

الضغوط المهنية وعلاقتها بالشعور بالرضا لدى أعضاء هيئة التدريس
بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

إعداد

د/ أسماء عبد العزيز الحسين

أستاذ علم النفس المساعد بقسم علم النفس بكلية التربية -

بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض

مستخلص الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الضغوط المهنية وعلاقتها بالشعور بالرضا لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. وقد تكون مجتمع الدراسة من (١٨٠) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. من كل من كليات الآداب (أقسام: الدراسات الإسلامية، اللغة العربية، التاريخ)، التربية (الأقسام: علم النفس، الطفولة المبكرة، المناهج وطرق التدريس)، ما بين أستاذ وأستاذ مشارك ومحاضر - واستخدمت لجمع البيانات أداتان: الأولى من تصميم الباحثة، لقياس ضغوط المهنة والثانية لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من ضغوط المهنة وفقاً لإجابات أعضاء هيئة التدريس أنفسهم. كما تبين وجود مستوى متوسط من الشعور بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس. وكان هناك ارتباط قوي دال إحصائياً بين ضغوط المهنة لأعضاء هيئة التدريس والرضا الوظيفي.

وبينت النتائج وجود فروق في الضغوط المهنية لدى عضو هيئة التدريس تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

كما بينت النتائج عدم وجود فروق معنوية في الرضا الوظيفي تبعاً لاختلاف الدرجة الوظيفية للأعضاء، ولكن يزداد مستوى الرضا الوظيفي بصورة رقمية لدى كل من الأستاذ المشارك، والأستاذ حيث كانت أقل مستوى لها (٧٢,٠) عند درجة أستاذ مساعد. وازداد الرضا الوظيفي ليصل لأعلى معدلاته لدى العضو (٧٨,٨٨) عند درجة الأستاذ.

الكلمات المفتاحية: الضغط المهني، الرضا الوظيفي، أعضاء هيئة التدريس.

Abstract: The study aimed to identify the level of professional pressure and its relation to the level of satisfaction among faculty members at Princess Noura Bint Abdul Rahman University. The study community consists of (180 members between a professor, an associate professor and a lecturer - sixty members per faculty, twenty members from each department), a member of the teaching staff at Princess Noura Bint Abdul Rahman University.

(from different Sections: Islamic Studies, Arabic Language, History), Education (Sections: Psychology, Early Childhood, Curriculum and Teaching Methods), Science (Sections: Mathematical Sciences, Chemistry, Biology). To measure the pressure of the profession and the second to measure the level of job satisfaction among faculty members at the University of Princess Noura bint Abdul Rahman.

The results of the study showed a high level of professional pressure according to the answers of the faculty members themselves. There was also an average level of job satisfaction among faculty members. There was a statistically significant correlation between the level of occupational stress for faculty members and job satisfaction.

The researcher recommended:

Precisely define tasks. And finding fundament and objective bases in the distribution of tasks. Identify policies and requirements of work and ensure that they do not discrepancy and disagreement. Improve performance and reduce stress. Organization, distribution and utilization of working time. The distribution of duties and powers in a fair distribution commensurate with the possibilities and skills. Working to increase and build human relations between presidents and subordinates through holding friendly meetings away from the work atmosphere and problems. Mitigating work pressures arising from limited opportunities for promotion. Redesign functions in a way that improves performance efficiency and reduces compression. Increase substantial and moral incentives for members.

The results showed differences in the professional pressure of the faculty according to the social situation.

The results also showed that there were no significant differences in job satisfaction according to the different functional grade of the members , But the level of job satisfaction is increasing digitally in both the associate professor and the professor Which was the lowest level (72.0) at the level of assistant professor And increased job satisfaction to reach the highest rates of the member (78.88) at the degree of professor.

مقدمة:

مما لا شك فيه أن العمل يُمثل محوراً أساسياً في حياة الإنسان، حيث يجد فيه راحته النفسية والاجتماعية والاقتصادية، ومن خلاله يحقق الفرد مطالبه وحاجاته المتزايدة يوماً بعد يوم، وتُعد ضغوط العمل من الموضوعات الهامة والشائعة التي يوليها العلماء والباحثين أهمية خاصة في العصر الحالي، حيث أصبحت بيئة العمل أكثر تعقيداً من أي وقت مضى، وذلك بتزايد حاجات العاملين وتطلعاتهم يوماً بعد يوم. وبطبيعة الحال ربما يتم إشباع بعض حاجات ورغبات العاملين والعاملات، ولكن لن يتم إشباع حاجاتهم بشكل دائم، مما يؤدي في النهاية إلى توتر العلاقة بين المؤسسات والعاملين فيها، وتعرضهم إلى الضغوط المهنية أو عدم الرضا المهني أو تدني مستوى الانتماء لتلك المؤسسات، وبالتالي فإن ذلك يؤثر في قلة الإنتاجية وانخفاض مستوى الفاعلية.

وهذا ما جعله من أكثر المجالات المسببة للضغوط، لتعقده وزيادة متطلباته. وتتعدد الأدوار المنوطة بالجامعة بتعدد حاجات المجتمع؛ فأصبحت تُسهم بشكل كبير في مواجهة تحديات العصر ومتطلباته في نشر المعرفة وتوسيع آفاقها. وتتعدد أدوار الجامعة بتعدد أدوار عضو هيئة التدريس بالجامعات، فأستاذ الجامعة هو المحرك الأساس لسياسة الجامعة، وهو أهم ركيزة من ركائزها فقد أبقى على عاتقه القيام بتلك المهام.

ولكي يقوم عضو هيئة التدريس بهذه المهام وينجزها بفعالية ولتتميته وتطويره، ومن أهم عوامل نجاحه في العمل، هو شعوره بالرضا الوظيفي عن المهنة، كما يُعد الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس من أهم مؤشرات نجاح الجامعة كمؤسسة تربوية وتعليمية، حيث يمثل الرضا الوظيفي مجموع المشاعر والاتجاهات الايجابية التي يبديها المعلمون نحو العمل بالجامعة.

إن العاملين فى أى مؤسسة يكونون أكثر ارتباطية وكفاءة ودافعية للإنجاز عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، ويزداد هذا الشعور عندما يكون مصدره العمل وليس العائد المادي من وراء الوظيفة. (ياركندي، هانم بنت حامد: ٢٠١١، ٤).

وبالمقابل فإن الضغوط المهنية من أهم المعوقات لنجاح العضو وتقدمه وكفاءة عطائه.

وأشارت بعض الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط فى المنظمات والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لآخر؛ نظراً لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة. (العمرى: ٢٠١٢، ٥)

ولذلك حظي موضوع الضغوط المهنية أو ما يسمى بضغوط العمل أو الوظيفة باهتمام متزايد من قبل الباحثين فى مجالات عديدة: (علم النفس، الطب، العلوم، العلوم الإدارية بمختلف فروعها، الإدارة الصحية، وإدارة المستشفيات)، وذلك بعد أن تبين أن ضغوط العمل تمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية. فضغوط العمل لها آثار نفسية وفسبولوجية (بدنية) ضارة، وبجانب هذه الآثار المرضية فإن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد ومستوى أدائهم الوظيفي متمثلة فى انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة، وارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وزيادة نسبة الأخطاء... الخ. (خليل: ٢٠٠٨، ٣).

بل إن الآثار السلبية لضغوط العمل تتعدى الفرد والمنظمة لتصل إلى المستوى الوطنى والتنظيمي؛ فعلى المستوى الوطنى هناك بعض الدراسات التي تشير إلى وجود خسائر اقتصادية كبيرة ناتجة عن تعرض العاملين والموظفين لضغوط العمل. وعلى المستوى التنظيمي فقد أعتبر البعض أن ضغوط العمل هي السبب الرئيس فى كثير من المشكلات التنظيمية؛ وبخاصة مشكله الأداء المنخفض، وإصابات العمل، والتغيب والتسرب الوظيفي. (السعد: ١٤٣٢، ١١).

وكما تختلف العوامل المسببة لضغوط العمل فى العمل الواحد وفى المنظمة الواحدة، فإنها تختلف أيضاً من منظمة إلى أخرى، ومن مهنة إلى أخرى، بل ومن شخص إلى آخر. وعضو هيئة التدريس فى الجامعة أو فى الكلية كغيرها من المهن ليست بمعزل عن هذا كله. (حجل: ٢٠٠٨)

ومن المسلم به أن للرضا الوظيفي أهمية كبيرة داخل كل منظمة، فإذا كان مستوى الرضا الوظيفي مرتفعاً لدى الأستاذ فإن ذلك ينعكس بالإيجاب على المؤسسة ويتجلى ذلك فى حضور الأستاذ وعدم تغيبه وتأدية مهامه بكل يسر وإعطاء أقصى ما يملك من معلومات لتلاميذه. (بلمقدم، وآخرين: ٢٠١٦)

مشكلة الدراسة:

نظراً لتعاظم دور الجامعات، ولتتواكب مع التحديات التي تواجه التعليم الجامعي والذي أسند إليه مسؤوليات جديدة وتحديات تستوجب العمل على التفاعل معها على أساس التركيز على جودة المخرجات التعليمية. ونظراً لغياب الاهتمام بالجوانب الإنسانية والنفسية والاجتماعية لهيئة التدريس فى جامعاتنا وسيادة الأساليب الكمية والمناهج العملية فى مجالات العمل وكأحد المتغيرات المؤثرة على الأداء الوظيفي فإنه لا يمكن تحسين ذلك الأداء إلا من خلال إجراء العديد من البحوث على العلاقة بين الموظف عضو الهيئة التعليمية والمنظمة- الجامعة، والتأثيرات المتبادلة بينهما وتحديد العوامل التي تساعد على تدعيم التأثيرات المرغوب فيها والوقاية من التأثيرات غير المرغوب فيها.

ويعتبر عضو هيئة التدريس من عناصر العملية التعليمية الفعالة في مجال التعليم العالي، بل هو أداة الجامعة في تحقيق أهدافها، وهو الذي يواجه التحديات المستقبلية المختلفة، وبالنظر في دوره فهو يقوم بأدوار متعددة؛ فهو الذي يقدم المعلومة التعليمية حسب الأهداف المنشودة، وفي ضوء المرحلة المحددة لها. ولا يقتصر على هذا الدور بل يتعداه إلى عملية إرشاد الطلاب وتوجيههم وحل مشكلاتهم. ويساهم في إعداد الخطط التعليمية، والمناهج وتقييمها، والاشتراك باللجان المختلفة ذات العلاقة بالجامعة، وإعداد البحوث العلمية، وخدمة المجتمع، بالإضافة للأعمال الإدارية التي يتم تكليفه بها، وهذا يتطلب أن يكون مسؤولاً تربوياً يؤثر في كل جوانب العملية التعليمية، مما يجعل دوره أكثر ديناميكية وفعالية، ومع تعدد هذه الأدوار وتوسعها كان من الطبيعي أن يكون عرضة لأنواع من الضغوط أثناء تأديته لعمله، وربما عدم القدرة على مواجهتها والضغط المرتفع يحدث آثاراً سلبية على أداء الفرد ونوعيته، مما يؤدي إلى التغييب ونقص الإنتاجية، إضافة إلى نفور الموظفين من العمل كما أن جهة الضبط تعتبر متغيراً هاماً لتفسير السلوك الإنساني في المواقف الاجتماعية المختلفة حيث إن ذوي الضبط الخارجي أكثر تكيفاً مع ضغوط العمل.

ويشير جزء كبير من التراث المنشور في مجال الضغوط إلى أن التدريس يُعد من المهن المثيرة والمفجرة للضغوط، وأن المدرسين هم أكثر فئات المجتمع تعرضاً للضغوط، فقد أشار كوالكسي ٢٠٠٠ م ضمن تصنيفه لمهن عديدة من حيث درجة وشدة الضغوط التي يمكن أن تؤثر على العاملين فيها؛ إلى أن المدرسين هم أعلى الأفراد من حيث درجة الضغوط. (محمد: ٢٠٠٨)

ويشير الفكر التربوي إلى أن العاملين في القطاع التعليمي أكثر عرضة لظاهرة ضغوط العمل، بسبب اختلاف المهام والواجبات، التي تستلزم بذل أقصى الجهد من أجل تحقيق الأهداف المرجوة (الأميري، ودوكم: ٢٠٠٦ م، ٢١٨)

وبما أن عضو هيئة التدريس تقع عليه مسؤولية كبيرة تجاه جامعته، فمن المتوقع أن يتعرض لضغوط العمل.

