

وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف – المسيلة –



كلية الحقوق و العلوم السّياسية
قسم العلوم السّياسية والعلاقات الدّولية

الرّضا الوظيفي لدى أساتذة التّعليم الابتدائي دراسة حالة بمديرية التّربية لولاية برج بو عريرج

مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم السّياسية والعلاقات الدّولية

تخصص: إدارة محلّية

إشراف الأستاذ :

عبدو مصطفى

إعداد الطالب :

بوعيسي لحسن

الموسم الجامعي 2020/2019

وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمّد بوضياف – المسيلة –



كلية الحقوق و العلوم السّياسية
قسم العلوم السّياسية والعلاقات الدّولية

الرّضا الوظيفي لدى أساتذة التّعليم الابتدائي دراسة حالة بمديرية التّربية لولاية برج بو عريرج

مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم السّياسية والعلاقات الدّولية

تخصص: إدارة محلّية

إشراف الأستاذ :

عبدو مصطفى

إعداد الطالب :

بوعيسي لحسن

الموسم الجامعي 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿...وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا (113)﴾

(سورة النساء ، الآية 113)

كلمة شكر

الشكر و الحمد لله تعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل.
أتقدم بشكري الجزيل والخالص إلى الأستاذ المشرف
"محمّد مصطفى" على توجيهاته ونصائحه القيّمة التي قدّمتها
لنا خلال إنجاز هذا العمل ، كما أشكر كل من ساعدني في
إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد .

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين أطال
الله في عمرهما وجعلهما شمعاً تنير دربي، وإلى كل أفراد
العائلة، إلى زوجتي، و ابنتي الغالية ميسم نورسين وإلى كل
من ساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

A decorative graphic of a scroll with a black outline and a light gray fill. The scroll is unrolled in the center, with the top and bottom edges curled up. The Arabic text is written in the center of the unrolled portion.

فهرس المحتويات

الفهرس

قائمة الجداول والأشكال قائمة الجداول والأشكال

مقدمة.....أ

الباب الأول: الجانب النظري

1- طرح الإشكالية :.....01

2- صياغة الفرضيات :.....02

3- أهمية الدراسة :.....03

4- تحديد المفاهيم والمصطلحات:.....03

الفصل الأول : مدخل نظري للرّضا الوظيفي

تمهيد.....15

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي.....16

المطلب الأوّل : مفهوم الرّضا الوظيفي و أهميته.....16

المطلب الثاني : العوامل المؤثّرة في تشكيل الرّضا الوظيفي.....22

المطلب الثالث : أنواع ومظاهر الرّضا الوظيفي35

المبحث الثاني : نظريات الرّضا الوظيفي , مؤشرات ومقاييسه

المطلب الأول : نظريات الرّضا الوظيفي.....37

المطلب الثاني : مؤشّرات الرّضا الوظيفي52

المطلب الثالث : مقاييس الرّضا الوظيفي.....55

المبحث الثالث : آليات تحقيق الرّضا الوظيفي

المطلب الأول : البرامج الدّاعمة للرّضا الوظيفي.....61

المطلب الثاني : آلية حدوث الرّضا الوظيفي63

المطلب الثالث :أسباب الاهتمام بالرّضا الوظيفي65

الفصل الثاني : المدرسة الابتدائية و المعلم

المبحث الأول : تعريف وظائف و أهداف المدرسة الابتدائية

المطلب الأول :تعريف المدرسة الابتدائية.....68

المطلب الثاني : وظائف المدرسة الابتدائية.....69

المطلب الثالث : أهداف المدرسة الابتدائية.....71

المبحث الثاني : تعريف المعلم و خصائصه و مهامه

المطلب الأول : تعريف المعلم.....72

المطلب الثاني : خصائص المعلم.....73

المطلب الثالث : مهام المعلم.....75

المبحث الثالث : حقوق و واجبات المعلم و الصعوبات التي تواجهه

المطلب الأول : أسس إعداد المعلم.....77

المطلب الثاني : واجبات وحقوق المعلم.....78

المطلب الثالث : الصّعوبات والمشاكل التي تواجه المعلم.....81

الباب الثاني: الجانب التطبيقي

الفصل الثالث : الإجراءات العملية المتبعة في الدراسة وتحليل النتائج الإحصائية للدراسة

1- كيفية اختيار العينة:.....85

2- تقنيات جمع البيانات:.....85

3- جمع البيانات وتحليلها:.....86

4- عرض تحليل الجداول:.....86

الاستنتاج العام:.....111

خاتمة:.....112

الملاحق:.....114

قائمة المصادر و المراجع:.....119

قائمة الجداول و الأشكال:

1- الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	86
02	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	87
03	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	88
04	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المحصل عليها	88
05	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المنصب	89
06	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مكان السكن	90
07	يبين علاقة طريقة التوظيف بالشهادة المحصل عليها	90
08	يبين علاقة الموقف من البرنامج الدراسي بالجنس	91
09	يبين علاقة موقف الأساتذة من الحجم الساعي بالسن	92
10	يبين علاقة التزام الأساتذة بالبرنامج الذي تحدده الوزارة بالأقدمية في المنصب	93
11	يبين علاقة تحضير الدروس بالاعتماد على كتب أخرى غير الكتاب المدرسي بالأقدمية في المنصب	94
12	يبين علاقة رأي الأساتذة فيما إذا كان البرنامج في متناول التلاميذ بالشهادة المحصل عليها	95
13	يبين علاقة اطلاع الأساتذة على القانون الداخلي بالسن	96
14	يبين علاقة الرضا عن القانون الداخلي بالأقدمية في المنصب	97
15	يبين علاقة الانخراط في فرع نقابي بـمكان السكن	98
16	يبين علاقة الاجتماعات الدورية التي تتم بين الأساتذة والإدارة بالجنس	98
17	يبين علاقة معاملة الإدارة للأساتذة بالأقدمية في المنصب	99
18	يبين علاقة تأثير معاملة الإدارة للأساتذة في أداء عملية التدريس بالجنس	100
19	علاقة طبيعة العلاقة مع زملاء العمل بالسن	101

102	يبين علاقة الحديث مع زملاء العمل عن برنامج التدريس بالأقدمية في المنصب	20
103	يبين علاقة وجود صعوبات في أداء مهمة التدريس بالجنس	21
104	يبين علاقة تصرفات التلاميذ في القسم بالجنس	22
105	يبين علاقة تصرفات التلاميذ في أداء مهمة التدريس بالأقدمية في المنصب	23
106	يبين علاقة التفكير في التخلي عن مهنة التدريس بالحالة العائلية 106	24
107	يبين علاقة الأسباب التي قد تدفع الأستاذ الى إمكانية التخلي عن وظيفة التدريس بالجنس	25
108	يبين علاقة إعادة النظر في التوجه لمهنة التدريس بالأقدمية في المنصب	26
109	يبين علاقة الجو الذي يتم فيه التدريس بالجنس	27
110	يبين علاقة الرضى عن مهنة التدريس بالجنس	28

2- الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	علاقة التأثير و التأثير بين متغيري الأداء والرضا والعوامل المحددة لهما	21
02	يبين هرمية الحاجات عند ماسلو	40
03	يبين العوامل الدافعة والعوامل الوقائية	43
04	يبين نموذج لاولار في محددات الرضا الوظيفي	47
05	يبين مخطط نظرية التوقع الأدائي	51
06	ديناميكية حدوث الرضا الوظيفي	64

مقدمة

مقدمة :

مرّت التّظيمات الحديثة في السّنوات الأخيرة ، بعدة تغييرات و تحولات اجتماعية وسياسية وثقافية متعدّدة ، وعرفت تقدّما مذهلا في الاكتشافات و التّطورات التّكنولوجية ، فالتّحول من الاقتصاديات الخاضعة للسيّطرة المركزية إلى اقتصادات السوق ، وسرعة انتشار التّكنولوجيا الجديدة وانتشارها على الصعيد العالمي ، والانتشار الواسع النّطاق لنظم الاتّصالات السّلكية واللاسلكية و الأنظمة الرقمية **Digital**، والأهميّة المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات و المهارات القائمة على المعرفة، والاندماج المستمر للاقتصاد العالمي من التّجارة و الاستثمار، أدّى إلى تزايد تكامل المجتمعات في العالم كما يصف ذلك "أنثوني غيدنز" بتكثيف العلاقات الاجتماعية حول العالم وضغطها وتزايد التفاعل العالمي.

مع الإشارة إلى أنّ مساهمة دول العالم في هذا النّمو غير المسبوق ، تختلف من دولة إلى أخرى ، مع التّأكيد أنّ مساهمة الدّول الغربية المتقدّمة كانت الأكبر ، فتعقّد المجتمع الحديث الذي يقوم على أسس علمية ، تنهض على مبدأ التّخصص العلمي وتقسيم العمل ، أدّى إلى اتّساع الفجوة بين البلدان المتقدّمة و البلدان النّامية .

وقصد تضيق هذه الفجوة ، يظلّ تحسين الظروف الاقتصادية والاجتماعية للبلدان النّامية - من خلال تنمية أنظمتها الاقتصادية بالشّكل الذي يجعلها أكثر تنافسية وأكثر إنتاجا للثروة التي تمكن من تلبية حاجيات أكبر عدد من أفرادها - من أهم آليات تحقيق التّنمية الاقتصادية المستدامة .

وقد افتتح القرن الحادي والعشرون ، بإعلان الأمم المتحدة للألفية الصادر سنة 2000 والمتبنّى أكبر تجمع لرؤساء الدول على الإطلاق (189 دولة) ، حيث التزم قادة العالم بالعمل معا على تحقيق الأهداف الملموسة للدفع قدما بالتنمية المستدامة وتخفيض الفقر بحلول 2015، و التنمية المستدامة تتطلب وصول البلدان إلى التّعليم الجيد ، الحكم الاقتصادي السّليم، البنية التّحتية الجوهريّة ، فرص الوصول إلى الأسواق الخارجية .

ويعد التّعليم من أهم العوامل المساهمة في تنمية الأفراد و المجتمعات ، وله دور أساسي في التنمية الشخصية و الاجتماعية لأفراد المجتمع ، انطلاقا من كونه يؤثر على جميع أنواع النتائج المحصلة من التنمية البشرية من جهة، و باعتباره أساس المعرفة من جهة أخرى ، تلك المعرفة التي أدرجت كعنصر ضروري في المجالات الزراعية و الصناعية و الإدارية وتحولت



بناء على ذلك إلى عنصر أساسي في النمو الاقتصادي ، يحل ضمن العناصر التقليدية (المواد الأولية ، الرأسمال ، اليد العاملة) إضافة إلى أن التعليم ذو الجودة هو عماد كل مجهود يبذل في سبيل تحقيق التنمية .

و الجزائر باعتبارها إحدى بلدان العالم التي شملتها هذه التحولات ، سعت الى تحقيق التنمية المستدامة ، وذلك على مستوى القارة الإفريقية ، حيث قامت بتدعيم الإستراتيجية الرامية إلى تنمية الموارد البشرية في إطار مبادرة الشراكة الجديدة لتنمية إفريقيا (نبياد Nepad) ، كما استضافت المؤتمر الثاني لوزراء تربية بلدان الاتحاد الإفريقي من 08 إلى 11 أفريل 2005 في إطار عشرية التربية في إفريقيا (1997-2006) وأهداف الألفية .

وكذلك على الصعيد المحلي ، فقد تعهدت الحكومة الجزائرية بتوفير التعليم الأساسي لينسجم مع الأولوية التي توليها منظمة اليونسكو ، لبلوغ أهداف تعميم التعليم الأساسي في العالم ، وهو ما يبرزه التقرير الوطني حول أهداف الألفية لتحقيق التنمية ، إضافة إلى الاهتمام المتزايد بالمؤسسات التعليمية المختلفة ممثلة في : المدارس ، المعاهد ، الثانويات ، مراكز التكوين و التعليم المهني ، الجامعات وغيرها من المؤسسات التي تعني بتكوين وتنمية الموارد البشرية ، ويعكس هذا الاهتمام مدى الرؤية الواقعية للمؤسسات التعليمية ، باعتبارها تنظيمات اجتماعية تسهم في تكوين الموارد البشرية المؤهلة وتنمي قدرات ومهارات الأفراد بما يكسبهم المعرفة و يمكنهم من المساهمة بصورة إيجابية في عملية التنمية التي تشهدها الجزائر .

ويعد التعليم الابتدائي من أهم المراحل التعليمية في الجزائر . لدوره المحوري في رسم مسارات التعليم الفردية للناشئين وفي تنمية المجتمع باعتباره الحلقة الأهم ، مما يفترض في هذا التعليم ، أن يعد الطلاب إعدادا شاملا مزودا بالمعلومات الأساسية و المهارات و الاتجاهات التي تنمي شخصياتهم من جوانبها المعرفية و النفسية والاجتماعية و العقلية والبدنية ، وتجعلهم قادرين على تحقيق طموحاتهم من جهة، و التعامل مع معطيات التكنولوجيا الحديثة، والوعي بالمخاطر التي تكمن وراء تلك المعطيات من جهة أخرى، فقد أصبحت مقتضيات العصر ترتبط بالمهارات التي يتطلبها العمل الذي يعد له المتعلم ، وذلك في إطار من المرونة التي تسمح له بالتكيف مع متغيرات سوق العمل .

بيد أن تحقيق تلك الأهداف، يستلزم وجود منهج مدرسي تنعكس عليه الفلسفة التربوية المنشودة، ويشمل البرامج و المقررات التعليمية وكذا توافر إدارة مدرسية و أساتذة مؤهلين مهنيا وأكاديميا، إضافة إلى الإمكانيات المادية المناسبة.



ومن بين العناصر السابقة الذكر، يعد أساتذة المدرسة الابتدائية في الجزائر ، العنصر الأساسي و الفعال في العملية التعليمية التعلمية ، حيث يقومون بدور مركزي في تحقيق أهداف النظام التربوي في هذه المرحلة وزيادة قدرته وكفاءته و فعاليتها من خلال تخطيط العملية التعليمية و تصميمها ، انطلاقا من أن المعلومات و المعرفة التي يجب أن يلم بها التلاميذ في المرحلة الابتدائية كثيرة ومتنوعة ، مما يستدعي من أستاذ المدرسة الابتدائية أن يخطط ويصمم كل جزء منها، وصار تبعا لذلك مخططا و موجها ومقيما للعملية التعليمية أكثر من كونه شارحا للكتاب المدرسي .

كما أن الأستاذ لا يمكن أن تعوضه أي وسيلة أخرى مهما كانت درجة تقدمها التكنولوجي، فالتعليم الآلي المبرمج مثلا، بوجه خاص عبر الوسائل السمعية البصرية، لا يمكنه أخذ مكان أستاذ المدرسة الابتدائية، وإن كان باستطاعته أن يسهل مهمته، ذلك أن الأستاذ يعطي للمعارف التي ينقلها بعدا إنسانيا لا يتوفر في أي تقنية، وتزيد أهمية هذا الدور في المرحلة الابتدائية، مما يجعل الأستاذ بمثابة محرك للقدرات العقلية و القوى العاطفية للتلاميذ في هذه المرحلة.

ومن هنا فاستاذ المدرسة الابتدائية هو الفاعل الأساسي في نجاح عملية تكوين الموارد البشرية في هذه المرحلة أو فشلها، وبالتالي فمن المهم تهيئة المستلزمات الكفيلة بتعزيز إسهاماته، ذلك أن نجاحه في عمله يعتمد على وجود دوافع قوية له، يعمل على تحقيقها، وتعتمد هذه الدوافع على عوامل تدعمها وتحقيق استمرارها، ومنها التكيف و الرضا الوظيفي.

ويعد الرضا الوظيفي عند أساتذة المدرسة الابتدائية، من أهم العوامل ذات التأثير الإيجابي لبذل المزيد من الجهود لتحسين وتطوير الأداء، فإن عمل الأستاذ في عمل يكون راضيا عنه، ومع رئيس متفهم لمشكلات العمل و ظروف الأساتذة الذين يعملون معه، ثم تمتعه بعلاقات اجتماعية جيدة مع الزملاء في العمل، و تلقيه نظام حوافز عادل، ويعمل في بيئة ملائمة من حيث الظروف الطبيعية الحسنة (الرطوبة، الحرارة، التهوية، الإضاءة..)، و توفر الوسائل التعليمية (الخرائط ، الوسائل و قاعات المطالعة ..)، هذه هي العوامل التي تجعل الأستاذ يتحمس لعمله، ويستمتع به، و يشعر بالتقدير لذاته وعمله، وليس لديه مانع من البقاء في عمله بعد نهاية الدوام لإنجاز أعمال إضافية .

وهو ما من شأنه أن يساهم في تطوير العملية التعليمية ، والعمل على تحسين مستويات مخرجاتها ، بشكل يجعل من هذه المخرجات، مواطنين صالحين و أحسن شركاء في التنمية

الاقتصادية و الاجتماعية من خلال الاستجابة لمقتضيات فترة التّحولات السّريعة التي تشهدها الجزائر في السّنوات الأخيرة على جميع المستويات، وتمكين المجتمع الجزائري من التكيف والاندماج في سياق العولمة الاقتصادية وتسارع وتيرة التّقدم التكنولوجي.

كما أنّ أسباب اختيارنا للموضوع جاءت كما يلي:

1- التّوترات التي يمرّ بها قطاع التّعليم الابتدائي بالجزائر في السّنوات الأخيرة، والحركة الاحتجاجية للأساتذة ومطالبتهم بتحسين أوضاعهم المهنية .

2- الشّعور بأهمية فئة الأساتذة ودورهم في عملية التّعليم، واعتبارهم عنصراً مهماً في فعالية مؤسّسات التّعليم الابتدائي.

3- الاهتمام الشّخصي بقطاع التربية والتّعليم في الجزائر باعتباري أنتمي لهذا القطاع.

يهدف أي باحث إلى الفهم الصحيح لجوانب مشكلة البحث الذي يقوم به، ومن هذا المنطلق فإننا نسعى من خلال هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

1- التّعرف على مختلف العوامل التي تساهم في تحقيق الرّضا الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية.

2- التّعرف على ترتيب هذه العوامل حسب أهميتها وتدخلها في تكوين مستوى الرّضا لدى أساتذة المدرسة الابتدائية.

3- تحاول الدّراسة تقديم تفسيرات علمية عن أهم المحددات والعوامل المؤثّرة في تشكيل الرّضا الوظيفي لأساتذة المدرسة الابتدائية.

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا للتّعرف على أهم المحددات المساهمة في تشكيل الرّضا الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية في الجزائر، ولقد تناولنا هذا الموضوع من خلال خطة البحث التي اشتملت على جانبين :

جانب نظري يعالج القضايا المتعلقة بمشكلة الدراسة، ويضمّ فصلين.

كما خصص الإطار النظري لمشكلة الدّراسة أو ما يعرف بالتعريف بموضوع الدراسة، وتتضمن: تحديد مشكلة الدراسة وصياغة فرضياتها، وكذا أهمية وأسباب اختيار موضوع

الدراسة وأهدافها مع تحديد أهم المفاهيم المستخدمة في البحث والمنهج المتبع في الدراسة وكذا بعض الدراسات السابقة.

الفصل الأول : فقد تناولنا فيه مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته والعوامل المؤثرة في تشكيله بالإضافة إلى أنواعه ومظاهره , كذلك أهم الاتجاهات والأصول النظرية التي ساهمت في دراسة موضوع الرضا الوظيفي إضافة إلى مؤشرات و مقاييسه, ثم عرّجنا على البرامج الداعمة للرضا الوظيفي و آليات حدوثه و أسبابه.

الفصل الثاني : خصّصناه للمدرسة الابتدائية والمعلّم من خلال التطرق إلى تعريفها و وظائفها وأهدافها ثمّ انتقلنا إلى تعريف المعلّم وخصائصه ومهامه وصولاً إلى أسس إعدادة وحقوقه وواجباته دون نسيان الصّعوبات التي تواجهه.

أمّا الجانب الميداني فقد خصصناه للدراسة الميدانية, و قد شمل:

الفصل الثالث : وتضمن الإجراءات العملية المتّبعة في الدّراسة وتحليل النتائج الإحصائية للدراسة، حيث تطرقنا فيه إلى تصميم العينة فأدوات جمع البيانات وصولاً إلى كيفية عرض وتحليل وتفسير البيانات كما تضمن عرض وتحليل البيانات الشخصية في جداول إضافة إلى القراءة الإحصائية لهذه الجداول وتحليلها ،وكذا الاستنتاج العام للدراسة الميدانية.



الباب الأول

الجانب النظري

1- طرح الإشكالية:

تعتبر الموارد البشرية من أهم مصادر قوة المؤسسات و المنظمات الحديثة ، لكونها عامل أساسي ورئيسي في جميع العمليات كالـتسيير ،التنظيم ،التسويق، ووضع الخطط وتحديد الوظائف، وطريقة سير العمل ورسم الاستراتيجيات، فبعد أن كان العامل مجرد مكمل للآلة في التصور التآيلوري للعمل، يعمل ضمن إطار تنظيمي يتميز بكثرة الضغوط كالرقابة الشديدة والمركزية في اتخاذ القرار وتسيير عملية العمل، وكذا ظروف العمل الفيزيكية المتعلقة بالأمن و الحرارة والنظافة والإضاءة، أصبح المورد البشري في التنظيم الحالي للمؤسسات عبارة عن رأس مال تستثمر فيه هذه المؤسسات، وتسعى إلى تطويره، وتنمية قدراته عن طريق التكوين والدورات التعليمية، كما أصبحت تتسابق إلى استقطاب أفضل الموارد البشرية تكوينا ومعرفة، تلك الموارد التي تكونت إما في مراكز التكوين والنمهيـن، أو في المؤسسات التعليمية الأكاديمية، و تعتبر المؤسسات التعليمية من أهم المصادر التي تعتمد عليها المنظمات الحديثة والمعاصرة في استقطاب مواردها، فالفرد يبدأ بأخذ تكوين معرفي وعلمي قاعدي منذ السنوات الأولى التي يلتحق بها بالمؤسسات التعليمية، من الابتدائي حتى الجامعة، ومن أهم المراحل التي يمر بها الفرد أثناء تكوينه القاعدي هناك المرحلة التعليمية الابتدائية، وهي مرحلة مفصلية ومحورية لتأسيس التعلّـمات لذا وجب على التلميذ أن يكون له استعداد لاستقبال معارف معينة في هذا المستوى من المرحلة التعليمية، والتي تعتبر رابطا بينه وبين الانتقال إلى التعليم العالي، فبالإضافة إلى الإطار البيئي والتنظيمي الذي تتميز به الابتدائية، يلعب الأستاذ أو المعلم دورا هاما وأساسيا في توجيه وتزويد التلاميذ كذلك بالمعارف والمعلومات التي تساعدهم في الانتقال للتعليم الأعلى، وإذا كان أستاذ المدرسة الابتدائية بهذا القدر من الأهمية فمن الأهمية بما كان أن توفر له الظروف التنظيمية والبيئية والاجتماعية التي تساعده على العمل في أحسن الأحوال، وهذا ما يكون لديه موقفا جيدا يجعله راضيا عن وظيفته، فالرضا الوظيفي يعتبر من أهم الشروط والأساسيات والمحددات لسير العمل على أحسن وجه، وتحقيق أفضل النتائج والأهداف، فالعامل الذي يحمل موقفا سلبيا اتجاه عمله يتكون لديه نوع من عدم الرضا عنه، وبالتالي فإنه قد يؤدي عمله على أسوأ وجه، وبلجا إلى ما يعرف بالكبح، والتغيب أو التمارض، أو اللجوء إلى طرق أخرى للتعبير عن عدم رضاه كالإضرابات و الشكاوي و تعطيل العمل، كمحاولة منه للتعبير عن تدمره، فموقف أستاذ المدرسة الابتدائية من وظيفته يتحدد من خلال

أداءه للعمل ومدى انضباطه، فالاضطرابات المتكررة، والشكاوي المتزايدة، والمطالبة بتحسين الظروف المهنية والاجتماعية، تجعلنا نلاحظ عدم الرضا الذي أصبح يتميز به واقع التعليم الابتدائي في الجزائر، وعائقا ومشكلة اجتماعية يعاني النظام التعليمي منها، وهذا ما يحد من قدرته على تحقيق الأهداف التعليمية التعلمية له، وهذا ما أدى بنا إلى الاقتراب من أساتذة المدرسة الابتدائية للتعرف على مواقفهم حول وظيفتهم، والظروف الاجتماعية والتنظيمية، والعوامل المتعلقة بها، وفي ضوء هذا الإطار سنتناول بالدراسة محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية في الجزائر، وبالتالي سنحاول ضمن المسألة الرئيسية لإشكالية بحثنا أن نجيب عن التساؤل التالي:

كيف يتحدد الرضا الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية في المؤسسة التعليمية في الجزائر؟

إنّ هذا التساؤل يؤدي بنا إلى محاولة تقديم تصور عن أهم العوامل التي تسهم في تشكيل الرضا الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية في الجزائر، وبالتالي سيكون مسار بحثنا منصبا على الإجابة عن التساؤلات التالية، والتي هي عبارة عن تساؤلات فرعية للتساؤل العام السالف الذكر:

- ماهي العوامل التي من شأنها أن تؤدي بأساتذة المدرسة الابتدائية إلى الرضا عن عملهم؟
- كيف تؤثر العوامل التنظيمية و الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية ؟

2. صياغة الفرضيات

إنّ إجابتنا عن التساؤلات المطروحة في إشكالية بحثنا تتطلب منا وضع فرضيات للإجابة عنها وهي كالتالي:

- الفرضية الأولى

يعمل الإطار التنظيمي الذي تسير عليه المؤسسة التعليمية الابتدائية في الجزائر على توجيه مواقف الأساتذة الذين يدرسون في هذه المؤسسات بخصوص الرضا الوظيفي.

- الفرضية الثانية

يعمل المحيط الاجتماعي الذي يعمل ضمنه أساتذة المدرسة الابتدائية إلى توجيه مواقفهم اتجاه الرضا الوظيفي.

3. أهمية الدراسة

تبرز أهمية أي دراسة وكذا قيمتها العلمية والتطبيقية من خلال الوقوف على مختلف جوانب مشكلة الدراسة بتحديد متغيراتها، وهو الأمر الذي قد يساهم في إبراز المشكلة المطروحة في تلك الدراسة.

وتحاول هذه الدراسة معرفة واقع أساتذة المدرسة الابتدائية في الجزائر وأهم محددات رضاهم الوظيفي، وانطلاقاً من هذا تكتسي هذه الدراسة أهمية يمكن حصرها في:

- يعتبر أستاذ المدرسة الابتدائية من العناصر المؤثرة في عملية تنمية الموارد البشرية من خلال إعداد الأجيال القادمة وتكوينها تكويناً يتناسب مع إمكانياتها وقدراتها حتى تساهم في تقدم المجتمع، وبالتالي من الضروري أن تكون درجة رضاه عن عمله مرتفعة.

- تفيد الدراسة كافة الجهات المختصة بتسيير الموارد البشرية في قطاع التعليم في تحديد أهم العوامل التي تجعل الأستاذ راضياً عن عمله.

4. تحديد المفاهيم والمصطلحات

في دراستنا هذه سنقف عند أهم المفاهيم التي تخدم موضوعنا وهي على النحو التالي:

1/ الرضا الوظيفي.

2/ الإطار التنظيمي.

3/ المحيط الاجتماعي.

4/ الموقف.

5/ المعلم.

1- الرضا الوظيفي:

- عرّف كل من جورج فريدمان و تيار نافيل الرضا الوظيفي بأنه :
- " الارتياح الذي يستخلصه العامل من الأوجه المختلفة لانتمائه إلى المشروع " ¹.
- تعريف مدرسة العلاقات الإنسانية: " الرضا الوظيفي يشير إلى انعكاس العلاقات الإنسانية بين الأفراد والجماعة، والعلاقة التي تربطهم بالمشرفين عليهم ،ويشير كذلك إلى تعبير العامل عن موقفه اتجاه عمله والظروف المحيطة به والإطار الذي يعمل داخله " ².
- تعريف المدرسة السلوكية للرضا الوظيفي :
- " الرضا الوظيفي استجابة لعوامل متعدّدة منها عوامل الشّعور نحو الوظيفة و محتواها وظروفها، وترى أنّه لفهم الرضا الوظيفي لابدّ من دراسة أبعاد الوظيفة ومقاييسها والتي تضمّ: العمل، الرّواتب، التّرقية، ظروف العمل، الإشراف والعلاقة مع الزملاء."

2- الإطار التنظيمي:

- يعرف ماكس فيبر (1864-1920) الإطار التنظيمي كما يلي :
- " الإطار التنظيمي هو مجموعة القواعد واللوائح البيروقراطية التي تعطي الحق لمجموعة من الأفراد أن تصدر الأوامر لأفراد آخرين على نحو يحقق الرّشد والكفاءة ،ويرى فيبر أنّه لتحقيق السيطرة الشّرعية على مجموعة كبيرة من الأفراد يجب أن يشعروا بأنّ عليهم الالتزام بطاعة أوامر الرّئيس وفي نفس الوقت يجب أن يعتقد الرّئيس بأنّ له الحق في إصدار الأوامر للتابعين " ³.
- يعرف هال (1989) Hall الإطار التنظيمي بأنه:
- "الإطار التنظيمي مجموعة الظروف الموقفية التي تعمل فيها المنظمة ،كال حجم ،التكنولوجيا، والبيئية والمتغيرات الثقافية " ⁴.

¹ - طلعت ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم ،دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، ب ط ، القاهرة. ب س ،ص:135.
² - خليفات صالح عبد الفتاح، الملاحمة منى خلف، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي ، مجلة جامعة دمشق، العدد 5، 2009، قسم الأصول والإدارة التربوية ، ،مجلد 25، ،ص:293.
³ - المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية <https://hrdiscussion.com/6/02/2020>
⁴ - المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية ، مرجع سابق.

3- المحيط الاجتماعي:

- يعرف المحيط الاجتماعي بأنه : " كل التنظيمات الاجتماعية رسمية كانت أو غير رسمية ،والجماعات المرجعية والأصدقاء ،فضلا عن الثقافات الفرعية لكل الجماعات القاطنة في المحيط الجغرافي ،إضافة إلى وسائل الإعلام وأساليب التعامل اليومي ،وما يتضمنه من مفردات لغوية وآداب عامة وعادات جماعية".¹

كما يعرف المحيط الاجتماعي كذلك بأنه : " الفضاء المادي والزمني والإنساني الذي يعيش الفرد فيه ،متأثرا به ومؤثرا فيه وفق العوامل التالية: الاجتماعية ،الثقافية ،والاقتصادية ،حاضرة (أنية) أو سالفة (ماضية) ،للوصول إلى عوامل جديدة (مستقبلية) مناسبة أكثر".²

4- الموقف :

- يعرف بأنه : " مفهوم افتراضي يمثل درجة إعجاب الفرد بشيء ،أو كرهه له ،وعادة ما يكون الموقف صورة ايجابية أو سلبية عن شخص ،مكان،أو حدث ،ودائما ما يشار إليه بهدف الموقف ،ويمكن أن يكون للفرد مواقف ايجابية ، سلبية ،اتجاه الشيء نفسه ".³

- كما يعرف الموقف كذلك بأنه : " جميع الآراء الذهنية و الفعلية والقولية للأفراد حول المحيط الاجتماعي مثل:العلاقات مع أفراد المجتمع وطرق الاتصال والحوار ونظم سير المجتمع و الثقافات المتمازجة داخله".⁴

5- المعلم :

- يعرف المعلم بأنه : "المربي الذي يقوم بتدريس كلّ أو معظم المواد الدراسية للأطوار الثلاثة الأولى من المراحل الابتدائية ، ويتركز دوره في تهيئة الظروف التعليمية ، بهدف متابعة النمو العقلي والبدني و الجمالي والحسي والديني وكذا الاجتماعي والخلقي".⁵

¹ - مصطفى عشوي ، مدخل إلى علم النفس ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ب ط ، الجزائر ، 1990 ، ص : 84.

² - كمال بو هلال ، المحيط الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية، منتدى الموارد البشرية والفنية . Edic.forumatif.com,13,topic

³ - خليفات صالح عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره، ص.293.

⁴ - نفس المرجع ص.294.

⁵ - حسن شحاتة ، زينب النجار ، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية ، ط 1 ، مصر ، 2003 ، ص: 283.

المنهج المتّبع في الدّراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي و المنهج الإحصائي باعتبارهما أكثر المناهج ملاءمةً مع هذا الموضوع ففي:

الجانب النّظري اعتمدنا فيه على المنهج الوصفي الذي يسمح لنا بفهم أثر الرضا الوظيفي على أداء المعلّمين.

أمّا في الجاني التطبيقي تم الاعتماد على المنهج الإحصائي وهذا من خلال إسقاط الدراسة النظرية على أساتذة بعض المدارس الابتدائية بولاية برج بوعريّيج.

الدّراسات السّابقة:

1- الدّراسات المحليّة:

— الدّراسة الأولى:

وهي دراسة أعدّتها الطّالبة أسماء بشوع من جامعة العربي بن مهيدي ولاية أم البواقي تحت عنوان محدّدات الرّضا الوظيفي لمعلّمي المدارس الابتدائية في ظل نظرية فريدريك هيرزبيرغ بدائرة عين مليلة وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر في الإدارة والتّسيير التّربوي لسنة 2015/2014.

— إشكالية الدّراسة:

هل يوجد تفاوت في الأهمية النسبية بين المحدّدات الصّحية، والدّافعة للرّضا الوظيفي لمعلّمي المدارس الابتدائية ببلدية عين مليلة؟

— فروض الدّراسة:

— الفرضية العامّة:

يوجد تفاوت في الأهمية النسبية بين المحدّدات الصّحية، والدّافعة للرّضا الوظيفي لمعلّمي المدارس الابتدائية ببلدية عين مليلة.

— الفرضيات الفرعية:

1- المحدّدات الصّحية للرّضا الوظيفي لمعلّمي المرحلة الابتدائية بعين مليلة مهمّة بدرجة كبيرة.

2- المحدّدات الدّافعة للرّضا الوظيفي لمعلّمي المرحلة الابتدائية بعين مليلة مهمّة بدرجة كبيرة.

— أهداف الدّراسة:

تهدف الدّراسة إلى التّعرف على درجة التّفاوت في الأهمية النسبية بين محدّدات الرّضا الوظيفي لدى معلّمي المرحلة الابتدائية في بلدية عين مليلة ،كما تهدف إلى التّعرف على أثر بعض المتغيّرات في محدّدات الرّضا الوظيفي لدى معلّمي المرحلة الابتدائية في بلدية عين مليلة (الجنس،السّن،المؤهل العلمي ،الخبرة العملية (الأقدمية) الحالة الاجتماعية.

وكان عدد مجتمع البحث الخاص بالدّراسة يتكوّن من 475 أستاذاً وقد تمّ الاستعانة باستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتوصّلت إلى النّتائج التّالية:

من خلال عرض وتحليل النّتائج ومناقشة الفرضيات الجزئية والإحصائية،تبينّ لنا أنّه تمّ تأكيد كلّ من الفرضيّتين الجزئيّتين على وجود أهمية بدرجة كبيرة للمحدّدات الصّحية والدّافعة للرّضا الوظيفي لمعلّمي المرحلة الابتدائية في ظل نظرية فريدريك هيرزبيرغ للدّافعية بدائرة عين مليلة أي أنّ الفرضيّتين الجزئيّتين قد تحقّقتا مما يؤكّد على أنّ الفرضية العامّة قد تحقّقت القائلة: " يوجد تفاوت في الأهمية النسبية بين المحدّدات الصّحية والمحدّدات الدّافعة للرّضا الوظيفي لمعلّمي المرحلة الابتدائية ببلدية عين مليلة " و يعود هذا التّفاوت في الأهمية إلى المحدّدات الدّافعة أكثر من المحدّدات الصّحية.

