

تخصص إرشاد وتوجيه

قسم علم النفس

الرقم:

موضوع:

علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الابتدائي
- دراسة ميدانية لبعض المدارس الابتدائية بأولاد دراج -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي .

تحت إشراف الدكتور:

- بوجلال سعيد

من إعداد الطلبة:

- بركات سميحة

أمام اللجنة المكونة من السادة:

نوقشت وأجيزت علنا: بتاريخ:

..... رئيسا.

- د .

..... مناقشا.

- د .

..... مشرفا ومقررا.

- د .

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الشكر لله وحده لا شريك له

وأشكر الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته الدكتور المشرف على هذا العمل بوجلال سعيد.

كما أتقدم بالشكر الى كل من قدم الي يد المساعدة وعلى رأسهم طاقم المدارس الابتدائية

بالبراكتية التي وفرت كل ماطلبناه من معلومات.

سميحة

ملخص الدراسة

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو معرفة ما اذا كان هناك علاقة ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لمعلمي التعليم الابتدائي.

وقد تمت الدراسة في عدد من المدارس الابتدائية على مستوى اولاد دراج كمجتمع للدراسة؛ حيث اعتمدنا على دراسة كمية ، واستخدامنا أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات؛ وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 50 معلما ومعلمة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS والمقابلة والملاحظة بمدرسة برباح المسعود حيث تم اعداد تقرير التريص فيها.

وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أنه لا يوجد علاقة لضغوط العمل المادية على الرضا الوظيفي هذا من جهة، ومن جهة أخرى أظهرت النتائج أيضا أنه توجد علاقة لضغوط العمل الفردية على الرضا الوظيفي؛ كما وجدنا أن هناك علاقة لضغوط العمل الجماعية على الرضا الوظيفي للمعلمين بالمدارس الابتدائية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الرضا الوظيفي، ضغوط العمل الفردية، ضغوط العمل الجماعية

Abstract:

The main objective of this study is to determine whether there is a relationship between work stress and the job satisfaction of primary education teachers.

The study was conducted in a number of primary schools at the Ouled Derradj level as a study population. We relied on a quantitative study and used a questionnaire tool to collect data and information. The study was applied to a random sample of 50 male and female teachers, and the data was analyzed using the statistical package program SPSS, and interviews and observation were conducted at the Berabah Al Masoud School, where the training report was prepared.

The study concluded with a number of results, the most important of which is that there is no relationship between physical work pressures and job satisfaction on the one hand. On the other hand, the results also showed that there is a relationship between individual work pressures and job satisfaction. We also found that there is a relationship between group work pressures and the job satisfaction of teachers in the primary schools under study.

Keywords: work, stresses , job satisfaction, , individual work stresses, collective work stresses

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	شكر وتقدير
ب	الملخص
ج-هـ	فهرس المحتويات
و	قائمة الأشكال
ز	قائمة الجداول
ح	قائمة الملاحق
ط	مقدمة عامة
-	الفصل الاول: الفصل التمهيدي
1	1- إشكالية الدراسة
1	2- فرضيات الدراسة
1	3- اسباب إختيار الموضوع
2	4- أهداف الدراسة
2	5- أهمية الدراسة
6-2	6- الدراسات النظرية السابقة
-	الفصل الثاني: الضغوط المهنية
7	تمهيد
16-8	1- تاريخ ومفهوم الضغوط المهنية
17-16	2- مراحل الضغوط المهنية
31-18	3- مصادر، أنواع ونماذج الضغوط المهنية
32-31	4- النظريات المفسرة للضغوط المهنية
33	خلاصة
-	الفصل الثالث: الرضا الوظيفي
34	تمهيد
35	1- ماهية الرضا الوظيفي للموارد البشرية
37-35	2- خصائص الرضا الوظيفي وانواعه
40-37	3- طبيعة، أهمية ومؤشرات الرضا الوظيفي

42-40	4- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
43	خلاصة
-	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
44	تمهيد
45	أولاً: الدراسة الاستطلاعية
45	1- أهداف الدراسة الاستطلاعية
45	2- حدود الدراسة الاستطلاعية
48-45	3- عينة الدراسة الاستطلاعية
50-48	4- وصف أدوات الدراسة الاستطلاعية ونتائجها
50	ثانياً: الدراسة الأساسية
50	1- منهج الدراسة
50	2- مجال وحدود الدراسة
51	3- مجتمع وعينة الدراسة
51	4- أدوات الدراسة والاساليب المستخدمة فيها
-	الفصل الخامس: مناقشة الفرضيات والنتائج
52	تمهيد
53	1- اختبار التوزيع الطبيعي
55-54	2- العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة
55	3- اختبار نتائج الفرضيات
55	الفرع الأول: اختبار الفرضية الأولى
56	الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية
58-56	الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة
60-59	خاتمة عامة
61	اقتراحات ، نتائج و توصيات
64-62	قائمة المراجع
69-65	الملاحق

فهرس الاشكال والجداول

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
14	ماهية الضغوط عند (كويك و كويك)	الشكل رقم (01)
17	ديناميكية حدوث الضغط	الشكل رقم (02)
26	نموذج ميتشيغان لضغط العمل	الشكل رقم (03)
27	نموذج ماكجراث الخاص باختيار استجابة للضغط	الشكل رقم (04)
28	نموذج كوبر " 1986 " للضغط المهني	الشكل رقم (05)
29	النموذج النفسي (المعرفي) للضغط 1979	الشكل رقم (06)
30	نموذج العمليات للإجهاد	الشكل رقم (07)
31	نموذج Kinichi – Kreitner	الشكل رقم (08)
37	أنواع الرضا الوظيفي	الشكل رقم (09)
40	نظرية ماسلو حول تدرج الحاجات	الشكل رقم (10)
45	توزيع افراد العينة حسب الجنس	الشكل رقم (11)
47	توزيع افراد العينة حسب السن	الشكل رقم (12)
48	توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية	الشكل رقم (13)
53	طبيعة التوزيع للرضا الوظيفي	الشكل رقم (14)
54	العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة	الشكل رقم (15)
58	العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	الشكل رقم (16)
59	التمثيل البياني للنموذج التجريبي	الشكل رقم (17)

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
42	ملخص النظريات	الجدول رقم (01)
45	توزيع افراد العينة حسب الجنس	الجدول رقم (02)
46	توزيع افراد العينة حسب السن	الجدول رقم (03)
47	توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية	الجدول رقم (04)
49	الصدق والثبات الفاكرومباخ	الجدول رقم (05)
50	اختبار ثبات اداة الدراسة	الجدول رقم (06)
53	طبيعة التوزيع للرضا الوظيفي	الجدول رقم (07)
54	العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة	الجدول رقم (08)
55	اختبار الفرضية الاولى	الجدول رقم (09)
56	اختبار الفرضية الثانية	الجدول رقم (10)
56	اختبار الفرضية الثالثة	الجدول رقم (11)
57	تحقق النتائج	الجدول رقم (12)

قائمة الملاحق :

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
67-65	نموذج الاستبيان المقدم للمعلمين في المدارس الابتدائية بأولاد دراج بالمسيلة	الملحق رقم 01
69-68	الصدق البنائي (التحليل العاملي الاستكشافي)	الملحق رقم 02
69	الصدق الظاهري (المحكمن)	الملحق رقم 03

مقدمة

مقدمة عامة:

يواجه الإنسان خلال حياته العديد من المخاطر والتحديات والضغوط التي يجب أن يتعامل معها بحكمة للحد من آثارها الضارة، فإنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب ملاحقته في كافة المجالات حتى صار هو السمة الواضحة لهذا العصر، بل إن عالم اليوم بمختلف مجتمعاته المتقدمة والنامية أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة المجتمعات والمنظمات، فالسمة المميزة لعملية التغير في وقتنا الحاضر هي التسارع الرهيب الذي أصبح في حد ذاته قوة أساسية له تأثيراته الآنية وعواقبه الخطيرة على النواحي النفسية والاجتماعية، ومن المنطقي أن ينعكس ذلك على النتيجة المتوقعة وهي تعرض العاملين لمستويات من الضغوط والتوترات، لأن بيئة العمل والمنظمة بصفة عامة ليست بمنأى عن ذلك مما قد يخلق آثارا نفسية واجتماعية على كل فرد في المنظمة وبما أننا بصدد الحديث عن فئة معلمي الطور الابتدائي فإنه كثيرا ما نجدهم يواجهون مواقف وظروف عديدة يتعرضون من خلالها لحالات من الاضطرابات والقلق والإحباط والغضب مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية وعلاقاتهم الاجتماعية وبالتالي ينعكس ذلك على رضاهم الوظيفي ويحد من قدرتهم على تحقيق أهدافهم وانطلاقا من حيوية الموضوع وكذا أهمية معرفة ما قد تسببه هذه الضغوط من أمراض نفسية او جسدية للمعلمين ، فقد حاولنا دراسة هذين المتغيرين من أجل الوصول إلى معرفة العلاقة التي تربط بينهما.

وفي هذه الدراسة قسمت الى خمس فصول الأول كان حول فصل تمهيدي للدخول الى الموضوع محل الدراسة أما الثاني فخصصناه الى الضغوط المهنية وهو المتغير المستقل فتلاه الفصل الثالث للرضا الوظيفي وهو المتغير التابع اما الفصل الرابع فتحدثنا فيه عن الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية واخيرا الفصل الخامس خصص لمناقشة الفرضيات والنتائج.

الفصل الأول

"الفصل التمهيدي"

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أسباب اختيار الموضوع

4- أهداف الدراسة

5- أهمية الدراسة

6- الدراسات النظرية السابقة

1- إشكالية الدراسة:

لقد قمنا بطرح التساؤل التالي:

هل توجد علاقة لضغوط العمل والرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية؟
ويمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة لظروف العمل المادية والرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية؟
- هل توجد علاقة لضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية؟
- هل توجد علاقة لضغوط العمل الجماعية والرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية؟

2- فرضيات الدراسة:

ويمكن طرح الفرض العام:

- توجد علاقة لضغوط العمل والرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية
ويندرج تحت التساؤل العام فرضيات الدراسة الجزئية فيما يلي:

- توجد علاقة لظروف العمل المادية بالرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية
- توجد علاقة لضغوط العمل الفردية بالرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية
- توجد علاقة لضغوط العمل الجماعية بالرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية

3- أسباب اختيار الموضوع

باعتبار أن المعلم هو عنصر هام في العملية التربوية في المجتمع، فهو الذي يشرح ويوجه ويقدم ويعمل على إيصال المعلومة للتلاميذ ، فلا يمكن للتلاميذ أن يأخذ المعارف من الكتب فقط، فالتلميذ في حاجة إلى من يشرح له هذه المعارف ويبسطها له، بذلك يتعرض لضغوط العمل والتي يمكن ان تؤثر على الرضا الوظيفي له، وكما هو معلوم أن مهنة التدريس ليست ككل المهن، فالمعلم يتعامل مع عقول غير ناضجة، أو أدنى مستوى من مستواه العقلي، لهذا نجد المعلم يتعب في إبلاغ رسالته للتلاميذ وما اختيارنا لهذا الموضوع إلا للأسباب التالية:

- 1- عدم الاهتمام الكافي بالمعلمين من طرف الهيئات المعنية والنظر في قضاياهم وشؤونهم التربوية.
- 2- أهمية التعليم في حد ذاته.
- 3- أهمية المعلم في حد ذاته.
- 4- تحديد أهم الضغوط المهنية التي تعيق رضا المعلمين .
- 5- محاولة معرفة انعكاس الضغوط المهنية على رضا المعلمين .
- 6- تعزيز الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية على رضا الوظيفة.

4- أهداف الدراسة

إن لكل بحث علمي أهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها، وأهداف هذه الدراسة تتمثل في:

- 1- معرفة العوامل التي تؤدي إلى الضغوط المهنية.
- 2- لفت انتباه المعنيين بالظروف التي تؤدي إلى الضغوط المهنية.
- 3- تحسيس المعنيين بضرورة الاهتمام بالمعلمين باعتبار أن العالم اليوم يركز على الطاقة البشرية ويستثمر فيها.

5- أهمية الدراسة

لقد توصلت الدول المتقدمة إلى أن العلم والتعليم هو أساس أي تطور ونهضة، لهذا عمدت على تطويره وتحديثه وسخرت له الموارد المالية والبشرية واهتمت بهندسة وتأطير العاملين في قطاع التعليم، فقامت هذه الدول بربط الجانب النظري، في التعليم للجانب التطبيقي، ولهذا ما يفسر التطور التكنولوجي المتزايد بعكس الدول النامية، ومن بينها الجزائر التي مازالت تعاني مشاكل كثيرة في قطاع التعليم ولعل الموضوع الذي نتناوله جزء صغير من هذه المشاكل وتستمد هذه الدراسة التي نحن بصددنا أهميتها من طبيعة الموضوع الذي نتناوله من جهة ومن نوع المشكلات التي نطرحها للتحخيص والتقصي من جهة أخرى، ويمكن حصر أهمية هذه الدراسة في كونها تحاول تسليط الضوء على هذا الشخص أي المعلم ومحاولة استخلاص المشاكل أو الضغوط المهنية التي تعيق أداءه الحسن، ومعرفة الأسباب الحقيقية الكامنة وراء الضغوط المهنية التي تعترضه وإذا عرفت الأسباب أمكننا تحديد العلاج.

6- الدراسات السابقة

إن الدراسات السابقة مرجع هام بالنسبة للطلاب الجامعي الذي هو في صدد بحث علمي، فمن خلالها يبني تصوره النظري لموضوعه، ويعرف ما هي الجوانب التي لم يدرسها، وما هي الجوانب التي يقوم بدراستها، ومن بين الدراسات التي تحصلنا عليها ما يلي:

الدراسة الأولى :

تناولت موضوع*الضغط المهني من خلال الدراسة التالية "مستويات الضغط المهني وعلاقتها بمستويات الاكتئاب لدى الممرضين"، وهي دراسة لنيل شهادة الماجستير بجامعة الجزائر في سنة 2004م.

ومن بين الفرضيات التي اعتمدها الباحثة هي :

- 1- يعاني الممرض في القطاع الصحي العمومي من الضغط المهني المرتفع.
- 2- يعاني الممرض من الضغط المهني نتيجة:
 - ظروف العمل.

* غربي صبرينة : السنة الجامعية 2004 ، ص : 8 - 9.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط ومستويات الاكتئاب لدى الممرضين في القطاع الصحي العمومي.

واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي والعينة العشوائية تمثلت في الممرضين والعاملين بمستشفيات الجزائر العاصمة.

ملخص النتائج :

توصلت نتائج البحث إلى أن عينة البحث تعاني من الضغط المهني حيث سجلنا نسبة 74.4% يعانون من الضغط المرتفع، بينما يتكرر هذا الضغط لدى 97% من أغلبهم الممرضين يعانون من الضغط، أما بالنسبة للأعراض فهي تتكرر كلها بنسبة 98%، وعموما نجد أن نسبة 72.5% من أفراد العينة تتكرر لديها الضغط غالبا من شدة مرتفعة وبالنسبة لمصادر الضغط كانت ظروف العمل تحتل المرتبة الأولى: سلوك المرضى ثم المرافقين ثم العلاقات.

أما بالنسبة لنتائج الاكتئاب فقد وجد أن الممرضين يعانون من الاكتئاب كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بدلالة المتغيرات الفردية التنظيمية، كما توصلت أيضا إلى أن هناك علاقة ارتباطية بين مستويات الاكتئاب ومستويات الضغط¹.

تعليق: تشترك دراسة (غربي صبرينة) مع دراستنا في كونها تناولت متغير الضغط المهني، وتختلف مع دراستنا في المتغير الثاني، حيث تناولت فئة الممرضين بينما تنصب دراستنا حول المعلمين في مرحلة التعليم الابتدائي، والباحثة درست علاقة الضغط المهني بالاكتئاب، بينما دراستنا تتناول علاقة الضغط المهني بالرضا الوظيفي للمعلمين .

¹ -غربي صبرينة: مرجع سبق ذكره ، ص : 09.

الدراسة الثانية :

تناولت "الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى المعلمين" وهي دراسة لنيل شهادة الماجستير بجامعة الجزائر في علم النفس الاجتماعي سنة 2005م.

واعتمدت دراستها على الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين صراع وغموض الدور والضغط المهني بمعنى انه كلما كان مستوى صراع وغموض الدور المهني مرتفعا كلما كان إدراك الضغط مرتفعا عند إطارات المكتبة.
- توجد علاقة ارتباطية بين صراع وغموض ومؤشرات الصحة عند إطارات المكتبة، أي كلما كان مستوى صراع وغموض الدور مرتفعا كلما كانت الأعراض السيكوسوماتية منتشرة ومرتفعة عند العاملين بالمكتبة.

- يمكن التنبؤ بظهور الاضطرابات السيكوسوماتية من خلال صراع وغموض الدور وأعراض الضغط المهني¹.

- توجد فروق الجنس في مستويات الضغط الصراع وغموض الدور المهني والاضطرابات السيكوسوماتية.

واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج التحليلي الوصفي، والعينة العشوائية، وتمثلت فيه الدراسة في المكتبتين الجزائريتين العاملين بالمكتبة الوطنية الجزائرية "الحامة"، بلغ عدد الاستمارات الموزعة 250 استمارة، وعدد الصالحة منها 150.

واعتمدت الباحثة في جمع المعلومات على الاستبيانات المكتوبة، وتوصلت نتائج الدراسة التي قامت بها إلى الآتي :

أولاً : يعرف معلمي المكتبة الوطنية ارتفاع في ضغط صراع الدور وغموض الدور مع حضور الأعراض السيكوسوماتية بشكل متوسط.