ويرى (السميح، ٢٠٠٥م: ٢٦٧) أن الأستاذ الجامعي مطلوب منه القيام بهـود ذات مستويات عالية الإجهاد، والإدارة الجامعية تعتمد اعتماداً جوهرياً على عضو هيئة التدريس في تحقيق أهداف التعليم العالي.

وتتعدد مصادر الضغوط لعضو هيئة التدريس في الجامعة بين سلوك الطلاب والعلاقة بإدارة الجامعة أو المسؤولين، والعلاقة العلمية بزملائه من أعضاء هيئة التدريس، وغموض الدور، والأعباء العلمية، مع ضرورة تجويد العمل، ومتطلبات الجودة، وربما غياب التفاهم بين عضو هيئة التدريس وإدارة الكلية التابع لها، وملاحقة التطورات ومواجهة التحديات المستقبلية، وتؤدي مستويات معينة من الضغوط التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس في مهنته إلى استنزاف جسدي وانفعالي. وأهم مظاهره بل وآثاره بنفس الوقت فقدان الاهتمام بالطلاب وتبلد المشاعر، ونقص الدافعية والأداء النمطي للعمل، ومقاومة التغيير وفقدان الابتكار مما قد يؤثر بشكل مباشر على إنتاجيته من جهة خاصة وعلى مخرجات التعليم بشكل عام. حيث أن ضغط العمل يحدث في المواقف إلى يدرك فيها العاملون أن قدراتهم لمواجهة متطلبات محيط العمل تمثل عبئاً كبيراً عليهم. (العيدروس : ١٤٢٥هـ، ٣)

وهذا ما دعا الباحثة إلى تناول موضوع ضغوط العمل لدى العاملين بالجامعات، حيث أشارت الكثير من نتائج الدراسات السابقة إلى وجود ضغوط عمل تواجه الهيئة التعليمية بمختلف

المؤسسات التربوية ، ومن هذه الدراسات (عبد الرحمن، ١٩٩٨م؛ الحثيلة ، ١٤١٧هـ؛ السلطان ، ١٤٢١هـ؛ البليهد، ١٤٢٢هـ؛ أبو عباة ، ١٤٢٤هـ؛ الشرم ، ١٤٢٥هـ؛ الشامان، ١٤٢٧هـ؛ السميح، ١٤٣٠هـ).

وبالمقابل فإن العاملين في أي مؤسسة يكونون أكثر ارتباطيه وكفاءة ودافعية للإنجاز عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، ويزداد هذا الشعور عندما يكون مصدره العمل وليس العائد المادي من وراء الوظيفة. (الشيخ: ١٩٩٧م، ٢٦٥)

ولقد نال موضوع الرضا الوظيفي اهتمام الكثير من الباحثين في المجال التربوي، لما له من أثر إيجابي في رفع الروح المعنوية وتحقيق التوافق النفسي للمعلمين، وارتفاع مستوى إنتاجهم، وانخفاض مستوى الضغوط النفسية المتعلقة ببيئة المدرسة، ومن تلك الدراسات:

(أسعد، ١٤٠٢هـ، النعيم، ١٤٠٤هـ، الهويش، ١٤٢٠هـ، الوليدي، ١٤٢٢هـ)

وبما أن فهم السلوك الإنساني لا يمكن تحقيقه إلا من خلال فهم رضا ودافعية الأفراد الذي يسهم بشكل مباشر في التنبؤ بالسلوك المستقبلي لهم، وفي ظل غياب الدراسات العربية والأجنبية التي تبحث في أثر الضغوط النفسية على الرضا الوظيفي والعلاقة بين ما يمكن أن ينشأ لدى أعضاء هيئة التدريس من ضغوط عمل وعلاقتها بازدياد أو انخفاض الشعور بالرضا الوظيفي ودافعيتهم نحو العمل لديهم، وإحساساً من الباحثة بنقص الدراسات التي تناولت هذه العلاقة بطريقة مباشرة ارتأت الباحثة إجراء هذه الدراسة لرفد الميدان التربوي المحلي خاصة والعربي والأجنبي عامة بالمعلومة الصحيحة والدقيقة عن تلك العلاقة. لذا فقد برزت مشكلة الدراسة الحالية؛ حيث تحاول الدراسة الحالية التصدي لدراسة ضغوط المهنة وعلاقتها بمستوى الأداء والشعور بالرضا لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. وتعتبر جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن إحدى المؤسسات التربوية التي قد يتعرض منسوبيها لضغوط عمل حيث أنها جامعة ناشئة، ومنذ إنشاء الجامعة وهي في توسع مستمر، مما يؤكد الحاجة إلى دراسة الضغوط إلى من الممكن أن تواجه أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من حيث مستوياتها وأساليب مواجهتها.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ١- ما مستوى ضغوط المهنة التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظره؟
- ٢- ما مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى عضو هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظره؟
- ٣- هل يوجد علاقة بين ضغوط المهنة التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وبين مستوى شعوره بالرضا؟
- ٤- هل توجد فروق في مستوى الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟
- ٥- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن على مقياس الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير الدرجة الوظيفية؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- التعرف إلى مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض.
- ٢- الكشف عن طبيعة علاقة الضغوط المهنية والشعور بالرضا لدى عضو هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض.
- ٣- الكشف عن طبيعة الفروق في الشعور بالضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
- ٤- التعرف إلى مدى الاختلاف في الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة وفقاً لاختلاف الدرجة الوظيفية.

أهمية الدراسة:

ترجع أهمية هذه الدراسة في أنها تتعرض لجانب مهم من جوانب العملية التربوية بالجامعة وعنصر فاعل من عناصر هذه العملية وهو الأستاذ الجامعي. كما أن ظاهرة ضغوط العمل أصبحت تمثل تحدياً لتنمية التعليم الجامعي وتطويره، إذ على متخذي القرار الإحاطة بمتابعتها ودراسة الجوانب الطارئة على مثل هذه القطاعات ولا سيما هذه الظاهرة وما تمثله من مؤشرات غير إيجابية على مستوى الأداء وفاعلية العمل من خلال ما تبينه نتائج مثل هذه الدراسات وما تقدمه من توصيات.

وتكمن أهمية هذه الدراسة فيما يأتي:

- ١- أنها تُعد إضافة علمية للدراسات على أعضاء هيئة التدريس بالجامعات، ولاسيما على الإناث، بل وأغلب الدراسات بالميدان التعليمي والتربوي تنتظر للمعلمين في المراحل ما قبل الجامعة.
- ٢- يؤمل أن تقدم الدراسة نتائج تفيد أعضاء هيئة التدريس في معرفة مستوى الضغط المهني لديهم. وفي معرفة شعورهم بالرضا الوظيفي ودافعيتهم للعمل، مما يساهم في تقديم توصيات للمسؤولين في الجامعة ووزارة التعليم العالي في المملكة لاتخاذ القرارات المناسبة بهذا الشأن.
- ٣- قد تُسهم الدراسة الحالية في الكشف عن مستويات وأساليب مواجهة ضغوط العمل، لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
- ٤- تُعد الدراسة الحالية متابعة للدراسات السابقة في موضوع ضغوط العمل في المجال النفسي التربوي بصفة عامة.
- ٥- إفادة مراكز التدريب الأكاديمي والإداري في تقديم برامج تدريبية لإثارة دافعية أعضاء هيئة التدريس في الجامعات، فضلاً عن بعض البرامج المتعلقة بإدارة الضغط.
- ٦- تقديم التوصيات إلى من شأنها الحد من ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على التعرف إلى الضغوط المهنية وعلاقتها بمستوى الأداء والشعور بالرضا لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

الحدود المكانية:

تم تطبيق الدراسة في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

الحدود الزمانية:

تم تطبيق الدراسة في الفصل الأول من العام الجامعي ١٤٣٩-١٤٤٠هـ.

الحدود البشرية:

تم تطبيق الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من الإناث.

مصطلحات الدراسة:

أ- الضغوط المهنية:

يعرفها كل من (Cobb، Rogers،French) بأنها: " عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله". (كاظم: ٢٠٠٩: ٢٧٧)

وكذلك عرفها ماكلين (Maclean): " بأنها تلك القوى أو العناصر الموجودة في بيئة العمل والتي تسبب الإجهاد أو الانحراف عما يجب أدائه أو تنفيذه. (السيسي: ٢٠٠٩: ٣٥٦)

وتُعرف الباحثة الضغوط المهنية بأنها: موقف أو حالة يتعرض لها عضو هيئة التدريس في البيئة الخارجية أو البيئة الداخلية للكلية التي يعمل بها، وتؤدي إلى توتره، وبالتالي تؤثر على أدائه الأكاديمي.

التعريف الإجرائي للضغوط المهنية: هي الاستجابة للمثيرات التي تتواجد في بيئة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض. والتي تؤثر عليهم.

ويتحدد مستوى الضغوط المهنية في هذه الدراسة حسب الدرجة المتحصل عليها وفق مقياس الضغوط المهنية المطبق على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض.

ب- الرضا الوظيفي: يعرف الرضا الوظيفي بأنه اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها المعلم، حيث يشعر بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية، والاقتصادية والإدارية المتعلقة بوظيفته (نادر أبو شيخة، ١٤١٨هـ، ١٢)

كما يُعرف الرضا الوظيفي بأنه: الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل.

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي: هو موقف أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض، وشعورهم تجاه ما يقومون به من أعمال وما يقدم لهم من دعم واحترام من عدمه من طرف المحيطين بهم سواء كانوا من الطالبات أو إدارة الجامعة.

يتحدد مستوى الرضا الوظيفي في هذه الدراسة حسب الدرجة المتحصل عليها وفق مقياس الرضا الوظيفي المطبق على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض.

جـ - أعضاء هيئة التدريس: حددت اللائحة المنظمة لشؤون منسوبي الجامعات السعودية

من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم/ ١٤١٨ هـ الصادرة عن (وزارة التعليم العالي، ١٤٢٨ هـ) أعضاء هيئة التدريس بأنهم:

- الأساتذة.
- الأساتذة المشاركون.
- الأساتذة المساعدون.

الإطار النظري للدراسة: ويشتمل على:

- تعريفات الضغوط.
- مصادر ومسببات الضغوط.
- مراحل الضغوط.
- أثر الضغوط النفسية.
- نظريات الضغوط.
- مفهوم الرضا الوظيفي.
- آثار الرضا الوظيفي.
- علاقة الرضا بالأداء.

كذلك يشتمل على الدراسات السابقة للدراسة الحالية.

• تعريفات الضغوط.

الضغط لغة: عرفه (الرازي، ١٩٨٦م: ١٦٠) بأنه: "ضغته يضغته ضغطاً: زحمه إلى حائط ونحوه، (ضغطة) بالفتح، أما (الضغطة) بالضم فهي الشدة والمشقة، ويقال: اللهم ارفع عنا هذه الضغطة. و(الضاغط) كالرقيب والأمين، يقال: أرسله (ضاغط) على فلان، سمي بذلك لتضييقه على العامل".

ويتفق عدد كبير من الباحثين النفسيين في تحديد المقصود بضغوط المهنة أو العمل حيث يشير إلى الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد حيث أن لخصائص الفرد الشخصية والخصائص الوظيفية دور مهم في إحداث ضغوط العمل والإحساس بها، ومن ثم تعرف بأنها: " تجربة ذاتية

تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وينتج عن عوامل فى البيئة الخارجية أو المنظمة التى يعمل بها الفرد أو الفرد نفسه". (ياركندي: ٢٠١٢: ٧)

ويرى الدارسون أن المداخل النظرية التى تدرس مصادر الضغوط تنقسم إلى قسمين: الأولى ترى أن المصدر الرئيس للضغوط يكمن فى المتطلبات الوظيفية ذاتها وتؤكد على التأثير الضاغط لهذه المتطلبات التنظيمية فى استثارة استجابات التحكم والتوجيه من قبل العاملين، والثانية تركز على اشتراك ظروف العمل والعوامل الشخصية الخاصة لكل فرد فى إحداث ردود أفعال وقتية أو مزمنة، ومن ثم فإن الوظائف تختلف فى متطلباتها وما تنتجه من فرص الإنجاز وكذلك يختلف المعلمون فى قدراتهم وحاجاتهم، فما يشكل ضغطاً لأحد المعلمين قد يكون شكلاً من أشكال التحدي المرغوب فيه لدى معلم آخر. (حكيم: ٢٠٠٩، ٣)

• مصادر ومسببات الضغوط النفسية:

تعتبر كافة الضغوط النفسية من الظواهر الإنسانية المعقدة، التى تتجلى فى كافة المجالات البيولوجية والنفسية الاجتماعية والاقتصادية والمهنية، حيث أنها تكون متجسدة فى الوسط الذى يعيش فيها الإنسان، ولا تخلو حياة الإنسان من صعوبات وعقبات مادية، ومعنوية خفيفة، وعنيفة تعوق سير دوافعه نحو أهدافها، وعند عجز الإنسان عن اجتياز العقبة بطريقة سريعة مرضية فالطريق الطبيعى لإزالتها أو التغلب عليها هو أن يضاعف مجهوده وأن يكرر محاولاته لتنجيها من طريقه، كأن يحاول الالتفاف حول العقبة أو استبدال الهدف المعوق بآخر أو تأجيل إرضاء الدافع (راجع، ١٩٧٣: ٧٤٠).

