

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

الرقم التسلسلي :

رقم التسجيل :

عنوان المذكرة

علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية (دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في : علم الاجتماع

تخصص : علم الاجتماع التربوية

إشراف الأستاذ:

- إبراهيم الطاهر

تاريخ المناقشة :

إعداد الطالب :

- ابن خورور خير الدين

أعضاء لجنة المناقشة :

الاسم واللقب + الرتبة العلمية	الصفة	الجامعة
- نور الدين تاويريريت. أستاذ محاضر	رئيسا	جامعة بسكرة
- الطاهر إبراهيمي . أستاذ	مشرفا ومقررا	جامعة بسكرة
- العقبي الأزهر . أستاذ محاضر	عضوا مناقشا	جامعة بسكرة
- سعاد عباس . أستاذ محاضر	عضوا مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية : 2011/2010

فهرس المحتويات

الإهداء

كلمة الشكر

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

فهرس المحتويات

مقدمة ا+ب+ج

11..... الفصل الأول: موضوع الدراسة

12 أولا: تحديد الاشكالية

16 ثانيا: مبررات إختيار الموضوع وأهميته

17 ثالثا: أهداف الدراسة وفرضياتها

19 رابعا: التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة

27 خامسا: الدراسات السابقة

36..... الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل

37 أولا: طبيعة ضغوط العمل

40 ثانيا: المقاربة النظرية حول ضغوط العمل

46..... ثالثا: أنواع ضغوط العمل

51 رابعا: مصادر ضغوط العمل

64 خامسا: مؤشرات ضغوط العمل

69..... الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

70 أولا: طبيعة الرضا الوظيفي

73 ثانيا: المقاربة النظرية حول الرضا الوظيفي

87.....	ثالثا: عوامل الرضا الوظيفي
95.....	رابعا: مؤشرات الرضا الوظيفي
102	الفصل الرابع:المؤسسات التربوية في التراث السوسيولوجي... 102
103.....	أولا : علم الاجتماع التربوي والمؤسسة التربوية.
106.....	ثانيا : تعريف المؤسسة التربوية وأنماطها
112.....	ثالثا : مفهوم المدرسة الابتدائية وخصائصها.
119.....	رابعا : مفهوم مدرس التعليم الابتدائي ووظائفه.....
123.....	الفصل الخامس: ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس في التراث النظري 123.
124.....	أولا: تحليل جزئي لطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للمدرس...124
127..	ثانيا: تحليل عام لطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس .. 127.
130.....	ثالثا:أساليب التحكم في ضغوط العمل للرفع من مستوى الرضا الوظيفي للمدرس.130
143	الفصل السادس: الإجراءات المنهجية للدراسة 143
144	أولا: مجالات الدراسة: (المكاني، الزماني، البشري)
146	ثانيا مجتمع وعينة الدراسة.....
147	ثالثا: : منهج الدراسة.....
149.....	رابعا: أدوات جمع البيانات.....
159.....	خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة
160.....	الفصل السابع : عرض وتحليل النتائج 160.....
161.....	أولا: عرض نتائج الدراسة
199.....	ثانيا: تحليل نتائج الدراسة
206	خاتمة
212.....	قائمة المراجع المعتمدة
218.....	الملاحق
223.....	ملخص الدراسة.....

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
52-51	مصادر ضغوط العمل	الجدول 1-2
63	مثيرات ضغوط الحياة طبقا لدراسة كل من (هولمز) و(راهن).	الجدول 2-2
73	نظريات الرضا الوظيفي	الجدول 1-3
77	مستويات الحاجات لـ "ماسلو"	الجدول 2-3
79	تصنيفات لعوامل الرضا الوظيفي	الجدول 3-3
100	مختلف شكاوي العمال والموظفين	الجدول 4-3
137	أساليب وطرق علاج ضغوط العمل	الجدول 1-5
142	طرق التعامل مع الضغوط	الجدول 2-5
145	توزيع المدرسين على مختلف المؤسسات التربوية	الجدول 1-6
147	الخصائص الفردية لعينة الدراسة	الجدول 2-6
147	عدد المدرسين في كل مدرسة	الجدول 3-6
157	طريقة تصحيح الإستبيان	الجدول 4-6
161	توزيع أفراد مجتمع البحث وفقا للسن	الجدول 1-7
161	توزيع أفراد مجتمع البحث وفقا للحالة العائلية	الجدول 2-7
162	توزيع أفراد مجتمع البحث وفقا لعدد الأولاد	الجدول 3-7
163	بعد سكن مجتمع البحث عن مؤسسة العمل	الجدول 4-7
163	توزيع أفراد مجتمع البحث وفقا للمستوى التعليمي	الجدول 5-7
164	توزيع أفراد مجتمع البحث وفقا لمدة الأقدمية	الجدول 6-7
165	تفريغ البيانات الخاصة بمحاور الاستبيان مع تنقيط الإجابة	الجدول 7-7
166	نسبة الضغوط عن كل بند متعلق بالأجر، ومحوره	الجدول 8-7
168	نسبة الضغوط عن كل بند متعلق بنمط الاشراف ومحوره	الجدول 9-7

170	نسبة الضغوط عن كل بند متعلق بالترقية ومحوره	الجدول 7-10
171	نسبة الضغوط عن كل بند متعلق بمحتوى العمل ومحوره	الجدول 7-11
173	نسبة الضغوط عن كل بند متعلق بجماعة العمل ومحوره	الجدول 7-12
174	نسبة الضغوط عن كل بند متعلق بظروف العمل ومحوره	الجدول 7-13
176	نسبة الضغوط عن كل بند متعلق بمتطلبات الدور ومحوره	الجدول 7-14
177	نسبة الضغوط عن كل بند متعلق بمتطلبات الحياة ومحوره	الجدول 7-15
179	نسبة الرضا عن كل بند متعلق بالأجر ومحوره	الجدول 7-16
180	نسبة الرضا عن كل بند متعلق بنمط الإشراف ومحوره	الجدول 7-17
181	نسبة الرضا عن كل بند متعلق بالترقية ومحوره	الجدول 7-18
182	نسبة الرضا عن كل بند متعلق بمحتوى العمل ومحوره	الجدول 7-19
184	نسبة الرضا عن كل بند متعلق بجماعة العمل ومحوره	الجدول 7-20
185	نسبة الرضا عن كل بند متعلق بظروف العمل المادية ومحوره	الجدول 7-21
186	نسبة الرضا عن كل بند متعلق بمتطلبات الدور ومحوره	الجدول 7-22
187	نسبة الرضا عن كل بند متعلق بمتطلبات الحياة ومحوره	الجدول 7-23
196	مقارنة بين عوامل ضغوط العمل والرضا الوظيفي وعده	الجدول 7-24
197	حساب نسبة معامل الارتباط بين الضغوط والرضا وعده	الجدول 7-25

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
40	تخطيط عام لنظرية سبلي	الشكل 1-2
41	نموذج "هب" للضغوط	الشكل 2-2
42	نموذج "كوبر"	الشكل 3-2
43	نظرية لازاروس	الشكل 4-2

44	نظرية مارشال للضغوط	الشكل 2-5
46	أنواع ضغوط العمل	الشكل 2-6
74	أولوية الحاجات الانسانية	الشكل 3-1
117	دوائر الاختصاص للمؤسسات التربوية	الشكل 4-1
118	الهيكل التنظيمي للمدرسة الابتدائية	الشكل 4-2
122	التوقعات المرتبطة بدور المربي	الشكل 4-3
127	العلاقة المحتملة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	الشكل 5-1
135	المفكرة اليومية للضغوط	الشكل 5-2
135	العثور على ساعة لعلاج الضغوط	الشكل 5-1
190	رسم بياني يوضح نسبة عوامل ضغوط العمل الثمانية	الشكل 7-1
193	رسم بياني يوضح نسبة عوامل الرضا الوظيفي الثمانية	الشكل 7-2
195	رسم بياني يوضح نسبة عوامل عدم الرضا الوظيفي الثمانية	الشكل 7-3
196	رسم بياني للمقارنة بين الضغوط والرضا وعدم الرضا لدى المدرس	الشكل 7-4

قائمة الملاحق :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
215	استبيان الدراسة	الملحق 1
218	أسماء المحكمين	الملحق 2
219	مراسلات إدارية بخصوص إضراب المعلمين	الملحق 3

مقدمة :

تلعب مهنة التدريس دورا كبيرا في تنمية المجتمع ونظرا لدور المعلم الهام في هذه المهنة فقد تزايد الاهتمام بالمعلم كما ازداد الاهتمام بدراسة وضعه والعوامل التي تؤثر في فاعليته إما نقصا أو زيادة , فالمعلم ركن أساسي في العملية التربوية, ونجاح أو فشل هذه العملية يعتمد عليه بشكل أساسي.

وتعتبر مهنة التدريس من أكثر المهن إثقالا بضغط العمل نظرا لما تتطوي عليها من أعباء ومتطلبات ومسئوليات بشكل مستمر, الأمر الذي يتطلب مستويات عالية من الكفاءات والمهارات الفنية والشخصية من جانب المعلم؛ حيث أن المعلم كغيره يتأثر بما يجري حوله من تغيرات ويتعرض لمشكلات وضغوط مختلفة, يمكن أن تعوقه في أدائه ودوره المنشود والمتوقع.

ومن هنا تأتي هذه الدراسة لتتناول موضوع علاقة ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية في مدارس بلدية العوينات بولاية تبسة.

وتكمن مشكلة الدراسة في التعرف على ضغوط العمل التي تواجه معلمي المرحلة الابتدائية ببلدية العوينات وعلاقتها بالرضا الوظيفي من خلال الأبعاد الثمانية المختارة لهما وهي : (متطلبات الأجر، متطلبات الترقية، محتوى العمل، نمط الإشراف، ظروف العمل لمادية، متطلبات الدور، جماعة العمل، أحداث الحياة المختلفة)

و من هذا المنطلق جاءت الدراسة الراهنة للإجابة عن سؤال مركزي مفاده: ما درجة هذه العناصر الثمانية : (متطلبات الأجر، متطلبات الترقية، محتوى العمل، نمط الإشراف، ظروف العمل لمادية، متطلبات الدور، جماعة العمل، أحداث الحياة المختلفة) على مستوى ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للمدرس - انخفاضا و ارتفاعا - في المؤسسة التربوية الجزائرية حيث يتم التطبيق الميداني بإبتدائيات بلدية العوينات مجال الدراسة المتاح, علما أن الرضا الوظيفي ككل يرتبط بتوفر تلك العناصر كعوامل لحصوله، فماذا لو أصبحت تلك العوامل كمصادر لضغوط مؤثرة عليه ؟ .

وتحقيقاً لهذه الأهداف وغيرها كان عن طريق هذا البحث بعنوان "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى المدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية دراسة ميدانية بابتدائيات بلدية العوينات -تبسة- نموذجاً".

وللوصول إلى حقائق موضوعية تم انتهاج مسار منهجي محدد تمثل باختصار في : تحديد الإطار النظري لعناصر الموضوع، ثم تحديد إجراءات البحث الميدانية من حيث اختيار مجالات الدراسة، وجمع المادة الميدانية ثم تحليلها واستخلاص النتائج.

وإنجازاً لمجمل هذا المسار قسم البحث هذا إلى سبعة فصول، مبدوءة بمقدمة توضيحية ومنتھية بخاتمة استنتاجية، حيث خصص الفصل الأول لتحديد موضوع البحث من خلال إبراز إشكاليته ومبررات اختيارها، وكذلك أهميتها وأهدافها، فضلاً عن تحديد المفاهيم الرئيسة المستخدمة فيها، وكذا بيان أهم الدراسات السابقة التي ارتكزت عليها هذه الدراسة مع التعقيب عليها.

أما الفصل الثاني فقد خصص لتحديد طبيعة ضغوط العمل وبيان أهم النظريات المفسرة لها، إضافة إلى بيان أنواع ضغوط العمل ومصادرها فضلاً عن مؤشراتنا. وخصص الفصل الثالث للوقوف على طبيعة الرضا الوظيفي والنظريات المفسرة له مع تحديد أهم عوامله ومؤثراته.

وخصص الفصل الرابع لإبراز بيئة الدراسة المرتبطة بالمؤسسة التربوية الجزائرية، قتم التطرق إلى نظرة علم الاجتماع للمؤسسة التربوية، وبيان لماهيتها وخصائصها وتم التركيز على المدرسة الابتدائية ومدرس التعليم الابتدائي مفهومًا وخصائصًا ووظائفًا. بينما تناول الفصل الخامس_ بالدراسة والتحليل_ لطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري، إضافة إلى بيان أساليب التحكم في ضغوط العمل للرفع من مستوى الرضا الوظيفي للمدرسين في المدرسة .

أما الفصل السادس فقد تم التطرق فيه إلى مجالات الدراسة المكانية والزمانية والبشرية، وكذا مجتمع البحث و عينة الدراسة بخصائصها، وأيضاً المنهج المعتمد والأدوات المستخدمة فضلاً عن الأساليب الإحصائية لتحليل نتائج الدراسة.

وبالنسبة للفصل السابع والأخير فقد تضمن عرض البيانات ومعالجتها إحصائياً، ثم استخلاص النتائج والتعليق عليها ومناقشتها في ضوء فرضيات الدراسة، لتأتي الاقتراحات والتوصيات بعد خاتمة البحث، و آخرًا قائمة المراجع وملاحق البحث

الفصل الأول:

موضوع الدراسة

-أولاً: تحديد الإشكالية.....
-ثانياً: مبررات إختيار الموضوع وأهميته.....
-ثالثاً: أهداف الدراسة وتساؤلاتها.....
-رابعاً: التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة.....

أولاً: تحديد الإشكالية:

تعتبر المشكلات الاجتماعية والتربوية التي تواجه الأنساق التربوية وتؤثر على أدائها الوظيفي من ضمن أهم الموضوعات التي يهتم بدراستها علم الاجتماع التربوي، والواقع أن هناك العديد من المشكلات التي تعكس حالات القصور الوظيفي للأنساق التربوية والتي قد تؤثر بدورها على فاعلية المؤسسات التربوية وعملياتها المختلفة ومن بين هذه المشكلات التي تتعلق بالنسق الفني للمدرسة كمؤسسة تربوية وترتبط بالمدرس(المعلم) نجد : الضغوط والإجهاد في العمل والرضا الوظيفي والتوافق المهني للمدرس....

وإن كانت مهنة التدريس كثيرا ما تشكل ضغطا على المدرس ،لاسيما بعد أن تعددت المهام التعليمية والتربوية الموكلة إليه ،فضلا عن ثقل المهام الاجتماعية والفكرية التي تقع على عاتقه ،وكذلك حاجات المجتمع الثقافية والفكرية والمهنية والعلمية التي تتسم بالتعاضم المستمر ،وهو ما يتطلب من المؤسسات التربوية التعليمية الاستجابة له ،ومن هنا أصبح الاهتمام بواقع المدرس ومردود ه أمرا في غاية الأهمية.

ويدرك المتتبع للدراسات التي أجريت في مجال التربية والتعليم على الصعيد العالمي أو على صعيد الوطن العربي ارتباط التوتر والضغط والإجهاد بعمل المعلم ،بل وظهرت أعراض مرضية مختلفة اختصت في هذه الشريحة من المجتمع وبزيادة متطلبات العمل ومطالبة الإدارة بتحسين الأداء مما أدى على ظهور حالات من الاستياء وعدم الرضا عن العمل، وغيرها من من ظواهر الرفض والمقاومة... الأمر الذي أدى بالباحثين في شتى الميادين إلى الاهتمام بدراساتها لاسيما المختصين في علم الاجتماع التربوي وسواها من نظم المعرفة المجاورة ... ولعل ما ينشد من تلك الدراسات هو جعل المدرس أو المعلم مرتاحا راضيا عن عمله مع زيادة في أدائه ومردوده .

و من الضروري إذن دراسة هذا الأخير، على اعتبار أن الرضا الوظيفي للعامل(المدرس) هو حالة نفسية يشعر بها الفرد العامل وفقا لدرجة إشباع حاجاته

، فكلما أشبعت حاجات الفرد في مجال عمله ، أسهم ذلك في رضاه ، و ساعد على إثارة دافعيته للإنتاج و الإبداع ، و أعطى للمؤسسة دفعا قويا إلى الأمام ، فالرضا عن العمل يعتبر مقياسا لمدى استقرار العامل ، و فعاليته داخل المؤسسة ، أما إحساس العامل بعدم الرضا فيؤدي به إلى الخمول و التكاسل و الاضطراب داخل المؤسسة ، بما يفرزه من مشاكل مختلفة تعمل على عرقلة السير الحسن للمؤسسة.

ولهذا تعددت المجالات التي تكون موضعا لضغط المدرس في المؤسسة التربوية والمؤثرة على رضاه المهني ، و أهم هذه المجالات : محتوى العمل ، فرص الترقية ، نمط الإشراف ، ظروف العمل المادية ، جماعة العمل ، الأجر و ملحقاته

و من خلال ما سبق وبطرح سوسيولوجي يظهر جليا أن ظاهرة ضغوط العمل من الظواهر الإنسانية المعقدة لتعدد أبعادها من نفسية إلى اجتماعية إن على المستوى الفردي أو الجماعي أو المجتمعي.. و كل هذه الأبعاد بطبيعة الحال لها انعكاساتها على العامل المدرس باعتبار هذا الأخير يواجه في ممارسة عمله صعوبات تتخذ أصولها من المتطلبات التنظيمية و الاجتماعية .

و على هذا الأساس لا بد من تحديد - ضغوط العمل - هذه الظاهرة المعقدة المتشعبة من خلال مصادرها المختلفة فردية أو تنظيمية كانت ، و حتى بيئية ، والتي تؤثر بصورة كبيرة على الرضا الوظيفي للمدرسين .

و تقتصر هذه الدراسة على ثمانية عناصر أساسية كمصادر لضغوط العمل و التي تعكس بصورة واضحة - بوجودها - الشعور بالرضا الوظيفي للعامل المدرس أو عدمه ، و هذه المؤشرات الثمانية هي :

(1) متطلبات الأجر . (2) متطلبات الترقية . (3) محتوى العمل . (4) نمط الإشراف . (5) ظروف العمل المادية . (6) متطلبات الدور . (7) جماعة العمل . (8) أحداث الحياة المختلفة.

و لعل واقع المؤسسات التربوية الجزائرية سيكون ميدانا خصبا لمعالجة مثل هذه الظاهرة .

و بما أن هذا البحث سيختص بـ " المؤسسة التربوية بمدارس بلدية العوينات " كـ مجال للدراسة ، لهذا كان لزاما علينا أن نأخذ بمجموعة من الاعتبارات الخاصة لهذه الدراسة و هي أن :

- ضغوط العمل والرضا الوظيفي تختلف صورهما ومصادرها من مجتمع و من مؤسسة و من فرد لآخر .

- ضغوط العمل والرضا الوظيفي بقدر ما تكون عوامل تثبيط يمكن أن تكون عوامل تحفيز و هذا حسب حدتها و نوعها ...

- ضغوط العمل والرضا الوظيفي تتوقف طبيعتهما على نوعية المؤسسة في حد ذاتها...

و من هنا تبدأ هذه الدراسة النظرية و الميدانية التي تتمحور مشكلتها حول : " علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية و الدراسة الميدانية بمدارس بلدية العوينات بولاية تبسة" .

حيث أن المدخلات التي تتلقاها المؤسسة و عمالها المدرسون هي الضغوط بمختلف أنواعها و مصادرها.

و نحن سنركز على ضغوط العمل الخاصة بمهنة التدريس، و لا شك أن مستوى الرضا الوظيفي للمدرسين سيكون من إحدى مخرجات هذه العملية . و التي ستعكس بحق مدى نجاح أو تأثر أو قصور المدرسة و ومدرسيها في تحقيق أهدافهم.

و من هذا المنطلق جاءت الدراسة الراهنة للإجابة عن سؤال مركزي مفاده:

ما مدى درجة هذه العناصر الثمانية : (متطلبات الأجر، متطلبات الترقية ، محتوى العمل ، نمط الإشراف ، ظروف العمل لمادية ، متطلبات الدور ، جماعة العمل ، أحداث الحياة المختلفة) على مستوى ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للمدرس - انخفاض و ارتفاعا - في المؤسسة التربوية الجزائرية ؟ .

علما أنّ الرضا الوظيفي ككل يرتبط بتوفر تلك العناصر كعوامل لحصوله ، فماذا لو أصبحت تلك العوامل كمصادر ضغوط مؤثرة عليه ؟ .

إن هذا التساؤل و سابقه يدفعنا لتلمس الإجابة عنه من خلال التحليل الذي ستكشف عنه هذه الدراسة في جانبها النظري و الميداني .

و بناء على كل ما سبق يظهر أنّ هذه الدراسة تندرج ضمن إطار النظرية
السيكوسوسيوتربوية للنسق الفني بالمدرسة الجزائرية ، و هذا ببيان العلاقة بين
ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للمدرس في المؤسسة التربوية الجزائرية من خلال
العوامل الثمانية السابقة ، و عليه يتضح بصورة جلية أن مشكلة الدراسة تتمثل في
محاولة تحديد مستوى كل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للمدرس - في
المؤسسة التربوية (المدرسة) كمجال للدراسة - و المشروطة بالعناصر الثمانية
المذكورة آنفا كمحددات لذلك.

ثانياً: مبررات اختيار الدراسة و أهميتها

I- مبررات اختيار الدراسة:

من الطبيعي أن اختياري لهذا الموضوع لم يكن محض صدفة لا مبرر لها ، بل شعوري بأهمية البحث له ما يبرره من حيث محاولة إبراز التأثيرات التي تفرزها ضغوط العمل على مستوى اتجاهات العامل نحو عمله (الرضا عن العمل) . وهذا باقتراب سيكو - سوسيو تربوي من واقع المدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية .

و من هذا المنطلق جاء الاهتمام بدراسة الموضوع ، نظرا لأهميته ، إلى جانب أسباب أخرى دفعتني إلى اختياره :

- إضافة إلى كون الضغوط ظاهرة عالمية شاملة ، فهي تعد ملتقى الكثير من العلوم : الفيزيائية و البيولوجية و الإنسانية و الاجتماعية ، و نحن نؤمن بتكاملية العلوم و المعارف .

- كون هذا الموضوع جدير بالدراسة لأهميته في المجال التربوي و الاجتماعي والاقتصادي .

- التزايد المستمر لحدة ضغوط العمل في المؤسسات التربوية الجزائرية ، و التكاليف الخطيرة الناتجة عنها خصوصا بالاتجاه الى الإضرابات المتكررة في السنوات الأخيرة والمطالبة بتحسين الأوضاع المهنية

- معرفة واقع ضغوط العمل في المؤسسة التربوية الجزائرية ، و البحث عن أساليب للتحكم أو التقليل منها ، للرفع من معنويات المدرسين ، و رضاهم عن عملهم

II- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية دراسة هذا الموضوع من خلال الاعتبارات التالية :

- كون الموضوع يتعلق بالعمل ، باعتبار هذا الأخير أداة للإنتاج و التقدم ، و نحن لا سبيل لنا سوى الزيادة في مردوده للحاق بالركب ، في عصر العولمة ، و التكنولوجيا ...

- كونه يمس أهم فئة و هي فئة العمال وبالأخص فئة المربين، و بالتالي فأيّ تجاهل لواقعهم و إمكانياتهم و قدراتهم و حاجاتهم و انشغالاتهم ... لا يعود إلا بالخسائر في مختلف الأصعدة ، و بمزيد من التشنجات في المؤسسات التي يعملون بها على أقل تقدير ...

- كون ضغوط العمل من آفة هذا العصر إن على المستوى الفردي أو التنظيمي أو المجتمعي و حتى العالمي ، و لهذا فمازال هذا الموضوع الحيوي يستقطب اهتمام الكثير من الباحثين في مجالات شتى ...

- كون الرضا الوظيفي للعمال من القضايا المعترف بها في الوسط التنظيمي ، إذ يعتبر مقياسا لمدى استقرار العامل و مدى فعاليته داخل المؤسسة والأجدر أن يكون متواجدا بقوة في المؤسسات التربوية لحساسية هذا القطاع الحيوي و لهذا فالموضوع يستمد أهميته البالغة - إضافة لما سبق - من خلال محاولة معرفة مستوى الرضا الوظيفي للمدرس - في المؤسسة التربوية الجزائرية - كمتغير تابع ، بعد قياس مستوى ضغوط العمل كمتغير مستقل مؤثر عليه ، اعتمادا على العناصر الثمانية السابقة .

ثالثا: - أهداف الدراسة وفرضياتها

I- أهداف الدراسة:

لكل بحث علمي أهداف مسطرة يسعى جاهدا إلى تحقيقها ، و يرجى من ورائها الإجابة عن التساؤل الرئيسي الذي تثيره الدراسة .
و يمكن تحديد أهداف هذه الدراسة في نمطين هما :

(1) أهداف نظرية: تتمثل فيما يلي :

أ- الوقوف على عوامل ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس ، و الواجب معرفتها و حصرها، للرفع من معنويات ورضا المدرسين و فعاليتهم من خلال مدارس بلدية العوينات بولاية تبسة كنموذج لذلك .

ب- ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب درجة تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للمدرس في المؤسسة التربوية الجزائرية مجال الدراسة- مدارس بلدية العوينات-.

ج- إضافة إلى توسيع معلومات الدارس في مجال تخصصه ، فهي تفيد في اكتساب الخبرات المنهجية في البحث العلمي الاجتماعي ...

د- إضافة إلى تعميق الاهتمام البحثي ، فهي تتجه إلى محاولة نقل الدراسة من مجال معرفي (علم النفس وعلوم التربية) إلى آخر (علم الاجتماع).

(2) أهداف عملية: و التي ستظهر عند اكتمال هذا البحث بأجزائه النظرية و

الميدانية ، و بما ستحققه من نتائج و توصيات يمكن استغلالها عمليا من طرف المهتمين ، لتكون كاستراتيجيات و أساليب للحد من ضغوط العمل ، و الرفع من مستوى رضا العمال عن عملهم ، تحقيقا للاستقرار و الفاعلية و الإنتاجية على أكمل وجه لها.

(II) - فرضيات الدراسة:

- سعيا وراء معرفة مستوى الرضا الوظيفي المشروط بمصادر ضغوط العمل المختارة في المؤسسة التربوية الجزائرية بمدارس بلدية العوينات نموذجا، و حتى لا تخرج هذه الدراسة عن الإطار المحدد لها، فقد انطلقت من الفرضية العامة التالية :

الفرضية العامة:

- توجد علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين بالمؤسسة التربوية الجزائرية مجال الدراسة.

الفرضيات الفرعية: تتفرع الفرضية العامة إلى الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:

- 1- هناك علاقة بين المصادر الفرعية لضغوط العمل لدي المدرسين والضغط الكلي العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية مجال الدراسة .
- 2- هناك علاقة بين العوامل الفرعية للرضا الوظيفي لدي المدرسين والرضا العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية مجال الدراسة .

رابعاً: - التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة

لكل بحث مفاهيم أساسية ترافقه من بدايته إلى نهايته ، و تتطلب من الباحث تحديدها بدقة و وضوح حتى لا يختلف أي قارئ معه على معناها.
و نظرا لكم الهائل من المعاني المجردة التي يتضمنها كل مفهوم ، و يجب على الباحث أن يستعين بالتعاريف الإجرائية المرتبطة بموضوع دراسته ، حتى يوجّه مساره بحثه تماشياً و أهدافه.
و لعل أهم المفاهيم التي تتطلب منا الضرورة المنهجية تحديدها في هذه الدراسة ما يلي :

1) ضغوط العمل:

- قبل البدء في ذكر مفاهيم ضغوط العمل ينبغي أن نحدد مصطلح الضغط في حد ذاته ، و الذي هو تعريب لكلمة (stress) الفرنسية ، و التي تعني في أصل وضعها : " استجابة جسم ما لعوامل عدائية فيزيولوجية و نفسية ، و انفعالات (سارة و كريهة) تفرض تكيفا " (1) .
و يقابلها في العربية أيضا كلمة : إجهاد، كرب، ضائقة، إرهاق و أول من استخدم هذا المصطلح هو " والف Wolf" في الخمسينات في مجال الهندسة بمعنى القوة المجهدة(2) .
و يؤكد (سمير شيخاني) أنّ الضغط " هو بالفعل ردّ فعل الجسم ، و الاستجابة التلقائية له ، لمختلف التأثيرات و الأحداث ... و بعبارة بيولوجية : حالة ازدياد الإثارة (الحث) الضرورية للجسم لكي يدافع عن نفسه عندما يواجه بالخطر " (3) .

1-جان بنجمان ستوا: الإجهاد أسبابه و علاجه، د ط، منشورات عويدات- لبنان- سنة 1997 ص7.

2- خضر عباس يارون: دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناتجة عن أدوار العمل، جامعة الكويت المجلة التربوية مجلد3 ع 52 ، 1999، ص 57

3- سميير شيخاني: الضغط النفسي. د ط، دار الفكر العربي بيروت، سنة 2003 ص 11.

و الضغوط (stress) مصطلح يستخدم للدلالة على : " نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كردّ فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة"¹.

و تعني الضغوط : " تلك الظروف المرتبطة بالضبط و التوتر و الشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة توافق عند الفرد و ما ينتج عن ذلك من آثار جسمية و نفسية " (2) .

- أما عن ضغوط العمل ، فلقد تعددت التعاريف باختلاف الباحثين و الدارسين لها . نورد منها ما يلي :

- تعريف (زهير الصباغ) بقوله : " ضغط العمل يشير إلى الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل و شخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية و البدنية . و التي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي " (3) .

و يعرف سمير احمد عسكز ضغط العمل على أنه : " مجموعة التغييرات الجسمية و النفسية التي تحدث للفرد ، في ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة به ، و التي تمثل تهديدا له " (4) .

و عرفه "ليتانس" على أنه : " استجابة تكيفية لموقف خارجي ينتج عن انحرافات جسمية و نفسية لأعضاء المنظمة " (5) .

أما الدكتورة ماجدة العطية فتري أنّ ضغوط العمل تعتبر: " حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة و محددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به، ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة ، ومهمة " (6)

و نلاحظ أن التعريف الأخير بيّن شرطين أساسيين لأن يصبح الضغط فعليا و

هما: أن تكون النتائج مهمة ، و الثاني : أن يكون هناك عدم تأكد فيما يتعلق بالنتائج

1- فاروق السيد عثمان، القلق و إدارة الضغوط النفسية، د ط، دار الفكر العربي القاهرة ، 2001 ص 96

2- المرجع نفسه، ص 96

3- زهير الصباغ، " ضغط العمل"، المجلة العربية للإدارة العدد 01 مجلد 05 سنة 1981 ص: 29

4- سمير أحمد عسكز، الإدارة العامة العدد 60 سنة 1988 ص: 11

5- محمد نواف بركات، مستوى مصادر ضغط العمل لدى مديرية المدارس الثانوية البلقاء، رسالة ماجستير م،

كلية الدراسات العليا جامعة الأردن سنة 1992 ص: 33

6 - ماجدة عطية- سلوك المنظمة- دط، دار الشرق ، لبنان، سنة 2003 ص: 371

و إذا أوردنا تعريف : عبد الحكم أحمد الخزامي لضغوط العمل ، و الذي جاء بتعريفين يتعلق الأول بالعامل الواحد ، فيرى بأنها : " حالة يشعر فيها الفرد العامل باختلال بين الإدراك و الرغبات " (1).

و الثاني يأخذ الجماعة التنظيمية في الاعتبار و تعرضها ككل للضغوط، فيقول عن ضغوط العمل حينذاك بأنها :

" تحول في غير صالح توازن قوى البناء أو الفاعلية التنظيمية لجماعة العمل " (2) .

ف نجد أن مصطلح الضغوط يشير إلى المثير الخارجي (stimulus) بأي حدث كان، يدركه الفرد على أنه تهديد ، و المثيرات كثيرة: طبيعية، تنظيمية، اجتماعية .. فالمثيرات الطبيعية تتضمن الظروف المادية للعمل: الحرارة، الضوضاء، الرطوبة ...

أما المثيرات التنظيمية فتتضمن الإجراءات و السياسات التنظيمية المتعلقة بالأدوار ...

وتشير المثيرات الاجتماعية إلى أحداث الحياة المختلفة (أسرية كانت أو غيرها...)

و يشير أيضا مصطلح الضغوط إلى الاستجابة من خلال ردود فعل جسم الإنسان (العامل)، بل و يمكن أن يشير إلى كليهما (مثير خارجي ، و استجابة معا) .

و لكن تعريف صلاح الدين محمد الباقي التالي جاء ملما و شاملا لكل التعاريف المتعلقة بضغط العمل ، و الذي عرفها بأنها : " مجموعة المثيرات التي تتواجد في

بيئة عمل الأفراد ، و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد (العمال) في العمل أو في حالتهم النفسية و الجسمانية ، أو في أدائهم

لأعمالهم ، نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط " (3) .
و نتفق في هذا الإطار مع هذا التعريف الشامل و الذي يخدم دراستنا .

1- عبد الحكم الخزامي، آفة العصر لضغوط العمل و الحياة، د ط، مكتبة ابن سينا ،دون سنة طبع، ص16

2- المرجع نفسه ، ص16

3- صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دط، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2000 ص 309

و على أيّة حال - و من خلال كل ما سبق نستطيع صياغة تعاريف إجرائي لضغوط العمل بأنها :

مجموعة ردود فعل العامل الناتجة عن التفاعلات المتغيرة بينه و بيئته تتطلب منه التكيف معها ، و إلاّ عاش القلق و الإحباط و عدم الرضا ،ومن ثم فغوظ العمل تمثل : الدرجة التي يحصل عليها المفحوصون في مقياس ضغوط العمل، لدى المدرس في التعليم الابتدائي" و هذا ما تسعى هذه الدراسة لتحديد مستواه .

(3) الرضا الوظيفي: * نبدأ بالتعريف بكل كلمة: الرضا، الوظيفة ثم الرضا

الوظيفي ككل .

تعريف الرضا لغة: الرضا=الرضى وهو مصدر لرضي ورضا ومعناه

القبول والموافقة والارتياح أي رأى فيه مايسره وما يعجبه ,وضده السخط¹
أما الوظيفة:فتعني مهنة أو عملا أو مكانةما أو مجموعة مهام (نشاطات) في مركز معين 2

أما عن مصطلح الرضا الوظيفي فقد تنوعت آراء الباحثين ، و تعددت في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي بتنوع العلوم المهتمة به : نفسية و اجتماعية ، اقتصادية ، و إدارية ، كل من منظوره الخاص ، و من بين التعاريف في هذا المجال ما يلي :
تعريف (أحمد عزت راجع) الذي أرجع الرضا الوظيفي : " إلى طائفة من المشاعر و الميول و الاتجاهات النفسية ، تسود أعضاء الجماعة فتؤثر في سلوكهم تأثيرا حسنا"⁽³⁾ .

كما أشار (كامل محمد محمد عويضة) إلى الرضا بأنه : " قدرة العمل على إشباع الحاجات الأساسية لدى الإنسان التي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته ، كما

- * الرضا الوظيفي ,والرضا المهني ,والرضا عن العمل :لها معان مترادفة .

1-مرشد الطلاب ,قاموس عربي عربي,دار ابن رشد للنشر والتوزيع ,الجزائر, 2003 , ص:439

-جان بيار كوت ,وجان بيار مولي,من أجل علم اجتماع سياسي ج 1,ترجمة: محمد مهند ,ديوان المطبوعات

2-الجامعية,الجزائر 1985,ص24

3- احمد عزت راجع- علم النفس الصناعي,د ط، الدار القومية للطباعة و النشر(مصر) سنة1965 ص:40

يتضمن التقدير و الإنجاز و الإبداع ، و احترام الذات ، و تحمّل المسؤولية و المنفعة التي تعود على الفرد جراء القيام بالعمل نفسه... «(1)

و عرفه (أحمد ماهر) بأنه : " الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم ، و مدى ارتياحهم و سعادتهم في العمل على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل مثل الأجر، و سياسة المنظمة ، و الرؤساء ، و الزملاء ، و المرؤوسين ، و فرص النمو و الترقى ، و فرص تحقيق الذات ... «(2)

أمّا (خالد العمري) فيراه : " مركب متعدد الجوانب و العناصر الكامنة في محتوى العمل الوظيفي ، و ظروفه التنظيمية و يتأثر هذا الرضا بعوامل تنظيمية و بيئية و أخرى ذاتية " (3)

في حين يربطه (صلاح الدين محمد عبد الباقي) بـ : " الإشباع التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوّره بالوظيفة التي شغلها " (4) و يمكن أن نعبر عن الرضا عن العمل بالمعادلة التالية : (5)

(الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل) .

إذن من خلال التعاريف السابقة يتبيّن أنّ الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد باعتباره محصلة لاتجاهات مختلفة يحملها الفرد نحو مهنته ، و نحو عوامل مرتبطة بها، فإذا كانت اتجاهاته موجبة نحو عمله فإنّ ذلك يعكس رضاه عن العمل ، أمّا إذا كانت اتجاهاته سالبة فإنّ ذلك يعكس عدم رضاه عن العمل .

1 - كامل محمد عويضة, علم النفس الصناعي، د ط، دار الكتب العلمية بيروت لبنان، 1996، ص19

2 - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، 2003، ص 47

3- خالد العمري، سلسلة البحوث الاجتماعية و الإنسانية، مجلد 7، ع:02، 1992، ص91

4- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، د ط، الدار الجامعية، 2004، ص 172

5- أحمد صقر عشور، السلوك الإنساني في المنظمات، د ط، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية ، 1980

و نخلص في الأخير إلى أنّ الرّضا الوظيفي مفهوم يشمل مظاهر جزئية كالرضا عن الراتب ، و الرضا عن السياسة التنظيمية ، و الرضا عن الإشراف و غيرها ، و كل هذه العناصر و المظاهر تكوّن فيما بينها الرضا العام عن العمل .
وإذا اتجهنا لتعريف الرضا الوظيفي إجرائيًا فنقول بأنه : متوسط مجموع اتجاهات المدرس ناحية الجوانب المختلفة للعمل في المؤسسة التربوية مجال الدراسة أي يمثل : الدرجة التي يحصل عليها المفحوصون في مقياس الرضا الوظيفي ، لدى المدرس في التعليم الابتدائي" و هذا ما تسعى هذه الدراسة لتحديد مستواه .

4) المؤسسة التربوية:

إن كلمة مؤسسة في علم الاجتماع تعني: "مجموعة الأحكام والقوانين الثابتة التي تحدد السلوك والعلاقات الاجتماعية في المجتمع، وقد استعمل (أوجست كونت) (1798-1857) اصطلاح المؤسسة في مجالات ونواحي كثيرة، فتكلم عن المؤسسة العائلية، الثقافية، التربوية، والاقتصادية، كما استعمل (هربيرت سبنسر) (1820-1930) هذا المصطلح ، إذ قال بأن المؤسسة يمكن أن تشتبه بالعضو أو الجهاز الذي ينجز وظائف مهمة للجمع".(1)

أما المؤسسة التربوية، فلها تعريفات مختلفة، فهي: عبارة عن مرفق عمومي ذو طابع تربوي يتكون من موظفي للتعليم و التأطير و الخدمات و هيئات استشارية و هياكل و تجهيزات و وسائل مالية و مادية تسخر كلها في خدمة التلاميذ كما تستعمل المؤسسة التربوية التعليم لاستقبال التلاميذ و تسخر للتكفل بالأنشطة التربوية و التعليمية طبقا للأهداف المحددة في التنظيم الجاري بها العمل حيث تلتزم المؤسسات بالسهر على أداء أنشطة التلاميذ التربوية طبقا للبرنامج السنوية التي تقررها وزارة التربية و تشتغل المؤسسات وفقا لمقتضيات التنظيم التربوي و

1 - دنكن ميتشل، الحسن إحسان محمد، معجم علم الاجتماع، ط:2، دار الطليعة بيروت، 1988، ص127.

متطلبات الأنشطة المبرمجة فيها بصفة قانونية 1؛ إذ تستعين إدارة المؤسسات في إطار التشاور و حسن التسيير بما هو منصوص عليه في التنظيم الجاري به العمل 2

ومن خلال هذه التعاريف نستطيع تعريف المؤسسة التربوية إجرائيا على أنها: تنظيم ينشأ من طرف الدولة، بقصد تحقيق النفع العام في مجال التربية والتعليم .

5-مدرس التعليم الابتدائي :

ويمكن أن يعرف المدرس بأنه المنظم لنشاط التعلم لدى المتعلم ،وعمله مستمر،حيث يراقب سير العلم و يقيم النتائج،ذلك التوازن الذي يحققه في مهامه هو الذي يعطي لعمله قيمة 3

بناء على ماسبق يمكن تحديد تعريف إجرائي لمدرس التعليم الابتدائي كالتالي
:مدرسو التعليم الابتدائي هم من أوكلت إليهم تربية وتعليم الأطفال في المرحلة التي يلتحق فيها الطفل بالمدرسة لأول مرة وتدوم 5 سنوات ,ابتداء من دخول الطفل المدرسة في 6سنوات وينتقل بعدها التلميذ إلى المرحلة المتوسطة .

1-نظام الجماعات التربوية، قرار 778 وزارة التربية الوطنية، ص18.

2-حافظ فرج أحمد،محمد صبري حافظ، إدارة المؤسسات التربوية، ، ط 1 ، 2003 عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة ،ص12

3- 12p.1979. éditeur pierre mardaga .lécole en question .Thorsten husen

خامساً: الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة منطلقاً هاماً في البحوث الاجتماعية ميدانية كانت أم نظرية، لأنها بمثابة الحجر الأساس الذي ترتكز عليه أي دراسة في بدايتها وأساس التحليل الذي تنتهي به الدراسة في خاتمة المطاف.

ولعل بؤادر دراسة موضوع الرضا الوظيفي بدأت بظهور حركة الإدارة العلمية وباهتمامها بالحوافز المادية للعمل، وبعدها بظهور حركة العلاقات الإنسانية كرد فعل على الأولى، والتي اهتمت بالحوافز المعنوية.

أما عن الدراسات المتعلقة بضغط العمل، فهي ما زالت في مهدها، وأغلبها دراسة غربية، والقليل من الدراسات العربية نفسية تربوية بحثية، تركز على مصادر الإجهاد، والاحترق النفسي، وارتباطها بالأمراض السيكوسوماتية، اعتماداً على مقياس واختبارات نفسية.

وسنقوم فيما يلي بعرض مبسط للدراسات الأكثر خدمة ومثابرة إلى حد ما لموضوعنا هذا:

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة (العمري، 1992) بعنوان: "بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية."

استهدفت هذه الدراسة اختبار نموذج سببي لدراسة تأثير كل من بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية. تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية من العاملين السعوديين بالبنوك السعودية بمدينة الرياض لعام 1422هـ. وقد بلغ العائد من الاستبانات 611 استبانة تشكل عينة الدراسة. استخدم

أسلوب تحليل المسار لاختبار النموذج السببي المقترح. وقد كشفت النتائج عن مجموعة من العلاقات السببية المعنوية في النموذج. حيث اتضح أن متغير الرضا الوظيفي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الأداء الوظيفي. كما تبين أن متغير الولاء التنظيمي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور وغموض الرضا الوظيفي. أما متغير ضغوط العمل فتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الولاء التنظيمي. كما اتضح بان مغير الأداء الوظيفي يتحدد بكل من الولاء التنظيمي و متغير ضغوط العمل والعمر والخدمة. وأخيرا كشفت النتائج أن متغير الفعالية التنظيمية كمتغير نهائي في النموذج يتحدد بكل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وضغوط العمل و متغير الأداء الوظيفي

-2- دراسة (العبد القادر، 1996)⁽¹⁾ بعنوان: "اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية :دراسة ميدانية"

وهدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في العديد من المنشآت بالمملكة العربية السعودية وذلك باستخدام عينة تبلغ مائة وثمانية وأربعين فرداً، أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وغموض الدور، وإلى وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وكل من صراع الدور وغموض الدور. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين صراع الدور وكل من الدخل الشهري ومدة الخدمة في المنشأة الحالية، وإلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين غموض الدور والدخل الشهري لعينة الدراسة. وكذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق معنوية ذات

¹⁻ العبد القادر، عبد الله، (1996). اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات

الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية : دراسة تحليلية ، المجلة

العربية للعلوم الإدارية ، المجلد الثالث ، العدد الثاني ، 1996 ، ص ص 317-338

دلالة إحصائية في متوسطات صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي بين أربع فئات وظيفية من مهنيي الحاسوب وهي: 1- مبرمجو التطبيقات 2- محللو النظم 3- مستشارو الدعم الفني بإدارة الحاسوب.

3- دراسة (السلوم، 2002) بعنوان: "عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها

بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل الرئيسية لضغوط العمل التنظيمية التي تتعرض لها المشرفات الإداريات العاملات في مكاتب الإشراف التربوي، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفات الإداريات العاملات في مكاتب الإشراف التربوي في كل من مدن: الرياض وجدة والدمام كما يراها أفراد الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن كمية العمل الذي تقوم به المشرفة الإدارية تعد من عوامل ضغوط العمل التنظيمية التي تتعرض لها المشرفات الإداريات، كما يعد غموض الدور الذي تتعرض له المشرفة الإدارية أحد عوامل ضغوط العمل التنظيمية، كما يعتبر التطور والنمو المهني في مجال الإشراف التربوي أحد عوامل ضغوط العمل التنظيمية.

4- دراسة سامح محمد محافظة:

أجريت سنة 1996 وكانت تهدف إلى معرفة أسباب الإجهاد لدى الأساتذة الأردنيين في محافظات الجنوب (الكر، والطفيلة، ومعان، والعقبة) ومقارنة أسباب الإجهاد (الضغوط) لدى الأساتذة الأردنيين من غير الأردنيين وكان الأسلوب المستخدم في هذه الدراسة هو أسلوب الدراسة المسحية في جمع المعلومات والذي يشمل الزيارات الميدانية والمناقشات المطولة مع عينة من مجتمع الدراسة، كما اعتمدت على استبيان مفتوح وزع على 138 أستاذ يدرسون في برامج دبلوم التربية وبرامج تأهيل الأساتذة في كلية العلوم التربوية بجامعة مؤتة، وكشفت نتائج الدراسة أن أسباب الإجهاد (الضغوط) لدى الأساتذة الأردنية تعود إلى المجالات التالي:

- * مجال الإدارة المدرسية والإدارة التربوية المختلفة.
- * مجال الحوافز المادية والمعنوية.
- * مجال علاقة الأستاذ بالطالب وبالمجتمع.

* مجال الوقت.

* مجال التجديد والتغيير والمناهج والأنظمة والتعليمات.

إضافة إلى ما سبق كشفت نتائج الدراسة أن الأسباب التي يركز عليها الأساتذة الأردنيون تتشابه إلى حد كبير مع الأسباب التي ذكرها غير الأردنيين ومنها: مجال العلاقات مع الطلبة والمجتمع، ومجال الإدارة المدرسية، ومجال الوقت، أما المجالات التي لم يركز عليها الأساتذة الأردنيين وشدد عليها الأساتذة غير الأردنيين كأسباب مؤدية إلى الضغط، فهي مجال علاقات الأساتذة مع زملائهم، ومجال الحوافز المعنوية.

5- دراسة هبة إبراهيم ، وعويد المشعان (2004) : بعنوان: "الرضا الوظيفي وعلاقته بالنوع" ، هدفت إلى التعرف على الفروق المعنوية بين المعلمين والمعلمات المصريين والكويتيين في ضغوط العمل ، ووجهة الضبط، والرضا الوظيفي، والفروق المعنوية بين الجنسين في متغيرات موضع الدراسة ، وتكونت عينة الدراسة من (408) معلم ،منهم (253) معلماً مصرياً، و (155) معلماً كويتياً، وبينت نتائج الدراسة أنه توجد فروق معنوية بين المعلمين المصريين والكويتيين في ضغوط العمل ، لصالح المعلمين الكويتيين ، كما بينت نتائج الدراسة أنه توجد فروق معنوية بين الجنسين في ضغوط العمل ، لصالح الإناث .
ثانياً الدراسات الأجنبية: (1)

1- دراسة دي فرانك وستروب (Stroup CA, 1989DeFrank)

RS) عنوان: "الضغط النفسي وعلاقته بصحة المعلم، هدفت إلى تقييم العلاقة المتبادلة بين كل من العوامل الشخصية وضغط العمل والرضا الوظيفي والأعراض المرضية. وقد تكونت عينة الدراسة من 245 معلمة من المدارس الابتدائية في جنوب تكساس. وقد كان الاستطلاع هو الأداة المستخدمة في الدراسة. ومن ضمن التساؤلات التي تضمنها الاستطلاع هو أن العوامل الديموغرافية والخلفية التدريسية لا تؤثر على الضغط

(1) DeFrank RS, Stroup CA... (1989): Teacher stress and helath; examination of a model.

والرضا أو المخاوف الصحية. وقد بينت نتائج الدراسة أن ضغط العمل وعلى الرغم من أنه كان المؤشر الأقوى على الرضا الوظيفي، لكنه لم يكن ذو علاقة مباشرة بالمشكلات الصحية، وهذه النتيجة لم تكن متوقعة. كما أظهرت النتائج أن المعلمات قد أشرن في إجابتهن إلى مصادر إضافية للضغط، وكانت الكثير منها بيئية أو سياسية.

-2- دراسة (فريدريك تايلور عام 1911م) ركز على أهمية الحوافز المادية حيث افترض ان الموظفين كسالى ولا يمكن تحفيزهم الا من خلال الرواتب والحوافز المالية فقط. ولقد اقترح تايلور على انقسام العمل والوظيفة لاجزاء صغيرة ومن ثم دمج هذه الاجزاء ثانية بشكل فعال وقد اطلق على هذه العملية اسم 'دراسة الحركة والوقت' الا ان هذه النظرية انتقدت بسبب تركيزها على طريقة واحدة كطريقة مثلى للتحفيز

-3- دراسة (هوثورن)⁽¹⁾ على النقيض مما سبق، نجد أن مدرسة العلاقات الإنسانية أولت النواحي الانسانية للعامل اهتماماً كبيراً، فقد جاءت تجارب هوثورن في الفترة الواقعة بين عام (1927م-1932م) لتؤكد أن العوامل المادية لم تكن الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل، بل إن هناك عوامل متعددة كان لها كبير الأثر في تحقيق الرضا.

-4- دراسة ساندرز وواتكتر:

تهدف دراسة وواتكنز إلى بيان علاقة "ضغوط الحياة وأسلوب حياة المعلم" بضغط مهنة التدريس ، حيث طبقت على 1400 معلم بالمرحلتين الابتدائية والإعدادية بولاية لينويا الأمريكية بمقياس clark للضغط المهني واستبيان everly لأسلوب حياة المعلم وقد أوضحت أن المعلم الذي يعاني من ضغوط في حياته العامة هو أكثر

⁽¹⁾ - الشيخ خليل، جواد محمد، و شرير، عزيزة عبد الله، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين، مجلة الجامعة الجزائرية، المجلد السادس عشر، 2008 م الدراسات الإنسانية العدد الأول ، ص :152

أحساساً بضغط المهنة وأن ضغوط المهنة ترجع لمصادر أهمها العائد الاقتصادي للمهنة وعلاقة المعلم بطلابه وتلاميذه .

5- دراسة سكوب ريتشارد ولونسكى ادوارد :

وقد هدفت إلى الإجابة على التساؤل : هل الراتب عامل ضغط أم دفع للمعلم ؟ حيث أجريت الدراسة على 24 من قيادات التعليم و165 معلم من مقاطعة نيوها مبشير الأمريكية ، وذلك من خلال كفاءة العمل كمًا وكيفًا ، ورضا المعلم عن البيئة المدرسية بكل محتوياتها من طلاب وزملاء وإدارة العمل اليومي واتجاهات المعلم نحو التدريس وضغوط العمل ، وقد تم ذلك من خلال المقابلات مع أفراد العينة ، وكذلك الإجابة على استبيان اتجاهات المعلم نحو : الطلاب، البيئة المدرسية، التعليم وقد أوضحت النتائج أن من أهم أسباب النمو المهني للمعلم واتجاهاته الموجبة نحو مهنة التعليم هو الراتب الكافي وأيضًا الاتجاهات الايجابية والمساندة من المجتمع المحيط بالمدرسة.

6- دراسة هيبس وهابلين :⁽¹⁾ دراسة ضغوط مهنة التدريس وعلاقتها

بمركز الضبط ومستوى الإنجازات المتوقعة من المعلم ، حيث طبق- على عينة مكونة من 219 معلم ومعلمة بالمرحلة الثانوية و85 مشرفًا تربويًا- مقياس الضغوط المهنية ومقياس روتر لمركز الضبط ومقياس مستوى الإنجاز، فأوضحت النتائج المطلوبة وجود علاقة ارتباطية سالبة بين درجات المعلم والضغوط المهنية ومستوى إنجازاته ، وبين ذوي مركز الضبط الداخلي

7- دراسة عزت عبد الحميد :

وهدفت إلى بحث العلاقة الاجتماعية السائدة التي يلقاها المعلم ، وضغوط مهنة التدريس برضائه عن عمله حيث أجريت الدراسة على عينة من 187 معلم ومعلمة بالمرحلة الابتدائية منهم 97 ذكور و90 إناث ، وطبق عليهم استبيان ضغوط العمل

¹ -Heba Ibrahim , Owaied Al Mashaan (2004) : " Job Stress.. and ite Relation With Type A , Iocus of Control " , Arabic Studies in Psychology , Vol .3 , n.2, Apr , pp5-32.

لهامل وبراكين ومقياس المساندة الاجتماعية والرضا عن العمل للستر. وأوضحت نتائج الدراسة : أن المعلمين أكثر ضغوطاً من المعلمات في بعد استغلال المهارات ، ولم توجد فروق بين الجنسين في الدرجة الكلية لضغط العمل، كما وجد ارتباط سالب بين ضغوط العمل ورضا المعلم .

عن عمله لدى الجنسين ، والمعلمات كن أكثر رضا عن العمل من المعلمين ، وسنوات الخبرة أيضاً ترتبط إيجابياً برضا المعلم عن عمله أما المساندة الاجتماعية فلا تخفف من ضغط العمل إلا في بُعْدَي : المساندة المالية ومساندة أسرة المعلم له.

-8- دراسة سنجر Singer:

تمت هذه الدراسة سنة 1986 بهدف التعرف على أثر متغيرات الجنس والعمر والخبرة في التدريس على مستويات الاحتراق النفسي، وتفسير العلاقة بين السلوك القيادي للمدير والإجهاد(الضغوط) لدى الأساتذة.

ولقد دلت النتائج على وجود علاقة بين الاجهاد(الضغوط) وبين الأساليب القيادية المستخدمة من طرف المديرين، حيث أن الأساتذة الذين ينتمون إلى معاهد مديروها لديهم سلوك مرتفع في الاعتبار والمبادئ، يعانون من الإحباط والعزلة بدرجة عالية، كما بينت هذه الدراسة وجود ارتباط بين الخبرة ومستويات الإجهاد، فكانوا الأساتذة الأكثر حماساً هم الأقل خبرة، يليهم الأستاذ بخبرة (1-6) سنوات ثم الأستاذ بخبرة (7-12) سنة وهم أقل الفئات حماساً.

ولم تظهر هناك علاقة بين متغيرات السن والجنس ومستويات الإجهاد(1)

1- الهاشمي لوكيا وآخرون، الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم العالي، عن مشروع البحث، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة منتوري، قسنطينة 99-2000، ص ص 5-6

ثالثاً: تعقيب والتعليق على الدراسات السابقة

من العرض السابق للدراسات السابقة في المجال يتضح أن مصادر ضغوط العمل تتفاوت باختلاف الدول والمهن والمؤسسات التي ينتمي إليها الأفراد، ونجد تركيز جل الدراسات التي اهتمت بتناول تلك الموضوعات اتجهت إلى الربط بين تأثير المتغيرات التي تتعلق بالشخصية وعلاقتها بمستوى ضغوط العمل للمجتمعات التي تم بحثها من حيث العمر والجنس والخبرة ... إلخ. إلا أن القليل من تلك الدراسات سلطت الضوء على ظروف العمل البيئية في مكان العمل ودورها في المساهمة في إيجاد ضغوط العمل للعاملين أو مضاعفتها.

أما فيما يتعلق بأدوات قياس مستويات ضغوط العمل والرضا الوظيفي ، فيظهر أن معظم الدراسات اعتمدت على أسلوب الاستبانة بوصفها أداة للتعرف إلى ضغوط العمل ومستواها، في حين يقل توجه الدراسات السابقة التي اعتمدت على المقابلة أو الملاحظة بوصفها أداة بحث رئيسة، أو التكاملية بينها .

وأيضاً من الاستعراض السابق للدراسات التي أجريت حول الموضوع يتضح لنا -في حدود علم الباحث- أنه لا توجد هناك دراسة سابقة عربية تتعلق بالضغوط والرضا الوظيفي من منطلق اشتراكهما في أغلب مصادرهما ومسبباتهما : (متطلبات الأجر، متطلبات الترقية ، محتوى العمل ، نمط الإشراف ، ظروف العمل لمادية ، متطلبات الدور ، جماعة العمل ، أحداث الحياة المختلفة)، كما اتجهت إليه هذه الدراسة التي تنطلق من فكرة أن الرضا الوظيفي ككل يرتبط بتوفر تلك العناصر كعوامل لحصوله ، فماذا لو أصبحت تلك العوامل كمصادر لضغوط مؤثرة عليه ؟ .

مما يظهر أهمية الدراسة الراهنة وقيمتها العلمية في ريادتها بالكشف عن مستوى العوامل المشتركة المؤدية إلى الضغوط والرضا المهنيين -انخفاضا أو ارتفاعا بينهما لدى مجتمع الدراسة ومن ثم البحث عن سبل واستراتيجيات للحد من مسببات الضغوط للرفع من مستوى الرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسات التربوية، فذلك يزيد من القيمة العلمية للدراسة الراهنة التي تفتح أفقاً واسعاً بموضوع وأسلوب غير معهودين من ذي قبل لمعالجة هذا واقعياً في دراسات مستقبلية .

أما ما تتميز به هذه الدراسة الراهنة عن غيرها من الدراسات هو اشتمالها على متغيرات وأبعاد لم تتناولها تلك الدراسات فأغلب الدراسات في هذا المجال منها ما وجه اهتمامه إلى الرضا الوظيفي والقسم الآخر اتجه نحو ضغوط العمل، والواقع أن المنطق يحتم التداخل لتشخيص ضغوط العمل والكشف عن مشكلاته وعلاجها للرفع من مستويات الرضا، حيث تُشكل مشاعر العاملين واتجاهاتهم وتحدد مستويات رضاهم الوظيفي بناء على تلك العوامل.

ولكن الذي نستنتجه تبعاً أنه من الصعب وضع حد فاصل نهائي بين ضغوط العمل وتحقيق الرضا الوظيفي، لأن تجنب أسباب ضغوط العمل يقود بشكل غير مباشر إلى الرضا الوظيفي لتوفر محيط بيئة العمل الصالحة بشكل عام، حيث تعتمد إزالة ضغوط العمل من وجهة نظرنا على الفهم الشامل والعميق لعوامل وثيقة الصلة بالرضا الوظيفي، ومن هنا ورد التداخل بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل، ويندر أن يوجد من يتمتعون بالرضا الوظيفي في بيئات ذات ضغوط حادة، ولكن في الوقت نفسه لا تغني دراسة أحدهما عن الآخر ولا تفي بالغرض، وهذه هي الفرضية العامة للدراسة التي نحن بصدد التأكد منها (توجد علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس في المؤسسة التربوية الجزائرية مجال الدراسة ببلدية العوينات لولاية تبسة؟).

أولاً : طبيعة ضغوط العمل .

- في الحقيقة لا نستطيع التحدث عن الضغوط إلا من خلال تحديدنا لها كمصادر مثيرات يدركها الفرد على أنها تهديدات له ، و كلما ركزنا على الضغوط في حقيقتها و طبيعتها إلا و نجد سلسلة من المصطلحات الشبيهة بها و يجب علينا تحديدها، فهي مرتبطة أو متداخلة معها، من ذلك نجد : القلق ، التوتر، الاكتئاب ، الإجهاد ، الاحتراق النفسي .

- **فالقلق** : " مجموعة أعراض متداخلة نتيجة الخوف و التوتر من توقع خطر قادم غالباً مصدره غير معلوم ، و حقيقته غير مدركة ، و من ثم قد يكون الخطر علامة على الضغوط " (1)

و عليه فالضغوط تكون أثراً من آثار مجموعة من الظروف أو الأحداث أما القلق اثر من آثار خصائص سمات أو شخصيّة للفرد، لذلك فإن الطبّ و الأدوية تعالج القلق و لا تعالج الضغوط .

- و بالنسبة **للتوتر** : الذي هو " ظاهرة تصاحب كل نشاط أو فعل عصبي أو فيزيقي عند الكائن الحي ، و يعرف عموماً بأنه حالة يكون فيها الجسم مهدداً باختلال التوازن نتيجة عوامل مختلفة : اجتماعية ، نفسية ، مادية " (2) .

و بالتالي فكل عامل قادر على الإخلال بهذا التوازن مثل الانفعالات ، و الأمراض ، و التي ينجر عنها التوتر، و عليه فالتوتر ظاهرة ناتجة عن الضغوط بمختلف مصادرها ...

- أما **الاكتئاب** : فيعرفه فرويد بأنه : " حالة انفعالية وجدانية تتميز بالحسرة و الخوف و الحزن و خيبة الأمل و هي تجمع بين الجوانب النفسيّة و النفسجسميّة " (3) .

و بهذا فالالاكتئاب هو رد فعل النفس إزاء حالة الشدة أو الحرمان ناجمين عن حادث مفاجئ كخسارة أو مصيبة أو خيبة أمل و هذا كله يخلق مزاجاً يسمى " الكآبة " : و عليه فالالاكتئاب مزاج ناتج لوجود ضغوط معكرة لصفو و اتزان الفرد .

1- عبد الحكم أحمد الخزامي، آفة العصر ضغوط العمل و الحياة ، د ط، مكتبة ابن سينا. دس. ص 16

2- المرجع نفسه، ص 16

3- جان بنجمان ستورا، المرجع السابق، ص 12

الفصل الثاني ماهية ضغوط العمل

- في حين الإجهاد كما يراه سيلبي : " هو في أساسه استجابة لعامل أو قوة طبيعية أو نفسية يتلقاها فرد ما في زمكانية معينة ، فتجلب له مخاطر جسدية تبعاً لحالة بنيته النفسية و السياق الجسدي و الاجتماعي الواقع " (1)

و عليه فالإجهاد هو محصلة فعل خارجي و رد فعلي فردي تبعاً لبنية الوظيفة النفسية للأفراد ينجر عنه الإنهاك و التعب...

بينما الاحتراق النفسي : فهو نتيجة الفشل في التكيف مع الضغوط، و قد يبدو واضحاً في انحسار الحماس و القابلية لسرعة الغضب و الانفعال و الشعور بالاعترا ب ، و أيضاً قد يصل إلى العنف مع النفس أو مع الآخرين (2).

و إذا أردنا أن نوظف المصطلحات السابقة ، فإنه يمكن القول بأن الفرد يعاني من الضغوط إذا تعرض لمثير للضغوط ، و هنا لا بد أن تصدر عنه استجابة ما للضغوط، التي قد يكون الاكتئاب ، و التوتر و القلق و الإجهاد جزءاً من هذه الاستجابة ، و إذا لم يستطع الفرد معالجة الضغوط بطريقة أو بأخرى فإنه قد يدخل مرحلة الاحتراق النفسي .

