

## " الرضا الوظيفي والقلق العام لدى عينة من معلمات المرحلة المتوسطة بمدينة مكة المكرمة .. دراسة مقارنة بين المدارس الحكومية والأهلية "

أ / مها مرزوق حامد الصباحي

### • مقدمه :

تعددت الدراسات حول موضوع الرضا الوظيفي نظراً لما له من أهمية ليس فقط كحافز للإنتاجية العالية في العمل وما يرتبط بها من زيادة في الانتاج والجودة العالية وإنما لما يعكسه الرضا الوظيفي أو عدمه على نفسه الشخص إذ أن الجانب الوظيفي وما يتعلق به من أجور ومرتببات ومناخ نفسي جيد كل تلك المتغيرات تعرض الفرد للقلق من وقت إلى آخر .

وعلى الرغم من أن التدريس احد مجالات العمل الواسعة التي تهدف الى نشر العلم والمعرفة وتحظي بالتقدير والاحترام والمكانة في المجتمع بالإضافة إلى أنها مهنة ذات مردود مادي جيد وتحقق للملتحقين بها الكثير من المميزات كالأجازات والأجور والعلاوات السنوية المنتظمة إلا أنها مهنة شاقه كثيرة المتطلبات و الأعباء لذلك يتعرض الملتحقون بها الى كثير من الضغوط التي ينشأ عنها الشعور بالقلق وعدم التوافق بصورة عامة . تلك الضغوط التي قد تتجاوز المستوى العادي أو المألوف وتؤدي الى ظهور ردود أفعال سلوكية عديدة تشمل القلق والنزعة العدوانية واللامبالاه والارهاق والتوتر العصبي وبالتالي فإن العمل الذي يفترض ان يحققه الانسان من أجل الرضا والاشباع لحاجاته سواء الثانويه أو الاساسية قد يكون مصدراً من مصادر القلق لديه ( الوابلي ١٤١٦هـ ) .

ولقد قامت دراسات عديدة أجنبية وعربية بدراسة أسباب الرضا وعدم الرضا لدى العاملين والعاملات بمهنة التدريس في بيئات مختلفة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الشخصية والنفسية مثل دراسة كل من ( النعيم، ١٤٠٥هـ ) و ( العرادي ١٤٠٦هـ ) و ( لوثر وزملائه 1985. Lowther et al ) . إلا أن موضوع دراسة الرضا الوظيفي لدى المعلمة السعودية وعلاقة ذلك بالقلق العام لديها لم يولها الباحثون على حد علم الباحثه الاهتمام الذي يستحقه بالرغم من كل الصعوبات التي تواجه المعلمة والتي قد يكون لها تأثير على إحساسها بالرضا وعدمه تجاه مزاولتها لهذه المهنة .

ولا شك أن معرفه مدى الارتباط بين الرضا الوظيفي وبين القلق العام كحاله نفسية مؤلمة لا يقل أهمية عن معرفة أسباب الرضا وعدم الرضا الوظيفي لدى المعلم خاصة وأن المعلم العصابي يؤثر في تلاميذه سلبياً من

الناحية النفسية وقد أشار سيرز ( ١٩٨٦ ) إلى أن تحصيل التلاميذ يكونون أعلى ابتكارية وإبداعا حينما يتميز المعلم بالدفاء والتقبل مع تلاميذه واللذان هما من مظاهر الصحة النفسية لدى الفرد . ( الطحان ، ١٩٩٠ ، ص ٣٣١ )

وتأمل الباحثة من خلال الدراسة الحالية التحقق من علاقة الرضا الوظيفي بالقلق العام لدى المعلمات في المدارس الحكومية والأهلية بمدينة مكة المكرمة عن طريق معرفة الفرق في كل من الرضا الوظيفي والقلق العام بين هؤلاء المعلمات وفق بعض المتغيرات الشخصية ( الديموغرافية ) من أجل التوصية بتقديم الخدمات النفسية الملائمة للفئات التي ينخفض مستوى الرضا الوظيفي لديها والفئات التي يرتفع مستوى الرضا الوظيفي لديها إذ أن اغفال هذين الجانبين من الدراسة قد يحجب الرؤيا عن هذه الفئات و ما تعانيه من عدم التوافق وما يترتب على ذلك من آثار سلبية على المعلمة والطالبة ومن له صلة بهما .

#### • تحديد المشكلة وتساؤلاتها :

تسعى هذه الدراسة الى معرفة الفرق بين الرضا الوظيفي والقلق العام بين معلمات المرحلة المتوسطة في المدارس الحكومية والأهلية بمدينة مكة المكرمة وذلك لما لمهنة التدريس من أهمية في المجتمع ولما للمعلمة من دور في بناء أجيال كاملة من فتيات هذا الوطن كذلك تركز هذه الدراسة على قياس مدى الارتباط بين كل من الرضا الوظيفي والقلق مكة المكرمة ويمكن للباحثة أن تحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

هل توجد علاقة إيجابية أو سلبية بين القلق والرضا الوظيفي لدى المعلمات السعوديات في المرحلة المتوسطة في المدارس الحكومية والأهلية بمدينة مكة المكرمة ؟

وينبثق من هذا السؤال عدة تساؤلات هي :

- 7 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمات المدارس الحكومية والأهلية في الرضا الوظيفي ؟
- 7 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمات المدارس الحكومية والأهلية في القلق العام ؟
- 7 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات وغير المتزوجات في الرضا الوظيفي ؟
- 7 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات وغير المتزوجات في القلق العام ؟
- 7 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين المعلمات وفق عدد سنوات الخبرة ؟

7 الخبرة في هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القلق العام بين المعلمات وفق عدد سنوات الخبرة ؟

7 هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والقلق العام لدى أفراد العينة ؟

#### • أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى : معرفة الفروق بين معلمات المدارس الأهلية والحكومية في الرضا الوظيفي والقلق العام والعلاقة بين هذين المتغيرين وذلك عن طريق معرفة الاختلاف بين درجاتهن في هذين المتغيرين وفق المتغيرات التالية : الحالة الاجتماعية وعدد سنوات الخبرة في العمل والمستوى التعليمي للمعلمة .

#### • أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من حيث كونها إحدى الدراسات التي تعرضت لموضوع القلق العام وربطته بالرضا الوظيفي في قطاع هام من قطاعات المجتمع وهو التعليم وتهتم هذه الدراسة بالمعلمة وما تتعرض له من أعراض نفسية بسبب ارتفاع القلق العام وانخفاض الرضا الوظيفي مما قد يؤثر على أدائها في أثناء مزاولتها لمهنة التدريس يجعلها تتعرض لسوء التوافق الأمر الذي ينعكس على التوافق الدراسي لطالباتها.

ويقوم افتراض وجود علاقة بين هذين المتغيرين ( الرضا الوظيفي - القلق العام ) على ما ذكره ماسلوا من أن المعلم الذي لا يحظى بالتقدير والاحترام من زملائه أو مديره يعاني من القلق لأن الحاجة للتقدير أساسية . ( مرسى ١٩٨٥ ، ص ٨٩ )

ويمكن تحدد العوامل التي تسهم في سوء تكيف المعلم في ضغط العمل وقلة الأجور خاصة للعاملات في المدارس الأهلية وعدم الشعور بالأمن الوظيفي والتضييق المسرف على أنواع النشاط خارج المدرسة واستبداد الإدارة والإشراف الفني وابتعاد الجمهور عن المعلمين والتي يحتمل أن يكون بعض هذه العوامل موجود في مدارس البنات بدرجة ماقد تتسبب في انخفاض الرضا الوظيفي للمعلمة وارتفاع درجة القلق العام لديها إلى جانب ذلك فإن انخفاض الرضا الوظيفي قد ينشأ عنه ارتفاع درجة القلق العام لديهما .

ومن ناحية أخرى قد يؤدي القلق العام المسبق إلى عدم شعور المعلمة بالرضا تجاه الوظيفة التي تعمل بها مهما بذلت من جهد للقيام بمتطلباتها ومهما كان الأمر من الرضا الوظيفي سبب للقلق أو نتيجة له فإن الآثار السلبية لانخفاض الأول وارتفاع الثاني لا يمكن حصرها إذ تؤدي إلى سوء التوافق في جميع جوانبه ولهذا تحاول الدراسة الحالية الوقوف على علاقة هذين المتغيرين بين بعضهما البعض والفرق في كل منها وفق مجموعة من المتغيرات مثل

الحالة الاجتماعية وعدد سنوات الخبرة والمستوى التعليمي للمعلمة في القطاع الحكومي والأهلي بمدينة مكة المكرمة من أجل التعرف على الفئات التي تعاني من انخفاض درجات الرضا الوظيفي وارتفاع درجات القلق العام وتقديم التوجيه لها من خلال الخدمات النفسية المتاحة .

ويمكن حصر الدراسة الحالية في إلقاء الضوء على ظاهرة الرضا الوظيفي بين معلمات القطاع الحكومي والقطاع الأهلي وما لها من دور في ظهور أعراض القلق العام لدي معلمات المرحلة المتوسطة في القطاعين الحكومي والخاص بالتعرف على الفرق في كل من الرضا الوظيفي والقلق العام بين معلمات المدارس الحكومية ومعلمات المدارس الأهلية وفق المتغيرات الآتية : الحالة الاجتماعية وعدد سنوات الخبرة وكذلك التحقق من وجود علاقة داله إحصائياً بين كل من الرضا الوظيفي والقلق العام لدى عينة الدراسة .

#### • مصطلحات الدراسة :

#### • الرضا الوظيفي :

أشارت لولو العيدروس ( ١٤١٠هـ، ص ١٦ ) أن العدلي عرض الرضا الوظيفي على أنه درجة إشباع حاجات الفرد وهذا الإشباع يتحقق نتيجة عوامل خارجية كبيئة العمل أو داخلية كالعامل ذاته هذه العوامل التي تجعل الفرد راضياً عن عمله مقبلاً عليه دون تدمير في نفس الوقت تحقيق طموحاته ورغباته وميوله المهنية وتناسباً مع ما يريده الفرد من عمله وما يحصل عليه من الدافع أو يفوق توقعاته منه .

أما الرضا الوظيفي إجرائياً فهو مجموع الدرجات التي تحصل عليها المعلمة نتيجة إجابتها على فقرات استبيان الرضا الوظيفي الذي أعده العدلي والمستخدم في هذه الدراسة .

#### • القلق العام :

عرف زهران (١٩٧٧، ص٣٩٧ ) القلق على أنه حالة من التوتر الشامل والمستمر نتيجة توقع تهديد خطر فعلي أو رمزي قد يحدث ويصحبها خوف غامض أو أعراض نفسية جسمية .

أما التعريف الإجرائي للقلق العام في هذه الدراسة فهو مجموع الدرجات التي تحصل عليها المعلمة نتيجة إجاباتها على فقرات مقياس القلق العام للراشدين والذي أعده ( جمل الليل، ١٩٩٥، ص٤ ) والمستخدم في هذه الدراسة .

#### • حدود الدراسة :

تحدد الدراسة الحالية بالمتغيرات موضوع الدراسة وبالعينة التي ستجري عليها الدراسة والتي تتكون من المعلمات السعوديات للمرحلة المتوسطة فقط

والعاملات في المدارس الحكومية والأهلية بمدينة مكة المكرمة وعددهن ( ١١٥ ) موزعات على ( ١٥ ) مدرسة ،وتقتصر هذه الدراسة على معلمات المرحلة المتوسطة كذلك تتحدد الدراسة في الأدوات المستخدمة فيها وهما استبيان الرضا الوظيفي ومقياس القلق العام . كذلك تحدد الدراسة أيضا بالزمان أو المكان والأساليب الإحصائية المستخدمة .

