

أهمية الصراع التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين"

دراسة ميدانية داخل مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر

أ. محمد مصطفى الحجاج	أ- أحمد الطاهر بالإبان	أ- ربيعة سعيد معمر
كلية طرابلس للعلوم والتقنية	كلية الآداب جامعة طرابلس	كلية طرابلس للعلوم والتقنية

1- المستخلص:

يعتبر الصراع التنظيمي من الظواهر السلوكية الطبيعية في حياة أي منظمة سواء كانت صناعية أو خدمية يأتي الصراع التنظيمي نتيجة مصادر عديدة منها تشابك العلاقات وتعدد الهيكل التنظيمي الأدوار وعدم وجود حدود للسلطة والمسؤولية وتعارض المصالح وظهرت الكثير من النتائج التي تبرهن على أهمية الاهتمام بالفرد والدراسة عن مختلف الجوانب التي تحقق له الظروف التي يستطيع من خلالها تقديم الأداء التي يعود بالفائدة على كل من الفرد والتنظيم.

ظاهرة الصراع نجد ظاهرة الرضا الوظيفي لتأثيرها في إنتاجية العاملين ورفع روحهم المعنوية ومساعدتهم في التكيف مع بيئة العمل كمؤشر مهم على فاعلية المؤسسات بشكل عام، حيث يعرف الرضا الوظيفي "بأنه اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها العامل، حيث يشعر بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية المتعلقة بوظيفته.

قطاعات المستشفيات إحدى هذه المؤسسات التي تهتم برعاية العنصر البشري مما تقدمه له من رعاية صحية ويجعله في مجتمع معافي وكادر بشري سليم يستطيع مقاومة ظروف الحياة من جهة وممارسة عملية التنمية من جهة أخرى، ولذلك من ضرورة التعرف على المشكلات والظواهر التي تواجه المؤسسات بشكل عام والمستشفيات بشكل خاص يجب البحث في هذا الجانب والدراسة والتحليل.

1-2- مشكلة الدراسة:

تمثلت المشكلة الدارسات في العديد من المتغيرات والتحديات التي تواجه المستشفى بالإضافة للعديد من التحديات في بيئتها التنظيمية والسلوكية في المستشفى التي تؤثر على أدائها وتمثلت في المحاباة والمركزية والروتين والصراع التنظيمي وتدني مستوى الإنتاجية وانخفاض جودة الخدمة ونتيجة لذلك سادت بعض السلبيات في المستشفيات الحكومية، لذا كان من الضروري تطوير أدائها هذه المستشفى لما يمكنها من مساهمة التغيرات البيئية والعالمية المحيطة

بها. حيث تمت بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي للدراسة: (ما مدى تأثير الصراعات التنظيمية على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية داخل مستشفى أبي سة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر).

1-3- أهمية الدراسة:

- 1-المساهمة في توضيح أهمية إدارة الصراع التنظيمي داخل الإدارة العامة بالمستشفى.
- 2-تنتج الأهمية العلمية من كونها تعمل على استخلاص بعض النتائج التي قد تساهم في دراسة مراحل الصراع التنظيمي وأسبابه ومحاولة التعرف على الآثار المترتبة عليه في بيئة العمل.
- 3-التعرف على إثر العوامل السلوكية المسببة للصراع التنظيمي لدى الأفراد ببيئة العمل على صنع القرارات الاستراتيجية.
- 4-اظهار تأثير الصراع التنظيمي بأنواعه وأسبابه على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمستشفى.

1-4-أهداف الدراسة:

- 1-التعرف على إثر العوامل التنظيمية المسببة للصراع التنظيمي ببيئة العمل على صنع القرارات الاستراتيجية.
- 2-التعرف على إثر العوامل السلوكية المسببة للصراع التنظيمي لدى الأفراد ببيئة العمل على صنع القرارات الاستراتيجية.
- 3-التعرف على طبيعة إدارة الصراع التنظيمي في مستشفى أبي سة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

1-5-فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: يوجد إثر ذو دلالة إحصائية بين متغير الصراعات التنظيمية كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع داخل مستشفى أبي سة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر ومنها تتفرع عدة فرضيات فرعية.

1. الفرضية الأولى: لا يستخدم المديرين والرؤساء في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر أساليب إدارة الصراع، (التهدئة - التجنب - التوفيق - المواجهة - القوة) في إدارة الصراع بطريقة مختلفة.

2. الفرضية الثانية: يوجد انخفاض في المستوى العام للرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر عن أبعاد الرضا الوظيفي.

3. الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية من حيث مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وفقاً للمتغيرات الديمغرافية، (النوع - العمر - الحالة الاجتماعية - المؤهل العلمي - المهنة - سنوات الخبرة).

4. الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل نشؤ الصراع التنظيمي وبين أبعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

1-6- منهجية الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسات المنهج الوصفي التحليلي للدراسة والقياس خلال ظواهر وممارسات موجودة ومتاحة كما هيا على اعتبار أن هذا المنهج يصف الحالة كما هيا موجودة دون تدخل الدراسات في مجرياتها.

1-7- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين داخل مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

1-8- عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من العاملين في إدارة مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر وعددهم (90) عاملاً، وأستهدفه الدراسة (70) عينة من لإداريين.

1-9- حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: مدينة طرابلس مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

- الحدود الموضوعية: درسنا موضوع "أهمية الصراع التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين"

1_10 مصطلحات الدراسة:

1. الصراع التنظيمي: هو الموقف الذي يوجد فيه أهداف ومدرجات ومشاعر غير متوافقة داخل أو بين الجماعات مما يؤدي إلى حدوث التعارض أو التفاعل العدواني. (سلطان: 2002)

2. الرضا اصطلاحاً: عرفه (sheth)، haward بأنه الحالة العقلية للموظف (الإنسان) التي يشعر عندما يحصل على مكافئة (ثواب) كافية مقابلة للتضحية بالنقود والجهود.
3. الوظيفة: تعرف الوظيفة بشكل عام بأنها مجموعة من السلطات والمسؤوليات التي تستهدف القيام بنشاط معين أو مجموعة متقاربة من الأنشطة.
4. الرضا الوظيفي: الرضا في مصطلح علم النفس هو أحدا محاور الرضا وكذلك أحد محاور التوافق النفسي. ولظاهرة الرضا أهمية في التفاعل وهي أكثر إنتاجية التوافق النفسي.
5. العاملين: ما يمتلكه من مهارات، معارف، قيم، اتجاهات و دوافع خاصة بالعمل.

11-1-الدراسات السابقة:

1. الدراسة الأولى: بن عيسى (2019) بعنوان: "الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة":

هدفة هذه الدراسة لمحاولة التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي وكان مجتمع الدراسة أساتذة التربية البدنية والرياضة في المرحلة الثانوية داخل ولاية بسكرة، واستخدم الباحث طريقة حصر المسح الشامل، أي انه اخذ جميع مفردات المجتمع المتكونة من 124 أستاذ واستخدم الباحث في ذلك أداتين في الدراسة وهما: مقياس الرضا الوصفي من أعداد (سالم فهد2017)، ومقياس الجودة لمنظمة الصحة العالمية (1997)، حيث توصلت اهم نتائج هذه الدراسة الوجود علاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة .

2. الدراسة الثانية: قطن (2001) بعنوان: "أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدي المدارس الثانوية في سلطنة عمان":

تتطرق الدراسة لموضوع الصراع التنظيمي وتأثيره على أداء المنظمات فهذا التأثير قد يكون إيجابيا وقد يكون سلبيا تبعاً لما يحققه للمنظمة من فؤاد فقد يكون الصراع على مستوى الفردي كما يكون بين الأفراد ويكون أيضاً بين الأقسام والوحدات كذلك أظهرت نتائج الدراسة أن المنظمات ذات الكوادر المالية المختلفة التي يمكن من خلالها إدارة الصراع في المنظمات

3. الدراسة الثالثة: بتر احنا (2003) بعنوان: "تأثيرات الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية الخدمية مصر":

تتناول هذه دراسة ظاهرة الصراع التنظيمي كبعد من أبعاد السلوك التنظيمي خصوصاً إذا ارتبط هذا البعد بالرضا الوظيفي وتحاول الدراسة التعرف على أشكال الصراع التنظيمي وأساليب إدارته وتأثير هذا على الرضا الوظيفي. والتعرف على أسبابه ونشأته وكذلك الجوانب السلبية وكيفية الاستفادة من هذا الصراع التنظيمي وتطرق الباحثة لطبيعة ومفهوم الصراع التنظيمي والمراحل التي تمر بها عملية الصراع وأنواعه داخل المنظمات.

4. الدراسة الرابعة: الشريف (1997) بعنوان: " الصراع التنظيمي وأساليب التي يمكن التواصل بها مع الصراع وأكثر هذه الأساليب أهمية من جهة نظر أعضاء هيئته التدريس بالجامعة 1997 :"

توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها، توجد عدة عوامل تساهم في حدوث الصراع التنظيمي بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعة منها محدودية الموارد وتفاوت الصفات الشخصية وصراع الدور وان أسلوب التعاون هن اكثر الأساليب التي يستخدمها رئيس القسم في التعامل مع الصراع داخل القسم.

2- الإطار النظري:

2-1- مفهوم الصراع التنظيمي:

-الصراع: يعرف على انه نزاع مقصود بين الأفراد أو الجماعات، من اجل هدف معين وتعبير عن هزيمة الخصم شرط ضروريا للوصول إلى الهدف، ويظهر في عملية صراع أشخاص بشكل واضح من ظهور الهدف المباشر.

-الصراع التنظيمي اصطلاحا: اعتبرت المدرسة التقليدية (الكلاسيكية) الصراع امر خطير يعبر عن الظواهر السيئة، التي غالبا ما تصيب المنظمات أو جماعات العمل، فهو حالة غير طبيعية لا بد من التخلص من أضرارها وتأثيراتها السلبية على المنظمة.

-الصراع التنظيمي في اللغة: أن المعنى اللغوي لكلمة الصراع في اللغة العربية النزاع، الخصام، الجدل، المشادة، التنافر أو الخلاف والشقاق.

2-2- أسباب الصراع التنظيمي:

- ندرة الموارد: تتضمن الموارد بشكل عام الأموال والمعلومات والمستلزمات المادية، فربما يسعى الأفراد من أجل تحقيق أهداف وزيادة موارد الذي يدخلهم في الصراع، وعندما يتنافس الأفراد وفرق العمل على الموارد النادرة ويصبح الصراع محتملاً ولا مفر منه.

- عدم وضوح حدود المسؤولية: يظهر الصراع عندما تكون حدود الوظيفة والمسؤولية غير واضحة، فعندما تكون المسؤولية مهمة معنية واضحة يعرف العاملون واجبه و حدودهم.

- ضعف عمليات الاتصال: أن فردي الاتصالات له تأثير كبير على فرق العمل المحلية والعالمية، بحيث يكون العاملون هم من بلدان مختلفة وبالتالي من ثقافات متباينة حيث عن ضعف الاتصالات أو عدم كفاءتها.

- الاختلافات في القوة والمكانة: تظهر الاختلافات في المكانة والقوة عندما يكون هناك تأثير وحدة أو قسم معين على أخرى.

- الاختلافات الشخصية: تظهر الخلافات والنزاعات الشخصية بين العاملين بسبب اختلافات سماتهم الشخصية الثقافات والتعليم والاتجاهات.

- الاختلافات في الأهداف: يظهر الصراع بسهولة بسبب متابعة الأفراد لتحقيق أهداف متباينة فالاختلاف في الأهداف.

2-3- مستويات الصراع التنظيمي:

الإدارة يجب أن تتدخل في الحالتين:

أولاً: عندما يزيد مستوى الصراع عن المستوى المطلوب فلا بد أن تتدخل الإدارة لتخفيف من الصراع.

ثانياً: في حالة انخفاض مستوى الصراع عن المستوى المطلوب فلا بد أن تتدخل الإدارة لتنشيط الصراع ليصل إلى المستوى المطلوب.

2-4- أنواع الصراعات:

الصراع عدة مستويات منها ماهو فردي ومنها ماهو جماعي ومنها ما يحدث على مستوى المستشفى ككل، كما قد يكون خارج المستشفى، فيكون بين المستشفى وغيرها من المستشفيات أو المنظمات الأخرى، أو يكون بين الفرد وجماعة أخرى ويمكن تحديد هذا المستوى فيما يلي:

- **الصراع على المستوى الفردي:** نادراً ما يستطيع فرد ما أن يحقق أهدافه وطموحاته ويشبع حاجته ورغبته بيسر وسهولة دون صعوبات أو معوقات أو إجابات تسبب لدى الفرد شعوراً بالتعرض والنزاع الداخلي.
- **الصراع بين الأفراد:** ويمثل هذا الصراع فأن كل فرد له تجاربه وخبرات وتختلف نظراته وإدراكه للأمور وقد يكون النزاع في هذا المستوى الصراع بين المدير والمرؤوسين.
- **الصراع على مستوى الجماعة:** هو الصراع الذي ينشأ بين مختلف الوحدات الإدارية داخل المستشفى، ويأخذ هذه المستوى شكلين رئيسيين هما:
- **الصراع الأفقي:** يقع هذا النوع من الصراع بين الجماعات والوحدات الإدارية التي تقع في مستوى تنظيمي واحد.

2-5- مراحل الصراع التنظيمي:

- **مرحلة الصراع الضمني:** تتضمن هذه المرحلة الشروط أو الظروف المسببة لنشوء الصراع، والتي غالباً ما تتعلق بالتنفس على الموارد والتباين في الأهداف أو الاعتمادية بين الأفراد أو الجماعات أو غير.
- **مرحلة الصراع المدرك:** في هذه المرحلة يبدأ الصراع في إدراك أو ملاحظة وجود صراع فيما بينها وفي هذه المرحلة تلعب المعلومات دوراً هاماً في تغذية صور.
- **مرحلة الشعور بالصراع:** في هذه المرحلة يتسبب الصراع بشكل واضح حيث تتولد فيها أشكال من القلق الفردي أو الجماعي.
- **مرحلة الصراع العلمي:** في هذه المرحلة يلجأ الفرد أو الجماعة الي انتهاء الأسلوب العلمي الصريح للتعبير عن الصراع ضد الطرف أو الأطراف الأخرى.

2-6- مفهوم أنماط الصراع التنظيمي:

- تنوعت تعريفات الباحثين التي تصف أنماط إدارة الصراع التنظيمي حيث تعرف بأنها:
- هي الأفعال والإجراءات المتخذة من قبل المدير، لتقليل أضرار الصراع إلى الحد الأدنى، ولتدعيم بيئة حافزة للعمل والتعلم، والنمو المحقق لفاعلية المدرسة.
 - هو درجة استخدام رؤساء الأقسام الأنماط إدارة الصراع بأقسامهم، والتي يعكسها قياس أنماط إدارة الصراع المعد في الدراسة، والمكون من خمسة مجالات، هي: التكامل، والسيطرة والإجبار، والتهدة والتسوية، والتجنب، والاسترضاء، وذلك من أجل الإبقاء على الصراع ضمن المستوى المرغوب فيه.