- هذا عن المصطلحات المتداخلة مع " الضغوط " ، و إذا عدنا إلى طبيعة ضغوط العمل ، و التي من خلالها نستطيع فهم حقيقة مصادرها و التي سنبينها فيما بعد ، فإننا يمكن تصنيفها من خلال مفاهيم الباحثين على النحو التالي (3) :

أ - الطبيعة الذاتية للضغوط : فهنا أصحاب هذا الاتجاه يتعاملون مع الضغوط باعتبارها ردود الأفعال البدنية و النفسية و السلوكية التي تصدر عن الفرد نتيجة لتعرضه لمثيرات معينة ، و من أصحاب هذا الاتجاه (سيلبي) الذي أرجع طبيعة الضغوط إلى الاستجابة غير المحددة للمتطلبات المفروضة على الفرد ، و أيضاً الباحث (ليثانس) الذي اعتبرها استجابة

1- عبد الحكم أحمد الخزامي ، مرجع سابق، ص 16 ،

2- عبد الحكم أحمد الخزامي ، مرجع سابق، ص ص 16 ، 17،

3- عبد الغفار حنفي و آخرون ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، ط: 1 مكتبة و طبعة الإشعاع الفنية مصر ، 2002،

، ص ص 181 ، 182 ،

الجسم لمجموعة من المواقف و المتغيرات البيئية و التي يترتب عليها العديد من الانحرافات و الآثار السلوكية و النفسية للعاملين في المؤسسة .

ب - **الطبيعة البيئية للضغوط** : يتعامل هذا الاتجاه مع الضغوط باعتبارها مجموعة العناصر و المثيرات و القوى البيئية التي تؤثر على الفرد ، و من أصحاب هذا الرأي (مانس) الذي جعل الضغوط قوة خارجية تؤثر على النظام سواء كان فردا أو منظمة و تؤدي إلى حدوث تغيرات داخلية في صورة إجهاد ، و أيضا ما ذهب إليه العالم "مارشال" الذي عدّها مجموعة من العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل ، عبء العمل الزائد) و التي لها علاقة بأداء عمل معين .

ج- **الطبيعة المتكاملة للضغوط (ذاتية و بيئية)** : و نجد أن هذا الاتجاه يعتبرها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة بالفرد ، و يمثل هذا الرأي الكثير من الباحثين من بينهم " مارجوس " حيث عدّها حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل و خصائص العامل ، و يترتب عليها خلافا في الاتزان الفسيولوجي و السيكلوجي لذلك الفرد .

كما قدم كل من (بيير و نيومان) بعد مراجعة واسعة للكتابات في الموضوع . هذا المفهوم لطبيعة ضغوط العمل المتكامل بقولهما : " إنّ ضغوط العمل عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين فتحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد و تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد"¹

و مما سبق نستنتج أن مفهوم و طبيعة ضغوط العمل تركز على الأبعاد التالية :

- إنّ الضغوط التي يشعر بها الفرد قد تكون ناتجة عن مواقف سلبية (وجود معوقات أو مطالب) و قد تكون ناتجة عن مواقف إيجابية (وجود فرص معينة) .

- الضغوط في حدّ ذاتها ليست حالة سيئة، و بينما تناقش اعتياديا في سياق سلبي لكن هناك إيجابيات للضغوط فهي المجدّدة للطاقة الإنسانية ، حينما تكون تتضمن احتمال الربح.

- ترتبط الضغوط اعتياديا بالمحددات و المتطلبات. الأولى تمنع من القيام بما هو مرغوب به ، و الثانية تشير إلى خسارة شيء مرغوب به .

- إنّ تفاعل العوامل الذاتية الشخصية للعامل مع العوامل التنظيمية و البيئية الخارجية تحدّد طبيعة إدراك الضغوط كفرص أو قيود و كذلك مقدار هذه الضغوط .

- إنّ اختلاف إدراك العاملين لمصادر ضغوط العمل يتبعه اختلافات فردية في ردود فعلهم تجاه أعمالهم بالرضا أو عدمه.

¹ - عبد الغفار حنفي و آخرون , المرجع السابق، ص182

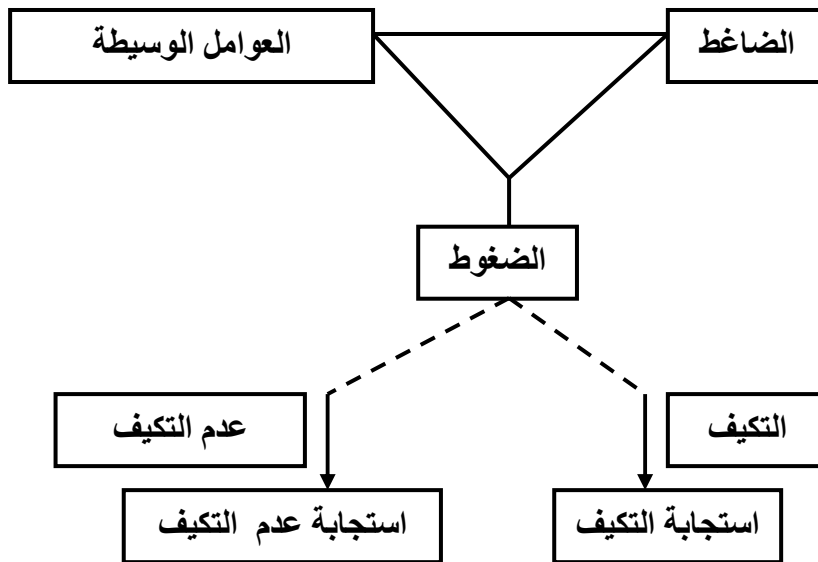
ثانياً: المقاربة النظرية لضغوط العمل.

تعددت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط، و حاولت تفسير كنهها و من أهم تلك

النظريات ما يلي (1) :

1- نظرية " هانز سيللي " :

تنطلق نظرية هانز سيللي- الذي كان تفسيره للضغط فيزيولوجيا بحثا بحكم تخصصه كطبيب- من مسلمة مفادها : أنّ الضغط متغير تابع ، و ليس مستقلا و عدّه استجابة لعامل ضاغط (stressor) . و من خلال ذلك يمكن معرفة وضع الشخص و تمييزه على أساس نوعية استجابته للبيئة الضاغطة . فالشخص هنا يستجيب لبيئة الضغط بنمط معين من الاستجابة ، يمكن الاستدلال من خلالها على أنّ الشخص وقع تحت تأثير عامل بيئي مزعج ، و هنا اعتبر(سيللي) أنّ أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالمية مشتركة بين جميع البشر و هدفها هو المحافظة على الحياة الطبيعية المتوازنة . و اتجه (سيللي) إلى تحديد آليات التكيف العام من خلال ثلاث مراحل دافعية ضدّ الضغط . - و سيكون شرحها في عنصر لاحق- و هي: الفرع ثم المقاومة، و الإجهاد . و يمكن تلخيص محتوى هذه النظرية في الشكل التالي : (2)

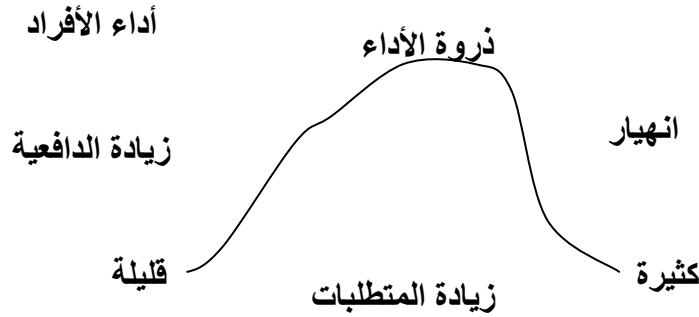


الشكل رقم 1-2 : تخطيط عام لنظرية سيللي

1 فاروق السيد عثمان، القلق و إدارة الضغوط النفسية، ط1، القاهرة: دار الفكر العربي سنة 2001 ص: 99
2 فاروق السيد عثمان، المرجع نفسه ص: 99 .

(2)- نظرية "هب":

في هذه النظرية درس "هب" العلاقة بين الأداء الخاص بالمدير ، و المتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوطات العمل ، فوجد أن الأداء يتأثر بمقدار متطلبات الأفراد (قلة و كثرة) حيث أكد (هب) أن العمل ذو المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل ، و أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعا من الحوافز و المنشطات " و لكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد في الاستجابة لها ، و التوافق معها ، فإنها تؤدي إلى مستوى عال من القلق ، و بالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز، و تقل قدرته على الأداء بوجه عام ، و قد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات و الزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب و فقدان الرغبة في الأداء ككل ، و بالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي ، و ما يتبعه من أعراض كالانطواء و الإثارة لأتفه الأسباب ، و عدم القدرة على الأداء⁽¹⁾ و هذا ما يظهر الشكل التالي :



الشكل رقم 2-2 " نموذج هب في الضغوط"

(3) نظرية "موراي":

في هذه النظرية ربط العالم موراي بين مفهومي الحاجة و الضغط، على اعتبار أنهما مفهومان أساسيان ، فالأول يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، أما الثاني الذي هو الضغط فيمثل المحددات المؤثرة و الجوهرية للسلوك في البيئة، و بهذا يعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص ، تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين ، و في هذا الشأن نجده يميّز بين نوعين من الضغوط فالنوع الأول أسماه : ضغط بيتا (beta stress)

"و يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية و الأشخاص كما يدركها الفرد ، أما النوع الثاني فأسماه : ضغط ألفا (alpha stress) و يشير إلى خصائص الموضوعات و دلالتها كما هي"².

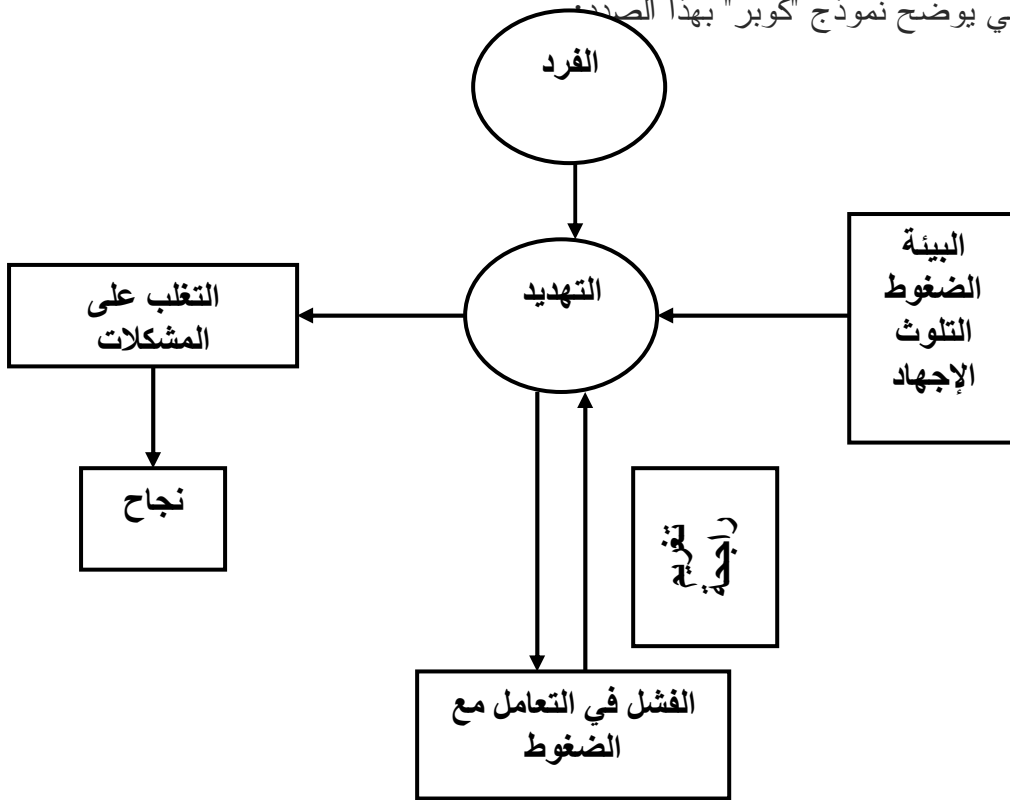
¹ فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص:100

-2- المرجع نفسه ، ص:103

و حتى نستطيع التمييز بين الضغطين فقد أوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول و يؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها ، و اطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة ، و اذا حدث التفاعل بين الحافز و الموقف، و الحاجة النشطة فسيظهر ضغط الفا حسب تعبير (موراي)

(4) نظرية " كوبر":

مؤدى هذه النظرية: أنّ "كوبر" أراد أن يوضح تأثيرات الضغوط على الفرد و أسباب ذلك ، فأرجع مصدر الضغوط إلى بيئة الفرد بما تلقيه من تهديد على حاجته، و بما تشكله من خطر على أهدافه في الحياة، و هنا الشخص يشعر بحالة الضغط ، فيحاول استخدام بعضالاستراتيجيات للتوافق مع الموقف ، و إذا لم ينجح في التغلب على المشكلات، و استمرت الضغوط لفترات طويلة ، فان هذه الضغوط ستؤدي إلى توليد بعض الأمراض (قلبية و عقلية). كما ستؤدي إلى زيادة القلق و الاكتئاب، و انخفاض تقدير الذات (1)، و الشكل التالي يوضح نموذج "كوبر" بهذا الصدد



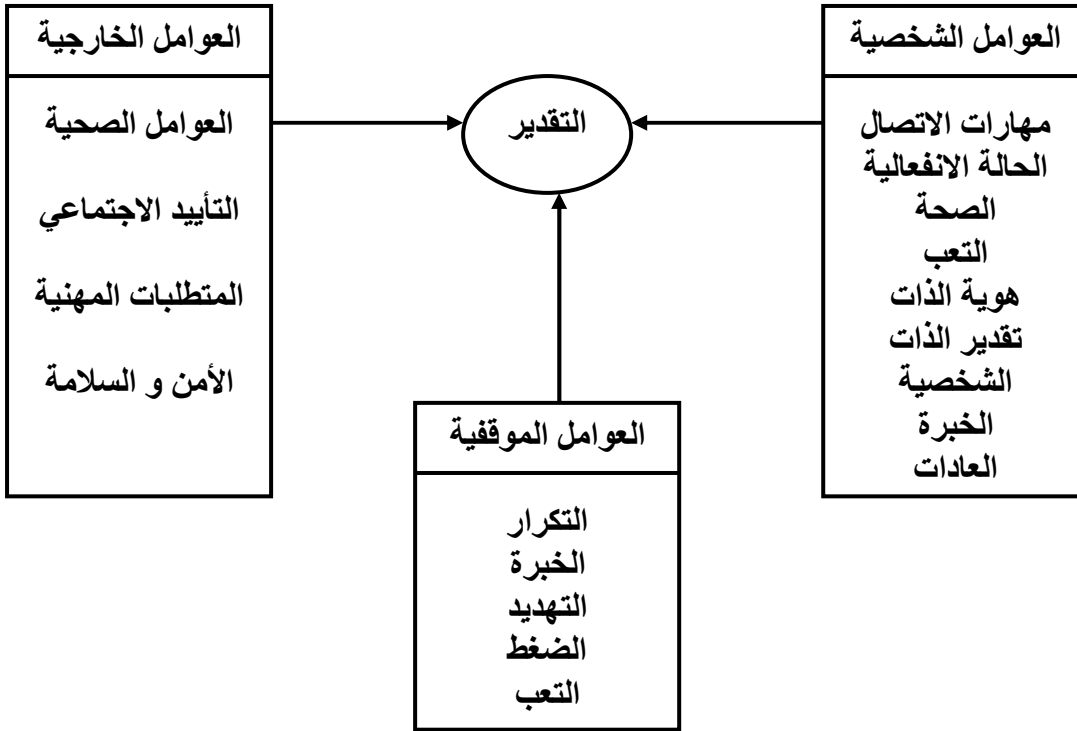
الشكل رقم 2-3 " نموذج كوبر"

(5) نظرية " لازاروس " (1970) (Lazarus)

تعرف نظريته بـ: "نظرية التقدير المعرفي". وقد نشأت نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك و العلاج الحسي الإدراكي ، و التقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد ، حيث إنّ تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ، و لكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد و خبراته الشخصية مع الضغوط و بذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف . و يعتمد تقييم الفرد للموقف على عدّة عوامل منها : العوامل الشخصية ، و العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية ، و العوامل المتصلة بالموقف نفسه ، و تعرف نظرية التقدير المعرفي " الضغوط" بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد و إدراكه في مرحلتين هما 1:

المرحلة الأولى: و هي الخاصة بتحديد و معرفة أنّ بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

المرحلة الثانية: و هي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف و يمكن رصد هذه النظرية في الشكل التالي : (2)



الشكل رقم: 2-4 نظرية لازاروس

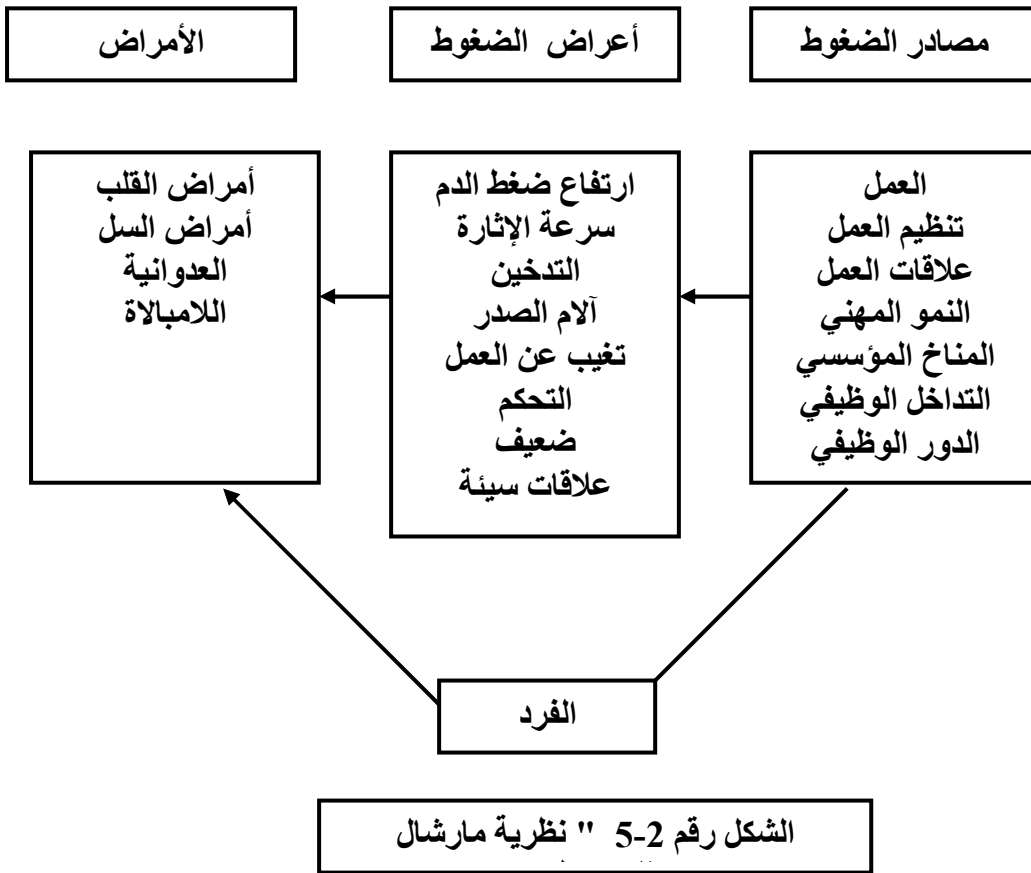
1- فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص: 101

2- المرجع نفسه ص: 102

- يتضح من الشكل أن ما يعتبر ضاغطا بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، و يتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد و خبراته الذاتية و مهارته في تحمل الضغوط و حالته الصحية، كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد و كمّه و الحاجة التي تهدد الفرد ، و أخيرا عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي و متطلبات الوظيفة .

(6) نظرية مارشال (1):

و في هذه النظرية يحدد مارشال العوامل المسببة للضغوط في العمل، و الأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل ، و هي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض القلب ، و أعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية و تكرار الحوادث و يمكن رصد (نموذج) نظرية مارشال في الشكل التالي :



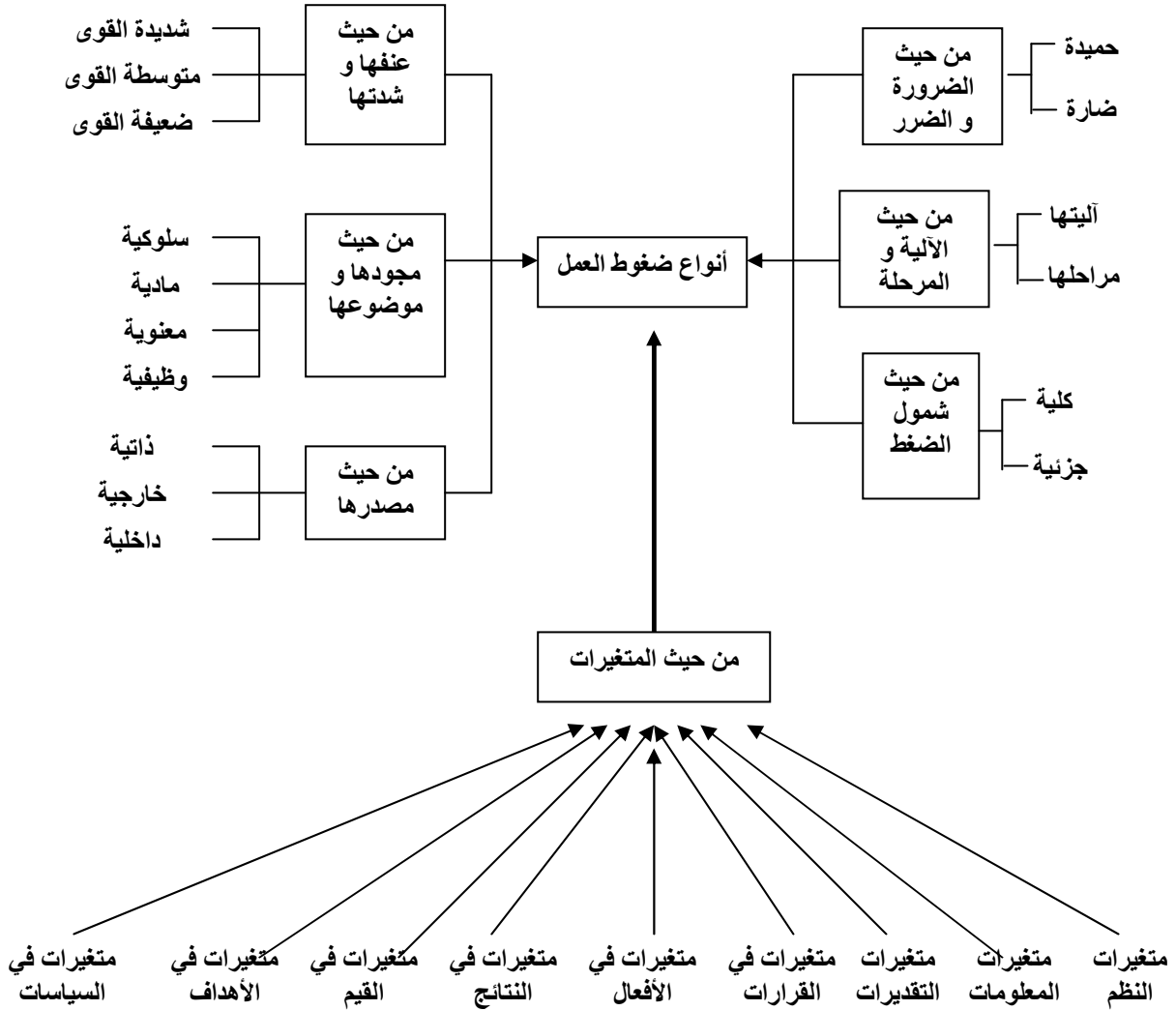
1 - فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص:101

الفصل الثاني _____ ماهية ضغوط العمل

ومجمل ما نقوله أن هذه النظريات وإن اختلفت في دراستها للضغوط طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أساس أطر فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية ، كما اختلفت عن تفسير الضغوط في كل من نظرية (سيبيلجر، ومواري) فقد اتخذ " سيللي " من استجابة الجسم الفيسيولوجية أساسا على أن الشخص يقع تحت تأثير موقف ضاغط ، أما " مواري " فالضغط عنده خاصية أو صفة لموضوع بيئي ، ومن هنا كان منطقيا أن تختلف هذه النظريات فيما بينها أيضا في مسلمات الإطار النظري لكل منها ، وبتكامليتها تتضح الرؤية أكثر ، والجانب الإمريقي سيكشف عن مصداقيتها أكثر .

ثالثاً: أنواع ضغوط العمل: (1)

- إن ضغوط العمل متعددة الأنواع، مختلفة الأشكال. و لكل نوع منها خصائص و مواصفات، و لكل منها طرق للتعامل معها. و لهذا فتشخيصها يتم وفقاً لعدة أسس رئيسية مختلفة باختلاف الزوايا التي ينظر إليها كما يظهره الشكل التالي: (2)



الشكل رقم 2-6 "أسس ضغوط العمل"

1 - محسن أحمد الخضيرى ، الضغوط الإدارية ، د ط ، مطبعة الأطلس القاهرة ، 1991 ، ص 70

2 المرجع نفسه ، ص 70

(1) من حيث الضرورة و الضرر:

- إن ضغط العمل له طبيعة خاصة، فهو ضغط ممتد الجوانب ، ذو تأثير مختلف و ليس كله ضار، بل قد يكون بعضه ضروري و مطلوب ، و من ثم يمكن لنا تقسيم ضغوط العمل وفقا لهذا الأساس إلى نوعين هما :

(أ) ضغط عمل " ضروري و حميد":

و هو ضغط لازم تتطلبه طبيعة العمل، فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه القائد على العاملين معه للاحتفاظ بحيويتهم ، و دافعيتهم و قهر أي تكاسل أو تخاذل منهم و هذا لا بد أن يكون هذا الضغط في حدود ما يتطلبه العمل فعلا، وإلا أصبح ضارا مؤذيا، مرهقا للعاملين.

(ب) ضغط عمل غير حميد (ضار):

و يشمل باقي أنواع الضغوط التي تؤثر على سلوك العاملين بشكل سيئ و ضار، تولد معه مجموعة من الأضرار و الأعراض كفقدان الرغبة في العمل و العزوف عنه و تنامي الإحساس بالإحباط و الاكتئاب و القلق و عدم التوافق ...

(2) من حيث المرحلة التي بلغها الضغط:

إن ضغط العمل يمر بمراحل متعاقبة و متتالية ، حتى يكتمل ، و يفرز أثره ، و يرى محسن أحمد الخضيرى في هذا الشأن أن للضغط دورة حياة تمرّ بخمس مراحل :

بدءا بمرحلة نشوء الضغط والتي تبدأ معها ظهور أولى بوادر وأعراض هذا الضغط في شكل غير مباشر يبدو للعامل أنه غير مهم لتأتي بعدها مرحلة نمو الضغط فتحكم سيطرتها على العامل وتسيطر على أفكاره و عواطفه وباستمرار الضغط في النمو والاكتمال يصل إلى مرحلة النضج أين يكون الضغط أكبر من مقاومة العامل وهنا ما على العامل إلا الاستجابة.

ليتجه بعد ذلك الضغط إلى مرحلة الانحسار والانكماش ومنها إلى مرحلة الاختفاء والانتهاة للضغط أو إلى تحوله إلى مجالات جديدة .

ولا يخفى ما لدراسة هذه الدورة من أهمية بالغة في معرفة كيفية التعامل مع ضغوط العمل وتشخيصها ومعالجتها اعتمادا على خصائص كل مرحلة ومتطلباته .

(3) من حيث شمول واتساع الضغط:

ووفقا لهذا الأساس يتم النظر إلى ضغوط العمل نظرة فوقية تتعامل مع حجم واتساع أبعاد الضغط في المؤسسة ومن ثم ينقسم الضغط وفقا لهذا الأساس إلى نوعين وهما :

ضغط كلي شامل وهو ضغط طاغ على كل شيء من اهتمامات العمال ، ومسيطر على كافة العوامل في المؤسسة إذ يجعل من عملية الاستجابة لها مجازفة محفوفة المخاطر . أما الضغط الآخر فهو ضغط جزئي فرعي يرتبط أساسا بمصالح فئة من الفئات التي يضمها كيان المؤسسة حيث تصطدم مصالحها وتتعارض أهدافها مع غيرها من المصالح .

(4) من حيث عنف وشدة الضغط:

ووفقا لهذا الأساس يتم تقسيم أنواع ضغوط العمل إلى ثلاثة أنواع وهي (1) :

ضغوط شديدة القوة كاسحة عنيفة ، وهي عادة ما تكون ضغوطا هيكلية متصلة بينيان كيان المؤسسة ، وهي ضغوط طويلة الأجل ترتبط باستراتيجيات المؤسسة ، خاصة استراتيجيات النمو والتوسع والاستمرار ، وهناك ضغوط متوسطة القوة تتصل عادة بسياسات ولوائح المؤسسة ، وهي بذلك تحكم العمل داخل المنشأة ، وتتسبب في تأثيرات متشابهة متداخلة تلقي بثقلها على العاملين لفترات متوسطة الأجل وإن كانت أقل وطأة من النوع الأول أما النوع الثالث فهي : ضغوط هادئة موقفية تتصل بالمواقف اللحظية واليومية للمؤسسة ، والتي تنشأ عن المعاملات اليومية ، وصراعات الأفراد ، و علاقاتهم بالرؤساء والمرؤوسين والزملاء في إطار العمل اليومي لكل منهم وهي إلى ذلك ضغوط قصيرة الأجل غير دائمة ، تتصف بالفورية فهي تظهر فجأة وتختفي فجأة ولا تملك الاستمرار .

(5) من حيث التغيرات والمتغيرات:

تمثل المتغيرات {variables} وكذلك التغيرات {changes} أحد مصادر الضغط الشديدة الخطورة والتي تمارس تأثيرها على كل من العاملين والمتعاملين مع المؤسسة ، وهي كثيرة منها : المتغيرات الناجمة عن تغيرات النظم ، فالتحول إلى نظام اشتراكي أو رأسمالي مثلا تولد ضغوط يلقي بآليتها الفاعلة على المؤسسات ومن فيها ، وهناك

1- المرجع السابق، ص:71

الضغوط الناجمة عن تغيرات المعلومات حسب طبيعة مصدرها والأشخاص القائمين بتحليلها ، إضافة إلى الضغوط الناجمة عن اختلاق¹ التقديرات والتوقعات الخاصة بالمستقبل {prospects} ، فعدم إمكانية تحقيقها أو تحقق عكسها يلقي بعبء كبير على المنشغلين بها ، كما توجد ضغوط ناجمة عن تغيير القرارات ، تلقى بثقلها على العاملين من خلال نظم العمل والتعليمات الصادرة من المراكز الأعلى إضافة إلى الضغوط الناجمة عن التغيرات في الأفعال ، هذه الأخيرة إذا اجتاحت المؤسسة بموجات عارمة ستؤدي إلى اضطراب العمل ، وإشاعة جو من عدم الاستقرار مليء بالتناقضات ، حيرة ، ونفورا ، واغترابا ...

ولا ننسى الضغوط الناجمة عن التغير في القيم بما تسفره من اضطراب في إدراك وسلوك العاملين نتيجة للتوتر وعدم التوازن وما تخلفه أيضا من شكوك حول النوايا والاتجاهات الفردية ، والجماعية للأفراد العاملين بالمؤسسة .

(6) من حيث محور وموضوع ضغط العمل :

وفقا لهذا الأساس يمكن تقسيمها إلى أربعة أنواع⁽²⁾ وهي:

ضغوط مادية تتصل أساسا بالمزايا المادية التي يسعى العاملون إلى الحصول عليها مثل الأجور والمرتببات والحوافز والمكافئات ، وهناك ضغوط معنوية تتصل بالجانب النفسي والعاطفي للعاملين ومن أمثلتها الضغوط الناجمة عن المشاحنات ، والتوترات لسوء الفهم أو سوء التقدير إلى جانب ضغوط سلوكية تتصل أساسا بالقيود التي يمكن أن توضع على سلوك العاملين في المؤسسة وعلى حركتهم من حيث قدرتهم على تنفيذ الأوامر والإنجازات في مواعيد مناسبة .

والنوع الرابع هي : ضغوط وظيفية تتصل أساسا باعتبارات الوظيفة {job} .وبالأعمال التي تتم فيها {works} والأنشطة التي تمارس {activitis} والأهداف المتصلة بكل منها {goals} والغايات التي يصبوا العاملون إلى تحقيقها { targets } كما تتصل هذه الضغوط أيضا بالبنيان التنظيمي للمؤسسة وموقع الوظيفة وأهميتها بالمقارنة بالوظائف الأخرى .

1- المرجع السابق، ص71

2- المرجع السابق، ص71

7) من حيث مصادر ضغط العمل:

تختلف ضغوط العمل باختلاف مصادرها المتعددة المنابع ووفقا لهذا الأساس يمكن أن تتبع ضغوط العمل من ثلاث⁽¹⁾ مصادر أساسية وهي :

- أ- مصدر داخلي الضغط: أي من داخل المؤسسة ، ويشمل هذا المصدر كلا من الضغوط الناجمة عن العاملين ، وعن نظام العمل وعن اللوائح والنظم الداخلية للمؤسسة .
- ب- مصدر خارجي الضغط : فهو يتصل بالبيئة المحيطة بالمؤسسة من تنظيمات ومؤسسات مختلفة داخل المجتمع ، بما تضعه من قيود وضوابط تأثيرية على تلك المؤسسة ، وبما تفرضه من ضغوط للاستجابة لمطالبها المختلفة ...
- ج- مصدر ذاتي الضغط : وهو من أخطر المصادر حيث يرتبط هذا المصدر بالعامل ذاته باعتباره هو مصدر لضغط العمل حيث تتولد لديه نوازع واتجاهات وتنشأ لديه بواعث واحتياجات وتتمو داخله رغبات وأهدافه ، وهي جميعا تؤثر على طموحاته وأماله وتولد ضغوطا تؤثر على سلوكاته ، وهذه الضغوط متولدة عن مصادر ذاتية داخل أعماق نفسه ، وهنا على العامل أن يتحكم في مشاعره وعليه تكيف رغباته وأهدافه وطموحاته مع ما هو متوفر ومتاح له ، حتى يستطيع امتصاص هذا النوع من الضغط و إستعابه فيعيش بذلك التوافق مع بيئته الداخلية والخارجية المتغيرتين باستمرار .

-1-المرجع السابق ،ص71

رابعاً: مصادر ضغوط العمل :

إن تفسير ضغوط العمل و فهم أسبابها يتوقف على فهم مصادر ها هذه الأخيرة التي تختلف من فرد إلى آخر، و من مؤسسة إلى أخرى ، مما جعل رصدها و تحديدها يختلفان من عالم إلى آخر، و الجداول التالية كأتملة توضح ذلك :

صاحب الكتاب	مصادر الضغوط(العوامل المختلفة)
فاروق السيد عثمان ¹	<p>(1) ضغوطات عبء المهنة. (2) نقص الدافعية. (3) صعوبات ادارة الوقت. (4) ضغط نقص التأثير الأسري. (5) ضغط الأخطار و الكوارث. (6) ضغط النقص و الضياع الأسري. (7) ضغط النبذ و عدم الاهتمام. (8) الضيق المهني. (9) ضغوط التنافس. (10) ضغوط العدوان. (11) ضغوطات السيطرة و العسر و المنع. (12) ضغوطات العطف على الآخرين. (13) ضغوطات ساعات العمل الطويلة. (14) ضغوطات الخداع و الدونية. (15) ضغوطات المشكلات التنظيمية. (16) ضغوطات عدم كفاءة الموظفين. (17) ضغوطات ساعات العمل الطويلة. (18) ضغوطات المكائنة و الاجر و الترقية. (19) ضغوطات عدم الاستقرار و فقدان الأمن. (20) ضغوط غموض و صراع الدور. (21) ضغوطات التوقعات العالية غير الواقعية للذات. (22) ضغوطات المواجهة المتكررة مع الرؤساء. (23) ضغوط فقدان التأييد من زملاء. (24) ضغوط العمل و ضغوط الوقت. (25) ضغوط الرقابة و الشعور بالملل. (26) ضغوطات دفعات في معارك غير ضرورية. (27) ضغوطات تتعلق بمهام العمل. (28) ضغوطات التعامل مع العملاء. (29) ضغوطات تضاول التدريب. (30) ضغوطات المسؤولية المرتبطة بطبيعة العمل. (31) ضغوطات عدم القدرة على تقديم المساعدة أو التصرف بفاعلية. (32) ضغوطات التواجد العاطفي مع الجمهور. (33) ضغوطات لأسباب عائلية (34) ضغوطات لأسباب بيئية.</p>
د/ عبد الغفار حنفي وآخر (1)	<p>1 (الفرد كمصدر الضغوط (نمط الشخصية ، مركز التحكم ، سمات الشخصية ، القدرات و المهارات ...) 2 (خصائص الوظيفة (درجة التنوع و الحرية ، الشعور بالمسؤولية ...) 3 (طبيعة الدور (غموض الدور ، صراع الدور ، عبء الدور ...) 4 (العلاقات الشخصية (العلاقات مع جماعة العمل و الرؤساء ، الصراع بينهما ...) 5 (خصائص البيئة (ساعات العمل ، الإضاءة ، التهوية ، الأجور و الحوافز ، الأمان الوظيفي ...)</p>
عبد الحكم أحمد الخزامي (3)	<p>(1) متغيرات التصميم التنظيمي(بيئة العمل الطبيعية: الضوضاء، الحرارة، الرطوبة، ساعات العمل الطويلة، نظم الحوافز، التكنولوجيا المستخدمة، ضغوط الدور، (الصراع) الغموض)- التحميل الزائد في العمل(كيفا و كما). الأنشطة المشتركة مع وحدات تنظيمية مختلفة...) (2) العمليات بين الأشخاص(نمط القيادة، عدم تماسك الجماعة، نقص المشاركة، المسؤولية عن المرؤوسين) (3) تأثير المسار الوظيفي(مستوى العمل، دخول الخدمة، منتصف الخدمة، معتزل الخدمة، تنزيل الدرجة 2 الوظيفية، الركود، التقادم الوظيفي...)</p>

¹ - فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص 97

2- عبد الغفار حنفي و آخرون محاضرات في السلوك التنظيمي ، ص : 185

3- عبد الحكم أحمد الخزامي ، أفة العصر ضغوط العمل و الحياة، ص: 60

<p>صلاح الدين محمد عبد الباقي¹</p>	<p>(1) مسببات تتعلق بطبيعة العمل و ظروف المنظمة (غموض أو تعارض دور الفرد في المؤسسة، عدم التوافق بين الفرد و ظروف المؤسسة) (2) مسببات تتعلق بجوانب شخصية للفرد (اختلاف الشخصية- القدرات...) (3) مسببات تتعلق بالعلاقات العائلية و الاجتماعية (اضطراب الحياة الزوجية و الاجتماعية، صراع تداخل الأدوار)</p>
<p>د/ احمد ماهر²</p>	<p>(1) صعوبة العمل (2) مشاكل الخضوع للسلطة (3) عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم (4) صراع الأدوار (5) التنافس على الموارد (6) عدم وضوح العمل (7) اختلال ظروف العمل المادية (8) اختلال العلاقات الشخصية (9) الأحداث الشخصية (10) تأثير شخصية الفرد</p>
<p>د/ حمدي ياسين و آخرون³</p>	<p>(1) مسببات ذات علاقة ببيئة العمل و العمل نفسه (متطلبات العمل و درجة تفاوتها من مهنة لأخرى- التعارض في الأدوار، عدم وضوح المسؤوليات...) (2) مسببات ذات علاقة بالسمات الشخصية (نمط الشخصية، الفروق الفردية، أحداث الحياة، مركز التحكم...)</p>
<p>جان بنجمان ستورا⁴</p>	<p>(1) مصادر ناشئة من طبيعة العمل: ظروف العمل، إلحاح الوقت، مسؤوليات الحياة الانسانية (2) دور الفرد في التنظيم، غموض الأدوار و صراعتها، تصادم الصلاحيات. (3) تنمية الوظيفة: المبالغة في الترقية، قلة المطامح، فقدان الضمان في الاستخدام... (4) علاقات مهنية: (علاقات ضعيفة مع الرؤساء، مع المرؤوسين، مع الزملاء..) صعوبة تفويض المسؤوليات.. (5) بنية التنظيمات و مناخها، قلة او عدم المشاركة في اتخاذ القرارات السياسية العامة</p>
<p>د/ ماجدة عطية⁵</p>	<p>(1) العوامل البيئية : عدم التأك الاقتصادي، السياسي، التكنولوجي... (2) العوامل المنظمة: متطلبات المهمة، الدور، العلاقات بين الأفراد، القيادة و التركيب التنظيميين، المنظمة أثناء دورة حياتها. (3) العوامل الفردية: المشاكل العائلية، الاقتصادية، الشخصية.</p>

جدول رقم (2-1) : بين مصادر ضغوط العمل

و من خلال ما سبق (الجداول) يتبين وجود العديد و الكثير من عوامل و مصادر ضغوط العمل المختلفة، و حتى لا يتشعب موضوعنا (دراستنا) إرتأينا أن نقتصر على ثمانية عوامل لضغوط العمل المؤثرة على العامل في المؤسسة و سنحاول - في دراستنا - قياسها و تراكميتها، باعتبار الضغوط مفهوم تراكمي أو هو بناء، و بجمع قيمة كل ضغط لعامل من العوامل الثمانية سنصل إلى معرفة مستوى الكمية الكلية للضغط، لنقارن كل ذلك مع مستوى الكمية الكلية للرضا الوظيفي للعاملين في نفس المؤسسة و بالتالي نحدّد العلاقة بينهما .

¹صلاح الدين محمد عبد الباقي ، مرجع سابق، ص:97

²-احمد ماهر السلوك التنظيمي،، مرجع سابق، ص ص:384،386

³-حمدي ياسين و آخرون، مرجع سابق، ص173،174

⁴-جان بنجمان ستورا ، مرجع سابق،ص:16-

⁵-ماجدة عطية ،مرجع سابق ص: 372

- أما عن العوامل الثمانية لضغوط العمل المؤثرة على العامل في التنظيم، فتتحدد في النقاط التالية:

(1) الأجر:

و يمكن تعريف الأجر بعبارة وجيزة على أنه : " المقابل المالي الذي يدفع للعامل مقابل العمل الذي يقدمه لصاحب العمل" (1).

و يعرفه (حماد محمد شطا) بتعريف شامل : " الأجر أو المرتب هو نصيب العامل أو الموظف في الدخل القومي يتحدد بما يضمن مستوى من الحياة لائقا طبقا للمستوى الاقتصادي و الحضاري لبلد ما ، و يتفاوت هذا الأجر أو المرتب بمقدار ما يسهم به العامل في تكوين هذا الدخل القومي" (2). فالأجر هو ثمن العمل ، لأن دفع الأجر يكون مقابل الجهد الفيزيقي أو العقلي الذي يبذله الفرد لإنتاج السلع أو الخدمات ، و يوزع هذا الأجر على العاملين، بأشكال و طرق شتى كأن يكون باليوم ، أو بالقطعة أو حسب الخبرة في العمل، أو حسب آدائه... و يمكن أن تضاف إليه صيغ المكافآت كالعلاوات الاستثنائية ، و الأجور التشجيعية....

و يعتبر الأجر المصدر الأساسي لدخول الأفراد داخل المؤسسات المختلفة، بل يعتبر المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الفرد، كما أنه عليه يتوقف مركزه و مكانته بين زملائه في العمل ، و في المجتمع بصفة عامة ، بالإضافة إلى أن الأجور من أهم البواعث المالية التي يتم عن طريقها اشباع الحاجات الأساسية للأفراد (من مأكلا و مشرب و كساء...) و اللازمة لبقائهم ، و استمراريتهم في عطائهم للعمل .

و لعل عدم مناسبة هذا الدخل من العمل، و احساس الفرد العامل أن هذا الدخل الذي يحصل عليه غير مناسب أو غير عادل ، أو غير انساني ، يعتبر أحد المولدات القوية للضغوط في العمل ، و خاصة إذا ما كان هناك قصور للاشباع المادي و المعنوي الناجم عن ارتفاع سعر السلع و الخدمات ، بينما دخل الفرد العامل يبقى ثابتا ، و يتناقص حقيقيا نتيجة ارتفاع الأسعار، و من ثم فإن انعدام أي سيولة لدى العمال لتغطية احتياجاتهم الحياتية الأساسية ، قد أخذ يضيف بعدا جديدا لصعوبات تكيفهم مع ضغط العمل عند قاعدة السلم الوظيفي (3). على اعتبار أن "مستوى المعيشة يتحدد بمتوسط السلع و الخدمات، التي يستطيع الفرد أو الأسرة الحصول عليها" (4).

و عليه قد يصل الأجر ليكون أحد أهم قيود عدم التكيف مع المؤسسة و سياستها، لعدم مناسبته، و أحد المولدات القوية لضغوط العمل في المؤسسات و التنظيمات لعدم عدالته..

1- أحمد سليمان ، التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري ، ط1 ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر

1992 ص 191

2- حماد محمد شطا، النظرية العامة للأجور و المرتبات، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1982، ص 48

3- بيتر هانسون، ضغط العمل طريقكم إلى النجاح، ت: عبد الكريم العقيل ط1 ، مكتبة جرير الرياض 1998 ص 376

4- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الإدارية ط1: دار الكتاب اللبناني بيروت 1984 ص 73

(2) الترقية:

- إن الإنسان يطمح للتقدم في عمله ، و مواصلة نجاحه فيه ، و رفع مستواه ، و العامل الطموح لا يقنع بما هو عليه ، و لا يرضى بمستواه الراهن، بل يعمل دائما على النهوض به لتطوير مركزه المهني و الاجتماعي من خلال حصوله على فرص النمو و الترقى في وظيفته .

" و يقصد بالترقية ، النقل إلى مركز أو وظيفة أعلى ، و غالبا ما تتم الترقية إلى مستوى أعلى ، أو نتيجة لتقييم الوظائف ، و تصنيف المهام "(1)

" و العامل المرقى هو الذي يشغل وظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من الصعوبة و المسؤولية و السلطة و المركز تفوق وظيفتها الحالية "(2)

" و من وجهة نظر العمال ، الترقية وسيلة للتقدم في السلم الوظيفي ، و حافز على تحسين الأداء و تحقيق الأهداف لأنها تمثل لهم تقديرا من جانب المنظمة ، لخدماتهم و جهودهم، أما من وجهة نظر المؤسسة ، فهي عملية إشباع الحاجات الخاصة بتحقيق الذات لدى الأفراد، بالسماح لهم بالاستفادة من هذه الفرص ، نتيجة مواجهة التحديات ، و شغل مراكز ذات أجور أعلى ، و ظروف عمل أفضل تقود إلى زيادة الإنتاج "(3)

- وقد يرجع شعور الفرد بالضغوط نتيجة عدم معرفته بفرص النمو و الترقى المتاحة له في المستقبل ، خاصة مع تقادم سنّه ، و شعوره أنه في آخر حياته الوظيفية ، و هذا يولد لديه شعورا بالإحباط و الاستياء من عمله، و أيضا إذا كان نظام الترقية لا يستند إلى معياري- الأقدمية : حيث يتم ترقية الفرد حسب مدة خدمته ، إذ تعطى الأولوية للأقدم، و الكفاءة: حيث يرقى الفرد الذي له قدرات أكبر لإنجاز العمل مقارنة مع غيره"⁴

بل بمعايير غير شريفة ، يتعين على العامل إذا ما كان يرغب في الترقية أن يستخدمه ، و بالتالي يعيش حالة الإحباط تدفعه إلى عدم العناية بعمله ، و تتأزم هذه الحالة و يشتد الضغط عليه لأنه لا يصل إلى المناصب التي لطالما طمح إليها .

1 عبد الغفار حنفي، مرجع سابق ص :397

2 خيري خليل الحملي ، مرجع سابق ص:92

3 عبد الغفار حنفي، مرجع سابق ص :398

4- المرجع نفسه ، ص 398

3) ظروف العمل المادية:

يقصد بظروف العمل، كل ما يحيط بالفرد في عمله و يؤثر في سلوكه و أدائه و في ميوله تجاه عمله، و الجماعة التي يعمل معها، والمؤسسة التي ينتمي إليها ، أما ظروف العمل المادية أو الطبيعية فتتضمن كل من الضوضاء ، الحرارة، الإنارة ، النظافة ، التهوية، عدد الساعات ، فترات الراحة... إلخ.

و يمكن أن تساهم الظروف الصعبة في بيئة العمل في إحداث الضغوط ، و هذا ما أثبتته الكثير من التجارب بان "هناك علاقة قوية بين بعض العوامل الطبيعية و الضغوط ، و من بين هذه العوامل : الضوضاء، الحرارة ، الرطوبة ، طول ساعات العمل ، روتينية العمل ، الأعمال الخطرة" (1)

فالحرارة التي هي من أهم المتغيرات المناخية في بيئة العمل ، تلعب دورا كبيرا في صنع الضغوط داخل المؤسسات إذا كانت غير مناسبة ، بما تسببه من حالة غير مستقرة للعامل من خلال الشكوى ، و التذمر أو حتى اللجوء إلى أساليب مختلفة للتهرب من العمل . و للتهوية الناقصة أثر كبير في نشاط العامل بما تسببه من حالة توتر و ضيق في النفس و شعور العامل بالنعاس و الخمول و التعب و الضيق .

كما أن الإضاءة الناقصة عن الحد الطبيعي ، أو التي تزيد عن المطلوب تؤثر بشكل مباشر على أداء العامل و تسبب له مضايقة بتأثيرها على الجهاز العصبي مما يؤدي إلى الانخفاض في القدرة على التركيز و يشكل ضغطا عليهم" (2).

و بالنسبة للضوضاء التي تعد عامل إزعاج كبير لدى العمال ، فهي تشتت الانتباه ، و تقلل من درجة التركيز، كما يمكن أن تشكل ضغطا كبيرا على العامل قد يؤدي به إلى الإصابة بالصمم .

إلى جانب العوامل السابقة هناك عاملان : النظافة ، و حيز العامل اللذان يؤديان إلى الإرهاق و التعب و الضغط المتكرر على العامل في حالة القصور فيهما ...

1- عبد الحكم أحمد الخزامي، آفة العصر ضغوط العمل و الحياة، ص59.

2- المرجع نفسه، ص19

و لا ننسى أيضا (ساعات العمل) بما تسببه زيادتها من إصابة العمل بالإجهاد و التوتر و استنزاف تدريجي لصحته ...

4) جماعة العمل : " يعرف (سميث Smith) الجماعة بأنها وحدة تتألف من مجموعة من الأعضاء يدركون وحدتهم الجماعية ، و لديهم المقدرة على أن يعملوا بطريقة متحدة في البيئة التي تجمعهم " (1).

و تعتبر المؤسسة شكلا من أشكال الجماعة ، و بها جماعة العمل التي تتكون من فردين فأكثر، تجمعهم علاقة صريحة على نحو يسمح بأن يحدث التفاعل بينهم تأثيرا و تائرا من أجل تحقيق هدف مشترك .

لكن العلاقات بين الرؤساء و المرؤوسين من ناحية ، و بين الرؤساء و الزملاء من ناحية أخرى إذا لم تتسم بالتعاون و المودة، و إذا لم يشعر كل طرف بمشاكل الطرف الآخر، و إذا لم تشبع حاجات الودّ و الصداقة و الانتماء من خلال جماعات العمل هذه، فإن النتيجة تكون التوتر و القلق و الملل الناجم عن سوء العلاقات بين الرؤساء و الزملاء و المرؤوسين بصورة كلية .

و تشير " الدراسات إلى أن العلاقات مع الرؤساء و الزملاء و المرؤوسين تمثل أهم مصدر للضغوط على العاملين و أن هذه الضغوط العديد من الآثار السلبية الجادة سلوكيا و نفسيا و جسميا " (2) و يعتبر الصراع بين أعضاء جماعة العمل من المشاكل الخطيرة المولدة للضغوط الحادة ، فالصراع الذي يعني " تعارض المصالح و عدم اتفاق الرغبات بين طرفين أو أكثر " (3) بصورته السلبية إذا زاد عن حدّه .

في المؤسسة سينعكس على العمال فقد "تنتابهم مظاهر الانسحاب السيكولوجي مثل : اللامبالاة و الابتعاد ، أو مظاهر الانسحاب المادي مثل : التعب و الغياب و ترك العمل ، أو السلوك العدواني مثل : التخريب و السرقة و الإضراب " (4) .

1- المرجع السابق ، ص: 79

2- عبد الغفار حنفي، محاضرات في السلوك التنظيمي، ص: 200

3- عبد الغفار حنفي و آخرون، مرجع سابق ، ص: 201

4- محمد جمال بردعي ، التخطيط للتدريب في مجالات التنمية ، ط: 1 مكتبة القاهرة الحديثة ، سنة: 1968 ، ص: 71

الفصل الثاني ماهية ضغوط العمل

و عليه فالعلاقات غير المرضية بين جماعة العمل ، تتم عن وجود ضغوط بالمؤسسة ، و أيضا عدم تماسكها يجعل العاملين في حالة توتر دائم و قلق و شك في جميع المحيطين بهم

5) نمط الإشراف:

- إن ما يجب ملاحظته عند التحدث عن مفهوم الإشراف تقاربه ببعض المفاهيم كالقيادة و الرئاسة ، فالقيادة تعتبر " عملية تؤثر في نشاط جماعة منظمة من أجل تحقيق هدف معين و إرساء قواعد هذا الهدف " (1) ، و هي تعد نوع من السيطرة تقوم على الشخصية أو على تقبل الجماعة ، و قد تكون رسمية كما تكون غير رسمية ، و ترتبط بحاجات الجماعة في وقت معين أو مكان معين ، أما الرئاسة تشير لقوة رسمية (2) ، " و تعتمد كثيرا على السلطة المفوضة إليها من الأعلى ، و هي في هذا تعتبر مفروضة على الجماعة" (3) .

و أما فيما يخص الإشراف فيحدده (هاشم عبد المنعم سليمان عدلي) في كتابه : الجماعات و التنشئة الاجتماعية بقوله : " الإشراف هو علاقة بين شخص موجه (المشرف) و عدد من الأشخاص (المشرف عليهم) يعملون مع جماعات ، و تهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف عليهم في تحقيق الأغراض المسطرة" (4) .

" و يسمى عدد الذين يشرف عليهم شخص واحد ، و يخضعون لسلطته (نطاق الإشراف) " (5) و الفرق بين هذه المفاهيم ترابط في كون القيادة تستمد بسلطتها من الجماعة ذاتها ، في حين تستمد الرئاسة سلطتها من خارج الجماعة ، بينما الإشراف هو علاقة مهنية بين المشرف و من يشرف عليهم من عمال ، و توجد السلطة القائمة و يتقبلها الطرفان ، و تبنى هذه العلاقة على أساس التعاون لتحقيق أهداف المؤسسة .

1- كاتري دورين و آخرون، ت/عيسى محمد طاعة، تنظيم و قيادة الجماعات، دط، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر 1965 ص23

2- محمود السيد أبو النيل، علم النفس الصناعي، دط، دار النهضة العربية، لبنان 1985 ، ص 640

3- محمد جمال بردعي ، التخطيط للتدريب في مجالات التنمية ، ط: 1 مكتبة القاهرة الحديثة، 1968، ص :71

4- سليمان عدلي هاشم عبد المنعم، الجماعات و التنشئة الاجتماعية ، دط، مكتبة القاهرة الحديثة 1970 ص:72

5- محمد جمال برعي، مرجع سابق، ص 83

و الواقع أن العلاقة القائمة بين المشرف و العامل تظهر في الميدان العملي ، إذ يجسدها التأثير الذي يحدثه المشرف على عماله من خلال نمط الاشراف الذي يتبعه بالتساؤل الفوضوي ، أو بالاستبداد الأوتوقراطي ، أو بالتشجيع الديمقراطي ، و لا شك أن النمطين الأوتوقراطي و الفوضوي حالات متطرفة ينبغي تجنبها حتى لا تتولد الضغوط و آثارها على العمال ، و لعل اتباع النمط الديمقراطي سيخفف من وطأة الضغوط المحتمل نشؤها بإتباع هذا النمط الإشرافي .

6) محتوى العمل:

إن كل عمل أو وظيفة تحتوي مجموعة من الأنشطة، و تتطوي على مجموعة من خصائص المهام، و التي لها إرتباط بمستوى الضغط. و من أهمها :

" درجة تنوع الواجبات و المهام ، الحرية و الاستقلالية في العمل ، كمية و نوعية المعلومات المرتدة" فرص التفاعل الاجتماعي ، ذاتية الواجبات ، مدى أهمية العمل ، الشعور بالمسؤولية عن نتائج العمل ، معرفة النتائج الفعلية للعمل ."⁽¹⁾

و بالطبع فإن العلاقة بين هذه المتغيرات و لاضغوط تتغير حسب مطامح الشخص و أهدافه و أيضا حسب مركز الشخص، و ظروف عمله ، و لهذا " فكل إنسان لا يستطيع ان يمضي الساعات الطوال كل يوم في أداء عمل يمقته (أو يشكل ضغطا كبيرا عليه) ، دون أن يؤثر ذلك على احترامه لنفسه ، و اعتزازه بمركزه الاجتماعي"⁽²⁾ .

و قد عدّد (بيتر هانسون) في كتابه ضغط العمل طريقك إلى النجاح - الأعمال ذات الضغوط العالية التالية: " مراقب حركة جوية، ضابط في القوات المسلحة، بطل رياضي ، موظف خدمات(شكاوي)، مساعد طبي ، فني أسنان ، ممرض في جناح الطوارئ ، مضيقة في الطيران، طيار حربي ، معلم في مدرسة داخل المدينة ، صحفي ، طبيب مقيم داخل مستشفى ، عامل مناجم ، مفاوض في النزاعات العمالية ، مكافح حرائق آبار النفط ، ضابط شرطة، سمسار بورصة ، سائق حافلة داخل المدينة، سكرتير، نادل ،....."⁽³⁾

1 عبد الغفار الحنفي و آخرون ، المرجع السابق ، ص153

2 محمد الجوهري ، مقدمة في علم الاجتماع الصناعي . ط 1 دار الكتب الجامعية مصر ، 1975 . ص 214

3 بيتر هانسون ، ضغط العمل طريقة إلى النجاح . ط : 1 مكتبة جريب ، 1998 . ص 41

و لهذا فعدم توافق الفرد العامل مع العمل أو الوظيفة التي يؤديها أو يشغلها يجعله في حالة توتر دائم و مستمر، يبذل جهده، و يضيع وقته، و يفقد ولاءه لمؤسسته.

(7) متطلبات الدور:

في مقولة لشكسبير (أن العالم كله عبارة عن مسرح) و بنفس الطريقة في التشبيه ، فإن كل فرد هو عبارة عن ممثل له دوره المنوط به .

و المقصود بهذا المصطلح : " مجموعة من السلوكيات المتوقعة التي تنسب إلى شخص ما يشغل مركز (وضعا) معيناً في الوحدة الاجتماعية"⁽¹⁾ . و هذا الدور الذي يلعبه الفرد في المؤسسة له عدة سمات أهمها :

- (1) أن الدور لا يتم تحديده على أساس شخصي ، فالتوقعات المطلوبة بالنسبة لأداء وظيفة معينة لا يتم تحديده على أساس شخصي ، فالوظيفة ذاتها هي التوقعات و ليست الخصائص الذاتية لفرد معين .
- (2) إن تلك التوقعات تتعلق بتصرفات سلوكية مرتبطة بتلك الوظيفة .
- (3) أن هناك صعوبة في تحديد إبعاد الدور نظراً لأن هناك اختلافاً كبيراً بين تصورنا لما يريده الغير منا و ما ينبغي أن نقوم به في الواقع العملي .
- (4) أن أبعاد الدور يمكن للفرد استيعابها بسرعة ، كما يمكن أن تحدث تأثيراً سريعاً في سلوكه" و للدور عدة متغيرات تستخدم لفهم ضغوط العمل وأهمها ما يلي:

أ - غموض الدور: (Rol Ambiguity)

يعرفه كاهن و زملاؤه بأنه : " نقص المعلومات الواضحة بخصوص كل من التوقعات المرتبطة بالدور و النتائج المترتبة على أداء الدور"⁽²⁾ أما عويد شعبان فيرى أن غموض الدور هو : " الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد عند أداء دوره في المنظمة ، أو عدم وضوح مسؤوليات العمل و متطلباته ، و نقص التغذية المرتدة لدى الأفراد من جراء العمل الذي يقومون به"⁽³⁾ .

¹ - ماجدة عطية ، سلوك المنظمة ، ص 140

² عبد الناصر محمد حمودة، تحليل مسارات العلاقة بين سلوك المشرف و مترباته على المرؤوسين، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 04 العدد 01 جامعة الكويت ، 1996 ، ص 67

³ - عويد شعبان : مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة لدولة الكويت و علاقتها بالاضطرابات النفسية و الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد 28 العدد 01، جامعة الكويت، 2000 ، ص 68

وويمكن القول أن غموض الدور عبارة عن نقص في معرفة الواجبات و الإلتزامات المطلوبة من الفرد و إليه لكي يقوم بأداء عمله و دوره في المنظمة، و لهذا يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمة.

ب - صراع الدور: (Rol.conflict)

فحسب عبد الفتاح مراد : " صراع الدور يعني عدم الاتفاق بين دورين أو أكثر، يتوقع أن يقوم بهما الفرد في وضع معين ، و حينئذ يتداخل أداء أحد الأدوار مع دور آخر أو يتصارع معه .

هذا و يعتبر تحليل صراع الدور و حله من المسائل الهامة في دراسة القيم و العمليات الاجتماعية و البناء الاجتماعي بوجه عام ⁽¹⁾.

أما (علي السلمي) فيرى أن صراع الدور : " ينشأ إذا تناقضت و اختلفت الأدوار التي يتوقع أن يقوم بها الفرد في موقف معين " ⁽²⁾

في حين يرى كل من محمد الجوهري و عبد الله الخريجي في كتابهما طرق البحث الاجتماعي أن صراع الدور هو " موقف يجد فيه الفرد أن أداءه لدور معين على أكمل وجه يؤدي إلى تعطيل التوقعات الخاصة بدور آخر، الأمر الذي يؤدي غلى إحساسه بالذنب ⁽³⁾ ، و القلق و التوتر.

و من ثم فإن صراع الدور هو الصعوبة التي يقابلها الفرد في القيام بالدور المتوقع منه لتناقضه و تعارضه بين متطلبات الدور.

و قد يأخذ صراع الدور أكثر من صورة و هي :

1- صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد ، فيحدث عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص .

¹-- عبد الفتاح مراد: موسوعة البحث العلمي و إعداد الرسائل و المؤلفات،، دط، الإسكندرية، مصر، دون سنة نشر ص44 .

²-- علي السلمي: السلوك التنظيمي، دط، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، بدون سنة نشر ص 168

³-- محمد الجوهري و عبد الله الخريجي ، طرق البحث الاجتماعي، دط دار المعرفة الجامعية 1997 ص: 111

2- صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخص ، و يحدث هذا النوع من الصراع عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس الوقت .

3- صراع الدور الناتج عن تعارض متطلبات الدور و القيم الشخصية ، و يحدث هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيم و معتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفته .

