

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي



قسم: علوم الاجتماعية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

## ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى

### معلمي المرحلة الابتدائية

– دراسة ميدانية بالمقاطعة الثانية بالديلة –

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر  
في علوم تربية تخصص إرشاد وتوجيه

إشراف  
د. أحمد جلول

من إعداد الطالبة  
صليحة تومي

أعضاء لجنة المناقشة

المؤسسة الأصلية	الصفة	الرتبة	الأستاذ
جامعة الوادي	رئيسا	أستاذ محاضر أ	نوي بن طاهر
جامعة الوادي	مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر أ	أحمد جلول
جامعة الوادي	عضوا مناقشا	أستاذ محاضر ب	صالح خشخوش

السنة الجامعية: 2019/2018



## شكر وتقدير

لحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم المرسلين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والسلام وعلى آله وصحبه أجمعين.

أولاً وقبل كل شيء أحمد الله عزوجل على توفيقه لي في إنجاز هذا العمل، حمدا يليق بجلاله وعظمته.

عرفانا بالجميل أتقدم بالشكر والتقدير إلى من قرن رضا الله برضاها... والدي العزيزين أطال الله في عمرهما.

يسرني أن أقدم شكري وعظيم إمتناني إلى الأستاذ "أحمد جلول" على مساعدته في توجيهاته ونصائحه القيمة التي قدمها لي لإعداد هذا العمل، وعلى سعة صدره، وأرجو من المولى عز وجل على أن يثيبه خير الثواب في مشواره لنيل شهادات عليا.

كما أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى الأستاذ سعداني عبد الرزاق على مساعدته لي كما أتمنى له التوفيق والنجاح.

كل معاني الحب والاحترام... لإخوتي وأخواتي الذين كانوا ولا يزالوا سندا وعونا لي في حياتي العلمية والعملية.

" صليحة تومي "

## ملخص الدراسة بالعربية:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

ولتحقيق الهدف المرجو اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي أنه يتناسب مع طبيعة الدراسة، وطبقت الدراسة على عينة قوامها 98 معلما ومعلمة بإبتدائيات المقاطعة الثانية ببلدية الدبيلة ولاية الوادي، وتم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل، واستخدمت الدراسة مقياسين: مقياس ضغوط العمل لابن خورر خير الدين (2010) ومقياس الرضا الوظيفي لجواد الشيخ خليل وعزيزة شيرعبد الله (2007).

ولتحقق من فرضيات الدراسة تم الأسلوب الإحصائي التالي بتطبيق نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية:

معامل ارتباط بيرسون للكشف عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن الجوانب المادية لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن الذات لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

- توجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن العمل وظروفه لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

- توجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن العلاقة بين المسؤولين لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

- توجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

## **Summary of the study in English :**

The present study aimed to identify the relationship between work pressures and job satisfaction among primary school teachers.

In order to achieve the desired objective, the present study relied on the descriptive descriptive approach that fits with the nature of the study.

The study used two measures: the measure of work pressure of Ibn Kharr Khairuddin (2010) and the measure of job satisfaction of Jawad Sheikh Khalil and Aziza Sharirabdullah (2007).

In order to verify the hypotheses of the study, the following statistical method was applied by applying the statistical package system for social sciences:

Pearson correlation coefficient to detect a statistically significant correlation between job pressures and job satisfaction.

The study found the following results:

-There is a negative correlational relation between the work pressures and satisfaction with the physical aspects of primary school teachers.applied to a sample of 98 teachers

- here was no statistically significant correlation between work pressure and self-satisfaction among primary school teachers.

-There is a negative correlational relation between the work pressure and satisfaction with the work conditions in primary school teachers.

-There is a negative correlational relation between the work pressures and the satisfaction of the relationship between the officials of the primary stage teachers.

-There is an inverse correlative relationship with a statistical function between the work pressures and job satisfaction of primary school teachers.

## فهرس المحتويات

أ.....	شكر وتقدير
ب.....	ملخص الدراسة بالعربية
ج.....	ملخص الدراسة بالأجنبية
د.....	فهرس المحتويات
ح.....	فهرس الأشكال
ح.....	فهرس الجداول
01.....	مقدمة

## الجانب النظري

### الفصل الأول: إشكالية الدراسة

06.....	1- إشكالية الدراسة
09.....	2- الفرضيات
10.....	3- أهداف الدراسة
11.....	4- أهمية الدراسة
11.....	5- التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة
11.....	6- حدود الدراسة
12.....	7- الدراسات السابقة

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

- 18..... تمهيد
- 19..... 1- مفهوم ضغوط العمل
- 21..... 2- أنواع ضغوط العمل
- 22..... 3- عناصر ضغوط العمل
- 23..... 4- النظريات المفسرة لضغوط العمل
- 28..... 5- مصادر ضغوط العمل
- 31..... 6- مراحل ضغوط العمل
- 33..... 7- آثار ضغوط العمل
- 36..... 8- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
- 40..... 9- خلاصة الفصل

## الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

- 43..... تمهيد
- 44..... 1- مفهوم الرضا الوظيفي
- 45..... 2- المفاهيم المرتبطة بالرضا الوظيفي
- 46..... 3- نظريات الرضا الوظيفي
- 53..... 4- أهمية الرضا الوظيفي
- 55..... 4- أنواع الرضا الوظيفي

56.....	5-العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
57.....	6-عناصر الرضا الوظيفي
60.....	7-قياس الرضا الوظيفي
61.....	خلاصة الفصل

## الجانب التطبيقي

### الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

64.....	تمهيد
65.....	1-منهج الدراسة
65.....	2-الدراسة الاستطلاعية
66.....	3-أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية.
81.....	4-إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية
83.....	5-الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
84.....	خلاصة الفصل

### الفصل الخامس : عرض ومناقشة وتفسير النتائج الدراسة

86.....	تمهيد
87.....	1-عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
89.....	2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
90.....	3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة.

92.....	4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة.....
94.....	5- مناقشة وتفسير الفرضية العامة.....
96.....	استنتاج عام.....
97.....	اقتراحات.....
98.....	قائمة المراجع.....
106.....	الملاحق.....

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
22	يوضح تدرج الحاجات عند ماسلو	01
24	رسم توضيحي يمثل نظرية (Z)	02
26	يوضح مكونات ضغوط العمل الرئيسية	03
27	يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط	04
48	يوضح نموذج كوبر	05
53	يوضح نموذج مارشال	06

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
68	يوضح أبعاد مقياس ضغوط العمل	01
68	يوضح مفتاح تصحيح مقياس ضغوط العمل	02
69	يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء الأجر	03
70	يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء نمط الإشراف	04
70	يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء الترقية	05
71	يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء محتوى العمل	06
71	يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء جماعة العمل	07
72	يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء ظروف العمل	08
72	يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء متطلبات الدور	09
73	يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء متطلبات الحياة	10

73	يوضح حساب معاملات الارتباط بين كل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس	11
74	يوضح معامل الثبات لمقياس ضغوط العمل	12
74	يوضح أبعاد مقياس الرضا الوظيفي	13
75	يوضح مفتاح التصحيح لمقياس الرضا الوظيفي	14
75	يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس	15
76	يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي ينتمي إليه	16
77	يوضح معامل الارتباط ومعامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمقياس الرضا الوظيفي	17
77	يوضح معامل الثبات (ألفا) لمقياس الرضا الوظيفي	18
78	يوضح يوضح حساب معاملات الارتباط لبعد الرضا عن الجوانب المادية	19
78	يوضح حساب معاملات الارتباط لبعد الرضا عن الذات	20
79	يوضح حساب معاملات الارتباط لبعد الرضا عن العمل وظروفه	21
79	يوضح حساب معامل الارتباط لبعد الرضا عن علاقته بالمسؤولين	22
80	يوضح معاملات الارتباط بين كل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس	23
80	يوضح معامل الثبات لمقياس الرضا الوظيفي	24
82	يوضح توزيع مجتمع الدراسة لمدارس المقاطعة (2) بالدبيلة	25
83	يوضح توزيع أفراد العينة لمدارس المقاطعة (2)	26

	بالدبيلة	
87	يوضح العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والرضا عن الجوانب المادية	27
89	يوضح العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والرضا عن الذات	28
90	يوضح العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والرضا عن العمل وظروفه	29
92	يوضح العلاقة بين ضغوط العمل والرضا عن العلاقة بالمسؤولين	30

# مقدمة

## مقدمة

يعد موضوع ضغوط العمل من أهم المواضيع التي شغلت الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية وغيرها...،لما له من أثر كبير على الفرد والمنظمة على حد سواء.

ويشير ضغط العمل على مجمل المؤثرات المادية، والمعنوية، والتنظيمية أوالبيئة التي تؤثر على سلوك الفرد والتي تؤدي به إلى فقدان الاتزان في أدائه لوظائفه وعدم رضاه الوظيفي، فعندما يواجه الفرد هذه المؤثرات بصورة دائمة ومستمرة هذه المؤثرات أو الضغط يفقد معها القدرة على مواجهتها والتعامل معها، مما يؤثر عليه سلوكيا وسيكولوجيا، وهذا ما ينعكس بصورة واضحة على مستوى رضاه الوظيفي.

فرضا المعلم عن عمله والبيئة التعليمية التي يعمل فيها تجعل منه معلما محافظا على عمله ومجاله ومساعدة للمدرسة في أداء رسالتها على أكمل وجه، كذلك الرضا الوظيفي للمعلمين من أهم العوامل الايجابية نحو بذل المزيد من الجهود باتجاه تحسين وتطوير أداء المعلمين وبالتالي تطوير العملية التعليمية.

ولاشك أن العمل كمعلم في مجال التربية يتطلب قيام المعلم بمجهودات كبيرة، وهذا يتطلب دراسة كافة العوامل التي تساعد في إنجاز عمله وأهمها تلك المتعلقة بشعوره بالرضا الوظيفي، حيث أن شعور المعلم بالرضا وإشباعه لحاجاته ينعكس على قدرته في مواجهة تحديات وظروف العمل،والتكيف مع محيطه المدرسي، والقدرة على تحقيق التوازن.

ومن هنا تأتي هذه الدراسة لتتناول موضوع العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية في مدارس المقاطعة الثانية لبلدية الدبيلة ولاية الوادي، وفي هذه الدراسة قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين الجانب النظري والجانب التطبيقي.

الجانب النظري: إحتوى على ثلاثة فصول وهي كالتالي:

الفصل الأول: يتضمن إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، تحديد مفاهيم الدراسة، أهداف الدراسة، وأهميتها وبعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

الفصل الثاني: تم التطرق فيه إلى موضوع ضغوط العمل، حيث تم في البداية توضيح مفهومه، ثم الأنواع والعناصر، فالنظريات المفسرة لضغوط العمل، ثم مصادره ومراحله، ثم آثار المترتبة عليه، وأخيرا استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل.

الفصل الثالث: تم التطرق فيه على موضوع الرضا الوظيفي، حيث تم في البداية توضيح مفهوم الرضا الوظيفي، ثم المفاهيم المرتبطة به، وبعدها تم التطرق لأهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، ثم أهميته وأنواعه، ثم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وعناصره، وأخيرا تم عرض قياس الرضا الوظيفي.

الجانب التطبيقي: إحتوى على فصلين:

الفصل الرابع: تضمن منهج الدراسة، ثم الدراسة الاستطلاعية، يليها أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية، ثم إجراءات الدراسة الأساسية، ثم الأساليب الإحصائية.

الفصل الخامس: إحتوى على عرض وتفسير ومناقشة النتائج.

# الجانب النظري

## الفصل الأول : إشكالية الدراسة

1-الإشكالية

2-الفرضيات

3-أهداف الدراسة

4-أهمية الدراسة

5-التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة

6-حدود الدراسة

7-الدراسات السابقة

## 1- إشكالية الدراسة

يعد المعلمون أهم جانب من جوانب العملية التعليمية في ضوء التحسين والتطوير، ويرتبط ذلك بجوانب العملية التعليمية ككل، ويجب أن يتوفر لهم العوامل والظروف الملائمة لنجاح عملهم المدرسي بصفة جيدة أثناء تعاملهم مع التلاميذ، والذي يسعى الجميع إلى زيادة نموهم وتطوير، باعتبارهم أهم مخرجات العملية التعليمية، ولكن هذا ليس بالأمر السهل لتوفير ظروف ملائمة لعمل المعلمين والذي يساهم بصورة مباشرة في تحسين رضاهم الوظيفي.

لقد حظي موضوع الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات والمنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها بأهمية بالغة من الباحثين والدارسين في العلوم الإدارية والدراسات السلوكية وذلك لما له من أثر كبير على العمل والعاملين وانجازاتهم، ويمثل الرضا الوظيفي أهم عوامل نجاح العاملين، كما يعد أهم مؤشرات نجاح المؤسسة، ويشير إلى مجموع المشاعر والاتجاهات الايجابية التي يبديها العاملون نحو العمل حيث يزداد شعورهم بالكفاءة وتزداد دافعيتهم للانجاز. (أبو زيد، 2017، 2)

كذلك نال موضوع الرضا الوظيفي اهتمام الكثير من الباحثين في المجال التربوي، لما له من أجر إيجابي في رفع الروح المعنوية وتحقيق التوافق النفسي للمعلمين، وارتفاع مستوى إنتاجهم، وانخفاض مستوى الضغوط النفسية المتعلقة ببيئة المدرسة، ويعرف الرضا الوظيفي عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية، والاقتصادية والإدارية المتعلقة بوظيفته.

(الثبتي، العنزي، 2014، 100)

فالمعلم من أهم عوامل نجاحه في العمل الرضا الوظيفي، كما يعد أهم مؤشرات نجاح المدرسة كمؤسسة تربوية، ويشير الرضا إلى أنه حالة انفعالية ايجابية أو سارة ناتجة عن نظرة المعلم لمهنة التدريس.

ويعد الرضا الوظيفي أو الرضا عن الوظيفة من المفاهيم النفسية المرتبطة ببحوث التوافق والصحة النفسية للعامل ويعبر بشكل عام عنا لرضا الوظيفي بأنه شعور ايجابي لدى الفرد نحو المنظمة التي يعمل فيها ونوع العمل الذي يؤديه ويقدم البعض تعريفا متكاملا بأنه الشعور الناشئ عن مجموعة الاتجاهات التي يكونها الفرد عن طبيعة الوظيفة التي

يشغلها والأجر الذي يحصل عليه، وعن فرص الترقى المتاحة مع مجموعة العمل التي ينتمي إليها، وعن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنظمة له. (عكاشة، 1999، 113)

فالرضا الوظيفي للمعلم كذلك يرتبط بعدة عوامل مثل الراتب وساعات العمل وفرص الترقى والعلاقة مع الزملاء والمدير.

وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى الرضا الوظيفي، فعلى سبيل المثال فقد عرفه البعض بأنه شعور نفسي بالقناعة والارتياح نابع من القلب نتيجة لإشباع حاجات وتوقعات الموظف من العمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة، كما قال آخرون أنه اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته، ومع هذا وبالرغم من وضوح الرضا الوظيفي من الناحية النظرية إلا أن ارتباطه يمكن التوصل إلى نتائج محددة عن طريق الأبحاث والدراسات مهما لاقى من اهتمام. (البارودي، 2015، 11)

لذا تعمل الإدارة المدرسية اليوم إلى الاهتمام بطرق تعمل على تشجيع المعلمين والعمل على زيادة رضاهم الوظيفي وهذا يتطلب وجود معلمين لديهم اتجاه إيجابي نحو المؤسسة لتساعدهم على تحمل ضغوط العمل لديهم.

حيث أن الأفراد الذين يبدون قدرا كبيرا من الرضا عن العمل يكون تعرضهم للانجراف بسبب ضغوط العمل أقل بكثير من الذين يعانون من عدم الرضا عن العمل ومن هنا يأتي الحديث عن ضغوط العمل. (ربيع، 2006، 292)

حيث تنشأ الضغوط لتعدد المطالب أو الحاجات وعدم القدرة على إشباعها، وفي بيئة العمل وعلى مستوى الفرد تعتبر الضغوط من العوامل المحفزة التي قد تدفعه إلى بذل مزيد من الجهد نحو النمو والتقدم وحسن الأداء، ولكن عندما تتجاوز الضغوط الدرجة التي لا يستطيع الفرد التكيف معها تظهر آثارها السلبية التي قد تكون بالغة الخطورة. أما على مستوى التنظيمي فقد تزايد التأييد التي ترى أن الضغط هو العامل الرئيسي في كثير من المشكلات التنظيمية، وخاصة مشكلة الأداء المنخفض، ودوران العمل، والتسرب الوظيفي، والشعور بعدم الرضا عن العمل. ولما كانت الضغوط تعتبر شيئا حتميا في حياة الأفراد والمنظمات بحيث لا يمكن تجنبها. (علام، 2009، 55)

فإن الضغوط التي يتعرض لها المعلمون في مهنة التدريس كثيرة ومنهكة، حيث تعد هذه المهنة من المهن الشاقة . ولكن تبقى الدينية القائلة بأن العمل واجب مقدس، حيث أثبتت الدراسات أن الإنسان بلا عمل يتعرض أيضا للضغوط وهي الناجمة عن البطالة، أما الضغوط الناجمة عن العمل، فهي إرهاق بفعل ساعات العمل الطويلة، ونوعيته وأوقاته المختلفة. (ربيع، 2006، 310)

ومن خلال ما سبق تناوله يمكن أن نصف مهنة التعليم أو التدريس من المهن الضاغطة، وهذا الأمر أكدته العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي توصلت إلى وجود نسبة عالية من الضغوط في مجال مهنة التعليم، كدراسة خلفيات والزغلول (2001) التي توصلت إلى وجود مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية لدى معلمي مدارس محافظة الكرك الأردنية، ودراسة التعاونية العامة للتربية الوطنية بفرنسا MGEN التي وضحت بشكل جيد المصادر المسببة للضغوط المهنية ونتائجها لدى المعلمين الفرنسيين بصفة عامة، ودراسة (2005) Vivtane Kovess التي بينت أن مهنة التعليم في فرنسا تخلق ضغطا مهنيا وتعبا عصبيا تفوق نسبته تلك الموجودة في بقية المهن الأخرى، ودراسة (2006) Antontou التي أسفرت عن وجود مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الأساسية والعليا اليونانية، ودراسة سلامي (2008) التي توصلت إلى أن مدرسي التعليم في الجزائر (الابتدائي والمتوسط والثانوي) يعانون من مستويات عالية من الضغوط المهنية. (الأحسن، 2015، 189)

انطلاقا مما سبق ذكره ونظرا لأهمية موضوعي ضغوط العمل والرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الابتدائية في المؤسسات التربوية، وجهنا هذا الموضوع والذي يحمل "عنوان ضغوط العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي لمعلمي الابتدائي"، ولكشف تلك العلاقة طرحنا التساؤل التالي:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الابتدائية ؟

## الأسئلة الفرعية :

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن الجوانب المادية لمعلمي المرحلة الابتدائية؟

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن الذات لدى معلمي المرحلة الابتدائية؟

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن العمل وظروفه لدى معلمي المرحلة الابتدائية؟

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن العلاقة بالمسؤولين لدى معلمي المرحلة الابتدائية؟

## 2-الفرضيات

### الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الابتدائية .

### الفرضيات الفرعية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن الجوانب المادية لمعلمي المرحلة الابتدائية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن الذات لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن العمل وظروفه لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن العلاقة بالمسؤولين لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

### 3-أهداف الدراسة:

لكل دراسة أو بحث علمي يسعى الباحث إلى تحقيقها من خلالها اهتمامه بالظاهرة المدروسة وأهداف هذه الدراسة تتمثل في ما يلي :

- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الابتدائية.
- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا عن الجوانب المادية لمعلمي المرحلة الابتدائية.
- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا عن الذات لدى معلمي المرحلة الابتدائية.
- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا عن العمل وظروفه لدى معلمي المرحلة الابتدائية.
- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا عن علاقته بالمسؤولين لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

### 4-أهمية الدراسة :

- تتضح الأهمية في فهم وتحليل العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.
- تساعد على إلقاء الضوء على العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة التعليمية بسبب ضغوط العمل التي يتعرض لها المعلمين مما يساعد في وضع الحلول المناسبة والتي تتماشى مع طموحات وقدرات المعلمين.
- تساعد هذه الدراسة في تطوير المعرفة العلمية بموضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي.
- التعرف على أبرز مصادر الضغوط التي يواجهها المعلمون في مهنة التدريس.
- الاطلاع على النقاط المهمة التي يمكن أن نتقأدى من خلالها عدم الرضا وزيادة فعالية المعلمين.

## 5-التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة :

**ضغوط العمل:** مجموعة ردود فعل العامل الناتجة عن التفاعلات المتغيرة بينه وبين بيئته تتطلب منه التكيف معها، وإلا عاش القلق والإحباط وعدم الرضا، والمعبر عنه بالدرجة التي يحصل عليها المفحوصون في مقياس ضغوط العمل ، لدى المدرس في التعليم الابتدائي .

**الرضا الوظيفي:** متوسط مجموع اتجاهات المدرس من ناحية الجوانب المختلفة للعمل في المؤسسة التربوية والمعبر عنه بالدرجة التي يحصل عليها المفحوصون في مقياس الرضا الوظيفي، لدى المدرس في التعليم الابتدائي.

