

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمارثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا



موضوع الدراسة :

## الضغط المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي

- دراسة ميدانية ببعض الابتدائيات بمدينة الأغواط -

مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص إرشاد وتوجيه

- إشراف الأستاذ:

أ.د- بن يحي عطاء الله

- إعداد الطالبتين :

- بن خليف فتيحة

- زعبان أم الخير

السنة الجامعية: 2025/2024



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكرنا لله

قال رسول الله صل الله عليه وسلم " من أسدى إليكم معروفا فكافأتموه  
فإن لم تقدرُوا فادعوا له حتى تعلموا أنكم قد كافأتموه "  
وقال أيضا " من لم يشكر الناس لا يشكر الله " فشكرنا الأول لله عزوجل  
الذي أكرمنا بنعمة العلم والعمل .

نوجه الشكر الخالص إلى الأستاذ المشرف " الدكتور بن يحي عطاء لله " على مساعدته وإشرافه واقتراحه لموضوع مذكرتنا ولما قدمه لنا من الدعم العلمي والتشجيع والنصائح والتوجيه طوال مدة انجاز مذكرة التخرج فقد كان نعم المشرف ونعم المصحح رغم التزاماته المهنية .  
أسأل الله له التوفيق والنجاح في جميع مساراته العملية والمهنية.

## إهداء

الحمد لله الذي بفضلله تتم الصالحات و له الشكر على توفيقه لنا  
في إنجاز هذا العمل المتواضع

إلى الذي كان أقرب إلي من نفسي وأقرب إلي من حبل الوريد إلى  
الذي ناجيته سرا وعلانية

• إلى الذي كان نوري الذي أبصر به ومرشدي وموقفي ، إلى الذي  
أسميته كازي

فكنت به غني عن كل العباد إلى نور قلبي ربي "الله عز وجل.

• إلى نوره وحبيبه المصطفى محمد ﷺ " وروح الأنبياء والمرسلين

• إلى أمي وأبي العزيزان إلى من قال فيهما الله عز وجل:

"وقضى ربك ألا تعبدوا إلى إياه وبالوالدين إحسانا"

إلى إخوتي وأخواتي و كل عائلة بين خليف

## إهداء

اللهم لك الحمد أنت نور السموات ومن فيهن

اللهم لك أسلمت وعليك توكلت .

باسم الله الذي لا تضيع ودائعه أهدي هذا

العمل المتواضع

- إلى روح أبي الزكية الطاهرة

- إلى روح أمي العزيزة التي ترملت وصبرت من

اجلنا

- إلى من كان سندي وتشجيعي على إكمال

دراستي زوجي الغالي وإلى قررة عيني أولادي

حفظهم الله ورعاهم

إلى إخوتي وأخواتي و كل عائلة زعبان

## ملخص :

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بمدينة الأغواط ، بالإضافة إلى معرفة الفروق ذات دالة إحصائية في مستوى الضغط المهني والرضا الوظيفي تحت إشكالية مفادها هل توجد علاقة بين الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الإبتدائي .

تكونت عينة الدراسة من 34 معلم ومعلمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية وتم استخدام المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب للدراسة حيث تم تصميم استبيان كأداة لجمع المعلومات .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- توجد علاقة ارتباطية قوية سالبة (عكسية) بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي ، حيث بلغت قيمة  $r$  الارتباط المحسوبة (-0.62) .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط المهنية بين الأساتذة والأستاذات .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الأساتذة والأستاذات .

## **Abstract:**

The present study aimed to investigate the relationship between occupational stress and job satisfaction among primary school teachers in the city of Laghouat. It also sought to identify statistically significant differences in the levels of occupational stress and job satisfaction, under the main research question: Is there a relationship between occupational stress and job satisfaction among primary school teachers .

The study sample consisted of 34 randomly selected male and female teachers.

The descriptive method was used as it suits the nature of the study. A questionnaire was designed as the primary tool for data collection.

-The study reached the following result: there is a strong negative (inverse) correlation between occupational stress and job satisfaction, with a calculated correlation value of (-0.62).

-There are no statistically significant differences in the level of professional stress between male and female professors.

-There are no statistically significant differences in the level of job satisfaction between male and female professors.

## فهرس المحتويات

/	الشكر والتقدير
/	الإهداء
أ	ملخص الدراسة
ج	فهرس المحتويات
و	فهرس الجداول والأشكال
3-1	المقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول : الإشكالية اعتباراتها	
06	1- الإشكالية
08	2- فرضيات الدراسة
08	3- الدراسات السابقة
12	4- أهداف الدراسة
12	5- أهمية الدراسة
13	6- أسباب اختيار الموضوع
13	7- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة
الفصل الثاني: الضغوط المهنية	
15	تمهيد
16	1- تعريف الضغوط
16	2- مفاهيم أساسية في الضغوط المهنية
17	3- آلية الإصابة بالضغوط
18	4- أنماط الضغوط
18	5- أنواع الضغوط
19	6- مصادر الضغوط المهنية
21	7- النظريات الأساسية في مجال ضغوط العمل
23	8- طرق ووسائل علاج الضغط المهني
26	خلاصة
الفصل الثالث: الرضا الوظيفي	

28	تمهيد
29	1- تعريف الرضا الوظيفي
29	2- عوامل الرضا المهني
30	3- الاتجاهات النظرية المفسرة للرضا الوظيفي
36	4- قياس الرضا الوظيفي
38	خلاصة
الفصل الرابع : الأستاذ	
40	تمهيد
41	1- تعريف الأستاذ
41	2- أهمية الأستاذ ودوره التربوي
43	3- صفات الأستاذ الجيد
47	4- المشكلات التي يواجهها الأستاذ
49	خلاصة
الإطار التطبيقي للدراسة	
الفصل الخامس : إجراءات الدراسة الميدانية	
51	1- منهج الدراسة
52	2- حدود الدراسة
52	3- مجتمع الدراسة وعينته
	4- دراسة استطلاعية
53	5- أدوات الدراسة
54	6- الخصائص السيكومترية لرضا الوظيفي والضغط المهني
56	7- الأساليب الإحصائية
الفصل السادس : تحليل النتائج وتفسيرها	
59	أولا : نتائج الدراسة
59	1- نتائج الفرضية العامة
59	2 - نتائج الفرضية الجزئية الأولى
60	3- نتائج الفرضية الجزئية الثانية
61	ثانيا: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة
61	1- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة
62	2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى

63	3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية
64	الإستنتاج العام
67	خاتمة
69	قائمة المصادر والمراجع
/	الملاحق

### قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
20	إطار تصوري مبسط للضغوط المهنية	1
21	مخطط لنموذج هب	2
22	مخطط لنموذج مارشال	3
35	نموذج لولير في الرضا الوظيفي	4

### قائمة الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
53	يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة	01
54	يبين بدائل محور المستخدمة في الاستبيان	02
54	الفروق بين الطرفين الأعلى و الأدنى لاستبيان الرضا الوظيفي	03
55	يوضح ثبات مقياس مهارة إدارة الوقت الرضا الوظيفي	04
55	الفروق بين الطرفين الأعلى و الأدنى لاستبيان الضغوط المهنية	05
56	يوضح ثبات مقياس مهارة إدارة الوقت الضغوط المهنية	06
59	يوضح طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والرضا الوظيفي	07
60	يوضح الفروق بين الذكور و الإناث في الضغوط المهنية	08
60	يوضح الفروق بين الجنسين في مهارة الرضا الوظيفي	09

### قائمة الملاحق :

الصفحة	الملاحق	الرقم
III	مقياس الرضا الوظيفي للمعلم	1
III	مقياس الضغط المهني للمعلم	2

# مقدمة

## مقدمة :

للعمل مكانة هامة في حياة الفرد نظرا لدوره وأهميته فهو ليس وسيلة لكسب الرزق فحسب بل أصبح بالإضافة إلى ذلك وسيلة لإشباع الكثير من الدوافع والحاجات النفسية فهو بهذا يشكل محور النشاط الاجتماعي يحقق فيه الفرد أكبر قدر من التوافق فالتطور السريع الذي يشهده عالم الشغل اليوم أدى إلى مضاعفة عمليات التغيير في شتى المجالات منها الاقتصادية السياسية والتنظيمية والاجتماعية الأمر الذي جعل المنظمات تعاني من مشاكل خاصة منها تلك المتعلقة بالعنصر البشري وذلك من خلال محاولة إرضائه مهنيا والتخفيف من الضغوط المهنية التي قد يعاني منها .

إن مهنة التدريس هي إحدى صور التربية والإصلاح إذا توفرت الظروف المناسبة لتمكين المعلم من تأدية عمله على أحسن وجه ، وإلا كانت عملية تعليمية فاشلة.

ولا أحد يجادل في أن المعلم هو ركيزة المؤسسة التربوية وقوتها المحركة وأن فهم وضعية الأزمة الحالية مر من خلالها فهم واقع المعلم ومستواه لرضاه الحالي ، ذلك أنه من خلال فهمنا لمستوى الرضا نستطيع فهم واقع المعلم .

وأن ما يبذله من مجهودات وما يسخره من طاقات لمواصلة الجهود هو نابع أساسا من اهتماماته الشخصية ويساهم مساهمة معتبرة في نوعية التكوين ، غير أن العملية التربوية لا تتوقف على طرف واحد وهو المعلم وإنما على أطراف فعالة لا تقل أهمية عنه من ذلك (الإدارة ، التلميذ ، .....)

إن فهم الضغوطات المهنية بمظاهرها وأشكالها ومصادرها المختلفة تساعدنا في تفسير ومعرفة العلاقة الإرتباطية بين هذه الظواهر ومدى توافق المعني .

وموضوع الرضا الوظيفي للمعلم موضوع واسع لذا خصصنا في بحثنا هذا دراسة الضغط المهني للأستاذ وعلاقته بالرضا الوظيفي .

وانطلاقا من هذه المعطيات ولأهمية الموضوع سنحاول الكشف عن تلك العلاقة الموجودة بين الضغط المهني للأستاذ وعلاقته بالرضا الوظيفي ، ولكي يكون بحثنا شامل قمنا بتقسيمه إلى جزئين :

الأول نظري والثاني تطبيقي .

## الجانب النظري يحتوي على فصول :

- الفصل الأول : خصص للجانب المنهجي ، الإطار العام للدراسة بما فيها الإشكالية الفرضيات ، أهداف وأهمية البحث ، تحديد المفاهيم ، الدراسات السابقة

- الفصل الثاني : فقد تناولنا فيه الضغط المهني ، مفهومه ، آلية الإصابة بالضغط ، أنماط وأنواع الضغوط ، مصادر الضغوط ، طرق ووسائل علاج الضغط المهني ، النظريات الأساسية في مجال ضغوط العمل .

- الفصل الثالث : خصص لرضا الوظيفي ، مفهومه وطبيعته ، عوامل الرضا الوظيفي ، وأهم النظريات المفسرة له .

- الفصل الرابع : يتضمن دراسة المعلم ، تعريفه ، صفات المعلم الجيد ، أهمية المعلم ودوره التربوي ، المشكلات التي يواجهها المعلم .

أما الجانب التطبيقي يتضمن :

- الفصل الخامس : خصص لمنهجية البحث ويتضمن الدراسة الاستطلاعية التذكير بالفرضيات ، حدود الدراسة ، عينة الدراسة ، أدوات الدراسة ، التطبيق النهائي للمقاييس ، الأساليب الإحصائية .

- الفصل السادس : عرض نتائج الفرضيات ومناقشتها وصولاً إلى الاستنتاج العام .

الخاتمة

# الجانب النظري

# الفصل الأول

## الإشكالية واعتباراتها

- 1- الإشكالية
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- الدراسات السابقة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- أسباب اختيار الموضوع
- 7- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة

## 1- الإشكالية

يكتسي العمل أهمية كبيرة في حياة الفرد ، وبغض النظر على كونه أداة لكسب المعيشة فهو يقضي على الروتين والملل للفرد ، ويشبع الكثير من الحوافز والحاجات النفسية الهامة ، ومن أهم مجالات العمل مهنة التدريس ومالها من أهمية في تكوين النشء ويعتبر المعلم العنصر الفعال في العملية التربوية لماله من مسؤولية في تلقين المعرفة العلمية والمهارات ، والتفكير العلمي السليم للتلميذ وأساليب التعاون والعمل في نطاق التربية ومن الأهم ميادين والمجالات التي تحظى بأهمية بالغة في الدول النامية فالتربية بنظمها ووسائلها متغيرة ومتجددة بتغير الفرد ذاته وبأنها إحدى عوامل التغيير الرئيسية للمجتمع.

ويمثل العمل جزء هام من حياتنا وبمرور الوقت داخل هذا العمل شكل كل فرد مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر حول هذا العمل ، ويبدأ الأمر بقيام الفرد بتكوين حصيلة من المعرفة والمعلومات والخبرات حول العمل ، وبناء عليها يتشكل وجدان ومشاعر الفرد من ناحية عمله ، وأخيرا يميل الفرد أن يتصرف سلوكيا من ناحية عمله بشكل معين يظهر في سلوك تعامله مع الزملاء . وفي غيابه ، وتأخره ، وتركه للعمل ، وفي طريق احترامه لرئيسه ولأنظمة المؤسسة.

(ماهر، أحمد ، 2005 ، ص 224)

وفي ظل التغييرات التي طرأت على المنظومة التربوية بتغير المناهج وطرق التدريس قصد مواكبة العصرنة والتطور ، كان لها انعكاسات على التعليم الابتدائي وعلى المعلم بصفة خاصة في تطبيقه للبرنامج الجديد ، فالمعلم في مجتمعا تعترضه ضغوطات عمل كثيرة قد تسبب له إعياء أو إجهاد ومن الصعب عليه أن ينجز عمله كما ينبغي إذا كان قلقا أو غير راضيا على أسلوب حياته في العمل .

فنرى من العدل و الإنصاف أن تتوفر له ظروف العمل الكفيلة لتحقيق الدرجة المناسبة من الرضا عن العمل ،وعليه فكل عامل محيطي لا يلائم الأستاذ ، ولا يستجيب لطموحاته ومركزه الاجتماعي العلمي لا يلاقى معارضة فحسب، بل يؤثر سلبا على درجة رضاه عن عمله ،ويجعله بالتالي معرضا لضغوطات مهنية لا تعطل أدائه الفكري التربوي.

(ماجدة حمد ابوبكر حسن اسويب ،2020، ص 47).

ومهنة التدريس تحتاج إلى مؤهلات شخصية يجب أن تتوفر في المدرسين حتى يستطيعوا القيام بهذه المسؤولية الكبيرة ،فهي وظيفة ترتبط بها العديد من الواجبات والمسؤوليات والأعباء ،والتي تظهر فيها كثرة الضغوط المهنية التي تواجه المدرس في بيئته المدرسية والتي تؤثر على أدائهم سلبا أو إيجابا نتيجة لاستجاباتهم لها .

(أحميدة نصير، علي جرمون 2020، ص 202)

ويعتقد الآخرون أن الرضا عن العمل يشير إلى مجموعة من اتجاهات الفرد من ناحية عمله وفي هذا المجال يمكن أن نفرق بين جانبين على الأقل من الرضا يتمثل أولها في جوانب الرضا وهو ميل الفرد أن يكون راضي بدرجات متفاوتة عن الأوجه المختلفة للعمل ، ومن أمثلة هذه الجوانب العمل ذاته والأجر ، والترقية ، والتقدير ، والمنافع ، والظروف ، وشروط العمل ، والإشراف ، وزملاء العمل ، والسياسة التنظيمية . (حسن راية ، 2001، ص169)

- وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الأجر يعتبر من العوامل الفعالة في زيادة درجة الرضا لدى العمل ، ففي دراسة أحميدة نصير (2020) التي تناولت الضغط المهني لدى الأساتذة وتوصلت الدراسة أن من أهم مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأساتذة تتعلق بالإمكانيات المادية بالمدرسة والراتب الشهري للمعلم كما أثبتت أيضا دراسة لوائيمون على عينة من الأساتذة توصل الباحث إلى أن الأجر يعتبر من أولى العوامل المؤثرة على رضا الأساتذة ثم تليها جماعة العمل وفرص الترقية .

(سمية صالح ، 2010 ، ص141)

نظرا لأن مهنة التعليم تعتبر من المهن الأساسية في المجتمع فقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التطرق إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغط المهني لدى أساتذة التعليم الابتدائية ومنه نطرح التساؤلات الرئيسية :

- التساؤل الرئيسي :

- هل توجد علاقة بين الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي ؟

- التساؤلات الفرعية :

1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لأساتذة التعليم الإبتدائي تعزى لمتغير الجنس ؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الإبتدائي تعزى لمتغير الجنس ؟

## 2- فرضيات الدراسة

## الفرضية العامة :

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي بمدينة الأغواط.

## الفرضيات الفرعية :

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهنيين أساتذة التعليم الابتدائي ترجع إلى متغير الجنس .

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهنيين أساتذة التعليم الابتدائي ترجع إلى متغير الجنس .

## 3- أهداف الدراسة

1- التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي .

2- التعرف على الفروق في الضغوط المهنية بين أساتذة التعليم الابتدائي حسب الجنس .

3- التعرف على الفروق في الرضا الوظيفي بين أساتذة التعليم الابتدائي حسب الجنس .