4- صراع الدور الناتج عن تعدد أدوار الفرد ، يحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون للفرد أكثر من دور، و تتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض . (1)

(ج) - عبء الدور : (Rol.loud)

-إن "عبء الدور نتيجة أو مترتب عن صراع الدور، و ليس هو نفسه" (2) .
و يأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين هما:

(أ)زيادة عبء الدور : (role overload) : و تعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح ، و تشير زيادة عبء الدور أن كمية العمل زائدة (و يسمى بالعبء الكمي) و هناك شكل آخر لزيادة عبء الدور و هو صعوبة العمل (و يسمى بالعبء النوعي) (ب) انخفاض عبء الدور: و يقصد به أن الفرد لديه عمل قليل و أن عمله غير كاف لاستيعاب طاقته و قدراته و اهتماماته " (3)

1- عبد الغفار حنفي و آخرون مرجع سابق، ص ص: 197،198

2- حمدي علي الفرماوي: ضغوط العمل و الاتجاه نحو التدريب لدى المتدربين أثناء الخدمة، المجلة المصرية الدراسات النفسية، المجلد 7 العدد 17 القاهرة سنة 1997 ص ص 140

3- عبد الغفار حنفي، مرجع سابق ص ص 199

و تدل " نتائج الدراسات العلمية أن تلك المتغيرات للدور بصورها المختلفة ينتج عنها الكثير من الآثار السلبية الضارة بالفرد أو المنظمة و التي من بينها ارتفاع ضغط الدم ، و زيادة ضربات القلب ، وارتفاع مستوى القلق و التوتر، كذلك ارتفاع و ضعف الثقة في الرؤساء و المنظمة ككل "(1)

8) متغيرات الحياة:

يتعرض الفرد من وقت لآخر إلى أحداث و مثيرات في حياته الشخصية أو في المنزل أو في العمل. ، و تؤدي هذه الأحداث إلى توتر ينتقل أثره على العمل . فيشعر بضغوط العمل، و يعرف (عبد الحكيم أحمد الخزامي) في كتابه : آفة العصر ضغوط العمل و الحياة بين المدير و الخبير مثيرات ضغوط الحياة بقوله : " هي تلك الأحداث الكبيرة التي تقع متفرقة و قابلة للقياس و التي تتطلب أن يحاول الفرد التكيف معها . تقليديا تتضمن هذه الأحداث بنودا مثل : الموت ، الزواج ، الطلاق ، التغيرات الكبيرة في الدخل ، أو في نمط الحياة " (2) ، و كان لكل من (هولمز و راهي Holmes and rohe) المبادرة بترتيب عدد من بنود مثيرات ضغوط الحياة على مقياس أطلق عليه : مقياس هولمز و راهي . كما سيأتي لاحقا : ³ social (readjustment rating scal) .

1---عبد الغفار حنفي، مرجع سابق ص: 198

2- عبد الحكم أحمد الخزامي، مرجع سابق ص: 19

3--المرجع نفسه، ص: 20

لقد أثبتت الدراسات و الأبحاث أن هناك علاقة وثيقة بين مثيرات ضغوط الحياة و بعض الأمراض العضوية و العقلية التي تصيب الإنسان ... و المواقف الاجتماعية ، و أيضا المزاج الشخصي⁽¹⁾.

و لقد وجدت " البحوث أن فقد الزوج أو الزوجة تمثل أعلى الأحداث من حيث الضغط النفسي يليها أحداث الطلاق ، و الإصابة أو المرض الخطير، و الإحالة على التقاعد، و الزواج ، و لتغيير في المسؤولية الوظيفية ، و المشاكل مع الرئيس، و الإجازات .إنّ هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها على العمل فتسبب شعور الفرد بضغوط العمل"⁽²⁾.

جدول رقم (2) : مثيرات ضغوط الحياة طبقا لدراسة كل من " هولمز و راهي " .

متوسط القيمة	حدث الحياة	مستسل
100	موت أحد الزوجين .	1
73	الطلاق .	2
63	حجز الفرد في سجن أو خلافه .	3
63	موت أحد أفراد العائلة(المقربين) .	4
53	مرض أو إصابة شخصية خطيرة .	5
50	الزواج .	6
47	الفصل عن العمل .	7
45	المشكلات العائلية .	8
45	انتهاء الخدمة نتيجة الاستقالة أو المعاش .	9
44	التغيير الكبير في صحة أو سلوك أحد أفراد العائلة .	10
40	الحمل للسيدات .	11
39	قدوم وafd جديد للأسرة(مولود) .	12
39	توفيق ضخم في وضع النشاط(اندماج ، إعادة تنظيم ، إفلاس) .	13
38	تغيير كبير في المركز المالي(إيجابي، سلبي) .	14
37	موت أحد الأصدقاء المقربين .	15
36	لتحول إلى طبيعة عمل جديدة .	16
29	تغييرات جذرية في مسؤوليات العمل(ترقية،نقل، تخفيض درجة) .	17
29	رك أحد البناء المنزل(زواج، تجنيد، دخول جامعة) .	18
29	لمشكلات العائلية مع الأقارب .	19
28	حقيق إنجازات شخصية متميزة .	20
26	لانتهاء أو بداية مرحلة تعليمية جديدة .	21
25	تغييرات كبيرة في ظروف الإقامة(منزل جديد،انهيارات قريبة) .	22
24	مراجعة عادات الفرد الشخصية(الملابس، السلوك، الصداقة) .	23
23	مشكلات مع رئيس العمل .	24
20	تغييرات كبيرة في ساعات أو ظروف العمل .	25
20	تغيير محل الإقامة .	26
20	لتحويل إلى مدرسة جديدة .	27
19	لتغيير في نمط السلوك أو رد الفعل .	28
18	تغييرات كبيرة في الأنشطة الاجتماعية .	29
17	لتغييرات الشديدة في الحالة المالية .	30
16	تغييرات كبيرة في عادات النوم(ساعات أقل أو أكثر، المواعيد) .	31
15	تغييرات كبيرة في عدد أفراد الأسرة(أقل أو أكثر من المعتاد) .	32
15	تغييرات كبيرة في عادات الأكل(أقل أو أكثر، المواعيد) .	33
13	إجازات .	34
12	لأعياد الدينية .	35
11	مخالقات قانونية صغيرة(كسر إشارة المرور، مضابطة المارة) .	36

المصدر : كتاب Hans sely the stress of lifeNew york: Marow- hiull p26,1976

1- المرجع السابق , ص: 22

2- أحمد ماهر, السلوك التنظيمي ص: 3562-

خامسا: مؤشرات ضغوط العمل.

لأي ظاهرة مؤشرات الخاصة بها ، و التي تتجسد في مظاهر أو سلوكيات معينة يسلكها الأفراد، و لضغوط العمل مؤشرات عدة ، و بسبب المصادر المختلفة لضغوط العمل ، فإن العاملين يتعرضون لها بشكل أو بآخر. و نظرا لوجود الاختلافات الفردية أيضا فإنهم يتباينون في مواجهتها ، و يمكن تصنيف مؤشرات ضغوط العمل في المظاهر التالية :

مظاهر فيزيولوجية ، و مظاهر نفسية سيكولوجية ، و مظاهر سلوكية اجتماعية .

وفيما يلي تحليل أهم مؤشرات ضغوط العمل من خلال مظاهرها العامة :

I- المظاهر الفيزيولوجية:

توجهت الاهتمامات الأولية ، فيما يتعلق بنتائج الضغوطات إلى المؤشرات الفيزيولوجية و قد يعود سبب ذلك الاهتمام بشكل أساسي إلى حقيقة أنّ الموضوع تم بحثه من قبل المختصين في العلوم الصحية و الطبية، وأدت هذه الأبحاث لاستنتاج بأن الضغط المهني و غيره، يمكن أن يؤدي إلى تغيرات في التمثيل الغذائي ، و زيادة ضربات القلب و تسارع التنفس ، و ارتفاع ضغط الدم ، و الصداع و ربما الاتجاه إلى السكتة القلبية (1) .

و قد أورد الباحث (hans.Saly) واحدا و ثلاثين غرضا خطيرا من السهل استكشافه في حالة التعرض لمثير من أحداث الضغوط و هي (2):

- 1- القابلية للتهيج و الإثارة و الحساسية الزائدة للانفعال أو الإحباط .
- 2- سرعة ضربات القلب كدليل لارتفاع ضغط الدم .
- 3- جفاف في الحلق و الزور .
- 4- تدهور في السلوك و عدم استقرار في العواطف .
- 5- رغبة جامحة في البكاء أو الجري و الاختفاء .
- 6- عدم القدرة على التركيز، و هروب الأفكار، و التهاون .
- 7- تخيل أشياء غير حقيقية، و الشعور بالضعف و الدوار .
- 8- الميل لأن تصبح مجهدا، و عدم الإقبال على الحياة .
- 9- القلق العام: أن تكون خائفا و لكن لا تدري من أي شيء تخاف.
- 10- التوتر العاطفي ، و الشعور بالغضب .
- 11- الرعشة و التقلص اللاإرادي في عضلات الوجه .

¹ عبد الحكيم أحمد الخزامي - مرجع سابق، ص 27

- 2 Hans sely the stress of life (New york: Marow- hiul(1976): 27

- 12- الميل لسرعة الإحساس بالرعب عند سماعك أصواتا بسيطة .
- 13- الضحك الهستيري و سرعة الانزلاق من و إلى أي موضوع .
- 14- الصعوبة في الكلام مثل " الفأفة " و " التأتأة " .
- 15- الطحن و الاحتكاك الشديد بالأسنان .
- 16- الأرق. insomnia
- 17- الحركة الزائدة hypernotility
- 18- التعصب عرقا sweating
- 19- الحاجة المتكررة للتبول .
- 20- اضطرابات في المعدة و أحيانا الرغبة في القيء.
- 21- الصداع النصفي. Migraine headaches
- 22- التوتر قبل الدورة الشهرية أو انقطاع الحيض .
- 23- آلام الرقبة و اسفل الظهر.
- 24- فقد شهية الأكل أو الإسراف في الأكل .
- 25- الإسراف في التدخين.
- 26- الإسراف في تناول الأدوية المخدرة و المسكنة .
- 27- إدمان الكحوليات و المخدرات.
- 28- التعرض للكوابيس في النوم nightmarss
- 29- التصرفات العصبية .
- 30- الهوس و الاضطراب العقلي .
- 31- القابلية للحوادث proness to accidents

و العلاقة بين ضغوط العمل و الأعراض الفيزيولوجية ليست واضحة تماما ، و يرجع ذلك لتعدد الأعراض و صعوبة قياسها بشكل موضوعي ، و لكننا في مجال السلوك التنظيمي لا تعنينا هذه الأعراض الفيزيولوجية بقدر ما تهتمنا السلوكيات و الاتجاهات المتعلقةين بالمظهرين الآخرين .

II- المظاهر السيكولوجية النفسية:

نظرا لكون الجسم كنظام متكامل، فإنّ أي خلل جسمي من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي ، فالفرد الواقع تحت الضغوط المهنية يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه و انفعالاته، لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله ، و يتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله ، و يمكن توضيح مؤشرات ضغوط العمل في المجالات السيكولوجية في النقاط التالية

1- التحول في المزاج و الانفعال:

عندما يشعر الفرد بالضغط يصاب بحالة من التوتر و الإجهاد تنبئ بأنّ الجسم مهدد باختلال التوازن . و هنا يحاول استخدام بعض الوسائل الدفاعية لتخفيف هذه الضغوط، و إذا فشل فإنه تظهر بعض الأعراض الانفعالية مثل :

أ- الإحباط: "و هو من أبرز علامات الضغوط و يعني الإحساس القاتم الكئيب عن مجمل مواقف الفرد في الحياة ، توصف هذه الحالة عادة بالحزن ، و الخمول ، و عدم التحمس للعمل ، و صعوبة الاستمرار في التركيز الذهني ، تؤدي هذه الرؤية السوداء ، و عدم الاكتراث بأمور الحياة إلى عدم قدرة الفرد المحبط على أداء أبسط المهام اليومية" (1).

ب- القلق: الذي ينبع مصدره الجوهري من الاهتمامات الشخصية الزائدة كردّ فعل عند توقع خطر ما . و هناك موضوعات متعلقة بالعمل يمكن أن تحرك القلق لدى العامل تتضمن : بيئة إدارية متقلبة ، أو بيئة اقتصادية غير مستقرة ، عدم وضوح العمل ، العزلة الاجتماعية عن زملاء... (2).

ج- الاكتئاب: و هو من بين الأعراض النفسية التي يتعرض لها الفرد في ميدان العمل كحالة انفعالية وجدانية تتميز بالحسرة و الحزن و خيبة الأمل ناجمة عن مثير مفاجئ مصدره ضغوطات يعاني منها داخل ميدان العمل على الخصوص.

2- كراهية العمل:

حيث نتيجة للظروف الاقتصادية ، و ضيق فرص العمل و محدودية المجالات التي يمكن للفرد أن يعمل فيها ، يقبل العامل على الحصول على أي وظيفة للحصول على أي دخل يكفي للمعيشة ، و من ثم يشعر العامل بالإجبار و الإكراه، و يتولد لديه حالة اغتراب ما بين أمانيه و طموحاته و بين الوظيفة أو العمل الذي عثر عليه و التحق به ، و يزداد هذا لا شعور و يتنامى داخل نفس الفرد حتى يكره عمله ، و بالتالي تنخفض إنتاجيته ، و يتدنى في إنتاجه ، بل قد يصل الأمر إلى أن يكون مدمرا للعمل و للآخرين (جماعة العمل) و يسعى إلى إفشالهم و إجبارهم على كراهية العمل أو على الانتقال إلى أعمال أدنى لا تناسبهم ليصبحوا صورة للفشل الذي هو مثالا و نموذجا له .

3- عدم الرضا الوظيفي:

حيث مع استمرار وجود الفرد في الوظيفة التي لا يرغبها ، و مع الزملاء غير المناسبين ، سواء من حيث الميول و المؤهلات و العادات ، و وجوده في ظروف عمل غير مناسبة ، من حيث الإضاءة و التهوية و ترتيب و تصميم المكان و إجراءات الأمن و النمط

1- عبد الحكم احمد الخزامي ;مرجع سابق; ص 48

2- المرجع نفسه; ص 50

الإشرافي و الإداري الذي تتبعه المؤسسة من شأنه بهذه الضغوط كلها أن يحدث عدم الرضا عن الوظيفة و من ثم تدني إنتاجية الفرد و ينخفض إنتاجه .

و في الواقع "عدم الرضا عن العمل يعتبر النتيجة الأبسط و الأكثر وضوحاً من التأثيرات السيكولوجية الأخرى للضغوط المهنية كالتوتر و القلق و الانفعال و الملل و المماثلة" (1) .

" و تشير الدلائل إلى أنه حينما يطلب من الأفراد القيام بأعمال ذات متطلبات متعددة و متعارضة و غامضة ، و عدم وضوح المسؤولية كل ذلك يؤدي لعدم الرضا لديهم ... و المؤشرات تبين أنّ الأعمال التي توفر مستوى منخفضاً من التنوع و الأهمية و الاستقلالية ... كلها عوامل مؤدية للضغوط من شأنها أن تقلل من الرضا و الانغماس في العمل" (2).

III- المظاهر السلوكية و الاجتماعية:

تشمل المظاهر السلوكية و الاجتماعية المرتبطة بالضغوط المهنية كمؤشرات لها ، متغيرات عدة، أهمها ما يلي:

1- عدم الانتظام في العمل و التغيب :

حيث مع شيوع مناخ غير صحي و بيئة غير سليمة، و ظروف سيئة للعمل ينقطع الأفراد عن الحضور أو الانتظام في العمل، و تزداد حالات التغيب، و اختلاف الأعذار للانصراف عن العمل مبكراً و الذهاب إليه متأخراً و الهروب منه أثناء ساعات العمل الرسمية سواء بالانصراف إلى أعمال أخرى أو تضييع الوقت و الجهد في مناقشات عقيمة أو مشاجرات أو صراعات وظيفية غير مسؤولة و هو ما يؤدي إلى تراجع بازدياد حجم الفاقد و المهدر من ساعات العمل.

2- شيوع العادات السلوكية غير السليمة:

و التي تتجم عن ضعف الرقابة و انعدام الجدية، و ازدياد التسبب، و من ثم تشييع سلوكيات ضارة و مدمرة، و التي من أهمها:- الإسراف في التدخين، تغيرات في عادات

¹ ماجدة عطية- مرجع سابق ; ص: 377

² المرجع نفسه، ص: 377

الطعام، و مشاكل في النوم، عدم الالتزام بالمواعيد، و التشاجر و التناحر مع الزملاء، عدم الطاعة للمشرفين، تعطيل الآلات أو تخريبها، و البطء في إنجاز ما يكلفون به من أعمال...

3- انخفاض الأداء و القدرة على العمل:

إن ارتفاع و استمرار الفرد لضغوط مهنية مختلفة يمكن أن يؤدي إلى اختفاء الدافع لدى العامل على فهم ما يقوم به، أو عدم حرصه على معرفة ما ينبغي و ما يجب أن يقوم به، و عدم الرضا عن أوضاعه، إضافة إلى انخفاض معنوياته، و هي كلها مؤشرات تقيس مدى فقد حيوية الفرد جرّاء الضغوط. و التي تنتهي بضعف أداء الفرد العامل، و ما يرتبط بهذا الأخير من حوادث و شكاو و تظلمات، تسفر عن انخفاض في الإنتاجية و دوران في العمل.

4- انهيار علاقات العمل أو ضعفها:

يترتب على ضغوط العمل المرتفعة أن يكون الأفراد أقل ثقة و أكثر كرها و حقدا و عداوة و أقل حبا و احتراما لزملائهم الذين يعملون معهم، و من ثم يصبح جوّ العمال غير صحي و من ثم ينخفض الجو و الدعم الاجتماعي بينهم. و بضعف علاقات العمل يترتب عليه وجود الصراعات الهدّامة و العداوة بين العاملين و بالتالي تتخفف الجهود الموجهة للأداء، فينخفض مستوى الرضا عن العمل.

5- ضعف الاتصالات:

يؤثر المستوى المرتفع من ضغوط العمل على أنماط الاتصالات بين الأفراد العاملين في المؤسسات، فتشير الدراسات إلى أن صراع و غموض الدور يؤديان إلى انخفاض في معدل تكرار الاتصالات بين الأفراد العاملين في بيئة العمل، و يترتب على ذلك سوء فهم في إنجاز المهام و الأنشطة خاصة التي تعتمد على بعضها البعض. بالإضافة إلى ذلك، فإن ضغوط العمل يترتب عليها تحريف و تشويه الرسائل المرسلة إلى الأطراف المعنية في المؤسسة، و هذا يؤدي إلى تعطيل العمل و عدم السرعة في اتخاذ القرارات و من ثم ستكون النتائج أسوء.

أولاً: طبيعة الرضا الوظيفي

إن للرضا الوظيفي طبيعة سيكولوجية معقدة يصعب أحيانا وصفها و التحكم فيها. و لهذا يعد من أكثر مفاهيم علم النفس الصناعي و التنظيمي غموضا. و لعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى الى ظهور المئات من البحوث و الدراسات حول هذا الموضوع، فقد أشار " لوك " سنة 1976 الى ظهور أكثر من " 3350 " دراسة في هذا المفهوم في الولايات المتحدة الأمريكية فقط (1) .

إضافة إلى ما سبق، فهناك مفاهيم و عمليات مرتبطة و متشاركة و متداخلة مع الرضا، لابد من تحديدها و توضيحها، لعلنا نصل الى فهم حقيقي لطبيعة الرضا الوظيفي.

فأما عن العمليات المرتبطة بالرضا فنجد: الحاجات، الدوافع، الأداء، الإشباع، و كل هذه العمليات لها علاقة تكاملية فيما بينها، و تنتظم في نسق من التفاعلات على النحو التالي:

1/- الحاجات: لكل فرد حاجات يسعى لإشباعها، و يعد العمل أكثر المصادر إشباعا.

2/- الدافعية: تولد الحاجة قدرا من الدافعية التي تحث الفرد على التوجه نحو المصادر

المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها.

3/- الأداء: تتحول الدافعية الى أداء نشط للفرد، بوجه خاص في عمله، اعتقادا منه أن

هذا الأداء وسيلة لإشباع تلك الحاجات. 4/- الإشباع: يؤدي الأداء الفعال الى اشباع حاجات الفرد.

5/- الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله، يجعله

راضيا عن عمله، باعتباره الوسيلة التي يتسنى له من خلالها إشباع حاجاته.

و بالنسبة للمفاهيم المتشابهة و المتداخلة مع الرضا الوظيفي، فنجد: الاتجاهات المهنية،

الروح المعنوية، التوافق المهني، الاستقرار المهني. و بيانها كما يلي:

1/- الروح المعنوية: و يقصد بها : " الحالة النفسية و الذهنية و العصبية لأفراد

الجماعة، و التي تحكم سلوكهم و تصرفاتهم، و تؤثر فيها، و تحدد رغبتهم في التعاون "2.

(1)-مصطفى عشوي , اسس علم النفس الاجتماعي والتنظيمي المؤسسة الوطنية للكتابالجزائر ,1992, ص 133

2- زكي محمود هشام , الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية , ط 2 , مصر , 1979 , ص 405

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

و هكذا يختلف الرضا الوظيفي عن الروح المعنوية من حيث أنه استجابة فردية لا جماعية، فقد تكون الروح المعنوية للجماعة عالية على الرغم من استياء العضو منها، و عليه فالرضا الوظيفي تعد من العوامل الهامة للروح المعنوية، هذه الأخيرة التي يكون توجهها أكثر للمستقبل بينما الرضا فيكون أكثر ارتباطا بالماضي و الحاضر في توجهه.

2/- التوافق المهني: يعرفه عباس محمود عوض بأنه " الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه و بين البيئة المعنوية المادية و الاجتماعية و المحافظة على هذا التلاؤم"¹

أما الرضا المهني فهو: " مشاعر و اتجاهات الفرد نحو عمله حيث يؤدي الرضا الى شعور الفرد بالسعادة و يؤدي عدم الرضا الى نقصان الرغبة في العمل"². و من خلال هذين التعريفين، و غيرهما نجد أن التوافق المهني سلوك يسلكه الفرد أما الرضا فهو شعور يشعره الفرد، و أيضا الرضا الوظيفي هو أحد نتائج التوافق المهني، إذ أن توافق الفرد المهني يتبين من مجموعتين أساسيتين من العلامات هما: الرضا (satisfaction) و الارضاء (satisfactoriness).

فالرضا يشمل الرضا الاجمالي عن العمل و الرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد (مشرفه، زملائه، و المؤسسة التي يعمل بها، و ظروف عمله، و ساعات عمله، و أجره، و نوع العمل الذي يشغله...) و ينبغي التمييز هنا بين مفهوم الرضا من العمل و مفهوم الرضا في العمل؛ فقد يكون العاملون راضون في العمل، و لكن ليس بالعمل نفسه، أي أن مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي للعمل، و ليس خصائص العمل نفسه.

أما عن مفهوم الارضاء؛ فيتضح من انتاجية العامل، و من الطريقة التي ينظر بها الى مشرفه، وزملائه، و المؤسسة التي يعمل بها

الاستقرار المهني: عرفه محمد علي محمد بأنه: " ثبات العامل في عمله و عدم الانتقال الى تنظيم آخر، و هذا اذا كان التنظيم يشكل مستقبلا مهنيا للعامل وفق عوامل اجتماعية و نفسية متضافرة لتحقيق التكامل و الاستقرار "³

¹- كامل محمد عويضة علم النفس الصناعي ط 1 دار الكتب العلمية بيروت لبنان 1996 ص 104

²- أحمد محمد العيد بن دانية و محمد محمود الشيخ حسن، علاقة الرضا الوظيفي و التكيف الدراسي، المجلة التربوية ع

46 شتا 1998 ص 204

³- محمد علي محمد. مجتمع المصنع، د ط، الهيئة المصرية للكتاب 1980. ص: 208

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

من خلال هذا التعريف و غيره، نجد أن الرضا الوظيفي هو مقياس لمدى استقرار العامل في مهنته، فهذا الأخير ينتج بحصول العامل على الشروط المواتية للعمل بعد الانسجام و التوافق و الرضا على عمله.

و في ضوء ما سبق نستطيع تحديد طبيعة و خصائص الرضا الوظيفي بما يتميز به عن باقي المفاهيم المرتبطة به، و نخلص الى أن الرضا الوظيفي مجموعة مشاعر و اتجاهات تنتج عن اشباع الحاجات المادية و المعنوية، و عدم الرضا ينتج عن الاحباط و يتجسد في الواقع من خلال سلوكيات العامل الخارجية، كما يمكن أن يبقى خفياً مستترا داخل الفرد العامل. و ينشأ من خلال تفاعل العامل مع محيط عمله المادي و المعنوي و يتميز بالدينامية و الاستمرار النسبي، كما يتسم بالتلقائية و العفوية ووجوده مؤشر هام على مدى فعالية أية مؤسسة مهما كان نوعها، و نشاطها، و لهذا الأمر؛ ونتيجة لهذه الخصائص و المميزات، يعتبر الرضا ذو طبيعة سيكولوجية معقدة يصعب أحيانا وصفها و التحكم فيها ..

ثانياً: المقاربة النظرية للرضا الوظيفي

نظراً للاهتمام الكبير بموضوع الرضا الوظيفي من قبل الدارسين و المختصين فقد ظهر الكثير من النظريات التي تهدف إلى تفسيره، و تعتبر هذه النظريات ذات أهمية كبيرة حيث أنها تساعدنا على فهم الرضا الوظيفي ، و من بين هذه النظريات سنركز على ثمانية منها بالدراسة، و ذلك لكونها أكثر شيوعاً و استعمالاً في الدراسات النفسية و الاجتماعية، أما الباقي سيتم الإشارة إليها من خلال التعريف بصاحبها و سنة ظهورها، حسب تطورها التاريخي و العلمي، كما هي موضحة في الجدول التالي:¹

السنة	النظرية	صاحبها	مؤادها
1900	الإدارة العلمية	تايلور	الحوافز المادية هي أهم ما يحقق الرضا المهني
1924	العلاقات الإنسانية	مايو و زملائه	الحوافز الاقتصادية/ الضمانات/ بيئة العمل و العلاقات
1943	الحاجات الإنسانية	ماسلو	الحاجات المادية/ الضمانات/ العلاقات/ الاحترام تحقيق الذات
1959	العاملين	هرز برج	العوامل الدافعة و العوامل الصحية
1963	العدالة	دمز	المدخلات/ العوائد/ تقييم العائد
1964	التوقع	فروم	التكافؤ/ التوقع
1967	الإنجاز	مكليند	حاجة القوة/ الإنجاز/ الانتماء و الألفة
1973	مظهر الرضا	بورتيير/ لولير	الفرق بين الشخص تجاه ما أن يحصل عليه و ما يدرك أنه حصل عليه
1968	تدعيم السلوك	سكنر	المثير/ الاستجابة
1968	تصميم الهدف	لوك	ينظر للرضا من ناحية القيمة
1972	ERG	الدرفز	حاجات الكينونة/ العلاقات/ النمو
1976	الثبات	كورمان	العلاقة بين تقدير الذات و الأداء علاقة طردية
1978	العملية المناوئة	لاندي	الأساس النسبي للرضا هو فسيولوجي
1978	التأثر الاجتماعي	سلانك و بفيفر	الفرد يتأثر برد فعل زملاء الوظيفة
1981	Z	أوشي	الثقة/ المودة/ الولاء/ القرار الجماعي

جدول رقم (1-3) نظريات الرضا الوظيفي

¹- أحمد محمد العيد بن دانية و محمود الشيخ حسن، علاقة الرضا الوظيفي و التكيف الدراسي، المجلة التربوية الكويتية، ع 46 ، 1998، ص 16

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

- سيتم عرض لأهم النظريات الأكثر تداولاً حسب ما أجمعت عليه المراجع المختصة في الموضوع، و هذه النظريات هي:

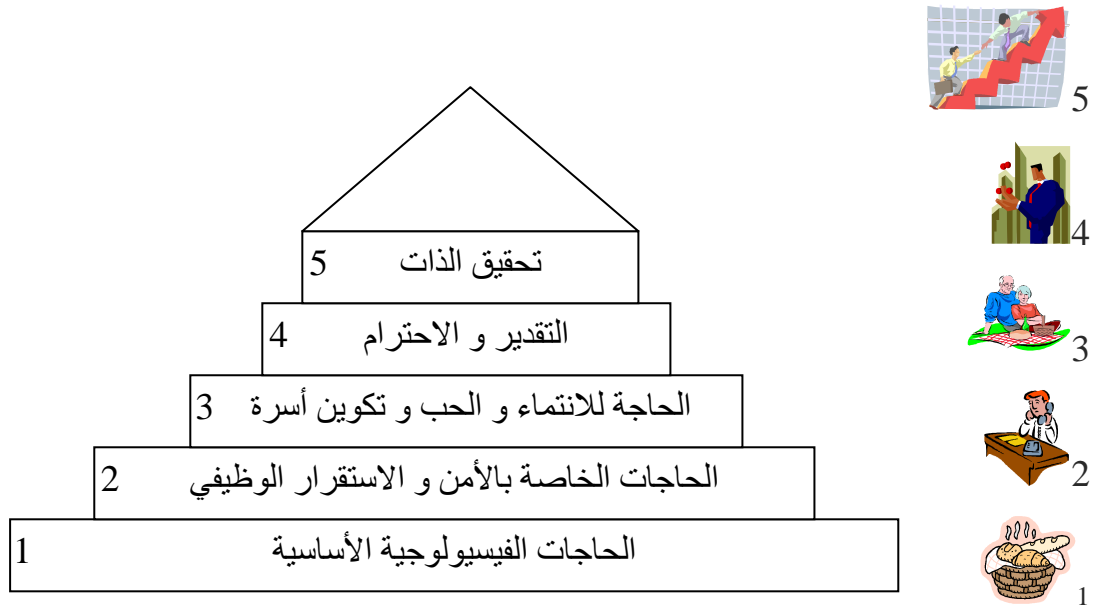
1/- نظرية تدرج الحاجات: (ماسلو – MASLOO – 1943)

تعرف هذه النظرية بنظرية ماسلو للحاجات الانسانية، حيث انطلق في نظريته من أن الناس في محيط العمل يدفعون للأداء رغبة منهم في اشباع حاجاتهم الذاتية، و استند في بناء نظريته على ثلاثة فروض رئيسية هي: ⁽¹⁾أ/ - الناس كائنات غير تامة. و يمكن أن تؤثر احتياجاتهم على سلوكهم، و أن هذا التأثير يأتي عن طريق الحاجات التي لم يتم اشباعها، أما الحاجات التي أشبعت، لا يكون الفرد في حاجة اليه، فلا تعتبر من الدوافع.

ب/- إن حاجات الفرد تترتب وفقاً لأهميتها، فهي تبدأ بالحاجات الأساسية (كالطعام و الأمان و المأوى) الى الحاجات الأكثر تعقيداً و تعتبر ثانوية.

ج/- ينتقل الشخص بحاجته من مستوى الى مستوى عال في الترتيب عندما يتم اشباع الحاجات الأولى.

- و بناءاً على هذه الفروض قسم (ماسلو) الحاجات الإنسانية إلى خمسة أصناف، حيث اعتبر في كل كائن بشري هوم يتألف من خمس حاجات - كما هي موضحة في الشكل التالي - و هي:



الشكل رقم: (2-3) أولوية الحاجات الانسانية لماسلو

1- الحاجة الفيزيولوجية المادية: (Physiological Needs)

هذه الحاجات لها علاقة بتكوين الانسان البيولوجي و الفيزيولوجي لتحقيق توازنه و استمرار حياته، و هي تشمل الجوع و العطش و المأوى و النوم و الجنس، و الحاجات البدنية الأخرى..

و يمكن أن نتصور إشباعها في المؤسسة من خلال: تشبع بالأجر الكافي، و الامتيازات المعيشية المتنوعة، و المكافآت المادية المختلفة.

2- حاجات الأمن و الاستقرار: (Safety Needs)

بمجرد أن يشبع الفرد حاجاته الفيزيولوجية بدرجة مرضية، فإنه ينتقل الى حاجات الأمان و الاستقرار و التي تتمثل في محاولة تأمين حياة الفرد، و الحماية من أي وسائل قد تحرق بحياة الفرد.

و في مجال العمل يمكن اشباع حاجات الأمان من خلال أنظمة الأمن الصناعية و السلامة المهنية، و أنظمة المعاشات و الرعاية الصحية و التأمينات الاجتماعية.

3- الحاجات الاجتماعية: (Social Needs)

عندما يتم اشباع الحاجات الفيزيولوجية و حاجات الأمان، تبرز حينئذ الحاجات الاجتماعية و تتمثل في الحاجة الى الحب و الصداقة، و التعاطف مع الآخرين، و الانتماء و ربط العلاقات مع الغير.

و تتمثل جماعات العمل و الأقسام و الادارات، و اللجان و الاجتماعات، و وسائل طبيعية يمكن من خلالها أن يشبع الفرد حاجاته الاجتماعية، كما تشبع بتتمية روح الفريق العمالي عن طريق اللقاءات الدورية مع المرؤوسين و تنظيم العمل بالطريقة التي تمكن الأفراد من الاتصال و التفاعل.

4- حاجات التقدير و الاحترام و المكانة: (Esteem Needs)

و هنا يتم التركيز على أن حاجة الفرد الى تكوين صورة ايجابية عن نفسه، و اعتراف الآخرين به و بأهميته من خلال رغبته في الاستقرار و الحرية و رغبته في كسب السمعة الحسنة، و احترام الغير و المكانة الاجتماعية، و اعتراف الآخرين به، و يمكن أن تلعب الحوافز و الترقيات و الألقاب دورا هاما في اشباع حاجات التقدير، اذ يتم تحقيقها عن

طريق الاعتراف بالانجازات، و اشراك العمال في اتخاذ القرارات و تمكينهم من الحصول على فرص الترقية، و النمو في الوظيفة.

5- حاجات تحقيق الذات: (Self Actualization Needs)

تمثل هذه الحاجات قمة التسلسل الهرمي في هذه النظرية، و هي تتعلق بالحاجات الخاصة لنجاح الفرد في التعبير عن ذاته، و ممارسة قدراته، و مواصلة تطور شخصيته، و القدرة على الابتكار، و كأن الشخص يتطلع لأن يكون كل ما يستطيع أن يكون كما يقول ما سلو. و الإدارة الناجحة هي التي تعطي الفرد الوظيفة المناسبة التي تتناسب مع صفاته و شخصيته حتى يستطيع أن يحقق ذاته.

و يرى (ماسلو) أن إشباع الحاجات لا ينتهي أبداً، و من ثم فإن تلك الحاجات هي التي تدفع بالانسان الى أن يسلك سلوكاً ما: أي أن العوامل المحركة للفرد هي تلك الحاجات غير المشبعة، فإذا تم حدوث أدنى اشباعى لحاجة معينة فإنها لن تبقى محرّكا للسلوك، بل ما يحرك السلوك هي الحاجة التي تليها في المدرج الهرمي، غير أن عدم تلبية هذه الحاجات لمدة طويلة نسبياً سوف يثير ردود فعل سلوكية سلبية من طرف الموظف تدل على عدم رضاه. و قد جزأً ماسلو الحاجات الخمسة - كما هي موضحة في الشكل - إلى تلك التي تقع في المستويات العليا في الهرم. و تتعلق بالحاجات الفسيولوجية و الأمان، و وصفها على أنها حاجات المستوى الأدنى، و الحاجات الاجتماعية و الاحترام و تحقيق الذات، و وصفها على أنها حاجات المستوى الأعلى، و قد جاء التمييز بين المستويين على افتراض أن الحاجات العليا تشبع داخليا (من داخل الشخص) في حين تشبع الحاجات الدنيا بشكل عام خارجياً.

إن ما يعاب على نظرية ماسلو - التدرج الهرمي للحاجات - هي أنها تطلب وقتاً طويلاً لإشباع الحاجات القاعدية (الحاجات الفيزيولوجية و الأمان)، فمن الممكن أن لا يستطيع الفرد من الانتقال من مستوى لآخر، و يذكر (مصطفى عشوي) في هذا الجانب أن نظرية الحاجات لم تلق من البحوث الامبريقية التأكيد الضروري الذي يطمئن الباحثين ... و أن الدراسة النظرية التي أجراها كل من (هال Hall) و نجيم (Nougaim) سنة 1968، و كذلك دراسة (sattle) سنة 1972 لم تؤكد ما ذهب اليه ماسلو من فرضيات بخصوص ترتيب و أهمية الحاجات (1) كما يوضحه الشكل التالي : الشكل رقم: (3-3). مستويات الحاجات لماسلو

1- ناصر محمد العديلي، مرجع سابق، ص: 161

الشكل رقم: (3-3) مستويات الحاجات لماسلو

<p>1- وظيفة تحدي القدرات 2- الإبداع 3- التقدم في المنظمة</p>	<p>تأكيد الذات</p>	<p>النمو - الانجاز - التقدم</p>
<p>1- مسمى الوظيفة 2- علاوة الجدارة 3- تقدير الزملاء 4- طبيعة العمل نفسه 5- المسئولية</p>	<p>تقدير الذات و المركز و الاحترام</p>	<p>التقدير - المركز - تقدير الذات - احترام الذات</p>
<p>1- نوعية الإشراف 2- مجموعة عمل متوافقة 3- علاقات مهنة</p>	<p>اجتماعية</p>	<p>الرفقة - الوجدان - الصداقة</p>
<p>1- ظروف عمل آمنة 2- مزايا إضافية 3- زيادات عامة في الرواتب</p>	<p>السلامة و الأمان</p>	<p>السلامة - الأمان - الكفاية - الاستقرار</p>
<p>1- التدفئة و التكيف 2- الراتب الأساسي 3- ظروف العمل</p>	<p>الفسيولوجية المادية</p>	<p>الهواء - الغذاء - المأوى - الجنس</p>
<p>عوامل تنظيمية</p>	<p>مستويات الحاجة</p>	<p>العوامل العامة</p>

المصدر: المرجع لناصر محمد العديلي، مرجع سابق، ص: 161

ونجد (ماجدة عطية) تسير في نفس الاتجاه حيث ترى أن نظرية (ماسلو) اشتهرت " و بشكل خاص بين المديرين و الممارسين، و يمكن تفسير سبب تلك الشهرة الى منطقتها

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

البديهي و سهولة فهمها، و لكن لسوء الحظ فإن نتائج البحوث لم تدعم هذه النظرية، كما أن ماسلو لم يوفر أساسا تطبيقيا لهذه النظرية، كما أن العديد من الدراسات و البحوث التي حاولت اثبات النظرية لم تتوصل الى نتائج تدعمها¹.

و يمكن القول بصرف النظر عن افتقادها للأدلة التجريبية تبقى هذه النظرية تعطينا اطرا تقريبا معقولا لنوعيات الحاجات المختلفة التي يمكن استفحامها في قياس اختلاف الأفراد في درجة الحاج هذه الحاجات و درجة الإشباع الذي حققوا فيه كل حاجة منها.

2/- نظرية العاملين: (فيردريك هيرزبرغ 1959 Herzberg)

و تسمى أيضا نظرية الدافعية، أو المعامل المزدوج، و هي تفترض بأن للفرد حاجات فطرية ينبغي اشباعها لتحقيق الرضا، و نجد (هيرزبرغ) قاص المستويات الخمسة ل " ماسلو " إلى مستويين اثنين فقط، و ذلك عندما أجرى دراسته على 200 مهندس و محاسب في مدينة (بيتسبيرج) لمعرفة دوافع العاملين و مدى رضاهم الوظيفي تجاه الأعمال التي يمارسونها و قد سأل هؤلاء المبحوثين عن الأوقات التي شعروا فيها أثناء عملهم بالرضا و السعادة. و الأوقات التي شعروا فيها أثناء عدم الرضا و الاستياء. و بناء على المعطيات التي استقاها قسم (هيرزبرغ) حاجات العمال الى نوعين- و هي :

1/- حاجات صحية وقائية لأنها تحمي و تصون العامل، و تتعلق بحاجات أو عوامل خارجية خاصة بمحيط العمل كسياسة المؤسسة، التأطير، الاجر، و العلاقات ما بين الأفراد و ظروف العمل، و بتوفيرها تمنع ظهور مشاعر الاستياء و عدم الرضا عن الموظفين.

2/- حاجات دافعة لأنها تدفع الفرد للعمل و بالتالي فهي حاجات و عوامل داخلية.

و تتمثل في الاعتراف بالانجاز و التقدم في العمل و النمو في الوظيفة، و بتوفيرها تتحقق مشاعر السعادة و الرضا عند العاملين. " و الفلسفة التي تقوم عليها نظرية العاملين هي أن الرضا العام عن العمل و الاستياء العام منه يعدان منفصلين و هذا يعني أن نقيض أو عكس الرضا العام هو عدم وجود رضا و ليس استياء، و أن نقيض أو عكس الاستياء العام هو عدم وجود استياء و ليس رضا -

- و بالتالي عدم وجود استياء لا يعني عدم وجود رضا. فعندما تزداد درجة اشباع العوامل الصحية يقل الشعور بالاستياء الى النقطة التي يصل فيها هذا الشعور الى درجة

¹ - ماجدة عطية، مرجع سابق، ص 114

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

الصفرة، .. و تسمى نقطة الحياد، أمّا عندما تزداد درجة اشباع العوامل الدافعة فإن الشعور بالرضا يزداد و يصل الى حالة الرضا التام¹

و اعتمادا على ما سبق، فحينها تكون العوامل الصحيّة مناسبة فإن العاملين سوف لن يكونوا غير راضين كما لن يكونوا راضين، بل فقد يؤدي ذلك لتحقيق السلام (الحياد). بتطبيب خواطر القوة العاملة فقط، أما العوامل الدّفعة بالمكافآت الداخليّة المرتبطة بالعمل ذاتها فهي التي توصل لتحقيق السلام (الحياد)، بتطبيب خواطر القوة العاملة فقط.

أمّا العوامل الدّافعة بالمكافآت الداخلية المرتبطة بالعمل ذاتها فهي التي توصل الى تحقيق الرّضا الوظيفي للعاملين²

و يرى (مصطفى عشوي) أن هذه النظرية تدعو الى رفع الأفراد من المستوى الأول الى المستوى الثاني، و ذلك لتحقيق دافع ذاتي لهؤلاء الأفراد، مما يدفعهم الى العمل أكثر دون جهد كبير من طرف المشرفين، و لتحقيق هذه المهمة فإن هيرزبرغ يقترح اغناء مراكز العمل بحيث تصبح أكثر جاذبية و مغرية للعمال³

- لقد حفيت نظرية (هيرزبرغ) اهتمام الكثير من الباحثين، كما أن نتائجها لاقت نجاحا في الولايات المتحدة الأمريكية بعد تأييد نتائجها من قبل الكثيرين ك (شوارتز ستارك 1963).

و على الرغم من ذلك لا تخلو نظريّة العاملين من انتقادات وجهت اليها أهمها:
- الطريقة التي استخدمها (هيرزبرغ) ذات منهجية محددة، و حينما تجري الأمولا بشكل جيد يميل الناس لأن يعزوا و يرجعوا ذلك لأنفسهم، و بالعكس فإنهم حينما يفشلون يلقون باللوم على البيئة الخارجية.

- لا يمكن الاعتماد على منهجية الدراسة التي قام بها (هيرزبرغ) حيث أن الأشخاص الذين يرتبون هذه العوامل عليهم تفسير سبب اعتمادهم ذلك الترتيب، و ذلك مما يؤدي الى تشويه النتائج عن طريق تفسير احدى الاستجابات بطريقة معينة، بينما يفسرون استجابة أخرى مشابهة بطريقة مختلفة.

¹-ناصر محمد العديلي، مرجع سابق ص 161

²- ماجدة عطية، مرجع سابق ص 117

³-مصطفى عشوي، مرجع سابق، ص ص 106 - 107

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

- لم يتم الاعتماد على مقياس معين للرضا، إذ أن الشخص قد لا يرغب بجزء من عمله و لكنه يظل يعتقد أن العمل مقبولاً.

- لا تتوافق هذه النظرية مع الدراسات السابقة، إذ تهمل المتغيرات الموقفية و الوسيطة، فمصطفى عشوي ذهب " الى أن أسلوب الأسئلة الذي اعتمدت عليه الدراسة يشجع الأفراد (أفراد العينة) على تذكر الأخبار الحديثة، و نسيان الأخبار القديمة " 1

- يفترض (هيرزبرغ) بوجود علاقة بين الرضا و الانتاجية، و لكن منهجية البحث التي استخدمها بحثت في الرضا فقط و ليس الانتاجية، و لكي تصحّ هذه الدراسة يجب اعادة النظر في تلك العلاقة (الفرضية).

و بغض النظر كل الانتقادات، فقد انتشرت نظرية هيرزبرغ، و أخذ بتوصياتها من خلال الاتجاه الى توسيع العمل عمودياً لإعطاء العاملين مسؤوليات أكبر في التخطيط و السيطرة على أعمالهم.

3/- نظرية آدر فير (البقاء (E) و الانتماء (R) و التطور (G)) 1972

حاول (الدر فير) إعادة العمل بهرم (ماسلو) للحاجات، لربطه بدرجة أكبر مع البحوث الميدانية. و أطلق على هرم (ماسلو) المعاد نظرية: البقاء و النماء و التطور (ERG) ليعتبر كل واحد من ذلك عامل دافع للرضا الوظيفي.

يقول مصطفى عشوي أن نظرية (الدر فير) جاءت كبديل للمستويات الخمس التي وضعها (ماسلو)، فاقترح نظريته الجديدة التي تفترض أن للفرد ثلاثة مجموعات من الحاجات الجوهرية (البقاء أو الوجود، الانتماء أو الارتباط، التطور أو النمو).

مجموعة الوجود (البقاء): تهتم بتوفير المتطلبات المادية الأساسية للوجود بعيداً عن الجوع و العطش و المأوى، و تشمل هذه الفئة أيضاً في المحيط التنظيمي: الأجر، و المزايا المادية، و الظروف المادية للعمل، و تقابل هذه الفئة الحاجات الفيزيولوجية و بعض حاجات الأمان (السلسلة عند (ماسلو)).

المجموعة الثانية من الحاجات هي تلك التي تتعلق بالارتباط و الانتماء و الرغبة في المحافظة على علاقات مهمة مع الأفراد، و تشمل حاجات الانتماء كل الحاجات الخاصة

1- المرجع نفسه ص 107

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

بالعلاقات الشخصية مع الآخرين في مكان العمل، و يتوقف هذا الن وع من الحاجات على عملية تبادل المشاعر مع الآخرين للحصول على الرضا، و تماثل هذه الفئة حاجات الأمان و الحاجات الاجتماعية و بعض حاجات تقدير الذات عند (ماسلو).

و أخيراً، فإن (الدرفير) يفصل مجموعة حاجات النمو - الرغبة الداخلية للتطور الشخصي - التي تتضمن جهود الفرد الموجهة نحو تحقيق التطور المبدع أو الذاتي في الوظيفة، و ينتج اشباع حاجات التطور عن تولي الشخص لمهام لا تتطلب فقط استخدام الفرد لقدراته بالكامل، بل قد تطلب أيضا تطوير مقدرات جديدة لديه، و تشا به حاجات تأكيد الذات، بعض حاجات تقدير الذات و الاحترام عند (مازلو).

كمزيد من التوضيح الشكل التالي يعقد مقارنة بين النظريات السابقة الثلاثة التي ركزت عليها مفاهيم الدافعية الرئيسية للحاجات و عوامل الرضا، و الرغبات كملخص لمحتوياتها. و بالإضافة الى تعويض الحاجات الخمسة بثلاث حاجات، فإن نظرية ألدرفير تختلف عن نظرية ماسلو في أنها تشير الى أنه:

- قد تظهر أكثر من حاجة في نفس الوقت.

إذا لم يتم إشباع حاجات عليا تزداد الرغبة بإشباع حاجات في مستوى أدنى.

كما أن هرم (ماسلو) يتبع تطورا ثابتا للحاجات على شكل تدرّج، أما نظرية ألدرفير فإنها لا تفترض وجود سلم ثابت، حيث يجب اشباع حاجات دنيا بشكل معقول قبل التحرك باتجاه اشباع حاجات أعلى، إذ يتمكن الشخص مثلا من السعي الى تحقيق النمو بالرغم من عدم اشباع حاجات الوجود و الارتباط، هذا بالإضافة الى أن الأصناف الثلاثة من الحاجات قد تكون فاعلة في نفس الوقت.

كما أن نظرية ألدرفير تتضمن بعد الاحباط و الارتداد، حيث يلاحظ أن (ماسلو) يفترض أن الفرد سوف يبقى ساعيا من أجل إشباع حاجة معينة حتى يتم اشباعها. أما نظرية ألدرفير فإنها تناقض ذلك حيث تشير الى أن احباط الحاجات العليا، يؤدي لزيادة رغبة الفرد لاشباع حاجات دنيا بدلا من تلك التي لم يتمكن من اشباعها. و الشكل التالي يوضح ذلك.

فعلى سبيل المثال، إن عدم القدرة على إشباع الحاجة للتفاعل (الانتماء) قد يؤدي ذلك لزيادة الرغبة في الحصول على أموال أكثر، أو ظروف عمل أفضل، و بذلك فإن الاحباط يؤدي بالفرد الى النكوص الى حاجة أدنى.

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

و كنفذ لهذه النظرية: نجد أنها تتوافق بشكل أكبر مع معرفتنا بالاختلافات الفردية بين الناس، حيث أن المتغيرات مثل: التعليم، البيئة الثقافية، كلها عوامل قد يمكن أن تغير من درجة أهمية، أو القوة الدافعة لمجموعة من الحاجات لشخص معين، " و تشير الدراسات بنتائجها أن ترتيب الحاجات بالنسبة للأفراد يختلف باختلاف الثقافات، و ذلك و ما يتوافق و نظرية (ألدرفير). و قد عززت العديد من الدراسات نظرية (ألدرفير) بالرغم من وجود بعض المؤشرات التي تبين أنها قد لا تطبق في بعض المنظمات " 1 ،

و بشكل عام فإن نظرية (ألدرفير) تمثل نسخة أكثر صحة من هرم الحاجات و مع ذلك تحتاج كلاهما الى مزيد من اثبات إمبريقي للتأكد من صحتها، حيث أن غياب البحث العلمي يبقي نتائج النظرية مجرد افتراضات لا أكثر.

4- نظرية القيمة: (LOCKE 1968)

إن فحوى نظرية القيمة التي طورها (LOCKE) 1968 بأن الرضا الوظيفي للفرد أو عدمه من بعض الجوانب المهنية، يعكس حكماً ثنائياً للقيمة و هما:

1-/ التعارض المدرك بين ما يريد الفرد، و ما يتحصل عليه بالفعل.

2-/ أهمية ما يريده الفرد و يقوّمه.

و الرضا الوظيفي الكلي حسب (LOCKE) هو عبارة عن مجموع كل المظاهر المتعلقة بالرضا الوظيفي مضروب في أهمية ذلك المظهر لذلك الفرد، وهذا نجده يعرف

الرضا على أنه حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة و محققة لقيمة الوظيفة، على شرط أن تكون القيم متطابقة مع حاجات الفرد.

و خلال تقديمه لنظريته يقترح لوك دوراً مهماً لمفهوم (الأهمية)، حيث لا يمكن التحصل على تنبؤ دقيق برضا الشخص الكلي الا اذا وزنا الرضا في كل عنصر وظيفي معين، و ذلك وفقاً لأهميته.

" و يشرح (Trumbo and Candy) نظرية Loose على أساس المعادلة التالية:

$$OIS = (S1)P1 + (S2)P2 + + (Sj)Pj$$

1- .- ماجدة عطية، مرجع سابق، ص 119

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

$$\text{روك} = (\text{رف}1)ه1 + (\text{رف}2)ه2 + \dots + (\text{رف}ن)ه ن$$

حيث: (ر.و.ك) تعني: الرضا الوظيفي الكلي، و (رف) الرضا الفردي عن جوانب العمل و (ه) تمثل أهمية كل واحد من هذه العناصر، و هذا يعني أن أهمية نشاط العنصر كقوة فاعلة تزيد أو تنقص حسب مدى الرضا مع كل عنصر، مما ينعكس بالتالي على مدى الرضا الوظيفي الكلي " 1

و يؤكد (Loose) على أن أهمية مظهر معين من مظاهر الوظيفة تؤثر على مدى الاستجابة العاطفية التي قد يحدثها عنصر وظيفي معين بدلا من الرضا الحقيقي عن ذلك العنصر و كما نلاحظ عندما تكون درجة حرارة الغرفة ليست مهمة بالنسبة للفرد فإن التغيرات الكبيرة في درجة الحرارة سوف ينتج عنها تغيرات قليلة في الرضا عن الحرارة.

و من ناحية أخرى، فعندما تكون درجة الحرارة مهمة جدا بالنسبة للفرد، فإن أقل تغيير في الحرارة الحقيقية سوف ينتج عنه تغيرات كبيرة في مستويات الرضا عن الحرارة، و نفس المبدأ ينطبق على المتغيرات (العناصر الأخرى) كالإشراف، و الأجر، و الترقية، و الظروف الفيزيائية، و محتوى العمل

و كنفذ لهذه النظرية نقول أن ما ذهب اليه معقول جدا من الناحية النظرية، لكن ذلك يحتاج الى مزيد من إثبات إمبريقي للتأكد من صحتها، حتى لا تبقى مجرد افتراضات و تخمينات بعيدة عن الواقع.

5/- نظرية مظهر الرضا ل (Lawler 1973)

قام (إدورد لوير) سنة 1973 بتقديم نموذج لتحديد الرضا الوظيفي، و هذا النموذج جاء نتيجة لأبحاثه و دراساته المتواصلة مع عدد من زملائه في دراسة الدوافع و الرضا الوظيفي بالولايات المتحدة الأمريكية.

" حيث يرى (Lawler) أن العمليات النفسية التي تحدد رضا الفرد في الوظيفة هي تقريبا واحدة، و هي ذات أبعاد و ذات علاقة بالعمل الوظيفي. و هذه الأبعاد أو العوامل الثلاثة تتدرج كما يلي:

1- ناصر محمد عديلي، مرجع سابق ص 193

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

1/ الراتب 2/ الإشراف 3/ الرضا مع العمل نفسه¹.

" و طبقا لهذه النظرية يكون الأفراد راضين عن مظهر من مظاهر عملهم كأصدقاء العمل و المشرفين و الرواتب عندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونه، والذي يجب أن يتحصلوا عليه للقيام بعملهم يعادل المقدار الذي يدركونه و الذي يتحصلون عليه فعلا للقيام بعملهم يعادل المقدار الذي يدركونه و الذي يتحصلون عليه فعلا زيادة على ذلك عندما يدرك الفرد أن هذا المقدار المتحصل عليه أكثر مما يستحقونه على شئ قليل من المظهر، فالنظرية تتوقع بأنهم سوف يشعرون بعدم الرضا (أي الاستياء) "2.

و يرى (Lawler) بأن مقدار المظهر الذي يدركه الأفراد، و الذي يتحصلون عليه فعلا يعتمد على النتائج الحالية المتحصل عليها، أو نتائج الآخرين الذين يقارنون أنفسهم بهم، و عندما نرغب في تحديد ذلك

الرضا يتم أولا وزن كل مظهر على حدى وفقا لأهميته عند الفرد ثم يتم جمع القيم أو الأوزان في شكل درجات، و بالتالي فإنه يتحصل على درجة شاملة و كلية.

و بعبارة أخرى يقيس (Lawler) حالتي الرضا و عدم الرضا كما يلي: لما نفترض أن: (أ) هو الشعور من قبل الفرد اتجاه ما ينبغي أن يحصل عليه.

(ب) هو ما يدركه الشخص بأنه بالفعل قد حصل عليه.

عندما يكون (أ = ب) أي بمعنى المكافأة الفعلية تساوي العدالة أو الانصاف المدرك للمكافأة، يمكننا القول بأن هناك تساوي بين ما يتحقق بالفعل و ما ينبغي الحصول عليه و منه يحصل الرضا.

- عندما تكون (أ < ب) أي بمعنى الجزاء المتوقع أكبر أو يفوق كمية المكافأة الفعلية أي المتحقق أقل مما كان ينبغي تحققه، يؤدي هذا الى عدم الرضا الناتج عن السخط و الاستياء.

- عندما تكون (أ > ب) أي بمعنى الجزاء المتوقع أقل من المكافأة الفعلية، أي المتحقق أكبر مما كان ينبغي تحققه، يؤدي الى عدم الرضا الناتج عن الشعور بالذنب.

و تبقى هذه النظرية محل قصور تنتظر الدعم الإمبريقي لها، بإسقاطها على الواقع، و بيان مدى صدق نتائجها.

¹-المرجع نفسه،ص 193

²-المرجع نفسه ص ص 193 - 194

6. نظرية عملية المقاومة لـ: (1978 Landy)

قدّم (Landy) نظرية جديدة حول الرضا الوظيفي و أطلق عليه اسم (نظرية عملية المقاومة) حيث ترى الرضا الوظيفي من منظور مختلف.

" حيث تؤكد على دور العمليات الفيزيولوجية في الحفاظ على حالة وجدانية متزنة. أي الأساس السببي للرضا الوظيفي هو (فيزيولوجي). و يشمل الجهاز العصبي المركزي، و سوف يتغير رضا الفرد الوظيفي خلال فترة من الزمن حتى و لو كانت الوظيفة تثبتة، فمثلا تبدو الوظيفة أكثر تشويقا خلال الأسابيع القليلة الأولى منها بعد عدة سنوات، و يقترح (Landy) وجود آليات داخل الأشخاص تساعد على المحافظة على حالة وجدانية متزنة، ما دام الرضا و عدم الرضا هما الى حد كبير جزءا من الاستجابات الانفعالية، و يعتقد أن هذه الآليات تلعب دورا كبيرا في الرضا الوظيفي"¹.

" و العملية المقاومة تشير الى العمليات المضادة أو المناوئة للتعامل مع الانفعال فمثلا: اذا كان الشخص مسرورا جدا فان هناك استجابة فيزيولوجية تعارض أو (تتاوى) هذه الحالة و تحاول أن ترجع الفرد الى الخلف، الى المستوى المحايد، فالحالة الوجدانية المتطرفة (سالبة أو موجبة) ينظر اليها على أنها مضرّة بالأفراد، و ليست مفيدة لهم في أي حال من الأحوال، و تستعمل الميكا نيزمات (الآلية) الفيزيولوجية، لتقي الشخص من هذه الحالات المتطرفة، و يقر (Landy) بأن السبب الذي يجعل الافراد يختلفون في رضاهم الوظيفي هو أنهم يختلفون فيما يتعلق بوظيفة الحماية الفيزيولوجية الوقائية"².

فعندما يقدم المنبه (وظيفة) مثلا، فانه يحدث اما رد فعل سلبي أو ايجابي، و عندما يفوق الانفعال مستوى معين، فان هناك عملية مناوئة ترجعه تلقائيا تحت المراقبة (أو الضبط)، و عندما يختفي المنبه (يتوقف الفرد عن العمل ليوم واحد مثلا) يقف أيضا الانفعال، و ينتج عن ذلك أن المقاومة تقل.

و ترى هذه النظرية أن الوظائف ليست هي المملة في حد ذاتها، بل تعرض الأفراد المستمر لنفس الوظائف هو الذي ينتج عنه استجابة فيزيولوجية قوية جدا و التي تمنع البهجة و اللذة.

¹-عمار الطيب شكرو، علم النفس الصناعي الحديث، د ط، منشورات جامعة قارينوس، بن غازي، ليبيا، 1995، ص 463

²-المرجع نفسه، ص 464

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

وتفترض أيضا هذه النظرية بأن العملية المناوئة تصبح قوية كل مرة يتم فيها تنشيطها، هذا يعني أن نفس المنبه يمكن أن يكون له تأثيرات مختلفة على رضا الفرد تبعا لعدد المرات التي تعرض فيها الفرد للمنبه الماضي¹

إن أهم ما أشارت إليه نظرية عملية المقاومة ل (Landy) أن الرضا الوظيفي يخضع الى عملية المقاومة أثناء فترة العمل من وقت لآخر لذا فقد أشارت الى وجود عوامل آلية في الفرد تحافظ على توازنه، و المتأمل في هذه النظرية يلاحظ أنه يوجد نقص بارز و المتمثل في اهمال الجانب الاجتماعي و علاقته الشديدة بالرضا الوظيفي، فالاهتمام بالجانب الفيزيولوجي كمؤثر في سلوك الفرد و رضاه يعني اعتبار الانسان حيوان يتصرف بطريقة آلية دون تفكير أو تمييز، و الحقيقة أن الانسان لا يتجاوب مع الظروف المحيطة به بشكل آلي، بل لديه أفكاره و ميولاته، و رغباته و طموحاته ... كل هذه المؤثرات هي التي تتحكم في اتجاهاته نحو عمله و مدى رضاه عنه.

7. نظرية التأثير الاجتماعي ل: (1978 Salank and Pfeffer)

جاءت نظرية التأثير الاجتماعي كرد فعل للعيوب التي تعاني منها نظريات الحاجة، و لهذا قدم كل من (1978 Salank and Pfeffer) نظرية بديلة للرضا الوظيفي، و التي تخلو كلية من مفهوم الحاجة.

" فالفكرة الأساسية لهذه النظرية هي أن استجابة الفرد العاطفية للوظيفة قد تكون ناتجة عن رد فعل زملاء العمل للوظيفة، كما أنها أيضا نتيجة للخصائص الموضوعية للوظيفة نفسها، أي أن ادراكات الوظيفة تقوم أساسا على الخصائص الموضوعية للوظيفة، و لكنها تتأثر و بدرجة بمؤثرات اجتماعية في مكان العمل، و بالتالي يحتمل أن ينظر الى نفس الوظيفة بطرق مختلفة طبقا للكيفية التي يستجيب بها زملاء العمل الى الوظيفة " 2

" و قد قام كل من (Weiss and Shaw) سنة 1979 بوضع فيلم تجريبي يظهر فيه أفراد يعملون في نوعين من مهام التجميع، الأولى مملة و الثانية مشوقة، و في الفيلم قدم

¹- نفس المرجع، ص 465

²- نفس المرجع، ص 462

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

بعض الأفراد ملاحظاتهم التي أشارت الى أنهم أحبوا المهمة أو لم يحبوها، ثم بعد ذلك اشتغل المفحوصون في واحد من المهام التجميعية، و في نفس الوقت قدروا رضاهم عنها، و قد أشارت النتائج الى أن تقديرات رضا الأفراد كانت متأثرة بكل ملاحظات هؤلاء الذين كانوا يؤدون هذه المهام في الفيلم و بخصائص الوظيفة " 1

و من المثير للانتباه أن تفادي كل من (Salank and Pfeffer) لمدخل الحاجة لتفسير الرضا أدى الى منظور جديد أتيا به لتفسير ظاهرة الرضا، و هو أن تأثير زملاء العمل و المقارنة الاجتماعية لهما تأثير كبير جدا على مستوى الرضا أكثر مما كان يعتقد سابقا علماء النفس الصناعي و التنظيمي.

و مع ذلك فنحن نلمس بعض التشابه في نظرية التأثير الاجتماعي و نظرية مظهر الرضا ل (Lawler) حيث تكمن نقطة الالتقاء بينهما في المقارنة الاجتماعية و تأثيرها على الرضاو ذلك لما أكد (Lawler) كما سبق و أشرنا اليه أن التكافؤ الذي يحدث بين ما يستطيع أن ينتجه العامل و ما يتحصل عليه من جهة، و ما يستطيع أن ينتجه الآخرون و ما يتحصلون عليه من جهة أخرى، هذا التكافؤ بينهما و هذا التساوي يحقق الرضا، و نفس الشيء الذي أشار اليه (Salank) و زميله (Pfeffer) في نظريتهما للتأثير الاجتماعي.

