



مصادر ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمعلمين في المدرسة الجزائرية.
(دراسة ميدانية بابتدائية العوينات تبسة /الجزائر)

إعداد

د/ نوال بوضياف
علوم التربية
جامعة البليدة

د/ بن خورور خير الدين
علم الاجتماع التربوية
جامعة البليدة

د/ فلسطين أبو وزنة
المناهج والمعلوماتية
الجامعة الاردنية

المجلد (٧٤) العدد (الثاني) الجزء (الأول) أبريل ٢٠١٩م

المستخلص:

هدف البحث التعرف على درجة مصادر ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمعلمين في المدارس الابتدائية لابتدائيات بمدينة العوينات بولاية تبسة، والهادفة إلى تحليل العلاقة بين هذين المتغيرين إنطلاقاً من اتخاذ ثمانية أبعاد مختارة لهما كمصادر للظاهرتين، وهي : (متطلبات الأجر، متطلبات الترقية، محتوى العمل، نمط الإشراف، ظروف العمل لمادية، متطلبات الدور، جماعة العمل، أحداث الحياة المختلفة)، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الملائم لهذه الدراسة . وتكونت عينة الدراسة المقصودة من (٦٦) معلماً بابتدائيات مدينة العوينات تبسة مجال الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية متوسطة طردية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمعلمين في هذه المؤسسات مجال الدراسة وصلت القيمة إلى ($R=0.60$) معامل الارتباط الرتبي لسبيرمان.

- أن المستوى العام المتعلق بضغوط العمل التراكمية لمعلمي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المختارة وحسب مجتمع البحث المستخدم وصل إلى نسبة (66.66%) وهي نسبة أكبر من 50% والتي تتم عن وجود ضغوط معتبرة تؤثر على المعلمين العاملين في هذه المدارس .

- أن المستوى العام المتعلق بالرضا الوظيفي الكلي لمعلمي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المختارة وحسب مجتمع البحث المستخدم يقدر بـ 36.85% وهي نسبة أقل من (50%) فهي تعبر عن نقص في الرضا الوظيفي لدى العاملين بهذه المؤسسات. وما يؤكد هذا هي نسبة عدم الرضا الوظيفي العام المقابلة لها، والتي تقدر بـ 51.61% وهي نسبة أكبر من (50%) فهي تعبر عن عدم الرضا العام الناتج من العوامل الثمانية السابقة .

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل - الرضا الوظيفي - استراتيجية ذاتية وتنظيمية .

Abstract:

The objective of the research is to identify the degree of sources of work pressure and job satisfaction of teachers in primary schools for girls in Al Owainat in the Wilayat of Tebessa, which aims at analyzing the relationship between these two variables, based on taking eight selected dimensions as sources of the two phenomena: (wage requirements, promotion requirements, Supervision, working conditions for material, role requirements, work group, various life events). The sample of the intended study consisted of (66) teachers in the primary school of Al Owainat Tabsa area of study, and the study reached the following results:

- The existence of a moderate correlation between the pressures of work and job satisfaction of teachers in these institutions field of study and the value reached ($R = 0.60$) correlation coefficient of Spearman.
- The general level of cumulative work pressure for teachers of these primary schools according to the eight dimensions selected and according to the research community used reached 66.66%, which is greater than 50%, which indicates significant pressures affecting teachers working in these schools.
- The general level of overall job satisfaction of teachers of these primary schools according to the eight dimensions selected and according to the research community used is estimated at 36.85%, which is less than (50%). It reflects a lack of job satisfaction among the employees of these institutions. The corresponding public career, which is estimated at 51.61%, is greater than (50%). It reflects the general dissatisfaction resulting from the previous eight factors.

Keywords: job pressure - job satisfaction - self-regulatory and organizational strategy.

١- الإشكالية :

إن ظاهرتي ضغوط العمل والرضا الوظيفي من الظواهر الإنسانية المعقدة لتعدد أبعادها من نفسية إلى اجتماعية إن على المستوى الفردي أو الجماعي أو المجتمعي، فلها انعكاساتها على العامل الموظف باعتبار هذا الأخير يواجه في ممارسة عمله صعوبات تتخذ أصولها من المتطلبات التنظيمية والاجتماعية .

وعلى هذا الأساس لا بد من تحديد - ضغوط العمل - هذه الظاهرة المعقدة المتشعبة من خلال مصادرها المختلفة فردية أو تنظيمية كانت، وحتى بيئية، والتي تؤثر بصورة كبيرة على الرضا الوظيفي للموظفين، وتقتصر هذه الدراسة على ثمانية عناصر أساسية كمصادر لضغوط العمل والاستياء الوظيفي والتي تعكس بصورة واضحة - بوجودها - الشعور بالرضا الوظيفي للعامل المدرس أو عدمه، وهذه المؤشرات الثمانية هي : (1) متطلبات الأجر . (2) متطلبات الترقية . (3) محتوى العمل . (4) نمط الإشراف . (5) ظروف العمل المادية . (6) متطلبات الدور . (7) جماعة العمل . (8) أحداث الحياة المختلفة.

ولعل واقع المؤسسات التربوية الجزائرية سيكون ميدانا خصبا لمعالجة مثل هذه الظاهرة . كان لزاما علينا أن نأخذ بمجموعة من الاعتبارات الخاصة لهذه الدراسة وهي أن :

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

- ضغوط العمل والرضا الوظيفي بقدر ما تكون عوامل تثبيط يمكن أن تكون عوامل تحفيز وهذا حسب حدتها ونوعها ...

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

ومن هنا تبدأ هذه الدراسة النظرية والميدانية التي تتمحور مشكلتها حول : " علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية والدراسة الميدانية بمدارس بلدية العوينات بولاية تبسة" ؛حيث أن المدخلات التي تتلقاها المؤسسة وعمالها المدرسون هي الضغوط بمختلف أنواعها ومصادرها. ونحن سنركز

على ضغوط العمل الخاصة بمهنة التدريس، ولا شك أن مستوى الرضا الوظيفي أو عدمه للمدرسين سيكون من إحدى مخرجات هذه العملية . والتي ستعكس بحق مدى نجاح أو تأثر أو قصور المدرسة وومدرسيها في تحقيق أهدافهم.

ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الراهنة للإجابة عن سؤال مركزي مفاده:
- ما مدى درجة هذه العناصر الثمانية : (متطلبات الأجر، متطلبات الترقية، محتوى العمل، نمط الإشراف، ظروف العمل لمادية، متطلبات الدور، جماعة العمل، أحداث الحياة المختلفة) على مستوى ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي للمدرس - انخفاضاً وارتفاعاً - في المؤسسة التربوية الجزائرية ؟ ؛ علماً أن الرضا الوظيفي ككل يرتبط بتوفر تلك العناصر كعوامل لحصوله، فماذا لو أصبحت تلك العوامل كمصادر لضغوط مؤثرة عليه ؟ .

إن هذا التساؤل وسابقه يدفعنا لتلمس الإجابة عنه من خلال التحليل الذي ستكشف عنه هذه الدراسة في جانبيها النظري والميداني .

٢- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية دراسة هذا الموضوع من خلال الاعتبارات التالية :
- كون الموضوع يتعلق بالعمل، باعتبار هذا الأخير أداة للإنتاج والتقدم، ونحن لا سبيل لنا سوى الزيادة في مردوده للحاق بالركب، في عصر العولمة، والتكنولوجيا ...

- كونه يمس أهم فئة وهي فئة العمال وبالأخص فئة المربين، وبالتالي فأى تجاهل لواقعهم وإمكانيتهم وقدراتهم وحاجاتهم وانشغالاتهم ... لا يعود إلا بالخسائر في مختلف الأصعدة ، وبمزيد من التشنجات في المؤسسات التي يعملون بها على أقل تقدير ...

