaton بعد ذلك بعده سنوات مصادر اخرى للإحباط تتضمن الإحباط من طبيعة العمل ، نقص فرصة الترقية ، وغموض الدور ، والتغير التنظيمي ، والانعزال عن المجتمع ، والأمان الوظيفي . ويؤكد ارجيرز (argyris) ان حالة التناقض بين العاملين واهداف التنظيم ستؤدي الى عدم اشباع الحاجات الشخصية للعاملين ومن ثم تكون سببا في احباطهم .

ويعتقد شيريدان (Sheridan) ان الإحباط يهاجم المديرين والموظفين من كل حذب وصوب . ويرى ان أسبابه كثيرة واحيانا قد تكون الادارة العليا السبب الرئيسي في ذلك مثل اجراء التغيير المستمر في أهداف المنظمة ، فرض مواعيد قصيرة جدا لانجاز العمل ، وضع خطط غير واقعية دون اخذ رأي المرؤوسين . وقد يبذر المديرين بذور الإحباط في جميع المستويات الادارية بطرق متعددة قد تكون على النحو التالي :

- تقليص الوظائف الى اقل قدر ممكن دون تقليص حجم العمل .
- الفصل في أعطاء الموظفين تقارير كفاءة مناسبة ، وعلى اساس منظم ، وتركهم في حالة ظلام عن مدى كفاية ادائهم .
- حجب المعلومات التي يمكن ان تساعد العاملين على فهم مبررات القيام بتغييرات معينة .

نقل احباطاتهم الشخصية الى مرؤوسيهيم .
ويلقى سيكتور (Spector) مزيدا من الضوء على هذا الموضوع في نموذج طوره عن الإحباط التنظيمي ، اذ يرى انه في اي منظمة يمكن عرقلة مجموعتين رئيسيتين من الأهداف او الأنشطة :
الأولى / هي اداء المهام بافتراض ان الأداء هدف شخصي واي عرقلة له ستخلق حالة من الإحباط .
الثانية / هي الأهداف الشخصية التي ليست بالضرورة مرتبطة باداء المهام وتشمل العناصر التالية : (المال ، المكانة الاجتماعية ، الامان الوظيفي ، العلاقات الاجتماعية) .

وتوجد عدة اشياء يمكن ان تكون معوقة لهاتين المجموعتين ، فالبيئة التكوينية بكل ما فيها من ظواهر طبيعية لا يمكن السيطرة عليها مثل الجو قد يكون محددًا قويا للعديد من الأنشطة . والبيئة التي من صناعة الإنسان نفسه قد تكون هي الاخرى من المصادر للإحباط . فالقواعد ، والاجراءات والهيكل التنظيمي للمنظمة من الممكن ان تحول دون تحقيق الهدف وربما يكمن المصدر الرئيس للإحباط في الاخرين كالمشرفين ، زملاء ، والمرؤوسين ، اضافة الى الناس خارج المؤسسة . (العتيبي : 1998 ، ص22)

كذلك اهتمت العديد من البحوث والدراسات في العقود الثلاثة الاخيرة بتطوير الخدمات الجديدة ، فركزت على عمليات تصميم الخدمات وتحديد أبعادها الهيكلية ، واهتمت أبحاثا ودراسات اخرى بالموضوعات التنظيمية المرتبطة بأدوات وطرق تقديم تلك الخدمات ، وتحليل حاجات العامل او الموظف ولم تعط هذه البحوث الاهتمام الكافي لتنمية الموارد البشرية وتحسين ظروف بيئة العمل ، والتي تشكل الاساس لتقديم الخدمة والحصول على رضى الموظف وولائه ، ومن ثم يصبح تحليل ظروف بيئة العمل ودراسة العوامل الحاكمة الواجب التاكيد منها وتوفيرها امرا جوهريا .

(Edvardsson & Gustavsson , 2003 , p.148)

ففي بداية السبعينات من القرن العشرين زاد الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة حياة العمل ، فتعددت الدراسات والبحوث في ذلك الوقت ، كما ودرست ادارة المنظمات الرائدة ، لمركز الجودة الامريكي مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها واهتمت بتحليل علاقتها بالإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى

(Beach , 1999 , p.453)

اما في اواخر السبعينات واول الثمانينات تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل ، مما جعل برامج جودة حياة العمل تأتي في المرتبة الثانوية وان اختلف الامر على مختلف المستويات المحلية والدولية وبالتالي على كفاءة الاداء الاقتصادي للمنظمة وما تعتنقه من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية .

وفي منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات تقريبا زاد الاهتمام مرة اخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الامريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفدرالية في امريكا ، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الانظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية .

(Bowditch , J.L & Buono , 1994 , p.365)

كما لاحظ الباحثان ان الإحباط الوظيفي واحد من الموضوعات التي لم يعطى الأهمية الدراسية في أدبيات الإدارة العربية بصفة عامة ، فلا توجد حتى الآن - في حدود علم الباحثين - اي دراسة منشورة بحثت هذا الموضوع بعمق بغية التعرف على مدى وجود هذه المشكلة وإبعادها حقيقية في بيئتنا العراقية . لذا يأمل الباحثان أن تساهم هذه الدراسة في تجسيد الهوية في أدبيات هذا الموضوع . كما انه لا توجد دراسات ميدانية حتى وقت قريب حول طبيعة الإحباط الوظيفي أو التنظيمي وتأثيره على العاملين اذ يغلب على معظم الدراسات السابقة طابع الدراسات المختبرية وان كان هناك محاولات قليلة للتوسع في هذا المجال والتحول من البحوث المختبرية إلى البحوث الميدانية في المنظمات . وتعد هذه الفجوة البحثية فرصة لتسلط الضوء على هذا الموضوع .

أهداف البحث :

- 1- معرفة دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية لدى موظفي المؤسسات الحكومية في متغير الإحباط الوظيفي .
- 2- معرفة دلالة الفروق في متغير البحث الإحباط الوظيفي على وفق المتغير الديموغرافي الجنس (ذكور / إناث) .
- 3- معرفة دلالة الفروق في متغير البحث الإحباط الوظيفي على وفق المتغير الديموغرافي التخصص (اداري / فني) .
- 4- معرفة دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية لدى موظفي المؤسسات الحكومية في متغير جودة حياة العمل .
- 5- معرفة دلالة الفروق في متغير جودة حياة العمل على وفق المتغير الديموغرافي الجنس (ذكور / إناث) .
- 6- معرفة دلالة الفروق في متغير جودة حياة العمل على وفق المتغير الديموغرافي التخصص (اداري / فني) .
- 7- ايجاد العلاقة الارتباطية بين متغيري البحث (الاحباط الوظيفي) و (جودة حياة العمل).