— الدّراسة الثّانية:

وهي دراسة قام بها الطّالبين بن موفق الميلود و بن صافي عبد الكريم من جامعة زيان عاشور ولاية الجلفة بعنوان الرّضا الوظيفي وأثره على أداء المعلّم (دراسة مقارنة بين المعلّم في المدرسة العمومية و المعلّم في المدرسة الخاصّة بولاية الجلفة) لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التّربوي لسنة 2016/2017.

— إشكالية الدراسة:

ما مدى تأثير الرّضا الوظيفي على أداء المعلّم ؟

— فروض الدراسة:

— الفرضية العامة:

يؤثر الرّضا الوظيفي على أداء المعلّم.

— الفرضيات الفرعية:

1- يؤثر الدّخل المادي على أداء كلّ من معلّمي المدرسة العمومية ومعلّمي المدرسة الخاصّة.

2- تؤثر طبيعة الإشراف على أداء معلّمي المدرسة العمومية ومعلّمي المدرسة الخاصّة.

3- تؤثر فرص التّرقية على أداء معلّمي المدرسة العمومية ومعلّمي المدرسة الخاصّة.

— أهداف الدراسة:

- دراسة العلاقة بين الرّضا الوظيفي والأداء.

- الكشف عن بعض العوامل التي تحقّق الرّضا الوظيفي بالنّسبة للمعلمين.

- المقارنة بين ظروف العمل في المدرسة الخاصّة والمدرسة العمومية

- تحسيس أصحاب القرار في قطاع التّعليم بدور المعلّم من ناحية إشباع حاجاته المادية والمعنوية.

- معرفة ظروف العمل في المدرسة الخاصّة كونها جديدة في هذه المنطقة.

أداة الدّراسة كانت عبارة عن استبيان طبّق على عيّنة قوامها 23 معلّماً منهم 17 معلّماً في المدرسة العمومية و 6 معلّمين في المدرسة الخاصّة, بينما النتائج فكانت على النّحو التّالي:

انطلاقاً من الفرضية العمومية " يؤثر الرضا الوظيفي على أداء المعلّم " ومن خلال نتائج الفرضيات الجزئية التي تناولنا فيها الجانب المادي وطبيعة الإشراف وفرص التّرقية في دراسة مقارنة بين هذه العوامل بالنّسبة للمعلّم في كلّ من المدرسة العمومية والمدرسة الخاصّة وبعد

عرض النتائج إحصائياً وسوسيوولوجياً توصلنا إلى وجود فروق في الأداء بين معلمي المدرستين بداية : بعامل السن والأقدمية حيث أنّ المدرسة العمومية توظّف خريجي الجامعة مباشرة عكس المدرسة الخاصة التي لا تثق إلاّ بأصحاب الخبرة والكفاءة العالية ولا توظّف المعلمين على أساس شهاداتهم العلمية عكس المدرسة العمومية.

ثانيا : إنّ ظروف عمل المعلم في المدرسة الخاصة ملائمة فمن ناحية عدد التلاميذ داخل القسم حيث لا يتجاوز 11 تلميذا بينما في المدرسة العمومية نجد عكس ذلك حيث يحتوي القسم على أكثر من 34 تلميذا وهذا من أهم عوامل الأداء وهو يؤثر بشكل حاسم في نجاح أي عملية تعليمية.

ثالثا : إنّ من أهم عناصر الاختلاف بين المدرستين أنّ المدرسة العمومية ذات بعد تعليمي بيداغوجي أما المدرسة الخاصة فهي ذات بعد تعليمي تجاري.

رابعا : هناك تقدير كبير من طرف المسؤولين للمعلمين في المدرسة الخاصة وذلك بسبب طبيعة العمل في المدرسة الخاصة حيث أنّ أصحاب هذه النوعية من المدارس هم من يستقطبون الكفاءات من المعلمين وليس العكس أمّا في المدرسة العمومية فهناك عدم تقدير من المشرفين بالنسبة للمعلمين حيث أنه هناك علاقة رئيس بمرؤوس.

خامسا : بالرغم من وجود عدم الرضا عن الراتب في كلّ من المدرستين العمومية والخاصة إلاّ أنّ معلمي المدرسة الخاصة متمكّنين من المادة العلمية وقادرين على تحقيق أهدافها عكس معلمي المدرسة العمومية فهم غير راضين وغير متمكّنين من المادة العملية وغير قادرين على تحقيق أهدافها.

2- الدراسات العربية:

— الدراسة الأولى:

دراسة أعدتها الطالبة غيداء أحمد الفكي الريح من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا تحت عنوان الرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة الأساس وأثره في تحسين الأداء المهني - دراسة حالة: مدارس الجودة أساس، الخرطوم - وهي بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الجودة والامتياز لسنة 2018.

— إشكالية الدراسة:

ما أثر الرّضا الوظيفي على تحسين الأداء المهني لدى المعلّمين في مدارس الجودة أساس ؟

— فروض الدراسة:

- 1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلّمين في مستوى درجة الرّضا الوظيفي.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تحسين أداء المعلمين تعزى للعوامل المؤثرة في الرّضا الوظيفي.
- 3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرّضا الوظيفي وتحسين أداء المعلّمين في مدارس الجودة أساس.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تحسين أداء المعلّمين تعزى إلى بعض المتغيرات المؤثرة في الرّضا الوظيفي (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة والتدريب).

— أهداف الدراسة:

- 1- بيان مستوى درجة الرّضا الوظيفي لدى المعلّمين بمدارس الجودة أساس.
 - 2- إظهار العوامل المؤثرة في الرّضا الوظيفي لدى المعلّمين بمدارس الجودة أساس.
 - 3- محاولة الكشف عن العلاقة بين الرّضا الوظيفي وتحسين أداء المعلّمين بمدارس الجودة أساس.
 - 4- توضيح الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى تحسين أداء المعلّمين بمدارس الجودة أساس.
- استخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات و تكوّن مجتمع البحث من معلّمي ومعلّمات مدارس الجودة أساس، البالغ عددهم 150 وتم اختيار 30 معلماً ومعلمة كعينة ممثلة لهذا المجتمع.

ومن ثمّ توصّلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- 1- أنّ مستوى الرّضا الوظيفي جاء مرتفعاً لدى معلّمي ومعلّمات مدارس الجودة أساس.

2- وجود دلالة إحصائية في مستوى تحسين أداء معلّمي ومعلّّات مدارس الجودة أساس تعزى للعوامل المؤثرة في الرّضا الوظيفي.

3- توجد علاقة ارتباط بين الرّضا الوظيفي ومستوى الأداء المهني لدى معلّمي ومعلّّات مدارس الجودة أساس.

4- لا توجد علاقة ارتباط لاستجابات أفراد العينة على مقياس الرّضا الوظيفي ومستوى الأداء المهني لدى معلّمي ومعلّّات مدارس الجودة أساس تعزى لمتغيرات النوع والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، بينما توجد علاقة ارتباط بين الرّضا الوظيفي ومستوى الأداء المهني تعزى لمتغير التدريب.

— الدّراسة الثّانية:

دراسة أعدتها الطّالبة غيداء أحمد الفكي الريح من جامعة السّودان للعلوم والتّكنولوجيا تحت عنوان الرّضا الوظيفي لدى معلّمي مرحلة الأساس وأثره في تحسين الأداء المهني- دراسة حالة: مدارس الجودة أساس، الخرطوم- وهي بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الجودة والامتياز لسنة 2018.

— إشكالية الدّراسة:

ما مستوى الرّضا الوظيفي والالتزام التّظيمي للمشرفين التّربويين والمشرفات التّربويات؟ وما طبيعة العلاقة بين الرّضا الوظيفي والالتزام التّظيمي لدى المشرفين التّربويين والمشرفات التّربويات بإدارة التّربية والتّعليم بمدينة مكة المكرمة؟

— أسئلة الدّراسة:

1- ما مستوى الرّضا الوظيفي لدى المشرفين التّربويين والمشرفات التّربويات بإدارة التّربية والتّعليم في مدينة مكّة المكرمة؟

2- ما مستوى الالتزام التّظيمي لدى المشرفين التّربويين والمشرفات التّربويات بإدارة التّربية والتّعليم في مدينة مكّة المكرمة؟

3- ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم في مدينة مكة المكرمة؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة في درجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تعزى لاختلاف الجنس، المؤهل العلمي، التخصص والحالة الاجتماعية؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة في درجة الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تعزى لاختلاف الجنس، المؤهل العلمي، التخصص والحالة الاجتماعية؟

— أهداف الدراسة:

تعالج الدراسة ظاهرتين من أهم ظواهر السلوك التنظيمي وهما الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وذلك بالتركيز على المشرف التربوي والمشرفة التربوية كعنصر إنساني له دوره المحرك في زيادة فعالية المؤسسة ورفع إنتاجيتها وتهدف الدراسة بصورة رئيسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

2- التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة .

3- الوقوف على علاقة كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية وتشمل: (الجنس، المؤهل التعليمي، التخصص والحالة الاجتماعية) للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة.

تكوّنت عيّنة الدراسة من 103 مشرفاً تربوياً و 175 مشرفة تربوية من مختلف مراكز الإشراف التربوي، واستخدمت الباحثة الاستبانة أداة لجمع البيانات .

استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات و تكوّن مجتمع البحث من معلّمي ومعلّمات مدارس الجودة أساس، البالغ عددهم 150 وتم اختيار 30 معلماً ومعلمة كعينة ممثلة لهذا المجتمع.

ومن ثم توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- 1- إن كل من المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي ومستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي.
- 2- وجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي.
- 3- وجود فروق في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعاً للتخصص لصالح التخصصات العلمية، والجنس لصالح الذكور.
- 4- وجود فروق في درجات الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعاً للتخصص لصالح التخصصات العلمية، والجنس لصالح الذكور والمؤهل التعليمي لصالح حملة الدكتوراه.

الفصل الأول

مدخل نظري

للرضا الوظيفي

تمهيد :

حظي موضوع الرّضا الوظيفي باهتمام الباحثين في الإدارة و الاجتماع وعلم النفس و العلوم الأخرى فظهرت الكثير من الدّراسات و البحوث للإجابة على الأسئلة المتعلقة بمدى رضا الموظف عن عمله أو عدم رضاه و مع ضخامة تلك الدّراسات المتعلقة به، استخدم علماء النفس الرّضا الوظيفي و لا يزال هناك اختلاف في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي فقد استخدم للإشارة على الاتجاهات التي يحملها الموظف نحو عمله والتي يعبر عنها بصور سلوكية، و لهذا سوف نقوم بدراسة هذا الفصل من خلال التطرق إلى ماهية الرضا الوظيفي ثمّ التّعرج على النّظريات المفسّرة للرّضا الوظيفي، مؤشرات و مقاييسه وفي الأخير آليات تحقيق الرضا الوظيفي .

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم الظواهر التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء ، حيث بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي منذ أول مرة في المجال الصناعي وهو من الاتجاهات الخاصة بالعمل، من خلال أنّ المنظمات تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية الأفراد في أدائهم لأعمالهم، والتي تتوقف بدورها على درجة رضاهم ومستوى تحمسهم لأداء العمل، وهذا ما يؤكد على أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المنظمات مع ضرورة الاهتمام به.

المطلب الأول : مفهوم الرضا الوظيفي و أهميته

لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول مفهوم متفق عليه لمعنى الرضا الوظيفي، و سبب ذلك راجع إلى اختلاف الأبحاث و الدراسات و تعدد المجالات العلمية التي تناولته بالدراسة و الرضا الوظيفي هو موضوع فردي بحث و يمكن أن يكون رضا لشخص عدم رضا لشخص آخر.

1- مفهوم الرضا الوظيفي

أ- تعريف الرضا :

• لغةً: رضا: اختاره وقبله، ورضيه له يعني رآه أهلاً له ورضي منه كذا أي اكتفى فهو راض.¹

• أمّا اصطلاحاً : فعرف هوبوك الرضا الوظيفي بأنه: " عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية و المادية وبالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد".²

أمّا سترونج فقد عرفه بأنه: "حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محباً له ومقبلاً عليه في بدء يومه دون أية غضاضة".³

1 - مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، مصر، 2008، ص: 351.
2 - خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني ، المجموعة العربية للنشر والتدريب، مصر، 2014، ص: 12.
3 - خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، نفس المرجع السابق، ص: 12.

ب. تعريف الرضا الوظيفي: سوف نتطرق لأهمّ التعاريف التي تناولت مفهوم الرضا الوظيفي:

يعرفه أحمد صقر عاشور: "مدى تقبل الفرد لعمله، وتمسّكه به، و مدى حماسه للعمل، كما يعبر أيضا عن مستوى الإشباع التي تتيحها له الجوانب المختلفة للعمل، وهذا الإشباع ينتج درجة معينة من المشاعر الوجدانية لدى الفرد اتجاه عمله، أو قد تمثل مشاعر الفرد اتجاه جوانب محدودة لعمله".¹

أما بلوك فيرى أنّ الرضا الوظيفي " : اتجاه يعتبر محصّلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل و إدارته".²

ويرى هرزبرغ الرضا الوظيفي بأنّه: " حالة من السعادة تتحقق من خلال عوامل دافعة تتعلّق بالوظيفة ذاتها، وبأنّه ليس عكس عدم الرضا الوظيفي الذي يعتبر حالة من الاستياء تأتي من خلال عوامل تتعلّق بالبيئة الداخلية للعمل".³

أما فروم فيرى أنّ الرضا الوظيفي بأنّه شعور الفرد بالتّكافؤ مع عمله من خلال ماحقّقه له العمل من نتائج إيجابية".⁴

بينما الصّراف وآخرون فيرون أنّه "الاتّجاه نحو العمل ومن مكوّنات الاتّجاه: الإحساس الإيجابي نحو العمل (الوظيفة أو المهنة)، أو الشّعور الايجابي أثناء ممارسة العمل ، أو التّصوّر، وخلو محيط العمل من التوتّر والقلق، وهناك جانب آخر للرّضا الوظيفي هو الولاء للمهنة الذي يتمثّل في إخلاص العامل لعمله وللمؤسسة التي يعمل فيها".⁵

أما في نظر الدلبجي فإنّ الرضا الوظيفي هو: "شعور الموظف الايجابي أو السلبي نحو العمل الذي ينتمي إليه نتيجة لتأثره بمجموعة من المتغيّرات المادية و المعنوية والنفسية التي تحيط به في العمل".⁶

¹ - أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، ب ط بيروت، 1997، ص: 161.

² - عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، نيولينك للتدريب والنشر، ط 1، مصر، 2015، ص: 8.

³ - عادل عبد الرزاق سعيد هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2107، ص: 85-86.

⁴ - عادل عبد الرزاق سعيد هاشم، نفس المرجع السابق، ص: 86.

⁵ - عادل عبد الرزاق سعيد هاشم، نفس المرجع السابق، ص: 87.

⁶ - عادل عبد الرزاق سعيد هاشم، نفس المرجع السابق، ص: 87.

وعليه يمكن القول أنّ الرّضا الوظيفي هو عبارة عن شعور داخلي يحسّ به الفرد (عامل أو موظف) اتجاه مايقوم به من عمل أي مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله.

2- أهمية الرضا الوظيفي:

إنّ رضا العامل عن عمله يؤدي إلى سعادته وحبّه لعمله، وشعوره بقيمة ذاته كعنصر نافع في المجتمع يستطيع أن يساهم في تقديم خدمات كثيرة، تؤدي إلى تقدّم المجتمع ويعتبر الرّضا عن العمل للعاملين تعبيراً صادقاً عن نوع العلاقات السّائدة في المؤسّسة أي نوع المناخ السّائد لتحقيق التّوافق النفسي والاجتماعي للفرد كما له علاقة هامة بصحته النفسية. لذا يعتبر الرّضا الوظيفي من المواضيع التي نالت قسطاً كبيراً من الدّراسات والأبحاث، وبناءً على هذه الحصلة المعرفية يتشكل اتجاهه نحو عمله، ومن هذا المنطلق تظهر أهمية الرّضا الوظيفي من خلال تأثيره في عدة جوانب:

2-1 تأثير الرضا الوظيفي على الصّحة العضوية و العقلية للعامل

لقد أثبتت دراسات عديدة تدهور الحالة الجسمية لدى المهاجرين بسبب المشاكل الاجتماعية و النفسية التي يعيشونها " إذ العضوية بتفاعلها مع محيطها، تشكّل وحدة وظيفية متنوعة تبعا لاختلاف الأفراد، لأنّ العضوية توظّف معطيات الإدراك للحياة مع مختلف ظواهر البيئة أو المحيط".¹

ونفس الارتباط توصل إليه "هرزبرغ Herzberg"، حيث أكد أن فقدان الشهية، آلام الرأس، عسر الهضم، هي أعراض عضوية مرتبطة بحدوث اللارضا عند العمال، وأيضاً وجد "بورك Burke" 1973 ارتباط اللارضا الوظيفي بظهور بعض الأمراض العضوية لدى العمال مثل: التعب، صعوبة التنفس، صداع الرأس، التّعرق... وكما بينت دراسات أخرى أن 18 % من حالات القرحة المعدية مست العمال الذين كانوا غير راضيين عن عملهم .

"كما أكد " سالس Sales 1971 " تجريبياً وجود علاقة سلبية بين رضا العمال وارتياحهم العضوي من حيث ارتفاع نسبة الكولسترول في الدم، حيث ترتفع هذه النسبة أثناء العمل

¹ - جلال عبد الحليم، محددات الرّضا الوظيفي لدى أساتذة التّعليم الثّانوي ، أطروحة لنيل شهادة ماجستير، غير منشورة، سطيف، جامعة فرحات عباس، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، 2008، ص: 161.

بالذات، والمعروف علميا أن ارتفاعها يؤدي إلى أمراض عديدة منها أمراض القلب، ومختلف التجلطات ، كما أن العامل الذي ترغمه ظروفه المعيشية على البقاء في عمله أو الالتحاق بعمل - حتى وإن لم يتقبله - قد يواجه ضغوطا كبيرة بإمكانها التأثير على صحته العقلية، من خلال وجود علاقة قوية بين الرضا و الصحة العقلية".¹

من هنا يتبين لنا أن الرضا الوظيفي ليس فقط شرطا أو عاملا مهما لضمان بقاء العمال في المؤسسة، بل يتعدى إلى ضمان الصحة العضوية و العقلية للعمال، التي تقلص معاناتهم وتزيد من رضاهم.

2-2- تأثير الرضا الوظيفي في الأداء

إن تأثير الرضا الوظيفي على الأداء يعتبر موضوعا قديما من حيث الدراسة حيث يعود تاريخ ظهوره إلى ظهور علم الاجتماع الصناعي، وتؤكد هذه العلاقة دراسات "هاوثورن Hawthorn" التي أثبتت وجود علاقة ارتباط بين الرضا الوظيفي والأداء وأكدت أنه عند إدخال تغييرات على محيط العمل كفترات الراحة، ساعات العمل...، يتحسن الأداء، واعتبرت مدرسة العلاقات الإنسانية أن الرضا هو متغير سببي و الأداء متغير ناتج.

أي أن اعتبار هذه العلاقة سببية تظهر على فكرة أن الفرد الذي يرتفع رضاه عن عمله يزداد حماسة للعمل ويزداد إقباله عليه وامتثانه لوظيفته و للمنظمة فترتفع بذلك إنتاجيته وأداؤه والعكس صحيح. وقام الباحثان "برايفيلد وكروكيت 1955 Braifled) & (Krokite" باستعراض وتقييم نتائج الدراسات التجريبية التي أجريت على العلاقة بين الأداء والرضا ووصلوا إلى نتائج عكس مدرسة العلاقات الإنسانية حيث كانت معاملات الارتباط بين مقاييس الأداء ومقاييس الرضا لدى عينات العاملين منخفضة".²

واستنتج الباحثان أن الافتراض بوجود علاقة بين الرضا والإنتاجية بصفة عامة لا تؤيده النتائج التجريبية وأن سلوك العاملين يخضع لقانون الأثر، وتوصلا أيضا بأن العلاقة بين الأداء

¹ نفس المرجع السابق ، ص. 161

² - محمد سعيد سلطان ، السلوك التنظيمي ،الدار الجامعية الجديدة،الإسكندرية، 2003 ، ص: 225.

والرضا عندما يكون الفرد محققاً لحصوله على حوافز ذات قيمة بالنسبة له، أي عندما يكون هناك نظام للحوافز والعوائد (الأجر، مكافآت، خدمات، ومعاملات....) تعطى بناءً على ما يحققه الفرد من أدائه.

وباستعراض الدراسات المعاصرة حول هذا التأثير نجد أن معظم النتائج النظرية الحديثة تقدّم فروضا أكثر تعقيداً مما طرحته مدرسة العلاقات الإنسانية، ومن بين هذه النماذج "نموذج "بورتر ولولر" BORTER & LAWLER 1976" ويتلخص في إعطاء محدّدات خاصّة للأداء والرضا، بحيث أنّ الأداء يحدّده الجهد الذي يبذله العامل متفاعلاً مع قدراته وإدراكه لمتطلبات دوره، والجهد الذي يبذله تحدّده قيمة الفوائد ودرجة توقّع العامل لها، ويمكن تلخيصها في شكل معادلتين¹:

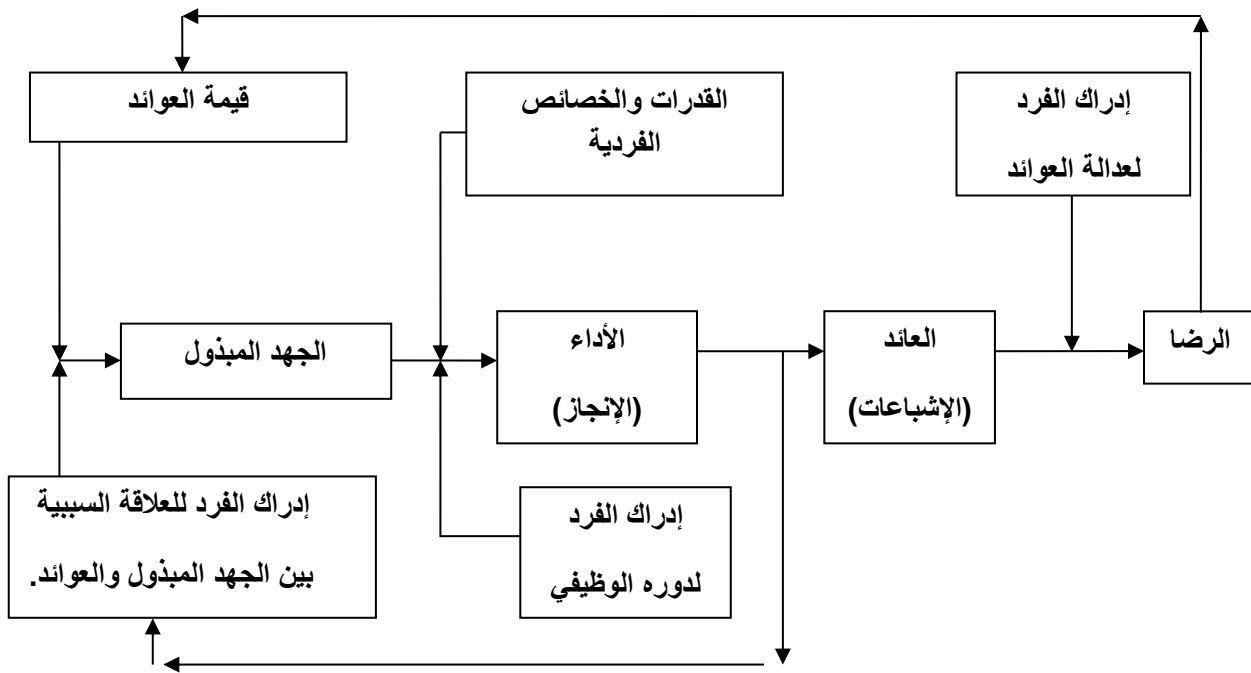
الجهد = توقّع الفوائد + قيمة الفوائد.

الأداء = إدراك متطلبات العمل + الجهد.

أمّا الرضا فيتحدّد بناءً على ما يحصل عليه العامل من فوائد واقتناعه بعدالتها، والعلاقة التي تربط بين رضا العامل وعدالة الفوائد يصنعها انطلاقاً من أدائه؛ بمعنى أنّ تأثير رضا الفرد بأدائه يتم من خلال ما يعطى له من عوائد نتيجة لأدائه، فالإشباع الذي تحقّقه عوائد معينة والرضا الذي يتحقّق من خلالها هي في الواقع خبرات الفرد السابقة تؤثر على تقييم الفرد لقيمه ومنفعة الفوائد، ويمكن تصور النموذج النظري الذي قدمه "بورتر ولولر" لعلاقات تأثير وتأثر بين الرضا والأداء والعوامل المحدّدة لكل منهما في الشكل التّالي:

¹ - صقر أحمد عاشور، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية لإدارة البحث التطبيقي، دار النهضة، بيروت، 1979، ص 40.

شكل رقم 1 : علاقة التأثير والتأثر بين متغيري الأداء والرضا والعوامل المحددة لهما



المصدر: سعيد سلطان محمد، السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2002، ص. 229.

"و قد فرّق هذا الشّكل بين الرّضا والدّافعية، ويبيّن أن الأداء له محددات ثلاثة تتمثل في: الجهد المبذول والقدرات والخصائص الفردية وإدراك الفرد لدوره الوظيفي".¹

2-3- تأثير الرّضا الوظيفي في الحياة : يعتبر العمل جزءًا من الحياة اليومية للشّخص وله تأثيرات كبيرة عليه و تحقيق الرّضا في العمل من شأنه المساهمة في تحقيق الرّضا على الحياة و جوانبها المختلفة، خاصّة على النّاحية الاجتماعية و العائلية، فقد بيّنت الدّراسات على أنّه كلّما كان عدد أفراد أسرة العامل كبيرا كان رضاؤه عن عمله أقلّ و ربّما كان الضّغط الذي يعانيه العامل لأعبائه المالية الأسرية سببا في عدم رضاه عن عمله و"قد وجد " إريس و برت 1972 علاقة بين اتّجاهات العمّال نحو العمل واتّجاهاتهم نحو حياتهم. كما أنّ الرضا الوظيفي يمكن أن يؤثّر على نظرة الشّخص لنفسه وقدراته فقد وجد " هرز برغ Herzberg" علاقة ارتباط بين رضا الشّخص الوظيفي و ثقته بنفسه، بمعنى أنّ الرّضا الوظيفي يساهم في رفع الثّقة بالنّفس".²

¹ - سعيد سلطان محمد، مرجع سبق ذكره ، ص. 229.

² - أرزقي عبد النور ، محددات الرضا الوظيفي ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، تخصص تنظيم وعمل، معهد علم النفس وعلوم التربية، 1997، ص: 84-85.

وتلخيصا لما سبق فيما يخص أهمية الرضا الوظيفي، فإنّ للرضا - لوحده أو بالاشتراك مع الظروف المتعلقة بالفرد أو بمحيط عمله - أهمية في التأثير على الفرد فيؤثر على اتجاهه لحياته العائلية، كما يؤثر على صحته العضوية و العقلية وقد يكون له دور في طول الحياة أو قصرها كما ذهب إلى ذلك " بالمور " 1969 Palmor وفي ظروف معينة يمكن أن يؤثر على نسبة الحوادث داخل العمل، كما يمكن أن يكون لمستوى رضا العامل تأثير على حياته الخاصة كالجوء العمال غير الراضيين إلى الإدمان على المخدرات، العصبية، الروح العدوانية، فقدان الشهية، تناول المنومات.

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في تشكيل الرضا الوظيفي

يأتي رضا الشخص عن عمله نتيجة لعدة عوامل متداخلة مع بعضها من الصعب عزلها عن بعض بدرجة تامة، كما أن أهمية هذه العوامل المختلفة تتغير من موقف لآخر، ولذلك سنعرض أهم العوامل وأشهرها وأكثرها استعمالا في البحوث التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، ومن البحوث بحث جلال عبد الحليم الذي قسم عوامل الرضا الوظيفي إلى عوامل شخصية وعوامل اجتماعية متعلقة بنوع العمل وهي كالتالي:

1- العوامل الشخصية: أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء، ومن أهم هذه العوامل:

1.1- السن: أوضحت الدراسات أن لمتغير السن علاقة بمستوى الرضا لدى العاملين، حيث توصل " تيرنر Turner إلى كون مستوى الرضا يزداد ما بين سن 29 إلى 49 سنة ثم يبدأ في الانحدار، فكلما زاد عمر الشخص كلما قل معدل تركه لعمله وقل معدل غيابه، وتكون العلاقة مع الرضا على نحو كلما زاد العمر زاد الرضا. كما أثبتت دراسات أخرى أن نسب عدم الرضا تكون مرتفعة لدى فئة الشباب نظرا لارتفاع مستوى الطموح لديهم، بينما أعلى نسب الرضا الوظيفي تكون لدى فئة كبار السن نتيجة تكيفهم مع منصبهم و تعلقهم النفسي به".¹

2.1- الجنس: تشير معظم البحوث في هذا الموضوع إلى أن النساء يتفوقن على الرجال من حيث الرضا الوظيفي، ففي إحدى الدراسات الخاصة بالموظفين والموظفات شملت 635 شخصا، وجد أن 55% من الرجال و35% من النساء لا يرضون عن عملهم، وهذا الفرق

¹ - عبد الحليم جلال، مرجع سبق ذكره، ص: 168

يمكن إرجاعه إلى أن مطامح النساء وحاجاتهن المالية أقل من الرجال، إلا أنه بعد الزواج ومع العمل معظم الوقت، تواجههم أدوار متضاربة يمكنها التأثير على رضاهم الوظيفي.

3.1- المستوى التعليمي: يعتبر المستوى التعليمي كمؤشر جيد لتحقيق درجة عالية من الفعالية في نظام الإنتاج مستقبلا وما يقابل ذلك من حوافز تمكن من تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي.

فقد" بينت إحدى الدراسات التي أجريت على الموظفين الذين لم يكملوا مرحلة التعليم الثانوي كانوا أكثر رضا من الذين أتموا تعليمهم الجامعي، وأرجعت ذلك إلى كون مستوى الطموح أعلى لدى فئة الجامعيين مقارنة بغير الجامعيين، نتيجة التباين بين ما يطمحون إليه وبين ما يتحصلون عليه في أرض الواقع".¹

4.1- الحالة العائلية: أثبتت الدراسات "أن الشخص المتزوج أكثر رضا وأعلى أداء وأقل غيابا وأقل ترك للخدمة بالمقارنة مع الشخص الأعزب، وقد تكون هذه النتيجة أكثر صدقا بالنسبة للرجل عنها بالنسبة للمرأة، حيث أن المرأة المتزوجة تكون أكثر انشغالا بمسؤوليات اجتماعية تجعلها عرضة للغياب أكثر من الرجل، وذلك للعناية بالأطفال أو مواجهة التزامات الأسرة والمنزل".²

كما أنه كلما ازداد عدد الأفراد الذين يعيلهم الموظف كان رضاؤه عن العمل أقل، وربما كان الضغط الذي يعانيه لأعبائه المالية الكثيرة السبب في عدم رضاه عن عمله.

5.1- الأقدمية في العمل: فلأقدمية في العمل تأثير على مستوى الرضا الوظيفي، ذلك إذا كانت تشير إلى "زيادة خدمة ومعارف ومهارات الشخص بالشكل الذي يساعده على التكيف مع عمله و الارتباط النفسي به، فقد بينت كثير من البحوث أن الرضا الوظيفي يكون غالبا نسبيا في البداية ثم ينحط بالتدرج عند السنة الخامسة والثامنة ثم يبدأ في الارتفاع مرة أخرى كلما ازدادت المدة التي أمضاها الشخص في العمل وتكون الروح المعنوية عند ذروتها بعد عشرين سنة".³

¹ - عبد الحليم جلال ، نفس المرجع السابق، ص: 169.

² - ماهر أحمد، السلوك التنظيمي (مدخل لبناء المهارات)، الدار الجامعية، بيروت، 1999، ص: 146.

³ - عبد الحليم جلال ،مرجع سبق ذكره، ص.170

2- العوامل الاجتماعية: ومن بين العوامل الاجتماعية المؤثرة في الرضا الوظيفي نذكر ما يلي :

1-2 جماعة العمل: لكل تنظيم نسق اجتماعي ينبع في جزء منه من خطوط التنظيم الرسمي وأيضا من نماذج العلاقات غير الرسمية للأشخاص والجوانب الدافعة للتنظيم الاجتماعي هي :

أ. المواقف الاجتماعية: وتعني عدم تجاهل تأثير جماعة العمل على أعضائها وعلى رضاهم الوظيفي، هذا الأخير وتتعلق بعوامل المادية وعوامل الاجتماعية وما يتبعها من تفاعل بين العمال، فالعامل يستمد كثيرا من رضاه عن عمله عندما يعمل مع جماعة يتوافق معها، ذلك أن عدم الترابط بين جماعة العمل له تأثير سلبي على العمل الجماعي خاصة إذا علمنا أن هذا الأخير ضروري وحيوي للإنتاج من ناحية ولتحقق رضا العامل من ناحية أخرى.

ب- تنمية العمل الجماعي: فقد بينت دراسات مركز البحوث الاجتماعية لجامعة ميتشغان Michigan بالولايات المتحدة الأمريكية، بأنه عندما يتمسك الأفراد بالجماعة وينتمون إليها فإنهم يشعرون بالإخلاص والتفاني في العمل والاعتزاز به، إذ أن رضا الشخص عن عمله أو عدمه في تفاعله مع الآخرين يكون كبيرا إذا كان بحاجة دائمة إلى العمل الجماعي وبالمقابل ينقص تأثير انتماء الشخص إلى جماعة في حاجته إلى العمل الجماعي إن لم تكن حاجته إلى هذه الجماعة قوية.

ج - أهمية ودور المركز: ويعتبر المركز أحد "العوامل الباعثة على تحقيق حاجة التقدير والاحترام بمعنى الوضع الاجتماعي بالمقارنة مع الآخرين، إذ يسعى الأشخاص إلى المحافظة على مراكزهم أو شغل مناصب أعلى في التنظيم الرسمي أو غير الرسمي، فيعملون بكفاءة لتحقيق هذا الهدف وبالتالي تحسين أوضاعهم الوظيفية في كل المستويات بالتنظيم وهو الأمر الذي من شأنه التأثير على مستوى الرضا الوظيفي لديهم".¹

ويتحقق الرضا عن جماعة العمل بتحقيق العوامل التالية :

- الانسجام الشخصي بين العمال.

- تقارب درجات ثقافة العمال وأخلاقهم وقيمهم.

- المشاركة في نفس النوادي والجمعيات.

¹ - أبو جحف عبد السلام، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، بيروت ، 2001، ص. 66-67.

- تقديم الموظف الجديد لزملائه والعمل على إيجاد الألفة بينهم.

- النزعة الاجتماعية لدى العمال وعدم الميل إلى العزلة والانطواء".