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

- كون الرضا الوظيفي للعمال من القضايا المعترف بها في الوسط التنظيمي، إذ يعتبر مقياسا لدى استقرار العامل ومدى فعاليته داخل المؤسسة والأجدد أن يكون متواجدا بقوة في المؤسسات التربوية لحساسية هذا القطاع الحيوي الفكري .

٣- أهداف الدراسة :

يمكن تحديد أهداف هذه الدراسة في نمطين هما :

(1) أهداف نظرية: تتمثل فيما يلي :

أ- الوقوف على عوامل ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس، والواجب معرفتها وحصرها، للرفع من معنويات ورضا المدرسين وفعاليتهم من خلال مدارس بلدية العوينات بولاية تبسة كنموذج لذلك .

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

(2) أهداف عملية: بما ستحققه الدراسة من نتائج وتوصيات يمكن استغلالها عمليا من طرف المهتمين، لتكون كاستراتيجيات وأساليب للحد من ضغوط العمل، والرفع من مستوى رضا العمال عن عملهم، تحقيقا للاستقرار والفاعلية والإنتاجية على أكمل وجه لها.

٤ - التعريفات الإجرائية :

استخدمت في هذه الدراسة عدة مصطلحات من الضروري تعريفها، وهي :

أ)-**ضغوط العمل** هي: مجموعة ردود فعل العامل الناتجة عن التفاعلات المتغيرة بينه وبيئته تتطلب منه التكيف معها، وإلا عاش القلق والإحباط وعدم الرضا ، فضغوط العمل تمثل : الدرجة التي يحصل عليها المفحوصون في مقياس ضغوط العمل، لدى المدرس في التعليم الابتدائي" وهذا ما تسعى هذه الدراسة لتحديد مستواه.

ب) -**الرضا الوظيفي** هو : متوسط مجموع اتجاهات المدرس ناحية الجوانب المختلفة للعمل في المؤسسة التربوية مجال الدراسة أي يمثل : الدرجة التي يحصل

عليها المفحوصون في مقياس الرضا الوظيفي، لدى المدرس في التعليم الابتدائي" وهذا ما تسعى هذه الدراسة لتحديد مستواه .

٥- محددات الدراسة :

اقتصرت الدراسة الحالية على عينة من المدرسين في المدارس الابتدائية بمدينة العوينات مدينة، وتتحدد نتائج هذه الدراسة بدرجة صدق الأداة المستخدمة وثباتها، وصدق استجابة أفراد عينة الدراسة لفقرات الأداة، وبذلك تكون نتائج هذه الدراسة صالحة للتعميم الإحصائي له وعلى المجتمعات المماثلة له فقط

٦- الإطار النظري والدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء عرضاً للإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة :

1) ضغوط العمل:- قبل البدء في ذكر مفاهيم ضغوط العمل ينبغي أن نحدد مصطلح الضغط في حد ذاته، والذي هو تعريب لكلمة (stress) الفرنسية، والتي تعني في أصل وضعها : " استجابة جسم ما لعوامل عدائية فيزيولوجية ونفسية، وانفعالات (سارة و كريمة) تفرض تكيفا " (بنجمان ، 1997 :٧) .

ويقابلها في العربية أيضا كلمة : إجهاد، كرب، ضائقة، إرهاق و أول من استخدم هذا المصطلح هو " ولف Wolf" في الخمسينات في مجال الهندسة بمعنى القوة المجهدة ^٢ (بارون، ١٩٩٩: 57).

ويؤكد (سمير شيخاني) أن الضغط " هو بالفعل رد فعل الجسم، والاستجابة التلقائية له، لمختلف التأثيرات والأحداث ... وبعبارة بيولوجية : حالة ازدياد الإثارة (الحث) الضرورية للجسم لكي يدافع عن نفسه عندما يواجه بالخطر" ^٣ (شيخاني، 2003: ١1).

والضغوط (stress) مصطلح يستخدم للدلالة على : " نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة " .^٤ (عثمان، ٢٠٠١ : ٩٦ .) وتعني الضغوط : " تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية.^٥ (عثمان، ٢٠٠١ : ٩٦ .)

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

- تعريف (زهير الصباغ) بقوله : " ضغط العمل يشير إلى الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل و شخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية و البدنية . والتي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي " .^٦ (الصباغ ، ١٩٨١ : ٢٩)

ويعرف سمير أحمد عسكر ضغط العمل على أنه : " مجموعة التغييرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد، في ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة به، والتي تمثل تهديدا له " .^٧ (عسكر، 1988: 11)

وعرفه "ليتانس" على أنه : " استجابة تكيفية لموقف خارجي ينتج عن انحرافات جسمية و نفسية لأعضاء المنظمة " .^٨ (بركات ، ١٩٩٢ : ٣٣)

أما الدكتورة ماجدة العطية فتري أن ضغوط العمل تعتبر: " حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة و محددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به، ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة، ومهمة " .^٩ (عطية، ، ٢٠٠٣ : ٣٧١)

ونلاحظ أن التعريف الأخير بين شرطين أساسيين لأن يصبح الضغط فعليا و هما: أن تكون النتائج مهمة و الثاني : أن يكون هناك عدم تأكد فيما يتعلق بالنتائج .

وإذا أوردنا تعريف : عبد الحكم أحمد الخزامي لضغوط العمل، والذي جاء بتعريفين يتعلق الأول بالعامل الواحد ، فيرى بأنها : " حالة يشعر فيها الفرد العامل باختلال بين الإدراك و الرغبات " .^{١٠} (الخزامي، دس، ص16).

والثاني يأخذ الجماعة التنظيمية في الاعتبار و تعرضها ككل للضغوط، فيقول عن ضغوط العمل حينذاك بأنها : " تحول في غير صالح توازن قوى البناء أو الفاعلية التنظيمية لجماعة العمل " .^{١١} (الخزامي، دس، ص16).

فنجد أن مصطلح الضغوط يشير إلى المثير الخارجي (stimulus) بأي حدث كان، يدركه الفرد على أنه تهديد، والمثيرات كثيرة: طبيعية، تنظيمية، اجتماعية ..

فالمثيرات الطبيعية تتضمن الظروف المادية للعمل: الحرارة، الضوضاء، الرطوبة ...

أما المثيرات التنظيمية فتتضمن الإجراءات والسياسات التنظيمية المتعلقة بالأدوار
...

وتشير المثيرات الاجتماعية إلى أحداث الحياة المختلفة (أسرية كانت أو غيرها...) (ويشير أيضا مصطلح الضغوط إلى الاستجابة من خلال ردود فعل جسم الإنسان (العامل)، بل ويمكن أن يشير إلى كليهما (مثير خارجي، واستجابة معا) . ولكن تعريف صلاح الدين محمد الباقي التالي جاء ملما و شاملا لكل التعاريف المتعلقة بضغط العمل، والذي عرفها بأنها : " مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد (العمال) في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم، نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط "١٢ (محمد الباقي، ٢٠٠٠ : ٣٠٩)

ونتفق في هذا الإطار مع هذا التعريف الشامل و الذي يخدم دراستنا .

٢) الرضا الوظيفي: *نبدأ بالتعريف بكل كلمة: الرضا، الوظيفة ثم الرضا الوظيفي ككل .