حدود البحث :

يتحدد البحث الحالي بموظفي المؤسسات الحكومية في محافظة الديوانية (مديرية تربية الديوانية ، دائرة صحة الديوانية ، جامعة القادسية) ومن كلا الجنسين (ذكور / إناث) وعلى وفق المهمة الوظيفية (الإداري / الفني) .

تحديد المصطلحات

أولاً : الإحباط الوظيفي :

عرفه كل من :

1- سبيكتور (1978) :

العائق الذي يعترض المؤدي الى الهدف او عرقلة النشاط الموجه نحو تنفيذ الهدف . (سبيكتور ، 1978 ، ص 816)

2- كينان ونيوتن (1984) (Keenan & newton , 1984) :

بالرغم من المعنى الواسع للإحباط كعائق فان الحقائق العلمية تشير الى ان معظم الإحباط في التطبيق العلمي يكمن في عرقلة القدرة الشخصية للفرد ومنعه من تنفيذ واجباته اليومية بفاعلية .

(Keenan & newton , 1984 , p.57)

3- خير الدين (1996) :

هو العملية التي تتضمن أدراك الفرد لعائق يحول دون اشباع حاجته ، او توقع الفرد حدوث هذا علانق في المستقبل . (خير الدين ، 1996 ، ص 396)

4- العتيبي (1998) :

حالة من الشعور بالعجز وفقد الفرد توازنه النفسي نتيجة إدراكه لعائق معين يحول بينه وبين تحقيق اهدافه وطموحاته يحد من إشباعه لحاجاته و رغباته الشخصية ويحدث الإحباط نتيجة لقوة متصلة بالبيئة الداخلة للعمل او البيئة الخارجية او من الفرد ذاته وتكون خارج قدرته على السيطرة . (العتيبي ، 1998 ، ص 20)

وقد تبنى الباحثان في البحث الحالي تعريف (العتيبي) (1998) الذي يرى انه يتناسب مع طبيعته متغير البحث لشموله لكل الجوانب التي يطرحها الاطار النظري لهذا المفهوم .

اما التعريف الاجرائي للإحباط الوظيفي فانه :

مقدار الدرجة التي يحصل عليها الفرد عن اجابته على فقرات مقياس الاحباط الوظيفي المعد في هذه الدراسة .

ثانياً : جودة حياة العمل :

عرفها كل من :

1- (Wendell and Cecil , 1978)

درجة توفير العناصر الأساسية المؤثرة في بناء التصورات الايجابية لدى العاملين نحو متغيرات البيئة التنظيمية وتقاس باستجابات افراد العينة على فقرات اداة البحث الحالي المتمثلة في : الرضا الوظيفي ، والالتزام التنظيمي ، والضمان الوظيفي، والاستقلالية ، والمشاركة في اتخاذ القرارات والقدرة على الأداء . (الزامل ، 2003 ، ص 7)

2- أندرسون (1988) :

هي زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المدبرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر ، فضلاً عن إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العامل وتحسين الرضا الوظيفي . (المغربي ، 2004 ، ص 4)

3- جاد الرب (1999) :

مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة والعاملين فيها والمتعاملين . (جاد الرب ، 1999 ، ص 7)

وقد تبنى الباحثان في البحث الحالي تعريف (اندرسون) (1988) إذ انه يتناسب مع طبيعة متغير البحث وشموله لكل الجوانب التي يطرحها الإطار النظري لهذا المفهوم .

أما التعريف الإجرائي لجودة حياة العمل فانه :

مقدار الدرجة التي يحصل عليها الفرد عن إجابته على فقرات مقياس جودة حياة العمل المعد في هذه الدراسة .
الفصل الثاني

الإطار النظري للبحث :-

أولا : نظريات الإحباط الوظيفي .

1- نظرية التحليل النفسي :

يفسر أصحاب التحليل النفسي مفهوم الإحباط الوظيفي بأنه حالة تعطل الإشباع بسبب أعاقه داخلية او خارجية ، فعندما يكون العامل او الموظف بسبب عوامل ذاتية ، او تكون بيئة العمل التي يعيش فيها غير مهيأة لإشباع الدافع او الهدف الملح لتحقيقه فان (الانا) تقوم بتأجيل إشباع هذا الدافع الى حيث توفر الفرص المناسبة اليه . وقد يسمو بالدافع ويتم توجيه الطاقة الموجهة اليه نحو نشاط اخر يستفيد منه ذلك الفرد ، والمجتمع وقد لا يحدث هذا النوع من السلوك وهو التسامي بالدافع او تأجيل اشباعه ويلج هذا الدافع فيغلب على امره وأيضا قد تترد الطاقة بالإحباط فتوجهها (الانا) الى موضوع متوهم . وفي كثير من الأحيان يكون الإحباط الوظيفي داخليا ويعود السبب في هذه الحالة الى (الانا الأعلى) التي لا ترضى عن دافع يهدف الى الإشباع او الاختزال بطريقة تخالف القيم الدينية والاجتماعية في البيئة التي يتواجد فيها العامل او الموظف ويضيف فريدمو ومعاونوه في هذا السياق بان الاحباط لا يقتصر فقط على الحرمان الخارجي الا بمقدار ما ينصب على الإشباع الوحيد الذي يتطلبه الفرد ويفسرون وقوع البعض صرعى للاعصبة رغم بلوغهم النجاح نتيجة الشعور بالإحباط الداخلي . ويظهر من تأكيد أصحاب نظرية التحليل النفسي ان الاحباط لا يكمن في غياب اسلوب معين من الإشباع وبناء على افتقاد هذا الأسلوب يكون التميز في الإصابة باي من الاعصبة .

فالإصابة بالهستيريا مثلا يكون السبب هو انعدام الإشباع ، والاعراض الهستيرية هي الطابع الايجابي لتعويض هذا النقص . هذا وتختلف الأهداف فيما بينها من حيث ارتباطها بشعور الموظف بالاحباط الوظيفي الذي ينشأ لديه في حالة اعاقه اشباعه لها ، وكذلك فان الموظفين يختلفون فيما بينهم من حيث إدراكهم لأهمية تلك الأهداف او الحاجات ، فمن الممكن ان نجد شعور موظف محبط يعاني من حالة الضيق والتوتر لعدم تحقيقه مستوى عال من العمل الوظيفي ، قد لا يشكل عند فرد اخر هذا الهدف والحالة نفسها من مشاعر الإحباط العالية عندما لا يحقق مكسبا تجاريا خطط له واراد تحقيقه . (الخالدي ، 2000 ، ص101)

2- نظرية الاحباط - العدوان

ومن منظري هذه النظرية (دولار ميلر مورو) .