1- أنماط الصراع التنظيمي:

- للصراع التنظيمي مجموعة من الأنماط التي يتميز بها، ومن أهمها:
- نمط التعاون: ويدل على رغبة المشرف التربوي في حل الصراع؛ لأنه مبني على رضا الطرفين وتبادل المعلومات، والمشاركة الفعالة من كلا الطرفين، ويمكن استعماله في قضايا جوهرية تؤثر في إنجاز الأهداف التربوية، ولكن هذا النمط من أولويات عمله التخطيط المحكم والمثابرة الجادة لإنجاز الأهداف التربوية فيلزمه مهارة وقدرة ومعرفة لاستخدامه.
 - نمط التسوية: ويحاول فيه المشرف التربوي الوصول إلى حل يرضي به نفسه، مع مراعاة مصالح الآخرين من خلال إجراء حلول وسطية تسوي قضايا مختلف عليها بين الطرفين.
 - نمط الإحالة لمستوى أعلى: ويستعمل هذا النمط لأنه المشرف التربوي يواجه مشكلات قد لا يجد لها حلولاً في إطار صلاحياته وسلطاته.
 - نمط التجنب: وفيه لا يفضل المشرف أو المدير مواجهة الموقف لصراعي والإقرار به، بل يسعى إلى التقليل من شأنه؛ حيث إنه يدرك أن هذا الموقف يتطلب التهدة.

2- مفهوم الرضا الوظيفي:

- تعددت مفاهيم الرضا الوظيفي في مختلف الأزمان لكن المعنى والمضمون واحد:
- إن مفهوم الرضا الوظيفي في متعدد الجوانب والأبعاد ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد

رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راضي بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها.

- الرضا الوظيفي مصطلح علم نفس هو ما يتضح من بعض المتغيرات المتعددة التي لها علاقة بالرضا الوظيفي ومفهومة وهيا متغيرات متنوعة، كما أن مفهوم الرضا الوظيفي لا يدل عليه التعريف بدأتها فهو متعدد المعاني.

3-1-العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي:

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إلى خمسة أقسام وهيا كالتالي:

- عوامل مرتبطة بالوظيفة: وهذه العوامل يحصل عليها الفرد لكونه يعمل في وظيفة معينة.
- عوامل مرتبطة بطبيعة تصميم الوظيفة: مثل اكتساب معرفة جديدة في الوظيفة والنظرة الاجتماعية لطبيعة الوظيفة وما تحققة من مركز لشاغلها وشعور الفرد بالإنجاز.
- عوامل تنظيمية: وهيا مرتبطة بسياسات المنظمة كساعات العمل وظروف العمل.

وقد قسم الباحث (محمد-2016) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي من حيث منظومة الحوافز المادية لعدة نقاط مهمة كالتالي:

* الأجر: يقول إدوارد للور الثالث: الأجر حافز فريد، فهو فريد قادر على إشباع كل من حاجات الدنيا الفسيولوجية والحاجة إلى الأمن كما أنه يشبع أيضا الحاجات العليا مثل تحقيق الذات والاعتراف والتقدير.

* الحوافز المالية: تعمل خطط الحوافز جنبا إلى جنب مع هيكل الأجور أو المرتب الأساسي وليس كبديل له، هذه الحوافز يمكن لها أن تلعب دورا مزدوجا للأفراد (خلق رضا وظيفي) وتحقيق أهداف المؤسسة.

-الترقية: يعرفها الدكتور "طماوي": تعني الترقية أن يشغل العامل وظيفة درجتها أعلى من درجة الوظيفة التي كان يشغلها قبل الترقية ويترتب عن هذا زيادة المزايا المادية والمعنوية للعمل وزيادة اختصاصه الوظيفي.

-الإشراف: إن الإشراف الجيد هو الإشراف الذي يستطيع أن يوفق بين أهداف المؤسسة (الإدارة) وأهداف الفرد، بحيث يتمكن المشرف من التحكم في الضغوط التي ترد من الإدارة من جهة وبين الضغوط التي ترد من العمال.

-محتوى العمل: لمحتوى العمل علاقة بالرضا الوظيفي للحاملين" ويمكن تفسير هذه العلاقة بأن كلما تنوعت مهام العمل كلما قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار وأداء كل مهمة من مهام العمل مرات كثيرة.

-جماعات العمل: تؤثر جماعة العمل على الفرد بمقدار ما يمكن أن تحقق له من منافع أو بقدر ما تكون مصدر تؤثر له فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد الجماعة يخلق تبادل للمنافع.

-الظروف الفيزيائية والمادية: يعرفها عادل حسن" هيا الظروف التي تحيط بالفرد أثناء قيامه بالأعمال الوظيفية"، تؤثر الظروف الفيزيائية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل التي يعمل بها وبالتالي على درجة رضاه عن عمله.

محددات الرضا الوظيفي: 2-3-

يمكن الافتراض أن هناك أربع محددات تؤثر على الرضا الوظيفي وهي:

- رضا الإشباع الذي تحققه العوائد الوظيفية: كلما كان الإشباع الذي يحصل عليه الفرد نتيجة حصوله على حوافز أو عوائد من العمل عاليا، كلما كانت مشاعر رضا الإشباع عالية، ويتحدد رضا الإشباع على مجموعة من العوائد، تمثل جوانب مختلفة من العمل، مثل الأجر، الإشراف، جماعة العمل والمركز الإداري.

- رضا الإنجاز وإدراك الفرد بين العوائد المحققة والمأمولة: تتأثر مشاعر رضا الإنجاز المرتبطة بنوع معين من عوائد العمل مثل الأجر، ظروف العمل، محتوى العمل... الخ بالفروق وبين مستوى ما حصل عليه الفرد والمستوى المأمول الذي كان يطمح إليه الفرد من هذا العائد.

- رضا العدالة: يقارن الفرد خبراته وخبرات الآخرين، فإذا كان العائد لديه اقل من العائد على الآخرين فغن شعورا بالإحباط يتنابه، وكلما كانت الفوارق بين مدخلاته وعوائده من جهة ومدخلات وعوائد الآخرين من جهة أخرى كبيرة، كلما كان عائد مشاعر الرضا والاستياء كبيرة أيضا.

- درجة تحمل الفرد للاستياء: انطلاقاً من حتمية الفروق الفردية بين الأفراد، فإن استعداداتهم النفسية متفاوتة، فالبعض ردود أفعالهم قوية اتجاه مصدر الإحباط في العمل.

3-3- أنواع الرضا الوظيفي:

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما:

- الرضا العام: يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به، فيكون إما راضي أو غير راضي.

- الرضا النوعي: يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، وتتضمن هذه الجوانب مثل سياسة المنظمة، الأجور، الأشراف، فرصة الترقية وغيره.

3-4- أهمية الرضا الوظيفي:

تزداد أهمية الرضا الوظيفي للأفراد والمجتمعات باعتباره مؤشراً هاماً في مختلف جوانب الحياة، حيث تتفق العديد من الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي على أن شعور العاملين بالرضا والسعادة نحو وظائفهم، أثاراً إيجابية تنعكس على إنجازاتهم لعملهم وعدم الرضا يؤدي إلى تعطيل لإنتاج وزيادة الفقد.

حظي الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في العلوم السلوكية والتنظيمية منذ بداية القرن الماضي لما له من آثار إيجابية من تطور المنظمات وتقدمها، فقد رأت المدرسة التقليدية في الإدارة أن هناك علاقة بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي في حين رأت مدرسة العلاقات الإنسانية أن هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفية والعلاقات بين العاملين وربطت المدرسة السلوكية بين الرضا الوظيفي وعدة عوامل كالأجر والترقية وطبيعة العمل ونمط القيادة وزملاء العمل.

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري، الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها.