## 6- حدود الدراسة:

**الحدود المكانية:** تمثلت في إبتدائيات المقاطعة الثانية ببلدية الدبيلة ولاية الوادي،

**الحدود الزمانية:** امتدت فترة الدراسة خلال شهر أبريل 2019 على الأسبوع الأول من شهر ماي 2019.

**الحدود البشرية:** تمثلت في معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية المقاطعة الثانية بالدبيلة.

## 7- الدراسات السابقة:

**الدراسات العربية:**

## دراسة المدير 1995:

بعنوان العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية . دراسة مقارنة، هدفت إلى قياس ومقارنة مستويات صراع الدور وغموض الدور والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي والرضا، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (200) فرد من الناطقين باللغة الانجليزية العاملين في العديد من المنشآت في المملكة العربية السعودية، وقد توصلت إلى نتائج من أهمها أن الوظائف الغربية تتصف بمستوى عالي من

صراع الدور مقارنة مع الوظائف المجموعة العربية كما أشارت النتائج إلى أن العمالة الأسيوية أكثر ولاء لمنشئاتها مقارنة مع العمالة الغربية . (المعشر، 2009، 40)

### دراسة العتيبي 2000:

أكد العتيبي على وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل، لأن زيادة أحدهما تؤدي إلى تراجع الآخر، وذلك عندما أجرى بحثه على عينة من موظفي وموظفات القطاع العام الكويتي، وأضاف أنه ليس من الضروري أن يشمل الرضا الوظيفي العوامل المسببة له جميعها، ليؤدي إلى تراجع الشعور بضغوط العمل، بل قد يكون ناتجا عن بعض العوامل كالرضا عن العلاقة مع الزملاء مثلا، ومع ذلك فإن الشعور به سيقبل، وكشف العتيبي (1997) عن دراسة قام بها هندروس (Handrisc 1995) توصل فيها إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

وفي دراسة سابقة له أجراها عام 1992 تبين أن العمالة الكويتية كانت غير راضية، مقارنة مع العمالة الأجنبية عن: الرواتب، والترقيات، والتقدم الوظيفي، والمشاركة في اتخاذ القرارات، ومناسبة الوظيفة للخبرات المكتسبة، والمساواة بين العاملين، وعدالة تقييم الأداء. وتبين أيضا إن رضا الكويتيات عن أجرهن كان أعلى من أقرانهن الرجال، وكان ذلك متوقعا، لأنه ينبغي على الرجل الشرقي أن يتحمل الالتزامات الأسرية جميعها. وأخيرا أبدى الموظفون السعوديون في دراسة أجريت على عينة من العاملين في شركات متعددة الجنسيات رضاه أكبر تجاه الأمن والسلامة في العمل، نظرا للدعم الحكومي في حماية العمالة المحلية، وإن كانوا أقل رضا من نظراتهم الأجانب تجاه الرواتب، ومحيط العمل، والعلاقات مع الآخرين، واستقلالية الرأي، والمشاركة في اتخاذ القرارات (1999). (كربيع، 2010، ب ص)

### دراسة العطوي 2004:

بعنوان أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتدريب المهني في المملكة العربية السعودية، وهدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتعليم الفني والمهني في المملكة العربية السعودية وقد اشتمل مجتمع الدراسة على (277) موظفا وتوصلت أيضا إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين تصورات

المبحوثين تجاه مصادر ضغوط العمل والرضا الوظيفي تعزي لمتغيرات الديموغرافية.  
(المعشر، 2009، 43)

### دراسة شاطر شفيق 2010:

بعنوان أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، هدفت إلى التعرف على طبيعة تأثير ضغوط العمل بمصادرها على الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وتم إجراء دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز - بجيجل. حيث تم توزيع (65) استبيان على عينة عشوائية من كافة الأصناف الوظيفية بالمؤسسة، وقد بلغ عدد الاستبيانات المستلمة الصحيحة (57) استبان خضعت للمعالجة الإحصائية.

وقد بينت نتائج الدراسة أن الموارد بمؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات منخفضة من الرضا الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة أن ضغوط العمل بمصدرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات إحصائية مع الرضا الوظيفي. (شاطر، 2010)

### دراسة سعاد السلوم 1423هـ:

بعنوان عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات وهدفت إلى معرفة علاقة ضغوط العمل التنظيمية والرضا الوظيفي لدى المشرفات الإداريات ببعض المتغيرات الديموغرافية (المنطقة التعليمية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة في مجال التعليم وفي مجال الإشراف الإداري، التدريب والعبء الإشرافي، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الإستبانة وطبقت الدراسة على عينة بلغ عددها (170) مشرفة إدارية واستخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية اللازمة وتوصلت إلى: وجود علاقة عكسية دالة إحصائيا بين درجات عوامل ضغوط العمل التنظيمية ودرجات الرضا الوظيفي لدى المشرفات الإداريات أي أنه كلما زادت درجة ضغوط العمل انخفض مستوى الرضا الوظيفي للمشرفات الإدارية . (فلمبان، 1429، 80)

### الدراسات الأجنبية :

### دراسة بيلترز و آخرون :

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل الذاتية والرضا الوظيفي وانتشار الأمراض المرتبطة بالضغوط لدى المعلمين، وقد أجريت الدراسة في المدارس العامة في جنوب إفريقيا، وتكونت عينة الدراسة من (21307) معلما من معلمي المدارس العامة، وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستويات التوتر بشكل كبير بين المعلمين، وأظهرت وجود علاقة بين ضغوط العمل وعدم الرضا عن العمل مع معظم الأمراض المرتبطة بالضغوط هي: ارتفاع الدم وأمراض القلب وقرحة المعدة والاضطرابات النفسية وإساءة استخدام التبغ والكحول، وبينت أن ضغوط طرائق التدريس وانخفاض دعم الأقران كانت مرتبطة بارتفاع ضغط الدم، وارتبط انعدام الأمن الوظيفي وغياب التقدم الوظيفي بالإصابة بقرحة المعدة والاضطراب العقلي. (الثبتي، العنزي، 2014، 105)

#### دراسة أبسيري 1996 Abouserie :

والتي هدفت إلى التحري عن علاقات ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها من جهة، ومستويات الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس الجامعية من جهة أخرى، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبانتين، الأولى: للكشف على ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها، والثانية: لمعرفة العلاقة بين هذه العوامل والرضا الوظيفي للعاملين ، وكما توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها تدني الخدمات الجامعية المقدمة للعاملين، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقات مهمة إحصائيا بين الجانبين حيث تؤثر ضغوط العمل واستراتيجيات التعلم على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

(الشيخ، الشرير، 2008، 689)

#### التعليق عن الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي حيث تطرقت إلى هذه الدراسات نظرا للارتباط الوثيق بينهما وبين موضوع دراستي الحالية، فقد تناولت بعض الدراسات السابقة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي مثل دراسة العطوي وشاطر شفيق، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات: وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين تجاه مصادر ضغوط العمل والرضا الوظيفي تعزي لمتغيرات الديموغرافية، بينما ركزت الدراسات الأخرى على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا

الوظيفي مثل دراسة المدير، والعتيبي، وسعاد السلوم، وبلينزر وآخرون، وكذلك أسير حيث بينت دراسة المدير وجود مستوى عالي من صراع الدور وهذا ما يؤدي إلى ارتفاع مستوى ضغوط العمل، بينما توصلت دراسة العتيبي وسعاد السلوم وبلينزر وأبسري إلى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي أي كلما زاد مستوى ضغوط العمل انخفض مستوى الرضا الوظيفي.

وما نستخلصه مما سبق أن الدراسات السابقة قد ركزت على ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي وبالتالي فقد اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث دراسة العلاقة بين موضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وكذلك هذه الدراسات تختلف عما جاء في الدراسة الحالية من حيث المنهج المستخدم وحجم العينة، ففي هذه الدراسة استخدم المنهج الوصفي الارتباطي أما عن حجم العينة فكانت 98 معلم، لكن بعض الدراسات فقد استخدمت المنهج المقارن، الوصفي التحليلي... الخ، أما عن حجم العينة 200 عامل، 227 موظفاً، 57 مشرفاً، 21307 معلماً... الخ، أما بالنسبة للأدوات الدراسية نجد أن الدراسة الحالية تتفق مع دراسة شاطر شفيق، سعاد السلوم، وأبسري... في استخدامها الاستبيان كأداة للدراسة.

كما تختلف الدراسة الحالية مع دراسة شاطر شفيق والعطوي من حيث هدف الدراسة في حين تتفق مع الدراسات الأخرى هدفها الأساسي معرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي. وأيضاً اتفقت هذه الدراسة مع دراسة سعاد السلوم وبلينزر وأبسري من حيث طبيعة نشاط المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الميانية (مؤسسة تربية) بينما أجريت الدراسات الأخرى في مؤسسات صناعية، إدارية، منشآت... الخ.



# الفصل الثالث

# الفصل الثالث : الرضا الوظيفي

## تمهيد

1- مفهوم الرضا الوظيفي

2- المفاهيم المرتبطة بالرضا الوظيفي

3- أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

4- أهمية الرضا الوظيفي

5- أنواع الرضا الوظيفي

6- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

7- عناصر الرضا الوظيفي

8- قياس الرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

## تمهيد

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضا. ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها و دراستها بكل موضوعية و لعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث و الدراسات المتتالية له.. فقد نال موضوع الرضا الوظيفي اهتمام الكثير من الباحثين في المجال التربوي، لما له من أثر إيجابي في رفع الروح المعنوية وتحقيق الصحة النفسية خاصة للمعلمين ، وارتفاع مستوى إنتاجهم وكذلك من أهم عوامل نجاح المعلم أو المعلمة في العمل، هو الرضا الوظيفي عن المهنة، كما يعد الرضا الوظيفي للمعلمين من أهم مؤشرات نجاح المدرسة كمؤسسة تربوية، حيث يمثل الرضا الوظيفي مجموع المشاعر والاتجاهات الايجابية التي يبديها المعلم نحو العمل بالمدرسة ولأهمية هذا الموضوع الذي يتناول ضغوط العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الابتدائية لذا سوف نتناول في هذا الفصل مفهوم الرضا الوظيفي، وأهم المفاهيم المرتبطة بيه ، وعناصره، وكذلك النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.

## 1- مفهوم الرضا الوظيفي:

### 1-1 مفهوم الرضا:

الرضا لغة هو ضد السخط ، وارتضاه يعني رآه له أهلا ورضي عنه ، أحبه وأقبل عليه.

( ابن منظور وآخرون، 2005، 168 )

وجاء في معجم مقاييس اللغة: رضي يرضى رضي وهو راض ومفعوله مرضي عنه. ويقال منه رضوان، قال أبو عبيد: راضاني فلان فروضته.

(البابطين وآخرون، 1433هـ، 22)

ويعرف العديد من الباحثين الرضا بمفاهيم مختلفة حيث يعرف كوتلر ( Koltar ) الرضا بأنه هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده.(السعدية، 2015، 524)

### 2-1 مفهوم الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من المواضيع التي درست بشكل كبير في مجال السلوك التنظيمي ويمكن تعريفه بأنه شعور بالسرور ناتج من إدراك الشخص بأن وظيفته تشبع قيما مهمة لديه .

ويعرف على أنه : الحالة النفسية والانفعالية السارة التي يصل إليها الموظف، عند الدرجة إشباع معين، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية الاجتماعية، المهنية والمادية. (عريق و الود، 2013، 186)

تعريف لوك: الذي يعرف الرضا عن العمل على أنه حالة انفعالية ايجابية أو سارة ناتجة عن نظرة الفرد لعمله أو لوظيفته ويرتبط الرضا عن العمل بعوامل عديدة مثل الراتب وساعات العمل وفرص الترقى والعلاقة مع الزملاء والرؤساء.(ربيع، 2010، 240)

ويرى ناصر العديلي 1986 أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه .ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة.

( المشعان، 1994، 214 )

كما وأورد أحمد (1998) تعريفات للرضا الوظيفي منها تعريف ( Herbert 1980 ) بأنه عبارة عن مشاعر الفرد تجاه وظيفته والناجم عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه، وإدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة، وتعرفه شريف (1980) بأنه قدرة الفرد على إشباع الحاجات الأساسية لديه والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما يتضمن التقدير والإنجاز والإبداع واحترام الذات، وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود عليه من جراء القيام بالعمل.(سلامه، 2003، 55)

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن أن نعرف الرضا الوظيفي عند المعلم بأنه الحالة التي يصل فيها المعلم إلى التعامل مع عمله والتفاعل مع وظيفته من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في التقدم والنمو وسعه إلى تحقيق أهدافه الشخصية والاجتماعية وأهداف المدرسة التي يعمل بها، وشعوره بالرضا عن علاقته بالإدارة، وطبيعة الإشراف التربوي ونظام الحوافز والرواتب والرضا عن دوره الاجتماعي وتقديره لمهنته.

## 2- المفاهيم المرتبطة بمفهوم الرضا الوظيفي:

يقدم الباحثون عددا من المفاهيم ذات الارتباط الوثيق بمفهوم الرضا الوظيفي تذكر منها ما تضمنته التعريفات العديدة التي حددت خلال تعريف الرضا الوظيفي نذكر منها:

### 2-1 الرضا والشعور بالسعادة :

فالرضا يعبر عن شعور الفرد بالسعادة عندما يتحقق هدفه.

### 2-2 الرضا والتقبل :

حيث يعبر الرضا عن درجة تقبل الفرد لعمله أو لجانب معين منه.

## 2-3 الرضا والتكامل النفسي للفرد:

حيث يعبر الرضا عن حالة التكامل النفسي للفرد مع وظيفته ومدى مناسبة العمل لقدراته وميوله.

## 2-4 الرضا والتوقع:

فالرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه من عائد.

## 2-5 الرضا ومستوى الطموح:

فالعمل الذي يحقق للفرد طموحاته يحقق له قدرا من الرضا عن ذلك العمل .

## 2-6 الرضا وإشباع الحاجات:

فإشباع الحاجات التي يشعر الفرد بأن هناك نقص في إشباعها يحقق له رضا عمله باعتباره وسيلة لإشباع تلك الحاجات. ( عكاشة، 1999، 114 )

## 3- نظريات الرضا الوظيفي :

### 3-1 نظرية ماسلو ذات التدرج الهرمي للحاجات الانسانية (1943-1954) Maslow Hierarchical Needs:

قام عالم النفس أبراهام ماسلو (A;Maslow) بتفسير سلوك الإنسان على أساس حاجاته الإنسانية وطبقا لهذه النظرية فإن الحاجات غير المشبعة تصبح المحدد الرئيس للسلوك الفردي لحين إشباعها، فهي تؤدي إلى عدم اتزان الفرد وتدفعه إلى الإتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر هذه وإعادة حالة التوازن الداخلي والفيولوجي ولا يزول التوتر إلا بإشباع الحاجة .

والحاجات المهمة في أي وقت من الأوقات تكون تلك الحاجات غير المشبعة ولا يستطيع أحد أن يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الأخرى إلا عن طريق إشباع الحاجات الأهم، ثم الأقل أهمية وفقا للتسلسل الهرمي فمثلا عدم إشباع الحاجات الدنيا الفسيولوجية يجعلها الأهم من الحاجات العليا حتى يتم إشباعها ثم يرتقي الفرد على درجات سلم الحاجات ليصبح الحاجات تبعا لتسلسلها. ( المشعان، 1994، 58 )

وقسم ماسلو الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات ووزعها على النحو التالي :

1- الحاجات الأساسية ( physiology Needs ): وتسمى أحيانا الفسيولوجية أو الطبيعة العضوية كحاجات المأكل والمشرب والسكن والراحة، وهي أدنى تنظيم للحاجات الإنسانية.

2- الحاجة إلى الأمن والضمان (Safety Needs): وهي الحاجات التي تتعلق بحماية الفرد من الأذى الجسدي والنفسي أو ضمان الدخل والمحافظة على مستوى معيشي لائق.

ويرى البعض أن هناك دعائم ثلاث يقوم عليها شعور العاملين بالأمن هي :

- موقف الرؤساء من العاملين واتجاهاتهم النفسية نحوهم فالفرد لا يشعر بالأمن إن لم تقابل جهوده ونشاطه بالاستحسان من رؤسائه والمشرفين عليه.

- معرفة الفرد لما يراد منه، كمعرفته للأنظمة واللوائح التي تخص المنظمة وفرص التقدم في عمله ودرجة قبول عمله ولذا فإن تمنية ذلك يتم عن طريق تحديد الاختصاصات والواجبات ليتعرف الفرد على ما يراد منه بدلا من أن يترك عرضه للغموض والإبهام.

- ثبات نظم الثواب والعقاب.

3- الاحتياجات الاجتماعية أو الحاجة إلى الانتماء ( Belonging Needs ): وتمثل الحاجة لمشاركة الآخرين والتفاعل الاجتماعي والحاجة إلى الصداقة والحب والعطف والقبول من الآخرين، وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو حاجات أعلى وبعيدة عن الحاجات الأولية.

4- الحاجة إلى الاحترام وتقدير الذات ( Esteem Needs ): كالحاجة إلى الاحترام والتقدير من الآخرين والتميز عنهم، ويقول ماسلو بأن هذه الحاجة تأتي عقب إشباع الحاجات الثلاث السابقة.

5- الحاجة إلى تحقيق الذات ( Self - Actualization Needs ): وتمثل الحاجة إلى تحقيق الأهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة، وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات.

وتستند هذه الهرمية أو تدرج الحاجات إلى افتراضين أساسيين هما:

- أن الحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك.

- وعندما يتم إشباع الحاجة فإنها لن تعود دافعية للسلوك، ولهذا فإن الحاجات العليا عند

غالبية الناس تكون هي الأقل إشباعاً بالمقارنة مع الحاجات الدنيا.

(فلمبان، 1428هـ، 47، 48)



الشكل رقم (5): يوضح تدرج الحاجات البشرية وفق نظرية ماسلو (شاطر، 2010 ، 17)

### 3-2 نظرية ذات العاملين لهيرزبيرج عام (1959) Herzberg Two Factor Theory:

تسمى هذه النظرية بنظرية العاملين وتعد محاولة للتعرف على المؤثرات المحفزة للعمل وتستند هذه النظرية إلى عدة افتراضات أهمها: تبني الأفراد لسلوكيات معينة تدفعهم إلى إشباع أعلى مستويات الحاجات، وبالرجوع إلى نظرية ماسلو للحاجات فإن (مستوى الحاجات السفلي) ويطلق على المستويات الثلاثة الأولى والثاني والثالث أي الحاجات الأساسية وحاجة الأمن والحاجات الاجتماعية من هرم ماسلو وهذا يقابل العوامل الصحية أو الوقائية Factors Hygiene لدى هيرزبيرج، أما (المستوى العلوي للحاجات) ويضم حاجات تقدير الذات وتحقيق الذات أي المستويين الرابع والخامس من هرم ماسلو فيقابل العوامل الدافعية Factors Motivator لدى هيرزبيرج.

وتعد هذه النظرية من أهم النظريات التي عالجت موضوع الدافعية وأثره في الرضا الوظيفي، فقد أسهمت بشكل فعال في توضيح العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية. حيث أجرى هيرزبيرج ورفاقه دراستهم على (200) من المهندسين والمحاسبين في الولايات المتحدة الأمريكية، للتعرف على دوافع العاملين ودرجة رضاهم الوظيفي تجاه الأعمال التي يقومون بها.

إن تحقيق الرضا الوظيفي وعدم تحقيقه للعاملين يرتبط بالمحفزات أو العوامل الدافعية وهي تلك الحاجات التي تدفع الفرد لتقديم المزيد من العطاء والنشاط ولذا فإن وجودها في المنظمة له أثر إيجابي كاعتراف الإدارة بالعمل الجيد ومثل: الإنجاز والتقدير من الزملاء والرؤساء والمسؤولية وفرص النمو والترقي الوظيفي، وهذه العوامل تزيد من دافعية الفرد تجاه عمله، وفي حالة غياب بعض هذه العوامل السابقة يشعر بدرجة أقل من الرضا ولكنها لا تؤدي إلى شعور بعدم الرضا أي تمتع حالات عدم الرضا.

أما العوامل الخارجية الأخرى فقد أطلقوا عليها العوامل الوقائية حيث ترتبط ببيئة العمل وظروفه والحالة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء والرؤساء والراتب والضمانات في العمل، والأمن الوظيفي وأسلوب الإشراف والمركز الوظيفي وعدم توفر هذه العوامل بسبب عدم الرضا الوظيفي للفرد، ولكن إذا تم توفرها بشكل معقول فإنها تضمن عدم الاستياء في العمل وتمنع تآمر العاملين. ( فلمبان، 1428هـ، 49، 50 )

### 3-3 نظرية تحديد الأهداف عند لوك :

تدور نظرية " لوك " في دافعية العمل على أساس أن الهدف الصعب هو الذي يتولد عنه دافعية أقوى وعمل أقوى وعمل أكبر بشرط أن يكون الفرد قد اشترك أو ساهم بشكل أو بآخر في تحديد هذا الهدف واقتنع به. ويشير " لوك " إلي أن الأفراد الذين يقبلون بأهداف بعيدة أو صعبة يأتون بسلوك له مستويات عالية من الأداء - وأنهم عادة أفضل من الأفراد الذين يقبلون بأهداف سهلة.

إن فكرة " لوك " تدور حول أن حركة الدافعية والأداء إنما تسير على أساس أن التحدي هو المولد الأكبر للدافعية خاصة إذا كان هناك اقتناع بالهدف. ثم أن الشعور بالإنجاز

يؤدي إلى تحسين الأداء وهذا بدوره يؤدي إلى تقوية الدافعية ، وتقوية الدافعية تؤدي إلى تحسين الأداء وهكذا وكأن العلاقة بين الدافعية والأداء علاقة دائرية.

كما يري " لوك " أن الأفراد بطبعهم ميالون لوضع أهداف لأنفسهم سواء نصحناهم نحن بذلك أم لا. ولذلك فهو يقترح على أهل الإدارة الاستفادة بهذا الميل الطبيعي في تخطيط أهداف منسجمة مع رغبات الأفراد ومنسجمة كذلك مع أهداف المؤسسة الصناعية . ذلك أن الالتقاء بين رغبات الفرد وأهداف المؤسسة الصناعية مبعث راحة وسرور للعامل وتقوية لدافعيته في نفس الوقت.

وهكذا يدعو " لوك " أصحاب المؤسسات التجارية أو الصناعية إلى تخطيط أهداف مؤسساتهم في صورة تراعي أهداف الأفراد العاملين فيها ولا تتعارض مع مصلحة العمل وبحيث تتحقق لدي الأفراد العاملين بالمؤسسة قناعة ذاتية وهذا الأمر يتطلب من أهل الإدارة أن يضعوا في حسابهم أو في تخطيطهم معقولة وواقعية الأهداف التي يتوقعون من العاملين تحقيقها . كما يضعون في حسابهم كذلك أنه إذا كانت الأهداف عالية ودرب الأفراد على إنجازها ، فإن النتائج ستكون مرضية بحيث يتحسن الإنتاج كما وكيفا . هذا إلي جانب المكافآت أو المعززات التي يحصل عليها الأفراد العاملون تكون بمثابة تغذية راجعة تقوي من دافعيتهم على الاستمرار في الأداء الممتاز. وفي المقابل إذا أنجز الأفراد العاملون الأهداف الصعبة وحجبت عنهم المكافآت والمعززات أدي ذلك إلي عدم الرضا وتدني الدافعية.

ونظرية " لوك " هذه ترتبط في الإدارة بما يسمى " الإدارة بالأهداف " ويقوم أسلوب الإدارة بالأهداف على فكرة أن الفرد يمكن أن يسعى بشكل أفضل لإنجاز أهداف ناقشها واشترك في تخطيطها وقبل بها أكثر من الأهداف التي تعرض عليه أو تقدم له جاهزة من الآخرين . ولذلك يركز هذا الأسلوب كثيرا على فكرة المشاركة في وضع الأهداف بالتعاون بين المديرين والعاملين. ( فرج،2001، 249-250 )

### 3-4 نظرية الحاجة للإنجاز :

يرى ماكلياند صاحب هذه النظرية أن الدوافع والحاجات التي تحرك الأفراد في المؤسسات وفي جميع الظروف هي ثلاث حاجات بخلاف نظرية ماسلو للحاجات، وهذه الحاجات، هي :

- الحاجة للإنجاز .
- الحاجة للنفوذ .
- الحاجة للانتماء .