تعريف الرضا لغة: الرضا=الرضى وهو مصدر لرضي ورضا ومعناه القبول والموافقة والارتياح أي رأى فيه مايسره وما يعجبه، وضده السخط^{١٣} (مرشد الطلاب ، ٢٠٠٣ : ٤٣٩)

أما الوظيفة: فتعني مهنة أو عملا أو مكانة ما أو مجموعة مهام (نشاطات) في مركز معين^{١٤} (جان بيار كوت ، ١٩٨٥ : ٢٤)

أما عن مصطلح الرضا الوظيفي فقد تنوعت آراء الباحثين، وتعددت في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي بتنوع العلوم المهتمة به : نفسية واجتماعية، اقتصادية، وإدارية، كل من منظوره الخاص، ومن بين التعاريف في هذا المجال ما يلي :

تعريف (أحمد عزت راجع) الذي أرجع الرضا الوظيفي : " إلى طائفة من المشاعر والميول والاتجاهات النفسية، تسود أعضاء الجماعة فتؤثر في سلوكهم تأثيرا حسنا " ^{١٥} (راجع، ١٩٦٥ : ٤٠)

كما أشار (كامل محمد محمد عويضة) إلى الرضا بأنه : " قدرة العمل على إشباع الحاجات الأساسية لدى الإنسان التي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما يتضمن التقدير والإنجاز والإبداع، واحترام الذات، وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود على الفرد جراء القيام بالعمل نفسه... " .^{١٦} (عويضة، ١٩٩٦ : ١٩)

وعرفه (أحمد ماهر) بأنه : " الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم، ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل مثل الأجر، وسياسة المنظمة، والرؤساء، والزملاء، والمرؤوسين، وفرص النمو والترقي، و فرص تحقيق الذات ... " .^{١٧} (ماهر : ٢٠٠٣ : ٤٧)

أما (خالد العمري) فيراه : " مركب متعدد الجوانب والعناصر الكامنة في محتوى العمل الوظيفي، وظروفه التنظيمية ويتأثر هذا الرضا بعوامل تنظيمية وبيئية وأخرى ذاتية " .^{١٨} (العمري، ١٩٩٢ : ٩١)

في حين يربطه (صلاح الدين محمد عبد الباقي) بـ : " الإشباع التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي شغلها " .^{١٩} (محمد عبد الباقي، ٢٠٠٤ : ١٧٢)

ويمكن أن نعبر عن الرضا عن العمل بالمعادلة التالية :^{٢٠} (عشور، 1980 : 171 .)

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

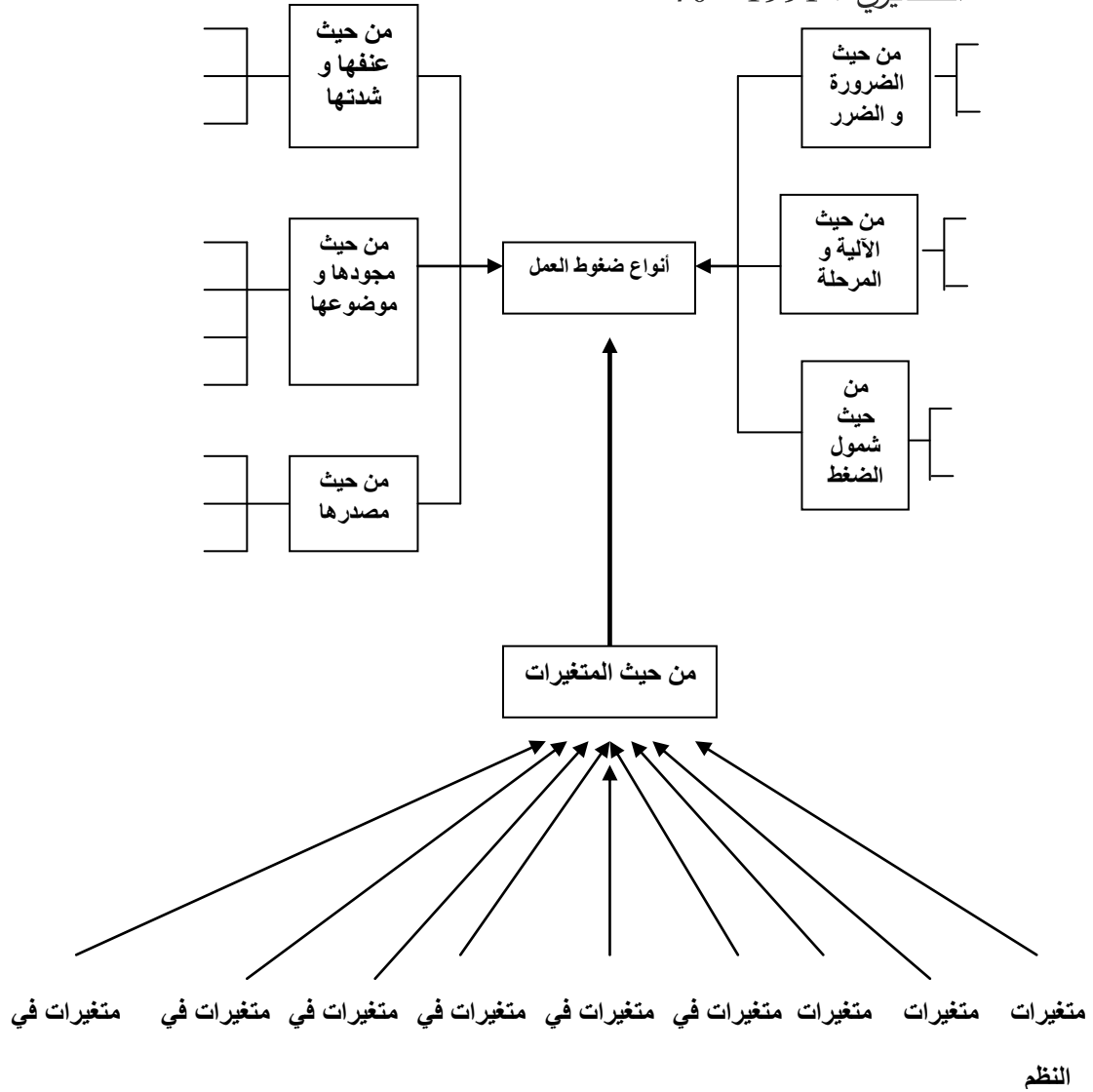
إذن من خلال التعاريف السابقة يتبين أن الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد باعتباره محصلة لاتجاهات مختلفة يحملها الفرد نحو مهنته، ونحو عوامل مرتبطة بها، فإذا كانت اتجاهاته موجبة نحو عمله فإن ذلك يعكس رضاه عن العمل، أما إذا كانت اتجاهاته سالبة فإن ذلك يعكس عدم رضاه عن العمل .

ونخلص في الأخير إلى أن الرضا الوظيفي مفهوم يشمل مظاهر جزئية كالرضا عن الراتب، والرضا عن السياسة التنظيمية، والرضا عن الإشراف وغيرها، وكل هذه العناصر والمظاهر تكون فيما بينها الرضا العام عن العمل .

٧- أنواع ضغوط العمل :

- إن ضغوط العمل متعددة الأنواع، مختلفة الأشكال. ولكل نوع منها خصائص ومواصفات، ولكل منها طرق للتعامل معها. ولهذا فتشخيصها يتم وفقا لعدة أسس رئيسية مختلفة باختلاف الزوايا التي ينظر إليها كما يظهره الشكل التالي:

^{٢١}(الخضيري ، 1991 : 70)



الشكل رقم -١ "أنواع ضغوط العمل"

٨- نظريات الرضا الوظيفي :

و من بين هذه النظريات ما هي موضحة في الجدول التالي :^{٢٢} (الخضيرى ، 1991 : 70)

جدول (١) نظريات الرضا الوظيفي

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

وهناك بعض الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة فمنها:

أولاً: الدراسات العربية:^{٢٣} (بن دانية ، 1989 : ١٦)

١- دراسة (العمري ، ١٩٩٢) بعنوان: "بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية." "

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

١٤٢٢هـ. وقد بلغ العائد من الاستبانات ٦١١ استبانة تشكل عينة الدراسة. استخدم أسلوب تحليل المسار لاختبار النموذج السببي المقترح. وقد كشفت النتائج عن مجموعة من العلاقات السببية المعنوية في النموذج. حيث اتضح أن متغير الرضا الوظيفي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الأداء الوظيفي. كما تبين أن متغير الولاء التنظيمي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الرضا الوظيفي. أما متغير ضغوط العمل فتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الولاء التنظيمي. كما اتضح بان مغير الأداء الوظيفي يتحدد بكل من الولاء التنظيمي و متغير ضغوط العمل والعمر والخدمة. وأخيرا كشفت النتائج أن متغير الفعالية التنظيمية كمتغير نهائي في النموذج يتحدد بكل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وضغوط العمل و متغير الأداء الوظيفي

٢- دراسة (العبد القادر، ١٩٩٦) بعنوان: "اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية"

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

١- مبرمجو التطبيقات ٢- محللو النظم ٣- مستشارو الدعم الفني بإدارة الحاسوب.