التحليل الإحصائي: الجانب العملي: 4-

- نبذة مختصرة عن مستشفى ابوستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر: 4-1

تأسس مستشفى ابوستة في سنة 1955 ميلادي يقع بطرابلس من منطقة سوق الجمعة (ابوستة) مستشفى متخصص في علاج أمراض الصدرية من بينهما مرض السل الرئوي أحد الأمراض المعدية ويعتبر المستشفى الوحيد بمدينة طرابلس والمدن المجاور لها والمنطقة الغربي والجبل الغربي تم افتتاح قسم جراحة الصدر في عام 1981 والي غاية 1999 ميلادي بعد ذلك دخل المستشفى في صيانة كاملة يوجد قسم الإسعاف والطوارئ ... يشتغل (24) ساعة طويلة أيام الأسبوع منذ تأسيس والي حتى تاريخه قد ... تم تجهيز المبني يسمى بالكتلة (A) يحتوي على بدروم وثلاثة طوابق بقاطع البدروم إدارة وتصوير أشعة x-ray ومعامل المختبرات الطبية CT I

الطابق الأول: يحتوي على (6) عيادات خارجية للكشف الطبي اليومي من الأحد إلي الخميس من الساعة (8) صباحا إلى الساعة (2) مساء وعيادات تخصصية عددهم (5) وهم:

- 1- عيادة الشخير - 2- عيادة التليف الرئوي - 3- عيادة وظائف الرئة - 4- عيادة شريان الرئة
- 5- المناظير التشخيصية تشتغل بنفس الأيام والتوقيت للعيادات الخارجية.

الطابق الثاني: يحتوي على قسمين إيواء رجال ونساء بعدد 36 سرير طبي.

الطابق الثالث: يحتوي على قسمين الأول العناية الفائقة بعدد (8) أسر عناية الثاني قسم الجراحة والعمليات به اثنان غرف عمليات متكاملة مجهزة بالكامل لتقديم الخدمة للمواطن الليبي وكل ما يمكن تقديمه من اجل خدمة المرضى العدد الوظيفي ... يحتوي على 260 موظف من العناصر الطبية والطبية المساعدة والتسرية والخدمية.

4-2- عرض النتائج الخاصة بالدراسة:

ترميز بيانات الدراسة: بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدمت الدارسات الطريقة الرقمية في ترميز البيانات، وبما أنه يقابل كل عبارة من عبارات المحاور الأساسية للاستبيان اختيارات وفقاً لمقياس ليكرث الثلاثي: (موافق - محايد - غير موافق) فقد تم إعطاء كل من الاختيارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي: موافق (3) ثلاث درجات، محايد (2) درجتان، غير موافق (1) درجة واحدة، واعتبر الوسط الحسابي مساوياً للرقم (2) باعتبار أن $3 = 3 / (3 + 2 + 1)$ ، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من (2) تعبر عن درجة موافقة متدنية، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها (2) تعبر عن درجة موافقة متوسطة، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من (2) تعبر عن درجة موافقة مرتفعة.

- تحليل البيانات الشخصية: 3_4

1-الجنس:

الجدول رقم (1) التوزيع التكراري لمفردات مجتمع الدراسة حسب فئات الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	16	27.1%
أنثى	43	72.9%
المجموع	59	100.0%



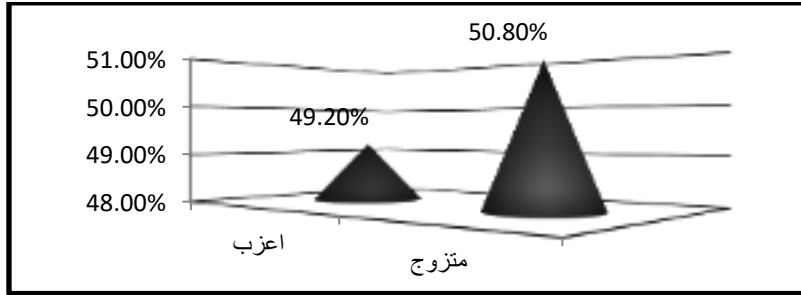
الشكل (1) التوزيع النسبي المئوي لمفردات العينة حسب الجنس

يتضح من الجدول السابق رقم (1) والشكل رقم (2) أن نسبة (72.9%) من مفردات عينة الدراسة (إناث)، و (الذكور) تمثل نسبتهم (27.1%).

2- الحالة الاجتماعية:

الجدول (2) التوزيع التكراري لمفردات مجتمع الدراسة حسب فئات الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية %
أعزب	29	49.2%
متزوج	30	50.8%
المجموع	59	100.0%



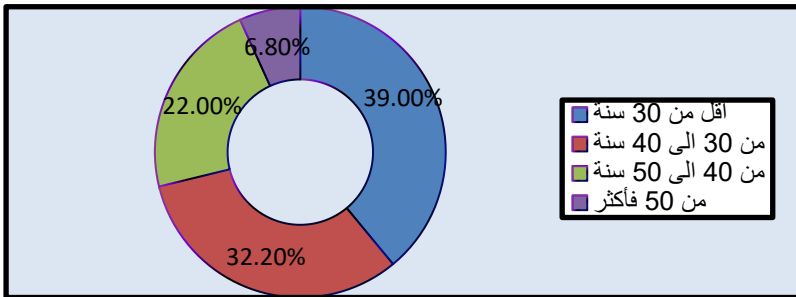
الشكل (2) التوزيع النسبي المئوي لمفردات العينة حسب الحالة الاجتماعية

يتضح من الجدول السابق رقم (2) والشكل رقم (3) أن نسبة (50.8%) من مفردات عينة الدراسة (متزوجين)، و(العزاب) تمثل نسبتهم (49.2%).

3-العمر:

الجدول (3) التوزيع التكراري لمفردات مجتمع الدراسة حسب فئات العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	23	39.0%
من 30 إلى 40 سنة	19	32.2%
من 40 إلى 50 سنة	13	22.0%
من 50 فأكثر	4	6.8%
المجموع	59	100.0%



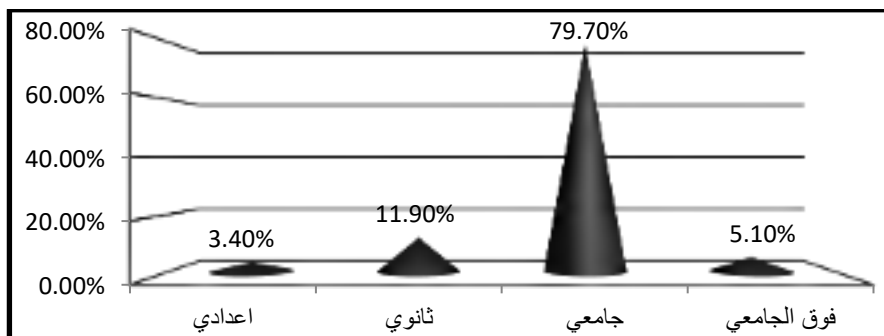
شكل (3) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

يتضح من الجدول السابق رقم (6) والشكل رقم (3) أن نسبة (39.0٪) من مفردات عينة الدراسة أعمارهم (أقل من 30 سنة)، ومن أعمارهم (من 30 إلى 40 سنة) تمثل نسبتهم (32.2٪)، ونسبة (22.0٪) أعمارهم (من 40 إلى 50 سنة)، ومن أعمارهم (من 50 فأكثر) تمثل نسبتهم (6.8٪).

4- المؤهل العلمي:

جدول (4) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
إعدادي	2	3.4٪
ثانوي	7	11.9٪
جامعي	47	79.7٪
فوق الجامعي	3	5.1٪
المجموع	59	100.0٪



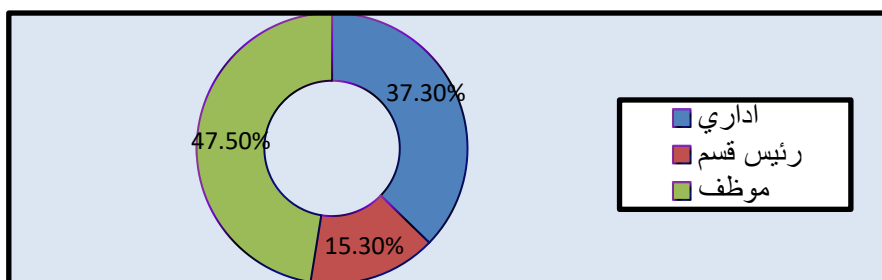
الشكل (4) التوزيع النسبي المئوي لمفردات العينة حسب المؤهل العلمي

يتضح من الجدول السابق رقم (4) والشكل رقم (8) أن نسبة (79.7٪) من مفردات عينة الدراسة مؤهلهم (جامعي)، ومن مؤهلهم (ثانوي) تمثل نسبتهم (11.9٪)، ونسبة (5.1٪) مؤهلهم (فوق الجامعي)، ومن مؤهلهم (إعدادي) تمثل نسبتهم (3.40٪).