ثانياً : عند دراسة العلاقات الارتباطية تبين أن :

- 1- وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين صراع الدور وغموضه المهني ، والضغط المدرك ، حيث كلما ارتفع مستوى الصراع وغموض الدور المهني كلما كان إدراك الضغط مرتفع لدى المكتبيين.
- 2- وجود علاقة ارتباطية دالة بين غموض الدور والضغط المدرك لدى المعلمين .
- 3- وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة ودالة بين صراع الدور المهني والضغط المدرك.
- 4- كشف نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية بين صراع وغموض الدور المهني وأعراض الضغط المهني لدى معلمي المكتبة، أي كلما ارتفعت مستويات صراع وغموض الدور المهني كلما كان حضور أعراض الضغط المهني مرتفع.

¹ - شويطر ليلي: السنة الجامعية 2005م ، ص : 8 - 82.

وأخيراً توصلت نتائج الدراسة للكشف عن تأثير عامل الجنس المكتبي على متغيرات الدراسة، وتظهر هذه النتائج في :

- 1- وجود فروق دالة بين الجنسين، فيما يخص غموض الدور وتعزى لصالح الذكور على الإناث.¹
- 2- اتضح وجود فروق بين الجنسين ذات دلالة في ظهور الأعراض السيكوسوماتية لأعراض الضغط المهني تعزى لصالح الإناث
- 3- أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة بين الجنسين فيما يخص صراع الدور منفرداً، وصراع الدور والغموض معاً.

تعليق:

تشارك دراسة شويطر ليلي مع دراستنا كونها تناولت متغيرات الضغوط وعلاقتها للاضطرابات السيكوسوماتية، وتختلف مع دراستنا في العينة المدروسة فهي تناولت إطارات المكتبة الوطنية ، بينما تناولت دراستنا معلمي التعليم الابتدائي، وقد ركزت الباحثة على الاضطرابات السيكوسوماتية بينما كان تركيزنا على المعلمين.

الدراسة الثالثة: دراسة شاطر رفيق في سنة 2009 - 2010م.

وقد تناولت: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية

نوع الدراسة: مذكرة لنيل شهادة الماجستير بجامعة أحمد بوقرة بومرداس

منهج وعينة الدراسة: المنهج الموجبي والوصفي التحليلي والتاريخي ومنهج دراسة الحالة والمنهج الإحصائي، وتمثل مجتمع الدراسة في 238 مورد بشري بالمؤسسة الصناعية وبلغ عدد الاستثمارات الموزعة 65 استثماراً، وعدد الصالحة منها 57 استثماراً.

هدف الدراسة: معرفة أثر مصادر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي.

الفرضيات

- تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية سلباً على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.
- تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية سلباً على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.
- تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري سلباً على الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية.
- هناك علاقة عكسية بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.

النتائج

¹ - شويطر ليلي: مرجع سبق ذكره، ص 120/119.

أولاً: تبين أن الموارد البشرية في هذه المؤسسة تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل، وقد جاءت المصادر المرتبطة بالبيئة الداخلية في المرتبة الأولى من حيث المسببات للضغط تليها المصادر الشخصية ثم مصادر البيئة الخارجية.

ثانياً: تبين أن الموارد البشرية بالمؤسسة تتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، وقد جاء عامل ضعف الترقية في المرتبة الأولى من حيث تسببه في انخفاض الرضا الوظيفي.

- وكل هذه النتائج أدت في الأخير الى تشكيل علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.
التعليق **تشارك هذه الدراسة** مع دراستنا كونها تناولت نفس الموضوع، وتختلف مع دراستنا في العينة المدروسة فهي تناولت الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية ببومرداس، بينما تناولت دراستنا المعلمين، وقد ركز الباحث على اثر مصادر بينما كان تركيزنا على أثر الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي في المدارس الابتدائية

الفصل الثاني

"الضغوط المهنية"

1- تاريخ ومفهوم الضغوط المهنية

2- مراحل الضغوط المهنية

3- مصادر، أنواع ونماذج الضغوط المهنية

4- النظريات المفسرة للضغوط المهنية

خلاصة

تمهيد:

لابد وأن يكون القيام بعمل ما معه ردود وتعب فظاهرة ضغوط العمل من الموضوعات التي تمثل اهتماماً مشتركاً بين علماء النفس والاجتماع، والإدارة والفيسيولوجيين، وفي هذا الفصل سوف يتم التعرف على العناصر الأساسية لظاهرة الضغوط المهنية، وتعد الضغوط ردود فعل عن التغييرات التي شهدتها العصر الحالي، فالعمل ضمن بيئة تحمل مشاكل تمنح نسبة لمستوى درجة رضاهم عن وظيفتهم التي يشغلونها، وفي هذا الفصل سوف يتم التعرف على العناصر الأساسية لظاهرة الضغوط المهنية.

المبحث الأول: الضغوط المهنية

لقد تم تقسيم هذا المبحث الى ثلاث مطالب، الأول تم عرض ماهية ضغوط العمل أما الثاني فتم توضيح عناصر ومصادر الضغوط المهنية.

المطلب الأول: ماهية الضغوط المهنية

1- لمحة تاريخية

يعود أصل كلمة ضغط "Stresse" إلى اللغة اللاتينية من خلال كلمة "Stringer" والتي يعني "أصبح متصلب"، شد "Serrer"، ضغط "Presser"، وهذه الجذور لها مأخذ ثاني في اللغة الانجليزية، ففي 1303 كتب (Mannyg Robert) في كتابه "Lyngsynne Hand" والذي تناول فيه موضوع الضغط. ففي القرن 17 كان مصطلح الضغط تعبيراً عن "حالة الضيق" في بريطانيا، من خلال كلمة "Détresse" التي لها علاقة مع القهر "Apression" والحرمان "Privation" والعدوان "Adversité" وكل هذه تعيد فكرة الإحساس بالضيق والاختناق والغم، وصعوبة الحياة والفقدان والخسارة، والعياء والحزن والمزيد من الألم.

وفي القرن 19 أخذ مصطلح الضغط الاتجاه المعاصر والذي يرجعه إلى قوة مرغمة، ومثيرات وجهود كبيرة للمواد والأعضاء، ويعد الفرنسي (CLAUDE BERNARD) كلود برنارد 1865 من الأوائل الذين أعطوا تفسيراً لآثار الضغط على السلوك، إذ يرى أن ردود الأفعال الناتجة عن الضغط تهدف إلى الحفاظ على توازن الجسم، ويرى كذلك أن كل الأنظمة والأنساق الحية باختلافاتهم ليس لهم إلا هدف واحد، وهو البقاء على وحدة شروط الحياة في "المجال الداخلي".

إذن توجد خاصية للكائنات الحية تتمثل في القدرة على إبقاء التوازن الداخلي، واستقرار في المجال الداخلي هو شرط "الحياة الحرة والمستقلة" في مواجهة محيط متغير¹.

وابتداء من 1878 بين كلود برنارد أنه عندما يكون المجال الداخلي مضطرب تكون القابلية إلى الإصابة بالمرض، فهو إذن يتبنى التصور "لايقراط" الذي يقول أن الجراثيم ليست العامل الوحيد الذي يسبب المرض، لكن اختلال التوازن الطبيعي يؤدي إلى الهشاشة والضعف.

بعد ذلك جاء "التر كانون برادفورد" (CANON WALTER BRADFORD) (1871 – 1945) وهو فزيولوجي أمريكي وضع مصطلح "Homeos tasié" من خلال اللغة الإغريقية التي تعني "حالة مشابهة أو مماثلة" والذي احتوى على مصطلح الضغط، من خلال ملاحظاته للحيوانات وتوجهات الجهاز الهضمي والأبعاد أثناء عملية الهضم، حيث لاحظ مجموعة من التغيرات عليها، وتختفي هذه التغيرات في حالة الخوف وربط "كانون" رد فعل الناتجة عن الانفعالات القوية وعلاقتها بالجسم.

¹ - بيغجة لياس، السنة الجامعية 2006 م، ص : 61.

وبالتوازي مع التغيرات الهضمية، لاحظ "كانون" اختلالات أخرى مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع في إفرازات عصارة المعدة.

واستعمال كلمة *stresse* بالإنجليزية مستعملة في الميكانيك أو في الفيزياء والتي كانت تعني القوة ، الوزن ، الشدة ، الثقل ، الجهد ، ومع بداية تطور هذا المصطلح نلاحظ أن الضغط استعمل في الفيزياء المواد الصلبة من خلال قانون HOOKE الذي يشترط أن قوة خارجية LOAD تعمل على الجسم، وتؤدي إلى التوتر والشدة على الجسم، والذي يستطيع أن يتحول ويغير صورته "Strain".

إن الشدة المكثفة التي تمارس على إحدى المواد والتي تصبح من خلال هذا الفعل متبعة، وتغير من شكله وتصبح من الصعب أن تعود إلى ما كانت عليه في حالتها الأصلية، ما دامت المادة هي أكثر تغير من قبل، ومن خلال هذا الاستعمال للمصطلح في مجال التعدين، هناك تشابه لما يحدث للأحياء والكائنات حدثت إذن فكرة أن المواقف الأكثر عدوانية (LOAD) تسبب ضغط قوي يستطيع أن يؤدي إلى أمراض جسدية أو عقلية "Strain"¹.

وفي هذا الإطار جاء "وليام أوسلر" (William Osler) الطبيب المتخصص في أمراض القلب، الذي بين أن العمل الشاق والمنقل بالمسؤوليات يؤدي إلى الهم الشديد والقلق والاستمرارية فيه يؤدي إلى مشاكل صحية.

وفي بداية القرن 20 بدأ التعميم باستعمال مصطلح الضغط على كل الأجسام الحية، وهذا على قاعدة من المصطلحات، مثل مصطلح "Homeostasis" الذي ذكرناه من قبل له علاقة مع الضغط والتكيف وتنتج كل التراكمات المعرفية حول الضغط.

وفي الثلاثينيات استخدم "ولتر كانون" مصطلح الضغط في دراسة لفزيولوجيا الانفعالات، واعتبر الضغط اضطرابا في الاتزان البدني، ينشأ تحت ظروف معينة، كالتعرض للبرد ونقص الأوكسجين.

وجاء بعده "هانس سيللي" (Hans Selye) الذي تحدث عن الضغط في المجال الطبي، والذي حدده على انه توترات ضعيفة أو قوية اختبرت بصفة دائمة والتي نشأت من خلال أحداث غير سارة، وبالتالي فهي مجموعة من الانفعالات الفيزيولوجية التي تحدثها حاجة بيئية معينة أو أي عدوان يهدد كيان الفرد أو توازنه. وكانت نقطة التحول الكبرى في البحث حول مصطلح الضغط في فترة السبعينيات إذ تميزت بصدور عدة مؤلفات تميزت بالضبط المنهجي في تحليل الضغط والعوامل المسببة له، خاصة من خلال "لازاروس"، "فولكمان"، "ليفين"، "سكوت"، "بولهن"، "شوب".

¹ - بغيجة لياس : مرجع سبق ذكره ، ص : 62-63.

يرى مارشال و (Marchall and Cooper) 1979 (في المحمداوي 1990)، إن الاشتقاق اللغوي للمصطلح مشتق من اللغة اللاتينية ، وقد استخدمت شعبياً في القرن 17، بمعنى الشدة، الحزن، البلاء، طوال القرنين (18-19) أصبحت الكلمة تشير إلى القوة، الضغط، الاجهاد، إضافة إلى أن المصطلح إزداد انتشاراً وتداولاً في علم الهندسة، علم الفيزياء، كذلك استخدام مصطلح الضغوط المهنية في مجال الإدارة، وحظي باهتمام العديد من الباحثين وكُتاب السلوك التنظيمي ، وقد وجهت جهودهم نحو التعرف على طبيعة ضغط العمل، ومسبباته والآثار المترتبة عليه، ومعاناة الإدارة من ضغط العمل تمثل أحد الجوانب الهامة في حياة المنظمات الحديثة (عسكر 1911).

واستخدم كلمة الضغوط وربطها في التجارب المخبرية في الهروب ورد فعل الهرب، فيهدف مارشال وكوبر (Marchall and Cooper 1979) (في المحمداوي 1990) الأفراد (البشر والحيوانات) بأنهم واقعون تحت الضغوط وذلك لملاحظة رد فعل نخاع الكظر والجهاز الهضمي السمبثاوي وفي مواقف البرد أو الحاجة إلى الأوكسجين، كذلك استخدم مصطلح الضغوط ليدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعاً تحت إجهاد إنفعالي أو جسمي، فإن طالت هذه الضغوط ووجد فيها الفرد النفور وعدم التقبل فإنها تؤدي إلى اضطرابات سيكوسوماتية بالإضافة إلى القلق والإكتئاب، كما أن قابلية الأفراد في تحمل الضغوط قد تؤدي إلى تنبیه المرض النفسي¹.

- مفهوم الضغط :

يعرف "إليسون" (Ellison) الضغط يمثل استجابة كيميائية جسدية لحالة تهديد من المؤثر بهدف المحافظة على الذات، لكن تكرارها باستمرار التعرض للمؤثر يمكن أن يسبب أمراضاً، كأعراض القلب والتنفس وغيرها.

يعرف "تولور" (TOLOR) الضغط بأنه تغير يلقي عبئاً على القدرات التكيفية لدى الفرد.

يعرف "هولمز" (HOLMES) الضغط بأنه حادث مثير يلقي مطالب صعبة على الفرد.

يعرف "ريس" (REES) بتساؤل لماذا يحدث الضغط عند بعض الأفراد، بينما لا يحدث عند الآخرين ولو في نفس المواقف الضاغطة، وهو بذلك يشير إلى أهمية الخصائص الشخصية للفرد في تحفيز أو تثبيط حدوث الضغط، أي في تحديد نوعية استجابة الفرد للمواقف الضاغطة.

ويعرف كل من "كيرياكو" (KIRIACOU) و "شكلف" (SUTCLIFFE) الضغط أنه استجابة لمؤثر سلبي مثل: الغضب أو الإحباط ناتج عن إدراك الفرد بأن ما يطلب منه يشكل تهديداً لذاته، فينشط آلياته الدفاعية لتخفيف هذا التهديد، وهما بذلك يدخلان مجال الضغط المهني.

¹ - عثمان الحلو، أحمد فهميم جيز: 1998، ص 10.

ويعرف كل من "فلتشر" (FLETCHER) و"باين" (PAYNE) و"ماكجرات" (MAGRATH) على أن الضغط هو نتيجة لفقدان التوازن بين المطالب أو الحاجات والرغبات الشخصية للفرد وبين إمكانيات تلبيتها أو العقبات التي تعرقل الوصول إلى تحقيقها.

ويعرف "تايلر" (TAYLOR) الضغط هو عملية تقييم الأحداث كمواقف والاستجابة لها من خلال تغيرات معرفية وانفعالية وفيزيولوجية.

ويعرف "زيمباردو" (Zimbardo) الضغط بأنه استجابة يقوم بها الكائن لحادث يخل بتوازنه ويهرق أو يتجاوز قدراته على التكيف¹.

يعرف "سيللي" (Sely) الضغوط بأنها مجموعة أعراض تتزامن مع التعرض لموقف ضاغط. يعرف "ميكانيك" الضغوط بأنها تلك الصعوبات التي يتعرض لها الكائن البشري بحكم الخبرة والتي ينجم عن إدراكه للتهديدات التي تواجهه.

يعرف "إبراهيم" الضغط أنه تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة².

وقد اختلف الباحثون في تعريف مفهوم الضغوط ما بين النظر إليها على أنها مثيرات Stimuli أو استجابات Responses أو تفاعل بين الفرد والبيئة وذلك على النحو التالي:

1- **الضغوط كمثيرات**: تبنى معظم علماء النفس تعريف الضغوط باعتبارها مثيرات، ويرون أن الضغوط الأكثر شيوعاً هي أحداث تفرض على الفرد، كما تشمل تعريفات الضغوط كمثيرات الظروف التي تنشأ من داخل الفرد (مثل الجوع والجنس) والتي تتبع من الخصائص العصبية، وهناك العديد من الأحداث التي تنشأ من البيئة وتسمى ضواغط (مثيرات الضغوط) Stressors والتي يمكن أن تصنف وفقاً "للأزاروس" و"كوهين" Lazarous & Cohen إلى: تغيرات كبرى، والتي تكون مزلزمة وتؤثر في عدد كبير من الناس، ثم التغيرات الكبرى التي تؤثر في شخص واحد أو عدد قليل من الأشخاص ثم المنغصات اليومية Daily hassles.

2- **الضغوط كاستجابة**: كان "كانون" Canon أحد الرواد الأوائل في بحوث الضغوط في القرن العشرين، وهو لذي وصف ما يسمى باستجابة الكر أو الفر، Fight or flight حيث افترض "كانون" أنه عندما يتلقى الكائن تهديداً فإن الجسم يستثار بسرعة ويحدث تنشيط للجهاز العصبي الودي والجهاز الغددي، ويؤدي ذلك إلى استجابات فيزيولوجية تمكن الشخص من مواجهة التهديد أو الخطر. ويرى "كانون" أن استجابة الكر والفر تكيفه لأنها تمكن الكائن من الاستجابة بسرعة للتهديد، غير أنها يمكن أن تكون ضارة

¹ - لو كيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2006، ص: 10 - 13.

² - سعد الأمانة: الضغوط النفسية، العدد 54، شباط 2001، ص: 2.

للكائن، لأنها تترك أداءه الانفعالي و الفيسيولوجي ويمكن أن تسبب مشكلات مرضية مع مرور الوقت، وبخاصة عندما يتعرض الفرد لضغوط ممتدة ولا يستطيع الكر أو الفر¹.