ترى هذه النظرية ان شعور الفرد بالاحباط ناتج عن سلوك عدائي تعرض له الفرد ، وان السلوك العدائي يسبقه احباط ، أي ان أصحاب هذه النظرية اعتقدوا بوجود علاقة تلازمية سببية بين الاحباط والعدوان ويؤيد المختصون في مجال الصحة النفسية صحة افتراض هذه النظرية ، وأشاروا الى ان الإحباط غالبا ما يؤدي الى سلوك عدواني ولكن بدرجات مختلفة ، وان الاستجابات العدوانية التي تصدر من الفرد كردود الأفعال لحالات الاحباط التي تعرض لها هي أنماط سلوكية عادية يريد الفرد من خلالها المحافظة على تقديره لذاته . (كمال ، 1989 ، ص769)

وان حالة الاحباط التي يشعر بها الفرد لم تجد الفرصة لتصريفها في صورة سلوك عدائي نحو الاخرين لأسباب متعددة ، فان الفرد سوف يقوم بتوجيه عدوانيته نحو ذاته . ويعد العدوان نحو الذات اشد خطورة على صحة الانسان النفسية فاما ان يتجه الى لوم نفسه ، او تأنيب ضميره ، وقد يمتد الى تكسير ذاته فيشعر بالضعف وعجزه في المحافظة على مكانته بين اقرانه وينشأ لديه نوع من المشاعر الاكتئابية او شكل من اشكال الصراع النفسي .

اما في مجال العمل فهناك بعض الموظفين يسلكون في مؤسساتهم سلوكا عدوانيا ، وهذا السلوك يكون سلبيا باظهار الخضوع او استمالة الطرف الاخر ، وقد يركنون الى الانسحاب والاستغراق مع انفسهم والبعض الاخر قد يستجيبون للاحباط بسلوك نكوصي ولا يحاولون التعامل مع المواقف المهدة فيتركون امرهم لغيرهم فالموظفين او العمال عندما يتعرضون الى بعض المواقف العدائية من قبل زملاءهم او مدير العمل داخل بيئة العمل فيتعرضون الى حالة من الاحباط يستجيبوا لها بسلوك عدائي مع ما يحيط بهم من موظفين . (الخالدي ، 2000 ، ص111)

ثانيا: جودة حياة العمل

اولا / نظرية التحليل النفسي :

فرويد (1856 – 1939) (FREUD) :

يرى فرويد - صاحب مدرسة التحليل النفسي - ان جودة حياة العمل هي الشعور بالسرور والسعادة ، وتخفيف الآلام وهو هدف أساسي للسلوك البشري داخل بيئة العمل ، وايضا تعني إشباع الغرائز اذ انم بدا اللذة هو المبدأ المسيطر على عملية الجهاز النفسي ، كما يعتقد ان الحياة الوظيفية مليئة بالضغوطات والتوترات النفسية نتيجة عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته مما يتولد عنها الصراعات والتوترات النفسية المتعددة .

ثانيا / المدرسة الانسانية (نظرية الحاجات) :

صاحب هذه النظرية هو ابراهام ماسلو (1908 – 1970) :

يعد ماسلو زعيم المدرسة الانسانية والمنظر الرئيس فيها .

اذ تزع هذا الاتجاه الجديد في علم النفس اطلق عليها ماسلو القوة الثالثة بين التحليل النفسي والسلوكي وهو يؤكد على القيمة الذاتية لحياة العامل الوظيفية . (جلال ، 1985 ، ص115)

وان جودة حياة العمل تتوقف على مستوى اشباع الحاجات العليا للفرد كت تحقيق الامن والثقة بالذات فيؤدي ذلك به الى الشعور بالسعادة الوظيفية العميقة وسمو في العقل واثراء حياة الفرد الداخلية . (الخفاجي ، 1994 ، ص8) .

2- اريك فروم (1900 – 1980) :

يعتقد فروم ان الأمراض النفسية تنتج عن الصراع القائم بين سعي العمال لتحقيق أهدافهم الوظيفية داخل بيئة العمل وبين النظم والقوانين القائمة والمنظمة في المؤسسة التي تعارض هذا السعي . (كمال ، 1983 ، ص121)

وأشار ان جودة حياة العمل للموظف تنشأ من أنتاجه ، واحساس الفرد بالواقع الملموس واتحاده مع غيره مع احتفاظه بخصائص شخصيته في ان واحد ، وهي أحساس الفرد العامل بالطاقة الحيوية الفياضة التي تنجم عن ارتباطه بالعالم الخارجي (المؤسسة او المصنع) ارتباطاً منتجاً . (فروم ، 1960 ، ص151)

واكد فروم على الجانب الاجتماعي للعامل اذ انه أساس جودة حياة العمل وسعادتها ، اذ يرى ان الانسان اجتماعي بطبعه وان غالبية مشكلاته ناتجة عن انفصاله وتقوده في مجتمعه . والشخصية السوية هي التي تكون اجتماعية ومنتجة وكذلك توفر المتعة النفسية . (السوداني ، 1990 ، ص58)

وأشار ان وجود حياة العمل للفرد العامل تنشأ من أنتاجه ، وإحساس ذلك الفرد بالواقع الملموس داخل بيئة العمل واتحاده مع غيره من زملاء العمل مع احتفاظه بخصائص شخصيته في ان واحد . وجود حياة العمل هي احساس العمل بالطاقة الحيوية الفياضة التي تنجم عن ارتباطه بالعالم الخارجي ارتباطاً وثيقاً .

(فروم ، 1960 ، ص151)

3- ادلر (1870 – 1937) (ADLER) :

يقول ادلر :

" ان الهدف النهائي لنشاط الانسان وكفاحه هو ان يحقق التفوق " (صالح ، 1998 ، ص95)
والتفوق يتخذ نوعين :

- 1- ان يتخذ الفرد شكل الرغبة في القوة والسيطرة على الآخرين وهو هدف خاطئ يمارسه الفرد العصبي .
- 2- يتخذ شكل الكفاح من اجل التفوق نحو الكمال بطريقة تحقيق جودة حياة العمل والسعادة فيها وهو هدف صحيح يمارسه الأفراد الأصحاء . (صالح ، 1987 ، ص196)

الفصل الثالث

منهج البحث واجراءته :

أولاً : منهج البحث :

اعتمد الباحثان في البحث الحالي على منهج البحث الارتباطي الذي تكون فيه متغيرات البحث الأساسية مبنية على أساس الارتباط أو عدم الارتباط فيما بينها اذ تقوم فلسفة الارتباط على توضيح مدى الارتباط الحاصل بين متغيرات البحث الأساسية من خلال توضيح نوع العلاقة فيما بينها (قوية ، ضعيفة) .