2.2- الاتصال في العمل: يمكن تعريف الاتصال Communication بأنه : "العملية التي يتم عن طريقها إيصال معلومات مختلفة بين الأعضاء في جماعات العمل للحفاظ على الوضع الحالي للمنظمة أو إحداث تغييرات." وتتوقف الحالة المعنوية للأشخاص في مختلف المستويات التنظيمية على مدى فاعلية وكفاءة الاتصال في التنظيم من خلال تباين الحقوق والواجبات الخاصة بالعمل والطرق الملائمة لإنجازه لأن درجة الرضا الوظيفي لدى العامل تزداد عندما يعرف لماذا يقوم بالعمل والأسلوب الأنسب لأدائه بما يمكنه من تحقيق طموحه المهني والوصول إلى إشباع حاجاته، وعملية الاتصال هذه تتم بصفة مستمرة بين الأشخاص والجماعات مشكلة شبكة تربط كل أعضاء التنظيم بعضهم ببعض. فالمعلومات التي تصل الأشخاص تكون عرضة للإدراك والتقييم من حيث نوعيتها وزمن وصولها، فوصول هذه المعلومات لشخص معين تعتبر كنوع من الامتياز، وبالتالي فهذا الامتياز له قيمة، يتم عرضها للمقارنة الاجتماعية خاصة إذا كانت نوعية المعلومات هامة".¹

وبهذا الشكل فإن المنظمات التي تستخدم الاتصال بطريقة جيدة مثل: المشاركة في إبداء رأيهم أو تحسين أوضاعهم، هذا يحسبهم بأهميتهم ودورهم داخل المنظمة وهذا يزيد من أدائهم والرفع من إنتاجيتهم بإعطاء مجهود إضافي.

2-3- ثقافة العمل: يتم العمل في نوع من البيئة الاجتماعية التي تنفرد بمجموعة من المعايير والعادات و المتطلبات والتي تتكون " نتيجة تفاعل المجموعات التي تشكل المنظمة ونماذجهم الثقافية، القيم، نظام التكيف الاجتماعي للمؤسسة." وبذلك فإن دور العامل لا يقتصر على أداء العمل فحسب بل يشمل أيضا حسن الاتصال والتوافق مع جماعة العمل من خلال عدم إغفاله للقيم والأهداف التي تحددها هذه البيئة، وهذه المعايير والقيم تكون في مجموعها ما نسميه الثقافة الفرعية للعمل فمعرفة أمر ضروري لزيادة فاعلية العامل وتوافقه مع العمل وبالتالي الرفع من درجة رضاه.

¹ - عبد الحليم جلال ، مرجع سبق ذكره ، ص. 169

فالثقافة الفرعية للعمل تشكل الركن الأول لثقافة المنظمة، في حين تشكل الثقافة العمالية الركن الثاني، "وهي مجموع الأعمال الهادفة إلى إيصال قدر من المعارف والمعطيات إلى العمال من أجل تزويدهم بالوعي الضروري، والمهارات اللازمة لحياتهم اليومية في بيئة عملهم".¹

فمن واجب المنظمة توعية العمال بالظروف والتطورات الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بهم، وهذا ما يشعرهم بالمسؤولية وأهمية مكانتهم في المنظمة وبالتالي يسهم في رفع مستوى الأداء والفاعلية لديهم، ويخفض من درجة صراع الدور مما يجعل الوظيفة مصدر إشباع كبير وهو يرفع من درجة ارتباطهم بها وبالتالي يزيد رضاهم الوظيفي وعلى هذا الأساس فمن الضروري إيجاد آلية تضمن التكامل بين الجوانب الفنية والجوانب الاجتماعية في بيئة العمل.

4.2- نمط الإشراف: يتأثر مستوى الرضا عن العمل بنمط الإشراف الذي يعتمد عليه الرئيس مع مرؤوسيه، وهو ما أكدته الدراسات التي أجريت بجامعة ميتشن Mtchehn، والتي تشير إلى أن المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محور اهتمامه وذلك بتنميته لعلاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم، واهتمامه الشخصي بهم وتفهمه وسعة صدره عند حدوث أخطاء من جانبهم، ويكسب ولاء مرؤوسيه ويحقق رضا عال عن العمل بينهم. وتتفق دراسات جامعة أوهايو Ouhayou أن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه الذي يقيم علاقاته معهم على أساس الصداقة والثقة والاحترام المتبادلين، والمودة يحقق رضا عالي من مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يعتمد تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه، ويؤكد ليكرت Likart أن المشرف الذي ينظر إلى مرؤوسيه كمجرد أدوات لتحقيق أهداف العمل لا يكسب ولاء مرؤوسيه، ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم".²

إن مضمون هذه النتائج السابقة يفيد إلى أن بالدرجة التي يكون المشرف حساسا لحاجيات مرؤوسيه ومشاعرهم، فإنه يكسب ولائهم له ورضاهم عن عملهم و تجدر الإشارة هنا إلى أن تأثير المشرف على رضا الأفراد عن عملهم يتوقف على درجة سيطرته على الحوافز ووسائل الإشباع التي يعتمد عليها مرؤوسيه، كما يتوقف أيضا على الخصائص الشخصية للمرؤوسين أنفسهم، فكلما زادت وسائل الإشباع والحوافز التي تحت سيطرة المشرف كلما قوي تأثير سلوك المشرف إزاء مرؤوسيه على رضاهم عن العمل، والعكس صحيح فكلما كان نمط سلوك

¹ - عبد الحليم جلال نفس المرجع، ص. 170

² - أحمد صقر عاشور، مرجع سبق ذكره ، ص:155.

المشرف متوافقا مع تفضيلا ته وخصائص المرؤوسين أنفسهم كلما زاد رضاهم عن العمل والعكس صحيح، فكلما كان نمط سلوك المشرف متوافقا مع تفضيلات وخصائص المرؤوسين أنفسهم كلما زاد رضاهم عن العمل.

ويتحقق الرضا عن الإشراف بتحقيق بالعوامل التالية :

- "إظهار روح الصداقة في العمل .
- تفهم مشكلات العامل ووجهات نظره .
- مساندة العمال وتقديم يد العون لهم .
- وجود استعداد للتفاهم بين المشرف وعماله ، دون اللجوء للسلطة الرسمية والأوامر .
- الاهتمام بشخصية المشرف وسلوكه ومن ثم اختياره للوظائف القيادية .
- المعاشرة السلمية في العمل بين المشرف والعمال " .¹

5.2- التقدير الاجتماعي للمهنة: تتصل المكانة الاجتماعية للمهنة بالرضا عن العمل، ويختلف التقدير الاجتماعي للمهنة من فترة زمنية لأخرى داخل المجتمع الواحد و بين المجتمعات، وتعتمد هذه المكانة على عدة عوامل نذكر منها : أهمية الوظيفة لكل من الفرد والمجتمع والدخل المادي، إضافة إلى عدد الأشخاص الذين يشغلونها.

فالتقدير الاجتماعي يزداد كلما ازدادت أهمية الوظيفة وارتفع عائدها المادي وكان عدد الأفراد الذين يشغلونها قليلا " ففي إحدى الدراسات أظهر 50% من أفراد جماعة من المكتبة والعمال اليدويين أنهم سعداء جدا بمهنتهم ومع ذلك ذكر 17% منهم أنهم لو رجع بهم الزمن فإنهم يحبون أن يلتحقوا بمهن أخرى على رأسها المهن ذات المنزلة العالية أو الأعمال الحرة ، وتشير الدراسات إلى أن الموظفين لا يرضون عن الأعمال التي لا تتميز بمكانة اجتماعية مرموقة، وهذه القيم ثابتة نسبيا في الدولة الواحدة، ففي حين أنها تختلف من دولة لأخرى، فمن المحتمل

¹ - بوعكاز فريد، الإشراف والرضا الوظيفي، رسالة لنيل شهادة ماجستير، قسنطينة، جامعة منتوري، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، 2008، ص: 27

أن تختلف أيضا من وقت لآخر داخل الدولة الواحدة في ظل ظروف معينة، فمكانة العامل في إحدى مصانع الطائرات مثلا تكون عالية نسبيا زمن الحرب".¹

واعتمادا على مقياس مكون من 99 بندا قيس بها الرضا الوظيفي، بين جونسون 1955 JOUNSONE أن أغلبية المعلمين والمعلمات ركزوا على عاملين يحددان في نظرهم مستوى الرضا وهما مكانة العمل والاحترام والتقدير اللذان تجلبهم مهنة التعليم، ولقد اتضح أنه كلما كان المعلم محل احترام وتقدير من جانب الأشخاص المحيطين به كلما كان الرضا عن العمل لديه أكبر.

كما بينت نتائج تلك "الدراسة التي أجراها صالح أحمد راشد سنة 1989 في الكويت تحت عنوان واقع المكانة الاجتماعية للمعلم في دولة الكويت بأن : 57.2% من المعلمين راضون عن الإدارة المدرسية، و 30.6% من المعلمين من الأولياء يقدرّون المكانة الاجتماعية للمعلم، ونسبة 74.6% من المعلمين يرفضون تدخل الوزارة الوصية في فحص مسألة توزيع الحوافز التشجيعية عليهم".²

3- العوامل المتعلقة بنوع العمل: قال (آلير كامو A.Camus): "دون عمل تصعب الحياة، لكن عندما يكون العمل بدون روح، فإن الحياة تتعفن ثم تموت." هذه المقولة تعبر بصدق على أهمية العمل ذو المميزات الايجابية في خلق و تحديد درجة الرضا الوظيفي، والاهتمام بنوعية العمل في المنظمات الحديثة نسبيا، حيث بدأت أول الدراسات في لندن London عام 1948 على يد أعضاء معهد تافيستوك Tavistock Institute و على رأسهم (فريدريك إيمري وإيريك تريست، F.Emery et E.Trist) وأبرزت أهمية الجانبين الاجتماعي و التقني مجتمعين في تحقيق جماعة العمل أداء مرتفعا يفضي إلى تحقيق أهداف المنظمة والوصول إلى الرضا الوظيفي، ومن بين هذه العوامل ما يلي :

1.3- سياسات المنظمة: وتشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات تنظيمية، وقواعد تنظيم العمل، أو هي نسق القواعد والأهداف التي تحدد أنماط السلوك والأدوار وتتصف بصفة الرسمية، وتركز على تقسيم العمل وتفويض السلطة، وقنوات الاتصال و التنسيق، وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل لا يعيق العمل.

¹ - عبد الحليم جلال، مرجع سبق ذكره ، ص. 174

² - بوظريفة حمو وآخرون ، عوامل الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، دار الملكية، ط1. الجزائر، 2007، ص. 56 .

إن تحديد المهام والمسؤوليات وتنظيم العمل يساهم في رفع درجة الرضا الوظيفي لدى العمال من خلال معرفة كل عامل لمسؤولياته واختصاصاته ومن ثم لا يتجاوز هذه الاختصاصات وهو الأمر الذي من شأنه تعميق العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة وهو ما يؤدي بالعمال إلى إشباع حاجاتهم ويحققون الرضا الوظيفي وقد أطلق "باك Bakke" مصطلح المرسوم التنظيمي ليشير إلى الصورة التي يأخذها العمال عن المنظمة ككل، ماذا يعملون؟ موقف عمل الشخص من الأعمال الأخرى.

"المسؤولية الأساسية للإدارة هي توفير البيئة التنظيمية وأساليب العمل الملائمة بطريقة تساعد الأفراد على إنجاز أهدافهم وواجباتهم من خلال توجيه جهودهم نحو إنجاز الأهداف التنظيمية وتهدف هذه العملية أساساً للإرشادات والتوجيهات".¹

فعدم وجود نظام عمل يبرز الحقوق والواجبات داخل التنظيم أو غموض هذا النظام يعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الشخص من اختصاصاته وكذا عدم معرفته لحقوقه وواجباته، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه، كذلك افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته و المعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة و طرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الشخص في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل و الميل لتركه.

2.3- الأجر: يعتبر الأجر من أهم العوامل المتعلقة بالعمل، والتي لها تأثير في تحديد الرضا الوظيفي لدى العاملين، فهو يمكن الشخص من تأمين مختلف احتياجاته وكذا احتياجات أفراد أسرته، فضلا على أنه من أهم مصادر إشباع الحاجات الفسيولوجية والنفسية وهو النتيجة المنطقية للجهد الذي يبذله العامل ويمكنه من تحقيق ذاته وإرضاء دوافعه، وهو ما أشار إليه "بلوم Bloom" حين حدد الحوافز الأساسية للعمل في خمسة وهي: الترقية وساعات العمل والأجر والأمن والعلاقات مع المشرف، كما بينت عدة دراسات أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية منها: دراسة (Diaz serrano & Vieri 2005) التي شملت 14 بلدا أوربيا ، ودارسة (Pouliakos & Theodossion , 2005) التي شملت 6 دول أوربية وجود علاقة طردية بين مستوى الأجر والرضا الوظيفي، فكلما زاد مستوى الدخل كلما زاد مستوى الرضا عن

1- عبد الحليم جلال، مرجع سبق ذكره ، ص. 175- 176

العمل وكلما انخفض مستوى الدخل انخفض مستوى الرضا الوظيفي، فلأجر صبغة اجتماعية تزيج عنه الصفة المادية، فهو في الحقيقة ليس تلبية لحاجات مادية كما اعتبره "هرزبرغ Herzberg" فالأجر يمنح الشعور بالأمن وخاصة الخوف من المستقبل كما يشير للدور الذي يؤديه الفرد، وقد يعبر عن إشباع الحاجات الاجتماعية، أي أن الأجر تعبير عن المكانة الاجتماعية التي يحتلها الفرد وكتقدير له عن الدور الذي يقوم به".¹

ويرى "لورتي Lortie" أن العائد المادي يعتبر كعامل رئيسي يؤثر على مستوى الرضا عن العمل بدرجة كبيرة، خصوصا في ضوء ما يسطره العامل من توقعات، فكلما تماشت هذه الأخيرة مع مستوى الأجر كلما ارتفع مستوى الرضا.

وفي نفس السياق أظهرت نتائج "الدراسة التي أجريت من طرف "هدى عبد الرحمان الذوادي" سنة 1991 في البحرين أن أهم العوامل المؤثرة في الرضا عند معلمي العلوم التي تتمثل في الراتب والعوائد المادية، كما توصلت إلى أن معلمي المرحلة الابتدائية أكثر رضا عن الوضع المادي من معلمي المرحلة الثانوية، وقد أكد "سينيور" بأنه من بين الواحد والعشرين عاملا المؤثرة في مستوى الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي بزمبابوي تلك المتعلقة بالراتب الشهري وكل ما يرتبط به من ملحقات وحوافز مادية وأنها تعتبر جد مهمة".²

وإن الخطأ الذي وقع فيه "هرزبرج" وأتباعه يتمثل في "اعتبارهم أن الأجر هو وسيلة إشباع الحاجات الفسيولوجية فقط، والواقع أن دور الأجر لا يقتصر على إشباع الحاجات الدنيا وإنما يمتد ليعطي الشعور بالأمن وليرمز إلى المكانة الاجتماعية، كما قد ينظر إليه الفرد كرمز لتقدير وعرفان المنظمة لأهميته بل إن في بعض الحالات قد يكون الأجر وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتيح للفرد من تبادل المعاملات الاجتماعية مع الآخرين، وفضلا عن ذلك فإن بعض الأفراد خاصة ممن يشغلون بعض الوظائف العليا قد يعتبر الأجر كرمز للنجاح والتفوق، وبالتالي فالأجر له جوانب اجتماعية ومعنوية عديدة لا يجب أن تسقط ليركز فقط على الوظيفة المحدودة للأجر كوسيلة لإشباع للحاجات المادية".³

3-3- فرص الترقية: تتطوي الترقية على "تفسير في تكاليف العمل من المستوى الأدنى إلى آخر في مستوى أعلى داخل التنظيم وتصاحب الترقية عادة زيادة في الأجور وفي المركز

¹ - عبد الحليم جلال، نفس المرجع السابق ، ص 176.

² - بوظريفة حمو ، مرجع سبق ذكره ، ص 50 .

³ - أحمد صقر عاشور، مرجع سبق ذكره، ص. 152

الأدنى، والغرض من الترقّيات هو استغلال مهارات وقدرات الأفراد الذين أبدوا استعدادات أكبر خلال فترة تدريبهم وممارستهم للعمل".¹

تشير نتائج الدراسات إلى أن هنالك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا عن العمل، ويرى "فرووم Vroom" أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الفرد عن فرص الترقية فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا كلما زاد رضاه عن العمل، ويمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على رضا الفرد تتوقف على مدى توقعه لها، فكلما كان توقع الفرد للترقية عال كلما كان الرضا الناتج عن هذه الترقية أقل رضا للفرد الذي كان يتوقعه للترقية منخفضا. فحصول الفرد على ترقية كما يتوقعها تحقق له سعادة أكبر عن حاله كون أن هذه الترقية متوقعة وبالعكس فعدم حصول الفرد كان توقعه للترقية كبيرا يحدث لديه أشياء أكبر من حاله كون هذه الترقية غير متوقعة".²

3-4- محتوى العمل: رغم أن طبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا هاما في التأثير على رضا الفرد عن عمله، إلا أن الاهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا يعتبر حديثا نسبيا، ومن الطريف أن إسقاط هذا العنصر من بحوث الرضا لفترة قد أعقبه رد فعل من جانب بعض الباحثين متضمنة أن هذا العنصر هو المحدد الوحيد للسعادة في العمل دون بقيته وطبيعة أنشطته وفرص الإنجاز التي يوفرها والنمو والترقي الذي تبيحه للفرد، وأيضا تقدير وتعرف الآخرين على أداء الفرد تمثل المتغيرات الوحيد المسببة لمشاعر الرضا في نظرهم، ولا نود هنا مناقشة مدى صحة هذا الافتراض، وإنما نشير فقط إلى محتوى العمل وقد أصبح من العناصر الهامة التي تشغل الآن اهتمام الباحثين في مجال الرضا والدافعية.

وفيما يلي عرض للأهم متغيرات محتوى العمل وعلاقتها بالرضا :

أ. درجة تنوع مهام العمل: يمكن القول بصفة عامة أنه كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية كلما قل تكرارها، كلما زاد الرضا عن العمل والعكس صحيح. وهناك الكثير من البحوث التي تؤيد هذه الفرضية. ويجب ملاحظة البحوث التي تشير إلى أن تأثير درجة تنوع مهام العمل على الرضا يتوقف على درجة تكامل هذه المهام ودرجة ذكاء الفرد. فالرضا العالي عن

¹ - الشنواطي صلاح الدين، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، مؤسسة سباب الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص: 68.

² - أحمد صقر عاشور ، مرجع سبق ذكره ، ص. 154.

العمل لا يحققه تنوع مهام العمل، إذا كانت هذه المهام تفتقد التكامل والرابطة وتنوع مهام العمل بالنسبة لأفراد من مستوى ذكاء منخفض قد يكون مبعث لاستيائهم، على عكس ذوي الذكاء المرتفع الذين يصيبهم السأم سريعا من أداء المهام الروتينية المتكررة".¹

ب . درجة الحرية المتاحة للفرد: تتفاوت الأعمال في درجة الحرية التي تتاح للفرد في أدائه للعمل. ويمكن أن نفترض هنا أنه كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل، وفي اختيار السرعة التي يؤدي بها العمل كلما زاد رضاه عن العمل وتدل الشواهد على أن زيادة حرية الفرد في هذا المجال تتيح له تكييف الأداء بما يتناسب مع قدراته ونمطه الحاضر في تأدية العمل. أما فرض نمط موحد من الطرق والسرعات لأداء مهام العمل على جميع الأفراد فلا يأخذ في الاعتبار لاختلاف هؤلاء الأفراد، وبالتالي فهو يخلق مشكلات تعيقهم وتزيد احتمالات استيائهم إلى وجود علاقة طردية بين درجة الحرية من سرعة الأداء ودرجة الرضا عن العمل.

ج- استخدام الفرد لقدراته: يمكن القول بأنه كلما تطور العمل الذي يقوم به الفرد باستخدام قدراته كلما زاد رضاه عن العمل واستخدام الفرد لقدراته يمثل إشباع حاجة تحقيق الذات في هرم ماسلو للحاجات وتدل البحوث التي قام بها "بروفي وفروم وكورنهاوسر " على أن تصور الفرد لدرجة تطبيقه لمهاراته وقدراته وخبراته في العمل يرتبط ارتباطا طرديا برضاه عن العمل.

د. خبرات النجاح والفشل في العمل: رغم أن نتائج "الدراسات التجريبية تشير بعدم وجود علاقة مباشرة بين مستوى الأداء ودرجة الرضا عن العمل إلا أن هذين المتغيرين يمكن أن توجد بينهما علاقة من خلال إدخال متغيرات مستوى الطموح وتقدير الفرد لذاته، وتقديره لعلاقته قدراته بالعمل. وتحقيق الفرد لمستوى أداء يقل عن مستوى طموحه يثير لديه الإحساس بالفشل ويحرك بالتالي استياءه، وتحقيقه لمستوى أدائه يزيد من مستوى طموحه أو يعادله يثير لديه الإحساس بالنجاح ويحرك بالتالي مشاعر الغبطة لديه. وأثر خبرات النجاح والفشل على الرضا عن العمل تتوقف على درجة تقديره واعتزازه بذاته. فكلما كان تقدير واعتزاز الفرد بذاته عاليا. كلما زاد أثر خبرات النجاح والفشل عن الرضا، وكلما كان تصور الفرد أن العمل يتطلب القدرات التي يتمتع بها والتي يعطيها قيمة عالية، كلما زاد أثر خبرات النجاح والفشل على مشاعر الرضا لديه".²

¹ - أحمد صقر عاشور، نفس المرجع السابق، ص 152.

² - نفس المرجع السابق، ص ص. 153 - 154.

هـ . ساعات العمل: يمكننا أن نفترض أنه بالقدر الذي توفر ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة وتزويد من هذا الوقت بالقدر الذي يزيد الرضا عن العمل، وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد في استخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل، ويجب أن ننوه هنا إلى أن العلاقة السابقة تتوقف على الأهمية النسبية التي يعطيها الفرد لوقت الراحة أو الفراغ ؛ فكلما كانت منافع وقت الراحة لدى الفرد عالية كلما كان أثر ساعات العمل على الرضا عن العمل (الزيادة أو النقصان) كبيرا. وكلما كانت أهمية منافع وقت الراحة عليه كلما كان أثر ساعات العمل على الرضا محدودا، وبناءا عليه فإن تفضيل الفرد لساعات عمل معينة، أو درجة تفضيله للعمل وقتا إضافيا، أو تفضيله للعمل في عمل معين يمكن أن يعطي مؤشرا على أن ساعات وجدول العمل الذي لا يخلق التعارض بين وقت العمل ووقت الراحة المضلة لدى الفرد . وتجدر الإشارة أيضا إلى أن تأثير ساعات العمل على الاجتهاد؛ فكلما طال وقت العمل كلما زاد الاجتهاد وبالتالي الرضا عن العمل. ومن الطبيعي أنه كلما زادت كثافة الجهد المبذول في كل وحدة زمن كلما كان وقت العمل على درجة الاستياء أكبر.

و. ظروف العمل المادية: تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، وبالتالي على رضاه عن العمل، ولقد شغلت متغيرات ظروف العمل مثل : الإضاءة، درجة الحرارة، التهوية، الرطوبة، الضوضاء، النظافة ووضع الفرد أثناء تأدية عمله وأمراض المهنة المتصلة بآدائه للعمل ،اهتمام الباحثين في السنين الأولى من القرن الماضي (ق 20) وكان اهتمام "الدراسات مركزا على أثر هذه العوامل المادية في الأداء الإنتاجي للأفراد، ولقد اتجهت الدراسات فيما بعد إلى اختيار أثر هذه العوامل على الحالة النفسية للعاملين وعلى رضاهم عن العمل وتشير نتائج هذه الدراسات إلى أن درجة وجود أو سوء ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي عن درجة رضاه عن العمل، فبمعدل دوران العمل (ترك الخدمة) ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية جيدة ¹.

وهناك عوامل أخرى تتمثل في :

- **الأهداف المتبادلة والمشاركة:** يزداد الرضا عن العمل إذا كان تفاعل الرئيس مع زملائه في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم، ولا بد من تحقيق التوافق في الأهداف والمتطلبات بين

¹ - أحمد صقر عاشور، نفس المرجع السابق، ص 157.

أعضاء الجماعة ، كلما كانت العلاقة مع الغير طيبة وتتسم بالدفع كلما كان ذلك باعثا على الرضا بين العاملين.

- **احتمالات النجاح:** فكما زاد توقع الأفراد بخصوص الجهد المشترك في تحقيق الأهداف، كلما زاد رضاهم عن عملهم. وكلما زادت النتائج العقلية للجهد المبذول تشير بالنجاح ، كلما أدى إلى زيادة رضا العاملين عن عملهم.

- **التدريب:** "والتدريب يساعد أيضا على تنمية مهارات العاملين ومعلوماتهم وقدراتهم، وبالتالي يسهل أداء عملهم ثم يزيد رضاهم".¹

والتدريب يعتبر من المراحل الأولى التي يمر بها العامل، حيث يقوم باختبار معلوماته وقدراته في مكان التدريب، وما إن يرى المشرفون أنه قادر على استلام وظيفته أو عمله؛ يعني أنه قد طور إمكانياته ومهاراته وأصبح قادرا على أداء عمله بشكل جيد ، وبالتالي يزيد من رضاه عن عمله.

4/ المناخ الدراسي: لقد أبرزت نتائج الدراسة التي قام "دوروس Dorros " سنة 1968 أن المناخ الدراسي بما يشمله من إدارة وإشراف وأنشطة وعلاقات ونظم وغيرها تؤثر على رضا المعلمين في العمل.

وقد قام "أنسومانا وبيروني Peyroni, Ansoumana" سنة 2003 بدراسة على 166 أستاذ بالسنغال حيث تبين من خلالها أنهم غير راضين على بعض مركبات المناخ المهني مثل : البرنامج المدرسي ، المنشآت وطريقة الامتحان، ويتمنون تحسين علاقاتهم البيداغوجية، كما بينت النتائج تأثير هذه العوامل على الروح المعنوية لديهم، حيث تحدد اتجاههم المهني ورغبتهم في المثابرة أو عدمها".²

وخلص الباحثون إلى نتائج توحى بأن المناخ المدرسي يلعب دورا أساسيا بالنسبة للاتجاهات المهنية والشخصية لدى الأساتذة وعلى آدائهم في عملهم وتأثيرها على رضاهم واستقرارهم المهني.

¹ - أحمد صقر عاشور، نفس المرجع السابق، ص. 158

² - حسن محمد إبراهيم حسان، محمد حسين العجمي ، الإدارة التربوية ، دار المسيرة، ط1، عمان، 2007 ، ص. 383-384.

المطلب الثالث : أنواع و مظاهر الرضا الوظيفي:

1- أنواع الرضا الوظيفي: ينقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين :

أ- الرضا الوظيفي العام: ويعرف على أنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل ، فهل هو راض أم غير راض على الإطلاق ، و الرضا عن العمل كعامل عام يمثل محصلة لعوامل فرعية حيث نستطيع الإشارة إلى درجة الرضا العام من خلال الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله، ومن بين البحوث الرائدة في هذا المجال ما توصلت إليه دراسات بورتير ولاولر (Porter&Lawler,1959)، (انجلند وستين, 1961 England & stein) إلى هذه النقطة.

ويمكننا تصوير العلاقة بين عامل الرضا العام وعوامل الرضا الفرعية كما يلي :

الرضا العام = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن نمط الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل

ب- الرضا الوظيفي النوعي: وهو رضا الفرد على جانب معين من جوانب عمله دون الجوانب الأخرى ، كأن يرضى بالعائد المادي في حين يكون غير راض عن نوعية الإشراف .

ويثبت فروم (Vroom 1964) أنّ ارتباط درجات الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل ببعضها قد يرجع إلى أن العمل الذي يعطي ميزات معينة في جانب معين يعطي ميزات أخرى في جوانب أخرى، فالإشباعات التي تتيحها الوظائف العليا من حيث الأجر الأعلى، ظروف العمل الأفضل، محتوى العمل الأكثر إثارة، تعتبر أكبر من تلك التي توفرها الوظائف الأدنى في المنظمة ، ومنه فدرجة رضا الأشخاص - ممن يعملون في مستويات وظيفية مختلفة عن جانب معين من جوانب - عن العمل تميل إلى التوافق مع درجة رضاهم عن الجوانب الأخرى وقد أكد هذا الأمر تجريبيا دراسات "بورتير ولولر Porter& Lawler"، "أنجلند و ستاين England & stain , 1961" و "فروم (Vroom ,1964)".¹

¹ - صقر عاشور احمد، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وإدارة البحث التطبيقي، بيروت، دار النهضة، 1979، ص 138.

2- مظاهر الرّضا الوظيفي:

من أبرز مظاهر الرضا الوظيفي حسب الأستاذة نورة محمد البليهد:¹

- الاندماج مع الزملاء في العمل.
- التّعاون بين الموظّف وزملائه في العمل.
- نمو العلاقات الشّخصية الوظيفية إيجابياً.
- الشّعور بالانتماء للعمل و الولاء لمجموعة العمل.
- ارتفاع الإنتاجية وجودتها للموظف وفريق العمل.
- مبادرة الموظف السريعة لخدمة المنظمة.
- النّشاط والاستعداد الدائم للتّدريب والتّغيير.
- الشّعور بالواقعية والتّفاؤل الدائم.
- الإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي .
- الصّحة البدنية والنّفسية السليمة للموظّف.
- تعلّم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة.
- زيادة الولاء التّنظيمي للمنظمة.
- تقليل ظاهرة التّغيب ودوران العمل.
- زيادة الاستقرار التّنظيمي.
- زيادة الفوائد الاقتصادية جرّاء تقليل التّكاليف المتعلقة بالغياب.

¹ - نورة محمد البليهد، مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، العدد 10، أكتوبر 2014، كلية التربية، المجلد (3)، ص: 152.

المبحث الثاني: نظريات الرضا الوظيفي ، مؤشراته ومقاييسه

حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الكثير من الباحثين، وتعددت النظريات التي حاولت تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين وترتيبها من حيث الأهمية ، وقد حاولت هذه النظريات تقديم تفسير لكيفية حدوث الرضا الوظيفي، ومسببات حدوث رضا الأفراد عن عملهم أو استيائهم منه، كما سعت هذه النظريات إلى التنبؤ بوقوع حالات الرضا الوظيفي، وكيفية التحكم فيها والسيطرة عليها، وهذا الأمر أوجب دراسة بعض أهم هذه النظريات لفهم موضوع الرضا الوظيفي فهما صحيحا، ولقد سعت هذه النظريات إلى إعطاء بعد نظري لتحقيق الرضا عن العمل للعامل، الشيء الذي يبين أن الرضا ظاهرة معقدة ولها مسبباتها. وفيما يلي عرض لأهم النظريات التي قامت بدراسة الرضا الوظيفي .

المطلب الأول: نظريات الرضا الوظيفي:

1- نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو (ELTON MAYO 1880-1949)

وتسمى مدرسة العلاقات الإنسانية، حيث قام "إلتون مايو Elton Mayo" بسلسلة من التجارب بمصنع بشركة "إلكتريك وسترن" بالقرب من مدينة شيكاغو الأمريكية، واهتمت بتأثير العوامل السلوكية والنفسية في مجال العمل، حيث قاد إلتون مايو هذه الدراسات والأبحاث مع زميله "فريتز روتليز برغرغ" ، ودرس تأثير ظروف العمل المادية في إنتاجية العامل ، لذلك تم تقسيم العمل إلى :

- "مجموعة تجريبية : تفسير كثافة الإضاءة التي تعمل في ظلها .

. مجموعة الرقابة : حيث ظلت تعمل في نفس ظروف العمل العادية دون تفسير".¹

وقد توصلت هذه الدراسات إلى نتائج :

. نتائج متوقعة: وجد أن إنتاجية المجموعة التجريبية محل الدراسة زادت مع زيادة في كثافة الإضاءة.

. نتائج غير متوقعة: ارتفاع إنتاجية الرقابة بالرغم من أن كثافة الإضاءة لديها لم تتغير، وظلت نتائجها مرتفعة، حتى بعد تخفيض الإضاءة في المجموعتين معا و قد تم إرجاع ذلك إلى أن العمال محل دراسة أصبحوا موضع اهتمام الإدارة ، مما أدى إلى ارتفاع روحهم المعنوية و بالتالي ارتفاع منتجهم، و تسلل نفس الشعور إلى مجموعة الرقابة ، حيث شعرت أنها محط

¹ - طه طارق، الإدارة العامة، دار المعارف، الإسكندرية، 2002 ، ص. 142

الأنظار فضلا عن الإحساس لدى المجموعتين لإشراكهم في تجارب تهتم بها الإدارة والذي عرف بتأثير الهاوثورن، والذي عُرف على النحو التالي : تأثير هاوثورن إلى ميل الأفراد الخاضعين لإشراف تطبيقي معين إلى الأداء بنفس معدلات الأفراد المشاركين في التطبيق.

وقد توصل مايو إلى نتائج متشابهة بقيامه بتجارب على فترات الراحة ، بفرض تحديد الإجهاد على معدلات الإنتاجية. وكشفت تلك التجارب على ارتفاع معدل الإنتاج بزيادة فترات الراحة ومعدل تكرارها، وعند الرجوع إلى فترات الراحة الرسمية لم تتخفض معدلات الإنتاجية لقد أدت تلك الدراسات إلى التوصل لاستخلاص مفاده أن هناك عوامل غير مكونة لظروف العمل المادية تتصل بالجانب غير الرسمي من العلاقات تعطي نتائج على الصعيد النفسي.

و أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات هي:

. " يخلق الإشراف الجيد الثقة بين الرئيس و المرؤوسين.

- الإنسان اجتماعي بطبعه، ويجب أن تنتظر إليه الإدارة هكذا.

- يجب إشراك الجماعة عند مناقشة مشاكلها .

- تأثير العوامل النفسية والاجتماعية في السلوك أقوى من تأثير العوامل المادية .

- يشكل الأفراد العاملين في ظل ظروف واحدة جماعات غير رسمية فيما بينهم .

- هناك ترابط بين العوامل التقنية والبشرية في المنظمات .

- على كل مؤسسة بناء نظام عمل قادر على إدماج هذه الأبعاد".¹

لتحسين ظروف العمل يجب الاهتمام بالبعد البشري من خلال التعرف على محتوى العمل بهدف إعادة إعطائه معنى واهتماما ؛ فتحسين المناخ الاجتماعي يشكل تحسين ظروف العمل وهو ضروري لرضا العمال .

و قد وجهت عدة انتقادات لهذه النظرية أهمها:

* وقفت هذه النظرية في حدود المصنع فقط ، وإهمالها للعوامل الاجتماعية و الاقتصادية التي توجد خارج المصنع كما أهملت عامل التكنولوجيا .

* إن الانتماء إلى جماعة متماسكة وما تؤمن به من تحقيق الإشباع الإنتاجي ، تتصرف نظرا للتركيز على أهمية المكافآت وصراع المصالح ، ويعني التركيز على عوامل التوازن .

* إهمالها لدور النقابة في التأثير في سلوك العمال وتصرفاتهم والصراع بينهم كإحدى العمليات الأساسية للتغيير داخل المصنع .

¹ - طه طارق، نفس المرجع السابق ، ص. 143.

2- نظرية تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو (Abraham Maselow 1954)

تُعرف نظرية "ماسلو Maselow" بنظرية "سلم الحاجات"، وهي تقوم على أساس عدة افتراضات مفادها أن العامل في عمله إنسان يسعى دوماً لتحقيق أهداف مهنية تسمح له بتلبية حاجاته المختلفة كشخص. فالعامل الراضي عن عمله حسب نظرية ماسلو هو عامل استطاع تحقيق عدد كبير من حاجياته". وتتخلص النظرية في الخطوات التالية :

1- الإنسان هو كائن يشعر باحتياج أشياء معينة ، وهذا الاحتياج يؤثر على سلوكه ، فالحاجات غير المشبعة تسبب توتر لدى الشخص ، وهذا الشخص يود أن ينهي حالة التوتر هذه من خلال مجهوده سعياً منه للبحث عن الحاجة .