ومن أهم مصادر الضغوط النفسية:

أولاً: البيئة الطبيعية:

وما تحويه من ضغوط الغلاف الجوى ودرجات الحرارة، والكوارث الكونية، ضيق السكن، قلة عدد الحجرات وضعف الإضاءة. (محمد نجيب الصبوة، ١٩٩٧)

ثانياً: البيئة الاجتماعية:

وما تحويه من ضغوط الشقاكات الأسرية، والتفاوت الحضاري، وكثرة الأبناء والأقران، وصراع الأجيال، واختلاف الاتجاهات والميول وقلة نصيب الفرد من الرفاهية الاجتماعية. (الرشيدى، ١٩٩٩: ٤)

ثالثاً: الضغوط الاقتصادية:

حيث توجد ضغوط البطالة، وانخفاض الإنتاج، وعدم عدالة توزيع الناتج القومي والتفاوت الطبقي.

رابعاً: ضغوط سياسية:

بحيث تنشأ الضغوط من عدم الرضا عن نظام الحاكم القائم والصراعات السياسية والثقافية وهيمنة بعض القوى وعدم أهلية النظام الحاكم وعدم القدرة على التكيف مع أوضاع السياسة القائمة.

خامساً: ضغوط مهنية:

ويكون منشؤها مهنة الفرد، وما يقوم به من عمل مثل: الشقاق مع الزملاء، وعدم الرضا عن المركز الوظيفي والمرتب والترفيه والتميز الغير مبرر.

سادساً: ضغوط أكاديمية:

والتي تتمثل في ضغط المناهج والامتحانات والعقوبات والقواعد المدرسية وحفظ زملاء
وازدحام الفصول والواجبات الأخرى. (الرشيدى، ١٩٩٩: ٢-٥)

ويمكن تقسيم مصادر ومسببات الضغوط النفسية إلى:

أولاً: مسببات الضغط الداخلية:

الأعضاء الحيوية:

فقد ترجع تلك المسببات إلى طبيعة الجينات الوراثية عند بعض الأفراد مثل هذه الأمراض
تؤدي إلى اختلال التوازن، واستنفاد الطاقة والقوة وتزيد أيضاً من صعوبة العمل على المستوى
المرغوب، فعندما نكون مرضى نحاول أجسامنا هامة أن تستعين توازنها، ولذي قلا تبقى لها ما
يكفي في الطاقة لأداء مهام ملقاة عليهم.

ثانياً: مسببات الضغط الخارجية:

- مسببات خارجية شخصية وتنقسم إلى:

- علاقات زوجية.

- التربية والأطفال.

- الالتزامات المادية.

- حالات الوفاة.

- حالات الطلاق

- ضغوط الدراسة.

- مشكلات قانونية.

مسببات خارجية بيئية وتنقسم إلى:

- الضوضاء الشديدة.

- الضباب والدهان

- درجة الحرارة.

- الازدحام.

- نقص الإضاءة والإفراط فيها.

مسببات خارجية وظيفية وتنقسم إلى:

- أعباء العمل الأكبر من المعتاد.

- تغيير واجبات وظيفية.

- نقص الدعم من المدير.

- نقص الاحترام من زملاء.

- تغيير المهنة ونقص التدريب والمعلومات.

- نقص الراتب والخيارات المهنية الأخرى. (جرير، ٢٠٠٠: ١٤-١٥)
- وبالتالى فإن الأزمات تنشأ من إحباط وصول الدافع أو أكثر من الدوافع القوية وهذا إحباط ينشأ من عقبات مادية أو اجتماعية أو شخصية أو نتيجة صراع بين الدوافع.
- وبالتالى فإن المواقف التي تسبب لأغلب الناس الضغط والأزمات النفسية الشديدة ما يلي:
١. الأفعال أو المواقف التي تثير الضمير.
 ٢. كل ما يمس كرامة الفرد واحترامه لنفسه وكل ما يحول بينه وبين توكيده لذاته.
 ٣. حين تثبت الظروف للفرد أنه ليس من أهمية أو من القوة ما كان يظن.
 ٤. حيث يستبد به الخوف من فقدان مركزه الاجتماعي أو حيث نتوهم ذلك أو يفقده بالفعل.
 ٥. حين يشعر بالعجز وقلة الحيلة إزاء عادة سيئة يريد الإقلاع عنها.
 ٦. حيث يعاقب بعقاب لا يستحقه.
 ٧. حين يمنع من تحقيق ما يريد منعاً قاطعاً.
 ٨. حين يشعر ببعده مستوى الطموح، عن مستوى الاقتدار.
 ٩. تعارض الأدوار المرتبطة بالعمل ويطلق عليه أحيانا "صراع الدور".
 ١٠. مدى وضوح الدور المنوط به العمل، ويطلق عليه "غموض الدور".
 ١١. العبء الوظيفي، ويعني مدى استطاعة العامل الوفاء بمتطلبات الوظيفة.
 ١٢. عدم مشاركة العامل في سياسات العمل وقراراته.
 ١٣. غياب الدعم الاجتماعي للعامل وإنجازاته.
 ١٤. صعوبات في البيئة المادية للعمل (الإضاءة- التهوية- درجة الحرارة.. إلى غير ذلك من الصعوبات).

وترى الباحثة وتتفق إن مصادر الضغط النفسي نابعة ليس من الموقف الذي وجد فيه الفرد بحد ذاته، وإنما من كيفية إدراك الموقف حسب طبيعة كل فرد لوحده وهذا ما يؤكد العالم النفسي (أليس) في نظريته العقلانية العاطفية.

ضغوط مهنة التدريس:

تعد مهنة التدريس من المهن الاجتماعية والنفسية الضاغطة نظراً لكثرة متطلباتها وزيادة أعبائها ومستوياتها التي تجعل بعضاً من المدرسين غير راضين عن مهنتهم وغير مطمئنين في حياتهم ومستقبلهم المهني مما يكون له أثره السلبي في عطايتهم، وقد حدد المشعان مصادر ضغوط المعلمين في العلمية التعليمية، وهي تتمثل في: غموض الدور وصراع الدور والعبء المهني والتطور المهني ونقص المكانة الاجتماعية، وازدحام الفصول (القاعات) بالتلاميذ، وبطء الترقى الوظيفي للمدرس، وضعف المرتبات وعدم وجود حماية للمعلم، وعدم قيام جمعية المعلمين بالدور الذي يشعر المعلم بالأمان والأمن الوظيفي وعدم اهتمام أولياء الأمور بمستويات أبنائهم التعليمي ومتابعيتهم وإهمال الأبناء في أداء واجباتهم، وسوء العلاقة بين زملاء في العمل المناخ المدرسي الغير المناسب وظروف العمل الطبيعية ونقص الدعم الاجتماعي. (المشعان، ٢٠٠٢: ٢٩٤).

مراحل الضغوط النفسية:

يعتبر هانز سيلبي Selye من الأوائل الذين تحدثوا عن التجارب المتنوعة على الحيوان والإنسان وقد تبين أن التعرض المستمر للضغط النفسي يؤدي إلى حدوث اضطرابات في أنحاء الجسم المختلفة مما يؤدي إلى ظهور الأعراض الذي أطلق عليها سيلبي اسم زملة أعراض التكيف العام وهذه الزملة تحدث من خلال ثلاث مراحل وهي: -

المرحلة الأولى: وتسمى استجابة الإنذار Alarm Response

في هذه المرحلة ستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له فيحدث نتيجة التعرض المفاجئ لمنبهات لم يكن مهيباً لها وهي عبارة عن مجموعة من التغيرات العضوية الكيميائية، فترتفع نسبة السكر في الدم، ويتسارع النبض ويرتفع الضغط الشرياني، فيكون بالتالي الجسم في حالة استنفار وتأهب من أجل التكيف مع الفاعل المهدد.

المرحلة الثانية: وتسمى بمرحلة المقاومة Resistance

فإذا استمر الموقف الضاغط فإن مرحلة الإنذار تتبعها مرحلة أخرى وهي مرحلة المقاومة لهذا الموقف وتشتمل هذه المرحلة الأعراض الجسمية التي يحدثها التعرض المستمر للمنبهات والمواقف الضاغطة التي يكون الكائن الحي قد اكتسب القدرة على التكيف معها وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف أو ما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة المواقف عن طريق رد الفعل التكيفي، ويؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى اضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيداً من الإفرازات الهرمونية المسببة للاضطرابات العضوية.

المرحلة الثالثة: وتسمى الإنهاك أو الإعياء:

فإذا طال تعرض الفرد للضغوط متعددة لفترة أطول، فإنه هسوف يصل إلى نقطة يعجز عن الاستمرار في المقاومة ويدخل في مرحلة الإنهاك ويصبح عاجزاً عن التكيف بشكل كامل في هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتنقص مقاومة الجسم وتصاب الكثير من أجهزة العصب ويسير المريض نحو الموت بخطى سريعة وإذا توقف الأمر على العديد من الاستجابات التكيفية التي تساعد الفرد على حماية نفسه كلما تعرض إلى تغيرات ومواقف ضاغطة، فانخفاض درجة الحرارة أو زيادتها وحالات الجوع والعطش والنشاط العضلي الزائد والتوتر الانفعالي كلها تؤدي إلى تغيرات في الكائن الحي نتيجة ما يسمى بحالة الضغط النفسي. (هلال، ١٦: ٢٠٠٠).

أثر الضغوط النفسية والآثار المترتبة عن ضغوط العمل: -

وهي كما يوضحه النموذج الذي طوره جيسون وآخرون (Gibson & others, 1994):

- ١- آثار ذاتية (غير موضوعية) مثل: العدوانية، واللامبالاة، والقلق، والضجر، والإعياء/التعب، والإحباط.
- ٢- آثار سلوكية مثل: تناول المخدرات والمسكرات، والإفراط في الأكل والشرب أو التدخين، والميل إلى ارتكاب الحوادث.
- ٣- آثار ذهنية (معرفية) مثل: عدم القدرة على اتخاذ قرارات صائبة، وعدم القدرة على التركيز.
- ٤- آثار صحية وفسولوجية مثل/ آلام الصدر والظهر، وآلام القلب، والربو، والإسهال وزيادة ضغط الدم، وزيادة السكر في الدم، وزيادة دقات القلب، وجفاف الحلق، والتعرق.

٥- أثار تنظيمية مثل: الغياب وضعف الولاء التنظيمي وضعف الأداء الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي.

وتشير الدراسات وفقا لما يذكره (موفق الكبيسي، ٢٠٠٣: ١٧٥) وجود علاقة كبيرة بين ضغوط العمل الشديدة وارتفاع ضغط الدم ومستوى الكولسترول في الدم والتي قد تؤدي إلى أمراض القلب والاضطرابات المعوية والتهاب المفاصل. وقد يكون هناك علاقة طردية بين ضغوط العمل ومرض السرطان. وأن الضغط النفسي والوضع التنافسي في العمل يزيد من الخطر القلبي بحوالي الضعف، كما ويقول بأن الخبراء يشيرون إلى أن الضغط النفسي ٨٠ في المائة من الرجال يكونون أكثر عرضة للإصابة بالنوبات القلبية إذا ما واجهوا ضغوطات نفسية في العمل، وأن الخطر يزداد أكثر كلما تأثروا بهذه الضغوط بصورة أكبر.