## 4- أهمية الدراسة

1- التعرف على العوامل المؤدية إلى ظهور أعراض الضغط المهني لدى المعلمين وانعكاساته على الرضا الوظيفي .

2- الاهتمام بالمعلم بغرض تحسين أوضاعه المهنية مما ينعكس بالإيجاب على المنظومة التربوية .

3- إن التوصل إلى معرفة حالة الرضا الوظيفي لمعلمي الابتدائي هو ما يعطينا نظرة شاملة وعلمية عن مدى نجاح المؤسسات التربوية إذ أن الرضا الوظيفي مؤشر جد هام في حياة وسيرورة عملية التعلم في المؤسسات التربوية .

## 5- أسباب اختيار الموضوع

- 1- الرغبة في زيادة الاطلاع حول موضوع الرضا الوظيفي والجوانب المتعلقة به.
- 2- الوقوف على مبدأ عدم تحقيق مبدأ الرضا في المجتمع .
- 3- الرغبة في الوقوف على طبيعة الموضوع في الميدان .
- 6- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة

- اصطلاحا :

## 1- الضغط المهني :

- تعريف موسلي 1993 : هو نتيجة تفاعل الفرد وعمله وتؤدي إلى ظهور بعض التغيرات داخله فيصبح الجسم والعقل في حالة عدم التوازن .

(شعبان علي حسن السيبي ، 2002 ، ص 357)

## 2- الرضا الوظيفي :

- تعريف د. حامد بدر 1983 : الرضا الوظيفي هو درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قياسه بأداء وظيفة معينة ، حيث أن الدرجة للرضا تتوقف على مقدار الحاجات التي يرغب أن يشبعها من خلال عمله وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجات للفرد بالفعل . (مصطفى منصور ، 1990 ، ص 14)

## - تعاريف إجرائية :

## 1- الضغط المهني :

هو مجموعة من العوامل التي تحدث نتيجة تفاعل اختراق نفسي داخلي ، ويعبر عنها بالدرجات التي يتحصل عليها أفراد العينة في مقياس الضغط المهني .

## 2- الرضا الوظيفي :

هو مدى شعور الموظف بإرتياحه وإشباع رغباته الوظيفية وذلك يظهر من خلال أدائه في العمل، ويظهر كذلك رضا الموظف في مقدار الحاجات التي تم التحصل عليها من خلال التحفيزات مثل الترقية زيادة الأجر.....إلخ ، ويعبر عنها بالدرجات التي يتحصل عليها في مقياس الرضا الوظيفي .

## 7- الدراسات السابقة :

1-دراسة يارا محمد كامل محاميد 2024: هدفت الدراسة التعرف إلى الرضا الوظيفي والقدرة على التكيف النفسي والاجتماعي لدى معلمي ومعلمات التربية الرياضية في منطقة أم الفحم ، وتحديد الفروق في الرضا الوظيفي والقدرة على التكيف النفسي والاجتماعي لدى المعلمين .

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي والتحليلي نظرا لملائمته لطبيعة الدراسة ، وتصميمهم ثلاثة أدوات تقيس الرضا الوظيفي والقدرة على التكيف الاجتماعي وذلك بعد التأكد من خصائصها العلمية . وتكونت عينة الدراسة من 60 معلما ومعلمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية وتمثل ما يقارب 49% من مجتمع الدراسة . ولمعالجة البيانات تم استخدام البرنامج الإحصائي spss .

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات التربية الرياضية في منطقة أم الفحم كان مرتفعا وبمتوسط حسابي (3.50) ، وكان مستواهم في القدرة على التكيف النفسي متوسطا بمتوسط حسابي (3.38) ، بينما مستواهم في القدرة على التكيف الاجتماعي مرتفعا وبمتوسط حسابي (3.44). وأظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وكل من القدرة على التكيف الاجتماعي و النفسي لدى المعلمين حيث كانت قيم معامل الارتباط بيرسون على التوالي (0.67 ، 0.88). وأشارت النتائج أيضا وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي والقدرة على التكيف النفسي والاجتماعي لدى المعلمين تبعا لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح الذكور ، وتبعا لمتغير المؤهل العلمي ولصالح (دبلوم) ، لا توجد فروق دالة إحصائية تبعا لمتغير الخبرة التدريسية.

وأوصت الدراسة على عمل دورات في الإرشاد النفسي لمعلمي التربية الرياضية للتعرف إلى المشاكل النفسية التي تواجههم وحلها .

2- دراسة زنو وسيلة (2023) : بعنوان اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي هدفت الدراسة إلى تحليل مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية مغرب سيراميك بزواوية العبادية تقرت واتبعت الدراسة المنهج الوصفي حيث تم تصميم استبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات ، وكانت الدراسة على عينة عشوائية متمثلة في 80 عاملا ، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستمارة عن طريق استخدام برنامج Excel والبرنامج الإحصائي IBM SPSS "STISTICS22" بالاعتماد على المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط الخطي لبيرسون والانحدار الخطي المتعدد ، تحليل التباين الأحادي والثنائي ، وقيمة ألفا حيث بلغت 75% وهي مقبولة لأنها أكبر من المعامل 60% ، وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج والتوصيات :

- لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي عند مستوي 5% في مؤسسة محل الدراسة لأن مستوى ضغوط العمل ضعيف لدى موظفي مؤسسة مغرب سيراميك ، وذلك بسبب طبيعة نشاط المؤسسة لأن نشاط المؤسسة لا يحتاج إلى بذل جهد كبير أثناء العمل .
- خلق بيئة يسودها الطمأنينة تتسم بالتعاون وروح الفريق وذلك بتقدير جهود العاملين .
- تعزيز العمل على تخفيف عبء العمل حتى يتناسب العمل الموكل للعاملين مع قدراتهم ومع وصفهم الوظيفي .

3- دراسة مريم منداس (2022) : بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي للأفراد في المنظمة هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة ما المقصود بضغط العمل والرضا الوظيفي ، ومعرفة العلاقة التي بينهما ، وما مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي ، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي نظرا لملائمته لطبيعة الدراسة وتكونت عينة الدراسة من 40 فرد من عمال المحافظة العقارية ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ضغوط العمل من أكثر الظواهر تأثيرا على الفرد ، كما يوجد لها عدة مصادر فمنها ما هو مرتبط بالفرد نفسه ومنها ما يتعلق بالمنظمة ، ولا يترتب عنها آثار سلبية فقط بل هناك أيضا إيجابية والتي تكون مرغوبة من قبل الأفراد .
- الرضا الوظيفي يمثل اتجاهات العاملين نحو وظائفهم وهو الشعور الإيجابي الذي يحمله الفرد اتجاه وظيفته ، كما أنه يتأثر بجملة من العوامل تتمثل في الترقية ، الأجر ، ساعات العمل ..... الخ . كما يتم قياسه باستخدام أساليب متعددة يمكن إدراجها بمجموعتين مجموعة المقاييس الذاتية والمقاييس الموضوعية ، أما حال عدم الرضا لدى الفرد فتجسد في مظاهر متعددة كالاضطرابات والغياب ومعدل دوران العمل... الخ .

هناك علاقة ارتباط طردية موجبة وقوية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي .

4- دراسة اليزيد عبابو(2019) : بعنوان الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي استهدفت الدراسة الحالية معرفة الفروق في الرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي، استخدم الباحث كل من المنهج الوصفي واستبيان الرضا الوظيفي ، حيث طبقت الدراسة على عينة قوامها (41) أستاذ وأستاذة تم اختيارهم بطريقة قصدية بولاية الشلف، بعد التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة أسفرت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لكل من متغير الجنس، متغير الخبرة وكذا متغير المستوى التعليمي لدى أساتذة التعليم الابتدائي .

## - التعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال عرضنا للدراسات السابقة ما لاحظناه أن هذه الدراسات تتفق مع دراستنا الحالية من حيث المنهج الذي استخدمناه وهو المنهج الوصفي أما فيما يتعلق بالعينات الذي اعتمدت في الدراسات السابقة منها دراسات شملت العينة المدروسة بحيث اختلف حجمها ولكن لم تجمع بين المتغيرين المدروسين (الضغط المهني ، الرضا الوظيفي) ففي دراسة محمد كامل محاميد ذكر الرضا الوظيفي لدي معلمي وكان حجم العينة 60 معلم ودراسة اليزيد عبابو بعنوان الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي وكان حجم العينة 41 معلم ومعامة كما أن هناك دراسات لم تكن تشمل العينة المدروسة ولكن جمعت بين المتغيرين ففي دراسة زنووسيلة كانت على أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية ودراسة مريم منداس كانت على أفراد المنظمة .

- وأظهرت دراسات ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي وجود اختلاف في نتائج الدراسة .

- وأظهرت الدراسات الخاصة بمحور الرضا الوظيفي دراسة يارا محمد كامل محاميد وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح الذكور ، وتبعاً لمتغير المؤهل العلمي ولصالح (دبلوم)

- لا توجد فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير الخبرة التدريسية .

- وأظهرت دراسة اليزيد عبابو عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، متغير الخبرة وكذا متغير المستوى التعليمي لدى أساتذة التعليم الابتدائي .

## - دراسات أجنبية :

1- دراسة Nguyen quocnghi (2022) : تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في راديو وتلفزيون canthe(TV) هدفت الدراسة إلى إظهار تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموظفين في راديو وتلفزيون canthe(TV) . استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وجهت لعينة حجمها 140 عامل في محطة الإذاعة والتلفزيون بمدينة كانثو ، وعولجت البيانات استخدام برامج الإحصائية spss . وتوصلت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها : من العوامل التي تشكل ضغوط العمل وهي العمل الزائد والضغط العالي والضغط في بيئة والعلاقات العمل ، حيث أن المديرون هم من يضعون التأثير الأكبر على الموظفين التي تؤثر عليهم سلباً وعلى الرضا الوظيفي .

2- دراسة بول أي سبيكتور (2021) : بعنوان تأثير مركز السيطرة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي هدفت الدراسة إلى محاولة للتحقيق في دور موضع السيطرة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي

لجمع البيانات ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من 65 مستجيبا وتم اختيارهم بطريقة عشوائية .

تم استخدام مقياس موضع السيطرة في العمل واستطلاع رضا الوظيفي من قبل بول أي سيكتور، واستطلاع ضغوط مكان العمل من قبل المعهد الأمريكي للإجهاد للدراسة . تشير النتائج إلى عدم وجود فرق كبير في موضع السيطرة في العمل والرضا الوظيفي والضغوط في مكان العمل فيما يتعلق بالجنس . وقد وجد أن الأفراد الذين لديهم موضع سيطرة داخلي هم أكثر عرضة للحصول على رضا وظيفي أعلى . تم تحليل البيانات باستخدام المتوسط والانحراف المستقل ومعامل ارتباط بيرسون . t المعياري واختبار أظهرت النتائج أيضا أن موضع السيطرة في العمل والضغوط في مكان العمل كانا مرتبطين بشكل إيجابي ، ووجدوا أن موضع السيطرة في العمل والرضا الوظيفي كانا مرتبطين بشكل سلبي ، وكان الإجهاد في مكان العمل والرضا الوظيفي مرتبطين بشكل سلبي .

3- دراسة 2019RZWAN QAISER DANISR :تهدف الدراسة إلى الكشف عن الضغوط العمل على أداء المعلم (تضارب الدور الوظيفي، عبء العمل ، سياسة المكافأة غير الكافية ، الإنهاك الوظيفي) . تم تطبيق الدراسة الوصفية في هذا البحث، أما مجتمع البحث هم أعضاء هيئة التدريس من أفضل خمسة متوسطي كليات مستوى لاهور ، باكستان (القطاعين العام والخاص) . استخدم الباحث المنهج الوصفي نظرا لملائمته لطبيعة الدراسة وجهت لعينة حجمها 100 معلم ، استخدم طريقة المسح باستخدام إحصائيات برنامج Spss . وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج تظهر أن إدارة كلا القطاعين يجب أن تركز على المزيد من حل القضايا الصراع الوظيفي والإرهاق الوظيفي ليكون لديهم ولاء بسبب حقيقة أن كل من الإرهاق والنزاع الوظيفي يظهران علاقة كبيرة مع ولاء الموظف ، وأيضا من أجل تعزيز أداء الموظف تحتاج الإدارة إلى إحياء سياسة المكافآت غير كافية لها علاقة كبيرة بأداء الموظف .

#### - التعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال عرضنا للدراسات السابقة ما لاحظناه أن هذه الدراسات تتفق مع دراستنا الحالية من حيث المنهج الذي استخدمناه وهو المنهج الوصفي أما فيما يتعلق بالعينات الذي اعتمدت في الدراسات السابقة منها دراسات شملت العينة المدروسة بحيث اختلف حجمها ولكن لم تجمع بين المتغيرين المدروسين (الضغط المهني ، الرضا الوظيفي) كما أن هناك دراسات لم تكن تشمل العينة المدروسة ولكن جمعت بين المتغيرين ففي دراسة RZWAN QAISER DANISR ذكر الكشف عن الضغط المهني على أداء معلم وكان حجم العينة 100 معلم ودراسة Nguyen quocnghi كانت على

تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي وكان حجم العينة 140 عامل ودراسة أي سبيكتور بعنوان  
تأثير مركز السيطرة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي وكان حجم العينة 65

- وأظهرت دراسات ضغوط العمل والرضا الوظيفي دراسة Nguyen quocnghi أن العوامل التي  
تشكل ضغوط العمل وهي العمل الزائد والضغط العالي والضغط في بيئة والعلاقات العمل ، حيث  
أن المديرين هم من يضعون التأثير الأكبر على الموظفين التي تؤثر عليهم سلبا وعلى الرضا الوظيفي .  
ودراسة أي سبيكتور أظهرت عدم وجود فرق كبير في موضع السيطرة في العمل والرضا الوظيفي  
والضغوط في مكان العمل فيما يتعلق بالجنس .

وأظهرت الدراسة الخاصة بمحور الضغط المهني دراسة RZWAN QAISER DANISR من أجل  
تعزيز أداء الموظف تحتاج الإدارة إلى إحياء سياسة المكافآت غير كافية لها علاقة كبيرة بأداء الموظف .

# الفصل الثاني

## الضغط المهني

تمهيد

- 1- مفاهيم أساسية في الضغوط المهنية
- 2- آلية الإصابة بالضغط
- 3- أنماط الضغوط
- 4- أنواع الضغوط
- 5- مصادر الضغوط المهنية
- 6- النظريات الأساسية في مجال ضغوط العمل
- 7- طرق ووسائل علاج الضغط المهني

خلاصة

## - تمهيد :

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان في العصر الحديث ظاهرة جديدة بالاهتمام لما لها من خطورة وتأثير على كثير من جوانب حياة الفرد والمجتمع ولما تسببه من تكاليف باهظة من جراء علاج الاضطرابات والمشكلات التي تنجم عنها .

ورغم تعدد مصادر الضغوط وتنوعها فإن العمل أو المهنة تظل أحد هذه المصادر وأخطرها كذلك حيث أنه السبيل الأهم لرفاهية الفرد والمجتمع فالضغوط المهنية يكون منشؤها مهنة الفرد وماتقوم به من العمل مثل : الشقاق مع الزملاء وضغوط قواعد العمل .....الخ .

ويكون معنى الضغوط الشعور بالوطة والعبء والثقل الناشئ التي يوجهها الفرد في مهنته وعمله وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل .

## 1- تعريف الضغط :

يعرف هانز سيللي الضغط على أنه مجموعة أعراض تتزامن لموقف ضاغط ينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في الفرد نفسه (عبد الستار إبراهيم ، 1998 ، ص 155) .

فالضغوط مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل : كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي ، وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر .

كما تعرف أيضا أنها مجموعة المثيرات الداخلية والخارجية لدى الفرد ويعد الضغط عنصرا مجددا للطاقة الإنسانية وبدون الضغط تصبح الحياة بدون معنى .

فالفرد القادر على احتواء المتطلبات والاستمتاع بالاستثارة التي تسببها الضغوط تكون مقبولة ومفيدة ويحدد ماكلين وتعني الضغوط تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد وينتج عن ذلك من آثار جسدية ونفسية .

(فاروق السيد عثمان ، 2001 ، ص 17)

## 2- مفاهيم أساسية في الضغوط المهنية :

توجد مجموعة من المفاهيم الأساسية المرتبطة بالضغوط وتشمل :

- العوامل الضاغطة: هي أحداث أو ظروف بيئية تحدث أن تسبب أو تؤدي إلى حدوث الضغوط .

- ضغوط الوظيفة : استجابات عاطفية وفسولوجية ضارة والتي تحدث عندما تكون متطلبات وحاجات الوظيفة لا تتلاءم مع القدرات أو الموارد أو حاجات العمل .

- الاحتراق : يعرف الاحتراق بأنه شق من المعاناة البدنية والعاطفية التي تتسم بالإرهاك الشديد وتمتدج بمشاعر تدني الذات العليا للفرد أو تخفيض الكفاءة الذاتية والناتجة عن التعرض المستمر والمكثف للضغوط .