ومن الذين عرفوا الضغوط كاستجابة "هانز سيلبي" (Seyle) فقد اعتبرها استجابة للظروف البيئية، ونحدد على أساس المحاكاة المضادة مثل الانزعاج الانفعالي وتدهور الأداء، والتغيرات الفيسيولوجية مثل الزيادة في توصيل الجلد وزيادة مستويات هرمونات معينة، وقد قدم "سيلبي" مفهوم "زملة التكيف العام" general adaptation syndrome GAS والتي تتكون من ثلاث مراحل هي: مرحلة الإنذار، مرحلة المقاومة، مرحلة الإنهاك.

وبناء على ذلك فقد عرف "سيلبي" الضغوط بأنها "الاستجابة الغير محددة للجسم لأي مطلب يفرض عليه".

3- الضغوط كمتفاعل بين الفرد والبيئة : لم تكن الفئات السابقة من التعريفات مرضية لكل من

الباحثين المعنيين بالضغوط لوجود نقاط ضعف في هذه التعريفات، ومن ثم ظهر اتجاه ثالث يميل إلى تعريف الضغوط باعتبارها علاقة متبادلة بين الفرد والبيئة المحيطة به وتعتبر الضغوط مترتبات عمليات التقدير لدى الفرد، بمعنى فحص ما إذا كانت المصادر الشخصية كافية لمواجهة المتطلبات التي تفرضها البيئة، ويتحدد الضغط حينئذ بمدى تناسب بين الفرد وبيئته، فعندما تكون مصادر الفرد أكبر وتمتاز بالكفاءة في التعامل مع المواقف الصعبة فإن الفرد يشعر بقليل من الضغوط وعندما يدرك الفرد أن مصادره من المحتمل أن تكون كافية للتعامل مع الحدث لكنها تحتاج إلى جهد مرتفع، فسوف يشعر بقدر معتدل من الضغوط، وعندما يدرك الفرد أن مصادره لن تكون كافية لمواجهة الضواغط البيئية فسوف يمر بخبرة شديدة من الضغوط، ومن هنا فإن الضغوط تنشأ من تقدير الأحداث (ضارة، مهددة، متحديّة) وفحص الاستجابات الممكنة ثم الاستجابة لهذه الأحداث، ويمكن في ضوء ما تقدم تعريف الضغوط بأنها: "حالة الكائن الذي يتعرض لضواغط والتي يمكن أن تأخذ شكل نشاط ذاتي متزايد وتسبب على المدى الطويل انهيار الكائن أو تؤدي إلى الإصابة بالاضطرابات النفسية². نستنتج من خلال ما سبق من تعاريف أن الضغط هو تلك الصعوبات التي يتعرض لها الكائن البشري نتيجة لموقف ضاغط يخل بتوازنه ويعيق قدرته على التكيف وتكرار التعرض للضغط يولد أمراض متعددة منها أمراض القلب والتنفس.

¹ - جمعة سيد يوسف : 2004م ، ص : 16 - 17.

² - جمعة سيد يوسف : مرجع نفسه ، ص : 18 - 19.

- **تعريف الضغط:** هو تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج من ذلك من آثار جسدية ونفسية، وقد تنتج الضغوط كذلك من الصداق والإحباط والحرمان والقلق¹، وهناك تعاريف أخرى للضغوط من طرف "Mitchell et Everly" 1996: الضغوط أو الإنعصاب مصطلح مشتق أو مستعار من علم الفيزياء ويشير إلى إجهاد الضغط أو القوة تمارس ضغطاً على الأجسام، والمصطلح يشير في علم النفس إلى درجة عالية ومرتفعة من الضغوط تقع على كاهل الإنسان، وأن استمرار التعرض لمثل هذه الضغوط، أو زيادة حدتها لدرجة تفوق طاقة الإنسان تؤدي في النهاية إلى العديد من النتائج السيئة على صحة الفرد. في حين أن المرجع الأخير يقرر أن مصطلح الضغوط أو الإنعصاب من الممكن أن يكون قريباً من مصطلح الحادث المدمي (Traumatic Events).

وقد اشتق من ذلك ما يسمى بعلم الصدمة Traumatology وهو علم يختص بالدراسة العلمية للآثار النفسية والاجتماعية المترتبة على استمرار الضغوط (بغض النظر عن نوعها) على الفرد²

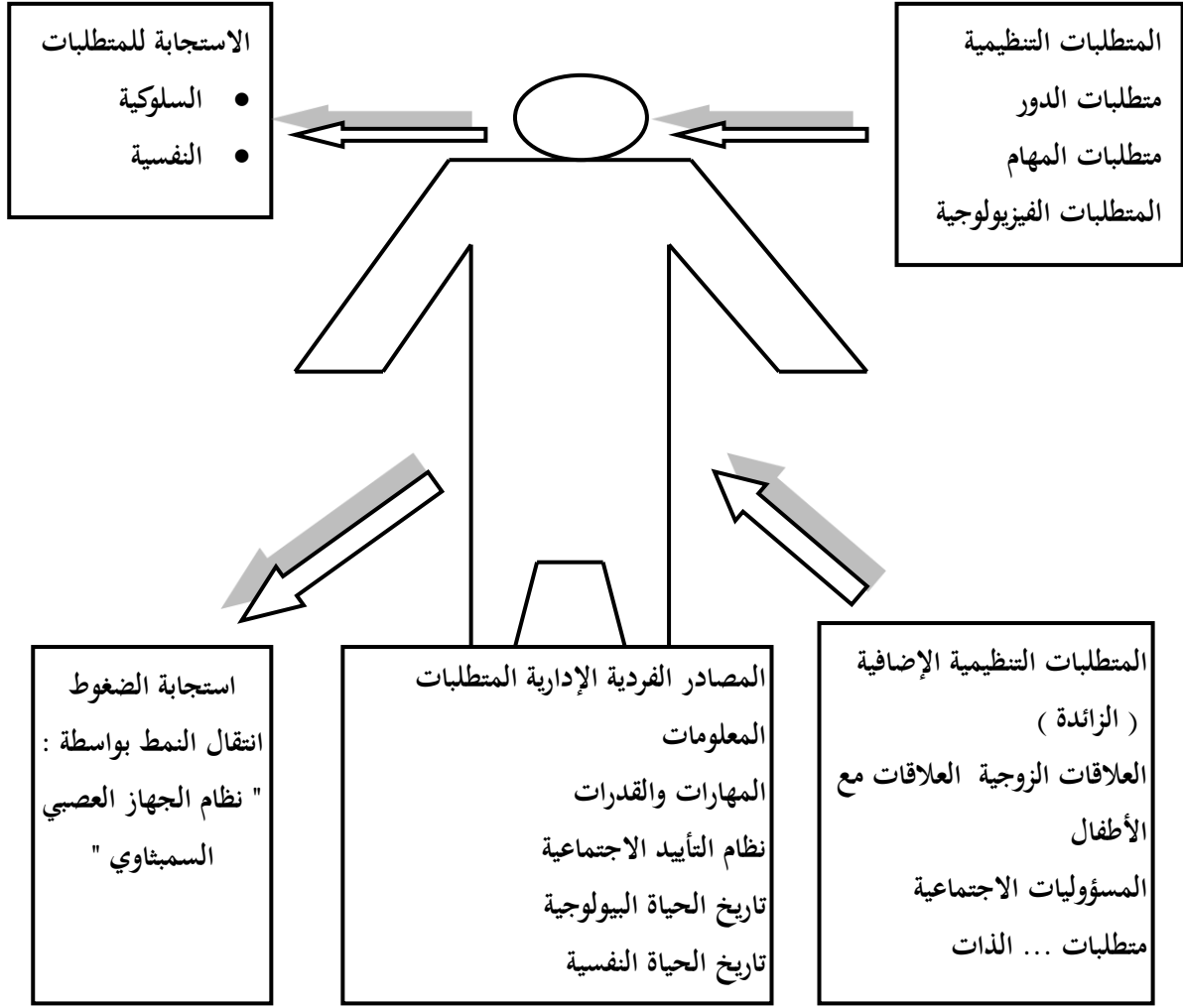
- **مفهوم الضغط المهني :**

من بين أهم التعاريف (quick et quick) للضغط: "أن الضغط هو عدم قدرة الفرد للاستجابة لكل متطلبات المحيط المهني المتواجد فيه والنموذج الآتي يوضح ذلك³:

¹ - فاروق السيد عثمان : 2001، ص 96.

² - د. محمد حسن غانم: 2006، ص 87.

³ - غربي صبرينة : مرجع سبق ذكره ، ص 09/08.



شكل (1) : ماهية الضغوط عند (كويك و كويك) 1984 .

يعرف "بوكولا وجيغدا" 1989 (Obbukola et jegeda) الضغوط المهنية تعتبر عن حالة من الإجهاد العقلي وتحدث تقريبا نتيجة للحوادث التي تسود بيئة العمل.

تعريف "مقدم عبد الحفيظ" بأنه ظاهرة طبيعية موجودة لدى كل فرد هو التوتر الذي تشعر به في محاولة التكيف مع بعض المواقف الجديدة، والتي تكون محبطة، وهو ضروري لصحة الإنسان.

ويرى (Faulkman lazarus) 1984 أن متطلبات العمل غير متناسبة مع القدرات التكيفية للفرد مما يؤدي للإصابة بالضغط.

ويعرف كل من "سيكون" (Sickon) و "بلوندان" (Blondain) 1986 الضغط بأنه مجموعة من الأعراض وهي الأعراض السيكوسوماتية، كارتفاع الضغط، القرحة، الصداع، الاحمرار، ومعرفة مثل النسيان، الخلط الذهني، ... ، والسلوكية مثل التدخين، العدوان، ... ، والنفسية مثل الاكتئاب، القلق، ... ، وكل هذه الأعراض تبدو على الفرد والمنظمة.

كما يعرف أيضا (Lazarus) على أن الضغط مثير استطاع تهديدا الفرد وهذا حسب إدراك الفرد لهذا العامل.

كما يرى "سيلي" انه استجابة الضغط هي الفشل وعجز في التكيف، فهنا نرى أن الضغط في أقصى درجاته¹.

كما عرف " كيللي " (Kiily) 1994، الضغط بقوله: " تجربة ذاتية يدركها الفرد نتيجة لعوامل ومسببات متعلقة بالفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل آثار أو نتائج جسيمة نفسية أو سلوكية على الفرد وتؤثر بدورها على أدائه للعمل".

يمكن التعليق على هذا التعريف أن حالة الضغط التي يعيشها المعلمين نتيجة لإدراكه للمطالب وظروف العمل، إنما هي رد فعل لإعادة التوازن لدى الفرد العامل والبحث عن التكيف مع مجريات الأمور².

كما يعتبر التعريف شاملا لأنه قام بتحديد ثلاثة نقاط أساسية لدراسة الضغط في المنظمات وهي:

1- يعتبر الضغط تجربة ذاتية يدركها الفرد في ميدان عمله وهنا تتدخل الفروق الفردية، قد يكون المعلمين في نفس المصلحة الإدارية غير أن إحداها يعاني من الضغط أكثر من الآخر، وقد يتعرض شخصان لنفس الموقف الضاغط لكن لا تكون درجة إدراكهما للضغط بنفس الدرجة، وقد يدرك الفرد على أن الموقف ضاغط والآخر يراه حافزا ودافعا للاستجابة الحسنة.

2- أما النقطة الثانية التي تضمنها التعريف فتتمثل في الأسباب والعوامل سواء أكانت تخص الفرد أو العمل، والدراسة الحالية لا يتم تناول فيها أسباب وعوامل الضغط قدر إمكانية معرفة علاقة الضغط المهني المدرك من خلال صراع الدور وغموضه وتأثيره في ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية عند المعلم المعلمين الجزائريين بالمكتبة الوطنية.

3- أما النقطة الثالثة التي ذكرها تعريف " كيللي " (Kiily) فهي النتائج الجسمية أو النفسية أو

السلوكية وهذا ما تتبناه الدراسة الحالية لهذا التعريف لأنه يتضمن الجوانب الثلاثة لدراسة الضغط المهني

▪ **تعريف الضغوط المهنية:** وقد عرفته (الهنداوي) بأنه تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلافاً نفسياً كالتوتر أو القلق أو الإحباط أو اختلافاً عضوياً كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم، ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة المهنية باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم³.

▪ **ويرى (عسكر):** " بأن الضغوط المهنية بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتبدي لهم شعوراً بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام

¹ - غربي صبرينة : مرجع سبق ذكره ، ص : 17 - 19.

² - شويطر ليلي : مرجع سبق ذكره ، ص : 20-21.

³ وفيه أحمد الهنداوي: 1994، ص 101.

بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الإدماج الوجداني، والتشاؤم، وقلة الدافعية وفقدان القدرة على الابتكار¹

2- آلية حدوث الضغوط المهنية(مراحل الضغوط):

قد تنشأ الضغوط من داخل الشخص نفسه، وتسمى ضغوطا داخلية، أو قد تكون من المحيط الخارجي مثل العمل، العلاقة مع الأصدقاء والاختلاف معهم في الرأي، أو خلافات مع شريك الحياة، أو الطلاق، أو موت شخص عزيز، أو التعرض لموقف صادم مفاجئ، تسمى ضغوطا خارجية. وعلى العموم فإن الضغوط سواء أكانت داخلية المنشأ نتيجة الانفعالات أو احتباسات الحالة النفسية، وقدم قدرة الفرد على البوح بها وكتمها، أو ضغوطا خارجية متمثلة في أحداث الحياة، فإنها تعد استجابات لتغيرات بيئية².

وانطلاقا من وجهة نظر العالم "هانس سيلبي" (Hans Selye) فإن آلية حدوث الضغط تتمثل في:

2-1- مرحلة الإنذار: تبرز بظهور يقظة مفرطة التي بدورها تثير السياقات العقلية المتمثلة في الانتباه، والتركيز، والذاكرة، بحكم هذه المتغيرات النفس - سلوكية تساهم في تقييم الوضعية الضاغطة ووضع إستراتيجية أولية للاستجابة العضوية الناجمة عنها.

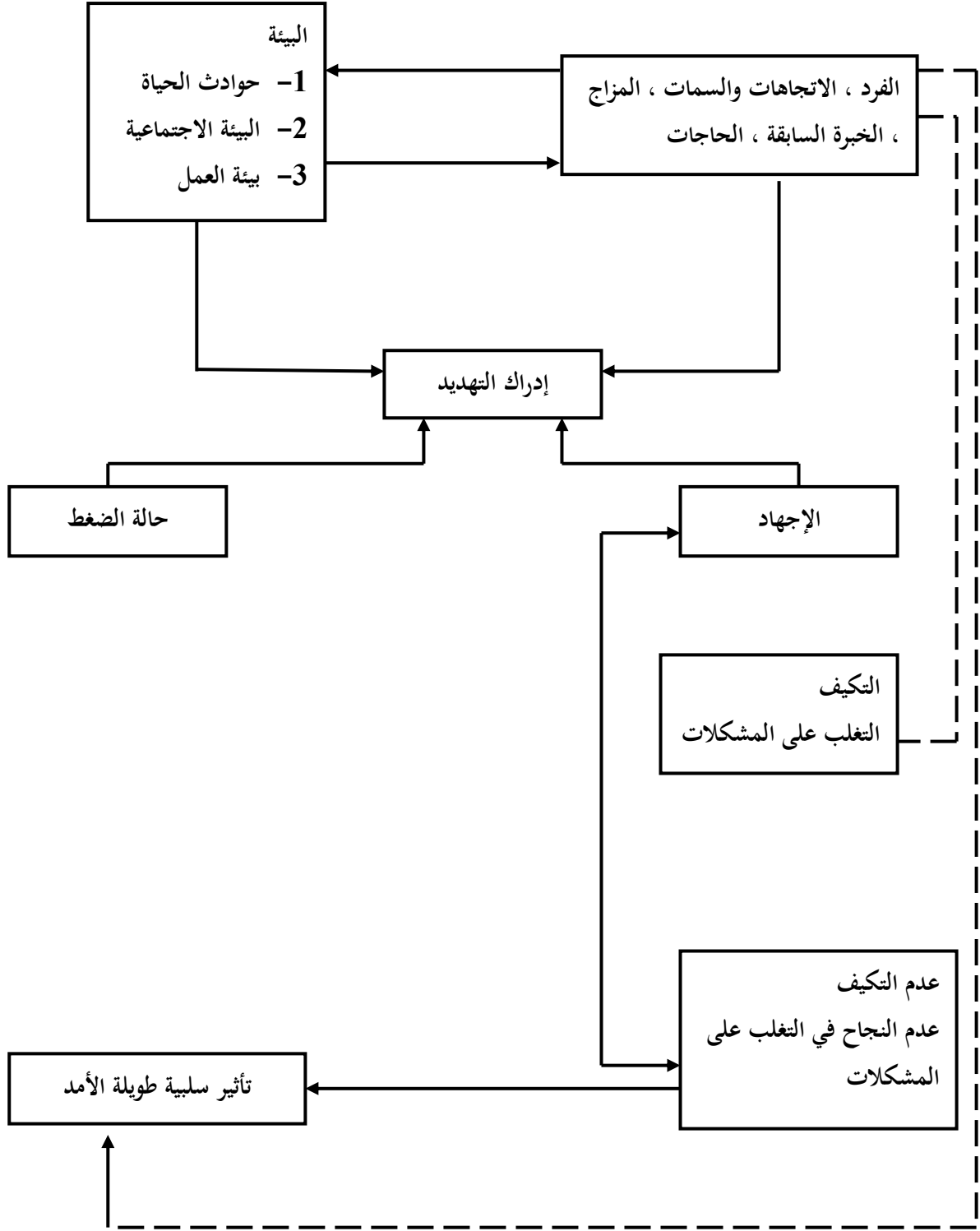
2-2- مرحلة المقاومة: تتميز بإعداد إستراتيجية ثابتة، ولكنها مرنة وقابلة التكيف حسب تطور الوضعية الضاغطة، الهدف منها هو التحكم النسبي في الوضعية من أجل التحصل على توازن جديد للعضوية مع المحيط.