٣- دراسة (السلوم، ٢٠٠٢) بعنوان: "عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل الرئيسية لضغوط العمل التنظيمية التي تتعرض لها المشرفات الإداريات العاملات في مكاتب الإشراف التربوي، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفات الإداريات العاملات في مكاتب الإشراف التربوي في كل من مدن الرياض وجدة والدمام كما يراها أفراد الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن كمية العمل الذي تقوم به المشرفة الإدارية تعد من عوامل ضغوط العمل التنظيمية التي تتعرض لها المشرفات الإداريات، كما يعد غموض الدور الذي تتعرض له المشرفة الإدارية أحد عوامل ضغوط العمل التنظيمية، كما يعتبر التطور والنمو المهني في مجال الإشراف التربوي أحد عوامل ضغوط العمل التنظيمية .

٤- دراسة سامح محمد محافظة: أجريت سنة ١٩٩٦ وكانت تهدف إلى معرفة أسباب الإجهاد لدى الأساتذة الأردنيين في محافظات الجنوب (الكر، والطفيلة، ومعان، والعقبة) ومقارنة أسباب الإجهاد (الضغوط) لدى الأساتذة الأردنيين من غير الأردنيين وكان الأسلوب المستخدم في هذه الدراسة هو أسلوب الدراسة المسحية في جمع المعلومات والذي يشمل الزيارات الميدانية والمناقشات المطولة مع عينة من مجتمع الدراسة، كما اعتمدت على استبيان مفتوح وزع على ١٣٨ أستاذ يدرسون في برامج دبلوم التربية وبرامج تأهيل الأساتذة في كلية العلوم التربوية بجامعة مؤتة، وكشفت نتائج الدراسة أن أسباب الإجهاد (الضغوط) لدى الأساتذة الأردنية تعود إلى المجالات التالي:

- مجال الإدارة المدرسية والإدارة التربوية المختلفة.
- مجال الحوافز المادية والمعنوية.
- مجال علاقة الأستاذ بالطالب وبالمجتمع.
- مجال الوقت.
- مجال التجديد والتغيير والمناهج والأنظمة والتعليمات.

إضافة إلى ما سبق كشفت نتائج الدراسة أن الأسباب التي يركز عليها الأساتذة الأردنيون تتشابه إلى حد كبير مع الأسباب التي ذكرها غير الأردنيين ومنها:

مجال العلاقات مع الطلبة والمجتمع، ومجال الإدارة المدرسية، ومجال الوقت، أما المجالات التي لم يركز عليها الأساتذة الأردنيين وشدد عليها الأساتذة غير الأردنيين كأسباب مؤدية إلى الضغط، فهي مجال علاقات الأساتذة مع زملائهم، ومجال الحوافز المعنوية.

-٥- دراسة هبة إبراهيم ، وعود المشعان (٢٠٠٤) : بعنوان: "الرضا الوظيفي وعلاقته بالنوع"^{٢٤} (عبد الله، ١٩٩٦ : ٣١٧-٣٣٨). هدفت إلى التعرف على الفروق المعنوية بين المعلمين والمعلمات المصريين والكويتيين في ضغوط العمل ، ووجهة الضبط، والرضا الوظيفي، والفروق المعنوية بين الجنسين في متغيرات موضع الدراسة ، وتكونت عينة الدراسة من (٤٠٨) معلم ،منهم (٢٥٣) معلماً مصرياً، و(١٥٥) معلماً كويتياً، وبينت نتائج الدراسة أنه توجد فروق معنوية بين المعلمين المصريين والكويتيين في ضغوط العمل ، لصالح المعلمين الكويتيين ، كما بينت نتائج الدراسة أنه توجد فروق معنوية بين الجنسين في ضغوط العمل ، لصالح الإناث .

ثانياً الدراسات الأجنبية: ^{٢٥} (خليل، ٢٠٠٨، : ١٥٢)

-١- دراسة دي فرانك وستروب (، Stroup CA، 1989DeFrank

RS) عنوان: "الضغط النفسي وعلاقته بصحة المعلم، هدفت إلى تقييم العلاقة المتبادلة بين كل من العوامل الشخصية وضغط العمل والرضا الوظيفي والأعراض المرضية. وقد تكونت عينة الدراسة من ٢٤٥ معلمة من المدارس الابتدائية في جنوب تكساس. وقد كان الاستطلاع هو الأداة المستخدمة في الدراسة. ومن ضمن التساؤلات التي تضمنها الاستطلاع هو أن العوامل الديموغرافية والخلفية التدريسية لا تؤثر على الضغط والرضا أو المخاوف الصحية. وقد بينت نتائج الدراسة أن ضغط العمل وعلى الرغم من أنه كان المؤشر الأقوى على الرضا الوظيفي، لكنه لم يكن ذو علاقة مباشرة بالمشكلات الصحية، وهذه النتيجة لم تكن متوقعة. كما وأظهرت

النتائج أن المعلمات قد أشرن في إجابتهن إلى مصادر إضافية للضغط، وكانت الكثير منها بيئية أو سياسية.

٢- دراسة (فريدريك تايلور عام ١٩١١م) ركز على أهمية الحوافز المادية حيث افترض ان الموظفين كسالى ولا يمكن تحفيزهم الا من خلال الرواتب والحوافز المالية فقط. ولقد اقترح تايلور على انقسام العمل والوظيفة لاجزاء صغيرة ومن ثم دمج هذه الاجزاء ثانية بشكل فعال وقد اطلق على هذه العملية اسم 'دراسة الحركة والوقت' الا ان هذه النظرية انتقدت بسبب تركيزها على طريقة واحدة كطريقة مثلى للتحفيز

٣- دراسة (هوثورن) على النقيض مما سبق، نجد أن مدرسة العلاقات الإنسانية أولت النواحي الانسانية للعامل اهتماماً كبيراً، فقد جاءت تجارب هوثورن في الفترة الواقعة بين عام (١٩٢٧م-١٩٣٢م) لتؤكد أن العوامل المادية لم تكن الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل، بل إن هناك عوامل متعددة كان لها كبير الأثر في تحقيق الرضا.

٤- دراسة ساندرز وواتكنز : تهدف دراسة وواتكنز إلى بيان علاقة "ضغوط الحياة وأسلوب حياة المعلم" بضغط مهنة التدريس ، حيث طبقت على ١٤٠٠ معلم بالمرحلتين الابتدائية والإعدادية بولاية لينويا الأمريكية بمقياس clark للضغط المهني واستبيان everly لأسلوب حياة المعلم وقد أوضحت أن المعلم الذي يعاني من ضغوط في حياته العامة هو أكثر احساسا بضغط المهنة وأن ضغوط المهنة ترجع لمصادر أهمها العائد الاقتصادي للمهنة وعلاقة المعلم بطلابه وتلاميذه

٥- دراسة سكوب ريتشارد ولونسكى ادوارد : وقد هدفت إلى الإجابة على

التساؤل : هل الراتب عامل ضغط أم دفع للمعلم ؟ حيث أجريت الدراسة على ٢٤ من قيادات التعليم و١٦٥ معلم من مقاطعة نيوها مبشير الأمريكية ، وذلك من خلال كفاءة العمل كما وكيفا، ورضا المعلم عن البيئة المدرسية بكل محتوياتها من طلاب وزملاء وإدارة العمل اليومي واتجاهات المعلم نحو التدريس وضغوط العمل، وقد تم ذلك من خلال المقابلات مع أفراد العينة، وكذلك الإجابة على استبيان اتجاهات المعلم نحو : الطلاب، البيئة المدرسية، التعليم وقد أوضحت النتائج أن من أهم

أسباب النمو المهني للمعلم واتجاهاته الموجبة نحو مهنة التعليم هو الراتب الكافي وأيضاً الاتجاهات الايجابية والمساندة من المجتمع المحيط بالمدرسة .