¹- نفس المرجع ، ص 462.

ثالثاً: عوامل الرضا الوظيفي:

تعتبر الوظيفة في حقيقتها مركبا من المهام و الأدوار و المسؤوليات و التفاعلات و المحفزات و العوائد، و من ثم فان الرضا الوظيفي يتطلب أن تتحلل الوظيفة الى العناصر المكونة لها.

فالرضا الوظيفي قد يتمثل في موقف العامل من هذه العناصر منفردة أو مجتمعة، أو قد يتلخص في موقف عام من وظيفته دون الإشارة لأي من عناصرها، و هناك عدد من العناصر وردت في الكتابات و الأبحاث المتعلقة بالرضا الوظيفي ثم الاتفاق على بعضها و الاختلاف على الآخر.

و سنورد في هذا الاطار جملة من التصنيفات لعوامل الرضا حسب ما ورد في مؤلفات و أبحاث المختصين بموضوع الرضا الوظيفي و ذلك من خلال الجدول التالي:
جدول تصنيفات عوامل الرضا الوظيفي: رقم (3-3)

صاحب الكتاب	شكري سيد أحمد	محمد علي محمد	أحمد صقر عاشور	دخيل بن عبد الله
عوامل الرضا الوظيفي ¹	العمر و مدة الخبرة التدريسية الجنس نوع التأهيل العلمي و مستواه العائد المادي عبء العمل نمط الادارة العلاقات مع الغير المكانة الاجتماعية بيئة العمل	كفاءة الاشراف المباشر الاندماج مع الزملاء الرضا عن محتوى العمل توفر الهادفية و الفاعلية عدد المكافآت الاقتصادية الحالة الصحية و البدنية و الذهنية	الأجر محتوى العمل : درجة تنوع المهام درجة السيطرة الذاتية استخدام الفرد لقدراته خبرات النجاح و الفشل فرص الترقية نمط الاشراف جماعة العمل ساعات العمل ظروف العمل المادية	طبيعة العمل أو المهنة العائد المادي الترقية الاعتراف المنافع ظروف العمل الاشراف العلاقات مع الزملاء نوع التنظيم المركز الاجتماعي للمهنة

المصدر: المرجع في المتن أحمد صقر عاشور ص 14

1 - -- أحمد صقر عاشور ،مرجع سابق ،ص 14-

سنعتمد في دراستنا هذه على ثمانية ثمانية عوامل، و هي:

1/ الأجر:

إن الأجر يعد أحد أهم عوامل الرضا عن العمل، و لما نقول هذا، نؤكد على أنه ليس كل مقابل مالي يرضي العامل، فقد يكون الأجر عاملا من عوامل الاستياء و الإضطراب و عدم الرضا حينما يكون غير كافي، " لأن ما يهم الفرد في الواقع هو القوة الشرائية للأجور، أي ما يستطيع أن تشتريه من سلع و خدمات، و لذلك يوجه الاهتمام الى الأجور الحقيقية، أي الأجور مترجمة الى القوة الشرائية " ¹

و بتعبير أكثر دقة لم يعد يدرك الأجر أساسا كعلاقة متولدة من العمل فقط، بل كمستلزم مشتق من الحاجات الأعم للمعيشة، لأنه يمتد ليعطي الشعور بالأمن، و يرمز الى المكانة الاجتماعية ف ضلا عن كونه رمزا للتقدير و الاحترام، و بفضلها يستطيع الفرد اشباع حاجاته الاجتماعية من خلال تبادل المجاملات الاجتماعية مع الآخرين ²

و يتجسد عدم الرضا عن الأجر لدى العامل، حينما يكون الأجر النقدي لا يلبي القوة الشرائية كما سبق و شرحنا ذلك، و أيضا حينما لا توزع الأجور بالعدل، بعدم احترام مبدأ (لعمل متساو أجرا متساويا).

فبهذا يعتبر الأجر مؤثر قوي و بدرجة كبيرة على الرضا الوظيفي حسب ما كشفت عنه " الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية و المصانع الانجليزية، بوجود علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي و العكس بالعكس صحيح ³

2- الترقية:

إن الترقيات من الموضوعات التي لها أهميتها في أية مؤسسة مهما كان نشاطها، و هي تمثل إحدى الحوافز المعنوية الى جانب كونها حافزا ماديا يستشير العاملين و يدفعهم للإنتاج. و في هذا يتضح وجود جانبين في أهمية الترقية للعامل، الجانب المعنوي المتمثل في الترقى الى مركز أفضل، و الجانب المادي المتمثل في تحقيق المكاسب المادية كالزيادة في المرتب الذي يحصل عليه.

1- المرجع السابق , ص 147

2- صلاح بيومي حوافز الانتاج في الصناعة , دط , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر, 1989 , ص 13

3- أحمد صقر عاشور, مرجع سابق, ص 148

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

و حتى يبين أحمد صقر عاشور - في كتابه ادارة القوي العاملة - العلاقة بين الترقية و الرضا، استدل بما أشار اليه فروم (Vroom) بأن هناك " علاقة طردية بين فرص الترقية و الرضا الوظيفي، هذا من جهة، و من جهة أخرى فإنه يربط مفهوم فرص الترقية بمفهوم الطموح أو توقعات الفرد، فكلما كان طموح أو توقعات الفرد، فكلما كان طموح أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا للترقية في العمل كلما قل رضاه عن العمل و العكس صحيح " 1

أمّا صلاح بيومي - في كتابه حوافز الانتاج في الصناعة - فقد بين أن الرضا على عامل الترقية يتحقق: " عندما يكون تقييم العمال على أساس موضوعي، بحيث لا يكون هناك مجال الى التقديرات الشخصية أو الأساليب غير الشريفة، و في هذه الحالة يكون العامل مطمئنا على مستقبله، و عمله و ترقيته، و يتأكد أن لا وصول الى مراتب أعلى إلا بالعمل الجاد المخلص " 2

و بناء على ما تقدم نقول أنه كلما كانت الفرص متساوية أمام العاملين، للحصول على الترقية طبقا لقدراتهم و خبراتهم، و مدى اسهامهم في تحقيق و انجاز الأعمال، كانت السعادة أكثر، و درجة الانتماء للعمل أفضل، و مستوى الرضا أعلى.

3-ظروف العمل المادية:

حتى يتحقق الرضا الوظيفي في أحد جوانبه على الأقل يجب أن تكون الظروف المادية للعمل ملائمة حيث تتوفر العوامل التالية (الاضاءة، التهوية، النظافة، قلة الضوضاء، ساعات العمل ...) وغيرها بشكل مناسب ملائم، تتجه الى تحفيز العامل لا الى تثبيطه. فالإضاءة الجيدة تساعد على تخفيض الحوادث، و التغيب، و تخفض من الوقت الضائع أثناء العمل، في حين الاضاءة السيئة تثير في نفوس الكثير من العمال الشعور بالانقباض، و تؤدي الى ارهاق البصر و زيادة التعب و الأخطاء. و الضوضاء بزيادتها تسبب الإجهاد العصبي، و ضعف حاسة السمع للعاملين، و أحيانا الى فقدها بالتدريج بمرور الوقت، فضلا عن ارتفاع دوران العمل بارتفاعها و حدتها، و إذا شعر العامل أن الضوضاء ترجع الى عدم اكتراث الادارة براحته أثر ذلك على رضاه

1- المرجع نفسه، ص 149

2- صلاح بيومي، مرجع سابق، ص 15

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

في العمل تأثيرا ملحوظا، و بتخفيض الضوضاء قد يكون من أهدافه تحسين العلاقات العمالية و رفع الرضا لديهم.

أما عن بعض الظواهر المتعلقة بهذا الجانب كالحرارة و الرطوبة و الركود في الهواء، فهي تتجه الى التقليل من راحة الانسان، و تزيد في حساسيته للاجهاد، من شأنها أن تخفض من مستوى الرضا لدى العمال.

و بالنسبة لساعات العمل، فيجب توزيعها ما بين فترات للعمل و أخرى للراحة، لتفادي كل من الاجهاد و التعب، و اتقاء للمل و السأم. و تجنب المزيد من حوادث العمل، فكل هذه المظاهر السلبية تؤدي الى الاحساس بعدم الارتياح و عدم الرضا عن العمل. و مجمل ما سبق أن العوامل السالفة الذكر تتداخل و تتكامل فيما بينها بشكل كبير لتأثر أو تساهم في حالة الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة.

4. جماعة العمل :

إن جماعة العمل تقوم بدور فعال في تشكيل اتجاهات الفرد العامل نحو عمله؛ حيث نجد أن أعضاء جماعة العمل يؤثر بعضهم في بعض، و يتفاعلون فيما بينهم، و يتوقف هذا التفاعل عن كان ايجابا أو سلبا على نوع الجماعة.

فالجماعة المتماسكة تزيد من شعور الفرد بالأمن و الحرية و الانتماء، و من ثم يزداد نشاطه. في حين يزيد تبرمه و سأمه و غيابه و شغبه حين لا يجد القبول و التقدير من جماعة العمل، و هذا ما تؤيده نتائج بحوث العلاقات الانسانية بأن " كل مظاهر الغياب و التمارض و ضعف مستوى الانتاج، و عدم الرضا تكشف عن وجود جماعة عمل غير متماسكة، و أن جماعة العمل قد تدعم سياسة الادارة بتوجيه أعضائها نحو زيادة الانتاجية، و قد تقاوم الادارة و ترفض التعاون معها و تقيد الانتاج بجد معين، الى غير ذلك من الضوابط التي تمارسها الجماعة " (1).

و عندما تسير طبيعة العمل فرص الاتصال و التفاعل الايجابي بين جماعة العمل، فان رضاهم عن عملهم سيكون مرتفعا، و لذلك تعتبر العلاقة الناشئة بين أعضاء جماعة العمل وثيقة بالرضا أو عدمه حسب طبيعة و نوع و اتجاه تلك العلاقة.

¹ - محمد علي محمد، علم الاجتماع التنظيمي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، سنة 1986.

5. نمط الإشراف:

يمثل الإشراف العنصر المحرك للعمل داخل المنظمات، و هو عامل أساسي في تنفيذ سياسة المؤسسة، و المشرف هو العنصر الديناميكي الفعال الذي يخلق مناخا للعمل يتفق مع شخصيته و أساليبه الخاصة.

و قد أشارت مختلف الدراسات و الأبحاث التي أجريت سواء بجامعة (متشجن) و التي أجريت بجامعة (أوهايو) الى تلك العلاقة الوثيقة بين كل نمط من السلوك الإشرافي (الفوضوي، الأوتوقراطي، الديمقراطي) و الرضا الوظيفي للعمال، و تمخضت عنهما حقيقة هامة مفادها أنه لا توجد طبيعة واحدة أو أسلوبا واحدا للإشراف الناجح، و لكن المشرف الناجح هو الذي يستطيع أن يثير دوافع العمال الكامنة نحو العمل، وأن يوجه هذه الدوافع لتحقيق الأهداف المشتركة و المؤسسة، و عليه فكلما زاد اهتمامه بهم، و عاملهم بتفهم وفق مبادئ انسانية تخلو من الأساليب التسلطية، ارتفع شعورهم بالرضا، و عكس هذا السلوك يؤدي الى تدهور الحالة النفسية للعامل، و انخفاض مستوى رضاه و بالتالي انتاجيته.

6. محتوى العمل:

يعتبر الاهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا الوظيفي حديث " نسيبا "، بل أصبح اليوم من العناصر الهامة التي تشغل اهتمام الباحثين في مجال الرضا الوظيفي، إذ يعتبره (هيرزبرغ Herzberg) بمثابة المحدد الوحيد للرضا الوظيفي، و يعتبره آخرون عنصرا للسعادة المهنية بدون منازع.

و اذا تكلمنا عن أهم متغيرات محتوى العمل بدءا بدرجة تنوع مهام العمل " و التي بزيادتها يبعد العامل عن كل مظاهر الروتين و الآلية و الرتابة و الملل، و يحقق له التجديد من خلال الانتقال من مهمة الى مهمة أخرى تثير اهتمامه و تجذبه، و بذلك يزداد ادائه و يتحسن مستوى الرضا لديه "1.

و بالنسبة لدرجة السيطرة الذاتية المتاحة: و حسب " قوانين السيكلوجيا الاجتماعية أن الفرد كلما شارك في القرارات الهامة يتطابق بشكل أكبر مع الجماعة، و فسح المجال

1- خيرى خليل الجميلي، التنمية الادارية في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي، الاسكندرية 1998 ص 126.

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

أمام العمال و إتاحة الفرصة لتقديم المقترحات و المناقشة الأساسية في سير عمل المؤسسة، يربطهم بشكل أقوى بمهنتهم " ¹

وإلى هذا أشار (فروم) و أكد على أنه " كلما أعطيت الفرصة للعامل في تحديد أسلوب عمله، و طرق أدائه، كلما كان رضاه عاليًا، و العكس، إذا ما فرض نمط موحد من الطرق التي تؤدي بها المهام، عندئذ يحس بقيود تكبله و ضيق في تحركاته داخل المؤسسة " ²

أما عن متغير (استخدام الفرد لقدراته الخاصة): فقد توصلت - في هذا الصدد - الأبحاث التي بها كل من (بروفي 1959 BROFY) و (فروم 1962 VROOM) و (كوزنهادر 1964 KOZNHADJER) الى أنه: " كلما أعطيت الفرصة للفرد لإثبات شخصيته، ووفر له الجو لكي يفجر طاقته الكامنة ، كلما شعر بالرضا و السعادة في تأدية العمل.ويصبح العامل باستطاعته أن يثبت شخصيته في وظيفته، و يبرز إمكانياته المختلفة " ³

7. متطلبات الدور:

تختلف سلوكيات الفرد (العامل) باختلاف الأدوار التي يقوم بها، و الفرد العامل في التنظيم يكون مطلوب منه أداء عدد من الأدوار، و عادة تحاول الإدارة الجيدة أن تؤكد على عدم ظهور تعارض الدور (صراعه) أو غموضه في متطلبات العمل الرسمي، حتى لا يترتب على ذلك قصور في الأداء، و عدم رضا الأفراد عن عملهم.

فعدم وضوح عناصر العمل و عدم تأكد الفرد من اختصاصاته، و عدم معرفته بما يجب أن يؤديه، و عدم تأكده من توقعات الآخرين منه، و كذلك افتقاره الى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة ، و غيرها. يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله، و شعوره

بالضغط النفسي و عدم الرضا عن العمل، و الميل لتركه. و هذا ما أوضحتها " احدي الدراسات أن غموض الدور يؤدي الى زيادة التوتر و الشعور بعدم الجدوى و الأهمية، و انخفاض عن الرضا الوظيفي و الثقة في النفس بدرجة كبيرة " ⁴

1-جورج فريدمان، بيارتا فيل، رسالة في سوسولوجيا العمل، ط:1، ديوان الترقية المطبوعات الجامعية الجزائر 1985

ج:2 ص 106

2-أحمد صقر عاشور، ادارة القوى العاملة، ط: 1، دار النهضة العربية، بيروت 1979 ص 145

3- المرجع نفسه ص 146.

4-عبد الغفار حنفي، مرجع سابق، ص 195.

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

و الفرد الذي يتعرض لموقف معين فرض عليه متطلبات متعارضة مع بعضها البعض، أو متعارضة مع متطلبات أشخاص آخرين سواء في جماعة عمله أو في جماعة أخرى، يكون في معاناة مع صراع الدور المتناقض الذي يجعله يعيش القلق و التوتر، مما يؤدي الى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لديه.

كما يؤدي عبء الدور - بزيادته أو بانخفاضه - انخفاض شعور الفرد بالحيوية و القدرة على الأداء، و زيادة معدلات الغياب و الشكاوي، و انخفاض الانتاجية، و كل هذه مؤشرات دالة على عدم رضا الفرد عن عمله.

8. أحداث الحياة:

غالبا ما يظهر - بصورة عامة - الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم و غير راضين عن نمط حياتهم العائلية و الزوجية و الاجتماعية فانهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة الى عملهم، فينتج عن ذلك عدم الرضا الوظيفي و تبقى هذه النظرة محل جدل تتطلب دراسات مثبتة من الميدان.

رابعاً: مؤشرات الرضا الوظيفي و عدمه

لأي ظاهرة مؤشرات الخاصة بها، و التي تتجسد في سلوكيات معينة يسلكها الأفراد. و للرضا الوظيفي مظاهر أو مؤشرات تدل عليه، و التي من خلالها يمكن التعرف عليه. و في هذا الصدد يقول (أحمد ماهر): " و من الظواهر الرئيسية للرضا عن العمل ما يمس ترك الخدمة (Turn over). فزيادة معدلات ترك الخدمة، هو مؤشر لعدم الرضا عن العمل، كما أن الغياب (Absenteeism) هو مؤشر آخر لعدم الرضا، و هناك مؤشرات أخرى تعبر عن درجة الرضا، مثل درجة ولاء الفرد لوظيفته، و مشاركته فيها، و اعتباره جزء من الوظيفة، و هو ما يطلق عليه بالارتباط الوظيفي (Job involvement)، و هناك مؤشر آخر يدل على مدى الولاء تجاه المنظمة ككل، و احترام الفرد لانتمائه للمنظمة و اعتزازه بالعمل فيها، و هو ما يطلق عليه بالالتزام تجاه المنظمة (Organisation citizenship) يتفانى في عمله و يقدم أكثر مما هو مطلوب " ¹

من هذا يمكن أن نعتمد على هذه المؤشرات التي ذكرها (أحمد ماهر) و غيرها كالأضراب و الشكاوي و الاحتجاجات، و الإهمال و اللامبالاة و التخريب و التمارض، و كلها تحدد و تكشف بدرجة ما عن الرضا الوظيفي لتليها مؤشرات عدم الرضا الوظيفي للعاملين.

I. مؤشرات الرضا الوظيفي للمدرسين العاملين لعاملين:

سيتم التركيز على أهمها، كما يأتي :

1/ الالتزام التنظيمي:

الذي يعرفه (صلاح الدين محمد عبد الباقي) " بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته و ارتباطه بها، و أن الالتزام التنظيمي يمثل اعتقاداً قوياً و قبولاً من جانب الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة حيث أن هذا المفهوم يتصف بالشمولية و الايجابية، فالعلاقة طبقاً لهذا المفهوم يجب أن تكون قوية و ايجابية و ديناميكية و تقوم على الاقتناع الداخلي بأهداف و غايات التنظيم، ليس مجرد تقييم

¹ - أحمد ماهر ،مرجع سابق ،ص 48

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

لما يحصل عليه الفرد من مزايا و منافع مختلفة، و الارتباط الوجداني الالذي يتمثل في و لائه للمنظمة و يعزز رغبته في البقاء في العمل و الاستمرار فيه "1.

أي أن هذا المفهوم يشتمل على القناعة التامة بأهداف و قيم المنظمة، و القوة للعمل و بذل الجهد و الوقت من أجل تحقيق هذه الأهداف و أيضا الارتباط العاطفي الذي يربط الفرد بالبقاء بالمنظمة.

و بصفة عامة يمكن القول أن " الموظف الملتزم تنظيميا اذا حدث و حقق في نفس الوقت مستويات أعلى من التقدم الوظيفي، فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه أكبر من درجة رضا الموظف الأقل التزاما " 2 تجاه المؤسسة التي يعمل فيها.

و عليه فالالتزام التنظيمي يعتبر ظاهرة ايجابية و من المحتمل أن تؤدي الى نتائج مرغوبة داخل النطاق الوظيفي للفرد و تتمثل هذه النتائج في ارتفاع معدلات الأداء، و تحقيق المزيد من التقدم المهني أو الوظيفي و الرضا عن العمل.

2. المواطنة المنظمة (Organisation citizenchip):

لقد عرفت (ماجدة عطية) المواطنة المنظمة بأنها: " السلوك غير الاعتيادي، الذي لا يعتبر جزءا من متطلبات العمل الرسمية، و لكنه يؤدي لزيادة فاعلية المنظمة "3.

و تصنيف (ماجدة العطية) بقولها " تحتاج المنظمات الناجحة الى العاملين الذين يؤديون أكثر من واجباتهم الاعتيادية، و إنجاز أعلى من المتوقع. و في الوقت الحاضر الذي يتميز بالديناميكية، حيث تنجز الأعمال من خلال فرق العمل، و حيث تكون المرونة مهمة جدا، فان المنظمات بحاجة للعاملين الذين يتميزون بالمواطنة الجيدة، مثل تقديم تقارير بناء حول عمل الجماعة و المنظمة، يساعدون الأعضاء الآخرين في فريقهم، يتطوعون للقيام بأعمال اضافية، يتجنبون الصراعات غير الضرورية، يهتمون بممتلكات المنظمة، يحترمون القواعد و التعليمات، يتحملون ضوضاء العمل، و تكاليفات الأعمال الاضافية ... و تشير الدلائل الى أن تلك المنظمات التي لديها مثل هؤلاء العاملين تتمكن من أداء أعلى " 4 و الوصول بذلك إلى الرضا عن المؤسسة ككل بعد تحقق الرضا الوظيفي لدى كل عامل

1- صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 181

2--صلاح الدين محمد عبد الباقي , مرجع سابق ، ص 187

3- ماجدة العطية، مرجع سابق، ص 36.

4 - المرجع نفسه، ص 36-

3. الارتباط الوظيفي (Job involvement):

إن المؤشرين السابقين تم التوصل إليهما منذ عشرين سنة سابقة، و اليوم يلاحظ تغير في اتجاه و علاقة العاملين بالمنظمة، إذا أصبح الولاء للمهنة و الوظيفة لا للمنظمة، حيث نجد (أحمد ماهر) قد اعتبر مؤشر الولاء أو الارتباط الوظيفي مؤشرا مهما يعبر عن درجة الرضا، من خلال درجة ولاء العامل لوظيفته و مشاركته فيها واعتباره- العامل- جزء من وظيفته ، و من هنا نرى أن هذا المؤشر يدخل في ضمنه متغير و مؤشر آخر و هو: " الانغماس في العمل ". هذا الأخير الذي يعد مصطلح ، و متغير جديد أضيف حديثا في أدبيات السلوك التنظيمي، و بينما لا يوجد اتفاق حول معنى المصطلح، و لكن التعريف العملي له: " ينص على أن الانغماس يقيس درجة توحيد الفرد نفسيا مع عمله أو وظيفته. "1" ، و قد " وجد أن مستويات عالية من الانغماس في العمل ترتبط بانخفاض الغيابات و انخفاض معدلات الاستقالة "2. و بالتالي زيادة مستوى درجة الرضا الوظيفي للعامل.

و لهذا يمكن القول أن الارتباط الوظيفي - بوجود الانغماس طبعا - مؤشر أفضل للتوقع باتجاه ايجابي للعامل نحو تحقق أكبر إشباع لحاجاته و رغباته، و أكبر ارتياح و سعادة في عمله، و بالتالي أكثر رضا لوظيفته، و لعل العامل حينذاك سيعبر عن ذلك بقوله: (أنا أحب وظيفتي و راض عنها في كل الأحوال).

II. مؤشرات عدم الرضا الوظيفي:

و بالنسبة لأهم مؤشرات عدم الرضا فقد حصرناها في ثلاث مجموعات: الأولى تتعلق بالانسحاب عن العمل، و الثانية تتعلق بالاضراب و الشكاوي و الاحتجاجات أما الثالثة فتتعلق بالاهمال و اللامبالاة و التخريب و التمارض. و فيما يلي تحليل لها:

1- المرجع السابق، ص 103

2- المرجع نفسه، ص 103

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

1/ الانسحاب عن العمل: عندما يشعر الفرد بعدم الرضا عن العمل، فإنه يبحث عن أية وسيلة تبعده عن هذا العمل، و هذا ما يسمى بالانسحاب عن العمل، و هناك شكلين رئيسيين من أشكال الانسحاب و هما: التغيب و دوران العمل

2/ التغيب: و يقصد بالتغيب الانقطاع عن العمل لمدة ما سواء أكان هذا الانقطاع

بعذر قانوني أو دون عذر.

و التغيب ظاهرة تدل على عدم تواجد العامل في العمل رغم جدولة العمل على أساس وجوده، و يحسب من خلال المعادلة المقترحة من طرف وزارة العمل الأمريكية التالية¹:

معدل التغيب خلال فترة زمنية معينة = (مجموع غياب الأفراد / متوسط عدد الأفراد لا عدد أيام العمل) x 100

و يستثنى في حساب معدل هذا التغيب، حالات الغياب ذات الأسباب القاهرة مثل المرض و الحوادث و الظروف العائلية السيئة و غيرها من التغيب المشروع.

و مهما يكن، فالتغيب " هو اشارة موضوعية لعدم تكيف الانسان مع محيط عمله، كما أنه مؤشر مساعد خاصة من أجل تقصي حالات التوتر و الاستياء لدى العامل، فلا جدال في أن زيادة معدل الغياب يترافق بحالات الضعف الفردية الناتجة عن كراهية العامل للمؤسسة التي يزاول نشاطه فيها"²

و لهذا الأمر من مصلحة المؤسسة العمل على تخفيض معدل التغيب و تحديد الأسلوب المناسب لعلاج هذه الظاهرة، إذا كانت هذه الأخيرة مقترنة بعدم الرضا، و ليس لأسباب موضوعية خارجة عن نطاق العمل، و من أهم الجوانب التي يجب معرفتها: اسم العامل و سنه و جنسه و تاريخ غيابه، و سبب غيابه، و الظروف الاجتماعية التي يعيشها و ظروف العمل المادية و المعنوية المحيطة به.

ب/ دوران العمل:

يقصد بدوران العمل عدم الاستقرار في العمل إما بالانقطاع النهائي أو بتغيير الوظيفة الى وظيفة جديدة، كما يعتبر دوران العمل من أهم مؤشرات عدم الرضا الوظيفي، حيث كلما زاد الرضا الوظيفي زادت معه الرغبة في الاستقرار و البقاء في الوظيفة و العكس صحيح؛ و هذا ما تؤكدته دراسات المختصين و الباحثين في هذا المجال، حيث لخص كل من

¹ -مصطفى عشوي ، مرجع سابق، ص191

² - المرجع نفسه، ص 192

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

(Muchinsky and Tuttle) دراسة تناولت العلاقة بين الرضا و دوران العمل و كانت كل العلاقات سالبة ما عدا في أربع دراسات كانت موجبة، و يبدو أنه كلما كان العمال لا يحبون وظائفهم، كلما كانت هناك احتمالية كبيرة في مغادرتهم المؤسسة، و تركهم لعملهم، هذا الأخير " الذي يستخدم للإشارة الى معدل الأعضاء الذين يتركون المنظمة خلال مدة زمنية و معينة و عادة ما يدرس هذا المتغير في علاقته بعوامل أخرى مثل طبيعة الإشراف و الرضا عن العمل... " ¹.

وترك العمل هو آخر حل يمكن للعامل اللجوء اليه تعبيراً عن عدم رضاه عن عمله، حيث يقرر عدم الاستمرار في خدمة المؤسسة، فالفرد قد يشعر بعدم الرضا عن عمله، و لكنه لا يفكر في ترك العمل، لأن ظروف سوق العمل سيئة مثلاً، و لاتوجد فرص عمل أمامه نتيجة الكساد و البطالة، و بالتالي فإن النية لترك العمل قد تكون مؤشراً أفضل للتنبؤ بدوران العمل، و في كل الأحوال ترك العمل في مؤسسة ما يؤلف الدليل الظاهري للنفور من منصب العمل الموجود بها و البحث عن آخر.

2/ الإضراب و الشكاوي و الاحتجاجات:

إن الإضراب شكل من أشكال التعبير يلجأ إليه الأفراد سواء كانوا مجموعة صغيرة أو كبيرة للمطالبة ببعض الحقوق يرون أنها مهضومة، " و هو لا يعني العنف، لكنه يتعلق بالقوة، كما أنه نوع من الغياب (أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمصنع)، و في الغالب يحتج المضربون ضد وضع اجمالي و ليس ضد بضعة تفصيلات خاصة " ²

و يعتبر الاضراب أهم مؤشر لعدم الرضا و التذمر، و يلجأ ايه العامل متى استعصى عليه التخفيف عما يعانیه من تأزم و توتر، ليعبر به عن استيائه و اعتراضه، فهو يمثل شكل من أشكال التذمر و عدم الرضا و الاحتجاج عندما تبلغ أقصى حد و أعلى درجة.

و التذمر المستمر في صفوف العاملين يؤدي بهم الى رفع شكاويهم لمشرفيهم و مسؤوليهم، و كثرة هذه الشكاوي المقدمة من طرف العمال تدل على وجود متاعب و عدم الرضا عن جانب من جوانب العمل، و لهذا تعتبر أيضا من بين مؤشرات الرضا الوظيفي التي لا بد من أخذها بعين الاعتبار، و الاهتمام بها، و حصرها، و دراستها دراسة

¹- محمد علي محمد، مرجع سابق، ص 306

²- جورج فريدمان بيارنافيل، مرجع سابق، ص 243

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

مستفيضة. " و في هذا الموضوع درس أحد الباحثين عن طريق المقابلة الشخصية الشكاوي الخاصة بالعمال و الموظفين الساخطين على أعمالهم فكانت كما هو مبين فيما يأتي " ¹

الشكوى	عدد العمال
- عدم كفاية الأجر	18
- عدم الشعور بالأمن	14
- صعوبة العمل	18
- قلة فرص الترقية	08
- رتابة العمل	06
- عدم ملائمة ساعات العمل	08

جدول رقم 3-4: يبين مختلف الشكاوي للعمال والموظفين، والمصدر لعمار حنفي في المتن

فكلما زادت النقائص بالمؤسسة زادت نسبة الشكاوي و التطلعات المرفوعة من طرف العمال لرؤسائهم، و ارتفاع هذه الأخيرة تعبير صادق عن عدم رضا داخل المؤسسة.

3/ التمارض و اللامبالاة و التخريب:

يعتبر التمارض الوسيلة الأكثر شيوعا بين العاملين الغير راضين عن وظائفهم، و ذلك لأن التمارض يتيح للفرد الابتعاد مؤقتا عن بيئة العمل التي يسبب وجوده بها الى الشعور بالاستياء و التضايق و " يمكن ملاحظة ذلك من خلال تردده (العامل) على عيادة المؤسسة كلما أحس بضيق أو فتور جسمي، و هذه الأحاسيس ما هي الا هروب العامل من مشاكل عمله، و مشرفيه، و هو ما يعرف إكلينيكيًا بالتوهم المرضي، و الملل عامل مهم في مظهر التمارض لدى العامل و هو لا يرتبط دائما بالعمل، بل يعتمد أحيانا بدرجة أكبر على الظروف المحيطة بالعمل و مكوناته البشرية " ²

لهذا تعد ظاهرة التمارض تعبير عن عدم الرضا الوظيفي للعامل، خصوصا اذا زادت عن الاطار المعقول، لأنها تؤثر على الأداء، و الأهداف المسطرة للتنظيم.

أما عن الاهمال و اللامبالاة و التخريب فهي تمثل أيضا شكلا من أشكال عدم الرضا للعامل، اذ يمكن أن نجد العامل يترجم عدم رضاه بتخريب متعمد لأدوات الانتاج، و هذا ما يمكن ملاحظته في تحطم الآلات و عطبها المتواصل، و انتاج ذو نوعية رديئة.

" و تشير الشواهد التي ظهرت مؤخرا إلى أنه حينما يتضاعف الشعور بعدم الرضا و يصبح مزمنًا تحدث صدمات ذات عواقب وخيمة.

قد يسلك العاملون الذين أزمّن سخطهم و لا يستطيعون أو لا يرغبون، في ترك العمل بالمنظمة سلوكا غير منتج كحجبهم للمعلومات أو توجيه دفة الاجتماعات بعيدا عن جداول

¹-عبد الغفار حنفي، مرجع سابق ص ص 393 -394.

²- نعيم الرفاعي الصحة النفسية دط دمشق 1968 ص 89

الفصل الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

الأعمال، أو إجماعهم على التعاون اللازم مع الرؤساء و زملاء العمل، و من الممكن أيضا أن يلجأوا الى السرقة و التزوير، و أي شكل آخر من أشكال التخريب و اللامبالاة و خيانة الأمانة¹ و بناء على ما تقدم يجب ملاحظة أن كل المؤشرات الخاصة بالرضا الوظيفي لدى العامل ليست منفصلة عن بعضها بمعنى أن كل أو بعض هذه المؤشرات تتأثر في نفس الوقت بالحالة التي يكون عليها مستوى الرضا فاذا كان الرضا مرتفعا مثلا فيمكن أن نتوقع انخفاض في معدل التغيب و ترك العمل، و تعاوننا من جانب الأفراد، في محاربة الاسراف و الضياع و التخريب، و تحسينا في الجودة و مراعاة بدرجة أكبر للانتظام في العمل، و في اتباع التعليمات و يتحقق الولاء و الارتباط بالوظيفة بل الولاء تجاه المؤسسة ككل، و بالعكس اذا كان مستوى الرضا متدن².

وهذا ما ذهب اليه كامل محمد محمد عويضة بل و جعل مؤشرات الرضا و عدمه في نقاط غير منفصلة عن بعضها و ذكر ما يلي:³

1- زيادة الانتاج و مستوى جودته، حيث وفرة الانتاج و جودته لا يمكن أن يكون الا من عمل عمال على درجة عالية من الرضا عن عمله.

2- قلة الفاقد و التالف من خامات مستلزمات الانتاج و هي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم.

3- انخفاض معدلات الغياب و قلة الشكاوي و ندرة الصراعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على رضا و استقرار العاملين.

4- ان الابداع و تطور العمل و تحسينه و انخفاض معدل الدوران العمل كلها مؤشرات تدل على رضا العاملين الى حد كبير عن عملهم.

5- الصورة الذهنية ايجابية المحببة للمنشأة أو المنظمة ... تعد مؤشرا هاما للرضا عن العمل و خاصة أن هذه الصورة الذهنية اتلايجابية عن العمل و المنظمة في أذهان العمال تؤدي الى أن يدافع العمال عن منظماتهم و أن يكون لهم ولاء و انتماء لها ...

6- استجابة العاملين السريعة و تقبلهم لكل اجراءات التعديل و التطوير و ادخال التكنولوجيا تدل على الرضا و قدره المرتفع

7- مشاركة العاملين في مختلف أنظمة المنظمة، وخاصة المشاركة الاختيارية انما

تعكس رضا العاملين عن عملهم بعكس الذين يحجمون عن المشاركة

¹-راجع احمد عزت ، علم النفس الصناعي د ط الدار القومية للطباعة والنشر ، مصر ، 1965 ، ص23

²المرجع السابق، ص 24

³-كامل محمد محمد عويضة ، علم النفس الصناعي ط1 بيروت ، 1996 ، ص533

الفصل الرابع :

المؤسسات التربوية في التراث

السوسيولوجي .

أولا : علم الاجتماع التربوي والمؤسسة التربوية.

ثانيا : تعريف المؤسسة التربوية وأنماطها .

ثالثا : مفهوم المدرسة الابتدائية وخصائصها.

رابعا : مفهوم مدرس التعليم الابتدائي : ووظائفه

أولاً : علم الاجتماع التربوي والمؤسسة التربوية :

لقد حاول علم الاجتماع منذ البدايات الأولى أن يتقصى جوانب المسألة الاجتماعية التي طرحها التطور الكبير للمؤسسات التربوية وأن يبحث في تجليات ذلك التطور على مستوى الحياة الاجتماعية بجوانبها المختلفة.

وإذا كان علينا أن البدء من النقطة التي اتخذ فيها علم الاجتماع اسماً له فإننا نجد أنفسنا في الفكر السوسيولوجي لأوغست كونت الذي يعرف علم الاجتماع بأنه :

” علم دراسة قوانين وظواهر المجتمع ”¹

وعندما نتوقف عند دوركهايم يطالعنا بقوله أن علم الاجتماع : ” هو علم النظم الاجتماعية الذي يبحث في طرق نشأتها ووظائفها ”² ،

أما ماكس فيبر فإنه يعلن : ” بأن علم الاجتماع يكرس جهوده للوصول إلى فهم تفسيري للفعل الاجتماعي في أسبابه ومصاحباته ”³

وإذا كان علم الاجتماع التربوي يعد فرعاً من فروع علم الاجتماع العام فإنه لا يعدو أن يكون سوى الدراسة العلمية للظاهرة التربوية في سياق حركتها وتفاعلها مع الظواهر الاجتماعية الأخرى.

وبناء على ذلك يعرف سميث علم الاجتماع التربوي بأنه : ” العلم الذي يستخدم نظرية علم الاجتماع وطرائقه ، ومبادئه في دراسة قضايا التربية ونظرياتها ”⁴

وعلى هذا المنوال يعرف بروك أوفر Brookover علم الاجتماع التربوي بقوله: إن علم الاجتماع التربوي يشكل جانباً تطبيقياً من علم الاجتماع⁵

وعرف باين Pagne علم الاجتماع التربوي بأنه : ” العلم الذي يصف ويشرح

العلاقات الاجتماعية التي فيها ومن خلالها يكتسب الإنسان وينظم خبرته، وقد أظهر أيضاً أن علم الاجتماع التربوي يهتم بالسلوك الاجتماعي والمبادئ ولاسيما بضبطه ”⁶

1- Madeliene Grawitz, Methodes des Sciences sociales, Dalloz, Paris, 1984, P.97.

2- صفوح الأخرس، علم الاجتماع العام، أسسه مبادئه، وموضوعاته، دط، دارالوحدة، دمشق 1981، ص 15.

3 - عبد الباسط عبد المعطي، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع، سلسلة عالم المعرفة، عدد 44، مطابع الأنباء، الكويت، 1981.

4 - ريناتا غوروف، مقدمه في علم الاجتماع التربوي، ترجمة نزار عيون السود، دار دمشق، سوريا، 1984، ص 95.

5 - إبراهيم ناصر ودلال ملحس استيتية، علم الاجتماع التربوي، الجامعة الأردنية، عمان، 1984، ص 14.

6 - السيد حنفي عوض: علم الاجتماع التربوي، دط، القاهرة، 1987، ص 44.

وتتبع خصوصية علم الاجتماع التربوي، بوصفه فرعاً من فروع علم الاجتماع، من خصوصية موضوعه، وهذا يعني أن علم الاجتماع التربوي يعالج المسألة التربوية وفقاً لمنهج علم الاجتماع العام وعلى ضوء نظرياته ومدارسه المختلفة.

ولعل ظهور علم الاجتماع التربوي يعود إلى جملة من الظروف الموضوعية والتاريخية التي ظهرت في القرن العشرين والتي أملت على السوسيولوجيا أن تركز نفسها لدراسة الجوانب التربوية وتتبحث في قانونيتها.

وفي هذا الخصوص يقول هنري جان Henri Janne "يشكل علم الاجتماع التربوي نموذجاً لقطاع علمي تطور تحت تأثير القلق الاجتماعي والغموض العلمي الخاص بجوانب المسألة التربوية وإشكالياتها"¹

ولقد تطور علم الاجتماع التربوي على أساس من القوة المتنامية التي تميزت بها المؤسسة المدرسية "وهي المؤسسة التربوية التي تسلمت مهام بالغة التنوع والأهمية والتي كان عليها أن تقوم بعملية نقل وتحويل التراث الثقافي للمجتمعات الإنسانية، ثم العمل على تحقيق التحول الشامل في جميع جوانب الحياة الاجتماعية"²

وعل اعتبار أن التربية هي أداة المجتمع في تحقيق التحولات المطلوبة ومن هنا بالذات بدأ البحث الاجتماعي يأخذ شرعيته وأهميته في تناول المسألة التربوية في إطار مؤسساتها وفي خصوصية وظائفها وتقنياتها.

وإزاء أهمية هذه الوظائف التي تلعبها المدرسة والمؤسسات التربوية بدأت المدرسة تشهد انتشاراً وتوسعاً لم تشهده المجتمعات الإنسانية في أي من المراحل التاريخية السابقة، وشكل ذلك التطور الكبير للحياة التربوية والمدرسية المنطلق الموضوعي لولادة نسق من الإشكاليات الاجتماعية الجديدة التي لم تعرفها المجتمعات الإنسانية من قبل. وقد تمثل ذلك في ظهور أزمات تربوية اجتماعية بالغة الخصوصية متعاضمة الأهمية نذكر من بينها³:

1- الانفجار المدرسي وما ترتب عليه من مسائل وقضايا اجتماعية وسياسية.

1. السيد حنفي عوض، المرجع نفسه، ص 44

2- Grass (Alain). Sociologie de l'éducation: Textes fondamentaux. Larousse, paris.1974.p9

3- Grass (Alain)ov.cité, P9.

الفصل الرابع:

المؤسسة التربوية في التراث السيسولوجي

- 2- مسألة الديمقراطية التربوية المدرسية في جوانبها المختلفة.
- 3- مسألة الدور الأيديولوجي للمؤسسات التربوية.
- 4- مسائل الحراك الاجتماعي والطبقي في إطار المجتمعات الصناعية.
- 5- الجوانب الاقتصادية للحياة التربوية.
- 6- الجوانب التربوية للمسألة الإعلامية.
- 7- دور المؤسسات التربوية المعنية في مجال التنشئة الاجتماعية.
- 8- مسألة العلاقة بين البطالة والعمل المؤسسات التربوية.
- 9- الإشكاليات التي تطرحها المؤسسات التربوية المختلفة، بوصفها مجتمعات مصغرة، وذلك على مستوى دينامياتها الداخلية، وعلى مستوى وظائفها، كما على مستوى جدل العلاقة بين هذه المؤسسات التربوية والمؤسسات الاجتماعية الأخرى.

ثانيا : تعريف المؤسسة التربوية وأنماطها .

1: تعريف المؤسسة التربوية :

كثير الحديث عن المؤسسات التربوية التي هي الأداة التي تعمل مع الأسرة على تربية الطفل ، و هي تنظيم إجتماعي ضروري لاغنا عنها لأي مجتمع من المجتمعات البشرية بما تقوم به من مسؤوليات إعداد النشء و تأهيله ،فضلا عن إعداده وتزويده بالمهارات والخبرات و المعارف المناسبة لعمره و التي تؤهله للإلتحاق بالمراحل التعليمية كما أنها تعد مؤسسة اجتماعية أنشأها المجتمع فهي متأثرة بكل ما يجري في مجتمعها و مؤثرة فيه أيضا ، إنها الأداة والوسيلة و المكان الذي بواسطته تنقل الفرد من حال التمركز حول الذات إلى حال التمركز حول الجماعة .¹وهي الوسيلة التي يصبح بها الفرد إنسانا اجتماعيا و عضوا فاعلا في المجتمع .

إذن فالمؤسسة التربوية هي المؤسسة التي أنشأها المجتمع لتقابل حاجة من حاجاته الأساسية و هي تطبع أفرادها تطبيعا اجتماعيا لتجعل منهم أعضاء صالحين² كما تشكل هذه المؤسسات التربوية نظاما معقدا و مكثفا و رمزيا من السلوك الانساني المنظم الذي يؤدي بعض الوظائف الأساسية في داخل البيئة الاجتماعية ، وهذا يعني بدقة أنها كما تبدو لعالم الاجتماع تتكون من السلوك أو الأفعال التي يقوم بها الفاعلون الاجتماعيون و من المعايير والقيم الناظمة للفعاليات الاجتماعية و التربوية في داخلها وفي خارجها .

وهي أفعال تتصف بالتنظيم وتؤدي إلى إعادة إنتاج الحياة الاجتماعية ثقافيا و تربويا كما يطلق عليها السوسيولوجيون مؤسسة شكلية رمزية معقدة تشتمل على سلوك مجموعة كبيرة من الفاعلين وتنطوي على منظومة من العلاقات بين مجموعات تترابط فيما بينها بواسطة شبكة من العلاقات التي تؤدي فعلا تربويا عبر التواصل بين مجموعات المعلمين والمتعلمين³

¹ Grass (Alain)ov.cité, P9

² السيد علي شتا و فاديه عمر الجولاني، علم الاجتماع التربوي، دار النشر، مكتبة وطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، دط، 1997، صص 143 144

³ علي أسعد وطفة ، علي جاسم الشهاب ، علم الاجتماع المدرسي بنيوية الظاهرة المدرسية ووظيفتها الاجتماعية، مجد المشوشة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت ، ط 1، 2004 ص 20

ومن هنا يمكن تعريف المؤسسات التربوية بأنها تلك البيئات أو الأوساط التي تُساعد الإنسان على النمو الشامل لمختلف جوانب شخصيته ، والتفاعل مع من حوله أفراد، والتكيف مع من ما حوله من مكونات.

2: أنماط المؤسسات التربوية :

إذ كانت عملية التربية تبدأ مع بداية الحياة، وتنتهي بنهايتها، فذلك يعني أن حدودها لا تقف عند الأسرة، بل تغطي عددا كبيرا من المؤسسات التربوية الأخرى: كالمدرسة، وجماعة الأقران، وأماكن العبادة، والجماعات المهنية، ووسائل الإعلام. وإذا كانت التربية تبدأ في إطار الأسرة، فإن أهمية المؤسسات التربوية تتزايد كلما تدرج الفرد في نموه من مرحلة إلى أخرى. وتتباين عدد المؤسسات بتباين مستوى تطوره الاجتماعي والحضاري ويأتي من أبرز هذه المؤسسات التربوية ما يلي :

(أ)- الأسرة :

تعد الأسرة من أهم المؤسسات التربوية والاجتماعية وأخطرهما في حياة الأفراد، فالطفل يكتسب معالم شخصيته وخبراته الأساسية في أحضان الأسرة وذلك حين يتعلم أول درس له في الحب والكرهية. وتتبع أهمية الأسرة من أهمية مرحلة الطفولة الأولى، حيث يؤكد الخبراء أن المرحلة الأولى من الطفولة، ولا سيما السنوات الخمسة الأولى، هي المرحلة الأكثر أهمية على مستوى نمو الطفل الفيزيولوجي، والانفعالي، والاجتماعي، والمعرفي عند الأطفال؛ يجب أن يحظى بالرعاية والحب والحنان والحرية وهذا من شأنه أن يزيل كافة أشكال الصراعات التي يعيشها الطفل 1 ومن العوامل التي تؤثر في عملية التنشئة الاجتماعية والتربية في إطار الأسرة يمكن الإشارة إلى مركز الطفل بين إخوته :كأن يكون الولد البكر أو الوسط أو الأصغر، وأعمار الأباء والأمهات: إذ يتلقى الأطفال الذين يكون أبؤهم متقدمين في السن تربية تختلف عن أطفال لآباء في مرحلة الصبا والشباب.

وتتأثر التنشئة الاجتماعية بالظروف الاجتماعية والمادية والثقافية التي تعيش الأسرة في وسطها، كما يؤثر النمط الذي يتبعه الآباء في معاملة الأطفال، وأسلوب التنشئة

الاجتماعية الذي يسود الأسرة، فعملية التنشئة الاجتماعية مرهونة في شكلها أو مضمونها بشروط الحياة الاقتصادية والاجتماعية لمجتمع الأسرة¹.

ويمكن الإشارة أيضا إلى أهمية عدد أفراد الأسرة، حيث ويختلف طابع التنشئة الاجتماعية في الأسرة التي يكون عدد أفرادها كبيرا عن التنشئة في أسر صغيرة العدد، ويمكن هنا الإشارة إلى أهمية شكل ومضمون السلطة المستخدمة في معاملة الأطفال² ويتأثر شكل ومضمون التنشئة الاجتماعية بالعوامل الاجتماعية التي تحيط بالأسرة مثل: الطبقة الاجتماعية، والمعتقد، والبيئة الطبيعية، والنظام السياسي القائم كما يتأثر بالوضع الاقتصادي، والمستوى التعليمي للأبوين أو للفئة الاجتماعية³

(ب) - المدرسة :

وتأخذ المرتبة الثانية من حيث الأهمية في سلم التربية والتنشئة الاجتماعية ، وهي المؤسسة التي تتولى جانبا هاما في تربية الأفراد معرفيا وسلوكيا ومهنيا، وتأتي أهمية المدرسة على المستوى المعرفي والمهني من خلال التطور الحضاري الذي حققه المجتمع الإنساني حيث: " أصبحت الأسرة قاصرة بمفردها عن تأمين متطلبات النمو المعرفي عند الأطفال"⁴

وتعتبر المدرسة وسيلة من وسائل الحراك الاجتماعي، والصعود الاجتماعي وهي تلعب دورا كبيرا في عملية التنشئة الاجتماعي السياسية السائدة في المجتمع. وتلعب دورا كبيرا في تحقيق الوحدة السياسية والثقافية للمجتمع بصورة عامة، فالأطفال ينتمون إلى أسر مختلفة، متباينة في مفاهيمها وتطوراتها، والمدرسة هي المؤسسة الاجتماعية التي تستطيع أن تحقق لهم التجانس الفكري والثقافي في إطار المجتمع الواحد.

كون التنشئة الاجتماعية تكون بسيطة في المجتمعات البسيطة وتقوم على التقليد والتلقين أكثر من قيامها على التمييز والتفكير ، أما في المجتمعات المعقدة فإن هذه العملية تتعد في صورها وفي الوسائط التي تقوم بها وترتكز على حق التفكير و حسن الاختيار⁵

¹ - 2- Henri Modras :Eléments de la sociologie, Armend colin, paris,1975.p86

² محمد علي المرصفي، مقدمة في أصول التربية، دار المجتمع، جدة، 1988، ص 94.

3 - إبراهيم ناصر، علم الاجتماع التربوي، الجامعة الأردنية، كلية التربية، عمان، . 1984 ص 37 .

4 - ملكة أبيض، علم الاجتماع التربوي، الوحدة، دمشق، 1982، ص 23

5 -محمد الهادي عفيفي، التربية والتغير الثقافي، مكتبة الانجلو، مصرية، الطبعة الثانية، القاهرة، . 1964 ص 109

وبالرجوع إلى العوامل التي أدت إلى نشوء المدرسة في المجتمع نجدها متعددة منها ما يأتي :

* اتساع دائرة الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية من المجتمع، وتزايد متطلبات تلك الأنشطة من المهارات والقرارات وذلك ما جعل مسؤوليات الإعداد والتوزيع تتزايد عن إمكانية الهيئات التي تتولى بعض تلك المهام والمسؤوليات لتدريب الأفراد وإعدادهم .

* اختلاف نمط الحياة الاجتماعية عن النمط التقليدي للأسرة حيث كان الانتماء قائما على الدم والاقليمية، في حين نجد أن ظروف الحياة في المجتمعات المعاصرة أصبحت مغايرة تماما لظروف الحياة في دائرة الحياة الاجتماعية¹

- تزايد التراث الثقافي للمجتمعات البشرية وحاجة المجتمع لهيئات ومؤسسات تعمل على حفظ هذا التراث ونقله بين الاجيال وبالتالي تساهم في الحفاظ على وجود المجتمع واستقراره.

* تعقد التراث الثقافي وتنوع عناصره من مكتشفات و مخترعات ما ترتب عليها من تزايد المعرفة وتعقدها، وهنا أصبح من الصعب على العشيرة والجماعة التقليدية تبسيط التراث كي يسهل نقله بين الأجيال ،وذلك ما أدى إلى نشأة المدرسة أو المؤسسة التربوية لتولي مسؤولية تبسيط التراث الثقافي وما ينطوي عليه من مكتشفات واختراعات حتى يسهل نقله بين الأجيال بغرض استيعابها وهضمها.²

* كما يشكل الإتصال و الإحتكاك بين المجتمعات البشرية إحدى العوامل المهمة التي دعت لوجود مؤسسات تربوية و ذلك لأن الإتصال و الإحتكاك بين المجتمعات يترك تأثيرات على المجتمع واستقراره ،فضلا عن أنه يولد الحاجة لتأكيد أو غرس بعض الأراء الثقافية و نبذ ما يؤثر على نمو المجتمع و استقراره و توازنه .

و يأتي العامل الأكثر تأثيرا في حياة المجتمعات المعاصرة و المتمثل في التقدم الصناعي و التكنولوجي وارتفاع مستوى التقنية المعاصرة و ما ترتب عليها من تقدم المجتمع و تخلفه و إتساع دائرة التخصص، وذلك ما جعل دور المدرسة يتعاظم في مجتمع اليوم فضلا عن أنه اقتضى ترشيد المؤسسات التربوية و تطوير برامجها و تنميتها بالصورة

¹ السيد علي شتا ، فادية عمر الجولاني، المرجع السابق، ص 44

² معتز الصابوني ، علم الاجتماع التربوي، دار أسامة المشرق الثقافي، عمان، ط 1، 2006 . ص 78

التي نجعلها تستوعب تقنيات العصر المتطورة بحيث تمكن من تدريب الأجيال عليها و إعدادهم بما يلبي حاجات المجتمع من أعضاء لاستثمار التكنولوجيا المتطورة و توظيفها في تنمية المجتمع و دعم تقدمه و استقراره في نفس الوقت .

و بذلك نجد أن تطور الحياة الإجتماعية و النمو الثقافي المتزايد و المتراكم خلال التاريخ الطويل للمجتمع البشري أدى إلى ظهور الحاجة لدعم قدرة الإنسان على مواجهة مشكلات الحياة و تلبية احتياجات المجتمع و توقعاته من الإنسان و ذلك ما اقتضى بدوره نشأة المدرسة التي تضم متخصصين في التدريس و فنيين إضافة إلى فئات التلاميذ بمختلف مستوياتهم و قد اصطلح على تسمية هذه الهيئة أو المؤسسة بالمدرسة كما اصطلح على أن مهامها المتعلقة بإعداد الافراد بالتربية المدرسية¹

أما اليوم فقد تطورت مهام و مسؤوليات المدرسة و تزايدت وظائفها و أصبحت ضرورة للمجتمعات ،ولاغنا عنها لمواجهة مشكلات الإنسان و تعقد ظروف الحياة و تعدد مصالح الجماعات داخل المجتمع وتنوع التخصصات و تزايد الحاجات إلى المهارات الدقيقة المتعددة كما تنوعت وظائف المدرسة كمؤسسة تربوية، فتوسعت آلياتها من إعداد المعلمين للقيام بمهام التدريس في تلك المدارس، ووضعت المناهج ورصدت لها الميزانيات ووضعت لها القواعد التنظيمية .

أما بالنسبة لتصنيف أنواع وأنماط التربية في المجتمع فمنهم من اهتم بإبراز نمط التربية النظامية و التربية اللانظامية و منهم من صاغها بمسمى التربية المدرسية و التربية اللا مدرسية و كل من الفريقين يتفق مع الآخر في أهمية التمييز بين النظامين وذلك لإبراز سمات و مميزات كل من النظامين بالنسبة لإعداد الفرد من ناحية و بالنسبة للمجتمع من ناحية أخرى.

و الواقع أن لكل من التربية المدرسية و التربية اللامدرسية أهميتها ووظائفها بالنسبة للفرد و المجتمع .

¹ السيد علي شتا ، فادية عمر الجولاني، مرجع سابق، ص 145 • 146

(ج)-جماعة الأقران :

تعد جماعة الأقران من أهم المؤسسات التي تتيح للفرد حرية واسعة في مجال تحقيق الهوية واكتشاف الذات، وغالبا ما ينظر إلى جماعات الرفاق والأقران بوصفها جماعات لهو وتسلية، ولكن علماء الاجتماع يؤكدون على أهمية هذه الجماعات وعلى أهمية الدور التربوي الذي تلعبه في إعداد الأفراد وتنشئتهم فكريا وانفعاليا واجتماعيا.

وينظر علماء الاجتماع التربوي إلى جماعة الأقران بوصفها منظومة تربوية تسعى إلى تحقيق وظائف تربوية بالغة الأهمية والحيوية. فهذه الجماعات تتيح للأفراد هامشا كبيرا من المبادرات الذاتية الفعالة في سياق عملية التكوين ، كما تتيح لهم فرص التفاعل الاجتماعي.1

ويمكن القول في هذا السياق أن هذه الجماعات تسعى إلى إشباع الميول والرغبات المختلفة، ومن أهم العمليات التي تتم في إطار هذه الجماعات عملية التفاعل الاجتماعي، وبناء الصداقات الاجتماعية.

ومن سمات هذه الجماعات أنها تستمر في حياة الفرد وتأخذ منحى مختلفة، و أشكال مختلفة، كجماعات النادي، أو الجماعات الرياضية، والجماعات العلمية، وجميعها تسهم في إعداد الفرد وتعلمه ونموه عبر مراحل زمنية متلاحقة ومختلفة. وتأخذ جماعة الأقران تسميات مختلفة بحسب المرحلة العمرية مثل: رفاق الصبا ، رفاق المرحلة الجامعية، ورفاق العمل

وتعرف جماعة الأقران : بأنها جماعة تتكون من أشخاص متساوين بالاستناد إلى معايير متجانسة في العمر والسمات الشخصية والجنس والوضع السكني والاجتماعي2

(د)- وسائل الإعلام :

تشتمل وسائل الإعلام فيما تشتمل عليه ما هو مطبوع من كتب ومجالات وصحف، كما تنطوي على وسائل الإعلام المسموعة والمرئية: كالراديو والتلفزيون. ويأخذ الحاسوب

1 - ملكة أبيض، علم الاجتماع التربوي، الوحدة، دمشق، 1982، ص 23

2 - المرجع نفسه، ص 23

اليوم مكانة هامة و متزايدة بين وسائل الإعلام الحديثة ولا سيما في مجال الفعاليات المعلوماتية المتمثلة في الأنترنت.

ويلاحظ الباحثون اليوم أن وسائل الإعلام بدأت تشكل مصدرا هاما من مصادر التربية و التنشئة الاجتماعية وتأخذ مكانها كمؤسسة من المؤسسات...
ومن المعايير التي تعتمد في النظر إلى الإعلام كمؤسسة تربوية واجتماعية هي:
1- المدة الطويلة التي يتم استخدامها.

2- التأثير الكبير الذي تمارسه هذه الوسائل وعلى جوانب الحياة المختلفة .

ولقد بينت الدراسات الجارية في مجال الإعلام والسلوك أن التلفزيون يستطيع ان يمارس دورا تربويا متكاملا عندما يحقق بعض الشروط التربوية:1

1- نوعية البرامج والأفلام ومضمون هذه البرامج.

2- أساليب وكيفيات استهلاك المادة التلفزيونية.

3- وعي الأسر التربوي بأهمية ومخاطر الصورة التلفزيونية.

والخلاصة ، أن للمؤسسات التربوية المختلفة في المجتمع أهمية بالغة ؛ وأثراً

بارزاً في العملية التربوية بعامة والتعليمية بخاصة ؛ الأمر الذي يفرض على المهتمين في

الميدان التربوي والتعليمي مزيداً من العناية والاهتمام بها ، والحرص على أن تكون

مُتميزةً في المجتمع ، ومُختلفةً عن مثيلاتها في المجتمعات الأخرى ؛ نظراً لكون

المجتمع الجزائري ينفرد عن غيره من المجتمعات الأخرى بمصادره ، وأهدافه ، وغاياته

، وخصائصه التي تفرض على مؤسساته التربوية المُختلفة في المجتمع أن تكون فريدةً

هي الأخرى ، ومُتميزةً ، وقادرةً على تحقيق ما هو مرجوٌّ منها ، لأنها هي المسؤولة عن

تربية الإنسان ، وإعداده لممارسة أدواره ووظائفه الاجتماعية المختلفة في الحياة .

ثالثا: ماهية المدرسة الابتدائية وخصائصها .

1- ماهية المدرسة الابتدائية :

إن تسمية المدرسة الابتدائية قديمة، وتكاد تكون عالمية الاستعمال، فهي مستعملة في أغلب دول العالم، وفي ظل الاستعمار الفرنسي بالجزائر كانت السلطات الفرنسية تطلقها كانت تطلقها على المرحلة التعليمية التي تسبق التعليم الثانوية، بينما كان التعليم الحر يكتفي بتسمية مدرسة للتدليل عليها، وأبقى على هذه التسمية بعد الاستقلال، كما أبقى على تنظيمها الذي كان يشمل سبع سنوات من التعليم، فكانت تدعى السنة السابعة منه سنة انتهاء الدروس والتي كانت تتوج بامتحان شهادة التعليم الابتدائي، وبعد تنصيب المدرسة الأساسية عوضت هذه التسمية بملحق المدرسة الأساسية، وصارت لتشمل إلا ست سنوات فقط موزعة على طورين اثنين، وأزيلت السنة السابعة بالتدريج، وابتداء من سبتمبر 1991 تم إعادة تسمية المدرسة الابتدائية في الاستعمال من جديد¹

ونجد عدة تعاريف تخص المدرسة من أهمها تعريف: إبراهيم ناصر، ويقول بهذا الشأن: لمدرسة مؤسسة عمومية تنفذ الأهداف التي يتبناها المجتمع ويرسمها لنفسه وفقا لخطط ومناهج محددة.. ويصف محمد لبيب النجيجي المدرسة بأنها وسيلة وآلة ومكان في آن واحد، بحيث ينتقل الفرد في ذلك المكان وبواسطة تلك الآلة، من حياة تتمركز حول ذاته إلى حياة تتمركز حول الجماعة، وبحيث يصبح من خلال تلك الوسيلة إنسانا اجتماعيا وعضوا منتجا وفاعلا في المجتمع²

وبالاعتماد على سند مستخدمي التربية للجزائر يمكن تعريف المدرسة الابتدائية بأنها: مؤسسة تعليمية عمومية تتمتع الشخصية المعنوية، أو وحدة تنظيمية تربوية تنشأ وتغلق بقرار من السلطة الوصية، تمنح تربية أساسية مشتركة ومستمرة من السنة الأولى إلى السنة السادسة سابقا الخامسة حاليا³ وهي تخضع لسلطة البلدية في مجال الصيانة والترميم والتمويل، بمعية السلطة الإشرافية لمديرية التربية . وإذا اتجهنا القانون التوجيهي للتربية رقم 08- 04 المؤرخ في 23 جانفي 2008

¹ - عبد الرحمان بن سالم، المرجع في التشريع المدرسي، ط3، مطبعة قرفي، الجزائر، 1994، ص 72.
² - محمد عبد القادر عابدين، الإدارة المرسية الحديثة، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، رام الله فلسطين، 2001.
³ - المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم الحراش، هيئة التأطير، التسيير التربوي والإداري، الجزائر، 2004.

الفصل الرابع:

المؤسسة التربوية في التراث السيسولوجي

الذي يحدد الأحكام الأساسية المطبقة على المنظومة التربوية الوطنية الجزائرية نجده يعتبر المدرسة الخلية الأساسية للمنظومة التربوية الوطنية، وهي الفضاء المفضل لإيصال المعارف والقيم 1 .

ويجمل هذا القانون رسالة المدرسة الجزائرية في تكوين مواطن مزود بمعالم وطنية أكيدة، شديد التعلق بقيم الشعب الجزائري، قادر على فهم العالم من حوله والتكيف معه والتأثير فيه، ومتفتح على الحضارة العالمية.

ونجد هذا القانون يحصر مهام المدرسة في ثلاث مجالات وهي 2:

1- في مجال التعليم :

*ضمان تعليم ذي نوعية يكفل التفتح الكامل والمنسجم والمتوازن لشخصية التلاميذ بتمكينهم من اكتساب مستوى ثقافي عام، وكذا معارف نظرية وتطبيقية كافية قصد الاندماج في مجتمع المعرفة.