ويرى ماكلياند أن الفرد من وقت لآخر يقع تحت تأثير حاجة واحدة من هذه الحاجات أكثر من سواها، ويختلف تأثير هذه الحاجة باختلاف الظروف الذي يعيشه الفرد وهذه الحاجات كما يرى ماكلياند هي حاجات مكتسبة ترجع الى خبرات الفرد منذ مرحلة الطفولة المبكرة وحتى مرحلة الرجولة، أي : إنه يمكن التأثير فيها ويمكن للفرد أن يتعلمها، ولذلك فمعظم البرامج التدريبية تقوم على هذه النظرية. ولم توضح هذه الحاجات في شكل هرمي، وعلى المدير أن يكشف حاجات الموظف ليضعه في المكان المناسب.

(الزيدان ، 2014 ، 13)

### 3-5 نظرية العدالة:

أظهرت دراسة أدامز ( 1963 ) عن الرضا الوظيفي والأداء في العمل أن المساواة في الأوضاع المهنية تعد أهم محددات الرضا الوظيفي، ويعرف أدامز المساواة على أنها المقارنة بين المقارنة بين إدراك الفرد لمعدل أدائه وما يترتب على هذا الأداء من نتائج مع معدل أداء زميل له، وما يترتب على أداء ذلك الشخص من نتائج، ويترتب على عدم التساوي بين محصلة الأداء والنتائج للفرد مع محصلة الأداء والنتائج لفرد سواء كان هذا التساوي في الدخل أو الامتيازات أو فرص الترقى، إلى غير ذلك من مظاهر عدم الرضا الوظيفي ويؤدي ذلك بالتالي إلى أن يخفض الفرد من إنتاجيه أو يزيد غيابه عن العمل، إلى غير ذلك من التصرفات.

وتشير المخلات في النظرية العدالة إلى العوامل: الجهد، والمهارات، والمعرفة، وأداء المهام التي يجيء بها الفرد أو يوظفها في عمله، فيما يشير العائد أو النتائج إلى تلك المكافآت التي تنتج عن إيجاز المهام كالراتب والترقية والتقدير والشعور بالانجاز والمركز وهي عملية مكونة من ثلاث خطوات:

- مقارنة النتائج والمدخلات بين الشخص موضوع المقارنة والشخص المراجع.

- اتخاذ القرار: المساواة = الرضا، وعدم المساواة = عدم الرضا.

- السلوك المدفوع لتخفيف عدم الإنصاف (أو التفاوت).

ويقول أدامز أن الفرد يعمل على مواجهة عدم المساواة التي يشعر بها وبطرق مختلفة حتى يحقق عدده خفض شعور عدم المساواة أو العدالة وذلك على النحو التالي:  
تقليل مستوى مدخلاته بالعمل ساعات أقل، وبالتالي يحقق المساواة بزملائه.

المطالبة بزيادة الراتب والحوافز والترقيات.

الانتقال إلى عمل آخر أو ترك العمل بالمنظمة.

وعلى العموم تعتبر نظرية العدالة ذات جانبية خاصة بالنسبة للمديرين على الرغم من أوجه القصور الكافية فيها، فكم هي المرات التي يتعرض فيها الموظف لمواقف تجعله يعتقد أن المكافآت التي يتلقاها نظير جهده لم تكن مناسبة إذا ما قارن بينه وبين الآخرين. وعلى ضوء ذلك يصبح فهم الأسلوب أو الوسيلة التي تخفف حالة اللامساواة من أهم المهارات التي يتعين على المديرين تلميتها. (الشهري، 2002، 49، 50)

### 3-6 نظرية Z (وليم أوشي) 1981 Wiliam Oouchi:

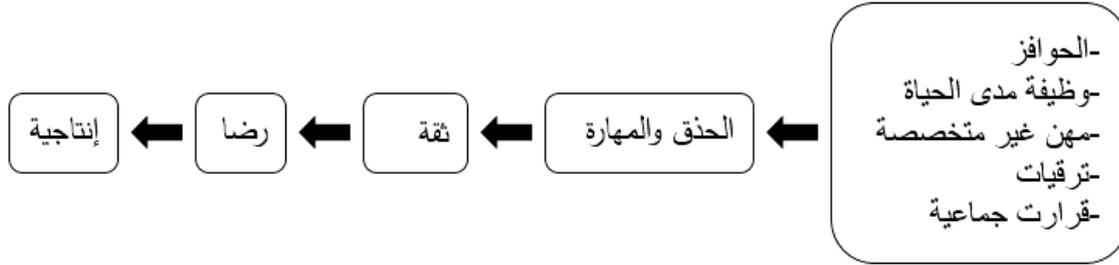
أسست هذه النظرية من قبل العالم أوشي للاهتمام بالجانب الإنساني للعامل، حيث لاحظ أن قضية إنتاجية العامل لن تحل من خلال بذل المال أو بعملية التطوير، فهذه أمور لا تكفي دون تعلم كيفية إدارة الأفراد العاملين بطريقة تجعلهم يشعرون بروح الجماعة وبفاعلية.

والأسس التي تقوم عليها نظرية Z ثلاثة:

1- الثقة Trust: فالمؤسسات اليابانية تؤكد على جو الثقة بين العاملين بها.

2- الحذق والمهارة Sutlety : أي الدقة والتهديب وحدة الذهن والمهارة في التعامل.

3- الألفة والمودة Intimacy : وهي الاهتمام بالآخرين وتكوين علاقات اجتماعية متينة وصدقات حميمة، وهذا يشعرهم بالأمن والأمان.



شكل رقم(6): رسم توضيحي يمثل نظرية (Z) (المشعان، 1994، 238)

بعد اطلاع الباحثة على النظريات المفسرة للرضا سواء التي أوردتها في دراستها أو تلك التي لم توردها فإنه لا يمكن أن نعتمد على نظرية واحدة في لتفسير الرضا الوظيفي.

فهناك نظريات أشارت بأن الدوافع هي المصدر الرئيسي لتفسير الرضا الوظيفي، واعتبر ماسلو أن تلبية الحاجات هو منطلق تحقيق الرضا الوظيفي، وفسر ماكلياند الرضا الوظيفي من خلال الحاجة للإنجاز، أما نظرية القيمة فأكدت بأن توفير العوائد القيمة هي مصدر الرضا الوظيفي، وبالتالي يجب أن يعتمد الباحثون على تفسير الرضا الوظيفي من خلال عوامل مختلفة، وعدم الأخذ بنظرية دون أخرى.

#### 4-أهمية الرضا الوظيفي:

يمثل الرضا الوظيفي أهمية كبيرة للعديد من الأطراف والذين يتأثرون بمدى حدوثه ومستوياته كما يكتسي أهمية كبيرة لكل من الموظف، والمؤسسة، والمجتمع وتتمثل أهمية فيما يلي:

#### 4-1 أهمية الرضا الوظيفي للموظف:

ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى :

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن النفسية المريحة التي يتمتع بها الموظف تعطى إمكانية أكبر للتحكم في عمله وما يحيط به.
- الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل وشرب وسكن.....الخ، وحاجاته غير المادية من تقدير واحترام وأمان وظيفي.....الخ، مشبعة بشكل كافي، تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.
- زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.
- الرضا عن الحياة العملية، حيث أن المزايا المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مواجهة متطلبات الحياة.

#### 4-2 أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:

ينعكس شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على مؤسسة في صورة :

- ارتفاع في مستوى الفعالية التنظيمية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم.
- ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.
- تحقيق الكفاءة وانخفاض معدلات التلف والإهلاك.
- انخفاض معدلات دوران العمل، التغيب، الشكاوي، الاضطرابات.
- ارتفاع مستوى الولاء التنظيمي للمؤسسة.

#### 4-3 أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

ينعكس شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة.

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالة الاقتصادية.

- زيادة الناتج القومي كنتيجة لزيادة درجة الرضا للعاملين عن وظائفهم.

- انخفاض نسبة البطالة.

كما أن الرضا يؤثر في سلوك الفرد ويجعله راض عن أشياء كثيرة خارج عمله وتتحدد أهميته في:

- الاهتمام بالعنصر البشري من خلال إشباع حاجات ورغبات الفرد داخل العمل.

- يتعلق الرضا الوظيفي بإشباع الحاجات الفردية والجماعات والذي يمكن من تحقيق الأهداف التنظيمية في النهاية. (عبد الوهاب وعامر، 1998، 158)

- يتضمن الرضا الوظيفي توفير الفرص لاستغلال مهاراتهم والشعور بتحقيق الذات وإتاحة فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتصلة بوظائفهم.

- يتعلق الرضا بتحسين العلاقات الشخصية والاجتماعية للعاملين وتوفير بيئة آمنة لهم.

- يشيع الرضا لدى الأفراد روح الابتكار والجد والتعاون بما يؤدي إلى بذل العاملين جهودهم داخل العمل مما يحقق الإنتاجية للمنشأة ويحقق أهدافها المرجوة. (رجب، 2012، 112)

#### 5- أنواع الرضا الوظيفي:

#### 5-1 الرضا الكلي:

يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس الضروري أن تتوفر في هذا العمل كل عناصر الرضا، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

## 5-2 الرضا الجزئي:

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهذا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لا يزال الاستياء موجودا لكنه لا زال يؤدي أعماله. (الشمري، 2009، 17)

## 6- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

وهي مجموعة العوامل الايجابية والسلبية التي تؤدي إلى قبول أو رفض العمال لطبيعة عملهم نتيجة للإجراءات المتبعة بناء على السياسة التنظيمية التي تتبعها الإدارة التي حددت على النحو التالي :

**6-1 عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة وإطارها:** وتشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة انشغاله لوظيفة مثل: الإجازات - التأمين الصحي - السكن - الراتب - التثبيت في الخدمة وفرص الترقية والعلاقات مع الآخرين ( الزملاء - الرؤساء - مرؤوسين ).

**6-2 عوامل مرتبطة بالوظيفية نفسها:** تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة، ودرجة إثرائها وتتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة رأسيا وعمق الوظيفة ومدى إشباعها للحاجات العليا وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة ومدى السيطرة على الوظيفة والنظرة الاجتماعية لشاغلها، ومدى شعور الفرد بالإنجاز واستغلال قدرته في وظيفة ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، والمستوى الإداري للوظيفة.

**6-3 عوامل متعلقة بسياسات المؤسسة:** أي يتصل بساعات العمل وظروفه وإجراءات ونظم الاتصال بالمؤسسة.

**6-4 عوامل متعلقة بالفرد نفسه:** مثل شخصية الفرد، ودرجة استقراره في حياته والسن والمؤهل العلمي، وجنسه، وأهمية العمل بالنسبة له.

**6-5 عوامل بيئية:** وهذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه.

(الشريدة، ب س ، 62)

## 7- عناصر الرضا الوظيفي:

### 7-1 الأجر:

حيث إن الأجر لا يمثل مصدر إشباع إلا للحاجات الدنيا، وأن توافره لا يسبب الرضا أو السعادة، وإنما يمنع فقط مشاعر الاستياء من أن تستحوذ على الفرد، ومضمون هذا القول هو أن الأجر لا يمثل عنصراً هاماً من عناصر الإشباع في مجتمع يتوفر للعاملين فيه مستوى أجر لهم الاحتياجات الأساسية للعيش. (فليه وعبد المجيد، 2010، 161)

### 7-2 محتوى العمل (تنوع المهام) :

لمحتوى العمل أثر بارز على العامل من حيث رضاه عنه أو عدم رضاه، لأن العامل الذي لا تسند له أعمال في مستوى قدراته يرى نفسه وكأنه لا يقوم بأي شيء وأن وجوده في المؤسسة غير ضروري، فالعامل بحاجة إلى الشعور بالمسؤولية وبحاجة إلى استخدام طاقاته في عمله مما يخلق لديه الارتياح حيث أن أنشطة العمل هي المتغيرات الوحيدة المسببة لمشاعر الرضا.

ويشير محتوى العمل إلى طبيعة النشاط، المسؤوليات المترتبة عن المهمة، فرص الإنجاز التي يتيحها العمل وإمكانية الترقى التي يوفرها، ويضم محتوى العمل جملة من المتغيرات كدرجة تنوع المهام، درجة السلطة أو السيطرة الذاتية المتاحة للفرد، درجة ومستوى استخدام العامل لقدراته، مهارات وخبراته، إضافة إلى خبرات النجاح والفشل في العمل.

وعلى العموم أنه، كلما كانت المهام المسندة للفرد متنوعة كلما ابتعد الفرد عن الملل والسأم الذي يسبب الروتين الوظيفي، غير أن درجة تنوع المهام يستحسن فيها أن تكون متكاملة وأن يتوفر في الفرد (العامل) شرط الكفاءة لأن تنوع مهام فرد عديم الكفاءة سوف ينعكس عليه بصورة سلبية. (بوعكاز، 2008، 24)

### 7-3 نمط الإشراف:

إن نمط وأسلوب وطريقة الإشراف والعلاقة القائمة بين المسئول والعمال تعد لها دور كبير في خلق الرضا عن العمل أو عدم الرضا، بحيث تشير البحوث والدراسات التي أجريت على

أسلوب الإشراف الذي ينتجه الرئيس مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي.

إن الدراسة التي قامت بها جامعة " متشجان " بالولايات المتحدة الأمريكية والتي أجريت بجامعة أوهايو على أسلوب ونمط الإشراف السائد بين الرئيس لولاء مرؤوسيه يتم عن طريق الاهتمامات التي يوليها المشرف لمرؤوسيه مثل :

- الاهتمام الشخصي بهم وذلك بتحسين العلاقة بينه وبين العمال.

- اهتمام وتفهم المشرف بكل القضايا ومشاكل العمال، وخاصة عند صدور الأخطاء في الأداء. (عاشور، 1979، 155، 156)

#### 4-7 جماعات العمل :

تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدرة الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة أو مصدر توتر له فتفاعل الفرد مع زملائه في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم أما إذا كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد ( العامل ) عن عمله وكان تفاعل الفرد مع زملائه يخلق توترا لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته أو وصوله لأهداف اعتبر ذلك جماعة العمل مسببا لاستيائه من عمله، هذا بالإضافة إلى أن أثر جماعة العمل على الرضا يتوقف على مدى قوة الحاجة إلى الانتماء لدى الفرد فزيادة هذه الحاجة له أثر قوي في التفاعل مع جماعة العمل على درجة الرضا كبيرا.

فالمناخ الناتجة عن التفاعل مع جماعة العمل تكون كبيرة والتوتر الناشئ عن هذا التفاعل يكون أيضا كبيرا عندما تكون حاجة الفرد إلى الانتماء قوية، أما عندما تكون هذه الحاجة ضعيفة فإن أثر منافع أو التعامل مع جماعة العمل عليه يكون ضعيفا.

#### 5-7 ساعات العمل:

يمكننا أن نفترض أنه بالقدر الذي توفر ساعات العمل حرية استخدام وقت الراحة وتزيد من هذا الوقت. بالقدر الذي يزيد الرضا عن العمل. وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة والحرية في استخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل.

وتجدر الإشارة إلى تأثير ساعات العمل على الإجهاد، فإطالة وقت العمل يؤدي إلى الإجهاد وبالتالي انخفاض معنوي عن العمل. وطبيعي أنه كلما زادت كثافة الجهد المبذول في كل وحدة زمن كلما كان أثر وقت العمل على الإجهاد وعلى درجة الاستياء أكبر.

(فليه، عبد المجيد، 2010، 263-264)

## 7-6 فرص الترقية :

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

وحتى يبين أحمد صقر عاشور - في كتابه إدارة القوى العاملة - العلاقة بين الترقية والرضا، استدل بما أشار إليه فروم ( Vroom ) بأن هناك "علاقة طردية بين فرص الترقية بمفهوم الطموح أو توقعات الفرد، فكلما كان طموح أو توقعات الفرد، فكلما كان طموح أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا للترقية في العمل كلما قل رضاه عن العمل والعكس صحيح.

أما صلاح بيومي- في كتابه حوافز الإنتاج في الصناعة - فقد بين أن الرضا على عامل الترقية يتحقق: "عندما يكون تقييم العمال على أساس موضوعي، بحيث لا يكون هناك مجال إلى التقديرات الشخصية أو الأساليب غير الشريفة، وفي هذه الحالة يكون العامل مطمئنا على مستقبله، وعمله وترقيته ، ويتأكد أن لا وصول إلى مراتب أعلى إلا بالعمل الجاد المخلص.

وبناء على ما تقدم أنه كلما كانت الفرص متساوية أمام العاملين، للحصول على الترقية طبقا لقدراتهم وخبراتهم، ومدى اسهامهم في تحقيق وانجاز الأعمال، كانت السعادة أكثر، ودرجة الانتماء للعمل أفضل، ومستوى الرضا أعلى. (ابن خرور، 2011، 89-90)

## 7-7 ظروف العمل المادية :

بدأ الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل منذ فترة طويلة فأجرى حولها الكثير من الباحثين تجارب وبحوث في شتى أنحاء العالم، ذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل وسلوكه، إذا أن للإنسان حدود وعتبات تحمل إزاء هذه العوامل المادية كالإضاءة، الحرارة، التهوية، الضوضاء، الاهتزاز، النظافة، وسائل العمل وغيرها.

وانطلاقاً من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل كعلاقة متعددة وبالتالي على رضاه عن عمله، ومنه لسوء الظروف المادية ووضعيات العمل الغير مريحة علاقة كبيرة بعدم الرضا، أما ملاءمتها فتؤدي إلى إحساسه بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي. (بوقال، 2012، 132)

## 8- قياس الرضا الوظيفي :

يمثل الرضا الوظيفي مجموعة المشاعر والأحاسيس الغير محسوسة للفرد لذا فإن القدرة على التعرف عليها يعتبر عملية ليست سهلة وقد استقادت مقاييس الرضا الوظيفي من التقدم الذي حدث في مجال علم النفس من حيث قدرته على دراسة الشخصية والاتجاهات وغيرها من الجوانب النفسية حيث وجدت طرق ومقاييس مختلفة لمعرفة قياس مستوى الرضا الوظيفي وتحديد أسبابه، وتختلف في مدى ما توفره تلك المقاييس من الدقة والصدق والشمول بالنسبة للبيانات.

## 8-1 المقاييس الموضوعية:

في هذا النوع يتم قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية مثل الغياب وترك الخدمة حيث يغلب على هذا النوع الطابع الموضوعي ويتم استخدام وحدات زمن موضوعية لرصد السلوك فيه. ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد ولا تتوفر بيانات تفصيلية تسمح بالتعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير لأسباب العلاج الممكنة.

## 8-2 المقاييس الذاتية:

تقيس الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية، وذلك عن طريق سؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه جوانب العمل المختلفة، أو مدى الإشباع الذي يحققه العمل.

ويعتبر هذا النوع من المقاييس أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدم الرضا وفي اقتراح جوانب التغيير المطلوبة في البرامج التي تؤثر على متغيرات الرضا.

(الدوسري، 2010، 43-44)

## خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي وأهم المفاهيم المرتبطة به والذي يعتبر نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته مع انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل ، وانتمائه وتفاعله مع جماعة العمل ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية، وهو مفهوم مركب مكون من عدة جوانب ، وكذلك العوامل المؤثرة فيه وعناصره منها الأجر، ومحتوى العمل، ونمط الإشراف، وأيضاً أهميته التي تكمن في الرضا عن الحياة بالنسبة للموظف وارتفاع الإنتاجية بالنسبة للمؤسسة، أما بالنسبة للمجتمع تكمن أهميته في انخفاض البطالة، بالإضافة إلى أهم النظريات التي تبنت موضوع الرضا الوظيفي.

# الفصل الثاني

## الفصل الثاني : ضغوط العمل

- 1- مفهوم ضغوط العمل
  - 2- أنواع ضغوط العمل
  - 3- عناصر ضغوط العمل
  - 4- النظريات المفسرة لضغوط العمل
  - 5- مصادر ضغوط العمل
  - 6- مراحل ضغوط العمل
  - 7- آثار ضغوط العمل
  - 8- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
- خلاصة الفصل

## تمهيد

يعد موضوع ضغوط العمل من أهم المواضيع التي شغلت الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية و الاجتماعية والنفسية وغيرها....، لما له من أثر كبير على الفرد والمنظمة على حد سواء.

وتعتبر ضغوط العمل جزءا من الضغوط التي نالت اهتمام الكثير من العلماء، وذلك نتيجة للأثار الناجمة عن هذه الضغوط على الفرد والمؤسسة، والجدير بالذكر أن ضغوط العمل وآثارها الضارة لم تعد قاصرة على مهنة بعينها، بل أصبحت شائعة في مهن عديدة، وفي منظمات متنوعة، لكن قد تختلف مصادرها من مهنة لأخرى، ويعود ذلك أساسا إلى اختلاف المناخ التنظيمي وبيئة العمل والظروف السياسية، الاجتماعية والاقتصادية، إضافة إلى مختلف المتغيرات المرتبطة بالوظيفة كمتطلبات العمل أو نوعيته.

فمهنة التدريس تعد واحدة من المهن الضاغطة لما تنطوي عليه من مسؤوليات وواجبات تفرضها على المعلم والتي تسبب له العبء والثقل والتوتر الناتج عن سوء التوافق بين متطلبات المهنة من جهة وقدراته وإمكانياته من جهة أخرى.

ومن هنا سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى موضوع ضغوط العمل مع إبراز أهم النظريات المفسرة لضغوط المهنية ومصادر ضغوط العمل، مع التركيز على ضغوط العمل لدى المعلمين وأهم الآثار المترتبة عن ذلك.

## 1- مفهوم ضغوط العمل :

### 1-1 مفهوم الضغط :

يستخدم مصطلح الضغط لدلالة على حالتين مختلفتين هما:

تشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد والتي تسبب له نوعا من الضيق والتوتر لوجود مسببات أخرى من مصادر مختلفة.

الضغط Stress: هو عملية يدرك الفرد من خلالها بأن هناك فرصا هامة أو تهديد محتملا لا يستطيع التعامل معها بصورة فاعلة. (الخضر، 2005، 74)

وعرفه "جسيون" بأنه استجابة مكيفة تتوسطها فروق الشخصية والعمليات السيكولوجية والتي تحدث نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي، وتضع متطلبات سيكولوجية أو مادية مفرطة على الفرد. (حسين، 2006، 20)

وعرف الطيريري (1994) الضغط بأنه التوقع الذي يوجد لدينا حول عدم قدرتنا على الاستجابة المناسبة لما قد يعترضنا من أمور أو عوارض قد تكون نتائج استجابتنا لها غير موقفية وغير مناسبة.