5- المهنة:

الجدول (5) التوزيع التكراري لمفردات مجتمع الدراسة حسب فئات المهنة

النسبة المئوية %	التكرار	المهنة
37.3%	22	إداري
15.3%	9	رئيس قسم
47.5%	28	موظف
100.0%	59	المجموع



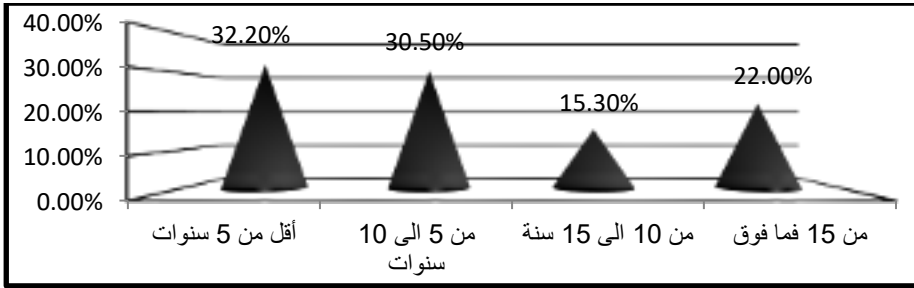
شكل (5) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة حسب المهنة

يتضح من الجدول السابق رقم (5) والشكل رقم (6) أن نسبة (47.5%) من مفردات عينة الدراسة (موظفون)، ومن مهنتهم (إداري) تمثل نسبتهم (37.3%)، ونسبة (15.3%) مهنتهم (رؤساء أقسام).

6- سنوات الخبرة:

جدول (6) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
32.2%	19	أقل من 5 سنوات
30.5%	18	من 5 إلى 10 سنوات
15.3%	9	من 10 إلى 15 سنة
22.0%	13	من 15 فما فوق
100.0%	59	المجموع



الشكل (6) التوزيع النسبي المئوي لمفردات العينة حسب سنوات الخبرة

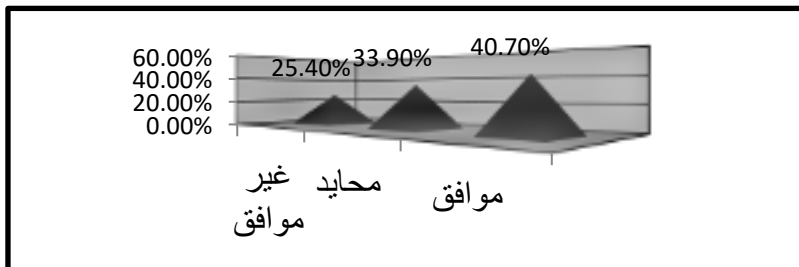
يتضح من الجدول السابق رقم (6) والشكل رقم (10) أن نسبة (32.2%) من مفردات عينة الدراسة خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، ومن خبرتهم (من 5 إلى 10 سنوات) تمثل نسبتهم (30.5%)، ونسبة (22.0%) مؤهلهم (من 15 فما فوق)، ومن خبرتهم (من 10 إلى 15 سنة) تمثل نسبتهم (15.3%).

قياس الصراع التنظيمي:

هناك درجة من الصراع التنظيمي بالمستشفى؟

جدول (7) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول درجة الصراع التنظيمي بالمستشفى

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	15	25.4%
محايد	20	33.9%
موافق	24	40.7%
المجموع	59	100.0%



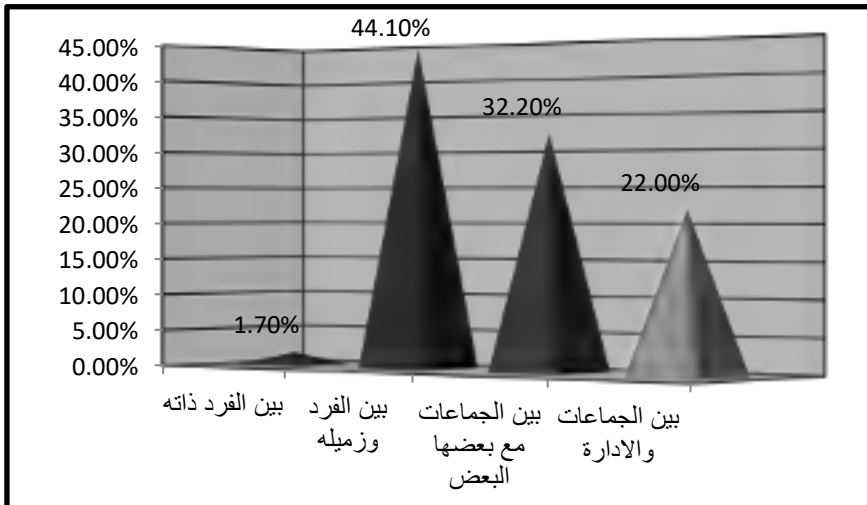
الشكل (7) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول درجة الصراع التنظيمي بالمستشفى

الجدول السابق رقم (10) والشكل رقم (7) يبينان إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (هناك درجة من الصراع التنظيمي بالمستشفى؟)، ومن الجدول يلاحظ أن نسبة (40.7٪) من مفردات عينة الدراسة أجابوا (موافق)، ونسبة (33.9٪) أجابوا (محايد)، ومن أجابوا (غير موافق) نسبتهم (25.4٪).

ما هي أكثر أنواع الصراع انتشاراً بين الموظفين؟

الجدول (8) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول أكثر أنواع الصراع انتشاراً بين الموظفين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بين الفرد ذاته	1	1.7٪
بين الفرد وزميله	26	44.1٪
بين الجماعات مع بعضها البعض	19	32.2٪
بين الجماعات والإدارة	13	22.0٪
المجموع	59	100.0٪



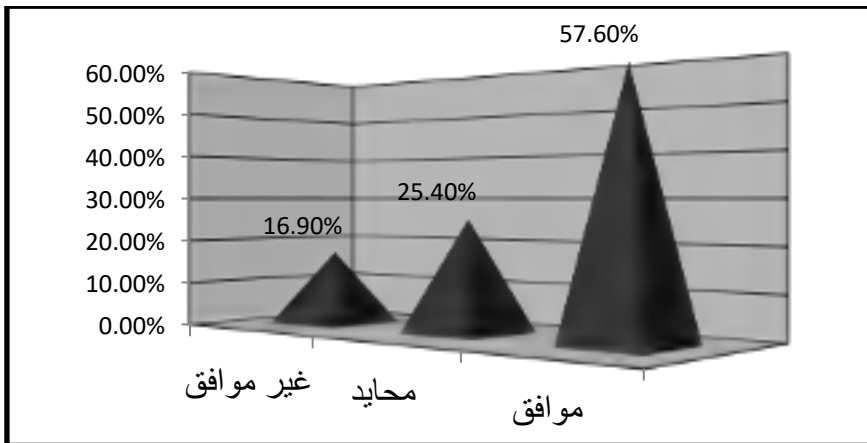
الشكل (8) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول أكثر أنواع الصراع انتشاراً بين الموظفين.