*ضمان اكتساب التلاميذ معارف في مختلف مجالات المواد التعليمية وتحكمهم في أدوات المعرفة الفكرية والمنهجية بما يسهل عمليات التعلم والتحضير للحياة العملية .
*إثراء الثقافة العامة للتلاميذ بتعميق عمليات التعلم ذات الطابع العلمي والأدبي والفني، وتكييفها باستمرار مع التطورات الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والمهنية،
*تنمية قدرات التلاميذ الذهنية والنفسية والبدنية، وكذا قدرات التواصل لديهم واستعمال مختلف أشكال التعبير، اللغوية منها والفنية والرمزية والجسمانية،

*ضمان تكوين ثقافي في مجالات الفنون والآداب والتراث الثقافي،
*تزويد التلاميذ بكفاءات ملائمة ومتينة ودائمة، يمكن توظيفها، بتبصر، في وضعيات تواصل حقيقية وحل المشاكل، بما يتيح للتلاميذ التعلم مدى الحياة والمساهمة، فعليا، في الحياة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية، وكذا التكيف مع المتغيرات،
*ضمان التحكم في اللغة العربية، باعتبارها اللغة الوطنية والرسمية، وأداة اكتساب المعرفة في مختلف المستويات التعليمية ووسيلة التواصل الاجتماعي وأداة العمل

¹ -وزارة التربية الوطنية , القانون التوجيهي للتربية رقم 08- 04 المؤرخ في 23 جانفي 2008 , ص60 .
² - المرجع نفسه ص 61,64

الفصل الرابع:

المؤسسة التربوية في التراث السيولوجي

والإنتاج الفكري،

* ترقية وتوسيع تعليم اللغة الأمازيغية،

* تمكين التلاميذ من التحكم في لغتين أجنبيتين على الأقل للتفتح على العالم، باعتبار اللغات الأجنبية وسيلة للإطلاع على التوثيق والمبادلات مع الثقافات والحضارات الأجنبية،

* إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في محيط التلميذ، وفي أهداف التعليم وطرائقه والتأكد من قدرة التلاميذ على استخدامها بفعالية، منذ السنوات الأولى للتدرس،
* منح جميع التلاميذ إمكانية ممارسة النشاطات الرياضية والثقافية والفنية والترفيهية، والمشاركة في الحياة المدرسية والجماعية.

2- في مجال التنشئة الاجتماعية :

* تنمية الحس المدني لدى التلاميذ وتنشئتهم على قيم المواطنة بتلقينهم مبادئ العدالة والإنصاف وتساوي المواطنين في الحقوق والواجبات والتسامح واحترام الغير والتضامن بين المواطنين،

*-منح تربية تنسجم مع حقوق الطفل وحقوق الإنسان وتنمية ثقافة ديمقراطية لدى التلاميذ بإكسابهم مبادئ النقاش والحوار وقبول رأي الأغلبية وبحملهم على نبذ التمييز والعنف وعلى تفضيل الحوار،

*توعية الأجيال الصاعدة بأهمية العمل، باعتباره عاملا حاسما من أجل حياة كريمة ولأثقة والحصول على الاستقلالية، وباعتباره على الخصوص، ثروة دائمة تكفل تعويض نفاد الموارد الطبيعية وتضمن تنمية دائمة للبلاد،

* إعداد التلاميذ بتلقينهم آداب الحياة الجماعية وجعلهم يدركون أن الحرية والمسؤولية متلازمان،

*تكوين مواطنين قادرين على المبادرة والإبداع والتكيف وتحمل المسؤولية في حياتهم الشخصية والمدنية والمهنية.

-3- في مجال التأهيل :

- * إعادة استثمار المعارف والمهارات المكتسبة وتوظيفها،
- * الالتحاق بتكوين عال أو مهني أو بمنصب شغل يتماشى وقدراتهم وطموحاتهم،
- * التكيف باستمرار مع تطور الحرف والمهن ، وكذا مع التغيرات الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية،
- * الابتكار واتخاذ لمبادرات،
- * استئناف دراستهم أو الشروع في تكوين جديد بعد تخرجهم من النظام المدرسي وكذا الاستمرار في التعلم مدى الحياة، بكل استقلالية.

2- خصائص المدرسة الابتدائية :

- يتحدث إبراهيم ناصر عن مجموعة خصائص تميز المدرسة عن باقي المؤسسات الاجتماعية الأخرى، وتتصف بما يلي :¹
- * بيئة مبسطة : فهي تبسط المواد التعليمية للتلاميذ، وتنظمها وفق أسس تربوية محددة ليسهل تعلمها واستيعابها
 - * بيئة موسعة : فهي توسع آفاق التلاميذ ومداركهم نحو ذواتهم والآخرين ، ونحو أدوارهم، ونحو الماضي والحاضر والمستقبل .
 - * بيئة صاهرة : فهي تصهر ميول التلاميذ وخلفياتهم في بوتقة واحدة ؛ ليتسنى لهم التواصل والتفاعل مع بعضهم بعضا دون التوقف عند الفوارق الاجتماعية أو غيرها
 - * بيئة مصفاة : فهي تنقي التراث مما قد يعلق به من أساطير وشوائب وفساد ، وتعزز الفضائل والاتجاهات الجديدة .
- وتتميز المدرسة بميزات خاصة تتفرد بها عن باقي المؤسسات الاجتماعية الأخرى من أهمها :²
- * أن لها مجتمعا خاصا بها وهم المدرسون والتلاميذ، فالمدرسون ذوو الإعداد الأكاديمي المتخصص يقومون بعملية التعلم ويتصفون بصفات مهنية معينة ، والتلاميذ يتعلمون

¹ محمد عبد القادر عابدين ، مرجع سابق ، ص 45

² - المرجع نفسه، ص 45

الفصل الرابع:

المؤسسة التربوية في التراث السيسولوجي

ويدخلون المدارس بناء على اعتبارات محددة من حيث السن والنوع، وأحيان المقدره على التحصيل .

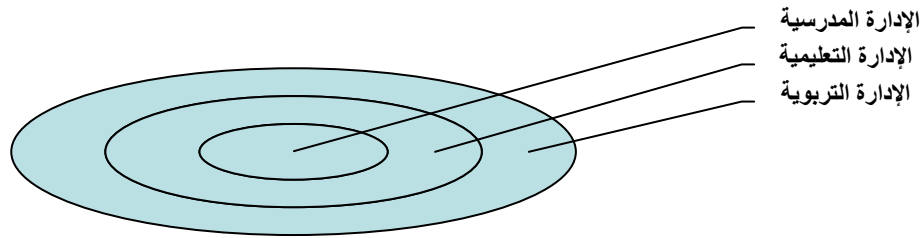
- * أنها تمثل مركز للعلاقات الاجتماعية المتداخلة والمعقدة التي تتخذ مدخلا للتفاعل الاجتماعي، حيث تتفاعل جماعة المدرسة من مدرسين وتلاميذ.
- * يسود أفراد مجتمعها الشعور بالانتماء والفريق الواحد، ويتأكد ذلك الشعور في المسابقات والأنشطة المدرسية ...

أما خصائص المدرسة الابتدائية في الجزائر، فيمكن التعرض إليها من خلال الأبعاد التالية

أ- الإدارة المدرسية :

تشكل الإدارة المدرسية جزءا من الإدارة التعليمية، والإدارة التربوية، إذ أن صلتها بهما صلة الخاص بالعام، وهي لا تشكل كيانا قائما بذاته، بل إنها وحدة مسؤولة عن تنفيذ سياسات الإدارة التربوية والتعليمية، فهي تعد أهم وحدة إدارية في حلقة الإدارة التربوية، ولها مكانة كبيرة من الناحية الإدارية¹، والشكل التالي رقم: 1-4

يوضح دوائر الاختصاص لمستويات الإدارة في النظام التربوي الجزائري :



الشكل رقم: 1-4. يمثل دوائر الاختصاص للمؤسسات التربوية. المصدر : من إعداد الطالب

ب: الهيكل التنظيمي للمدرسة الابتدائية :

يتجلى الهيكل التنظيمي أكثر في الثانويات والمتوسطات، على اعتبار أن كلا منهما يتوفر على ثلاثة أنواع من المؤطرين :

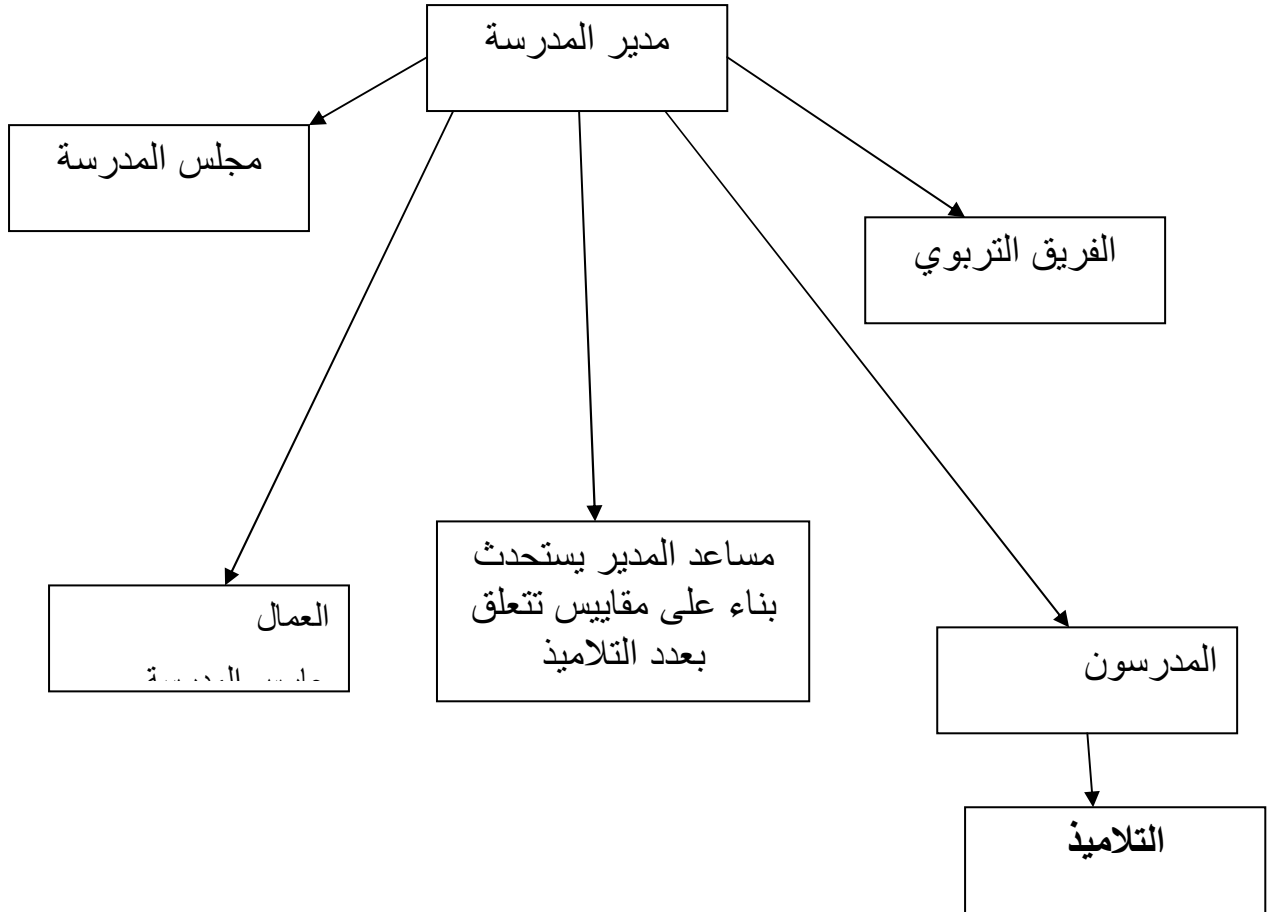
- * فريق التأطير التربوي وهم : الأساتذة
- * فريق التأطير البيداغوجي والإداري .
- * عمال الصيانة والتغذية المدرسية وغيرهم ...

¹ - محمد عبد القادر عابدين، مرجع سابق، ص 54

الفصل الرابع:

المؤسسة التربوية في التراث السيسولوجي

أما إدارة المدرسة الابتدائية، فإن أغلبها لا يتوفر في أحسن الحالات إلا على نائب للمدير، يساعده في بعض الأمور الروتينية، وفريق تربوي مكون من المعلمين بمثابة هيئة استشارية يرجع إليها المدير في بعض الحالات الضرورية، الأمر الذي يؤدي إلى طغيان التنظيم غير الرسمي، ومع هذا فالأمر يرتبط إلى حد ما بالنمط القيادي السائد في الإدارة المدرسية. والشكل رقم: 2-4 يوضح الهيكل التنظيمي للمدرسة الابتدائية:



الشكل رقم: 2-4 المصدر: من إعداد الطالب

رابعاً مفهوم مدرس التعليم الابتدائي ووظائفه :

1- مفهوم مدرس التعليم الابتدائي :

قبل الحديث عن تعريف للمدرس ، يقتضي الأمر الحديث عن التدريس ، فيري لبيب رشدي بأن : "التدريس هو العمل داخل الفصل الدراسي الذي يوفر الخبرات التعليمية بطريقة منظمة ومقصودة"¹

أما علي أحمد الفنيش يرى بأن التدريس عبارة "عن نشاط مقصود صمم ليقدم تعليماً، وتشمل ظاهرة التدريس ثلاثة عناصر-المدرس-الطالب-والمادة، ولا بد لهذا الثلاثي أن يتسم بالمرونة"²

كما يعرف محمد زياد حمدان التدريس كالتالي : "هو عملية تربوية هادفة تأخذ في اعتبارها العوامل المكونة للتعلم ويتعاون خلالها كل من المعلم والمتعلم لتحقيق ما يسمى بالأهداف التربوية"³

ويمكن أن يعرف المدرس بأنه المنظم لنشاط التعلم لدى المتعلم ، وعمله مستمر، حيث يراقب سير العلم وقيم النتائج، ذلك التوازن الذي يحققه في مهامه هو الذي يعطي لعمله قيمة⁴

بناء على ما سبق يمكن القول أن :مدرسو التعليم الابتدائي هم من أوكلت إليهم تربية وتعليم الأطفال في المرحلة التي يلتحق فيها الطفل بالمدرسة لأول مرة وتدوم 5 سنوات ،ابتداء من دخول الطفل المدرسة في 6سنوات وينتقل بعدها التلميذ إلى المرحلة المتوسطة

¹ - رشدي لبيب معلم العلوم ، مكتبة الأنجلو المصرية، ط1، 1974 ، القاهرة ، مصر، ص 3

² - عبد الله قلي، أسلوب التدريس، ج3، ط1، 1994، مطبعة قرفي باتنة الجزائر، ص 125

³ - محمد زياد حمدان، قياس كفاية التدريس ، ط1، 1986، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 23

2-وظائف مدرس التعليم الابتدائي :

تتحد الوظائف التربوية للمدرس من خلال دور المدرس على مستوى المدرسة و غرفة الدراسة و المهام التي يقوم بها,ونظرا لأهمية الدور الذي تقوم به المدرس و تأثيره على التلاميذ من حيث سلوكهم و شخصياتهم و معارفهم و المهارات والخبرات التي يكتسبونها ونجد من المهام التي يقوم بها المدرس في المدرسة الحديثة ،حسب ولسون B.Wilson والذي أكد على أن المدرس يمارس مهنة متخصصة في المجتمع المعاصر¹،لذلك فهو يلعب دورا في عملية نقل المعرفة العلمية للتلميذ كما أنه يختار للتلميذ أدوارهم المهنية والاجتماعية المستقبلية.

و كذا يساهم في تنمية الأطفال و تنشئتهم. ونتيجة لأهمية المدرس و فاعليته حيث أنه يتولى الطفل وتنشئته بصورة كاملة فإن الأمر يقتضي أن يكون هناك ضبط واضح بالنسبة لدور المدرس و أنشطته.

و بذلك نجد أن "ولسون" يحدد وظائف المدرس المرتبطة بدوره بصورة تشتمل على :

- نقل المعرفة للتلميذ
- اختيار التلاميذ للأدوار الاجتماعية و المهنية التي سيشغلونها في المستقبل.
- تنمية شخصية التلميذ.
- يعمل على تنشئة التلميذ.
- الرعاية الاجتماعية للتلميذ.
- رعاية الصحة الذهنية للتلميذ.
- أما بليث « A.A. Blyth » فيحدد الوظائف المرتبطة بدور المدرس و هي :
- تقديم المعرفة للتلاميذ.
- وظيفة التنشئة بما فيها من نظم وقيم.
- التصنيف الأكاديمي والاجتماعي للتلاميذ.
- الرعاية الاجتماعية.

¹ - طارق عبد الحميد البديري - الأساليب القيادية والإدارية في المؤسسات التعليمية، دار الفكر ،1، 2001 ص.182

الفصل الرابع:

المؤسسة التربوية في التراث السيسولوجي

- وظيفة تتعلق بالريادة (القيادة الملهمة) أي غرس القدرة على تجاوز المواقف.
وبالنسبة للوظيفة الخاصة بالتعليم فهي تشير إلى ما يقدمه المدرس للتلميذ من معرفة
وتدريب أخلاقي خاصة في المدرسة الابتدائية، أما وظيفته بالنسبة لعملية
التنشئة فهي تدور حول إسهامه في جعل التلميذ كائنا اجتماعيا هو يشارك الأبوين في هذه
الوظيفة حيث يحرص المدرس على تنمية معرفة التلميذ عن النظام الاجتماعي بما يدعم
التزامه به 1

و يمكن إيجاز الوظائف المرتبطة بدور المدرس حسب الدكتورة فادية عمر الجولاني على
النحو التالي:2

- توصيل المعرفة للتلميذ.
- اختيار التلاميذ للأدوار الاجتماعية والمهنية التي سوف يشغلونها في المستقبل.
- تنمية شخصية التلميذ بتزويده بالقيم والمعايير والاتجاهات الاجتماعية للمجتمع.
- المساهمة في تنشئة التلميذ.
- وظيفة تتعلق بالرعاية الاجتماعية.
- وظيفة تتعلق بتدريب التلاميذ على كيفية التصرف وتجاوز المواقف.
- أنماط العلاقات الاجتماعية والعوامل المرتبطة بتوقعات المعلم من التلاميذ في غرفة
الصف.

- تأثير دور المدرس بتوقعات الآخرين منه.
وبالرجوع إلى الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية العدد 59 المؤرخة في
12 أكتوبر 2008 والتي تحدد مهام مدرس التعليم الابتدائي:

بالنسبة لسلك معلمي المدرسة الابتدائية برتبتيه: معلم مساعد ومعلم المدرسة الابتدائية في
: تربية التلاميذ وتعليمهم من النواحي الفكرية والخلقية والمدنية والبدنية، وتلقينهم استعمال
تكنولوجيات الإعلام والاتصال .

أما بالنسبة لسلك أساتذة التعليم الابتدائي برتبتيه: أستاذ المدرسة الابتدائية والأستاذ
الرئيسي للمدرسة الابتدائية، فزيادة على المهام السابقة الموكلة إلى سلك معلمي

1 - السيد علي الشتا ، فادية عمر الجولاني، المرجع السابق ص202 .

2 - المرجع نفسه، ص ص 202-203 .

الفصل الرابع:

المؤسسة التربوية في التراث السيسولوجي

المدرسة الابتدائية، يكلف الأساتذة الرئيسيون بالمشاركة في تأطير العمليات التكوينية

التحضيرية والتطبيقي، وفي أعمال البحث التربوي والتطبيقي 1.

ولعل التوقعات المرتبطة بأنشطة المدرسين في العملية التعليمية تخضع على الدور الوظيفي

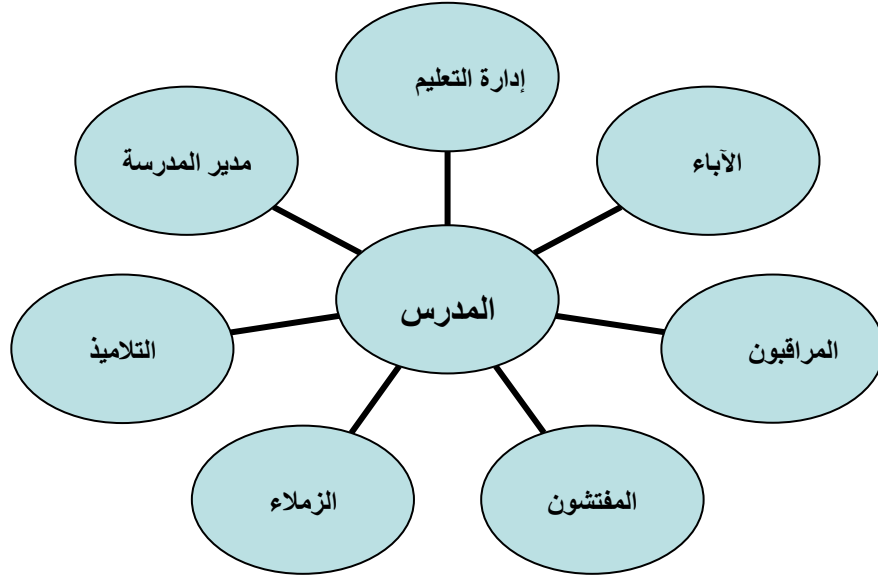
للمدرس أهمية كبيرة في العملية التعليمية والنتائج التعليمية المتمثلة في الأداء والخبرات

والمهارات التي يكتسبها التلميذ من خلال العملية التعليمية من ناحية، ومن حيث تفاعل

التلاميذ وعلاقتهم بالمدرس و ببعضهم من ناحية أخرى 2

فالكثير من الفئات لها توقعاتها الخاصة من المدرس بحكم الوضع الاجتماعي الذي يمثله

في العملية التعليمية، والشكل التالي رقم: 3-4 يوضح التوقعات المرتبطة بدور المدرس .



الشكل رقم: 3-4 - المصدر: من إعداد الطالب

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية العدد 59 المؤرخة في: 12 أكتوبر 2008 ص 7 - 8

² - فايز مراد دندش ، علم الاجتماع التربوي بين التأليف و التدريس ، دار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية ، 2001 . ص 108

للولوصول إلى تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للمدرس من الناحية النظرية، يتم تحليل هذه العلاقة أولاً تحليلاً جزئياً اعتماداً على معرفة مدى الارتباط بين كل من مصادر ضغوط و عوامل الرضا الوظيفي المقترحة، ثم بعد ذلك تحليلاً عاماً .

أولاً : تحليل جزئي لطبيعة العلاقة بين مصادر ضغوط العمل و عوامل

الرضا الوظيفي المعتمدة:

و البداية بـ:

1) الأجر : مما لا شك فيه أن درجة رضا الفرد عن عمله تتفق إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه من الأجر، و عما إذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد الذي بذله في العمل، و أن عدم كفاية هذا الأجر يعتبر أحد مصادر ضغوط العمل التي تواجه الفرد العامل في عمله إذا يترتب عليها أن يصبح الفرد - دائماً - شارد الذهن و التفكير نحو كيفية إشباع حاجته من أجر غير كاف، مما يؤدي إلى التأثير السلبي على الحالة النفسية للفرد، الأمر الذي يترتب عليه ارتفاع معدلات دوران و ترك العمل وما ينتج عن ذلك من عدم استقرار، أحوال العاملين ، مما يكون لهذا الأخير من مردود سلبي على نتائج أعمال المؤسسات المتخلفة .

و عليه لا بد على المؤسسات و ضع سياسة رشيدة للأجور و ملحقاتها تتركز على تقييم سليم للوظائف ، و هيكل أجور يتسم بالعدالة و المساواة و الكفاية، بالإضافة إلى نظام سليم و موضوعي لتقويم الأداء، كل هذا من شأنه أن يجعل الأجر لا محل ضغط ، بل محل رضا العامل في مؤسسته .

2) الترقية: إن أحد مصادر ضغوط العمل التي تزايد الاهتمام بها حديثاً هو الأمان الوظيفي هذا الأخير الذي يرتبط أساساً بمدى وجود فرص للترقية مناسبة إلى مناصب أعلى ، و مدى عدالة الأسس التي تعتمد عليها في الترقية، بالإضافة إلى معوقات الطموح و عدم التأكد من المستقبل و التغيير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد .

"و تتطوي عملية الترقية على تغيير في التكليف من العمل في مستوى أدنى على آخر في مستوى على داخل التنظيم مع زيادة في الأجر و في المركز، و على هذا فإن الترقية

بمثابة حافظ مادي و معنوي للأفراد، على قيامهم بواجباتهم و تحملهم لمسؤولياتهم على الوجه الأكمل و على طول خدمتهم في المنظمة " (1).

و لهذا فوجود فرص مناسبة للترقية في المستقبل يترتب على رفع معنويات الأفراد، و انخفاض معدل الدوران، و الغياب و التأخير و ارتفاع الإنتاجية و كل هذا يعبر عنه بالرضا الوظيفي ،و لذا يجب و ضع سياسة مناسبة للترقية داخل المؤسسات المختلفة تراعي فيها أسس و معايير لترقية بالأقدمية أو الكفاءة (الجدارة) أو بالمزج بينهما، فضلا عن التأكد من سلامة و صحة برنامج تحليل و تقييم الوظائف لنسير إلى بناء الرضا العام الوظيفي و خفض البناء العام للضغط المهني .

(3) ظروف في العمل المادية (بنية العمل):

لكل عمل ظروف مختلفة تخصه و هذه الظروف تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل و تؤثر على سلوكه عموما، و الفرد العامل يرغب في أن يؤدي عمله في مكان مريح و ملائم و خال من العقبات و المخاطر التي تجول دون أن يتم عمله في تسير و سهولة، و من أهم ظروف بيئة العمل المادية نجد ساعات العمل من حيث التوقيت، و الإضاءة و الضوضاء، و درجة الحرارة، و التهوية، و درجة الرطوبة، و فترات الراحة .

و نظرا الارتباط الوثيق بين هذه العوامل و الحالة البدنية و النفسية للفرد، فإن توافرها بالشكل المناسب يخفف من حدة الضغوط و يرفع من مستوى الرضا، و على العكس من ذلك فينعدم توفرها بالشكل المناسب، قد يكون مصدرا أساسيا للضغوط في العمل و عدم الرضا عنه .

فعدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد و التوتر، بالإضافة إلى أن طول ساعات العمل اليومي يؤدي في الكثير من الأحوال إلى الإرهاق و ملل الفرد و ضعف صحبته،و خاصة إذا كانت متطلبات العمل تفرض عليه ذلك ،مما يجعل العامل في أحيان كثيرة مضطرب إلى تناول مسكنات أو مهدئات أو أقراص منومة، و لا يخفي ما لهذه الأدوية من أضرار بدنية و نفسية و حتى سلوكية تظهر على الفرد بأسوء حال .

الفصل الخامس: _____ ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

و تعتبر الضوضاء، وسوء التهوية، و الإضافة السيئة أيضا من من العوامل المولدة للضغوط بتأثيرها على قدرات العاملين ، و عادة ما تظهر آثارها في سرعة تعبهم و مللهم من العمل و في أعصابهم المتوترة و يدعم الرضا و الرغبة في العمل، و محاولة ترك مكان العمل لأن هذا الأخير أصبح يمثل هو بدوره أحد الضغوط ذات الطبيعة الخاصة، و التي تحد من قدرتهم (الأفراد) على التكيف مع المتغيرات و الظروف التي تواجهها المؤسسة.

4) جماعة العمل : إن تأثير جماعة العمل على الفرد العمل شيء لا يمكن إغفاله، فكلما كان تفاعل الفرد مع هذه الجماعة تحقق تبادل المنافع بينه و بينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله ، و كلما كان تفاعل الفرد مع تلك الجماعة يختلف توترا لديه أو تعليق إشباع حاجاته أو وصوله لأهداف كلما كانت جماعة العمل محل ضغط تسبب استياء من عمله، و ممكن أتن يستخدم هذه الجماعة عدة طرق للضغط عليه كحجب المعلومات عليه أو تزييفها بالتضليل و الأكاذيب، أو بإطلاق الشائعات المختلفة في مناسبات من أجل إحداث التوتر و القلق ، مثل إطلاق شائعة تخفيف الأجر، أو اتجاه الإدارة إلى فصل العديد من العمال، لا تكتفي بهذا بل ربما تتجه إلى الإحباط الدائم له من خلال توليد قناعة لدى العامل أنه غير كفاء وأنه لا يصلح لهذا العمل الذي يجيده فعل ك هذا يعود إلى ضعف علاقات العمل هذه الأخيرة التي يترتب عنها و جود العمل غير صحي ومن ثم ينخفض مستوى الرضا عن العمل .

5) نمط الإشراف : يعد النمط الإشرافي من بين العوامل التي تتبع من داخل التنظيم والتي لها تأثير كبير على حلقات التنظيم بدءا بالمدخلات مرورا بالعمليات و انتهاء بالمخرجات .

و على هذا الأساس فإن عدم موضوعية النظام الإشرافي من خلال سلوك المشرف يمثل أحد العناصر المؤثر في كثير الأمور داخلا المؤسسة إذا توجد علاقة ترابطية بين عدم موضوعية النظم الإشرافية و تزايد الشعور بضغط العمل ، و عدم الرضا عن العمل ، و هذا ما أثبتته دراسة (PEARCE)(1) سنة 1994 حيث ثبت ذلك من خلال حلول نتائج عدم موضوعيته النظم الإشرافية التي تتجه إلى التحيز في عملية تقييم أداء الموظفين، و ما يربط

(1) ناصر محمد العدلي . إدارة السلوك التنظيمي ط2، الرياض، 1993، ص 141.

الفصل الخامس: _____ ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

به من مكافآت و عقاب و أيضا المحاباة في توزيع أعباء العمل الموظفين ، و تلك المعاملات الخاصة التي يحظى بها بعض الموظفين من قبل مشرفهم .

(6) محتوى العمل :

قد يلتحق الكثير من الأفراد بأعمال لا تناسبهم و لا ترضيهم من كل النواحي أو من بعضها، بحيث لا يشبع هذا العمل رغبات الفرد الفعلية و النفسية الاجتماعية مما يؤدي به إما للصراع من أجل التكيف وإذا لم يصل وقع ضحيه للضغوط، وقد يتجه لتغيير هذا العمل بعمل أكثر توافقا مع قدراته و طموحاته، (دوران العمل).

و من ثم تلعب طبيعة العمل و محتواه بكل متغيراته (من تنوع في المهام، و درجة السيطرة الذاتية المتاحة واستخدام الفرد لقدراته) دورا هاما في تحقيق الرضا عن العمل إذا تحقق التوافق بين الفرد و عمله أو وظيفة و إذا تحقق العكس فإن الفرد سيعيش في حالة توتر و ضغط دائم يبدد جهده و يضع طاقته و هذا كله يعبر عن حالة عدم الرضا الوظيفي للعامل ..

(7) متطلبات الدور :

إن متطلبات الدور ترتبط بالضغوط المفروضة على الفرد بسبب دوره في المؤسسة ، و توقعات الدور تفرض على الفرد أداءها تحت مستوى متوسط من الضغوط ، و لذا فإن الضغوط تزداد إذا كانت تلك التوقعات متعارضة مع بعضها البعض أو متعارضة مع توقعات الشخص نفسه أو متعارضة مع قيمه الشخصية و هنا ينشأ ما يسمى "بصراع الدور" ، الذي يؤثر كثيرا في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين أما إذا كانت تلك التوقعات يشو بها الغموض و عدم الوضوح، فهنا يحدث ما يسمى بغموض الدور، و لا يخفى ما لهذا العامل من تأثير على رضا المدرس العامل عن عمله الذي يجعله يفكر في تركه أم إذا كانت تلك التوقعات تفرض على الفرد و فوق طاقته و قدراته فهنا ينشأ ما يسمى بعبء الدور و يظهر واضحا في الإرهاق الجسمي و النفسي و زيادة معدلات الغياب و التأخر و انخفاض الدفاعية و الرضا الوظيفي للمدرسين للعاملين

(8) متغيرات الحياة: إن أحداث الحياة المختلفة التي تمر بالفرد بإيجابياتها و

سلبياتها مثل: الزواج، الطلاق، الديون، تغييرها مكان الإقامة ، حالات الوفاة، العطل، التقاعد،

الفصل الخامس: _____ ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

و عندما تحمل درجات مختلفة من الضغوط تتراوح بين (100-11). ("100" لحالة وفاة شخص عزيز إلى "11" لحالة المخالفات القانونية البسيطة كما جاء في مقياس التوافق الاجتماعي⁽¹⁾)؛ و لقد توصلت الدراسات إلى وجود علاقة بين متطلبات عمل الفرد و بين متغيرات حياته العائلية و الاجتماعية و ما يحدث فيها من أحداث .

فمتطلبات العمل و ما ينتج عنها من ضغوط له تأثير على محل الفرد، و كلما زادت درجة صراع العائلة لدى الفرد كلما أدى ذلك إلى تناقص درجة رضاه عن العائلة، و ارتفع نتيجة ذلك شعوره بالضغوط من جانب عائلته و التي تؤدي إلى شعور بالتوتر و الضغوط أثناء تأدية عمله فيعيش حالة توتر و إحباط ربما أدى به الأمر إلى ترك عمله إضافة إلى انخفاض إنتاجية و رضاه في عمله .

أما عن المشاكل الاقتصادية فهي من العوامل المؤدية للضغط على العامل ، و تؤثر على تركيزهم و أدائهم و رضاهم على عملهم، فضلا عن مستوى الدخل من العمل أو من غيره بغض النظر إن كان عاليا أو منخفضا فنجد بعض الأفراد لا يتمكنون من إدارة أمورهم المالية، أو أن حاجتهم تزيد على قدراتهم الإيرادية،

و مجمل ما سبق نقول أن الرضا الوظيفي يعبر على مدى ملاءمة الفرد لعمله، و كذا ملاءمة العمل للفرد من خلال تحقيقه وإشباعه لحاجاته المادية والمعنية بمختلف صورها، و التي تريح العامل حتى خارج عمله، و أن هذا الرضا العام لا يتحدى بعامل واحد بل بعدة عوامل متراكمة متكاملة متداخلة فيما بينها و قد ركزنا على ثمانية منها .

و بالنسبة لضغوط العمل فهي مفهوم تراكمي يعبر عن المتطلبات و المحددات و الصعوبات و المشاكل المؤثر على الأفراد (المدرسين) ، حيث أن كل ضغط جديد و مستمر يضيف إلى الضغط و المشاكل المؤثرة على الفرد و وجمع العوامل المؤدية للضغط نصل إلى النسبة الكلية للضغط و قد اعتمدنا على نفس العوامل الثمانية السابقة لمعرفة

حقيقية تلك العوامل في (بناء) أو (انخفاض) كل من الرضا الوظيفي و ضغوط العمل و خلصنا كعلاقة نهائية أن هذه العوامل، كلما كانت عوامل بناء لضغوط العمل اتجهت على العكس لتكون عوامل تخفيض للرضا الوظيفي فينتج عن ذلك عدم الرضا كحالة نفسية يشعر بها الفرد فهي تعتبر كنتيجة للضغوط ، فإذا تكررت بصيغة مستمرة يتعرض الفرد بعد

(1) حمدي ياسين و آخرون علم النفس الصناعي و التنظيمي ط:1 سنة 1999 دار الكتاب الحديث ص 135.

الفصل الخامس: _____ ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

التوتر و القلق ربما إلى أمراض نفسية واضطرابات سلوكية و صعوبات في أداء الأعمال و النشاطات، و هذه كلها مؤشرات واستجابات مشتركة بين الضغوط و عدم الرضا، و يمكن التعبير عنهما بصورة شاملة بـ(4) طرق تختلف بتقدير البناء، التخريب الفاعلية والسلبية كما يلي :

فالصوت : يعبر عما فيه من مناقشات وشكاوي وتظلمات.

و الولاء: يعبر عن الانتظار السلبي و الشخصي في انفعال و توتر...

الإهمال: تردد الظروف لأن تسوء أكثر كالتأخير و الغياب ...

الخروج: السلوك الموجه نحو ترك العمل لما يعبر عنه بدون العمل ...

ثانيا : تحليل عام لطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي :

إن وصف العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي باعتباريهما بنائين تراكميين يتكونان من عناصر متداخلة فيما بينها من الصعوبة بمكان تحديدها، و لكننا سنحاول نظريا بتخمين افتراضي أن نتصور طبيعة و نمط هذه العلاقة من خلال هذه الآراء المتنوعة و لعل الجانب الميداني سيوضحها و يحددها أكثر :

1) لا توجد علاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي :

يوجد فرض عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل و رضا الوظيفي من نظرية العقد أو الاتصال النفسي، (PSYCHOLOGICAL CONTACT) بين الفرد و المنظمة التي يعمل بها ، حيث تركز هذه النظرية على أن هناك عقود نفسية تنشأ بين الفرد و المنظمة التي تعمل بها و تفترض هذه العقود أن الفرد شخص رشيد و عقلائي يقدم مساهماته للمنظمة في مقابل عوائد يحصل عليها بالاتفاق ، و تفترض صفة الرشد (العقلانية) على الفرد أن يتجاهل العقبات التي تمنعه من الوصول إلى أفضل رضا ليقول : أنا راض عن عملي رغم كل هذه الضغوط و العقاب .

و نحن نرى أن هذه الفرضية مؤداها بسيط جدا ، رغم أن إحدى الدراسات أشارت إلى أن " بعض العاملين و خصوصا العمال الصناعيين يرون و ظائفهم على اعتبارها أنها وسيلة لشيء آخر أهم خارج العمل، وأن العمل هامش و ليس لب أو جوهر اهتمامهم في الحياة " (1). و عليه فإن أي صعوبة أو ضغوط العمل سيكون ذات تأثير منعدم أو محدود على اتجاهاتهم و رضاهم عن عملهم قياسيا بالعناصر الموجودة خارج نطاق وظائفهم

2) توجد علاقة إيجابية بين الضغوط و الرضا الوظيفي:

هذا الفرض يتجه إلى جعل العلاقة تقوم على أن ضغوط العمل (jobstiness) تعادل التحدي و الحماس في العمل ، حيث تعتبر الضغوط و المشاكل و الصعوبات و التحديات

(1) عبد الغفار حنفي و آخرون ,مرجع سابق, ص "53"

الفصل الخامس: _____ ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

بمثابة ظروف مناسبة لظهور السلوك الإبداعي، و التفوق و القدرات الكامنة المشحونة بالرضا و القيم التي تدعوا على الصبر ، فالمستوى المنخفض من ضغوط العمل لمن لا يثير أي تحد لدى الفرد وبالتالي يكون رضاه متوسطا أما المستوى المرتفع من ضغوط العمل سيثير مستوى عالي من التحدي و بالتالي يرتفع و يتحسن أدائه في العمل ليعيش مع الرضا الكلي و السعادة .

و لعل هذا الفرض سيلقي تأييدا محدودا و الدراسة ستكشف ذلك ...

(3) توجد علاقة سلبية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي :

تقوم هذه العلاقة على أن ضغوط العمل بمثابة معوقات و عقبات تعيق الأفراد عن أداء عملهم بشكل مناسب فتأثر بالتالي على رضاهم، رضاهم ، و أيضا ضغوط العمل شيء مكروه من جانب الأفراد العاملين حيث يترتب عليها مواقف ضارة و مؤذية بالصحة في بيئة العمل، و الفرد الذي يواجه بيئة عمل ضارة مؤذية نجده يشغل جل وقته و جهده في محاولة للتكيف معها ، و السيطرة على هذه الضغوط واستيعابها ، و نجد الكثير من الأفراد من يتوجه إلى أنماط سلوكية تتم عن عدم الرضا مثل تعطيل الإنتاج أو التخريب أو الانسحاب أو حتى الاستسلام، و نرى أن هذه الفرضية تتال تأييدا كبيرا من جانب الباحثين (نظريا و تطبيقيا)

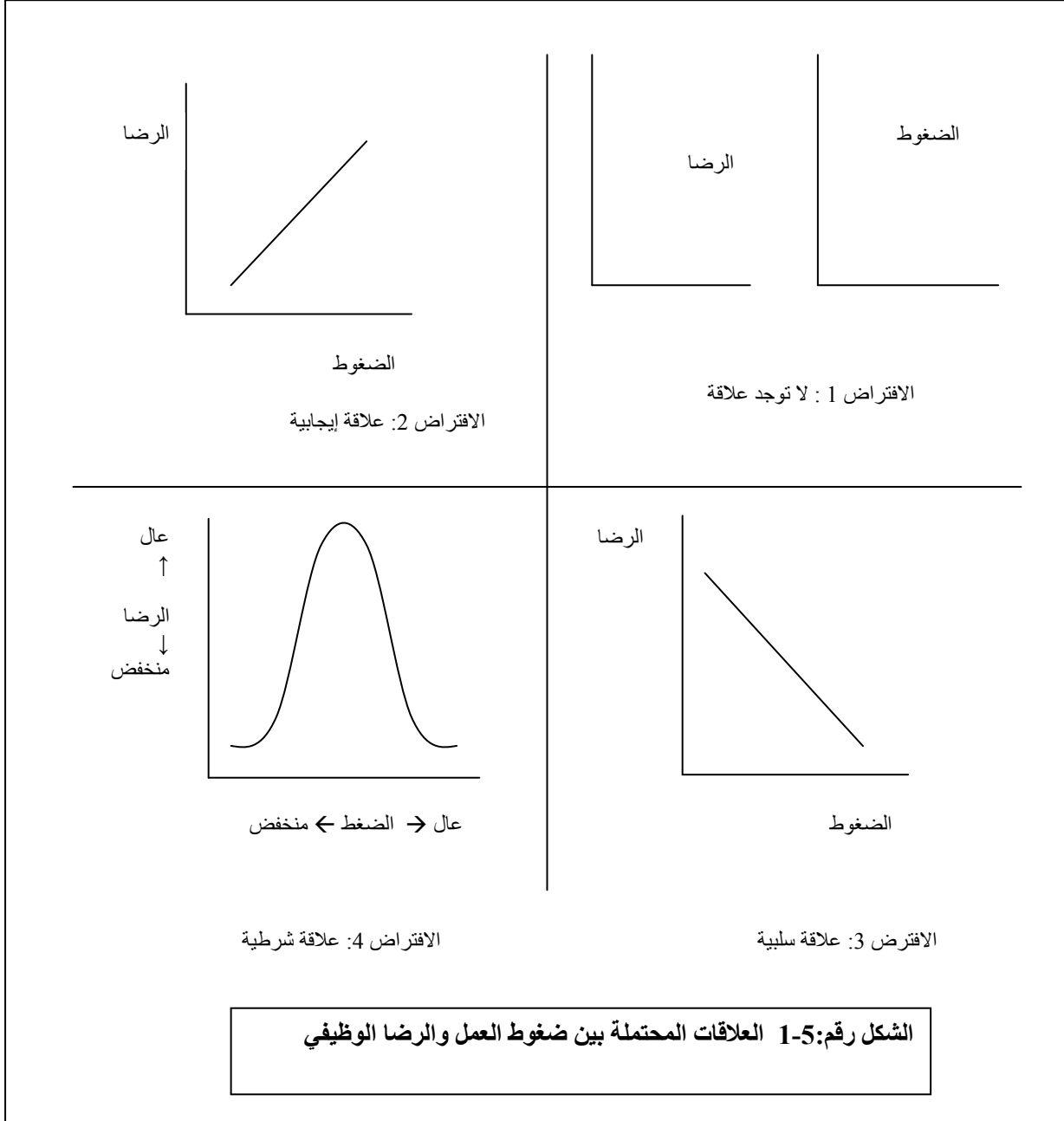
(4) توجد علاقة شرطية بين الضغوط والأداء:

تقوم هذه الفرضية على أن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي تأخذ شكل مقلوب حرف "U" . والمنطلق من وراء هذا الشكل هو أن مستويات الضغط المنخفضة والمتوسطة تعمل على تحفيز البدن، وتؤدي إلى زيادة القابلية على رد الفعل، فيشعر الفرد بالتحدي والمتعة والتغيير والتجديد ،وغالبا ما يؤدي ذلك إلى ارتفاع بناء الرضا الوظيفي فيصبح الأفراد أكثر راحة وأكثر سعادة ورضا، ولكن زيادة الضغط للاستجابة لمتطلبات لا يمكن تحقيقها يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا والأداء للعاملين.

الفصل الخامس: _____ ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

وهنا يعيش الفرد حالة القلق والتوتر والإحباط، وعدم الرضا والتكيف، فيؤثر ذلك على اتجاهه (الرضا) الكلي نحو العمل، وقد ينتج عن هذا الأخير انخفاض في فاعلية الأداء وبالتالي انخفاض في الإنتاجية، وتبقى هذه العلاقة افتراض ينتظر البيان من الميدان.

ومجمل العلاقات المحتملة بين ضغوط والرضا الوظيفي بالأشكال كالتالي :



ثالثاً: أساليب التحكم في ضغوط العمل للرفع من مستوى الرضا الوظيفي

عرفنا أن مصادر ضغوط العمل متعددة في تنظيمات العمل المختلفة، ولا شك أن لها تأثيرات خطيرة على المؤسسة وعمالها، لذا وجب اعتماد أساليب واستراتيجيات رشيدة للتحكم فيها ومصادرها، للرفع من مستوى رضا المدرسين الوظيفي.

وبصورة عامة يمكن تقسيم هذه الأساليب والاستراتيجيات إلى صنفين: (1)

- أساليب شخصية: حيث تقع مسؤولية القيام بها على الأفراد

- أساليب تنظيمية: حيث تلعب المؤسسة دوراً هاماً في التحكم في مصادر الضغوط

الناבעة من بيئة وطبيعة المهام المختلفة فيها.

وتفصيل ذلك كما يلي:

(I) الأساليب الشخصية Personale Tactics:

تدخل هذه الأساليب ضمن الاعتقاد الشخصي من جانب الفرد بأنه المسؤول الأول والأخير على سلامته وسعادته، وبالتالي إدراك فيما يجب القيام به، وتجدر الإشارة إلى أن الأساليب التي سنذكرها تكمل بعضها البعض وتتطلب إرادة قوية للاستمرار في توظيفها حتى تصبح جزءاً من حياة الفرد وهذه الأساليب هي:

1. الإسترخاء (Deep Relaxation):

"يعتبر الإسترخاء من الناحية البيولوجية هام جداً ويلعب دور حيوي مع جهازنا العصبي حيث يقلل من ضربات القلب وينظم التنفس، ويدفئ الجلد، وينشط الجهاز الهضمي ويساعد على النوم، وعلى الشعور بالراحة والسكينة، إنها المقاومة السلبية للضغوط". (2)

ويضيف أحمد الخزامي مخاطباً من يمارس الإسترخاء بقوله: "تحتاج ممارسة الإسترخاء إلى مهارة خاصة يجب أن تمتلكها إذا أردت الاستمتاع بنمط حياة سليم وأن تجني فوائده العديدة". (3)

ولقد عرف فلاسفة الشرق أهمية الإسترخاء منذ قرون مضت وفي الغرب نجد الناس بأعداد كبيرة يمارسون أساليب الإسترخاء وقد اعترف الأطباء بأهمية الإسترخاء بالنسبة لمرضاهم فهو: "يفيد في تخفيف توتر العضلات التي تسبب الصداع، والصداع النصفي

1 - حمدي ياسين وآخرون، مرجع سابق ص 186.

2 - عبد الحكيم أحمد الخزامي مرجع سابق ص 147.

3 - المرجع نفسه ص 147.

الفصل الخامس: _____ ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

ويساعد في تقليل ضغط الدم المرتفع، بل ومستويات الكوليسترول في الدم، وأيضا تنظيم تدفق الدورة الدموية".⁽¹⁾

"ويمكن عن طريق الاسترخاء تحسين مستويات اليقظة والتركيز، وتنشيط الذاكرة، وتنمية مهارة الابتكار... ويوفر [العامل] حرية التخلص من قيود المهدئات والمسكنات من الأدوية والكيماويات... [كما]، يمنحنا فرصة لإعادة شحن أرواحنا وأبداننا لتعويض ما نفقده يوميا في صخب وضجيج [العامل] والحياة".⁽²⁾

وتهدف أساليب الإسترخاء إلى إعادة التوازن بين الراحة والنشاط وهذا الاسترخاء يتحقق :

"إما بطريقة فسيولوجية وتسمى أسلوب من الخارج إلى الداخل، أو من خلال التركيز على داخل الجسم بصورة رمزية أو نفسية والذي يأخذ تسمية أسلوب من الداخل إلى الخارج".⁽³⁾

ويشير المعنيون بموضوع ضغوط العمل والأساليب الشخصية في التعامل معها إلى مجموعة من الأمور ينبغي وصفها في الإعتبار عند اختيار الأسلوب المناسب:⁽⁴⁾

- الوعي التام بمصادر الضغوط وكيفية التعامل معها (الأساليب الطويلة الأجل أم القصيرة الأجل..).

- عدم التردد في طلب المساعدة من المختصين إذا دعت الحاجة إلى ذلك.

- التمرين بشكل منتظم.

- عدم الاكثار من عمليات الاسترخاء فتصبح غاية بدلا من أن تكون وسيلة للتخلص من الضغوط.

أما عن أبرز الوسائل المعتمدة في هذا الإطار فنجد ما يلي:

1) الإسترخاء التقدمي (Progressive Relaxation):

ويرتبط هذا الأسلوب بـ: إدmond جاكبسون (Edmund Jacobson) الذي يلقب (بأب

الاسترخاء) وفي هذا الأسلوب يتعلم الفرد كيفية استرخاء عضلات جسمه بشكل منظم (بيدأ ويتجه إلى أعلى نحو الرأس أو العكس)*

1- المرجع نفسه ص147.

2 - المرجع نفسه ص147.

3- حمدي ياسين وآخرون مرجع سابق، ص187.

4- بيتر هاتسون، مرجع سابق، ص179.

*- مزيدا من التفصيل في كتاب آفة العصر لأحمد الخزم، ص(148...151).

الفصل الخامس: _____ ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

ويصف (بيتر هانسون في كتابه: ضغط العمل طريقك إلى النجاح) هذا الاسترخاء بأنه شيء متميز عن النوم وأفضل ما نصفه به هو أنه حالة بين اليقظة والنوم، حيث تولد استجابة الاسترخاء موجات... تساعد في رفع مستويات دوران الأندروفين مما يوفر إمكانية تحمل الألم، وهذا ما يفسر لماذا يتم إجهاض الصداع في مراحل الأولية عن طريق أساليب الاسترخاء؟". (1)

ويضيف نفس الكاتب عن دور هذه الأسلوب بقوله: "بممارسة أسلوب استجابة الاسترخاء يوميا مدة: 15 إلى 20 دقيقة يمكننا تنشيط طاقتنا الفزيولوجية لمقاومة ردود الفعل السلبية غير الملائمة لأجسامنا تجاه الضغوط، وهذه الطاقة من الضخامة بحيث يمكنها تأمين المساعدة لإنقاذ حياة ضحايا النوبات القلبية مستقبلا ناهيك عن المصابين بنوبات قلبية بالفعل". (2)

أما عن طريقته كممارسة فيلخصها في النقاط والخطوات التالية: (3)

- اجلس بهدوء في مكان مريح مع إرخاء الملابس حول الوسط - أغمض عينيك -
اعمل على استرخاء جميع عضلاتك بعمق، بدءا بقدميك ووصولاً إلى وجهك - تنفس بأنفك وانتبه لأنفاسك، وأثناء تنفسك انطق كلمة "واحدة" بهدوء إلى نفسك، واستمر على هذه الحالة فترة، وتنفس بسهولة وبصورة طبيعية في بطنك - استمر مدة 15 إلى 20 دقيقة، ويمكنك فتح عينيك لمعرفة الوقت، وبعد الإنتهاء اجلس في مكانك عدة دقائق أو بعينيك مغمضتين ثم بعينين مفتوحتين، وعند اكتسابك لهذه المهارات فسوف يكون في إمكانك ممارستها حتى في أكثر الأيام ضغطاً في العمل، لتستعيد بعضاً من طاقتك.

ونفهم مما سبق أن هذه الطريقة تبدأ بالاستعداد للإسترخاء، ثم التدرج في استرخاء العضلات إلى الإنعكاس الهادئ، فالوصول إلى الاسترخاء العميق للعضلات، وينتج عن ذلك رضاء، وتحرر من كل التوترات حسب "أحمد عبد الحكم الخزامي "

(2) التأمل (Meditation):

إذا كان الاسترخاء التقدمي يركز على تهدئة الجسم فسيولوجيا فإن التأمل العميق يعمل على استرخاء العقل بدرجة كبيرة، و"يفضل أن تكون فترة التأمل أول شيء في الصباح،

1- المرجع السابق، ص.179

2- المرجع نفسه، ص ص (179.180).

3- عبد الحكيم أحمد الخزمي، مرجع سابق ص153.

الفصل الخامس: ————— ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

وآخر شيء يعمل في المساء، وكما قال (غاندي)*: (إن التأمل مفتاح باب الصباح وغلق باب المساء)⁽¹⁾.

"ويشكل التأمل دورا مركزيا في كثير من الديانات المختلفة، ويتم استخدامه غالبا لتحقيق الوعي بالروح والسمو بها"⁽²⁾.

"ويستخدم التأمل... لعلاج التوترات الداخلية وتحقيق حالة من الاسترخاء العميق، بعد تخليص العقل بما علق به من أفكار مقلقة"⁽³⁾، حيث يختار الفرد وضعا مريحا ويغلق عينيه ويحاول أن يتخلص من الأفكار المتضاربة على الرغم من الجدل حول هذا الأسلوب إلا أن هناك الكثيرين الذين بينوا أن هذا الأسلوب يؤثر على بعض وظائف الجسم التي تساهم في تحقيق الاسترخاء مثل عملية التنفس ودرجة النشاط في الموجات المتعلقة بجانبه: الأيسر المتحكم في العمليات المنطقية وفي التحليل، واستخدام الألفاظ، والأيمن الذي يتولى وظائف الابتكار، والصور الذهنية والتحليل، والأفكار الجانبية غير المألوف.

وهناك طرق عديدة من التأمل، وكل هذه الطرق تسعى إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة "كاليوجا" (Yoga) وهي فن آخر من فنون الاسترخاء، مصدرها الفلسفة الهندية القديمة والتي اكتسبت شعبية كبيرة حديثا في الغرب...

وقد ثبت "أنها تساعد على تهدئة العقل، وتخفيف التوتر، وتحسين مرونة الجسم، والتنسيق والتوازن بين الأعضاء... كما تزيد من قوة تحمل العضلات"⁽⁴⁾.

وتتعدد تمارينات (اليوجا) فمنها ما يركز على عضلة في الجسم، بما في ذلك ضبط إيقاع التنفس، ومنها ما يهتم بتمرينات التأمل، وتوفر هذه التمارينات الفرصة كيف يوقف الفرد أنشطته اليومية، ليمارس درجة عالية من الانتباه على مشاعره ووجدانها ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل الضغوط ويمكن للتصوف في الإسلام - أن يساعد الفرد على التأمل.

* - غاندي: فيلسوف ومجاهد من دعاة الحرية والسلام والمشهور بالمهاتما وتعني بالهندية النفس السامية.

1 - المرجع نفسه، ص 152

2- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، ص: 394.

3- عبد الحكيم أحمد الخزمي، مرجع سابق ص. 153.

4- عبد الحكيم أحمد الخزمي، مرجع سابق، ص 154.

(3) التدريب على تتبع تغيرات الجسم (1)

من أكثر طرق الاسترخاء عملية استخدام جهاز اليكتروني مصمم لكي يدرّب الناس ويزيد وعيهم بأيّ تغييرات في الجسم، وبناء على ذلك يسلك الفرد تصرفاً معيناً يحاول أن يسيطر من خلاله على هذه التغييرات، فمثلاً إذا أشار الجهاز إلى ظواهر جسمية للتوتر مثل ارتفاع ضغط الدم، وسرعة النبض، فإن الشخص يمكنه أن يسيطر على ذلك جزئياً، من خلال تخفيض سرعة تنفّسه، وإبطاء معدل شهيقه وزفيره، وجعلها عميقة ويعمل الجهاز من خلال توصيلات مثبتة على أماكن معينة على جسم الفرد وهي تقيس الحرارة، والضغط، وسرعة النبض، ومدى توتر عضلات معينة، فمثلاً يقاس توتر العضلات بصدور صوت من الجهاز وكلما ارتفع الصوت كلما كان ذلك مقياساً على ارتفاع الضغوط النفسية في العمل، وهنا يقوم الفرد في التفكير في مشكلته ويحاول التركيز فيها وعلاجها من خلال الراحة والتركيز والاسترخاء.

ويعتبر هذا الجهاز في الواقع الأمر وسيلة لكي يتعرف من خلالها الفرد على مدى التوتر والضغط النفسي الذي يمر به، وبالتالي فالجهاز ليس وسيلة للعلاج من هذا الضغط فكل ما يقدمه الجهاز هو معلومات تفيد الفرد إلى أن هناك ضغوط، وأنه يجب اتخاذ إجراءات معينة حيالها.. ويقوم الجهاز بمكافأة الفرد الذي يعالج نفسه من الضغوط من خلال معلومات حسية مثل صوت منخفض يدل على انخفاض توتر العضلات وأرقام أفضل بالنسبة لضغط الدم وسرعة النبض والحرارة.

(II) الاتجاه والوعي (Beeitude and Wareness): (2)

وتكمن أهمية الاتجاه والوعي في أن الفرد لا يستطيع أن يغير من سلوكياته دون تغيير اتجاهاته، وهذه الأخير بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانب الفرد بما يقوم به، أو ينبغي أن يقوم به لتحسين الظروف، دون اندفاع بل بالتعامل مع كل مشكلة أو قضية حسب الأولويات، وكما في عملية التطعيم حيث يكتسب الجسم مناعة ضد الأمراض، ونجد من الباحثين من يدعون إلى تطبيق الفكرة للمناعة ضد الضغوط النفسية، فبإمكان الفرد "أن ينمي ما يعرف بالتطعيم الانفعالي (Emotional Inoculation) من خلال معايشة الموقف الذي يسبب له القلق والإزعاج ويتم ذلك من خلال [ما يلي]"

1 - أحمد ماهر، مرجع سابق، صص (394،395).

2 - حمدي ياسين، مرجع سابق، ص188.

الفصل الخامس: _____ ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

- جمع معلومات وافية وكاملة عن الموقف حتى وإن كانت غير سارة.
- في حالة القلق إجمع تفاصيل عن المصادر الخارجية المتوفرة التي بإمكانها مساعدتك للتعامل مع الموقف بفعالية.
- في حالة عدم وجودها عليك إدراك ذلك فربما يساعد ذلك على عمل شيء قبل استنفال المشكلة.
- تشجيع نفسك على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف بوجود ضغوط عليك". (1)
- وهمًا: (2)
- إعادة البرمجة الذهنية (Mental Reprogramming): من خلال الخطوتين [التاليتين]: التوقف، والتركيز على الموقف ذهنيًا وإعادة التفكير في حل المشكلة بصورة عقلانية، أما الأسلوب الثاني للتعامل مع المواقف الضاغطة فهو التصور الذهني (Imaging) الذي يدخل ضمن إعادة البرمجة الذهنية ويساعد الفرد على توقع مصادر الضغوط والخطوات اللازمة لمواجهتها وبخاصة أثناء الاسترخاء من خلال التأمل.
- ويرى (أحمد ماهر) في كتابه السلوك التنظيمي أن خطورة التركيز في أسلوب إعادة البرمجة الذهنية ذو معنى وأهمية بالغة في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، ويرجع ذلك إلى أن التركيز يعتمد من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبًا التي تعتمد عليها الطرق الأخرى للاسترخاء،
- "عضلات الفرد وحواسه ومخه يتم شحذها وتنشيطها وتركيزها في شيء محدد بصير تمامًا عن موضوعات التوتر والضغوط النفسية، فالتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويريح العضلات والحواس والمخ بعدم إنشغالها في مواجهة الضغوط، ويؤدي

¹ - المرجع نفسه، ص 188.189.

² - المرجع نفسه، ص 189

بالفرد إلى قيامه بعمل خلاف وإنجاز يساعد الفرد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات". (1).....

ويعطي النصائح التالية التي تساعد على التركيز :

(1) حدد أفضل مهام العمل التي تحب أن تؤديها، (2) اختر تلك المهام التي تحتاج لوقت قصير والتي تعودت أن تنجز فيها جيدا، والتي تتميز بصعوبة متوسطة، قم بأدائها وتنفيذها، (3) تعود أن تمارس هوايتك بالمنزل كأن تقوم بإصلاح حنفية أو كرسي، أو القراءة في كتاب مسل أو غيره.

(III) إدارة الوقت:

إن إدارة الوقت تعتبر من التقنيات التطبيقية التي يتمكن الفرد من خلالها تحمل مسؤولية تقليل مستويات الضغوط التي يشعر بها، فهناك العديد من الأفراد الذي لا يتمكنون من إدارة وقتهم بشكل جيد، فالأشياء التي عليهم إنجازها يوميا أو أسبوعيا هي ليست مستحيلة الإنجاز إذا ما تم إدارة الوقت بشكل جيد، والفرد المنظم لوقته بتخطيط جيد، غالبا ما يتمكن من إنجاز ضعف ما يتمكن من إنجازه الفرد غير المنظم لوقته وعمله، كما أن الفهم والاستفادة من أساسيات مبادئ إدارة الوقت يمكن أن تساعد الفرد على التوافق بشكل أفضل مع الضغوط الناتجة عن متطلبات العمل، ومن بين الأمور القليلة المعروفة عن مبادئ إدارة الوقت ما يلي:

(1) إعداد قائمة يومية بالفعاليات التي يجب إنجازها، (2) تحديد أولوية الفعالية اعتمادا على أهميتها وضرورة إنجازها، (3) جدولة الفعالية اعتمادا على أولويتها، (4) معرفة الدورة اليومية للعمل والتعامل مع الأجزاء الأكثر أهمية من العمل أثناء مرحلة الذروة في الدورة اليومية حينما تكون أكثر تركيزا ونتاجية.

ويمكن أن يستعين الشخص في ذلك على أسلوب التصور الذهني فيسجل الأشياء التي تسبب له مشكلات أو مواقف ضاغطة، ويفضل أن يحتضن بمفكرة يومية للضغوط يسجل فيها ما يتوقع أن يضايقه أو يزعجه مع متطلبات عمله لمدة أسبوع أو أسبوعين، وقد تبدو مفكرته اليومية للضغوط بالشكل التالي: (2)

1 - أحمد ماهر، مرجع سابق، ص. 395

2- عبد الحكم أحمد الخزامي، مرجع سابق، ص. 135.

الفصل الخامس: _____ ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

اليوم:	التاريخ
المصادر المحتملة للضغوط	المصادر المطلوبة للتعامل معها أو الأهداف
التقييم	

الشكل رقم (2-5) المفكرة اليومية للضغوط



الشكل رقم (3-5) العنور على ساعة لعلاج الضغوط

وبالرجوع إلى هذه المفكرة يمكنه تحديد الموقف أو الظروف أو الأطراف التي تلعب دورا مباشرا لإثارة الضغوط، وبالتالي يضع استراتيجية للتعامل مع كل حالة على حده لتخفيف أو تفادي الآثار السلبية للضغوط في المستقبل.

وعليه أيضا أن يبحث عن وقت لكل شيء: عملا، زيارة، رياضة، تسلية، مطالعة... فتوفير وقت للاستمتاع بالحياة يعتبر سلوكا مهما لمواجهة ضغوط العمل والحياة، وللوصول إلى هذا أعطى عبد الحكم أحمد الخزمي هذه الطريقة التي تتلخص في أن الفرد يتخيل أنه هنر على ساعة إضافية كل أسبوع، فيسجل كيف يقضيها لتحقيق رغباته التي ترضيه أو ترضي غيره، وبعد تطبيقها وتثبيتها واستثمارها أسبوعيا، سيجد نفسه -حسب أحمد الخزمي- قد عثر على ساعة لعلاج الضغوط.