٦- دراسة هيبس وهابيلين : دراسة ضغوط مهنة التدريس وعلاقتها بمركز الضبط ومستوى الإنجازات المتوقعة من المعلم، حيث طبق- على عينة مكونة من ٢١٩ معلم ومعلمة بالمرحلة الثانوية و٨٥ مشرفاً تربوياً- مقياس الضغوط المهنية ومقياس روتر لمركز الضبط ومقياس مستوى الإنجاز، فأوضحت النتائج المطلوبة وجود علاقة ارتباطية سالبة بين درجات المعلم والضغوط المهنية ومستوى إنجازاته ، وبين ذوي مركز الضبط الداخلي .

٧- دراسة عزت عبد الحميد: وهدفت إلى بحث العلاقة الاجتماعية السائدة التي يلقاها المعلم ، وضغوط مهنة التدريس برضائه عن عمله حيث أجريت الدراسة على عينة من ١٨٧ معلم ومعلمة بالمرحلة الابتدائية منهم ٩٧ ذكور و٩٠ إناث ، وطبق عليهم استبيان ضغوط العمل لهامل وبراكين ومقياس المساندة الاجتماعية والرضا عن العمل للستر .

وأوضحت نتائج الدراسة : أن المعلمين أكثر ضغوطاً من المعلمات في بعد استغلال المهارات ، ولم توجد فروق بين الجنسين في الدرجة الكلية لضغط العمل، كما وجد ارتباط سالب بين ضغوط العمل ورضا المعلم عن عمله لدى الجنسين ، والمعلمات كنَّ أكثر رضا عن العمل من المعلمين، وسنوات الخبرة أيضاً ترتبط إيجابياً برضا المعلم عن عمله أما المساندة الاجتماعية فلا تخفف من ضغط العمل إلا في بعدي: المساندة المالية ومساندة أسرة المعلم له.

٨- دراسة سنجر Singer: تمت هذه الدراسة سنة ١٩٨٦ بهدف التعرف على أثر متغيرات الجنس والعمر والخبرة في التدريس على مستويات الاحتراق النفسي، وتفسير العلاقة بين السلوك القيادي للمدير والإجهاد(الضغوط) لدى الأساتذة. ولقد دلت النتائج على وجود علاقة بين الاجهاد(الضغوط) وبين الأساليب القيادية المستخدمة من طرف المديرين، حيث أن الأساتذة الذين ينتمون إلى معاهد مديروها لديهم سلوك مرتفع في الاعتبار والمبادئ، يعانون من الإحباط والعزلة بدرجة عالية، كما بينت هذه الدراسة وجود ارتباط بين الخبرة ومستويات الإجهاد، فكانوا الأساتذة

الأكثر حماسا هم الأقل خبرة، يليهم الأستاذ بخبرة (١-٦) سنوات ثم الأستاذ بخبرة (٧-١٢) سنة وهم أقل الفئات حماسا. ولم تظهر هناك علاقة بين متغيرات السن والجنس ومستويات الإجهاد^{٦٦} (لوكيا وآخرون ، ٢٠٠٠: ٥-٦) .

ثالثا: تعقيب والتعليق على الدراسات السابقة:

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

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

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

مما يظهر أهمية الدراسة الراهنة وقيمتها العلمية في ريادتها بالكشف عن مستوى العوامل المشتركة المؤدية إلى الضغوط والرضا المهنيين -انخفاضاً أو ارتفاعاً بينهما لدى مجتمع الدراسة ومن ثم البحث عن سبل واستراتيجيات للحد من مسببات الضغوط للرفع من مستوى الرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسات

التربوية، فذلك يزيد من القيمة العلمية للدراسة الراهنة التي تفتح أفقاً واسعاً بموضوع وأسلوب غير معهودين من ذي قبل لمعالجة هذا واقعياً في دراسات مستقبلية .

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

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

٨- منهجية الدراسة وإجراءاتها :

(١)- منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وذلك لمناسبته لطبيعة الدراسة وأهدافها.

(٢)- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع مدرسي ابتدائيات بلدية العيونات في ولاية تبسة بالجزائر للعام الدراسي ٢٠١٤/٢٠١٥ م والبالغ عددهم (١٢٤) معلماً ومعلمة.

(٣)- عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة في صورتها النهائية من (٦٦) من جميع مدرسي ابتدائيات بلدية العوينات في ولاية تبسة بالجزائر من المجموع الأصلي وتبلغ نسبته ب(٢٢,٥٣ %) ، وبما أن البحوث الوصفية تمتاز بأن عيناتها تكون كبيرة ونظرا لاستحالة الجرد الشامل لقلة الوقت، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. أما عن الجانب الديمغرافي للعينة وخصائصها فالجدول التالي يوضح ذلك:

الحالة العائلية				السن				الجنس		الخصائص	
الزواج	مطلق	متزوج	أخر	٤٩ فأكثر	٤٢-٤٨	٣٦-٤١	٢٥-٢٩	٢٢-٢٤	مذكر	أنثى	الفئات
:	٢	٥٩	٥	٤	١٦	٢٦	١٢	١٢	٤٩	١٧	التكرار

(٤)- أدوات الدراسة: تم تطوير أداة البحث الرئيسة؛ حيث يضم الاستبيان الأول (٣١) فقرة لقياس ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الابتدائية موزعة على ثمانية أبعاد ، أما بخصوص الاستبيان الثاني، فيضم (٣٤) فقرة لقياس الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية موزعة أيضا على الأبعاد الثمانية السابقة. وبعد القيام بالإجراءات المتعلقة بالخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأداتي القياس والتعرف على المحيط التجريبي، تمت المرحلة الأساسية للبحث، وبعد استرداد الاستبيانات الذي وصل العدد الصحيح منها ٦٦ استمارة لعينة البحث، ثم تفرغ البيانات في الجداول، وحساب القيم المتعلقة بمختلف جوانب المتغيرات الأساسية والفرعية للبحث، باستعمال أساليب إحصائية مختلفة من : متوسط حسابي، وانحراف معياري، ونسبة مئوية ومعامل ارتباط كوجران ومعامل الاتفاق كاندال. معاملات الثبات والصدق عن طريق الحزمة الإحصائية spss، الإختبارين الإحصائيين (M) و (v) ، والإحصائيين (Z) و (كا) ، تبعاً لما تقتضيه طبيعة وهدف الدراسة ..