#### • الإطار النظري :

إن تكاليف المعيشة والمصاريف غير المتوقعة والمشاكل الجديدة وكثرة أعباء العمل والعمل نفسه هذه الأمور وغيرها كفيها بان تكون مدعاة للقلق والمعلمون كغيرهم من المهنيين يتعرضون أثناء عملهم لعدد من المواقف الضاغطة والإحباطات التي تزيد من توترهم وتؤثر سلبا على فعاليتهم الإنتاجية وقد أورد ( عطا، ص ٢٦٥ ) في إحدى الدراسات أن مهنة التعليم تأتي في المرتبة الثانية بعد الطب والتمريض من المهن التي يتعرض أفرادها للقلق والتوتر النفسي.

وللقلق تعريفات عدة منها :

- 7 عرف فرويد القلق بأنه رد فعل عام يحدث في الأنا نتيجة لمواقف الخطر .
- 7 ( فرويد، ١٩٦٢، ص١٣٢ )
- 7 ويعرف الدكتور فؤاد البهي السيد القلق في معناه العلمي الحديث على أنه " إحدى الحالات الانفعالية التي تصاحب الخوف من المستقبل وتؤدي إلى الضيق وعدم الرضا والتهيج الذي يعوق التفكير الصحيح ويعوق العمليات العقلية الأخرى"
- 7 (كندي: ١٩٧٤م، ص١١٩ )
- 7 كما عرف الطحان القلق بأنه حاله انفعاليه غير سارة يشعر فيها الفرد بتهديد غامض . (١٩٩١م، ص٢٢٧ )
- 7 ويعرف حامد القلق العام بأنه شعور يفيض بالتوتر والخوف من المستقبل وتوقع الشربدون سبب واضح . ( حامد، ١٩٩١م ، ص٥٤ )
- 7 ويعرف عكاشة القلق بأنه " شعور غامض غير سار بالتوجس والخوف والحفز والتوتر المصحوب عادة ببعض الإحساسات الجسمية خاصة زيادة نشاط الجهاز العصبي اللاإرادي يأتي في نوبات متكررة في نفس الوقت " .
- 7 ( عكاشة، ١٩٩٢م، ص١٠٧ )
- 7 أما زهران فقد عرف القلق على أنه حالة من التوتر الشامل والمستمر نتيجة لتوقع تهديد خطر فعلي أو رمزي قد يحدث ويصحبها خوف غامض وأعراض نفسية وجسيمة . ( زهران، ١٩٧٧، ص ٣٩٧ )

وتري الباحثة أن جميع التعريفات السابقة للقلق متشابهة وتجمع على أن القلق شعور بالتوتر أو حالة انفعالية غير سارة ترتبط بالخوف من أمر مجهول

ويصحبها بعض الإحساسات الجسمانية التي تعوق العمليات العقلية الأخرى ويتميز القلق العام بموضوع الدراسة الحالية بالشدة وعدم الواقعية وتكوين التوقعات التشاؤمية عند الفرد (كولمان وزملاؤه، ١٩٨٤م، coleman et al، وحموده ١٩٩٠م)

ويمكن تعريف القلق إجرائياً : هو ما يقيسه إختبار القلق المستخدم في هذه الدراسة .

### • نظريات القلق :

تعرضت كثير من نظريات علم النفس إلى مفهوم القلق في محاولة منها لتفسيره باعتباره ظاهرة نفسية عامة وأحد المصطلحات التي لا يمكن إغفالها أو تجاهلها في مجال الصحة النفسية . ومن أهم هذه النظريات :

#### ١ - نظرية التحليل النفسي :

يحدث القلق عند فرويد رائد المدرسة التحليلية نتيجة للصراع القائم بين الهو و الأنا الأعلى ومن هذا الصراع ينشأ ضغط على الأنا نتيجة شعور الشخص بالعجز والضعف عن التوافق مع الواقع بسبب تهديد الهو الغريزية والأنا الأعلى الممثلة للمعايير الاجتماعية والخلقية بحيث يقع الشخص نتيجة لذلك فريسة للصراع الذي ينتج عن القلق والاضطراب النفسي ( الطحان ١٩٩٠، ص ٢٢٨ ) .

ثم تطور ذلك المفهوم وأصبح تفسير القلق في ضوء نظرية التحليل النفسي ينشأ نتيجة لفشل الأنا في كبت الرغبات اللاشعورية لذلك يكون ظهور القلق ناتجا عن عملية الكبت وفشلها ( حامد، ١٩٩١، ص ٥٨ ) .

رأي ادلر : أشار ادلر إلى أن القلق النفسي يكون نتيجة للقصور الذي يعانيه الفرد سواء كان قصور عضوي أو قصور عقلي واجتماعي ونفسي وهو بذلك يرى أن القلق يرجع إلى طفولة الفرد لأن الشعور بالقصور والعدوانية ينتج عنهما شعور بعدم الأمن . ويؤكد ادلر هنا على نوع التربية التي يتلقاها الطفل في أسرته وأثرها في نشأة القلق النفسي لديه ومحاولته التعويض عنه . ( فهمي، ١٩٥٧، ص ٧٠ )

رأي رانك : يفترض رانك أن الطفل قد يشعر أثناء الميلاد ببعض الإحساسات المعينة وخاصة البصرية منها وأن عودة مثل هذه الإحساسات فيما بعد تذكره بصدمة الميلاد وبذلك تشير لديه رد فعل القلق. ( نجاتي، ١٩٨٩م )

رأي هندرسون وجيلزي : يختلف صاحبا هذا الرأي عن فرويد في وجهة نظرهما إذ يعتقدان أن هناك مواقف إحباطية معوقة كثيرة سواء كانت مادية أو نفسية أو عائلية تؤدي إلى الصراع النفسي وكل هذه المواقف تنتج عنها

سلسلة من ردود الأفعال المقلقة وعندما تتكرر هذه المواقف فإن المشاعر تتراكم ثم تظهر آثارها في سلوك الفرد الخارجي. ( فهمي، ١٩٨٧، ص ٢٠٤ )

رأي كارن هورني : ترى أن القلق الأساسي ينشأ عن كبت الرغبات العدائية ضد الوالدين والتي تنشأ من خلال عملية التنشئة الاجتماعية وقد حددت أن القلق ينشأ نتيجة للمعاملة الوالدية وترى أن الطفل في علاقته مع والديه يمر بصراعات متعددة تقوم بين دافعين هما اعتماد الطفل على والديه وحاجته إليهما ورغبته في التمرد عليهما وبذلك ربطت هورني بين الخبرات المبكرة للطفل والقلق النفسي وأرجعت القلق إلى ثلاثة عناصر وهي الشعور بالعجز والشعور بالعداوة والشعور بالعزلة ويشير فهمي ( ١٩٨٧م، ص ٢٠٥ ) والقلق الأساسي عند هورني ينتج شعور الفرد بأنه صغير وعاجز وفي خطر ويبدو في سلوك من يعاني القلق محاولات هروبية أما بالسعي العصابي للحب أو بالسعي العصابي للقوة أو الخضوع العصابي والانزواء العصابي .

ومن خلال ما سبق نلاحظ أن مدرسه التحليل النفسي تركز على الصراع وصدمة الميلاد وما تحدثه في الفرد من انشغال مفاجئ للطفل من بيئة إلى أخرى مختلفة تماما يشير إلى وقوع الفرد في القلق .

## ٢- النظرية السلوكية :

فسرت النظرية السلوكية القلق تفسيراً يختلف تماماً عن المدارس النفسية الأخرى يرى كل من دولار وميلر أن كثيرا من الحوافز الثانوية التي تتكون عند الفرد نتيجة عملية التعلم المستمر التي تمر بها تجعله يعاني من صراعات نفسية نتيجة لعدم قدرة الطفل على ضبط الحوافز الثانوية وذلك نتيجة فرض العادات والمبادئ الاجتماعية والتي لا يستطيع القيام بها وأيضا نتيجة لتأثره السريع بمن حوله من الكبار بسبب ضعفه من الناحية الجسمية والعقلية مما يؤدي إلى ترسب صراعات نفسية لديه نتيجة الاتجاهات المتضاربة التي يحاول الكبار تعويده عليها ونتيجة لاختلاف الأوامر والنواهي. ( الطحان ١٩٩٠م، ص ٢٣٢ )

أما أصحاب المدرسة السلوكية الجديدة ومنهم ( شافر ) و ( دروكس ) فيرون أن القلق المرضي استجابة مكتسبة قد تنتج عن القلق العادي وتحت ظروف معينة حيث تحدث الاستجابة في المواقف التي ليس فيها إشباع وكذلك في إشراف الوالدين في الحماية مما يعرض الطفل للشعور بالخطر عندما يتعرض للمواقف الخارجية البعيدة عن الأسرة. ( فهمي، ١٩٨٧، ص ٥٨ )

وبوجه عام فقد اهتمت هذه المدرسة بما يحدث للفرد من ظروف ومواقف وما يتعلمه من ذلك مسببا له القلق. ( حامد، ١٩٩١م، ص ٥٩ )

## ٣- المدرسة الإنسانية :

يرى أصحاب هذه النظرية أن القلق لا ينجم عن الخبرات المبكرة كما أشارت مدرسة التحليل النفسي والنظرية السلوكية بل ينجم عن الخوف من المستقبل وما ينطوي عليه من مخاطر ويشير ثورن ( ١٩٧٠م ) أن الفرد لديه سجل تراكمي بعدد مرات الفشل وعدد مرات النجاح التي حققها وإذا كانت كفة الفشل هي الراجحة فإنه يكون عرضة للقلق ويرى أن فشل الفرد في اختيار أسلوب حياته وتحقيق أهدافه وخوفه من عدم تحقيق ذلك يثير القلق عند الإنسان .

ويرى كراوس أن الفرد حيثما يتوقع عن المستقبل ينشأ لديه القلق وأن أي محاولة لتغيير لقلق في ضوء الماضي تعتبر مضلله . ( الطحان، ١٩٩٠م، ص ٢٣٣ )  
ومن خلال ما سبق يتضح أن الاتجاهات النفسية الرئيسية الثلاثة ناقشت موضوع القلق وأسبابه قد ألفت الضوء على الأسباب العامة له مع احتفاظ كل اتجاه بجانب محدد من هذه الأسباب والتركيز عليه .