(IV) ممارسة الرياضة: (1)

يمكن القول أنه من الثابت أن للكفاءة البدنية للفرد دورا في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل، فعلى سبيل المثال، الشخص المصاب بداء القلب والمتعود على أداء تمارين رياضية مستمرة لهذا الغرض، قد يكون من الصعب أن يتعرض لأزمة قلبية من الضغوط النفسية للعمل بينما يتعرض لها شخص معافى تعب قلبه من عدم قيامه بأي تمارين، لهذا أصبح الاهتمام بالتمارين الرياضية موضة العصر، لدرجة أنه أصبح من العادي أن تجد بعض الشركات التي تهتم بالبرامج الرياضية، وأن تنشئ ناديا أو حجرة للتمارين الرياضية داخل مباني العمل.

وتؤدي ممارسة التمارين الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمارين لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمارين، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في عمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل.

وبالإضافة إلى ما سبق فإن التمارين الرياضية تعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن أي متاعب أو توتر كما أن التمرين يمكن أن يعتبر وسيلة للاستمتاع بالطبيعة، أو تركيز حواس الجسم في الخوض في تجارب ممتعة.

كما أن التمارين الرياضية غير التنافسية مثل، الهرولة والسير والسباحة التي تعد من التوصيات الأساسية التي ينصح بها الأطباء المختصون للتعامل مع مستويات عالية من الضغط، إذ أن هذه الأشكال من التمارين الرياضية تؤدي إلى زيادة طاقة القلب وتوفر أسلوبا لتحويل تركيز العقل عن ضغوطات العمل، كما أنها طريقة جيدة لامتناع الطاقة.

(V) نظام غذائي صحي: (2)

ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم، ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل، والنظام الغذائي السليم يتضمن بعض الجوانب التالية:

1. كمية الطعام لا هي كبيرة ولا هي صغيرة في أي وجبة.
2. نوع الطعام يضمن تغطية كاملة لكل المكونات الغذائية من بروتين، ونشويات، وفيتامينات وأملاح ومعادن، وغيرها من المكونات اللازمة للفرد.
3. عادات حسنة في الأكل، مثل الأكل ببطء ومضغ الطعام جيدا.

¹ - أحمد ماهر، مرجع سابق، ص: 397.

² - المرجع نفسه، ص: 398.

الفصل الخامس: _____ ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

وعندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات الرياضية تكون لكل منها آثار حسنة على الآخر والنتيجة في النهاية لصالح الفرد في مقاومته للآثار السيئة للضغوط النفسية فمثلا الغذاء الجيد يمكن من أداء التمرينات الرياضية بكفاءة، كما أن التمرينات الرياضية يمكنها أن تحرق السعرات الحرارية الزائدة في الجسم وتزيد من قدرة الجسم في التمثيل الغذائي، وتزيد من قدرة الجسم في أنشطته الحيوية البنائية، وكلا من الغذاء والتمرينات معا يؤثران على رفع كفاءة الفرد في الاسترخاء والتركيز.

وبصورة كلية، نجد الدكتور: صلاح الدين محمد عبد الباقي يلخص أهم أساليب وطرق

علاج ضغوط العمل من جانب الفرد في الجدول التالي رقم: (5-1).

العيوب	المزايا	طريقة التعامل مع الضغوط ¹
طريقة الجهات الخارجية في معالجة ضغوط العمل:		
(1) غالبة الثمن، (2) لها تأثيرات جانبية على الصحة العامة، وبعضها لها تأثير عام، (3) تعطى لإستخدام حماية مستقبلية محدودة الآثار.	(1) لها تأثير قوي وسريع في إحداث هدوء للفرد من التوتر، (2) سهولة تناول ومقتعة للفرد.	(1) الأدوية والعقاقير
(1) تحتاج إلى وقت يقضيه الفرد من الجلسات، (2) مرتفعة الثمن أيضا، (3) تعتمد على قدرة الفرد والطبيب على تكوين علاقة شخصية تساهم في العلاج النفسي.	(1) تحسين فهم الفرد لنفسه وبالتالي يمكن تقليل شعوره بالضغوط، (2) يتم تعريف الفرد بالأعراض الجسدية المصاحبة للضغوط ليتعامل معها بسرعة.	(2) الأطباء النفسيون (العلاج النفسي)
طرق التعامل مع الضغوط من جانب الفرد ذاته:		
(1) تحتاج إلى بذل الوقت من جانب الفرد، (2) تحتاج إلى فترة زمنية حتى يتعلمها الفرد ويعتادها.	(1) طريقة رخيصة الثمن، (2) سهلة الاستخدام، (3) ليس لها تأثير سلبي على جسم الإنسان.	(1) الاسترخاء
	نفس مزايا الاسترخاء يضاف إليها أنها طريقة يمكن استخدامها في أي وقت وفي أي مكان.	(2) التأمل
	(1) تؤدي إلى حدوث انفراج ذهني للفرد، (2) تساعد على مقاومة التأثيرات الفيزيولوجية الناتجة عن القلق، (3) تؤدي إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد.	(3) التمرينات الرياضية
(4) التدريب على مقاومة وعلاج الضغوط		
	(1) اكتساب التدريب قدرة مواجهة وعلاج الضغوط، (2) اكتساب المتدرب عن موافقة الضغوط في المستقبل.	(أ) التدريب عن طريقة البرامج التدريبية
(1) غالبة الثمن، (2) تحتاج إلى قناعة الفرد بفعالية حتى توتي بثمارها.	(1) تفيد في تقليل الآثار السنية للضغوط، (2) سهلة الاستخدام حيث يمكن استخدامها بواسطة حجارة البطارية بالإضافة أنها سهلة إلى إنها سهلة العمل.	(ب) التدريب عن طريق استعمال جهاز إلكتروني
(1) بعض الأفراد وخاصة أصحاب الشخصية (أ) يكرهون الاجازات وأوقات الفراغ لذا لا بد من مساعدتهم في استغلالها بطريقة حذرة.	(1) يؤدي إلى تقليل حدة الشعور بالضغوط، (2) يعمل على تجديد نشاط الفرد واستقباله لعمله.	(5) إستغلال وقت الفراغ

مصدر الجدول رقم 5-1 في المتن: صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص ص 353.355

(II) الأساليب التنظيمية للتحكم في الضغوط والرفع من الرضا الوظيفي

مادام محور اهتمامنا العمل في المؤسسة النربوية فإنه من الطبيعي تناول دور المنظمة (المؤسسة) أيضا في التقليل من ضغوط العمل، ويجب على إدارة المنظمة أن تعرف طبيعة الضغوط التي يتعرض لها الأفراد (العمال) سواء أكانت ناتجة عن نقاط ضعف وتهديدات، أو كانت سببها وجود فرص متاحة في البيئة كما يجب أن تحدد طبيعة المصدر بهذه الضغوط سواء أكان متعلقا بالعمال في حد ذاتهم أو بالأدوار أو بالبيئة المادية أو بالعلاقات الشخصية... حيث يساعد ذلك على تحديد طبيعة الآثار والنتائج وبالتالي كيفية العلاج، ومن أهمها الاستراتيجيات والأساليب والسياسات التي يمكن للمنظمات أن تمارسها من شأنها أن تعالج أو تمنع أو تحد من ضغوط العمل فترفع من مستوى الرضا الوظيفي للعاملين - حسب أحمد ماهر - نجد ما يلي: (1)

(1) التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

إن المخالفات التي يقع فيها كثير من المديرين في ممارستهم اليومية بسبب عدم اتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب كثير من الضغوط النفسية لمرؤوسهم فتحميل الآخرين مسؤولية الخطأ أداء العمل دون إعطائهم السلطة المناسبة للقيام بهذا العمل هو مثل ذائع في أوساط الأعمال المختلفة. كذلك الحال بالنسبة لفقدان الفرد السيطرة والرقابة على أولئك الناس الذين يشرف عليهم لذلك فإننا يمكن أن نقول أن تعهد المستويات الإدارية العليا بممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد يمكن أن يشيع حالة من الانضباط للإدارة والتنظيم بين المستويات الوظيفية الأدنى.

(2) تصميم وظائف ذات معنى:

إن الكثير من الوظائف تفقد معناها وقيمتها للعديد من الأسباب، ويرجع لأحمد ماهر، بعضها إلى زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي لذة ومتعة في أداء العمل، ويتقلب العمل إلى روتين ممل، أو إلى انعدام حرية التصرف في وظيفته، أو عدم القدرة في التأثير على عمل الآخرين. أو عدم الحصول على معلومات كاملة عن الأداء والإنجاز في العمل، أو عدم احتياج الوظيفة إلى خبرات ومهارات متنوعة وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم أو إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق

الفصل الخامس: _____ ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

ذلك من خلال ضمان قيام الوظيفة بالعديد من الأنشطة والمهام، كما تتبع مقداراً مناسباً من السلطة للأداء، وتتطلب خبرات ومهارات تمثل تحديداً لشخصية الفرد...

(3) إعادة تصميم هيكل التنظيم:

تعاين المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغييرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات، ويؤدي هذا التغيير إلى إلقاء مزيد من الضغوط والإجراءات.

ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، فمثلاً إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم، أو إنشاء وظائف مثل "مساعدة مدير" يمكنها أن تحل كثيراً من المشاكل، ويضاف إلى ذلك إمكانية توصيف العلاقات التنظيمية بين الإدارتين، وإعادة تصميم إجراءات العامل وتبسيطها وتصميم الدورات، والنظر في حجم أعباء العمل الملقاة على عاتق الأقسام والوظائف، والنظر في العدد المناسب من العاملين الذي يتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية.

(4) نظم المشاركة في اتخاذ القرارات:

كثيراً ما يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات أو البعد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغرابة، ولضغوط، وهنا على المديرين أن يشجعوا نظم المشاركة في اتخاذ القرارات من نظم اللجان المشاركة، وبرامج المشاركة في الأرباح، والملكية المشتركة، وتشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطتهم لمروؤوسيتهم.

(5) الكشف عن مسببات ضغوط العمل:

كثيرة هي مصادر ضغوط العمل ومسبباتها في المنظمات المختلفة ويمكن للمدير وإخصائي شؤون الأفراد من خلال تيقضهم أن يكتشفوا وجود بعض مسببات الضغوط النفسية للعمل فقد يكتشف أحد المديرين أن الضوضاء الموجودة في مكتب مروؤوسيه تسبب التوتر والضغوط لبعضهم وقد يكتشف أخصائي الأمن الصناعي أن الأبخرة المتصاعدة من بعض المواد أثناء تخزينها تسبب قلق واضطراب العاملين بالمخازن، وقد يلاحظ رئيس أحد المصالح أن مشرفي خط الإنتاج يشعرون بتعارض ونزاع بين أوامر رؤسائهم المباشرين وتعليمات أحد أخصائي الأمن أو الرقابة على الجودة مثلاً. فالتعرف على هذه المسببات تمكن من إيجاد حلول لها..

4) الأنظمة العلاجية في مناخ العمل:

تسعى المنظمات التي تعترف بتأثير ضغوط العمل على سلوك عاملها في إنشاء أنظمة علاجية لتخفيض هذه الضغوط عن كاهل العاملين، ومن هذه الأنظمة تعيين مستشار نفسي أو إجتماعي للعمل وتخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية وحجرات للتركيز والاسترخاء، هذا ولقد اهتمت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة غريبة في هذا المجال؛ فقد أنشأ و حجره تسمى "حجرة السلوك العدواني (Aggressive Hostility Room) تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (إشارة إلى الأشخاص مصدر الضغوط)، وعلى الشخص الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب بيديه أو بمضرب بعض هذه الأكياس لكي يفرغ مشاعره النفسية السيئة".

هذا عن أهم السياسات والطرق التنظيمية التي يراها أحمد ماهر من شأنها أن تعالج أو تمنع ضغوط العمل، أما (عبدالحكم أحمد الخزمي) فيرى أنه لا توجد أربعة أساليب تساعد المنظمات على وقاية أفرادها من الآثار السلبية للضغوط العمل، وهي: (1)

1) تحليل الدور (Role Analysis): تهدف هذه الوسيلة إلى توضيح دور مهام وعلاقات عضو المنظمة لتخفيض الإضطرابات التي تنشأ نتيجة غموض وصراعات الدور. وتتشكل ملامح دور الفرد من توقعات الأطراف التي يتعامل معها: مثل: رؤسائه وزملائه، ومرؤوسيه ويصبح هذا الدور أكثر وضوحا عندما يتم إزالة ما يكتنفه من صراعات وغموض، ومن خلال التكامل بين الدور المتوقع والدور الرسمي للفرد، يحدث تخفيض في ضغوط الدور (Role Stress).

2) وضع الأهداف (Goal Setting): تركز هذه الطريقة على علاقة عضو المنظمة برئيسه المباشر، وتهدف وسيلة وضع الأهداف إلى توضيح الدور الرسمي للفرد، وذلك بتحديد مسؤولياتها بدقة والأهداف المطلوبة تحقيقها من أداء كل مهمة من مهام عمله. ويفترض أن تؤدي هذه الوسيلة إلى زيادة تحفيز الفرد، وبالتالي تخفيف الضغوط

3) الدعم الاجتماعي (Social Support): هذه الوسيلة لعلاج الآثار السلبية للضغوط التي يتعرض لها الفرد في العمل، وتقدم فكرة الدعم الاجتماعي على إشباع حاجات العضو

(الفرد) من خلال العواطف والمعلومات، والتقييم، لا سيما المادية منها وبذلك يشعر أنه في مأمن من مخاطر الضغوط النفسية والمهنية.

4) بناء فرق العمل (Team Building): هذه الوسيلة تدخل في عمليات التفاعل الاجتماعي من أعضاء الجماعة التنظيمية، وتهدف إلى مواجهة وحل مشكلات الصراع الذي ينشأ طبيعياً بينهم وتقدم وسيلة بناء فرق العمل منهاجاً جديداً لإدارة الضغوط المترتبة على العلاقات المتداخلة بين الأعضاء بدلاً من كبت هذه الضغوط.

ونلاحظ من خلال ما سبق عن هذه الأساليب الأربعة أن الوسيلتين الأولتين (تحليل الدور ووضع الأهداف) من أساليب الوقاية الأولية التي تهدف إلى إحداث تغيير في متطلبات واجبات ومهام الفرد في العمل، بينما الوسيلتين الأخرتين (الدعم الاجتماعي، وبناء فرق العمل) تمثلان وسائل وقاية غير مباشرة، وتهدفان إلى مساعدة الفرد على أداء متطلبات عمله.

ويشير (حمدي ياسين وآخرون) في كتاب (علم النفس الصناعي والتنظيمي) إلى عدة أساليب تنظيمية - في نقاط - والتي يدورها تساهم في تقليل من ضغوط العمل من خلال:⁽¹⁾

- الاهتمام باختبار والتعيين لتحقيق التوافق المهني.
- الاهتمام بالبرامج التدريبية للارتقاء بمهارات المدراء والعاملين، وبالتالي زيادة فعاليتهم في التعامل مع مواقف العمل.
- إعادة تصميم بعض الوظائف وزيادة إثرائها وما يؤدي ذلك إلى زيادة استقلالية الأفراد في إنجاز مهامهم وبالتالي تخفيض مستوى المعاناة من الضغوط.
- اللامركزية حيث تتوزع المسؤوليات داخل المنظمة وتقلل الشعور بالعجز بين العامل.
- إتاحة الفرصة للمشاركة في القرارات.
- التأكد من أن عمليات التقويم والمكافآت تنفذ بشكل عادل بين الجميع.
- التطوير التنظيمي الذي غالباً ما يركز على فتح قنوات الاتصال وتنمية روح الجماعة، داخل المنظمة، وكما أن التطوير التنظيمي يهدف إلى إيجاد الثقة بين الجميع، الأمر الذي يؤدي إلى حرية التعبير عن المطالب والمعوقات، والقضاء على الإشاعات بين العاملين والتي بدورها تقلل من مستوى الضغوط بين العاملين بمستوياتهم المختلفة.

ونجد (صلاح الدين محمد عبد الباقي) في كتابه السلوك الفعال في المنظمات، يذكر أربعة مجموعات من الطرق التي يمكن للمؤسسة أن تقوم بها لعلاج ضغوط العمل المتواجدة في بيئة عملها، والتي استخلصها من النتائج الدراسة السابقة في هذا المجال، والجدول التالي رقم 5-2 يبين طرق التعامل مع الضغوط⁽²⁾

¹ - حمدي ياسين وآخرون، مرجع سابق، صص. 190، 189

² - صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق ص ص 359، 357.

الفصل الخامس: ضغوط العمل والرضا الوظيفي في التراث النظري

المزايا	طريقة التعامل مع الضغوط
(1) الطرق والوسائل المتصلة بسياسات التنظيم بالمنشأة	
<p>1- إعادة توصيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات. 2- إعادة تصميم إجراءات العمل وتبسيطها. 3- إعادة التوازن بين حجم العمل المسند إلى الأقسام والوظائف المختلفة بالهيكل. 4- إعادة التوازن لإختصاصات الوظائف ولكل هذه المزايا أهمية في تخفيف حدة الضغوط.</p>	(أ) الإهتمام بمراجعة الهيكل التنظيمي وإختصاصات الوظائف:
<p>1- تعطي فرصة للأفراد لمعرفة أوضاعهم الوظيفية المستقبلية وبالتالي تقليل الشعور بالتوتر. 2- تقليل معدل دوران العمل بالمنشأة، ولا سيما أن هناك نوعية من الأفراد قد يدفعها عدم وضوح فرص الترقى بالمنشأة إلى ترك العمل بها.</p>	(ب) وضوح فرض الترقى بالهيكل التنظيمي للمنظمة
<p>1- تخفيف حدة الشعور بالضغوط المصاحبة للترقية أو النقل. 2- تأمين الأفراد ضد المشاكل والتوترات الناتجة عن شغلهم لوظائف لا تتناسب مع قدراتهم أو مؤهلاتهم... إلخ.</p>	(ج) تحديد معايير واضحة للاختيار والترقي داخل المنشأة.
(2) الطرق والوسائل المتصلة بسياسات العمالة بالمنشأة.	
<p>1- التعرف على مسببات الضغوط بالمنشأة والتي قد تكون الإدارة العليا في عقلة عنها. 2- اقتراح الوسائل الفعالة للتعامل مع المسببات المتعارف عليها. 3- تحقيق نوع من العلاج الوقائي للضغوط. 4- استكشاف بؤابر الأزمات قبل حدوثها.</p>	(أ) دراسة مسببات الضغوط بالمنشأة:
<p>1- الشعور بالانتماء للمنشأة يعطي للأفراد القدرة على امتصاص التوترات والصدمات الناتجة عن الضغوط. 2- تساعد على تحسين أداء الأفراد.</p>	(ب) الإهتمام بوسائل خلق الإلتزام بالمنشأة:
<p>1- شعور العاملين بعدالة تقييم الأداء. 2- تجنب عيوب التقييم عن طريق الرئيس المباشر من أخطاء المحاباة والشدة والتساهل... إلخ</p>	(ج) اتباع المنشأة لأساليب الحديثة في تقييم الأداء:
<p>1- تخفيف حدة الشعور بالضغوط المصاحبة للنقل من مكان جغرافي إلى آخر. 2- تحقيق قدر من الضمان للمنشأة عن طريق تحقيق مبدأ وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.</p>	(د) دراسة القرارات الخاصة بالتحركات الجغرافية للأفراد:
(3) الطرق والوسائل المتعلقة بسياسة التدريب داخل المنشأة:	
<p>1- مساعدة العاملين بالمنشأة على الارتقاء بأدائهم لأعمالهم. 2- إتاحة الفرصة للمناقشة في مسببات الضغوط التي يشعر بها الأفراد أثناء انعقاد الدورة. 3- إحداث راحة نفسية وجسدية للأفراد في أثناء الدورة نتيجة لإبتعاد الأفراد عن بيئة أعمالهم التي تحوى الضغوط.</p>	(أ) إعداد البرامج التدريبية عن الضغوط:
<p>1- تحجيم الضغوط بالمنشأة. 2- يعطي للفرد القدرة على إدراك الضغوط المتصلة بسلوكه في المنشأة وبالتبعية يمكن تكييف سلوكه مع الضغوط بعد ذلك.</p>	(ب) إعداد برامج تدريبات التحليل الذاتي:
(4) الطرق والوسائل المتصلة بتنظيم العلاقة بين إدارة المنشأة والعاملين بها:	
<p>1- ترشيد السياسات واللوائح والقواعد التي تسير عليها المنشأة كنتيجة طبيعية للاشتراك في وضعها. 2- تخفيف حدة الشعور بالغرابة في المنشأة.</p>	(أ) الإتجاه نحو المشاركة في إتخاذ القرارات:
<p>1- تخفيف حدة الضغوط بين المديرين ومروسيهم أو بين المرؤوسين بعضهم البعض. 2- استكشاف أوجه الظلم التي قد يتعرض لها الأفراد والتي يكون لها أكبر الأثر في الشعور بالضغوط.</p>	(ب) تعريف العاملين بقنوات تلقي التظلمات والشكاوي

الجدول رقم (5-2) يبين طرق التعامل مع الضغوط و المصدر : كتاب السلوك الفعال

في المنظمات لـ: صلاح الدين محمد عبد الباقي، ص 359:357

أولا : مجالات الدراسة :

I) - حدود الدراسة :

ويقصد بها النطاق الذي أجرت فيه الدراسة ، والمتمثل في ثلاث مجالات هي :

1) - المجال المكاني :

- أجريت الدراسة بـ (12) مؤسسة تربوية بولاية تبسة المقاطعة (9) والتي تقع داخل بلدية العوينات ، والتي تبعد مقر الولاية من الناحية الشرقية بـ 60 كلم ، وتبعد عن ولاية سوق اهراس بـ 50 كلم ، حيث تضم المؤسسات مجال الدراسة 78 معلما دائما ، يتوزع هؤلاء المدرسون على المدارس المختارة ببلدية العوينات وهي : مدرسة المركزية - م. شتوح المكي - م. عزوزي الداودي - م. بوقرة الحمروني - م. صحراوي محمد - م. دبيلي رمضان - م. المسلوقة - 1 - م. المسلوقة - 2 - م. علياني الهادي - م. بوترة عثمان - م. حي النصر - م. بوترة ابراهيم .

2) - المجال الزمني :

- لقد تمت هذه الدراسة الميدانية بهذه المؤسسات عبر مرحلتين :

المرحلة الاولى : كانت استطلاعية وقد تمت في شهري : ماي وجوان 2010 ومن خلالها تم التعرف والاطلاع على الوثائق والسجلات ، واعتمادا على المعطيات التي استقينها بمقابلة مع المديرين والمدرسين عن ظروفهم المهنية بالمؤسسات التربوية، فقد تم تعديل استبيان البحث بشكل يحقق الهدف من هذه الدراسة حيث تم تحكيم المقياسين في صورتها الأولية بعرضهما على أساتذة ودكاترة من جامعات جزائرية مختلفة : (باتنة ، بسكرة ، تبسة ، الجزائر ، بليدة) ، كما تم الاطلاع على العينة المستهدفة عن قرب .

المرحلة الثانية : قد خصصت لاجراء المقابلات مع المبحوثين وملء الاستبيان بداية من الدخول المدرسي سبتمبر 2010/2011 . حيث تم توزيع الاستبيان بصورته النهائية على جميع مدرسي بلدية العوينات بداية من 19 سبتمبر 2010 إلى غاية

13 أكتوبر 2010 ؛ليأتي بعد ذلك جمع البيانات وتقريغها خلال شهري نوفمبر وديسمبر وبالتالي استغرقت الدراسة الأساسية حوالي 06 أشهر .

III) - المجال البشري : يشغل بمدارس المقاطعة (09) العوينات 78 مدرسا

و12 مديرا أي بعدد إجمالي يقدر بـ 90 موظفا والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (6-1) يبين توزيع المدرسين على مختلف المؤسسات التربوية

المجموع	مستخلفون		مكلفون	متدربون	مرسمون	أنماط الموظفين	الولايات أو البلديات
	أجانب	جزائريون					
12			01	00	11	المديرون	
61					61	-المعلمون	بلدية العوينات
08		02		02	04	-اساتذة التعليم الابتدائي عربية	
09					09	-الاساتذة الرئيسيون في التعليم الابتدائي	
78	00	02	01	02	74	مجموع المدرسون	

المصدر : الخريطة التربوية التي تضم المناصب المالية لمدارس بلدية العوينات

ثانياً: مجتمع البحث وعينة الدراسة :

يرى عبد الحليم منسي أن الباحث بعد أن يحدد مشكلة بحثه واختيار منهج دراستها والأدوات اللازمة لجمع البيانات فإن عليه أن يحدد الأفراد الذين يتم جمع البيانات عنهم ،ويقول : " في هذه الحالة يتبع الباحث أحد الطريقتين التاليتين :

أولاً : أن يجمع بيانات بحثه عن طريق الحصر الشامل ؛أي يطبق الباحث أدوات بحثه على جميع أفراد المجتمع الأصلي ..

ثانياً : إذا لم يتمكن الباحث من جمع البيانات عن جميع أفراد المجتمع الأصلي فإن عليه اشتقاق عينة منه ،(ويقصد بالعينة أنها جزء من المجتمع)،وهذا ما يطلق عليه أسلوب المعاينة ¹ .

فأهداف البحث من المرتكزات الأساسية في تحديد نوع العينة وحجمها 2

وعلى اعتبار أن من أهداف هذه الدراسة هو معرفة علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمعلمين مجال الدراسة وتم تحديد نطاق البحث بمدارس بلدية العوينات كنموذج لهذه الدراسة .

فمجتمع البحث يشمل جميع المعلمين بمدارس بلدية العوينات للفصل الدراسي الثالث 2010/2009 وقد بلغ عدد المدارس المختارة 12 مدرسة. ،وهي تضم 78 معلماً.

ومن ثم فقد تم اختيار الحصر الشامل لكل مدرسي هذه البلدية العوينات ،دون تحديد أية خصائص أو شروط مسبقة عدا متغيرين ،وهما :أن يكون المدرس عاملاً موظفاً وأن يكون مرسماً ، وليس متعاقداً أو مستخلفاً أو متدرباً.

فمجتمع البحث هو نفسه عينة البحث بهذا الحصر الشامل؛إلا أنه تم استرداد 66 استبياناً خاصاً بالمقياسين السابقين والصالحة للتحليل الإحصائي ،فأصبحت نسبة العينة المستهدفة هو 84.61% من مجتمع البحث ،والجدول التالي يبين بعض خصائص أفراد عينة الدراسة :

¹ عبد الحليم منسي محمود،مناهج البحث العلمي في المجالات التربوية والنفسية ،دار المعرفة الجامعية مصر

2000، ص71

² -المرجع نفسه ،ص72

جدول رقم : (6-2) يبين الخصائص الفردية لعينة الدراسة

التخصص		الجنس		الخصائص
فرنسية	عربية	أنثى	ذكر	الفئات
14	52	41	25	التكرار
%37.87	%78.78	%62.12	%37.87	النسبة

المصدر : جمع إحصائيات مديري ابتدائيات بلدية العوينات

من خلال البيانات المتعلقة بالخصائص الفردية لعينة الدراسة يتضح أن العينة غير متجانسة بصفة عامة حيث نجد عدم وجود تقارب في توزيع عامل الجنس بنسبة : 62.12% للإناث، و 37.87% للذكور ، وأيضا توزيع عامل التخصص بنسبة 78.78% في العربية ، و 37.87% في الفرنسية .

وأيضا من أبرز خصائص هذه العينة المستخدمة في الدراسة ، ما يلي :

- (1) - هذه العينة (المدرسون) تقوم بداخل المؤسسة بدور التنفيذ ، فهي لا تملك قوة القرار إلا من خلال مجلس المعلمين .
- (3) - بسبب وجودها في المستويات الدنيا للهيكل التنظيمي ، تخضع هذه الطبقة لمستويات إشرافية متعددة وكثيفة . هذه المستويات تصبح في كثير من الأحيان مع غموض الدور ،
- (5) - عدد المدرسين يختلف من مؤسسة إلى أخرى مجال الدراسة كما هو موضح في الجدول

التالي : جدول رقم : (6-3) يوضح عدد المدرسين في كل مدرسة

المدرسة	عدد مدرسين
مدرسة المركزية	14
م. شتوح المكي	06
م. عزوزي الداودي	06
م. بوقرة الحمروني	05
م. صحر او ابي محمد	06
م. ديبيلي رمضان	10
م. المسلوقة-1	07
م. المسلوقة-2	02
م. علياتي الهادي	03
م. بوترة عثمان	06
م. حي النصر	05
م. بوطرفة ابراهيم	08
مجموع مدارس بلدية العوينات	78

المصدر : الخريطة التربوية لمديري المدارس .

أما عن خصائص هذه العينة المستخدمة من حيث ، والسن ، المستوى التعليمي ، مدة العمل ، الحالة المدنية ... فسيكون تحليلها في الفصل الموالي .

ثانيا : منهج الدراسة

أول أساس تتطرق منه أي دراسة علمية هو اختيار المنهج الذي تتم بموجبه المعالجة الميدانية للمشكلة البحثية، فهو "مجموعة الإجراءات والانطلاقات المحددة التي يتبناها الباحث للوصول إلى نتيجة" (11).

ويعرفه (إحسان محمد الحسن) على انه عبارة عن " فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة ، من اجل الكشف عن الحقيقة عندما تكون بها جاهلين ، وإما من اجل البرهنة عليها للأخرين عندما نكون بها عارفين " (2).

وتختلف المناهج باختلاف المواضيع ، ولكل منهج وظيفته وخصائصه ، وبالتالي فطبيعة الظاهرة موضوع الدراسة هي التي تفرض على الباحث اختيار المنهج المناسب ، وتعد الدراسة التي بين أيدينا دراسة وصفية ، وحسب احد الباحثين فان الدراسة الوصفية تتميز بما يلي : (3)
1- إنها تصف كميا وكيفيا الظواهر المختلفة ، وذلك بهدف التعرف على تركيبها وخصائصها .

2- إنها تهتم بالتدقيق بالعوامل المختلفة المؤثرة في الظاهرة .
وبناء عليه ، اعتمدنا المنهج الوصفي لمعرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للعامل في المؤسسة ؛ وهذا انطلاقا من كون المنهج الوصفي هو : " المنهج الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن الظاهرة موضوع الدراسة ، أو الموقف المعين مع محاولة تفسير هذه الحقائق " (4) .

فالمنهج الوصفي لا يقف عند مجرد وصف الظواهر ، بل يسعى إلى تحليلها إلى العناصر التي تتألف منها ، ومن خلاله أيضا يحاول الباحث الكشف عن العوامل المؤثرة في الظاهرة محل الدراسة ، وارتباطها بظواهر أخرى ، ومن هنا فالمنهج الوصفي يتعدى وصف الظاهرة إلى تحليلها معتمدا في ذلك على بيانات تعالج إحصائيا ، ولهذا يمكن إن نقول منهج دراستنا هو منهج وصفي تحليلي .

(1) - Amarque Mourice , Imitation à la Méthodeologie des sciences humains , collection technique de recherches , by casbah université , Algérie 1997 p : 6 .

(2) - احسان محمد الحسن ، الاسس العلمية لمنهج البحث في العلوم الاجتماعية ، ط 1 ، الدار العلمية للطباعة والنشر ، بيروت 1976 ص 65 .

(3) - خير الله عصار ، مبادئ علم النفس الاجتماعي ، دط، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1984 ، ص 87 .

(4) - عبد الباسط محمد حسن ، اصول البحث الاجتماعي ، دط ، مكتبة الانجلو مصرية ، القاهرة - مصر 1974 ، ص 22 .

ثالثا : أدوات جمع البيانات :

تتطلب كل دراسة ميدانية جمع المعلومات من الميدان ، ولا يتأتى ذلك الا باستخدام مجموعة من الوسائل والأدوات المحددة التي تمكنه من الحصول على البيانات والمعطيات عن موضوع الدراسة ، وتتمثل هذه الأدوات في :

(I) - الملاحظة :

تعتبر الملاحظة من الأدوات الهامة في جمع المعلومات والحقائق " وهي الأداة التي تهيئ للباحث فرصة ملاحظة السلوك الفعلي للجماعة في صورته الطبيعية ، وفي مواقف معينة ، وهذه الملاحظة لا تكون عابرة وعادية ، بل تكون ملاحظة عقلانية ، وفق مخطط منهجي " (11).

وعلى هذا الأساس تم استخدام الملاحظة للتعرف على مجال الدراسة ، حيث تم الانتقال بين مختلف المؤسسات التربوية (الابتدائيات) بالمقاطعة (09) العوينات تبسة ، والاطلاع على مختلف ظروف العمل ، وأيضا التمكن من الملاحظة الفعلية لسلوكات العمال المدرسين وعلاقاتهم فيما بينهم ، ومع الإدارة وممثليها المباشرين (المشرفين) أي معايشة الميدان ، خاصة أثناء إجابة مجتمع البحث على الاستبيان ، وقد أخذت هذه الملاحظات بعين الاعتبار أثناء تحليل وتفسير البيانات .

(2) - المقابلة :

تعرف المقابلة على أنها حوار لفظي وجها لوجه بين القائم بالمقابلة والمبحوثين للوصول على المعلومات التي تعبر عن الآراء والاتجاهات والإدراكات (2).
وقد استعملنا في دراستنا مقابلات حرة غير مقننة مع المعلمين والمدير ، والتي أفادتنا كثيرا بالنظر إلى خبرتهم الطويلة في هذا الميدان وخاصة في مجال توجيه العنصر البشري ، كما ساعدتنا هذه المقابلات الحرة ، وخاصة مع بعض المعلمين ، على صياغة أسئلة الاستبيان ، وتعديله ..

(1) - طلال الفوال ، علم الاجتماع والمنهج العلمي (دراسة في طرائق البحث ...) ط2 ، دار المعارف مصر 1986 ، ص 171 .

(2) - محمد علي محمد ، علم الاجتماع والمنهج العلمي ، ط2 ، دار المعرفة الجامعية مصر 1986 ، ص 463 .

3- الوثائق والسجلات :

استغلت هذه الأداة في جمع البيانات المتعلقة بمجتمع الدراسة من حيث التعريف بمجال الدراسة المكاني والبشري ، بما في ذلك الاطلاع على تاريخ إنشاء المؤسسة ، والعدد الفعلي للمدرسين ، وتوزيعهم حسب الأفواج, كما ساعدتنا هذه الوثائق والسجلات على حصر أفراد العينة والحصول على مزيد من المعلومات حول خصائص العينة والتي سنتكلم عنها لاحقا .

وهذه البيانات لم يكن الحصول عليها الا بالاطلاع على الوثائق والسجلات الموجودة بمختلف مكاتب المديرين ، وقد استخدمت البيانات الموجودة في الوثائق والسجلات .

4- الاستبيان :

تتمثل هذه الأداة في اختبار الموقف بواسطة السؤال ، ولما كان الأمر كذلك ، فإنه يتعين تصميم صحيفة الاستبيان في ضوء العناصر الأساسية التي تكون ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في المدرسة مجال الدراسة، وباعتبار قياس هذه العناصر الأساسية خطوة تشخيصية لها قيمتها التي تؤدي إلى تحديد مستوى الضغوط والرضا الوظيفي للمدرسين بالمدارس مجال الدراسة ، فهو ليس بالأمر الهين ، خاصة عندما يتعلق الأمر بقياس رضا جماعة من العمال المدرسين ، إذ قد تلعب الفروق الفردية دورا أساسيا في تحديد الإجابة الجماعية ، ولهذه الأسباب وغيرها تعددت وتنوعت طرق قياس ضغوط العمل و الرضا الوظيفي، منها الطرق غير الرسمية كتقارير الرؤساء المباشرين ، والشكاوي ...

كما توجد طرق أخرى غير رسمية ، وهي مقاييس أكثر دقة وتقنيا من الأولى ، " وتنقسم بدورها إلى " :

أ) - مقاييس موضوعية : تتمثل في قياس معدل الغياب ، ومعدل ترك

الخدمة ، ... فارتفاع هذين المؤشرين مثلا يدل على قلة الرضا او انعدامه ، والعكس صحيح ...

(ب) - مقاييس ذاتية : والتي اقترحها عدد من المختصين النفسيين

والاجتماعيين وهي متعددة ومختلفة نذكر منها :

- طريقة الوقائع الحرجة (هيرزبرغ HERZBRG) .
- طريقة الفروق ذات الدلالة (اوزقورد Osgood) .
- طريقة الفواصل المتساوية (ثرستون Thrustone) .
- طريقة التدرج التجميعي (ليكرت Likert)¹

وهذه الطريقة الأخيرة هي التي استعملناها في دراستنا لقياس درجة الضغوط والرضا للمدرسين في المؤسسات التربوية المختارة أي طريقة التدرج التجميعي (ليكرت) ومقياسها " يتكون من مجموعة من العبارات الخاصة بالوظيفة، ثم يسأل العامل بشأنها ، لتحديد درجة موافقته عليها ، ويمثل هذا المقياس خمس إجابات بديلة لكل عبارة من عبارات الاستقصاء ، أي أن هذا المقياس يحتوي على خمس نقاط يمكن التعبير عنها بشكل رقمي ، عن طريق إعطاء كل إجابة من الإجابات الخمسة رقما يستخدم في استخراج الدرجات الكلية التي حصل عليها كل فرد من إجاباته على العبارات التي يتضمنها الاستقصاء " ²

فيمكن مثلا البدء بالدرجة الكبيرة بالنسبة لأحسن اتجاه ، ثم التسلسل تدريجيا بشكل تنازلي بالنسبة لدرجات الأخرى

5-صورة الاستبيان في الدراسة الاستطلاعية :

- لإعداد استبيان الدراسة ، تم أولا بعد التعرف عن كثب على مجتمع البحث ، ثم تسجيل الملاحظات التي من شأنها أن تفيد في تصميم صحيفة الاستبيان ، وتحديد نوعية الأسئلة وكيفية صياغتها ولا بد أن نشير إلى نقطة مهمة جدا وهي أن الاستبيان لم يتم إعداده في الدراسة الاستطلاعية إلا بعد الاطلاع على نماذج مختلفة من الاستبيانات المشابهة ، بقصد الاستفادة منها في تصميم هذا الأخير بصورة مقبولة ، ومن النماذج التي تم الاطلاع عليها :

1 - أحمد صقر عاشور ، ادارة القوى العاملة ، مرجع سابق ، ص 408 .
2 - محمد علي شعيب ، السلوك الانساني في التنظيم ، ط2 القاهرة مصر 1976 ، ص 23 .

-مقياس الاستجابة للمواقف الضاغطة لمؤلفه دانيال جولمان ترجمة محمد شحاته ربيع¹
-مقياس إدراك الضغط أعدده ليفنستن (levenstein) وآخرون سنة 1993²
-مقياس مصادر ضغوط العمل في البيئة المدرسية للاستاذ منصوري مصطفى يحتوي
50فقرة³

- مقياس مواجهة الضغوط (paulhan) وجماعتها سنة 1994 يتضمن 29بندا
،وهو نسخة مختصرة لـ vitliano وجماعته والمؤلفة من 42بندا سنة1985
،وقد تم ترجمة السلم إلى اللغة الفرنسية من طرف مخبر اللغات بجامعة
(bordeaux)⁴

- مقياسين للرضا الوظيفي مصممين من قبل الأستاذين: (حسين رشدي التاودي)
و(مصطفى زيدان) يضم الاول (50) عبارة ، ويضم الثاني (09) عبارات ، وقد صمم
المقياسين على طريقة (ليكرت) ، وتدرج فيها الإجابة بين القبول الشديد والمعارضة
الشديدة⁵

- نموذج من مقياس للرضا عن العمل ، أعدده الباحث (ايروبروك) باستخدام طريقة
(ثرستون)⁶

فتم إعداد استبيان تمهيدي للدراسة الاستطلاعية يتكون من مقياسين للضغوط والرضا
المهنيين لدى مدرسي التعليم الابتدائي
-استبيان عوامل الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي تأليف مجموعة من الأساتذة :دوقة
أحمد ،بوظريفو حمو،لورسي عيد القادر في مخبر الوقاية والأرغوميا بجامعة الجزائر
سنة : 2007 يضم 72بندا⁷.

وبمراجعة مختلف ما سبق تم تطوير أداة البحث الرئيسة :

حيث يضم الاستبيان الأول (31) فقرة لقياس ضغوط العمل لدى معلمي المدارس
الابتدائية موزعة على ثمانية أبعاد ، أما بخصوص الاستبيان الثاني، فيضم (31) فقرة

1 -محمد شحاته ربيع ,قياس الشخصية،ط2،دار المسير ,عمان2009 ص13
2 -رشيد مسيلي وآخرون ،شدة إدراك الضغط،دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية ،دط،العدد 13 بوزريعة الجزائر2009 ص17.
3 -مصطفى منصوري،الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها،دط،المحمدية الجزائر،2010،صص149،143
4 -استراتيجيات مواجهة الضغط،نبيلة بوعافية،مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية،دط،العدد1،جامعة سعد دحلب،البلدية،2008،ص137.
5 -حسين رشدي التاودي ، محمد مصطفى زيدان ، الاشراف والانتاجية ، طم ، مكتبة الانجلو مصرية القاهرة 1974 ، ص 300 .
6 - أحمد صقر عاشور ، ادارة القوى العاملة ، مرجع سابق ، ص 408 .
7 -حمو بوظريفو،أحمد دوقة وآخرون ،عوامل الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي،ط1دار الملكية ،الجزائر2007 ص ص 172،173.

لقياس الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية موزعة أيضا على الأبعاد الثمانية السابقة وهي :

- 1- بعد خاص بالأجر ، ويضم هذا القسم مجموع الأسئلة من (1) إلى (4) .
 - 2- بعد خاص بالإشراف ، ويضم هذا القسم مجموع الأسئلة من (5) إلى (8) .
 - 3- بعد خاص بالترقية ، ويضم هذا القسم مجموع الأسئلة من (9) إلى (12) .
 - 4- بعد خاص بمحتوى العمل ، ويضم هذا القسم مجموع الأسئلة من (13) إلى (16) .
 - 5- بعد خاص بجماعة العمل ، ويضم هذا القسم مجموع الأسئلة من (17) إلى (20) .
 - 6- بعد خاص بظروف العمل المادية ، ويضم هذا القسم مجموع الأسئلة من (21) إلى (25) .
 - 7- بعد خاص بمتطلبات الدور ، ويضم هذا القسم مجموع الأسئلة من (26) إلى (28) .
 - 8 - بعد خاص بمتطلبات الحياة ، ويضم هذا القسم مجموع الأسئلة من (29) إلى (31) .
- حيث تم اختبار المقياسين السابقين من خلال عينة عشوائية تضم 20 معلما قصد التأكد من الأمور التالية :

- مدى قابلية أسئلة الاستبيان للفهم والاستجابة إليها ، أي مدى وضوح معاني الأسئلة وصلاحيه اللغة التي صيغت بها .
- التأكد من إمكانية إضافة أو حذف أسئلة عند اللزوم .
- مدى صدق البيانات وثباتها (الخصائص السيكومترية للمقياسين

6- الخصائص السيكومترية للمقياسي الاستبيان :

- بعد تطبيق المقياسين على عينة عشوائية مكونة من 20 معلما من معلمي المرحلة الابتدائية بمدارس بلدية العوينات للتأكد من ثبات وصدق المقياس وقد كانت نتائج كما يلي:

أ: ثبات المقياس:

بتقسيم عبارات المقياس إلى قسمين، العبارات الفردية والعبارات الزوجية، تم حساب معامل الارتباط بينهما، و بحساب معامل الثبات للمقياس عن طريقة التجزئة النصفية تم التوصل إلى معامل ثبات عال 0,85 للمقياس الأول-ضغوط العمل-، و 0,79 معامل الثبات مقبول جدا بالنسبة للمقياس الثاني-الرضا الوظيفي للمدرسين ؛

أما بالنسبة لعينة الدراسة الكلية فقد بلغ معامل الثبات (ALPHA) باستخدام معامل ألفا كرونباخ 0,91 بالنسبة للمقياس الأول ، و0,83 بالنسبة للمقياس الثاني .

ب: صدق المقياس:

بحساب صدق المقياسين عن طريق الصدق الذاتي ، وهذا الصدق يعرف أحيانا بأنه الثبات القياسي، والصدق الذاتي يعبر عن النهاية العظمى للصدق ، والعلاقة بين الصدق الذاتي والثبات يعبر عنها بأن الصدق يساوي الجذر التربيعي للثبات¹: بإيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات وصل معامل الصدق الذاتي :0,92 بالنسبة للمقياس الأول (ضغوط العمل للمدرسين) ، وبالنسبة للمقياس الثاني (الرضا الوظيفي للمدرسين) وصل إلى 0,88 ، مما يدل على صدق المقياسين.

وقد تم عرض المقياسين على مجموعة من أساتذة علم الاجتماع وعلم النفس بجامعة الحاج لخضر باتنة ، وجامعة بسكرة ، جامعة بليدة، وجامعة الجزائر ، ووافقت أغلبها عليه (صدق المحكمين)

8- وصف الصورة النهائية لاستبيان الدراسة الميدانية:

وفي ضوء اختبار الدراسة الاستطلاعية ، أجريت التعديلات اللازمة على أسئلة الاستبيان ومقياسيه ووفق أيضا ملاحظات وتوجيهات المحكمين² ، من حيث إعادة صياغة بعض الأسئلة ، وبعد هذا كان إخراج الاستبيان في صورته النهائية . وبناء على هذه المعطيات بني استبيان الدراسة ، ليتكون من بنود (أسئلة) ، تصل (62) سؤالا ، مقسمة الى قسمين متساويين : (31) بندا لمقياس ضغوط العمل، و(31) بندا لمقياس الرضا الوظيفي.

إضافة إلى أسئلة أخرى تتعلق بالبيانات العامة ، وقبل كل هذا احتوى الاستبيان في بدايته على تعليمات توضح للمعلمين أسلوب وكيفية الإجابة ، وقد غطى الاستبيان الجوانب الرئيسية التالية :-أولا : بيانات عامة : وتتضمن مجموعة الاسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية

-ثانيا : مقياسين : أولهما لضغوط العمل لدى المدرسين، ويقابله المقياس الآخر للرضا الوظيفي للمدرسين في المدرسة ، ويتضمن كل منهما ثمانية أبعاد مقسمة بالتوافق كما يأتي :

1 - عثمان، فاروق السيد، عبده، عبد الهادي -حظ ، الإحصاء التربوي والمقياس النفسي، دارالمعارف، القاهرة.

1995 ص 31

2 - أسماء المحكمين مدونة في الملاحق .

مقياس الضغط	ضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة	موافق	محايد لا أدري	غير موافق
أولا محور الأجر				
1	أجري لا يتناسب مع الجهد الذي أبذله في عملي			
2	أجري غير كاف، ولا يشبع حاجاتي			
3	أحس أن هذا الأجر ليس فيه عدل			
4	أجري يسبب لي القلق والإحباط			
ثانيا: محور نمط الإشراف				
5	أشعر أن المشرف هو سبب التوتر في عملي			
6	يستعمل المشرف أساليب تسلطية مع العمال			
7	أشعر بالقلق من تفضيل المشرف لبعض العمال على الآخرين			
8	المشرف يعاملني بشدة أكثر من اللازم			
ثالثا: محور الترقية				
9	بقائي في رتبتي الحالية مدة طويلة دون ترقية سبب لي الملل من العمل			
10	أشعر بعدم التقدم في حياتي الوظيفية			
11	الترقية مسألة حظ وليست كفاءة في المؤسسة الترقية			
12	أشعر بإحباط لأن عملي لا يمنحني فرصة للنمو والتقدم			
رابعا: محور محتوى العمل				
13	أرغب في تغيير عملي لو وجدت عملا أفضل منه			
14	لا أستطيع التكيف مع العمل الذي أؤديه			
15	أشعر بالملل من عملي الروتيني			
16	مركز عملي لا يمنحني قدرة المشاركة في اتخاذ القرارات			
خامسا: محور جماعة العمل				
17	جماعة العمل غير متماسكة وفي صراع وعداوة			
18	أتهرب من العمل بسبب جماعة العمل المتصارعة			
19	زملاني في العمل مصدر قلقي وتوتري			
20	أشعر أن زملائي في العمل يشعرون بالإحباط عند أدائهم لعملهم			
سادسا: محور ظروف العمل المادية				
21	أعصابي متوترة بسبب الضوضاء العالية			
22	مكان عملي غير مريح بسبب درجة الحرارة العالية			
23	أشعر بضيق في التنفس بسبب نقص في التهوية			
24	ساعات عملي كثيرة أثرت على أدائي للعمل			
25	أشعر باحتمال الإصابة بأمراض مهنية مستقبلا			
سابعا: محور متطلبات الدور				
26	تتوقع الإدارة مني جهدا أكبر من طاقتي ومهارتي			
27	أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة			
28	مهام عملي يشوبها الغموض وعدم الوضوح			
ثامنا: محور متطلبات الحياة				
29	متطلبات حياتي الكثيرة أثرت بالسلب على عملي			
30	أشعر بالضغط في عملي أمام متغيرات الحياة وأحداثها			
31	أتغيب عن العمل لأعالج شؤون حياتي المختلفة			

-أي إضافات، أو اقتراحات، أو آراء أخرى، تود ذكرها:

.....

مقياس الرضا	ضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة	موافق	محايد لا أدري	غير موافق
أولا محور الأجر				
1	أجري مناسب مقارنة بأجر من يحملون نفس المؤهل خارج المؤسسة			
2	إن أجري يشبع لي جميع حاجاتي ورغباتي			
3	أجري الأساسي الحالي عادل			
4	أشعر أن أجري يمنحني الطمأنينة والسعادة			
ثانيا: محور نمط الإشراف				
5	أرتاح للمشرف وأرغب في العمل معه			
6	يعامل للمشرف الموظفين بتفهم وإنسانية			
7	يتصف المشرف هذا بالعدالة والجدارة في إتخاذ القرارات			
8	علاقتي مع المشرف ودية			
ثالثا: محور الترقية				
9	ترقيت في عملي وأمل في الترقية مستقبلا			
10	تعتمد المؤسسة أساليب صحيحة في ترقية عمالها			
11	أشعر أن فرص الترقية عادلة بين الموظفين			
12	إن عملي يمنحني فرصة لتطوير قدراتي			
رابعا: محور محتوى العمل				
13	العمل الذي أمارسه يناسب رغباتي			
14	أنا مستعد للعمل ساعات قبل بداية، وبعد انتهاء الدوام الرسمي للعمل			
15	أتمتع بالحرية في ممارسة عملي			
16	يمنحني عملي الشعور بتقدير العمال والمشرفين			
خامسا: محور جماعة العمل				
17	هناك اتصال وتفاعل بين العمال في المؤسسة			
18	أشعر أنني جزء من الجماعة التي أعمل معها			
19	أرتاح لزملائي في العمل، وأرغب في العمل معهم			
20	إنتمائي لجماعة العمل، يمنحني الشعور بالتقدير والأمن			
سادسا: محور ظروف العمل المادية				
21	وسط عملي خال من الضوضاء العالي			
22	أمارس عملي في ظل درجة حرارة ملائمة خلال أشهر السنة			
23	وسط عملي مناسب من حيث التهوية			
24	حجم ساعات عملي مناسب ومقبول			
25	مكان عملي ملائم ومريح وخال من المخاطر			
سابعا: محور متطلبات الدور				
26	أؤدي عملي بجهد متناسب مع قدراتي			
27	أشعر بالراحة لأنني لا أتلقى أوامر متعارضة			
28	أشعر بأنه لدي كل المعلومات لأداء عملي بشكل فعال			
ثامنا: محور متطلبات الحياة				
29	الإستقرار في العمل ناتج عن الإستقرار الإجتماعي			
30	أشعر بالراحة في عملي رغم أحداث الحياة			
31	أمارس عملي على أكمل وجه في ظل متطلبات الحياة الكثيرة			

-أي إضافات، أو اقتراحات، أو آراء أخرى، تود ذكرها:

.....

- عن طريقة تصحيح الاستبيان ، فيوضحه الجدول التالي :

- جدول رقم (5-6) يبين طريقة تصحيح الاستبيان .

مقياس الرضا الوظيفي	مقياس ضغوط العمل	
<p>- اذا اجاب الشخص بـ (موافق) ، تمنح لذلك البند (01) درجة .</p> <p>- اذا اجاب الشخص بـ (محايد) ، تمنح لذلك البند درجتين .</p> <p>- اذا اجاب الشخص بـ (غير موافق) ، تمنح لذلك البند (03) درجة .</p>	<p>- اذا اجاب الشخص بـ (موافق) ، تمنح لذلك البند (03) درجات .</p> <p>- اذا اجاب الشخص بـ (محايد) ، تمنح لذلك البند درجتين .</p> <p>- اذا اجاب الشخص بـ (غير موافق) ، تمنح لذلك البند (01) درجة .</p>	تفقيط الاجابات
<p>- درجة البند للخيار الاول (موافق) = تكرار المجيبين بموافق 1×1 .</p> <p>- درجة البند للخيار الثاني (محايد) = تكرار المجيبين بمحايد 2×2 .</p> <p>- درجة البند للخيار الثالث (غير موافق) = تكرار المجيبين بغير موافق 3×3 .</p> <p>- الدرجة القصوى للبند = عدد افراد العينة $1 \times 66 = 66$.</p> <p>- الدرجة الوسطى للبند = عدد افراد العينة $2 \times 66 = 132$.</p> <p>- الدرجة الدنيا للبند = عدد افراد العينة $3 \times 66 = 198$.</p>	<p>- درجة البند للخيار الاول (موافق) = تكرار المجيبين بموافق 3×3 .</p> <p>- درجة البند للخيار الثاني (محايد) = تكرار المجيبين بمحايد 2×2 .</p> <p>- درجة البند للخيار الثالث (غير موافق) = تكرار المجيبين بغير موافق 3×3 .</p> <p>- الدرجة القصوى للبند = عدد افراد العينة $3 \times 66 = 198$.</p> <p>- الدرجة الوسطى للبند = عدد افراد العينة $2 \times 66 = 132$.</p> <p>- الدرجة الدنيا للبند = عدد افراد العينة $1 \times 66 = 66$.</p>	حساب درجة كل بند
<p>حساب نسبة الموافقة</p> <p>حساب نسبة الموافقة والحياد ، وعدم الموافقة</p>	<p>- حساب نسبة الموافقة = $100 \times \frac{\text{درجة البند}}{\text{الدرجة القصوى}}$</p> <p>- حساب نسبة الحياد = $100 \times \frac{\text{درجة البند}}{\text{الدرجة القصوى}}$</p> <p>- حساب نسبة عدم الموافقة = $100 \times \frac{\text{درجة البند}}{\text{الدرجة القصوى}}$</p>	

<p>- اذا كانت نسبة الموافقة < 50% فالعامل راض عن ذلك البند .</p> <p>- اذا كانت نسبة الموافقة > 50% فالعامل غير راض عن ذلك البند .</p> <p>- اذا تفاوتت النسب بين الموافقة او عدم الموافقة او الحياد ، نقارن ماهي النسبة الاكبر، فاذا كانت نسبة الموافقة اكبر من نسبة عدم الموافقة فالشخص راض ، واذا كان العكس فالشخص غير راض .</p>	<p>- اذا كانت نسبة الموافقة < 50% فالعامل في ضغط بالنسبة لذلك البند .</p> <p>- اذا كانت نسبة الموافقة > 50% فالعامل ليس في ضغط بالنسبة لذلك البند .</p> <p>- اذا تفاوتت النسب بين الموافقة او عدم الموافقة او الحياد ، نقارن ماهي النسبة الاكبر، فاذا كانت نسبة الموافقة اكبر من نسبة عدم الموافقة فالشخص في ضغط ، واذا كان العكس فالشخص ليس في ضغط.</p>	<p>تفسير النتائج</p>
<p>- نحدد العبارات المكونة لكل محور - نجمع النسب للعبارة المكونة للمحور ، ونقسمها على عدد العبارات ، فنحصل على نسبة الموافقة ، وعدم الموافقة ، والحياد الخاص بكل محور .</p>		<p>حساب نسبة الموافقة وعدم الموافقة والحياد لكل محور</p>

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مختلف المراجع في القياس النفسي والتربوي*

أما عن إجراءات التطبيق الميدانية، فقد تم توزيع الاستبيان بصورته النهائية على جميع مدرسي بلدية العوينات وهذا عن طريق مديري هذه المدارس، حيث طلب منهم الإجابة على جميع البنود بدقة واهتمام .

واستغرقت مدة التوزيع والجمع حوالي 24يوما ؛ من 19سبتمبر 2010 إلى غاية 13أكتوبر 2010 ، وبلغ عدد الاستمارات الموزعة 78 نسخة ، وتم استرجاع 75 نسخة فقط ، فيما تم رفض 05 استمارات لعدم اكتمالها وصحتها ، و04 استمارات أخرى لأنها تخص المستخلفتين ، والمتدربتين، وبالتالي أصبحت عدد الاستمارات المجمعة الصالحة 66 نسخة ، هذه الأخيرة التي بنيت عليها الدراسة الميدانية .

*مختلف المراجع في القياس النفسي والتربوي ك: عبد الرحمان بن سليمان الطريري ، القياس النفسي والتربوي ، نظرياته واسسه وتطبيقاته ، ط1مكتبة الرشد ، الرياض ، 1997 ، ص19 ، وبشير معامرية ، القياس النفسي والتربوي وتصميم الإختبارات للطلاب والباحثين ، ط1 ، شركة بتنتيت ، الجزائر 2002 ص25.

خامسا : الأساليب الإحصائية المستخدمة :

وبالنسبة للأساليب الإحصائية المستعملة¹ في هذه الدراسة فنتحدد فيما يلي :

$$* \text{النسب المئوية} = \frac{\text{مجموع التكرارات لكل فئة}}{\text{عدد التكرار الكلي}} \times 100$$

$$* \text{المتوسط الحسابي} = \frac{\text{مجموع نواتج ضرب تكرارات كل فئة في منتصفها}}{\text{عدد التكرارات}}$$

* الانحراف المعياري=الجذر التربيعي لمتوسط مجموع مربع انحراف القيم عن متوسطها.²

* الاعمدة :- حيث يعتمد في رسم الاعمدة على محورين : (محور الفواصل للمتغيرات التابعة) ومحور الترتيب للمتغيرات المستقلة العددية او النسبية .

* التكرار والنسبة المئوية لوصف العينة وتحديد مستوى درجة الضغوط والرضا عن العمل لدى عينة المدرسين ببلدية العوينات بتبسة.

*معامل ألفا كرونباخ - لتصحيح معادلة معامل الثبات الذاتي بطريقة التجزئة النصفية³

*معامل الارتباط :

- معامل الارتباط بيرسون لحساب صدق الأدوات,

- معامل الارتباط سبيرمان⁴ لإيجاد العلاقة الارتباطية بين درجات الضغوط والرضا عن

العمل لدى المدرسين عينة الدراسة من خلال رتب العوامل الثمانية المدروسة

¹ -فؤاد البهي السيد ,مرجع سابق ,ص14

² -أحمد محمد الطيب,الإحصاء في التربية وعلم النفس ,ط1,المكتب الجامعي الحديث ,مصر,د س ,ص271

³ -هورست زيفرت ,تعريب كمال اسماعيل ,اختبارات التعيين عند التقدم للمهنة والوظيفة,ط1,مكتبة العبيكان ,السعودية2005,ص47

⁴ - عبد الرحمان بن سليمان الطيريري ,القياس النفسي والتربوي ,نظرياته واسسه وتطبيقاته, ط1مكتبة الرشد ,الرياض ,1997, ص ص 24-101

أولاً: عرض البيانات ونتائج الدراسة

I - عرض البيانات العامة :

الجدول رقم (7-1) : توزيع أفراد مجتمع البحث وفقاً للسن:

الفئات	التكرارات	النسبة %	مركز الفئة	ت x ف
25-21	00	00	23	00
35-31	12	18,18%	33	396
40-36	13	19.70%	38	494
45-41	21	31,81%	43	903
50-56	16	24,24%	48	768
55-51	04	06,06%	53	212
المجموع	66	100%	-	2773

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (11) السابق:

- أعلى نسبة والتي تتمثل 31.81 % من مجموع أفراد مجتمع البحث متمركزة

في الفئة الرابعة التي يتراوح سنها ما بين (41-45 سنة) ، ثم تليها الفئة الخامسة

ويتراوح سنها ما بين (46-50 سنة) ، بنسبة (24,24%).

- أما أصغر النسب فهي (06,06 %) وتمثل الفئة الأخيرة التي يتراوح سنها

بين (51-55 سنة) .

ويبلغ متوسط سن المدرسين ، وباستعمال المتوسط الحسابي:

المتوسط الحسابي = (مجموع نواتج ضرب تكرار كل فئة في منتصفها) ÷ 42 سنة

مجموع التكرارات

الفصل السابع ————— عرض البيانات وتحليل النتائج

- الجدول رقم(7-2) : توزيع أفراد مجتمع البحث وفقا للحالة العائلية:

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة العائلية
7,57 %	05	أعزب
89,39 %	59	متزوج
3,03 %	02	مطلق
00 %	00	أخرى
100 %	66	المجموع

إن البيانات الواردة في الجدول أعلاه تبين أن:

• أغلب أفراد مجتمع البحث متزوجين أي بنسبة 89,39 % ، وهذا يعني أن

عملهم بهذه المؤسسات التربوية سمح لهم بالزواج ، والمتوقع أن يكونوا أكثر ارتباطا

بالعمل داخل المؤسسات، وأكثر انضباطا وانتظاما في العمل. فلا يسجلون غيابات

كثيرة نظرا لما يحملونه من التزامات ومسؤوليات تجاه أسرهم.

• ولا توجد إلا نسبة 7,57 % مدرس أعزب ، ونسبة 3,03 % مطلق ، ولا توجد

أية نسبة في وضعية عائلية أخرى.

- الجدول رقم (7-3): توزيع أفراد مجتمع البحث وفقا لعدد الأولاد.

الاحتمالات	التكرارات (ت)	النسبة %	مركز الفئة (ف)	فخت
00	7	11,86 %	0	0
من 01 إلى 03	25	37,87 %	2	50
من 04 إلى 06	26	39,39 %	5	130
من 07 إلى 09	08	12.12 %	8	64
المجموع	66	100 %	-	244

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

- نلاحظ أن نسبة (39,39%) تمثل أفراد العينة الذين يتراوح عدد أولادهم ما بين (04) إلى (06) أولاد، ثم تليها نسبة (37,87%) تمثل أفراد العينة الذين يتراوح عدد أولادها ما بين (1) إلى (3) أولاد، في حين نجد أن نسبة (12.12%) تعبر عن أفراد العينة التي يتراوح عدد أولادها بين (07) إلى (09) أطفال، ولا ننسى نسبة 11,86% وتخصص أفراد العينة الذين ليس لديهم أولادا .
- ويبلغ المتوسط الحسابي لتوزيع أفراد العينة وفقا لعدد الأولاد بـ $(X) \approx 4$ أولاد.

- إن زيادة عدد الأولاد، أو وجودها هما أصلا يحمل العامل المدرس الأعباء الأسرية ، وهذا المؤشر يزيد من اهتمام العامل بعمله، والارتباط بالمؤسسة التي يعمل بها.

- الجدول رقم (7-4): يبين بعد السكن الخاص عن مجتمع البحث عن المؤسسة.

المدى	التكرارات	النسبة %	مركز الفئة (ف)	فحيت
أقل من 01 كلم إلى 05 كلم	31	46,96%	03	93
من 06 إلى 10 كلم	19	28,78%	08	152
من 11 إلى 15 كلم	12	18,18%	13	156
من 16 إلى 20 كلم	4	6,06%	18	72
—	66	100%		473

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا :

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

• بالتقريب نصف عدد المدرسين يقطنون في أحياء قريبة من مؤسسة العمل

وتمثل بنسبة 46,96% من مجموع أفراد مجتمع البحث الذي يقع مقر سكنهم على أقل من (05) كلم.