- الاحتراق الوظيفي : المعاناة العاطفية ، إنكار الذات وتخفيض الانجازات الشخصية لهؤلاء الذين يعملون مع أناس آخرين . ( فوزي شعبان ، 2006 ، ص 2 )

- أما الضغط فهو يشير في أبسط معانيه إلى أي تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي استجابة انفصالية حادة ومستمرة . (عبد الستار إبراهيم ، 1998 ، ص 118)

- ويرى موارد أن الضغط خاصية أو صفة لموضوع بيئي أو لشخص تسير أو تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين. ( هارون توفيق الرشيدى ، 2004 ، ص 19 )

### 3- آلية الإصابة بالضغط :

يمكن التمييز بين المراحل الآتية والتي تمر بها عملية التعرض والإصابة والضغط

#### - مرحلة التعرض للضغط :

ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر ويبدأ في هذه المرحلة يتعرض الفرد لمثير سواء كان داخليا أو خارجيا يمكن أن نقول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدة الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم المظاهر :

- زيادة ضربات القلب
- الأرق
- التوتر
- الاستهداف للحوادث. ( محمد إسماعيل بلال ، 2005 ، ص 44 )

#### - مرحلة رد الفعل :

وتبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعلم مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة أو الهروب وذلك بهدف التغلب عليها أو الحد منها للعودة إلى حالة التوازن ، وإذا لم ينجح الفرد في ذلك فإنه في هذه الحالة قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغط .

#### - مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف :

في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية ، بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا في حالة نجاحه في تحقق نوعا من الاستقرار أو العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية .

- مرحلة التعب والإرهاك :ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ومن أهم مؤشرات هذه المرحلة :

- الاستياء من جو العمل

- التفكير في ترك العمل
- الإصابة بأمراض نفسية وعضوية

#### 4- أنماط الضغوط :

ويتمثل في نمطين من الضغوط :

- ضغط بتا: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية الأشخاص كما يدركها الفرد

(فاروق السيد عثمان ، 2001 ، ص 100 )

- ضغط ألفا: ويشير إلى خصائص الموضوعات والأشخاص ودلالاتها كما هي وأن المهم هو النوع الأول حيث أن الأمر الأهم ليس في الموضوعات في حد ذاتها ولكن الأهم هي دلالة الموضوعات كما يدركها الفرد.(هارون توفيق الرشيد ، 2004 ، ص 19)

#### 5- أنواع الضغوط: تنقسم الضغوط إلى نوعين :

- ضغوط نفسية :

وتحدث هذه الضغوط عندما يواجه الفرد متطلبات تفوق حدود قدرات أو تتفوق على ما لديه من استعدادات ، وهو ما يجعل الفرد يشعر بالإحباط ويتعرض لمجموعة من الأضرار ، وبشكل آخر فإن الضغوط النفسية تشير إلى العمليات النفسية التي تؤدي إلى الإحساس بالمشكلات الخطرة ، وسلوك الإنسان وتجاهله من التوافق مع المشكلة .

- ضغوط فسيولوجية :

وهي تنشأ بسبب مثيرات وعامل بيئية مختلفة أو من جراء الضغوط النفسية مما يؤدي إلى الإخلال بوظائف أجهزة الجسم متعددة وسواء كان السبب هو عوامل نفسية أو بيئية فعادة ما تكون ردود أفعال الجسم ذات طبيعة متشابهة ومن المظاهر الشائعة للضغوط الفسيولوجية والاضطرابات المعوية وزيادة إفراز أحماض المعدة مما يؤدي إلى حدوث القرحة وآلام الظهر وجفاف الحلق والنسيان وارتفاع ضغط الدم وذلك على سبيل المثال .

- الضغوط البيئية: وهي مجموعة من العوامل التي يصعب حصرها ، وقد تأخذ شكلا عاما مثل أزمات المواصلات أو مشاكل الأبناء كما قد تأخذ شكلا خاصا له علاقة بشخص ما في موقف خاص معين ومن أمثلة الضغوط البيئية مشاكل الحياة وضغوط العمل . (رمضان محمد القذافي ، 1998)

## 6- مصادر الضغوط المهنية :

تسبب بعض العوامل في بيئة العمل قدرا كبيرا من الضغط وتتمثل هذه العوامل أو المصادر فيما يلي:

- صراع وتعارض الدور: يحدث صراع الدور أو الأدوار عندما يكون هناك أكثر من مطلب على الفرد الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة للآخر ، فعلى سبيل المثال المشرف الذي عليه تنفيذ طلب رئيسه حول زيادة الإنتاج في قسمه في الوقت نفسه يطالب العاملون تحت إشراف ويتوقعون منه الموافقة على تحقيق عبء العمل اليومي أو الموظفة التي يتعارض دورها الوظيفي مع مستوياتها الأسرية ، وبالإضافة إلى كونه أحد مصادر الضغوط المهنية تؤدي زيادة صراع الدور إلى انخفاض الرضا الوظيفي والإصابة بضغط الدم وزيادة نسبة الكوليسترول والسمنة.

- غموض الدور: يتعلق غموض الدور بغياب الوضع حول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد وفي الغالب بخبر الكثير من العاملين درجة من الغموض في حالات مثل بداية استلام عمل جديد : الترقية ، النقل ، تعيين رئيس جديد ، مسؤولية الإشراف لأول مرة والتغيير في البيئة التنظيمية ، إعادة التنظيم في المؤسسة ، ومع أن هذه المتغيرات لا تمثل تهديدا للفرد ، إلا أن استمرارية الغموض تؤدي إلى نتائج سلبية، فقد بينت البحوث بأن غموض الدور يرتبط بانخفاض الرضا الوظيفي .

(علي عسكر ، 2000 ، ص 88)

- طبيعة العمل: تتفاوت المهن في طبيعتها من حيث المسؤوليات ، طريقة الأداء ، والنتائج المرتبطة عن السلوك أو ما يقوم به الفرد وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه ، فمن الطبيعي أن تكون للأعمال التي تتضمن مسؤولية الحفاظ على حياة الناس أكثر مساهمة في القلق مقارنة بالأعمال المكتبية والشيء نفسه يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لاتخاذ قراراته ، ويلجأ الباحثون إلى سجلات العاملين في مجالات العمل المختلفة للتعرف على الاضطرابات المصاحبة لها ومدى ارتباطها بالضغوط ، وبناءا على ذلك وجد أن الأعمال التالية يمكن تصنيفها من حيث درجة الضغوط إلى الأعلى والأقل .

- زيادة الحمل الوظيفي :

يشبه البعض هذا العامل بانقطاع التيار الكهربائي عندما يزداد المهام المطلوبة منه من حيث الكمية أو مستوى المهارة وعلى عكس النظام الكهربائي لا يمتلك الإنسان جهازا آليا مساندا للسلامة بتجنبه الآثار السلبية الناتجة عن الحمل الزائد ، وغالبا تؤدي زيادة الحمل هذه إلى مشكلات بدنية وعقلية والتي بدونها تؤثر على الأداء .

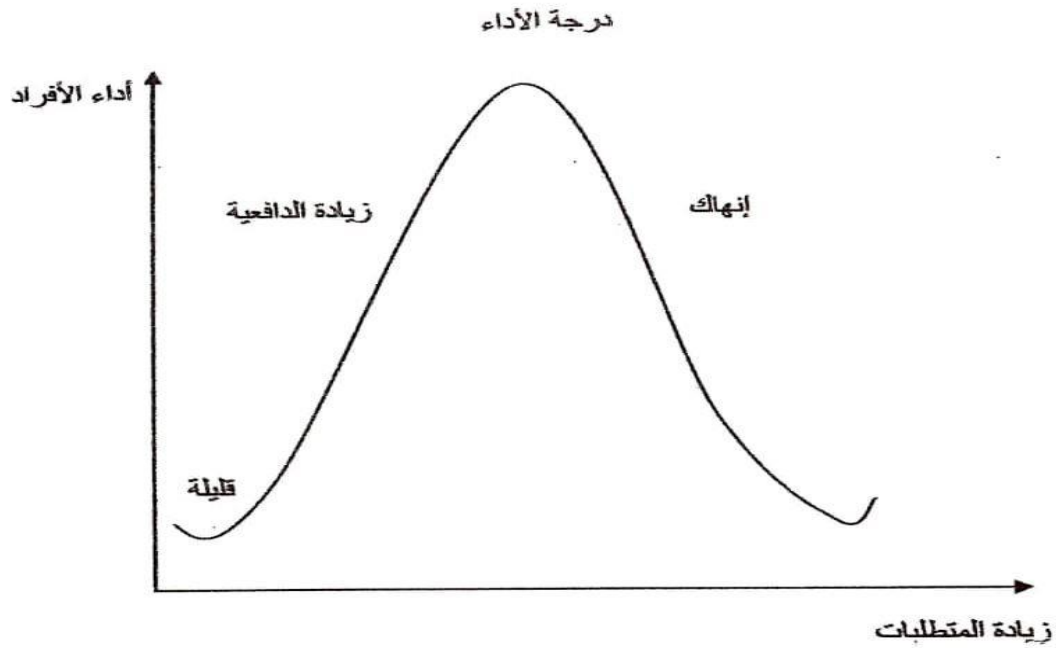


## 7- النظريات في مجال ضغوط العمل :

- نموذج هب :

اهتم هب بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة عليه من ضغوطات العمل وهنا أكد هب على أن العمل ذا المتطلبات القليلة تؤدي إلى الملل بحيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر محفزا ومنشطا ، لكن لو زادت المتطلبات على قدرة الفرد فإنها تؤدي إلى القلق وبالتالي يقل تركيز الفرد وقدرته على الأداء ، وتؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات إلى التعب وفقدان القدرة في الأداء وبالتالي الإنهاك النفسي وما يتبعه من انطواء وإثارة لأنفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء .

(فاروق السيد عثمان ، 2001 ، ص 102)

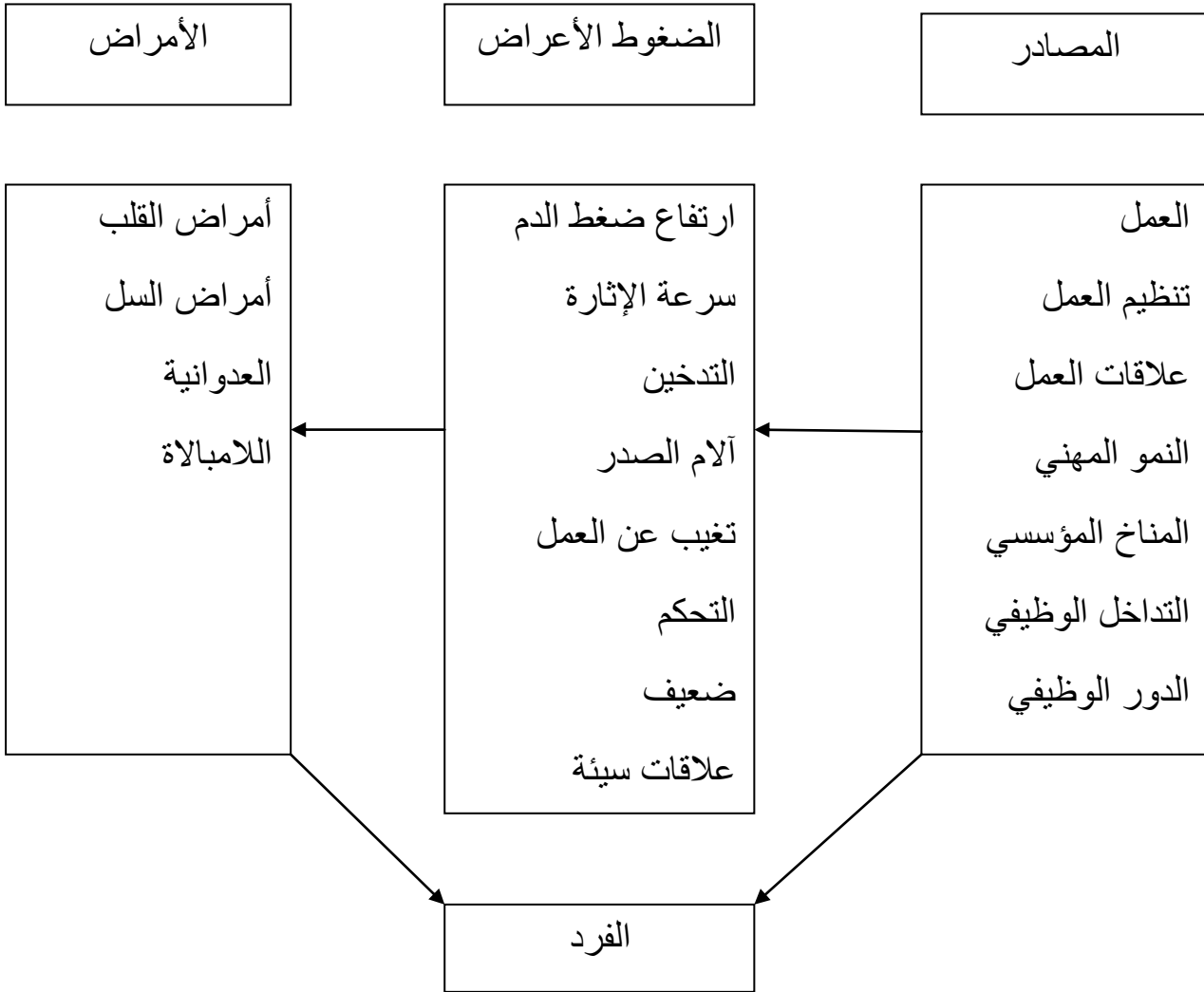


نموذج هب

الشكل :- 02 -

- نموذج مارشال :

يحدد مارشال العوامل المسببة للضغط في العمل ، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لها وهي أعراض تؤدي إلى أمراض القلب وهي خاصة بالفرد ، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث ، أنظر الشكل التالي:



نموذج مارشال

الشكل (03)

## 8- طرق ووسائل علاج الضغط المهني :

يمكن تصنيف طرق ووسائل الضغوط والوقاية منها بصورة عامة إلى فردية ووسائل تنظيمية :

## - الوسائل التنظيمية لعلاج ضغوط العمل :

ومن بين الوسائل والطرق الهامة التي يمكن للمنظمة من خلالها تخفيف وعلاج ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد ما يلي :

1- تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها : بحيث يعي ويدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه ، وما يتوقعه الآخرون منه ، وما يتوقعه هو من غيره وبما يساعد على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار .

2- إعادة النظر في تصميم الأعمال بما يساعد على إثراء الأعمال : من خلال تحسين العمل الذاتية مثل توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية والاعتراف وفرص التقدم .

3- إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد : من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما يتيح للأفراد قدرا أكبر من الانفتاح والاتصالات والمشاركة واللامركزية وتفويض السلطة ، واللامرسمية ، والمرونة .

4- المؤازرة الاجتماعية : من خلال توفير العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشاركونه في أنشطتهم مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاعترا ب .

5- تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد : بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي وفي أي اتجاه هو سائر في المجال الوظيفي .

6- برامج مساعدة العاملين : وتشتمل على برامج تعليمية وتدريبية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجود معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها ومن ضمن البرامج المساعدة للعاملين توفير الخدمات الإكلينيكية ، وهذه تركز على الأسلوب الطبي التقليدي في العلاج ، ويتضمن التشخيص والعلاج والتصفية وتمثل في إجراء مراجعة دورية للأشخاص ذوي الأعمال التي تسبب ضغوطا للكشف مسبقا عن أي مؤشرات على وجود مشكلات واتخاذ الإجراءات الوقائية .

7- الإرشاد : يهدف الإرشاد للموظفين إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقليا بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه ، وبشكل صحيح نحو الآخرين وبأنه قادر على مواجهة متطلبات الحياة ويمكن أن يتم الإرشاد بواسطة أشخاص متخصصين وغير متخصصين مثل : أخصائي شؤون العاملين أو الرئيس المباشر للموظف على أنه ينبغي أن يتم بصورة سرية ومكتومة بحيث يشعر الفرد بالحرية

والتحديث والإفصاح عن مشكلته وظروفه الشخصية والخاصة ويمكن أن يتم الإرشاد بطرق متنوعة تتفاوت فيها درجة مشاركو وسيطرة الموظف في عملية الإرشاد ومن هذه الطرق :

- أ- الإرشاد الموجه : وفيه يتم الاستماع إلى مشكلة الموظف ، يقرر المرشد ما يجب عمله ويخبر الموظف ويحفزه على عمل ما هو مطلوب وهذا الأسلوب يحقق وظيفة النصح .
- ب- الإرشاد الغير موجه : وهو عكس الأول يركز على إعطاء الموظف قدرا كبيرا من المشاركة وفيه يقوم المرشد بالإصغاء بمهارة ، وتشجيع الموظف على شرح المشكلة وفهمها وتقرير الحلول المناسبة .
- ج- الإرشاد التعاوني بالمشاركة : وفيه لا يكون أحد الطرفين مسيطرا على العملية الإرشادية .