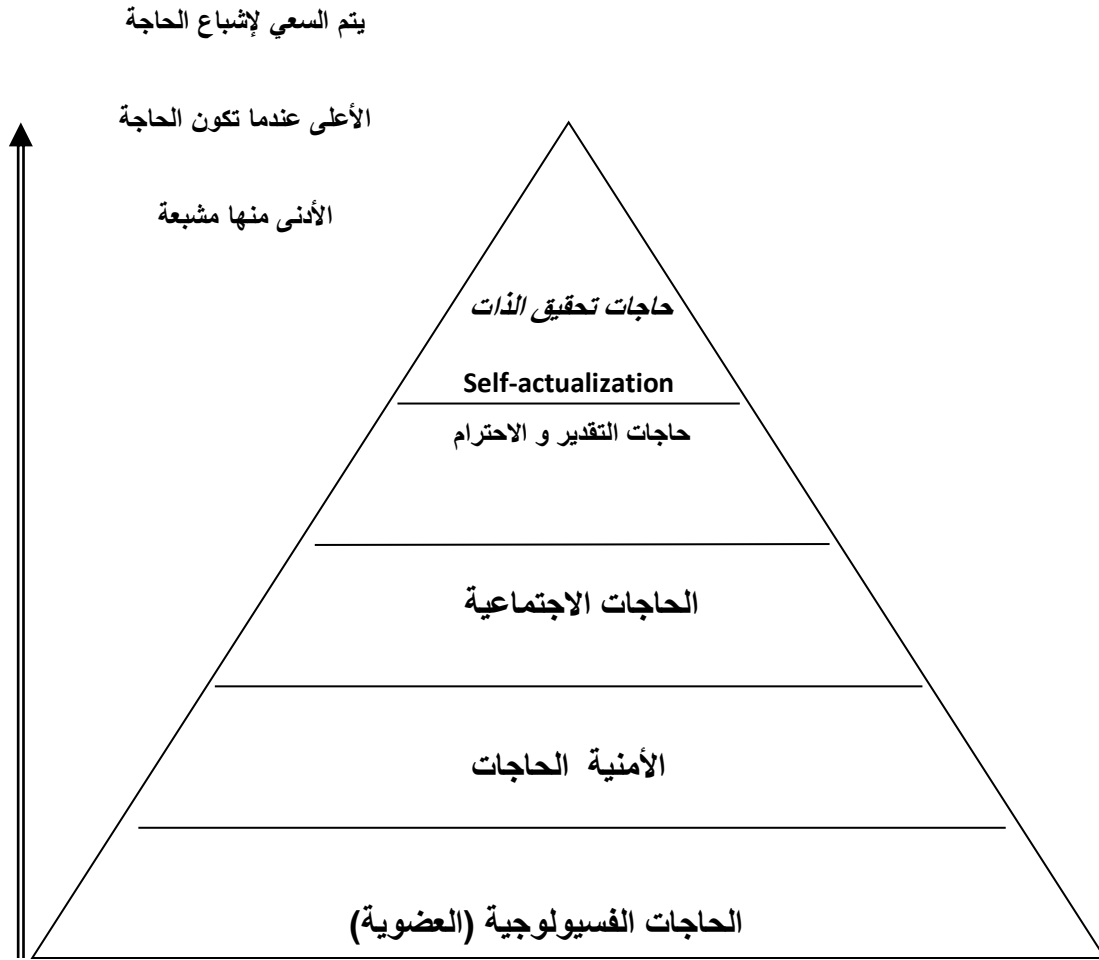
2- تترج الحاجات في هرم يبدأ بالحاجات الأساسية الأولية اللازمة لبقاء الجسم وتترج في سلم من الحاجات يعكس مدى أهمية هذه الحاجات .

3- يتقدم الشخص مع إشباعه للحاجات بدءاً بالحاجات الأساسية الأولية ثم يصعد سلالم الإشباع بالانتقال إلى حاجة الأمن ثم الحاجات الاجتماعية، وحاجات التقدير وأخيراً حاجات تحقيق الذات .

4- إن الحاجات غير المشبعة لمدة طويلة أو التي يعاني الشخص من صعوبة في إشباعها، قد تؤدي إلى الإحباط أو التوتر الحاد والذي قد يسبب آلاماً نفسية تؤدي بالأمر إلى العديد من الوسائل الدفاعية كرد فعل على هذا الإحباط .

هرم الحاجات لماسلو: يعتقد ماسلو أن إشباع الحاجات يكون طبقاً لترتيبها على الهرم، وقد قسمها إلى مستويات على النحو التالي:

الشكل رقم 2: يبين هرمية الحاجات عند ماسلو.



المصدر: طه طارق، مرجع سبق ذكره ، ص.146.

2-1- الحاجات الفسيولوجية (العضوية): توجد هذه الحاجات في أدنى السلم المقترح من طرف ماسلو، فالحاجات الفسيولوجية هي حاجات أساسية وهامة بالنسبة للفرد مثل: الطعام والماء والهواء والمأوى... لأنه يجب عليه توفيرها قبل التفكير في الحاجات الأخرى ، فالفرد لا يمكن أن يفكر في الترقية مثلاً قبل أن يفكر في حل مشكلة السكن والإيواء ناهيك عما إذا كان عاطلاً عن العمل، فإنه في هذه الحالة يبحث عن أي عمل يضمن له الحصول على الحاجات الأساسية .

2-2- الحاجات الأمنية (الاستقرار): بمجرد أن يشبع الشخص الحاجات الفسيولوجية ، فإنه ينتقل إلى إشباع حاجة الأمن والاستقرار، " حيث تبدأ مطالبه المتعلقة بالأمن في مجال العمل الذي يمارسه؛ وتظهر الحاجة إلى الحماية من الأخطار المادية، وتشمل هذه الفئة الضمانات الوظيفية، الوقاية، الاستمرار والحاجة إلى تنظيم القوانين التي تحدد المسؤوليات والواجبات".¹

¹ - حمدي ياسين وآخرون ، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الكتاب الحديث، الكويت ، 1999 ، ص. 120

2-3- الحاجات الاجتماعية: "عندما يتم إشباع الحاجات الفسيولوجية، وحاجات الأمان، تبرز حينئذ الحاجات الاجتماعية كحاجات مؤثرة في السلوك الإنساني، وتتمثل الحاجات الاجتماعية في التعاون مع الآخرين والانتماء لجماعة والعيش فيها وتكوين علاقات مع الآخرين، ويقصد بها حاجات الفرد لأن يشعر بأنه عضو فعال في جماعة ينتمي إليها ويتفاعل مع أفرادها، فالعامل الراضي حسب هذه النظرية هو ذلك الفرد الذي يوفر له عمله فرصة تكوين علاقات صداقة مع الآخرين. بمعنى أنه يطمح إلى إشباع الحاجات الذاتية مثل الشعور بتقدير الذات والنجاح، حيث يسعى الفرد لنيل الشكر والمدح والإعجاب والحصول على مكافآت أو علاوات أو ترقية".¹

2-4- الحاجة إلى الاحترام و التقدير: "يقصد بهذا النوع من الحاجات قبول الجماعة للعامل، بحيث يشعر باحترام وتقدير زملائه لمجهوداته وقدراته، وبالتالي يطمح إلى إشباع الحاجة الذاتية كالشعور بتقدير الذات و النجاح، حيث يسعى الفرد إلى نيل الشكر و المدح و الإعجاب و كذا الحصول على مكافآت .

2-5- الحاجة إلى تحقيق الذات : وتأتي هذه الحاجة في قمة الهرم ، وهي تشير بصفة عامة إلى الهدف الأسمى الذي يسعى نحو تحقيقه كل فرد في هذا الوجود ، فالشخص الذي استطاع تقدير ذاته هو شخص نجح في التعبير عن نفسه وعن ذاته ، بحيث توصل إلى استغلال كل قدراته وملكاته وتسخيرها لخدمة المجتمع".²
كما وجهت لها عدة انتقادات نذكر منها :

* عدم صحة الافتراض القائل باستحالة الانتقال إلى درجة معينة من السلم قبل تلبية الحاجات الموجودة في الدرجة التي قبلها .

* لم يعط ماسلو الاعتبار اللازم للعوامل المحيطة في العمل ، وأنه لم يوفق في البرهنة على أن كل إنسان في حاجة إلى تحقيق ذاته .

¹ - بوظيفة حمو وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 22.

² - نفس المرجع السابق، ص 23.

3- نظرية العاملين لهزربرغ (Frederik Herzberg 1959)

تعتبر نظرية هزربرغ Herzberg امتداد لنظرية ماسلو Maselow لأن العوامل المسببة لعدم الرضا حسب نظرية العاملين هي نفسها العوامل التي سماها ماسلو العوامل الأساسية، أما العوامل المؤدية للشعور بالرضا فهي تلك العوامل التي صنفها ماسلو في فئة الحاجات العليا، حيث يرى هزربرغ بأن الحاجات التي يجب توفيرها لكي يشعر العامل بالرضا المهني هي حاجات يمكن تصنيفها في فئتين :

الأولى : " الحاجات الفسيولوجية التي يشترك فيها الإنسان والحيوان .

الثانية : تحتوي على الحاجات النفسية والاجتماعية ،أي الحاجات التي يختص بها الإنسان وحده وتقوم هذه النظرية على ما يلي :

1- لكل فرد مجموعتين من الاحتياجات ،المجموعة الأولى: تتمثل في الاحتياجات الصحية وهي مرتبطة بالبيئة الفيزيائية البيولوجية للعمل ،ويتم تلبيتها عن طريق الزملاء أو المشرفين أو ظروف العمل .أما المجموعة الثانية: هي الحاجات الدافعة فهي مرتبطة بطبيعة وتحدياته العمل في حد ذاته والتي يمكن تحقيقها عن طريق التحفيز المادي .

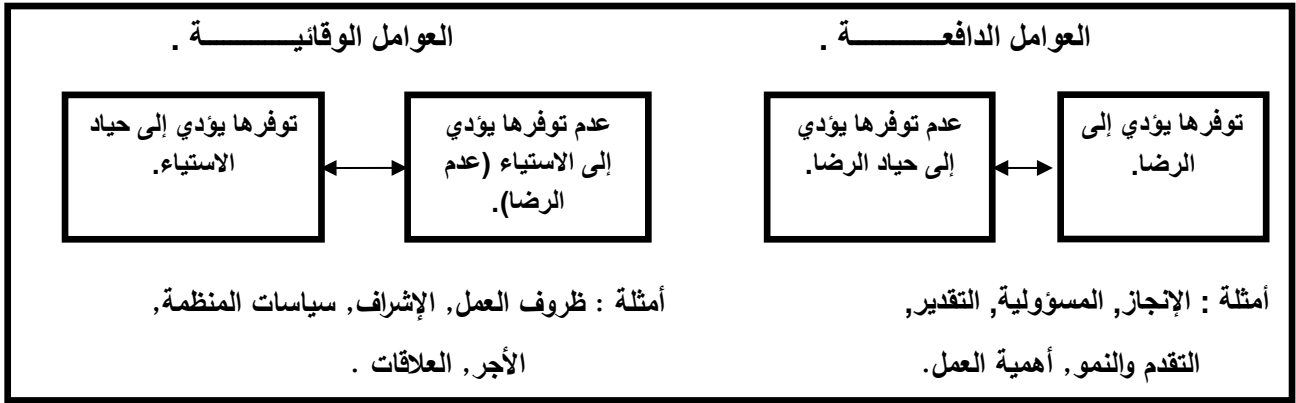
2- إذا لم تتحقق الحاجات الصحية يكون الفرد مستاء وعندما تحقق فانه يصبح غير مستاء (و لكنه غير راض) .

3. عندما لا تتحقق الحاجات الدافعة فان الفرد يكون غير راض لكنه غير مستاء، وعندما تحقق فان الفرد يصبح راض. استطاع فريديرك هزربرغ من خلال دراسته الميدانية التي أجراها مع زملاءه على عينة مكونة من 200 مهندس ومحاسب في تسع مؤسسات مختلفة بالولايات المتحدة الأمريكية، أن يسلط الضوء على طبيعة الرضا الوظيفي، حيث توصل إلى الفصل بين نوعين من مشاعر الدافعية وهما الرضا و الاستياء، وأن العوامل المؤدية إلى الرضا تختلف تماما عن العوامل المؤدية للاستياء¹.

وفيما يلي عرض لهذه النظرية في الشكل التالي :

¹ - بوظيفة حسين وآخرون، نفس المرجع السابق، ص: 27.

شكل رقم 3: يبين العوامل الدافعة والعوامل الوقائية .



المصدر : ماهر احمد ، السلوك التنظيمي (مدخل لبناء المهارات)، الإسكندرية ،الدار الجامعية، 2003،ص.225.

من خلال هذا الشكل يتضح لنا أن هناك عوامل دافعة تساعد الفرد على أداء عمله بشكل جيد وتزيد من روحه المعنوية في العمل ،وعوامل وقائية تضمن له الاستمرار والبقاء في بيئة العمل ،وهذه العوامل نوردتها فيما يلي :

العوامل الدافعية : هي تلك العوامل التي تؤدي إلى الحماس والدافعية وإلى سلوك ينتهي بمشاعر الرضا . وهذه العوامل موجودة في تصميم الوظيفة ومحتوياتها ،فهي تمس العمل ذاته والفرد وكيانه وتتمثل في :

- الإنجاز وأداء العمل

- مسؤولية الفرد عن عمله وعمل الآخرين

- الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم .

- فرص التقدم والنمو في العمل .

- أداء العمل ذي أهمية وقيمة لدى المنظمة .

العوامل الوقائية: هي تلك العوامل التي تقي الفرد من مشاعر الاستياء وتحميه من السخط الناجم عن عدم الرضا، فهي أشياء تخص بيئة العمل وما يحيط به، إذ أن توافرها بشكل جيد يؤدي إلى اختفاء مشاعر الاستياء وعدم الرضا ،كما أن عدم توافرها بشكل جيد أو توافرها بشكل سيء سيؤدي إلى ظهور مشاعر الاستياء وإلى عدم الرضا عن العمل لدى الأفراد، إذ أن توافر العوامل الوقائية بشكل جيد هو الشرط الأساسي لظهور أثر العوامل الدافعية وتتمثل هذه العوامل في :

- ظروف العمل المادية .
- العلاقات مع الرؤساء .
- العلاقات مع المرؤوسين .
- بيئة العمل .
- الإشراف .

رغم البحوث والدراسات التي أفرزتها نظرية هرزبرغ إلا أن النظرية لم تتجو من بعض الانتقادات:

- "بينت دراسات "فرانيمان" 1964، ودراسة "كورنوزار" 1965، Kornhuser، أن الميدان لا يؤيد وجود العوامل التي افترضها هرزبرغ

- بينت دراسات "إيوين" 1964، Ewen، "وهيولن وسميث" 1965، Hilin، Smith، أن هذه النظرية ناقصة في المنهجية المتبعة وقصورها لأن نتائجها متوقعة وطبيعية، إذ أن الأشخاص بطبعهم يميلون إلى نسب الأحداث المرضية في العمل إلى أنفسهم، والأحداث غير المرضية إلى ظروف خارجة عن نطاقهم، خصوصاً وأن هرزبرغ اعتمد على المقابلة وجها لوجه، مما يجعل المفحوصين في وضعية دفاعية أثناء الاستجابة .

- كما يرى "شنايدر ولوك" 1971، Schneider، Locke، بأن عينة الدراسة التي اعتمد عليها هرزبرغ تتميز بخصائص تكنولوجية ومحيطية وثقافية تختلف عن خصائص وصفات باقي المهن، وبالتالي فإن أي تعميم للنتائج قد يؤدي إلى التحيز وارتكاب الأخطاء".¹

- كما يعتقد بورتوس 1997، Porteoos، أن نظرية العاملين لم تأخذ بعين الاعتبار الفروق الفردية، ذلك أن العاملين المتمثلين في الثقة بالنفس والكفاءة الذاتية يمكنهم أن يلعبوا أدواراً هامة في الموقف العلمي الفردي.

وبالرغم من تعرضها للعديد من الانتقادات، إلا أن واقع الأمور يشير إلى صمودها أمام تيار الانتقادات وإلى ثبات مفاهيمها جزئياً كنظرية تحاول أن تفسر كيف ينشأ الرضا والسلوك الدافع لدى الأفراد، وبفضلها أصبحت عوامل الرضا أكثر وضوحاً من ذي قبل.

4- نظرية القيمة للوك (Edwin Locke 1976) : من بين النظريات الهامة في الرضا عن العمل نظرية القيمة لصاحبها "لوك" Locke، الذي "بنى هذه النظرية من حيث القيمة، ووفقاً

¹ - ماهر أحمد، مرجع سبق ذكره، ص. 226-227

لهذه النظرية فإن درجة رضا الفرد عن عمله أو عنصر من عناصره (سواء كان الأجر أو الترقية ،أو الشهرة ...) تحكمها ثلاث نواحي هي :

1- مقدار ما يأمل في الحصول عليه بالنسبة لهذا العنصر .

2- مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا الأجر .

3- أهمية هذا العنصر بالنسبة له".¹

وبحساب الفرق بين ما يأمل فيه وما يحصل عليه فعلا وترجيحه بالأهمية النسبية تتحدد القيمة النسبية لهذا العنصر ومن ثم درجة الرضا عنه ،فكلما كان الفرق كبيرا والأهمية النسبية عالية ،كان مستوى عدم الرضا مرتفع .

وتؤكد نتائج بعض البحوث الحديثة فروض هذه النظرية ،ففي الدراسة التي أجريت على مجموعات مختلفة من العاملين لدراسة مدى رضاهم عن بعض نواحي العمل (حرية التصرف في العمل ،فرص التعلم ،فرص الترقية ، مستوى الأجر) وتم سؤالهم عن القدر الذي ينتجه العمل فعلا بالنسبة للنواحي السابقة والقدر الذي يرغبون فيه ودرجة أهمية كل عنصر بالنسبة لهم ،اتضح أنه بالنسبة للعناصر ذات الأهمية العالية للفرد كلما كان الفرق كبيرا بين مقدار ما يرغبون فيه وما يحصلون عليه كان عدم الرضا مرتفع ،وبالنسبة للعناصر ذات الأهمية المنخفضة لم يؤثر الفرق كثيرا على مستوى الرضا عن العمل .

وبوضح لوك "أنه كلما زاد الفرق بين ما يرغب فيه العامل وبين ما يحصل عليه فعلا ،كلما انخفض مستوى رضاه الوظيفي ،وتظهر العلاقة بوضوح بين من يهتمون بالعامل محل الدراسة أكثر ممن لا يهتمون بذلك المتغير ،وتستطيع الإدارة الاستفادة من فروض هذه النظرية بأن نأخذ في اعتبارها مقدار ما يحصل عليه الفرد من وجوه العمل المختلفة، وتحاول قدر استطاعتها أن تلبي ذلك المقدار إذا كانت تريد أن تخلق قوة عمل راضية".²

كما أن زيادة القيمة للفرد كلما كان راضيا عن العمل، وأن العوائد التي يرغبها الفرد ليست تماما هي الموجودة في نظرية تدرج الحاجات لماسلو، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد على حدا بما يوده من عوائد يرى أنها تتناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي، وتتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة، فأحد كبار المديرين وفقا لنظرية ماسلو يجب أن يسعى إلى

¹ -بوظيفة حمو وآخرون ،مرجع سبق ذكره، ص 29.

² - بينبرج جبرالد ، بارون روبرت ،إدارة السلوك في المنظمات،تعريب،رفاعي محمد رفاعي،اسماعيل علي يوسف، دار المريخ، الرياض، 2004 ، ص. 210.

التقدير وتحقيق الذات، ولكن وفقا لنظرية القيمة فإن العوائد التي يرغبها المدير قد تتضمن العوائد المادية، الأمن وأي عوائد أخرى يراها مناسبة له .

يرى "أدوين لوك" Edwin theory أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة المنفعية العالية لكل فرد على حدا".¹

ونستنتج من هذه النظرية :

- إشارتها إلى ضرورة اعتبار الفروق الفردية (الشخصية) عند قياس الرضا، مما يؤكد ضرورة دراستها قبل قياس الرضا.

- كما نبهت إلى أهمية التقويم الشخصي، باعتبار العامل هو الوحيد المقدر لمستوى رضاه.

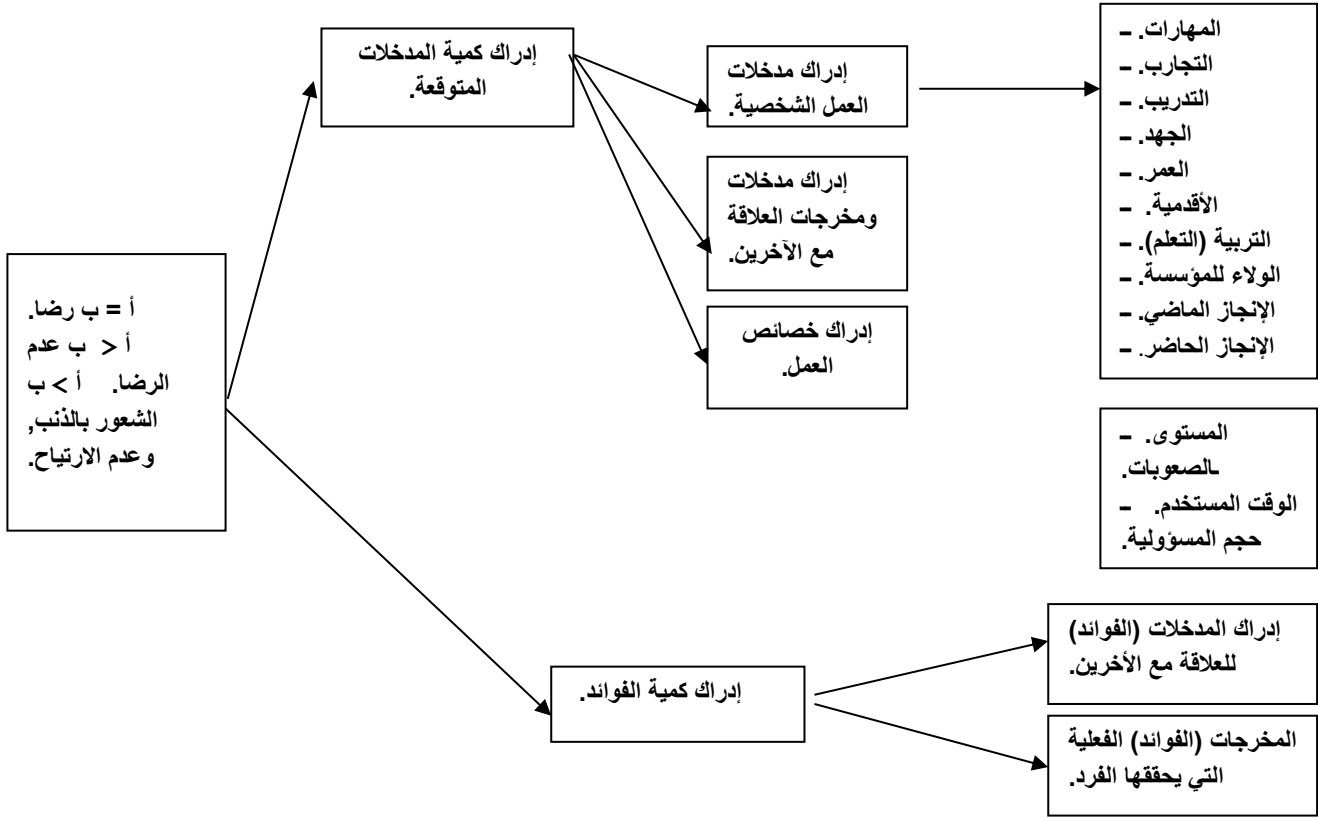
5- نظرية الرضا الظاهري للاولار (Lawler 1973)

يحدث الرضا حسب هذه النظرية إذا كان " مقدار المكافآت يتناسب أو يفوق المقدار المتوقع من طرف العامل ،أي يحدث الرضا عندما يكون هناك توافق بين توقعات الفرد فيما يخص النتائج المنتظرة من طرفه بعد القيام بالعمل وما تقدمه فعلا المؤسسة لذلك العامل كما يرى لاولار بأن الرضا الوظيفي لدى العمال مرتبط أساسا بثلاثة أبعاد أساسية هي : الأجر ، الإشراف ، نوع العمل" .

ويقترح لاولار نمودجا يسمح بتحديد العوامل التي تؤثر في العلاقة الأساسية التي تربط بين ما يتوقعه العامل وما يعود عليه من نتائج بعد بذل الجهد المطلوب في العمل ،وقد بينت مختلف الدراسات الميدانية أهمية استعمال مثل هذا النموذج في تحديد أسباب عدم الرضا لدى الموظفين ، فمستوى رضا أي عامل يتوقف إذن على مدى الفارق الموجود بين المدخلات و العوائد و الفوائد التي يحصل عليها العامل .

¹ - ماهر أحمد، مرجع سبق ذكره ، ص. 229

الشكل رقم 4: يبين نموذج لاولار في محددات الرضا الوظيفي .



ولقد تعرضت نظرية لاولار لبعض الانتقادات أبرزها :

- توصل ديار" وثيريوليت Theriaulet، (Dyer" 1976)، أن هناك بعض التناقضات و الميكانيزمات الأساسية حول الرضا عن الراتب الشهري في نموذج لاولار ، وضرورة اعتبارها متغيرات إدارية زيادة على المدخلات و المخرجات المدركة وخصائص العمل ، وبأن رضا العامل عن الراتب العام قد يحسب بالتباين في الرضا عن الراتب فوق أو ابعد من ذلك المحسوب عن طريق الإدراك التقليدي بالمدخلات والمخرجات .
- وتوصل أيضا وبنار (Weiner" 1980)، بأن المستوى النسبي للراتب يعتبر عاملا أساسيا لحساب الرضا ، ووجد بأنه من الضروري تغيير المعادلة الأساسية لحساب الرضا كما هو مقترح من طرف لاولار :

* الرضا = ما حصل عليه الفرد _ ما يجب الحصول عليه .

واقترح وبنار weiner إضافة مخرج للمعادلة لتصير على النحو التالي :

* الرضا = ما حصل عليه الفرد _ ما يجب الحصول عليه / ما حصل عليه .

وبهذه الطريقة يتم تعديل الفرق تبعاً لمستوى الدخل الشهري وأطلق عليه وينار مصطلح النتيجة النسبية للإنصاف".¹

6- نظرية دافع الإنجاز لماكلياند David Mc Clelland

لقد اقترح ماكلياند Mc Clelland نظرية الإنجاز في ثلاثة دوافع أو حاجات رئيسية في المواقف المختلفة داخل مكان العمل وهي :

1- الحاجة إلى الإنجاز: وهي الرغبة في الامتياز أو الدافع للنجاح في أداء العمل ،بمعنى أن يكون الشخص مدفوعاً بالرغبة في التفوق والنجاح في إتمام أي عمل يقوم به ،حيث ركز ماكلياند في بحوثه حول الحاجة للإنجاز ، لأنها أكثر الحاجات ارتباطاً بالشراء الاقتصادي للشخص، وبناء على هذه البحوث يمكن القول بأن الحاجة للإنجاز تمثل الرغبة في الإجابة والامتياز في تحقيق نتائج في المهام التي يقوم بها الأفراد، ويتفاوت الأفراد في قوة هذا الدافع. وأولئك الذين تكون حاجة الإنجاز لديهم قوية يحققون سعادة أكبر عند تحقيق نتائج ناجحة عن أولئك الذين تكون حاجة الإنجاز لديهم ضعيفة.

وبناءً على نتائج هذه البحوث فماكلياند يرى أن هذا الصنف من الأفراد يمتازون بخمس خصائص هي:

- * يرغبون في وضع أهداف فيها بعض التحدي.
 - * يرغبون في التحكم في الوسائل التي تمكنهم من تحقيق أهدافهم.
 - * يحبذون العمل الشخصي بدلاً من العمل الجماعي.
 - * يرغبون في الحصول على معلومات سريعة ومحددة عن مدى تقدمهم في تحقيق أهدافهم.
 - * يمكن أن يتم تحفيزهم بالمال إذا تم إشباع الشروط الأربعة السابقة.
- كما أنهم يفضلون المهام التي تمدهم بمعلومات عن نتائج إنجازهم فيها عن تلك التي لا توفر المعلومات الكافية ، ويفضلون المهام التي توفر لديهم قدرًا كبيراً من الاستقلالية والمسؤولية الشخصية ،وكذا يشعرون بالسعادة والرضا من مجرد تحقيق إنجازات ناجحة بصرف النظر عن أي عوائد خارجية .

2- الحاجة إلى الانتماء: "وهي الرغبة في تكوين صداقات مع الآخرين ،وأن تكون له علاقات اجتماعية وشخصية مع أفراد آخرين ، إن العمال الذين تكون حاجتهم كبيرة للانتماء ينالون الرضا والإشباع من خلال بناء علاقات صداقة مع الآخرين، لحاجة الشخص لأن يكون

¹ - بوظيفة حمو وآخرون ،مرجع سبق ذكره، ص. 35.

جزءاً من جماعة من الناس أو من وحدة اجتماعية، على هذا نجد الشخص ذا دافع الانتماء القوي يفضل العمل الذي يتيح له التعامل مع الآخرين وتكوين صلات بهم وتكوين صداقات معهم".¹

3- الحاجة إلى النفوذ: وهي الرغبة في التحكم و السيطرة على الآخرين ،بمعنى أن يكون للشخص مقدرة التحكم فيما يحيط به من أحداث وأشياء وأشخاص ،أي أن العمال الذين لديهم حاجة كبيرة للقوة والنفوذ ،ينالون الرضا والإشباع من خلال التأثير والسيطرة على الآخرين، فالشخص هنا يرضيه الشعور بتأثيره في توجيه الأمور من حوله، ويحبطه الشعور بقلة الحيلة وانعدام التأثير في الآخرين.

إن الدراسات التي أجريت بغرض التأكد من مدى أو صدق افتراضات ماكلياند قابلها بعض النجاح، لكن الاهتمام الأكبر كان من قبل الممارسين في ميدان الإدارة قد أعطي لدافع الإنجاز، فتوفير ظروف عمل تشابه الخصائص التي أشرنا لها مثل العلم الكامل بالتقدم في الأداء، الاستقلالية والمسؤولية الشخصية، تمكن ذوي دافع أو حاجة الإنجاز العالي من إبراز طاقاتهم وخبراتهم بالشكل الذي يفيد العمل ويفيدهم شخصياً، لكن سجلت جملة من السلبيات (الانتقادات) التي يمكن أن تنتج عند تطبيق هذه النظرية يمكن إجمالها فيما يلي :

- "إن هناك أعمالاً تتطلب وجود تعاون بين العديد من العمال واشتراكهم في وسائل العمل، فما هو رد فعل العامل العالي الإنجاز؟

- من المحتمل جداً أن العامل العالي الإنجاز يتوق إلى امتلاك عمل خاص، لكي يلبي حاجته للإنجاز".²

- في حالة ما إذا كان التنظيم الإداري للمؤسسة لا يوفر مكافآت مادية ما عدا الراتب الشهري فما هو مصير العامل العالي الإنجاز؟.

7- نظرية عدالة العائد لآدمس و باتشين (Adams&Batchen)

تنسب هذه النظرية إلى كل من آدمس J.staiy adama وباتشين batchen ،وهي "تركز على المقارنة بين العاملين، أي أن العامل يقيم بمقارنته مع فرد آخر ،بمعنى أن العامل يفترض بوجود تطابق بين عمله وعائده ،أي يبين المجهودات التي يبذلها وما يتصوره من عائد (المكافآت و الأجور)، فإذا كان مجهوده لا يساوي عائده فإنه يحس بلا عدالة و اللارضا ،ما يخلق له حالة من الاستياء وهذا بعد المقارنة بين حالته مع حالات زملائه .

¹ - عبد الحليم جلال ، مرجع سبق ذكره ، ص.62

² - نفس المرجع السابق، ص: 63.

والتخلص من حالة عدم الرضا يكون بإحدى الطريقتين : إما بإنقاص أجر العمال الأحسن منه مرتبة، أو تحسين أجره إلى أحسن مستوى، لكن هذا الحل في الحقيقة يؤدي إلى مشكل آخر هو عدم رضا الأحسن منه مرتبة، والحل يكون بإقناع العمال باختلاف المناصب والفروق الموجودة بينهما، إضافة إلى إيجاد نوع من التطابق بينما يبذله العامل من جهد يقدمه للمؤسسة وبين ما يحصل عليه من عائد، ثم تأثير هذا العائد على تحديد مستوى الرضا، وبالتالي ضرورة دراسة كل الجوانب قبل وضع نظام الأجور".¹

وما يستنتج من هذه النظرية أنها أضافت مقارنة العامل بينه وبين شخص آخر مختار كمرجع وبذلك تكون قد تحدثت عن المعنى الاجتماعي والنفسي للعمل، فليس العامل بمجرد آلة ينبغي أن يكافأ حسب ما أعطى فقط بل يتحرك في جو من المنافسة والتسابق.

لكن ما يعاب عليها (الانتقادات) عدم توضيح آليات المقارنة، حيث لم تفصل في كيفية اختيار حالات المقارنة، وكيف يختار العامل شخصا ما كمقياس للمقارنة بين عوائد هما وجهد هما .

8- نظرية الإشباع "شافير" (Shaffer 1953)

يفترض "شافير" Shaffer في نظريته أن "الرضا الوظيفي يحدد بمقدار العوائد ذات القيمة التي يستفيد منها الشخص، فالشخص كثيرا ما يربط بين ما يبذله من جهود وما يحصل عليه من عوائد كجزاء عن عمله، وغالبا ما يتوقع أن يكون المقابل كبيرا مما يحقق له رضا أكثر، ففي حالة حدوث ذلك يرتفع مستوى رضاه، وفي حالة العكس فإن مستوى رضاه يشهد تدن، مما يؤكد أن الرضا يحدده مقدار العوائد، مما يستلزم تحسينها وجعلها تحقق تطلعات وطموحات العمال".²

أبرزت هذه النظرية أهمية العوائد في تحقيق الرضا الوظيفي، مما يوجب تحسين هذه العوائد المادية وجعلها تخدم مصالح العمال وتحقق طموحاتهم وآمالهم، لكن هذه النظرية بتركيزها على الجانب المادي فقط أهملت الجانب الاجتماعي في العمل، وصورت العامل كآلة تعمل، وتعطى له عوائد تتناسب وكمية أو مقدار العمل الذي قام به العمال.

9- نظرية التوقع الأدائي لفروم (Froom 1964)

وتسمى غالبا بنظرية "فروم" FROOM ، وهو من "أبرز المختصين في مجال الدافعية للعمل وكذا الرضا المهني، فسلوك الفرد في نظره مبني أساسا على عملية إدراك وتحليل

¹ - ارزقي عبد النور، مرجع سبق ذكره ، ص. 101.

² - عبد الحليم جلال، مرجع سبق ذكره، ص. 64.

ومفاضلة بين البدائل المتاحة في العمل والعوائد أو الفوائد المتوقعة، والتوقع يمثل درجة رضا احتمال تحقيق الفوائد بعد بذل جهد وأداء عمل، فعلى أساس ذلك تحدد درجة الرضا¹.