وأشار كذلك كل من Arularjah & Harun.(2000) إلى أن الضغوط المدركة هي عبارة عن خبرة المشاعر والمعتقدات السلبية التي تحدث عندما يشعر الناس بعدم قدرتهم على مسايرة المتطلبات التي تفرضها بيئتهم. (عراقي، 1434هـ، 18)

### 1-2 تعريف ضغوط العمل:

تعددت تعاريف ضغوط العمل، بسبب ارتباط هذا المفهوم بالكثير من العلوم الأخرى. فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل المجالات الطبية، النفسية... الخ ترتبط

الضغوط بطبيعة الأعمال والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، ولذلك أطلق عليها الضغوط المهنية.

تعريف "جرينبرو بارون" في كتابهما "إدارة السلوك في المنظمات"، ضغط العمل هو نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية، وردود أفعال فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية.

كما عرف بأنه: "جزء من بيئة العمل المادية والنفسية وهو أحد المصادر التي تتسبب في حوادث وأمراض عمل متنوعة جسدي ومنها ما هو نفسي تتعكس آثارها سلبا على الفرد وعلى المنظمة. (بوغازي، 2015، 328)

و أيضا هو حالة يتعرض فيها العامل للتوتر بشكل دائم بسبب مواقف تتجاوز قدرته على التحمل. (ربيع، 2010، 251)

ويعرفه زهير الصباغ " بأنه الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل مابين ظروف العمل وشخصية العامل، التي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير سلوكه ". (الصباغ، 1981، 140)

ويشير تعريف الرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن ضغط العمل يمثل الاستجابات الانفعالية والجسمية المؤلمة والتي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير ملائمة لاحتياجات الموظف أوقدراته وطاقاته. (لونيس وقويدري، 2013، 39)

انطلاقا مما سبق ذكره، يكمن تعريف ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية يمر بها الفرد، تحدث نتيجة عوامل مرتبطة بالبيئة الخارجية أو الداخلية للمؤسسة أو بالفرد نفسه يترتب عليها ردود أفعال نفسية أو فسيولوجية أو سلوكية، تترك في الأخير آثار سلبية أوإيجابية على أداء الأفراد واتجاهاتهم نحو عملهم ومؤسستهم.

## 2- أنواع ضغوط العمل :

صنفت الضغوط بحسب شدتها إلى ثلاثة أنواع (شديدة - متوسطة - خفيفة):

**أ-ضغوط شديدة (حادّة):** وينتج عنها استجابات شديدة القوة لدرجة أنها تتجاوز قدرة الفرد على المواجهة، وتختلف هذه الاستجابات من شخص إلى آخر، ولا يشير بالضرورة إلى وجود أمراض عقلية أو جسمية وإنما هي استجابات عادية تشير إلى ضرورة التدخل.

**ب-ضغوط متوسطة:** مثل الضغوط الناتجة عن توزيع الجدول المدرسي وتوزيع الأنشطة المدرسية طوال العام الدراسي، واستقبال الطلاب الجدد في بداية العام الدراسي.

**ج-ضغوط خفيفة:** وهي ضغوط عادية تتصل بالمواقف اليومية الراهنة التي تنشأ من التفاعلات اليومية، وينتج عنها استجابات طفيفة مع مجموعة علامات الضغط وأعراضه التي من السهولة ملاحظتها. (لونيس وقويدري، 2013، 19-20)

أما بالنسبة لأنواع ضغوط العمل وفق معيار المصدر تتمثل في مايلي :

**أ-الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفير ظروف مادية غير ملائمة، مثل ضعف الإضاءة الضوضاء....الخ.

**ب-الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:** هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر...الخ.

**ج-الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري:** هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس، الاختلاف في العرق والديانة....الح. (شاطر، 2010، 80-81)

### 3- عناصر ضغوط العمل:

يرى سيرلاغي و وآلاس ( Szilagy and Wallace ) أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمة هي:

**3-1 عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد تكون مصدر هذا العنصر هو:

-البيئة

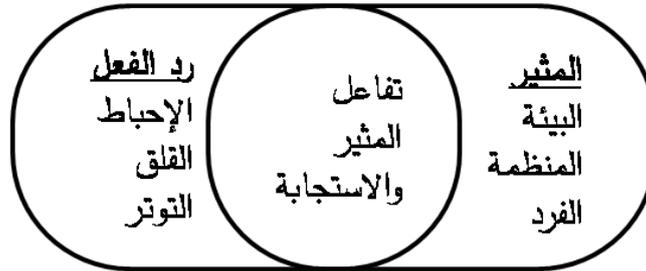
-المنظمة

-الفرد نفسه

**3-2 عنصر الاستجابة:** يمثل هذا المصدر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد اتجاه الضغوط مثل القلق، التوتر، والإحباط.

**3-3 عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له.

ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاث لضغوط العمل من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم (1): يوضح مكونات ضغوط العمل الرئيسية (المعشر، 2009، 24-25)

#### 4- النظريات المفسرة لضغوط العمل:

هناك العديد من النظريات التي حاولت تفسير ضغوط العمل أهمها:

#### 4-1 نظرية سيللي:

قدم سيللي نظرية لتفسير ضغوط العمل عام 1936 وأطلق عليها اسم: زملة التوافق العام تنطلق هذه النظرية من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل، وإنما هو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابة للبيئة الضاغطة وإن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ويعتبر سيللي أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة. (عثمان، 2005، 98)

#### 4-2 نظرية التقدير المعرفي ل لازوراس 1970:

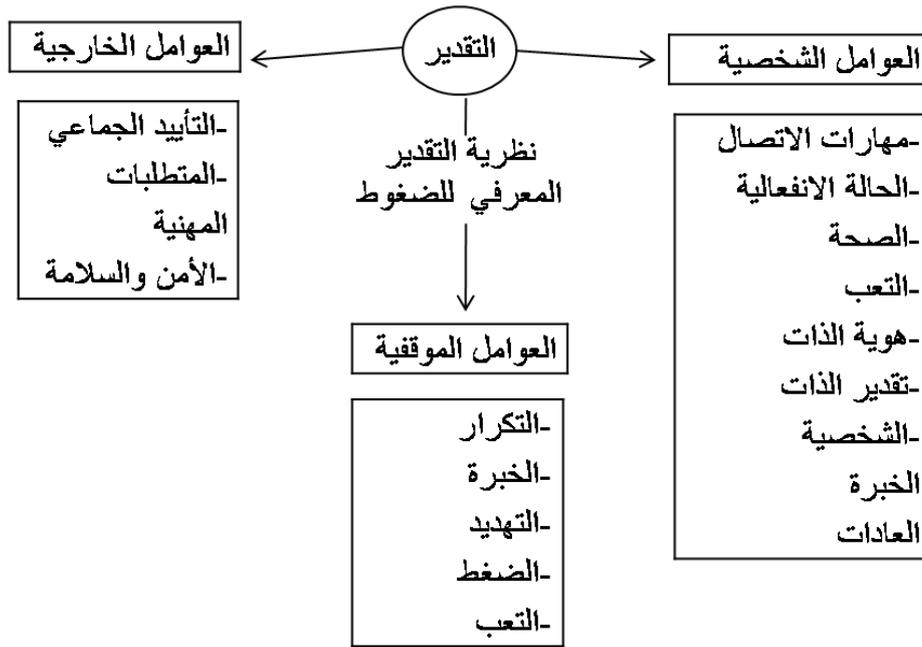
توضح هذه النظرية بأن التقدير المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد بينما يكون الإدراك التهديد ليس لإدراك مصدر الضغوط فقط بل العلاقة بين الضغوط البيئية المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية حيث يعتمد تقدير الموقف على العديد من العوامل الشخصية وعلى عوامل أخرى خارجية، بيئية، اجتماعية.

وتحدد هذه النظرية أن الضغوط ينشأ بوجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين:

- معرفة الأسباب التي تسبب الضغط.

- تحديد الطرق التي تتلائم التغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف .

(حسين، 2006، 58)



الشكل رقم (2): يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط (عثمان، 2005، 101)

#### 4-3 نظرية التوافق البيئي ل'فرنش"، 'روجرز' و'كوب' 1974:

اقترح كل من فرنشور وجرز وكوب هذه النظرية عام 1974 على اثر الدراسات التي أعدها معهد البحث الاجتماعي بجامعة متشجان.

وتشير هذه النظرية إلى وجود نوعين من عدم الملائمة بين الفرد والبيئة الشيء الذي قد يؤثر سلبا على صحة الفرد وأدائه الوظيفي هما :

عدم تطابق حاجات الفرد وتوقعاته مع مكافآت المنظمة أو الوظيفة التي يشغلها.

عدم تطابق قدرات الفرد ومهاراته مع متطلبات الوظيفة أو العمل.

يترتب على هذا الخلل تكون بما يسمى بضغوط العمل لدى الفرد العامل.

(هيجان، 1998، 58)

#### 4-4 نظرية هنري موراي : (على أساس اجتماعي):

يعتبر " موراي " أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهوده للوصول إلى هدف معين.

يتميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

ضغط بيتا BETA STRESS : ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

ضغط ألفا ALPH STRESS: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا المفهوم " تكامل الحاجة " أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة، فهذا يعبر عنه مفهوم ألفا. (الرشيد، 1999، 50)

#### 4-5 نظرية سبيلبرجر:

تعتبر نظرية سبيلبرجر (Spielberger) حول القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط، فقد أقام هذا الباحث نظريته على أساس التمييز بين القلق كتسمية والقلق كحالة. وللقلق شقين :

- الأول: يتمثل في القلق العصبي المزمن، وهو استعداد طبيعي يجعل القلق يعتمد على الخبرات السابقة.

- الثاني: يتمثل في حالة القلق التي تعتمد على الظروف الضاغطة والضغوط التي تسبب قلق الحالة "سبيلبرجر 1972". وعلى هذا الأساس ربط الباحث بين الضغط والقلق

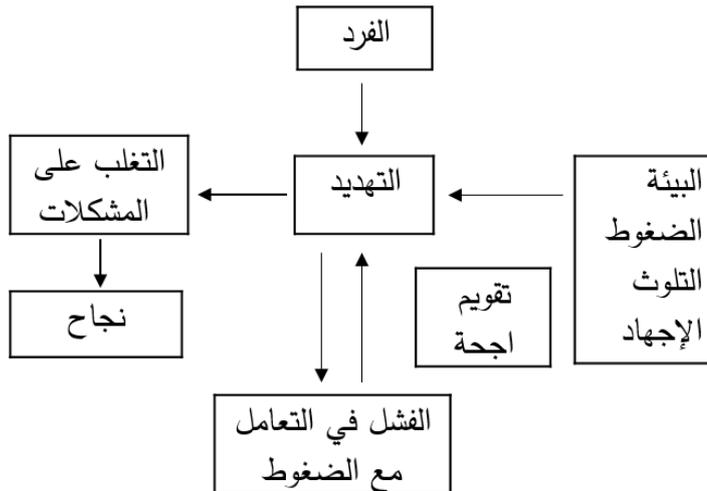
الحالة، إذا يعتبر الضغط الناتج مسببا لحالة القلق ويستبعد بذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا.

فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط. ويميز بين مفهوم الضغط والتهديد من حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بالخطر، أما كلمة تهديد فتشير إلى التفسير الذاتي لموقف خاص أنه خطير أو مخيف. ( حمدوني، 2016 ، 40-41 )

#### 4-6 نظرية كوبر:

مؤدي هذه النظرية: أن " كوبر " أراد أن يوضح تأثيرا الضغوط على الفرد وأسباب ذلك، فأرجع مصدر الضغوط إلى بيئة الفرد بما تلقيه من تهديد على حاجته، وبما تشكله من خطر على أهدافه في الحياة، وهنا الشخص يشعر بحالة الضغط، فيحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات، واستمرت الضغوط لفترات طويلة، فإن هذه الضغوط ستؤدي إلى توليد بعض الأمراض ( قلبية وعقلية ). كما ستؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب، وانخفاض تقدير الذات، والشكل التالي يوضح

نموذج كوبر بهذا الصدد:

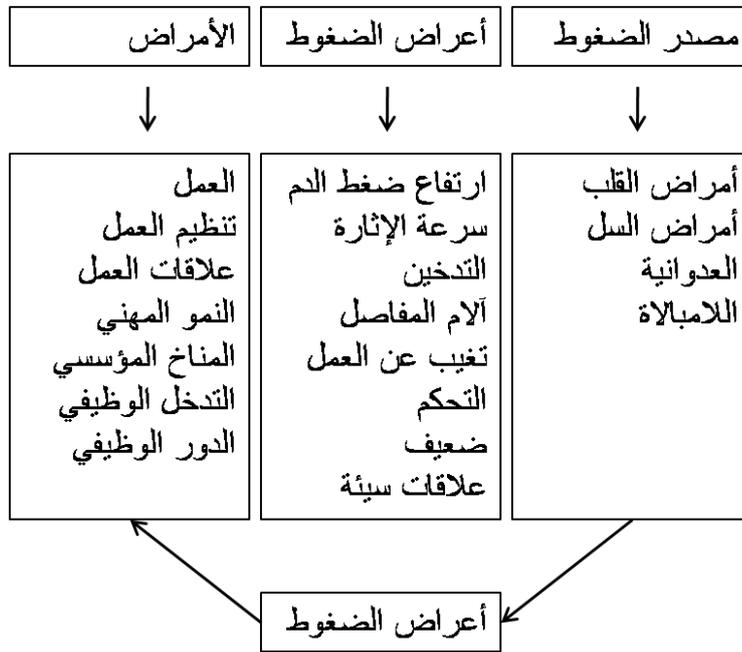


الشكل رقم (3): يوضح نموذج كوبر (ابن خورر، 2011، 42)

#### 4-7 نظرية مارشال:

وفي هذه النظرية يحدد مارشال العوامل المسببة للضغط في العمل، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض القلب، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى

العدوانية وتكرار الحوادث ويمكن رصد (نموذج) نظرية مارشال في الشكل التالي :



الشكل رقم (4): يوضح نموذج مارشال. (ابن خورر، 2011، 44)

وما نستخلصه من النظريات المفسرة لضغوط العمل، أن أصحابها اختلفوا في تفسير الضغوط وذلك راجع من جهة اختلاف البعد الذي بني عليه تحليلهم، ومن جهة أخرى لعدم وجود تعريف واحد متفق عليه لضغوط العمل يكون منطلق لتفسيرها. وبالرغم من وجود هذه الاختلافات إلا أن جميع النماذج والنظريات خلصت إلى نتيجة واحدة ألا وهي أن ضغوط العمل تنشأ أساساً لما يواجه المورد البشري مواقف تحول بينه وبين تحقيق أهدافه الشخصية والتنظيمية.

## 5- مصادر ضغوط العمل:

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة، حتى أنه يمكن القول أن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدرا للتوتر والقلق. وفيما يلي نعرض لأهم الأسباب الموجودة في العمل أو بيئته ويؤدي على زيادة الشعور بالتوتر والقلق وضغوط العمل:

**5-1 صعوبة العمل:** تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان. وترجع صعوبة العمل أما لعدم معرفة الفرد لجوانبه، أو لعدم فهمه لهذه الجوانب. ويلعب المشرف ونظام الإدارة دور هام في المجال. فعدم وجود بطاقات وصف يقوم المشرف بإطلاع الفرد عليها، وعدم شرحه لها يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد. (المشعان، 1994، 308-309)

**5-2 تقييم الأداء:** وهو حكم على السلوك الإنتاجي للعامل أو الموظف ومنحه العلاوة أو الترقية أو حرمانه منها حسب نتيجة هذا التقييم. ومن المتوقع أن الذين يحصلون على تقديرات منخفضة في عملية تقييم الأداء يرون في هذا التقييم مصدرا من مصادر ضغوط العمل لأن الفرد إن شعر بأنه قد ساء كان قد ظلم فعلا أو لا فإن ذلك مصدر الشعور بالتوتر والانضغاط.

**5-3 صراع الأدوار:** ويقوم صراع عندما تتعارض مهام الوظيفة مع فكرة الشخص عن نفسه أو عن دوره أو قد تتعارض مع ميوله وطموحاته مثلا يطلب من مدير تنفيذي في أحد المصانع أن يراعي الحاجات النفسية للعمال وأن يشركهم الرأي وأن يحافظ على العلاقات الإنسانية معهم ويطلب في نفس الوقت بزيادة معدلات الإنتاج ذلك أن زيادة الإنتاج في بعض الأحيان يتطلب قدرات السلوك القيادي الاستبدادي بحيث يشعر المسئول بتناقض الدور الذي يقوم به وهذا من مصادر ضغوط العمل. (ربيع، 2006، 296)

**5-4 عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:** يلاحظ أن معظم الأفراد يشعرون بأنهم يعرفون كثيرا وظائفهم ويعتقدون بأنه يجب استشارتهم في صنع القرارات التي لها علاقة به، فإذا استشاروا

فإن الرضا الوظيفي، وربما الإنتاجية ستتناقص، وأن قلة مشاركة الموظفين في صنع القرارات لها نتيجة سلبية حيث تشكل مصدرا إضافيا للتوتر والإجهاد.

ويؤدي تهميش دور المرؤوس وعدم اشتراكه في اتخاذ القرارات إلى شعوره بالإحباط وعدم الرضا عن العمل وانخفاض مستوى الأداء لديه، كما يضعف العلاقة بين القائد ومرؤوسيه، وكل ذلك يؤدي إلى ردود فعل سيئة تزيد من حدة ضغوط العمل لدى الأفراد.

ويمكن اعتبار عدم مشاركة الفرد المرؤوس في اتخاذ القرارات مصدر ضغوط العمل لسببين هما:

1- ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها وأنه كسل مهمل ليس لأفكاره أو آرائه قيمة تذكر ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار.

2- تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال، على الأقل من وجهة نظر الفرد، الهدف الذي صدرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة واعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات ، مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه.

(التويم ، 2005 ، 40)

**5-5 الظروف الفيزيائية:** تساهم ظروف العمل المريحة والخطيرة على الصحة في زيادة الشعور بالضغط لدى العمال مثل:

-الإضاءة: تعتبر الإضاءة أيضا من مصادر الضغوط، ويحضر الأثر السلبي الضاغط في حالة الإضاءة المتطرفة، حيث تؤدي إلى مشكلات الصداع الناتج عن عدم تكيف العضلات للتمكن من رؤية واضحة.

-الحرارة: إن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء بالارتفاع أو الانخفاض) تسبب ضيقا، وتؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للفرد مما يزيد إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل ويقلل من كفاءته في العمل.

-**الضوضاء:** تعتبر الضوضاء من المصادر الرئيسية لحدوث الضغط سواء تعلق الأمر بشدته أو بوقوعه بشكل مفاجئ. وقد وجد أن الصوت من شأنه استشارة الجهاز العصبي وبالتالي زيادة إفراز هرمون الأدرينالين الذي يحدث أثناء الأزمات، كما يشكل التعرض لمستوى أعلى من 75ديسبل. (قوراري، 2014، 48)

**5-6 عبء العمل الزائدة:** يعتبر سببا من أسباب ضغوط العمل التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في هذا المجال، ولذلك ما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد، والمقصود بعبء العمل الزائد هو أن المهام ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله، وتؤدي ذلك إلى الإرهاق وقلق وتوتر في العمل، لأن عبء العمل كبير مقارنة بقدرات وموارد الفرد البشرية وكمثال لهذا

عندما تقوم الأم برعاية الأطفال ورعاية المنزل في آن واحد في نفس الوقت تريد أن تحقق ذاتها مهنيا.

**5-7 عبء العمل الناقص:** ويقصد به أن الموظف لديه عمل غير كافي لاستيعاب قدرته وطاقته واهتماماته، أي يكون لديه إمكانية أكبر من المهام والواجبات المكلف بها وهذا ما يسبب لديه شعور بعدم الارتياح والملل لأن هذا العمل القليل لا يؤدي استشارة حماس واهتمام الأفراد، مما يؤدي بهم إلى الإهمال والقلق وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم بالعمل. (طارق، 2011، 12)

**5-8 العمل بالتخصص:** تحدث ضغوط العمل بسبب العمل في غير المجال الاختصاصي بحيث يشعر العامل أو الموظف أنه قضى فترة تعليم طويلة لا يستفيد منها ويؤدي عملا لا ينتمي إليه تخصصه الأصلي بأية صلة، مما يحدث لديه الشعور بالإحباط أو خيبة الأمل.

**5-9 العمل الروتيني:** يلوح أن العمل الروتيني يؤدي إلى مشاعر الملل والضيق حيث تتسم العديد من الأعمال الصناعية بالروتين والتكرار والجمود وعدم التجديد بحيث يتسرب الشعور بالملل والانضغاط النفسي إلى العامل. (ربيع، 2006، 297)

كما أن هناك دراسات أخرى قامت بتوضيح المصادر الرئيسية للضغط التي تواجه المعلمين خلال فترة التعليم في المدارس وهي:

- تقييم المعلم.
- التعامل مع السلوكيات السيئة.
- التأقلم مع ضغط العمل.
- التدريس المناسب.
- تحضير الدروس.
- التعامل مع المسؤوليات.
- عدم التعامل مع المعلم على أنه معلم حقيقي.
- تعديل البادئ والذات.
- التأقلم مع الزملاء.
- تدريس المواضيع الحساسة. (لونيس وقويدري، 2013، 47)

#### **6- مراحل ضغوط العمل:**

وقد قسم سيلبي مجموعة الأعراض التكيفية للضغط أو ردود الفعل تجاه المصادر الضاغطة إلى ثلاث مراحل:

-مرحلة الإنذار أو التنبيه.

-مرحلة المقاومة.

-مرحلة الإستنزاف أو الإنهاك.

### **6-1 المرحلة الأولى مرحلة الإنذار La phase d' alarme :**

تمثل مرحلة الإنذار رد الفعل الأولي للموقف الضاغط عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس التي تنتقل منها إشارات عصبية إلى الدماغ وبالتحديد إلى الغدة النخامية، وهذا بدوره يرسل رسائل عصبية وكميائية للأجهزة المعنية في الجسم، حيث يفرز هرمون الأدرينال، ويزداد التنفس، يزداد السكر والدهون في الدورة الدموية، تشد العضلات ليتهيأ الجسم لعملية المواجهة، وتعرف هذه التغيرات بالإستشارة العامة.