ثانياً : إجراءات البحث :

بغية تحقيق أهداف البحث الحالي ، استوجب على الباحثان ، تحديد مجتمع البحث واختيار عينة البحث ممثلة له ، وتبني مقياس الإحباط الوظيفي للدكتور (ادم غازي العتيبي ، 1998) وكذلك تبني مقياس جودة حياة العمل للدكتور (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، 2004) يتلائمان مع مجتمع البحث ، مستوفيات للشروط العلمية والموضوعية التي ينبغي توفرها في المقاييس النفسية من حيث تحليل فقراتها وايجاد الصدق والثبات لهما ومن ثم تطبيقها على عينة البحث ، وبعدها تفرغ البيانات ومعالجتها احصائياً وتحليلها .

1- مجتمع البحث :-

يتحدد مجتمع البحث بالموظفين من كلا الجنسين في محافظة الديوانية اذ تضمن موظفي مديرية التربية وموظفي جامعة القادسية ، وموظفي دائرة صحة الديوانية كما موضح في الجدول (1) .

جدول (1)

يبين مجتمع البحث موزع حسب الدوائر الحكومية في مدينة الديوانية

المجموع الكلي حسب النوع والتخصص	عدد أفرادها حسب				اسم الدائرة	ت
	التخصص		النوع / الجنس			
	فني	أداري	إناث	ذكور		
1081	35	1046	318	763	مديرية تربية الديوانية	1
1375	45	1330	675	700	دائرة صحة الديوانية	2
1284	520	764	721	536	جامعة القادسية	3
المجموع الكلي / 3740						

2- عينة البحث

تألفت عينة البحث الحالي من (200) موظف وموظفة اختيروا بالطريقة العشوائية ، من موظفي محافظة الديوانية ولثلاث مؤسسات حكومية وهي (مديرية تربية الديوانية ، جامعة القادسية ، دائرة صحة الديوانية) ومن كلا الجنسين كما موضح في الجدول (2)

جدول (2)

عينة البحث موزعة حسب الجنس والتخصص .

المجموع	اناث	ذكور	التخصص	الدائرة	ت
40	20	20	فني	مديرية تربية الديوانية	1
40	20	20	اداري		

2	دائرة صحة الديوانية	فني	17	18	35
		اداري	18	17	35
3	جامعة القادسية	فني	12	13	25
		اداري	13	12	25
المجموع الكلي / 200					

ثالثا - أدوات البحث

1 - مقياس الإحباط الوظيفي :

لغرض تحقيق أهداف البحث فقد قام الباحثان ببنني مقياس الاحباط الوظيفي الذي اعده (العتيبي ، 1998) والذي يتكون من (64) فقرة صيغة بعض الفقرات بصورة محتوى ايجابي وبعض الفقرات بصورة محتوى سلبي ، وضعت للمقياس امام كل فقرة (7) بدائل للاجابة وهي (موافق تماما ، موافق ، موافق الى حد ما ، لا ادري ، غير موافق الى حد ما ، غير موافق ، غير موافق تماما) .
ووضع لها أوزان تصحيح تقدر من (7) للبدل الاول و (6) للبدل الثاني و (5) للبدل الثالث و (4) للبدل الرابع و (3) للبدل الخامس و (2) للبدل السادس و (1) للبدل السابع بالنسبة للفقرات ذات الاتجاه الموجب وبالعكس للفقرات ذات الاتجاه السالب وكما موضح في الجدول (3) ، وقد قام الباحثان بعد ذلك باستخراج بعض المعايير الخاصة بالمقياس النفسي منها الصدق والثبات .

جدول (3)

بدائل الإجابة وأوزان الفقرات لمقياس الإحباط الوظيفي

اتجاه الفقرات	موافق تماما	موافق	موافق الى حد ما	لا ادري	غير موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق تماما
ايجابية	1	2	3	4	5	6	7
سلبية	7	6	5	4	3	2	1

أ- الصدق الخاص بمقياس الإحباط الوظيفي :-

من الخصائص المهمة التي يجب الاهتمام بها في بناء الاختبارات فيعتبر الاختبار صادقا عندما يكون قادر على قياس السمة او الظاهرة التي وضع لأجلها . (الزوبعي وآخرون ، 1981 ، ص39)
وصف (كرونباخ في ، 1971) الصدق على انه العملية التي يجمع مطور الاختبار او مستخدمه من خلالها الأدلة التي تدعم الاستدلالات التي استخلصها من درجات الاختبار (دعنا ، 2009 ، ص291).
اذ ان صدق الاختبار يمدنا بدليل مباشر على صلاحية لقياس المتغيرات النفسية ، ومن انواع الصدق (الصدق الظاهري وصدق المحتوى والصدق التنبؤي والصدق التلازمي) وان الباحثان سوف يعتمدان على الصدق الظاهري في استخراج مؤشر الصدق

•• الصدق الظاهري :

يمكن حساب الصدق الظاهري للاختبار عن طريق التحليل المبدئي لفقراته بواسطة عدد من المحكمين لتحديد ما اذا كانت هذه الفقرات تتعلق بالجانب الذي تقيسه . وهذا النوع من الصدق مهم لفحص ما اذا كان ظاهر الاختبار يقيس ما وضع لقياسه . (منسي ، 2007 ، ص88)

قام الباحثان باستخراج الصدق الظاهري لمقياس الإحباط الوظيفي اذ تم عرض المقياس على مجموعة من السادة المحكمين(*) ذوي الاختصاص في علم النفس وقد أبدا معظمهم موافقتهم على وضوح العبارات وملائمة الصياغة كما أجريت بعض التعديلات في الصياغة على بعض الفقرات وللتعرف على نسب الموافقة وارفض الخاصة بالسادة المحكمين اعتمد الباحثان على النسبة المؤوية(**) في استخراج نسب الرفض او القبول اذ تم حذف بعض الفقرات من المقياس وتم قبول الفقرات التي حصلت على نسبة (80%) فما فوق ورفضت الفقرات التي حصلت على اقل من هذه النسبة كما موضح في الجدول (4).