فصراع الهور والانا والانا الأعلى وكذلك ما تحدثه صدمة الميلاد قد جعل من القلق حدثاً مرتبطاً بالصراع المحتوم بين هذه الجوانب الثلاثة إضافة إلى صدمة الميلاد وما تحدثه من انتقال مفاجئ للطفل من بيئة إلى أخرى مختلفة تماماً يشير إلى وقوع الفرد في القلق بصورة لا يكون له خيار فيها، في حين اهتم الاتجاه السلوكي بما يحدث للفرد من ظروف ومواقف وما يتعلمه نتيجة ذلك يتسبب في قلقه، أما الاتجاه الإنساني فقد ارجع التهديد الذي ينشأ عن الأحداث والأخطار ومشاعر الفشل سبباً يؤدي بالإنسان إلى القلق وترى الباحثة أن ما جاء به كل من الاتجاه السلوكي والاتجاه الإنساني يعد الأنسب لتفسير أسباب القلق الذي يواجهه الإنسان إذ تسهم المتغيرات المختلفة لا سيما ما كان مهدداً لمستقبل الفرد وبالذات من الجانب الوظيفي وما يتعلق به من مرتبات وأجور ومناخ نفسي جيد وتقويم مستمر للأداء وغير ذلك من العوامل حيث تسهم تلك المتغيرات في تعرضه للقلق من وقت لآخر

## • أهمية القلق :

رغم اختلاف النظريات التي فسرت القلق إلا أنها جميعاً تتفق على أن القلق كاضطراب نفسي هو محور العصاب وقد أشار أيزنك إلى أن القلق والعصبية قد يكونان بعداً واحداً في الشخصية وقد اتفق مع كلا من زهران (١٩٧٧م) وحامد (١٩٩١م) وعكاشة (١٩٩٢م) على أن هنالك أسباباً عامة تؤدي للقلق وهي كالتالي :

## • أولاً : الوراثة :

لقد أشار عكاشة (١٩٩٢م، ص ١١١) إلى أن القلق مرض عائلي إذ أثبتت الدراسات العلمية ودراسات التوائم عن مشابهة الجهاز العصبي اللاإرادي والاستجابة الخارجية والداخلية لذلك دراسة العائلات أن ١٥% من آباء وأخوان



مرضى القلق يعانون من نفس المرض وقد وجد سليتر وسليدر (١٩٦٢، ١٩٦٩م) أن نسبة القلق في التوائم المتشابهة تصل إلى ٥٠٪ وأن حوالي ٦٥٪ يعانون من بعض سمات القلق وقد اختلفت النسبة في التوائم غير المتشابهة فوصلت إلى ٤٪ فقط أما سمات القلق فظهرت في ١٣٪ من الحالات فقط . والقلق العام يكون لدى النساء أكثر منه لدى الرجال وذلك يرجع لعاطفة المرأة الشديدة والقلق يعد نوع من أنواع التقلبات العاطفية قبل أن يكون حالة من اضطرابات التفكير .

#### • ثانياً : العمر :

يعتبر عامل العمر من العوامل المهمة ذات العلاقة بالعمليات العاطفية من الطفولة المبكرة كالصدمات النفسية والعاطفية منذ الطفولة المبكرة مثل القلق الناتج عن الانفصال عن الوالدين أو فقدهما بالطلاق أو الموت وغيرها وما يكتبه الأطفال من الخبرات مؤلمة في اللاشعور ويظهر ذلك كله في هيئة خوف من الغرباء والحيوانات أو الخوف من الوحدة في المنزل أو في هيئة أحلام مزعجة . وفي مرحلة المراهقة تتغير تلك الأعراض وتأخذ مظهراً آخر من الشعور بعدم الاستقرار وقد يرجع بعض العلماء أثر السن في نشوء القلق وظهور أعراضه إلى عدم نضج الجهاز العصبي في الطفولة وكذلك مع ضموره عند المسنين .

#### • ثالثاً : مواقف الحياة الصاغطة :

الضغوط الحضارية في عصر ملئ بالتناقضات والضغوط والخوف وعدم الاستقرار واللهث المتواصل في الحياة وعدم المساواة من فرص التعليم والوضع الاجتماعي والذكاء والنجاح والصحة واضطراب العلاقات الإنسانية والفقر والفسل الاجتماعي والاقتصادي والعاطفي .

#### • النتائج المترتبة على القلق :

يؤكد الكثير من الأطباء أن القلق يمكن أن يسبب أمراض عضوية ويقدر أن حوالي ٦ من ٢٥٪ من مراجعي الطبيب العام يعانون من القلق ( عبد الستار ، ١٩٨٨م ) . وعادة ما يميز المصاب بالقلق العام بواحد أو أكثر من الأعراض الآتية :

- 7 العجز عن الانتباه أو التركيز .
- 7 اضطرابات النوم كالأرق والنوم المتقطع أو صعوبة لاستغراق في النوم .
- 7 زيادة النشاط الاستشاري للجهاز العصبي المستقل كالعرق والخفقان وبرودة الأطراف وجفاف الحلق والضم واضطرابات المعدة والميل للإسهال .
- 7 التوتر العضلي والرعدة والتنميل والانتفاضات العضلية والاختلاجات في العضلات الدقيقة والتعب والعجز عن الاسترخاء .
- 7 التوجس وترقب الشر والانشغال بالمستقبل والتفكير السيئ في المستقبل كأن يتوقع المريض أن شيئاً أو ضرراً سيلحق به أو بأحد أفراد أسرته كالمرض أو الفصل من العمل .

وحتى إذا لم يؤد القلق إلي مرض عضوي فإنه ينهك القوى ويسيء إلى الصحة ويقضي على النشاط كما أنه مصدر أساسي للاضطرابات النفسية وله آثار سلبية عديدة أوردتها سيجمان وديني داريكسلر وجنزر و هاملتون ومونتاج ولخصها الطحان (١٩٩٠م، ص٢٣٥) فيما يأتي :

- ٧ يخفض القلق مستوى أداء الفرد في اختبارات الذكاء والتي لها زمن محدد .
- ٧ يعطل القلق أداء ذوي الذكاء المنخفض خاصة في الأعمال التي تتطلب تكوين المفاهيم .
- ٧ يخفض القلق القدرة على التمييز بين الأشياء المتشابهة في البيئة والتي تؤدي إلى خفض عدد الاستجابات وتكرارها .
- ٧ يعطل القلق الاتصال الفعال كما حدث في الامتحانات الشفوية .
- ٧ يستثير السلوك البدائي لدرجة أن الفرد يفقد بصورة مؤقتة القدرة على حل المشكلات بصورة منطقية
- ٧ أن القلق الشديد يكون عقبه في تعلم الأعمال المعقدة حيث تظهر في البداية استجابات غير صحيحة .

ورغم تلك النتائج السلبية المترتبة على القلق إلا أن درجة من درجات القلق مطلوبة في حياتنا حتى تكون بمثابة القوة الدافعة المحركة والتي تشحن الجهاز النفسي وتجعله دائما في حالة من اليقظة والوعي لخدمة صاحبه نحو العمل والكفاح للوصول للأحسن والأفضل وذلك النوع من القلق الذي يتعايش معه الفرد تعايشا سليما مؤمنا بأهميته في حياته نحو الانطلاق الصحيح لحياة أفضل وهو أيضا القلق الذي لا يصل بصاحبه لدرجة ظهور الأعراض المرضية والشكاوى النفسية والجسدية ولا يؤثر على حيوية ونشاط وفسولوجية الأجهزة المختلفة في الجسم وبالنسبة للقلق النفسي فهو يكون أكثر انتشارا عند المرأة منه عند الرجل وذلك يرجع إلى أن المرأة عاطفية وتتعامل بوجودها أكثر من الرجل وقد يرجع ذلك إلى الشعور بعدم الطمأنينة ومحاولة إثبات الذات . ( الطحان، ١٩٩٠م، ص٢٣٦ )

#### • الرضا الوظيفي :

تعريفات الرضا الوظيفي : تعددت مفاهيم الرضا الوظيفي وهو مفهوم حديث لقي الإهتمام على يد كل من ثورندايك، وهوبوك، ومورس، واسهم كل من دريفر وانجلش، في تعميق هذا المفهوم، ( المشعان، ١٩٩٣، ص٥٧٤ ) ومنذ ذلك الوقت بذلت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا المهني ومنهم " سوبر " الذي يرى بأن رضا الفرد عن عمله يتوقف أيضا على موقعه العملي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يقوم بالدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته .

والرضا الوظيفي هو ذلك الإحساس الذي يدفع الشخص ليكون شخصا منتجا في عمله أي أن يكون شخصية منتجة والتي تتميز كما ذكرت كتب

علم النفس بأنها تتميز باختفاء السلبيات التي تعرقل الإنتاج كالغياب والتأخير عن مواعيد العمل والتمارض والشكاوى وغيرها مع تحقيق الاستقرار النفسي في العمل والعلاقات المهنية والإنسانية المتبادلة لأن توافر القدر المناسب من الصحة النفسية لهذه الشخصية تؤدي إلى استمتاعها بالعمل وانتماؤها له مما يؤدي إلى رضائها عن العمل . وقد جاءت تعريفات الرضا الوظيفي على النحو التالي :

عرف ( العدلي، ١٤٠١هـ) الرضا الوظيفي بأنه حالة داخلية في الفرد تولد الطاقة والنشاط وتوجه السلوك نحو الهدف وفي تعريف آخر له للرضا الوظيفي عرفه بأنه هودلك الإحساس الداخلي الذي يجعل الفرد مقبلاً على عمله بحماس ورغبة وحرص على زيادة كفاءته الإنتاجية وإجادته لعمله وذلك نتيجة لشعوره بأنه أراضى ميوله واتجاهاته واشبع حاجاته وأنه قادر على التوافق مع ظروف البيئة الخارجية المحيطة به وأن ظروف العمل المختلفة تحقق له الراحة النفسية والطمأنينة وذلك كله تعبير عن الرضا التام عن العمل .

كما عرف عيسى ( ١٩٨٦م ) الرضا الوظيفي بأنه اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد تتمثل في حالة من التفاعل السار معها يجد فيه إشباعاً للحاجات الأساسية لديه .

وقد أشارت ( لولوة العيدروس ، ١٤١٠) إلى تعريف هربت للرضا الوظيفي بالمشاعر التي تكون لدى العاملين تجاه الأعمال التي يقومون بها حيث يتم تحديد تلك المشاعر نحو ما يوفره العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم أي كما يتوقعون .

أما ( المشعان ، ١٩٩٣م) فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه درجة إشباع حاجات الفرد وان هذا الإشباع يتحقق نتيجة عوامل متعددة خارجية كبيئة العمل أو داخلية كالعمل ذاته وهذه العوامل هي التي تجعل الفرد راضياً عن عمله راعباً فيه مقبلاً عليه دون تدمر وفي نفس الوقت تحقق طموحاته ورغباته وميوله المهنية وتتناسب مع ما يريده الفرد من عمله وما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه .

وتعرف الباحثة الرضا الوظيفي بالأثر الذي يتركه العمل والمحيطين به على الفرد الأمر الذي يؤدي إلى توافقه مع عملة وتفانيه فيه وبذل أقصى درجه من الإنتاج .

ويمكن تعريف الرضا الوظيفي إجرائياً بأنه ما يقيسه مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة .

### • نظريات الرضا الوظيفي :

أورد ( المشعان، ١٩٩٣م ) في دراسته عن الدافعية في الحياة وعلاقتها بالرضا عن العمل عدد من النظريات التي تسهم في تفسير الرضا عن العمل وفق النسق الذي وضعه كامبل وذلك بتصنيفها إلى فئتين هما نظريات المحتوى ونظريات التفاعل .

### • أولاً : نظريات المحتوى :

7 نظرية العلاقات الإنسانية : تري هذه النظرية أن الرغبة في تكوين العلاقات الإنسانية والانتماء لمنظمة العمل لها نفس اثر الحوافز المادية في زيادة الرضا الوظيفي حتى ما توفرت في بيئة العمل وتمثل هذه النظرية حركة العلاقات الإنسانية التي قادها التون مايو .