(عسكر، 1998، 28)

### **6-2 المرحلة الثانية مرحلة المقاومة La phase de resistance :**

وتحدث هذه المرحلة عندما يكون التعرض للضاغط متلازماً مع التكيف، وهنا تختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات واستجابات أخرى تدل على التكيف. (لونيس وقويدري، 2013، 27-28)

### **6-3 المرحلة الثالثة مرحلة الإنهاك La phase d' epuisement :**

إذا استمر التهديد واستنفدت الأعضاء الحيوية قواها اللازمة للصمود، الأمر الذي يؤدي في بعض الحالات المتطرفة إلى الموت، فعلى سبيل المثال مع أن الجسم لديه القدرة على التكيف مع ضغط الدم العالي إلا أن استمرار زيادته يؤدي إلى المساهمة في تلف الكبد والقلب، وكما أن هناك أدلة علمية تبين أن استمرار الضغط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في الجسم وفي الحالات القصوى إلى الوفاة. (عسكر، 1998، 28)

## 7- آثار ضغوط العمل:

### 7-1 الآثار الايجابية والسلبية:

#### 7-1-1 الآثار الإيجابية:

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير، إذن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوب فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها، ومن الآثار الإيجابية مايلي :

- تحفز على العمل.
- تجعل الفرد يركز في العمل.
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- النوم بشكل مريح.
- المقدره على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- الشعور بالمتعة والإنجاز.
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
- النظر للمستقبل بتفاؤل.
- المقدره على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

(العميان، 2005، 165)

## 7-1-2 الآثار السلبية:

أثار الضغوط على الفرد:

7-2-1 أثار سلوكية: بين الهنداوي بأن هناك بعض التغيرات السلوكية التي تطرأ على

الفرد نتيجة لتعرضه لضغوط العمل تتمثل في الآتي :

- اللامبالاة.

- السلوك المنفر.

- التغيير في عادات النوم.

- العدوانية.

- عدم احترام الأنظمة المرعية.

- التوتر العصبي وممارسة العنف.

- التدخين نتيجة للقلق والتوتر.

- الإدمان وتعاطي المخدرات. (الدوسري، 2010، 36)

7-2-2 أثار نفسية واجتماعية: وتشمل التدخين والإدمان والانحراف السلوكي وفقدان

الالتزام بالقوانين وغياب الوازع الأخلاقي. (عكاشة، 1999، 91)

7-2-3 أثار صحية: تتمثل الآثار الصحية الناتجة عن ضغوط العمل فيما يلي:

- الحزن والكآبة.

- صعوبة التركيز في العمل، وسرعة التغيير في الأفكار.

- عدم الاتزان الانفعالي.

- الميل للإصابة والوقوع في حوادث صناعية.

- عدم القدرة على تحمل الإجهاد.

- الشعور العام بالخوف.

- الصعوبة في التحدث والتعبير.

- الأرق وعدم القدرة على النوم.

- العرق بغزارة.

- فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل.

- آلام في عضلات الرقبة وأسفل الظهر.

- آلام القولون أو المعدة.

- الصداع.

- عسر الهضم. (ماهر، 2003، 388-389)

**7-3 آثار الضغوط على المنظمة:** بما أن لا يمكن فصل الفرد على المنظمة، فهو جزء

لا يتجزأ عنها وعلاقة تأثير وتأثر بينهما متبادلة، ومن ثم فإن التغيرات السلبية على الفرد تنعكس على المنظمة، ويمكن أن نحمل هذه المرتبات السلبية لضغوط العمل على المنظمة كما يلي:

- عدم الدقة في القرارات .

- التكاليف المالية المباشرة مثل تكلفة الغياب عن العمل والغير مباشرة مثل انخفاض الروح المعنوية وسوء الاتصالات.

- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.

- الغياب والتسرب الوظيفي.

- الصراع الشخصي في بيئة العمل مثل صراع مع الرؤساء أو الزملاء.

- عدم الرضا الوظيفي.

- ارتفاع معدل الشكاوي والظلمات .

- عدم الثقة في اتخاذ القرارات وسوء العلاقات بين الأفراد والمنظمة.

- التسرب الوظيفي ودوران العمل والشعور بالفشل.(أبو العلا، 2009، 20)

#### 7-4 آثار ضغوط العمل في مهنة التعليم:

7-4-1 الآثار الفسيولوجية: مثل السرطان -قرحة المعدة -السكر - ضغط الدم - الصداع

المزمن-آلام الرأس- الإغماء- تنمل اليدين والقدمين...الخ.

7-4-2 الآثار النفسية والسلوكية: مثل الإكتئاب- القلق- الغضب والدوران- العصبية

الزائدة- عدم الصبر والتسرع-العجز عن الاسترخاء-الأرق وقلة النوم....الخ.

7-4-3 الآثار المعرفية: مثل نقص الانتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظة-

تدهور الذاكرة -عدم القدرة على اتخاذ القرارات-فقدان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح

للموقف- اضطراب التفكير...الخ.

7-4-4 الآثار الاجتماعية: مثل إنهاء العلاقات والعزلة والانسحاب-عدم الثقة في

الآخرين-لوم الآخرين- نسيان المواعيد...الخ

(لونيس وقويدري،2013، 53-45-55-56)

8/ استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل: هناك العديد من استراتيجيات مواجهة ضغوط

العمل، وبفضل علماء السلوك التنظيمي تصنيفها في نمطين هما: الاستراتيجيات التنظيمية،

والاستراتيجيات الفردية، وفيما يلي عرض موجز للأسباب الفردية والتنظيمية الواسعة

الاستخدام في الاستراتيجيات الفردية والتنظيمية لمواجهة ضغوط العمل.

#### 8-1 الاستراتيجيات التنظيمية:

وهي عبارة عن مجموعة القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغوط والتخفيف من آثارها الضارة على كل من الفرد والمنظمة ، كما أن هذه الاستراتيجيات يمكن تنفيذها من خلال طبيعة المنظمة، وطبيعة الوظائف والأعمال التي يقوم بها الفرد.

وتتعدد الأساليب التي يمكن من خلالها تحقيق الاستراتيجيات التنظيمية لمواجهة الضغوط المهنية، ويمكن استخدام بعض أو كل هذه الأساليب مع العلم بأن نتائج الدراسات قد تباينت حول نجاح أو فشل هذه الأساليب في مواجهة ضغوط العمل، وتتمثل أهم الأساليب

فيما يلي:

- التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة وما يترتب عليها من تعديل السياسات والبرامج والإجراءات، وتغيير المناخ التنظيمي ليتواءم مع التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي يشهدها المجتمع.

- تطوير نظم التوظيف والاهتمام بالأفراد الأكثر قدرة على تحمل المواقف الضاغطة.

- تعديل المواقف المسببة للضغوط المهنية من خلال تعديل مستويات السلطة والمسئولة، وإعادة توزيع المهام، وتعديل مستويات الأداء، وإعادة تصميم الوظائف لتكون ذات معنى، وأكثر استقلالية وتزويدها بروح التحدي والمشاركة والمتعة.

- توضيح الدور من أجل التخلص من التعارضات والقضاء على الصراعات وإيجاد انسجام بين الأدوار التي يقوم العاملون في المنظمة بوضع أهداف محددة للمهام التي يقومون بها.

- تدريب العاملين على اكتساب مهارات الاتصال الفعال التي تساعدهم على التغلب على كثير من المعوقات النفسية للاتصال، وتجعلهم أكثر استعداد لمعرفة الأسباب الحقيقية للإجهاد في العمل، وأكثر فهما للمعلومات.

- العمل على تكوين علاقات جيدة بين أعضاء الجماعة وتوفير سبل التعاون فيما بينهم، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مستوى الصحة النفسية والجسمية للفرد وبالتالي تخفيض حدة الضغوط التي يواجهها.

- إقرار مبدأ المشاركة في وضع السياسات الإدارية وفي اتخاذ القرارات سواء على مستوى القسم أو على مستوى المنظمة، وعندما يشارك الأفراد في الاجتماعات واللجان ووضع السياسات التي تحدد سير العمل وأهدافه يشعرون بأهميتهم ويتخلصون من الشعور بالإحباط.

- تلمس أسباب الضغوط من خلال اليقظة والدراسة المستمرة للأسباب المحتملة لضغوط العمل ومنها التقارير السرية وعدم العدالة في الترقية، والنمط القيادي الاستبدادي للرئيس، وعدم تفويض السلطات وعدم القدرة التوافق مع العمل أو

الزملاء، وتساعد معرفة تلك الأسباب في محاولة علاجها قبل استفحال أثرها.

(فليه وعبد المجيد، 2010، 316-317)

## 8-2 الاستراتيجيات الفردية:

8-2-1 الكشف الطبي : يمثل الكشف الطبي الذي يجريه الطبيب مطلبا أساسيا -تقريبا- لأي برنامج لإدارة أو تخفيف وطأة الضغط. إذ أن معرفة الحالة البدنية، وعادات التدخين وتناول الكحول والسجل الطبي لمرضى القلب والشرايين، والوراثة، تساعد في معرفة الأسباب والآثار المحتملة للضغط.

8-2-2 التمارين الرياضية: وقد تشمل النشاطات الفردية الأخرى التمارين الرياضية للتخلص من الضغط والتوتر. ومن الواضح أن انتشار أندية أو مراكز الصحة والتمارين الرياضية ترتبط ارتباطا وثيقا بالوعي بضرورة تخفيف تأثير الضغط.

**8-2-3 الراحة والاسترخاء:** ومن الممكن أن تكون طرق الاسترخاء البسطة حتى لو كانت في شكل متابعة أنماط التنفس لدى الفرد -فعالة في تخفيف وطأة الضغط.

**8-2-4 تنمية الاهتمامات الخارجية:** كما يمكن توجيه الضغط والتحكم في تأثيره جزئياً بتنمية اهتمامات خارج محيط العمل مثل ممارسة الهوايات والنشاطات الخيرية.

**8-2-5 التأمل:** وهناك أساليب أخرى للسيطرة على الضغط بدأت تكتسب شعبية، من ضمنها التأمل: حيث يجلس الشخص مغمضاً عينه ومصدراً صوتاً معيناً (مثل التعويذ أو الدعاء) لبضع دقائق لعدة مرات كل يوم 24، وقد قيل: إن هذه الطريقة تتيح للذهن إمكانية تجاوز التجارب الضاغطة يومياً، والوصول إلى حالة ذهنية أهدأ. ومع الانتقادات الموجهة لهذا الأسلوب، فإن المؤيدين له يدعون أن أتباعه قد يؤدي إلى انخفاض معدلات الإصابة بأمراض القلب، وضغط الدم، واستهلاك الأوكسجين.

**8-2-6 التغذية المرتدة الحيوية:** وثمة أسلوب آخر نال الاستحسان وتعرض للنقد في نفس الوقت وهو ما يسمى بالتغذية المرتدة الحيوية ( Biofeedback ) وهو طريقة لعرض أجهزة الجسم بصورة تدركها الحواس لمعالجتها عن طريق توجيهها بالعقل الواعي - حيث يستطيع الشخص - باستخدام الحاسب الآلي المتطور وأساليب التسجيل المتطورة - إجراء تعديلات ملحوظة في معدل ضربات قلبه، وضغط الدم، والموجات الدماغية. ويدعى المؤيدون لهذا الأسلوب أنه من الممكن أيضاً تعليم الأفراد التحكم في بعض وظائف هذه الأعضاء.

**8-2-7 الوعي الذاتي:** ويتمثل أحد الأساليب البسيطة للتحكم في الضغط - في الوعي الذاتي، حيث يتوقف الإنسان ليتفحص ويراجع نفسه وحياته وعمله.

**8-2-8 البحث عن فرص عمل بديلة:** أما الحالات المزمنة، فمن الممكن التعامل مع الضغط بترك العمل في المنظمة والبحث عن فرص عمل بديلة حيث تتمثل الطريقة الوحيدة للتخلص من الضغط، في كثير من الأحيان، في تغيير الموقف برمته.

(عكاشة، 1999، 99-100)

8-2-9 الاستعانة بالله عز وجل: الالتجاء إلى الله، سبحانه وتعالى في كل كبير وصغيرة، والحرص على العمل الصالح الذي يولد الشعور بالسعادة والراحة والرغبة بما عند الله.

الحرص على تقوية العلاقة بالله أمر مهم، وذلك لأن تقوية العلاقة بالله، يعطينا الشعور بالقوة والطاقة في مواجهة أصعب الظروف، ويجعلنا مؤمنين بقضاء الله وقدره، منتظرين رحمته وثوابه. (جمال، 2016، 56-57)

### خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره يمكن القول بأن ضغوط العمل ما هي إلا نتاج لتفاعل الفرد والبيئة المحيطة به. مما ينتج عنها ردود أفعال تتعكس على سلوكهم نفسيا وجسما وفي أدائهم لأعمالهم، ولها أنواع متنوعة باختلاف المعايير، وتتكون من ثلاث عناصر "المثير والاستجابة والتفاعل"، حيث يمر بثلاث مراحل رئيسية وهي

( الإنذار-المقاومة -الإنهاك ) كما تصدر الضغوط من مصادر عدة تؤدي إلى تواجدها في بيئة العمل من بينها مصادر فردية وأخرى تنظيمية.

كما تبين أيضا أن ضغوط العمل لا ينتج عنها آثار سلبية فقط، بل ينتج عنها آثار ايجابية تكون مرغوبة بالنسبة للمورد البشري والمؤسسة، حيث يتوقف ذلك على مستويات الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري وكذا طول مدتها ومدى تكرارها، فإن عمل المدرس في جو مشحون بالصراعات يؤدي إلى آثار نفسية تتعكس سلبا على أدائه ورضاه عن وظيفته وتدني مردوده التربوي وفعالته التدريسية. ولذلك تلجأ المؤسسات إلى وضع استراتيجيات للحد من الآثار السلبية. وفي الأخير قد قمت باستعراض أهم النظريات وبعض النماذج المفسرة لضغوط العمل.



## الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة

### تمهيد

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة

4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة

5- عرض وتحليل الفرضية العامة

استنتاج عام

## تمهيد

تسعى الدراسة الحالية للتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية بالمقاطعة الثانية بالدبيلة، لذا قمنا بجمع المعلومات اللازمة من خلال تطبيق مقياس ضغوط العمل ومقياس الرضا الوظيفي، ثم تفرغ البيانات وتحليلها إحصائياً للإجابة عن التساؤلات وفرضيات الدراسة وعليه يقدم هذا الفصل عرضاً واختباراً لفرضياتها وتفسيراً للنتائج المحصل عليها.

## 1- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى:

### 1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن الجوانب المادية لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

تم حساب معامل الارتباط بيرسون عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وهذا الاختبار لصحة الفرضية وكانت النتيجة كالتالي:

جدول رقم(27): يوضح العلاقة الإرتباطية بين ضغوط العمل والرضا عن الجوانب المادية .

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ضغوط العمل	-0.323**	0.01
الرضا عن الجوانب المادية		

يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم(27) وجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين ضغوط العمل والرضا عن الجوانب المادية وبالتالي هذه الفرضية محققة.

### 1-2- تفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى:

كشفت نتائج التحليل الإحصائي في جدول(27) أن قيمة معامل الارتباط بين مقياس ضغوط العمل والرضا عن الجوانب المادية بلغت (-0.323) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يدل على وجود ارتباط سلبي بين ضغوط العمل والرضا عن الجوانب المادية. وهذا ما يفسر أن الجوانب المادية لها دور فعال في التأثير على ضغوط العمل في مهنة التدريس، أي عندما تكون الظروف المادية جيدة وميسورة نلاحظ انخفاض لمستوى ضغوط العمل لدى المعلم، لأن المقابل المادي الذي يحصل عليه الفرد هو الدافع للاستمرار مع المهنة التي يزاولها. أما إذا وجدنا تراجع في المقابل المادي وعدم تحسن للعائد

ينعكس سلبا على التأقلم مع المهنة وبالتالي تظهر العديد من المشاكل. وترى الباحثة أن هذه النتيجة منطقية ومتوافقة بناء على ما تم تداوله في الجانب النظري وتأكيد على فكرة أن الظروف المادية عامل مؤثر على ضغوط العمل حيث أن عامل ظروف المادية يؤثر على درجة تحمل الفرد وبذلك فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل كعلاقة متعددة وبالتالي على رضاه عن عمله، ومنه لسوء الظروف المادية ووضعيات العمل الغير مريحة علاقة كبيرة بعدم الرضا. أما ملاءمتها فتؤدي إلى إحساسه بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي، أي كل ما ارتفع الجانب المادي انخفضت مستوى ضغوط العمل.

وتتطبق هذه الدراسة مع دراسة سكوب ريتشارد لوسكي إيدارداو: وقد هدفت إلى الإجابة على السؤال هل الراتب عامل ضغط أم دفع للمعلم؟ وقد أوضحت النتائج أن من أهم أسباب النمو المهني للمعلم واتجاهاته الموجبة نحو مهنة التعليم هو الراتب الكافي. كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة حريم(2003) والتي هدفت إلى التعرف على مستويات الضغوط الوظيفية لدى العاملين في مجال الرعاية التمريضية في المستشفيات الخاصة، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أن العاملون في جهاز التمريض بالمستشفيات الخاصة يشعرون بضغوط وظيفية ناتج عن مختلف جوانب العمل الذي يؤديه، ومن أهمها جوانب المتعلقة بالراتب.

وكذلك دراسة أبو رحمة(2012) المعنونة بضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، وهدفت الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، ومن نتائجها إعادة النظر في أجور العمال وأيضاً دراسة بن طالب (2010) بعنوان ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، وقد هدفت إلى تحليل مصادر ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة وخلصت إلى تقديم اقتراحات منها: إعادة النظر في الرواتب والحوافز. ثم دراسة العريايوي سحنون (2009) هي الأخرى تحت عنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة، وتوصلت نتائج الدراسة أن هناك وجود مصادر ضغوط عمل مهددة أهمها قلة الراتب الشهري. وأيضاً دراسة بن حامد محمد (2008) بعنوان مصادر الضغط لدى أساتذة التربية البدنية وعلاقته لبعض المتغيرات الديموغرافية، وتوصلت إلى أن تعرض أساتذة التربية البدنية والرياضة لضغط مهني بسبب الراتب الشهري...وقد أجرى كل منتالفو وبيير، وبور (1995) دراسة

هدفت إلى التعرف على مصادر الضغط المهني لدى المعلمين و المعلمات، حيث أشارت النتائج إلى أن أهم مصادر الضغط المهني لدى المعلمين هي المردود المادي لمهنة التعليم.

## 2- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

### 2-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

والتي مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن الذات لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

كما ذكر سابقا تم حساب معامل الارتباط عن طريق برنامج SPSS وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(28): يوضح العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والرضا عن الذات.

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ضغوط العمل	-0.16	غير دالة
الرضا عن الذات		

يتضح من خلال الجدول (28) أن قيمة معامل الارتباط غير دال إحصائيا، وبذلك يمكننا القول أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن الذات.

### 2-2- تفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية:

كشفت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (28) عن عدم تحقق هذه الفرضية حيث تبين أن قيمة الارتباط التي بلغت (-0.16) غير دالة إحصائية، وهذا ماينفي وجود ارتباط بين ضغوط العمل والرضا عن الذات لدى معلمي المرحلة الابتدائية وقد جاءت هذه النتائج مخالفة لتوقعات الباحثة سابقا، بإعتبارها أن الرضا عن الذات لها دور فعال في التأثير على ضغوط العمل في مهنة التدريس، أي عندما يكون مستوى الرضا عن الذات مرتفع كلما

تراجعت درجات ضغوط العمل ويزداد إحساسه بالاستقرار النفسي والإطمئنان على مستقبله، وأُتيحت له فرص التجديد والابتكار عندما تنعدم لديه مستوى ضغوط العمل.

واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة هانم حامد (1993) والتي تناولت مستوى ضغط المعلم وعلاقته بالطمأنينة النفسية وبعض المتغيرات الديموغرافية في مجتمع مكة المكرمة، وتوصلت إلى وجود علاقة بين درجة ضغط المعلم والإحساس بالطمأنينة لديه. كما اختلفت مع دراسة إبراهيم (1994) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية بين استراتيجيات تحمل ضغوط العمل والثقة بالنفس لدى معلمي مدارس الإعدادية والثانوية والمعاهد الأزهرية بمصر. ودراسة حمدان (2003) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية بين التعرض للضغوط المهنية ودرجة تقدير الذات لدى معلمي مدارس التربية الخاصة بمصر.

### 3- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

#### 3-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن ظروف العمل لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

تم حساب معامل الارتباط بيرسون عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وهذا الاختبار للصححة الفرضية وكانت النتيجة كالتالي:

جدول رقم(29) يوضح العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والرضا عن العمل و ظروفه.

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ضغوط العمل	-0.43**	0.01
الرضا عن العمل و ظروفه		

يتضح من خلال الجدول رقم(29) وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين ضغوط العمل والرضا عن ظروف العمل.

### 3-2- تفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة:

كشفت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم(29) أن قيمة معامل الارتباط بين ضغوط العمل والرضا عن ظروف العمل بلغت (-0.43) وهي قيمة دالة إحصائياً عن مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يدل على وجود ارتباط سلبي بين ضغوط العمل والرضا عن ظروف العمل. وهذا ما يفسر أن الرضا عن ظروف العمل لدى معلمي المرحلة الابتدائية له دور فعال في التأثير على ضغوط العمل في مهنة التدريس عندما تكون ظروف العمل جيدة ومناسبة للمعلم كلما انخفضت ضغوط العمل، وكلما ساءت ظروف العمل وتدهورت كلما زادت من حدة الضغوط.

واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة اللجنة النقابية الأوربية للتعليم (S.E.E.C(2007) حيث هدفت إلى تحديد مصادر الضغط المهني ومؤثراته لدى المعلمين في التعليم(الابتدائي والثانوي والمهني) وتوصلت إلى أن قلة الوسائل الموجودة في المدرسة ونقص الموارد وسوء المناخ المدرسي من المصادر الأولى من حيث الترتيب المسببة للضغط المهني لدى معلمي القطاعات الثلاث. كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة سامح محمد محافظة (1996) والتي هدفت إلى معرفة أسباب الإجهاد لدى الأساتذة الأردنيين في محافظات الجنوب، وكشفت نتائج الدراسة أن أسباب الإجهاد (الضغط) لدى الأساتذة الأردنيين تعود إلى المجالات التالية: مجال الإدارة المدرسية والإدارة التربوية المختلفة، مجال الوقت، مجال التجديد والتغيير والمناهج والأنظمة والتعليمات إضافة إلى العلاقات مع التلاميذ والمجتمع. وأيضاً دراسة ساندرز وواتكر: حيث هدفت إلى بيان علاقة ضغوط الحياة وأسلوب حياة المعلم بضغط مهنة التدريس، وقد أوضحت أن المعلم الذي يعاني من ضغوط في حياته العامة هو الأكثر إحساساً بضغط المهنة ويرجع ذلك إلى علاقة المعلم بطلابه وتلامذه. في حين نجد دراسة براون ووالف(1994) بعنوان نحو تحديد وإدارة الضغوط الناتجة عن عمل المعلمين البريطانيين، وقد هدفت إلى تحديد عوامل هذه الضغوط، وأظهرت النتائج أن هناك عوامل مشتركة ساعدت على بروز الضغوط الناتجة عن العمل لدى المعلمين، ومنها العلاقات المتبادلة بين المعلم والطالب والعوامل المتعلقة بإدارة الوقت والعبء التدريسي، حيث اعتبرت من المسببات الرئيسية للضغوط المهنية عند المعلمين في مدارس شمال

بريطانيا. وأشار المشعان في دراسته (2000) التي هدفت إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى المدرسين الكويتيين وغير الكويتيين، إلى أن صراع الدور، غموض الدور، العبء المهني، ضغوط الوقت من العوامل المسببة للضغوط المهنية. كما توصلت دراسة السباعي (2008) بعنوان ضغوط العمل مستوياتها ومصادرها واستراتيجياتها، والتي هدفت إلى التعرف على أهم مصادر المسببة لتلك الضغوط لدى السعوديات العاملات في الجامعات، أن عبء العمل وبيئة العمل وصراع الدور وغموض الدور من أسباب ضغوط العمل.

#### 4- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة

##### 4-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن العلاقة مع المسؤولين لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

كما ذكر سابقا تم حساب معامل الارتباط عن طريق برنامج SPSS وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (30): يوضح العلاقة بين ضغوط العمل والرضا عن العلاقة بالمسؤولين.

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ضغوط العمل	-0.48**	0.01
الرضا عن العلاقة بالمسؤولين		

يتضح من خلال الجدول رقم (30) وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين ضغوط العمل والرضا عن العلاقة بالمسؤولين.

##### 4-2- تفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة:

كشفت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (30) أن قيمة معامل الارتباط بين ضغوط العمل والرضا عن العلاقة بالمسؤولين بلغت (-0.48) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا مايدل على وجود ارتباط سلبي بين ضغوط العمل والرضا العلاقة

بالمسؤولين، وهذا مايفسر أن العلاقة المعلم مع المسؤولين لها دور فعال في التأثير على ضغوط العمل في مهنة التدريس، أي كلما تكون العلاقة مع الزملاء والرؤساء والمسؤولين جيدة ومبنية على التعاون والتبادل الآراء فيما بينهم وتسودها الثقة والاحترام. نلاحظ انخفاض في مستوى ضغوط العمل لدى المعلمين، لأن بالعلاقات الجيدة والميسورة للمؤسسة بصفة عامة ولل فرد بصفة خاصة تدفعه للبقاء في عمله، أما إذا وجدنا العلاقة بين المعلم والمرؤوس غير واضحة ويسودها الغموض ومهمشة فهذا يؤدي إلى الفرار العمل، أوعدم تقبل الآراء فيما بينهم فيما يخص مصلحة المؤسسة سواء من المرؤوس أو المشرف فتزيد من حدة الضغوط بشكل مستمر وتفاقم سوء العلاقة بينهم . وترى الباحثة أن هذه النتيجة منطقية ومتوافقة بناء على ماتم تداوله في الجانب النظري، وهذا حسب ماقامت به جامعة منتشان بالولايات المتحدة الأمريكية والتي أجريت بجامعة أوهايو على أسلوب ونمط الإشراف السائد بين الرئيس لولاء مرؤوسيه يتم عن طريق الاهتمامات التي يوليها المشرف لمرؤوسيه مثل : الاهتمام الشخصي بهم وذلك بتحسين العلاقة بينه وبين العمال.

واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عبد الفتاح (1999) التي أكدت على إحساس معلمي ومعلمات المدارس الإعدادية والثانوية بالإمارات العربية بالضغوط المهنية راجع إلى العلاقة مع الزملاء. وأيضاً دراسة بلنقسلي وكروس (1992) التي هدفت إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على انتماء المعلمين للمهنة والرضا الوظيفي لديهم، وأشارت النتائج إلى أن أكثر العوامل قدرة على التنبؤ بالانتماء لمهنة التعليم والرضا المهني هي دعم المسؤولين. وأكد بن حامد محمد (2008) في دراسته على أن تعرض أساتذة التربية البدنية والرياضة لضغط مهني بسبب العلاقة بين الأساتذة والإدارة والعلاقة مع الأساتذة الآخرين. وأيضاً دراسة العرابوي (2008) توصلت أن وجود مصادر ضغوط عمل مهددة وهي سوء العلاقة مع الزملاء والإدارة والمفتش. وكذلك دراسة مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري (2010) بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مركز حرس الحدود، أن من مصادر ضغوط هو تحيزالرئيس في العمل إلى بعض الأفراد على حساب الآخر مما يزيد من سوء العلاقة مع الرؤساء الأمر الذي يزيد من ضغوط العمل وفسر أن كل هذه الظروف تدفع بالعمل إلى ترك عمله.

وجاءت كذلك دراسة حريم (2003) والتي هدفت إلى التعرف على مستويات الضغوط الوظيفية لدى العاملين في مجال الرعاية التمريضية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العاملون في جهاز التمريض يشعرون بضغوط وظيفية ناتجة عن مختلف جوانب وعناصر العمل الذي يؤديه ومنها: نوع الإشراف والعلاقة مع الزملاء. في حين أخرجت دراسة آمل بن موسى (2008) بعنوان أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لممرضين في القطاع الصحي، وهدفت إلى التعرف على أهم مصادر ضغوط العمل وتوصلت إلى أن عدم المشاركة في اتخاذ القرارات مصدرا أساسيا لضغوط.

#### 5- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة

بناء على التحليل السابق لنتائج الدراسة يتضح لنا أن ضغوط العمل ترتبط بعلاقة عكسية قوية مع الرضا الوظيفي، وبذلك يمكن القول أن الفرضية العامة التي تقول "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية بالمقاطعة (2) بالديلة ولاية الوادي" تحققت في أغلبيتها نظرا لعدم تحقق الفرضية الثانية. وهذا ما يفسر أن الرضا الوظيفي فعال في التأثير على ضغوط العمل والتأثر به في مهنة التدريس، أي عندما يكون المعلم يتمتع بدرجة عالية من الرضا الوظيفي انخفض لديه مستوى ضغوط العمل، لأن بتراجع درجات الضغوط لدى المعلم في المرحلة الابتدائية يزداد إحساسه بالرضا وهذا ما يؤدي للإستمرار والبقاء في المهنة، أما إذا وجدنا عكس ذلك أي أنه يعاني من عدم الرضا الوظيفي فهذا ينعكس سلبا على مزاولته للمهنة وبالتالي يمكن التنبؤ بتركه للعمل في أي وقت.

واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة العتيبي (2000) وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل، لأن زيادة أحدهما تؤدي إلى تراجع الآخر، وكشفت كذلك العتيبي (1997) عن دراسة قام بها هندركس (1985) توصل فيها إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي. واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة مع ما توصلت إليه دراسة منصور (2005) إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية بالجزائر. وكذلك دراسة نعمت رمضان (1991) المعنونة ب الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في عمان، وأظهرت النتائج

أن وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ومستوى ضغوط العمل. وأيضاً بالنسبة لدراسة سعاد السلوم (1423هـ) التي كانت تدور حول عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات، وتوصلت إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين درجات عوامل ضغوط العمل التنظيمية ودرجات الرضا الوظيفي لدى المشرفات، أي كلما زادت درجة ضغوط العمل انخفض مستوى الرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات والعكس بالعكس.

كما جاءت دراسة خليل حجاج (2007) بعنوان تأثير ضغوط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى الشفاء بغزة، وتوصلت إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي. وكذلك دراسة M; Jamal (2005) بعنوان المخرجات الوظيفية المتعلقة بضغط الوظيفة، وتوصلت إلى أن وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

## استنتاج عام :

تعتبر مهنة التدريس كثيرا ما تشكل ضغطا على المدرس، نظرا لما تتطوي عليه من أعباء ومتطلبات ومسؤوليات بشكل مستمر من جانب المعلم، حيث هذا الأخير كغيره يتأثر بما يجري حوله من تغيرات ويتعرض لمشكلات وضغوط مختلفة، يمكن أن تعوقه في أدائه ودوره المنشود والمتوقع مما يؤدي إلى تراجع مستوى رضاه الوظيفي. ونظرا لأهمية موضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المعلمين، جاءت هذه الدراسة الوصفية الارتباطية التي تحاول معرفة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية، وبعد عرض النتائج الدراسة ومناقشتها تم التوصل إلى النتائج التالية:

-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن الجوانب المادية لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

-لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن الذات لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن العمل وظروفه لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا عن العلاقة بالمسؤولين لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

## الاقتراحات:

من خلال ما سبق وفي ضوء النتائج المتحصل عليها يمكن طرح بعض الاقتراحات التي من شأنها أن تساهم في الحد من ضغوط العمل والرفع من مستوى الرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسات التربوية، ما يأتي:

- لابد من إيجاد نظام مرن لاستيعاب ضغوط العمل والرضا معا بشكل سريع وفعال يقضي على ماقد تسببه من إرهاق أو إزعاج أو قلق أو توتر.

- توفير الحماية اللازمة للمدرسين من الأمراض المهنية، وضغوط العمل، والعمل على تحسين الظروف الفيزيائية والاجتماعية لهم.

- ضرورة مساعدة المعلمين في المؤسسات التربوية للتخفيف من ضغوط العمل وذلك بالإرشاد النفسي تكون في شكل دورات تدريبية تساعدهم في مواجهتها.

- الاهتمام بمتابعة ودراسة الأسباب التي تؤدي إلى ظاهرة عدم الرضا عن العمل لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

- ضرورة الاهتمام بتحسين ظروف المعلمين المادية ورفع رواتبهم وتقديم الحوافز المناسبة لهم لما لذلك من تأثير إيجابي في إحساسهم بالتقدير الاجتماعي والاحترام الذي تتطلبه هذه المهنة من المجتمع.

- توفير أخصائيين اجتماعيين ونفسانيين في المؤسسات التربوية لانتشار حالات الضغوط وعدم الرضا الوظيفي.

- الاستمرار في إجراء البحوث والدراسات الاجتماعية والتربوية المتخصصة التي تعمل على تطوير وتحسين مختلف الشؤون الاجتماعية والتربوية.

**الجانب الميداني**

# الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

## تمهيد

1- منهج الدراسة

2- الدراسة الاستطلاعية

3- أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية

4- إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية

5- الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

## تمهيد

إن أي عمل بثي ملم بجميع حيثيات الظاهرة، متوقف على وضع إطار يتسم بالترتيب المنطقي والموضوعي والمنهجي في الطرح لتبرز أهمية العمل الميداني الذي يعمل الباحث وفقه، ويعد أن تطرقت في هذه الدراسة إلى الجانب النظري والذي يتضمن الإشكالية واعتباراتها والفصول الخاصة بمتغيرات الدراسة سوف أتطرق الآن إلى الجانب التطبيقي الذي يعتبر الأساس الذي ينطلق منه الباحث، وهذا للكشف عن العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية وذلك من خلال الإجراءات التي سوف يتم إتباعها والمتمثلة في المنهج ثم الدراسة الاستطلاعية ثم الأدوات المستعملة إلى الأساليب الإحصائية.

## 1- المنهج المستخدم:

وهو طريق كسب المعرفة، أو هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة، كذلك الخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها. (الدغمي، 1997، 33)

وأشهر تعريف للمنهج هو التعريف القائل: بأنه الطريق المؤدي على الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة. (الفضلي، 1992، 50)

ونظرا لطبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج الذي يجب على الباحث إتباعه ومن خلال هذا المنطق فإن المنهج المناسب لدراستي هو المنهج الوصفي الارتباطي الذي يحاول معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

حيث يعرف المنهج الوصفي بأنه: يقوم برصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره. (عليان و غنيم، 2000، 43)

المنهج الوصفي الارتباطي: هو ذلك المنهج الذي يعمل على جمع البيانات من عدد المتغيرات وتحيد ما إذا كانت هناك علاقة بينهما واتجاه تلك العلاقة والتعبير عنها بشكل كمي. (داودي وقنوعة، 2018)

## 2- الدراسة الاستطلاعية:

تحتل الدراسة الاستطلاعية أهمية بالغة في البحث العلمي وذلك لأنها تعتبر دراسة أولية ومبدئية للتعرف على الظاهرة التي يريد الباحث دراستها، بهدف توفير الفهم الدقيق للدراسة المطلوبة.

تعريف الدراسة الاستطلاعية: وهي التي تهدف إلى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها

للبحث العلمي صياغة دقيقة تيسر التعمق في بحثها في مرحلة لاحقة.

(ابراهيم، 2000، 38)

## 2-1 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

-استكشاف العراقيل والصعوبات التي يمكن أن أقع فيها أو تواجهني أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.

-التعرف أكثر على مجتمع وعينة الدراسة عن قرب.

-التعرف على الخصائص السيكومترية ( الصدق والثبات) لأداة ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

-التدريب على تطبيق أدوات الدراسة.

-التأكد من مدى وضوح ومناسبة أدوات الدراسة لأفراد العينة وخاصة أداة قياس ضغوط العمل والرضا والوظيفي.

## 2-2 حدود الدراسة الاستطلاعية:

ويقصد بها النطاق الذي أجريت فيه الدراسة، والمتمثل في ثلاث مجالات وهي:

2-2-1 الحدود الزمانية : تمت الدراسة الاستطلاعية من 8أفريل إلى غاية 12أفريل 2019.

2-2-2 الحدود المكانية : أجريت الدراسة الاستطلاعية ببعض المدارس الابتدائية للمقاطعة الثانية بالديبيلة (ولاية الوادي).

2-2-3 الحدود البشرية : أجريت الدراسة الاستطلاعية على 30 معلم ومعلمة من مختلف مدارس المقاطعة (2) بالديبيلة .

## 3-أدوات الدراسة وخصائصها السكومترية:

### 3-1 أدوات الدراسة:

تعتبر مرحلة جمع المعلومات من أهم المراحل التي يقوم بها الطالب كباحث، حيث ينزل إلى ميدان الدراسة ويقوم الباحث بتحديد أداة البحث وخطوات يتبعها في جمع البيانات، وتتفق مع منهج وموضوع الدراسة، وقد تم استخدام الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات اللازمة في هذه الدراسة، وذلك من خلال مقياس ضغوط العمل ومقياس الرضا الوظيفي.

ويعرف الاستبيان على أنه أحد وسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم ودوافعهم أو معتقداتهم. (سيف الإسلام، 2009، 87)

في هذه الدراسة قمت بمحاولة التأكد من مدى صلاحية أدوات المقياس باستخدام أساليب إحصائية المتمثلة في حساب الصدق والثبات للأداتين المعمدتين في الدراسة.

**الصدق:** يقصد بالصدق أن يقيس الإختبار فعلا القدرة أو السمة أو الاتجاه أو الاستعداد الذي وضع الإختبار لقياسه، أي يقيس فعلا ما يقصد أن يقيسه. (عباس، 1996، 22)

**الثبات:** يشير إلى إمكانية الاعتماد على أداة القياس أو على استخدام الإختبار، وهذا يعني أن ثبات الإختبار هو أنه يعطي نفس النتائج باستمرار إذا ما استخدم الإختبار أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة (نفس الظروف). (صابرو خفاجة، 2002، 165).

### 3-2 قائمة ضغوط العمل:

#### 3-2-1 وصف المقياس

أعدت هذه القائمة من طرف الباحث ابن خرور خير الدين (2010)، والذي تم اعتماده في رسالة ماجستير، والتي تهدف إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى مدرسي المقاطعة (9) ببلدية العوينات ولاية تبسة، والذي يضم 31 فقرة موزعة على (8) أبعاد والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (01): يوضح أبعاد مقياس ضغوط العمل

رقم البعد	البعد	الفقرات
1	الأجر	4-3-2-1
2	الإشراف	8-7-6-5
3	الترقية	12-11-10-9
4	محتوى العمل	16-15-14-13
5	جماعة العمل	20-19-18-17
6	ظروف العمل المادية	25-24-23-22-21
7	متطلبات الدور	28-27-26
8	متطلبات الحياة	31-30-29
المجموع	8	31

مفتاح التصحيح:

جدول رقم (02): يوضح مفتاح التصحيح لمقياس ضغوط العمل

البدائل	موافق	محايد / لا أدري	غير موافق
الدرجات	3	2	1

3-2-2 الخصائص السيكومترية لمقياس ضغوط العمل في دراسة ابن خرور خير الدين:

الصدق:

قام الباحث حساب الصدق عن طريق الصدق الذاتي، وهذا الصدق يعرف أحيانا بأنه الثبات القياسي، والصدق الذاتي يعبر عن النهاية العظمى للصدق، والعلاقة بين الصدق الذاتي والثبات يعبر عنها بأن الصدق يساوي الجذر التربيعي للثبات: بإيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات وصل معامل الصدق الذاتي 0.92، مما يدل على صدق المقياس.

### الثبات:

قام الباحث بتقسيم عبارات المقياس إلى قسمين، العبارات الفردية والعبارات الزوجية، تم حساب معامل الارتباط بينهما، وبحساب معامل الثبات للمقياس عن طريق التجزئة النصفية تم التوصل إلى معامل ثبات عال 0.85 معامل ثبات مقبول جدا. أما بالنسبة لعينة الدراسة الكلية فقد بلغ معامل الثبات باستخدام معامل ألفا لكرونباخ 0.91.

### 3-2-3 الخصائص السيكومترية لمقياس ضغوط العمل في الدراسة الحالية:

#### الصدق:

اعتمدت الباحثة في حساب الصدق على مايلي:  
-الاتساق الداخلي: وذلك عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بند والبعد الذي ينتمي إليه:

جدول رقم (03): يوضح حساب معاملات الارتباط لبعد الأجر

البعد الأول: الأجر	
معامل الارتباط	رقم العبارة
**0.773	1
**0.803	2
**0.502	3
**0.823	4

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

يوضح الجدول (03): أن معاملات ارتباط جميع البنود دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لبعد الأجر.

جدول رقم (04): يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء نمط الإشراف

البعء الثاني: نمط الإشراف	
معامل الارتباط	رقم العبارة
**0.921	5
**0.874	6
**0.847	7
**0.903	8

\* دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01

يوضح الجدول (04): أن معاملات ارتباط جميع البنود دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لبعء نمط الإشراف.

جدول رقم (05): يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء الترقية

البعء الثالث: الترقية	
معامل الارتباط	رقم العبارة
**0.474	9
**0.849	10
**0.404	11
**0.690	12

\* دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01

يوضح الجدول (05): أن معاملات ارتباط جميع البنود دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لبعء نمط الترقية.

جدول رقم (06): يوضح حساب معاملات الارتباط لبعد محتوى العمل

البعد الرابع: محتوى العمل	
معامل الارتباط	رقم العبارة
**0.606	13
**0.723	14
**0.641	15
**0.414	16

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

يوضح الجدول (06): أن معاملات ارتباط جميع البنود دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لبعد محتوى العمل.

جدول رقم (07): يوضح حساب معاملات الارتباط لبعد جماعة العمل

البعد الخامس: جماعة العمل	
معامل الارتباط	رقم العبارة
**0.895	17
**0.791	18
**0.664	19
**0.888	20

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

يوضح الجدول (07): أن معاملات ارتباط جميع البنود دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لبعد جماعة العمل.

جدول رقم (08): يوضح حساب معاملات الارتباط لبعده ظروف العمل

البعده السادس: ظروف العمل	
رقم العبارة	معامل الارتباط
21	**0.691
22	**0.733
23	**0.764
24	**0.595
25	**0.410

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

يوضح الجدول (08): أن معاملات ارتباط جميع البنود دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لبعده ظروف العمل.

جدول رقم (09): يوضح حساب معاملات الارتباط لبعده متطلبات الدور

البعده السابع: متطلبات الدور	
رقم العبارة	معامل الارتباط
26	**0.724
27	**0.769
28	**0.733

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

يوضح الجدول (09): أن معاملات ارتباط جميع البنود دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لبعده متطلبات الدور.

جدول رقم (10): يوضح حساب معاملات الارتباط لبعد متطلبات الحياة

البعد السابع: متطلبات الحياة	
رقم العبارة	معامل الارتباط
29	**0.923
30	**0.871
31	**0.722

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

يوضح الجدول (10): أن معاملات ارتباط جميع البنود دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لبعد متطلبات الحياة.

جدول رقم (11): يوضح حساب معاملات الارتباط بين كل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس

البعد	معامل الارتباط	البعد	معامل الارتباط
الأجر	**0.401	جماعة العمل	**0.671
نمط الإشراف	**0.659	ظروف العمل	**0.690
الترقية	**0.650	متطلبات الدور	**0.646
محتوى العمل	**0.700	متطلبات الحياة	**0.724

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

يوضح الجدول (11): أن معاملات الارتباط بين كل بعد مع الدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لأبعاد ضغوط العمل.

**النتائج:**

استخدمت الباحثة لحساب الثبات على العينة الاستطلاعية معامل ألفا كرونباخ لمقياس ضغوط العمل.

جدول رقم (12): يوضح معامل الثبات لمقياس ضغوط العمل

معامل الثبات (الفاكرونباخ)	البنود
0.88	31

يتضح من خلال الجدول (12) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لمقياس ضغوط العمل بلغت 0.88 وهي قيمة عالية جدا مما يؤكد صلاحية استخدام هذا المقياس.

### 3-3 قائمة الرضا الوظيفي

#### 3-3-1 وصف المقياس

كذلك استبيان الرضا الوظيفي معد مسبقا من طرف الدكتور جواد الشيخ خليل والأستاذة عزيزة عبد الله شريير (2007)، والذي تم اعتماده في مجلة بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين في المدارس التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية، حيث يتكون من 31 فقرة موزعة على (4) أبعاد، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (13): يوضح أبعاد مقياس الرضا الوظيفي

رقم البعد	البعد	الفقرات
1	الرضا عن الجوانب المادية	1-2-3-4-5-6-7-8
2	الرضا عن الذات	9-10-11-12-13-13-15
3	الرضا عن طبيعة العمل وظروفه	16-17-18-19-20-21-22-23-24
4	الرضا عن علاقته بالمسؤولين	25-26-27-28-29-30-31
المجموع	4	31

## مفتاح التصحيح

جدول رقم (14): يوضح مفتاح التصحيح لمقياس الرضا الوظيفي.