جدول (4)

أراء السادة المحكمين في صلاحية الفقرات (مقياس الإحباط الوظيفي)

رقم الفقرة	عدد الخبراء	النسبة المئوية	صالحة / غير صالحة
54 ، 37 ، 28 ، 26 ، 20 ، 4	10 / 9	90%	صالحة
1 ، 2 ، 3 ، 5 ، 6 ، 8 ، 9 ، 10 ، 11 ، 12 ، 13 ، 14 ، 15 ، 18 ، 21 ، 22 ، 23 ، 25 ، 27 ، 30 ، 31 ، 32 ، 33 ، 34 ، 35 ، 36 ، 39 ، 40 ، 42 ، 43 ، 44 ، 45 ، 46 ، 47 ، 48 ، 50 ، 51 ، 53 ، 56 ، 57 ، 58 ، 59 ، 61 ، 62 ، 63 ، 64	10 / 8	80%	صالحة
52 ، 55 ، 44 ، 41 ، 38 ، 19 ، 16 ، 7 ، 49	10 / 7	70%	غير صالحة

ومن خلال جدول (4) تم رفض (9) فقرة من أصل (64) فقرة وقبلت (55) فقرة من أصل (64) فقرة وعلى هذا يصبح المقياس وفق آراء السادة المحكمين مكون من (55) فقرة .
ب - الثبات الخاص بمقياس الاحباط الوظيفي :-
يقصد بالثبات :-

- 1- يقصد بثبات المقياس ان يعطي نفس النتائج اذا قاس نفس الشيء مرات متتالية .
(السيد ، 1958 ، ص418)
- 2- هو درجة الدقة التي يقيس بها الاختبار ما يراد قياسه . (القوصي ، 1969 ، ص378)
- 3- هو ان يعطي الاختبار نفس النتائج اذا ما أعيد على نفس الأفراد وفي نفس الظروف . (الغريب ، 1985 ، ص653)
وان الباحثان سوف يعتمدان على طريقتين أساسيتين في استخراج الثبات هما طريقة التجزئة النصفية وطريقة إعادة الاختبار .
1- التجزئة النصفية :
وقد استخراج ثبات مقياس الإحباط الوظيفي بطريقة التجزئة النصفية(*) حيث طبق المقياس على عينة بلغ عددها (200)
مبحوثاً ومبحوثة من موظفي محافظة الديوانية وللدوائر التالية . (مديرية تربية الديوانية ، جامعة القادسية ، دائرة صحة الديوانية)
(فكان معامل الثبات (0،68) .
واستخدام معادلة سبيرمان براون التصحيحية بلغ معامل الثبات (0 ، 80) وبهذا فان معامل الثبات المستخرج يوضح اتساق استجابات افراد العينة على المقياس وللتأكد من دلالة معامل الثبات تم اختبار نتيجة معامل الارتباط بمعادلة الاختبار التائي اذ بلغت القيمة المحسوبة (27 ، 55) وهي اعلى من القيمة الجدولية (1 ، 645) عند مستوى دلالة (0 ، 05) ودرجة حرية (199) .
2- اعادة الاختبار :

استخرج معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار على عينة مؤلفة من (20) موظف وموظفة واختبروا عشوائيا من عينة تحليل الفقرات وبفارق زمني قدرة (15) يوماً بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني ، وتطبيق قانون معامل ارتباط بيرسون بين درجات الافراد في التطبيقين ظهر ان معامل بهذه الطريقة كان (0.89) وهو معامل ثبات (عالي) .
2- مقياس جودة حياة العمل :

لغرض تحقيق أهداف البحث الحالي فقد قام الباحثان بتبني مقياس جودة حياة العمل الذي اعده (المغربي ، 2004) والذي يتكون من (36) فقرة وهذه الفقرات كانت ذات محتوى ايجابي ، وضعت للمقياس امام كل فقرة (5) بدائل للاجابة وهي (غير موافق بالمرة ، غير موافق ، غير محدد ، موافق ، موافق تماما) ووضع لها اوزان تصحيح تتدرج من (1) للبدل الاول و (2) للبدل الثاني و (3) للبدل الثالث و (4) للبدل الرابع و (5) للبدل الخامس ، وكما موضح في الجدول (5) ، وقد قام الباحثان بعد ذلك باستخراج بعض المعايير الخاصة بالمقياس النفسي منها الصدق والثبات .
جدول (5)

بدائل الإجابة وأوزان الفقرات لمقياس جودة حياة العمل .

اتجاه الفقرات	غير موافق بالمرة	غير موافق	غير محدد	موافق	موافق تماما
ايجابي	1	2	3	4	5
سلبي	—	—	—	—	—

أ. الصدق الخاص بمقياس جودة حياة العمل :

قام الباحثان باستخراج الصدق الظاهري لمقياس جودة حياة العمل اذ تم عرض المقياس على مجموعة من السادة المحكمين(*) ذوي الاختصاص في علم النفس وقد ابدوا معظمهم موافقتهم على وضوح العبارات وملائمة الصياغة كما أجريت بعض التعديلات في الصياغة على بعض الفقرات حيث تم حذف بعض الفقرات من المقياس وتم قبول الفقرات التي حصلت على نسبة (80%) فما فوق ورفض الفقرات التي حصلت على اقل من هذه النسبة كما موضح في الجدول (6) .

جدول (6)

آراء السادة المحكمين في صلاحية الفقرات (مقياس جودة حياة العمل)

رقم الفقرة	عدد الخبراء	النسبة المئوية	تقبل / رفض
1 ، 2 ، 3 ، 6 ، 7 ، 8 ، 9 ، 11 ، 12 ، 13 ، 14 ، 15 ، 16 ، 19 ، 20 ، 23 ، 24 ، 25 ، 26 ، 27 ، 28 ، 29 ، 30 ، 31 ، 32 ،	10 / 9	90%	صالحة
4 ، 5 ، 10 ، 17 ، 18 ، 21 ، 22 ، 33 ، 34 ، 36	10 / 8	80%	صالحة
35	10 / 7	70%	غير صالحة

ومن خلال جدول (6) تم رفض (1) فقرة من أصل (36) فقرة وتم قبول (35) فقرة من أصل (36) فقرة وعلى هذا يصبح المقياس وفق آراء السادة المحكمين مكون من (35) فقرة .
ب - الثبات الخاص بمقياس جودة حياة العمل :-
1- التجزئة النصفية :

وقد استخرج ثبات مقياس جودة حياة العمل بطريقة التجزئة النصفية حيث طبق المقياس على عينة بلغ عددها (200) مبحوثاً ومبحوثة من موظفي محافظة الديوانية وللدوائر التالية
(مديرية تربية الديوانية ، جامعة القادسية ، دائرة صحة الديوانية) فكان معامل الثبات (0 ، 59) . وباستخدام معادلة سبيرمان براون التصحيحية بلغ معامل الثبات (0 ، 74) وبهذا فان معامل الثبات المستخرج يوضح اتساق استجابات افراد العينة على المقياس وللتأكد من دلالة معامل الثبات تم اختيار نتيجة معامل الارتباط بمعادلة الاختبار التائي اذ بلغت القيمة المحسوبة (56 ، 3) وهي أعلى من القيمة الجدولية (1 ، 645) عند مستوى دلالة (0 ، 05) ودرجة حرية (199) .
2- طريقة اعادة الاختبار :