٩- عرض النتائج ومناقشتها :

في ما يأتي عرض للنتائج وفقاً لتسلسل تساؤلات هذه الدراسة:

. * - حساب نسبة الرضا الكلي:

$$\text{الرضا الكلي} = \frac{\text{مجموع الرضا عن كل عامل من العوامل}}{\text{عدد العوامل}} =$$

ت.ع: الرضا الكلي

$$\frac{23.48 + 29.69 + 31.43 + 33.32 + 38.14 + 45.07 + 45.95 + 47.72}{8}$$

إذا فالرضا الوظيفي الكلي = ٣٦.٨٥%

وهذه النتيجة تعبر عن نقص كبير في الرضا الوظيفي للمدرسين وهي أقل من ٥٠% بهذه المؤسسات مجال الدراسة .، وهذا تؤكد نتائج ما توصل إليه مقياس الرضا

الوظيفي العام الانطباعي بنسبة ٣٢،٤٣% حساب نسبة عدم الرضا الكلي

$$\text{عدم الرضا الكلي} = \frac{\text{مجموع عدم الرضا عن كل عامل من العوامل}}{\text{عدد العوامل}}$$

ت.ع: عدم الرضا الكلي

$$\frac{41.28 + 41.28 + 44.94 + 51.13 + 54.54 + 55.14 + 57.19 + 67.42}{8}$$

إذا عدم الرضا الكلي = ٥١.٦١% من مجتمع البحث.

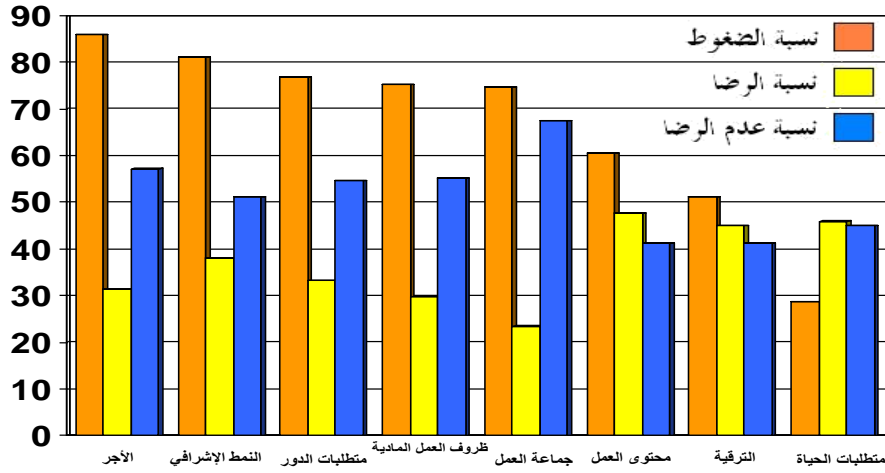
وهذه النتيجة تدعم بحق النتيجة السابقة بأن عمال هذه المؤسسة العمومية محل عدم الرضا الوظيفي بنسبة تصل ٥١.٦١% وهي نسبة أكبر من ٥٠% لا محل الرضا

الوظيفي والذي وصلت نسبة هذا الأخير ٣٦.٨٥%، وهي أقل من ٥٠%

جدول (٤): مقارنة بين عوامل الضغوط والرضا وعدم الرضا لدى المدرسي

الرقم	العامل المؤثر	نسبة الضغوط	نسبة الرضا	نسبة عدم الرضا
١	الأجر	٨٥.٩٧%	٣١.٤٣%	٥٧.١٩%
٢	نمط الإشراف	٨٠.٩٩%	٣٨.١٤%	٥١.١٣%
٣	متطلبات الدور	٧٦.٧٦%	٣٣.٣٢%	٥٤.٥٤%
٤	ظروف العمل المادية	٧٥.١٤%	٢٩.٦٩%	٥٥.١٤%
٥	جماعة العمل	٧٤.٦١%	٢٣.٤٨%	٦٧.٤٢%
٦	محتوى العمل	٦٠.٦٠%	٤٧.٧٢%	٤١.٢٨%
٧	متطلبات الترقية	٥١.١٣%	٤٥.٠٧%	٤١.٢٨%
٨	متطلبات الحياة وأحداثها	٢٨.٧٨%	٤٥.٩٥%	٤٤.٩٤%
	المجموع	٦٦.٦٦%	٣٦.٨٥%	٥١.٦١%

الشكل رقم (٢) رسم بياني (الأعمدة) مقارنة نسب عوامل الضغوط والرضا وعدم الرضا لدى المدرسين في هذه المؤسسات



نلاحظ من خلال جدول النسب السابق رقم (٢) ورسم الأعمدة البيانية الموضحة أنه كلما كان عامل من عوامل التأثير الثمانية السابقة محل ضغط إلا وكان من الجهة الأخرى محل عدم الرضا عند الفرد. وكلما زاد الضغط على الفرد المفحوص زاد عدم رضاه، وبالتالي ينقص رضاه عن عمله، والعكس صحيح

(VII) حساب معامل الارتباط بين كل من عوامل ضغوط العمل وعوامل الرضا الوظيفي وعدمه بالاعتماد على الجدول التالي رقم (٥)

العامل المؤثر	الرقم	نسبة الضغوط (X)	نسبة الرضا (Y)	نسبة عدم الرضا (Ȳ)	رتب (X)	رتب (Y)	رتب (Ȳ)	D	D^2	D^{-2}
الأجر	١	٨٥.٩٧%	٣١.٤٣%	٥٧.١٩%	١	٦	٢	٥-	٢٥	٠.١
الإشراف	٢	٨٠.٢٩%	٣٨.١٤%	٥١.١٣%	٢	٤	٥	٢-	٠.٤	٠.٩
الترقية	٣	٥١.١٣%	٤٥.٠٧%	٤١.٢٨٧%	٧	٣	٨	٤+	١٦	٠.١
محتوى العمل	٤	٦٠.٦٠%	٤٧.٧٢%	٤١.٢٨٣%	٦	١	٧	٥+	٢٥	٠.١
جماعة العمل	٥	٧٤.٦١%	٢٣.٤٨%	٦٧.٤٢%	٥	٨	١	٣-	٠.٩	١.٦
ظروف العمل	٦	٧٥.١٤%	٢٩.٦٩%	٥٥.١٤%	٤	٧	٣	٣-	٠.٩	٠.١
متطلبات الدور	٧	٧٦.٧٦%	٣٣.٣٢%	٥٤.٥٤%	٣	٥	٤	٢-	٠.٤	٠.١
متطلبات الحياة	٨	٢٨.٧٨%	٤٥.٩٥%	٤٤.٩٤%	٨	٢	٦	٦+	٣٦	٠.٤
									١٢٨	٣.٤

*- حساب معامل الارتباط بين كل من عوامل ضغوط العمل والرضا الوظيفي بتطبيق طريقة معامل (سبيرمان) نجد ما يلي: حيث:

$$R = 1 - \frac{6\sum O^2}{N(N^2 - 1)} = 1 - \frac{6(128)}{8(64 - 1)} \quad \bar{N}: \text{مجموع العوامل:}$$

$$R = 1 - \frac{768}{504} = -0.52 \quad D = X - Y$$

إن توجد علاقة إرتباط متوسطة سالبة (عكسية) بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة

* حساب معامل الإرتباط بين كل من عوامل ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي

$$\bar{R} = 1 - \frac{6\sum D^{-2}}{N(N^2 - 1)} \quad \text{بتطبيق طريقة معامل سبيرمان نجد ما يلي:}$$

$$\frac{6(34)}{8(64 - 1)} \quad R = 0.60 \quad \bar{D} = X - \bar{Y} \quad \text{حيث: } N: \text{مجموع العوامل} \quad R = 1$$

إن توجد علاقة إرتباطية متوسطة موجبة (طردية) بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسات التربوية .

١٠ - تحليل ومناقشة نتائج الدراسة :

لقد حاولت هذه الدراسة الكشف عن طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين، وقد اخترنا المؤسسات التربوية الاثني عشرة ببلدية العوينات تبسة بالتركيز على عينة من المدرسين العاملين تصل إلى (٦٦) عامل، كما أوضحنا خصائص هذه العينة فيما سبق.