7 نظرية الحاجات في الرضا عن العمل : تستند هذه النظرية على نظرية ماسلو في الحاجات والمرتبة بشكل هرمي والتي تتكون من خمس مستويات يميز فيها ماسلو بين الحاجات على أساس أهميتها وبالتالي حسب سيادتها وغلبيتها وعلى ذلك لا بد أن نشبع حاجتنا الفسيولوجية قبل أن نتجه أو نهتم اهتماما كلياً بإشباع حاجتنا للأمن، وهكذا نرى أنه في ظل إشباع هذه الحاجات الأساسية تظهر حاجات أخرى ثانوية على أنها أساسية وهي المحركة للسلوك ثم الحاجات التي تليها حتى نصل الى اعلى قمة الهرم وهو تحقيق الذات الرغبة في تحقيق الشخص لطاقاته أو إمكاناته الكامنة ويعبر ماسلو عن هذا المعنى لتحقيق الذات بقوله " أن يكون الإنسان ما يستطيع أن يكون ويعتمد تحقيق الذات أيضا على الفهم أو المعرفة الواضحة لدى الفرد بإمكاناته الذاتية وحدودها إذ لا بد لنا من أن نعرف ما يمكننا أن نفعله قبل أن نعرف أننا نفعله بكفاءة وإتقان . ( تشايلد، ١٩٧٣، ص٥٨)

### • نظرية العاملين لهيرزبرج :

يرى هيرزبرج في هذه النظرية أن الجهود المبذولة لإثارة الدافعية في مجال العمل ينبغي أن تنصب على إشباع حاجات تحقيق الذات والإنجاز وميز بين مجموعتين من العوامل التي تسهم في البناء . ( مرسى، ١٩٨٥م، عبدالهادي ١٩٩٤م )

7 العوامل الخارجية وتشمل : سياسة المؤسسة وظروف العمل والعلاقات بين الأفراد والعائد المادي والأجر والضمان الوظيفي من العمل والإشراف .

7 العوامل اللصيقة بالعمل وتشمل : الإنجاز والتقدير لما يقوم به الفرد من جانب المسئولين، العمل ذاته وإبرازاته لقدرات الفرد والترقي وفرص النمو والتطور خلال العمل وتحمل المسئولية .

ويرى هيرزبرج أن هذه العوامل لها سواء عوامل الدافعية أو الاستمرار لها دخل في رضا العامل عن عمله وان عدم الرضا عن العمل ناتج عن بيئة العمل بينما يرجع الرضا عن العمل إلى العمل ذاته ( عبدالهادي، ١٩٩٤م، ص٣٠٨ )

وعندما نقارن نماذج ماسلو وهيرزبرج نجد أن كلاً منها يؤكد نفس مجموعة العلاقات حيث يركز ماسلو على الحاجات الإنسانية السيكولوجية الشخصية في العمل أو الحياة عموماً ويركز هيرزبرج على الشخص من حيث تأثير ظروف العمل على حاجاته الأساسية . ( مرسي، ١٩٨٥م، ص٩٤ )

#### • ثانياً : نظريات التفاعل :

تؤكد هذه النظريات على اثر الفروق الفردية في التفاعل بين عوامل معينة والشعور بالرضا الوظيفي وان الرضا الوظيفي لا يتحقق لمجرد زيادة أو وجود أحد العوامل المحققة له فقط . ومن هذه النظريات :

7 نظريات التوقع : ( ذكر عبدالهادي، ١٩٩٤م، ص٣٩ ) أن برتشارد وآخرون قدموا شرحاً وتفسيراً للرضا عن العمل حيث انه يرتبط بمدى التناسق الموجود بين ما يريده الفرد من عمله وما يحصل عليه من هذا العمل . ( عبد الهادي، ١٩٩٤، ص ٣٩ )

7 نظرية التفاوت : وذكر ( الصماني، ١٤٢٠هـ ) في خلاصة هذه النظرية أن درجة رضا الفرد عن عمله تتحدد بالفارق بين ما سيحصل عليه بالفعل ومستوى محدد يتخذه معياراً لما يجب أن يحصل عليه .

7 نظرية عدم النضج والنضج : كما ذكر ( عبدالهادي، ١٩٩٤م، ص٣١٠ ) ترى هذه النظرية أن الإنسان يتطور من مرحلة عدم النضج إلى النضج ومن ثم يبدأ بتفضيل أهدافه الخاصة عن أهداف المؤسسة التي يعمل بها .

7 ويرى ارجايروس ( ARGGRIS ) المشكلات التي تحدث في مجال العمل تكون ناجمة عن الإداريين والمشرفين الذين يتعاملون مع مرؤسيهم على أنهم غير ناضجين مما يدفع بهؤلاء إلى التعرف بطريقة غير ناضجة .

7 نظرية المساواة : تعتمد هذه النظرية على نظرة الإنسان لنفسه ومقارنة نفسه ومكانته ومؤهلته بمن هم في مثل كفاءته المهنية وبذلك تحدد درجة رضاه عن العمل .

7 نظرية دافع الإنجاز : ويرجع الفضل في هذه النظرية إلى كل من ماكيلاند واتكنسون ( الصماني، ١٤١٩ ) ويشير ماكيلاند إلى أننا جميعاً نملك ثلاثة حاجات هامة هي الإنجاز والانتماء والقوة.

7 نظرية القيمة للوك : كما ذكر ( الصماني، ١٤١٩هـ ) ، أن لوك قدم هذه النظرية لوك عام ١٩٧٦ وهي ترى أن الرضا الوظيفي حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الموظف أن وظيفته تتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية الهامة في تصوره بشرط أن تكون هذه القيم منسجمة مع حاجاته.

وبالنظر للنظريات السابقة نجد أن كلاً منها قد ركز الاهتمام على جانب من جوانب العمل إذ ذكرت نظرية الحاجات على دور حاجات الفرد في الرضا عن العمل ونظرية العاملين كانت أكثر النظريات شمولاً في محاولاتها تفسير الرضا عن العمل بينما نجد أن نظرية التوقع والتفاوت قد حصرت الرضا عن العمل في ما يتوقعه الفرد فقط وأما نظرية النضج وعدم النصح والمساواة فقد اهتمت فقط بالعلاقة بين العامل والإدارة وعلى ذلك فإن النظريات كلها مجتمعة تفسر لنا موضوع الرضا عن العمل بشكل تام إذ أن كل واحدة منها مكمل للآخرى وفي النهاية كلها مجتمعة تقدم لنا تفسيراً لمفهوم الرضا عن العمل .

#### • العوامل المتصلة بالرضا عن العمل :

يأتي رضا الفرد عن عمله نتيجة لعدة عوامل متداخلة مع بعضها البعض وعلى الرغم من أنه لا يمكن عزل هذه العوامل عن بعضها بدرجة تامة إلا أنه يمكن فصلها بالطرق الإحصائية المناسبة لنتبين أهميتها فيما يتصل بالرضا عن العمل ويعوق مناقشة هذه العوامل كنقص البيانات والمعلومات المتوفرة بوجه عام بالإضافة إلى ذلك فأهمية العوامل المختلفة تتغير من موقف إلى آخر وهذه العوامل كما أورد ( جابر، ١٩٦٨، ص ٢٦٤ ) هي كالتالي :

- ٧ أولاً : عوامل خاصة بالفرد مثل : الجنس ، وعدد الأفراد الذين يعول الموظف والسن ، ومدة العمل ، والذكاء ، والتعليم .
- ٧ ثانياً : عوامل موجودة في العمل مثل : نوع العمل ، والمهارة المطلوبة ، والمكانة المهنية .

ولا شك أن للمكانة المهنية علاقة بالرضا عن العمل حيث أن من مصادر عدم الرضا الوظيفي عدم الشعور بالمكانة الاجتماعية التي تتفاوت باختلاف المهن والوظائف .

- ٧ ثالثاً : الناحية الجغرافية : تختلف درجة رضا الأفراد عن أعمالهم حسب المنطقة الجغرافية التي يعملون بها فقد يكون العمال الذين سيملون في المدن الكبيرة أقل رضا عن أعمالهم من العمال الذين يعملون في المدن الصغيرة .

- ٧ رابعاً : حجم المؤسسة : إن الروح المعنوية وبعض الاتجاهات في المؤسسات الصناعية الصغيرة أعلى منها في المؤسسات الكبيرة وتقوم الاتجاهات الطبية في المؤسسات الصغيرة خاصة على التفاضل بالنسبة للترقي والفرصة الساخنة لتقديم المقترحات ومعاملة الموظفين واحترام مقدرة الإدارة .

#### • أسباب الرضا وعدم الرضا الوظيفي :

في البداية كان عدم الرضا الوظيفي يفسر بعدم ملائمة الظروف البيئية للعمل ثم أصبح يفسر في ضوء التأكيد على أهمية جماعة العمل والمناخ الاجتماعي وعلاقات العمل ومن ناحية ثالثة فإن الأجر وملحقاته والمزايا

الاقتصادية التي يحصل عليها العامل تؤثر في الرضا عن العمل أو عدمه وبذلك يمكن تلخيص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي فيما يلي : الظروف وبيئة العمل ، والمناخ الاجتماعي ، والظروف الاقتصادية .

وقد حدد على السلمي في كتابة السلوك الإنساني في الإدارة . إن مضمون العمل ليس هو المصدر الأساسي للشعور بالرضا عن العمل ولكن هذا الشعور هو حصيلة تفاعل العوامل الآتية : (الزملاء في العمل . فرص الترقى . التقدم الاجتماعي . الاستقرار في العمل . الأجر) . ( مرسى، ١٩٨٥، ص٨٦ )

#### • أسباب الرضا الوظيفي :

يري كل من العتيبي، ولؤلؤة العيدروس ( ١٤١٠هـ ) والعرابي ( ١٤٠٦هـ ) أن هناك مجموعة من الأسباب التي تجعل الفرد شاعرا بالرضا الوظيفي تجاه عمله أهمها :

- ٧ الإحساس بالأهمية والقيمة لعمله وبأنه يمثل مكان طيب في المجتمع بالنسبة لعمله والشعور بالانتماء لقطاع معين .
- ٧ الإحساس بالنجاح في أداء العمل وذلك يكون باعتراف الآخرين وتقديرهم لما يبذله من جهد في سبيل عمله .
- ٧ التقدير المادي المتمثل في الحوافز المادية والمعنوية كالتريقات والعلاوات والمكافآت التشجيعية .
- ٧ معاملة الرؤساء العادلة والتعامل بنوع من الديمقراطية بدلاً من الديكتاتورية في القرارات .

#### • أسباب عدم الرضا الوظيفي :

كما يرى كل من ( العتيبي ١٤١٣هـ ) و ( لؤلؤ العيدروس ١٤١٠هـ ) وأن هناك مجموعة من الأسباب التي تجعل الفرد غير شاعرا بالرضا الوظيفي تجاه عمله أهمها :

- ٧ عدم التقدير المادي وقله الأجور .
- ٧ الإرهاق الشديدة في العمل الذي يؤدي إلى نقص النشاط والقدرة على الاستمرار في العمل ويتضمن هذا الإرهاق الجانب البيولوجي والجانب العقلي .
- ٧ الملل والرقابة من العوامل التي تؤدي لعدم الرضا الوظيفي وما يصاحبها من الكسل وفقد الميل للاستمرار في العمل .
- ٧ معاملة الرؤساء السيئة وعدم تقدير المجتمع للمهنة .

#### • الدراسات السابقة :

توفر للباحثة مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية والتي سوف يتم عرضها وفقاً للتصنيف التالي :

## • أولاً : الدراسات العربية التي تناولت الرضا الوظيفي :

في دراسة للباحثة موزي النعيم عام ١٤٠٥هـ بعنوان " الرضا عن العمل بين المدرسات وعلاقته بمستوى الطموح " على عينة من ١٥٠ معلمة من مراحل التعليم الثلاثة في مدينة الرياض مستخدمة استبان عن الرضا الوظيفي بالإضافة إلى استبيان مستوى الطموح لكاملها عبد الفتاح وقد توصلت الباحثة في دراستها إلى أن معلمات المرحلة الابتدائية كن أكثر رضا عن العمل من معلمات المرحلتين المتوسطة والثانوية وكذلك فإن معلمات المرحلة المتوسطة أكثر رضا من معلمات المرحلة الثانوية كما ذكرت الباحثة انه لا يوجد ارتباط بين العمر والمؤهل الدراسي ومدة الخدمة .