استخرج معامل الثبات بطريقة اعادة الاختبار على عينة مؤلفة من (20) موظف وموظفة اختيروا عشوائياً من عينة تحليل الفقرات وبفارق زمني قدرة (16) يوماً بين التطبيق الاول والتطبيق الثاني وتطبيق قانون معامل ارتباط بيرسون بين درجات الافراد في التطبيق ظهر ان معامل الثبات بهذه الطريقة كان (0.82) وهو معامل ثبات عالي .
التطبيق الاستطلاعي :-

تم إجراء التطبيق الاستطلاعي من خلال توزيع المقياسين على عينة مكونة (15) موظفاً من مديرية تربية القادسية وذلك للتعرف على مدى وضوح العبارات وصياغاتها وهل هي مفهومة وواضحة بالنسبة لإفراد العينة وكذلك لتحديد الوقت اللازم للإجابة على فقرات المقياس وقد ظهر أن المتوسط الوقت الخاص بالإجابات (12-17) دقيقة لمقياس (الإحباط الوظيفي). و (10-13) لمقياس جودة حياة العمل .

رابعاً / الوسائل الإحصائية

استخدم الباحثان الوسائل الإحصائية الآتية سواء في إجراءات الباحث واستخراج النتائج وهي
1- النسبة المئوية :

وهي وسيلة رياضية حسابية استخدمت لتحديد نسبة قبول الفقرة أو رفضها من قبل الخبراء .

2- الاختبار التائي لعينة واحدة :

وقد استخدمت لاختبار الفرق بين متوسط درجات أفراد عينة البحث على مقياس الإحباط الوظيفي والمتوسط الفرضي له .
كما وطبق على مقياس جودة حياة العمل لاختبار الفرق بين متوسط درجات أفراد عينة البحث على مقياس جودة حياة العمل والمتوسط الفرضي له .

3- الاختبار التائي (t-test) لعينتين مستقلتين .

وقد استخدمت للتعرف على دلالة الفروق في الإحباط الوظيفي وجودة حياة العمل لمتغير الجنس (ذكور ، اناث) والتعرف على الفروق في الإحباط الوظيفي وجودة حياة العمل لمتغير التخصص (أدري ، فني) .

4- معادلة ارتباط بيرسون :

وقد استخدمت هذه المعادلة لاستخراج ثبات المقياسين والعلاقة الارتباطية بينهما .

5- معادلة سبي رمان براون التصحيحية :

وقد استخدمت معادلة سبيرمان براون لتصحيح معامل الثبات .

الفصل الرابع

● نتائج البحث :

يوضح هذا الفصل النتائج التي توصل اليها الباحثان في بحثه بعد تطبيق ادوات البحث على في مجتمع البحث على عينة البحث وكيف تفسير تلك النتائج ومناقشتها من خلال الإطار النظري والدراسات السابقة ، وان الباحثان اعتمد في تفسير النتائج على نظريتي كل من (دولارد وميرلر ومورد) ونظرية (فرويد) ، على اعتبار ان المفاهيم التي جاءت في هذه النظريات شكلت أطارا نظريا مفاهيميا لطبيعة نتائج البحث .
الهدف الأول :

معرفة دلالة الفروق بين افراد العينة في متغير (الإحباط الوظيفي) وقد تحقق ذلك من خلال استخراج القيمة التائية المحسوبة التي بلغت (27,55) والمتوسط الفرضي (204) ومتوسط حسابي (173,69) وعند متوسط دلالة (0,05) وبما ان المتوسط الحسابي اقل من المتوسط الفرضي فان افراد العينة ليس لديهم الاحباط الوظيفي ,وبما ان القيمة التائية المحسوبة اكبر من القيمة التائية الجدولية (1,645) فان هذه القيمة تشير الى وجود (إحباط وظيفي) كما موضح في الجدول (7) .

جدول (7)

تعرف دلالة الفروق بين أفراد العينة في متغير الإحباط الوظيفي

مستوى الدلالة	القيمة التائية		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	القيمة
	الجدولية	المحسوبة				
0,05	1,645	27,55	17,357	173,69	204	200
درجة الحرية هي ن - 1 = 199 عند مستوى دلالة 0 ، 05						

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال ان بعض الموظفين يسلكون في مؤسساتهم سلوكا عدوانيا , وهذا السلوك يكون سلبيا بإظهار الخضوع او استمالة الطرف الاخر , وقد يركنون الى الانسحاب والاستغراق مع أنفسهم والبعض الاخر قد يستجيبون للإحباط بسلوك نكوصي ولا يحاولون التأمل مع المواقف المهدة فيتركون امرهم لغيرهم .
الهدف الثاني :

معرفة دلالة الفروق في متغير الجنس (ذكور/ اناث). وقد تحقق ذلك من خلال استخراج المتوسط الحسابي للذكور والذي بلغ (175,63) وهو اعلى من المتوسط الحسابي للاناث والذي بلغ (171,75) عند مستوى دلالة (0,05) وبما ان القيمة التائية المحسوبة البالغة (0,204) اقل من القيمة الجدولية البالغة (1,645) فان ذلك الفرق غير ذو دلالة. كما موضح في الجدول (8).

جدول (8)

دلالة الفروق بين افراد عينة البحث في متغير الاحباط الوظيفي على وفق الجنس (ذكور ,اناث)

مستوى الدلالة	القيمة التائية		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	افراد العينة	العينة
	الجدولية	المحسوبة				
0,05	الجدولية	المحسوبة	183,12	175,63	100	ذكور
	1,645	0,204	49,89	171,75	100	اناث
درجة الحرية هي ن-2 = 198 عند مستوى دلالة 0,05						

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال ان الموظفين يختلفون فيما بينهم من حيث ادراكهم لأهمية تلك الاهداف ، او الحاجات من الممكن ان نجد شعور موظف محبط يعاني من حاله الضيق والتوتر لعدم تحقيقه مستوى عالي من العمل الوظيفي ، قد لا يشكل عند فرد اخر هذا الهدف والحالة نفسها من مشاعر الاحباط العالية عندما لا يحقق مكسبا تجاريا خطط له وأراد تحقيقه .
الهدف الثالث :-

معرفة دلالة الفروق في (الإحباط الوظيفي لدى موظفي محافظة الديوانية على وفق المتغير الديموغرافي (المهمة الوظيفية) (الإداري , الفني). وقد تحقق ذلك من خلال استخراج المتوسط الحسابي للإداري والذي بلغ (167,44) وهو اقل من المتوسط الحسابي للفني والذي بلغ (179,94) عند مستوى دلالة (0,05) وبما ان القيمة التائية المحسوبة البالغة (1,806) أعلى من القيمة التائية الجدولية البالغة (1,645) فان ذلك الفرق دال إحصائيا كما موضح في الجدول (9).