(حسين حريم ، 2004 ، ص195)

#### - الطرق الفردية لعلاج ضغوط العمل :

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق متعددة من أهمها :

- 1- التمارين الرياضية : أثبتت الدراسات العلمية والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل : المشي ، الركض ، السباحة ، ركوب الدراجات وغيرها هم أقل عرضة للتوتر والضغوط وغيرهم .
- 2- الاسترخاء : يؤدي إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم وتباطؤ في عملية التنفس ويتم باتخاذ وضع مريح وإقفال العينين ووسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ .
- 3- التأمل : وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي ، تفريغ الذهن ، والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط . ويردد الفرد عبارة أو كلمة مسألة أو يركز على صورة ذهنية في موقع هادئ وهناك طرق عديدة للتأمل ومنها : قراءة القرآن الكريم ، اليوغا ، وفي اليوغا يجلس الفرد في مكان هادئ وفي وضع مستريح ، مغلقا عينيه مرددا لفظا عديم المعنى ونظرا لأهمية التأمل في تخفيف الضغوط وعلاجها قامت بعض المنظمات بتخصيص غرف لموظفيها لغايات التأمل .
- 4- الفكاهة : حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث أن الضحك يساعد على تجنب الضغوط التي يوجهها الناس ، كما تشير إلى بعض الممثلين الهزليين لمشهورون ينتمون إلى عائلة كانت تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة .
- 5- التغذية البيولوجية الراجعة : وتتضمن هذه الطريقة استخدام الأجهزة الإلكترونية لتدريب الفرد وزيادة إدراكه لأي تغير في الجسم ، وفي ضوء ذلك يتصرف الفرد بطريقة معينة محاولا من خلالها

السيطرة على هذه التغيرات فمثلا إذا ما أشار الجهاز إلى أعراض للتوتر من ارتفاع الدم، وزيادة ضربات القلب ويستطيع الشخص أن يسيطر على ذلك جزئيا من خلال إبطاء سرعة ومعدل تنفسه وإبطاء معدل شهيقه وزفيره وجعلها عميقة ومن سلبيات هذه الطريقة أن الأجهزة عالية أو باهظة التكاليف ، وهي متنوعة وعديدة وليست جميعها تتمتع بدرجة عالية من الدقة والمصداقية .

6- ضبط السلوك ذاتيا : وبموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي تعيقه ، ولذا يستطيع السيطرة على سلوكه ، فمثلا مدير المبيعات الذي يواجه سيلا مستمرا من شكاوي العملاء طيلة اليوم ، يمكنه تغيير تدفق هذه الشكاوي عليه بتعيين المساعدة له يقوم بالنظر في هذه الشكاوي ويحيل إلى المدير الحالات الاستثنائية فقط كما يمكن للمدير تغيير النتائج من خلال إعطاء نفسه فترة استراحة وهدوء بعد مواجهة عميل غائب .

7- إعادة البناء المعرفي : وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له أن إنسان فاشل أو سيء .

8- شبكة العلاقات : وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق على الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له .

9- الاهتمام بالفرد وخبرته : وهي طريقة تتعدى مسألة تخفيف التوتر ، وتتبنى السعي نحو تحقيق توازن منسجم ومتناغم ومنتج بين جوانب الحياة

الفسولوجية والعقلية والاجتماعية للفرد . وذلك من خلال تقبل الفرد مسؤوليته عن تطوير وتطبيق برنامج صحي من خلال اقتراح تغييرات في نمط الحياة ونظام التنفس واسترخاء العضلات والتغذية وتتضمن هذه الإستراتيجية خمسة أبعاد :

1- مسؤولية الأفراد ذاته عن صحته وحياته

2- التوعية الغذائية

3- تخفيف الضغوط والاسترخاء

4- اللياقة البدنية.(مرجع سابق ، ص 298)

## - خلاصة الفصل :

إن الإنسان في حياته اليومية وخاصة العملية أصبح يتعرض لضغوط العمل والتي تشكل مصدر خطر في الحياة اليومية وهي متزايدة في الانتشار من يوم إلى آخر ومن سنة إلى أخرى وأصبح يعرف بمرض العصر الذي يؤدي بالعامل إلى عدة أمراض نفسية وفسولوجية راجعة إلى عديد من العوامل وتمثلة في العوامل التنظيمية الجماعية ومن خلال الأساليب المقدمة لمواجهة هذه الضغوط وتهيئة الظروف الجيدة للعمل والتي أصبحت ضرورة ملحة من أجل رفع مستوى الصحة لدى الأفراد والمنظمات والتي لها دور كبير في الرفع والزيادة في المردودية والفاعلية في العمل .

# الفصل الثالث

## الرضا الوظيفي

- تمهيد

1- تعريف الرضا الوظيفي

2- عوامل الرضا الوظيفي

3- الاتجاهات النظرية المفسرة لرضا الوظيفي

4- نموذج لولير في الرضا الوظيفي

5- قياس الرضا الوظيفي

- الخلاصة

## تمهيد :

يعد موضوع الرضا الوظيفي من أبرز المواضيع التي تواجه اهتمام الباحثين إليها وباعتباره حالة وجدانية تتكون لدى الفرد تجاه العمل الذي يؤديه ونتيجة للإشاعات التي يحققها له هذا العمل من خلال جوانبه المختلفة ، كما برز أول اهتمام لهذا الموضوع في التجارب التي أجراها ألتون مايو في مصانع الهورتون ثم توالت الدراسات على هذا الموضوع حتى عصرنا الحالي ، فتعددت الاتجاهات والنظريات في كيفية تناولها وتفسيرها لشعور الفرد بالرضا عن العمل ، كما أفرزت هذه الاتجاهات أفكار مختلفة وتعريف متنوعة لهذا المصطلح ركزت في مجملها على أن الرضا عن العمل هو الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل وهذا باختلاف طبيعة العمل وباختلاف الشخص العامل في حد ذاته فالجوانب المختلفة للعمل تمثل محددات الرضا عن العمل مثل : الإشراف ، فرص الترقية الاتصال ، جماعة العمل ، الأجر.

كذلك اختلفت مقاييس الرضا عن العمل وهذا لصعوبة الملاحظة المباشرة للاتجاه وصعوبة استنتاجه بدقة من خلال سلوك الفرد .

## 1- تعريف الرضا الوظيفي :

- تعريف أوجن ستون 1967 : الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنسانا تسده الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.(مصطفى أحمد تركي، 1986، ص71)

- تعريف عباس محمود عوض 1985 :الرضا المهني هو العملية الديناميكية مستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية المادية والاجتماعية وبالتالي المحافظة على هذا التلاؤم .

- تعريف ناصر العديلي : الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالارتياح والقناعة أو السعادة من العمل الذي يؤديه الإنسان .

- ومما يلاحظ على التعريفات السابقة أنها تستند في مجموعها إلى النظريات التي تناولت الرضا كمحرك لدافعية الأفراد في المنظمات ، والتي تفترض أن دافعية الأفراد وحماسهم للعمل إنما يرتبط بمقدار ما تحققه بيئة العمل من إشباع لحاجاتهم ، ومن ناحية أخرى نجد من الكتاب من ينظر إلى الرضا المهني بوصفه معبرا عن اتجاهات الفرد نحو العمل ، الذي يشغله أي باعتباره شكل من أشكال الاتجاهات النفسية ، وبالتالي ينطبق عليه ما ينطبق على الاتجاهات من خصائص وأساليب للقياس ونحوه . وقد جاءت تعريفات هؤلاء العلماء معبرة عن هذه الرؤية فيرى بلوك BULLOCK أن الرضا الوظيفي هو اتجاه ينتج من توازن وتحالف كثير من الأشياء المحددة التي يحبها الفرد من خلال تجاربه في العمل وهذا الاتجاه يبرز نفسه عند تقييم العمل ، وكذلك عند تقييم التنظيم نظرا للدور البارز الذي يقوم به هذا الاتجاه في تحقيق الأهداف الشخصية للفرد.( علي أحمد العمري، 2008 ، ص 67 )

- وأخيرا بعد هذا الاستعراض لمفهوم الرضا المهني نصل إلى :

2- مفهوم الرضا المهني للمعلم :ماهو إلا مدى شعور المعلم باحترام وتقدير المحيطين به سواء داخل بيئة العمل أو خارجها ، مع قناعاته الشخصية بمهنته وتمسكه بها.

( علي أحمد العمري ، 2008 ، ص 68 )

الذي يهمننا في هذا البحث مفهوم الرضا الوظيفي في المؤسسة التعليمية والذي كثيرا ما يعبر عنه بالروح المعنوية وبالرغم من الاختلاف الموجود بين المفهومين مفهوم الرضا الوظيفي ومفهوم الروح المعنوية فإنه يوجد خلط بينهما ولتعرف على الفروق الموجودة بينهما .

## 3- عوامل الرضا المهني :

يقصد بعوامل الرضا المهني مجموعة العوامل المهنية التي تساهم في تشكيل الرضا العام وقد اختلف الباحثون حول أهمية كل عامل وأفضليته على العوامل الأخرى :

1- محتوى وظروف العمل: يرى العديد من المختصين أن المتغيرات المتصلة بمحتوى العمل هي وحدها الكفيلة بتوليد مشاعر الرضا عند الأفراد ، كالمسؤولية ، طبيعة الأنشطة ، فرص الإنجاز ، تقدير الآخرين، النمو ، الترقية ، كما أن الحرية في الإنجاز تتبع العامل فرصة تكييف أدائه بما يتلاءم وقدراته ويخلق عند المعلم نوعا من الرضا لكن عندما نفرض نمطا رأئيا موحدا على الجميع فإننا نصطدم بمشكلة الفروق الفردية ، مما يخلق نوعا من الإزعاج عند المعلمين الذين لا يستطيعون المواصلة على نفس الوتيرة وقد أكدت دراسة بروقي 1959 وكونهوسر 1964 على المعلم الذي يدرك بأنه يوظف قدراته يزيد من درجة الرضا عما يقدمه أداءه ، وحسب ماسلو فإن ذلك يعبر إشباعا لحاجة تحقيق الذات.

(FRANCES . 1981 . 23)

أما عن الظروف الفيزيائية المتمثلة في الإضاءة ، الحرارة ، التهوية ، البرودة ، الاهتزاز ، النظافة ..... الخ . فيظهر تأثيرها عبر متغير الشخصية المتمثلة في درجة الاحتمال ومدى تقبل البيئة الفيزيائية للمنظمة ، إذ كلما كانت متغيرات البيئة الفيزيائية صعبة الاحتمال ، وبمرور الوقت تنخفض قيمة العمل في بيئة يعتقد أنها ملائمة .

وفيما يخص ساعات العمل فإننا نستطيع أن نقول بأن توزيعها يؤثر على الرضا باختلاف تفصيل الأفراد لأوقات العمل والراحة إذا كلما وفرنا للفرد حرية استخدام وقت الراحة ، وزدنا من هذا الوقت كلما زاد رضاه عن نظام التوقيت ، كلما تعارضت ساعات العمل مع أوقات الراحة وحرية استغلالها كلما انخفض رضاه. (أحمد صقر عاشور، 1983، ص 144)

2- جماعة العمل والزملاء : لجماعة العمل والزملاء أثر كبير على رضا العامل فبقدر ما يمكن أن تكون الجماعة مصدر الراحة ، يمكن أن تكون مصدر توتر وانزعاج ، فأما إذا كان التفاعل مع الزملاء داخل الجماعة مصدر للارتياح فإن ذلك سيزيد من درجة رضاه أما إذا كان تفاعل مصدر توتر فهذا يعتبر نوع من الحرمان للإشباع في الحاجات الاجتماعية وهذا يشكل نواة اللارضا كما أن العامل الذي لا تسمح له طبيعة التنظيم بالتفاعل مع عمال يعتبرهم العامل مصدر إشباع بل فرض عليه العمل مع جماعة تخلق له توترا ، فإن هذا يسبب له تدهورا في موقفه اتجاه عمله وبتالي اعتبار ذلك مصدر للارتياح واللارضا .

3- الإشراف: تذهب حل الدراسات التي تناولت علاقة نمط الإشراف بالرضا المهني إلى التأكيد على وجود علاقة وطيدة بينها ، إذ لا يمكن للعامل أن يشتغل كالآلة ، حتى وإن كان أجره مرتفعا وعمله مضمونا ذلك أن لطريقة تعامل المشرفين معه أثر بالغ على رضاه .

فليكرت وزملائه توصلوا من خلال دراستهم إلى نتيجة مفادها أن المشرف الذي يصب اهتمامه على مرؤوسيه ، وذلك بالسماع لهم وتفهم أوضاعهم مع السعي لتفادي الأخطاء ، سيكسب دون شك ولائهم ، ويحقق دون شك رضاهم ، بينما المشرف الذي يصب اهتمامه على الإنتاج ومعاملة العمال على أنهم عناصر الارتياح فقط ، إنما لا يحقق سوى استياء العمال والتضمير من العمل لأن في ذلك تجاهل لإنسانية العامل وما يقدمه من مساهمة ، كان المفروض أن تقابل من قبل المشرفين بنوع من الاعتراف والتقدير .

4- الأجر والراتب: تتضح أهمية هذا العامل في كونه مقابل المنطقي والمباشر للجهد الذي يبذله العامل ويندرج ضمن العوائد المادية الفورية .

تعود أولى الدراسات التي اهتمت بعلاقة الراتب بالرضا المهني إلى التي قام بها طومسون 1932 ، ميلر 1941 ، وكندل وسميث 1963 . وكلها تؤكد على وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل ودرجة الرضا إذ كلما كان الدخل مرتفعا ، زاد الرضا والعكس صحيح ، رغم أن المال يعتبر كوسيلة لإشباع الحاجات الأولية بالدرجة الأولى لكن العلاقة بين هذين متغيرين تعود إلى قيمه الاجتماعية .

المعنوية التي يكتسبها المال ، كالرفع من المستوى المعيشي نحو الرفاهية ، ضمان المستقبل ، الاستقلالية والحرية يمكن أن الدخل المادي يعتبر من أهم العوائد التي ينتظرها العامل ، نتيجة التغيير الكبير الذي طرأ على القيم والتصورات الجماعية إذ أصبح التباهي بالرصيد من مميزات العصر وهذا هو الدافع نحو تنميته كما أن العامل لن يكون راض عن عمل لا يوفر له أسباب العيش الكريم .

5- الترقية: تعتبر الترقية كاعتراف من قبل التنظيم للجهد المبذول والتفاني والالتزام وتمكن العامل كما أنها تمثل الفرصة الوحيدة لزيادة الأجر وتنمية القدرات ، وتشير نتائج دراسات عديدة إلى وجود علاقات طردية بين فرص الترقية والرضا المهني .

- إذ كلما وفرت التنظيمات فرصا عادلة ومعقولة للترقية كلما حققت شرطا مهما من شروط الرضا ، وهذا له ارتباط كبير بالطموح الفردي ، فرضا العامل يقل كلما كانت طموحاته وتوقعاته تفوق الفرص المتاحة للترقية ، كما أن رضاه يزداد كلما كانت طموحاته معادلة أو أقل وزنا من فرص الترقية.

(أحمد صقر عاشور ، 1983 ، ص 144)

#### 4- الاتجاهات النظرية المفسرة للرضا الوظيفي

سنتطرق إلى أهم النظريات المفسرة والمتعلقة بالرضا الوظيفي والمتمثلة في :

##### 1- نظرية مجموع العوامل :

في الدراسات التي أجراها أحد علماء السلوك التنظيمي على 200 محاسب ومهندس منذ حوالي 30 سنة لدراسة الرضا عن العمل كان يطلب كل منهم أن يتذكر الأوقات التي كان يسيطر عليه فيها إحساس بالرضا أو عدم الرضا وما لأسباب وراء ذلك .

وقد خرج هرزبرج من نتائج الدراسة بنظريته المسماة : نظرية مجموعة العوامل ، ومضمون النظرية أن مجموعة العوامل التي تسبب الرضا الوظيفي مستقلة عن الأسباب التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي وترجع المجموعة الثانية إلى الظروف المحيطة بالعمل (ظروف العمل ، الأجر ، الأمن ، نوع الإشراف ، العلاقة بالآخرين ) وقد أطلق على هذه العوامل اسم : العوامل الوقائية أما المجموعة الأولى من العوامل (عوامل الرضا ) فترجع إلى مضمون العمل ذاته ( طبيعة العمل ، الإنجاز في العمل فرص الترقية ، فرص النمو والشهرة ) وقد أطلق على هذه اسم مجموعة العمل الدافعية ، ويبين شكل مكونات النظرية :

##### - مكونات نظرية مجموعة العوامل :

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| - عوامل عدم الرضا :                              | - العوامل الوقائية :    |
| - عدم توفر عنصر هذه المجموعة بسبب الاستياء من    | - نوع الإشراف           |
| العمل ، ولكن توافرها لا يزيد رضا الفرد عن عمله . | - الأجر                 |
|  | - الأحوال المادية للعمل |
|  | - العلاقات بالآخرين     |
|  | - سياسات الشركة         |
|  | - الأمن في العمل        |

**- العوامل الدافعية :****- عوامل الرضا :****- فرص الترقية****- توفر عنصر هذه المجموعة يجعل الفرد أكثر رضا عن****- المسؤولية****عمله ولكن عدم توافرها لن يجعل الفرد مستاء من عمله .****- الإنجاز****- الشهرة****- فرص للنمو الشخصي والتقدم**

فإن هذه النظرية تقدم بعض الإرشادات المفيدة للإدارة فقد لفت نظر الإدارة إلى ضرورة تحسين ضرورة العمل ( الاهتمام بالعوامل الوقائية ) لمنع الاستياء من العمل الخاصة وإن حالة عدم الرضا تكون عالية إذا كان جو العمل يسوده الضوضاء العالية والظلام والهواء الملوث والحرارة المرتفع والضغط العالي ، كما لفت نظرها إلى الاهتمام بالعوامل التي تساعد على زيادة الرضا الوظيفي خاصة توفير الفرص للنمو والتقدم الشخصي . (رفاعي محمد رفاعي ، ص 208)

**2- النظرية القيمة :**

-يرى أدوين لوك أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدى وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا عن العمل . وأن العوائد التي يرغبها الفرد ليست تماما هي الموجودة في نظرية تدرج الحاجات لمالسو ، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد على حدى بما يوده من عوائد يرى أنها تناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي وتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة . فأحد كبار المديرين وفقا لنظرية القيمة فإن العوائد التي يرغب فيها المدير قد تتضمن العوائد المادية الإدمان وأي عوائد أخرى يراها مناسبة له . (رواية حسن ، 2004 ، ص 171 )

**3- نظرية عملية المقاومة :**

-يرى لاندي أن رضا الفرد عن مكافأة محددة سوف يتغير بطريقة منتظمة مع مرور الزمن ، برغم أن هذه المكافأة نفسها لا تتغير وتبقى ثابتة . فمثلا تكون الوظيفة أكثر متعة في الأسبوع الأول أكثر منها بعد ست سنوات من ممارسة هذه الوظيفة ذاتها ، ويرى لاندي أن ثمة عوامل آلية في تكوين الفرد تساعد على المحافظة على التوازن في حالته العاطفية لابد أن تلعب عوامل التوازن هذه دورا هاما في تحقيق الرضا الوظيفي .