البدائل	غالبا	أحيانا	أبدا
درجات البنود السلبية	0	1	2
درجات البنود الإيجابية	2	1	0

3-3-2 الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي في دراسة جواد الشيخ وعزيزة شيرير:

طبق الباحثان المقياس في صورته الأولى على عينة استطلاعية مقدارها (85) معلما ومعلمة.

الصدق:

حساب الاتساق الداخلي: قام الباحثان بحساب معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي للمقياس كما في جدول (15).

جدول رقم (15): يوضح معامل الارتباط بين كل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس

البيد	معامل الارتباط
الرضا عن الجوانب المادية	0.916**
الرضا عن الذات	0.269**
الرضا عن طبيعة العمل وظروفه	0.873**
الرضا عن علاقته بالمسؤولين	0.897**

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

ثم قام الباحثان بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه.

جدول رقم (16): يوضح معامل الارتباط بين كل عبارة والبعد الذي ينتمي إليه.

البعد الأول		البعد الثاني		البعد الثالث		البعد الرابع	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	**0.90	9	**0.367	16	**0.367	25	**0.442
2	**0.935	10	**0.527	17	**0.835	26	**0.725
3	**0.396	11	**0.421	18	*0.290	27	**0.471
4	*0.23	12	*0.304	19	*0.307	28	**0.842
5	**0.276	13	*0.352	20	**0.612	29	*0.308
6	**0.279	14	**0.739	21	**0.581	30	**0.519
7	**0.560	15	**0.487	22	**0.762	31	**0.632
8	**0.493			23	**0.482		
				24	*0.275		

\* دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01

الثبات:

**1- طريقة التجزئة النصفية:** قام الباحثان بتقسيم المقياس إلى قسمين، العبارات الفردية والعبارات الزوجية، ثم حساب معامل الارتباط بينهما، ثم قاما بحساب معامل الثبات، كما تم تقسيم عبارات أبعاد المقياس إلى عبارات فردية وأخرى زوجية، ثم حساب معاملات الارتباط بينهما ثم معامل الثبات كما في الجدول.

جدول رقم (17): يوضح معامل الارتباط ومعامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمقياس الرضا الوظيفي

المقياس	معامل الارتباط	معامل الثبات
المجموع	0.818	0.89
الأول	0.754	0.86
الثاني	0.801	0.89
الثالث	0.724	0.84
الرابع	0.694	0.82

نلاحظ من الجدول السابق (17) أن المقياس يتمتع بمعامل ثبات مقبول على الصعيد المجموع الكلي والأبعاد المكونة للمقياس.

## 2- حساب معامل (ألفا لكرونباخ)

جدول رقم (18): يوضح معامل الثبات باستخدام معامل (ألفا لكرونباخ) لمقياس الرضا الوظيفي

المقياس	معامل ألفا
المجموع	0.78
الأول	0.72
الثاني	0.75
الثالث	0.68
الرابع	0.71

## 3-3-3 الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي في الدراسة الحالية:

الصدق:

1- حساب الاتساق الداخلي : قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين كل بند والبعد الذي ينتمي إليه:

جدول رقم (19): يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء الرضا عن الجوانب المادية

البعء الأول: الرضا عن الجوانب المادية			
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	**0.669	5	*0.322
2	**0.577	6	**0.525
3	*0.313	7	**0.428
4	**0.467	8	*0.335

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

جدول رقم (19) يوضح أن معاملات ارتباط جميع البنود دالة عند مستوى الدلالة (0.01) و(0.05) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لبعء الرضا عن الجوانب المادية. جدول رقم (20): يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء الرضا عن الذات

البعء الثاني: الرضا عن الذات			
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
9	*0.203	13	**0.528
10	*0.374	14	**0.717
11	**0.736	15	**0.678
12	**0.550		

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

جدول رقم (20) يوضح أن معاملات ارتباط جميع البنود دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لبعء الرضا عن الذات.

جدول رقم (21): يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء الرضا عن العمل وظروفه

البعء الثالث: الرضا عن العمل وظروفه			
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
*0.357	21	*0.389	16
**0.445	22	**0.572	17
*0.263	23	**0.495	18
0.143	24	**0.556	19
		*0.281	20

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

جدول رقم (21) يوضح أن معاملات ارتباط جميع البنود دالة عند مستوى الدلالة (0.01) و(0.05) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لبعء الرضا عن العمل وظروفه. جدول رقم (22): يوضح حساب معاملات الارتباط لبعء الرضا عن علاقته بالمسؤولين

البعء الرابع: الرضا عن علاقته بالمسؤولين			
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
**0.541	29	**0.403	25
**0.508	30	**0.724	26
**0.537	31	**0.525	27
		**0.665	28

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

جدول رقم (22) يوضح أن معاملات ارتباط جميع البنود دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لبعدها عن علاقتها بالمسؤولين. جدول رقم (23) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس.

معامل الارتباط	البعد
**0.353	الرضا عن الجوانب المادية
**0.863	الرضا عن الذات
**0.571	الرضا عن العمل وظروفه
**0.705	الرضا عن علاقه بالمسؤولين

\*دال عند مستوى الدلالة 0.05

\*\*دال عند مستوى الدلالة 0.01

جدول رقم (23) يوضح أن معاملات ارتباط جميع الأبعاد دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الرضا الوظيفي.

**الثبات:**

استخدمت الباحثة لحساب الثبات على العينة الاستطلاعية معامل ألفا كرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي .

جدول (24): يوضح معامل الثبات لمقياس الرضا الوظيفي بعد استبعاد البند 16

البنود	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
30	0.70

باستقراء الجدول السابق (24) يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ قد بلغت 0.70 وهي قيمة مقبولة جدا مما يؤكد صلاحية استخدام هذا المقياس.

#### 4- إجراءات الدراسة الأساسية :

##### 4-1 حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: امتدت فترة الدراسة الأساسية من 15 أبريل 2019 إلى 5 ماي 2019.
- الحدود المكانية: يتمثل في إبتدائيات المقاطعة (2) ببلدية الدبيلة ولاية الوادي، وتم اختيار هذه المقاطعة دون غيرها تقاديا لأي صعوبات محتملة التي عادة ما يجدها الباحث، كذلك تخدم موضوع الدراسة من حيث أنها تقدم عدد كبير وكافيا لتطبيق الدراسة.
- الحدود البشرية: أجريت الدراسة الأساسية على 112 معلما ومعلمة من إبتدائيات المقاطعة الثانية للبلدية.

##### 4-2 مجتمع وعينة الدراسة الأساسية:

- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من 112 معلما ومعلمة موزعون على 11 مدرسة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (25): يوضح توزيع مجتمع الدراسة لمدارس المقاطعة (2) بالدبيلة.

المجموع	التخصص		المدرسة	المقاطعة
	فرنسية	عربية		
14	02	12	بن باديس	المقاطعة (2) الدبيلة
12	01	11	جوادي العروسي	
16	02	14	العابد علي	
07	01	06	خنوفة العربي	
07	01	06	بوعافية رجب	
09	01	08	سعدون مسعود	
07	01	06	خزازنة خزاني	
16	02	14	رمضاني مسعود	
07	01	06	تومي الهاشمي	
07	01	06	رقيق علي	
10	01	09	قابوسة الصغير	
112	14	98	11	المجموع

### عينة الدراسة الأساسية:

تكونت عينة الدراسة في البداية من 112 معلما ومعلمة وتم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل وتم توزيع استبيانين معا ثم جمعها بعد مدة من الزمن ما يكفي لقراءة البنود بتمعن للإجابة على البنود، وتم استرجاع 103 نسخة فقط ، و(9) منها فقدت، فيما تم رفض (5) استمارات لعدم اكتمالها وصحتها، وبالتالي أصبحت عدد الاستمارات المجمعة الصالحة 98 نسخة فقط، هذه التي بنيت عليها الدراسة الميدانية.

جدول (26): يوضح توزيع أفراد العينة لمدارس المقاطعة (2) بالدبيلة.

المجموع	التخصص		المدرسة	المقاطعة
	فرنسية	عربية		
11	00	11	بن باديس	المقاطعة (2) الدبيلة
12	01	11	جوادي العروسي	
12	01	11	العابد علي	
06	01	05	خنوفة العربي	
07	01	06	بوعافية رجب	
07	00	07	سعدون مسعود	
07	01	06	خزازنة خزاني	
15	02	13	رمضاني مسعود	
07	01	06	تومي الهاشمي	
07	01	06	رقيق علي	
07	01	06	قابوسة الصغير	
98	10	88	11	

#### 5- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

انطلاقاً من أهداف الدراسة وفروضها، والمنهج المتبع، وبعد جمع البيانات ومن أجل معالجتها والتحقق من فروض الدراسة تم تفرغها في برنامج SPSS ، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ألفا كرونباخ: يستخدم لحساب معامل الثبات.
- معامل بيرسون : لقياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات محاور الدراسة وحساب الفرضيات.

## خلاصة الفصل:

لقد تم تناول في هذا الفصل المنهج الملائم للدراسة التي تتمحور حول العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي ، كما تم التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية ثم أدوات الدراسة المستعملة لجمع المعلومات وخصائصها السيكومترية، المتمثلة في مقياس ضغوط والرضا الوظيفي، كذلك إجراءات الدراسة الأساسية لنخلص في الأخير إلى عرض أهم الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع :

إبراهيم، مروان عبد المجيد (2000). أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. ط1. عمان: مؤسسة الوراق.

ابن خرور، خير الدين (2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر: بسكرة.

ابن منظور. أبو الفضل جمال الدين بن مكرم (2005). لسان العرب. ط4. الجلد5. بيروت: دار صابر.

أبو العلا، محمد صلاح الدين (2009). ضغوط وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية: غزة.

أبوزيد، فاطمة حسين (2018). الرضا الوظيفي وعلاقته بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى المعلمين في مدارس الصم بقطاع غزة. رسالة ماجستير. جامعة الأزهر: غزة.

أحسن، حمزة (2015). الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات. مجلة العلوم النفسية والتربوية. 1(1). 188-215.

البابطين، عبد الرحمان بن عبد الوهاب بن سعود والحمدان، إبراهيم بن عبد الله والخمشي، سارة صالح والشلهوب، هيفاء عبد الرحمان والمحسن، سلامة عقيل سلامة والغرابية، أحمد محمد عوض وآل سعود، عبد العزيز بن عبد الرحمان بن عبد العزيز (2012). مستوى الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس المتوسطة

والثانوية بمدينة الرياض. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد(25). 1-

305

بارودي، منال أحمد (2015). الرضا الوظيفي وفن التعامل مع المرؤوسين. الجزائر: المجموعة العربية .

بوعكاز، علي (2008). الإشراف والرضا الوظيفي للمؤسسة المينائية بسكيدة نموذجاً. رسالة ماجستير. جامعة منتوري: قسنطينة.

بوغازي، فريدة (2015). أثر تحليل مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية. العدد(10). 325-345.

بوقال، نسيم (2012). أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين. رسالة ماجستير. جامعة منتوري: قسنطينة.

تويم، نايف بن فهد (2005). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية: السعودية.

ثبيبي، محمد بن عبد الله والعنزي، خالد بن عويد (2014). الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة القريات من وجهة نظرهم دراسة إدارية التربية والتعليم بمحافظة القريات. المجلة الدولية التربوية المتخصصة. 3(6). 99-118.

جمال، رنا أحمد (2016). استراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية. ط1.الأردن: دار أمجد.

حسين، طه عبد العظيم حسين، وحسين سلامة عبد العظيم (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التروية والنفسية. ط1. الأردن: دار الفكر العربي.

حمدوني، رشيد (2016). الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي. الملحقة الجامعية مغنية: الجزائر.

خضر، عثمان محمود (2005). علم النفس التنظيمي. ط1. الكويت: مكتبة الفلاح. خليل، جواد محمد الشيخ و شرير عزيزة عبد الله (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين. مجلة الجامعة الإسلامية). 711-683.(1)16

داودي، محمد وقنوعة، عبد اللطيف (2013). الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية والتربوية التطبيقية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. (4)9.

الدغمي، حمد ركان (1997) أساليب البحث العلمي ومصادر الدراسات الإسلامية. ط2. عمان: مكتبة الرسالة.

الدوسري، مبارك بن فالح بن مبارك (2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.

ربيع، محمد شحاته (2010). علم النفس الصناعي والمهني. ط1. عمان: دار المسيرة.

رجب، أسامة (2012). تعزيز الرضا والانتماء الوظيفي بجهاز الشرطة باستخدام العلاقات العامة. رسالة ماجستير. جامعة القاهرة: مصر.

الرشيدى، هارون توفيق (1999). الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياته. مصر: دار  
مكتبة الأنجلو المصرية.

زيدان، خالد بن زيدان سليمان (2014). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى  
عينة من معلمي التربية الخاصة بمراحل التعليم بمنطقة حائل. رسالة ماجستير.  
جامعة أم القرى: السعودية.

السعدية، حمدة بنت حمد بن هلال (2015). قياس درجة رضا الطلبة كلية العلوم  
التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية. مجلة الدراسات التربوية  
والنفسية التطبيقية. 9 (2). 523-542.

سلامة، انتصار محمد طه (2003). مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي  
والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية. رسالة  
ماجستير. جامعة النجاح الوطنية: فلسطين.

سيف الإسلام، سعد عمر (2009). الموجز في منهج البحث العلمي" في التربية  
والعلوم الإنسانية". دمشق: دار الفكر.

شاطر، شفيق (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية  
بالمؤسسة لصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء-سونلغاز-جيجل.  
رسالة ماجستير. جامعة بومرداس: الجزائر.

الشريدة، تيسير سالم (د س). الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية. ط1.  
عمان: دار الصفاء.

الشمري، سالم عواد (2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على عينة القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة. رسالة البكالوريوس. جامعة الملك سعود. السعودية.

الشهري، علي يحي (2002). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض. رسالة درجة ماجستير. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية: السعودية.

الصباغ، زهير (1981). ضغط العمل. المجلة العربية للإدارة. 1 (5). الرياضي.

طارق، مليكة خوجه (2011). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين. مذكرة ماجستير. جامعة تيزوزو: الجزائر.

عاشور، أحمد صقر (1979). إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي. ط1. لبنان: دار النهضة العربية.

عباس، فيصل (1996). الاختبارات النفسية تقنياتها وإجراءاتها. ط1. بيروت: دار الفكر العربي.

عبد الوهاب، علي محمد وسعيد عامر (1998). الفكر المعاصر في تنظيم والإدارة. مصر: مركز سيرفس.

عثمان، فاروق السيد (2005) القلق وإدارة الضغوط النفسية. ط1. القاهرة: دار الفكر العربي.

العديلي، ناصر محمد (د س). إدارة السلوك التنظيمي. ط1. الرياض: مرام.

عريق، لطيفة والود حبيب (2013). اقتراح نموذج علمي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية*. العدد(1). 166-181.

عسكر، على (1998). *ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها*. الكويت: دار الكتاب الحديث.

عكاشة، محمود فتحي (1999). *علم النفس الصناعي*. مصر: الجمهورية .

علام، محمد عبد القادر (2009). *ضغوط العمل*. العدد(1). 56-84.

عليان، ربحي مصطفى وغنيم عثمان محمد (2000). *مناهج وأساليب البحث العلمي "النظرية والتطبيق"*. ط1. عمان: دار صفاء.

عميان، محمود (2005). *السلوك التنظيمي في لمنظمات الأعمال*. عمان: دار وائل.

فرج، طه عبد القادر (2001). *علم النفس الصناعي والتنظيمي*. ط9. القاهرة: دار قباء.

الفضلي، عبد الهادي (1992). *أصول البحث*. ط1. بيروت: دار المؤرخ العربي.

فلمبان، إيناس فؤاد النووي (1429هـ). *الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة*. رسالة ماجستير. جامعة أم القرى: السعودية.

فليه، فاروق عبد وعبد المجيد السيد (2009). *السلوك التنظيمي في المؤسسات التربوية*. ط2. عمان: دار المسيرة.

قوراري، حنان (2014). الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية. رسالة ماجستير. جامعة بسكرة: الجزائر.

كربيع، محمد (2010). الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المدربين كرة القدم رسالة ماجستير. جامعة خيضر: بسكرة.

ليونيس، علي وقويدري علي (2013). المدخل لدراسة الضغط النفسي والمهني. الجزائر: دار التنوير.

ماهر، أحمد (2003). السلوك التنظيمي. الاسكندرية: الدار الجامعية .

المشعان، عويد سلطان (1994). علم النفس الصناعي. ط1. الكويت: مكتبة الفلاح .

المعشر، عيسى إبراهيم (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا: مصر.

هيجان، عبد الرحمان بن أحمد (1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. الرياض: معهد الإدارة العامة.

الملاحق

الملحق رقم (01) : استمارة الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعايم العالي والبحث العلمي

جامعة الوادي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم التربية

البيانات الشخصية :

المعلم : فرنسية

الجنس : أنثى

عربية

ذكر

أخي المعلم أختي المعلمة

نضع في متناولكم هذه الاستمارة التي تقيس ضغوط العمل و علاقتها بالرضاء الوظيفي

لدى معلمي المرحلة الإبتدائية للإجابة عنها بكل مصداقية، ونتعهد لكم بأن إجاباتكم تبقى في سرية تامة فهي تستخدم لغرض البحث العلمي فقط .

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

ارجو ان تثقوا بنا وتتحلوا بالدقة والموضوعية في إجاباتكم.

## مقياس ضغوط العمل

غير موافق	محايد لأدري	موافق	العبارات
			أولا : محور الأجر
			1 أجري لا يتناسب مع الجهد الذي أبدله في عملي
			2 أجري غير كاف، ولا يشبع حاجاتي
			3 أحس أن هذا الأجر ليس فيه عدل
			4 أجري يسبب لي القلق والإحباط
			ثانيا : محور نمط الإشراف
			5 أشعر أن المشرف هو سبب التوتر في عملي
			6 يستعمل المشرف أساليب تسلطية مع العمال
			7 أشعر بالقلق من تفضيل المشرف لبعض العمال على الآخرين
			8 المشرف يعاملني بشدة أكثر من اللازم
			ثالثا :محور الترقية
			9 بقائي في رتبتي الحالية مدة طويلة دون ترقية سبب لي الملل من العمل
			10 أشعر بعدم التقدم في حياتي الوظيفية
			11 الترقية مسألة حظ وليست كفاءة في المؤسسة التربوية
			12 أشعر بإحباط لأن عملي لا يمنحني فرصة للنمو والتقدم
			رابعا : محور محتوى العمل
			13 أرغب في تغيير عملي لو وجدت عملا أفضل منه
			14 لا أستطيع التكيف مع العمل الذي أؤديه
			15 أشعر بالملل من عملي الروتيني
			16 مركز عملي لا يمنحني قدرة المشاركة في اتخاذ القرارات
			خامسا: محور جماعة العمل
			17 جماعة العمل غير متماسكة وفي صراع وعداوة
			18 أتهرب من العمل بسبب جماعة العمل المتصارعة
			19 زملائي في العمل مصدر قلقي وتوتري
			20 أشعر أن زملائي في العمل يشعرون بالإحباط عند أدائهم لعملهم
			سادسا : محور ظروف العمل

			21	أعصابي متوترة بسبب الضوضاء العالية
			22	مكان عملي غير مريح بسبب درجة الحرارة العالية
			23	أشعر بضيق العمل في التنفس بسبب نقص التهوية
			24	ساعات عملي كثيرة أثرت على أدائي للعمل
			25	أشعر باحتمال الإصابة بأمراض مهنية مستقبلا
				سابعاً :محور متطلبات الدور
			26	تتوقع الإدارة مني جهداً أكبر من طاقتي ومهاراتي
			27	أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة
			28	مهام عملي يشوبها الغموض وعدم الوضوح
				ثامناً : محور متطلبات الحياة
			29	متطلبات حياتي الكثيرة أثرت بالسلب على عملي
			30	أشعر بالضغط في عملي أمام متغيرات الحياة وأحداثها
			31	أتغيب عن العمل لأعالج شؤون حياتي المختلفة

### الملحق رقم (02) : مقياس الرضا الوظيفي للمعلمين:

رقم	العبارة	غالباً	أحنا	أبداً
	الرضا عن الجوانب المادية			
1	يتمتع المعلم بمزايا مادية أقل من المزايا المادية التي يتمتع بها أصحاب المهن الأخرى			
2	أرجو أن أعمل في مهنة غير مهنة التدريس حتى لو بنفس الراتب			
3	أشجع أبنائي على اختيار مهنة أخرى غير مهنة التدريس			
4	تأخر صرف الرواتب يضايقتني كثيراً			
5	فرصة الحصول على الترقية في مهنة التدريس أفضل من المهن الأخرى			
6	مرتب المعلم يناسب المهمة التي يقوم بها			
7	المكافآت المالية التي تمنح للمعلم عدد تكلفه ببعض المهام تتناسب مع الجهد الذي يبذله (التصحيح والمراقبة)			

			يتناسب دخل المعلم مع مستوى تكاليف الحياة	8
			مدى تحقيق المهنة للرضا عن الذات	
			علاقة المعلم بالمجتمع محدودة	9
			يحظى المعلم بمكانة مرموقة في المجتمع	10
			مهنة التدريس تحقق الاستقرار النفسي للمعلم والاطمئنان على مستقبله	11
			مهنة التدريس تحقق طموحات المعلم	12
			مهنة التدريس تنسجم مع ميولي	13
			مهنة التدريس تتيح فرص التجديد والابتكار	14
			يتمتع المعلم بالحرية والاستقلال في العمل	15
			الرضا عن العمل وظروفه	
			الاتصال والتواصل مع التلاميذ ينتهي بانتهاء اليوم الدراسي	16
			لا أحب حضور الدورات التدريبية	17
			لا أشعر بالمتعة أثناء التدريس	18
			أعاني من عدم الانضباط الصفي	19
			أشعر بأني أكرر نفسي كل يوم	20
			يرادوني في بعض الأحيان ألا أذهب للمدرسة	21
			مهنة التدريس تقيد مواهب المعلم	22
			توفير الامكانيات في المدرسة يساعدني على التدريس الجيد	23
			نصابي من الحصص الأسبوعية مناسب	24
			الرضا عن العلاقة بالمسؤولين	
			أرى أن القائمين على التعليم لا يهتمون كثيرا بالمعلم	25
			علاقة مدير المدرسة بالمعلمين شخصية ( تبعا للمصلحة الشخصية )	26
			تقدير المعلم من قبل القائمين على التعليم معنويا غير كاف	27
			أنزعج كثيرا من ملاحظات المشرف التربوي على طريقة أدائي	28
			علاقتي بمشرف المادة علاقة تعاونية تبادلية تسودها الثقة والاحترام	29