ويتفق معظم الباحثين على أن ضغوط مهنة التدريس تكون سلبية وتسهم في مختلف الاضطرابات النفسية والجسمية التي تصاحبها انفعالات سلبية كالغضب، الاكتئاب، الانزعاج، والقلق، والضجر ولوم الذات، وآثار سلوكية وصحية وفسولوجية وكذلك آثار تنظيمية مثل ضعف الأداء الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي، وذلك على الرغم من أن بعض الباحثين مثل (طلعت منصور وفيولا البيلاوي ١٩٨٩، ٥-٦) يؤكدان أن ظاهرة الضغوط في أحد جوانبها يمكن أن تكون إيجابية ومفيدة للفرد بحيث يمكن اعتبارها كمطلب من مطالب تجديد الطاقة الجسمية ومن ثم زيادة فعاليات الفرد للنجاح في الحياة.

وهكذا، يمكن القول أن الضغوط المختلفة لمهنة التدريس التي يواجهها المعلم أثناء عمله في البيئة المدرسية لها انعكاساتها السلبية على النواحي النفسية والانفعالية والجسمية والاجتماعية عليه، لأن هذه الضغوط تتعارض مع التناغم الطبيعي لجسم الإنسان ونفسيته وقدراته الطبيعية، وقد يؤدي ذلك إلى زيادة الضيق والتوتر والقلق والإحباط لديه، كما وقد يؤدي إلى تعب وإرهاق جسدي وعصبي يمنع المعلم من تحقيق التوازن ومن ثم يفشل في القيام بواجباته المهنية على أكمل وجه.

النظريات المفسرة للضغوط النفسية:

اهتمت نظريات علم النفس بتفسير طبيعة الضغط النفسي والانفعالات المتعلقة به وأثر هذه الانفعالات في الصحة النفسية فيما يلي سنعرض بعضها:

أولاً: نظرية التحليل النفسي

يتميز التحليليون بين الشعور بالقلق الموضوعي الذي يعتبر هو ردة فعل معقولة لمواقف مؤلمة والقلق السلبي يعتبر كمثير داخلي ناتج عن صراعات غير منطقية وغير محددة ومصحوب بالخطر الحقيقي.

وقد اعتقد فرويد بأن القلق السلبي يمكن إيقاظه بواسطة الصراعات غير الشعورية داخل الأفراد، وعلى الخصوص بين الذين يعانون من مشاكل جنسية وعدوانية، وآلية التحكم بها وبما تصطدم بالأنا والأنا الأعلى والعديد من الرغبات تقف أمام تهديدات الآخرين، لأنها على نقيض من شخصيتهم أو قيمتهم الاجتماعية.

ويذكر فرويد أن اللبديد ويصطدم بضغوط المجتمع، وهو مستعد من قبل الرقابة وكما هو مصدود وملغي في اللاوعي، ومن الممكن الحصول على حل للصراع بين القوى الكابتة والقوى المكبوتة بتحويل طاقة القوى المكبوتة نحو أهداف أخرى، عندما يتم التحويل بالتوافق مع متطلبات الواقع الخارجي والمثل الواعية. (باستيد، ١٧: ١٩٨٨)

وطبقاً للنظرية النفسية فإننا جميعاً لدينا صراعات غير شعورية ولدى بعض الناس على أي حال فإن هذه الصراعات أكثر حدة وعداداً، وهؤلاء الناس يرون حوادث حياتهم كمسببات للضغط، واعتبر فرويد الكبت من أهم عوامل ووسائل ميكانيكية الدفاع اتجاه الضغوط، وفي الكبت أو الإخضاع تكون الذكريات والتأثيرات مرعبة جداً أو مؤلمة، ومستثناه من الوعي والإدراك المحسوس أو الوعي والذكريات التي تهيج الخجل، والذنب والاكْتئاب تعتبر عوامل الضغط و يعتبرها فرويد غالباً تكبح ويعتقد فرويد أن كبح بعض عوامل الضغط من مشاعر ورغبات، ومخاوف يتم في الطفولة، وأن الكبح نادراً ما يكون ناجحاً كلياً والذين يعانون منه تبرر لديهم أمراض مثل الشريان التاجي، والسرطان حسب ما أشارت إليه دراسة أبو نانو وسنجر ١٩٩٠. (هليجار، ٤٩٩: ١٩٩٠).

كما يرى علماء مدرسة التحليل النفسي أن الضغوط من خلال كل موقف أو سلوك تعبير عن صراع ما بين قوي ونزاعات، ورغبات متعارضة أو متباينة سواء بين الفرد والمحيط الخارجي أم داخل الفرد ذاته وعندما تصطدم النزاعات الغريزية بتحريم يأتي من المحيط الاجتماعي أو من الرقابة النفسية الداخلية إلي يمثلها (الأنا الأعلى) فإن التفاعلات تؤدي إلى نشوء آليات الدفاعية. (الوردني، ١٩٨٦: ٣٧).

ويؤكد يونغ على أن الضغط النفسي كمسبب للأمراض الاضطرابات النفسية، أنه ناتج عن الطاقة التي هي مع الإنسان بالفطرة وهذه الطاقة تنتج عن سلوكيات فطرية وتطورها خبرات الطفولة مما يكون شخصية المستقبلية وسلوكه المتوقع وإذا ما واجه الإنسان أنواعاً من الصراعات النفسية الداخلية نتيجة ضغوط حياتيه مختلفة ويتغير السلوك المتوقع حدوثه وهو ما يسمى بالمرض النفسي الناتج عن الضغوط الذي يحتاج إلى علاج (ندى، ١٩٩٨: ٢١٠).

ثانياً: النظرية السلوكية:

يرى السلوكيون أن الضغوط تتمثل في الاعتماد على عملية التعلم كمنطلق من خلاله يتم معالجة معلومات المواقف الخطرة التي يتعرض لها الفرد والمثيرة للضغط، وتكون هذه المثيرات مرتبطة شرطياً مع مثيرات حيادية أثناء الأزمنة أو مرتبطة بخبرة سابقة فإن الفرد يصنفها على أنها مخيفة ومقلقة. (الطريري، ٧٤: ١٩٩٤)

ويرى السلوكيون أن التفاعلات المتبادلة لدى إنسان حي وواقى مع وسطه الفيزيائي والاجتماعي وهو ممارسة التنبؤ والتوقع لمعرفة السلوك قبل وقوعه ورأوا أن تكيف محل سلوك حسب متطلبات الموقف المحدد وبصورة ذات معنى ومغزى وأن جسم الإنسان ليس سلبياً بل هو فعال يسعى لأن يتكيف ولا يفسر بفعل الوسط، فالوسط والجسم يفسران سوياً مع بعضهما البعض. (على زيعور، ١٩٨٤: ١٨٧).

وقد تبين غولد نبيرج (١٩٧٧) النتائج النفسية والسلوكية التي تحدثها الضغوط وتحدث من السلوك ومدى تأثيره على نمط سلوكه المعتاد، والضغط في نظره يؤدي إلى القلق ولكنه يكون أحياناً ناجحاً وعملياً لأنه يؤدي بالإنسان إلى اتخاذ قرارات حاسمة ويقوي إرادته التي تمكنه من مواجهة الفشل أو النجاح في المستقبل كما يعلم الضغط الإنسان أسلوب حل المشكلات منذ الصغر ويهيئ شخصيته لتكون فاعله ومواجهة لما قد يواجهه مستقبلاً من أحداث ويرى أنه لن يتمكن أحد من تفسير سلوك الفرد الخاطيء لأن السلوك يفسر بمدى وقى الضغط عليه ليسهل تعديله والتخلص من مسبباته. (ندى، ١٩٩٨: ٢٠)

ثالثاً: نظرية هانز سيلبي:

يتألف النسق الفكري لنظرية سيلبي فى الضغوط بأن الضغوط متغير مستقل وهو استجابة لعامل ضابط، كما يربط بين التقدم أو الدفاع ضد الضغط وبين التعرض المستمر المتكرر للضغطة وحدد ثلاثة مراحل للدفاع وتسمى مراحل التكيف العام وهي:

١- مرحلة التنبيه.

٢- مرحلة المقاومة.

٣- مرحلة الإجهاد.

رابعاً: نظرية سيبيلجر:

تعتبر نظرية "سيبلرجر" فى القلق مقدمة ضرورية لفهم نظريته فى الضغوط حيث أنه يربط بين قلق الحالة والضغط ويعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين مسبباً لحالة القلق ويميز بين مفهوم الضغط stress ومفهوم التهديد threat فكلاهما مفهومين مختلفين. فكلمة ضغوط تشير إلى الاختلافات فى الظروف والأحوال لبيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي أما كلمة التهديد فتشير إلى التقدم والتفسير لموقف خاص على أنه خطير ومخيف (الرشيدي، ١٩٩٩: ٥٣-٥٥).

خامساً: نظرية موراي

فالضغط عند موراي يمثل المؤثرات الأساسية للسلوك وهذه المؤثرات توجد فى بيئة الفرد فبعضها مادي والآخر بشري وترتبط كذلك بالأشخاص والموضوعات وأما التجنب هذا الإشباع وهي محكومة بعدة عوامل اقتصادية واجتماعية وأسرية والعطف والخداع والاتزان والسيطرة والعدوان.

ويقسم موراي الضغوط النفسية إلى نوعين:

ضغوط آلف: وهي التي توجد فى الواقع الموضوعي فى بيئة الفرد.

ضغوط بيتا: وهي الضغوط كما يدري الشخص.

ويؤكد موراي أنه يمكن أن نستنتج وجود الحاجة لدى الفرد من بعض المظاهر التي تتضح فى سلوك الشخص إزاء انتقائه واستجابة لنوع معين من المثيرات يصاحبه انفعال خاص وحين يتم إشباع الحاجة يحس الفرد بالراحة كما يحس بالضيق إذا لم يتحقق الإشباع ومن تلك الحاجات الانجاز، الانتماء، العدوان، الاستقلال، المضادة، السيطرة، التحقير. (العبدى، ١٩٩٠: ٢٠٦)

سادساً: نظرية التوافق بين الفرد والبيئة:

تحول هذه النظرة بين إدراك الفرد إحدى المهام وإدراكه لقدراته على إكمال هذه المهمة وما لديه من حافز على إكمالها وبالتالي تفترض بأنها مشاعر الضغط لا بد وأن تزداد عند اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة وبالتالي مقدار الضغط يتفاوت بحسب مستوى التحدي الذي يفضله الفرد. (جرير، ٢٠٠٠: ٨)

• الرضا الوظيفي:

مفهوم الرضا الوظيفي.

خضع مفهوم الرضا الوظيفي لرؤى فكرية عديدة مستمدة من التطورات في العوامل البيئية الخاصة به والمجسدة له، ولهذا تباينت أفكار الباحثين حيال صياغة تعريف محدد للرضا الوظيفي، ويعود هذا التباين إلى تعرض بعض المهتمين به وفقا لطبيعة تخصصاتهم (حداد: ٢٠٠٣، ١٧٦)، ومن هذه التعاريف:

- تعريف طلعت إبراهيم لطفي: "الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله أو وظيفته، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد" (٣).

- تعريف فروم: "الرضا الوظيفي اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه". (٤).

ويُعد (هوبك Hoppock) من أوائل الباحثين في مجال الرضا عن العمل الوظيفي حيث يعرفه على أنه: مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضياً عن عمله.

- تعريف WILLIAM.J وآخرون: "الرضا الوظيفي هو الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلاً" (٢).

تعريف لوك Locke: هو حالة انفعالية إيجابية أو سارة ناتجة عن نظرة الفرد لعمله أو لوظيفته ويرتبط الرضا عن العمل بعوامل عديدة هي مثل الراتب وساعات العمل وفرص الترقية والعلاقة مع الزملاء والرؤساء إلى غير ذلك. (محمد شحاتة ربيع، ٢٠١٠: ٢٤٠)

يشير مفهوم الرضا عن العمل إلى وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه، فقبول الأفراد لعملهم يولد لديهم مشاعر الرضا عنهم. (سهيلة محمد عباس، ٢٠٠٧: ١٧٧)

آثار عدم الرضا الوظيفي.

لعدم الرضا الوظيفي آثار سلبية على المنظمات، والتي تظهر من خلال الغياب، دوران العمل التمارض، الإصابات، الشكاوى، الإضراب واللامبالاة. (سيزلاي، أندرو جي، والاس، مارك جي: ١٩٩١)

علاقة الأداء بالرضاء الوظيفي:

للأداء والرضاء علاقة وطيدة مما يجعل للرضا أكبر أهمية في حياة المنظمات، ومهما كان اتجاه هذه العلاقة فإنه لا يمكن الفصل بينهما.