• تمثل نسبة (28,78 %)نسبة المدرسين الذين يبعدون عن مقر العمل بمسافة

تتراوح بين (06) إلى (10) كلم ، في حين تمثل نسبة (18,18%) نسبة المدرسين الذين

يبعدون عن مقر العمل بمسافة تتراوح ما بين (11) إلى (15) كلم ، كما نجد نسبة

(06,06%) تمثل مجموعة المدرسين الذين يبعدون عن مقر العمل بمسافة تتراوح بين

(16) إلى (20) كلم.

• وبالنسبة لمشكل النقل فهو غير مطروح بشدة بالنسبة لأفراد مجتمع البحث، لأن

وسائل النقل متوفرة إلى مختلف المؤسسات بهذه الدائرة.

-الجدول رقم (7-5): توزيع أفراد مجتمع البحث وفقا للمستوى التعليمي:

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات
13,63 %	9	متوسط
28,79 %	19	ثانوي
33,33 %	22	البكالوريا
19,70 %	13	الليسانس
04,54 %	3	دراسات مابعد التدرج
100 %	66	المجموع

• يتضح من الجدول رقم (12) للتوزيع التكراري لأفراد مجتمع البحث حسب

مستواهم التعليمي أن: (33,33 %) هي أكبر نسبة تمثل عدد من المعلمين الذين

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

مستواهم التعليمي نهائي (بكالوريا) ثم تليها نسبة (28,79 %) ، والتي تمثل عدد من المعلمين الذين مستواهم التعليمي في الثانوي، وتمثل نسبة (19,70 % عدد المدرسين ذوي المستوى التعليمي بالليسانس ، في حين تمثل نسبتي (13,63 %) و (04,54%) عدد المعلمين الذين واصلو تعليمهم حتى مابعد التدرج .

- الجدول رقم (7-6) توزيع أفراد مجتمع البحث وفقا لمدة الأقدمية:

الاحتمالات	التكرارات (ت)	النسبة (%)	مركز الفئة (ف)	ف x ت
من 01 إلى 05 سنوات	7	10,66%	3	21
من 06 إلى 10 سنوات	15	22,72%	8	120
من 11 إلى 15 سنة	13	19,69%	13	169
من 16 إلى 20 سنة	11	16,67%	18	198
من 21 إلى 25 سنة	16	24,24%	23	368
من 26 إلى 30 سنة	4	06,06%	28	112
المجموع	66	100%	-	988

من خلال الجدول نلاحظ :

- أن أعلى النسب تمثل: نسبتي (24,24%) للمدرسين الذين تتراوح أقدميتهم من 21 إلى 25 سنة ونسبة (22,72%) للذين تتراوح أقدميتهم من 06 إلى 10 سنوات من مجموع أفراد العينة ثم تتجه النسب في الانخفاض لنجد نسبتي : (19,69%) للذين تتراوح أقدميتهم من 11 إلى 15 سنوات، ونسبة (16,67%) للذين تتراوح أقدميتهم من 16 إلى 20 سنوات ، ثم تليها في الانخفاض بنسبة (10,66%) للذين تتراوح أقدميتهم من 01 إلى 05 سنوات ، ليصل عدد المدرسين 04 بأقدمية تتراوح من 26 إلى 30 سنة أي بنسبة (06.06%) من مجموع أفراد العينة.

(II) تفريغ البيانات الخاصة بمحاور الاستبيان مع تنقيط الإجابات:

والجدول التالي رقم (7-8) يوضح ذلك:

مقياس الرضى الوظيفي						المحور	رقم البند	مقياس ضغوط العمل						المحور	رقم البند
تنقيط الإجابات			تفريغ البيانات					تنقيط الإجابة			تفريغ البيانات				
غير موافق	محايد	موافق	غير موافق	محايد	موافق			غير موافق	محايد	موافق	غير موافق	محايد	موافق		
3	2	1						1	2	3					
63	34	28	21	17	28	الأجر	01	04	04	180	04	02	60	الأجر	01
147	10	12	49	05	12		02	09	00	171	09	00	57		02
96	14	27	32	07	27		03	03	02	186	03	01	62		03
147	02	16	49	01	16		04	17	02	144	17	01	48		04
132	04	20	44	02	20	الإشراف	05	06	04	174	06	02	58	الإشراف	05
105	18	22	35	09	22		06	08	10	159	08	05	53		06
81	20	29	27	10	29		07	03	02	180	03	01	60		07
87	20	27	29	10	27		08	16	18	123	16	09	41		08
66	22	33	22	11	33	التزفيه	09	30	04	102	30	02	34	التزفيه	09
102	16	24	34	08	24		10	33	18	72	33	09	24		10
126	18	15	42	09	15		11	21	16	111	21	08	37		11
33	16	47	11	08	47		12	22	08	120	22	04	40		12
54	18	39	18	09	39	محتوى العمل	13	09	06	162	09	03	54	محتوى العمل	13
66	20	34	22	10	34		14	29	12	93	29	06	31		14
123	06	22	41	03	22		15	30	08	96	30	04	32		15
84	14	31	28	07	31		16	16	14	129	16	07	43		16
132	30	07	44	15	07	جماعة العمل	17	04	04	180	04	02	60	جماعة العمل	17
135	08	17	45	04	17		18	25	16	99	25	08	33		18
144	06	14	48	03	14		19	16	18	123	16	09	41		19
123	02	24	41	01	24		20	03	00	189	03	00	63		20
120	12	20	40	06	20	ظروف العمل	21	12	06	153	12	03	51	ظروف العمل	21
99	24	21	33	12	21		22	14	18	129	14	09	43		22
90	30	18	30	15	18		23	11	14	144	11	07	48		23
123	10	20	41	05	20		24	09	06	162	09	03	54		24
114	18	19	38	09	19		25	08	12	156	08	06	52		25
117	16	19	39	08	19	متطلبات الدور	26	07	04	171	07	02	57	متطلبات الدور	26
123	18	16	41	09	16		27	10	02	165	10	01	55		27
84	14	31	28	07	31		28	23	06	120	23	03	40		28
66	16	36	22	08	36	متطلبات الحياة	29	57	02	24	57	01	08	متطلبات الحياة	29
96	16	26	32	08	26		30	40	18	51	40	09	17		30
105	04	29	35	02	29		31	27	14	96	27	07	32		31

(III) حساب نسبة كل بند ومحور مقياس ضغوط العمل مع التعليق عليها.

- الجدول رقم (7-9) يوضح نسبة الضغوط من كل بند متعلق بالأجر، ومحوره.

رقم البند	محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة
1	أجري غير متناسب مع الجهد الذي أبذله في عملي.	% 90.90=100x(198/180)	%03.03=100x(132/04)	%6.06=100x(66/04)
2	أجري غير كاف، ولا يشبع حاجاتي.	%86.36=100x(198/171)	%00=100x(132/00)	%13.63=100x(66/09)
3	أحس أن هذا الأجر ليس في عدل.	%93.93=100x(198/186)	%01.51=100x(132/02)	%04.54=100x(66/03)
4	أجري يسبب لي القلق والإحباط.	%72.72=100x(198/144)	%01.51=100x(132/02)	%25.75=100x(66/17)
/	محور (الأجر)	%85.97 =4 / 343.91	%01.51=4 / 06.05	%12.49=4 / 49.98

• نستشف من خلال البند رقم (01) أن النسبة الغالبة 90.90 % من مجتمع البحث الموافقين على أن أجرهم غير متناسب مع الجهد الذي يبذلونه في عملهم لا سيم وأن عملهم يتميز بالصعوبة والجهد الكبير طوال الوقت، وفي الأخير لا يتقاضى إلا أجرا منخفضا، فكيف لا يشعر المدرس العامل بضغوط وهذا ما صرح به أحد المبحوثين بقوله: " أن الأجر غير مناسب ولو كان العمل لمدة 4 ساعات فقط"⁽¹⁾. كما نجد نسبتيين ضئيلتين للمحايدين وعدم الموافقين تصلان إلى 03.03 % و 06.06 % . حيث تفسر أولها بصمت المبحوثين وعدم إدلائهم بأرائهم ، وتفسر الثانية بطبيعة عملهم الأقل جهدا عن باقي زملائهم.

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

• نلاحظ من خلال الجدول السابق وبالتركيز على البند رقم (02) أن النسبة

الغالبة 86.36 % من مجتمع البحث يؤكدون على أن الأجر غير كاف، ولا يشبع

حاجاتهم ووفق ما أدلى به أحد المبحوثين فهو يبين: " أن الأجر لا يكفي لتوفير الحاجات

والمطالبات الكثيرة لأفراد الأسرة. والتي تعتبر ضرورية فما بالك بالكماليات"(2).

في حين نجد نسبة المحايدون منعدمة ، ونسبة غير الموافقين من مجتمع البحث تصل

إلى 13.63 % وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالموافقين، ويمكن أن نرجع ذلك إلى تحسن

حالتهم الاجتماعية وأن من يعولونهم قليل.

• يتبين من البند رقم (03) أن النسبة الغالبة 99.93 % من مجتمع البحث ترى

أن أجرها ليس فيه عدل بمقارنتها بأجرها الضعيف بغيرها من العمال في المؤسسات

الأخرى وحسب ما أدلى به أحدهم: "إن عمال المؤسسات الأخرى كالبريد أفضل في

الأجر منا، فأتمنى تغيير عملي"(3).

(1): مقابلة أجريت مع مدرس بمدرسة شتوح المكي يوم 2010/07/05 على الساعة 10:30.

(2): مقابلة أجريت مع مدرس بمدرسة بوترة عثمان يوم 2010/07/13 على الساعة 9:30.

(3): مقابلة أجريت مع مدرس بمدرسة المسلولة-1 يوم 2010/07/28 على الساعة 11:00. وهو يجيب على الاستبيان

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

كما نجد نسبتين ضئيلتين يمكن إهمالهم - للمحايدين وغير الموافقين - تقدر ب 1.51 % و 4.54 % على الترتيب.

• من خلال الجدول السابق وبالتركيز على البند (04) أن النسبة الغالبة من

مجتمع البحث 72.79 %

ترى أن أجرها يسبب لها القلق والإحباط ، وهذا لكون أجور معظم المدرسين

منخفضة مقارنة مع غلاء المعيشة وصعوبة الظروف الاجتماعية ، وهذا ما يشكل

ضغطا اجتماعيا يفرض على العامل المدرس العمل في أوقات الفراغ إن أمكن ذلك

....، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على أن العامل سيبقى في هاجس يتبعه ويجعله

دائم التفكير والقلق والتوتر ، وقد صرح أحدهم وهو مختار أن أجرته الشهرية

ينظرها المدين "فأنا في حيرة من أمري" (1).

محور الأجر والضغط:

يتبين من كل ما سبق عن محور الأجر والضغط أن النسبة الغالبة 85.97 % تؤكد

أن الأجر محل ضغط كبير إذ يجعل العامل المدرس دائم التفكير والقلق والتوتر...، في

حين نجد نسبة 12.49 % من مجتمع البحث تراه أقل ضغطا ؛ لتحسن ظروفها

الاجتماعية.

(1): مقابلة أجريت مع مدرس بمدرسة دبيلي رمضان يوم 20/07/2010 على الساعة 11:10. وهو يجيب على الاستبيان.

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

الجدول رقم (7-10) يوضح نسبة الضغوط من كل بند متعلق بنمط الإشراف ومحوره.

رقم البند	محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة
5	أشعر أن المشرف هو سبب التوتر في عملي.	% 87.87=100x(198/174)	% 03.03=100x(132/04)	% 9.09=100x(66/06)
6	يستعمل المشرف أساليب تسلطية مع المدرسين	% 80.30=100x(198/159)	% 07.57=100x(132/10)	% 12.12=100x(66/08)
7	أشعر بالقلق من تفضيل المشرف لبعض المدرسين على الآخرين.	% 90.90=100x(198/180)	% 01.51=100x(132/02)	% 04.54=100x(66/03)
8	المشرف يعاملني بشدة أكثر من اللازم.	% 62.12=100x(198/123)	% 13.63=100x(132/18)	% 24.24=100x(66/16)
/	المحور (نمط الإشراف)	% 80.29 =4 / 321.19	% 6.43=4 / 25.74	% 12.49=4 / 49.99

● نلاحظ من خلال درجات البند رقم(5)، أن النسبة الغالبة 87.87 % من

المفحوصين ترى في المشرف مصدر توترها في عملها ، في حضوره الدائم يسبب لهم القلق ويشكل عليهم عامل ضغط ، فضلا عن عدم تفاعلهم معه. في حين نجد نسبة 09.09 % غير موافقين على ما سبق لكون مشرفهم يقدم لهم النصائح ويساعدهم في أداء مهامهم ، وفي نفس الوقت لا يراقبهم باستمرار ، أي أنه مندمج معهم كما نجد نسبة المحايدون الضئيلة 03.03 % والتي فضلت الصمت على التصريح.

● يتبين من خلال درجات البند رقم(6) ، أن النسبة الغالبة 80.30 % من مجتمع

البحث ترى أن المشرف يستعمل أساليب تسلطية معهم فهو ديكتاتوري كثير المراقبة، ولكن حسب رأي أحد المشرفين من خلال استجوابه: "إن الرقابة تسمح للمشرف أن يقيم العامل الجاد من غير الجاد(1). ومن ثم قد يخلق هذا للعامل المدرس شعورا بالضغط والقلق على حد تعبير أحد المبحوثين ، فهو " ينتظر القيام بأي خطأ من العمال

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

لأجل عقابه" (2) . فهذه حتما ستجعل العامل قلقا ومضطرا بإجراء الضغط النفسي الممارس عليه، وعلى خلاف ذلك نجد نسبة 18.12 % ترى في المشرف مساعدا لهم سواء في الميدان أوفي خارجه ، فقوى الروابط بينهم ، وجعلهم في اتحاد، وبذلك نجد أن الضغوط، تقل بهذه الصورة ، ولا ننسى نسبة المحايدين 07.57 % فضلت الصمت على التصريح.

● نلاحظ من خلال درجات البند رقم(7) أن النسبة الغالبة 90.90 % من العمال المدرسين المفحوصين تؤكد بأنها تشعر بالقلق من تفضيل لبعض المدرسين على الآخرين ، ويرى أغلبهم أن المشرف يفرق بينهم على أساس القرابة ، وهذا السلوك يؤثر على أدائهم ، وبالتالي يكونون محل ضغط ، حيث أكد أحد المبحوثين : "أن التفرقة موجودة حتى إذا كانت الكفاءة بين العاملين في مستوى واحد" (3).

في حين نجد نسبتين ضئيلتين للمحايدين وغير الموافقين على هذا البند تقدران بـ 1.51% و 4.54% على التوالي حيث يمكن تفسير الأولى بعدم التصريح لأسباب شخصية، والثانية ترى أنه لا توجد تفرقة بين المدرسين من طرف المشرف إنما يتعامل معهم فقط على أساس الحضور والجدية في العمل.

(1): مقابلة مع مدرس بمدرسة دبيلي رمضان، أجريت في يوم 20/07/2010 على الساعة 11:00 صباحا.

(2): مقابلة مع مدرس بمدرسة دبيلي رمضان يوم 20/07/2010 على الساعة 11:10 صباحا.

(3): مقابلة مع مدير مدرسة دبيلي رمضان أجريت يوم 20/07/2010 على الساعة 09:00 صباحا..

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

• من خلال البند رقم (08) أن النسبة الأكبر 62.12 % من مجتمع البحث ترى أن المشرف يعاملها بشدة أكثر من اللازم وقد أكدوا أن المشرف يمارس عليهم الضغوط لتنفيذ أوامر الإدارة ، وفي استجوابنا لأحد المشرفين أكد أن : " العقاب هو الوسيلة التي تجعل العامل مجدا في عمله ، وإلا سوف يعم التهاون من قبل المعلمين" 1

• كما نجد نسبة 24.24 % من العمال غير الموافقين على هذا البند ، فهم يرون أن معاملة المشرف لهم وإن كانت سيئة قد لا تؤثر على دافعيتهم للعمل. انطلاقا من أن لهم مؤهلات وقدرات يستطيعون بها إنجاز العمل مهما كان تسلط المشرف ، وبالتالي فانهم قد لا يتعرضون للضغوط مقارنة بالفئة الأولى ، ولا ننسى نسبة المحايدين التي وصلت 13.63 % ، فأغلب تعليقاتهم كان (يعلم ربي) ، وكأنهم يتهربون من السؤال.

محور نمط الإشراف:

من خلال نتائج هذا المحور المتعلق بنمط الإشراف : يتبين أن النسبة الغالبة 80.29 % من مجتمع البحث يرى في النمط الإشرافي محل ضغط عليها ، والتي أوضحتها نسب البنود 7،6،5،8 وعلى خلاف ذلك نجد نسبة 12.49 % من العمال غير موافقة على كون نمط الإشراف محل ضغط عليها.

1 مقابلة مع مدير مدرسة المسلوقة-1 أجريت يوم 2010/07/21 على الساعة 09:00 صباحا..

الجدول رقم (7-11) يوضح نسبة الضغوط من كل بند متعلق بالترقية ومحوره.

رقم البند	محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة
9	بقائي في رتبتي الحالية مدة طويلة دون ترقية سبب لي الملل.	% 51.51=100x(198/102)	% 03.03=100x(132/04)	% 45.45=100x(66/30)
10	أشعر بعدم التقدم في حياتي الوظيفية.	% 36.36=100x(198/72)	% 13.63=100x(132/18)	% 50=100x(66/33)
11	الترقية الخارجية مسألة حظ وليس كفاءة في المؤسسة.	% 56.06=100x(198/111)	% 12.12=100x(132/16)	% 31.81=100x(66/21)
12	أشعر بإحباط لأن عملي لا يمنحني فرصة للنمو والتقدم.	% 60.60=100x(198/120)	% 06.06=100x(132/08)	% 33.33=100x(66/22)
/	المحور (الترقية)	% 51.13 =4 / 204.53	% 8.71=4 / 34.84	% 40.14=4 / 160.59

• نلاحظ من خلال الجدول أعلاه فيما يتعلق بالبند (9) : أنه تقريبا نصف مجتمع

البحث 51.51 % يشعرون بالملل في عملهم لطول مدة ترقيتهم وعلى خلاف ذلك نجد

نسبة 45.45 % لا يشعرون بذلك لأنهم حصلوا على ترقية، بينما نجد بعض العينة لا

يقبلون الترقية لأجل التهرب من المسؤولية وتفضيلهم البقاء في مناصبهم.

• يتبين لنا من خلال البند (10) أن : نصف مجتمع البحث 50 % ترى أن

التقدم في حياتنا الوظيفية موجود ولا نشعر بالضغوط والملل في حين نجد نسبة

36.36 % من مجتمع البحث لم يحصلوا على ترقية، وهم يطمحون إلى ذلك في

حين نجد نسبة 13.63 % من المحايدون الذين لم يبدا رأيتهم فقد يكون ذلك راجع

إلى جهلهم بذلك وفق ما أورده بعض منهم.

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

• نستشف من درجات البند (11) أن أكثر من نصف مجتمع البحث 56.06 % ترى أن الترقية الخارجية مسألة حظ وليست كفاءة في المؤسسة، فهم في ضغط لأنهم يشعرون بأن الترقية لا تخضع لاعتبارات موضوعية، كما نجد نسبة 31.81 % من مجتمع البحث لا ترى فيها تميزا وبالتالي لا تحدث عليهم ضغوطا، فيمكن إرجاع ذلك إلى عدم قبولهم الترقية تهربا للمسؤولية حسب زعمهم.

• يتبين من خلال البند (12) أن النسبة الغالبة 60.60 % من مجتمع البحث تشعر بإحباط لعدم وجود ترقية في عملهم وهذا من الطبيعي أن يكون ذلك وخاصة للذين يطمحون فيها (الترقية) ، في حين نجد نسبة لا يستهان بها 33.33 % من المفحوصين لا يشعرون بضغط ولو لم يمنحهم عملهم فرصة للتقدم والنمو، وهذا يبين عدم طموحهم في الترقية، كما نجد نسبة ضئيلة من المحايدين 06.06 % من المدرسين فظلوا الصمت على التصريح.

محور الترقية والضغط:

يتبين من خلال الجدول أعلاه أنه تقريبا نصف البحث 51.13 % يرون أن الترقية محل ضغط عليهم كما تبينه البنود 9، 10، 11، 12 ، وعلى خلاف ذلك نجد نسبة 40.14 % غير موافقة على ذلك.

- الجدول رقم (7-12) يوضح نسبة الضغوط من كل بند متعلق بمحتوى العمل، ومحوره.

رقم البند	محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة
13	أرغب في تغيير عملي لو وجدت عملا أفضل منه.	$81.81=100x(198/162)$ %	$04.54=100x(132/06)$	$13.63=100x(66/09)$
14	لا أستطيع التكيف مع العمل الذي أؤديه.	$46.96=100x(198/93)$	$09.09=100x(132/12)$	$43.93=100x(66/29)$
15	أشعر بالملل من عملي الروتيني.	$48.48=100x(198/96)$	$06.06=100x(132/08)$	$45.45=100x(66/30)$
16	مركز عملي لا يمنحني قدرة المشاركة في اتخاذ القرار.	$65.15=100x(198/129)$	$10.60=100x(132/14)$	$24.24=100x(66/16)$
/	المحور (محتوى العمل)	$60.60 =4 /242.40$	$7.57=4 / 30.29$	$31.81=4 /127.25$

• يتبين من خلال درجات البند رقم (13): أن النسبة الغالبة من مجتمع البحث والمقدرة بـ 81.81 % ترغب في تغيير عملها متى وجدت إلى ذلك سبيلا فهذا يبين أن عملها محل ضغط عليها. وقد صرح أحدهم: " أنه حاول مرارا العمل خارج المؤسسة لتغيير عمله إلا أنه لم يتمكن، وبذلك فإنه متمسك بعمله والقليل الذي يحصل عليه" (1).

كما نجد نسبة 13.63 % من المفحوصين ، وهم المتمسكين بعملهم ويفضلون البقاء في مناصبهم إلى غاية التقاعد وهذا يبين أنهم مرتاحون لطبيعة عملهم ومحتواه.

• من خلال درجات البند(14) أنه لا توجد فروق كبيرة بين الموافقين على عدم تكيفهم مع عملهم وغير الموافقين بنسبة 46.96 % و 43.93 % على التوالي وعليه وجدنا في الميدان من كان محل عدم رضا، وإرضاء في عمله، وبالتالي فهو في ضغط

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

مهني، ووجدنا ما كان على خلاف ذلك، ولا ننسى نسبة المحايدين 09.09 % الذين فضلوا عدم الإدلاء برأيهم.

• يتبين من خلال درجات البند (15) أنه: لا توجد فروق كثيرة بين الموافقين على أن عملهم الروتيني جعلهم يشعرون بالملل والضغط، وغير الموافقين على ذلك بنسبة 48.48 % و 45.45% على التوالي، وعليه وجدنا في الميدان من صرح بأنه يعيش الملل والروتين مع عمله الذي لا يتغير، كما وجدنا في الميدان من صرح بأنه مرتاح لعمله الذي جعله يعيش الاستقرار والراحة بعيدا عن التوتر والضغط.

يتبين من خلال درجات البند (16) : أن النسبة الأكبر 65.15 % من مجتمع البحث يؤكدون بأن مركز عملهم لا يمنحهم قدرة المشاركة في اتخاذ القرارات، وأغلب المدرسين يؤكدون أن رئيسهم (المشرف) هو الذي يقوم بتمثيلهم في الاجتماعات وهو مطلع على انشغالهم والنقائص التي تلاحظ في الميدان في حين نجد نسبة 24.24 % يرون أن مركز عملهم يمنحهم قدرة المشاركة في اتخاذ القرارات ، وهذا يتوافق مع المدرسين الموافقين على نمط إشرافهم، لكونهم مساهمين، إذ كل مجهوداتهم وأفكارهم البناءة ستلقى طبعاً الترحيب لأنه (تنزل في بطن واحد) على حد تعبير أحد أفراد العينة (1)، ولا ننسى نسبة المحايدين من المدرسين 10.60 % على صريح تعبيرهم (يعلم ربي).

(1): مقابلة مع مدرس بمدرسة دبيلي رمضان، أجريت في يوم 20/07/2010 على الساعة 11:00 صباحاً.

• محتوى العمل والضغط:

من خلال ما سبق تظهر النتائج أن النسبة الأكبر 60.60 % من مجتمع البحث ترى في محتوى عملها محل ضغط وتوتر لعناصره المختلفة ويمكن أن نرجع كل ذلك إلى طبيعة عمل هذه الفئة من المدرسين، كما نجد نسبة 31.81 % من مجتمع البحث ترى أن محتوى عملها أقل ضغطاً لتعودها على طبيعة عملها ولا تريد تغييره.

الجدول رقم (24) يوضح نسبة الضغوط من كل بند متعلق بجماعة العمل ومحوره.

رقم البند	محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة
17	جماعة العمل غير متماسكة، وفي صراع وعداوة.	% 90.90=100x(198/180)	% 03.03=100x(132/04)	% 06.06=100x(66/04)
18	أتهرب من العمل بسبب جماعة العمل المتصارعة.	% 50=100x(198/99)	% 12.12=100x(132/16)	% 37.87=100x(66/25)
19	زملائي في العمل مصدر قلقي وتوتري.	% 62.12=100x(198/123)	% 13.63=100x(132/18)	% 24.24=100x(66/16)
20	أشعر أن زملائي في العمل يشعرون بالإحباط عند أدائهم لعملهم.	% 95.45=100x(198/189)	% 00=100x(132/00)	% 04.45=100x(66/03)
/	المحور (جماعة العمل)	% 74.61 = 4 / 298.47	% 7.19 = 4 / 28.78	% 18.17 = 4 / 72.71

• يتبين من خلال درجات البند رقم (17) أن النسبة الغالبة بشدة هي نسبة

المدرسين الموافقين على جماعة العمل غير متماسكة وفي صراع وعداوة حيث أكد

90.90 % من مجتمع البحث على هذا ، وهذا ينبأ عن وجود خلافات بينهم وهذا ما

لمسناه عند معاشتنا للميدان بوجود استهزاء بينهم لا ننسى النسبة الضئيلة 06.06 %

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

التي ترى وجود تماسك وتلاحم مع جماعتها، فهم متفاهمون كما صرح أحد المفحوصين.

• نستشف من درجات البند (18) أن نصف عينة البحث 50 % ترى أنه يمكن لها

الابتعاد عن جماعة العمل المتصارعة لوجود اللامبالاة ، وترك العمل على حساب الآخرين. في حين نجد نسبة 37.87 % من مجتمع البحث لم تصل إلى تلك الدرجة وهي مع ذلك تشعر بالضيق والقلق أحيانا ، كما نجد نسبة 12.12 % من المحايدين الذين لم يدلوا برأيهم.

• من خلال البند (19)، والشكل التالي يوضح نسبة رقم : نجد أن 62.12 %

من مجتمع البحث يرون أن زملائهم في العمل هم مصدر قلقهم وتوترهم. وهذا ينبأ بوجود صراعات بينهم، وبالتالي فليس هناك تماسك وتلاحم بينهم رغم طول مدة الأقدمية في المؤسسة في حين نجد نسبة 24.24 من مجتمع البحث على خلاف ذلك. فهي ترى في جماعة العمل وخاصة زملائهم (عشرة العمر) كما صرح أحدهم.

• يتبين من خلال درجات البند (20) أن النسبة الغالبة بشدة هي نسبة العمال

الموافقين على أنهم يشعرون بوجود إحباط عند زملائهم ، وهذا ينم بشعور الغالبية منهم بالتوتر والملل والضيق والقلق، لعدم وجود جو اجتماعي يتفاعل منه تحقيق أهداف الجميع، كما نجد نسبة ضئيلة من غير الموافقين والمحايدين لا تؤثر في شيء 06.06 % و 03.03 % على التوالي من مجتمع البحث.

محور جماعة العمل والضغط:

من خلال ما سبق تظهر نتائج هذا المحور أن النسبة الغالبة 74.61% ترى أن

جماعة العمل هي مصدرا للضغط في عملها بما تسبب من قلق وتوتر جراء

الخلافات، والإشاعات المتداولة بينهم، وعلى خلاف ذلك تراه نسبة صغيرة تصل إلى

18.17% من مجتمع البحث.

- الجدول رقم (25) يوضح نسبة الضغط من كل بند متعلق بظروف العمل ومحوره.

رقم البند	محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة
21	اعصابي متوترة بسبب الضوضاء العالية.	% 77.27=100x(198/153)	% 04.54=100x(132/06)	% 18.18=100x(66/12)
22	مكان عملي غير مريح بسبب درجة الحرارة العالية.	% 65.15=100x(198/129)	% 13.63=100x(132/18)	% 21.21=100x(66/14)
23	أشعر بضيق في التنفس بسبب نقص التهوية.	% 72.72=100x(198/144)	% 10.60=100x(132/14)	% 16.66=100x(66/11)
24	ساعات عملي كثيرة أثرت على أدائي للعمل.	% 81.81=100x(198/162)	% 04.54=100x(132/06)	% 13.63=100x(66/09)
25	أشعر باحتمال الإصابة بأمراض مهنية مستقبلا.	% 78.78=100x(198/156)	% 09.09=100x(132/12)	% 12.12=100x(66/08)
/	المحور (ظروف العمل)	% 75.14 =5 /375.73	% 8.48=5 / 42.40	% 16.36=5 /81.80

• يتبين من البند (21) : أن النسبة الغالبة 77.27% من العمال تؤكد على أن

أعصابها متوترة بسبب الصخب والضوضاء العالية لوجود آلات كثيرة في مكان

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

العمل تصدر ضجيجا. وقد أكد أحدهم: "إن الضوضاء في القسم أثرت كثيرا على صحتي (السمع)" (1).

وعلى خلاف ذلك قد نجد نسبة 18.18% تنكر هذا بدعوى تعودها على ظروف العمل.

• يتبين من خلال درجات البند (22) أن النسب الأكبر 65.15% هي نسبة الموافقين على كون مكان عملهم غير مريح نتيجة ضغط الحرارة، ويؤكد أحد المبحوثين: "أن الحرارة في فصل الصيف من العوامل التي تؤثر على المدرس سلبا وتجعله في حالة عدم الارتياح" (2)، أما النسبة المئوية الموافقة على ملائمة عامل الحرارة فتصل إلى 21.21% من العمال.

• يتبين من خلال البند (23) أن النسبة الغالبة 72.72% من مجتمع البحث غير موافقة على عامل التهوية لنقصانه بصورة كبيرة البند (22). وعلى خلاف ذلك نجد نسبة الموافقين 16.66% ترى التهوية مناسبة.

• يتضح من خلال البند (24) أن النسبة الغالبة 81.81% هي نسبة الموافقين على تأثير الحجم الساعي للعمل على أداء المدرسين، فهي ليست مناسبة، فضلا على صعوبة العمل، وعلى خلاف ذلك نجد نسبة 13.63% ترى الحجم الساعي أقل تأثيرا عليها.

(1): مقابلة أجريت مع مدرس بمدرسة شتوح المكي يوم 2010/07/05 على الساعة 10:30.

(2): مقابلة أجريت مع مدرس بمدرسة: بوترة عثمان يوم 2010/07/13 على الساعة 9:30.

• يتضح من البند (25) : أن النسبة الغالبة من المدرسين 78.78 % تؤكد الاحتمال في الإصابة بأمراض مهنية مستقبلا : وقد أقر أغلبهم على إصابة البعض منهم بأمراض الحساسية من الطباشير، بالإضافة إلى أمراض المفاصل الناتجة عن الوقوف الطويل، وهناك نسبة 12.12 % من العمال يستبعدون إصابتهم بأمراض ولا ننسى نسبة المحايدين 09.09 % فأغلب تعليقاتهم كان (يعلم ربي).

● محور ظروف العمل المادية والضغوط:

-نستشف من خلال ما سبق وبالتركيز على هذا المحور ، أن النسبة الغالبة 76.76 % ترى أن مكان عملها غير مريح، وغير ملائم، فهو محل ضغوط عليهم. وعلى خلاف ذلك نجد نسبة غير موافقين تقدر بـ 20.19 % وهي نسبة صغيرة مقارنة بالأولى.

- الجدول رقم (26) يوضح نسبة الضغوط من كل بند متعلق بمتطلبات الدور ومحورها.

رقم البند	محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة
26	تتوقع الإدارة مني جهدا أكبر من طاقتي ومهارتي.	% 86.36=100x(198/171)	% 03.03=100x(132/04)	% 10.60=100x(66/07)
27	أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة.	% 83.33=100x(198/165)	% 01.51=100x(132/02)	% 15.15=100x(66/10)
28	مهام عملي يشوبها الغموض وعدم الوضوح.	% 60.60=100x(198/120)	% 04.54=100x(132/06)	% 34.84=100x(66/23)
/	محور (متطلبات الدور)	% 76.76 =3 /230.29	% 3.02=3 / 9.08	% 20.19=3/60.59

• من خلال درجات البند (26) أن النسبة الغالبة 86.36 % هي نسبة المدرسين الموافقين أن الإدارة تنتظر منهم جهدا أكبر من طاقتهم فهم بذلك يقرون على أنهم في عبء عمل لكثرة ما ينتظرهم وهذا الأخير مؤشر دال على الضغوط الملقاة على عاتقهم، وعلى خلاف ذلك نجد نسبة ضئيلة 10.60 % من مجتمع البحث تستبعد عبء الدور عليها بحجة أن هذا هو عملها، وقد تعودت عليه، وبالتالي ليس هناك إجهاد في العمل.

• من خلال درجات البند (27) أن النسبة الغالبة 83.33 % تؤكد على أنها تعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة خصوصا مع الإصلاحات الجديدة ، وهذا ينم عن وجود صراع في الدور لتعارض في الأوامر، وعلى خلاف ذلك نجد نسبة 15.15

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

% من مجتمع البحث تفند أن يكون هناك تعارضا أو صراعا في الدور على اعتبار أنهم يطبقون فقط أوامر مشرفهم المباشر.

• من خلال درجات البند (28) أن النسبة الأكبر 60.60 % وهي نسبة الموافقين على أن مهام عملهم يشوبها الغموض وعدم الوضوح خصوصا مع المستجدات الجديدة ، فهم يقرون بذلك على غموض الدور ، لعدم معرفتهم الجديد الذي ينتظرهم ، وعلى خلاف ذلك نجد أن نسبة 31.24 % تستبعد غموض الدور عنها ، وهذا ما صرح به أغلب المدرسين .

• محور متطلبات الدور والضغوط:

نستشف من خلال نتائج هذا المحور أن النسبة الغالبة تصل 76.76 % من مجتمع البحث والتي تقر بوجود مظاهر الضغوط من عبء وصراع وغموض في الدور ، ولهذا لا بد من سياسة جديدة على المؤسسات التربوية (المدرسة) انتهاجها للتخفيف من حدة هذه الضغوطات.

- الجدول رقم (27) يوضح نسبة الضغوط من كل بند متعلق بمتطلبات الحياة، ومحوره.

رقم البند	محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة
29	متطلبات حياتي الكثيرة أثرت بالسلب على عملي.	% 12.12=100x(198/24)	% 01.51=100x(132/02)	% 86.36=100x(66/57)
30	أشعر بالضغط في عملي أمام متغيرات الحياة وأحداثها.	% 25.75=100x(198/51)	% 13.63=100x(132/18)	% 60.60=100x(66/40)
31	أتغيب عن العمل لأعالج شؤون حياتي المختلفة.	% 48.48=100x(198/96)	% 10.60=100x(132/14)	% 40.90=100x(66/27)
/	المحور (متطلبات الحياة)	% 28.78 =3/86.35	% 08.58=3 / 25.74	% 62.62=5 / 187.86

• يتبين من خلال الجدول أعلاه وبالتركيز على البند رقم (29) من مجتمع البحث أن النسبة الغالبة 86.36 % لغير الموفقين على أن متطلبات الحياة الكثيرة تأثر بالسلب على عمل ، وهذا لاعتبارهم أن هناك انفصال بين متطلبات الحياة ومتطلبات العمل ، لكن هذا يبقى محل إعادة النظر وعلى خلاف ما سبق نجد نسبة 12.12 % من مجتمع البحث ترى أن متطلبات الحياة الكثيرة أثرت بالسلب على عملهم على اعتبار أن مشاغل الحياة كثيرة ومتعددة بفرحها وقرحها.

• من خلال البند رقم (30) أن النسبة الأكبر 60.60 % من مجتمع البحث غير موافقة على شعورها بالضغط في عملها أمام متغيرات الحياة وأحداثها، فهذا يبين أن حياة هؤلاء المدرسين مستقرة لا تشوبها المخاطر الكبيرة، وبهذا لم تؤثر عليهم كثيرا. في حين نجد نسبة 25.25 % من مجتمع البحث ترى بأنها محل ضغوط في عملها

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

بسبب أحداث ومتغيرات الحياة المختلفة، فجعلتهم يشعرون بالقلق والضغط في عملهم، كما نجد نسبة 13.63 % من مجتمع البحث تتعلق بالمحايد الذين فضلوا عدم الإدلاء برأيهم.

• يتضح من البند (31) أنه لا توجد فروق كبيرة من الموافقين على تغييبهم عن العمل لمعالجة شؤون حياتهم المختلفة ، وغير الموافقين بنسبة 48.48% ، 40.90 % على التوالي، فأما الإجابة بالموافقة فتفسر بأن المدرس حريص على حياته الاجتماعية بشكل كبير ولو على حساب عمله، وعلى خلاف ذلك بالنسبة للمجيبين بعدم الموافقة.

• محور متطلبات الحياة والضغط:

نستشف من خلال نتائج هذا المحور أن النسبة الأكبر 62.62 % من مجتمع البحث هي نسبة عدم الموافقين على الأثير الكبير لمتطلبات الحياة وأحداثها المختلفة في عمل وأداء العامل ، على اعتبار أن لهم تجربة وخبرة بالحياة، فيقسمون مسؤولياتهم دون تأثر جانب على آخر.

وعلى خلاف ذلك نجد نسبة صغيرة من مجتمع البحث (28،78) مقارنة بالأولى نرى أن متطلبات الحياة وأحداثها المختلفة لها تأثير على عمل الفرد على اعتبار أن حياته المهنية لها وطيد الصلة بالحياة الاجتماعية تأثيرا وتأثيرا فيما بينهما.

(IV) حساب نسبة كل بند ومحور لمقياس الرضا الوظيفي مع التعليق عليها:

نبدأ بعامل الأجر، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (28) يوضح نسبة كل بند متعلق بالأجر ومحوره

محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة	/
أجري مناسب مقارنة بأجر من يحملون نفس المؤهل	$42.42 = 100 \times \frac{28}{66}$ %	$25.75 = 100 \times \frac{34}{132}$ %	$31.81 = 100 \times \frac{63}{198}$ %	1
إن أجري يشبع لي جميع حاجاتي ورغباتي	$18.18 = 100 \times \frac{12}{66}$ %	$10.60 = 100 \times \frac{10}{132}$ %	$74.24 = 100 \times \frac{147}{198}$ %	2
أجري الأساسي الحالي عادل	$40.90 = 100 \times \frac{27}{66}$ %	$10.60 = 100 \times \frac{14}{132}$ %	$48.48 = 100 \times \frac{96}{198}$ %	3
أشعر أن أجري يمنحني الطمأنينة والسعادة	$24.24 = 100 \times \frac{16}{66}$ %	$1.51 = 100 \times \frac{02}{132}$ %	$74.24 = 100 \times \frac{147}{198}$ %	4
محور (الأجر)	$31.43 = \frac{125.74}{4}$ %	$11.35 = \frac{45.43}{4}$ %	$57.19 = \frac{228.77}{4}$ %	

*-يتضح من درجات البند رقم (1) أنه لا توجد فروق كبيرة بين الموافقين على

تناسب الأجر للمدرسين، وغير الموافقين بنسبة 42.42%، و 31.81% على التوالي

فأما الإجابة بعدم الموافقة فتفسر على أن هؤلاء المدرسين يرون أن أجرهم ناقص

مقارنة بأجر عمال مؤسسات أخرى..

*-أما نسبة الموافقين على هذا البند فنرجعه إلى كون المدرسين يقارنون أنفسهم مع

الذين لا يعملون (بطالين)، ولهذا فأجرهم يبقى يضمن لهم البقاء والاستمرار في الإنفاق

على العائلة، وبالنسبة للمحايدون فنجد أن نسبتهم بلغت 25.25% من مجموع

المبحوثين، وهذا راجع لجعلهم لهذه المقارنة وغيرها.

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

*-يتضح من البند رقم (2) أن أعلى نسبة والمتمثلة في 74.8% من العدد الإجمالي لمجتمع البحث مقارنة بالموافقين (18.18%) والمحايدين (7.57%) على أن الأجر مشبع للطلبات والحاجات، خاصة بالنظر إلى الظروف التي تمر بها البلاد والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية المتردية التي انعكست على المجتمع الجزائري حيث ارتفاع الأسعار وانخفاض القدرة الشرائية زيادة على كثرة أفراد العائلة.

*-نلاحظ من خلال البند رقم (3): أنه لا توجد فروق بين نسبة الموافقين وغير الموافقين على عدالة الأجر الأساسي حيث نجد نسبة 40.90% من مجتمع البحث موافقين، و48.48% غير موافقين، ويرجع هذا التباين في درجة الموافقة وعدمها إلى كون الفئة الموافقة ترى الأجر كافيا لتحقيق مطالبها الأساسية، في حين الفئة غير الموافقة ترى فيه إجحافا في حقهم حسب ما صرح بذلك أغلبهم.

*نلاحظ من خلال البند رقم (4) والمتعلق بما يحققه الأجر من طمأنينة وسعادة لدى المدرس أن أعلى نسبة والمتمثلة في 74.24% حتى لغير الموافقين مقارنة بالموظفين (24.24%)، وكيف يكون ذلك وقد أقر غالبيتهم بعدم مناسبة الأجر وعدم كفايته وعدالته.

محور الأجر والرضا:

*-يتضح من خلال ما سبق ومن نتائج هذا المحور: أن أكبر نسبة والتي تجاوزت 50% هي نسبة عدم الرضا عن الأجر المقدرة بـ 75.19%، وعليه فالمفحوصون

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

غير راضين عن الأجر، ونستشفه أيضا من خلال قيمة الرضا النسبي عنه والمقدرة

بـ 31.43%

الجدول رقم (29) يوضح نسبة الرضا عن كل بند متعلق بالنمط الإشرافي ومحوره

/	محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة
5	ارتاح للمشرف وأرغب في العمل معه	$30.30 = 100 \times \frac{20}{66}$	$3.03 = 100 \times \frac{04}{132}$	$66.6 = 100 \times \frac{132}{198}$
6	يعامل المشرف الموظفين بتفهم وإنسانية	$33.33 = 100 \times \frac{22}{66}$	$13.63 = 100 \times \frac{18}{132}$	$53.03 = 100 \times \frac{105}{198}$
7	يتصف المشرف بالعدالة والجدارة في اتخاذ القرارات	$43.93 = 100 \times \frac{29}{66}$	$15.15 = 100 \times \frac{20}{132}$	$40.90 = 100 \times \frac{81}{198}$
8	علاقتي مع المشرف ودية	$45 = 100 \times \frac{27}{66}$	$15.15 = 100 \times \frac{20}{132}$	$43.93 = 100 \times \frac{87}{198}$
	محور (المشرف)	$38.14 = \frac{152.56}{4}$	$11.74 = \frac{46.96}{4}$	$51.13 = \frac{204.52}{4}$

*-يتضح من البند رقم (5) أن نسبه: (66.66%) من العدد الإجمالي لمجتمع البحث لا يرتاحون لمشرفهم، ولا يرغبون في العمل معه، وهذا يرجع إلى العلاقات الشخصية المكهربة أحيانا والنااتجة عن الحساسية الزائدة في أغلب الحالات، حسب تصريح بعض المشرفين، في حين نجد نسبة لا يستهان بها (30.30%) والتي تعبر عن ارتياحها بالمشرف، وترغب في العمل معه لما يمتلكه من معاملة حسنة وكفاءة.

*-يتضح من البند رقم (06) أن نسبة (53.03%) من مجتمع البحث يرون أن معاملة مشرفهم سيئة، وليست على ما يرام وفيها الكثير من التجاوزات في الكلام غير اللائق، والمراقبة المستمرة، وهناك من أضاف أن المشرف لا يهتم بالأمر الشخصية للموظفين، وعلى خلاف ذلك نجد نسبة 33.33% من مجتمع البحث ترى في معاملة المشرف لها جيدة.

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

*-نلاحظ أنه لا توجد فروق كبيرة بين الموافقين على أن المشرف يتصف بالعدالة والجدارة في إتخاذ القرارات وغير الموافقين بنسبة (43.93%)، و (40.90%) على التوالي كما هو وارد في البند رقم (7)، -نلاحظ في هذا البند (8) أنه لا توجد فروق كبيرة بين الموافقين وغير الموافقين بنسبة 45%، 43.93% على التوالي حيث تفسر الأولى بالإرتياح لنمط الإشراف وعلى العكس من ذلك بالنسبة للثانية.

محور نمط الإشراف والرضا:

- *من خلال ما سبق يتجسد نتائج محور المشرف أن أكبر نسبة (51.13%) تمثل مجموع مجتمع البحث غير الراضين لهذا النمط الإشرافي المطبق على المدرسين في هذه المؤسسات وتبقى نسبة (38.14%) راضية ومرتاحة له وهذا يعكس إختلاف في طريقة معاملة المدرسين بهذه المؤسسات .

الجدول رقم (30) يوضح نسبة الرضا عن كل بند متعلق بالترقيه ومحورها :

/	محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة
9	ترقية في عملي، وأمل في الترقية مستقبلا	$50\% = 100 \times \frac{33}{66}$	$16.66\% = 100 \times \frac{22}{132}$	$33.33\% = 100 \times \frac{66}{198}$
10	يعتمد على أساليب صحيحة في ترفيه المدرسين	$36.36\% = 100 \times \frac{24}{66}$	$12.12\% = 100 \times \frac{16}{132}$	$51.51\% = 100 \times \frac{102}{198}$
11	أشعر أن فرص الترفيه عادلة بين المدرسين	$22.72\% = 100 \times \frac{15}{66}$	$13.63\% = 100 \times \frac{18}{132}$	$63.63\% = 100 \times \frac{126}{198}$
12	إن عملي يمنحني فرصة لتطوير قدراتي	$45.07\% = \frac{180.29}{4}$	$13.63\% = \frac{54.53}{4}$	$41.28\% = \frac{165.13}{4}$
/	محور (الترقية)	$45.07\% = \frac{180.29}{4}$	$13.63\% = \frac{54.53}{4}$	$41.28\% = \frac{165.13}{4}$

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

*نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وبما يتعلق بالبند (9) أن نصف مجتمع البحث ترقوا في عملهم في حين نجد نسبة (33.33%) من المدرسين غير موافقين، والميدان أكد على ذلك .

*يتضح من البند رقم (10) أن النسبة العالية 51.51% من مجتمع البحث نرى أن المؤسسة لا تعتمد أساليب صحيحة في ترقية المدرسين والكثير منهم أرجع ذلك إلى طول مدة الترقية وأرجعت النسبة الموافقة (36.36%) إلى كون الترقية تتم بصفة دورية.

*يتضح من البند رقم (11) أن النسبة العالية هي نسبة غير الموافقين (36.36%) من المدرسين الذين أكدوا على أن فرص الترقية غير عادلة مع أن الميدان أثبت جهل هذه الفئة لطريقة تطبيقها وعلى خلاف ذلك بالنسبة للفئة الأخرى (22.72% من خلال البند رقم (12) يتضح أن النسبة العالية (71.21%) موافقين على أن عملهم يمنحهم فرصه لتطوير قدراتهم خاصة تحقيقا لمطالب المشرفين على أقل تقدير، كما نجد نسبة غير الموافقين على ذلك ضئيلة وتقدر بـ 16.66%.

محور الترقية والرضا: يتبين من خلال النتائج المدونة أعلاه، أنه لا توجد

فروق كبيرة بين الموافقين على فرص الترقية بالمؤسسات التربوية وغير الموافقين بنسبة (45.07%) و (41.28%) على التوالي وعليه فالمدرسون بهذه المؤسسات بين الرضا وعدم الرضا عن فرص الترقية المتاحة في هذه المؤسسات .

الجدول رقم (31) يوضح نسبة الرضا عن كل بند متعلق بمحتوى العمل ومحوره

محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة	/
العمل الذي أمارسه يناسب رغباتي	$59.09 = 100 \times \frac{39}{66}$	$13.63 = 100 \times \frac{18}{132}$	$27.27 = 100 \times \frac{54}{198}$	13
أنا مستعد للعمل ساعات قبل بداية، وبعد انتهاء الدوام الرسمي للعمل	$51.51 = 100 \times \frac{34}{66}$	$15.15 = 100 \times \frac{20}{132}$	$33.33 = 100 \times \frac{66}{198}$	14
أتمتع بالحرية في ممارسة عملي	$33.33 = 100 \times \frac{22}{66}$	$4.54 = 100 \times \frac{06}{132}$	$62.12 = 100 \times \frac{123}{198}$	15
يمنحني عملي الشعور بتقدير من الزملاء والمشرفين	$46.96 = 100 \times \frac{31}{66}$	$10.60 = 100 \times \frac{14}{132}$	$42.42 = 100 \times \frac{84}{198}$	16
محور (محتوى العمل)	$47.72 = \frac{190.89}{4}$	$10.98 = \frac{43.92}{4}$	$41.28 = \frac{165.14}{4}$	/

*تعتبر لنا نسب البند (13) على أن الفئة الغالبة والمقدرة بـ 58.09% هي فئة

المدرسين الموافقين على أن العمل الممارس يناسب رغباتهم وخاصة بالنظر لمدة الأقدمية فيه، في حين نجد نسبة (27.27%) من المدرسين لا ترغب في عملها وعلى حد

تعبير أحدهم: "أكل الخبز هو الذي أتى بي إلى هنا."⁽¹⁾

*تعتبر لنا نسب البند (14) أن النسبة الأكبر (51.51%) مستعدة له لإضافة

ساعات عمل قبل وبعد انتهاء الدوام الرسمي فهذا تعبير عن حبهم لعملهم وعلى خلاف ذلك بالنسبة لـ (33.33%) من العمال الآخرين: فقد صرح أحدهم: "الأجر سننقضاه

آخر الشهر حتما فلم الزيادة في ساعات العمل... (2)

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

-*يتبين من خلال البند (15) أن أغلب أفراد مجتمع البحث لا يتمتعون بالحرية في ممارسة عملهم بتأكيدهم على تأنيب المشرف لهم وإعطاء الأوامر بنسبة (62.12%) ، وعلى خلاف ذلك بالنسبة للفئة الأخرى (33.33%)

*-يتضح من خلال البند (16) أنه لا توجد فروق كبيرة بين الموافقين على أن عملهم يمنحهم الشعور بتقدير الآخرين وغير الموافقين، بنسبة 46.96% و 42.42% على التوالي، وعليه وجدنا في الميدان من يتجه إلى تأنيب نفسه، والبعض منهم التمسنا فيهم فخرهم واعتزازهم بعملهم.

محور محتوى العمل والرضا

من خلال ما سبق وبالتركيز على درجات محور محتوى العمل، يتضح أنه لا توجد فروق كبيرة بين الراضين عن محتوى العمل وغير الراضين بنسبة (47.72%) و (41.28%) على التوالي، وهذا يتم على أن مجتمع البحث لم يجد كل ما يتوقعه ويطمح إليه فيحققه له عمله بصورة كلية.

الجدول رقم (32) يوضح نسبة الرضا عن كل بند متعلق بجماعة العمل ومحوره

محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة	/
هناك اتصال وتفاعل بين العمال في المؤسسة	$10.60 = 100 \times \frac{07}{66}$	$22.72 = 100 \times \frac{30}{132}$	$66.66 = 100 \times \frac{132}{198}$	17
أشعر أنني جزء من الجماعة التي أعمل معها	$25.75 = 100 \times r^{\pm}$			18
أرتاح لزملائي في العمل، وأرغب في العمل معهم	$21.21 = 100 \times \frac{14}{66}$	$4.54 = 100 \times \frac{06}{132}$	$72.72 = 100 \times \frac{144}{198}$	19
انتمائي لجماعة العمل، يمنحني الشعور بالتقدير والأمن	$36.36 = 100 \times \frac{24}{66}$	$1.51 = 100 \times \frac{02}{132}$	$62.12 = 100 \times \frac{123}{198}$	20
محور (جماعة العمل)	$23.48 = \frac{93.92}{4}$	$8.70 = \frac{34.83}{4}$	$67.42 = \frac{165.14}{4}$	/

*يتضح من البند (17) على أن أغلب مجتمع البحث بنسبة (66.66%) ليسوا

على إتصال وتفاعل فيما بينهم لنشوء خلافات ولم تسو بينهم في حين نجد نسبة ضئيلة (10.60%) على خلاف ذلك.

*في هذا البند (18) يظهر أن أغلب مجتمع البحث (68.18%) غير موافقة

على كون كل واحد منها يمثل جزءا من جماعة العمل، وهذا يبرره البند السابق (17)، في حين نجد نسبة (25.75%) على خلاف ذلك فهي تشعر بـ (نحن) الجماعية.

*يتضح من البند (19)، أن أغلب مجتمع البحث بنسبة (72.72%) غير

مرتاحة لزمالة العمل ولا ترغب في العمل معها وجود خلافات بينها، في حين نجد نسبة الموافقين تقدر بـ (21.21%) بحجة أنهم أصبحوا جماعة متعاونة فيما بينها.

*نستشف من خلال البند (20) أن النسبة الأكبر (62.12%) عبرت عن عدم

شعورها بالأمن والتقدير الناتجين عن انتمائهم لجماعة العمل وتفسير ذلك وجود خلافات سابقة لم تسو بينهم، وعلى خلاف ذلك نجد نسبة (36.36%) أقرت بخلاف ما

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

سبق، ودعواهم في ذلك أن الكثير من المساعدة يجدونها من زملائه دون إدارة المؤسسة.

محور جماعة العمل والرضا:

تعبّر لنا نتائج الجدول أعلاه والمتعلقة بهذا المحور، على أن نسبة عدم الرضا عن جماعة العمل أعلى من نسبة الرضا عن الجماعة العمل (23.48%) وهذا يعبر عن عدم تماسك جماعة وعدم تلاحمها، والخلافات موجودة بينها

الجدول رقم (33) يوضح نسبة الرضا عن كل بند متعلق بظروف العمل المادية، ومحورها

رقم البند	محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة
21	وسط عملي خال من الضوضاء العالية	$30.30=100 \times (66/20)$ %	$09.09=100 \times (132/12)$ %	$60.60=100 \times (198/120)$ %
22	أمارس عملي في ظل درجة حرارة ملائمة خلال أشهر السنة	$31.81=100 \times (66/21)$ %	$18.18=100 \times (132/24)$ %	$50.00=100 \times (198/99)$ %
23	وسط عملي مناسب من حيث التهوية	$27.27=100 \times (66/18)$ %	$22.78=100 \times (132/30)$ %	$45.45=100 \times (198/90)$ %
24	حجم ساعات عملي مناسبة ومقبولة	$30.30=100 \times (66/20)$ %	$07.75=100 \times (132/10)$ %	$62.12=100 \times (198/123)$ %
25	مكان عملي ملائم ومريح وخال من المخاطر	$28.78=100 \times (66/19)$ %	$13.63=100 \times (132/18)$ %	$57.57=100 \times (198/114)$ %
/	المحور (ظروف العمل)	$29.69=5 / 148.46$ %	$14.23=5 / 71.19$ %	$55.14=5 / 275.74$ %

*يتضح من خلال البند(21) أن النسبة الغالبة (60,60%) هي نسبة المدرسين

غير الموافقين على خلو وسط عملهم من الضوضاء العالية لوجود الفوضى والصخب

للتلاميذ ،وانزعاج كبير من الوسط ،وعلى خلاف ذلك تبينه النسبة الصغيرة

(30,30%) .

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

*يتبين لنا من درجات البند (22) أن نصف من مجتمع البحث غير راضين عن وسط عملهم من حيث الحرارة في فصل الصيف خصوصا في الفترة المسائية ، كما نجد نسبة(31,81%) ترى أن الحرارة مناسبة

*تلاحظ من خلال البند (23) أن 45.45% من مجتمع البحث ترى نقصا في تهوية وسط عملهم، وهذا راجع لطبيعة العمل (وسط به غبار الطباشير) وعلى خلاف ذلك نجد سنة (27.27%) من المدرسين أبدوا موافقتهم لعامل التهوية، لما نجد نسبة معتبرة من المحايدين (22.72%)

*من خلال درجات البند (24) يتضح أن نسبة (62.12%) من مجتمع البحث بعدم مناسبة الحجم الساعي لعملهم، وخاصة مع صعوبة العمل وتوزع هذا الساعات يوميا من الساعة 8:00 صباحا إلى 4:00 مساءا ماعدا يوم الجمعة، في حين نجد نسبة الموافقين (30,30%) .

*من خلال درجات البند (25) يتضح أن النسبة العالية (57,57%) في نسبة المدرسين غير الموافقين على كون مكان عملهم ملائم ومريح وخال من المخاطر، وهذا راجع لطبيعة عملهم الذي يتطلب مسؤولية كبيرة عن التلاميذ ، والحرص على عدم وقوع الحوادث المدرسية في حين نجد نسبة (28,78%) يرون على خلاف ما سبق .

محور ظروف العمل المادية الرضا الوظيفي

نستشف من خلال نسب هذا المحور ، أن درجة عدم الرضا عن ظروف العمل المادية كانت هي الأكبر لتصل إلى (55,14) مقارنة بالرضا الذي تصل نسبته هنا (29و69) وهذا يشير بوجود الإجهاد والتعب ، وصعوبة العمل وظروفه (حرارة عالية صيفا ، وبرودة شتاء ، نقص في التهوية...) والواقع الميداني في المناطق الريفية أظهر ذلك

الجدول رقم (34) يوضح نسبة الرضا عن كل بند متعلق بمتطلبات الدور ومحورها

درجة عدم الموافقة	درجة الحياد	درجة الموافقة	محتوى البند	/
$\%59.09=100 \times \frac{117}{198}$	$\%12.12=100 \times \frac{16}{132}$	$\%28.78=100 \times \frac{19}{66}$	أؤدي عملي بجهد متناسب مع قدراتي	26
$\%62.12=100 \times \frac{123}{198}$	$\%13.63=100 \times \frac{18}{132}$	$\%24.24=100 \times \frac{16}{66}$	أشعر بالراحة لأنني لا أتلقى أوامر متعارضة	27
$\%42.42=100 \times \frac{84}{198}$	$\%10.60=100 \times \frac{14}{132}$	$\%46.96=100 \times \frac{31}{66}$	أشعر بأنه لدي كل المعلومات لأداء عملي بشكل فعال	28
$\%54.54 = \frac{163.63}{3}$	$\%12.11 = \frac{36.35}{3}$	$\%33.32 = \frac{99.98}{3}$	محور (متطلبات الدور)	/

*يتضح من خلال البند (26) أن النسبة الغالبة (59.09%) هي نسبة المدرسين غير الموافقين على أداء عملهم بجهد مناسب لقدراتهم فهم يقرون بذلك على وجود عبء الدور الناتج عن كثرة العمل، وصعوبته لفترة طويلة في حين نسبة 28.78% ترى تناسب بين الأداء والقدرات.

*تبين من خلال البند (27) أن النسبة الغالبة (62.12%) تقر بوجود صراع الدور عنها في حين نسبة (24.24%) من المدرسين تستبعد صراع الدور عنها بحجة أنهم يطبقون تعليمات واضحة من مشرفهم المباشر فقط.

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

*-يتبين من درجات البند (28)، أن ليس هناك فروق كبيرة بين الموافقين على وجود غموض في الدور وغير الموافقين بنسبة (46.96%) و(42.42%) على التوالي والميدان بين وجود الفئتين فمنها من ترى في كل الأمور الوضوح ومن ترى أن طبيعة العمل تتغير في كل مرة مستجدات الاصلاحات

محور متطلبات الدور والرضا:

يتبين من خلال نتائج هذا المحور أن نسبة غير الموافقين على متطلبات دورهم أكبر من الموافقين بنسبة (54.54%) و(33.32%) على الترتيب، وعليه فهناك (عبء وصراع وغموض في الدور عند المدرسين بهذه المؤسسات التربوية).

الجدول رقم (35) يوضح نسبة الرضا عن كل بند متعلق بمتطلبات الحياة ومحورها

/	محتوى البند	درجة الموافقة	درجة الحياد	درجة عدم الموافقة
29	الاستقرار في العمل ناتج عن الاستقرار الاجتماعي	$54.54 = 100 \times \frac{36}{66}$	$12.12 = 100 \times \frac{16}{132}$	$33.33 = 100 \times \frac{66}{198}$
30	أشعر بالراحة في عملي رغم أحداث الحياة	$39.39 = 100 \times \frac{26}{66}$	$12.12 = 100 \times \frac{16}{132}$	$48.48 = 100 \times \frac{96}{198}$
31	أمارس عملي على أكمل وجه في ظل متطلبات الحياة	$43.93 = 100 \times \frac{29}{66}$	$3.03 = 100 \times \frac{04}{132}$	$53.03 = 100 \times \frac{105}{198}$
/	محور (متطلبات الحياة)	$45.95 = \frac{137.86}{3}$	$9.09 = \frac{27.27}{3}$	$44.94 = \frac{134.84}{3}$

*-يتضح من خلال البند (29) يوضح نسبه أن نسبة (54.54%) من مجتمع البحث يرون أن الاستقرار الاجتماعي للمدرسين يوصل الاستقرار في العمل وقد أقر بهذا الكثير من المفحوصين الذين أجرينا المقابلة معهم في حين نجد نسبة المخالفين لذلك (33.33%)، بحجة أن المربي لا بد أن يفصل بين حياته المهنية وحياته الاجتماعية.

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

*-نستشف من درجات البند (30) أن النسبة الأكبر (84.84%) من مجتمع البحث لا تشعر بالراحة في عملها لصعوبة متطلبات الحياة المختلفة، حيث تنتظرهم مسؤولية كبيرة على اعتبار أنهم متزوجون، ولهم أولاد... في حين نجد نسبة (39.39%) ترى عكس ذلك، ودعواهم أن العمل هو المكان المفضل لديها، والذي يريحهم عن مشاغل الحياة وهذا ما صرحت به الكثير من المعلمات

*-من خلال البند (31)، أن النسبة الأكبر من المدرسين (53.03%) ترى أن متطلبات الحياة أثرت على ممارستهم لعملهم، فهم يقرون بتأثير أحداث الحياة المختلفة على أدائهم، في حين نجد نسبة (43.93%) ترى خلافا عن ذلك.