الجدول السابق رقم (11) والشكل رقم (8) يبينان إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (ما هي أكثر أنواع الصراع انتشاراً بين الموظفين؟)، ومن الجدول يلاحظ أن نسبة (44.1٪) من مفردات عينة الدراسة أجابوا (بين الفرد وزميله)، ونسبة (32.2٪) أجابوا (بين الجماعات مع بعضها البعض)، ومن أجابوا (بين الجماعات والإدارة) نسبتهم (22.0٪)، ومن أجابوا (بين الفرد ذاته) نسبتهم (1.7٪).

هناك أكثر من تنظيم إداري يرجع إليه الموظفون؟

جدول (9) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول وجود أكثر من تنظيم إداري يرجع إليه الموظفون

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	10	16.9٪
محايد	15	25.4٪
موافق	35	57.6٪
المجموع	59	100.0٪



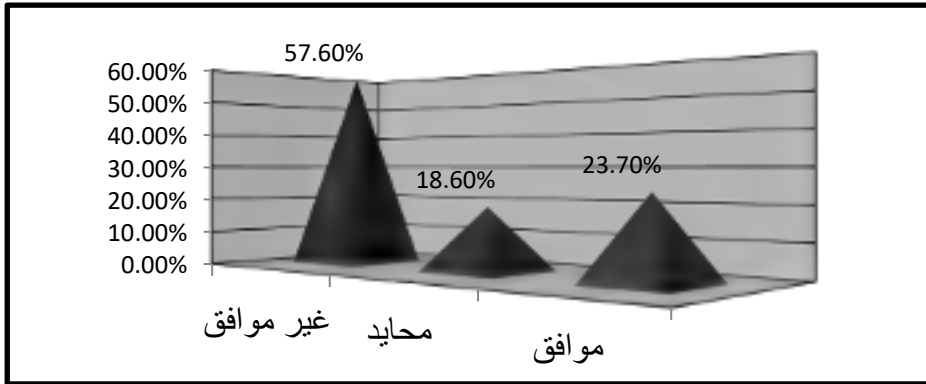
الشكل (9) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول وجود أكثر من تنظيم إداري يرجع إليه الموظفون

الجدول السابق رقم (9) والشكل رقم (9) يبينان إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (هناك أكثر من تنظيم إداري يرجع إليه الموظفون؟)، ومن الجدول يلاحظ أن نسبة (57.6٪) من مفردات عينة الدراسة أجابوا (موافق)، ونسبة (25.4٪) أجابوا (محايد)، ومن أجابوا (غير موافق) نسبتهم (16.9٪).

هل تتدخلون لإيجاد تسوية لحل الصراعات بين الموظفين في إدارتكم؟

جدول رقم (10) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول حل الصراعات بين الموظفين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	34	57.6٪
محايد	11	18.6٪
موافق	14	23.7٪
المجموع	59	100.0٪



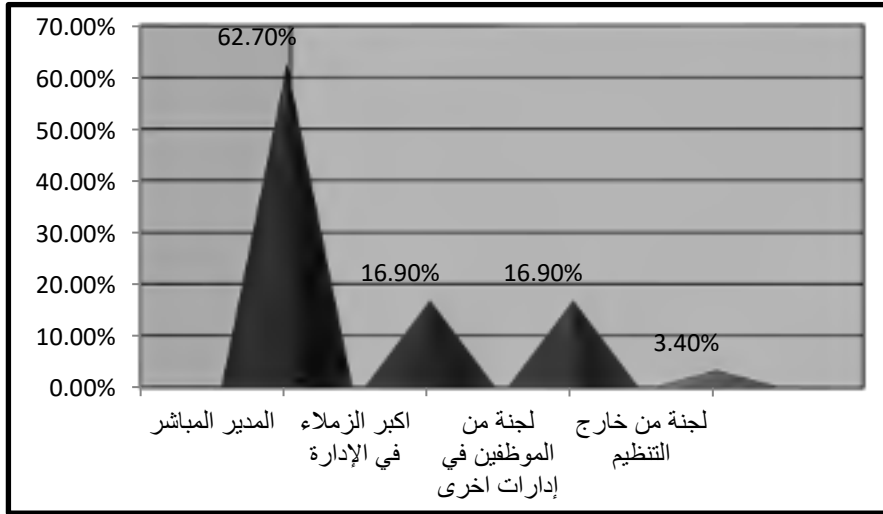
الشكل رقم (10) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول حل الصراعات بين الموظفين

الجدول السابق رقم (10) والشكل رقم (11) يبينان إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (هل تتدخلون لإيجاد تسوية لحل الصراعات بين الموظفين في إدارتكم؟)، ومن الجدول يلاحظ أن نسبة (23.7٪) من مفردات عينة الدراسة أجابوا (موافق)، ونسبة (18.6٪) أجابوا (محايد)، ومن أجابوا (غير موافق) نسبتهم (57.6٪).

في حالة نشوء صراع بين الموظفين من يتولى العمل على التسوية؟

الجدول (11) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول حالة نشوء صراع

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
62.7%	37	المدير المباشر
16.9%	10	أكبر الزملاء في الإدارة
16.9%	10	لجنة من الموظفين في إدارات أخرى
3.4%	2	لجنة من خارج التنظيم
100.0%	59	المجموع



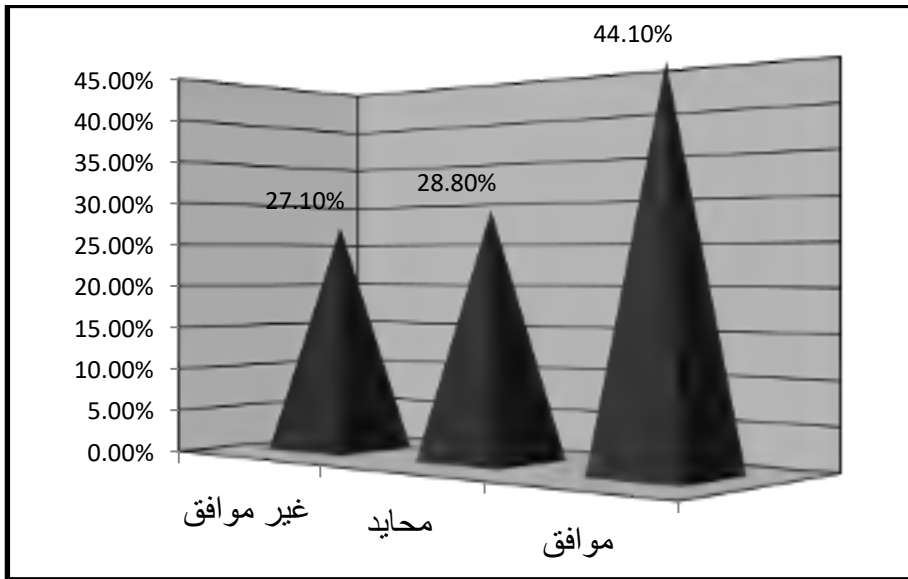
الشكل (11) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول حالة نشوء صراع

الجدول السابق رقم (10) والشكل رقم (11) يبينان إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (في حالة نشوء صراع بين الموظفين من يتولى العمل على التسوية؟)، ومن الجدول يلاحظ أن نسبة (62.7%) من مفردات عينة الدراسة أجابوا (المدير المباشر)، ونسبة (16.9%) أجابوا (أكبر الزملاء في الإدارة)، ومن أجابوا (لجنة من الموظفين في إدارات أخرى) نسبتهم (16.9%)، ومن أجابوا (لجنة من خارج التنظيم) نسبتهم (3.4%).