2-3- مرحلة الإنهاك: تتميز بوجود استجابات غير فعالة في التحقيق من تأثير الوضعية الضاغطة، يحدث لدى الفرد اختلال جسدي يظهر في شكل أعراض عصبية - إعشائية - وكذا عجزه على إعداد استراتيجيات فعل جديدة على الصعيد النفسي ، أما من منطلق الاتجاه التفاعلي المشتق من المنظور المعرفي السلوكي المتناوب، أين يختلف استجابة الضغط النفسي من فرد لآخر، وعند الفرد نفسه من وقت لآخر، والمتعلقة بمدى إدراكه لعامل الضغط.

ويقارن "سيلبي" هذه المرحلة بمراحل حياة الإنسان مرحلة الطفولة - مرحلة الرشد - مرحلة الشيخوخة (Raublan Bourgeois).

¹ - علي عسكر و محمد عباس عبد الله: 1988، ص60.

² سعد الأمانة: مرجع سبق ذكره، ص: 4.



شكل (2) ديناميكية حدوث الضغط (الرشيدى 1999)¹.

¹ - محمد عوض الترتوري : 2006 م ، ص : 226.

3- مصادر، أنواع ونماذج الضغوط المهنية

3-1- مصادر الضغط المهني:

* **ضغط التلميذ:** التلاميذ غير المتعاونين، عدوانية التلميذ، تباين القدرات بين التلاميذ الاتجاهات السلبية للتلميذ، التلاميذ المشاغبون، الانشغال بمشاكل تعلم التلميذ، اضطراب علاقات التلاميذ ببعضهم البعض، عدم الاكتراث وقلة التركيز، معاناة التلاميذ من مشاكل اجتماعية وشعورهم بعدم جدوى الدراسة.

* **ضغط المسار المهني والتكويني:** حوافز غير مناسبة، وعدم تحقيق الطموحات، الأجر غير كافي في مقارنة بمهن أخرى، انحدار القيمة الاجتماعية المعلمين، قلة فرص الترقية.

* **عجز المعلمين عن تحقيق مستوى ملائم من المعيشة واضطراب المسار المهني المستقبلي للمهنة،** شكلية الدورات التدريبية، إيقاع التغيير التربوي غير المتوافق مع التكوين المعرفي والتربوي.

* **ضغط علاقات العمل:** افتقار المدرسة لروح الجماعة وتماسكها، اضطراب وتدهور العلاقة بين المعلمين غير الكفوة.

* **ضغط الظروف الفيزيائية ووسائل العمل:** يقصد بها البناءات المدرسية غير المناسبة، كبر حجم المدرسة، الضجيج، نقص مستلزمات العمل البيداغوجي.

* **ضغط البنية التنظيمية البيداغوجية للمدرسة:** القرارات الإدارية غير المناسبة، كثرة الأعمال الكتابية، حفظ الوقت، المسؤوليات المتراكمة، غموض السير المهني، العلاقة المتعارضة مع المفتش، التدخلات غير المناسبة لأولياء التلاميذ بالإضافة إلى وجود أنماط مختلفة من العنف داخل المؤسسة، وقلة التأثير والتحكم في مجريات الأمور¹.

ويذكر "لوكيا" أن الضغط ينشأ عموماً نتيجة أحداث تسبب إعاقة واقعية أو خيالية لحاجات الفرد أو أهدافه، تظهر هذه الإعاقة على شكل إحباط أو صراع أو شعور بالتهديد أو الملل.

يرى كابليانو (Capriano) أن الاضطهاد النفسي هو اشد مصادر الضغط أثراً على الفرد، سواء كان على شكل رفض يؤدي إلى تقييم سلبي للذات أو تجاهل أو تعجيز يؤدي إلى حالة قلق بعيدة المدى، أو عزلة عن الآخرين، أو إفساد أي المشاركة في أعمال لا يرض عنها المجتمع فتسبب إرهاقا نفسيا.

وتذكر "ستورا" مجموعة عوامل تؤثر على الفرد منها ما يتعلق بـ:

- البيئة الفيزيائية للعمل نحو وجود الضجة والحرارة.
 - طبيعة العمل كوجود تناوب والكثافة والخطر ومدى التآلف بين الإنسان وعمله.
- ومنها ما يتعلق بـ:

- تنظيم العمل كوجود صراع بين الأدوار أو الغموض فيها.
- ممارسة المسؤولية.

¹ - جرادي تيجاني : السنة الجامعية 2007 م ، ص : 67 - 68 .

- التنظيم ذاته كالمغالاة في ممارسة السلطة والأساليب الملتوية في مراقبة الإدارة.
 - الوضع المهني (ترقيات ، حوافز ، ...).
- وصنفت "مارلين ديفدسون" و "كاري كوبر" (Cooper et Davidson) العوامل التي تؤثر على الفرد في عمله إلى صنفين، أحدهما يتعلق بطبيعة العمل ككثافة هذا الأخير وضغطه والروتين، قلة الأعمال المطلوب إنجازها، والثاني يتعلق بدور الفرد في المؤسسة وعلاقته بزملائه، وتركيب التنظيم والمناخ السائد فيه.

كما أشار "جيمس" (Gmelch) إلى المصادر التالية:

- العلاقات الاجتماعية بين الزملاء.
- ظروف العمل وبيئته.
- التركيب المنظمي.
- عوامل شخصية خاصة بالفرد.
- طبيعة العمل ووظيفته.
- الحياة الخاصة.
- غموض الدور¹.

أما "بيهر و نيومان" فقد وضعا قائمة شمل أربعة أصناف لمصادر الضغط: يتعلق الصنف الأول بخصائص العمل نفسه، ويتضمن:

- توقيت العمل.
- وتيرة العمل.
- المسؤولية على الأشخاص أو الأشياء.
- التنقلات المرتبطة بالعمل.

ويتعلق الصنف الثاني بمتطلبات الدور، ويتضمن:

- حمل الدور.
- صراع الدور.
- غموض الدور.

- التفاعلات الرسمية وغير الرسمية بين أعضاء جماعة العمل.

أما الصنف الثالث فمرتبط بخصائص تنظيمية للمنظمة، ويتضمن:

- حجم المنظمة.
- مدى الأمن الذي يحققه العمل.

¹ - لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتحة : مرجع سبق ذكره ، ص : 35 - 37 .

- الساعات المخصصة للعمل.
 - مدى المهام المختلفة.
 - التغيرات الاجتماعية والتقنية.
 - البنية التنظيمية وموقع المنصب داخل التسلسل الهرمي.
 - نسق الاتصالات وموقع المنصب داخل النسق.
 - العلاقات بين الأنساق التحتية.
 - السياسات والإجراءات المرتبطة بالمستخدمين والمعلم المعلمين .
 - النمط الإداري المتبع من حيث فلسفته وإجراءاته.
 - المناخ التنظيمي¹.
 - فرص الترقية والتحسين.
 - تحسين برامج التدريب وتحسين الأداء.
 - ضغوط الالتزامات النقابية المحلية.
- أما الصنف الرابع يتعلق بعوامل وضغوط خارجة عن المنظمة وتشمل:

- الذهاب والإياب إلى العمل.
 - نوع وعدد الأفراد الذين تتعامل معهم المنظمة.
 - النقابات الوطنية والدولية.
 - القوانين والتنظيمات الحكومية.
 - الطقس.
 - موقع المنظمة.
 - التطور التكنولوجي والعلمي.
- وقد ذكر كل من "كاري كوبر" و "جودي مارشال" (Marshall et Cooper) أن مصادر الضغط التنظيمي تشمل عوامل عديدة منها:
- عوامل متعلقة بالعمل ذاته من حيث قلة أو كثرة المهام، الظروف الفيزيائية، حمل الوقت، الخ...
 - عوامل مرتبطة بالدور في المنظمة من حيث الغموض، الصراع، المسؤولية على الآخرين، اتخاذ القرارات، الخ...
 - عوامل مرتبطة ببنية المنظمة والمناخ السائد فيها من حيث: فقدان المشاركة في اتخاذ القرارات، تحفظات حول سياسة المنظمة... الخ.

¹ - لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتحة : مرجع سبق ذكره ، ص : 37 - 38.

- عوامل متعلقة بالعلاقات داخل المنظمة: علاقات سيئة مع الرؤساء أو الزملاء أو المرؤوسين، صعوبات في إشراك الآخرين في المسؤوليات.
- صعوبة¹
- ومن الدراسات التي بينت مصادر وأسباب الضغط لدى المديرين، دراسة "كوبر" و "ستورا" التي توصلت إلى تبيان ثلاثة أسباب للضغط هي: العلاقات التنظيمية، وقرارات الإدارة العليا، وتطبيق الاستراتيجيات الجديدة، أما عن العوامل المسببة للضغط في مجال التربية، فقد حددها "تلنباك" وآخرون في:
 - اللوائح التنظيمية للمؤسسة التربوية.
 - المسؤولية الملقاة على عاتق المدرس.
 - البيئة المدرسية.
 - سوء سلوك الطلاب.
 - الظروف الغير مناسبة للأداء وضعف روح الجماعة داخل المؤسسة التربوية.
- ويلخصها "فاخر عاقل" في أن بعضها يأتي من المجتمع وبعضها يصدر من العلاقات المهنية مع المدرسين الآخرين والإداريين، والبعض الآخر يأتي عن الطلاب.
- وذكرت "فاليوس" (Wallius) سنة 1982، أن أهم مصادر الضغط في مهنة التعليم هي نوعية العلاقة مع الآخرين، خاصة مع الطلبة أو التلاميذ ومع الزملاء ومع الإدارة أيضاً، وتأتي فيما بعد العوامل التنظيمية والشخصية التي يظهر أنها أقل أهمية.
- كما ذكر "سامح محمد" محافظة في دراسته أجراها حول أسباب الضغط لدى عينة المعلمين الأردنيين مجموعة عوامل منها :
 - تدني الراتب.
 - النظام والانضباط في المؤسسة التعليمية.
 - المكانة المتدنية للأستاذ والتعليم.
 - ضعف الدافعية لدى التلاميذ.
 - عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية.
 - صعوبة الترقية والنمو الوظيفي.
 - عدم الاهتمام المجتمع بالمسائل التعليمية.
- ومن بين مصادر الضغوط المهنية نجد ما سار عليه عسكر في تقسيم مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها الفرد، حيث يتكون تصنيفه من مجموعتين تتمثل كل منها عدداً من العناصر الفرعية على النحو التالي :

¹ - لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتحة : مرجع سبق ذكره ، ص : 38 - 42 .

أ- **المجموعة الأولى:** تضم المصادر التنظيمية للضغوط المهنية والتي من أهمها:

عبء الدور، عدم المشاركة في اتخاذ القرار، بيئة العمل المادية، تقييم الأداء الوظيفي، التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل، النمو والتقدم المهني.

ب- **المجموعة الثانية:** وتضم المصادر الفردية للضغوط المهنية من أهمها:

نمط الشخصية، الحالة النفسية والبدنية.

وهذه العوامل من شأنها أن تحدث ضغوطاً على العاملين وبالتالي تؤثر على أدائهم الوظيفي.

وهنا نتطرق إلى شرح عنصر من المصادر التنظيمية وهو عنصر مهم:

1- عبء الدور: ويقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادة أو انخفاض في الدور الذي يكلف به الفرد، وقد تكون الزيادة كمية لمطالبة الفرد للقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته أو عبئاً نوعياً كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرة جسمية ومهارات عالية لا يملكها المعلمين¹

- أما انخفاض الدور فيقصد به أن المعلمين لديهم تحليل غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته لأن لديه امكانيات أكثر من المهام والواجبات والمكلف بها، وتسبب كلتا الحالتين شعوراً بعدم الارتياح والملل والرتابة والتضجر والانتقاد مولدةً خلقها ضغوطاً مهنية قد تسبب بتدني المستوى الصحي للمعلمين، وانخفاض مستوى أدائه الوظيفي²

- ضعف الدافعية لدى التلاميذ

- عدم تور الحوافز المادية والمعنوية

- صعوبة الترقية والنمو الوظيفي

- عدم اهتمام المجتمع بالمسائل التعليمية

3-2- أنواع الضغوط المهنية:

***الضغوط النفسية:** تشكل الأساس الرئيسي الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى وهو يعد العامل

المشترك في جميع أنواع الضغوط الأخرى، مثل الضغوط الاجتماعية، ضغوط العمل (المهنية)، الضغوط الاقتصادية، الضغوط الأسرية، الضغوط الدراسية، الضغوط العاطفية.

إن القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط هو الجانب النفسي، ففي الضغوط الناجمة عن إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة، أولى نتائجها النفسية والمتمثلة في الحالات التعب والملل الذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب شدة أو ضعف الضغط الواقع على الفرد... وأثار تلك النتائج على تكيف العمل والإنتاج، فإذا ما استقل هذا الإحساس لدى العامل في عمله، فسوف تكون النتائج التأثير على كمية الإنتاج، أو نوعيته، أو ساعات العمل، مما يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية والنفسية ومن أولى تلك الأعراض زيادة

¹ - علي عسكر و محمد عباس عبدالله: مرجع سبق ذكره، ص 87/65.

² - سعاد مخلوق:، السنة الجامعية 2007، ص 53.

الإصابات وحوادث، وربما تكون قاتلة فضلا عن زيادة الغياب أو التأخر عن العمل، وربما يصل إلى الانقطاع عنه وتركه نهائيا.

***الضغوط الاقتصادية:** فلها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير ، وخاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي، إذا ما كان مصدر رزقه، ينعكس على حالته النفسية، وينجم عن ذلك على حالته النفسية عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة.

***الضغوط الاجتماعية:** وتعد حجر الأساس في التماسك الاجتماعي والتفاعل بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام بها والخروج عنها يعد خروجا عن العرف والتقاليد الاجتماعية.

***الضغوط الأسرية:** تشكل بعواملها التربوية ضغطا شديدا على رب الأسرة وأثرا على التنشئة الأسرية، فمعظم الأسر التي يحكمها سلوك تربوي متعلم ينتج عنه الالتزام وإلا اختل تكوين الأسرة وتفتت معايير الضبط وتنتج عن تفكك الأسرة إذا ما اختل سلوك رب الأسرة أو ربة البيت¹.

***الضغوط الدراسية:** تشكل الصعوبات الدراسية على طالب المدرسة في مختلف المراحل الدراسية ضغطا شديدا في حالة عدم استجابته للوائح المدرسية أو المعهد أو الكلية، فهو مطالب بأن يحقق النجاح في الدراسة لإرضاء طموحه الشخصي الذاتي أولا، ورد الجميل لأسرته التي خصصت من دخلها المادي كنفقات الدراسة ثانيا، فضلا عن المؤسسة التعليمية التي صرفت الأموال المتمثلة في مستلزمات الدراسة كتوفير المدرسين المتخصصين والاحتياجات المادية العلمية في العملية التعليمية.

***الضغوط العاطفية:** بكل نواحيها النفسية والانفعالية، فإنها تمثل لبني البشر واحدة من مستلزمات وجود الإنسان، فالعاطفة لدى الإنسان غريزة اختصها الله عند البشر دون باقي المخلوقات، فعندما يعاق الإنسان في طلب الزواج والاستقرار العائلي بسبب الحاجة الاقتصادية أو عدم الاتفاق مع شريك الحياة وتتعثر جهوده في الاستقرار الزوجي، يشكل ذلك ضغطا عاطفيا، تكون نتائجه نفسية، مما يجعله يرتبك في حياته اليومية وتعامله وفي عمله أيضا ... إلى أن يجد الحل في التوصل إلى تسوية مشاكله، وتشكل المشكلات عدم الاتفاق بين الزوجين، أو صعوبة اختيار شريك الحياة، أو مشكلة الانفصال بين الزوجين، مشكلات عاطفية يبحث الإنسان عن حلول لها.

¹ - سعد الأمانة ، موقع إنترنت ، مرجع سبق ذكره ، ص : 3.

وتنقسم ضغوط العمل بالنظر إلى اعتبارات متعددة وهي كالتالي:

1- من حيث الآثار المترتبة على ضغوط العمل والضرورة تنقسم إلى:

▪ **الضغوط الإيجابية:**

يعد الضغط الإيجابي ضرورة لكل فرد وذلك من أجل تحقيق قدر كبير من النجاح في حياته، كما يعد حافزاً لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء، والضغوط الإيجابية تكون ضرورة ومفيدة ونافعة للفرد والمنظمة التي يعمل بها، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساساً للقدرة على الإنتاج وتؤدي على ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية النوعية والكمية¹

▪ **الضغوط السلبية:**

وهي ضغوط ترتب آثار سلبية على صحة ونفسية الإنسان وينعكس ذلك على أدائه في العمل ويطلق علماء النفس على الأمراض السيكوسوماتية أمراض العصر، لأنها ناتجة عن ضغوط العصر المتزايدة، وتشير بعض الاحصائيات في التقارير التي يقدمها المسؤولون في المستشفيات الأمراض العقلية والنفسية، إلا أن 60% من المرضى الذين يترددون على الأطباء يعانون من اضطرابات نفسوجسدية، وتسبب الضغوط السلبية انخفاض في الروح المعنوية والشعور بالتعب والأرق والتشاؤم من المستقبل ويزداد تأثيرها على متخذي القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي الذين يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في قمة الهرم الإداري.