- الولاء التنظيمي:

يعكس الولاء طبيعة الشعور لدى الأفراد اتجاه منظماتهم ومدى تعلقهم وتوحدتهم من أجل خدمتها؛ فيتأثر الولاء بدرجة الرضا تأثراً واضحاً حيث أن الراضين عن عملهم يتصرفون بالتعاون وتقوية العلاقات الاجتماعية بينهم، كما أن لديهم رغبة في الحفاظ على موارد المنظمة وتحمل المصاعب دون شكوى (حسب طبيعة الأشخاص) وهي كلها مميزات الولاء التنظيمي.

- الصحة العضوية والعقلية:

بالإضافة إلى الآثار المذكورة سابقا هناك آثار أخرى وهي تلك التي تتعلق بصحة العاملين ويقصد بها الصحة العضوية من ناحية، فيرى ديبراي أن الحالة النفسية لها آثار على الصحة العضوية للعمال وبالتالي تتأثر كل العناصر السابقة (الغياب، دوران العمل التمارض، الأداء، الولاء) سلبيًا وإيجابيًا. (WILLIAM.J et autres: 1985,p37)، وهو الأمر الذي أكده Burke سنة ١٩٧٠، حيث وجد ارتباطا بين الرضا وبعض الأعراض العضوية كالتعب، صعوبة التنفس، صداع الرأس وغيرها؛ أما Whyte فتوصل سنة ١٩٥٥ إلى أن ١٨ % من حالات القرحة التي ظهرت في معمل واحد كانت عند العمال غير الراضين عن عملهم، كما يؤثر الرضا على الصحة العقلية من ناحية أخرى، حيث أن محيط العمل الجيد يبعث على ارتياح الحالة العقلية بعيدا عن المشاكل والاضطرابات النفسية (سيلازي: مرجع سابق)، وتوصل كورنهاوسر (WILLIAM.J et autres: مرجع سابق) بعد دراسة معمقة سنة ١٩٦٥ إلى وجود علاقة قوية بينهما (الرضا والصحة العقلية).

الدراسات السابقة:

دراسة (نضال عواد ثابت، ٢٠٠٣) حيث قام بدراسة: عنوانها "ضغوط العمل وعلاقتها بالاتجاه نحو مهنة التدريس لدى المعلمين بمحافظات غزة":

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف إلى الفروق في ضغوط العمل لدى المعلمين والمعلمات في محافظات غزة والعلاقة بين الضغوط والاتجاه نحو مهنة التدريس. وتكونت عينة الدراسة من (٣٧٥) معلماً ومعلمة من معلمي ومعلمات المرحلتين الأساسية والثانوية التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية في جميع محافظات غزة. واستخدم الباحث بعض الأدوات التي تمثلت باستبانة ضغوط العمل المدرسي إعداد الباحث، ومقياس الاتجاه نحو مهنة التدريس إعداد مجدي حبيب (١٩٩٠م). وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق بين متوسطات درجات المعلمين والمعلمات في الدرجة الكلية لضغوط العمل المدرسي إضافة إلى عدد كبير من أبعادها لصالح مجموعة المعلمين الذكور. كما كشفت النتائج عن وجود ارتباط دال سالب بين ضغوط العمل المدرسي والاتجاه نحو مهنة التدريس في العينة الكلية وعينتي المعلمين والمعلمات باستثناء ضغط العلاقة مع أولياء الأمور والتلاميذ لم يكن دالاً في علاقته بالاتجاه نحو مهنة التدريس في العينتين الكلية والمعلمات.

دراسة (عبيد بن عبد الله العمري، ٢٠٠٣) حيث قام بدراسة: عنوانها "ضغوط العمل عند المدرسين":

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على اختبار العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية، والمتغيرات الوظيفية من جهة، وضغوط العمل من جهة أخرى في مدارس مدينة الرياض الحكومية، وبلغت عينة الدراسة (٤٧٢) معلماً، وأوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة سالبة معنوية بين المتغيرات الديمغرافية - العمر، والراتب الشهري، ومدة الخدمة - وضغوط العمل، كما أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية معنوية بين المتغيرات الوظيفية - عبء العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وطبيعة العمل، والأمان الوظيفي - وضغوط العمل، كذلك أوضحت نتائج الدراسة أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثيراً على ضغوط العمل من المتغيرات الديمغرافية.

دراسة (إبراهيم، ٢٠٠٣) بعنوان: "نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي: دراسة حالة كلية التجارة بجامعة النيلين"، وتهدف هذه الدراسة إلى توضيح أثر نظم الحوافز على درجة الرضا الوظيفي للموظفين، والخروج بمقترحات وتوصيات تساهم في وضع نظام للحوافز ينال

رضا الموظفين في الجامعة، توصلت الدراسة الى النتائج الآتية : إن الموظفين العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين غير راضين بالأغلبية عن نظام الحوافز المطبق في الجامعة، ومن النتائج الهامة أيضا إجماع الموظفين على أن هناك عديد من السلبيات في نظام الحوافز المطبق في الجامعة مثل (الشعور بعدم وجود حوافز ، عدم وجود معايير ثابتة لتقييم أداء الموظفين ، عدم تطبيق الحوافز بالعدل ، وجود عوامل شخصية في تطبيق الحوافز) ومن النتائج أيضا أن غالبية الموظفين يرون أن الحوافز الممنوحة لهم غير كافية وان هناك أنواعا أخرى من الحوافز يجب ان يحصلوا عليها ، لذلك توصل البحث الى أن الحرمان من الحافز يؤدي الى (التأثير على درجة التعاون بين الزملاء ، زيادة حدة الصراع داخل الجامعة ، التأثير على درجة الولاء للجامعة وعلى درجة الاستقرار فيها).

دراسة: سلامة، انتصار محمد طه: (٢٠٠٣): مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينها لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية كما وهدفت إلى تحديد دور كل من متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الرتبة العلمية، الخبرة الإدارية، المركز الوظيفي، الجامعة على مستوى الانتماء المهني، والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

١- أن أكبر النسب المئوية للاستجابة على مجالات الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية كان يتعلق بشعور الموظف اتجاه العلاقة مع الزملاء حيث وصلت نسب الاستجابة إلى (٧٥,٥%) أي حصلت على تقدير مرتفع.

ثم شعوره اتجاه طبيعة العمل والوظيفة حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى (٦٨,٣%) أي حصلت على تقدير متوسط.

٢- وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي والانتماء المهني لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية أي كلما زاد الرضا ازداد الانتماء المهني.

٣. وجود انتماء مهني كبير لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية حيث بلغت النسبة المئوية للانتماء المهني لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية (٧٨,٦%) أي حصلت على درجة مرتفعة.

٤. أظهرت النتائج أن متغير الجنس لا يؤثر على درجة الرضا الوظيفي والانتماء المهني لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، بينما المتغيرات الأخرى كان لها أثر على درجة الانتماء المهني والرضا الوظيفي.

دراسة: خليل، جواد محمد الشيخ، شرير، عزيزة عبد الله: (٢٠٠٧م): الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية)، وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٦٠) معلما ومعلمة، وقد تم أخذها بطريقة عشوائية عنقودية من (١٨) مدرسة (بنون وبنات) وقد أعد الباحثان استبانة لقياس الرضا الوظيفي خاصة بالدراسة وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم

المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، بينما لم توجد فروق في الرضا عن المادة، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه، والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

دراسة: حكيم، عبد الحميد بن عبد المجيد: (٢٠٠٩م): الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين "دراسة مقارنة"

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين كل من الضغوط المهنية، الرضا الوظيفي، لدى معلمي التعليم العام، مع التعرف إلى الفروق المعنوية في مقياس كل من الضغوط المهنية، والرضا الوظيفي؛ تبعاً لمتغيرات: النوع الاجتماعي، نوع المدرسة، المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة.

وقد استخدم مقياس الضغوط المهنية للمعلم، ومقياس الرضا الوظيفي للمعلم. وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة سالبة دالة بين كل من الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية، والرضا الوظيفي، معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين. كما أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية؛ تبعاً لمتغيري: النوع الاجتماعي، ونوع المدرسة. كذلك أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية؛ تبعاً لمتغيري: المؤهل العلمي، وبينت نتائج الدراسة أنه توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي؛ تبعاً لمتغيرات: النوع الاجتماعي، نوع المدرسة، والمؤهل العلمي، لصالح الذكور من معلمي التعليم العام وبين معلمي الفئات الخاصة من الجنسين، في حين أنه لا توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي؛ تبعاً لمتغير سنوات الخدمة.

دراسة ياركندي، هانم بنت حامد: (٢٠١١م): ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى طبيعة العلاقة بين تلك المتغيرات الهامة التي لها دور كبير ومؤثر في العملية التربوية والتعليمية وهي: ضغوط العمل، والقيادة التربوية، ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس.

تكونت العينة من (٩٦) مديرة من مديرات المدارس الابتدائية والمتوسطة والثانوية واستخدمت الباحثة مقياس ضغوط العمل. اختبار القيادة التربوية. مقياس وجهة الضبط. استبانة البيانات الأولية.

توصلت الدراسة إلى معاناة ٣٦,٥% من أفراد العينة من ضغوط العمل. وتميز ٤٥% من أفراد العينة بوجهة الضغوط الخارجية. كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والقيادة التربوية. ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين ضغوط العمل ووجهة الضبط. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات ضغوط العمل، والقيادة التربوية ووجهة الضبط وفقاً للمتغيرات التالية: المرحلة التعليمية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة.

دراسة: الأفندي، إسماعيل محمد: (٢٠١٢م): عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة بيت لحم:

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين في المدارس الحكومية الثانوية في محافظة بيت لحم، والتعرف على أثر كل من المتغيرات المستقلة الآتية: الجنس، وعدد سنوات الخبرة، والراتب، والمؤهل العلمي على عوامل الرضا الوظيفي. وقد تكونت عينة الدراسة من (١٧٠) معلماً ومعلمة، وقد اختيروا بالطريقة العشوائية الطبقية، وقد قام الباحث باستخدام استبانة كأداة للدراسة تكونت من (٣٥) فقرة، تغطي ثلاثة أبعاد: العامل الاقتصادي، والمكانة الاجتماعية للمعلم، وبيئة العمل. وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة بطريقة صدق المحتوى من خلال رضاها على مجموعة من المحكمين المختصين في العلوم التربوية، كما تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بطريقتي الاختبار وإعادة الاختبار، وطريقة الاتساق الداخلي لل فقرات، حيث بلغ معامل الثبات للأداة (٠,٧٨) وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن عوامل الرضا الوظيفي جاءت كما يأتي: بعد بيئة العمل جاء بالمرتبة الأولى، بعد المكانة الاجتماعية للمعلم جاء المرتبة الثانية، بعد العامل الاقتصادي جاء بالمرتبة الثالثة.

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى المعلمين تجاه الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الراتب، وكذلك أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، وأظهرت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي في البعد الاقتصادي وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعدي المكانة الاجتماعية للمعلم وبيئة العمل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

الدراسات الأجنبية

Kilgore. 2001: Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance.

هدفت دراسة كيلجوري (٢٠٠١) Kilgore. 2001 إلى معرفة العلاقة بين المتغيرات المعيارية لمستويات ضغوط العمل المتعلقة بالمهمة، وضغوط العمل المتعلقة بالدور، وضغوط العمل المتعلقة بإدارة الصراع، والضغوط المتعلقة بكثرة العوائق التي يتعرض لها مديروا المدارس وبين المتغيرات المستقلة من الجنس وسنوات الخبرة ومستوى المدير التعليمي، ودرجة المدرسة ووضعها وحجمها. وتكونت عينة الدراسة من (٢٩٥) مديراً يمارسون إدارتهم في المدارس العامة في المسيسيبي، واستخدمت الدراسة مقياس ضغوط الإداريين. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة. (٠,٠٥) بين مجموعة المتغيرات المستقلة ومجموعة المتغيرات التابعة.