وفي دراسة للباحثة نوال العرادي ( ١٤٠٦هـ ) بعنوان الرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة المتوسطة وعلاقته بأنماط الإدارة التربوية السائدة بهدف معرفة أكثر أنماط الإدارة المدرسية شيوعاً بين مديرات المرحلة المتوسطة بالرياض ومعرفة العلاقة التي تربط بين الرضا الوظيفي وبين أنماط الإدارة المدرسية السائدة وكذلك معرفة العلاقة التي تربط بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات مثل العمر والخبرة، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها :

إن معلمات المرحلة المتوسطة راضيات إلى حد ما عن عملهن وأشارت إلى عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي لمعلمات المرحلة المتوسطة بين متغيري العمر والخبرة . (نقلاً عن الاسمر ، ١٤٢٠هـ ، ص ٨ )

وفي دراسة لعائدة خطاب ١٤٠٨هـ، عن الانتماء التنظيمي والرضا عن العمل للمرأة السعودية العاملة توصلت من خلالها إلى أن هناك علاقة إيجابية بين ارتفاع درجة الرضا الوظيفي وارتفاع المستوى التعليمي للمرأة السعودية . ( نقلاً عن الحسيني، ١٤١٨هـ ، ص ٤٢ "

وفي دراسة للباحثة لولو العيدروس (١٤١٠هـ ) عن الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وعلاقة كل منها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنة على عينة بلغت ٢٣٣ ممرضة من الممرضات السعوديات العاملات بمستشفيات مكة المكرمة وجده الحكومية باستخدام استبائي الرضا الوظيفي ترجمة و إعداد العديلي واستبيان مستوى الطموح إعداد حرويل .

وتوصلت الباحثة إلى وجود عوامل محدودة تساعد على وجود الرضا الوظيفي وهي ظروف العمل والمسئولية والاعتراف والتقدير والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين والضمان والراتب وفرص الترقى والنمو النفسي لاتخاذ قرارات خاصة في العمل وأنظمة وإجراءات الإدارة والاعتراف الشخصي والحالة الاجتماعية ووجود عوامل محدودة لعدم الرضا الوظيفي .



وفي دراسة قام بها العتيبي (١٤١٣هـ) عن بعض المتغيرات الشخصية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة بدولة الكويت وكان من أهم نتائجها وجود علاقة ارتباطية سابقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي . عند العمالة الوطنية حيث انه كلما زاد المستوي العلمي والرضا الوظيفي عن أفراد العينة كل رضاهم الوظيفي وكذلك دلت الدراسة على قلة تأثير متغيرات الجنس والعمر والراتب وسنوات الخدمة على درجة الرضا الوظيفي .

وفي دراسة ( عويد المشعان ١٩٩٣م ) لمقارنة الرضا المهني بين العاملين في القطاع الحكومي والخاص بدولة الكويت باستخدام مقياس الرضا المهني وهو من إعداد الباحث ويقس سبعة متغيرات وهي الرضا العام عن القطاع وزملاء العمل والمشرفين والأجور والتقدير والمسئولية والدرجة الكلية وقد جاءت نتائج هذه الدراسة بأنه لا توجد فروق دالة بين العاملين في القطاع الحكومي والعاملين في القطاع الخاص في الرضا المهني كما توصل إلى انه لا توجد فروق دالة بين الذكور والإناث في الرضا المهني .

وفي دراسة ميدانية عن مستوى الدافعية في الحياة وعلاقتها بالرضا عن العمل في كل من القطاع العام والقطاع الخاص لسوسن إسماعيل عبدالهادي (١٤١٥هـ) وكانت أهم نتائج الدراسة وجود فروق جوهرية داله بين القطاع العام والقطاع الخاص في جميع أبعاد الرضا وكذلك الدرجة الكلية للرضا عن العمل وذلك لصالح القطاع الخاص وأيضا وجود ارتباط موجب دال بين المرتب ومدة الخدمة والحالة الاجتماعية والحالة الزوجية وبعض أبعاد مقياس الرضا عن العمل .

وفي دراسة عن الرضا عن العمل وعلاقته ببعض المتغيرات لدى معلمات المرحلة الثانوية إعداد الباحثة انتصار الصبان (١٤٢٠هـ) توصلت فيها إلى أن نسبة المعلمات الراضيات عن عملهن تفوق نسبة المعلمات غير الراضيات كما أكدت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة بين الرضا عن العمل وبعض المتغيرات النفسية كالميل للمهنة والطمأنينة النفسية وتقدير الذات .

#### • الدراسات الأجنبية التي تناولت الرضا الوظيفي :

قام فون وزملائه ( Vaun et al , 1973 ) بدراسة عن الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في مستويات تدريسية مختلفة في مقاطعة كولدجن في ألمانيا الغربية وقد بلغت عينة الدراسة ١٥٥ معلما ومعلمة ( ٦٧ ذكور و ٨٨ إناث ) وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق داله إحصائيا في الرضا الوظيفي بين المعلمين والمعلمات كما أظهرت النتائج أن المتزوجين حصلوا على أعلى درجات في الرضا الوظيفي عن غير المتزوجين كما أظهرت نتائج معلمي ومعلمات

المرحلة الابتدائية حصلن على أعلى درجات الرضا الوظيفي من نظرائهم من معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية إذ وجدت فروق دالة إحصائية بين المجموعتين كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية بين مستوى الرضا الوظيفي وكبير حجم المدرسة وهذه النتيجة تشير إلى الاختلاف في حجم المدارس الحكومية والأهلية منها وهو ما تحاول الدراسة الحالية التحقق منه .

قام جوبتا ونيشا ( Gupta and Badarum , 1979 ) بدراسة حول اثر كل من عامل العمر والاستعداد لمهنة التدريس والخبرة في مهنة التدريس والجنس على الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية بالهند وقد بلغت عينة الدراسة ٤٥ معلم و ٥٥ معلمة . وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي يتأثر بالمتغيرات التالية : العمر والاستعداد لمهنة التدريس وفترة الخبرة في مجال التدريس حيث ظهرت فروق داله إحصائية في الرضا الوظيفي وفق المتغيرات المذكورة، فيم لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين المعلمين والمعلمات .

قامت سريفاستافا ( Srivastava , 1982 ) بدراسة عن الفرق في الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية الحكومية، والأهلية في الهند وقد بلغت عينة الدراسة ١٦٠ من معلمي المدارس الثانوية والحكومية والأهلية في الهند وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى أن هناك فروقا داله إحصائيا بين غير المتزوجين من معلمي المدارس الثانوية الأهلية وبين المتزوجين من معلمي المدارس الحكومية لصالح المجموعة الأولى حيث كانت أعلى مستوى في الرضا الوظيفي في هذه المهنة . كما ظهرت نتائج الدراسة أن مجموعة المعلمين الذين كانت سنوات الخبرة لديهم في التدريس ١٥ سنة وأكثر أعلى مستوى في الرضا الوظيفي من المجموعة التي كانت سنوات الخبرة في التدريس لديها أقل .

قام سوتون وهوبرتي ( Sutton and Huberty , 1984 ) بدراسة مسحية للتحقق من العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى التوتر لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة والمدارس الحكومية وقد كانت عينة الدراسة مكونة من ١٠ معلمين ومعلمات من المدارس الخاصة في مدينة كولومبيا بولاية مينيسوتا الأمريكية وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود فروق داله إحصائيا بين المجموعتين في مستوى الرضا الوظيفي لصالح معلمي ومعلمات التربية الخاصة وان كان هذا الفارق ضئيلا كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى التوتر بحيث يرتفع الرضا الوظيفي عندما يقل مستوي التوتر لدى الأفراد .

قام ( Lowtheretal , 1985 ) لوثر وزملائه بدراسة للتعرف على محددات الرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات واثر عامل العمر في ارتفاع وانخفاض

مستوى الرضا الوظيفي وقد قام الباحثون بدراسة تحليلية لمجموعة من الدراسات حول هذا الموضوع أجريت في جامعة ميتشيجن الأمريكية في كل من سنة ١٩٦٩، ١٩٧٣، ١٩٧٧م، كما تم إجراء دراسة مسحية على عينة تكونت من ١٨٢ معلم ومعلمة وجد فيها أن الرضا الوظيفي يزداد بازدياد عمر المعلم أو المعلمة، كما أن الجوائز التقديرية تزداد بازدياد عمر المعلم وتشير هذه الدراسات ضمناً إلى اثر عامل الخبرة في مستوى الرضا الوظيفي وهو ما يماثل عدد سنوات الخبرة في الدراسة الحالية .

وفي دراسة أجراها كلارك وزملاؤه ( Clarketal , 1985 ) حول اثر العمر الزمني في التدريس على الرضا الوظيفي نحو هذه المهنة في ولاية نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية وكانت عينة الدراسة مكونة من ١٦٦ معلم ومعلمة وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين ارتفاع معدل عمر المعلمين والمعلمات وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لديهم وهذه الدراسة تتشابه مع الدراسة الحالية في الاهتمام بجانب العمر .

وفي دراسة أخرى قامت بها ميرا ديكست ( Dixit, 1985 ) حول اثر عدد سنوات الخبرة في التدريس على مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الثانوية في الهند وكانت عينة الدراسة مكونة من ٥٠٠ معلم ومعلمة ( المرحلة الثانوية ) وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المجموعة التي لديها خبرة أقل في التدريس كانت أعلى مستوى في الرضا الوظيفي من المجموعة التي خبرتها في التدريس تتراوح بين ( ١٠ - ٢٠ سنة ) في حين حصلت المجموعة التي لديها خبرة في التدريس أكثر من ٢٠ سنة على أعلى درجة في الرضا الوظيفي من المجموعتين الأولى والثانية .

وفي دراسة قام بها كل من جاخار و ساشديفا ( Gakhar and Sachdeva , 1987 ) بدراسة حول اثر كل من السلم الإداري والنمط الإداري والجنس على الرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات في الهند وقد كانت عينة الدراسة مكونة من ٢٠٠ معلم ومعلمة من المدارس الحكومية والأهلية وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين ارتفاع مستوى الوظيفة وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات كما أظهرت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي لدى معلمات ومعلمي المدارس الحكومية كان أعلى من مستوى معلمي ومعلمات المدارس الأهلية بالإضافة إلى ذلك أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين المعلمين والمعلمات .

وفي دراسة قام بها بوج وفالزون ( Borg and Falzon , 1989 ) حول مدى انتشار التوتربين معلمي المرحلة الابتدائية في مالطا و مستوى الرضا الوظيفي لديهم . فكانت عينة الدراسة مكونة من ٨٤٤ معلم من الذكور والإناث

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن ٣٠٪ من عينة الدراسة كانت اتجاهاتهم سلبية لطبيعة العمل في هذه المهنة إذ اعتبروها مهنة التوتر . كما أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة إيجابية بين ارتفاع عدد سنوات الخبرة وازدياد العمر والجنس من جهة وبين ارتفاع مستوى التوتر إذ كان مستوى التوتر معتدلاً بالنسبة لهذه المتغيرات كما أظهرت نتائج الدراسة أن ٧٠٪ من العينة كانوا راضين عن العمل في مهنة التدريس إذ كانت العلاقة بين مستوى التوتر ومستوى الرضا الوظيفي علاقة سلبية .