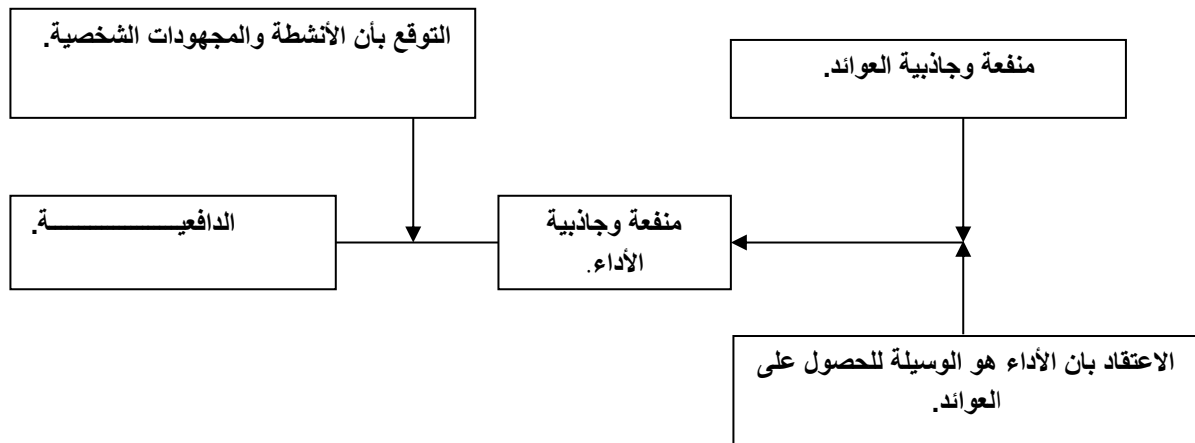
يرى (فروم) أن الدافعية ترتبط بعاملين هما:

* التفضيل: وهو ما يتمنى الفرد حدوثه.

* التوقع: هو ما يعتقد الفرد حدوثه.

وتتم المفاضلة على أساس قيمة المنافع المتوقعة من بدائل السلوك المتعلقة بالأداء، فدافعية الفرد للقيام بأداء معين في العمل تحكمه منافع العوائد التي توقع أن يحصل عليها، وتتمثل هذه العوائد في عوائد داخلية تتعلق بطبيعة العمل نفسه كإحساس الفرد بالإنجاز والاستمتاع بأداء عمله، وعوائد خارجية كالمكافآت المالية والتقدير الذي يحصل عليه عند أدائه لعمله. ويمكن توضيح هذه النظرية في الشكل التالي:

شكل رقم 5 : يبين مخطط نظرية التوقع الأدائي



المصدر: صالح الحناوي محمد، سعيد سلطان محمد، السلوك التنظيمي، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 1997، ص.320 .

إنّ هذه النظرية تؤكد على أن للأفراد أهدافا وأنهم مدفوعين لتكييف سلوكهم لتحقيق أهدافهم، وتفترض انه يجب على المسؤول معرفة أهداف العامل ومن ثمة العمل على تحقيقها لكسب رضاه عن العمل .

¹ - بوظيفة حمو وآخرون ،مرجع سبق ذكره ،ص. 24

المطلب الثاني: مؤشرات الرضا الوظيفي

إنّ للرضا الوظيفي مظاهر أو مؤشرات تدل عليه والتي من خلالها يمكن التعرف عليها، حيث أنه كلما انخفضت هذه المؤشرات كلما كان هذا دليلاً على ارتفاع الرضا، والعكس كلما ارتفعت كلما كان انخفاض الرضا الوظيفي، لكن استخدام هذه المؤشرات ينبغي أن يكون حذراً لأن السلوك الظاهر الذي يعكسه لا يبيده الفرد إلا بعد الوصول إلى مستوى عال من قوة المشاعر الضمنية التي تعبر عنها المؤشرات. وفضلاً عن ذلك فمؤشرات السلوك الخارجي الظاهر مثل: التأخر أو الغياب أو ترك الخدمة هي مؤشرات للمشاعر الكلية وللرضا العام، فلا يمكن بفحصها التعرف على درجة رضا الفرد عن الجوانب الجزئية لمشاعره مثل: رضاه عن أجره أو عن رئيسه أو عن محتوى العمل، وبالتالي فإن قيمة هذه المؤشرات الظاهرة تظل محدودة طالما أنها لا توضح أسباب ارتفاع أو انخفاض رضا الفرد، ويمكن تغيير هذه المؤشرات لدلائل تمكنا من تحديد الرضا أو عدمه ويبدأ أولاً بـ :

1- التغيب: ويقصد به الانقطاع عن العمل لمدة ما سواء كان هذا الانقطاع بعذر قانوني أو بدون عذر، وللتغيب أسباب وعوامل مختلفة، وقد ركزت الدراسات على ثلاثة عوامل رئيسية هي:

- "المرض نفسياً كان أو جسدياً .

- المتغيرات الهيكلية المرتبطة بالتنظيم وبنية المؤسسة.

- الاتجاهات والمواقف".¹

وفي هذا الصدد "قام " مان وبومجارتل Man & Boumadjartal بدراسة عن الغياب والرضا العام عن العمل فوجد أن العمال الذين بلغت غياباتهم أربعة أيام فأكثر تبلغ نسبة الراضين منهم عن عملهم 22% من عدد العاملين، بينما بلغ عدد الراضين الذين تغيبوا ما بين يومين وثلاثة أيام 52% من عدد العاملين، وهذا يعني أن زيادة مرات الغياب تدل على انخفاض مستوى الرضا عن العمل".²

إن ظاهرة الغياب إنما هي دليل على انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، كما أنها دليل على تهرب العمال عن بيئة العمل المتواجد بها، والغياب مرتبط بالاتجاهات والمواقف التي تتعلق بالفرد والمؤسسة على حد سواء.

¹ - أحمد صقر عاشور ، مرجع سبق ذكره ، ص. 54.

² - عشوي مصطفى ، مرجع سبق ذكره ، ص. 133.

2- ترك العمل أو الخدمة: حينما يترك العامل عمله من تلقاء نفسه، "فهذا يعني أنه غير راض عنه كل الرضا، أما أسباب الترك فيمكن كشفها عن طريق مقابلات شخصية تعقد مع العمال الذين يزعمون ترك الخدمة، ولقد أسفرت نتائج أحد البحوث التي أجريت على عمال بمصنع أمريكي للطائرات أثناء الحرب العالمية الثانية عن الأسباب الآتية مثلا لأسباب الترك الإداري، وقد ظهر منها أسباب تتصل بالعمل وظروفه والنصف الآخر لأسباب شخصية، أما الأسباب المهنية فهي مرتبطة كالاتي: عدم رضا العامل عن مركزه، الرغبة في عمل آخر، عدم الرضا عن العمل بوجه عام، أما الأسباب الشخصية هي على حسب أهميتها: الأسباب الصحية، رعاية الأطفال، أسباب تتعلق بالمواصلات وتبعات المنزل وغيرها".

يعتبر ترك العمل مؤشر من مؤشرات عدم الرضا القوية، وتختلف الأسباب حول ذلك (ظروف العمل، انخفاض الأجر....) ويعتبر للمؤسسة خسارة كبيرة لأنها فقدت أفراد ذوي كفاءات سبق الإنفاق عليهم وتدريبهم، ولذا وجب على المؤسسة أن تدرس النقاط التي تحول إلى عدم ترك الخدمة.

3- اللامبالاة والتخريب: يدل تخريب الأجهزة وهياكل المؤسسات أو الشركات التي يشعر عمالها بعدم الرضا، ذلك أن العامل المنسجم مع أهداف المنظمة يسعى دائما للمحافظة على تجهيزات ووسائل العمل الذي هو بالنسبة له مصدر الإحساس بالسعادة في حياته المهنية ويسلك العامل سلوك اللامبالاة عندما لا تمثل له الوظيفة أي شيء يستحق الاهتمام أو الحرص وتجلي هذا الإهمال بصورة أدق عندما يكون الفرد غير راضي نتيجة عدم تحقيق طموحاته وتحقيق ذاته والانسجام مع المحيط الذي يعمل فيه.

4- حوادث العمل أو الإصابات : إن الحوادث الصناعية والإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، وإنما هي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد عن العمل، وبالتالي انعدام الدافع لآداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة فيه، وعلى هذا يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين الرضا عن العمل وبين معدلات الحوادث والإصابات

في العمل، إذ أن وسيلة ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه، ولكن هذا التفسير غير مقبول من بعض الكتاب لذا نجد "فرووم Froom" يرجح الرأي القائل بأن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل وليس العكس.

" و أيا كان التفسير فغنى البحوث يدل على وجود تلك العلاقة السلبية بين نسبة الحوادث والإصابات وبين درجة الشعور بالرضا عن العمل".¹

5- التمارض: يعتبر التمارض الوسيلة الأكثر شيوعاً بين العاملين غير الراضين عن وظائفهم، وذلك لأن التمارض يتيح للفرد الابتعاد ولو مؤقتاً عن بيئة العمل التي يسبب وجوده بها إلى الشعور بالاستياء والتضايق، ويمكن تحديد الأفراد الذين يلجؤون إلى التمارض من خلال سجلات الحضور وملفات الموظفين ودراسة الغياب، حيث أنها تشير إلى عدم الرضا الوظيفي، وذلك يرجع ربما لعدة أسباب أهمها: الضغط النفسي الذي يواجهه داخل المؤسسة أو خارجها، المشرفين أو من الإدارة أو جماعة العمل مما يجعله يتداعى المرض بطريقة غير مباشرة لينسحب من العمل ولو مدة معينة.

6- الشكاوي: تؤكد الدراسات أن الشكاوي مؤشر مهم لمعرفة الرضا الوظيفي، وذلك من خلال حصر كل الشكاوي المقدمة في فترة معينة وتصنيفها حسب العوامل المرتبطة بها ودراساتها دراسة مستفيضة للوقوف على الأسباب التي تؤثر على الرضا الوظيفي.

7- الإضراب: الإضراب من "أقوى مؤشرات عدم الرضا حيث يعبر عن التذمر والحالة الفوضوية والإهمال التي يعيشها العامل داخل المؤسسة ويلجأ العمال إلى هذا الشكل (الإضراب) سواء كانوا في جماعة صغيرة العدد أو كبيرة، وذلك على الوصيفة التي يعيشونها والتي تعكس طموحاتهم وتطلعاتهم كالزيادة في الأجر، وتحسين ظروف العمل أو المطالبة بتحسين المسيرين أو الأنماط التسييرية".²

8/ دوران العمل : ويقصد به عدم الاستقرار في العمل؛ إما الانقطاع النهائي أو بتغيير الوظيفة إلى وظيفة أخرى، كما يعتبر دوران العمل من أهم مؤثرات عدم الرضا الوظيفي، حيث كلما زاد الرضا الوظيفي زادت معه الرغبة في الاستقرار والبقاء في الوظيفة والعكس صحيح. لقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الغرض، وقد أظهرت كل الدراسات (بدرجات متفاوتة) أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل؛ بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل دوران العمل إلى الانخفاض.

وخلاصة القول أنه من أجل القضاء على هذه المؤشرات أو على الأقل التخفيف من حدتها وجب الاهتمام بالعنصر البشري داخل أي تنظيم، وذلك من خلال تحسين ظروفه المادية والنفسية وكذا الظروف المحيطة بالعمل (الإضاءة، التكييف، الحرارة...) وبيئة العمل

¹ سعيد سلطان محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص. 205 .

² - أندرو سيزلاي ، ماك جي ولاس ، السلوك التنظيمي ، ترجمة أبو القاسم أحمد ، معهد الإدارة العامة ، السعودية ، 1991 ، ص. 432 .

(العلاقات، الرؤساء، الزملاء....) والرواتب والترقيات، وكذا واقع العامل وحاجاته ورغباته، لأن مؤشرات عدم الرضا تؤدي إلى إضعاف المؤسسة وزوالها. كما يعد الرضا الوظيفي مقياسا على اتجاه العمال بما فيهم أساتذة التعليم الثانوي. نحو أبعاد عملهم المختلفة ومؤشرا على درجة الإشباع الذي تتيحه العناصر والجوانب المختلفة للعمل، وهذه المشاعر قد تمثل محصلة لاتجاه شخص نحو عمله ككل أو قد تمثل مشاعره اتجاه جانب أو جوانب جزئية من عمله.

المطلب الثالث: مقاييس الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي من الأهداف العامة للمؤسسة، لما له من تأثير على الإنتاج والمردودية، وهو من سياسات القوى العاملة، لذا فإن قياسه والتعرف على درجته ضرورة لتحديد مدى تحقيقه لتلك البرامج ومدى تقويمها ونجاحها، وهنا سنحاول التعرف على المقاييس والطرق التي يقاس بها الرضا الوظيفي ويمكننا فصلها إلى مجموعتين:

- المقاييس الموضوعية للرضا الوظيفي.

- مقاييس الرضا الوظيفي الخاصة بالأفراد.

أ - المقاييس الموضوعية للرضا الوظيفي

وهي المقاييس التي تستخدم مؤشرات عدم الرضا في العمل كمؤشر الغياب وترك العمل على أنهما مؤشران لفقدان الرضا أو تعبر على سلوكيات الانسحاب، فهذه الطريقة تعتمد على قياس الأطر السلوكية التي تصدر عن العامل، وهذا يجسد درجة نفور العامل وعدم رضاه عن العمل.

1- الغياب: لقد وجد في عدة دراسات ميدانية ارتباط سلبي بين الرضا والتغيب عن العمل؛ باعتبار أن التغيب ظاهرة سلوكية ترجع أسبابها إلى عدة عوامل اجتماعية واقتصادية ونفسية، ويمكن إجمال العوامل النفسية التي تؤثر سلبا في هذه الظاهرة والشعور بالقلق نتيجة المواقف المحيطة وعدم الرضا عن العمل، سواء العلاقات الإنسانية خاصة بين القادة والأتباع¹.

ويمكن أن نتعرف على معدل الغياب من خلال المعادلة المقترحة من طرف وزارة العمل الأمريكية، بحيث نستطيع حساب معدل الغياب كالتالي:

¹ - بوظريفة حمو وآخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص. 57.

$$\text{معدل غياب فترة زمنية معينة} = \frac{\text{مجموع أيام غياب الأفراد} \times 100}{\text{متوسط عدد الأفراد} \times \text{عدد أيام العمل}}$$

" ويستثنى في حساب معدل الغياب في حالات الغياب ذات الأسباب القاهرة مثل : المرض، الحوادث، الظروف العائلية والسيئة وغيرها من أسباب التغيب المشروع".¹
ونستطيع القول أن نسبة غياب العامل من عمله أو انتظامه فيه؛ دليل التعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله.

2- ترك العمل : يعتبر ترك العمل والاستمرار فيه مؤشر هام للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي وعلى مدى تمسك الفرد بوظيفته، ويمكن للعامل ترك عمله عن طريق مغادرة المؤسسة التي يعمل بها أو عن طريق تقديم استقالة من العمل، ويتم حساب معدل ترك العمل من خلال المعادلة التالية :

$$\text{معدل ترك خلال فترة زمنية معينة} = \frac{\text{عدد ترك الخدمة خلال فترة}}{\text{العدد الإجمالي للعمل في منتصف الفترة}} \times 100$$

إن هذه البيانات الموجودة في المعادلة تفيدنا في التعرف على الرضا لدى العامل، خاصة إذا احتوت مقارنات بين الأقسام والمؤسسات والفترات الزمنية المختلفة، كما تفيدنا في التنبيه إلى المشكلات التي تستوجب إعادة النظر في سياسات وبرامج القوة العاملة.

"ويرى "موبيلي Mobley" سنة 1977 أن مشاعر الاستياء أو عدم الرضا تشير إلى أفكار حول المغادرة التي من شأنها تجعل البحث عن وظيفة أخرى".²

فمن خلال هذا التعريف يتضح لنا أن ترك العمل يأتي عن طريق الاستياء من العمل أو من المشرفين أو من جوانب أخرى داخل محيط العمل.

ب - مقاييس الرضا الوظيفي الخاصة بالأفراد:

وتعتمد هذه المقاييس على تصميم استمارات تتضمن قائمة من الأسئلة الموجهة للعمال أو مجموعة عبارات تتناول جوانب مختلفة من العمل لمعرفة مدى رضا العامل عن تلك الجوانب من العمل، ويتم استخلاص درجة الرضا من خلال إجاباته على بنود تلك المقاييس، وفي هذا يمكن أن نميز طريقتين رئيسيتين لتحديد محتوى الأسئلة كالتالي :

¹ - عشوي مصطفى ، مرجع سبق ذكره ، ص. 191
² - كشروود عماد الطيب ، علم النفس الصناعي الحديث (مفاهيم ونماذج ونظريات) ، منشورات قاريونس، بنغازي، 1995، ص.491.

الطريقة الأولى : تقسيم الحاجيات : يتم إعداد الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة من خلال إتباع" تقسيم عام للحاجات الإنسانية معتمدا على التقسيم الذي وصفه "ماسلو Maslow" الذي يتضمن الحاجات الفيزيولوجية (حاجات الأمن، الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير والاعتراف وحاجات تحقيق الذات). وتعمم الأسئلة بحيث يمكن الحصول على معلومات من الفرد حول مستوى الإشباع الذي تتيحه له الوظيفة لمختلف أنواع الحاجات، وعليه يجب أن تغطي الأسئلة جميع أنواع الحاجات السالفة الذكر".¹

الطريقة الثانية :تقسيم الحوافز: ويتم في هذه الطريقة تصميم الأسئلة من خلال مراعاة الحوافز التي تتيحها الوظيفة أو العوامل التي يمكن أن تؤثر على الرضا الوظيفي مثل: الأجر، الترقية... الخ. وسنتناول في هذه الطريقة أهم وأشهر هذه المقاييس والمتمثلة في :

- **معدلات القياس والرد على الأسئلة:** وهي من أكبر الطرق المستخدمة لقياس الرضا عن العمل، وتستخدم معدلات القياس الكاملة؛ وفيها يقوم الأفراد بالإجابة عن الأسئلة التي تسمح بتسجيل ردود فعلهم عن العمل، ومن أشهر هذه المعدلات :

أ - **الأجندة الوصفية للعمل:** والأسئلة بها نتناول خمسة جوانب مختلفة هي: العمل نفسه، الأجر، فرص الترقية، الإشراف، الناس (الزملاء).

ب - **قائمة استقصاء جامعة "مينسوتا Minnesota" لقياس الرضا:** وهي تستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونوا فيه إما راضين أو غير راضين عن جوانب مختلفة من عملهم (أجرهم- فرص التقدم فيه)، وهاتان الطريقتان تركزان على جوانب متعددة ومختلفة من الرضا عن العمل، وهناك مقاييس أخرى تركز على جانب أو عدد من جوانب العمل من قائمة استقصاء الرضا عن الأجر الذي يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور، ويوفر قياسات مختلفة عن هذه العوامل النقدية مثال: الرضا عن مستوى الأجر، المداواة، الزيادة في الأجر، المزايا الإضافية وإدارة نظام الأجور.

- **المقابلات الشخصية :** تتضمن "مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم، وفي هذه الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل، وتتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العاملين بحرية الكلام، وبهذا تتم أول خطوة تجاه تصحيح أو محو المشاكل، وتكون مقابلة المواجهة (أي نوع من القياس الفردي)

¹ - أحمد صقر عاشور، مرجع سبق ذكره ، ص. 406

ناجحة إذا أجاب الأفراد بأمانة، وبالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لاستجاباتهم وحقهم في الخصوصية".¹

- طريقة التدرج التجميعي "ليكرت" Kirrt: "استخدم هذه الطريقة ليكرت، وهنا يقوم الباحث بإعداد مجموعة من العبارات التي تتعلق بمحتوى الاتجاه المطلوب قياسه (الرضا الوظيفي). بحيث تتوافر في هذه المجموعة جملة من الشروط أهمها أن تكون على درجة من الحدة والإثارة، ويقوم الباحث بتدريج استجابة كل عبارة من هذه العبارات (ثلاث وحدات - سبع وحدات)، إذ أنه لو زاد عدد الوحدات عن سبع أصبح من المحتمل أن تكون إجابة المفحوص غير صحيحة وغير دقيقة، وكذلك لو قلت الوحدات عن ثلاث ويرى أن أفضل عدد هو خمسة".²

ويبين أحمد صقر عاشور أن العبارات يجب أن تنتشر خصائص إيجابية للعمل ويكون مطلوبا من الفرد أن يقرر بالنسبة لكل عبارة من العبارات درجة عليها بأن يختار واحدة من بين عدة بدائل، وللتوضيح نعطي المثال التالي :

أوافق جدا	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق أبدا
-----------	-------	-----------	----------	---------------

وتعطي الاستجابات التي يقررها الفرد درجات تتراوح بين واحدة وخمسة حسب درجة موافقته أو عدم موافقته على العبارة بتجميع التي يحصل عليه الفرد في العبارات المختلفة بتعيين صدق العبارة وفق قوة الارتباط بين الدرجة التي يحصل عليها والدرجة الكلية لمجموع العبارات. ويؤكد "مصطفى عشوي" على ضرورة احتواء المقياس المصمم وفق تقنية ليكرت على عبارات صممت بصيغة الإيجاب وعبارات صممت بصيغة السلب، بحيث تكون العبارات متوازنة تقريبا. ولاستعمال مقياس ليكرت يتطلب إتباع الخطوات التالية :

- "بناء مقياس ما يحتوي على عبارات مختارة، صمم بعضها بصيغة الإيجاب وبعضها الآخر بصيغة السلب.

- اختيار عينة لإجراء البحث وجمع الإجابات المختلفة.

- جمع كل النقاط لمجموع العبارات والأفراد المكونين للعينة.

- فحص انسجام نسق الإجابة لكل عبارة، ومقارنة ذلك بمجموع النقاط المتحصل عليها

- استبعاد العبارات غير المنسجمة مع مجموع العبارات الأخرى.

¹ - محمد سعيد سلطان ،مرجع سبق ذكره، ص 198.

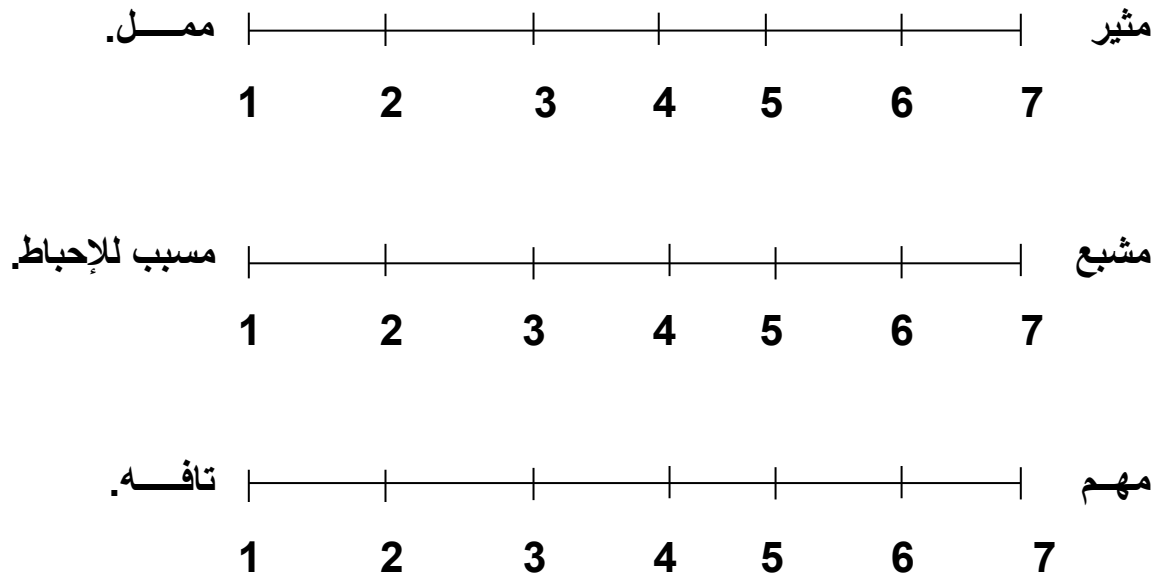
² - عشوي مصطفى ، مرجع سبق ذكره ، ص.137.

- تحديد العبارات النهائية للمقياس وإعادة حساب مجموع النقاط التي بتحصل عليها أفراد العينة بعد استبعاد العبارات غير الملائمة".¹

- طريقة الفروق ذات الدلالة "لأوسكود" وزملائه

إقترح "أوسكود وزملائه Tennenboun Osgaadsuvel" مقياسا يتكون من مجموعة المقاييس الجزئية لكل جانب من جوانب العمل، بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين يمثلان صفتان متعارضتان بينهما عدد من الدرجات، ويتطلب من الفرد المعني بقياس رضاه أن يختار الدرجة التي تمثل مشاعره من بين الدرجات التي يحتويها كل مقياس جزئي.

ونتناول المثال التالي "لمجموعة من المقاييس الجزئية المتعلقة بمحتوى العمل الذي يقوم به الفرد وفق طريقة الطرق الفردية ذات الدلالة :



تجمع الدرجات التي أعطاها الفرد لكل مجموعة من المقاييس الجزئية التي تمثل جانبا من جوانب العمل (محتوى العمل، الأجر، الإشراف) يكون هذا المجموع ممثلا لرضا الفرد واتجاهه النفسي نحو جانب من جوانب العمل".²

- طريقة الوقائع الحرجة "لهزبرج HEZBERG"

يطلب فيها من الأفراد أن يصفوا الأحداث التي يرونها مرضية في أعمالهم والأحداث و الوقائع التي يرونها غير مرضية، ثم تحليل المحتوى بتحديد جوانب من العمل التي ترتبط باستجاباتهم لمشاعرهم، وتقوم هذه الطريقة على توجيه سؤاليين للأفراد المراد قياس مشاعرهم.

¹ - عشوي مصطفى ، نفس المرجع السابق، ص.138
² - عشوي مصطفى ، نفس المرجع السابق ، ص . 139-140

"السؤال الأول: - حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بسعادة غامرة تتعلق بعملك خلال الفترة الماضية (تحديد الفترة، الشهر، السنة...) ؟

- صف ما حدث لك بالتفصيل في كل مرة شعرت بهذا الشعور، أي حدد الأسباب التي خلقت لك هذه المشاعر؟

السؤال الثاني : - حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها باستياء شديد يتعلق بعملك خلال الفترة الماضية (تحديد الفترة، الشهر، السنة...) ؟

- صف ما حدث لك بالتفصيل في كل مرة شعرت بهذا الشعور، أي حدد الأسباب التي خلقت لك هذه المشاعر؟¹

وتسأل هذه الطريقة عن واقعة واحدة بالنسبة لكل من السؤالين السابقين.

وللحصول على معلومات" أوفر عن الوقائع المسببة للاستياء لا يقتضي توسيع دائرة السؤال ليشمل أكثر من واقعه، وهذا يقترح أسلوب آخر لاستخدام الوقائع الحرجة بطريقة مغايرة تتفادى عيوب التحيز والنزاعات الفردية بإعطاء الأفراد قائمة بالوقائع بدلا من سؤالهم عنها وإعطاء درجات بديلة يختار منهم الفرد الدرجة المفضلة لكل واقعة، وتخضع عملية تكوين المقياس النهائي فيها لضوابط أكثر دقة من طريقة هرزبرج ذات الاستجابة المفتوحة".²

- مقياس الوجوه "كوينين Kwinin" (تغيرات الوجه)

يتكون هذا "المقياس الذي طوره "كوينين Kwinin" سنة (1955) من عدة رسومات تمثل وجه الإنسان في مختلف تغيراته ويطلب من المشجوب وضع علامة أمام الوجه الذي يعبر أكثر عن كيفية شعوره ، ومن ثمة يقيس الرضا الوظيفي الكلي بخلاف المقاييس الأخرى التي تقيس الرضا الوظيفي الجزئي و على عكس الكلمات والجمال أيضا، إضافة لتغيرات الوجه، الراتب، العمل، الإشراف، فرص الترقية والأفراد الذين يعمل معهم".³

- طريقة الفواصل المتساوية ظاهريا "شرستون Cherstoon"

تستعمل لبناء" مقياس الرضا عن العمل، حيث تحدد متغيراته ثم يبنى المقياس بوضع عبارات تصف مختلف العناصر التي تمسه وعادة ما تفوق مائة عبارة، ثم تقدم لمجموعة من الحكام أو القضاة للحكم على دلالتها عن الرضا بحيث توضع في مجموعات تشمل كل واحدة عبارات

¹ - أحمد صقر عاشور ، مرجع سبق ذكره، ص. 414-415.

² - أحمد صقر عاشور، نفس المرجع السابق، ص. 417.

³ - الطيب كشروود عماد، مرجع سبق ذكره ، ص. 514 .

متشابهة وترتب هذه المجموعات حسب ارتباطها بالرضا وبذلك يتم وضع المقياس النهائي على شكل هرم في قمته جملا تمثل أقوى الاتجاهات السلبية ثم يقدم على شكل استبيان إلى العمال على ألا ترتب الجمل تبعا لدرجاتها في المقياس لكي لا يكتشف العامل التسلسل بين الأسئلة، وبالتالي الإجابة بنوع من الإيحاء، وتوضع النقاط مدرجة من قوة الإيجاب إلى ضعفه ويتم التصحيح بالرجوع إلى العلامات المرجعية لكل عبارة".¹

المبحث الثالث : آليات تحقيق الرضا الوظيفي:

المطلب الأول : البرامج الداعمة للرضا الوظيفي

هي مجموعة من البرامج التي تهدف إلى المحافظة على المستوى المطلوب من الرضا الوظيفي وتدفع بالأفراد باتجاه تحقيق أهداف المنظمات ومن أهم هذه البرامج مايلي:²

1- برامج صيانة القوى العاملة:

تتمحور هذه البرامج في مجموعة من الإجراءات تستهدف عدم تآكل مهارات و خبرات العاملين إضافة إلى تطوير قابليتهم نحو الإبداع و الابتكار و من بين هذه البرامج مثلا تلك الخاصة بالتدريب و تنمية المهارات الإبداعية , برامج الخاصة بالنظر في سياسات الأجور و الحوافز.

2- برامج تحسين بيئة وظروف العمل :

يحتوي هذا البرنامج على الإجراءات التالية:

- تهيئة مكان عمل نظيف و مرتب من حيث الإضاءة، التهوية، الأثاث...الخ.
- معالجة حالات التعب والإرهاق و ذلك بدراسة ساعات العمل و مراعاة حاجة العاملين إلى الراحة...الخ.

- تقليل الضوضاء بعزل مصادرها، عن طريق عزل الآلات والمعدات التي تصدر عنها.

- التقليل من رتابة الأعمال من خلال الاتجاه نحو برامج الإثراء أو التوسيع الوظيفي .

3- برامج الرفاهية الاجتماعية :

ويكون ذلك عن طريق الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي و الأسواق و دور الحضانة وتوفير وسائل الراحة كالمواصلات و بناء سكنات للعاملين كل هذا من شأنه أن يدفع العاملين نحو الأداء الأفضل شرط أن تكون هذه الحوافز شاملة لعدد أكبر من العاملين و أن تكون مستمرة.

¹ - جلال سعد، علم النفس، القاهرة ، دار الفكر العربي ، 1985 ، ص 172 .

² - برياح محمد الأمين، موساوي يحي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تلمسان، جامعة أبي بكر بلقايد، تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير و العلوم التجارية، 2016، ص ص 34-36

4- برامج الأمن والسلامة المهنية :

تكون هذه البرامج في المؤسسات الصناعية ذات الأعمال الخطيرة والمعرضة للكثير من الحوادث، ويتم تصميم هذه البرامج وفقا للخطوات التالية:

- **تجزئة العمل**: أي دراسة وتحليل كل عمل على حدا، منذ بدايته إلى نهايته، وذلك بهدف التعرف على الكيفية التي يؤدي بها كل جزء والخطورة المصاحبة له.

- **تحديد مصدر الخطر**: والذي إما أن يكون بيئة العمل المادية وظروفها، بيئة العمل الاجتماعية، أو الفرد نفسه كضعف خبرته وتدريبه.

- **تحديد نوع المخاطر المهنية والحد من حدوثها**: فالمخاطر المهنية تصنف إلى فئتين:

- فئة الحوادث والإصابات الفسيولوجية كالجروح والحروق والتي يكون مصدرها عادة ظروف العمل المادية ويمكن الوقاية منها بمراعاة الترتيب في مكان العمل، توفير الإضاءة والحرارة، والتهوية المناسبة... الخ .

- فئة الأمراض المهنية الناتجة عن الأعمال التي يمارسونها والتي يمكن الوقاية منها من خلال استخدام الكمامات والألبسة الواقية، وكذا أخذ الإجازات للراحة... الخ.

- **تدريب العاملين**: لزيادة المهارة وتدريبهم على كيفية التصرف السليم عند تعرضهم أو تعرض زملائهم للخطر .ولشرح العوامل التي تسبب المخاطر المهنية وكيفية تجنبها.

- **سجلات حوادث وإصابات وأمراض المهن**: تهدف إلى المساعدة في تقييم إجراءات الأمن والحماية التي تتبّع في مكان العمل.

- **المتابعة والتفتيش**: على إدارة الموارد البشرية المتابعة والرقابة المستمرة للتأكد من تطبيق تعليمات وقواعد الأمن بشكل سليم ومعرفة المخالفات والإبلاغ الفوري عنها.

5- برامج الرعاية الصحية :

فالملاحظ أنّ التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض التزام صحي على المنظمة تتعهد من خلاله بتقديم خدمات طبية هدفها الاهتمام بالناحية المعنوية والنفسية والعقلية للعاملين لأن الاعتبار الإنسانية تقضي بضرورة وقوف المنظمة الصناعية إلى جانب العامل المريض، فالمؤسسات التي تقدم خدمات طبية يتميز أفرادها باستقرار وظيفي أفضل وإنتاجية أعلى.

6- برامج فرق العمل المدارة ذاتيا :

وهي جماعات يتم تشكيلها من العمال في قاعدة الهرم التنظيمي المسؤولين عن إنتاج سلعة أو تقديم خدمة مهمتها تحديد المشاكل التي تعاني منها عدة أعمال وتضع الحلول المناسبة لها و

تركز في عملها فقط على الجوانب الفنية لاعلى الجوانب الإدارية ومنه فهي تساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين النوعية وتقليل التكاليف.

7- برامج حلقات الجودة:

وهي فرق عمل تشكل بشكل تطوعي من جميع المستويات التنظيمية بحيث يمكن لأي عضو أن ينضم إليها بغض النظر عن وظيفته أو منصبه الإداري وتهدف هذه الحلقات إلى دراسة العمليات وتحسينها ودراسة بعض مشاكل العمل واقتراح حلول لها كما أن عملها لا يقتصر على مجال معين وتجدر الإشارة إلى أنّ هناك من يخلط بين برامج فرق العمل وحلقات الجودة رغم وجود فرق بينهما .