C Mimura, P Griffiths :2003:The effectiveness of current approaches to workplace stress management in the nursing profession: an evidence based literature review.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغط النفسي لدى الممرضين في المستشفيات الحكومية والخاصة وتقديم أفضل الأساليب للتعامل مع الضغط النفسي لديهم، وقد تكونت عينة الدراسة من (٢٦) ممرضاً. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين مستويات الضغط النفسي للممرضين وبين طبيعة العمل، كما أظهرت النتائج أن

التقدم والترقي المهني والمشكلات الشخصية للممرض تعد من أبرز مصادر الضغط النفسي لديهم، فضلا عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين مستويات الضغط النفسي لدى الممرض تبعاً لنوع المستشفى.

Trudie Steyn:2010: The perceptions of teaching staff from Nigerian independent schools of a South African professional development workshop.

وهدفت الدراسة إلى تعرّف تصورات أعضاء هيئة التدريس في مستويات التطوير المهني والتخفيف من الضغط النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات الطب. وتكونت عينة الدراسة من (٢٣) من عضو هيئة تدريس. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين مستويات الضغط النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس من الرجال عنه من النساء، كما أشارت النتائج إلى أن غموض الدور وصراع الدور هما أبرز مسببات الضغط لدى أعضاء هيئة التدريس.

Theophilus A. Ume :2004: Some Epistemological Issues in the Conduct of Social and Behavioural Studies in the Faculty of Education of Nigeria Universities.

وهدفت الدراسة إلى تعرّف مصادر الضغط النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في التربية في جامعات النيجيرية والاستراتيجيات التكيفية الملائمة للتخفيف من حدة الضغط النفسي لديهم. وتكونت عينة الدراسة من (٣٤٦) عضو هيئة تدريس في كليات التربية بالجامعات النيجيرية، واستخدمت استبانة لقياس مستويات الضغط النفسي وتحديد الاستراتيجيات التكيفية التي يتبعها أعضاء هيئة التدريس في التكيف مع الضغط النفسي. وأظهرت نتائج الدراسة أن من أهم مصادر الضغط النفسي التي يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس، هي عبء العمل وطول فترة الدوام المدرسي، والرضا عن المهنة، وغموض الدور. كما أشارت النتائج إلى أن الاستراتيجيات التكيفية التي يلجأ إليها أعضاء هيئة التدريس في مواجهتهم لأحداث الحياة الضاغطة هي: استراتيجية الهرب من الأحداث الضاغطة والتي تعد استراتيجية غير فاعلة، كذلك أكدت النتائج على سوء تعامل أعضاء هيئة التدريس مع الضغط النفسي أو التغلب عليه.

تعليق على الدراسات السابقة:

- ١- بالنظر إلى الدراسات السابقة نجد أن منها ما يتعلق بالتعرف على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، ومنها ما يتعلق بالتعرف على الرضا الوظيفي لدى المعلمين، ومنها ما يتعلق بالمحاسبين والممرضين.
- ٢- منها ما يتعلق بالرضا عن الخدمات التي تقدم للعاملين في حقل التعليم ومنها ما يتعلق بالرضا عن المهنة ذاتها
- ٣- معظم الدراسات ركزت على التعرف على الرضا الوظيفي لدى المعلمين بالتعليم العام، ولا توجد دراسة واحدة تتعلق بالتعرف على الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس لجامعة كل الملتحقين بها من البنات وما لهم من معاملات خاصة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

أولاً: منهج الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الضغوط المهنية وعلاقتها بمستوى الأداء والشعور بالرضا لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، ويعدُّ هذا المنهج من أكثر مناهج البحث العلمي ملائمة لهذا النوع من الدراسة؛ وذلك بسبب إمكانية استقصاء آراء أعداد كبيرة من أعضاء هيئة التدريس، كما استخدمت هذه الدراسة المنهج المكتبي؛ لبناء الإطار النظري، ومراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع محل الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن في مدينة الرياض.

ثالثاً: عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (١٨٠) من أعضاء هيئة التدريس الإناث من جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض، من المتزوجات وغير المتزوجات، من درجات أستاذ وأستاذ مشارك وأستاذ مساعد، اللاتي أبدین رغبتهن في المشاركة بالدراسة من خلال الإجابة عن المقاييس المعدين لتجميع البيانات، وعليه يمكننا القول إنه تم اعتماد الطريقة العرضية في اختيار أفراد العينة. والجدول التالي يوضح خصائص العينة:

جدول (١): خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية
الرتبة الأكاديمية	أستاذ مساعد	٨٨	٠,٤٨
	أستاذ مشارك	٥٧	٠,٤١
	أستاذ	٣٥	٠,١٩
الكلي		١٨٠	%١٠٠
المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية
الحالة الاجتماعية	متزوجة	١٥٧	٠,٢٥
	غير متزوجة	٢٣	٠,٣٣
الكلي		١٨٠	%١٠٠

نلاحظ من خلال الجدول رقم (٠١) أنّ ما يمثل (٤٨%) من المبحوثات من درجة أستاذ مساعد، وهو الجزء الأغلب بالعينة، و (٤١%) من المبحوثات من درجة أستاذ مشارك، وهو الجزء الأوسط من العينة، و (١٩%) من المبحوثات من درجة أستاذ وهو الحد الأدنى من العينة.

كما نلاحظ ما يمثل (٨٧,٢٢%) من المبحوثات متزوجات كحد أعلى، وبالمقابل نجد أنّ (١٢,٧٧%) من المبحوثات غير متزوجات كحد أدنى.

رابعاً: أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استبانة الكشف عن ضغوط العمل التدريسي بالجامعة، من إعداد الباحثة، ومقياس الرضا الوظيفي.

أولاً: استبانة الكشف عن ضغوط العمل التدريسي بالجامعة:

تمّ تصميم هذه الاستبانة، بالاستعانة بالدراسات السابقة، وقد جاءت في تدرج رباعي لاختيار الإجابة، وقد احتوت الاستبانة على (٣٢) عبارة، متضمنة البيانات الأولية والمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة، في حين تضمن الجزء الثاني فقرات حول متغيرات الدراسة، وتتوزع الاستبانة على خمسة أبعاد تشكل مصادرًا للضغوط، وهذه الأبعاد هي:

١- الضغوط الناتجة عن (العبء الوظيفي ومتطلبات الجودة، وعباراته) (٠٦) تحمل الأرقام التالية: (١، ٢، ١١، ٣٠، ٣١، ٣٢).

٢- الضغوط الناتجة عن (غموض المطلوب وعدم وضوح الأدوار وتعددتها)، وعباراته (٠٥) تحمل الأرقام التالية: (٧، ١٧، ١٩، ٢٧، ٢٩).

٣- الضغوط الناتجة عن (الاتصال الإنساني وأساليب المعاملة، وعباراته) (٠٩) تحمل الأرقام التالية: (٤، ١٨، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٨، ٢٩).

٤- الضغوط الناتجة عن (قلة الإمكانيات المادية والحوافز)، وعباراته (٠٧) تحمل الأرقام التالية: (٣، ٦، ١٥، ٢٥، ١٦، ٢٤، ٣٣).

٥- الضغوط الناتجة عن التطور الذاتي، وعباراته (٠٨) تحمل الأرقام التالية: (٥، ٩، ١٠، ١٢، ١٣، ٣٣، ٣٤، ٣٥).

ويتم تصحيح المقياس وفق البدائل التالية: (٤)، أوافق جداً، ٣ موافق، ٣ أحياناً، ٢ أوافق إلى حد ما، ١ غير موافق بشدة)، وانطلاقاً من ذلك تكون أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المبحوث على هذا المقياس هي (١٢٨) درجة، وأقل درجة يمكن أن يحصل عليها المبحوث هي (٣٢) درجة.

وللتأكد من صلاحية المقياس للتطبيق تم حساب خصائصه السيكومترية المتمثلة في كل من الصدق والثبات:

صدق الاستبانة: استخدمت الباحثة طريقة الصدق الظاهري لقياس صدق الاستبانة، حيث تم عرض المقياس على عدد من أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات السعودية، لبيان رأيهم في صحة كل عبارة، ودرجة وملاءمتها للمجال الذي تنتمي إليه، بالإضافة إلى ذكر ما يرونه مناسباً من إضافات أو تعديلات. وبناء على ملاحظات المحكمين تم استبعاد عبارتين من أصل ٣٤ عبارة، وتم تعديل بعضها من حيث الأسلوب والصياغة، وبالتالي بلغ مجموع عبارات المقياس ككل بصورته النهائية (٣٢) عبارة.

ثبات الاستبانة: تم اعتماد حساب ثبات المقياس من خلال الطرق التالية:

- طريقة التطبيق وإعادة التطبيق: تم حساب معامل الثبات عن تطبيق المقياس وإعادة تطبيقه على عينة قوامها (٤٠) عضوة تدريس بعد أسبوعين، وقد أظهرت النتائج تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات التي بلغت (٠,٨٢).

- طريقة التجزئة النصفية: قامت الباحثة بتقسيم عبارات المقياس إلى نصفين متساويين، ضم النصف الأول العبارات الفردية، وضم النصف الثاني العبارات الزوجية، حيث تم حساب معامل الارتباط "سبيرمان" براون (٠,٨٣)، ومعامل الارتباط "جوتمان" (٠,٨٦) وجميعها كانت دالة عند مستوى الدلالة (٠,٠١).

وقد تم احتساب ثبات الاستبانة من خلال استخدام اختبار "كرونباخ" ألفا والذي تظهر نتائجه في الجدول أدناه.

جدول (٢): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة (استبانة الكشف عن ضغوط العمل التدريسي بالجامعة)

قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	نوع العينة
٠,٨٣	(استبانة الكشف عن ضغوط العمل التدريسي بالجامعة)

ثانياً: استبانة الرضا الوظيفي (من إعداد الباحثة):

إعداد الصورة النهائية للاستبانة: قامت الباحثة بعد الاطلاع على الدراسات السابقة، ببناء استبانة للرضا الوظيفي، بحيث تم عرض بنود الاستبانة على مجموعة من المحكمين في تخصص علم النفس، وتم حذف العبارات التي اتفق المحكمين على حذفها أو استبدالها، وبذلك احتوت الاستبانة على ٤٦ فقرة، موزعة على أربعة أبعاد، وهي: طبيعة العمل وإمكانياته (١٤ عبارة هي: من ١-١٤)، التقدير الذاتي والحوافز المادية (١٠ عبارات، هي: من ١٥-٢٥)، التطوير المعرفي والوظيفي (٨ عبارات، هي: من ٢٦-٣٣)، العلاقات الإنسانية (١٤ عبارة، وهي: من ٣٤-٤٦)، وقد جاءت الاستبانة وفق اختيارات متدرجة، كالتالي: أوافق بشدة: وتحصل على ٤ درجات، أوافق تحصل على ٣، أوافق إلى حد ما تحصل على ٢، غير موافق وتحصل على ١.

ثبات استبانة الرضا الوظيفي: تم حساب الثبات لمقياس الرضا الوظيفي بطريقة ألفا كرونباخ، كما يلي:

- طريقة ألفا كرونباخ: بتطبيق هذه الطريقة فإن قيمة معامل ألفا كرونباخ (٠,٦٩)، ومنه نستخلص أن مقياس الرضا الوظيفي مرتفع مما يدل على صلاحيته للتطبيق.

خامساً: تقنيات التحليل الإحصائي:

لتحليل بيانات الدراسة المجمع تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- الإحصاء الوصفي: والمتمثل في كل من: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ...

- الإحصاء الاستدلالي: والمتمثل في كل من: معامل الارتباط بيرسون Pearson، اختبار "ت" لدلالة الفروق، وذلك من خلال الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

السؤال الأول: ما مستوى ضغوط المهنة التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تمّ حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد مجتمع البحث، وذلك كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (٣): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمستوى الضغوط المهنية

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	الضغوط المهنية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظرهم.	4.14	.797

يشير الجدول أعلاه إلى محور ضغوط المهنة التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظرهم، وأشارت النتائج إلى أن أفراد عينة البحث موافقون على أن مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس بشكل عام هو مستوى مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٤ من ٥)، وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس، وبناء على ذلك، فإنه لا بدّ من التعرف على علاقة هذا المستوى من الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس والذي يتبين من خلال التحقق من إجابة السؤال الثاني من أسئلة الدراسة.