وهذه الدراسة مستندة إلى الجانب النظري، والجانب الإمبريقي الواقعي ولهذا سيكون تحليلنا وفقا لهذه المعطيات، بدءا بالتساؤلات الجزئية وصولا إلى التساؤل العام. (٢) _ هناك علاقة بين العوامل الفرعية للرضا الوظيفي لدي المدرسين والرضا العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية المختارة .

بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى التالية : هناك علاقة بين المصادر الفرعية لضغوط العمل لدي المدرسين والضغط الكلي العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية المختارة .

والتساؤل الفرعي الأول عن علاقة كل عامل من العوامل الثمانية التالية: (الأجر، الترقية، نمط الإشراف، محتوى العمل، جماعة العمل، ظروف العمل المادية، متطلبات الدور، متطلبات الحياة وأحداثها) بضغوط العمل في المؤسسات التربوية مجال الدراسة، فقد وجدنا استنادا إلى المعالجة الإحصائية للبيانات المستقاة من الميدان بأن كل عامل من هذه العوامل له صلة وتأثير في البناء التراكمي لضغوط العمل بهذه المؤسسات بدرجات متفاوتة وهذا حسب نسبة الموافقين على ذلك، وقد ترتبت عوامل ضغوط العمل الثمانية كالتالي: ضغط الأجر بنسبة ٨٥.٩٧%، ضغط نمط الإشراف بنسبة ٨٠.٩٩%، ضغط متطلبات الدور بنسبة ٧٦.٧٦%، ضغط ظروف العمل المادية بنسبة ٧٥.١٤%، ضغط جماعة العمل بنسبة ٧٤.٦١%، ضغط محتوى العمل بنسبة ٦٠.٦٠%، ضغط متطلبات الترقية بنسبة ٥١.١٣%، ضغط متطلبات الحياة بنسبة ٢٨.٧٨% من مجتمع البحث.

وبما أن هذه النسب المئوية كلها أكبر من ٥٠% إلا عامل متطلبات الحياة وأحداثها فهذا يؤكد بأنها محل ضغوط في هذه المؤسسات التربوية الريفية، أما ما تعلق بعامل متطلبات الحياة التي تصل نسبته ٢٨.٧٨% من مجتمع البحث موافقين على تأثيره وضغطه رغم أن هذا التأثير ليس كبيرا.

وبالنسبة للفرضية الفرعية الثانية التالية: هناك علاقة بين المصادر الفرعية لضغوط العمل لدي المدرسين والضغط الكلي العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية المختارة .

والتساؤل الفرعي الثاني عن درجة تأثير كل عامل من العوامل الثمانية السابقة على الرضا الوظيفي للمدرسين العاملين في تلك المؤسسات التربوية، فقد وجدنا أن درجة نسبة الراضين وغير الراضين على عامل من العوامل السابقة متباينة وهي كالتالي: الرضا عن الأجر بنسبة ٣١.٤١%، وعدم الرضا عنه بنسبة ٥٧.١٩%، الرضا عن نمط الإشراف بنسبة ٣٨.١٤%، وعدم الرضا عنه بنسبة ٥١.١٣%، الرضا عن الترقية بنسبة ٤٥.٠٧%، وعدم الرضا عنه بنسبة ٤١.٢٨%، الرضا عن محتوى العمل بنسبة ٤٧.٧٢%، وعدم الرضا عنه بنسبة ٤١.٢٨%، الرضا عن جماعة العمل بنسبة ٢٣.٤٨%، وعدم الرضا عنه بنسبة ٦٧.٤٢%، الرضا عن ظروف

العمل المادية بنسبة ٢٩.٦٩%، وعدم الرضا عنه بنسبة ٥٥.١٤%، الرضا عن متطلبات الدور بنسبة ٣٣.٣٢%، وعدم الرضا عنه ٥٤.٥٤%، الرضا عن متطلبات الحياة بنسبة ٤٥.٩٥%، وعدم الرضا عنه بنسبة ٤٤.٩٤% من مجتمع البحث .

فهذا يبين أن رضا مجتمع البحث عن هذه العوامل ناقص جدا إذ لا يصل كل عامل من العوامل السابقة إلى نسبة ٥٠% من المدرسين مع أننا نلمس رضا نسبيا ناقص لثلاث عوامل وهي: متطلبات الحياة، ومحتوى العمل، والترقية، فكانت نسبها أكبر من (٤٠%) وأقل من (٥٠%) من العمال، وما يؤكد هذا أيضا نسب درجات عدم الرضا لهؤلاء المدرسين على تلك العوامل الثلاثة السابقة والتي أظهرت نتائج عدم رضاها أنها أقل من (٥٠%).

وإذا تجهنا للحديث عن مستوى درجة ضغوط العمل التراكمية والرضا الوظيفي العام وعدمه في هذه المؤسسة، وبالرجوع إلى النتائج التي توصلنا إليها نجد أن نسبة ضغوط العمل التراكمية لهذه المؤسسة حسب مجتمع البحث المستخدم يصل إلى (٦٦.٦٦%) وهي نسبة أكبر من ٥٠% والتي تتم عن وجود ضغوط معتبرة تؤثر على العاملين في هذه المؤسسة العمومية، في حين كانت نسبة الرضا الوظيفي العام بها تقدر بـ ٣٦.٨٥% وهي نسبة أقل من (٥٠%) فهي تعبر عن نقص في الرضا الوظيفي لدى العاملين بهذه المؤسسة.

وما يؤكد هذا هي نسبة عدم الرضا الوظيفي العام المقابلة لها، والتي تقدر بـ ٥١.٦١% وهي نسبة أكبر من (٥٠%) فهي تعبر عن عدم الرضا بتأثير من الضغوط ناتجة على الخصوص من العوامل الثمانية السابقة.

وبهذا يتبين أن مجتمع البحث محل الدراسة (عمال التطبيق) يعاني من ضغوط العمل والتي أثرت على درجة رضاه الوظيفي، ليكون في حالة عدم الرضا الوظيفي بهذه المؤسسة العمومية.

أما بالنسبة للفرضية العامة المتعلقة بعلاقة ضغوط العمل مع الرضا الوظيفي العام للمدرسين العاملين في هذه المؤسسات التربوية، وبالرجوع إلى نتائج معامل الارتباط ل (سبرمان) بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي والذي وجدناه ($R=-0.52$) وهذه

النتيجة تبين وجود علاقة عكسية متوسطة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين بهذه المؤسسات (المدارس)، حيث التأثير كان لصالح ضغوط العمل كمتغير مستقل على الرضا الوظيفي كمتغير ناتج، والإشارة السالبة هي التي تدل على هذا الأخير، وما يؤكد ما سبق من جهة أخرى هو معامل الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، والذي وصلت قيمته $R=0.60$ وهذه النتيجة تبين وجود علاقة ارتباطية متوسطة طردية بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي للعامل في هذه المؤسسات مجال الدراسة، ومن هذا كله نستشف مدى تأثير ضغوط العمل كمتغير مستقل على الرضا الوظيفي للمدرس كمتغير تابع، والعلاقة بينهما. ولعلنا بهذا نكون قد وصلنا إلى الإجابة عن تساؤلات وفروض الدراسة الفرعية منها والعامية وهذا في ضوء الجانب الإمبريقي الميداني.

وإذا ناقشنا نتائج البحث في ضوء الدراسات المشابهة السابقة فنجد أن هذه النتائج الحالية لا تتفق كلية مع الإسهام الذي قدمه كل من (فريدريك تايلور) عندما أكد على أهمية العوامل المادية فقط في الرضا دون غيرها، فكان محل انتقادات موجهة إليه. وعلى خلاف ذلك بالنسبة "إلاتون مايو" عندما ركز جلاً اهتماماته على العوامل المعنوية دون غيرها من العوامل الأخرى للرضا.