- كما يرى لاندي في الوقت نفسه أن هناك عمليات مقاومة للعوامل العاطفية . فعندما نكون سعداء يقاوم عامل ذاتي تلك الحالة العاطفية ويحاول إبعادنا عن هذا الحزن ونقلنا إلى حالة حيادية بعض الشيء . كما لاحظ لاندي أن هذه العوامل الذاتية تبدو من الأمور الروحانية الباطنية التي يدركها الفرد بالعقل لا بالحواس . لكنه يؤكد أن هذه العوامل هي في الواقع من الوظائف المركزية للجهاز العصبي . وتنطبق عملية المقاومة للانددي من فرضية تقول بأن الحالات العاطفية سواء كانت إيجابية أو سلبية تؤذي الفرد ويحاول العامل الذاتي التوازن أن يحمي الفرد من تلك الحالات العاطفية المفرطة.

### 6- نموذج لولير في الرضا الوظيفي :

قام إدوارد لولير بتقديم نموذج لتحديد الرضا الوظيفي حيث يرى أن العمليات النفسية التي تحدد الرضا الوظيفي هي تقريبا واحدة وذات علاقة في ثلاثة أبعاد ذات علاقة بالعمل الوظيفي وتمثل هذه العوامل الثلاثة فيما يلي :

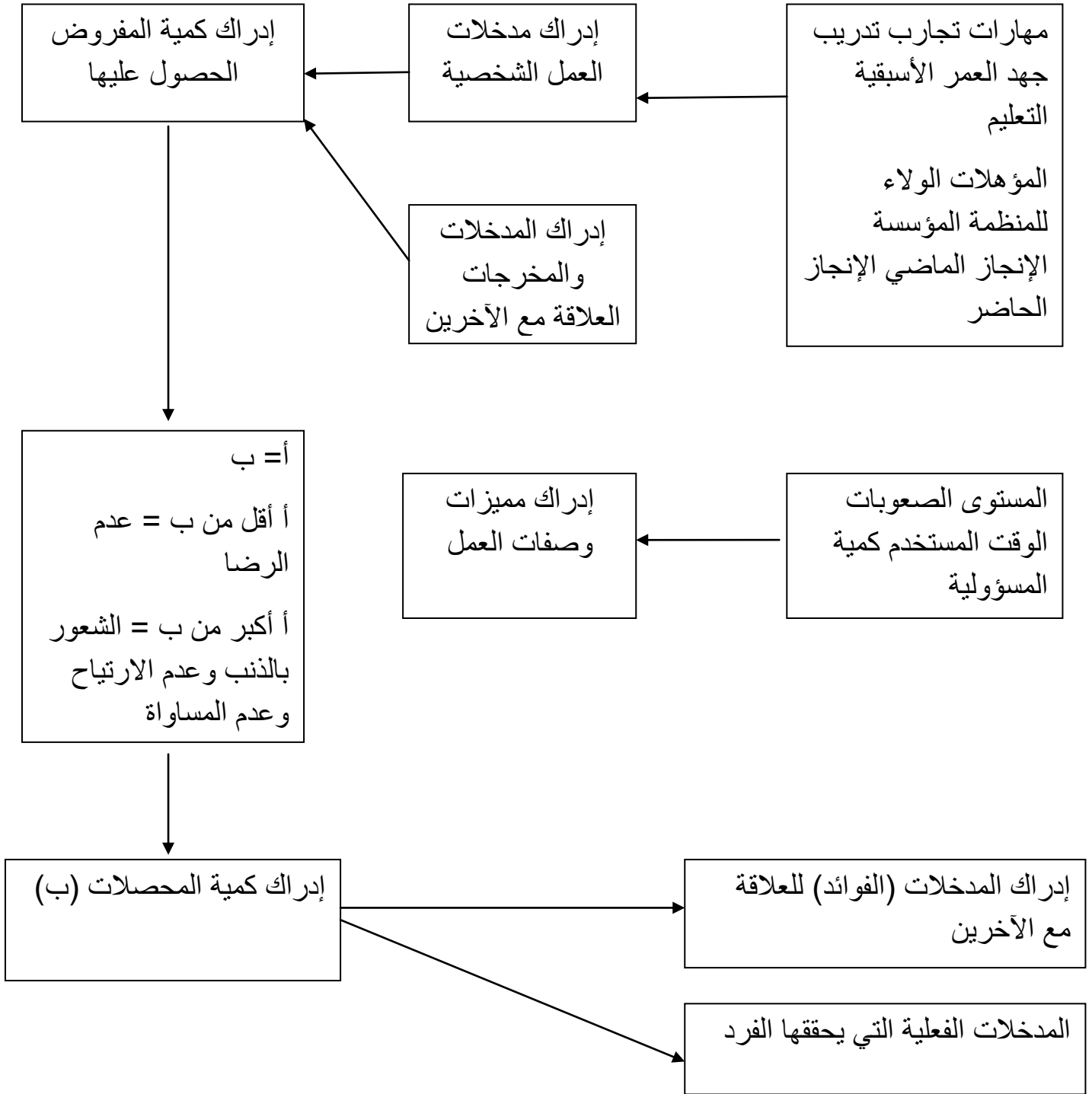
أ- الراتب أو الدخل

ب- الإشراف

ج- الرضا مع العمل نفسه

كما يرى لولير أن الرضا هو عبارة عن الاختلاف أو الفرق بين شعور الشخص اتجاه ما ينبغي أن يحصل عليه وما أدرك الشخص أنه حصل عليه بالفعل ، فالنموذج بمعنى آخر. يوقع أو يتنبأ بأنه عندما يفوق إدراك عدالة المكافأة (الجزاء) كمية المكافأة الفعلية يكون الرضا هو الناتج أما إذا كانت المكافأة الفعلية تفوق إدراك عدالة المكافأة فالناتج هو الشعور بالذنب وتوتر وعدم ارتياح .

ويوضح الشكل التالي هذا المفهوم :



(المرجع السابق، ص 151)

## 5- قياس الرضا الوظيفي :

إن معرفة اتجاهات الناس نحو العمل ليست بالعملية السهلة لأنه من الصعب معرفة الحقيقة مع اتجاهاتهم بدقة من خلال الملاحظة ، أو من خلال سؤالهم مباشرة لصعوبة هذا الأمر بذل العلماء جهودا كبيرة ومضنية لتنمية بعض المقاييس التي يتوافر لها خاصيتان الصدق والثبات. وينقسم الرضا الوظيفي إلى مقاييس موضوعية ومقاييس ذاتية تتمثل فيما يلي :

## أ- المقاييس الموضوعية للرضا الوظيفي :

يعتبر متغيرا الغياب وترك الخدمة مؤشرا عن مستوى رضا العاملين في المؤسسة لهذا نلجأ لقياس هذين المتغيرين :

- الغياب : تعتبر نسبة أو معدل غياب الفرد في عمله مؤشر يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله يكون أكثر ارتباطا بهذا العمل فلاشك أن الفرد الراضي عن عمله يكون أكثر ارتباطا بهذا العمل وأكثر حرصا أما الفرد الذي لا يحضر بانتظام فإنه يشعر بالاستياء اتجاه عمله وليس معنى هذا أن كل حالات الغياب تمثل حالات استياء اتجاه العمل . فهناك حالات غياب لا يمكن تجنبها لرجوعها إلى ظروف طارئة لا يمكن للفرد التحكم فيها : المرض ، الحوادث ، ظروف العائلية الصعبة وغيرها من الظروف والأسباب المشروعة التي تؤدي إلى الغياب ، لكن هناك ظروف غير طارئة تؤدي إلى الغياب وهي تعكس مشاعر الفرد تجاه عمله فشعور الفرد بعدم الراحة والاستياء يجعله يتهرب من عمله لهذا فإن المنظمة تحتفظ بسجلات الحضور والغياب بالنسبة لكل فرد رغم أنه لا توجد طريقة موحدة ومتفق عليها لقياس معدل الغياب إلا أنه يمكننا الاسترشاد بالطريقة التي اقترحتها وزارة العمل الأمريكية ويحسب معدل الغياب وفق هذه الطريقة كالآتي :

معدل الغياب خلال فترة معينة = معدل أيام الغياب للأفراد ÷ متوسط عدد الأفراد العاملين لعدد أيام العمل × 100 .

- ترك الخدمة : يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد (استقالته) كمؤشر لرضا العام عن العمل التي تسود بين الأفراد فبقاء الفرد في وظيفته يعتبر مؤشر ضروري ومهم فهو يبين ولاء ورضا الفرد عن عمله ، وعليه فإن البيانات الخاصة بترك الخدمة الاختياري يمكن استخدامها لتقييم فاعلية مختلف البرامج من زاوية تأثير هذه البرامج على الرضا الوظيفي .

ويحسب معدل ترك الخدمة على أساس عدد حالات ترك الخدمة الاختياري مقسوما على إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة التي يحسب لها المعدل كالآتي :

معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة = عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة ÷ إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة  $\times 100$  .

فكل من معدلات الغياب وترك الخدمة تفيدنا في التعرف على الرضا الوظيفي في تتبع أي تغيير أو اختلاف يكون ذا دلالة في التنبيه بوجود مشكلات دون تحليل أسبابها أو وسائل علاجها .

(أحمد صقرعاشور، 1986 ، ص405)

#### ب- المقاييس الذاتية للرضا الوظيفي :

الاستبيانات ذات المقاييس المقننة : وهي من أهم المقاييس لقياس الرضا الوظيفي وهناك العديد منها :

مقياس (JDI): وهذا المقياس يتعامل مع خمسة عناصر للعمل وهي :

العمل نفسه ، الأجر ، فرص الترقية ، الإشراف والزلاء .

مقياس مينسوتا (MSQ): وهذا المقياس يتعامل مع بعض العناصر فقط مثل : الأجر ، الترقية أو

الإشراف ، والزلاء أسلوب الأحداث الهامة :

وفي هذا الأسلوب يتم قياس الرضا عن العمل بسؤال العاملين عن الأحداث البارزة المتعلقة بالعمل التي خلقت لديهم الإحساس بالرضا الوظيفي أو عدم الرضا الوظيفي ، فإذا كانت المؤسسة قد مرت بأوقات عصيبة ، وسئل الأفراد عن أهم الأمور التي خلقت لديهم حالة من الاستياء خلال تلك الفترة ، فإذا كان جواب الأغلبية يتعلق بمعاملة الرؤساء لهم ، فإن ذلك يجعلنا نستنتج بأن أسلوب الإشراف له دور هام في درجة الرضا الوظيفي ، أو إذا كان جواب الأغلبية يتعلق بالأجور وانخفاضها أو عدم عدالتها فإن ذلك يجعلنا نستنتج بأن الأجور لها دور هام في تحديد درجة الرضا الوظيفي .

#### - المقابلة :

فالوسيلة الرابعة لقياس الرضا الوظيفي فهي استخدام المقابلة الشخصية وبالطبع فإن هذا الأسلوب إذا تمت إدارته بكفاءة فإنه يمكننا في الغالب من الحصول على معلومات أكثر دقة وأكثر عمقا عن اتجاهات الأفراد نحو العمل .

(رفاعي محمد رفاعي ، إسماعيل علي بسيوني، ص206 )

**- خلاصة الفصل :**

يعتبر مفهوم الرضا المهني أو الوظيفي من المفاهيم التي تنطوي على عدة جوانب متداخلة ومترابطة والتي يؤثر كل جانب منها في بقية الجوانب الأخرى

وقد اختلف العلماء في تحديد الأهمية النسبية لكل جانب من هذه الجوانب ومقدار مساهمته في خلق وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ومن هنا تعددت الآراء والنظريات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي .

يقصد به في هذا السياق مجموعة المشاعر والاتجاهات التي يبديها العامل تجاه مجموعة من التغيرات المتصلة بالمنظمة أين يشغل :

- محتوى وظروف العمل
- جماعة العمل والزملاء
- الإشراف
- الراتب
- الأجر

# الفصل الرابع

## المعلم

- تمهيد

- 1- تعريف المعلم
- 2- أهمية المعلم ودوره التربوي
- 3- صفات المعلم الجيد
- 4- المشكلات التي يواجهها المعلم

- الخلاصة

- تمهيد :

نحن نعلم أن كل منظومة تربوية تحتوي على عنصر فعال ، دونه لا يمكن أن تكون هناك منظومة تربوية أو مدرسة لنشر رسالة العلم ألا وهو المعلم ، هذا الأخير وما يحتله من مكانة مرموقة ومرتلة ذات درجة رفيعة وما يؤكد ذلك قول أعز البشرية محمد رسول الله صل الله عليه وسلم في شأن العلم : "تعلموا العلم فإن تعلمه لله خشية ، وطلبه عبادة والبحث عنه جهاد ، وتعليمه لمن يعلمه صدقة " وكما قال الشاعر في شأن المعلم:

قم للمعلم وفه التبجيلا      كاد المعلم أن يكون رسولا

**1- تعريف المعلم :****- تعريف إسحاق محمد :**

المعلم هو أهم مصدر في توثيق العلاقة التفاعلية بينه وبين التلميذ فإحساسه به يثير حياة كل منهم ، فالمعلم له القدرة الكبيرة على كشف نقاط القوة والضعف عند التلميذ ، مما يساعد على التعامل معهم بطريقة مثمرة قائمة على فهم سلوك التلميذ والوقوف على أسباب تصرفه .

(إسحاق محمد ، 1982 ، ص44)

**- تعريف بشارة جبرائيل :**

يعتبر المؤهل الدراسي الذي يحصل عليه الفرد في تخصصه والخبرة العملية والعلمية والعقلية الناتجة عن ممارسة فنية تطبيقية لمدة الحصول على الخبرة .

**- تعريف أحمد زكي صالح :**

المدرس هو المسئول عن انتشار النمو التربوي ، فهو ذلك الشخص الذي كلف من المجتمع بالعمل على تعدد خبرات الأطفال واستشارة مواهبهم واستعداداتهم ، فهو المسئول عن إدارة هذا النمو وتوجيهه الوجهة التي تتفق مع صالح المجموعة والفرد .

ونستطيع أن نحدد بعض المفاهيم للمعلم يوردها بعض العلماء ونجد من التعاريف مايلي :

- إن الآباء منذ دخول أبناءهم للمدرسة هم يضعون الثقة الكاملة في المشتغلين بها على وجه الخصوص المعلم في بذل الجهد الكافي والمتواصل في إصلاح هفواتهم المرتكبة أثناء التربية الأسرية .

- فهو ذلك الشخص الذي يعلق الآباء والمجتمع أملا في تربية الأطفال وإعدادهم لحياة شريفة وكريمة .  
(مرجع سابق ، ص 337)

**2- أهمية المعلم ودوره التربوي :**

إن دور المعلم الأساسي هو نقل المعرفة لذا على المعلم أن يكون على دراية تامة لموضوع تخصصه لأن التربية تتضمن مساعدة الفرد على تحقيق أقصى نمو فكره

(محمد عبد الباقي أحمد ، 2003 ، ص 15)

- أن يعتبر التدريس فنا وليس حرفة .

- أن يكون لديه افتراض أن كل طالب قادر على التعلم وأن يتخذ من ميولهم مدخلا لتعليمهم .

- أن يقوم بتنظيم وترشيد وتقويم نمو التلاميذ في النواحي المختلفة العقلية والاجتماعية والنفسية فهو المسئول عن تكوين شخصية التلميذ وتدريبه على كيفية استخدام المعرفة والاستفادة منها في المشكلات التي يقوم بحلها . (حسن شحاته ، 2003 ، ص14)

- الحرص أن تكون العلاقة بينه وبين تلاميذه علاقة الأبوة قائمة على المحبة والنصح والإرشاد وتجنب أنواع القهر والتسلط .

- أن يعمل المدرس على أن يتحدى قدرات التلاميذ وأن يجعل الدرس يتضمن ألوان من النشاط تشغل أكبر عدد من الحواس .

- تقويم وتشخيص حاجات كل تلميذ وتقديمه .