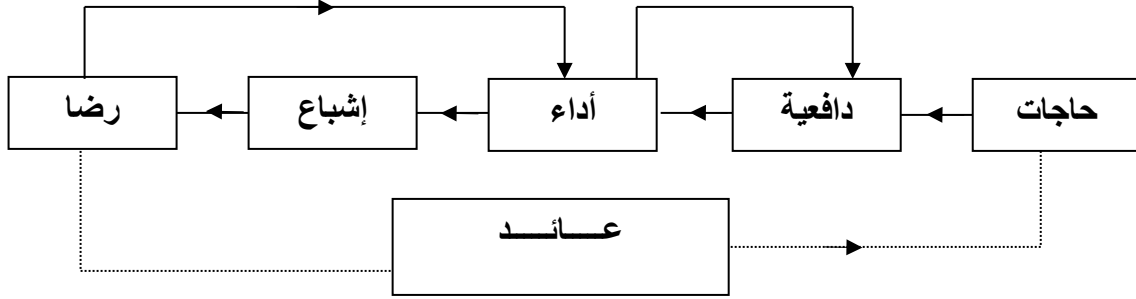
8- برامج الجودة الشاملة :

نظرا للمشاكل التي تعرقل سيرورة العمل الإداري بالمنظمات كغياب الحلول الفعالة للمشكلات القائمة، زيادة الاجتماعات غير المنتجة، طول الفترة الزمنية لتنفيذ العمليات، ضعف الثقة بالعاملين وعدم الاستماع إلى آرائهم، تسرب العاملين الأكفاء... إلخ، كل هذه الظواهر من شأنها أن تتسبب في انخفاض الروح المعنوية للعاملين وبالتالي انخفاض درجة الرضا مايؤدي إلى الانعكاس على الإنتاجية لذلك تم اللجوء إلى برامج الجودة الشاملة والتي تعني القيام بالعمل بشكل صحيح من أول خطوة مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء.

المطلب الثاني: آلية حدوث الرضا الوظيفي:

يحتاج الأشخاص إلى العمل لتحقيق وإشباع مجموع حاجاتهم ورغباتهم ، هذه الأخيرة تحتاج إلى أداء متميز لتحقيق هذا الإشباع ، ويعتبر الرضا الوظيفي الوسيلة لتحقيق هذا الهدف، ويحتاج تحقيق الرضا الوظيفي إلى مجموعة تفاعلات ليحدث ، كما أنّ كل شخص في المجتمع يحتاج لتحقيق حاجاته التي يملك دوافع نحوها، هذه الدوافع يجب أن تتحول إلى أداء لتحقيق تلك الحاجات المرغوب فيها، ليصل الشخص بعدها إلى مرحلة إشباع لكل الحاجات وبالتالي يتحقق له الرضا الوظيفي، الذي كان سببا في تحقيق هذا الإشباع كما يبرز في هذا شكل :

شكل رقم 6 : ديناميكية حدوث الرضا الوظيفي



المصدر : طريف شوقي ، السلوك القيادي وفاعلية الإدارة، الاسكندرية ، مكتبة غريب، 1999، ص. 221.

إنّ هذا المخطط يبرز كيفية حدوث عملية الرّضا بشكل متسلسل ومنسق ويوضّح أنّ عملية الرّضا الوظيفي يمكن أن تكون سببا لبروز حاجات جديدة لدى الشخص، كما يمكن أن يقلص الأداء الجيد من دافعية الشخص، والرّضا بدوره قد يقلص من الأداء لأن الشّخص عندما يصل إلى الرّضا قد يشعر بعدم جدوى الأداء الفعّال كما في بداية العمل، لأنّه تمكّن من تحقيق ما يرغب فيه.

وهناك جانب مهم يتعلّق بنسبية عملية الرّضا الوظيفي، فما هو مؤدي إلى الرّضا عند شخص ما ليس بالضرورة له نفس الفعل لدى شخص آخر، وهناك قوانين تحكم هذه النّسبية تسهّل تقويم الرّضا وفهمه أفضل و هي كالتّالي:

- كلما ازدادت رغبة الشخص في شيء، فإنّه يكون أكثر رضا حين يحصل عليه وبالمقابل يتضاعف عدم رضاه حين لا يتمكن من ذلك.
- كلما تعددت حاجات الشخص و اشتدت قوتها ، كلما انخفض احتمال إشباعها .
- يحصل الشخص ذو الحاجات المحدودة حين يشبعها على قدر من الرضا يمثل ما يحصل عليه الشخص ذو الحاجات المتعددة حين يشبعها.
- توجد "علاقة قوية بين تقويم الجماعة المرجعية للعمل وبين رضا الشخص عن هذا العمل ففي بعض الأحيان لا يعجب الشخص بعمله ، لكن جماعة العمل تنظر إليه بفخر لتولييه هذا المنصب ، هذا يؤدي إلى تعديل اتجاهاته نحو العمل و بالتالي تحسين درجة رضاه عنه .

- إن توقعات الشخص حول رئيسه في العمل تحدد مستوى رضاه فمثلاً حين يتوقع شخص ما أن يكون رئيسه في العمل صارماً، سيحس برضا أكبر حين يجده متسامحاً ومرتناً في معاملته معه ، والعكس سينقص مستوى رضاه حين يتوقع أن يجد رئيسه في العمل فيجده صارماً وحاداً في معاملته " ¹.

المطلب الثالث: أسباب الإهتمام بالرضا الوظيفي:

هناك أسباب دفعت للاهتمام بالرضا الوظيفي وهي: ²

- أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين
- أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.
- أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- أن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.
- وعموماً يعتبر الرضا الوظيفي للموظفين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للدائرة ومدى فاعليتها على افتراض أن الدائرة التي لا يشعر الموظفون فيها بالرضا سيكون حظها قليل من النجاح مقارنة بالتي يشعر فيها الموظفون بالرضا، مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعداداً للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما أنه يكون أكثر نشاطاً وحماساً في العمل وأهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به.

¹ - عبد الحليم جلال ، مرجع سبق ذكره ، ص. 167

² - المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية <https://hrdiscussion.com>

الفصل الثاني

المدرسة الابتدائية

والمعلم

تمهيد:

إنّ التّغير الاجتماعي و الثقافي الذي طرأ على مختلف المجتمعات البشرية خلف العديد من التّغيرات في الحياة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية، هذه التّغيرات لم تسلم منها حتّى الأسرة التي استقالت من وظائفها تدريجيا ومنه صار لزاما على المجتمع خلق مؤسسة أخرى ترافق الأسرة وتكملها، لتقابل حاجة من حاجاته ألا وهي تنشئة الفرد التنشئة السليمة ببناء شخصيته على أسس تربوية متينة، فكانت المدرسة هي المؤسسة الأنسب لهذا الدور، ويعدّ المعلّم أحد أهم ركائز المدرسة باعتباره همزة وصل بين التلميذ والمعرفة مما يساهم في تنشئة التلاميذ لكي يمكنهم من التكيف والتلاؤم مع معطيات البيئة الاجتماعية .

سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى تعريف المدرسة ، وظائفها و أهدافها، بالإضافة إلى تعريف المعلّم وخصائصه و مهامه وأخيرا نعرّج على حقوقه وواجباته والصّعوبات التي تواجهه.

المبحث الأول: تعريف المدرسة

أ - التعريف اللغوي :

من درس، يدرس ، فيقال درس الكتاب، يدرسه دراسة، بمعنى قرأه وأقبل عليه، ليحفظه ويفهمه. تدارس الكتاب ونحوه: أي درسه وتعهّده بالقراءة والحفظ كي لا ينساه. المدارس: الموضع الذي يدرس فيه كتاب الله ومنه مدراس اليهود. أخذ لفظ المدرسة من الفعل "درس"، والذي يعني درس الكتاب: يدرسه دراسة، ودارسه أي عناه حتى انقاد لحفظه.

المدرسة: مكان الدّرس و التّعليم.

- جماعة من الفلاسفة أو المفكرين تعتقد مذهباً معيناً أو تقول برأي مشترك ، ويقال هو من مدرسة فلان أي على رأيه ومذهبه (ج) مدارس.¹

و تعريف مصطلح المدرسة حسب قاموس علم الاجتماع:

«Ecole : pour la sociologie, l'école est d'abord une institution qui remplit des fonction globales d'intégration et de mobilité sociale, l'autonomie relative du système d'enseignement justifie cependant que l'on s'intéresse aussi à son organisation interne, à la spécifié de son action, qui consiste à transmettre dans le cadre d'une programmation délibérée, des ensembles de connaissances, de compétences et de dispositions aux jeunes générations, ainsi qu'aux attentes et aux pratiques des différents acteurs sociaux concernés par son fonctionnement»²

فحسب "ريمون بدون" فإنّ المدرسة هي مؤسسة تؤدي وظائف الاندماج والحراك الاجتماعي العالمية ، غير أنّ النظام التعليمي المستقل نسبياً وجب عليه الاهتمام بتنظيمه الداخلي بإرساء مجموعة من المعارف والمهارات والتصرفات تعمل على كفاءة الأجيال الجديدة، هدفها العمل من أجل استمرارية هذا النظام.

ب - اصطلاحاً:

المدرسة هي "المؤسسة العامة التي أنشأها المجتمع لتتولى تربية النشء الجديد على المعارف والحقائق، والقيم الاجتماعية والدينية، وطرق العمل والتفكير".³

¹ - مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، مصر، 2008، ص: 280.

² Raymond Boudon, Philippe Besnard, Mohamed Cherkoui, Bernard Pierre Lécuyer : **Dictionnaire de Sociologie**, Larousse, Paris, 2005, P74.

³ - إبراهيم ناصر، مقدمة في التربية، دار عمار للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص: 152.

ويرى الباحث "رابح تركي" أنّ المدرسة هي في الحقيقة والواقع المعبر الذي يمر فيه الطّفل من حياة المنزل الضيّقة إلى الحياة الاجتماعية الحقيقية، ومن هنا يجب أن تقلع المدارس أن تكون مجرد بناية للتّعلّم كما يسمونها، وأن تتحول إلى مجتمعات حيّة للتّربية بأوسع معانيها".¹

كما يعرفها فيردناند بويسون بأنّها: "مؤسسة اجتماعية لازمة لإنشاء الانتقال بين الأسرة والدولة لتشكيل الأجيال الجديدة لغرض الحياة المشتركة وبدونها لن يكون للمجتمع غد".²

ويرى الباحث أحمد حسن عبيد بأنّ المدرسة الابتدائية هي: "عبارة عن مجتمع يتعلّم فيه الأطفال أساسا أن يعيشوا كأطفال وهي بهذا الاعتبار تقدّم إلى الطّفل خبرة عن بيئته، فهو في المدرسة يعيش أطفالا يتقاربون معه في السنّ وخصائص النّمو، بينما يعيش في بيته ومحيطه البيتيّ آخرون يتباينون تباينا كبيرا في أعمارهم وفي المؤشّرات التي أحاطت بهم".³

وحسب المشرع الجزائري فإنّ المدرسة هي: "مؤسسة عمومية مختصة في التربية والتعليم، تمكن التلاميذ من اكتساب كفاءات قاعدية في المجال الفكري والأخلاقي والمدني، وتشكل الوحدة الوظيفية القاعدية للمنظومة التربوية والتعليم الإلزامي، وتندرج ضمن الأملاك العمومية التابعة للبلدية".⁴

فمن خلال هذه التعاريف يمكن القول بأنّ المدرسة هي مؤسسة أسّسها المجتمع لتربية أبنائه تربية جسمية وعقلية واجتماعية مقصودة ومخطط لها تجعل منهم أعضاء صالحين في المجتمع.

المطلب الثاني : وظائف المدرسة :

أ. وظائف المدرسة العامة : تقوم المدرسة . كنظام اجتماعي . بمجموعة من الوظائف والمسؤوليات العامة هي:⁵

. لم تعد مسؤولية المدرسة الاهتمام بالجانب العقلي للطّفل، بل أصبحت تهتمّ بتنمية شخصيته من جميع جوانبها العقلية ، والخلقية ، والاجتماعية ، والجسدية .

. التّركيز على حاضِر الطفل . فالمدرسة لا تركز على مستقبل الطفل دون اعتبار للحاضر وإنّما هي تركز على حاضِر التلميذ من جميع جوانبه ، وهي بهذا التّركيز على الحاضر إنّما تعدّه للمستقبل في الوقت ذاته كما يقول جون ديوي .

¹ - المركز الوطني للبحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية ، أشكال التكامل الوظيفي بين الأسرة والمدرسة - دراسة ميدانية بولاية بسكرة، <https://cahiers.crasc.dz/> ، 16:00 ، 2020/04/20

² - Institut français de l'éducation, Nouveau dictionnaire de pédagogie (édition électronique), 20/04/2020, H19:25, <http://www.inrp.fr/>

³ - بلحسين رحوي عباسية، النظام التعليمي الابتدائي بين النظري والتطبيقي، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التربوي، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة السانديا، وهران، 2102، ص: 156

⁴ - الجريدة الرسمية، العدد 51، 2016، ص : 11 .

⁵ - المرجع الإلكتروني للمعلوماتية، وظائف المدرسة، <https://almerja.com/reading.php?idm=54134>، 17:39 ، 2020/04/30

. نقل التراث الثقافي من الأجيال الماضية إلى الأجيال الحاضرة ، وهذا التراث يتجمع في سجلات مكتوبة ، ويتحتم على كل جماعة تريد أن تحتفظ بصلتها بالماضي أن تتخذ المدارس أداة لنقل تراثها إلى الجيل الجديد ، وهذه ميزة خاصة بالنوع الإنساني فقط .

. الاحتفاظ بالتراث والعمل على تسجيل الجديد . فلو اكتفينا بمعرفة التراث القديم عن طريق القراءة، ولم نعلم الكتابة، لصاع التراث الجديد وحرمت الأجيال القادمة الانتفاع به ، وهذا دور مهم للمدرسة.

. تبسيط التراث الثقافي : إنّ الحضارة الإنسانية معقدة التركيب، ومن الصعب استغلالها والانتفاع بها ، بدون المدرسة، ومن هنا يأتي دور المدرسة في تبسيط هذا التراث وتقديمه بما يتناسب مع مراحل النمو المختلفة التي يمر بها الطفل .

. تطهير التراث الثقافي من الشوائب والعيوب ، وبذلك تخلق المدرسة للتلاميذ بيئة مصفاة خالية من عيوب المجتمع الأخلاقية ، ومن مظاهره الشائنة حتى لا تؤثر في أخلاق التلاميذ .
. تحقيق التوازن بين مختلف عناصر البيئة الاجتماعية وإتاحة الفرصة لكل فرد حتى يتحرر من قيود الجماعة التي نشأ فيها ، ويتصل ببيئة أوسع منها ، اتصالاً ثقافياً وخلقياً .

ب . وظائف المدرسة إزاء سائر المؤسسات التعليمية : إنّ المدرسة ، وإن تكن هي النظام المختص بشؤون التربية ، إلا أنها ليست الوحيدة التي تسهم بها أو ببعض نواحيها ، فهناك نظم أخرى كالعائلة ، والمنظمات العلمية والمهنية ، والجمعيات الدينية والأدبية ، والهيئات الرياضية والكشفية ، والصحافة ، والإذاعة والسينما وغيرها تهتم بأمر التربية إلى حد محدود مشاركة للمدرسة في مهمتها الخطيرة . فما هي وظائف المدرسة إزاء المؤسسات الأخرى ؟؟ .

1. المدرسة أداة استكمال: إذ تقوم المدرسة باستكمال ما بدأت المؤسسات الأخرى من الأعمال التربوية، وعلى رأسها البيت. والمدرسة حريصة على هذا التعاون الوثيق مع البيت ، ويتم عن طريق إنشاء مجالس الآباء والمعلمين ، ومجالس الأمهات والمعلمات في المدارس الحديثة .

2. المدرسة أداة تصحيح : تقوم المدرسة بتصحيح الأخطاء التربوية التي قد ترتكبها النظم الأخرى في المجتمع ، فإن كان هناك نقص تلافته ، أو كان هناك فراغ ملأته .

3. المدرسة أداة تنسيق : إذ تقوم بتنسيق الجهود التي تبذلها سائر النظم الاجتماعية في سبيل تربية الأطفال ، وتظل على اتصال دائم بها لترشدها إلى أفضل الأساليب التربوية ، وتتعاون معها على تنشئة الجيل الجديد أحسن تنشئة ، ومما لا جدال فيه أنّ المدرسة هي المرجع الأساسي في كلّ ما يتعلق بعملية التربية .

المطلب الثالث : أهداف المدرسة :

تتلخص أهداف المدرسة في أربعة أهداف هي:¹

1- **المعرفة الإدراكية** : فالهدف الأول والرئيسي للمدرسة هو تخريج أو إنتاج أفراد مزودين بالمعارف والمهارات وكذلك متفوقين تكنولوجيا.

2- **التنشئة الاجتماعية**: فالمدرسة عليها أن تخرج لنا أفراد يحسنون التكيف يمتلكون مهارات شخصية تتيح لهم الاستفادة من البرامج الدراسية ،بالإضافة إلى مراعاة مشاعر الآخرين وإظهار الاحترام لمن هم أكبر منهم وكذلك المشاركة في الأنشطة الجماعية.

3- **الحراك الاجتماعي**: يعني بأن المدرسة عليها أن توفر السبيل الذي يتيح للفرد تحقيق التحسن الاجتماعي وقد أكد بلوم ذلك سنة 1976 حيث قال بأن الإعداد للحراك الاجتماعي يمثل هدفا تعليميا خاصة في إطار التغير التكنولوجي السريع،فما يتلقاه جميع الأطفال من معلومات تعتبر من شأنه بلورة التصور الصحيح للكيفية أو الأسلوب الذي يمكن الفرد من تحسين وضعه الاجتماعي.

4- **المواطنة**: أي أن تخرج لنا أفرادا صالحين بحيث يكونون مزودين بمهام مناسبة واتجاهات قيمية من أجل بناء مجتمع ديمقراطي فمن خلال هذه الاتجاهات يصبح الفرد مواطناً صالحاً. وحسب المشرع الجزائري فالمدرسة تعتبر - المدرج الأول لتلقي الثقافة الديمقراطية وتعدّ أفضل ضمان للتوافق الاجتماعي والوحدة الوطنية، تسهر على تكوين مواطن يتمتع بمعالم لا جدال فيها، مواطن وفي لمبادئه و يمكن استخلاص صنفين من الأهداف:²

1- **أهداف وطنية**: تتمثل في تنمية شخصية الأطفال والمواطنين وإعدادهم للعمل والحياة وإكسابهم المعارف العامة العلمية و التكنولوجية التي تمكنهم من الاستجابة للتطلعات الشعبية النّواعة إلى العدالة والتّقدم وحق المواطن الجزائري في التّربية والتّكوين.

2- **أهداف دولية**: تتجسّد في منح التّربية التي تساعد على التّفاهم والتّعاون بين الشّعوب، وصيانة السّلام في العالم على أساس احترام سيادة الأمم و تلقين مبدأ العدالة والمساواة بين المواطنين وإعدادهم لمكافحة كل شكل من أشكال التّفرقة والتّمييز، و تنمية تربية تتجاوب مع حقوق الإنسان وحياته الأساسية .

¹ - أسماء بشوع، محددات الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية في ظل نظرية فريدريك هزبرغ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، أم البواقي، جامعة العربي بن مهيدي، تخصص إدارة والتسيير التربوي، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، 2105، ص: 108-109.

² - المركز الوطني للبحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية، مرجع سبق ذكره.

المبحث الثاني : تعريف المعلم و خصائصه و مهامه :

مهنة التعليم من أجلّ المهن وأعظمها؛ فهي مهنة الأنبياء، وقد حضّ الإسلام على العلم والعمل في مهنة التعليم إذ يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: "خيركم من تعلّم القرآن وعلمه"، ويكتسب التعليم أهميّة خاصة للأدوار التي يتصدى لها من تعليم وتنقيف، وتوجيه وإرشاد، ونقل للخبرات ونتيجة لهذا ركّزت المجتمعات عليه و أولت اهتماما كبيرا لدور المعلم الذي يعدّ أحد الركائز الأساسيّة في العملية التعليمية التعلّميّة من خلال تنمية شخصية الفرد وتزويده بالمعارف والمهارات التي تهيوّه ليكون فردا صالحا وفعّالا في المجتمع ويتوقّف نجاح التعليم على نجاح المعلم ، لأنّه المصدر الأوّل لتكوين الأفراد بعد الأبوين ، وموردا للمعرفة والعلم .

المطلب الأوّل : تعريف المعلم :

أ - لغة: اسم فاعل لفعل علم، ونقول معلّم أي قام بفعل التعليم، والمعلّم هو من يقوم بتربية وتعليم المتعلّم وذلك بتوجيه مجموعة الخبرات التي اكتسبها إلى المتعلّم وذلك بطرق ووسائل مبسّطة تجعل المتعلّم يتقبل ذلك بسهولة.¹

يعرّف عبد الله العامري المعلم بأنّه: "القائد التربوي الذي يتصدر لعملية توصيل الخبرات والمعلومات التربوية وتوجيه السلوك لدى المتعلمين الذين يقوم بتعليمهم، نعم إنه قائد تربوي ميداني يخوض معركته ضدّ الجهل والتّخلف ببسالة فائقة سلاحه الإيمان بالله تعالى، ونوره العلم الذي يتحلّى به، وهو يحقق الانتصار تلو الانتصار في الصباح والمساء، وبذلك فهو يسعد الناس حوله، فهو كالشمس الساطعة تضيء لنفسها وتضيء للآخرين".²

كذلك يقول عليه : " المعلم هو صاحب الشخصية المستقرة في نفس المتعلم، وهو الخبير الذي أقامه المجتمع لتحقيق أهدافه التربوية، وهو القيم على التّراث الثقافي وهو الذي يضع السياج حول التراث المقصود ويعمل على تعزيزه، ويعتبر المعلم حجر الزاوية في المسيرة التربوية، ويكاد يمثل الجسر الذي يربط بين التغيرات الأساسية في المجتمع والكائن الحي الإنسان عضو المجتمع، فهو إذن من الركائز الأساسية في بناء الصرح المنشود".³

ثورستن : " المعلم هو منظمّ لنشاطات التّعلم الفردي للمتعلم ، عمله مستمر ومتناسق،فهو مكلف بإدارة سير وتطور عملية التّعلم، وأن يتحقّق من نتائجها".⁴

¹ - موسوعة ويكيبيديا، المدرس، 2020/05/16 سا 11:55 <https://ar.wikipedia.org/wiki>

² - عبد الله العامري، المعلم الناجح، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2009، ص: 13.

³ - عبد الله العامري، نفس المرجع السابق، ص: 291.

⁴ - أسماء بشوع، مرجع سبق ذكره، ص: 110.

في حين يقول كل من رشيد حبيب وجابر عبد الحميد أنّ: "المعلّم هو الشّخص الذي يعمل على إثارة دوافع المتعلّم وحاجاته والظّروف الأخرى التي تحيط به وتؤثر عليه، والتي تدفعه إلى النّشاط في الموقف التّعليمي، وتحديد الأغراض التي تشبع حاجات المتعلّم ورغباته".¹

من خلال هذه التعاريف يمكن القول أنّ المعلّم هو ذلك الشّخص الذي يقوم بوظيفة التّربية والتّعليم داخل المؤسسة التّربوية وهو همزة وصل بين المتعلّم و المعرفة فهو الذي يقوم بتبليغها له ومراقبة اكتسابها .

المطلب الثاني : خصائص المعلّم :

أشارت دراسات تربوية كثيرة إلى وجود علاقة إيجابية بين امتلاك المعلّم لعدد من الصّفات الشّخصية والوظيفية ، ومدى فاعليته التّعليمية ويمكن عرض هذه الخصائص كالآتي:²

1- الجانب العقلي والمعرفي :

لما كان الهدف الأسمى للتعليم هو زيادة الفاعلية العقلية للطلبة، ورفع مستوى كفايتهم الاجتماعية، فإن المعلم يجب أن يكون لديه قدرة عقلية تمكنه من معاونة طلبته على النمو العقلي، والسّبيل إلى ذلك هو أن يتمتع المعلم بغزارة المادة العلمية، أي أن يعرف ما يعمل به أتم المعرفة، وأن يكون مستوعبا لمادة تخصصه أفضل استيعاب، ويكون متمكنا من فهم المادة التي ألقيت على عاتقه تمكّنا تاما، وأن يكون شديد الرّغبة في توسيع معارفه وتجديدها، من التّفكير يداوم على الدراسة والبحث في فروع المعرفة التي يقوم بتدريسها وملما بالطرق الحديثة في التربية.

كذلك يحتاج المعلم إلى معرفة طرق ووسائل التّعليم وتشمل هذه المعرفة المعلومات النّظرية الخاصة بتخطيط التّعليم، وتحفيز الطلبة وتشويقهم للتّعليم وكيفية توصيل المحتوى الدراسي باستعمال طرق فعّالة ووسائل معينة تيسّر تعلّم الطلبة، وكذلك إلمامه بالمعرفة الخاصّة بإدارة الصّف، وتقويم تعلّم طلبته، وتوجيههم لمزيد من التعلّم.

2- الرّغبة الطّبيعية في التّعليم:

فالمعلّم الذي تتوافر لديه هذه الرّغبة سوف يقبل على طلابه بحب ودافعيه، كما سوف ينهمك في التّعليم فكرا وسلوكا وشعورا. ويشجعه على تكريس كلّ جهده للتّعليم مهنة اختارها عن رغبة ذاتية يشبع من خلالها حاجات إنسانية واجتماعية لديه، ويحقق من خلاله ذاته الاجتماعية

¹ - سماء بشوع، نفس المرجع السّابق، ص: 110.

² - عبد العظيم صبري، رضا توفيق ، إعداد المعلّم في ضوء تجارب بعض الدّول، دار الكتب المصرية، ط1، مصر، 2017، ص ص: 40-42.

والمهنية فيسعى للتعاون والابتكار لصالح المهنة كذلك أن يحرص على حضور الدورات التدريبية والاستفادة منها في مجال، عمله وبذلك ينمو مهنياً ويتقدم علمياً.

3- الجانب النفسي والاجتماعي:

إنّ المعلم الكفاء هو الذي يتمتّع بمجموعة من السمات الانفعالية والاجتماعية، ومن أبرز هذه السمات أن يكون مثّزناً في انفعالاته وفي أحاسيسه، ذا شخصية بارزة ، محباً لطلّبه، ملتزماً بأداب المهنة، وأن يكون واثقاً بنفسه، وأن يحترم شخصية طلّبه، حازماً معهم، وأن يتّصف بالمهارات الاجتماعية لأنّ المجتمع المدرسي مجتمع إنساني يقوم على التفاعل الاجتماعي بين أعضائه من طلبة ومعلّمين وإداريين وموجّهين وأولياء الأمور ويفرض هذا الواقع على المعلم التّعاون معهم جميعاً والمحافظة على علاقات إيجابية فعّالة.

كذلك أن يتميّز بالموضوعية والعدل في الحكم ومعاملة الطلبة والبعد عن الانحياز والنّظرة الشّخصية سواء في تعامله اليومي مع الطّلبة، أو في حكمة على نتائج تعلّمهم وعلى إنجازاتهم أو إخفاقاتهم، حتّى يشعر الطّلبة أنّهم في يد أمينة، كذلك أن يتميّز بالموضوعية في تعامله مع موجهه الفنّي وأن يتقبل توجيهاته وإرشاداته بصدق ورحب، وعقل مفتوح ولا ينظر إليها علي أنّها إهانة موجهة لشخصه أو فيها انتقاص من قدره، لأنّ هذه النظرة تحول بينه وبين نموه المهني وتحدّد من درجة تقدّمه وفاعليته في مهنته، كذلك أن يتحلّى بالصّبر والتّسامح وطول البال حتّى يتحمّل القيام بدوره ومهامه من منظور الرّسالة التربوية الجديرة بالتّحمل والصبر على صعوباتها وتحدياتها.

4- الجانب التكويني:

مهنة التعليم مهنة شاقّة تقتضى بذل جهد كبير، فالصّحة المناسبة والحيوية الجسمية تمثّل شروطاً مهمة لتحقيق تعليم ناجح ومفيد، كذلك يتطلّب من المعلّم أن يكون واضح الصوت وأن يغيّر في نبراته ودرجة صوته حتّى يوفر الانتباه الدائم من المتعلّمين وحتّى يتجنّب الرّتابة التي تؤدي إلى الملل وتشتيت الانتباه، كما يجب على المعلم أن يحافظ علي مظهره الخارجي لما له من دور كبير في تقليد الطلبة له واحترامهم له.

المطلب الثالث: مهام المعلم:

جاء في القرار الوزاري رقم 831 المؤرخ في 13/11/1991 والذي يحدد مهام معلمي المدرسة الأساسية:¹

يمارس معلمو المدرسة الأساسية مهامهم تحت سلطة مدير المدرسة الابتدائية ويقومون بنباب التعليم الأسبوعي المقدّر بثلاثين ساعة ومنه فمهامهم تتجسّد في: تربية التلاميذ وتعليمهم وبهذه الصفة فإنهم يقومون بنشاطات بيداغوجية وتربوية .

1- النّشاطات البيداغوجية:

المادة 05: تشتمل النّشاطات البيداغوجية التي يكلف بها معلمو المدرسة الأساسية على الآتي:

- التّعليم الممنوح للتّلاميذ.

- العمل المرتبط بتحضير الدّروس والتّصحيح والتّقييم.

- المشاركة في العمليات المتعلّقة بالامتحانات والمسابقات.

- تأطير الخرجات التّربوية للتّلاميذ.

- المشاركة في المجالس التي تعقد في المؤسّسة.

- المشاركة في عمليات التّكوين المختلفة.

وزيادة على هذا يضطلع معلّم المدرسة الابتدائية بـ:

- المادة 06 منح التلاميذ تعليماً تضبطه قوانين ومواقيت وبرامج وتعليمات وتوجيهات صادرة من الوزارة.

- المادة 07 يسهر على حسن استعمال التّلاميذ للكتاب المدرسي والتّجهيزات والأدوات التّعليمية، وعلى مشاركة التّلاميذ في النّشاطات التّقافية والفنية والرياضية.

- المادة 08 يتولى المعلم في أداء مهامه الإمساك المنتظم والاستغلال المحكم للوثائق الآتية:

- الكراس اليومي لتحضير الدروس.

- التّوزيع الشهري للبرنامج.

- التّوزيع السنوي للبرنامج.

- دفتر المناداة.

- دفتر المداولة

- كراس الاختبارات.

¹ - القرار الوزاري رقم 831 مؤرخ في 13 نوفمبر سنة 1991، يحدد مهام معلمي المدرسة الأساسية.

□ المادة 09 يتفقد مدير المدرسة الابتدائية الوثائق المذكورة بانتظام ويؤشر عليها بصفة منتظمة.

□ المادة 10 يراقب مفتش التربية والتعليم الأساسي للمقاطعة حسن إمساك الوثائق المذكورة واستعمالها أثناء الزيارات التي يقوم بها.

إضافة إلى ما ذكر من مهام فإن معلم المدرسة الابتدائية:

□ المادة 11 يتولى اختيار المواضيع المتعلقة بالفروض والاختبارات الخاصة بالأقسام المسندة إليه وتصحيحها إلا في الحالات الخاصة تقررها المجالس المعنية والسلطة السليمة.

□ المادة 12 يتولى حساب المعدل وتسجيل العلامات والملاحظات التي يتحصل عليها التلاميذ في الفروض والاختبارات على الوثائق الرسمية.

□ المادة 13 يرافق التلاميذ عند تنقلهم خارج المؤسسة بمناسبة النشاطات الضرورية والثقافية المرتبطة بأهداف المنظومة وافتتاح المدرسة على المحيط.

□ المادة 14 تدرج مشاركة معلمي المدرسة الأساسية في اجتماعات المعلمين ضمن واجباتهم المهنية .

□ المادة 15 يلتزم بالمشاركة في عمليات التكوين وتحسين المستوى وتحديد المعلومات التي تنظمها وزارة التربية سواء كمستفيد أو كمؤطر بما في ذلك العمليات التي تبرمج أثناء العطل الدراسية.

□ المادة 16 تدخل مشاركة معلمي المدرسة الابتدائية في العمليات المتعلقة بالامتحانات والمسابقات التي تنظمها السلطة السلمية من حيث إجراءات وحراستها وتصحيحها ولجانها ضمن الواجبات المهنية المرسومة لهم.

2- النشاطات التربوية:

□ المادة 17 يساهم معلمو المدرسة الابتدائية بصفة عامة في ازدهار الجماعة التربوية وإعطاء المثل بـ:

□ المواظبة والانتظام في الحضور،

□ القدوة في السلوك عموماً.

□ المشاركة في النشاطات التربوية والاجتماعية.

□ الاهتمام بكل ما من شأنه ترقية الحياة في المؤسسة.

□ المادة 18 يكون المعلم مسؤولاً عن جميع التلاميذ الموضوعين تحت سلطته المباشرة في القسم.

□ المادة 19 يتولى مهام حراسة التلاميذ أثناء الدخول والخروج وفي فترات الاستراحة وبصفة عامة أثناء حركتهم داخل المؤسسة وفقاً للترتيبات المنصوص عليها في لائحة النظام الداخلي.

□ المادة 20 يمنع الدخول على المعلم في قسمه أثناء قيامه بعمله باستثناء مدير المؤسسة والموظفين المكلفين بوظيفة التفتيش والتكوين.

المبحث الثالث : واجبات وحقوق المعلم والصعوبات التي تواجهه

المطلب الأول: أسس إعداد المعلم:

إن دور المعلم سواء في الحاضر أو المستقبل يزداد ليشمل مسؤوليات متعددة داخل حجرة الدرس وخارجه ، واتجاه مجتمعه والبيئة التي يعيش فيها ، إلى جانب مسؤوليات ثقافية وحضارية ، وقد يكون من الطبيعي أن تتنوع جوانب إعداد المعلم لكي تواجه تعدد هذه المسؤوليات، و نظراً لتعدد الأدوار التي يقوم بها المعلم في العملية التعليمية يستلزم تعدد جوانب إعدادة ، وهذه الجوانب تشتمل على:

الجانب الأكاديمي التخصصي ؛ الجانب المهني التربوي؛ الجانب الثقافي العام ؛ والجانب الشخصي.¹

1- الجانب الأكاديمي التخصصي:

حيث يهتم بإعداد المعلم في المادة أو المواد التخصصية التي سيقوم بتدريسها ، فإعدادة في مادة تخصصه شرط أساسي لنجاحه كمعلم ، في ظل الانفجار المعرفي الذي أدى إلى زيادة المعرفة زيادة كبيرة من حيث الكم والكيف ،بالإضافة إلى أن كمية الحقائق التي تكشف عنها البحوث العلمية المستمرة تزداد بدرجة كبيرة.

2- الإعداد المهني التربوي:

من اللازم إعداد المعلم من الناحية التربوية والنفسية ، ويتعلق بالتدريس كمهنة من حيث أصوله النظرية والعملية وتطبيقاته وممارسته العملية ، وتزويد المعلم بالنظريات والأفكار والاتجاهات التربوية الخاصة بتعليم مادة التخصص وتطبيقاتها ، كما يجب أن يوفر له المفاهيم التربوية والنفسية والمهارات اللازمة لتدريس مادة التخصص، و يتأتى ذلك من خلال برنامج التربية العملي.

¹ - لونيس سعيدة، اتجاهات معلمي المرحلة الابتدائية نحو مهنة التعليم، رسالة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2005، ص57-58.

3- الإعداد الثقافي العام:

من خلال تزويد المعلم بثقافة عامة تمكّنه من التعرف على علوم أخرى في غير مجال تخصصه ، وتعتبر الثقافة شرط أساسي لمهنة التدريس ، فكلما زادت المعلومات العامة للمعلم كان أقدر على احترام التلاميذ له وثقتهم به وعلى مواجهة المواقف العملية المختلفة التي تدعو المعلم لإبداء الرأي فيها، كما تساعد الثقافة العامة على تنمية شخصيته ، وعلى القيام بدوره الاجتماعي في التعرف على مشكلات البيئة المحلية التي يعيش فيها.