ولعل هذا الاختلاف في وجهات النظر بينهما لدليل على قصور كل منها على معرفة مصادر الرضا الوظيفي، فبحثنا هذا أكد من خلال نتائجه على أهمية العوامل المادية والمعنوية للرضا على حد سواء وهذا ما يفند ما ذهب إليه كل من "إلتوان مايو" و"فريدريك تايلور".

ومن هذا كله تتضح النتيجة العامة التي توصل إليه بحثنا هذا هي أن للرضا الوظيفي عوامل متعددة تتحكم فيه مادية كانت أم معنوية، فإذا كانت هذه العوامل محل ضغوط فإنها ستؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين والذي تتجر عنه سلبيات تتجلى بوضوح في مؤشرات عدم الرضا الوظيفي: كالغياب، وترك العمل، والتمارض، واللامبالاة... إلخ.

وتجدر الإشارة_ في الأخير_ أن نشير إلى أن النتائج المستخلصة هذه لا يمكن اعتبارها نهائية ومطلقة، وذلك لكونها مقيدة بطبيعة ميدان البحث من جهة وبالجوانب المعرفية لموضوع الدراسة من جهة أخرى.

خاتمة :

لتفادي فشل المؤسسات جراء الضغوط المهنية وما ينجر عنها سلبيات تتجلى بوضوح في مؤشراتنا: من انخفاض في مستوى الأداء ، وإلى ضعف العائد والمردود للمؤسسات ، وبشيوع مناخ من عدم الثقة والاحتجاجات والإضرابات .. ومن ثم فقد أصبح من اللازم إعداد سياسات واستراتيجيات ومناهج متكاملة وأدوات بحثية، وإجراءات علمية تحيط بكافة أبعاد هذه الظاهرة للتخفيف من حدتها، وهذا لا يكون إلا بتشخيصها في مراحلها المبكرة وبتحليلها تحليلًا علميًا متكاملًا ودقيقًا: بقياسها لمعرفة حالتها، وبرصد مراحلها لمعرفة حقيقتها العملية، وبدراسة مضمونها للإجابة عن الغموض الذي يكتنفها، وبيان اتجاهها لمعرفة كيفية التحكم فيها.

وممن هنا تصبح المهمة ملقاة على عاتق المؤسسة وموظفيها، بمعرفة كيفية التعامل مع هذه الظواهر، وكيفية تحويلها من قوى مدمرة إلى قوة بناءة تستخدم للرفع من أدائها، وتحقيق الأهداف المنشودة .

والمقترحات من أهمها :

- توفير أخصائيين اجتماعيين ونفسانيين في المؤسسات الإعلامية لانتشار حالات الضغوط وعدم الرضا الوظيفي.
- تشجيع العمال ماديا ومعنويا، وتوسيع الأنشطة الترفيهية والحوافز، ومنح العلاوات لمن يستحقها على أساس الجهد المبذول.
- على المسؤولين في المؤسسات مراعاة اتجاه العمال نحو أعمالهم وما هي العراقيل التي تحد من أدائهم لعملهم.
- توفير الحماية اللازمة للعمال من الأمراض المهنية، وضغوط العمل، والعمل على تحسين الظروف الفيزيائية والاجتماعية.

- يجب خفض مستوى الضغوط على العاملين وذلك بتعريفهم بأساليب ذاتية لذلك، أو الاعتماد على أساليب تنظيمية تستخدمها المؤسسة في ذلك (الطريقة اليابانية).
- إيجاد نظام مرن لاستيعاب ضغوط العمل والتوافق معها بشكل سريع وفعال يقضي على ما قد تسببه من إرهاق أو إزعاج أو قلق أو توتر ينعكس تأثيره على رضا العمال.
- عمل اجتماعات لتوعية العاملين بخطر وتأثير الضغوط، ومعرفة أين يمكن "الجمود" باعتبار أن الجمود أحد مسببات الضغط وأحد الفواعل الكامنة وراء إحدائه.

- ١ - جان بنجمان ستورا، الإجهاد أسبابه و علاجه، د ط، منشورات عويدات، لبنان، سنة 1997 ، ص7.
- ٢ - خضر عباس يارون، دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناتجة عن أدوار العمل، جامعة الكويت المجلة التربوية مجلد3، ع 52، سنة 1999، ص57
- ٣ - سمير شيجاني، الضغط النفسي. د ط، دار الفكر العربي بيروت، سنة 2003، ص 11.
- ٤ - فاروق السيد عثمان، القلق و إدارة الضغوط النفسية، د ط، دار الفكر العربي القاهرة، سنة 2001، ص 96 .
المرجع نفسه ، ص 9 .
- ٦ - زهير الصباغ ، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة العدد ٠١، مجلد ٠٥، سنة ١٩٨١ ، ص: ٢٩.
- ٧ - سمير أحمد عسكر، الإدارة العامة، دط، العدد60، سنة 1988، ص: 11 .
- ٨ - محمد نواف بركات، مستوى مصادر ضغط العمل لدى مديرية المدارس الثانوية البلقاء، رسالة ماجستير
، كلية الدراسات العليا جامعة الأردن ، سنة ١٩٩٢، ص: ٣٣.
- ٩ - ماجدة عطية، سلوك المنظمة، دط، دار الشرق ، لبنان، سنة ٢٠٠٣، ص: ٣٧١ .
- ١٠ - عبد الحكم الخزامي، آفة العصر ضغوط العمل و الحياة، د ط، مكتبة ابن سينا ، دس، ص16.
المرجع نفسه ، ص16.
- ١٢ - صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دط، دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠٠٠، ص ٣٠٩ .
- ١٣ - مرشد الطلاب ، قاموس عربي عربي ، دار ابن رشد للنشر والتوزيع ، الجزائر، ٢٠٠٣ ، ص: ٤٣٩ .
- ١٤ - جان بيار كوت، وجان بيار مولي، من أجل علم اجتماع سياسي ، ج ان ، ترجمة :محمد مهند ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ١٩٨٥، ص ٢٤ .
- ١٥ - أحمد عزت راجع، علم النفس الصناعي، د ط ، الدار القومية للطباعة و النشر (مصر) ، سنة ١٩٦٥ ص: ٤٠.
- ١٦ - كامل محمد محمد عويضة، علم النفس الصناعي، د ط، دار الكتب العلمية بيروت لبنان، ١٩٩٦ ، ص ١٩.
- ١٧ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية ، ٢٠٠٣ ، ص ٤٧.

- ١٨ - خالد العمري، سلسلة البحوث الاجتماعية و الإنسانية، مجلد ٧، ع:٠٢، ١٩٩٢، ص ٩١
- ١٩ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق ، ص ١٧٢.
- ٢٠ - أحمد صقر عشور، السلوك الإنساني في المنظمات، د ط، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية ، 1980 ص 171 .
- ٢١ - محسن أحمد الخضيرى ، الضغوط الإدارية ، د ط ، مطبعة الأطلس القاهرة ، 1991 ، ص 70
- المرجع نفسه ، ص ٧٠.
- ٢٣ - أحمد محمد العيد بن دانية ومحمود الشيخ حسن، علاقة الرضا الوظيفي والتكيف الدراسي، المجلة التربوية الكويت، 1989، ع٤٦، ص ١٦.
- ٢٤ - عبد القادر، عبد الله، اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية : دراسة تحليلية ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد الثالث ، العدد الثاني ، ١٩٩٦ ، ص ٣١٧-٣٣٨ .
- ٢٥ - الشيخ خليل، جواد محمد، و شرير عزيزة عبد الله، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين، مجلة الجامعة الجزائرية، المجلد السادس عشر، ٢٠٠٨، م الدراسات الإنسانية، العدد الأول ، ص ١٥٢.
- ٢٦ - الهاشمي لوكيا وآخرون، الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم العالي، عن مشروع البحث، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة منتوري، قسنطينة ، ٢٠٠٠ ، صص ٥-٦.