ووفقاً لمصادر الضغوط فقد صنف (Cooper et Marchall) الضغوط المهنية وفقاً لمصادرها إلى

نوعين:

أ- **الضغوط المترتبة عن المهنة:** وهي ضغوط تجد مصدرها في المهنة مثل الطلب من المعلمين بأن ينجز

عمل كبير في وقت محدد، أو تغيرات في سياسة المنظمة وغيرها

ب- **الضغوط التي ليس لها علاقة بالعمل:**

ومنها الأحداث والتغيرات التي تحدث خارج نطاق المهنة ولا علاقة لها بها مثل: الزواج، المرض، متطلبات إشباع الحاجيات الضرورية...إلخ.

كما أشار (فائق) إلى أن (Grath) صنف الضغوط المهنية وفقاً لمصادرها إلى:

- **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** ويتعرض لها العامل داخل المنظمة أثناء تأديته وظيفته،

وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية ناتجة عن مستوى الاستخدام التي تعمل به

المنظمة مثل المكتبة الحديثة وصعوبة مواكبتها ومسايرتها .

- **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:** أي من خلال تفاعل العامل مع زملائه في المهنة

¹ - الشريف طلال مسلط: 1996، ص 41/40.

- الضغوط الناتجة عن الخصائص الشخصية للفرد: وتعود إلى مجموعة من الخصائص الشخصية المتوازية كالقلق، الأساليب الإدارية¹.

3-3- نماذج الضغط المهني:

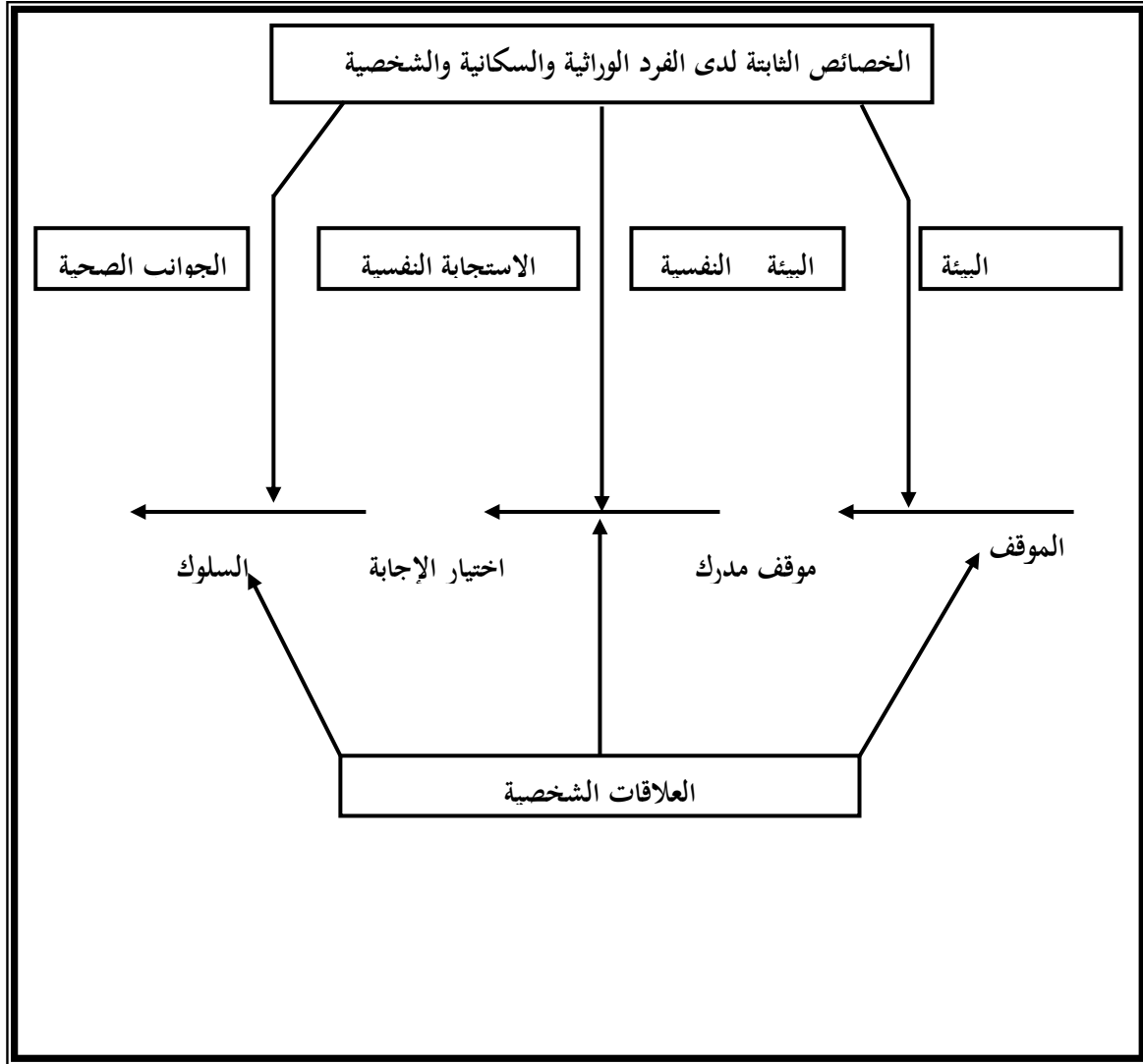
* **نموذج ميتشيغان** : سمي (ميتشيغان) نسبة لجامعة ميتشيغان، وسمي أيضا بالنموذج الاجتماعي البيئي يمثله كلا من الباحثين " كانز " و " كان " (Katz et Kahn) اللذين يؤكدان وجود عوامل تؤثر على درجة تعرض الفرد للضغط واستجابته له، هذه العوامل تتضمن نوعين:
أ- **البيئة الموضوعية**: وما تحتويه من عوامل متعلقة ببيئته العمل المادية مثل (المكتب والإضاءة والتهوية وسلامة في المنظمة).

ب- **البيئة النفسية**: ويقصد بها تعرض أو عدم تعرض الفرد للاضطرابات النفسية مثل القلق، الاكتئاب، اضطرابات النوع والشخصية التي تؤدي و في النهاية إلى سوء التسيير واتخاذ القرار على مستوى الفرد والمنظمة ككل.

إن تأثير تلك العوامل على درجة الضغط لدى الأفراد يتوقف على مدى إدراكهم لها، والذي يتأثر بدوره بالفروق الفردية التي مصدرها طبيعة الاستجابات النفسية والسلوكية لدى الأفراد، بحيث تؤثر على الأسلوب الذي يستجيب له الأفراد نحو هذه المؤثرات البيئية ، وكذلك الجوانب الصحية والمرضية المرتبطة بالناحية الجسمية والنفسية لهم ، إضافة إلى الخصائص الثابتة لدى الفرد الوراثية والسكانية والشخصية وأخيرا العلاقات التي يعيشها الأفراد في محيط العمل ، حيث من الممكن أن تغير هذه العوامل يؤثر على استجابات الأفراد نحو المثيرات التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل².

¹ - فائق فوزي عبد الخالق: 1969، ص 144.

² - شويطر ليلي : مرجع سبق ذكره ، ص : 21 - 22.



الشكل (3) التالي يوضح نموذج ميتشيغان لضغط العمل.

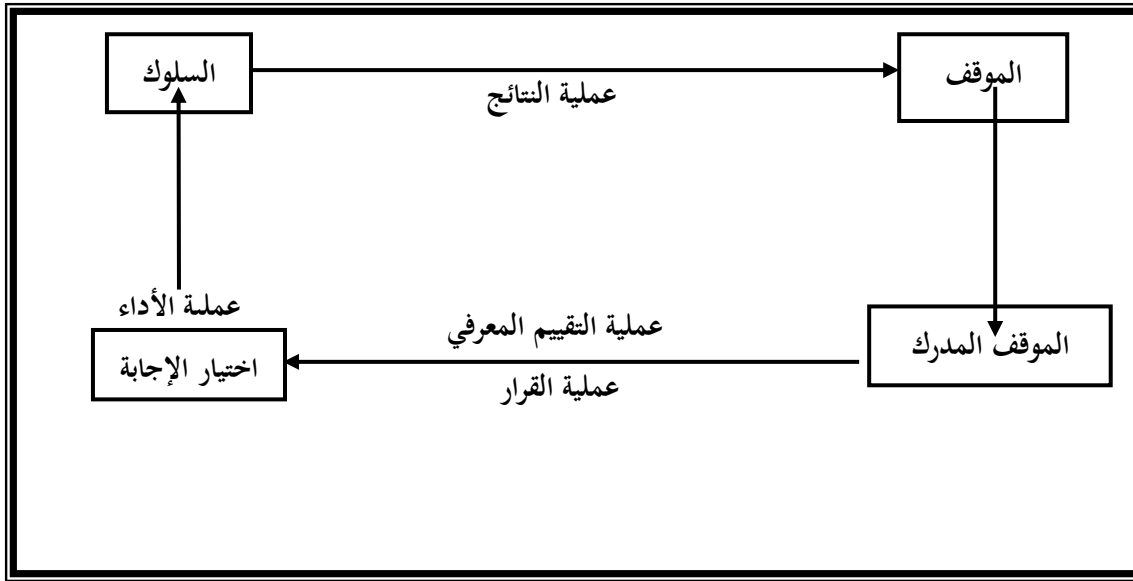
* نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة:

اقترحه كل من الباحثين "فرنس و رجز" 1984 (Rogers et French) و "كوب" (Cobb)، لقد قدما تفسيراً موضوعياً لخصائص الفرد وبيئته، فأشارا إلى نوعين من عدم التوافق بين الفرد والبيئة، من المتوقع أن يؤثر سلباً على صحة ورضا المعلمين: النوع الأول تمثل في عدم تطابق حاجات الفرد وتفضيلاته مع مكافأة المنظمة وما تقدمه من مزايا، والنوع الثاني يعني به عدم التطابق بين مهارات الفرد وقدراته ومكافآت وشروط الوظيفة، وقد يؤدي إلى حدوث الضغط لدى الفرد في العمل.

غير أن التوافق بين الفرد وبيئته ليس مطلقاً في جميع الحالات، إنما هو مرتبط بشروط محددة مثل طبيعة العمل والكيفية التي ينجز بها، والوقت المخصص للإنجاز، وبعضها مرتبط بالفرد خصائصه الشخصية أو الصحية.

*** نموذج الضغوط المهنية:**

يمثل هذا النموذج " ماكجراث " (Magrath) 1976، الذي يرى انه يتم إدراك الموقف من قبل الفرد كما هو الحال في نموذج ميتشغان ، غير أن النقطة التي يؤكد عليها هذا النموذج هي تقييم الموقف في عملية الإدراك مقارنة بالنموذج الاجتماعي البيئي لدراسة الضغط، هذا التقييم من قبل الفرد للموقف قد يؤدي به إلى القيام باستجابة محددة تجاه هذا الموقف ، فالنموذج الاجتماعي البيئي يركز بدرجة أكبر على أنواع التوترات التي يتعرض لها الفرد نتيجة لضغط العمل، أما نموذج الضغوط المهنية المسمى أيضا نموذج عملية اتخاذ القرار يتجاهل هذه التوترات ويرتكز على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر العمل وخاصة أداء المهنة¹.



الشكل رقم (4) : نموذج ماكجراث الخاص باختيار استجابة للضغوط المهنية.

*** نموذج عدم التأكد :**

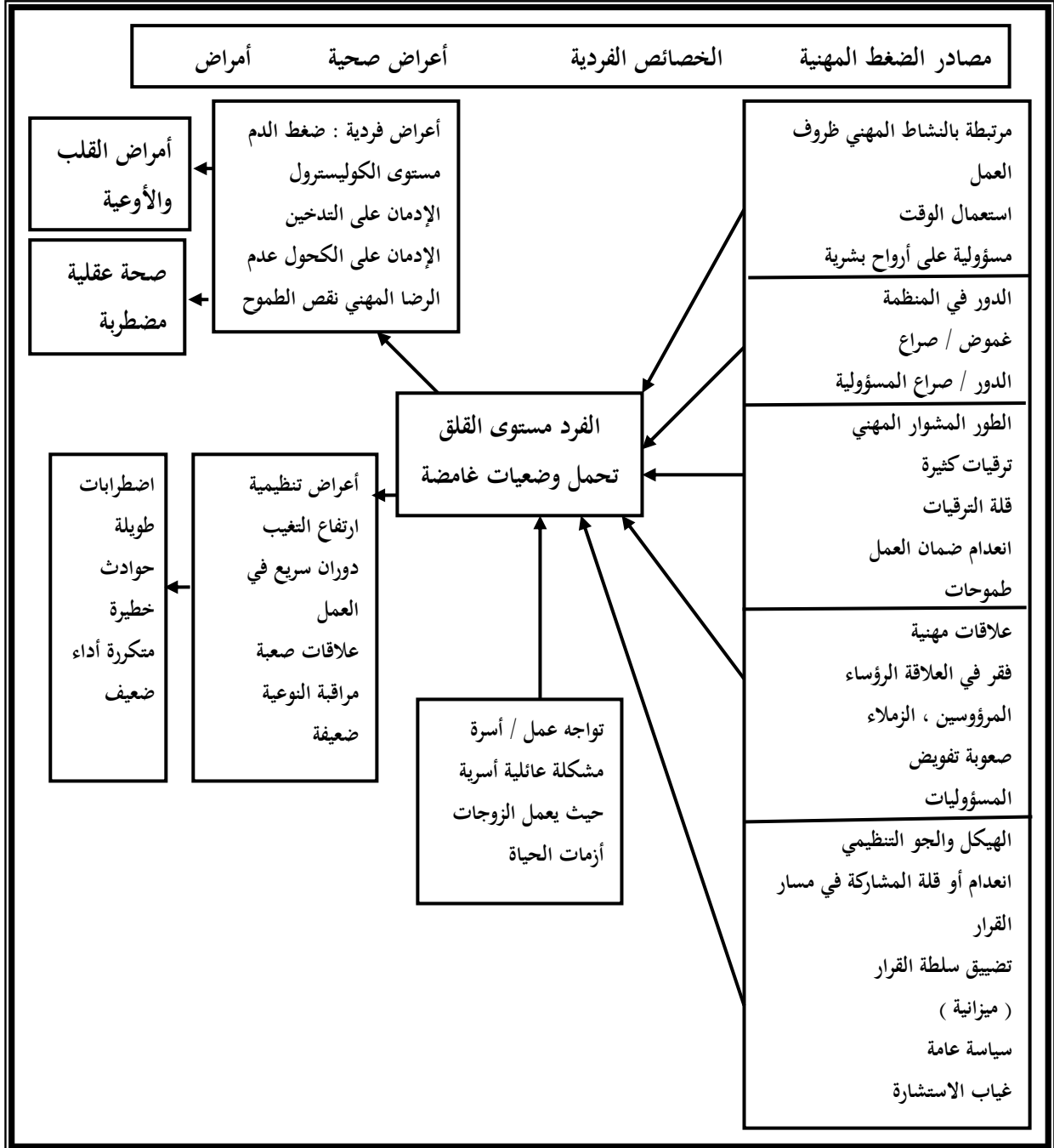
يمثل هذا النموذج ، كلا من الباحثين " بير و باجات " (Beehr et Bhagat) 1985 و ثم استعمل مصطلح التأكد في مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي وفي نظريات التنظيم، مما جعل منه مفهوما أو كمتغير لدراسة الضغط المهني.

إن عدم التأكد يرتبط بقدرة الفرد في المنظمة على تحقيق أهدافها، أي يحدث الضغط للأفراد بسبب أهداف يريدون تحقيقها وإنجازها، وأي شيء يعرقل تحقيقها قد يعد سببا من أسباب حدوث الضغط لدى الفرد في العمل لهذا فإن هذا النموذج والذي هو مستمد من نظرية التوقع والدوافع يفسر ضغط العمل على أساس الطريقة التي يمكن بها تحقيق الأهداف.

¹ - شويطر ليلي : المرجع السابق ، ص : 24.

*** نموذج "كوبر" : (Cooper) 1986:**

يتركز نموذج كوبر على تفاعل مصادر الضغط وخصائص الشخصية والذي ينتج من مجموعة الأعراض كالأمراض النفسية والاضطرابات المعرفية والاضطرابات السلوكية والمهنية. حيث حددت خلال النموذج الأصناف المختلفة لعوامل الضغط بالنسبة لكل وضعية مهنية¹.



الشكل رقم 05: نموذج كوبر " 1986 " للضغط المهني

¹ - غربي صيرينة : مرجع سبق ذكره ، ص : 31.

*النموذج النفسي (المعرفي) للضغط : psychological (Cognitive) Model of stress

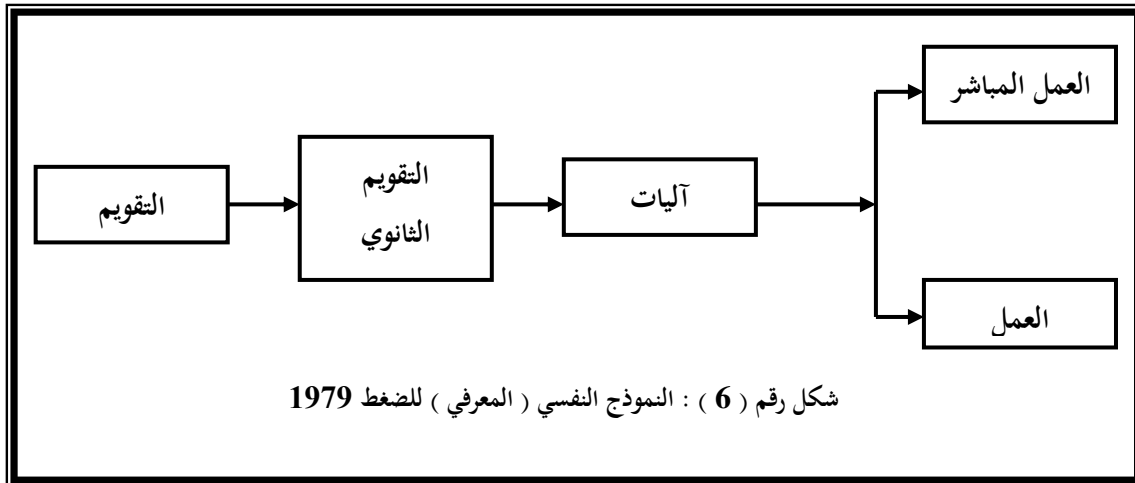
لقد قام (Lazarus) بصيغة نموذج آخر للضغط في فترة ممتدة حوالي 20 سنة ، وفي سنة 1966 كان هذا النموذج الذي أوضح انه لكي يكون هناك ضغط يجب أن ندرك الموقف أولاً على أنه ضاغط ، أي أن الموقف يجب أن يدرك على أنه مهدد لسلامة الفرد (must be appraised as threatening) .