- تثبيت في نفوس التلاميذ حب البطولة والشهامة والصراحة في القول والشجاعة الأدبية والإخلاص .

(إبراهيم عصمت مطاوع ، 1995 ، ص181)

- تقديم وتشخيص حاجات كل تلميذ وتقديمه .

-حث التلاميذ على الأخلاق الحميدة والمرغوبة وصدق قولاً وعملاً والأمانة

(عرقوب سامية ، 2002 ، ص31)

- إن للمعلم دور هام في تحديد فعالية التعليم ونجاحه وتوجيه خبرات التلاميذ النامية وهو الذي يستطيع أن يكون رصيذاً كبيراً من الخبرات المرتبطة بالعمل وتأتي أهمية المعلم من خلال مهامه ويؤكد ذلك أبو حامد الغزالي فيقول :

"من اشتغل بالتعليم فقد تقلد أمراً عظيماً وخطراً جسيماً"

(إبراهيم عصمت مطاوع ، ص23)

فالمعلم يقوم بشرح الحقائق والمبادئ والمفاهيم التي يرغب المتعلمين في اكتسابها بالإضافة إلى أعباء المعلم لأبد عليه أن يضبط سلوك تلاميذه وفوق كل هذا فهو عضو في المجتمع الذي ينتمي إليه فهو بينهم ويعمل على تحقيق طموحاته . كما يتجلى دور المعلم التربوي وأهميته في أنه يجب أن يكون للمعلم شخصية قوية جذابة تثير حب التلاميذ وتقديرهم إياه كما تفرض عليهم طاعته بلا إكراه ليتمكن من النفوذ إلى قدرات نفوسهم وتزويدهم بما يريدون من المعارف من العلوم عندئذ يمكن أن يقال أن المعلم قد بلغ الهدف من أحسن طريق .

حيث لم تعد وظيفة المعلم اليوم مقصورة على التعليم أي توصيل العلم إلى المتعلم ، كما يظن البعض ، ولكن وظيفته نفذت الدائرة إلى دائرة التربية ، فالمعلم أولاً وقبل كل شيء وهو عنصر أساسي في أي موقف تعليمي يهتم بالتقدم الفكري والأخلاقي وهو رائد اجتماعي يساهم في تطوير المجتمع وتربية النشء . (جبرائيل بشارة ، 1986 ، ص 27)

ويرى الدكتور ميخائيل إبراهيم أسعد أن المعلم قبل كل شيء شخص مؤهل بإمكانياته وقدراته لمهمة التعليم وهو كائن إنساني يحاول إبراز طاقات كل جيل ويحاول تحقيق التكامل بينهم وذلك من أجل جعل المجتمع زاهر ومتطور .

### 3- صفات المعلم :

إن الشخصيات تختلف من شخص لآخر نتيجة تباين قيم واتجاهات وسمات شخصية المعلمين حيث أن شخصية هذا الأخير أعطت للتعليم مغزى فالتعليم الناجح يرجع لشخصيته .

تؤثر شخصية المعلم تأثيراً إيجابياً وسلبياً فهو الذي يوجه كل العمليات التربوية في المدرسة حيث يرى البعض أن قيمة المعلم تكمن في قدرته على القيادة وتوجيه التلاميذ بتأثير شخصيته وخلقه ولأنه المؤثر المباشر على شخصية تلاميذه سواء من ناحية سلوكية ونمط تفكيره أو اتجاهاته .

#### أ- صفات الجسمانية :

يرى الباحثون وجوب توفر في المعلم الصفات الجسمانية التالية : الأناقة ، النظافة

- المظهر الخارجي : غالباً ما يكون المظهر الخارجي للمعلم عاملاً من عوامل إقبال التلميذ على الدراسة أو إعجابه عنها ، ذلك لأنه أول شيء يلمسه التلميذ في معلمه ، وقد يأخذ الطفل أحكاماً مسبقة عنه قبل أن تتم عملية التعامل بينهما ويكون أحياناً عائقاً في التعامل الاجتماعي بين التلميذ ومعلمه وهذا بالضرورة يؤدي إلى تحصيل سيء .

(محمد محي الدين مشرفي ، ص 56)

- التمتع بصحة جيدة : هو شرط أساسي يجب أن يتوفر في المدرس ، فمن كان مريضاً أو ضعيف الصحة ، قليل المقاومة لا يستطيع أن يجعل جو التعليم حيويًا في قسمه .

- أن يكون سليم الحواس : خاصة السمع والبصر وتكون هذه الأخير قادرة على أداء وظائفها بدقة لكي يستطيع القيام بعمله خير قيام ، مثل حاسة النطق لوضوح الصوت ليتمكن التلاميذ من الاستماع وفهم الكلام .

## ب- الصفات العقلية والمعرفية :

- الإلمام بالمادة الدراسية الصحيحة : فمن شروط المدرس أن يكون ملما تمام الإلمام بالمواد الدراسية التي يدرسها وعلى علم بالمواد الأخرى التي لها علاقة بمواده ويختار من هو أكثر قيمة وأكثر نفعا لمدارك التلاميذ ، فالمعلم الحاصل على قدر لا بأس به من الثقافة يكون واثقا من نفسه فيعامل كل تلميذ حسب قدراته العقلية .

(مصطفى زيدان ، 1981 ، ص 99)

- الميل إلى الإطلاع : يجب أن يكون لديه سعة الإطلاع هذا ليسمو إلى مرتبة تزح عنه محدودية المعارف ويصل إلى الأفق فلا يجد عجزا في الإجابة على أسئلة تلاميذه وينفر منه تلاميذه لقلّة إطلاعه .  
(إبراهيم عصمت مطاوع ، 1982 ، ص 24)

- اتساع الاهتمامات والمعارف : تدل دراسة راين 1959 أن التعليم الناجح يرتبط بتفوق المعلم في تخصصه بل أيضا لمدى اهتماماته وتنوعها حيث تناول الخصائص المعرفية والغير معرفية لمجموعة كبيرة من المعلمين الأكثر فعالية يملكون اهتمامات قوية وواسعة في المسائل الاجتماعية والفنية والأدبية بالإضافة إلى امتلاكهم مستوى أعلى من الذكاء اللفظي أو المجرد .

- الإعداد الأكاديمي والمهني : أشارت بحوث سيمون وأششر 1964 إلى وجود ارتباط إيجابي بين مستوى التحصيل الأكاديمي وفعاليتهم التعليمية فالمعلم المتفوق في ميدان تخصصه والمؤهل مهنيا على النحو الجيد يعد أكثر فعالية من معلم أقل تفوقا وإعدادا . وإذا قيست هذه الفعالية بمستوى تحصيل طلابه يمكن الاستنتاج عموما أن فعالية المعلم تربط إيجابيا بعدة عوامل معرفية كالقدرة العقلية العامة ، القدرة على حل المشكلات ومستوى التحصيل الأكاديمي والمهارات الخاصة بإعداد المادة الدراسية وتنفيذها والمعلومات ذات العلاقة بالنمو والتعليم كما يمكن استخدام هذه العوامل كمنبئات للتعلم الفعال .  
(عبد المجيد النشواتي ، 1985 ، ص 234)

- الذكاء : التدريس يحتاج إلى الإطلاع على بعض العلوم النظرية كما يحتاج إلى ثقافة عامة وواسعة وهذا يتطلب درجة عالية من الذكاء ، ثم أن المدرس في حاجة إلى تحليل سلوك تلاميذه ، وتحليل الكثير من المواقف التي تنطوي على المشكلات بصفة عامة ، إن عملية التربية تقتضي من صاحبها سرعة الفهم وحسن التصرف واللباقة والمرونة .

- الذاكرة القوية : فالمعلم إذا كانت ذاكرته ضعيفة كان معرضا للمهزلة وإن الذاكرة القوية تساعد على تذكر عناصر الموضوع .

- القدرة على التعبير وطلاقة اللسان وجودة التعبير حتى يكون قادرا على التأثير في تلاميذه ، فيجذب انتباههم إلى الدرس وذلك باستعمال الوسائل التي تستهويها .

### ج- الصفات الشخصية :

إن أهم الخصائص التي بينت الدراسات علاقتها بالتعليم الناجح وتأثيرها عليه هي :

- 1- الاتزان والدفء والمودة .
- 2- أن يكون فياض النشاط ومتحمسا : فالمعلم الكسول لا يجد من الحيوية يستثير تلاميذه إلى العمل ( عبد الرحيم علاق ، 1966 ، ص 239 )
- 3- صفات إنسانية : حنون ، مرح ، طبيعي
- 4- صفات نظامية : منصفا ، غير متحيز ، ثابت
- 5- صفات مهنية : مشجع ومعين ، ديمقراطي ، مشرق ومتحمس

( إبراهيم عصمت مطاوع ، 1982 ، ص 231 )

7- صفات نفسية والخلقية : المعلم يعامل في مهنته الصغار من البشر وهو يكونهم وهو المثل الذي يقتدي به الصغار ويتأثرون به ، والأخلاق التي تغرس بطريقة غير مباشرة أحسن من التي تعلم بطريقة التلقين والوعظ والإرشاد ، فالمعلم إذا في حاجة إلى الصفات الخلقية الطيبة لسببين هما :

- أولا : لأنه مؤثر فعال في نفوس الأطفال ، يتأثرون به .

- ثانيا : لأن مهنة التدريس تحتاج إلى صفات خاصة حتى يصير المعلم ناجحا فيما يجب أن يتصف بما يلي :

- 1- أن يكون سويا : متكامل الشخصية لا يعاني من متاعب نفسية وإلا فإن متاعبه تنعكس على تلاميذه ، فقد يقسو عليهم دون أن يكون هناك مبرر لهذه القسوة وكل ما في الأمر أن هذا المعلم قد يكون حمل إلى المدرسة ظروف البيئة ومشاكله النفسية فلم يجد هؤلاء الصغار وسيلة لتفريغ توترهم بصفة لاشعورية كما لو كان ينتقم .
- 2- احترام الأطفال : يجب أن يكون سلوكه طبيعيا مع التلاميذ ويحترمهم وأن يرتل المستوى الذي بإمكانه الوصول إليهم من الناحية الاجتماعية والانفعالية
- 3- محبة الأطفال والعطف عليهم : إن الطفل يميل إلى من يعطف عليه ، فمهدأ إليه

الطفل وإشباع حاجاته إلى ذلك العطف حتى يستريح ويقبل إليه ويكون قادرا على مشاركة الطفل في وجدانه ولكن لا يجب أن يكون عطوفا لدرجة الضعف بحيث يفقد احترامهم ومحافظتهم على النظام. (إبراهيم عصمت مطاوع ، 1982 ، ص 23)

4- الصبر والأناة والتحمل : قد يمل الأستاذ من كثرة أسئلة التلاميذ أو يتضايق من كثرة مشاكلهم أو ييأس إذا لم يفهم الأطفال شرحه ، بل عليه أن يصبر فالمعلم فضيلة يجب أن يتحلى بها كل من يقوم بعملية تربية .

5- أن لا يسخر من أخطاء تلاميذه ويراعي حاجاتهم الفردية ويراعي مواعيده .

6- أن يكون غير متحيز في معاملته للتلاميذ. (محمد محي الدين ، ص 58)

7- ضبط النفس وكظم الغيظ : كثيرا ما يحدث في الفصل من التلاميذ ما لا يحبه المدرس فالمدرس الصالح يجب أن يكون حليما ، واسع الصدر قادرا على كبح أمام نفسه في حالة الغضب .

8- أن يكون غير متكلف في حجرة الدراسة أو في ميادين النشاط الأخرى حتى لا تكشف أخلاقه الحقيقية ويعرف تكلفته : فالتلاميذ قادرون على معرفة حقيق مدرسيهم مهما أخفاهم .

9- العدالة في تصحيح الأوراق والاختبارات .

10- إثارة الرغبة والدافعية عند التلاميذ : يمكن للمعلم أن يدفع التلميذ ويثير رغبته في الدراسة والمتابعة ، كما يمكنه أن يقتل هذه الرغبة والدافعية ، حيث يترك لدى التلميذ نوع من الكراهية والنفور من مادة معينة بسبب أسلوب المعلم ومعاملته .

11- الإيمان بالرسالة والتحمس للمهنة ، أن يحترم مبادئها وأن يحب عمله ويخلص ويجيد فيه .

#### د- صفات الاجتماعية :

من المظاهر الرائعة أن ترى المدرس جمع تلاميذه نحوه ليستمع إليهم في جو مليء بالمحبة والعطف وجميل أيضا أن تراه يصلح بين المتخاصمين ، ويسمع لشكواهم ويعمل جاهدا في سبيل حلها .

- القدرة على التكيف مع الظروف الجديدة .

- روح الفكاهة : إن جد المعلم ووزانته لا تمنعه من أن يكون طيب النفس ، حلو الحديث ، خفيف الروح ، يفاكه تلاميذه ويمزح معهم حين يستدعي الأمر ذلك ، على أنه لا ينبغي أن لا يجعل المدرس المزاح والنكت دأبا له وعادة .

- فهم الحياة الاجتماعية ومطالبها : يعد المدرس الفرد للحياة في مجتمعنا الحديث، مجتمع معقد فمن واجبه أن يلم بمطالب المجتمع ومشاكله ويميل إلى الاختلاط بأفراده ، والعناية بهم على فهم الأحداث الجارية ، حتى يستطيع أن يرشدهم إلى السلوك الاجتماعي الصحيح .

- أن يكون له قيم روحية وأخلاقية ومبادئ فلسفية واجتماعية سامية حتى يستطيع أن يؤثر في تلاميذه روح التضحية والفداء والبذل والعطاء من الأمور الاجتماعية الأساسية التي يجب أن يتصف بها المعلم .  
(محمد محي الدين ، 1981 ، ص 59)

#### 4- المشكلات التي يواجهها المعلم :

يواجه المعلم عدة مشكلات تؤثر على أدائه المهني وهي :

##### أ- مشكلات خاصة بالتلميذ :

تباين التلاميذ عادة في العديد من الخصائص الجسدية والانفعالية والعقلية والاجتماعية الأمر الذي يفرض على مواجهة مشكلة فهم التلاميذ وذلك من خلال التعرف على قدراتهم المتنوعة ومستوى نموهم ونقاط ضعفهم وقوتهم لتحديد مدى استعداداتهم وقدراتهم على إنجاز الأهداف التعليمية المعروفة .

##### ب- المشكلات المتعلقة بالتعليم :

عادة ما يلجأ لاستخدام طريقة من طرق التدريس وتختلف هذه الطريقة باختلاف المواد الدراسية ، للتلاميذ والشروط التعليمية فلا بد للمعلم أن يواجه مشكلة اتخاذ القرار فيما يتعلق اختيار الطرق والوسائل الأكثر نجاحا .

(عبد الحميد النشواتي ، 1987 ، ص 29)

##### ج- المشكلات الخاصة بالأهداف :

على المعلم أن يبدأ نشاطه التعليمي بتكوين فكرة واضحة عما يريد إنجازه من خلال التعلم أي يجب أن يقوم على الأهداف التي يتوقع من التلاميذ إنجازه نتيجة هذه العملية لذا يواجه مشكلة اختيار الأهداف وصياغتها وطرق تزويد التلاميذ بها .

##### د- المشكلات المتعلقة بالتعلم :

يحتاج المعلم من أجل أداء مهمته التعليمية إلى معرفة متنوعة التي تحكم عملية اكتساب المعلومات لدى التلاميذ وتشكل هذه المعرفة تطورا معيناً لديه من الكيفية فيهم ولما كانت أنواع السلوك الذي يمارسها التلاميذ عديدة ومتنوعة وتحكمها مبادئ تعليمية مختلفة يواجه المعلم مشكلة اختيار مبادئ التعلم التي تتفق مع طبيعة المواقف التعليمية .

وأن المعلم يحتاج لأداء مهنة التعليمية على معرفة المبادئ التي تحكم عملية اكتساب المعلومات لدى التلاميذ لذا يواجه المعلم مشكلة اختيار مبادئ التعالي التي تتفق مع طبيعة المواقف التعليمية المتنوعة .

كما يلجأ المعلم عادة لاستخدام طريقة أو أكثر من طرق التدريس وتختلف هذه الطرق باختلاف المواد الدراسية ولابد للمعلم أن يواجه مشكلة اتخاذ القرار فيما يتعلق اختيار الطرق والوسائل الأكثر نجاحا .

ذ- المشكلات المتعلقة بالتقويم :

إن العملية هذه تمكن المعلم من التعرف على التقديم في مجال تحقيق الأهداف التعليمية ويجابه المعلم في هذه المرحلة من مهمته مشكلة اختياره أو تطوير الإجراءات التي تساعد على معرفة هذا التقديم والوقوف على ما إذا كان التعليم يجري على نحو جيد أم لا .

(مرجع سابق ، ص 17)

## خلاصة الفصل :

يعتبر المعلم عنصر أساسي في العملية التعليمية لذا تلعب خصائص المعرفية والشخصية دورا هاما في فعالية هذه العملية وهذه الخصائص هي التي تؤثر على التحصيل الدراسي للتلاميذ بشكل أو آخر ومن هنا نستخلص أن المعلم الجيد والفعال الذي يتصف بهذه الميزة لا بد أن يكون شخصيته ويمارس مهنته وينمها حيث أن خصائص المعلم تعطي المغزى للتعليم الناجح إلى جانب نموه في مهنته وذلك بإضافة أساليب حديثة في التدريس واتصالاته مع مختلف الجهات المتعلقة بالحياة التعليمية ولكي يصل المعلم إلى هذه المرحلة يجب أن يكون محضرا ومعدا أكاديميا وتربويا ومهنيا وثقافيا فتصبح له تقنيته الخاصة في كيفية التعامل مع تلاميذه في النشاطات داخل الصف وخارجه في استخدام أحدث الطرق لإيصال المعلومات لهم وجذبهم نحو الدراسة مما يضيفي على الحياة التعليمية صبغة حب العمل والعلم .