قام ايفانز وجونسون ( Evans and Johnson , 1990 ) بدراسة حول العلاقة بين السلوك القيادي لمدرء المدارس وكل من الرضا الوظيفي والتوتر المهني للمعلمين وذلك في ولاية فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية . وكان هدف الدراسة التحقق من أي المتغيرين الرضا الوظيفي والتوتر المهني أكثر تأثراً بالسلوك القيادي لمدرء المدارس . وقد بلغت عينة الدراسة ١٦٦ معلم من معلمي المدارس المتوسطة والثانوية بالولاية . وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة نوعية السلوك القيادي لمدرء المدارس وكل من الرضا الوظيفي والتوترات والقلق الناجمة عن طبيعة المهنة .

قام ( تاراكان ، ١٩٩٢م ، TharaKan, 1992 ) بدراسة عن التوتر الوظيفي والرضا الوظيفي بين العاملات و الرضا الوظيفي بين العاملات من النساء في الهند معتمداً على الافتراض القائل من وجود فرق في كل من التوتر المهني ومستوى الرضا الوظيفي بين العاملات من النساء المؤهلات وغير المؤهلات بصورة رسمية مهنية وكانت عينة الدراسة مكونة من ٩٠ امرأة من الطبيبات والمهندسات و المحاميات بالإضافة إلى ٩٠ امرأة من العاملات غير المؤهلات واللاتي يعملن في مهن الكتابة والشرطة والتدريس وقد أظهرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين التوتر الوظيفي الناجم عن العمل ومتغير الرضا الوظيفي .

#### • التعليق علي الدراسات السابقة :

تناولت الدراسات السابقة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات مثل العمر والحالة الاجتماعية والخبرة والمؤهل الدراسي و نلاحظ تذبذب مستوي دلالة النتائج واتجاهاتها حيث أشارت على عدد من الدراسات إلى وجود علامة إيجابية بين زيادة العمر وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي ( بورج وفالزون ، 1989 Borg and Falzon ، كلارك وزملاءه Clark et al ، 1885 ، ولوثر وزملاءه Lowther et al ، 1985 ) في حين أشارت دراسات أخرى إلى عدم وجود علاقة بين مستوى العمر ومستوى الرضا الوظيفي ( العتيبي ١٤١٣هـ، النعيم ١٤٠٥هـ ، العرادي ١٤٠٦هـ ) .

أما متغير المؤهل الدراسي فقد أشارت بعض الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين المؤهل الدراسي والرضا الوظيفي ( خطاب ١٤٠٨ هـ ) في حين أشارت بعض الدراسات الأخرى إلى علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بينهما أي انه كلما زاد المؤهل التعليمي كلما قل الرضا الوظيفي ( العتيبي ١٤١٣ هـ ) وأشارت دراسات أخرى إلى عدم وجود علاقة من أي نوع بين المؤهل الدراسي والرضا الوظيفي ( النعيم ١٤٠٥ هـ ) .

أما بالنسبة لعامل الخبرة فقد أشارت نتائج بعض الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الخبرة والرضا الوظيفي ( عبدالهادي ١٤٠٥ هـ ، بورج وفالزون ، Borg and Falzon 1989 ، سريفا ستافا Srivas Stavol 1982 ، جوتناونيشا ١٩٧٩ ) .

و أشارت نتائج دراسات أخرى إلى وجود علاقة سالبة أي ٨١ المجموعة التي لديها خبرة أقل كانت اعلي الرضا الوظيفي ( ديكست 1985 Dixis ) وأشارت دراسات أخرى إلى عدم تأثير متغير الخبرة في الرضا الوظيفي ( النعيم ١٤٠٥ هـ ، العرادي ١٤٠٦ ، العتيبي ١٤١٤ ) .

أما الحالة الاجتماعية لمتغير وعلاقته بالرضا الوظيفي فقد أجمعت نتائج الدراسات السابقة على وجود علاقة وارتباط بين الحالة الاجتماعية والرضا الوظيفي لصاح المتزوجين (سريفا ستافا 1982 Srivas Stavol ، فون Vaunetal 1973 ) ( العيدروس ١٤١٠ هـ ، عبدالهادي ١٤٠٥ هـ ) .

أما بالنسبة للفروق في الرضا الوظيفي بين القطاعين الحكومي والخاص فقد كانت النتائج أما لصالح القطاع الحكومي كما في دراسة ( جاضار وساثديفا Galthar and sachdeva ) أو لصالح القطاع الخاص كما في دراسة ( عبدالهادي ١٤٠٥ ) .

وقد أظهرت نتائج دراسات أخرى عدم وجود فرق بين القطاعين الحكومي والخاص كما في دراسة ( المشعان ١٤١٤ ) .

وتمتاز الدراسة الحالية بمحاولة كشف العلاقة بين المتغيرات السلبية والرضا الوظيفي، والقلق العام في قطاع وظيفي له أهميته الاجتماعية إلا وهو قطاع التعليم في المرحلة المتوسطة في مدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية .

#### • فرضيات الدراسة :

من خلال التراث النظري الذي سبق عرضة ونتائج الدراسات السابقة العربية والأجنبية يمكن للباحثة أن تصيغ الفرض العام التالي : توجد علاقة إيجابية أو سلبية بين القلق والرضا الوظيفي لدى المعلمات السعوديات في المرحلة المتوسطة في المدارس الحكومية والأهلية في مدينة مكة المكرمة .

- وتتضرع من الفرض العام فروض فرعية يمكن صياغتها على النحو التالي :
- 7 توجد فروق بين معلمات المدارس الحكومية والأهلية في الرضا الوظيفي .
  - 7 توجد فروق بين معلمات المدارس الحكومية والأهلية في القلق العام .
  - 7 توجد فروق بين المتزوجات وغير المتزوجات في الرضا الوظيفي .
  - 7 توجد فروق بين المتزوجات وغير المتزوجات في القلق العام .
  - 7 توجد فروق في الرضا الوظيفي على أساس سنوات الخبرة في التدريس .
  - 7 توجد فروق في القلق العام على أساس سنوات الخبرة في التدريس .
  - 7 توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والقلق العام لدى أفراد عينة الدراسة .

#### • منهج الدراسة :

تعتمد الدراسة على استخدام المنهج الوصفي الذي يهتم بوصف الظاهرة المراد دراستها وذلك عن طريق الاستفتاء لعينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة وتجميع البيانات الخاصة بها وذلك لدراسيتها وبالتالي تعميم النتائج على المجتمع باعتبار أن العينة المختارة ممثلة تمثلاً دقيقاً للمجتمع وهذا المنهج من أفضل المناهج المستخدمة للتعرف على مدى الارتباط بين كل من الرضا الوظيفي والقلق العام لدى المعلمات في القطاعين الحكومي والخاص .

#### • مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمات المرحلة المتوسطة بمدينة مكة المكرمة في المدارس الحكومية والبالغ عددها ٧٤ مدرسة متوسطة والمدارس الأهلية والبالغ عددها ٥ مدارس أهلية متوسطة .

#### • عينة الدراسة :

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الحالية ( ١٠٨ ) من السعوديات العاملات في مهنة التدريس للمرحلة المتوسطة في القطاعين الحكومي والأهلي بمدينة مكة المكرمة، بواقع (٩٠) من المدارس الحكومية و (١٨) من المدارس الأهلية . وقد تم اختيارهم عشوائياً من كافة مدارس مكة المكرمة الحكومية والبالغ عددهما (٦٠) مدرسة بنسبة تمثل ٢٠٪ من مجتمع الدراسة وكان عدد المدارس المختارة ( ١٤ ) حكومية وكذلك المدارس الأهلية والبالغ عددها ( ١٠ ) مدارس للمرحلة المتوسطة وبنسبة تمثل ٢٠٪ أيضاً ثم اختيار ( ٣ ) مدارس أهلية . أما اختيار المعلمات فكان لجميع معلمات المدارس اللاتي قبلن ملئ الاستبيانات وبعد فرز الاستبيانات تم الحصول على تكرارات المتغيرات العامة لعينة الدراسة وفقاً للتالي : وجد أن نسبة ( ٤٤٪ ) من العينة تتراوح أعمارهم في الفئات العمرية من ( ٢٠ - ٢٩ ) وبنسبة ( ٤٨٪ ) من العينة تتراوح أعمارهم في الفئات العمرية ( ٣٠ - ٣٩ ) وأن نسبة ( ٧٪ ) تتراوح أعمارهم في الفئات العمرية ( ٤٠ - ٤٩ ) أما توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية فوجد أن نسبة المتزوجات ( ٧١٪ ) من عينة الدراسة في حين بلغت نسبة الغير متزوجات نسبة ( ٢٨٪ ) .

جدول رقم (١) : توزيع العينة من حيث الفئة العمرية والحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	الحالة الاجتماعية	النسبة المئوية	الفئة العمرية
% ٥٦	المتزوجات	% ٤٤	٢٠-٢٩ سنة
		% ٤٨	٣٠-٣٩ سنة
% ٢٠	غير المتزوجات	% ٧	٤٠-٤٩ سنة
% ٢٤	متروك	% ٣٤	متروك

جدول رقم (٢) : يوضح التوزيع المعدل للعينة من حيث نوع التعليم الحكومي والأهلي

ن	نوع التعليم
٢٥	حكومي
١٨	أهلي

وتم اختيار عينة عشوائية من العدد الكلي لأفراد عينة المدارس الحكومية وذلك بسبب الفرق الكبير بين أفراد هذه العينة وعينة المدارس الأهلية والتي كان عددها ١٨ ، حيث تم اختيار ٢٥ حالة من عينة المدارس الحكومية لتكون مقارنة به مع عدد أفراد عينة المدارس الأهلية وعلى ضوء ذلك يمكن المقارنة بين متوسطي أفراد المجتمعين من أجل التحقق من صحة الفرض الأول في هذه الدراسة .

أما بالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة والنسبة المئوية فكانت كالتالي : (٥٤%) للفئات من خبرة سنة إلى خمس سنوات . و(٣٣%) للفئات من ٦ إلى ١٠ سنوات . و(٠٤%) للفئات من ١١ إلى ١٥ سنوات . و(٠٧%) للفئات أكثر من ١٥ سنة .

جدول رقم (٣) : يوضح توزيع العينة من حيث الخبرة

النسبة المئوية	الخبرة
% ٥٤	١ - ٥ سنوات
% ٣٣	٦ - ١٠ سنوات
% ١٣	أكثر من ١٠ سنوات

• أولاً : استبيان الرضا الوظيفي :

أيضا تمت الاستعانة بمقياس الرضا الوظيفي ترجمة وإعداد العددي (١) (١٤٠ هـ) والذي يتكون من ٦٤ سؤال ٣٢ منها تتعلق بأسئلة الرضا الداخلي و ٣٢ الأخرى تتعلق بالرضا الخارجي بجاب عن كل سؤال بواحد من اختيارات خمسية وهي (راضية جدا - راضية - لا أدري - غير راضية - غير راضية إطلاقاً)

ومقياس العدلي مأخوذ من استبيان منسوتا ( M. S. Q. ) وقد تم تعديله ليتناسب مع بيئة العمل في المملكة العربية السعودية وتتعلق أسئلة المقياس بما يلي : الاستفادة من القدرة في الإنجاز - التقدم - الترقى - السلطة - أنظمة وإجراءات المنظمة وتطبيقاتها - المكافأة - الراتب - زملاء العمل - الإبداع والابتكار - الاستقلال - القيم الروحية - الاتزان - المسؤولية - الضمان - الخدمات الاجتماعية - المكانة الاجتماعية - العلاقات الإنسانية - الإشراف - منوعات - ظروف العمل . ( لولو العيدروس: ١٤١٠ هـ، ص ٨١ )

#### • صدق وثبات المقياس في البيئة السعودية :

قامت لولو العيدروس، عام ١٤١٠هـ بحساب صدق وثبات المقياس للتأكد من مدى صلاحية المقياس للتطبيق على البيئة السعودية. فقامت بحساب الصدق عن طريق الاتساق الداخلي وحساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية والاتساق الداخلي .