السؤال الثاني: ما مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى عضو هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظر الأعضاء؟

للإجابة عن هذا السؤال تمّ حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد مجتمع البحث، وذلك كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمستوى الرضا

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	الشعور بالرضا الوظيفي لدى عضو هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن	3.78	.897

يشير الجدول أعلاه إلى محور الشعور بالرضا الوظيفي لدى عضو هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وأشارت النتائج إلى أن أفراد عينة البحث موافقون على أن مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بشكل عام هو مستوى متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٨ من ٥)، وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس، وبناء على ذلك، فإنه لا بدّ من الربط بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس وذلك من خلال التعرف على العلاقة بين المحورين كما يظهر ذلك في إجابة السؤال التالي من أسئلة الدراسة.

السؤال الثالث: هل يوجد علاقة بين الضغوط المهنية التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وبين شعورهم بالرضا من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار "بيرسون" للكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي، والجدول التالي يظهر نتائج هذا الاختبار.

جدول (٥): العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي

م	الضغوط المهنية	مستوى الضغوط المهنية	مستوى الرضا الوظيفي
١	الضغوط المهنية	١	.779
			.000
	الرضا الوظيفي	.779	١
		.000	

يشير الجدول أعلاه إلى نتائج اختبار العلاقة "بيرسون" بين متغير الضغوط المهنية ومتغير الرضا الوظيفي، حيث أظهرت النتائج أنّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغت قوة العلاقة (٧٧%) وهي علاقة قوية، تشير إلى أنّ الزيادة في الضغوط المهنية يقلل من الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس.

السؤال الرابع: هل يوجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية للدرجات الوظيفية لدى الأعضاء.

الجدول (٦) يوضح الدرجة الوظيفية وتأثيرها على الرضا الوظيفي

الدرجة الوظيفية وتأثيرها على الرضا الوظيفي				فئات الدرجات الوظيفية
مستوى الدلالة	الخطأ المعياري Std. Error	الرضا الوظيفي Mean	عدد الأعضاء N	
	0.00	72.00	60	1 أستاذ مساعد
	1.40	75.60	40	2 أستاذ مشارك
	1.99	78.88	45	3 أستاذ

تشير النتائج المعروضة في الجدول (٦) إلى عدم وجود فروق معنوية في الرضا الوظيفي تبعاً لاختلاف الدرجة الوظيفية للأعضاء، ولكن يزداد مستوى الرضا الوظيفي بصورة رقمية لدى كل من الأستاذ والأستاذ المشارك، حيث كانت أقل مستوى لها (٧٢,٠) عند درجة أستاذ مساعد. وازداد الرضا الوظيفي ليصل لأعلى معدلاته لدى العضو (٧٨,٨٨) عند درجة الأستاذ.

السؤال الخامس: توجد فروق في مستوى الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم الاعتماد على المعالجة الإحصائية T test لدلالة الفروق، بعد التأكد من التجانس بين المجموعتين من خلال حساب الفروق في الدرجة الكلية للمقياس، حيث تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول (٧): يوضح دلالة الفروق في مستوى الضغوط المهنية لدى عضو هيئة التدريس تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

المتغير المقياس	عضو هيئة التدريس المتزوجة ن= ١٥١		عضو هيئة التدريس غير المتزوجة ن= ٢٩		درجة الحرية df	الفروق	ت المحسوبة	ت المجدولة	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري					
الضغوط المهنية	131.67	17.67	112.49	14.69	126	0.93	06.37	02.62	0.00

تُلاحظ من خلال نتائج الجدول (٧) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (٠٦,٣٧) وهي أكبر من ت المجدولة (٠٢,٦٢) عند $df = (١٢٥)$ عند مستوى الدلالة (٠,٠١)، بمعنى أن الفروق دالة إحصائياً، حيث لم تتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه بعض نتائج الدراسات السابقة، كنتائج دراسة سامية سعدو (٢٠١٢)، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء المحيط الاجتماعي والوسط الأسري الذي يؤثر في كيفية إدراك الفرد لمحيط عمله، أن عمل المرأة كزوجة وأم يؤدي إلى صراع الأدوار الذي يعرض المرأة إلى كثير من الاضطرابات النفسية مقارنة بالمرأة العاملة العازبة. حيث تؤكد نتائج دراسة إحسان محمد الحسن (٢٠٠٨) أن المرأة العاملة المتزوجة تعاني من مشكلة تشتت جهودها بين العمل المنزلي والعمل المهني فضلاً عن تربية الأبناء وتلبية متطلبات أزواجهن، وكل هذا من شأنه أن يدخل المرأة العاملة المتزوجة في صراع دائم لإحساسها بالتقصير نحو أبنائها وزجها مقارنة بالمرأة العاملة غير المتزوجة، وهي نفس النتيجة التي أكدتها نتائج دراسة عبد الفتاح خليفات وشربين المطارنة (٢٠١٠)، ونتائج دراسة Baruch (١٩٨٧)، وفي هذا الصدد يبين Neveu (١٩٩٥) وجود علاقة دالة بين الوضعية العائلية ودرجة الشعور بالضغط، ويمكننا تفسير ذلك أيضاً على أساس المشكلات الاجتماعية في المسؤوليات، فضلاً عن وجود الضغوط نتيجة صراع الأدوار وزيادة متطلبات الحياة التي تتمثل في الواجبات الكثيرة الملقاة على عاتقهن في عملهن، والمسؤوليات التي يحملنها بالنسبة لحياة أزواجهن وأبنائهن، ومن ثم يمكن الحكم على وجود فروق في مستوى الضغط المهني تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

النتائج:

بالرجوع إلى تحليل البيانات والأساليب الإحصائية والجداول الموضحة، تبين التالي:

- ١- أن أفراد عينة الدراسة موافقون على أنّ مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس بشكل عام هو مستوى مرتفع.
- ٢- أن أفراد عينة الدراسة موافقون على أنّ مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بشكل عام هو مستوى متوسط.
- ٣- أنّ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس.
- ٤- عدم وجود فروق معنوية في الرضا الوظيفي تبعاً لاختلاف الدرجة الوظيفية للأعضاء، ولكن يزداد مستوى الرضا الوظيفي بصورة رقمية لدى كل من الأستاذ المشارك والأستاذ، حيث كانت أقل مستوى لها عند درجة أستاذ مساعد. وازداد الرضا الوظيفي ليصل لأعلى معدلاته لدى العضو عند درجة الأستاذ.

التوصيات:

في ضوء ما انتهت إليه الدراسة الحالية من نتائج، فإنه يمكن الخروج ببعض التوصيات العملية، وذلك من خلال التأكيد على النقاط التالية:

- ١- الاهتمام بإعداد البرامج الإرشادية والدورات النفسية في مواجهة الضغوط والمساعدة على التكيف مع تغيرات وضغوط الحياة، والتي تساعد على تقوية وتعزيز الفاعلية الذاتية لدى الأعضاء بالجامعات والتدريب على استراتيجيات مقاومة التفكير السلبي، وتنمية مهارات التفكير الإيجابي، والارتقاء بمستوى سعادة ورفاهية العضو، وحب الحياة العملية، والاستمتاع بها والرضا عنها، وتحمل تبعاتها.
- ٢- تحديد المهام تحديداً دقيقاً. وتحديد سياسات ومتطلبات العمل والتأكد من عدم تعارضها وتضاربها مع المتطلبات والمهام الأخرى.
- ٣- تنظيم وقت العمل وتوزيعه، واستغلاله الاستغلال الأمثل.
- ٤- توزيع الواجبات والصلاحيات توزيعاً عادلاً يتناسب مع الإمكانيات والمهارات.
- ٥- العمل على زيادة وبناء العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين من خلال عقد لقاءات ودية، بعيداً عن جو العمل ومشكلاته.
- ٦- تخفيف ضغوط العمل الناشئة من محدودية فرص الترقى وحل المشكلات المتعلقة بها.
- ٧- إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغط.
- ٨- زيادة الحوافز المادية والمعنوية لأعضاء هيئة التعليم بالجامعات وإيجاد أسس عادلة وموضوعية في توزيعها.
- ٩- التأكيد على ضرورة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، والمساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط المهنية لدى النساء اللاتي يعانين من تعدد وصراع الدور.

- ١٠- ضرورة اشتراك الأعضاء فى الأنشطة الهادفة التى تزيد من فاعليتهم وتربطهم أكثر بواقعهم. وتعزيز النظرة الإيجابية للأشياء ولاسيما والنظرة الإيجابية فى الحياة لها تأثير مفيد على الصحة وتعزز نظام المناعة فى الجسم.
- ١١-مساعدة الأعضاء على إدراك مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية لمحاولة إيجاد حلول لها، ويمكن تحقيق هذا الأمر من خلال تكثيف اللقاءات الترويجية مع المسؤولين ومن خلال تفعيل صناديق الاقتراحات والمشكلات للأعضاء ومكاتب التوجيه والإرشاد، والقطاعات الخدمائية الداخلية والمسابقات الثقافية وغيرها.
- ١٢- ضرورة التعامل مع الطلاب على أنهم جزء من المجتمع فمشكلات الطلاب جزء لا يتجزأ من مشكلات المجتمع.
- ١٣- القيام بدراسات تؤكد الفروق فى مستوى الضغوط وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي للجنسين وتتعلم بمتغيرات الأقدمية والحدائثة والناحية الاقتصادية، والتخصصات، ولاسيما والدراسات لا تزال قليلة عن الأستاذ الجامعي.

مراجع الدراسة:

أولاً: المراجع العربية:

- ١- الأفندي، إسماعيل محمد: (٢٠١٢): عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة بيت لحم. مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، مج (١١) العدد (٩).
- ٢- إبراهيم، أحمد عثمان (٢٠٠٣): نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي: دراسة حالة كلية التجارة بجامعة النيلين. رسالة ماجستير جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية.
- ٣- أبو مصطفى، نظمي والأشقر ياسر حسن (٢٠١١): الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، غزة، فلسطين، المجلد (١٩)، العدد (٠١)، ص ص: ٢٠٩-٢٣٨.
- ٤- السيسى، شعبان علي حسين (٢٠٠٩): علم النفس: أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، (د/ط)، المكتب الجامعي الحديث القاهرة.
- ٥- ثابت، نضال عواد (٢٠١٢): دراسة بعض الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات لمعلمي المرحلة الابتدائية في مدينة غزة، جامعة الأزهر، غزة.
- ٦- حميدة، علاء محمود (٢٠١١): مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية في الأردن والمشكلات الناجمة عنها، دراسات العلوم التربوية، المجلد (٣٨)، العدد (٠١)، الجامعة الأردنية، الأردن، ص ص: ٢٩٨-٣١٦.
- ٧- حمدي، على وشاذلي عبد الحميد (٢٠٠٠): سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، المكتبة الجامعية، ط٢، القاهرة، مصر.
- ٨- خطاب، عايدة (١٩٩٨): الانتماء التنظيمي والرضا عن العمل (دراسة ماجستير) - جامعة الملك سعود-الرياض.
- ٩- السعد، صالح عبد الرحمن، درويش، مراد بن عامر (١٤٢٧): أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية.. دراسة استكشافية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز، مج (٢٢)، عدد (١).
- ١٠- الشهري عبد الله بن محمد عامر (٢٠٠٤): أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي. كلية الاقتصاد والإدارة جامعة الملك عبد العزيز، رسالة ماجستير.
- ١١- العمري، عبيد الله بن عبد الله (٢٠١٢م): ضغوط العمل عند المعلمين: دراسة ميدانية مركز بحوث كلية الآداب، جامعة الملك سعود. الرياض، العدد الثاني، والمجلد السادس عشر www.ksu.edu.sa.
- ١٢- المشعان، عويد سلطان (٢٠٠٠): " مصادر الضغوط في العمل لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية "، مجلة العلوم التربوية، جامعة الكويت، المجلد الثامن والعشرون، العدد الأول، ص ص ٦٥ - ٩٦.
- ١٣- المشعان عويد سلطان (٢٠٠٢): مصادر ضغوط العمل لدى المدرسين الكويتيين والمُعَدِّين في المدارس الثانوية بدولة الكويت المجلة المصرية للدراسات النفسية والعدد ٤٠.