			30 كثيرا ما يتقبل مدير المدرسة اقتراحاتي وآرائي كما هي
			31 يوجد تعاون بين المعلمين وإدارة المدرسة بشكل جيد

### الملحق رقم (03): الخصائص السيكومترية لمقياس ضغوط العمل

الصدق :

الإتساق الداخلي لبعد الأجر

#### Corrélations

		V1	V2	V3	V4	الأجر
V1	Corrélacion de Pearson	1	,401*	,325	,493**	,733**
	Sig. (bilatérale)		,028	,079	,006	,000
	N	30	30	30	30	30
V2	Corrélacion de Pearson	,401*	1	,279	,552**	,803**
	Sig. (bilatérale)	,028		,136	,002	,000
	N	30	30	30	30	30
V3	Corrélacion de Pearson	,325	,279	1	,124	,502**
	Sig. (bilatérale)	,079	,136		,515	,005
	N	30	30	30	30	30
V4	Corrélacion de Pearson	,493**	,552**	,124	1	,823**
	Sig. (bilatérale)	,006	,002	,515		,000
	N	30	30	30	30	30
الأجر	Corrélacion de Pearson	,733**	,803**	,502**	,823**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,005	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## الإتساق الداخلي لبعء الإشراف

### Corrélations

		V5	V6	V7	V8	الإشراف
V5	Corrélation de Pearson	1	,726**	,711**	,842**	,921**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
V6	Corrélation de Pearson	,726**	1	,625**	,757**	,874**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
V7	Corrélation de Pearson	,711**	,625**	1	,626**	,847**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
V8	Corrélation de Pearson	,842**	,757**	,626**	1	,903**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
الإشراف ف	Corrélation de Pearson	,921**	,874**	,847**	,903**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## الإتساق الداخلي لبعء الترقية

### Corrélations

		V9	V10	V11	V12	الترقية
V9	Corrélacion de Pearson	1	,301	-,238	,123	,474**
	Sig. (bilatérale)		,106	,206	,516	,008
	N	30	30	30	30	30
V10	Corrélacion de Pearson	,301	1	,180	,539**	,849**
	Sig. (bilatérale)	,106		,340	,002	,000
	N	30	30	30	30	30
V11	Corrélacion de Pearson	-,238	,180	1	,020	,404*
	Sig. (bilatérale)	,206	,340		,918	,027
	N	30	30	30	30	30
V12	Corrélacion de Pearson	,123	,539**	,020	1	,690**
	Sig. (bilatérale)	,516	,002	,918		,000
	N	30	30	30	30	30
الترقية	Corrélacion de Pearson	,474**	,849**	,404*	,690**	1
	Sig. (bilatérale)	,008	,000	,027	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

## الإتساق الداخلي لبعء محتوى العمل

### Corrélations

		V13	V14	V15	V16	العمل
V13	Corrélation de Pearson	1	,300	,185	-,076	,606**
	Sig. (bilatérale)		,107	,327	,688	,000
	N	30	30	30	30	30
V14	Corrélation de Pearson	,300	1	,313	,164	,723**
	Sig. (bilatérale)	,107		,093	,387	,000
	N	30	30	30	30	30
V15	Corrélation de Pearson	,185	,313	1	-,037	,641**
	Sig. (bilatérale)	,327	,093		,847	,000
	N	30	30	30	30	30
V16	Corrélation de Pearson	-,076	,164	-,037	1	,414*
	Sig. (bilatérale)	,688	,387	,847		,023
	N	30	30	30	30	30
العمل	Corrélation de Pearson	,606**	,723**	,641**	,414*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,023	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

## الإتساق الداخلي لبعء جماعة العمل

### Corrélations

		V17	V18	V19	V20	الجماعة
V17	Corrélacion de Pearson	1	,641**	,551**	,681**	,895**
	Sig. (bilatérale)		,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
V18	Corrélacion de Pearson	,641**	1	,264	,616**	,791**
	Sig. (bilatérale)	,000		,159	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
V19	Corrélacion de Pearson	,551**	,264	1	,530**	,664**
	Sig. (bilatérale)	,002	,159		,003	,000
	N	30	30	30	30	30
V20	Corrélacion de Pearson	,681**	,616**	,530**	1	,888**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,003		,000
	N	30	30	30	30	30
الجماعة	Corrélacion de Pearson	,895**	,791**	,664**	,888**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## الإتساق الداخلي لبعء ظروف العمل

### Corrélations

		V21	V22	V23	V24	V25	الظروف
V21	Corrélation de Pearson	1	,260	,412*	,176	,380*	,691**
	Sig. (bilatérale)		,166	,024	,354	,038	,000
	N	30	30	30	30	30	30
V22	Corrélation de Pearson	,260	1	,495**	,407*	,131	,733**
	Sig. (bilatérale)	,166		,005	,026	,489	,000
	N	30	30	30	30	30	30
V23	Corrélation de Pearson	,412*	,495*	1	,419*	,118	,764**
	Sig. (bilatérale)	,024	,005		,021	,536	,000
	N	30	30	30	30	30	30
V24	Corrélation de Pearson	,176	,407*	,419*	1	-,186	,595**
	Sig. (bilatérale)	,354	,026	,021		,326	,001
	N	30	30	30	30	30	30
V25	Corrélation de Pearson	,380*	,131	,118	-,186	1	,410*
	Sig. (bilatérale)	,038	,489	,536	,326		,024
	N	30	30	30	30	30	30
الظروف	Corrélation de Pearson	,691**	,733*	,764**	,595**	,410*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,024	
	N	30	30	30	30	30	30

\*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## الإتساق الداخلي لبعء متطلبات الدور

### Corrélations

		V26	V27	V28	الدور
V26	Corrélation de Pearson	1	,342	,271	,724**
	Sig. (bilatérale)		,064	,147	,000
	N	30	30	30	30
V27	Corrélation de Pearson	,342	1	,364*	,769**
	Sig. (bilatérale)	,064		,048	,000
	N	30	30	30	30
V28	Corrélation de Pearson	,271	,364*	1	,733**
	Sig. (bilatérale)	,147	,048		,000
	N	30	30	30	30
الدور	Corrélation de Pearson	,724**	,769**	,733**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

## الإتساق الداخلي لبعء متطلبات الحياة

### Corrélations

		V29	V30	V31	الحياة
V29	Corrélacion de Pearson	1	,789**	,502**	,923**
	Sig. (bilatérale)		,000	,005	,000
	N	30	30	30	30
V30	Corrélacion de Pearson	,789**	1	,376*	,871**
	Sig. (bilatérale)	,000		,041	,000
	N	30	30	30	30
V31	Corrélacion de Pearson	,502**	,376*	1	,722**
	Sig. (bilatérale)	,005	,041		,000
	N	30	30	30	30
الحياة	Corrélacion de Pearson	,923**	,871**	,722**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

## إرتباط درجة كل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس

### Corrélations

		الاجر	الإشراف	الترقية	العمل	الجماعة	الظروف	الدور	الحياة	الضغط
الاجر	Corrélation de Pearson	1	,118	,31 9	,19 2	- ,152	,268	,094	,335	,401 *
	Sig. (bilatérale)		,535	,08 5	,31 0	,423	,153	,621	,070	,028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الإشراف	Corrélation de Pearson	,118	1	,14 1	,30 2	,687 **	,334	,397 *	,267	,659 **
	Sig. (bilatérale)	,535		,45 6	,10 4	,000	,071	,030	,153	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الترقية	Corrélation de Pearson	,319	,141	1	,44 3*	,225 **	,504 **	,223	,580 **	,650 **
	Sig. (bilatérale)	,085	,456		,01 4	,233	,005	,237	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العمل	Corrélation de Pearson	,192	,302	,44 3*	1	,510 **	,327	,499 **	,424 *	,700 **
	Sig. (bilatérale)	,310	,104	,01 4		,004	,077	,005	,020	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الجماعة	Corrélation de Pearson	- ,152	,687 **	,22 5	,51 0**	1	,390 *	,474 **	,254	,671 **
	Sig. (bilatérale)	,423	,000	,23 3	,00 4		,033	,008	,175	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الظروف	Corrélation de Pearson	,268	,334	,50 4**	,32 7	,390 *	1	,297	,485 **	,690 **
	Sig. (bilatérale)	,153	,071	,00 5	,07 7	,033		,111	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الدور	Corrélation de Pearson	,094	,397 *	,22 3	,49 9**	,474 **	,297	1	,318	,646 **
	Sig. (bilatérale)	,621	,030	,23 7	,00 5	,008	,111		,087	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الحياة	Corrélation de Pearson	,335	,267	,58 0**	,42 4*	,254	,485 **	,318	1	,724 **
	Sig. (bilatérale)	,070	,153	,00 1	,02 0	,175	,007	,087		,000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الضغط	Corrélation de Pearson	,401*	,659**	,650**	,700**	,671**	,690**	,646**	,724**	1
	Sig. (bilatérale)	,028	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الثبات :

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

- معامل الفاكرونباخ لمقياس ضغوط العمل

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,879	31

#### Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
V1	57,27	133,789	,277	,878
V2	57,47	135,085	,121	,881
V3	57,27	136,202	,114	,880
V4	58,03	128,654	,397	,876
V5	58,40	125,628	,674	,870
V6	58,33	130,299	,378	,876
V7	58,40	126,593	,520	,873
V8	58,53	126,671	,606	,871
V9	57,80	135,131	,102	,882
V10	57,87	123,085	,640	,869
V11	57,63	133,068	,195	,881
V12	57,77	129,840	,372	,876
V13	57,80	132,717	,213	,880
V14	58,50	127,155	,577	,872
V15	57,90	126,024	,530	,873
V16	58,40	135,421	,094	,882
V17	58,40	129,352	,424	,875
V18	58,67	127,954	,633	,872
V19	58,83	131,730	,559	,875

V20	58,20	127,683	,494	,874
V21	58,27	127,720	,478	,874
V22	57,77	130,047	,342	,877
V23	58,33	126,230	,610	,871
V24	57,63	130,378	,329	,877
V25	57,50	132,741	,272	,878
V26	58,13	130,120	,378	,876
V27	58,07	128,616	,456	,874
V28	58,43	130,392	,364	,876
V29	58,03	126,378	,509	,873
V30	57,77	126,185	,567	,872
V31	58,60	127,697	,550	,873

الملحق رقم (04) : الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي

الصدق

الإتساق الداخلي لبعد الرضا عن الجوانب المادية

Corrélations										
		V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	المادية
V1	Corrélation de Pearson	1	,3	,3	,1	,0	,160	,349	,097	,669
			43	09	45	64				**
	Sig. (bilatérale)		,0	,0	,4	,7	,400	,058	,609	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V2	Corrélation de Pearson	,34	1	-	,3	-	,220	,107	,273	,577
		3		,0	24	,2				**
	Sig. (bilatérale)	,06		,6	,0	,2	,243	,575	,144	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V3	Corrélation de Pearson	,30	-	1	,0	-	-	,081	,032	,313
		9	,0		38	,0	,129			
	Sig. (bilatérale)	,09	,6		,8	,7	,497	,669	,866	,092
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V4	Corrélation de Pearson	,14	,3	,0	1	,0	,209	-	-	,467
		5	24	38		51		,184	,223	**
	Sig. (bilatérale)	,44	,0	,8		,7	,267	,331	,237	,009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V5	Corrélation de	,06	-	-	,0	1	,210	-	,174	,322

	Pearson	4	,2	,0	51			,073		
	Sig. (bilatérale)	,73	,2	,7	,7		,266	,700	,359	,083
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V6	Corrélation de Pearson	,16	,2	-	,2	,2	1	,360	-	,525
		0	20	,1	,09	10			,069	**
	Sig. (bilatérale)	,40	,2	,4	,2	,2		,050	,716	,003
		0	43	97	67	66				
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V7	Corrélation de Pearson	,34	,1	,0	-	-	,360	1	,218	,428
		9	07	81	,1	,0				*
					84	73				
	Sig. (bilatérale)	,05	,5	,6	,3	,7	,050		,247	,018
		8	75	69	31	00				
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V8	Corrélation de Pearson	,09	,2	,0	-	,1	-	,218	1	,335
		7	73	32	,2	74	,069			
					23					
	Sig. (bilatérale)	,60	,1	,8	,2	,3	,716	,247		,071
		9	44	66	37	59				
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
المادية	Corrélation de Pearson	,66	,5	,3	,4	,3	,525	,428	,335	1
		9**	77	13	67	22	**	*		
			**		**					
	Sig. (bilatérale)	,00	,0	,0	,0	,0	,003	,018	,071	
		0	01	92	09	83				
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

## الإتساق الداخلي لبعء الرضا عن الذات

### Corrélations

		V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	الذات
V9	Corrélation de Pearson	1	,206	,000	-,122	-,359	,107	,000	,203
	Sig. (bilatérale)		,274	1,000	,519	,051	,574	1,000	,283
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
V10	Corrélation de Pearson	,206	1	,251	,202	-,158	,071	,000	,374*
	Sig. (bilatérale)	,274		,181	,284	,404	,711	1,000	,042
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
V11	Corrélation de Pearson	,000	,251	1	,274	,444*	,366	,462	,736*
	Sig. (bilatérale)	1,000	,181		,142	,014	,047	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
V12	Corrélation de Pearson	-,122	,202	,274	1	,313	,227	,222	,550*
	Sig. (bilatérale)	,519	,284	,142		,093	,228	,239	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
V13	Corrélation de Pearson	-,359	-,158	,444*	,313	1	,372	,325	,528*
	Sig. (bilatérale)	,051	,404	,014	,093		,043	,080	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
V14	Corrélation de Pearson	,107	,071	,366	,227	,372*	1	,484	,717*
	Sig. (bilatérale)	,574	,711	,047	,228	,043		,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
V15	Corrélation de Pearson	,000	,000	,462	,222	,325	,484	1	,678*
	Sig. (bilatérale)	1,000	1,000	,010	,239	,080	,007		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
الذات	Corrélation de Pearson	,203	,374*	,736	,550*	,528*	,717	,678	1
	Sig. (bilatérale)	,283	,042	,000	,002	,003	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\*.. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## الإتساق الداخلي لبعده الرضا عن العمل وظروفه

### Corrélations

		V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	العمل
V16	Corrélacion de Pearson	1	,299	,217	-,077	-	,037	-,080	,204	-	,389*
	Sig. (bilatérale)		,109	,250	,685	,041	,846	,673	,279	,826	,034
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V17	Corrélacion de Pearson	,299	1	,069	,448*	,021	,188	-,004	,104	-	,572**
	Sig. (bilatérale)	,109		,718	,013	,913	,321	,984	,585	,449	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V18	Corrélacion de Pearson	,217	,069	1	,224	,261	,027	,123	-	-	,495**
	Sig. (bilatérale)	,250	,718		,235	,164	,888	,517	,876	,636	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V19	Corrélacion de Pearson	-,077	,448*	,224	1	,270	,102	,175	-	-	,556**
	Sig. (bilatérale)	,685	,013	,235		,150	,593	,355	,658	,937	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V20	Corrélacion de Pearson	-	,021	,261	,270	1	,056	,093	,050	-	,281
	Sig. (bilatérale)	,041	,913	,164	,150		,767	,626	,793	,120	,133
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V21	Corrélacion de Pearson	,037	,188	,027	,102	,056	1	-,084	-	-	,357
	Sig. (bilatérale)	,846	,321	,888	,593	,767		,660	,711	,591	,053
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V22	Corrélacion de Pearson	-,080	-	,123	,175	,093	-,084	1	-	,334	,445*
	Sig.	,673	,984	,517	,355	,626	,660		,903	,074	,014

	(bilatérale)		4						3	2	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V23	Corrélation de Pearson	,204	,104	-,030	-,084	,050	-,071	-,023	1	-	,263
	Sig. (bilatérale)	,279	,585	,876	,658	,793	,711	,903		,557	,160
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
V24	Corrélation de Pearson	-,042	-,144	-,090	-,015	-,290	-,101	,334	-	1	,143
	Sig. (bilatérale)	,826	,449	,636	,937	,120	,596	,072	,557		,451
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
العمل	Corrélation de Pearson	,389*	,572**	,495*	,556*	,281	,357	,445*	,263	,143	1
	Sig. (bilatérale)	,034	,001	,005	,001	,133	,053	,014	,160	,451	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\*.. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الإتساق الداخلي لبعء الرضا عن العلاقة بالمسؤولين

Corrélations

		V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31	بالمسؤولين
V25	Corrélacion de Pearson	1	,092	,363*	,030	,146	,202	- ,066	,403 <sup>+</sup>
	Sig. (bilatérale)		,630	,048	,877	,442	,285	,728	,027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
V26	Corrélacion de Pearson	,092	1	,378*	,354	,451*	,252	,240	,724**
	Sig. (bilatérale)	,630		,039	,055	,012	,179	,201	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
V27	Corrélacion de Pearson	,363 <sup>+</sup>	,378*	1	,281	,000	-,037	,130	,525**
	Sig. (bilatérale)	,048	,039		,132	1,000	,846	,493	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
V28	Corrélacion de Pearson	,030	,354	,281	1	,553**	,094	,194	,665**
	Sig. (bilatérale)	,877	,055	,132		,002	,622	,304	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
V29	Corrélacion de Pearson	,146	,451*	,000	,553**	1	-,069	-,028	,541**
	Sig. (bilatérale)	,442	,012	1,000	,002		,716	,882	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
V30	Corrélacion de Pearson	,202	,252	-,037	,094	-,069	1	,586**	,508**
	Sig. (bilatérale)	,285	,179	,846	,622	,716		,001	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
V31	Corrélacion de Pearson	-,066	,240	,130	,194	-,028	,586**	1	,537**
	Sig. (bilatérale)	,728	,201	,493	,304	,882	,001		,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
بالمسؤولين	Corrélacion de Pearson	,403 <sup>+</sup>	,724**	,525**	,665**	,541**	,508**	,537**	1
	Sig. (bilatérale)	,027	,000	,003	,000	,002	,004	,002	,002

	N	30	30	30	30	30	30	30	30
--	---	----	----	----	----	----	----	----	----

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## إرتباط درجة كل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس

Corrélations		المادية	الذات	العمل	بالمسؤولين	الرضا
المادية	Corrélation de Pearson	1	,255	-,107	-,169	,353
	Sig. (bilatérale)		,174	,575	,373	,055
	N	30	30	30	30	30
الذات	Corrélation de Pearson	,255	1	,345	,488**	,863**
	Sig. (bilatérale)	,174		,062	,006	,000
	N	30	30	30	30	30
العمل	Corrélation de Pearson	-,107	,345	1	,326	,571**
	Sig. (bilatérale)	,575	,062		,078	,001
	N	30	30	30	30	30
بالمسؤولين	Corrélation de Pearson	-,169	,488**	,326	1	,705**
	Sig. (bilatérale)	,373	,006	,078		,000
	N	30	30	30	30	30
الرضا	Corrélation de Pearson	,353	,863**	,571**	,705**	1
	Sig. (bilatérale)	,055	,000	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

النتائج :

- معامل الفاكرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي

1- في الصورة الأولى

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100,0
Exclue <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,676	31

**Statistiques de total des éléments**

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
V1	27,567	45,771	,320	,660
V2	27,067	42,754	,499	,641
V3	27,333	50,575	-,189	,697
V4	27,033	47,068	,118	,677
V5	27,000	52,690	-,362	,713
V6	27,767	49,013	-,026	,684
V7	27,700	49,252	-,052	,685
V8	27,767	47,013	,276	,666
V9	27,000	48,414	,020	,683
V10	27,400	47,007	,185	,670
V11	27,433	41,978	,658	,630
V12	27,333	44,161	,440	,650
V13	26,867	44,947	,348	,657
V14	27,067	43,789	,403	,650
V15	27,500	42,741	,537	,639
V16	26,967	50,102	-,136	,701
V17	26,867	46,602	,204	,669
V18	26,733	45,651	,360	,658
V19	26,600	45,628	,339	,659
V20	27,333	46,506	,202	,669
V21	26,800	48,993	-,042	,689
V22	27,233	44,047	,411	,651
V23	26,333	49,471	-,078	,686
V24	27,233	48,323	,041	,680
V25	27,433	45,357	,406	,655
V26	26,667	45,678	,263	,664
V27	27,500	46,259	,264	,665
V28	26,967	42,447	,576	,636
V29	26,467	43,499	,534	,643
V30	26,500	48,534	,018	,682
V31	26,533	48,740	-,016	,686

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,701	30

**Statistiques de total des éléments**

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
V1	26,533	46,464	,343	,686
V2	26,033	43,413	,519	,668
V3	26,300	51,666	-,202	,722
V4	26,000	47,517	,159	,699
V5	25,967	53,551	-,353	,735
V6	26,733	49,444	,030	,706
V7	26,667	50,230	-,057	,710
V8	26,733	47,995	,265	,693
V9	25,967	49,413	,013	,709
V10	26,367	47,620	,218	,694
V11	26,400	42,731	,669	,659
V12	26,300	45,183	,426	,679
V13	25,833	45,868	,346	,685
V14	26,033	44,585	,411	,678
V15	26,467	43,982	,501	,671
V17	25,833	47,937	,161	,698
V18	25,700	46,838	,326	,688
V19	25,567	46,461	,346	,686
V20	26,300	46,907	,252	,692
V21	25,767	49,978	-,046	,715
V22	26,200	44,855	,418	,678
V23	25,300	50,631	-,104	,713
V24	26,200	49,200	,046	,705
V25	26,400	46,524	,373	,685
V26	25,633	46,378	,282	,689
V27	26,467	47,085	,273	,691
V28	25,933	43,237	,584	,665
V29	25,433	44,254	,547	,670
V30	25,467	49,706	-,007	,709
V31	25,500	49,362	,013	,710

## الملحق رقم (05): المعالجة الإحصائية لفرضيات الدراسة

### المعالجة الإحصائية للفرضية الجزئية الأولى

**Corrélations**

		المادية	الضغوط
المادية	Corrélation de Pearson	1	-,323**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	96	96
الضغوط	Corrélation de Pearson	-,323**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	96	96

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### المعالجة الإحصائية للفرضية الجزئية الثانية

**Corrélations**

		الضغوط	الذات
الضغوط	Corrélation de Pearson	1	-,163
	Sig. (bilatérale)		,112
	N	96	96
الذات	Corrélation de Pearson	-,163	1
	Sig. (bilatérale)	,112	
	N	96	96

### المعالجة الإحصائية للفرضية الجزئية الثالثة

**Corrélations**

		الضغوط	العمل
الضغوط	Corrélation de Pearson	1	-,434**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	96	96
العمل	Corrélation de Pearson	-,434**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	96	96

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## المعالجة الإحصائية للفرضية الجزئية الرابعة

### Corrélations

		الضغوط	الرضا
الضغوط	Corrélation de Pearson	1	-,487**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	96	96
الرضا	Corrélation de Pearson	-,487**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	96	96

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).