7 معامل الصدق : قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين الفقرة والمجموع لكل بعد من الأبعاد التي يتكون منها المقياس . وكان معامل ارتباط البعد الخارجي بالمجموع الكلي ٠.٩٧ ومعامل ارتباط البعد الداخلي بالمجموع الكلي ٠.٩٨ .

7 حساب ثبات المقياس : قامت الباحثة ( لولو العيدروس ) بحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية حيث تم حساب معامل الارتباط بين المفردات الفردية والزوجية وكان معامل الارتباط ٠.٩٥ وهو يمثل ثبات نصف المقياس، وبعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان وبراون أصبح قيمة معامل ثبات المقياس كله = ٠.٩٧ .

#### • أدوات الدراسة :

#### • ثانياً : مقياس القلق العام للراشدين :

تم الاستعانة بمقياس القلق العام للراشدين إعداد جمل الليل ( ١٩٩٥م ) أنظر الملحق والذي يتكون من ( ٥٦ سؤالاً ) موزعة على عدة أبعاد ( ملحق ) هي :

7 البعد الانفعالي ويقصد به الجانب الانفعالي للقلق العام وما يعبر عنه من سلوك أو حاله نفسيه كالضيق ويشمل العبارات التي جاءت في المقياس والتي تحمل الأرقام : " ١ - ٥ - ٩ - ١٥ - ١٨ - ٢٤ - ٢٩ - ٣١ - ٣٩ - ٤١ - ٤٣ - ٤٦ - ٤٧ - ٤٩ - ٥٣ - ٥٥ - ٥٦ " .

7 البعد العقلي ويشمل العبارات التي تحمل الأرقام " ٢ - ٦ - ١٠ - ١٣ - ١٦ - ١٩ - ٢٢ - ٢٥ " .

7 البعد الجسمي أو الفسيولوجي وتشمل العبارات التي تحمل الأرقام " ٣ - ٧ - ١١ - ١٤ - ١٧ - ٢٠ - ٢٣ - ٢٧ - ٣٢ - ٣٣ - ٣٥ - ٤٠ - ٤٢ - ٤٤ - ٤٥ - ٤٨ - ٥٠ - ٥١ - ٥٢ - ٥٤ " .



7 البعد السلوكي "النزوعي" ويشمل العبارات التي تحمل الأرقام " ٤ - ٨ - ١٢ - ٢١ - ٢٦ - ٢٨ - ٣٠ - ٣٤ - ٣٦ - ٣٧ - ٣٨ .

وقد وضعت خمس بدائل "اختيارات" للإجابة عن كل عبارة من عبارات المقياسين بطريقة ليكرت وهي "دائماً - غالباً - أحياناً - نادراً - أبداً".

صدق المقياس : وقد استخدم واضع المقياس نوعين من الصدق هما :  
صدق المحكمين ، صدق التكوين الفرضي (جمل الليل، ١٩٩٥ م: ١٧)

#### • خطوات الدراسة الميدانية :

قامت الباحثة بتطبيق أدوات الدراسة في محافظة مكة المكرمة في مدارس البنات للمرحلة المتوسطة الأهلية منها والحكومية وذلك بعد موافقة الرئاسة العامة لتعليم البنات على إجراء الدراسة، حيث تم توزيع استبيان الرضا الوظيفي والقلق العام عن طريق مكاتب الإدارة في المدارس وذلك حرصاً على سلامة وصول الاستبيانات إلى عينة الدراسة ومن تم استرجاعها وذلك بعد شرح طريقة تعبئة كل من الاستبيانين .

وبعد الانتهاء من التطبيق تم رصد جميع الدرجات الاستبائيين الرضا الوظيفي والقلق العام في أوراق الحاسب الآلي تمهيدا لإدخالها للحاسب الآلي بجامعة أم القرى والقيام بالمعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( s p s s ) .

#### • الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

- 7 المتوسط - الانحراف المعياري - التكرار .
- 7 اختبارات ( T - Test ) .
- 7 تحليل التباين .

#### • نتائج الدراسة وتفسيرها :

#### • الفرض الأول :

توجد فروق دالة إحصائية بين معلمات المدارس الحكومية والأهلية في الرضا الوظيفي .

جدول رقم (٤) : يوضح الفرق في الرضا الوظيفي بين معلمات المدارس الحكومية ومعلمات المدارس الأهلية .

معلمات المدارس الحكومية	معلمات المدارس الأهلية	ت	الدلالة الإحصائية	اتجاه الدالة
ن = ٢٥		ن = ١٨		
م	ع	٣.٢٣	٠.٠٠٣	داله
٢٤١.١٨	٣١.٩٩			

يتبين من الجدول رقم ( ٤ ) من قيمة ( ت ) = ٣.٢٣ وهي دالة إحصائياً مما يعنى انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين معلمات المدارس الحكومية والمدارس الأهلية لصالح معلمات المدارس الحكومية

ويمكن إرجاع نتيجة ما تم الوصول إليه بشأن هذا الفرض وذلك من وجود فروق داله إحصائيا في الرضا الوظيفي بين المجموعتين رغم صغر حجمها إلى أن عامل الاستقرار النفسي الذي تشعر به مجموعة معلمات المدارس الحكومية وذلك لما يتمتع به معلمات هذه المدارس من أفضلية في المرتبات الشهرية واستقرارها والشعور بالأطمئنان على المستقبل الوظيفي من قبل هذه الفئة، وهذا بخلاف ما تشعر به معلمات المدارس في القطاع الأهلي والذي لم يصل بعد ورغم مرور عدة سنوات عليه - إلى الاستجابة لمطالب المعلمات كما هو الأمر في القطاع الحكومي .

#### • الفرض الثاني :

توجد فروق دالة إحصائياً بين معلمات المدارس المتوسطة الحكومية، والأهلية في القلق العام .

وللتحقق من صحة أو عدم صحة هذا الفرض تم تطبيق قياس القلق العام للراشدين . إعداد جمل الليل على عينه الدراسة وتحليل الإجابات وفق الجدول التالي :

جدول ( ٥ ) : يوضح الفرق في القلق العام بين معلمات المدارس الحكومية ومعلمات المدارس الأهلية

اتجاه الدالة	الدلالة الإحصائية	ت	معلمات المدارس الأهلية		معلمات المدارس الحكومية	
غير داله	٠.٩٣	٠.٠٨	ن = ١٨		ن = ٢٥	
			ع	م	ع	م
			٣٤.٠٩	١١٨.٧٢	٣٩.١٤	١١٩.٦٤

يتضح من الجدول رقم ( ٥ ) أن قيمة ( ت ) = ٠.٤٢ وهي غير دالة إحصائياً وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمات المدارس الحكومية ومعلمات المدارس الأهلية في القلق العام وهذا بخلاف ما هو متوقع من أن الانخفاض في الرضا الوظيفي ساعد على ازدياد شعور الفرد بالقلق كما توصلت إليه دراسة عبدالهادي ( ١٩٩٤م، ص ٣٠٨ ) .

#### • الفرض الثالث :

توجد فروق دالة إحصائياً بين المتزوجات وغير المتزوجات في الرضا الوظيفي .

جدول رقم (٦) : يوضح الفرق في الرضا الوظيفي بين المتزوجات وغير المتزوجات

المتزوجات	غير المتزوجات		ت	الدلالة الإحصائية	اتجاه الدالة	
ن = ٥٦	ن = ٢٣		١.٢٧	٠.٢١	غير داله	
م	ع	م				ع
٢٢٥.٤٨	٣٦.٣٨	٢٢٦.٩٥				٣٧.٧٧

ومن الجدول السابق نرى أن قيمة ( ت ) = ١.٢٧ وهي غير دالة إحصائياً مما يعني انه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية على أساس الحالة الاجتماعية في الوضع الوظيفي وهذا يخالف دراسة ( العيدروس ، ١٤١٠ ) والتي أظهرت نتائج دراستها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين الرضا الوظيفي والحالة الاجتماعية للعينة المختارة في دراستها .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ( عبدالهادي ، ١٩٩٤ ) والتي كان من أهم نتائجها عدم وجود فروق جوهريّة في الرضا الوظيفي بين المتزوجين وغير المتزوجين لعينة القطاع العام .

وتعزى هذه النتيجة الى تعدد الأدوار لدى المعلمة السعودية أصبح من الأمور الغير مؤثرة على توقعاتها في العمل وبالتالي إحساسها بالرضا عن العمل .

• **الفرض الرابع :**

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات وغير المتزوجات في القلق العام .

جدول رقم (٧) : يوضح الفرق في القلق العام بين المعلمات المتزوجات وغير المتزوجات .

المعلمات المتزوجات	المعلمات غير المتزوجات		ت	الدلالة الإحصائية	اتجاه الدالة	
ن = ٦٢	ن = ٢٣		١.٦٧	٠.٠٩	غير داله	
م	ع	م				ع
١٢٠.٥٨	٣٢.٦٨	١٣٣.٨٢				٣١.٣٤

يتضح أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القلق العام بين المتزوجات وغير المتزوجات من المعلمات مما يشير إلى تشابه الظروف والعوامل المحيطة بالمجموعتين والتي لم تكن من الشدة أو الدرجة لدى المجموعتين بحيث تكون درجة القلق لدى إحداها مرتفعة .

• **الفرض الخامس :**

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القلق العام بين أفراد العينة وفق عدد

سنوات الخبرة في التدريس .

جدول رقم (٨) : يوضح الدلالة الإحصائية بين متوسطات المعلمات وفق سنوات الخبرة في

الرضا الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	٣٤٦٩.٧٥	١٧٣٤.٨٧	٢	١.٢٨	غير دالة
داخل المجموعات	٩٣٠٢٢.٢٣	١٣٤٨.١٥	٦٩		
المجموع	٩٦٤٩١.٩٩		٧١		

يتضح من جدول رقم (٨) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بالنسبة لعامل الخبرة عند المعلمات، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة (العرادي ١٤٠٦هـ) وكذلك دراسة (العديلي ١٤٠١هـ) وتتفق كذلك مع دراسة (العيدروس ١٤١٠هـ) و (العتيبي ١٤٠١هـ) والتي دلت نتائجها على قلة تأثير الخبرة وسنوات الخدمة على درجة الرضا الوظيفي، ويمكن إرجاع النتيجة السابقة إلى أن كل من القطاعين الحكومي والأهلي بدءاً بالاهتمام بالعنصر الإنساني سواء من الناحية المادية أو المعنوية أو المهنية وهي من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الرضا المهني . وكذلك يعزى إلى أن المعلمات في كل من القطاعين لا يقبلن على العمل من أجل الأجر فقط ولكن من أجل تحقيق الذات أيضاً .

• الفرض السادس :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القلق العام بين المعلمات على أساس عدد سنوات الخبرة في التدريس .

جدول رقم (٩) : الدلالة الإحصائية بين متوسطات المعلمات في القلق العام وفق عدد سنوات

الخبرة في التدريس

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	٥٦٥٧.٣١	٢٨٢٨.٦٥	٢	٢.٧٧	غير دالة
داخل المجموعات	٧٤٦١٣.٥٧	١٠٢٢.١٠	٧٣		
المجموع	٨٠٢٧٠.٨٨		٧٥		

ويتضح من الجدول السابق عدم فروق ذات دلالة إحصائية في القلق العام بالنسبة لعامل الخبرة عند المعلمات ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى تشابه الظروف والعوامل المحيطة بالمجموعتين والتي لم يكن من الشدة لدى إحدى المجموعتين بحيث تكون درجة القلق لدى أحدهما مرتفعة .