جدول (9)

دلالة الفروق في الإحباط الوظيفي على وفق متغير التخصص (الإداري , الفني)

مستوى الدلالة	القيمة التائية		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أفراد العينة	العينة
	الجدولية	المحسوبة				
0,05	الجدولية	المحسوبة	49,52	179,94	100	الفنيين
	1,645	1,806	48,42	167,44	100	الإداريين
درجة الحرية هي ن - 2 = (198) عند مستوى دلالة (0,05)						

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال ان الموظفين يختلفون فيما بينهم من حيث إدراكهم لأهمية تلك الاهداف ، او الحاجات من الممكن ان نجد شعور موظف محبط يعاني من حاله الضيق والتوتر لعدم تحقيقه مستوى عالي من العمل الوظيفي ، قد لا يشكل عند فرد اخر هذا الهدف والحالة نفسها من مشاعر الاحباط العالية عندما لا يحقق مكسبا تجاريا خطط له وأراد تحقيقه .
الهدف الرابع :-

معرفة دلالة الفروق بين افراد العينة في متغير (جودة حياة العمل) وقد تحقق ذلك من خلال استخراج القيمة التائية المحسوبة والتي بلغت (3,56) والمتوسط الفرضي الذي بلغ (105) والمتوسط الحسابي (127,23) عند مستوى دلالة (0,05) وبما ان المتوسط الحسابي اكبر من المتوسط الفرضي فان افراد العينة لديهم جودة حياة عمل ,وبما ان القيمة التائية المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية (1,645) فان هذه القيمة تشير الى وجود جودة حياة عمل لدى الموظفين كما موضح في جدول (10)

جدول (10)

تعرف دالة فروق بين افراد العينة في متغير جودة حياة العمل

مستوى الدلالة	القيمة التائية		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	العينة
	الجدولية	المحسوبة				
0,05	1,645	3,56	88,17	127,23	105	200
درجة الحرية هي ن - 2 = (198) عند مستوى دلالة 0,05						

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال ان جودة حياة العمل للموظف تنشأ من أنتاجه وإحساس الفرد بالواقع الملموس واتحاده مع غيره مع احتفاظه بخصائص شخصيته في ان واحد ,وهي احساس الفرد العامل بالطاقة الحيوية التي تنجم عن ارتباطه بالعالم الخارجي (المؤسسة او المصنع) ارتباطا منتجا.
الهدف الخامس :-

معرفة دلالة الفروق في متغير جودة حياة العمل على وفق المتغير الديموغرافي الجنس (ذكور/اناث) وقد تحقق ذلك من خلال استخراج المتوسط الحسابي للذكور الذي بلغ (126,87) وهو اقل من المتوسط الحسابي للاناث الذي بلغ (127,59) عند مستوى دلالة (0,05) وبما ان القيمة التائية المحسوبة البالغة (0,195) اقل من القيمة الجدولية البالغة (1,645) فان ذلك الفرق غير ذو دلالة. كما موضح في الجدول (11)

جدول (11)

يوضح تعرف دلالة الفروق بين افراد عينة البحث في متغير جودة حياة العمل على وفق المتغير الديموغرافي الجنس (ذكور ,اناث)

العينة	أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	مستوى الدلالة
ذكور	100	126,87	28,64	0,195	1,645	0,05
إناث	100	127,59	23,22			
درجة الحرية هي ن - 2 = (198) عند مستوى دلالة 0,05						

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال الجانب الاجتماعي للعامل إذ أن أساس جودة حياة العمل وسعادتها, إذ يرى ان الإنسان اجتماعي بطبعه وان غالبية مشكلاته ناتجة عن انفصاله وتفرد في مجتمعه والشخصية السوية هي التي تكون اجتماعية منتجة وكذلك توفر المتعة النفسية .
الهدف السادس :-

معرفة دلالة الفروق في (جودة حياة العمل) لدى موظفي محافظة الديوانية وفق المتغير الديموغرافي التخصص (الإداري , الفني). وقد تحقق ذلك من خلال استخراج الوسط الحسابي للإداري والذي بلغ (128,77) وهو اكبر من المتوسط الحسابي للفني البالغ (125,69) عند مستوى الدلالة (0,05) وبما ان القيمة التائية المحسوبة والبالغة (0,031) اقل من القيمة الجدولية البالغة (1,645) فان ذلك الفرق ذو دلالة احصائية كما موضح في الجدول (12)

جدول (12)

دلالة الفروق في متغير جودة حياة العمل لدى موظفي محافظة الديوانية على وفق المتغير الديموغرافي التخصص (الفني / الإداري)

العينة	افراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية		مستوى الدلالة
الفنيين	100	125,69	28,81	المحسوبة	الجدولية	0,05
الإداريين	100	128,77	22,91	0,031	1,645	
درجة الحرية هي ن - 2 = 198 عند مستوى دلالة 0,05						

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال ان عدم جود حياة العمل للفرد العمل تنشأ من قلة انتاجه وعدم احساس ذلك الفرد بالواقع الملموس داخل بيئة العمل وعدم اتحاده مع غيره من زملاء العمل وعدم احتفاظه بخصائص شخصيته في ان واحد .
الهدف السابع :-

معرفة العلاقة الارتباطية بين متغيري البحث (الاحباط الوظيفي وجودة حياة العمل) وقد تحقق ذلك من خلال ايجاد العلاقة الارتباطية بين المتغيرين والبالغة (0,72) وكانت هذه النتيجة دالة احصائية وقد اثبت ذلك من خلال مقارنة القيمة التائية المحسوبة والبالغة (41,40) ومقارنتها بالقيمة الجدولية والبالغة (1,645) والجدول (13) يوضح ذلك.

جدول (13)

العلاقة الارتباطية بين الإحباط الوظيفي وجودة حياة العمل

نوع الاختبار	العينة	قيمة معامل الارتباط	القيمة التائية لدلالة معامل الارتباط	القيمة الجدولية	مستوى الدلالة
الإحباط الوظيفي	200	0,72	41,40	1,645	0,05
جودة حياة العمل	200				

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال أن مفهوم الإحباط الوظيفي بأنه حالة تعطل الإشباع بسبب أعاقه داخلية او خارجية , فعندما يكون الموظف بسبب عوامل ذاتية او تكون بيئة العمل التي يعيش فيها غير مهية لإشباع الدافع أو الهدف الملح لتحقيقه . وذلك ما له علاقة ارتباطيه مع مفهوم جودة حياة العمل التي تتوقف على مستوى إشباع الحاجات العليا للفرد كتحقيق الأمن والثقة بالذات فيؤدي ذلك به الى الشعور بالسعادة الوظيفية العميقة وسمو في العقل وإثراء حياة الفرد الداخلية .