4- الجانب الشخصي:

وذلك بإعداد المعلم من الناحية النفسية والاجتماعية بما يتفق مع متطلبات العمل في مهنة التدريس من ناحية ، ومتطلبات القيام بدور قيادي إيجابي في تطوير مجتمعه والإسهام في حل مشكلاته من ناحية أخرى ، حيث أن الفرد الذي يعد لمهنة التدريس هو إنسان ومواطن قبل أن يكون معلماً ، فإنه لن يستطيع ممارسة عمله على نحو مقبول ما لم يكن متمتعاً بصحة نفسية جيدة ، وتتاح له فرص إنماء علاقاته مع الآخرين على أساس اجتماعي سليم.

المطلب الثاني: واجبات وحقوق المعلمين:

عملية التعليم عملية صعبة؛ لأنها تتعامل شيء حسّاس وهو العقل البشري، بالإضافة إلى أن العملية التعليمية لا تتم إلا بجانب العملية التربوية فيصبح دور المعلم دوران دوراً في التربية ودوراً في التعليم، وكغيره من الموظفين فإنّ للمعلم حقوق ، بالمقابل عليه واجبات وقد أوجملها الباحث علي بن نايف الشّود فيمايلي¹:

1-الحقوق: وتتمثل في الحقوق المهنية و المادية و المعنوية

أ-الحقوق المهنية :

- من حق المعلم أن يؤهّل تأهيلاً يمكّنه من أداء رسالته التربوية باقتدار ويتحقق ذلك عن طريق التدريب المستمر وتطوير المناهج وإكساب المعلم تلك المهارات.
- رفع مستوى أداء المعلم وتطويره من خلال الدورات التدريبية اللازمة وإطلاعه على كل جديد في مجال التربية والتعليم، وتدريبه على استخدام الطّرق الحديثة والتّقنيات التربوية الميسّرة لعملية التعليم.
- تشجيع المعلم على البحث العلمي والتّجريب في مجال الإعداد، وطرائق التدريس، والإدارة الصفّية والتقويم... الخ.

¹ - علي بن نايف الشّود، الخلاصة في حقوق المعلم وواجباته، ماليزيا، دار المعمور، ط1، 2009، ص ص: 26-28.

- رعاية المعلمين المتميزين والعمل على تنمية مواهبهم وتوثيق إنجازاتهم ونشاطاتهم المتميزة في الدراسات والأبحاث وتعريف الآخرين بها.
- تحديد الأنظمة الوظيفية والجزائية تحديداً دقيقاً حتى يعرف المعلم ما له وما عليه.
- معالجة مشكلات المعلم بأسلوب تربوي بعيد عن التسلط والتشهير.
- تمكين المعلم من تدريس موضوع تخصصه.
- توفير البيئة المدرسية المناسبة حتى يعمل المعلم براحة وأمان.

ب-الحقوق المادية:

- إعطاء المعلم المكانة التي يستحقها في السلم التعليمي وإعلان الضوابط التي تحكم الرواتب ليعيش بكرامة وضبط عمليات النقل والترقية والتفريع.
- تقديم الحوافز والمكافآت المادية لتنمية دافعية المعلم وحبّه لمهنته والانتماء لها.
- تحقيق الشعور بالأمن والرضا الوظيفي للتفرغ لرسالته وعدم الاندفاع لممارسة أعمال أخرى.

ج-الحقوق المعنوية:

- تغيير النظرة النمطية للمعلم في أذهان المجتمع وإبراز الصورة المشرقة له ودوره في بناء الأجيال وزيادة وعي أولياء الأمور والطلاب بأهمية احترام المعلم وتقديره.
- منح المعلم الثقة والتعاون معه على تحقيق رسالته السامية ورفع روحه المعنوية وتقدير جهوده.

- وضع نظام يحفظ للمعلم كرامته من الاعتداءات المختلفة.
- احترام المعلم وتقديره والاستماع له ومساعدته في حلّ المشاكل التي تواجهه.

2-الواجبات : وتشمل مايلي :

أ- واجبات المعلم المهنية: ومن أهم هذه الواجبات:

- على المعلم أن يكون مطلعاً على سياسة التعليم وأهدافه ساعياً إلى تحقيق هذه الأهداف المرجوة وأن يؤدي رسالته وفق الأنظمة المعمول بها.
- الانتماء إلى مهنة التعليم وتقديرها والإلمام بالطرق العلمية التي تعينه على أدائها وألا يعتبر التدريس مجرد مهنة يتكسب منها.
- الاستزادة من المعرفة ومتابعة كلّ جديد ومفيد وتطوير إمكاناته المعرفية والتربوية.
- الأمانة في العلم وعدم كتمانها ونقل ما تعلّمه إلى المتعلمين.

- معرفة متطلبات التدريس بأن يحلّل محتوى المنهج من بداية العام الدراسي ليحدد على أساسه طرائق تدريسه حتّى تتناسب مع أنماط تعلّم طلابه.

- المشاركة في الدورات التدريبية وإجراء الدراسات التربوية والبحوث الإجرائية.

ب- واجبات المعلم نحو مدرسته:

- الالتزام بواجبه الوظيفي واحترام القوانين والأنظمة.

- تنفيذ المناهج والاختبارات حسب الأنظمة والتعليمات المعمول بها.

- التعاون مع المجتمع المدرسيّ.

- المساهمة في الأنشطة المدرسيّة المختلفة.

- المساهمة في حلّ المشكلات المدرسيّة.

- توظيف الخبرات الجديدة.

ج- واجبات المعلم نحو الطلاب:

- غرس القيم والاتجاهات السليمة من خلال التعليم.

- القدوة الحسنة لطلابهم في تصرفاته وسلوكه وانتمائه وإخلاصه.

- توجيه الطلاب وإرشادهم وتقديم النصح لهم باستمرار.

- تشجيع الطلاب ومكافأتهم.

- مراعاة الفروق الفردية والوعي بطبيعة المتعلّمين وخصائصهم النمائية المختلفة.

- المساواة في التعامل مع الطلاب.

- تعريف الطلاب بأهميّة وفائدة ما يدرّس لهم وأهميّة ذلك في حياتهم.

د- واجبات المعلم نحو المجتمع المحليّ:

- القيام بدور القائد الواعي الذي يعرف القيم والمثل والأفكار التي تحكم سلوك المجتمع.

- توافق قوله مع تصرفاته وإعطاء المثل الحيّ لتلاميذه ومجتمعه.

- على المعلم أن يكون على علم بقضايا شعبه المصيرية وبالمتغيّرات والتّحديات التي يمرّ بها

المجتمع، والتّفاعل مع المجتمع والتّواصل الإيجابي معه.

- أن تتكامل رسالة المعلم مع رسالة الأسرة في التّربية الحسنة لأبنائها.

المطلب الثالث : الصّعوبات والعراقيل التي تواجه المعلم :

يواجه الكثير من المعلمين جُملة من الصّعوبات ، والتي من شأنها أن تؤثر بشكل سلبي على سير العملية التعليمية، وتقف حائلا أمام تحقيق الأهداف المنوطة من هذه العملية، وسنعرض فيما يلي المشكلات التي تواجه المعلمين:¹

يواجه المعلم عند بدء عمله ما يطلق عليه تربوياً بصدمة الواقع أو صدمة الحقيقة ومن أهم أسبابها كما حددها "فينمان":

- أسباب شخصية: منها الاختيار الخاطئ لمهنة التدريس، وحدث مواقف غير محتملة ووجود صفات شخصية غير مناسبة.

- أسباب موقفية: التدريب المهني غير الملائم ووضع المدرسة الصعب من إدارة بيروقراطية أو تسلطية أو هيئة تدريسية غير ملائمة، ونقص الخامات والتجهيزات، أو عدم وضوح الأهداف التعليمية، أو تدخل الوالدين في عمل المدرس، إعطاء المدرسين الجدد صفوف ضعيفة أو إعطائهم مواد في غير تخصصهم.

- أسباب أخرى: أنهم يكونون تحت التدريب لمتطلبات عملهم، لا يوجد أسس أو معايير واضحة في تدريب المدرسين، وأنّ السّنة الأولى من التدريس تكون بداية تحمّل مسؤوليات بعد أن يكون المدرّس طالباً حراً يتحول إلى قيود الحياة المهنية ومسؤولياتها.

وهناك محاولات أخرى لحصر المشكلات التي تواجه المعلم والتعليم، تمثّلت فيما يلي:

- مشكلات خاصة بالتلاميذ: وهي الرسوب، التسرب، الغياب، ضعف المستوى الدراسي العام لبعض الدارسين.

- مشكلات خاصة بالمعلمين: وهي عدم إتباع الأساليب الحديثة وإتباع الأساليب التقليدية في تقويم التلاميذ، وقلة استخدام الوسائل التعليمية، ضعف مواكبة بعض المعلمين للتطورات العلمية في مجال تخصصهم أو فيما يتعلق بتدريس الموضوعات التي يعهد إليهم تدريسها، إضافة إلى تلك التي تتحدث عن الرضا الوظيفي للمهنة نفسها.

- مشكلات خاصة بإدارة المدرسة: وهي قلة متابعة إدارات المدارس للمستوى العلمي للتلاميذ، والميل لدى بعض الإداريين إلى السلوك الإداري التسلطي، وقلة اهتمام بعض إدارات المدارس بمجالس الآباء والمعلمين لعدم فهمهم جدواها.

¹ - أحمد سعيد عمر أبو فودة، مشكلات معلمي الصف في المدارس الحكومية بمحافظة غزة وسبل الحد منها، رسالة لنيل شهادة ماجستير في أصول التربية، قسم أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص ص: 34-37.

- **مشكلات نفسية:** فالراحة النفسية للمعلم تزيد من عطائه، وأنه قد يحبط نتيجة لعدم تقدير المسؤولين له، وكذلك المجتمع.
- **مشكلات اجتماعية:** تتحدث حول نظرة المتعلم للمعلم ونظرة المجتمع لمهنة التدريس.
- **مشكلات مهنية:** مشكلات المعلم مع أولياء الأمور، مشكلات المعلم مع مدير المدرسة، مشكلات المعلم مع زملائه المعلمين، مشكلات المعلم مع الإدارة التعليمية، مشكلات المعلم مع التلاميذ، والوضع الاقتصادي للمعلم.

الباب الثاني

الجانِب النّطبيقي

الفصل الثالث

الإجراءات العملية المتبعة في الدراسة و تحليل النتائج الإحصائية للدراسة

يسعى كل باحث في دراسته للوصول إلى تفسير الظواهر التي يأخذها بالدراسة من خلال التحقق من الفرضيات ، وهذا لن يتسنى إلا بإخضاعها إلى الاختبار العلمي، وذلك بجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها من أجل استخلاص النتائج. وتتبع الدراسة الميدانية مجموعة من الخطوات المنهجية التي لا بد منها في أي مسعى بحث، ثم اختيار العينة فالمنهج المتبع في الدراسة وصولاً إلى أدوات جمع البيانات المستخدمة وذكر طريقة عرض وتحليل وتفسير البيانات.

1- كيفية اختيار العينة

تعتبر العينة مجموعة من الوحدات عليها يجري الباحث اختباراته أو هي: "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه الدراسات الميدانية"¹. حيث تم تطبيق الدراسة على أساتذة المدرسة الابتدائية في بعض المدارس الابتدائية بولاية برج بوعريريج، وقد وصل عددهم إلى 80 أستاذاً، وركزت الدراسة في بحثنا على أفراد العينة وهم أساتذة المدرسة الابتدائية.

2- تقنيات جمع البيانات

تعتبر مرحلة جمع البيانات من أهم مراحل الدراسة، ذلك أن الباحث يقوم بجمع المادة عن الظاهرة المراد دراستها، ويستعمل في ذلك مجموعة من أدوات جمع البيانات التي تتلاءم مع أهداف البحث.

وبما أن أهداف البحث هي التي تفرض علينا استخدام تقنية معينة، فإن هذا الأخير يفرض علينا نوع الأدوات الواجب استعمالها لجمع المعطيات من ميدان، ولذلك اعتمدنا في بحثنا على الاستمارة كأداة أساسية تحتوي على مجموعة من الأسئلة حسب فرضيات الدراسة.

2-1- الاستمارة : تعتبر تقنية لجمع البيانات والمعلومات وقد اعتمدنا عليها في بحثنا للتعرف على آراء أفراد العينة حول موضوع البحث؛ وتعرف الاستمارة على أنها : "عبارة عن مجموعة من الأسئلة المصممة للتوصل من خلالها إلى حقائق يهدف إليها البحث"².

لقد اشتملت استمارتنا على 45 سؤالاً، تتنوع بين الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة. ووجهت هذه الاستمارة إلى 80 أستاذاً في التعليم الابتدائي، واحتوت على ثلاثة محاور:

المحور الأول : والمتعلق بالبيانات الشخصية، ويضم الأسئلة من 1 إلى 8 .

المحور الثاني: المتعلق بالإطار التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، ويضم الأسئلة من 9 إلى 28.

¹- زرواتي رشيد ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2001، ص. 20 .
² - زياد بن علي بن محمود الجرجاوي ، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان ، مطبعة أبناء الجراح فلسطين ، ط 2، 2010، ص. 16.

المحور الثالث: والمتعلق بالإطار الاجتماعي وعلاقته بالرضا الوظيفي، ويضم الأسئلة من 29 إلى 45.

3- جمع البيانات وتحليلها: تعد هذه المرحلة التي تعالج بها البيانات الميدانية، من أهم مراحل البحث؛ ذلك أن الدراسة تعتمد على تحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، وبالتالي فإن الوصف الكمي والكيفي لموضوع الدراسة بالصورة التي هو عليها في مجتمع البحث، يُمكن من التعرف على تركيبه وخصائصه، لذلك فإن الطريقة التي تستغل بها البيانات الميدانية كمياً وكيفياً، وكيفية عرضها يجب أن تتم بطريقة تخدم البحث وأهدافه وتكون مفهومة وواضحة .

4- عرض النتائج الإحصائية للدراسة

- جدول رقم 1: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	ك	%
ذكور	37	46,25
إناث	43	53,75
المجموع	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 53,75 % من أفراد العينة هم من الإناث مقابل 46,25% من الذكور. يظهر من هذا الجدول أن الإناث أكثر نسبة من الذكور وذلك راجع إلى إقبال العنصر النسوي على العمل في مجال التعليم خاصة مرحلة التعليم الابتدائي وذلك لتمتع طبيعة المهنة بالقبول في مجتمعنا ، أيضا تفوق الإناث في الدراسة مقارنة بالذكور مما يمنحهم فرص أكبر في الظفر بمناصب العمل بعد التخرج ، كما يمكن أن نفترض أن صعوبة الظروف الاجتماعية حثمت على النساء طرق أبواب العمل.

- جدول رقم 2: يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

فئات السن	ك	%
30-22	33	41,25
40-31	40	50,00
41 فما فوق	07	08,75
المجموع	80	100

نلاحظ من خلال هذا الجدول الموضح لتوزيع مفردات العينة حسب السن أنّ 50% من أفراد العينة تتواجد ضمن الفئة العمرية من 31-40 سنة، ثم تليها الفئة العمرية من 22-30 سنة بنسبة 41,25 % ثم الفئة العمرية أكبر من 41 سنة بنسبة 08,75% هذا يظهر أنّ ما نسبته 91,25% من أفراد العينة لا تتجاوز أعمارهم 40 سنة.

يظهر من خلال هذا الجدول أنّ نسبة الشباب هي الأكبر وذلك راجع إلى الإقبال الكبير الذي تعرفه مسابقات التوظيف في مجال التعليم من طرف الشباب في ظل تعليق المسابقات في القطاعات الأخرى إضافة إلى لجوء الأكبر سناً إلى التقاعد المبكر خاصّة في السنوات التي تمّ فيها تفعيل قانون التقاعد النسبي فشهد القطاع موجة هجرة خاصة من أصحاب الكفاءات مما اضطرّ الوزارة الوصيّة إلى فتح المجال أمام عنصر الشباب.

- جدول رقم 3: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	ك	%
عازب	28	35,00
متزوج	52	65,00
مطلق	00	00,00
أرمل	00	00,00
المجموع	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 65% من أفراد العينة هم من المتزوجين مقابل 35% من العزاب في حين أنّ النسبة منعدمة في فئتي الأرمال والمطلّقين.

يظهر من هذا الجدول أن المتزوجين هم أكثر نسبة، وذلك يرجع الى أنّ الوعي السائد في المجتمع الجزائري الذي ينظر إلى الزواج على أنّه واجب اجتماعي يجب على أفراد القيام به أثناء مرحلة من مراحل حياتهم، كما أن الزواج يعتبر من أهمّ محدّدات الاستقرار الاجتماعي والنّفسي يسعى كل فرد الى تحقيقه خاصة إن كان مستواه المادي يسمح له بذلك.

- جدول رقم 4: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المحصل عليها

الشهادة المحصل عليها	ك	%
ليسانس	63	78,75
ماستر	11	13,75
أ.م. الابتدائية	06	07,50
المجموع	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 78,75% من أفراد العينة حاصلون على شهادة ليسانس مقابل 13,75% لديهم شهادة ماستر ومقابل 7,50% لديهم شهادة أستاذ المدرسة الابتدائية (المدرسة العليا).

يظهر من هذا الجدول أن الأساتذة الحاصلين على شهادة ليسانس أكبر نسبة، ويفهم من ذلك أن معظم الحاصلين على شهادة ليسانس يتوجهون لإجراء مسابقة توظيف في مثل هذه المؤسسات ذلك أن الدولة أصبحت توظف العاملين في القطاع التربوي التعليمي على أساس الحصول على شهادة ليسانس كحد أدنى أو شهادة تماثلها و إجراء مسابقة توظيف.

- جدول رقم 5: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المنصب

الأقدمية في المنصب	ك	%
14 - 1	76	95,00
31-15	04	05,00
المجموع	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 95% من أفراد العينة تنتمي أقدميتهم في المنصب الى فئة من 1-14 سنة مقابل 05% من أولئك الذين تنتمي أقدميتهم الى فئة من 15-31 سنة. يظهر من هذا الجدول أن نسبة الأساتذة الذين لديهم أقدمية من 1- 14 هم أكبر نسبة ويفهم من ذلك أن نسبة الشباب هي نسبة لا بأس بها في المؤسسات التعليمية ، وفترة الشباب تعتبر فترة يكون فيها الأستاذ يتمتع بقدرة على العمل والاجتهاد في التعليم و تقديم أقصى مآله للتلاميذ.

- جدول رقم 6: يمثل توزيع أفراد العينة حسب مكان السكن

مكان السكن	ك	%
المدينة	56	70,00
خارج المدينة	24	30,00
المجموع	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 70% من أفراد العينة يقطنون في المدينة مقابل 30 % يسكنون خارج المدينة.

يظهر من هذا الجدول أن القاطنين بالمدينة نسبتهم أكبر بكثير من أولئك الذين يقطنون في الريف ،و يرجع ذلك إلى حركة التحضر أو التوجه نحو المدن التي عرفتها الجزائر منذ الاستقلال ،والتي لا تزال متواصلة إلى اليوم ،بحيث يمكن القول أن المدينة تستقطب أعدادا هائلة لما قد توفره على الأقل فرضيا من مرافق عمومية التي قد تتعدم في الريف،كما تعتبر المدينة فضاء نشاط اجتماعي ،اقتصادي،ثقافي على مستوى معين يجعل من التوجه نحوها أمرا بديها لدى فئات عريضة من المجتمع الجزائري.

- جدول رقم 7 : يبين علاقة طريقة التوظيف بالشهادة المحصل عليها

الشهادة المحصل عليها	ليسانس		ماستر		أ.م.الابتدائية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مسابقة خارجية	61	96,82	11	100	00	00	72	90
توظيف مباشر	00	00	00	00	06	100	06	7,5
إدماج	02	3,18	00	00	00	00	02	2,5
المجموع	63	100	11	100	06	100	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 100 % من أفراد العينة الذين لديهم شهادة ماستر تمّ توظيفهم عن طريق إجراء مسابقة توظيف مقابل 96,82% من أولئك الذين لديهم شهادات ليسانس بينما يبقى التوظيف المباشر حكرا على خريجي المدارس العليا بنسبة 100 % في حين أن الذين تمّ توظيفهم عن طريق الإدماج كانت نسبتهم ضئيلة تقدّر بـ 3,18% وهم من المتحصّلين على شهادة ليسانس، ومنه يمكن القول أن الشهادة المحصل عليها لا تؤثر في طريقة التوظيف. يظهر من هذا الجدول أن نسبة الأساتذة الذين تمّ توظيفهم عن طريق إجراء مسابقة توظيف عالية مقارنة بالنتائج الأخرى، ويرجع ذلك إلى توقف نشاط معاهد التكوين إضافة إلى عدم سد خريجي المدارس العليا لحاجيات القطاع فيتم اللجوء إلى إجراء المسابقات الخارجية.

- جدول رقم 8: يبين علاقة الموقف من البرنامج الدراسي بالجنس

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس
						الموقف من البرنامج
%	ك	%	ك	%	ك	
10	08	06,97	03	13,51	05	موافق
90	72	93,03	40	86,49	32	غير موافق
100	80	100	43	100	37	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن 93,03 % من الإناث لا يوافقن على البرنامج الذي يدرّسه مقابل 86,49 % من الذكور، وعليه يمكن القول أن الجنس لا يؤثر في موقف الأساتذة اتجاه البرنامج الذي يدرّسونه.

إنّ هذا الجدول يوضّح أنّ نسبة عدم موافقة الأساتذة على البرنامج الذي يدرّسونه مرتفعة جداً وذلك يرجع إلى كثافة حجم البرنامج الذي يدرّسونه وصعوبته على المتعلّمين وذلك مايؤثر على موقفهم اتجاه البرنامج.

- جدول رقم 9: يبين علاقة موقف الأساتذة من الحجم الساعي بالسنة

المجموع		41 فما فوق		31 - 40		22-30		السن الموقف من الحجم الساعي
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
08,75	07	00,00	00	05,00	02	15,15	05	موافق
91,25	73	100	07	95,00	38	84,85	28	غير موافق
100	80	100	07	100	40	100	33	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن 100 % من أفراد العينة الذين ينتمي سنهم إلى فئة 41 سنة فما فوق لا يوافقون على الحجم الساعي المخصص لهم مقابل 95% من أولئك الذين ينتمي سنهم إلى فئة 31- 40 سنة ومقابل 84,85 % من أولئك الذين ينتمون إلى فئة السن 22- 30 سنة ، وعليه يمكن القول أن السن يؤثر في موقف الأساتذة اتجاه الحجم الساعي المخصص لهم.

يظهر من هذا الجدول أن نسبة عدم موافقة الأساتذة على الحجم الساعي المخصص لهم وسنهم من 49 فما فوق عالية جدا مقارنة بالنسب الأخرى، و نفترض أنه كلما تقدم سن الأستاذ ، كلما رأى في الحجم المخصص للتدريس أنه كبير، ذلك أن مردوده يقل بسبب التقدم في السن ، إضافة إلى شعوره بالملل والروتين من تكرار نفس البرنامج خلال السنة الطويلة.

- جدول رقم 10: يبين علاقة التزام الأساتذة بالبرنامج الذي تحدده الوزارة بالأقدمية في المنصب

الأقدمية الالتزام بالبرنامج		14-1		31-15		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
ألتزم		35	46,05	02	50,00	37	46,25
لاألتزم		41	53,95	02	50,00	43	53,75
المجموع		76	100	04	100	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 53,95% من أفراد العينة الذين تنتمي أقدميتهم إلى فئة 1-14 سنة لا يلتزمون بالبرنامج الدراسي الذي تحدده الوزارة مقابل 50% من أولئك الذين تنتمي أقدميتهم إلى فئة 15-31 سنة، إذا فإن الأقدمية في المنصب لا تؤثر في عدم التزام الأساتذة بالبرنامج الذي تحدده الإدارة.

يظهر من هذا الجدول أن نسبة الأساتذة الذين لا يلتزمون بالبرنامج الدراسي الذي تحدده الوزارة أكبر منها عند الذين يلتزمون به، ويفهم من ذلك أن الأساتذة غالبا ما يحاولون تبسيط البرنامج وتكييفه مع ما يتناسب وأعمار المتعلمين وذلك بخلق وضعيات جديدة للتعلّم خارجة عن إطار البرنامج ولكنها تسعى إلى تحقيق نفس الأهداف و الكفاءات.

- جدول رقم 11: يبين علاقة تحضير الدروس بالاعتماد على كتب أخرى غير الكتاب المدرسي بالأقدمية في المنصب

المجموع		31 - 15		14-1		الأقدمية في المنصب
		%	ك	%	ك	تحضير الدروس من كتب أخرى
93,75	75	100	04	93,42	71	نعم
06,25	05	00,00	00	06,58	05	لا
100	80	100	04	100	76	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن 100% من أفراد العينة الذين تنتمي أقدميتهم في المنصب إلى فئة 31-14 سنة يحضرون الدروس اعتمادا على كتب أخرى غير الكتاب المدرسي مقابل 93,42% من أولئك الذين تنتمي أقدميتهم إلى فئة 14-1 سنة ،وعليه يمكن القول بأن الأقدمية في المنصب لا تؤثر في تحضير الأساتذة للدروس من كتب أخرى غير الكتاب المدرسي.

يظهر من هذا الجدول أن نسبة الأساتذة الذين يحضرون الدروس بالاعتماد على كتب أخرى غير الكتاب المدرسي وليست لهم أقدمية كبيرة في المنصب تكاد تقارب نسبة أولئك الذين لهم أقدمية كبيرة في المنصب ،وذلك لأنّ كلا الفئتين تسعى إلى الحصول على معارف أكبر وتوسيع دائرة المعارف لديهم و سعيهم للحصول على خبرة كبيرة في ميدان التعليم ،خاصة لدى الأساتذة الذين ليس لديهم أقدمية كبيرة أو حديثي التنصيب ،كما أنهم يسعون دائما إلى تدارك النقص الذي قد يوجد لدى التلاميذ أو يحتويه الكتاب المدرسي عن طريق الاعتماد على كتب و معلومات ودراسات حديثة في الميدان التعليمي والتي قد تكون أكثر فائدة ومنفعة وشمولية.

- جدول رقم 12: يبين علاقة رأي الأساتذة فيما إذا كان البرنامج في متناول التلاميذ بالشهادة المحصل عليها

الشهادة		ليسانس		ماستر		م.ا.الابتدائية		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
البرنامج في متناول التلاميذ		04	06,34	02	18,18	01	16,66	07	08,75
نعم		59	93,66	09	81,82	05	83,34	73	91,25
لا		63	100	11	100	06	100	80	100
المجموع									

نلاحظ من هذا الجدول أن 93,66% من أفراد العينة الحاصلين على شهادة ليسانس يرون أن البرنامج الدراسي ليس في متناول التلاميذ مقابل 83,34% من خريجي المدارس العليا ومقابل 81,82% من أولئك الحاصلين على شهادة ماستر، ومنه فإنّ الشهادة المحصّل عليها تؤثر في رأي الأستاذ حول البرنامج فيما إذا كان في متناول التلاميذ.

يظهر من هذا الجدول أن نسبة الأساتذة الذين يرون أنّ البرنامج ليس في متناول التلاميذ هي 91,25 % وهي نسبة عالية جدًا على اعتبار أنّ البرنامج يفوق قدرات المتعلّمين وطاقة استيعابهم ولا يناسب سنّهم بالإضافة إلى كثافته.

- جدول رقم 13: يبين علاقة اطلاع الأساتذة على القانون الداخلي بالسن

المجموع		41 فما فوق		31 - 40		22 - 30		السن الاطلاع على القانون الداخلي
		ك	%	ك	%	ك	%	
		77	96,25	07	100	39	93.93	مطلع
		03	03,75	00	00	01	06,07	غير مطلع
		100	100	07	100	40	100	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن 100% من أفراد العينة الذين ينتمي سنهم إلى 41 سنة فما فوق مطلعون على القانون الداخلي للمؤسسة التعليمية التي يعملون بها مقابل 97,50% من أولئك الذين ينتمي سنهم إلى فئة 31-40 سنة ومقابل 93.93 % من أولئك الذين ينتمي سنهم إلى فئة 22-30 سنة، و عليه لا يؤثر في اطلاع الأساتذة على القانون الداخلي للمؤسسة التي يعملون بها .

يظهر من هذا الجدول أن نسبة الأساتذة الأكبر عمرا والمطلعون على القانون الداخلي للمؤسسة التي يعملون بها عالية جدا، ويفهم من ذلك أن هذه الفئة لديها أقدمية كبيرة جدا في مهنة التدريس مما يجعلها على دراية تامة بما تحتويه هذه المؤسسات من قوانين وقواعد و ضوابط ، كما أن سنهم المتقدم مع الوقت الطويل الذي تمضيه داخل المؤسسة التعليمية يسمحان لها بأن تكون أكثر اطلاعا على القانون الداخلي.

- جدول رقم 14: يبين علاقة الرضا عن القانون الداخلي بالأقدمية في المنصب

المجموع		31 - 15		14-1		الأقدمية في المنصب الرضا عن القانون الداخلي
		%	ك	%	ك	
57,50	46	25,00	01	55,26	42	راض
42,50	34	75,00	03	44,74	34	غير راض
100	80	100	04	100	76	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن 75% من الأساتذة الذين تنتمي أقدميتهم إلى فئة 31-15 سنة غير راضون عن القانون للمؤسسة التعليمية التي يعملون بها مقابل 44,74% من أولئك الذين تنتمي أقدميتهم إلى فئة 14-1 سنة، إذا هناك علاقة بين رضا الأساتذة عن القانون الداخلي و الأقدمية، ومنه فالأقدمية تؤثر في رأي الأساتذة نحو القانون الداخلي للمؤسسة التي يعملون بها. يظهر من هذا الجدول أن نسبة الأساتذة الذين لديهم أقدمية كبيرة في المنصب وغير راضون عن القانون الداخلي للمؤسسة التعليمية التي يعملون بها عالية مقارنة بالنسب الأخرى، ويفهم من ذلك أن هذه الفئة تتمتع بخبرة كبيرة تجعلها تلاحظ سلبيات ونقائص القانون الداخلي، كما نفترض أن الإدارة لا تقوم بمشاورتهم في وضع مثل هذه القوانين رغم أقدميتهم وخبرتهم الكبيرة في ميدان التدريس، كما أن الأساتذة من هذه الفئة ذات الأقدمية الكبيرة واجهوا الكثير من الضغوط التي يفرضها القانون الداخلي عليهم ويحد من حريتهم مما يؤدي بهم إلى عدم الرضا عنه.

- جدول رقم 15: يبين علاقة الانخراط في فرع نقابي بمكان السكن

مكان السكن الانخراط في النقابة		المدينة		خارج المدينة		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
منخرط		16	28,57	07	29,16	23	28,75
غير منخرط		40	71,43	17	70,84	57	71,25
المجموع		56	100	24	100	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 71,43% من الذين يسكنون في المدينة غير منخرطين في فرع نقابي تابع لمؤسستهم التعليمية مقابل 70,84% من أولئك الذين يسكنون خارج المدينة. يظهر من هذا الجدول أن نسبة الأساتذة غير المنخرطين في فرع نقابي تابع لمؤسستهم التعليمية و يسكنون في المدينة تساوي بالتقريب نسبة الذين يسكنون خارجها، ويفهم من ذلك أن الوعي للانخراط في فرع نقابي لا يرتبط بمكان السكن، كما أنّ النسبة المرتفعة لغير المنخرطين في فرع نقابي يرجع إلى فقدان الأساتذة للثقة في النقابات التي همشت أساتذة المدرسة الابتدائية في السنوات الماضية وجعلتهم آخر اهتماماتها وتجلّى ذلك في الحركة الاحتجاجية التي عرفتھا الساحة التربوية مؤخرا والتي رفع فيها الأساتذة شعار لا نقابة تمثّلنا.

- جدول رقم 16: يبين علاقة الاجتماعات الدورية التي تتم بين الأساتذة والإدارة بالجنس

الجنس الاجتماعات الدورية		ذكر		أنثى		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
ضرورية		21	56,75	27	62,79	48	60,00
شكلىة		13	35,13	15	34,88	28	35,00
لا تفيد الأساتذة		03	08,12	01	02,33	04	05,00
المجموع		37	100	43	100	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 62,79% من الإناث يرون بأن الاجتماعات الدورية التي تقوم بها الإدارة ضرورية مقابل 56,75% من الذكور، ومنه فإن الجنس لا يؤثر في الاجتماعات الدورية التي تتم بين الأساتذة والإدارة.

يظهر من هذا الجدول أن هناك تقارب في نسب الأساتذة الذكور والإناث الذين يرون بأن الاجتماعات الدورية ضرورية، ويعود ذلك إلى الوعي السائد لدى الأساتذة حول الاجتماعات، والذين ينظرون إليها على أنها مفيدة جداً، فوجود الاجتماعات في أي مؤسسة يسهم في تبادل الخبرات بين العاملين وبتيح الفرصة للجميع من أجل المشاركة في اتخاذ القرار، كما أنها تتركز روح الفريق في العمل.

- جدول رقم 17: يبين علاقة معاملة الإدارة للأساتذة بالأقدمية في المنصب

المجموع		31 - 15		14-1		الأقدمية في المنصب تركيز الإدارة في المعاملة
		%	ك	%	ك	
07,50	06	00,00	00	07,89	06	الدفاع عن حقوق الأساتذة
92,50	74	100	04	92,11	70	تذكيرهم بالواجبات
100	80	100	04	100	76	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن 100% من الأساتذة الذين تنتمي أقدميتهم إلى فئة 31-15 سنة يصرحون بأن الإدارة تركز في معاملتها مع الأساتذة على تذكيرهم بالواجبات مقابل 92,11% من أولئك الذين تنتمي أقدميتهم إلى فئة 14-1 سنة.

يظهر من هذا الجدول أن نسبة أفراد العينة الذين يرون أن الإدارة تركز في معاملتها للأساتذة على التذكير بالواجبات كبيرة جداً، ذلك أنها تسعى إلى دفع الأساتذة إلى الاهتمام بالتلميذ و تكوينه كما يجب، كما أن الإدارة تهتم بالتلميذ أكثر من الأستاذ لأن التلميذ هو الهدف المشترك بين الإدارة والأستاذ، فالأستاذ يسعى إلى تكوين التلميذ جيداً، والإدارة تهتم بمستوى التلميذ وكيفية تكوينهم وذلك للرفع من عدد الناجحين.

- جدول رقم 18: يبين علاقة تأثير معاملة الإدارة للأساتذة في أداء عملية التدريس بالجنس

الجنس		أنثى		ذكر		تأثير التعامل في التدريس
		%	ك	%	ك	
تؤثر		81,39	35	86,48	32	
لا تؤثر		18,61	08	13,52	05	
المجموع		100	43	100	37	

نلاحظ من هذا الجدول أن 86,48% من الذكور يرون بأن معاملة الإدارة تؤثر في عملية التدريس مقابل 81,39% من الإناث.، إذاً ليس هناك علاقة بين تأثير تعامل الإدارة على عملية التدريس بالجنس.

يظهر من هذا الجدول أن نسبة تأثير تعامل الإدارة مع الأساتذة في أداء عملية التدريس متقاربة لدى الجنسين، ويمكن أن نفهم من ذلك أن حسن المعاملة و الاتصال الدائم بين الإدارة والأساتذة يعتبر محفزاً على بذل جهد أكبر في التدريس، إضافة إلى أن المراقبة المستمرة من طرف الإدارة تزيد من فعالية الأداء لدى الأساتذة مما يترك وقعا إيجابيا لدى الأساتذة و الذي يدفعه إلى أداء مهمته على أكمل وجه، لكن في بعض الحالات يمكن أن تكون لها أثر سلبي على نفسية الأستاذ فكمرة المراقبة قد تشعره بأنه لا يؤدي واجبه على أكمل وجه وأنه مقصر. لكن تبقى المعاملة و الاتصال الدائمين من يجعلان الإدارة والأستاذ يسيران في تكامل .