• **الفرض السابع :**

توجد علاقة داله بين الرضا الوظيفي والقلق العام لدى أفراد عينة الدراسة .

جدول رقم (١٠) : يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي والقلق العام لدى المعلمات

المتغير	درجة العلاقة	قيمة الدلالة	اتجاه الدلالة
الرضا الوظيفي	- ٠.١٩	٠.٠٤	دالة إحصائية
القلق العام			

يشير الجدول رقم (١٠) إلى وجود علاقة سالبة بين الرضا الوظيفي والقلق العام، إذ أن كلما ازدادت درجة الرضا الوظيفي لدي الفرد قابلها انخفاض في درجة القلق العام والعكس بالعكس فان انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى الفرد يقابله ارتفاع درجة القلق العام وذلك وفق ما توصل إليه التحقق من صحة هذا الفرض ومن حدود عينة الدراسة الحالية . وهذا يتفق مع العديد من المصادر أن القلق يحدث بسبب عوامل منها مواقف الحياة الضاغطة وما تتضمنه من أوضاع اجتماعية واقتصادية غير جيدة ومن عدم مساواة في هذه الجوانب ( زهران، ١٩٧٧م ) ( حامد، ١٩٩١م ) ( عكاشة، ١٩٩٢م ) .

• **خلاصة نتائج الدراسة والتوصيات المقترحة :**

هدفت الدراسة الحالية إلى التحقق من وجود فروق داله إحصائياً بين معلمات المدارس الحكومية و معلمات المدارس الأهلية في كل من الرضا الوظيفي والقلق العام وفقاً لبعض المتغيرات وكذلك التحقق من وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والقلق العام .

وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة :

- 7 كان من نتائج هذه الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى معلمات المرحلة المتوسطة في المدارس الحكومية والمدارس الأهلية في منطقة مكة المكرمة في الرضا الوظيفي .
- 7 عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القلق العام بين معلمات المدارس الحكومية و معلمات المدارس الأهلية .
- 7 عدم وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين المتزوجات وغير المتزوجات من المعلمات .
- 7 عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القلق العام بين المتزوجات وغير المتزوجات من المعلمات
- 7 عدم وجود فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي بين المعلمات وفق عدد سنوات الخبرة في التدريس .
- 7 عدم وجود فروق دالة إحصائياً في القلق العام بين المعلمات وفق عدد سنوات الخبرة في التدريس

7 وجود ارتباط سالب بين الرضا الوظيفي والقلق العام لدى المعلمات .

#### • التوصيات :

- 7 في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج توصي إليه الباحثة بما يلي :
- 7 إثارة جو من المنافسة والعطاء بين المعلمات في نفس المدرسة أو في نفس التخصص وذلك عن طريق إجراء البحوث أو المسابقات المتعلقة بالمواد الدراسية والمناهج والوسائل التعليمية وتشجيع المتميزات من المعلمات في هذه الأنشطة بالحوافز المادية والمعنوية .
- 7 إجراء المزيد من الدراسات على عدد كبير من الأفراد يمتد إلى معلمات التعليم الحكومي والأهلي إلى كافة مناطق المملكة وذلك لمعرفة مدى ارتباط متغيري الدراسة الحالية بمتغيرات أخرى أغفلتها كثير من الدراسات السابقة مثل علاقة الرضا الوظيفي بالسمات الشخصية للمعلمة وكذلك بين المعلمات اللاتي يمارسن هذه المهنة بصورة رسمية وتبين فيها وبين اللاتي يمارسنها بشكل غير رسمي وكذلك إجراء دراسات في الرضا الوظيفي والقلق العام لدى المعلمات اللاتي يعملن في المدن والمناطق النائية
- 7 إزالة الفروق بين المدارس الحكومية والمدارس الأهلية للبنات ومنح معلمات المدارس الأهلية ما تتميز به معلمات المدارس الحكومية من مرتبات شهرية جيدة واستقرار وظيفي أفضل .
- 7 الاهتمام بالصحة النفسية للمعلمة بجانب الاهتمام بالصحة الجسدية ومراعاة ذلك لدى منح الإجازات المرضية .

#### • الدراسات والبحوث المقترحة:

- 7 في ضوء نتائج الدراسة وتوصياتها تقترح الباحثة ما يلي :
- 7 دراسة الرضا الوظيفي والقلق العام للمعلمات في مراحل أخرى من مراحل التعليم العام الابتدائي والثانوي .
- 7 دراسة الرضا الوظيفي والقلق العام للمعلمات في مناطق أخرى في المملكة لتعميم النتائج .
- 7 دراسة مقارنة للرضا الوظيفي بين المعلمات المعينات في القرى والمدن .

#### • قائمة المراجع :

#### • المراجع العربية :

1. الأسمر، منى بنت حسن (١٤٢٠هـ) واقع الرضا الوظيفي لمعلمات التعليم العام بمدينة مكة المكرمة .
2. تشايلد دينيس (١٩٧٣) ترجمة عبدالحليم محمود السيد، علم النفس والمعلم، القاهرة، مؤسسة الأهرام .
3. جمل الليل، محمد جعفر (١٩٩٥م) : مقياس القلق العام للراشدين، الرياض .
4. حامد، حلمي أحمد (١٩٩١م) : مبادئ الطب النفسي، الإسكندرية .
5. الحسيني، شايح عبدالعزيز (١٤١٨هـ) الرضا الوظيفي والتفكير الناقد لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات في المستشفيات الحكومية

- بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة جامعة أم القرى، كلية التربية قسم علم النفس .
٦. حموده، محمود (١٩٩٠م) الطب النفسي، النفس أسرارها واحرافها، مكتبة الفجالة القاهرة.
٧. حسين، محمود عطا (١٩٩٠م) دراسة مستوى التوتر النفسي ومصادرة لدى المعلمين في التعليم العام في مدينة الرياض، القاهرة، دراسات نفسية رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم) المجلد الرابع، العدد الثاني .
٨. زهران، حامد عبدالسلام (١٩٧٧م) الصحة النفسية، القاهرة .
٩. الصبان، انتصار سالم، الرضا عن العمل وعلاقته ببعض المتغيرات لدى المعلمات المرحلة الثانوية بنات، جده
١٠. الطحان، محمد خالد (١٩٩٠م) مبادئ الصحة النفسية، دبي، دار القلم .
١١. عبد الستار، إبراهيم (١٩٨٨م) علم النفس الإكلينيكي، مناهج التشخيص والعلاج النفسي، الرياض، دار المريخ .
١٢. عكاشة، احمد (١٩٩٢م) الطب النفسي المعاصر، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية .
١٣. عبد الهادي، سوسن إسماعيل (١٩٩٥م) دراسة مستوي الدافعية في الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي في كل من القطاع الخاص والقطاع العام - مجلة دراسات نفسية، القاهرة، رابطة الأخصائيين المصرية (رانم)، المجلد الخامس، العدد الثاني .
١٤. العيدروس، لولو عبدالله (١٤١٠م) دراسة عن الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية (رسالة ماجستير غير منشورة) مكة المكرمة، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم علم النفس .
١٥. عيسى، محمد رفقي (١٩٨٦م) العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي لدى مدرسات رياض الأطفال واتجاهات الأطفال نحو العملية التربوية، المجلة التربوية، العدد الثامن .
١٦. فرويد " سيجموند (١٩٦٢م) ترجمة محمد عثمان نجاتي، القلق، القاهرة .
١٧. فهمي، مصطفى (١٩٧٨م) دراسات في سيكولوجية التكيف، القاهرة، مكتبة مصر
١٨. فهمي، مصطفى (١٩٦٧م) علم النفس الاكلينيكي، القاهرة، مكتبة مصر .
١٩. فهمي، مصطفى (١٩٥٧م) الشذوذ النفسي، القاهرة .
٢٠. كندي، كلارك (١٩٧٤م) ترجمة فؤاد حسين البهي، القلق، القاهرة، دار الفكر العربي
٢١. مرسى، سيد عبد الحميد (١٩٨٥م) الشخصية المنتجة، القاهرة .
٢٢. المشعان، عويد سلطان (١٩٩٣م) دراسة مقارنة في الرضا المهني بين العاملين في القطاع الحكومي والعاملين في القطاع الخاص، القاهرة، دراسات نفسية، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم)، المجلد الرابع، العدد الثاني .
٢٣. نجاتي، محمد عثمان (١٩٦٤م) سيجموند فرويد (الكف والعرض والقلق القاهرة)
٢٤. النعيم، موزي فهد (١٩٨٤م) الرضا عن العمل بين المدرسات وعلاقته بمستوي الطموح، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود، كلية التربية، قسم علم النفس .
٢٥. الوابلي، سليمان محمد (١٤١٥هـ) الأحتراق النفسي ومستوياته : لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسك المصرب، مركز البحوث التربوية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة .

- 1- Brog, Mark G. and Falzon, Joseph M. (1989): Stress and job satisfaction among Primary school teachers in Malta. Educational Review. Vol.41(3). PP
- 2- Coleman, Jamesg, and Butcher James N. and Carson, Robert C. (1984) : Abormal psycholy and Modern Life7<sup>th</sup> ed . Scott, Fore Sman and Company. Glenview Illinois.
- 3- Clarke, Robert and Gerrity T. and Laveradiere R. and Johns, B.(1985): Age as a factor in teacher job satisfaction. Psychology A Quarterly Journal of Human Behavior. Vol.22(2) PP
- 4- Dixit, Merrra (1985) : Effect of teaching experience on the Level of job satisfaction among secondary school teachers. Perspectives in Psychological Researches. Vol. 8(1) PP
- 5- Evans, Viriden, and Johnson, Dewayne j. (1990) : The relationship of principals, leadership behavior and teachers' job satisfaction and job related stress. Journal of instructional Psychology. Vol. 17(1) Mar. PP
- 6- Gakhar, Sudesh and Sachdeva, Rakesh (1985) : Effect of level, Type of management and sex on job satisfaction of teachers. Asian Journal of psychology and education. Vol.19(23) Mar-APR.PP
- 7- Gupta, Kiran, and Nisha, Badarum(1979): A study of job satisfaction among secondary teachers. Asian Journal of Psychology and Education. Vol.4(1) PP
- 8- Krdapen, G. (1978) : On the relationship between job satisfaction and Vocational Value Orientations among teachers. Psychologie-Und-Praxis. Vol. 22(2), Apr-Jun.PP
- 9- Lowther, Malcolm A. and Gill, Stephen j. and Coppard Larry C. (1985). : Age and the determinants of teacher job sttisfaction. Gerontologist. Vol.25 (5) OCT. PP
- 10- Suivastava, Surya K.(1982): Job Satisfaction amongst Private and public secondary school teachers. Perspectives in psychological Researces. Vol. 5(2) OCT. PP
- 11- Sutton Geoffrey W. and Huberty, Thomas J.(1984): An evaluation of teacher Stress and Job Satisfaction. Education. Vol. 105(2) Win. PP
- 12- Tharakan, P.N (1992) : Occupational Stess and Job Satisfaction among working women. Journal of the Indian Academy of Applied Psychology. Vol 18(1-2) Jan. PP
- 13- V on. Engelhardt, and Georg, Luck, and Helmut E.(1973): Teacher's job Satisfaction in schools of different levels. Psychologie in Erziehung Und Unterricht. Vol.20(2). PP

\*\*\*\*\*