وبهذا فقد حدد (Lazarus) الإدراك على أنه أهم شيء في عملية الضغط ، والذي يكون بتقويم المنبهات في شكلين ، الأول غير ضار ، والثاني ضار ، وهو الذي أثبت بمدلولات عديدة في دراسات وبحوث الضغط ، ويمر التقويم المعرفي في هذا النموذج بمرحلتين :

- التقويم الأول : وهو الذي يحدد وجود درجة التهديد الناتج عن المنبه الخارجي .

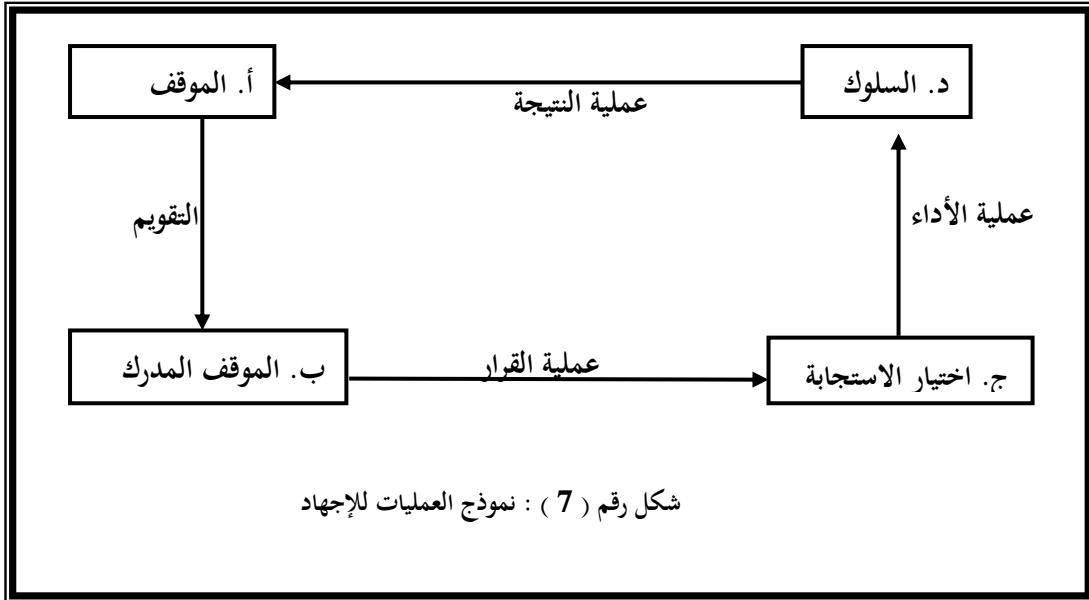
- التقويم الثانوي : وهو المحدد لعمليات التعامل أو المجابهة () اللازمة لتخلص من الخطر ، وكلتا المرحلتين تتأثر بالعوامل التالية :

- 1- طبيعة المنبه نفسه .
- 2- خصائص الفرد وشخصيته .
- 3- الخبرة السابقة بالمنبه .
- 4- الذكاء .
- 5- المستوى الثقافي للفرد .



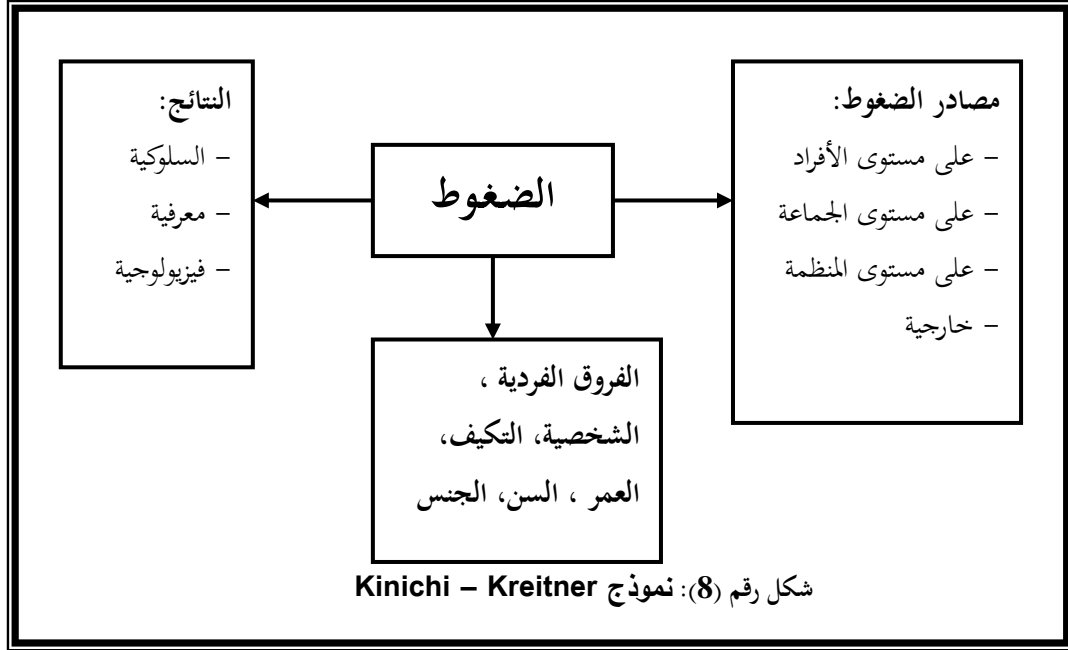
***نموذج العمليات للإجهاد**

إن هذا النموذج والذي صيغ من قبل (Mc grath) سنة 1976 ، يهتم بالعمليات التي تحدث أثناء مواجهة الفرد للضغط ، وقد حدد (Mc grath) أربعة مراحل تتشكل حلقة مغلقة (closed , loop) .
وتبدأ هذه الحلقة بالظروف أو المواقف الموجودة في البيئة ن فإذا أدرك الموقف من قبل الفرد على أنه يؤدي إلى نتائج غير مريحة ، وإذا تركت المواقف هذه دون تعديل من قبل المجتمع يصبح بالفعل الموقف مجهدا ، ويلجأ الفرد إلى بعض الاستجابات الذاتية ، بهدف تغيير هذا الموقف وجعله أقل إجهادا.
هذا ما يعطينا أربعة مراحل هي : الأولى عملية التقويم المعرفي ، وتليها عملية اتخاذ القرارات ، ثم عملية الأداء ، وأخيرا عملية حصيلة.
وهنا في الشكل الموالي سوف نبين هذه المراحل والعمليات بشكل مفصل.



***نموذج Kinichi – Kreitner:**

وقد اعتمد في بناء نموذجهما على النموذج الذي طوره Lancevih. T. mattesoh في عام 1979 الذي يوضح مسببات الضغوط التنظيمية (عمل، الفرد، الجماعة، المنظمة) والمسببات الخارجية، كما يناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة كما هو موضح في الشكل¹



4- النظريات المفسرة لضغوط العمل

اختلف المفسرون كل حسب نظريته التي نظر بها الى ضغوط العمل فاختلفت النظريات المفسرة لها لاختلاف المقاربة التي تبناها وانطلق منها سواء من جانب فيزيولوجي أو نفسي أو اجتماعية نذكر أهمها:

- **النظرية البيولوجية:** تفسير هذه النظرية ظهور الاضطرابات على أحد أعضاء الجسم إلى ضعف وراثي أو ضعف بنيوي لهذا العضو يجعله أكثر استعدادا للإصابة في حالة تعرض الفرد للضغط، وتستدل هذه النظرية على ذلك بوجود ارتباط بين مرض السكر والوراثة، وبين نمط الجسم والدرن الرئوي.²

- **النظرية السلوكية " سبيلبرجر " 1972م:** يربط سبيلبرجر بين الضغط والقلق ويعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم سبيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة، والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، كما أنه ميز مفهومي الضغط والتهديد فيرى أن كلمة ضغط تشير الى الاختلافات في الظروف البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي أما كلمة تهديد فتشير الى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على انه خطير.³

¹ - حريم حسين: السلوك التنظيمي : 1997، ص 145.

² - <http://dSPACE.univ-djelfa.dz>.

³ - الرشدي، هارون توفيق: 1999، ص 55.

- **نظرية هانز سيللي** 1936م: وكانت نظريته لتفسير ضغوط العمل عام 1936م تنطلق من مسلمة ترى بأن الضغط متغير غير مستقل وإنما هو استجابة لعامل ضغط ما، فركز على الأسس الفيزيولوجية ويعتبر أن مقاومة الضغط تمر عبر ثلاث مراحل وتمثل حسبه مراحل التكيف العام وهي الفرع، المقاومة، الاجهاد.
- **نظرية هنري موراي** 1978م: وهنا اعتبر موراي أن مفهومي الحاجة و الضغط مفهومان أساسيان على أساس ان مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما: ضغوط بيتا وألفا.
- ① **ضغوط بيتا BETA STRESS**: ويشير الى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.
- ② **ضغوط ألفا ALFA -STRESS**: ويشير الى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

خلاصة:

ويتضح بان فصل الضغوط المهنية وهو المتغير المستقل في الدراسة قد تم تقسيمه الى عدة نقاط
فبدائية من تاريخه ومفهومه الى مراحل ثم مصادر تلك الضغوط وانواعها كذا النظريات التي فسرت هذه
الظاهرة وهذا للإلمام والتوضيح للمصطلح ليفهم القارئ المتغير المستقل أثناء قراءته للنتائج.

الفصل الثالث

"الرضا الوظيفي"

- 1- ماهية الرضا الوظيفي للموارد البشرية
- 2- خصائص الرضا الوظيفي وانواعه
- 3- طبيعة، أهمية ومؤشرات الرضا الوظيفي
- 4- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

خلاصة

تمهيد

في العادة نطلق عبارة الرضا الوظيفي على مشاعر الارتياح والقبول التي يمكن الاستدلال عليها من خلال الاستجابات الايجابية التي تنشأ لدى الأفراد عند إشباع الحاجات سواء المادية أو المعنوية وإذا أسقطنا هذا المنطق على المعلمين مثلا نجد أن رضا المعلمين عن وظيفته يعبر عنه شعوره وردود أفعاله الايجابية ومشاعر الارتياح لدى المعلمين بأن الوقت والجهد الذي يمضيه في المنظمة مع جماعة العمل له معنى.

1- ماهية الرضا الوظيفي

ويمكن تعريف الرضا الوظيفي كما يلي:

أما فروم VROOM فيعرفه على أنه: " الاتجاهات المؤثرة للأفراد اتجاه أدوارهم التي يؤدونها ويشغلونها حالياً"¹.

وهنا ربط فروم الرضا بجميع الاتجاهات التي تؤثر على رضا العاملين، وهذا التعريف يعطي صورة شاملة عن الرضا الوظيفي.

ويعرفه لوك Look بأنه: " حالة عاطفية انفعالية ايجابية او سارة ناشئة عن عمل الفرد او خبرته العملية".

ويعرفه عادل حسين بأنه: " عبارة عن شعور يشعر به الفرد من قرارات نفسه وإن كان يصعب عليه وصفه"². أما أحمد صقر عاشور فيعرف الرضا الوظيفي: " بأنه هو تلك المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله وهذه المشاعر قد تمثل محصلة كلية لشعور الفرد اتجاه عمله او قد تمثل مشاعر الفرد اتجاه جوانب وعناصر محددة لعمله"³.

ومن خلال التعاريف السابقة نجد أن هناك اختلاف في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي فالبعض يعرفه من حيث الإشباع لحاجات الفرد من الوظيفة، بينما آخرون من وجهة نظر الاستجابة العاطفية نحو العمل إيجابا وعلى انجذابه لعمله، وعليه يمكن إعطاء مفهوم للرضا الوظيفي على أنه "حالة نفسية تعبر عن الارتياح للعمل، وتؤثر على سلوك الفرد إيجابا وانجذابه للعمل، وقبول النتائج المحققة منه".

خصائص الرضا الوظيفي

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:⁴

1- تعدد مفاهيم طرق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

3- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر نتائج

1- عبد المنعم عبد الحفي: 1989، ص 210.

2- عادل حسين: 1974، ص 466.

3- أحمد صقر عاشور: 1983، ص 144.

4- أحمد السيد كردي: 2011، ص 14-15.

متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

5- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأسلوب التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

6- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.

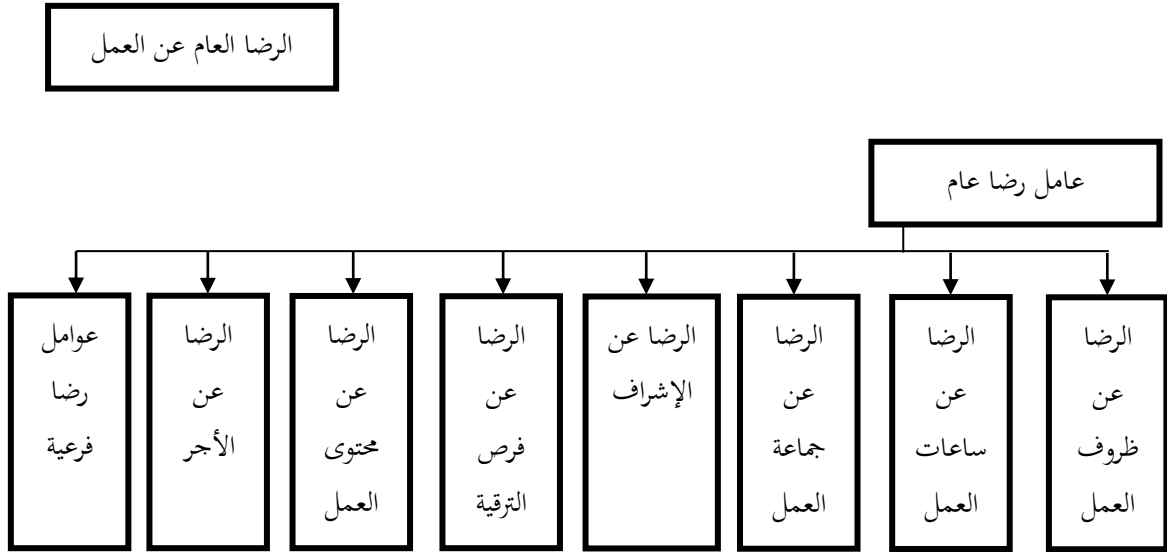
أنواع الرضا الوظيفي

هناك نوعان من الرضا الوظيفي وهما:¹

- الرضا العام: يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله الذي يقوم به، فيكون إما راض أو غير راضي، وبالتالي إلقاء نظرة عامة على موقف العامل نحو عمله.
- ودرجة الرضا العام تعبير عن الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله.
- الرضا النوعي (الفرعي): يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، مثل سياسة المنظمة، الاجور، الترقية، ظروف العمل، الاتصال داخل المنظمة...إلخ.

¹ - سفاري ميلود: 2007، ص19.

ويمكن عرض الشكل التالي لنوعي الرضا الوظيفي:



الشكل رقم (09): أنواع الرضا الوظيفي

المصدر: فليه فاروق عبده، السيد محمود عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، مرجع سابق، ص.260

3- طبيعة، أهمية ومؤشرات الرضا الوظيفي

3-1- طبيعة الرضا الوظيفي

إن مفهوم الرضا تم تفسيره وتعريفه كما ذكرنا أعلاه من طرف الكثير من الباحثين لينتج لدينا عدة مفاهيم ومعاني للرضا الوظيفي، ولكنها تشير كلها إلى أن الرضا الوظيفي هو مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو عمله إذن فهو ظاهرة نفسية، وإن تم تعريفه من خلال اتصالات الفرد مع الجماعة فهو ظاهرة اجتماعية تدعم قبول الفرد وثقته ورضاه عن جماعات عمله، وإن نظرنا إلى رضا الفرد إلى الإشباع المادي فنستنتج أنه راض عن متغيرات مادية كالراتب والترقية...إلخ.

ومن كل هذا وذاك يتحقق الرضا الوظيفي للفرد عندما:

- ✓ تجد الحاجات الملحة لدى الفرد إشباعا كاملا لها في العمل.
- ✓ يجد الفرد أن بإمكانه أن يلعب دوره الذي يرغب فيه في الحياة.
- ✓ يتمكن الفرد من تحقيق أقصى قدر ممكن من إمكاناته وقدراته وطاقاته الكامنة في محيط عمله.
- ✓ تزداد درجة إحساس الفرد بملائمة المهنة لقدراته الخاصة.
- ✓ يصل الفرد إلى قمة الإبداع التي يريد أن يحققها في عمله.

وكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كبيرا لحاجته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل ايجابية أي كلما كان راضيا عن عمله، وكلما كان تصوره أن عمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته أو

كلما تصور أن عمله يحرمه من هذا الإشباع، كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية أي كلما كان غير راض عن عمله.