- جدول رقم 19: يبين علاقة طبيعة العلاقة مع زملاء العمل بالسن

العلاقة مع الزملاء		السن		30-22		40 - 31		41 فما فوق		المجموع	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
11	33,33	17	42,50	02	28,57	30	37,50				
18	54,54	12	30,00	03	42,86	33	41,25				
04	12,13	11	27,50	02	28,57	17	21,25				
33	100	40	100	07	100	80	100				

نلاحظ من هذا الجدول أنّ 54,54% من أفراد العينة الذين ينتمي سنهم إلى فئة 30-22 سنة يصرّحون بأنّ علاقتهم بزملائهم في العمل جيدة مقابل 42,86% من أولئك الذين ينتمي سنهم إلى فئة 41 سنة فما فوق مقابل 30,00% من أولئك الذين ينتمي سنهم إلى فئة 40-31 سنة، ومنه فإنّ السنّ يؤثر في طبيعة العلاقة بزملاء العمل.

يظهر من هذا الجدول أنّ طبيعة علاقة الأساتذة فيما بينهم جيدة بنسب كبيرة ، وذلك يعني أنّهم يتميزون بوعي علمي وثقافي يجعلهم متفاهمين فيما بينهم من أجل تجاوز جميع معوقات العمل عن طريق التعاون الدائم فيما بينهم، إضافة إلى أنّ الوقت والساعات التي يقضيها الأساتذة معاً في أماكن عملهم تجعلهم في احتكاك دائم فيما بينهم من أجل الاستفادة من خبرات بعضهم البعض والتعاون فيما بينهم لتطبيق قواعد الإطار التنظيمي الذي يعملون داخله، كما أنّ هذه العلاقة المتميزة بين الأساتذة توفر لهم الجو و الإطار المحفّز على العمل .

- جدول رقم 20: يبين علاقة الحديث مع زملاء العمل عن برنامج التدريس بالأقدمية في المنصب

الأقدمية في المنصب الحديث عن البرنامج		14-1		31 - 15		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
أتحدث		73	96,05	04	100	77	96,25
لاأتحدث		03	03,95	00	00	03	03,75
المجموع		76	100	04	100	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 100% من أفراد العينة الذين تنتمي أقدميتهم في المنصب إلى فئة 31-15 سنة يتحدثون مع زملائهم عن البرنامج الدراسي مقابل 96,05% من أولئك الذين تنتمي أقدميتهم إلى فئة 14-1 سنة .

يظهر من هذا الجدول أن الأساتذة الذين يتحدثون مع زملائهم عن البرنامج الدراسي نسبتهم أكبر بكثير من الذين لا يتحدثون ،ونفرض أنّ ذلك بسبب الاحتكاك اليومي و الأوقات التي يقضونها معا في المؤسسة التعليمية،كما أن طبيعة العمل الذي يمارسونه تفرض عليهم التفاعل وتبادل الأفكار ووجهات النظر حول البرنامج الدراسي و طبيعة التدريس من أجل تبادل الخبرات و المعلومات التي تكون في صالح التلاميذ،إضافة إلى أن مقررات التدريس الحديثة والمعقدة تضطر الأساتذة إلى التحدث والتشاور فيما بينهم حول البرنامج الخاص بها مثل كيفية التدريس.

- جدول رقم 21: يبين علاقة وجود صعوبات في أداء مهمة التدريس بالجنس

الجنس		أنثى		ذكر		وجود صعوبات في التدريس
		%	ك	%	ك	
توجد		88,37	38	83,78	31	
لا توجد		11,63	05	16,22	06	
المجموع		100	43	100	37	
		81,25	65	83,78	31	
		18,75	15	16,22	06	
		100	80	100	37	

نلاحظ من هذا الجدول أن 88,37% من الإناث يجدن صعوبة في أداء مهمة التدريس مقابل 83,78% من الذكور، إذا الجنس لا يؤثر في رأي الأساتذة حول وجود صعوبات في مهنة التدريس.

يظهر من الجدول أن النسبة التي تشير إلى وجود صعوبات في التدريس عند الجنسين من الأساتذة عالية جداً، ويفهم من ذلك أن الأستاذ يواجه صعوبات تنظيمية وتعليمية كثيرة مثل ضعف مستوى المتعلمين واكتظاظ الأقسام مما يؤدي إلى صعوبة التحكم في التلاميذ، إضافة إلى كثافة البرنامج ونقص الوسائل التعليمية، وهذا ما يؤدي بالأستاذ إلى الإرهاق والتعب و الملل من هذه الصعوبات التي قد تقلل من مردوده و قدرته على العمل بجهد أكبر.

- جدول رقم 22: يبين علاقة تصرفات التلاميذ في القسم بالجنس

الجنس تصرفات التلاميذ في القسم		ذكر		أنثى		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
إيجابية		10	27,02	21	48,84	31	38,75
سلبية		00	00	00	00	00	00
مقبولة		16	43,24	11	25,58	27	33,75
عادية		11	29,74	11	25,58	22	27,50
المجموع		37	100	43	100	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 48,84% من الأساتذات يصرّحن بأنّ تصرفات التلاميذ في القسم إيجابية مقابل 27,02% من الأساتذة، ومنه فإنّ الجنس يؤثّر في رأي الأساتذة حول تصرفات التلاميذ في القسم.

يظهر من هذا الجدول أن نسبة تصرفات التلاميذ الإيجابية في القسم هي أعلى نسبة، ويرجع ذلك إلى أنّ أستاذ المدرسة الابتدائية مازال يتمتع نسبيا بالمكانة الاجتماعية التي تعطيه حقه من الاحترام والتقدير، إضافة إلى أنّ التلاميذ في هذه المرحلة من العمر لا يمكن أن تصدر عنهم تصرفات سلبية ممّا يخلق الجو المناسب للأستاذ من أجل تقديم الدروس في أكمل وجه، كما نفترض بأن معظم الأساتذة لديهم القدرة على التحكم في طريقة ضبط القسم.

- جدول رقم 23: يبين علاقة تصرفات التلاميذ في أداء مهمة التدريس بالأقدمية في المنصب

الأقدمية في المنصب		14-1		31 -15		المجموع	
تصرفات التلاميذ		ك	%	ك	%	ك	%
تساعد		64	84,21	04	100	68	85,00
لا تساعد		12	15,79	00	00,00	12	15,00
المجموع		76	100	00	100	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 100% من أفراد العينة الذين تنتمي أقدميتهم إلى فئة 31-15 سنة يرون بأن تصرفات التلاميذ في القسم تساعدهم على أداء مهمة التدريس مقابل 84,21% من أولئك الذين تنتمي أقميتهم إلى فئة 14-1 سنة، ومنه فإن الأقدمية في المنصب تؤثر في رأي الأساتذة حول علاقة أداء مهمة التدريس بتصرفات التلاميذ في القسم.

يظهر من هذا الجدول أن نسبة مساعدة تصرفات التلاميذ في القسم للأستاذ على أداء مهمة التدريس كبيرة جداً، ونفترض أن ذلك قد يعود إلى حسن ضبط الأساتذة للقسم وحسن إدارة البيئة الصفية، فحسن إدارة القسم من شأنه توفير الجو الملائم للقيام بعملية التدريس في ظروف جيدة تصب في مصلحة التلميذ، فتصرفات التلاميذ في القسم تعتبر محفزاً للأستاذ من أجل إعطاء أفضل ما لديه لتلاميذه .

- جدول رقم 24: يبين علاقة التفكير في التخلي عن مهنة التدريس بالحالة العائلية

الحالة العائلية		عازب		متزوج		مطلق		أرمل		المجموع	
نعم	لا	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
10	35,71	23	44,24	00	00	00	00	00	00	33	41,25
18	24,29	29	55,76	00	00	00	00	00	00	47	58,75
28	100	52	100	00	00	00	00	00	00	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 56,76% من المتزوجين لا يفكرون في التخلي عن مهنة التدريس مقابل 24,29% من العزاب. ومنه فالحالة العائلية تؤثر في تفكير الأساتذة في التخلي عن مهنة التدريس.

يظهر من هذا الجدول أن نسبة الأساتذة الذين لا يفكرون في التخلي عن مهنة التدريس هي أكبر نسبة ، ويمكن أن نفهم من ذلك أن الأساتذة يحتاجون إلى العمل وذلك لسد حاجاتهم وحاجات أسرهم، خاصة وأن الحصول على عمل في الوقت الراهن أصبح يتميز بصعوبات كبيرة ومتعددة، وهذا ما يجعل الأستاذ لا يفكر في التخلي عن مهنة التدريس.

- جدول رقم 25: يبين علاقة الأسباب التي قد تدفع الأستاذ إلى إمكانية التخلي عن وظيفة التدريس بالجنس

الجنس سبب التخلي عن الوظيفة		ذكر		أنثى		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
معاملة الإدارة		20	54,05	27	62,79	47	58,75
نوع العلاقة مع الاساتذة		06	16,23	06	13,96	12	15,00
أسباب أخرى		11	29,72	10	23,25	21	26,25
المجموع		37	100	43	100	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 62,79% من الأساتذات يفسرن تخليهن عن مهنة التدريس بسبب معاملة الإدارة لهن مقابل 54,05% من الأساتذة ، وعليه يمكن القول أن معاملة الإدارة هي السبب في تخلي الأساتذة عن مهنة التدريس.

يظهر من هذا الجدول أن نسبة تخلي الأساتذة عن مهنة التدريس بسبب معاملة الإدارة لهم هي النسبة الأكبر، ويفهم من ذلك أن علاقة الأساتذة بالإدارة غير مستقرة ،ذلك أن الأستاذ يعتبر الإدارة أداة ضغط عليه ومراقبة ، وضبط لنشاطاته وأعماله وفق الإطار التنظيمي الداخلي، فالأستاذ - حسب طبيعة منصبه- يسعى إلى أن يتصرف بنوع من الحرية و الاستقلالية خاصة فيما يخص تقديم الدروس، أو الانضباط، أو الخروج عن البرنامج، مما يجعل الإدارة عائقا بالنسبة له، فالإطار التنظيمي و القانون الداخلي للمؤسسة التعليمية يفرض عليه السير وفق البرنامج، ويحد من حريته، مما يجعل الإدارة تظهر في موقف صرامة عندما يتعلق الأمر بتطبيق القانون الداخلي، وذلك من أجل الحفاظ على النظام الداخلي، مما يؤدي بالأساتذة إلى التصادم بهذه الصرامة والانضباط الكبير لها.

- جدول رقم 26: يبين علاقة إعادة النظر في التوجه لمهنة التدريس بالأقدمية في المنصب

المجموع		31 - 15		14-1		إعادة النظر في مهنة التدريس
%	ك	%	ك	%	ك	
23,75	19	00	00	25,00	19	نعم
76,25	61	100	04	75,00	57	لا
100	80	100	04	100	76	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أنّ 100 % من أفراد العينة الذين تنتمي أقدميتهم إلى فئة 15-31 سنة غير نادمين على توجههم إلى مهنة التدريس مقابل 75,00% من أولئك الذين تنتمي أقدميتهم إلى فئة 1-14 سنة.

يظهر من هذا الجدول أنّ الأساتذة الذين لم يعيدوا النظر في التوجه لمهنة التدريس نسبتهم كبيرة من أولئك الذين هم نادمون على التوجه إليها، ويمكن أن نفهم من ذلك أنّ مهنة التدريس مهنة محترمة وشريفة ، كما أنّ الأساتذة ينظرون إليها على أنّها مهنة مقدسة ورفيعة الشأن وهي مهنة الأنبياء والرسل ، فالأستاذ دائماً يفخر بكونه مربياً ومعلماً في هذا المجال، كما أنّ معظم الأساتذة اختاروا هذه المهنة عن قناعة وإرادة منهم وعن حب لمهنة التدريس والتربية.

- جدول رقم 27: يبين علاقة الجو الذي يتم فيه التدريس بالجنس

الجنس جوال التدريس		ذكر		أنثى		لمجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
جيد		10	27,02	09	20,94	19	23,75
عادي		05	13,53	06	13,95	13	16,25
مقبول		14	37,83	22	51,16	31	38,75
سيء		08	21,62	06	13,95	17	21,25
المجموع		37	100	43	100	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أن 51,16% من الأساتذات يرون بأن الجو الذي يتم فيه التدريس مقبول مقابل 37,83% من الأساتذة، وعليه يمكن القول إن الجنس يؤثر في رأي الأساتذة حول الجو الذي يتم فيه التدريس لكن ليس بنسبة كبيرة ، إذاً هناك علاقة بين الجو الذي يتم فيه التدريس والجنس.

يظهر من هذا الجدول أنّ الجو الذي يعمل ضمنه الأستاذ مقبول، ويفهم من ذلك أن الإمكانيات و الظروف التي يعمل فيها الأستاذ يمكن أن تساعد على القيام بعمله، لكن ذلك لا يعني أنه لا توجد نقائص مثل محدودية توفر الوسائل والأدوات المستعملة في التدريس و اكتظاظ الأقسام.

- جدول رقم 28: يبين علاقة الرضا عن مهنة التدريس بالجنس

الجنس الرضا عن مهنة التدريس		ذكر		أنثى		المجموع	
		ك	%	ك	%	ك	%
راض		25	67,56	28	65,11	53	66,25
غير راض		12	32,44	15	34,89	27	33,75
المجموع		37	100	43	100	80	100

نلاحظ من هذا الجدول أنّ 67,56 % من الأساتذة راضون عن مهنة التدريس مقابل 65,11 % لدى الأساتذات، ومنه فإن الجنس لا يؤثر في الرضا عن مهنة التدريس لأنّ النسبتين متكافئتان.

يظهر من هذا الجدول أن نسبة رضا الأساتذة والأساتذات عن مهنة التدريس متقاربة إلى حد كبير، ويفهم من ذلك أن مهنة التدريس تحقق للأستاذ المكانة الاجتماعية و ذلك لأنها مهنة هامة وضرورية في المجتمع، وذات قيمة كبيرة له، إضافة إلى أنها تساهم في رفع المستوى العلمي والثقافي للأستاذ عن طريق البحث المستمر والتّحضير المتواصل للدّروس ، كما نفترض أن الأستاذ لا ينظر إلى هذه المهنة على أنّها وسيلة لكسب العيش وتحقيق الذات فقط، وإنما هي في نظره مهنة مقدّسة يجب أن يكون راضيا عليها في كل الظروف.

الاستنتاج العام

من خلال عرضنا لنتائج الدراسة الميدانية وما احتوته من محاولة تفسيرات لإجابات المبحوثين، والنتائج المتحصّل عليها، يتبين أن الأساتذة الذين يعملون في مؤسسات التعليم الابتدائي غير راضين عموماً عن الإطار التنظيمي الذي يعملون فيه، وذلك أنهم غير راضين لا عن البرنامج الذي يدرّسونه ولا عن الحجم الساعي المسند لهم، إضافة إلى أنهم لا يلتزمون بالبرنامج الدراسي الذي تحدده الوزارة، فهم يقومون بتحضير بعض الدروس من كتب أخرى من غير الكتاب المدرسي، لأنّ البرنامج المحدد من طرف الوزارة هو عموماً فوق مستوى معظم التلاميذ و هذا لا يعني أنّ البرنامج لا يصبّ في صالح التلميذ، في حين أنّ الأساتذة مطلّعين على القانون الداخلي للمؤسسة التي يعملون بها من أجل الحفاظ على النظام العام ومعرفة الواجبات والحقوق، كما أنّ الاجتماعات التي تتمّ بينهم وبين الإدارة تعتبر ضرورية لأنّها تسهم في تبادل الخبرات بينهم وتتيح لهم المشاركة في اتخاذ القرارات، كما أنّ الإدارة دائماً تركّز في معاملتها مع الأساتذة على تذكيرهم بواجباتهم اتّجاه التلاميذ والتّدرّس وهذا ما يؤدّي إلى التأثير على الأستاذ و تحفيزه للعمل بجدّ وحرصه على التّكوين الجيّد للتلاميذ، وقد توصّلنا إلى أنّ هذه العوامل الممثّلة للإطار التنظيمي توجّه وتحدّد وتؤثّر على رضا أساتذة المدرسة الابتدائية عن الوظيفة التي يعملون بها، أمّا الإطار الاجتماعي الذي يعمل ضمنه أستاذ المدرسة الابتدائية فقد تبيّن أنّ علاقة الأساتذة بزملائهم جيّدة بحيث يسودها التّفاهم والتّعاون والتّحاور حول البرنامج الدّراسي وكيفية التّدرّس وكلّ ما يرتبط بالتّعليم عامة، كما وجدنا أنّ تصرّفات معظم التّلاميذ في القسم مقبولة و تساعد وتوفّر الجوّ الملائم للأساتذة على تقديم الدروس، وهذا ما أدى بالأساتذة إلى عدم التّخلي عن هذه الوظيفة، كما أنهم غير نادمين على التّوجّه للعمل بها، فمعظمهم يرون بأنهم راضون عن وظيفة التعليم رغم بعض الصّعوبات التي قد يواجهونها مثل علاقتهم المضطربة مع الإدارة وكثافة البرنامج وضعف مستوى التّلاميذ، كل هذه العوامل الممثّلة في الإطار الاجتماعي للتّعليم الابتدائي توصّلنا إلى أنّها توجّه رضا الأساتذة عن الوظيفة التي يعملون بها.

ومن هنا نجد أنّ ما قمنا بافتراضه يتناسب مع ما توصّلنا إليه من نتائج في الدّراسة الميدانية في ظلّ المتغيّرات التي ذكرت سابقاً والتي أكّدت عليها أجوبة الأساتذة عن أسئلة الاستمارة والنتائج الإحصائية لتفريغ الجداول و تحليلها.

خاتمة

لقد استحوذ موضوع الرضا الوظيفي على اهتمام العديد من الباحثين وذلك من منطلق الأهمية التي يكتسبها هذا العامل في تحقيق درجة عالية من الإنتاجية ، لأن فاعلية أي منظمة ترتبط بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه ، وما يحققه هذا العمل من إعادة إنتاج قوة العمل.

كما حاولنا من خلال هذه الدراسة ، التعرف على جملة العوامل التي تسهم في تشكيل الرضا الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية في الجزائر ، وقد جاء التركيز على هذا القطاع وهذه الفئة لجملة من العوامل وذلك للدور الأساسي الذي يؤديه في التنمية الشخصية والاجتماعية للتلاميذ ، ودوره في تنمية المجتمعات ، فهو يمثل إعداد لأعداد هائلة من أفراد المجتمع وبعكس واقع الحياة الحالي الذي يتطلب المزوجة بين التعليم المستمر وعالم العمل.

أما بالنسبة لأساتذة المدرسة الابتدائية فإن تفعيل دور التعليم الابتدائي، بما يؤهله لمواكبة التغيرات التي يعرفها المجتمع الجزائري و العالم اليوم من جهة و لجعله قادرا على التأهيل والتكوين الجيدين للتلاميذ بما يجعل منهم مواطنين وأحسن شركاء في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية للجزائر من جهة أخرى ، يستند في جزء كبير منه على أداء الأساتذة .

والتدريس في المرحلة الابتدائية، كأى نشاط إنساني بالنظر إلى طبيعة الحياة في المجتمعات المعاصرة ينشد اليوم الجودة و الفعالية في الأداء لتحقيق الأهداف المسطرة ، ويرتبط تحقيق هذه الغاية بامتلاك الأساتذة درجة عالية من الرضا الوظيفي .

وبناءً على هذا الأمر كانت هذه الدراسة ، للتعرف على محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة هذا القطاع و ترتيبها حسب الأهمية من وجهة نظرهم ، لأن مستويات الرضا الوظيفي لديهم ستعكس حتما في مخرجات العملية التعليمية التي يعول عليها المجتمع ، وكذلك الكشف عن جوانب العمل (محتوى الوظيفة ، الجانب التنظيمي ، الجانب الاجتماعي ، علاقات العمل) وكيفية تأثيرها في تشكيل الرضا الوظيفي عند هذه الفئة المهنية .

إن أغلب الأساتذة في بحثنا هذا لهم مواقف واتجاهات مختلفة حول عدم الرضا أو الرضا عن وظائفهم ، وذلك يتجلى في عدم وجود وضوح حول الرضا على الجانب التنظيمي للوظيفة. وفي هذا السياق تتجلى الضرورة الملحة ل :

- تحديث معارف ومهارات الأساتذة من خلال تنظيم حياتهم المهنية لكي يرفعوا من مستوى تلك المعارف و المهارات بالاستفادة من الأبحاث و التجارب التي تجرى حول مختلف جوانب

الحياة الاقتصادية والاجتماعية و الثقافية، في إطار برامج الإعداد والتكوين سواء قبل الخدمة أو أثناءها ،حتى يمتلك الأستاذ المهارات و المعارف والاتجاهات و المؤهلات اللازمة لممارسة المهنة.

- إشراكهم وتفعيل دورهم في عمليات اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل ، سواء ما تعلّق بالجانب التنظيمي أو ما تعلّق بمحتوى الوظيفة ، وخاصة أثناء القيام بإصلاحات تشمل البرامج و المقررات الدراسية ،لأنّ الأستاذ في مرحلة التعليم الابتدائي هو أقرب الناس إلى التلاميذ وهو القادر على تكيف طرق عمله والحجم الساعي الخاص بالمنهج الدراسي، بناءً على خصائص تلاميذه و الفضاءات الاجتماعية التي نشؤوا ضمنها، فلا توجد مناهج دراسية تخصّ كلّ منطقة جغرافية على حدى ،إضافة إلى دور الأستاذ في تنمية العمل الجماعي خلال هذه المرحلة التعليمية من خلال تنمية علاقات التعاون و التآلف لدى المتعلّمين بما يشجع على استقلاليتهم وتنمية شخصياتهم وما يتبع ذلك من تحسين نوعية التعليم وتطويعه للخصائص المميزة لمجموعات التلاميذ ، بما يضمن لها التكوين الجيد الذي يجعل منها موارد بشرية مهمة في تنمية المجتمع .

- تحسين ظروف العمل المدرسي من خلال تحسين ظروف العمل الماديّة وعلى رأسها التهوية، الحرارة، الإضاءة المناسبة، كما يجب ضبط أعداد التلاميذ داخل القسم الواحد وتوزيعهم في الحجرات الدراسية توزيعاً عقلانياً لتحقيق أعلى نسبة من التحصيل، إضافة إلى توفير الوسائل المساعدة في التعليم وتطوير إمكانيات المؤسسات التعليمية في هذا الجانب .

- تحسين ظروف الأساتذة الاقتصادية من خلال الرفع من مستوى أجورهم بما يتناسب ومستوى المعيشة الحالي ، ومنحهم مكافآت ومنح بناءاً على الأداء المتميز ، فلا يعقل أن يكون أستاذ المدرسة الابتدائية أقلّ أجراً من أساتذة الأطوار الأخرى نظراً للكم الهائل من المهام و الوظائف الملقاة على عاتقه، إضافة إلى اعتماد الترقية بشكل مستمر وجعل الراتب التقاعدي في مستوى مجهودات التي بذلتها هذه الفئة أثناء الخدمة.

- الرفع من المكانة الاجتماعية للمهنة من خلال الاعتراف الاجتماعي بالأساتذة وإعطاء المكانة المناسبة لمهنتهم، للرفع من صورة الذات المهنية لديهم، لجعل مهنة التعليم أكثر قابلية لجذب أشخاص ذوي كفاءات عالية لتحقيق أفضل النتائج التربوية.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف-المسيلة-

كلية الحقوق

قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية

الأستاذ (ة) الفاضل (ة)

السلام عليكم و رحمة الله تعالى وبركاته:

في إطار إعداد رسالة ماستر-2- في الإدارة المحلية حول موضوع:

" الرضا الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية في الجزائر " .

نرجوا من سيادتكم أن تدلوا بآرائكم حول هذا الموضوع بالإجابة عن الأسئلة الواردة في هذه

الاستمارة ، مع العلم بأن ماتدلون به من إجابات لا يستخدم إلا لغرض البحث العلمي الذي أعد

من أجله.

ولسيادتكم جزيل الشكر....

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- الجنس: أنثى ☐ ذكر ☐

2- السن:.....

3- الحالة العائلية: عازب (ة) ☐ متزوج(ة) ☐ مطلق(ة) ☐ أرمل(ة) ☐

4- الشهادة المحصل عليها(الدبلوم):.....

5- مهنة الأب:.....

6- مهنة الأم:.....

7- الأقدمية في المنصب؟:.....

8- مكان السكن: المدينة ☐ خارج المدينة ☐

آخر(حدد):.....

المحور الثاني: العلاقة بين الإطار التنظيمي والرضا الوظيفي:

9- كيف تم توظيفك في هذه المؤسسة؟:.....

10- هل أنت موافق على البرنامج الذي تدرسه ؟ نعم ☐ لا ☐

11- لماذا في كلا الحالتين؟:.....

12- هل توافق على الحجم الساعي المحدد لك ؟ نعم ☐ لا ☐

13- لماذا في كلا الحالتين؟:.....

14- هل تلتزم فقط بالبرنامج الدراسي الذي تحدده الوزارة ؟ نعم ☐ لا ☐

15- لماذا في كلا الحالتين؟ :.....

16- هل حدث وأن قمت بتحضير الدروس بالاعتماد على كتب أخرى غير الكتاب المدرسي

المقرر؟ نعم ☐ لا ☐

17- لماذا في كلا الحالتين؟ :.....

18- هل تعتقد أن البرنامج الرسمي الذي تدرسه هوفي متناول التلاميذ؟ نعم ☐ لا ☐

19- لماذا في كلا الحالتين؟:.....

20- هل لديك اطلاع على القانون الداخلي للمؤسسة التعليمية التي تشتغل فيها؟ نعم ☐ لا ☐

12- هل أنت راض على هذا القانون الداخلي؟ نعم ☐ لا ☐

22- لماذا في كلا الحالتين؟:.....

23- هل أنت منخرط في فرع نقابي تابع لمؤسستكم التعليمية؟ نعم ☐ لا ☐

- 24- لماذا في كلا الحالتين؟:.....
- 25- مارأيك في الاجتماعات الدورية التي تتم بين الأساتذة والإدارة؟ضرورة
☐ لا تفيد الأساتذة
☐ شكلية
- آخر (حدد):.....
- 26- هل تركزالادارة في تعاملها مع الأساتذة أكثر على ؟
☐ الدفاع عن حقوقهم
☐ التذكير دائما بالواجبات
- آخر (حدد):.....
- 27- هل تعامل الإدارة معكم له تأثير في أداء عملية التدريس ؟ نعم ☐ لا ☐
- 28- كيف ذلك؟:.....
- المحور الثالث : العلاقة بين المحيط الاجتماعي والرضا الوظيفي:
- 29- ماهي طبيعة علاقتك مع زملائك في العمل؟:ممتازة ☐ جيدة ☐ عادية ☐
- أخرى (حدد):.....
- 30- هل تستطيع أن تصف لنا كل حالة(ممتازة, جيدة, عادية, آخر)في السؤال السابق قمت باختيارها؟:.....
- 31- هل تتحدث مع زملائك الأساتذة في المدرسة ذاتها عن برامج التدريس؟ نعم ☐ لا ☐
- 32- لماذا في كلا الحالتين؟:.....
- 33- هل تجد صعوبات ما في أداء مهمة التدريس ؟ نعم ☐ لا ☐
- 34- في حالة الإجابة بنعم، إلى ماذا ترجع هذه الصعوبات؟:.....
- 35- كيف تقيم تصرفات التلاميذالذين تدرسهم في القسم؟
☐ ايجابية
☐ سلبية
☐ مقبولة
☐ عادية
- أخرى (حدد):.....

36- هل تساعدك تصرفات هؤلاء التلاميذ على أداء مهمة التدريس؟: نعم ☐ لا ☐

37- لماذا في كلا الحالتين؟:.....

38- هل تفكر في التخلي عن مهنة التدريس؟ نعم ☐ لا ☐

39- لماذا في كلا الحالتين؟:.....

40- لنفرض أنك قررت التخلي عن مهنة التدريس فهل تبرر ذلك بسبب:

☐ - معاملة الإدارة لك

☐ - نوع العلاقة مع الأساتذة

- آخر (حدد)::.....

41- هل أنت نادم على توجهك نحو مهنة التدريس؟ نعم ☐ لا ☐

42- لماذا في كلا الحالتين؟:.....

43- مار أيك في جو العمل الذي تؤدي فيه مهمة التدريس؟:.....

.....

44- هل أنت راض عن مهنة التدريس؟ نعم ☐ لا ☐

45- لماذا في كلا الحالتين؟:.....

شكرا لك على تعاونك معنا.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع :

1- الكتب :

أ- باللغة العربية :

- 1- إبراهيم ناصر، مقدمة في التربية، دار عمار للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
- 2- أبو قحف عبد السلام، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، بيروت ، 2001.
- 3- أحمد صثر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، ب ط، بيروت، 1961.
- 4- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية لإدارة البحث التطبيقي، دار النهضة، بيروت، 1979.
- 5- أندرودي سيزلاي ، ماك جي ولاس ، السلوك التنظيمي ، ترجمة أبو القاسم أحمد ، معهد الإدارة العامة ، السعودية، 1991.
- 7- بوظيفة حمو وآخرون ، عوامل الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، دار الملكية، ط1، الجزائر، 2007.
- 8- بينبرج جيرالد ، بارون روبرت ، إدارة السلوك في المنظمات، تعريب، رفاعي محمد رفاعي، اسماعيل علي يوسف، دار المريخ، الرياض، 2004 .
- 9- جلال سعد، علم النفس، القاهرة ، دار الفكر العربي ، 1985.
- 10- حسن شحاتة ، زينب النجار ، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية ، ط 1 ، مصر، 2003.
- 11- حسن محمد إبراهيم حسان، محمد حسين العجمي ، الإدارة التربوية، دار المسيرة، ط1، عمان، 2007.
- 13- حمدي ياسين وآخرون ، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الكتاب الحديث، الكويت ، 1999.
- 15- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرّضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني ، المجموعة العربية للنشر والتدريب، مصر، 2014.
- 16- الشنواتي صلاح الدين، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، مؤسسة سباب الجامعية، الإسكندرية، 1999.
- 17- طلعت ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، ب ط ، القاهرة، ب س .
- 18- طه طارق، الإدارة العامة، دار المعارف، الإسكندرية، 2002 .
- 19- عادل عبد الرّزاق سعيد هاشم ، القيادة وعلاقتها بالرّضا الوظيفي لدى العاملين، دار اليازوري العلمية للنشر والتّوزيع، ط1، الأردن، 2107.
- 20- عبد الله العامري، المعلم الناجح، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2009.
- 21- عبد العظيم صبري، رضا توفيق ، إعداد المعلم في ضوء تجارب بعض الدّول، دار الكتب المصرية، ط1، مصر، 2017 .

- 22- عصام عبد اللطيف عمر, الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل, نيولينك للتدريب والنشر, ط 1 مصر, 2015.
- 23- علي بن نايف الشّحود, الخلاصة في حقوق المعلم وواجباته, ماليزيا, دار المعمور, ط 1, 2009.
- 24- كشروود عماد الطيب , علم النفس الصناعي الحديث (مفاهيم ونماذج ونظريات) , منشورات قاريونس, بنغاري, 1995.
- 25- ماهر أحمد, السلوك التنظيمي (مدخل لبناء المهارات), الدار الجامعية, بيروت, 1999.
- 26- محمد الصيرفي , إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية, دار قنديل للنشر والتوزيع, عمان, 2003.
- 27- محمد سعيد سلطان , السلوك التنظيمي , الدار الجامعية الجديدة, الإسكندرية, 2003 .
- 28- مصطفى عشوي , مدخل إلى علم النفس , ديوان المطبوعات الجامعية , ب ط , الجزائر , 1990.

ب - الرّسائل و المذكرات :

- 29- أحمد سعيد عمر أبو فودة, مشكلات معلمي الصف في المدارس الحكومية بمحافظات غزة وسبل الحد منها, رسالة لنيل شهادة ماجستير في أصول التربية, قسم أصول التربية, كلية التربية, الجامعة الإسلامية, غزة, فلسطين, 2008.
- 30- أرزقي عبد النور , محددات الرضا الوظيفي ومعنى العمل عند العمال الجزائريين, رسالة لنيل شهادة الماجستير, جامعة الجزائر, تخصص تنظيم وعمل, معهد علم النفس وعلوم التربية, 1997.
- 31- أسماء بشوع, محددات الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية في ظل نظرية فريدريك هزبرغ, مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر, أم البواقي, جامعة العربي بن مهيدي, تخصص إدارة والتسيير التربوي, قسم العلوم الاجتماعية, كلية العلوم الاجتماعية والانسانية, 2105.
- 32- برياح محمد الأمين, موساوي يحي, تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية, مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, تلمسان, جامعة أبي بكر بلقايد, تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية, كلية العلوم الاقتصادية, علوم التسيير و العلوم التجارية, 2016.
- 33- بلحسين رحوي عباسية, النظام التعليمي الابتدائي بين النظري والتطبيقي, أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التربوي, قسم علم الاجتماع, كلية العلوم الاجتماعية, جامعة السانبا, وهران, 2102.
- 34- بوعكاز فريد, الإشراف والرضا الوظيفي, رسالة لنيل شهادة ماجستير, قسنطينة, جامعة منتوري, قسم علم الاجتماع والديموغرافيا, كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية, 2008.
- 35- جلال عبد الحليم, محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي , أطروحة لنيل شهادة ماجستير, غير منشورة, سطيف, جامعة فرحات عباس, كلية الآداب والعلوم الاجتماعية, 2008.

36- لونيس سعيدة، اتجاهات معلمي المرحلة الابتدائية نحو مهنة التعليم، رسالة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2005.

ج - المجلات :

37- خليفات صالح عبد الفتاح، الملاحمة منى خلف، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، مجلة جامعة دمشق، العدد 5، 2009، قسم الأصول والادارة التربوية ، مجلد 25.

38- نورة محمد البليهد، مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، العدد 10، أكتوبر 2014، كلية التربية، المجلد (3).

د - المنتديات والمواقع الإلكترونية :

39- المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية <https://hrdiscussion.com>

40- كمال بو هلال ، المحيط الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية، منتدى الموارد البشرية والفنية Edic.forumatif.com, 13, topic

41- المركز الوطني للبحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية ، أشكال التكامل الوظيفي بين الأسرة والمدرسة - دراسة ميدانية بولاية بسكرة <https://cahiers.crasc.dz/>

42- المرجع الإلكتروني للمعلوماتية ، وظائف المدرسة،

<https://almerja.com/reading.php?idm=54134>

43- موسوعة ويكيبيديا، المدرس، <https://ar.wikipedia.org/wiki>

هـ - القواميس :

44- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، مصر، 2008.

و - النصوص القانونية :

45- المرسوم التنفيذي رقم 16-226 المؤرخ في 25 غشت 2016، المتضمن القانون الأساسي النموذجي للمدرسة الابتدائية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 51، لسنة 2016.

46- القرار الوزاري رقم 831 ، المؤرخ في 13 نوفمبر 1991 ، المتضمن مهام معلمي المدرسة الأساسية.

ب- باللغة الفرنسية :

47- Raymond Boudon, Philippe Besnard, Mohamed Cherkoui, Bernard Pierre Lécuyer : **Dictionnaire de Sociologie**, Larousse, Paris, 2005.

48-Institut français de l'éducation, **Nouveau dictionnaire de pédagogie**(édition électronique) <http://www.inrp.fr/>