يوجد تغيير في الإدارة بشكل مفاجئ في فترات قصيرة

الجدول رقم (12) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول تغيير في الإدارة بشكل مفاجئ في فترات قصيرة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	16	27.1%
محايد	17	28.8%
موافق	26	44.1%
المجموع	59	100.0%



الشكل رقم (12) يوضح إجابات مفردات عينة الدراسة حول تغيير في الإدارة بشكل مفاجئ في فترات قصيرة

الجدول السابق رقم (11) والشكل رقم (12) يبينان إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (يوجد تغيير في الإدارة بشكل مفاجئ في فترات قصيرة)، ومن الجدول يلاحظ أن نسبة (44.1٪) من مفردات عينة الدراسة أجابوا (موافق)، ونسبة (28.8٪) أجابوا (محايد)، ومن أجابوا (غير موافق) نسبتهم (27.1٪).

4_4- تحليل بيانات الدراسة:

العدالة :

جدول رقم (12) يوضح آراء عينة الدراسة حول العدالة

ت	العبارات	موافق		محايد		غير موافق		متوسط العينة	الانحراف المعياري للعينة	الترتيب
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار			
1	تفضل إدارة دون أخرى في توزيع الموارد داخل المنظمة	72.9	43	11.9	07	15.3	09	2.576	0.747	2
2	عدم استخدام أسس علمية في توزيع الموارد	54.2	32	25.4	15	20.3	12	2.339	0.801	6
3	منح بعض الموظفين سلطة أوسع من غيرهم	71.2	42	15.3	09	13.6	08	2.576	0.724	1
4	عدم العدالة في توزيع الموارد بين الإدارات	66.1	39	13.6	08	20.3	12	2.458	0.816	4
5	عدم التسوية في فرص الترقية	64.4	38	22.0	13	13.6	08	2.508	0.728	3

6	عدم العدالة في التعامل مع المرؤوسين	32	54.2	18	30.5	09	15.3	2.390	0.743	5
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور العدالة										
								2.474	0.537	

الجدول رقم (12) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (العدالة) ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (منح بعض الموظفين سلطة أوسع من غيرهم) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (71.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.576)، بانحراف معياري (0.724).

وجاءت عبارة (تفضل إدارة دون أخرى في توزيع الموارد داخل المنظمة) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (72.9٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.576)، بانحراف معياري (0.747).

وأنت عبارة (عدم التسوية في فرص الترقية) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (64.4٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.508)، بانحراف معياري (0.728).

وجاءت عبارة (عدم العدالة في توزيع الموارد بين الإدارات) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (66.1٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.458)، بانحراف معياري (0.816).

وجاءت عبارة (عدم العدالة في التعامل مع المرؤوسين) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (54.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.390)، بانحراف معياري (0.743).

وأنت عبارة (عدم استخدام أسس علمية في توزيع الموارد) في المرتبة السادسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (54.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.339)، بانحراف معياري (0.801).

كما أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور (العدالة) يساوي (2.474)، بانحراف معياري (0.537)، وبما أن المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الافتراضي للمقياس

الثلاثي (2) مما يعني أن مفردات عينة الدراسة موافقين على وجود صراع تنظيمي بخصوص العدالة في مستشفى أبي سة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

- تفويض الصلاحية

جدول رقم (13) يوضح آراء عينة الدراسة حول تفويض الصلاحية

ت	العبارات	موافق		محايد		غير موافق		متوسط العينة	الانحراف المعياري للعينة	الترتيب
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %			
1	لا تتيح الإدارة المجال للنقاش والحوار للعاملين	37	62.7	08	13.6	14	23.7	2.390	0.851	2
2	قلة إتاحة الفرص للموظفين لصنع القرار	34	57.6	10	16.9	15	25.4	2.322	0.860	3
3	صعوبة إتاحة فرصة أقناع رئيسك في اتخاذ القرار	36	61.0	11	18.6	12	20.3	2.407	0.812	1
4	المهام المطلوبة غير ملائمة مع قدرتي أو تخصصي	29	49.2	18	30.5	12	20.3	2.288	0.789	4

5	0.931	2.169	35.6	21	11.9	07	52.5	31	لا تتيح الإدارة فرصة الحوار بحرية تامة	5
	0.561	2.315	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور تفويض الصلاحية							

الجدول رقم (14) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (تفويض الصلاحية) ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (صعوبة إتاحة فرصة أقناع رئيسك في اتخاذ القرار) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (61.0٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.407)، بانحراف معياري (0.812).

وجاءت عبارة (لا تتيح الإدارة المجال للنقاش والحوار للعاملين) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (62.7٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.390)، بانحراف معياري (0.851).

وأدت عبارة (قلة إتاحة الفرص للموظفين لصنع القرار) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (57.6٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.322)، بانحراف معياري (0.860).

وجاءت عبارة (المهام المطلوبة غير ملائمة مع قدرتي أو تخصصي) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (49.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.288)، بانحراف معياري (0.789).

وجاءت عبارة (لا تتيح الإدارة فرصة الحوار بحرية تامة) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (52.5٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.169)، بانحراف معياري (0.931).

كما أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور (تفويض الصلاحية) يساوي (2.315)، بانحراف معياري (0.561)، وبما أن المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الافتراضي للمقياس الثلاثي (2) مما يعني أن مفردات عينة الدراسة موافقين على وجود صراع تنظيمي بخصوص تفويض الصلاحية في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

قياس الرضا الوظيفي للعاملين:

جدول رقم (15) يوضح آراء عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي للعاملين

الترتيب	الانحراف المعياري للعينة	متوسط العينة	غير موافق		محايد		موافق		العبارات	ت
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
2	0.836	1.915	39.0	23	30.5	18	30.5	18	العمل مع الرؤساء في المستشفى يمكن الحصول على ما يستحق	1
9	0.763	1.627	54.2	32	28.8	17	16.9	10	تشعر بالموودة والتعاون المتبادل بينك وبين الإدارة	2
6	0.832	1.712	52.5	31	23.7	14	23.7	14	أنت راضٍ على ضمانات العمل من الأمن والاستقرار	3
1	0.848	1.932	39.0	23	28.8	17	32.2	19	أنت راضٍ عن الاستمرار في وظيفتك الحالية	4
3	0.847	1.847	44.1	26	27.1	16	28.8	17	تعمل الإدارة على توفير واستحداث وسائل تقنية الاتصال الحديث	5

6	المهام المطلوبة في العمل واضحة ومناسبة كساعات العمل	15	25.4	16	27.1	28	47.5	1.780	0.832	5
7	اشعر بان العمل وواجباته تتناسب مع الراتب الذي أتحصل عليه	15	25.4	19	32.2	25	42.4	1.831	0.813	4
8	يوجد رضا تام عن الدخل المادي المحقق من وظيفتك	12	20.3	17	28.8	30	50.8	1.695	0.793	7
9	يوجد عدالة تامة عن تطبيق نظام الترقيات وتوزيع المكافآت	12	20.3	15	25.4	32	54.2	1.661	0.801	8
10	توزيع الأعمال بين العاملين منصف وعادل	09	15.3	18	30.5	32	54.2	1.610	0.743	10
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور الرضا الوظيفي للعاملين								1.761	0.385	

الجدول رقم (16) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (الرضا الوظيفي للعاملين) ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (أنت راضي عن الاستمرار في وظيفتك الحالية) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساهي (39.0٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساهي (1.932)، بانحراف معياري (0.848).

وجاءت عبارة (العمل مع الرؤساء في المستشفى يمكن الحصول على ما يستحق) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (39.0٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.915)، بانحراف معياري (0.836).

وأنت عبارة (تعمل الإدارة على توفير واستحداث وسائل تقنية الاتصال الحديث) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (44.1٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.847)، بانحراف معياري (0.847).

وجاءت عبارة (اشعر بان العمل وواجباته تتناسب مع الراتب الذي أتحصل عليه) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (42.4٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.831)، بانحراف معياري (0.813).

وجاءت عبارة (المهام المطلوبة في العمل واضحة ومناسبة كساعات العمل) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (47.5٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.780)، بانحراف معياري (0.832).

وأنت عبارة (أنت راضٍ على ضمانات العمل من الأمن والاستقرار) في المرتبة السادسة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (52.5٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.712)، بانحراف معياري (0.832).