# الفصل الخامس

## إجراءات الدراسة الميدانية

- تمهيد

1- منهج الدراسة

2- حدود الدراسة

3- مجتمع الدراسة وعينته

4- الدراسة الاستطلاعية

5- أدوات الدراسة

6- الخصائص السيكومترية لمقياس الضغط المهني والرضا الوظيفي

7- الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

**تمهيد :**

إن الدراسة الميدانية تهدف إلى الإجابة عن التساؤلات المطروحة واختبار فرضيات البحث ، انطلاقاً من الفرضية العامة واختبار صحة هذه الفرضية يتطلب منا القيام بتحديد المنهج المتبع في الدراسة وحجم العينة ومكان وزمان البحث والأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها .

**1- منهج الدراسة :**

نظرا لطبيعة موضوعنا ومن أجل الإلمام بجوانب الظاهرة المدروسة وتحديد العلاقة بين المتغيرات اعتمدنا على المنهج الوصفي كونه يناسب موضوع بحثنا .

ويعرف المنهج الوصفي بأنه : جمع البيانات بنوعها الكيفي والكمي حول الظاهرة محل الدراسة من أجل تحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج لمعرفة طبيعتها وخصائصها ، وتحديد العلاقات بين عناصرها وبينها وبين الظواهر الأخرى والوصول إلى تعميمات .

(محمد داودي ، محمد بوفاتح ، 2007 ، ص 81)

**2- حدود الدراسة :****- الحدود المكانية :**

أجريت الدراسة الاستطلاعية والأساسية في ابتدائية فرحات بالقاسم ، صغير الطاهر ، روان بن حرز الله تقتصر هذه الدراسة على عينة من معلمي التعليم الابتدائي لبلدية الأغواط للسنة الدراسية 2025/2024 وبما أن هذه الدراسة تمت في حدود هذه العينة والتي تم اختيارها بطريقة عشوائية لذلك فقد تتأثر نتائج هذه الدراسة بتغير الظروف البيئية ، العائلية ، المهنية والحالة النفسية وعليه فإننا لا ندعي أن هذه النتائج يمكن تعميمها .

**- الحدود الزمنية :**

لقد قمنا بالدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 2025/02/10 حتى 2025/03/10 بحيث أنه في هذه المدة قمنا بتوزيع الاختبارات ومن ثم استرجاعها ثم تفرغ محتواها وتحليل النتائج المتحصل عليها باستخدام الطرق الإحصائية .

قمنا باستعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات وذلك لطبيعة بحثنا وسهولة استعماله فهو أداة من أدوات البحث العلمي للحصول على الحقائق .

**3- مجتمع الدراسة وعينته :****- مجتمع الدراسة :**

حيث يتكون مجتمع الدراسة من أساتذة المرحلة الابتدائية ببعض ابتدائيات بمدينة الأغواط التابعة لمديرية ولاية الأغواط حيث تم اختيار (3) ابتدائيات من مدينة الأغواط بطريقة عشوائية .

## جدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة

النسبة المئوية	عدد المعلمين		الإبتدائيات	الرقم
%23.53	02	ذكور	فرحات بالقاسم	1
	06	إناث		
%47.06	05	ذكور	صغير الطاهر	2
	11	إناث		
%29.41	03	ذكور	روان بن حرزالله	3
	07	إناث		
%100	34		المجموع	

- عينة الدراسة :

تم إختيار عينة الدراسة من أساتذة المدارس الابتدائية عشوائيا على مستوى مدينة الأغواط تضمنت 34 معلم ومعلمة .

4- الدراسة الاستطلاعية: تعتبر الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى والهامة للتأكد من وجود المشكلات في الواقع والإلمام من كل الاتجاهات بالإضافة إلى أنها وسيلة أولية لضبط الأدوات المستعملة في بحث والدراسة ككل .

كما تعتبر أهم مرحلة البحث العلمي ، فبناء على التجربة الاستطلاعية وعلى ضوء ما يصادف البحث من صعوبات وما يظهر من النواحي التي تستوجب التغيير ، فإنه يقوم بالمراجعة النهائية لخطوات البحث حتى يكون مطمئنا لسلامة التنفيذ ، فهذه هي الفرضية الوحيدة للتعديل ولا يتسنى له ذلك بعد التطبيق . (محمد خليفة بركات ، 1979 ، ص 75)

5- أدوات الدراسة :

إن كل باحث في دراسته يسعى لتطبيق أدوات ومقاييس تساعده في الحصول على بيانات ومعلومات عن موضوع الدراسة ، والأداة المستخدمة في هذه الدراسة تمثلت في: "استبيان الضغط المهني " "استبيان الرضا الوظيفي "

- المحور الأول : استبيان الضغط المهني يحتوي على 17 بند

- المحور الثاني : استبيان الرضا الوظيفي يحتوي على 20 بند

حيث يتم الإجابة من خلال البدائل التالية :

جدول رقم (02): يبين بدائل محور المستخدمة في الاستبيان

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

5- الخصائص السيكومترية لأداة القياس:

1. مقياس الرضا الوظيفي: تم التأكد من صدق وثبات المقياس بعد تطبيقه على عينة تقنين عددها 30 أستاذاً و أستاذة يدرسون بالمرحلة الابتدائية تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بعض ابتدائيات مدينة الأغواط.

صدق المحكمين: بعد تجهيز المقياس، عرضت نسخته الأولية على (03) أساتذة في الاختصاص قصد تحكيمه، و كانت نسبة الاتفاق عليه (أكثر من 90 %)، و هي مرتفعة مما يعني أن المقياس ملائم لأهداف الدراسة.

الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية): تم حساب صدق الاستبيان وفق طريقة الصدق التمييزي:

الجدول رقم (03) يمثل قيمة (ت) لدلالة الفروق بين الطرفين الأعلى و الأدنى لاستبيان مهارة إدارة الوقت:

الأطراف	ن	النسبة	م	ع	"ت" المحسوبة	"ت" المجدولة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الطرف الأعلى	8	%27	74	52.74	5.25	3.85	14	0.001
الطرف الأدنى	8	%27	62.12	19.71	5.25	3.85	14	0.001

بما أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (5.25)، أكبر من "ت" المجدولة (3.85) عند مستوى درجة الحرية (14)، و بمستوى دلالة إحصائية (0.001)، فإنه توجد فروق بين الطرفين الأعلى والأدنى، أي بين أفراد العينة الذين تحصلوا على درجات مرتفعة على مقياس الرضا الوظيفي، و أفراد العينة الذين تحصلوا على درجات منخفضة على المقياس، و بما أن المقياس يميز بين المجموعتين فهو صادق .

ثبات الاختبار: تم حساب الثبات وفق طريقة (معامل الفا)،

## الجدول رقم (04) يوضح ثبات مقياس مهارة إدارة الوقت:

المقياس	ن	الثبات
الرضا الوظيفي	30	0.71

بما أن مستوى الثبات المحسوب وفق طريقة معامل ألفا بلغ (0.71)، يعني أن الاستبيان يتسم بالثبات .

2. مقياس الضغوط المهنية : تم التأكد من صدق و ثبات المقياس بعد تطبيقه على عينة تقنين عددها 30 أستاذًا و أستاذة يدرسون بالمرحلة الابتدائية تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بعض ابتدائيات مدينة الأغواط .

صدق المحكمين: بعد تجهيز المقياس، عرضت نسخته الأولى على (03) أستاذة في الاختصاص قصد تحكيمه، و كانت نسبة الاتفاق عليه (أكثر من 90 %)، و هي مرتفعة مما يعني أن المقياس ملائم لأهداف الدراسة.

الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية): تم حساب صدق الاستبيان وفق طريقة الصدق التمييزي:

الجدول رقم (05) يمثل قيمة (ت) لدلالة الفروق بين الطرفين الأعلى و الأدنى لاستبيان مهارة إدارة الوقت:

الأطراف	ن	النسبة	م	ع	"ت" المحسوبة	"ت" المجدولة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الطرف الأعلى	8	%27	70.25	35.02	6.12	4.55	14	0.001
الطرف الأدنى	8	%27	43.12	15.01	6.12	4.55	14	0.001

بما أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (6.12)، أكبر من "ت" المجدولة (4.55) عند مستوى درجة الحرية (14)، و بمستوى دلالة إحصائية (0.001)، فإنه توجد فروق بين الطرفين الأعلى والأدنى، أي بين أفراد العينة الذين تحصلوا على درجات مرتفعة على مقياس الضغوط المهنية ، و أفراد العينة الذين تحصلوا على درجات منخفضة على المقياس، و بما أن المقياس يميز بين المجموعتين فهو صادق.

ثبات الاختبار: تم حساب الثبات وفق طريقة (معامل الفا)،

## الجدول رقم (06) يوضح ثبات مقياس مهارة إدارة الوقت:

المقياس	ن	المقياس
0.75	30	الضغط المهني

بما أن مستوى الثبات المحسوب وفق طريقة معامل ألفا بلغ (0.75)، يعني أن الاستبيان يتسم بالثبات.

## 4.2. خطوات تطبيق أداة الدراسة:

- الخطوة الأولى : تمت الزيارة إلى 3 إبتدائيات بمدينة الأغواط إبتداء من 2025/02/10 كان الاستقبال جيد من طرف المدراء وقمنا بإجراء محادثة معهم حول سبب الزيارة وتقديم موضوع الدراسة وتمت الموافقة عليه .

- الخطوة الثانية : تم اللقاء مع المعلمين وتم إجراء المحادثة حول موضوع الدراسة وتوزيع الاستبيان عليهم .

-الخطوة الثالثة : كما قمنا بتفريغ وتحليل البيانات الواردة في الاستمارة عن طريق استخدام برنامج Excel وطرق الإحصائية وتوصل إلى النتائج .

## 6- الأساليب الإحصائية :

1- معامل ارتباط بيرسون

2- إختبار (ت)

3- معامل ألفا كرونباخ

## خلاصة الفصل

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى أهم الإجراءات المنهجية التي تمت من خلالها هذه الدراسة ، حيث تم تحديد منهج الدراسة و المتمثل في المنهج الوصفي ، والذي يعتبر أحسن منهج يتلاءم مع طبيعة الدراسة وذلك من اجل التعرف ووصف العلاقة بين المتغيرات , كما تم التعرف على مكان إجراء البحث و الأدوات التي استخدمت في الدراسة.

# الفصل السادس

نتائج الدراسة ومناقشة و تفسير

أولا : نتائج الدراسة

1- نتائج الفرضية العامة

2 - نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3- نتائج الفرضية الجزئية الثانية

ثانيا: مناقشة و تفسير نتائج الدراسة

1- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية العامة

2- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية

## أولاً: نتائج الدراسة :

## 1- نتائج الفرضية العامة :

نص الفرضية العامة : توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي ببعض المدارس بمدينة الأغواط .

تم تطبيق معامل ارتباط بيرسون لحساب طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها :

الجدول رقم (07) يوضح طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والرضا الوظيفي.

المتغيرات	العدد	"r" المحسوبة	"r" المجدولة	درجة الحرية df	مستوى الدلالة الاحصائية
الضغوط المهنية	34	-0.62	0.36	32	دال احصائيا عند 0.001
الرضا الوظيفي					

تم حساب العلاقة وفق معامل الارتباط "بيرسون Pearson" و التي أظهرت نتائجها بناء على الجدول وجود علاقة ارتباطية قوية سالبة (عكسية) بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي ، حيث بلغت قيمة الارتباط المحسوب (-0.62) و هو أكبر من الارتباط المجدول الذي كان (0.36) عند مستوى الدلالة (0.001) و درجة الحرية (32). و هذا يعني أنه كلما قلت درجة الضغوط المهنية ارتفع معها مستوى الرضا الوظيفي .....

## 2 - نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

- نص الفرضية الجزئية الأولى :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط المهنية ترجع إلى متغير الجنس (أساتذة - أستاذات) بمرحلة الابتدائية بالأغواط .

- تم حساب الفروق في مستوى الضغوط المهنية حسب الجنس والجدول التالي يوضح ذلك.

## الجدول رقم (08) يوضح الفروق بين الذكور و الإناث في الضغوط المهنية:

التخصص	المتوسط الحسابي	التباين	"ت" المحسوبة	"ت" المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية
ذكور	57.6	69.05	0.52	0.97	32	غير دال إحصائياً عند 0.05
إناث	56.7	62.74				

من خلال الجدول رقم (08) يتضح لنا أن متوسط الحسابي بلغ عند الذكور 6,57 بينما بلغ عند الإناث 7,56 وفي التباين يتضح لنا أنه بلغ عند الذكور 69,05 بينما عند الإناث 62,74 وقيمة ت المحسوبة 0,52 أقل من قيمة ت المجدولة 0,97 عند مستوى الدلالة الإحصائية 0,05 ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الجنس ومنه يكمن القول بأن الفرضية لم تحقق .

## 3- نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

- نص الفرضية الجزئية الثانية :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير الجنس (أساتذة – أستاذات) بمرحلة الابتدائية بالأغواط .

تم حساب الفروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب الجنس والجدول التالي يوضح ذلك.

## الجدول رقم (09) يوضح الفروق بين الجنسين في مهارة الرضا الوظيفي:

الجنس	المتوسط الحسابي	التباين	"ت" المحسوبة	"ت" المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية
إناث	10	75.23	0.25	1.66	32	غير دال إحصائياً عند 0.05
ذكور	24	65.08				

من خلال الجدول رقم (09) يتضح لنا أن متوسط الحسابي بلغ عند الذكور 24 بينما بلغ عند الإناث 10 وفي التباين يتضح لنا أنه بلغ عند الذكور 65.08 بينما عند الإناث 75.23 وقيمة ت المحسوبة 0.25 أقل من قيمة ت المجدولة 1.66 عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الجنس ومنه يكمن القول بأن الفرضية لم تحقق .

فيما يلي نقوم بتفسير و مناقشة ما تم التوصل إليه من نتائج من خلال الإجابة على تساؤل الدراسة.

### ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

#### 1- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة :

ويمكن تفسير نتائج الفرضية المتحصل عليها التي تنص على وجود علاقة عكسية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي ببعض المدارس بمدينة الأغواط . على أنه كلما زاد معدل الضغط المهني لدى الأساتذة كلما انخفض الرضا الوظيفي والعكس صحيح ويتعرض المورد البشري والمتمثل في الأساتذة لمواقف صعبة في حياتهم الشخصية يؤثر بالسلب على مستوى شعورهم بالرضا الوظيفي ، ويزداد هذا التأثير حدة عندما يكون معدل تكرار هذه المواقف مرتفعة ، ففي الحالة التي يجد فيها الأستاذ نفسه وباستمرار أمام مشاكل نفسية واقتصادية واجتماعية... إلخ يزداد شعوره بالاستياء اتجاه الحياة وينتقل هذا الاستياء إلى مكان العمل في صورة انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي .

وفي السياق التربوي، قد ينتج الضغط المهني لدى أساتذة التعليم الابتدائي بسبب عوامل مثل: كثافة المناهج ضعف الموارد ، العلاقات المهنية المتوترة ، حجم الأقسام ، وضغوط الإدارة وأولياء الأمور .

#### العلاقة بين الضغط المهني والرضا الوظيفي:

تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة عكسية بين الضغط المهني والرضا الوظيفي ، ويرجع ذلك إلى تأثير الضغوط المستمرة على الصحة النفسية للمعلم، مما ينعكس سلباً على الحماس والدافعية والارتباط بالوظيفة. كما أن البيئة المدرسية غير الداعمة قد تزيد من هذا الضغط، مما يؤدي إلى الإرهاق المهني وانخفاض الإنتاجية .

ونتائج الدراسة جاءت متقاربة مع دراسة Nguyen quocngghi وهي بعنوان تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي والتي بينت أن العوامل التي تشكل ضغوط العمل هي العمل الزائد والضغط العالي تؤثر عليهم سلباً وعلى الرضا الوظيفي كما أكدت أيضاً دراسة بول أي سبيكتور أن الإجهاد في مكان العمل والرضا الوظيفي مرتبطين بشكل سلب ، ولا تتفق مع دراسة مريم منداس والتي بينت أن هناك علاقة ارتباط موجبة وقوية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

#### 2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

ويمكن تفسير نتائج الفرضية المتحصل عليها التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط المهنية ترجع إلى متغير الجنس (أساتذة – أستاذات) بمرحلة الابتدائية بالأغواط على أن الأساتذة لديهم نفس مستوى الضغوط وهذا يدل على أن عامل الجنس ليس له تأثير على رفع أو خفض في مستوى الضغط وعلى هذا فإن عامل الجنس هو إضافي ، وهذا ما يدل على أن هناك عوامل أخرى تؤثر على مستوى الضغط مثل الظروف البيئية ، طبيعة العمل ، علاقات العمل ، ساعات العمل ، الأجر ، وهذا ما يؤثر عليهم سلباً ، وقد يرجع إلى شخصية المعلم الذي يتأثر بها فيصبح غير قادر على إيصال المعلومة بالشكل اللازم ، وهذا ما يؤثر سلباً على استيعاب التلاميذ للدروس وفهمها بشكل صحيح .