ثانيا * التوصيات *

تأسيسا على ما تم التوصل إليه من نتائج البحث قام الباحثان بتحديد مجموعة من التوصيات التي يعتقد إنها ضرورية من

اجل زيادة الكفاءة المهنية والسلامة المهنية لدى الموظفين وتحسين حياتهم العملية وهي كالآتي :-

- 1) العمل على توجيه المؤسسات الحكومية نحو زيادة وعي موظفيها بذواتهم واحترامها بشكل لائق يتفق مع طبيعة المؤسسة التي ينتمي اليها ذلك الموظف .
- 2) العمل على تأسيس مراكز إرشادية متطورة لزيادة الوعي المهني لدى الموظفين .
- 3) ان تعمل المؤسسات الحكومية على زيادة الأواصر بين الموظفين في المؤسسات المختلفة من خلال تفعيل دور التوجيه المهني لهم وكذلك تحسين واقع حياتهم العملية بشكل واقعي وعملي .
- 4) ضمان إكساب المهارات المهنية للموظفين من خلال الدورات التدريبية للتواصل مع ما يستجد من المعلومات والخبرات الجديدة .
- 5) ترسيخ مصادر الشعور بالطمأنينة من خلال تشريع القوانين التي تضمن مستقبل آمن للموظف بما يكفل إشباع الحاجات الأساسية .

ثالثا * المقترحات *

يقترح الباحثان القيام بمجموعة من الدراسات وكما يأتي :

- (1) إجراء دراسة لكشف الفروق في مستوى الإحباط الوظيفي تبعا لنوع المهنة و المؤهل العلمي و الجنس .
- (2) إجراء دراسة عن علاقة الإحباط الوظيفي بالصحة النفسية وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية .
- (3) إجراء دراسة حول جودة حياة وعلاقتها بمستوى الطموح لدى طلبة الجامعة .
- (4) إجراء دراسة حول جودة الحياة وعلاقتها باتخاذ القرار لدى أساتذة الجامعة .

المصادر

- البهي السيد : فؤاد , (1985) , علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري , دار الفكر العربي للنشر , ط1 .
- جاد الرب : سيد محمد , (1999) , جودة الحياة الوظيفية في شركات قطاع الأعمال , بحث مقدم للجنة العلمية الدائمة - إدارة أعمال .
- جلال : سعد , (1985), القياس النفسي والاختبارات النفسية , دار الفكر , القاهرة .
- الحفني : عبد المنعم , (2003) علم النفس والطب النفسي , مكتبة مدبولي للنشر , ط2 .
- الخالدي : أديب , (2000) , الصحة النفسية .
- الخفاجي : زينب حياوي بديوي , (1994) , قياس الامن النفسي لموظفي وموظفات الدولة , (رسالة ماجستير غير منشورة) كلية الاداب , جامعة بغداد .
- خير الدين : حسن محمد , (دون س.), العلوم السلوكية , مكتبة عين شمس , القاهرة .
- دعنا : زينات يوسف , (2009) , مدخل إلى نظرية القياس التقليدية والمعاصرة , دار الفكر , ط1 .
- راجح : احمد عزت , (1968) , علم النفس العام , دار الكاتب العربي للطباعة والنشر , ط7 .
- الزوبعي : عبد الجليل إبراهيم وآخرون , (1992) , الاختبارات والمقاييس النفسية , ط2 .
- سعد : جوهري , (1997), علم النفس العام / الدراسات النفسية 40 , مكتبة الاسد .
- السوداني : يحيى محمود سلطان , (1990) قياس التوافق الاجتماعي والنفسي لأبناء الشهداء في المرحلة المتوسطة (اطروحة دكتوراه غير منشورة) كلية التربية ابن رشد , جامعة بغداد .
- الشرقاوي : مصطفى خليل , (د.ت) , علم الصحة النفسية , دار النهضة العربية .
- شلتز : دوان , (1983), نظريات الشخصية , ترجمة حمد دلي الكربولي وعبد الرحمن القيسي , مطبعة جامعة بغداد , بغداد .
- صالح : قاسم حسين , (1998) , نظريات معاصرة في علم النفس , مكتبة الجيل الجديد , ط1 , صنعاء , اليمن .
- صالح , قاسم حسين , (1987), الشخصية بين التنظير والقياس , مطبعة التعليم العالي , جامعة بغداد .
- العتيبي : آدم غازي , (1998) , الإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة بدولة الكويت . بحث منشور في مجلة دراسات الخليج العربي والجزيرة العربية , العدد 90 , تصدر عن مجلس النشر العلمي - جامعة الكويت .
- عدس : عبد الرحمن وآخرون , (1981) , علم النفس العام , ط1 , مكتبة الاقصى للنشر والتوزيع .
- غباري وآخرون , (2008) , علم النفس العام , ط1 .
- الغريب : رمزية , (1985), التقويم والقياس النفسي والتربوي , دار تكنولوجيا للنشر , ط1 .
- فرج : صفوت , (1989), القياس النفسي , ط1, دار الفكر العربي , القاهرة .
- فروم : اريك , (1960) , المجتمع السليم , ترجمة محمد محمود , مكتبة الانجلو المصرية , القاهرة .
- كمال : علي , (1983) , النفس انفعالاتها وأمراضها وعلاجها , ط3, الدار العربية للطباعة , بغداد .
- كمال : علي , (1989) , النفس انفعالاتها وأمراضها وعلاجها , ط2, ج4 .
- المغربي : عبد الحميد عبد الفتاح , (2004) " جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي : دراسة ميدانية " , بحث مقبول للنشر , مجلة الدراسات والبحوث التجارية , العدد الثاني , جامعة الزقازيق , كلية التجارة .
- منسي : محمود عبد الحليم , 2007, الإحصاء الاستدلالي في علم النفس , دار المعرفة الجامعية .

المصادر الأجنبية

- A. Keenan & T.J. Newton. Frustration in Organizations: Relationships to role stress, climate and psychological strain. Journal of Occupational Psychology , 1984,57 . p.57 .
- Spector , Paul E. "Organization frustration : A MODEL and Review of the Literature " , Personal psychology , Vol.31 ,1978, pp.815 .