وأنت عبارة (يوجد رضا تام عن الدخل المادي المحقق من وظيفتك) في المرتبة السابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (50.8٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.695)، بانحراف معياري (0.793).

وجاءت عبارة (يوجد عدالة تامة عن تطبيق نظام الترقيات وتوزيع المكافآت) في المرتبة الثامنة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (54.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.661)، بانحراف معياري (0.801).

وأنت عبارة (تشعر بالموودة والتعاون المتبادل بينك وبين الإدارة) في المرتبة التاسعة وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (54.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.627)، بانحراف معياري (0.763).

وأنت عبارة (توزيع الأعمال بين العاملين منصف وعادل) في المرتبة العاشرة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (54.2٪)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.610)، بانحراف معياري (0.743).

كما أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور (الرضا الوظيفي للعاملين) يساوي (1.761)، بانحراف معياري (0.385)، وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الافتراضي للمقياس الثلاثي (2) مما يعني أن مفردات عينة الدراسة موافقين على وجود انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

5_4 اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

لإيجاد العلاقة بين أبعاد الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، والجدول التالي رقم (17) يوضح ذلك:

جدول (17) نتائج اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين أبعاد الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي	أبعاد الصراع التنظيمي	الرضا الوظيفي
درجة معامل ارتباط بيرسون	العدالة	- 0.542**
	تفويض الصلاحية	- 0.374**
	غموض الدور	- 0.539**

** ارتباط عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول رقم (17) أن معاملات ارتباط بيرسون بين كل أبعاد الصراع التنظيمي وبين الرضا الوظيفي تشير لوجود علاقة ارتباطية عكسية (سالبة) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.05)، وهذا يدل على أنه كلما زادت أبعاد الصراع التنظيمي قل معها الرضا الوظيفي.

اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة:

اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الصراع التنظيمي المتمثل في التالي (العدالة، تفويض الصلاحية، غموض الدور) على الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

لمعرفة فيما إذا كان هناك تأثير دال إحصائياً لأبعاد الصراع التنظيمي كمتغيرات مستقلة على (الرضا الوظيفي للعاملين) كمتغير تابع، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد والجدول رقم (17) يبين ذلك.

الجدول رقم (18) تحليل الانحدار الخطي لإيجاد تأثير أبعاد الصراع التنظيمي مجتمعة على الرضا الوظيفي للعاملين

المتغيرات المستقلة	قيمة (t)	مستوى المعنوية المشاهد p-value لكل متغير	معامل الارتباط الثنائي (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F)	مستوى المعنوية المشاهد p-value للنموذج ككل
العدالة	- 2.112	0.039	- 0.599	0.358	10.235	0.000
تفويض الصلاحية	- 0.537	0.593				
غموض الدور	- 2.080	0.042				

من الجدول رقم (18) يتضح أن قيمة معامل الارتباط الثنائي يساوي (-0.599)، وهذا يدل أن العلاقة بين أبعاد الصراع التنظيمي مجتمعة والرضا الوظيفي للعاملين علاقة عكسية، كما أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.358)، مما يعني أن أبعاد الصراع التنظيمي مجتمعة مسئولة عن تفسير (35.8%) من التغيرات التي تحدث في الرضا الوظيفي للعاملين.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (10.235) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عن مستوى معنوية (5%) ودرجات حرية (03) (55) التي تساوي (3.84)، وبما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أقل من (0.05)، مما يعني إمكانية الاعتماد على معادلة الانحدار وكذلك إمكانية تعميم النتائج على المجتمع محل الدراسة.

وبناء على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الأولى يتم قبول الفرضية التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الصراع التنظيمي المتمثل في التالي (العدالة، تفويض الصلاحية، غموض الدور) على الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

أولاً: النتائج: 4-6-

من خلال التحليل الإحصائي للاستبيان المستخدم في الدراسة توصلت الدارسات إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

1- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الصراع التنظيمي بين العاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر مرتفع بدرجة وصلت إلى (40.7٪) من مفردات عينة الدراسة.

2- أن أكثر أنواع الصراعات التنظيمية انتشاراً بين العاملين في مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر هو الصراع بين الفرد وزميله بنسبة (44.1٪) من مفردات عينة الدراسة.

3- أثبتت الدراسة بان الموظفين لا يتدخلون لإيجاد تسوية لحل الصراعات بن الموظفين في أدارتهم.

4- وجدت إجابات مفردات عينة الدراسة حول سؤال (في حالة نشوء صراع بين الموظفين من يتولى العمل على التسوية) حيث كانت الإجابة بان (المدير المباشر هو من يقوم بتسوية الصراع بين الموظفين).

5- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الصراع التنظيمي المتمثل في التالي (العدالة، تفويض الصلاحية، غموض الدور) على الرضا الوظيفي للعاملين مستشفى أبي ستة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر.

ثانياً: التوصيات: 4-7-

أ- التوصيات خاصة بالصراع التنظيمي:

- 1- على إدارة مستشفى أبي سة للأمراض الصدرية وجراحة الصدر الاهتمام بالبيئة العامة للعاملين، وخلق روح المودة ولانسجام فيما بينهم وجعلهم كالفريق الواحد، تجنباً لحدوث الصراعات التنظيمية في المؤسسة.
- 2- ضرورة فهم ودراسة أهمية ظاهرة الصراع التنظيمي التي تنشأ بين العاملين والعمل على السيطرة والقضاء عليها، وإدارتها بشكل يحقق نتائج إيجابية لكل الأطراف.
- 3- يجب دراسة وتجنب العوامل الرئيسية المؤدية إلى نشوء الصراع التنظيمي بين العاملين في المؤسسة وهي (العدالة، تفويض الصلاحيات، غموض الدور الإداري) والتغيرات المفاجئة في الإدارة في فترة قصيره ووجود أكثر من تنظيم إداري يحتكم إليه الموظف.
- 4- لا يوجد أسلوب أو استراتيجيات مثلى يدار بها الصراع التنظيمي بين العاملين في جميع حالاته ومعالجته، إنما ينبغي التعامل معه بأدبيات إدارة الصراع واختيار الأسلوب المناسب مع طبيعة الصراع والمستوى المناسب وحله بطريقة .

8-4- المصادر المراجع

1. المغربي كامل محمد (1995) كتاب. السلوك التنظيمي. دار الفكر للنشر. الاردن. ص 310.
2. إيهاب عيسى المصري/ طارق عبد الرؤوف عامر (2014) كتاب. الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني. الطبعة الأولى. المؤسسة العربية للعلوم والثقافة. مصر. ص 32.
3. براهيم محمد الأمين/ موساوي يحيى (2015/ 2016) مذكرة نيل ماستر. تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية. جامعة أبي بكر بلقايد.
4. حسين خضير محمد مسهدي (يوليو 2018) الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء. المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال. المجلد 5. العدد الأول. ص 386.
5. خالد علي سعيد الحوتي (مارس 2018) مذكرة نيل ماستر. الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة الحكومية دراسة تطبيقية على مديري المدارس العامة بمدينة بنغازي. ص 16.

6. سلطان بن حسن بن عبد الرحمن (2014) المناخ التنظيمي وأنماط إدارة الصراع في المدارس الثانوية بالطائف والعلاقة بينها من جهة نظر المديرين والمعلمين. مجلة عالم التربية مصر. المجلد 5. العدد 47. ص 274.
7. فرج عيده / عامر نجا (2020) مذكرة ماستر. التمكين الإداري وأثره على الرضا الوظيفي. جامعة يحي فارس.
8. واصل جميل المؤمني (2002) كتاب. المناخ التنظيمي وإدارة الصراع في المؤسسات التربوية. دار حامد. الطبعة الأولى. ص 301.

المراجع الإنجليزية

1. Daft (2003). Richard. Management. Sixth Edition.