ونائج الدراسة جاءت متقاربة مع دراسة بول أي سبيكتور وهي بعنوان تأثير مركز السيطرة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي يذكر في نتائجه عدم وجود فرق كبير في الضغوط المهنية في مكان العمل فيما يتعلق بالجنس.

### 3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

ويمكن تفسير نتائج الفرضية المتحصل عليها التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير الجنس (أساتذة – أستاذات) بمرحلة الابتدائية بالأغواط بأن الظروف التنظيمية في المؤسسة متشابهة بالنسبة للأساتذة والأستاذات على أن المهام الموكلة للأستاذات هي نفسها الموجهة للأساتذة وتطبيق عليها نفس الأنظمة . كالتوزيع الزمني وساعات العمل وأيضا طبيعة العمل والراتب الشهري لذلك فالرضا الوظيفي يكون بنسب متشابهة بين الأساتذة كما أن الأجر يلعب دور في شعور الفرد بالرضا عن عمله إذا كان أجره مناسب وعادلا .

ونائج الدراسة جاءت متطابقة مع دراسة اليزيد عبايو والتي بعنوان الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي والتي بينت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس ومن النتائج المتقاربة أيضا دراسة بول أي سبيكتور ذكر في نتائجه عدم وجود فرق كبير في الرضا الوظيفي في مكان العمل فيما يتعلق بالجنس.

**- الإستنتاج العام :**

لقد تم التطرق في هذه الدراسة إلى موضوع يخص الرضا الوظيفي لمعلمي الطور الابتدائي والضغوط المهنية التي تواجههم ، ومن خلال ما تم عرضه في الجانب النظري وما تم التطرق إليه في الجانب التطبيقي وتطبيق مقياس الضغط المهني والرضا الوظيفي على عينة تتكون من 34 معلم ومعلمة موزعين على 3 إبتدائيات بمدينة الأغواط وبعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائيا وعرضها وتفسيرها ومناقشتها ضمن حدود الدراسات السابقة عالجتنا موضوع العلاقة الإرتباطية بين الضغط المهني والرضا الوظيفي للمعلم .

حيث تم التوصل إلى النتائج التالية :

- توجد علاقة إرتباطية (قوية) سالبة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط المهنية ترجع لمتغير الجنس بمرحلة الإبتدائي .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي ترجع لمتغير الجنس بمرحلة الإبتدائي .

خاتمة

## خاتمة :

إن الضغط المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المعلم ، باعتبار التعليم العمود الفقري لأي مجتمع ومن الأولويات التي تركز عليها أي دولة التي من شأنها تخفيف الضغط على المعلم الذي يعتبر عنصر هام في معادلة التربية والتعليم وإيصال المعرفة للتلميذ وهو الأقرب إليه ، ولو أعطيت المكانة الحقيقية للمعلم لما نتج عنها مشاكل انعكست بالسلب على الحياة الاجتماعية للمعلم سواء من الناحية الاجتماعية أو الاقتصادية أو الثقافية التي تؤثر في الرضا الوظيفي للمعلم في حد ذاته .

ويبقى موضوع الضغط المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلم من المواضيع الهامة نأمل أن تقام حولها في المستقبل سلسلة من الدراسات أو الأبحاث لغرض التخفيف من الضغط المهني لدى المعلم في الطور الإبتدائي .

وفي ضوء النتائج المتحصل عليها في دراستنا يمكننا وضع الاقتراحات التالية :

- 1- انتقاء واختيار المعلم القادر على أداء المهنة وتحمل صعوباتها على أساس الاختبارات والمقاييس .
- 2- إعادة النظر في المناهج الدراسية ، نظرا لكثافة وضيق الوقت المخصص له ، بالإضافة إلى محاولة ملاءمته مع سن التلاميذ .
- 3- أن تتاح للمعلم فرصة إبداء الرأي والمشاركة في اتخاذ القرار التربوي كعضو فاعل نشط ، وأن يشعر بذلك فيما يحكم العلاقة بينه وبين الإدارة المدرسية نظرا لهذا الجانب من أهمية في تحقيق الرضا المهني لدى المعلم .
- 4- تحسين أجور المعلمين ، وتوفير فرص الترقية في المهنة ، قصد إعادة النظر لمكانتهم الاجتماعية المتدنية .
- 5- أن تدخل الإدارة التعليمية بعض أنواع من الأنشطة الترفيهية والثقافية ضمن الأنشطة المدرسية بهدف كسر الروتين اليومي للأعمال التعليمية لدى المعلم .
- 6- تحسين ظروف المهنة من أثاث وتجهيزات وإضاءة وتكييف وسائل معينة لما لذلك من أثر واضح على شعور المعلم تجاه مهنته .
- 7- ترقية الاتصال الإيجابي بين المعلمين والمدراء والمشرفين .
- 8- ضرورة تفهم حاجات المعلمين .

قائمة

المصادر والمراجع

- قائمة المراجع :

- كتب :

- (1) إبراهيم عصمت مطاوع ، واصف عزيز واصف (1982)، التربية العملية وأسس طرق التدريس ، ط 1 ، دار النهضة العربية ، بيروت .
- (2) أحمد صقر عاشور (1983) ، إدارة القوى ، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت .
- (3) إسحاق محمد (1982)، التفاعل اللفظي، الوزارة التعليمية ، عمان الأردن .
- (4) جبرائيل بشارة (1978)، التكوين المهني للمعلمين ، دار الشروق ، بيروت .
- (5) جبرائيل بشارة (1986) ، تكوين معلم ، العربية المؤسسة الجامعية ، ب ط ، بيروت
- (6) حسن راوية (2001) ، إدارة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية للطباعة والنشر ، الإسكندرية .
- (7) حسن شحاته ومحبان أبو عميرة (2003)، المعلمون والمتعلمون ، ط1، مكتبة الدار العربية للكتاب .
- (8) حسين حريم (2004) ، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات ، ط 1 ، دار حامد ، الأردن .
- (9) خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر (2014) ، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني ، المجموعة العربية للنشر والتدريب ، مصر .
- (10) الخولي، عبد الباسط محمد. (2001). الضغط النفسي: مصادره، آثاره، وأساليب التكيف معه. القاهرة: دار الفكر العربي.
- (11) د الحفيظ مقدم :المديرون في المؤسسات الاقتصادية ،الجامعة الجزائرية .
- (12) رفاعي محمد رفاعي ، إسماعيل علي بسيوني (د سنة )، إدارة السلوك في المنظمات، ط 1 ، دار المريخ ، للنشر .
- (13) رمضان محمد القذافي (1998) ، الصحة النفسية والتوافق ، ط3 ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .
- (14) رواية حسن (2004) ، السلوك التنظيمي المعاصر ، الدار الجامعية ، الإسكندرية.
- (15) شعبان علي حسن السيسي (2002) ،أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر .
- (16) الشيخ، حسن أحمد. (1998). السلوك التنظيمي. جدة: دار المجد.
- (17) عبيدس، عبد الرحمن (2005). علم النفس التربوي، دار الفكر، عمان.
- (18) عباس محمود عوض:دراسات في علم النفس الصناعي والمهني ،الهيئة المصرية.

- (19) عبد الرحيم علاق ، حسن ميلا عثمان (1966)، أصول التربية وعلم النفس وتطبيقاتها ، ج 3 ، المطبعة الجديدة .
- (20) عبد الستار إبراهيم (1998)، الاكتئاب ، ط 1 ، عالم المعرفة ، الكويت .
- (21) عبد المجيد النشواتي (1985)، علم النفس التربوي ، ط 2 ، دار الفرقان .
- (22) عرقوب سامية (2002) ، لرحلة في التربية والتعليم ، ط 1 ، دار الكتاب العربي ، القبة .
- (23) علي أحمد العمري (2008)، الرضا المهني (دراسة ميدانية للتعليم الابتدائي في المملكة العربية السعودية ، ط 1 ، الخوارزمية ، جدة .
- (24) علي عسكر (1981) ، الدافعية في مجال العمل ، منشورات ذات السلاسل ، الكويت .
- (25) علي عسكر (2000) ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، ط 2، دار الكتاب الحديث، الكويت .
- (26) فاروق السيد عثمان (2001) ، القلق وإدارة الضغوط النفسية ، ط 1 ، دار الفكر العربي .
- (27) فوزي شعبان مذكور (2006) ، ضغوط وصراعات العمل ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة .
- (28) للكتاب ، إسكندرية ، مصر .
- (29) ماهر ، أحمد (2005) ، السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ، ط 8 ، الدر الجامعية ، الإسكندرية .
- (30) محمد إسماعيل بلال (2005) ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، ط 1 ، دار الجامعة الجديدة، مصر .
- (31) محمد خليفة بركات (1979) ، علم النفس التعليمي ، ط 1 ، دار التعليم ، بيروت .
- (32) محمد داودي ، محمد بوفاتح (2007) ، منهجية كتابة البحوث العلمية والرسائل الجامعية ، ط 1 ، دار مكتبة الأوراسية ، الجلفة .
- (33) محمد عبد الباقي أحمد (2003) ، المعلم والوسائل التعليمية ، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية .
- (34) محمد محي الدين مشرفي ، محمد عبد الدويري ، محمد غياتي ، عالم التكوين المهني لمعلم المدارس الابتدائية ، ج 5 ، دار الكتاب العربية .
- (35) مصطفى أحمد تركي (1986) ، بحوث في السلوك التنظيمي في البلاد العربية ، الكويت .
- (36) مصطفى زيدان (1981) ، الكفاية الإنتاجية للمدرس ، ط 1 ، دار الشروق .
- (37) نعام الشهابي (2009)، السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة)، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، سنة ، .
- (38) هارون توفيق الرشيد (2004) ، الضغوط النفسية ، ط 2 ، مكتبة لأنجلو المصرية ، القاهرة .

## - مذكرات :

- (39) رانية مرواني، دور إدارة الوقت في مواجهة ضغوط العمل، مذكرة ماستر غير منشورة في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهدي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، سنة 2015-2016 ص5.
- (40) زنو وسيلة (2023) ، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي ، دراسة ميدانية لعينة من عمال مؤسسة مغرب سيراميك ، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال ، تقرت .
- (41) عيسى إبراهيم المعشر(2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، الاردن سنة .
- (42) سمية صالحى (2010) ، الرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي وعلاقته بدافعية إنجاز تلاميذهم في الأقسام النهائية للتعليم الثانوي شعبة العلوم الطبيعية والحياة ، كلية الأدب والعلوم الإجتماعية ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، الجزائر .
- (43) مريم منداس ، نهاد تيفور (2022) ، ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي للأفراد في المنظمة، دراسة حالة المحافظة العقارية بالبيروقرراطية ، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال ، جامعة الدكتور يحيى المدية .
- (44) مصطفى منصورى (1990) ، علاقة الرضا المهني بالتحديث ، رسالة ماجستير ، جامعة وهران ، معهد علم النفس وعلوم التربية .
- (45) يارا محمد كامل محاميد (2024) ، الرضا الوظيفي والقدرة على التكيف النفسي والاجتماعي لدى معلمي ومعلمات التربية الرياضية في منطقة أم الفحم ، ماجستير في التربية الرياضية ، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين .

## - مجلة :

- (46) أحמידة نصير ، علي جرمون 2020 ، الضغوط المهنية لدى الأساتذة وعلاقتها ببعض المتغيرات الدراسية ، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، المجلد 8 عدد 1، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر .
- (47) اليزيد عبابو(2019) : الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي ، المجلد ، 12 العدد 02 ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف –الجزائر
- (48) ماجدة حمد ابوبكر حسن اسماعيل بن محمد بن عبد الله (2020)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ، مجلة إبراهيمي للعلوم الاجتماعية ، جامعة محمد البشير إبراهيمي ، برج بوعرييج .
- (49) كلثوم قاجة (2010) ، ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، جامعة ورقلة الجزائر .

- مراجع أجنبية :

50) FRANCES . 1981. LA SATISFACTION DANS LE TRAVAIL ET L'EMPLOI. ED PUF. 22

51) Vo Thi Dien Thuya , Nguyen quoc nghi , 2022, The Impact of work stress on job Satisfaction of Employees at Can Tho Radio and Television Station, International journal of research and Review , vole 09 , Issue : 01.

52) Paul E . Specter , 2021 , The impact of Locus of control on Workplace Stress and job satisfaction : A pilot study on private – sector employees ,Bharathiar University , Department of psychology , Marudhamalai Rd , Coimbatore, India , current Research in Behavioral Sciences , volume 2

53) RZWAN QAISER DANISH , 2019, Work Related Stressors and Teachers Performance : Evidence From College Teachers Working in Punjab , Assistant Professor , Hailey College of Commerce , University of the Punjab , Lahore , Pakistan , European Scientific Journal February edition Vol . 15 , No . 4 .

54) - Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally ..

55) Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. Springer .-

56) -Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology..

الملاحق

الملحق رقم (01)  
جامعة عمار ثليجي الأغواط  
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا



أستاذي (ة) الكريم (ة): .....

### الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

أستاذي الكريم يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى جمع البيانات لإعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص توجيه وإرشاد بعنوان: " الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة مرحلة التعليم الابتدائي " دراسة استكشافية بالمؤسسات التربوية لمدينة الأغواط، و بصفتك الشخص المعني والمؤهل لتزويد الباحث بهذه البيانات أرجو منك المساهمة في خدمة البحث العلمي وبملاء هذه الاستمارة بوضع علامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة ، وأحيطك علما أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة. أملين منكم التعاون والإجابة على جميع فقرات الاستبيان بدقة وموضوعية، مع العلم بأن ما يرد في هذه الاستبيان من بيانات ومعلومات سوف يعامل بسرية تامة ولن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

أولا: البيانات الشخصية

1. الجنس ذكر أنثى




متوسط



2. المرحلة التعليمية: ابتدائي

ثانوي

3. عدد سنوات العمل: .....

ثانيا: ضع إشارة ( X ) فيما ينطبق عليك بعد قراءة الفقرات بعناية جيدة:

## - المحور الأول : استبيان الضغط المهني

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	عدد التلاميذ داخل القسم يعد مصدرا للتشويش					
2	ضحيج التلاميذ يشعرني بالتوتر					
3	العمل في قسم ضيق يسبب لي إرهاق شديد					
4	نقص الوسائل التعليمية يزعجني					
5	أجد صعوبة في إلزامي بالمناهج المقررة خلال السنة الدراسية					
6	ترهقني عدد الساعات التي أدرسها أسبوعيا					
7	أرى منهة التعليم متعبة ومملة					
8	مرحلة التعليم الإبتدائي من أصعب المراحل					
9	الراتب لايناسب مستوى المعيشي لذى أضطر بقيام بعمل آخر					
10	أنزعج لنظرة المجتمع السلبية لمهنة التعليم					
11	أعاني بسبب بعد مكان عملي عن مقر سكني					
12	صعوبة التواصل مع المدير تزيد من قلقي					
13	نقص الدعم والمساعدة من قبل الإدارة يسبب لي الإزعاج					
14	تحبطني طريقة تقييم المفتش لعملي					
15	يضايقني رفض بعض زملائي التعاون معي					
16	أشعر بنقص التقدير من طرف تلاميذي					
17	يضايقني عدم إشتراك في اتخاذ بعض القرارات التي ترتبط بمهامي التعليمية					

## - المحور الثاني : استبيان الرضا الوظيفي

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تحظى مهنتي بتقدير من الآخرين ومكانة إجتماعية مناسبة					
2	تتيح لي وظيفة التدريس فرصة لإستخدام مهاراتي ومواهب					
3	أشعر بالفخر من مهنتي كمعلم في المرحلة					

					الابتدائية	
					أشعر بالاستمتاع عند ممارستي لمهنتي كمعلم	4
					ينتابني شعور بالندم على اختياري التدريس كمهنة	5
					مهنتي كمعلم لا تتفق مع ميولي الشخصي	6
					أعمل مع المعلمين كفريق واحد داخل المدرسة	7
					لدي علاقات جيدة مع تلاميذي	8
					لا يهتم مدير المؤسسة بتنسيق العمل مع المدرسين	9
					لا يهتم مدير المدرسة بجوانب العلاقات الإنسانية في معاملته معي	10
					سياسات وقرارات الإدارة واضحة	11
					يحترم المدير آرائي وأفكاري ويأخذها بعين الاعتبار	12
					تقييم المفتش لأعمالي عادلة	13
					الأجر الذي أتقاضاه مناسب مع مهنتي كمعلم	14
					الأجر الذي أتقاضاه مناسب مع مستوى المعيشة	15
					لا يقدر المجتمع رسالة المعلم حق قدرها	16
					لا يقدر المجتمع مدى العناء الذي يتعرض له معلم المرحلة الابتدائية في سبيل تربية النشء	17
					لا يقدر المجتمع مهنة التدريس في حد ذاتها	18
					يزداد رضا المعلم عن مهنته كلما زادت مدة خدمته بالتدريس	19
					لا تتناسب فرص الترقية التي أحصل عليها كمعلم مع الخبرة التي أفضيها في مجال التدريس	20