محور متطلبات الحياة والرضا

-نستشف من خلال نتائج هذا المحور أن ليس هناك فروق كبيرة بين الراضين على متطلبات حياتهم وغير الراضين بنسبة (45.95%) و(44.94%) على الترتيب وهذا يتم على أن متطلبات الحياة وأحداثها متغيرة ومؤثرة إيجابا أو سلبا على المدرسين

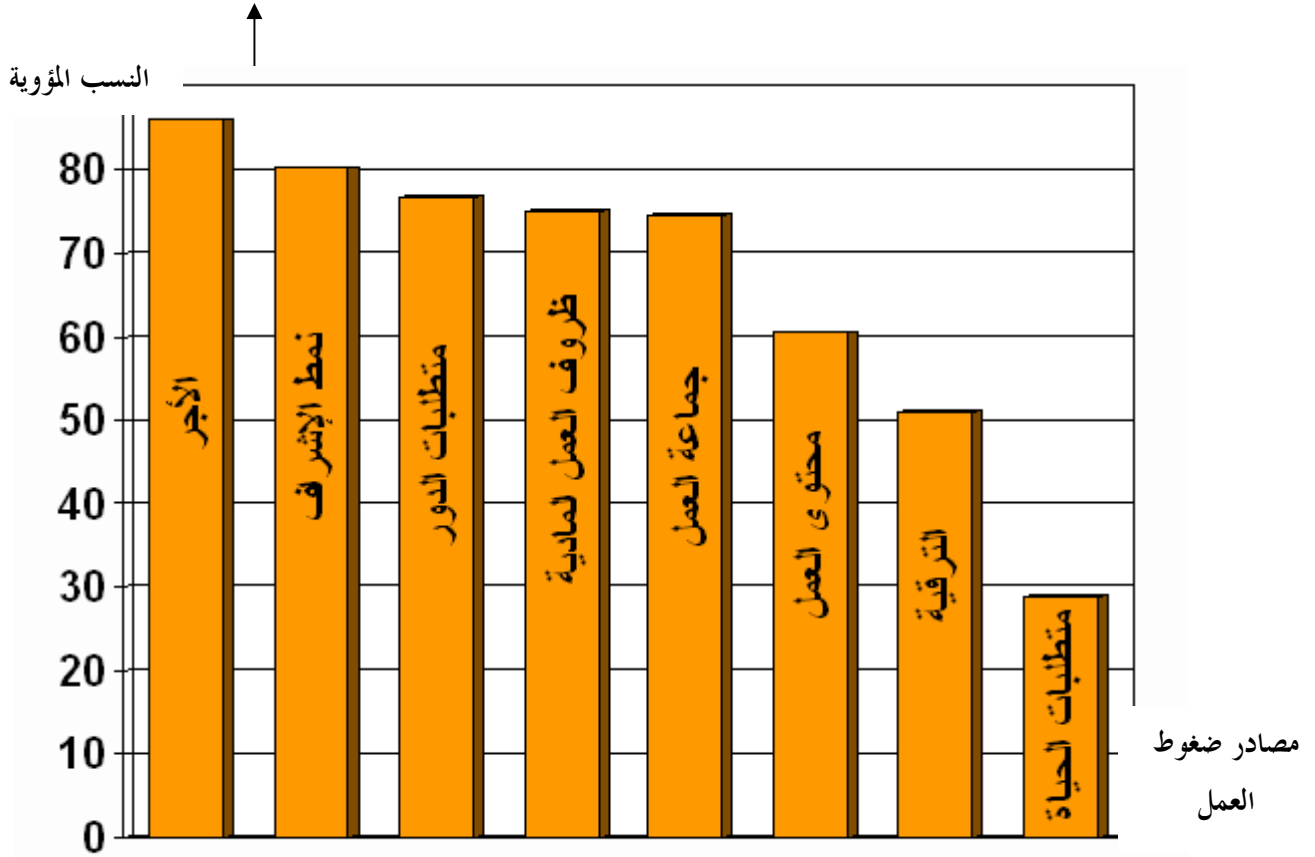
(V) ترتيب عوامل ضغوط العمل والرضا الوظيفي وعدمه لدى
المدرسين في المؤسسات التربوية لبلدية العوينات

(1) ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب درجة التأثير على المدرس في
هذه المؤسسات التربوية مجال الدراسة :

-إستنادا إلى نتائج البحث ترتب النسب المعبرة عن مصادر ضغوط العمل

المؤثرة على المدرس في المؤسسات التربوية لبلدية العوينات تبسة كما يلي:

85.97%	كانت نسبة الضغط عالية قدرت بـ:	(1) الأجر
80.29%	بلغت نسبة ضغطه:	(2) نمط الإشراف
76.76%	بلغت نسبة ضغطه:	(3) متطلبات الدور
75.14%	بلغت نسبة ضغطه:	(4) ظروف العمل المادية
74.61%	بلغت نسبة ضغطه:	(5) جماعة العمل
60.60%	بلغت نسبة ضغطه:	(6) محتوى العمل
51.13%	بلغت نسبة ضغطه:	(7) الترقية
28.78%	بلغت نسبة ضغطه:	(8) متطلبات الحياة



الشكل رقم (19) رسم بياني (الأعمدة) يوضح نسب عوامل ضغوط العمل الثمانية

-نلاحظ أن هذه النسب تعبر على تلك المصادر (العوامل) محل ضغوط على المدرسين في مؤسستهم فكلها تجاوزت نسبة 50%، إلا عامل متطلبات الحياة، والذي نجد بنسبته لا تعبر عن الضغط فهي لا تتجاوز النسبة 50%، وبالتالي فالمدرسون لا يشعرون بالضغط جراء هذا العامل (متطلبات الحياة)، ويمكن توضيح ما سبق في المخطط الأعمدة البيانية التالية:

***- حساب نسبة ضغوط العمل الكلي:**

ضغوط العمل = $\frac{\text{مجموع ضغوط العمل عن كل عامل من العوامل}}{\text{عدد العوامل}}$

$$\text{ت.ع: } \frac{28.78 + 51.13 + 60.60 + 74.61 + 75.14 + 76.76 + 80.29 + 85.97}{8}$$

إذا فنسبة ضغوط العمل الكلية تساوي: 66.66%

وهذه النسبة تعبر عن وجود ضغوط عمل لدى المدرسين وهي أكبر من 50%

بهذه المؤسسات التربوية بلدية العوينات تبسة مجال الدراسة،

2) ترتيب عوامل الرضا الوظيفي حسب درجة التشبع بالنسبة للعامل

في هذه المؤسسة:

- إستنادا لنتائج البحث ترتبت النسب المعبرة عن العوامل المحققة للرضا لدى

المدرسين في المؤسسات التربوية كما يلي:

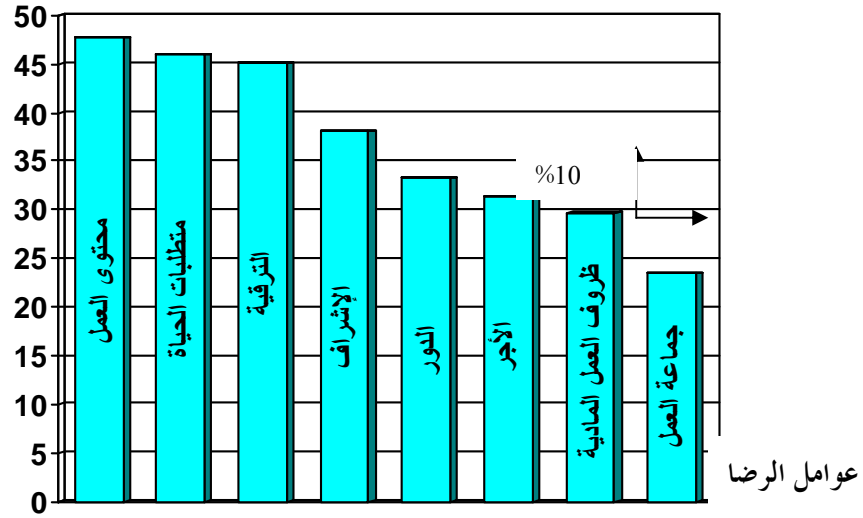
47.72%	بلغت نسبة ضغطه:	1-محتوى العمل
45.95%	بلغت نسبة ضغطه:	2-متطلبات الحياة
45.07%	بلغت نسبة ضغطه:	3-الترقية
38.14%	بلغت نسبة ضغطه:	4-نمط الإشراف
33.32%	بلغت نسبة ضغطه:	5-متطلبات الدور
31.43%	بلغت نسبة ضغطه:	6-الأجر
29.69%	بلغت نسبة ضغطه:	7-ظروف العمل المادية
23.48%	بلغت نسبة ضغطه:	8-جماعة العمل

ونلاحظ أن هذه النسب لا تعبر عن الرضا لأنها لم تتجاوز 50%، وبالتالي

فالمدرسون لم يبدوا رضاهم عن جميع العوامل الثانية السابقة ومخطط الأعمدة البيانية

التالية يوضح ذلك أكثر:

الشكل رقم (20): رسم بياني
(الأعمدة) يوضح نسب عوامل
الرضا الوظيفي



*- حساب نسبة الرضا الكلي:

$$\text{الرضا الكلي} = \frac{\text{مجموع الرضا عن كل عامل من العوامل}}{\text{عدد العوامل}}$$

$$\text{ت.ع: الرضا الكلي} = \frac{23.48 + 29.69 + 31.43 + 33.32 + 38.14 + 45.07 + 45.95 + 47.72}{8}$$

$$\text{إذا فالرضا الوظيفي الكلي} = 36.85\%$$

وهذه النتيجة تعبر عن نقص كبير في الرضا الوظيفي للمدرسين وهي أقل من

50% بهذه المؤسسات مجال الدراسة .

3) ترتيب عوامل عدم الرضا الوظيفي حسب درجة التأثير لدى المدرسين في هذه المدارس :

- اعتمادا على نتائج البحث ترتبت النسب المعبرة عن عوامل عدم الرضا

الوظيفي للمدرسين في المؤسسات التربوية كما يلي:

67.42%	بلغت نسبة ضغطه:	1- جماعة العمل
57.19%	بلغت نسبة ضغطه:	2- الأجر
55.14%	بلغت نسبة ضغطه:	3- ظروف العمل المادية
54.54%	بلغت نسبة ضغطه:	4- متطلبات الدور
51.13%	بلغت نسبة ضغطه:	5- نمط الإشراف
44.94%	بلغت نسبة ضغطه:	6- متطلبات الحياة
41.28%	بلغت نسبة ضغطه:	7- محتوى العمل
41.28%	بلغت نسبة ضغطه:	8- الترقية

ونلاحظ من خلال هذه النسب أن هناك (5) عوامل أثرت بصورة واضحة على

شعور المدرسين وارتياحهم فكانوا بحق محل عدم الرضا وهذا العوامل من جماعة

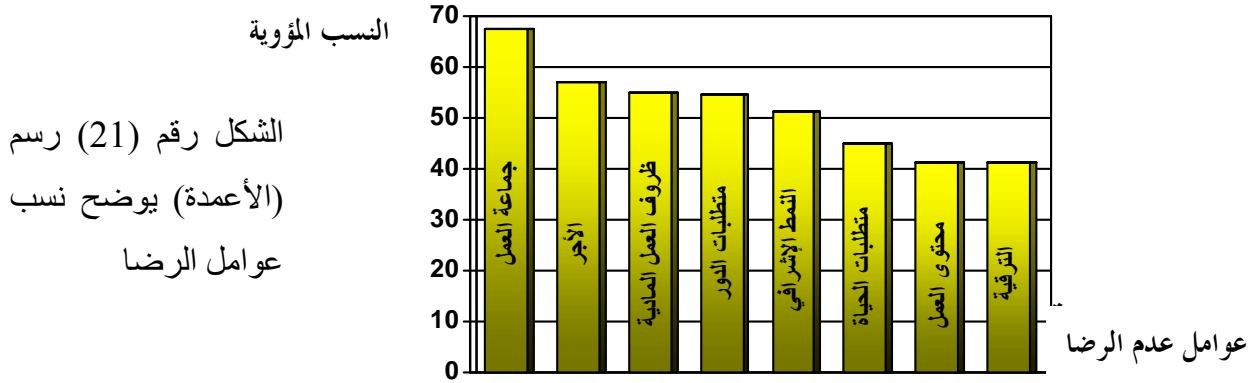
العمل، متطلبات الأجر، ظروف العمل المادية ومتطلبات الدور، والنمط الإشرافي،

وهناك عوامل أقل تأثيرا على إتجاه المدرسين نحو عملهم مع أن تأثيرهم على شعور

المدرسين بعدم الرضا بارز إلى حد ما (أكبر من 40% وأقل من 50%) ويتعلق الأمر

بالعوامل الثلاثة المتبقية: متطلبات الحياة، محتوى العمل، الترقية، ويمكن توضيح ما

سبق في مخطط للأعمدة البيانية التالية:



$$\text{عدم الرضا الكلي} = \frac{\text{مجموع عدم الرضا عن كل عامل من العوامل}}{\text{عدد العوامل}}$$

$$\text{ت.ع: عدم الرضا الكلي} = \frac{41.28+41.28+44.94+51.13+54.54+55.14+57.19+67.42}{8}$$

إذا عدم الرضا الكلي = 51.61% من مجتمع البحث.

وهذه النتيجة تدعم بحق النتيجة السابقة بأن عمال هذه المؤسسة العمومية محل عدم

الرضا الوظيفي بنسبة تصل 51.61% وهي نسبة أكبر من 50% لا محل الرضا

الوظيفي والذي وصلت نسبة هذا الأخير 36.85%، وهي أقل من 50%.

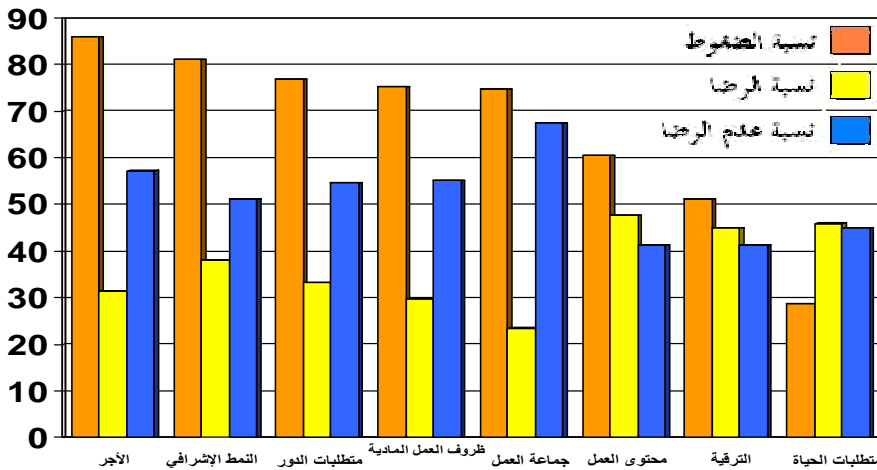
VI مقارنة من خلال النسب الكلية والجزئية بين عوامل ضغوط العمل والرضا الوظيفي وعدمه لدى المدرسين :

جدول رقم (36): مقارنة بين عوامل الضغوط والرضا وعدم الرضا لدى المدرسين

الرقم	العامل المؤثر	نسبة الضغوط	نسبة الرضا	نسبة عدم الرضا
1	الأجر	%85.97	%31.43	%57.19
2	نمط الإشراف	%80.99	%38.14	%51.13
3	متطلبات الدور	%76.76	%33.32	%54.54
4	ظروف العمل المادية	%75.14	%29.69	%55.14
5	جماعة العمل	%74.61	%23.48	%67.42
6	محتوى العمل	%60.60	%47.72	%41.28
7	متطلبات الترقية	%51.13	%45.07	%41.28
8	متطلبات الحياة وأحداثها	%28.78	%45.95	%44.94
	المجموع	%66.66	%36.85	%51.61

الشكل رقم (22) رسم بياني (الأعمدة) مقارنة نسب عوامل الضغوط والرضا وعدم الرضا لدى

المدرسين في هذه المؤسسات :



- من خلال جدول النسب السابق رقم (36) ورسم الأعمدة البيانية الموضحة يتبين أنه كلما كان عامل من عوامل التأثير الثمانية السابقة محل ضغط إلا وكان من الجهة الأخرى محل عدم الرضا عند الفرد. وكلما زاد الضغط على الفرد المفحوص زاد عدم رضاه، وبالتالي ينقص رضاه عن عمله، والعكس صحيح .

(VII) حساب معامل الارتباط بين كل من عوامل ضغوط العمل وعوامل

الرضا الوظيفي وعدمه

بالاعتماد على الجدول التالي رقم (37)

$\frac{-2}{D}$	$\frac{-2}{D}$	D	رتب (\bar{Y})	رتب (Y)	رتب (X)	نسبة عدم الرضا (\bar{Y})	نسبة الرضا (Y)	نسبة الضغوط (X)	الرقم	العامل المؤثر
01	25	5-	2	6	1	%57.19	%31.43	%85.97	1	الأجر
09	04	2-	5	4	2	%51.13	%38.14	%80.29	2	الإشراف
01	16	4+	8	3	7	%41.287	%45.07	%51.13	3	الترقية
01	25	5+	7	1	6	%41.283	%47.72	%60.60	4	محتوى العمل
16	09	3-	1	8	5	%67.42	%23.48	%74.61	5	جماعة العمل
01	09	3-	3	7	4	%55.14	%29.69	%75.14	6	ظروف العمل
01	04	2-	4	5	3	%54.54	%33.32	%76.76	7	متطلبات الدور
04	36	6+	6	2	8	%44.94	%45.95	%28.78	8	متطلبات الحياة
34	128									

*** - حساب معامل الارتباط بين كل من عوامل ضغوط العمل والرضا**

الوظيفي :

بتطبيق طريقة معامل (سبيرمان) نجد ما يلي: حيث:

$$\bar{N} : \text{مجموع العوامل:} \quad R=1-\frac{6\sum O^2}{N(N^2-1)}=1-\frac{6(128)}{8(64-1)}$$

$$R=1-\frac{768}{504} = -0.52 \quad D=X-Y$$

إذن توجد علاقة ارتباط متوسطة سالبة (عكسية) بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة

*** حساب معامل الارتباط بين كل من عوامل ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي**

$$\bar{R}=1-\frac{6\sum D^{-2}}{N(N^2-1)} \quad \text{بتطبيق طريقة معامل سبيرمان نجد ما يلي:}$$

$$R=1-\frac{6(34)}{8(64-1)} \quad R=0.60 \quad \bar{D}=X-\bar{Y} \quad \text{حيث: } N : \text{مجموع العوامل}$$

إذن توجد علاقة ارتباطية متوسطة موجبة (طردية) بين ضغوط العمل وعدم الرضا

الوظيفي للمدرسين في المؤسسات التربوية .

ثانياً: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

لقد حاولت هذه الدراسة الكشف عن طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين، وقد اخترنا المؤسسات التربوية الاثني عشرة ببلدية العوينات تبسة بالتركيز على عينة من المدرسين العاملين تصل إلى (66) عامل، كما أوضحنا خصائص هذه العينة فيما سبق.

وهذه الدراسة مستندة إلى الجانب النظري، والجانب الإمبريقي الواقعي ولهذا سيكون تحليلنا وفقاً لهذه المعطيات، بدءاً بالفرضيات الجزئية وصولاً إلى الفرضية العامة.

1- هناك علاقة بين العوامل الفرعية للرضا الوظيفي لدى المدرسين

والرضا العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية المختارة مدارس بلدية

العوينات تبسة

بالنسبة للفرضية الأولى التالية: هناك علاقة بين المصادر الفرعية لضغوط العمل لدى المدرسين والضغط الكلي العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية المختارة .

و عن علاقة كل عامل من العوامل الثمانية التالية: (الأجر، الترقية، نمط الإشراف، محتوى العمل، جماعة العمل، ظروف العمل المادية، متطلبات الدور، متطلبات الحياة وأحداثها) بضغوط العمل في المؤسسات التربوية مجال الدراسة،

فقد وجد استنادا إلى المعالجة الإحصائية للبيانات المستقاة من الميدان بأن كل عامل من هذه العوامل له صلة وتأثير في البناء التراكمي لضغوط العمل بهذه المؤسسات بدرجات متفاوتة وهذا حسب نسبة الموافقين على ذلك، وقد ترتبت عوامل ضغوط العمل الثمانية كالتالي: ضغط الأجر بنسبة 85.97%، ضغط نمط الإشراف بنسبة 80.99%، ضغط متطلبات الدور بنسبة 76.76%، ضغط ظروف العمل المادية بنسبة 75.14%، ضغط جماعة العمل بنسبة 74.61%، ضغط محتوى العمل بنسبة 60.60%، ضغط متطلبات الترقية بنسبة 51.13%، ضغط متطلبات الحياة بنسبة 28.78% من مجتمع البحث.

وبما أن هذه النسب المئوية كلها أكبر من 50% إلا عامل متطلبات الحياة وأحداثها فهذا يؤكد بأنها محل ضغوط في هذه المؤسسات التربوية الريفية، أما ما تعلق بعامل متطلبات الحياة التي تصل نسبته 28.78% من مجتمع البحث موافقين على تأثيره وضغطه رغم أن هذا التأثير ليس كبيرا.

وبالنسبة للفرضية الفرعية الثانية التالية : هناك علاقة بين المصادر الفرعية لضغوط العمل لدي المدرسين والضغط الكلي العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية المختارة - مدارس بلدية العوينات تبسة .

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

والتساؤل الفرعي الثاني عن درجة تأثير كل عامل من العوامل الثمانية السابقة على الرضا الوظيفي للمدرسين العاملين في تلك المؤسسات التربوية، فقد وجدنا أن درجة نسبة الراضين وغير الراضين على عامل من العوامل السابقة متباينة وهي كالتالي:

الرضا عن الأجر بنسبة 31.41%، وعدم الرضا عنه بنسبة 57.19%، الرضا عن نمط الإشراف بنسبة 38.14%، وعدم الرضا عنه بنسبة 51.13%، الرضا عن الترقية بنسبة 45.07% وعدم الرضا عنه بنسبة 41.28%، الرضا عن محتوى العمل بنسبة 47.72% وعدم الرضا عنه بنسبة 41.28%، الرضا عن جماعة العمل بنسبة 23.48%، وعدم الرضا عنه بنسبة 67.42%، الرضا عن ظروف العمل المادية بنسبة 29.69%، وعدم الرضا عنه بنسبة 55.14%، الرضا عن متطلبات الدور بنسبة 33.32%، وعدم الرضا عنه 54.54%، الرضا عن متطلبات الحياة بنسبة 45.95%، وعدم الرضا عنه بنسبة 44.94% من مجتمع البحث .

فهذا يبين أن رضا مجتمع البحث عن هذه العوامل ناقص جدا إذ لا يصل كل عامل من العوامل السابقة إلى نسبة 50% من المدرسين مع أننا نلمس رضا نسبيا ناقص لثلاث عوامل وهي: متطلبات الحياة، ومحتوى العمل، والترقية، فكانت نسبتها أكبر من (40%) وأقل من (50%) من العمال، وما يؤكد هذا أيضا نسب درجات عدم

الفصل السابع ————— عرض البيانات وتحليل النتائج

الرضا لهؤلاء المدرسين على تلك العوامل الثلاثة السابقة والتي أظهرت نتائج عدم رضاها أنها أقل من (50%).

وإذا تجهنا للحديث عن مستوى درجة ضغوط العمل التراكمية والرضا الوظيفي العام وعدمه في هذه المؤسسة، وبالرجوع إلى النتائج التي توصلنا إليها نجد أن نسبة ضغوط العمل التراكمية لهذه المؤسسة حسب مجتمع البحث المستخدم يصل إلى (66.66%) وهي نسبة أكبر من 50% والتي تنم عن وجود ضغوط معتبرة تؤثر على العاملين في هذه المؤسسة العمومية، في حين كانت نسبة الرضا الوظيفي العام بها تقدر بـ 36.85% وهي نسبة أقل من (50%) فهي تعبر عن نقص في الرضا الوظيفي لدى العاملين بهذه المؤسسة.

وما يؤكد هذا هي نسبة عدم الرضا الوظيفي العام المقابلة لها، والتي تقدر بـ 51.61% وهي نسبة أكبر من (50%) فهي تعبر عن عدم الرضا بتأثير من الضغوط ناتجة على الخصوص من العوامل الثمانية السابقة.

وبهذا يتبين أن مجتمع البحث محل الدراسة (عمال التطبيق) يعاني من ضغوط العمل والتي أثرت على درجة رضاه الوظيفي، ليكون في حالة عدم الرضا الوظيفي بهذه المؤسسات التربوية الجزائرية -مدارس بلدية العوينات نموذجاً -.

أما بالنسبة للفرضية العامة والتساؤل العام المتعلق بعلاقة ضغوط العمل مع الرضا الوظيفي العام للمدرسين العاملين في هذه المؤسسات التربوية، وبالرجوع إلى نتائج معامل الارتباط ل (سبرمان) بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي والذي وجدناه ($R=-0.52$) وهذه النتيجة تبين وجود علاقة عكسية متوسطة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين بهذه المؤسسات (المدارس)، حيث التأثير كان لصالح ضغوط العمل كمتغير مستقل على الرضا الوظيفي كمتغير ناتج، والإشارة السالبة هي التي تدل على هذا الأخير، وما يؤكد ما سبق من جهة أخرى هو معامل الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، والذي وصلت قيمته $R=0.60$ وهذه النتيجة تبين وجود علاقة ارتباطية متوسطة طردية بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي للمدرسين في هذه المؤسسات مجال الدراسة، ومن هذا كله نستشف مدى تأثير ضغوط العمل كمتغير مستقل على الرضا الوظيفي للمدرس كمتغير تابع، والعلاقة بينهما.

ولعلنا بهذا نكون قد وصلنا إلى الإجابة عن فروض الدراسة الفرعية منها والعمامة وهذا في ضوء الجانب الإمبريقي الميداني.

الفصل السابع — عرض البيانات وتحليل النتائج

وإذا ناقشنا نتائج البحث في ضوء الدراسات المشابهة السابقة فنجد أن هذه النتائج الحالية لا تتفق كلية مع الإسهام الذي قدمه كل من (فردريك تايلور) عندما أكد على أهمية العوامل المادية فقط في الرضا دون غيرها، فكان محل انتقادات موجهة إليه.

أو على خلاف ذلك بالنسبة "لإلتون مايو" عندما ركز جُلَّ اهتماماته على العوامل المعنوية دون غيرها من العوامل الأخرى للرضا.

ولعل هذا الاختلاف في وجهات النظر بينهما لدليل على قصور كل منها على معرفة مصادر الرضا الوظيفي، فبحثنا هذا أكد من خلال نتائجه على أهمية العوامل المادية والمعنوية للرضا على حدٍ سواء وهذا ما يفند ما ذهب إليه كلٌّ من "إلتون مايو" و"فردريك تايلور".

ومن هذا كله تتضح النتيجة العامة التي توصل إليه بحثنا هذا هي أن للرضا الوظيفي عوامل متعددة تتحكم فيه مادية كانت أم معنوية، فإذا كانت هذه العوامل محل ضغوط فإنها ستؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين والذي تتجر عنه سلبيات تتجلى بوضوح في مؤشرات عدم الرضا الوظيفي: كالغياب، وترك العمل، والتمارض، واللامبالاة...إلخ.

وتجدر الإشارة_ في الأخير_ أن نشير إلى أن النتائج المستخلصة هذه لا يمكن اعتبارها نهائية ومطلقة، وذلك لكونها مقيدة بطبيعة ميدان البحث من جهة وبالجوانب المعرفية لموضوع الدراسة من جهة أخرى.

خاتمة

إن المناقشات العديدة التي ثارت في الدوائر العلمية المختلف حول أهمية العنصر البشري داخل المؤسسات بمختلف أنماطها ومجالها، قد خلف وراءها تراكما معرفيا هائلا ومتزايدا في تحليل الجوانب المتعددة لهذا الأخير.

فإشكالية هذه الدراسة متعلقة بظاهرتي ضغوط العمل والرضا الوظيفي تصب في هذا الجانب، على اعتبار أن هاتين الظاهرتين من الظواهر الإنسانية المعقدة، إذ لها أبعاد نفسية إجتماعية تربوية تتفاعل بنائيا ووظيفيا وبطريقة معقدة مشكلة لنا واقع هذه الظاهرة، وكل هذه الأبعاد بطبيعة الحال لها انعكاساتها من الناحية السوسيو نفسو تربوية للمدرسين مجال الدراسة.

ولما كانت دراستنا تهدف إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للمدرسين بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة، وهذا من خلال اختبار العوامل الثمانية المختارة وهي : (متطلبات الأجر، متطلبات الترقية، محتوى العمل، نمط الإشراف، ظروف العمل المادية، متطلبات الدور، جماعة العمل، أحداث الحياة المختلفة) .

فقد تبين لنا أن المدرس في هذه المؤسسة التربوية محل الدراسة _ ومن خلال بحثنا هذا وفي إطاره، وضمن حدوده_ أنه يعيش في ضغوط عمل وعدم الرضا الوظيفي فلم تكن أغلب تلك العوامل الثمانية محل إشباع لحاجاته بل كانت محل ضغط عليه، وساهمت بالسلب على نسبة الرضا الوظيفي الكلي بل ونتاجت عنه نسبة معتبرة من عدم الرضا الوظيفي الكلي.

فالدراسة توصلت إلى مجموعة من النتائج، من أهمها :

- 1- أن محور ضغط الأجر يأتي في المرتبة الأولى بين المحاور الثمانية في علاقته بمستوى ضغوط العمل الكلي لأعضاء هيئات التدريس بمدارس بلدية العوينات، يليه على الترتيب محور ضغط نمط الإشراف، ضغط متطلبات الدور، ضغط ظروف العمل المادية، ضغط جماعة العمل، ضغط محتوى العمل، ثم ضغط متطلبات الترقية، وأخيرا ضغط متطلبات الحياة .

2- أن محور الرضا عن محتوى العمل يأتي في المرتبة الأولى بين المحاور الثمانية في علاقته بمستوى الرضا الوظيفي الكلي لأعضاء هيئات التدريس بمدارس بلدية العوينات، يليه على الترتيب محور الرضا عن أحداث الحياة ، الرضا عن متطلبات الترقية، الرضا عن نمط الإشراف، الرضا عن متطلبات الدور، الرضا عن الأجر، ثم الرضا عن ظروف العمل المادية ، وأخيرا الرضا عن جماعة العمل .

3- أن محور عدم الرضا عن جماعة العمل يأتي في المرتبة الأولى بين المحاور الثمانية في علاقته بمستوى عدم الرضا الكلي لأعضاء هيئات التدريس بمدارس بلدية العوينات، يليه على الترتيب محور عدم الرضا عن الأجر ، عدم الرضا عن ظروف العمل المادية ، عدم الرضا عن متطلبات الدور، عدم الرضا عن نمط الإشراف ، عدم الرضا عن متطلبات الحياة، ثم عدم الرضا عن متطلبات الترقية، وأخيرا عدم الرضا عن محتوى العمل .

4 - أن واقع العلاقة بين ضغوط العمل الكلي والرضا الوظيفي العام للمدرسين مجال الدراسة وفق المحاور الثمانية المختارة واعتمادا على نتائج معامل الارتباط الرتبي لـ (سبيرمان)

حيث وصلت القيمة إلى ($R = -0,52$) وهذه النتيجة تبين وجود علاقة عكسية متوسطة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين بهذه المؤسسات (المدارس المختارة)،

5 - أن واقع العلاقة بين ضغوط العمل الكلي وعدم الرضا الوظيفي العام للمدرسين مجال الدراسة وفق المحاور الثمانية المختارة واعتمادا على نتائج معامل الارتباط الرتبي لـ (سبيرمان) حيث وصلت القيمة إلى ($R = 0.60$) وهذه النتيجة تبين وجود علاقة ارتباطية متوسطة طردية بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي للمدرسين في هذه المؤسسات مجال الدراسة، ومن هذا كله نستشف مدى ارتباط ضغوط العمل كمتغير مستقل على الرضا الوظيفي للمدرس كمتغير تابع ، والعلاقة بينهما.

7- أن المستوى العام الخاص بضغوط العمل التراكمية لمدرسي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المخنارة وحسب مجتمع البحث المستخدم وصل إلى نسبة (66.66%) وهي نسبة أكبر من 50% والتي تنم عن وجود ضغوط معتبرة تؤثر على المدرسين العاملين في هذه المدارس

8- أن المستوى العام الخاص بالرضا الوظيفي الكلي لمدرسي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المخنارة وحسب مجتمع البحث المستخدم يقدر بـ 36.85% وهي نسبة أقل من (50%) فهي تعبر عن نقص في الرضا الوظيفي لدى العاملين بهذه المؤسسات. وما يؤكد هذا هي نسبة عدم الرضا الوظيفي العام المقابلة لها، والتي تقدر بـ 51.61% وهي نسبة أكبر من (50%) فهي تعبر عن عدم الرضا العام الناتج من العوامل الثمانية السابقة. ومعنى كل ذلك أنه لا بد من وجود آليات لتفعيل هذه العوامل من أجل الحد من ضغوط العمل المعيقة؛ لرفع مستوى الرضا الوظيفي لدى المدرسين محل الدراسة

وترتبط على ما تقدم، ولتفادي فشل المؤسسات التربوية في تحقيق الرضا الوظيفي لمدرسيها جراء ضغوط العمل عليها، فتتجر عنها سلبيات تتجلى بوضوح في مؤشراتهما: من انخفاض في مستوى الأداء، وإلى ضعف العائد والمردود للمؤسسات، وبشيوع مناخ من عدم الثقة والاحتجاجات والإضرابات ووصولها إلى مستويات عالية كما حدث في الواقع الميداني بالإضرابات المستمرة التي أثرت على تدرس التلاميذ، فضلا عن فقد الفعالية والرضا بشكل خطير.

ومن ثم فقد أصبح من اللازم إعداد سياسات واستراتيجيات ومناهج متكاملة وأدوات بحثية، وإجراءات علمية تحيط بكافة أبعاد هذه الظاهرة للرفع من مستوى الرضا الوظيفي للموظفين، وهذا لا يكون إلا بتشخيصها في مراحلها المبكرة وبتحليلها تحليلًا علميًا متكاملًا ودقيقًا: بقياسها لمعرفة حالتها، وبرصد مراحلها لمعرفة حقيقتها العملية، وبدراسة مضمونها للإجابة عن الغموض الذي يكتنفها، وبيان اتجاهها لمعرفة كيفية التحكم فيها.

ولعل من هذا تصبح المهمة ملقاة على عاتق المؤسسة وموظفيها، بمعرفة كيفية التعامل مع هذه الظواهر، وكيفية تحويلها من قوى مدمرة إلى قوة بناءة تستخدم للرفع من رضاهم الوظيفي، وتحقيق الأهداف المنشودة .

وفي الختام لا بد أن نشير إلى نقطة مهمة وهي أن هذا الموضوع ما زال يحتاج إلى جهد فائق التأصل والتحليل فهو موضوع شديد التعقيد لاتصاله بفروع كثيرة من العلوم الإنسانية، وعلوم الطب، والهندسة، وعلم الاجتماع، والأنثروبولوجية، وعلم النفس، فضلا عن علوم الإدارة وتطبيقاتها، كما أنه متصل بظواهر كمية متعددة، وظواهر نوعية مختلفة يصعب إخضاعها للقياس الكمي .

الاقتراحات

-أما عن التصور المقترح لهذه الدراسة، والذي يمكن أن يساهم في الحد من ضغوط العمل والرفع من مستوى الرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسات التربوية ، ما يأتي :

- تشجيع المدرسين ماديا ومعنويا، وتوسيع الأنشطة الترفيهية والحوافز، ومنح العلاوات لمن يستحقها على أساس الجهد المبذول.
- على المسؤولين في المؤسسة مراعاة اتجاه الموظفين نحو أعمالهم وما هي العراقيل التي تحد من أدائهم لعملهم.
- توفير الحماية اللازمة للمدرسين من الأمراض المهنية ، وضغوط العمل ، والعمل على تحسين الظروف الفيزيائية والاجتماعية لهم .
- يجب خفض مستوى الضغوط على العاملين وذلك بتعريفهم بأساليب ذاتية لذلك، أو الاعتماد على أساليب تنظيمية تستخدمها المؤسسة في ذلك (الطريقة اليابانية).
- لا بد من إيجاد نظام مرن لاستيعاب ضغوط العمل والتوافق معها بشكل سريع وفعال يقضي على ما قد تسببه من إرهاق أو إزعاج أو قلق أو توتر ينعكس تأثيره على رضا المدرسين.

• عمل اجتماعات لتوعية المدرسين بخطر وتأثير الضغوط ، ومعرفة أين يمكن "الجمود" باعتبار أن الجمود أحد مسببات الضغط وأحد الفواعل الكامنة وراء إحدائه.

• توفير أخصائيين اجتماعيين ونفسانيين في المؤسسات التربوية لانتشار حالات الضغوط وعدم الرضا الوظيفي.

• توفير قدر مناسب من الحرية للمدرس في اتخاذ القرارات، وإعطاءهم فرصة للمشاركة في برامج الإعداد، وفرصة للمشاركة في التخطيط حتى يزيد ولاءهم وتحمسهم للعمل مما يمكنهم من استخدام مهاراتهم وقدراتهم في إنجاز أعمالهم بارتياح ورضا .

• الاستمرار في إجراء البحوث والدراسات الاجتماعية والتربوية المتخصصة التي تعمل على تطوير وتحسين مختلف الشؤون الاجتماعية والتربوية.

• أما عن البحوث والدراسات المقترحة: في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية ما يأتي:

1- دراسة العلاقة بين الرضا عن العمل والضغوط المهنية لدى هيئة التدريس لمختلف المراحل التعليمية.

2- دراسة مقارنة لمستوى الرضا عن العمل للمدرسين في المراحل التعليمية المختلفة.

3- دراسة العلاقة بين رضا المدرس عن عمله ومستوى أدائه للعملية التعليمية

4- دراسة مقارنة لمستوى الرضا عن العمل للمدرسين في المراحل التعليمية المختلفة

5- إجراء دراسات مماثلة في مناطق تعليمية أخرى للتحقق من نتائج

• -دراسة مقارنة لمستوى ضغوط العمل للمدرسين في المراحل التعليمية المختلفة

قائمة المراجع :

أولا : باللغة العربية :

(I)- الكتب :

- 1- الأخرس صفوح, علم الاجتماع العام،أسسه مبادئه، وموضوعاته،دط, دار الوحدة، دمشق . 1981 .
- 2- أبو النيل محمود السيد ، علم النفس الصناعي، دط، دار النهضة العربية، لبنان 1985
- 3- أبيض ملكة ، علم الاجتماع التربوي، الوحدة، دمشق، 1982 .
- 4- البدري طارق عبد الحميد- الأساليب القيادية والإدارية في المؤسسات التعليمية،دار الفكر ،ط1، 2001 .
- 5-بردعي محمد جمال ، التخطيط للتدريب في مجالات التنمية ، ط: 1 مكتبة القاهرة الحديثة ، . 1968 .
- 6- بن سالم عبد الرحمان, المرجع في التشريع المدرسي ,ط3,مطبعة قرفي ,الجزائر , 1994.
- 7- بوظريفو حمو ،أحمد دوقة وآخرون ,عوامل الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي,ط1 دار الملكية ,الجزائر.2007
- 8- بيومي صلاح ,حوافز الانتاج في الصناعة , دط ،ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر , 1989 .
- 9- الجميلي خيرى خليل ، التنمية الادارية في الخدمة الاجتماعية،المكتب الجامعي، الاسكندرية, 1998
- 10-الجوهري محمد ، مقدمة في علم الاجتماع الصناعي, ط : 1 دار الكتب الجامعية مصر ، .1975
- 11- الجوهري محمد, و الخريجي عبد الله ، طرق البحث الاجتماعي،دط , دار المعرفة الجامعية, 1997 .
- 12- دندش فايز مراد ، علم الاجتماع التربوي بىن التأليف و التدريس ، دار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية , 2001 .

- 13-دورين كاتري و آخرون، ترجمة محمد طاعة عيسى ، تنظيم و قيادة الجماعات ، دط ، 1965مكتبة القاهرة الحديثة، مصر،
- 14- هانسون بيتر، ضغط العمل طريقكم إلى النجاح، ترجمة العقيل عبد الكريم ط: 1 مكتبة جريز الرياض 1998 .
- 15- هشام زكي محمود، الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، ط 2، مصر، 1979 .
- 16- وطفة علي أسعد ،الشهاب علي جاسم ،علم الاجتماع المدرسي، بنيوية الظاهرة المدرسية ووظيفتها الاجتماعية، مجد المشوشة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت ، ط 1، 2004 .
- 17- زيفرت هورست،تعريب كمال اسماعيل ،اختبارات التعيين عند التقدم للمهنة والوظيفة،ط1،مكتبة العبيكان ،السعودية2005.
- 18- الحسن إحسان محمد ، الأسس العلمية لمنهج البحث في العلوم الاجتماعية ، ط2 ، الدار العلمية للطباعة والنشر ، بيروت 1976.
- 19- حماد محمد شطا، النظرية العامة للأجور و المرتبات، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1982.
- 20- حمدان محمد زياد، قياس كفاية التدريس ،دط، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر، 1986.
- 21- حمدي ياسين ،و آخرون ،علم النفس الصناعي و التنظيمي ،ط:1 ، دار الكتاب الحديث، 1999.
- 22- حنفي عبد الغفار و آخرون ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، ط: 1 مكتبة و طبعة الإشعاع الفنية مصر ، 2002.
- 23-الخزامي عبد الحكم أحمد ، أفة العصر ضغوط العمل و الحياة ، د ط، مكتبة ابن سينا. دس.
- 24- الطيب أحمد محمد،الإحصاء في التربية و علم النفس ،ط1،المكتب الجامعي الحديث ،مصر، د س .

- 25 - الطريري بن سليمان عبد الرحمان ,القياس النفسي والتربوي ،نظرياته واسسه وتطبيقاته, ط1مكتبة الرشد ,الرياض ,1997.
- 26- كوت جان بيار ,و مولي جان بيار,من أجل علم اجتماع سياسي , ج 1،ترجمة :محمد مهند ,ديوان المطبوعات الجامعية,الجزائر ,1985
- 27- لبيب رشدي,معلم العلوم ,مكتبة الأنجلو المصرية,ط1 , , القاهرة ,مصر , 1974
- 28- ماهر أحمد , السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الإسكندرية , 2003 .
- 29- محمد حسن عبد الباسط ، أصول البحث الاجتماعي،دط ،مكتبة الانجلو مصرية ، القاهرة, مصر 1974.
- 30-محمد علي محمد, مجتمع المصنع، د ط، الهيئة المصرية للكتاب 1980 .
- 31- محمد علي محمد ، علم الاجتماع والمنهج العلمي ، ط2 ، دار المعرفة الجامعية مصر 1986.
- 32-محمد علي محمد، علم الاجتماع التنظيمي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، سنة 1986
- 33- المرصفي محمد علي ، مقدمة في أصول التربية، دار المجتمع، جدة، 1988.
- 34- معامرية بشير ،القياس النفسي والتربوي وتصميم الإختبارات للطلاب والباحثين, ط1 ,شركة بتنيت ,الجزائر, 2002 .
- 35- منسي محمود عبد الحليم ،مناهج البحث العلمي في المجالات التربوية والنفسية ،دار المعرفة الجامعية, مصر ، 2000 .
- 36- منصور مصطفى ،الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها،دط، المحمدية الجزائر،2010.
- 37- ناصر إبراهيم ، علم الاجتماع التربوي , الجامعة الأردنية، عمان، 1984 .
- 38- النجيحي محمد لبيب ، الأسس الاجتماعية للتربية، المكتبة الانجلو مصرية، الطبعة الثانية، القاهرة، 1965 .
- 39-ستوا جان بنجمان, الإجهاد أسبابه و علاجه،د ط، منشورات عويدات-لبنان - سنة 1997

- 40- السلمي علي, السلوك التنظيمي, دط, دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع, القاهرة, دس .
- 41- سليمان أحمد , التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري, ط:1 ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1992 .
- 42- السيد عثمان فاروق, القلق و إدارة الضغوط النفسية. دط, دار الفكر العربي القاهرة سنة 2001
- 43- السيد حنفي عوض: علم الاجتماع التربوي, دط, القاهرة, 1987 .
- 44- السيد فؤاد البهي , علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري, دط, دار الفكر العربي مصر دس .
- 45- السيد علي شتا, و عمر الجولاني فاديه , علم الاجتماع التربوي, دار النشر, مكتبة وطبعة الإشعاع الفنية, القاهرة, دط, 1997.
- 46- عاشور أحمد صقر , السلوك الإنساني في المنظمات, دط, دار المعرفة الجامعية الإسكندرية سنة 1980
- 47- عاشور أحمد صقر , ادارة القوى العاملة, ط: 1, دار النهضة العربية, بيروت 1979
- 48- عابدين محمد عبد القادر , الإدارة المدرسية الحديثة , ط 1, دار الشروق للنشر والتوزيع , رام الله فلسطين ,. 2001
- 49- عبد المعطي عبد الباسط , اتجاهات نظرية في علم الاجتماع, سلسلة عالم المعرفة, عدد 44 , مطابع الأنباء, الكويت, 1981.
- 50- عدلي سليمان , و عبد المنعم هاشم , الجماعات و التنشئة الاجتماعية , دط, مكتبة القاهرة الحديثة 1970 .
- 51- العدلي ناصر محمد , إدارة السلوك التنظيمي, ط2, الرياض , 1993.
- 52- عويضة كامل محمد, علم النفس الصناعي, دط, دار الكتب العلمية بيروت لبنان 1996 سنة
- 53 - عسكر سمير أحمد , الإدارة العامة العدد 60 سنة 1988

- 54- عشوي مصطفى , أسس علم النفس الاجتماعي والتنظيمي , المؤسسة الوطنية للكتاب . الجزائر, 1992
- 55- عصار خير الله , مبادئ علم النفس الاجتماعي , دط, ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر , 1984.
- 56- عطية ماجدة , سلوك المنظمة, دط, دار الشرق , لبنان, سنة 2003 54
- 57- عفيفي محمد الهادي , التربية والتغير الثقافي, مكتبة الانجلو مصرية, ط 2 , القاهرة, 1964 .
- 58- العمري خالد , سلسلة البحوث الاجتماعية و الإنسانية مجلد 7 , ع02 , 1992
- 59- فرويد سيجموند , ترجمة عثمان تجاني, الكف و العرض و القلق, دط, ديوان المطبوعات الجامعية 1983
- 60- فريدمان جورج , بيارتا فيل, رسالة في سوسولوجيا العمل, ج1, ط2, ديوان الترقية المطبوعات الجامعية الجزائر 1985
- 61- فرج أحمد حافظ , محمد صبري حافظ, إدارة المؤسسات التربوية, ط 1 , عالم الكتب للنشر و التوزيع والطباعة, القاهرة , 2003
- 62- الفوال طلال , علم الاجتماع والمنهج العلمي (دراسة في طرائق البحث العلمي) ط2 , دار المعارف مصر 1986.
- 63- الصابوني معتز , علم الاجتماع التربوي, دار أسامه المشرق الثقافي, عمان, ط 1, 2006 .
- 64- الصباغ زهير , ضغط العمل, المجلة العربية للإدارة العدد 01 مجلد 05 سنة 1981
- 65- قلي عبد الله, أسلوب التدريس, ج3, ط1, مطبعة قرني باتنة الجزائر, 1994.
- 66- راجع أحمد عزت , علم النفس الصناعي, دط, الدار القومية للطباعة و النشر (مصر) 1965,
- 67- نعيم الرفاعي, الصحة النفسية , دط ,دمشق, سوريا , 1968
- 68- ربيع محمد شحاته , قياس الشخصية, ط2, دار المسير , عمان 2009
- 69- شعيب محمد علي , السلوك الانساني في التنظيم , ط2 القاهرة مصر 1976.

- 70- شكرود عمار الطيب ، علم النفس الصناعي الحديث، د ط، منشورات جامعة قارينوس،
بن غازي، ليبيا، 1995
- 71- شبحاني سمير، الضغط النفسي، د ط، دار الفكر العربي بيروت، سنة 2003
- 72- التاودي حسين رشدي، و زيدان محمد مصطفى ، الاشراف والانتاجية ، ط 1 ، مكتبة
الانجلو مصرية القاهرة 1974.
- 73- الخضير محسن أحمد ، الضغوط الإدارية ، د ط ، مطبعة الأطلس القاهرة ، 1991 .
- 74- غور وفا ريناتا ، مقدمه في علم الاجتماع التربوي، ترجمة نزار عيون السود، دار دمشق،
دمشق، 1984 .

(II) - الدراسات والتقارير :

- 75- بركات محمد نواف ، مستوى مصادر ضغط العمل لدى مديرة المدارس الثانوية البلقاء،
رسالة ماجستير.م، كلية الدراسات العليا جامعة الأردن سنة 1992
- 76- مسيلي رشيد ، وآخرون ،شدة إدراك الضغط ،دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية
،دط ،العدد 13 بوزريعة ،الجزائر، 2009.
- 77- لوكيا الهاشمي وآخرون، الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم العالي، تقرير نهائي عن
مشروع البحث كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة منتوري، قسنطينة 99-2000.

(III) - المجلات والدوريات:

- 78- بارون خضر عباس، دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناتجة عن أدوار العمل،
جامعة الكويت المجلة التربوية ،مجلد 3 ع 52 ، 1999.
- 79- بن دانية أحمد محمد العيد ،ومحمد محمود الشيخ حسن ،علاقة الرضا الوظيفي و التكيف
الدراسي ،المجلة التربوية ع 46 ، 1998 .
- 80- بو عافية نبيلة، استراتيجيات مواجهة الضغط، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، دط
،العدد 1، جامعة سعد دحلب ،البلدية ، 2008.
- 81- حمودة عبد الناصر محمد، تحليل مسارات العلاقة بين سلوك المشرف و مترتباته على
المروءوسين، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 04 العدد 01 جامعة الكويت سنة 1996 .

- 82-حمدي علي الفرماوي, ضغوط العمل و الاتجاه نحو التدريب لدى المتدربين أثناء الخدمة،
المجلة المصرية الدراسات النفسية، المجلد 7، العدد 17 القاهرة سنة 1997 .
- 83-خليل الشيخ ، جواد محمد،و شرير، عزيزة عبد الله ،الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض
المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين، مجلة الجامعة الكويت ، الدراسات الإنسانية ع1
،مجلد16، 2008 م
- 84-العبد القادر، عبد الله،اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي
والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية :
دراسة تحليلية ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد الثالث ، العدد الثاني ، مايو 1996 .
- 85- عويد شعبان ، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة لدولة
الكويت و علاقتها بالاضطرابات النفسية و الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد28
العدد01، جامعة الكويت،2000

(IV)- الوثائق التربوية والنشرات الرسمية :

- 86- المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم الحراش،هيئة التأطير
،التسيير التربوي والإداري ،الجزائر، 2004.
- 87-وزارة التربية الوطنية ،نظام الجماعات التربوية، قرار 778، 2005
- 88- وزارة التربية الوطنية ، القانون التوجيهي للتربية رقم 08- 04 المؤرخ في 23
جانفي 2008 .
- 89- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية ،العدد59 المؤرخة في

12:أكتوبر 2008

(V)-القواميس :

- 90- بدوي أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، ط1، دار الكتاب اللبناني بيروت
، 1984.
- 91- مرشد الطلاب ،قاموس عربي عربي،دار ابن رشد للنشر والتوزيع ،الجزائر، 2003 .

92- ميتشل دنكن و الحسن إحسان محمد، معجم علم الاجتماع، ط:2، دار الطليعة بيروت
1988

ثانياً باللغة الأجنبية :

93-Amarque Mourice , Imitation à la Méthodeologie des sciences humains ,
collection technique de recherches , by casbah université , Algérie 1997

94-DeFrank RS, Stroup CA2- Teacher stress and helath; examination of a
model(1989).

95- Hans sely the stress of life (New york: Marow- hiull1976 .

96-Heba Ibrahim , Owaied Al Mashaan Job Stress.. and ite Relation With
Type A , Iocus of Control, Arabic Studies in Psychology , Vol .3 , n.2, Apr ,
(2004)

97- Henri Modras ,Eléments de la sociologie, Armend colin, paris,1975..

98- Grass (Alain), Sociologie de léducation, Textes fondamentaux. Larousse,
paris.1974.

99- Madeliene Grawitz, Methodes des Sciences sociales, Dalloz, Paris, 1984.

100-Thorsten husen .lécole en question .éditeeur plerre mardaga .1979.

ملخص الدراسة :

هذه الدراسة تندرج ضمن إطار النظرة السيكوسوسيوتربوية للنسق الفني بالمدرسة الجزائرية باختيار معلمي مدارس بلدية العوينات بولاية تبسة كنموذج لذلك، فقد جاءت هذه الدراسة في الواقع لتسلط الضوء على مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في المدرسة الابتدائية ببلدية العوينات بولاية تبسة، والهادفة إلى تحليل العلاقة بين هذين المتغيرين انطلاقاً من اتخاذ ثمانية أبعاد مختارة لهما وهي : (متطلبات الأجر، متطلبات الترقية، محتوى العمل، نمط الإشراف، ظروف العمل لمادية، متطلبات الدور، جماعة العمل، أحداث الحياة المختلفة)، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الملائم لهذه الدراسة .

وبعد استعراض الدراسات السابقة التي مست متغيري البحث خاصة في ميدان التعليم صيغت الفرضية العامة التالية :

- توجد علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين بالمؤسسة التربوية الجزائرية المختارة.

حيث صيغت في ضوئها فرضيتان جزئيتان وهما :

(1) هناك علاقة بين المصادر الفرعية لضغوط العمل لدي المدرسين والضغط الكلي العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية المختارة .

(2) هناك علاقة بين العوامل الفرعية للرضا الوظيفي لدي المدرسين والرضا العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية المختارة وللتحقق من هذه الفرضيات تم الاعتماد على الحصر الشامل لمجتمع البحث : معلمي مدارس بلدية العوينات والتي تبعد عن مقر ولاية تبسة من الجهة الشرقية 60 كلم .

وقبل مباشرة الإجراءات الميدانية تم الاعتماد على عدة أدوات بحثية من ملاحظة ومقابلة، فضلاً عن استمارة تتضمن

استبيانين لقياس ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين، بعد البحث في التراث النظري وأدبيات الاختصاص، وكذا النصوص القانونية والتنظيمية المحددة لمختلف المتغيرات خصوصاً ما تعلق منها: بالمؤسسة التربوية، والمدرس، والوظيفة. وبعد القيام بالإجراءات المتعلقة بالخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأدوات القياس، تمت المرحلة الأساسية للبحث، وبعد استرداد الاستبيانات الذي وصل العدد الصحيح منها 66 استبياناً لعينة البحث، ثم تفرغ البيانات في الجداول، وحساب القيم المتعلقة بمختلف جوانب المتغيرات الأساسية والفرعية للبحث، باستعمال أساليب إحصائية مختلفة من متوسط حسابي، وانحراف معياري، ونسبة مئوية ومعامل ارتباط. تبعاً لما تقتضيه طبيعة وهدف الدراسة ..

حيث تم التوصل إلى نتيجة عامة تشير إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية متوسطة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في بلدية العوينات مجال الدراسة وصلت إلى القيمة : $(R = -0,52)$ معامل الارتباط الرتبى لسبيرمان.

وعلى ضوء هذه النتيجة تحددت نتائج آخر مؤكدة لها وهي :

- وجود علاقة ارتباطية متوسطة طردية بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي للمدرسين في هذه المؤسسات مجال

الدراسة وصلت القيمة إلى $(R=0.60)$ معامل الارتباط الرتبى لسبيرمان.

- أن المستوى العام المتعلق بضغوط العمل التراكمية لمدرسي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المختارة وحسب مجتمع البحث المستخدم وصل إلى نسبة (66.66%) وهي نسبة أكبر من 50% والتي تنم عن وجود ضغوط معتبرة تؤثر على المدرسين العاملين في هذه المدارس .

- أن المستوى العام المتعلق بالرضا الوظيفي الكلي لمدرسي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المختارة وحسب

مجتمع البحث المستخدم يقدر بـ 36.85% وهي نسبة أقل من (50%) فهي تعبر عن نقص في الرضا الوظيفي لدى العاملين بهذه المؤسسات. وما يؤكد هذا هي نسبة عدم الرضا الوظيفي العام المقابلة لها، والتي تقدر بـ 51.61% وهي نسبة أكبر من (50%) فهي تعبر عن عدم الرضا العام الناتج من العوامل الثمانية السابقة.

ومن هذا كله نستشف مدى ارتباط ضغوط العمل كمتغير مستقل بالرضا الوظيفي للمدرس كمتغير تابع، والعلاقة بينهما،

وأنة لايد من وجود آليات لتفعيل هذه العوامل من أجل الحد من ضغوط العمل المعيقة؛ لرفع مستوى الرضا الوظيفي لدى المدرسين وفق المقترحات المقدمة .

Abstract:

This study falls within the framework of perception Alsikososioterbuip of coordinated technical school Algerian choosing school teachers Municipality Owainat Tebessa as a model, the present study, in fact, shed light on the level of job stress and job satisfaction for teachers in the elementary school Municipality Owainat Tebessa, aimed at analyzing the relationship between these two variables from taking eight Getting the selected two, namely: (requirements wage, upgrade requirements, business content, style of supervision, working conditions of the material, the requirements of the role, group work, life events, different), has been relying on a descriptive approach appropriate for this study.

After a review of previous studies that have touched Abajt variables, especially in the field of education formulated the following general hypothesis:

- There is a relationship between job stress and job satisfaction for teachers Algerian educational institution selected.

As formulated in the light of two hypotheses Dziitan, namely:

1) _ There is a relationship between sub-sources of work stress among teachers and pressure them in the total public educational institutions Algerian selected.

2) _ There is a relationship between the sub-factors of job satisfaction among teachers and overall satisfaction with their educational institutions in the Algerian selected

To investigate these hypotheses has been to rely on the comprehensive inventory of the research community: school teachers Eldep Owainat and away from the seat of the mandate of Tebessa from the East, 60 km.

And by direct actions on the ground relied on several research tools of observation and interview, as well as the form contains two questionnaires to measure job stress and job satisfaction for teachers, after searching in the heritage and theoretical literature of jurisdiction, as well as legal and regulatory texts of the various variables, especially those relating to: the institution of educational, teacher, and function.

After carrying out the procedures for characteristics psychometric (honesty and Althiat) for measuring instruments, has the basic stage of research, and after retrieving the questionnaires, who arrived in the correct number of which 66 questionnaires of the research sample, and then dump the data in the tables, and calculate the values relating to various aspects of the basic variables and the subsidiary of the search, using statistical methods different: arithmetic average, and standard deviation, and on demands and the correlation coefficient C .. depending on the requirements of the nature and purpose of the study ..

Where outcome was reached in general indicate a negative correlation between the medium pressure of work and job satisfaction for teachers in Eldep Owainat field of study and reached to the value: (= R 0,52 -) correlation coefficient of Spearman Alretbi.

In the light of this finding confirmed results of the latest identified, are:

- There is a relational medium positive correlation between job stress and lack of job satisfaction for teachers in these institutions, the study has value to the (R = 0.60) correlation coefficient of Spearman Alretbi.

- That the overall level on the cumulative work stress for teachers of this Alaptdayat according to eight dimensions Almkhanarp According to the research community user arrived at the percentage (66.66%), a greater proportion of 50%, which reveal a considerable influence on the pressure of teachers employed in these schools.

- That the overall level on the job satisfaction of the total school this Alaptdayat according to the dimensions of the eight Almkhanarp According to the research community the user is estimated at 36.85%, which is less than (50%), they reflect a lack of job satisfaction among the staff of these institutions. And confirms this is the percentage of dissatisfaction the corresponding year career, which is estimated at 51.61%, which is greater than (50%) are expressing dissatisfaction with the resulting overall factors of the previous eight.

It is this whole discern the extent to which the pressures of work as an independent variable job satisfaction for the teacher as the dependent variable, and the relationship between them, and that there must be mechanisms to activate these factors in order to reduce the pressures of work obstructive; to raise the level of job satisfaction among teachers according to the proposals submitted.

Résumé:

Cette étude s'inscrit dans le cadre de l'impact de la perception de la coordination d'études techniques algérienne choisie de l'école les enseignants Municipalité Owainat Tebessa comme un modèle, la présente étude, en fait, faire la lumière sur le niveau de stress au travail et la satisfaction au travail des enseignants dans l'école élémentaire Municipalité Tebessa Owainat, visant à analyser la relation entre ces deux variables de prendre huit Obtenir les deux sélectionnés, à savoir: (salaire exigences, les exigences de mise à niveau, de contenu d'entreprise, le style de supervision, les conditions de travail de la matière, les exigences du rôle, le travail de groupe, les événements de vie, différents), a misé sur une approche descriptive appropriée pour cette étude.

Après une revue des études antérieures qui ont touché variables Abajt, en particulier dans le domaine de l'éducation a formulé l'hypothèse générale suivante:

- Il existe une relation entre le stress professionnel et la satisfaction au travail pour les enseignants algériens établissement d'enseignement choisi.

Tel qu'il est formulé à la lumière de deux hypothèses Dziitan, à savoir:

1) _ Il existe une relation entre les sous-sources du stress au travail chez les enseignants et les pressions dans le total des établissements d'enseignement publics algériens sélectionnés.

2) _ Il existe une relation entre les sous-facteurs de satisfaction au travail chez les enseignants et la satisfaction globale de leurs établissements d'enseignement dans les algériens sélectionnés Pour étudier ces hypothèses a été de s'appuyer sur l'inventaire complet de la communauté de recherche: l'école des enseignants Eldep Owainat et hors du siège du mandat de Tébéssa à l'Est, 60 km.

Et en agissant directement sur le motif invoqué plusieurs outils de recherche d'observation et d'entretien, ainsi que le formulaire contient deux questionnaires pour mesurer le stress au travail et la satisfaction au travail pour les enseignants, après avoir cherché dans le patrimoine et la littérature théorique de compétence, ainsi que des textes juridiques et réglementaires des différentes variables, notamment celles relatives à: l'institution de l'enseignant d'éducation, , et la fonction.

Après avoir effectué les procédures pour les caractéristiques psychométriques (honnêteté et Althiat) pour les instruments de mesure, a l'étape de base de la recherche, et après avoir récupéré les questionnaires, qui sont arrivés dans le nombre correct dont 66 questionnaires de l'échantillon de recherche, puis laisser les données dans les tableaux, et de calculer les valeurs relatives à divers aspects des variables de base et la filiale de la recherche, en utilisant des méthodes statistiques différentes: la moyenne arithmétique et l'écart type, et sur les exigences et la corrélation coefficient C .. selon les exigences de la nature et le but de l'étude ..

Lorsque résultat a été atteint en général fait référence à une relation entre les pressions à moyen-relationnel négatifs du travail et la satisfaction professionnelle des enseignants dans Eldep Owainat domaine d'études et atteint une valeur de: (R = 0,52 -) Alretbi le coefficient de corrélation de Spearman.

À la lumière de ce qui a confirmé les résultats de la dernière identifiés, sont les suivants:

- Il existe une corrélation moyenne relationnelle positive entre le stress au travail et le manque de satisfaction au travail pour les enseignants dans ces établissements, l'étude a une valeur pour la corrélation (R = 0,60) coefficient de Spearman Alretbi.

- Que le niveau global sur le stress au travail cumulative pour les enseignants de cette Alaptdayat selon huit dimensions Almkanarp Selon la communauté des utilisateurs de la recherche est arrivé à le pourcentage (66,66%), une plus grande proportion de 50%, qui révèlent une influence considérable sur la pression des enseignants employés dans ces écoles.

- Que le niveau global sur la satisfaction au travail de l'école total ce Alaptdayat selon les dimensions de l'Almkanarp huit Selon la communauté de recherche de l'utilisateur est estimé à 36,85%, ce qui est moins (50%), elles reflètent un manque de satisfaction au travail parmi le personnel de ces institutions et confirme que c'est le pourcentage d'insatisfaction. la carrière année correspondante, qui est estimé à 51,61%, ce qui est supérieur (50%) se disent insatisfaites de facteurs global résultant des huit précédentes.

Car c'est toute déterminer la mesure dans laquelle la pression du travail que la satisfaction au travail variable indépendante pour l'enseignant comme variable dépendante, et la relation entre eux, et qu'il doit y avoir des mécanismes pour activer ces facteurs afin de réduire les pressions de travail obstructive; d'élever le niveau de satisfaction au travail chez les enseignants selon les propositions soumises.