- ١٤- بلمقدم، فاطمة وآخرين (٢٠١٦): الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة التعليم المتوسط بمدينة الاغواط، جامعة الأغواط الجزائر.
- ١٥- حكيم، عبد الحميد بن عبد المجيد (٢٠٠٩م): الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين "دراسة مقارنة"، مجلة كلية التربية، جامعة أم القرى.
- ١٦- حماد، أياد (٢٠٠٩): أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين دراسة ميدانية في المشافي، ماجستير إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
- ١٧- خليل، جواد محمد الشيخ، شريير، عزيزة عبد الله: (٢٠٠٨م): الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية. الجامعة، سلسلة الدراسات الإنسانية، مج (١٦) العدد (١).
- ١٨- الدوسري، مبارك بن فالح (٢٠١٠): ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحدود بمنطقة المدينة المنورة رسالة ماجستير تخصص العلوم الإدارية جامعة نايف للعلوم الأمنية بالسعودية
- ١٩- ربيع، محمد شحاتة (٢٠١٠): علم النفس الصناعي والمهني، ط١ دار المسيرة، القاهرة.
- ٢١- سيزلاي، أندرو دي، والاس، مارك جي: السلوك التنظيمي، ترجمة: أحمد أبو القاسم، معهد الإدارة العامة، السعودية، الرياض، ١٩٩١، ص٤٣٢.
- ٢٢- صالح، أحمد فاروق محمد (٢٠٠٩): أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين: دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية، جامعة الفيوم.
- ٢٣- طه، انتصار محمد (٢٠٠٣): مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح، فلسطين.
- ٢٤- العرابوي سحنون (٢٠٠٩): الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية بدنية بحث وصفي في بعض ثانويات ولايات الغرب الجزائري، رسالة ماجستير تخصص نظريات ومناهج التربية البدنية جامعة الشلف.
- ٢٥- كاظم، خضير (٢٠٠٩): السلوك التنظيمي - مفاهيم معاصرة. ط١، دار الثراء للنشر والتوزيع عمان.
- ٢٦- محمود، سمايلي (٢٠٠٧): الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني للعاملين بمؤسسات التعليم الثانوي - دراسة ميدانية بولايات سطيف، ميلة، قسنطينة رسالة ماجستير تخصص إدارة الموارد البشرية جامعة سطيف
- ٢٧- ياركندي، هانم بنت عبد الرحمن (٢٠١١م): ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة، كلية التربية للبنات مكة المكرمة. مجلة رسالة الخليج العربي العدد (٨٩).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Conduct of Social and Behavioural Studies in the Faculty of Education of Nigeria Universities The Qualitative Report Volume 9Number2 June.

- 2- Cohen et al (1999) the role of psychological characteristics in the relation between socioeconomic status and perceived health. Journal of applied social psychology. Vol (29). No (3) pp 445_46.
- 3- Cotton (1990). Stress Management, New York: Library of Congress Publication Data. Brunner/Mazel Inc.
- 4- Kilgore.1999: Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance. J Appl Psychol. 2001 Feb;86(1):80-92.
- 5- Lazarus, Richard & Cohen, Judith (1977): Environmental stress. In Altman & Wohlwill's: Human Behavior and environment. N.Y: plenum press.
- 6- Long, B.C. (1988): Gender Difference, Wife's Employment and Coping Strategies of Professional Women. Journal of Employment Counseling, 25, 1, pp.(٣٧ -٤٤)
- 7- Mimura, P Griffiths :2003: The effectiveness of current approaches to workplace stress management in the nursing profession: an evidence-based literature review. London SE1 8WA, UK.
- 8- Makaria, A (2000). Relation of depression and anxiety to personal and academic problems among Iranian college students, Psychology Report, Vol.87, No.2, P.693-698.
- 9 - Fimian, M. J. (1986): The measure of experienced classroom stress and burnout gifted and talented students. Manuscript submitted for publication.
- 10- Smith M & Bourke S (1992): " Teacher Stress Examining A model Based on Context Workload and Satisfaction " , Teaching Teacher Education , No .8 ,pp31 – 46.
- 11-Trudie Steyn:2010: The perceptions of teaching staff from Nigerian independent schools of a South African professional development workshop. MONK, M.&SWAIN.
- 12- WILLIAM.J et autres : la gestion des ressources humaines, MC Graw Hill, Québec,1985,p37.
- 13- Walter Gmelch , Jaseph Torelli (1993) : The Association , of Role Conflict and Ambiguity with Administration stress and Burnout . ED .359631 EDRS.

ملاحق الدراسة:

استبانة الكشف ضغوط العمل التدريسي بالجامعة

البيانات الشخصية

يرجى تعبئة البيانات الشخصية أدناه بمل الفراغ أو وضع علامة √ أمام الخيار المناسب:

. الرتبة الوظيفية:

١- أستاذ مساعد.

٢- أستاذ مشارك.

٣- أستاذ.

. الحالة الاجتماعية:

١- متزوج.

٢- غير متزوج.

استبانة الكشف عن ضغوط العمل التدريسي بالجامعة

التعليمات

يُرجى اختيار ما تراه متوافقاً معك. لغرض خدمة البحث العلمي وشكراً.

العبارة			
غير موافق	أوافق إلى حد قليل	أوافق	أوافق جداً
			أواجه في عملي:
			١- كثرة المهام التدريسية.
			٢- المهام المفاجئة.
			٣- انعدام التقدير عند القيام بعمل مميز.
			٤- صعوبة التعامل مع رئيس العمل.
			٥- عدم فعالية المعايير المتبعة حالياً لتقويم الأداء.
			٦- افتقار الدعم المالي للبحث العلمي.
			٧- عدم دقة إرشادات وحدة ضمان الجودة في توصيف المقررات وكتابة تقارير مفيدة عنها.
			٨- حد الجامعة من الفرص للتفرغ العلمي.
			٩- ضعف تنمية الجامعة لقدرات أعضاء هيئة التدريس.
			١٠- تعدد المهام التي تتطلب التسليم في موعدها المحدد.
			١١- عدم عدالة وموضوعية معايير الترقية في العمل.
			١٢- تهميش الرأي للعضو في صناعة القرارات المؤثرة في الجامعة.

غير موافق	أوافق إلى حد قليل	أوافق	أوافق جداً	العبارة
				أواجه في عملي:
				١٣- تحيز قرارات الجامعة.
				١٤- الراتب لا يتناسب والخدمة بالجامعة.
				١٥- عدم دعم الرؤساء عند التكليف بالمهام.
				١٦- التكتّم على ما يدور من أعمال ومناقشات في الجامعة.
				١٧- أسلوب الإكراه والفرص عند توزيع المهام.
				١٨- التخبط والعشوائية عند معالجة القضايا والمشكلات الإدارية داخل القسم.
				١٩- التحيز وعدم الاهتمام برأي الجميع عند اتخاذ القرارات.
				٢٠- عدم تشجيع الجامعة على المناقشة وقبول الاختلاف في الرأي.
				٢١- توتر العلاقات مع زملاء العمل.
				٢٢- حذر العلاقة بالرؤساء في العمل.
				٢٣- عدم تشجيع الجامعة على العمل الجماعي.
				٢٤- افتقاد الجامعة للإمكانات الحديثة لأداء العمل بشكل جيد.
				٢٥- افتقار المكتبات إلى ما يساعد على البحث العلمي والتدريس.
				٢٦- وجود حلقة اتصال مفقودة بين الأقسام وأعضائها.
				٢٧- عدم تشجيع الجامعة على النقد البناء.
				٢٨- انعدام الاتفاق مع الكثير من سياسات الجامعة.
				٢٩- افتقاد ضبط الأعصاب عند أداء بعض المهام بالجامعة.
				٣٠- كثرة مهام وأعمال الجودة.
				٣١- سرعة اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
				٣٢- افتقاد الأمان الوظيفي داخل الجامعة.

الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية

فضلاً قم بالاختيار المناسب

تعليمات:

- (أوافق بشدة) تعني الاتفاق مع ما جاء بالعبارة تماماً، وأن العبارة صحيحة دائماً أو بقوة..
- (أوافق) تعني أن العبارة صحيحة غالباً أو في أغلب الأحيان، • (أوافق إلى حد ما) تعني أن العبارة تنطبق بشكل متوسط. • (لا أوافق) تعني أن العبارة لا تنطبق أبداً.

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق
	• طبيعة العمل وإمكانياته.				
١	مهام العمل واضحة بالنسبة لي.				
٢	مهام العمل تناسب قدراتي.				
٣	طبيعة العمل تناسب تخصصي العلمي.				
٤	لدي داخل عملي مكتب خاص، متكامل الخدمات (هاتف، طابعة، الخ)				
٥	القاعات مناسبة مع أعداد الشعب.				
٦	يوجد تهوية وتدفئة مناسبة.				
٧	يوجد خدمات مكتبية، متكاملة داخل مكان عملي.				
٨	موقع المكتبة في الجامعة مناسب ويسهل الاتصال بالطالبات في الكلية.				
٩	يوجد مساعدة لكل عضو من أعضاء هيئة التدريس، تساعدنا فنياً ومكتبياً، وأثناء العمل.				
١٠	يوجد نادي ترفيهي للأعضاء وقت الفراغ.				
١١	يوجد محل تقديم وجبات خاص بالأعضاء داخل مكان العمل.				
١٢	مجال العمل يقبل الأعذار الإنسانية بأريحية، ولا يحاسب عليها.				
١٣	عدد الطلبة بالقاعات محدد ويساعد على الإبداع.				
١٤	عدد ساعات الدوام مناسبة.				
	• التقدير الذاتي والحوافز المادية.				
١٥	يشارك العضو في اتخاذ القرارات في الجامعة.				
١٦	الاقتراحات والآراء من العضو تجد احتراماً وقبولاً لدى المسؤولين.				

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق
١٧	أتقاضى راتبًا يتناسب وحجم عملي الذي أؤديه.				
١٨	راتبي الذي أتقاضاه يرضي طموحاتي.				
١٩	نظام الرواتب المطبق عادل مع الجميع.				
٢٠	يتناسب راتبي مع تكاليف المعيشة.				
٢١	تشجع الجامعة أعضاؤها بتقديم الدعم المادي والحوافز لهم.				
٢٢	تحقق لي وظيفتي مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة تتناسب مع طموحاتي.				
٢٣	يشارك القسم الاحتفاء بالمناسبات الخاصة لأعضائه.				
٢٤	يخصص القسم الخاص بالعمل ميزانية لتكريم الأعضاء.				
	• التطوير المعرفي والوظيفي.				
٢٥	تتيح الوظيفة فرص تطوير الذات في مجال العمل.				
٢٦	توفر الوظيفة إمكانية الاطلاع على ما يستجد في مجال العمل.				
٢٧	تتيح الوظيفة لأعضائها فرص للمشاركة في الدورات والمؤتمرات العلمية.				
٢٨	توفر الوظيفة بالجامعة فرص التقدم والترقية للأعضاء.				
٢٩	معايير وأنظمة الترقية بالجامعة واضحة.				
٣٠	إجراءات وقرارات الترقية بالجامعة عادلة.				
٣١	ترتبط الترقية بالجامعة بالكفاية وفاعلية الأداء.				
٣٢	تحرص الجامعة على تأهيل أعضاء التدريس مهنيًا وأكاديميًا.				
	مجال العلاقة الإنسانية *				
٣٣	يوجد احترام وتقدير من زملاء العمل.				
٣٤	الاجتماعات واللقاءات تعقد مع المسؤول المباشر.				
٣٥	المسؤولين بالعمل يتقبلوا النقد البناء برحابة صدر.				
٣٦	تساهم الجامعة في حل المشكلات الأكاديمية.				

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق
٣٧	أجد التقييم المناسب من الرئيس المباشر بالعمل.				
٣٨	يوجد تعاون بين الزملاء من أعضاء هيئة التدريس في حل المشكلات الإدارية في العمل.				
٣٩	يوجد العضو المساعدة والدعم من الزملاء.				
٤٠	الزملاء يذكرون بعضهم البعض بالخير.				
٤١	رئيس العمل يشيد بإنجازات العضو لدى الآخرين وبالمناسبات				
٤٢	هناك موضوعية لتقييم العمل للعضو من قبل المسؤولين.				
٤٣	يتم التعامل مع جميع أعضاء هيئة التدريس بعدالة ومساواة.				
٤٤	يوجد احترام من الجامعة لعضو هيئة التدريس.				
٤٥	تتوفر الشفافية والتواصل مع المسؤولين.				
٤٦	يحث المسؤول الطلاب على احترام عضو هيئة التدريس.				