ويمكننا أن نعتبر الرضا عن العمل كعامل أو متغير يمثل محصلة مختلفة المشاعر التي تكونت لدى الفرد/ العامل اتجاه عمله.

3-2- أهمية الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي للفرد في المنظمة هو طموح كل فرد في عمله، وبه تقاس فاعلية الأداء ومدى تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للعامل وله أهمية كبيرة نوضحها فيما يلي:¹

* **أهمية الرضا الوظيفي للمعلمين:** ومن المسلم به ان للرضا أهمية كبيرة عن وظائفهم، حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فاعلية الأداء، وعموما ترفع لديهم:

(أ) **القدرة على التكيف مع بيئة العمل:** حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

(ب) **الرغبة في الإبداع والابتكار:** فشعور الفرد بالرضا والإشباع لحاجاته المادية وغير المادية تزيد من محبته وتأديته لعمله.

(ج) **مستوى الطموح والتقدم:** فالأفراد المتمتعين بالرضا عن وظيفتهم تكون لديهم رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

(د) **الرضا عن الحياة بصفة عامة:** فمزاي الوظيفية المقدمة للفرد تمكنه من مقابلة متطلبات الحياة.

(هـ) **القدرة على تحقيق التوافق مع بيئة العمل:** فيعرف مصطفى فهمي التوافق النفسي للفرد كما يلي: "التوافق النفسي هو تلك العملية الديناميكية المستمرة التي يهدف لها الفرد إلى أن يغير من سلوكه، لبحث علاقة أكثر توافقا بينه وبين نفسه من جهة وبينه وبين البيئة من جهة أخرى، وبالبيئة هنا تمثل كل المؤثرات والإمكانات للحصول على الاستقرار النفسي والبدني في معيشته، ولهذه البيئة ثلاثة جوانب: البيئة الطبيعية، والمادية والبيئة الاجتماعية، ثم الفرد ومكوناته، واستعداداته وميوله، وفكرته عن نفسه".² والتوافق المهني هو "توافق الفرد مع واجبات عمله المحددة، ويعني أن التوافق المهني أيضا توافق الفرد مع بيئة العمل ويتضمن التوافق المهني الاختيار المناسب للمهنة والاستعداد علما وتدريباً لها والدخول فيها، والانجاز والكفاءة والإنتاج والشعور بالرضا".³

¹ - العربي حكيم، مقالتي يزيد: السنة الجامعية 2014، ص 06-08.

² - WWW.educapsy.com/solutions/adaptation-psychologique.385. à 11h:25m du 05/03/2024

³ - WWW.educapsy.com/solutions/adaptation-psychologique.Idem op-cit.

(و) **الرغبة في تحسين الأداء:** فالرضى الوظيفي يعنى أن توفر المؤسسة المتطلبات الأساسية اللازمة لأداء العمل، وكل الوسائل اللازمة المادية والمعنوية لأداء الأعمال. يوجد عدد من الدراسات يربط بين الرضى الوظيفي وبين الأداء الجيد.

* **أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:** المؤسسة التي تسعى الى زيادة شعور أفرادها بالرضا الوظيفي تتمتع بما يلي:

(أ) **ارتفاع مستوى الكفاءة وفعالية أداء العمال:** فالرضا يجعل الأفراد أكثر تركيز في مهامهم.

(ب) **ارتفاع في الإنتاجية:** فالرضا يخلق الرغبة للأفراد في الانجاز وتحسين الأداء.

(ج) **ارتفاع انتماء وولاء العمال للمنظمة:** فلما يشعر المعلمين بأن وظائفهم أشبعت حاجاتهم المادية وغير المادية يزيد تعلقهم وولاءهم للمنظمة.

(د) **ارتفاع مستوى الفعالية والفاعلية:** فالأولى تعني القدرة على تحقيق الأهداف المسطرة والوصول الى النتائج المسطرة، أما الثانية تعني الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للمنظمة.

(هـ) **انخفاض معدلات دوران العمل والغياب والتأخر عن مواعيد العمل الرسمية والشكاوي:** فالرضا يزيد من استقرار الفرد وعدم تفكيره في الغياب ويجعله يحاول جاهدا أن لا يتأخر عن عمله أي أنه يقلل من معدلات دوران العمل والغياب والنزاعات والاضطرابات بين الأفراد داخل المنظمة.

* **أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:** فشعور أفراد المنظمة بالرضا الوظيفي ينعكس إيجابا على المجتمع من خلال:

(أ) ارتفاع معدلات الإنتاج ومن ثم تحقيق الفعالية الاقتصادية.

(ب) ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

3-3 مؤشرات الرضا الوظيفي:

إن للرضا الفرد مؤشرات من خلال الآثار الايجابية لعمله عليه أو على مؤسسته بشكل عام ويمكن حصرها في:¹

* **الولاء التنظيمي:** يعكس الولاء طبيعة الشعور لدى الأفراد اتجاه مؤسساتهم، فيتأثر الولاء بدرجة الرضا وتأثرا واضحا حيث أن الراضين عن عملهم يتصرفون بالتعاون فيما بينهم، وتكون لديهم الرغبة في الحفاظ على موارد المؤسسة وتحمل المصاعب دون شكوى، وهذه الأخيرة تمثل مواقف يشعر بها العاملون بعدم العدالة فتتخض لديهم الروح المعنوية الفردية وتتصب معظمها على ساعات العمل الزائدة والترقيات ونظام الإشراف والأجور وتعتبر الشكاوي والاضراب من مؤشرات عدم الرضا.

¹ - مكفص عبد المالك،:السنة الجامعية 2009، ص 112.

***الصحة العضوية والعقلية:** طبعا فإن الحالة النفسية للراضي عن عمله ليست كحالة الغير راضي عن عمله فالحالة النفسية تؤثر على الفرد سواء على جسمه او عقله وبالتالي تتأثر كل من مؤشرات عدم الرضا (التمارض، الشكاوي، الإضراب، الإصابات، الغيابات) سلبا وإيجابا وهو الأمر الذي أكده بييرك حيث وجد ارتباطا بين الرضا وبعض الأعراض العضوية، كما أن محيط العمل الجيد يبعث على ارتياح الحالة العقلية وصفائها بعيدا عن المشاكل والاضطرابات النفسية.

4- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

تعددت المداخل النظرية التي تفسر ظاهرة الرضا الوظيفي وتتطلق من أسس اقتصادية واجتماعية وتنظيمية وسلوكية ونفسية وفيما يلي عرض لأهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

4-1- نظرية ماسلو حول تدرج الحاجات: وهو نموذج طرحه أبراهام ماسلو والذي يقوم على الفرضيات التالية:¹

- تنقسم الحاجات الإنسانية إلى خمسة شرائح تقع كل شريحة في درجة من درجات الهرم ولا يتم الوصول الى الحاجة الأعلى إلا إذا تحقق الإشباع للحاجات الأدنى منها وهي موضحة في الشكل التالي:



الشكل رقم (10): نظرية ماسلو حول تدرج الحاجات

المصدر: محمد رفيق الطيب: مدخل للتسيير أساسيات، وظائف وتقنيات، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 183.

¹ - علي السلمي: دون سنة نشر، ص 520-521.

4-2- نظرية العاملين لهيزبرغ: وبعد الانتقادات الموجهة لنظرية ماسلو جعل الباحثين يقومون بتوسيع النظر من أجل بحث أعمق وظهرت هذه النظرية فقد انظم هيزبرغ وزملائه في بحث لمعرفة اتجاهات الأفراد نحو عملهم فيميز هيزبرغ بين عاملين يرتبطان بالرضا عن العمل.

الأول هو عوامل صيانة ووقاية والثاني عوامل دافعية:¹

- **عوامل صيانة/وقاية:** يؤدي عدم توافر او وجود هذه العوامل في بيئة العمل الى حالة الاستياء وعدم الرضا لدى المعلمين ، ولكن توافرها لا يؤدي الى دافعية قوية للعمل، وهي ضرورية لضمان أدنى درجة إشباع للحاجات وقد حدد 10 عشرة عوامل وقاية وهي:

- سياسات الشركات وإدارتها، العلاقة مع المرؤوسين، ظروف العمل، العلاقات مع الزملاء.

- الحياة الشخصية، العلاقات التبادلية مع المشرف، الاستقرار في العمل، الإشراف الفني، الراتب.

- **عوامل دافعية:** هي عوامل مرتبطة بجوهر العمل فإذا توافرت تؤدي الى دافعية قوية ودرجة عالية من الرضا ولكن عدم توفرها لا يؤدي بالضرورة الى حالة عالية من الاستياء وعدم الرضا لدى المعلمين ، واهم هذه العوامل:

- الانجاز في العمل، التقدم والترقي في العمل، إمكانية النمو والتطور الشخصي، الاعتراف بالإنجاز

لقد أسهمت هذه النظرية في توجيه انتباه المديرين الى عوامل أخرى غير الراتب. ..الخ حيث يمكن

الاعتماد عليها لدفع العاملين للعمل.

4-3- نظرية ألدرفير: وهنا اعتمد ألدرفير على نظريتي الحاجات والعاملين واقترح ان للإنسان ثلاث حاجات وهي:²

- حاجات الوجود: وهي الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة الغذاء والماء والأجور وظروف العمل.

- حاجات الارتباط: وهي الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة العلاقات الاجتماعية والتبادلية

- حاجات النمو: وهي الحاجات التي يتم إشباعها من خلال قيام الفرد بعمل منتج او إبداعي.

4-4- نظرية التوقع: وهنا تستند هذه النظرية الى مؤسسها فروم الذي يرى بأن دافعية الفرد هي محصلة ثلاثة عناصر وهي:

-**تكافؤ:** وتعني قوة ميل الفرد اتجاه نتيجة او عوائد معينة ويعطيه أهمية كبيرة.

-**الوسيلة:** ويشير الى مدى قناعة الفرد بان تحقيق عائد من المستوى الأول (الأداء والانجاز المحقق)

سيؤدي الى تحقيق عائد من المستوى الثاني أي شعوره بان الأداء هو الوسيلة لذلك.

-**التوقع:** توقعه بان مجهوده ونشاطه يؤدي الى الانجاز والأداء.

¹-حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص 116-117.

²-حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص 118-120.

وكل هذه العناصر تعتمد على تقدير شخصي وليس قياس موضوعي فما يشعر به الفرد ويدركه عن هذه العناصر يختلف عن شخص آخر لنفس العناصر.

4-5- نظرية العدالة والمساواة: وهذه النظرية تنسب الى آدامز فقد قام بتطوير واختبار نظرية

المساواة في الدافعية وتقوم على افتراض أساسي وهو ان الناس لديهم دافعية عالية لتحقيق التوازن بين جهودهم وبين العوائد المحققة، حيث يتمثل جوهر النظرية في المقارنة بين الجهود والعوائد من جهة وجهود وعوائد الآخرين في ظروف عمل متشابهة فإذا أدرك الفرد واقتنع بأنه يعامل بطريقة غير عادلة بالمقارنة مع غيره فيتولد لديه توتر ويأخذ لتصويب عدم المساواة وجعلها أكثر توازناً. فإذا اختل التوازن يكون الفرد في حالة عدم الرضا، وإذا تساوت فإنه يكون في حالة الرضا لشعوره بالعدالة.

وعليه نلخص النظريات التي سيتم الاعتماد عليها من اجل اختبار فرضيات الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): ملخص النظريات

النظريات	المراجع	المفاهيم المفتاحية
النظرية السلوكية لسبيلجر 1972	الرشيدي، هارون توفيق، الضغوط النفسية، طبيعتها ونظرياتها	الظروف البيئية(المادية)، التهديد ، الضغط
نظرية هنري موراي	عثمان فاروق السيد: الفلق وإدارة الضغوط النفسية	الحاجات الفردية، الرضا، الضغط
نظرية الحاجات لماسلو	علي السلمي: إدارة السلوك التنظيمي	حاجات الفرد ضمن الجماعة،
نظرية العاملين لهيرزبرغ	حريم حسن، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد في المنظمات	علاقات مع الزملاء، الإشراف
نظرية التوقع لفروم	حريم حسن، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد في المنظمات	دافعية الافراد للشعور بالرضا عن العمل وبالتالي قلة ضغوط العمل

المصدر : من إعداد الباحثة

خلاصة:

ان الفرد يعمل لأنه يتوقع تحقيق أهدافه من تلك الوظيفة جراء أدائه لمهامه وكلما بلغوا هدفهم كانوا أكثر رضا عن وظيفتهم ولتحقيق الرضا يجب التفاعل بين العوامل التالية:

✓ **الحاجات:** فكل فرد حاجات يسعى لإشباعها وبعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع كما ذكرنا في التمهيد أعلاه.

✓ **الدافعية:** وهي مجموعة من العناصر التي تؤثر في رفع حماس و دافعية لعاملين وبالتسلح ببعض الأدوات و التي يمكن من خلالها حث العاملين على رفع حماسهم في أعمالهم، فبوجود الحاجات تتولد الدافعية التي تحث الفرد الى التوجه للمصادر المتوقع أن تشبع حاجاته.

✓ **الأداء:** تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد اعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلة ستشبع حاجاته.

✓ **الإشباع:** فبالأداء الفعال يتم إشباع حاجات الفرد.

✓ **الرضا:** فالرضا يكون ببلوغ الفرد درجة من الإشباع من خلال أدائه الكفاء في عمله.

الفصل الرابع

"الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية"

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

- 1- أهداف الدراسة الاستطلاعية
- 2- حدود الدراسة الاستطلاعية
- 3- عينة الدراسة الاستطلاعية
- 4- وصف أدوات الدراسة
- 5- نتائج الدراسة الاستطلاعية

ثانياً: الدراسة الأساسية

- 1- منهج الدراسة
- 2- مجال وحدود الدراسة
- 3- مجتمع وعينة الدراسة
- 4- أدوات الدراسة
- 5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تمهيد:

بعد العرض النظري الذي قمنا به في الفصل السابق قصد التعرف على جوانب البحث من خلال عرض المفاهيم التي تطرقنا اليها فيما سبق فإننا سنتطرق الى الجانب التطبيقي في محاولة، هدفها هو إبراز مدى مطابقة موضوع بحثنا مع الواقع، وقد اخترنا عدة مدارس ابتدائية بأولاد دراج بالمسيلة لهذا الغرض. وحتى يتسنى لنا معرفة النتائج لفرضيات الدراسة قمنا بتقسيم الجانب التطبيقي الى فصلين أولهما بالاجراءات المنهجية للدراسة والثاني بمناقشة الفرضيات والنتائج.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

تعتبر الدراسة نقطة انطلاق البحوث العلمية ، وهي تعتبر همزة وصل بينها وبين الدراسة الميدانية، والتي تسمح بتطبيق مبدئي لأدوات البحث والتعرف على المشكلات التي يمكن أن تعترض الباحث في دراسته الأساسية.

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على الظاهرة محل الدراسة وجمع البيانات والمعلومات عنها
- التعرف على مجتمع الدراسة و كيفية انتقائه على ضوء ملائحته لموضوع الدراسة.
- التعرف على مدى وضوح عبارات المقياس للعينة.
- التحقق من صدق أداة القياس و حساب الخصائص السيكومترية لأداة القياس.

2- حدود الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الميدانية من 07 فيفري الى 14 فيفري من سنة 2024 لبعض المدارس الابتدائية ببلدية اولاد دراج بالمسيلة.

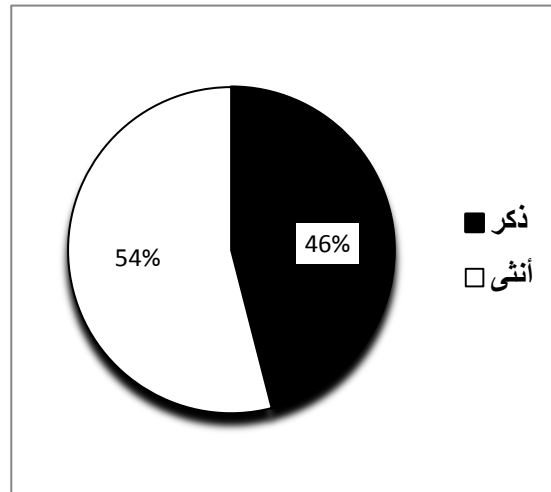
3- عينة الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية على عينة مكونة من 10 معلما ومعلمة بالمدارس الابتدائية تم اختيارهم بطريقة عشوائية، ونوضح العينة حسب الجنس والسن والحالة العائلية كما يلي:

جدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

النسبة (%)	العدد	
46	23	ذكر
54	27	أنثى
100	50	المجموع

من الجدول نلاحظ أن العينة العشوائية بالنسبة للإناث اكبر من نسبة الذكور من خلال الجنس 23 ذكرا وفي المقابل 27 أنثى، وهذا قد يكون راجع الى ولوج المرأة بكثرة في عالم الشغل في الآونة الاخيرة، والسياسات المتبعة من قبل الدولة لتثمين دور المرأة.



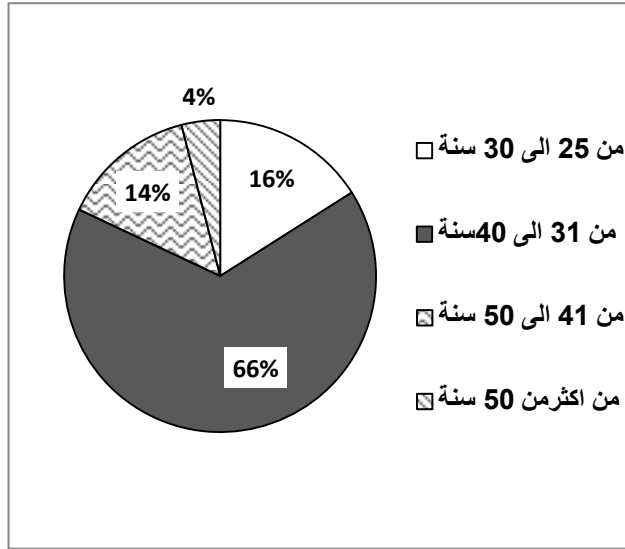
والشكل رقم (11): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

- توزيع عينات الدراسة حسب متغير السن.

جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب السن:

الفئات	العدد	النسبة (%)
من 25 الى 30 سنة	8	16
من 31 الى 40 سنة	33	66
من 41 الى 50 سنة	7	14
من اكثر من 50 سنة	2	4
المجموع	50	100

يلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة هي (66%) الموجودة في الفئة [31 - 40]، تليها نسبة 16% في الفئة [25 - 30]، ثم فئة [41 - 50] بنسبة 14%، ثم فئة [أكثر من 50 سنة] بنسبة 4% وذلك لتوجه معظمهم إلى التقاعد، ومنه يتبين أن أكبر نسبة هي 66% أي الفئة العمرية الغالبة للمعلمين تمتزج بالشباب والكهولة الذين يمتلكون أكبر خبرة في ميدان التعليم خاصة مع البرامج الالكترونية المتبعة والرقمنة وما الى ذلك من مواكبة التكنولوجيا.



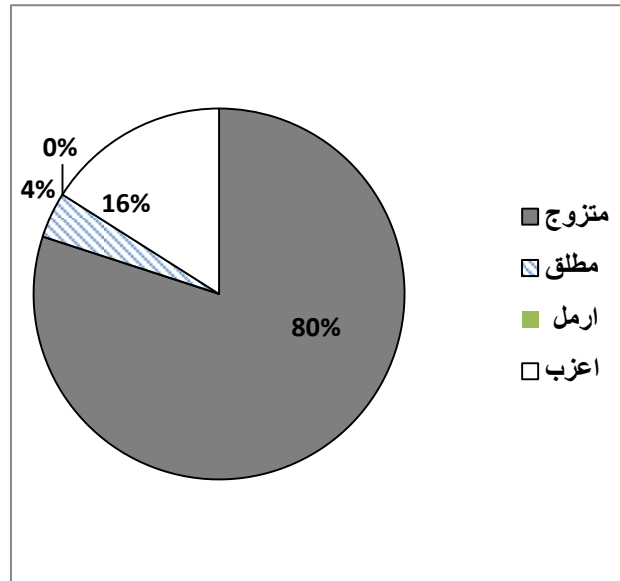
شكل رقم (12) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.

- توزيع عينات الدراسة حسب متغير الحالة العائلية.

جدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

النسبة (%)	العدد	
80	40	متزوج
04	02	مطلق
16	08	اعزب
100	50	المجموع

المتأمل للجدول السابق يتضح له أن أغلبية أفراد العينة متزوجون، إذ تقدر نسبتهم بـ 76%، يلي ذلك فئة العزاب والعازبات بنسبة 24%، أما بالنسبة لفئة الأراامل والمطلقون فهي صفرية.



والشكل رقم (13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.

4- وصف ادوات الدراسة ونتائجها:

الفرع الاول : الاستبيان:

وقد صممت أسئلة الاستبيان التي تكونت من 35 سؤالاً وعبارة، تعالج أغلبية جوانب الدراسة وهذه الأسئلة مقسمة إلى:

4-1- أقسام الاستبيان: يتكون الاستبيان في هذه الدراسة من 35 سؤالاً مقسمة إلى محاور، محور المتغير المستقل " ضغوط العمل" وقسمناه إلى ثلاث محاور وهي:

- المحور الأول: ضغوط العمل المادية من السؤال الأول إلى السؤال الرابع.
 - المحور الثاني: ضغوط العمل الفردية من السؤال الخامس إلى السؤال السادس عشر.
 - المحور الثالث: ضغوط العمل الجماعية من السؤال السابع عشر إلى السؤال الواحد والعشرين.
- ثم يأتي المحور الثاني والمتعلق بالمتغير التابع " الرضا الوظيفي" من السؤال الثاني والعشرين إلى السؤال الخامس والثلاثين.

وقد اشتمل أيضاً على البيانات الشخصية للمعلم من حيث: الجنس، السن، الحالة العائلية.

4-2- صياغة الأسئلة والهدف منها:

جاءت الأسئلة بناءً على ما جاء في الجانب النظري والخطة الموضوعية للبحث، وقد اشتملت على الأسئلة المقيدة للإجابة عنها باختيار واحد من بين الاختيارات الخمسة المطروحة وهي: غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة، وذلك بوضع علامة (x) في الإجابة المناسبة لذلك. أي تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي.

الفرع الثاني: الصدق البنائي والظاهري

1- الصدق البنائي (التحليل العاملي الاستكشافي)

بعد قيامنا بالتحليل في برنامج الحزم للعامل الاستكشافي تم الحصول على 12 عاملا تحتوي 35 بندا تم ادراجه في الاستبيان، ووجدنا بأن هناك تراكم للتغاير أحرز بنسبة 70 % وهذا دليل على أن البناء العاملي الاستكشافي جيد، وهذا إذا دل على شيء فإنما يدل على أن استخراج العوامل كان دالا معنويا تحت مؤشر **KMO et test de Bartlett** أي أن البناء العاملي إجمالاً كان جيداً، (أنظر الملحق 02).

2- الصدق الظاهري (المحكمن)

لقد تم تحكيم استبيان الدراسة من قبل الاساتذة المذكورين بالملحق رقم 03، حيث كانت ملاحظاتهم بأن تكون الاسئلة المتعلقة بالسن والاقدمية في شكل مجالات، وتقسيم متغيرات المتغير المستقل بما يخدم الفرضيات، مع تصحيح بعض الأخطاء التعبيرية (انظر ملحق رقم 03).
وتم إضافة جملة من العبارات وحذف بعض العبارات التي كانت ضمن الظروف المادية لعدم علاقتها بها (انظر ملحق رقم 01).

الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة

1- إختبار الثبات الكلي لمحاو الاستبيان

جدول رقم (05):الصدق والثبات الكلي الفا كرومباخ

حجم العينة	عدد الأسئلة	قيمة ألفا كرومباخ
50	35	0.80

نلاحظ من الجدول أن معامل الثبات الكلي والذي يقدر بـ 80% اكبر من الحد الأدنى للقيمة المقبولة والمقدرة بـ 0.70 وبالتالي يمكن القول أن هذا المقياس ثابت بمعنى المبحوثين يفهمون بنوده بنفس الطريقة التي قصدناها في أسئلة الاستبيان، وعليه يمكن اعتماده في هذه الدراسة الميدانية لكون نسبة تحقيق نفس النتائج لو أعيد تطبيقه مرة أخرى تقدر بـ 80%.

- إختبار ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم (06): اختبار ثبات اداة الدراسة

ملاحظة	الفاكرومباخ	عدد البنود	البعد
ممتاز	0.89	21	ضغوط العمل (X)
ممتاز	0.83	04	ضغوط العمل المادية
جيد	0.70	12	ضغوط العمل الفردية
جيد	0.70	05	ضغوط العمل الجماعية
جيد	0.71	14	الرضا الوظيفي (Y)

ونلاحظ أن الفا كرومباخ للمتغير التابع ككل من السؤال 22 الى السؤال 35 أن معامل الثبات الداخلي للمتغير التابع والذي يقدر بـ 71% أكبر من الحد الأدنى للقيمة المقبولة والمقدرة بـ 0.70 وبالتالي يمكن القول أن هذا المقياس ثابت و عباراته مترابطة مع محورها وصادقة.

أولا: الدراسة الاساسية:

بعد التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية لتأسيس الإطار النظري و التطبيقي للبحث والتحقق من أهداف الدراسة الاستطلاعية في ضبط أدوات القياس والتحكم في الاجراءات المنهجية وذلك لما أفادتنا به الخصائص السيكومترية بحيث يمكننا الوثوق بها والاعتماد عليها في الدراسة الأساسية.

1- منهج الدراسة

تهدف دراستنا الحالية الى الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية و رضا معلمي الطور الابتدائي بعدة مدارس ابتدائية بأولاد دراج وبما أن دراستنا تدرج تحت البحوث الكمية اعتمدنا على المنهج الوصفي فقد استخدمنا الاستبيان في جمع البيانات ومعالجتها إحصائيا عن طريق برنامج SPSS لوصف العلاقة بين المتغيرات كما اعتمدنا على المقابلة والملاحظة بابتدائية براهيم المسعود بأولاد دراج.

2- مجال و حدود الدراسة

- **من حيث بعد الموضوع العلمي:** تدرج هذه الدراسة ضمن المشكلات التي يتعرض لها المعلمين في المجتمع التربوي، أي أنها ستهتم بصفة خاصة بالضغوط المهنية وعلاقتها على الرضا الوظيفي للمعلمين في المدارس التربوية.

- **من حيث البعد المكاني:** تتضمن الدراسة دراسة ميدانية على مستوى عدد من المدارس الابتدائية على مستوى بلدية اولاد دراج بالمسيلة، حيث يتم أخذ عينة عشوائية من مجتمع البحث المتمثلين في معلمي الطور الابتدائي، و إخضاعهم للدراسة و ذلك عن طريق طرح الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، و القيام بتحليلها حتى نتمكن من التوصل الى نتائج تصدق أو تكذب فرضيات البحث.

- من حيث البعد الزمني: أجريت الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2024.

3- مجتمع وعينة الدراسة:

وكانت دراستنا تتحدث عن العلاقة بين عناصر الضغوط المهنية ورضى المعلمين في الطور الابتدائي وانصب اختيارنا على عدة مدارس ابتدائية بأولاد دراج لولاية المسيلة وبعد الموافقة من مدراء المدارس تم توزيع الاستبيان على المعلمين للإجابة عليها وبعدها تم جمع المقاييس لمعالجتها. وتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من المعلمين في عدة مدارس ابتدائية بأولاد دراج والذي تكون بحوالي 55 معلم ومعلمة وقد تم اختيارنا لعينة عشوائية منه قدرت بـ 50 معلم ومعلمة لتطبيق الأدوات الإحصائية عليها، وقد تم حساب حجم العينة بتطبيق معادلة روبرت ماسون لتحديد حجم العينة وهي كالتالي:

$$n = \frac{M}{[(S^2 \times (M - 1)) \div pq] + 1}$$

$$= 49.74 \cong 50$$

4- أدوات الدراسة والاساليب المستخدمة فيها:

حيث تمت عملية جمع المعلومات عن طريق استخدام استمارة الاستبيان فهو " الأداة التي يتم الاعتماد عليها في جمع المعلومات اللازمة عن البحث العلمي والتربوي وواقعه ومستقبله"¹. وتم الاعتماد من خلاله على المخرجات وقراءة الدلالات الإحصائية للنتائج لاختبار الفرضيات. كما تم الاعتماد على المقابلة والملاحظة لأفراد العينة كوننا جزء من هاته العينة، فقد راقبنا تصرفات المعلمين من خلال الاتصال بهم يوميا وملاحظة مدى الانسجام بين بعضهم البعض وعلاقاتهم بالمدير وما إلى ذلك.

¹ - حسن شحاتة: 2001، ص 104.

الفصل الخامس

"مناقشة الفرضيات والنتائج"

1- اختبار التوزيع الطبيعي

5- العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة

6- اختبار نتائج الفرضيات

تمهيد:

سنتناول في هذا الفصل عرض للنتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية ومناقشة الفرضيات كما أفرزتها المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها من خلال تفريغ استجابات المفحوصين على مقياسي الضغوط المهنية والرضا الوظيفي.

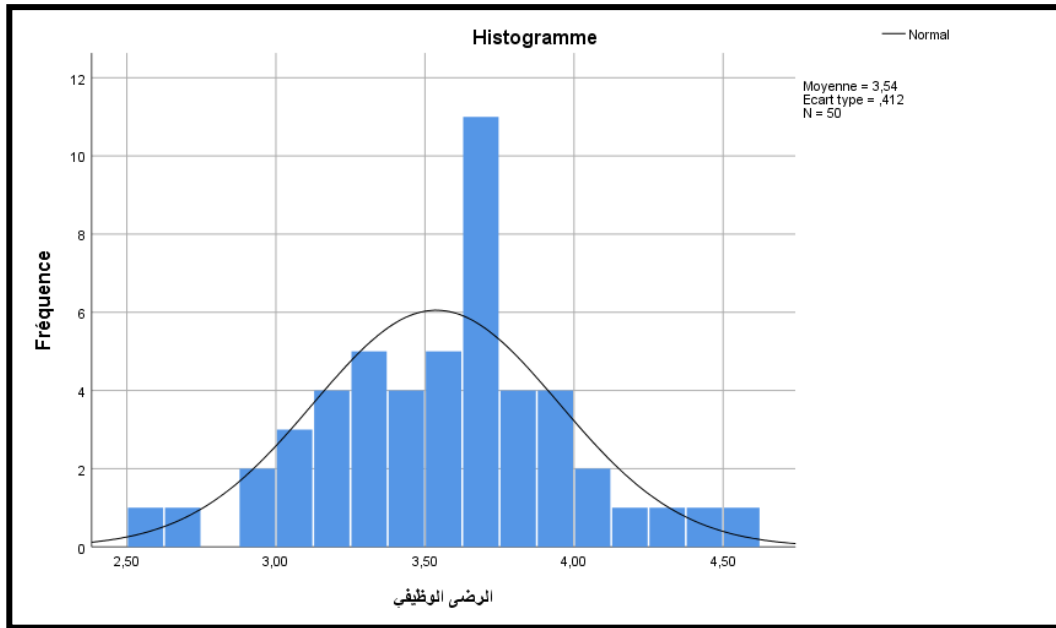
1- اختبار التوزيع الطبيعي

جدول رقم (07) : طبيعة التوزيع للرضا الوظيفي

العدد	50
متوسط	35,375
الانحراف المعياري	0,41188
قيمة Z المحسوبة	0.104
مستوى الدلالة	0.200
مستوى الخطأ	0.05
القرار	غير دال (التوزيع طبيعي)

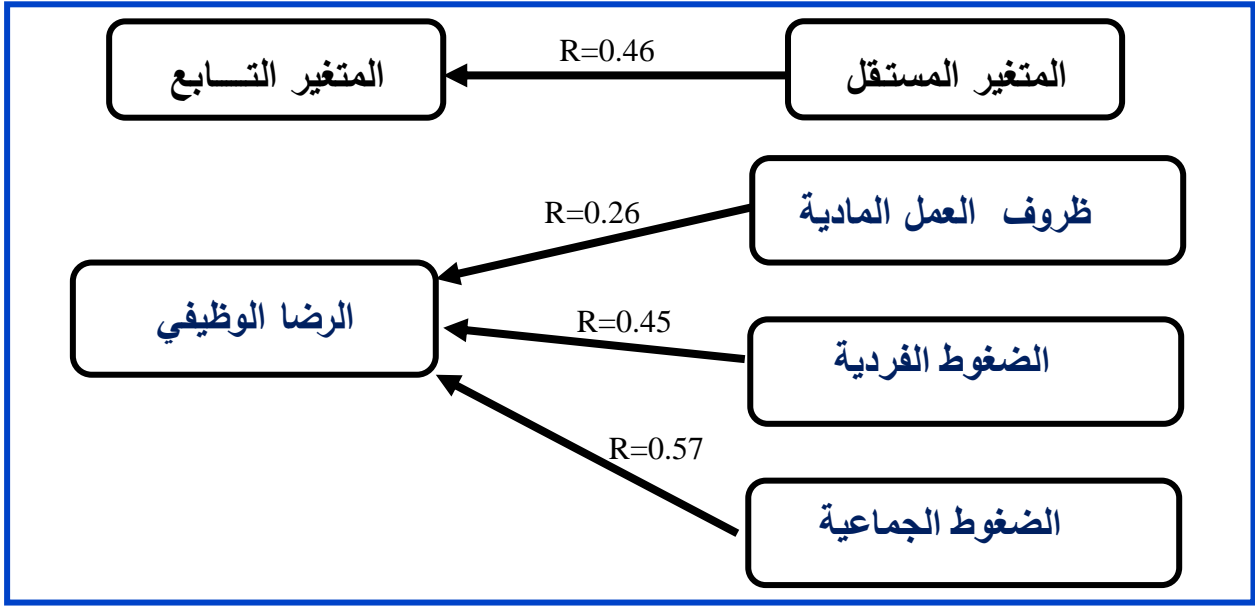
نلاحظ من خلال هذا الجدول أن قيمة Z المحسوبة للرضا الوظيفي تقدر بـ 0.104 وهي غير دالة عند مستوى الخطأ 0.05 بمستوى دلالة قدره 0.200، وهذا يعني أن توزيع الرضا الوظيفي يخضع للتوزيع الطبيعي.

ويتضح ذلك في الشكل الموالي:



الشكل رقم (14) : طبيعة التوزيع للرضا الوظيفي.

2- العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة



الشكل رقم (15) يبين العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة

الجدول رقم (08): يبين العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة

النتيجة	الدلالة الاحصائية SIG	معامل الارتباط R	
ارتباط عكسي قوي ودال إحصائياً	0.001	-0.46	ضغوط العمل والرضا الوظيفي
ارتباط عكسي ضعيف وغير دال احصائياً	0.075	-0.26	ضغوط العمل المادية والرضا الوظيفي
ارتباط عكسي قوي ودال إحصائياً	0.001	-0.45	ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي
ارتباط عكسي قوي ودال إحصائياً	0.000	-0.57	ضغوط العمل الجماعية والرضا الوظيفي

- من خلال الجدول نجد أن معامل الارتباط بالنسبة للعلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي مساوي لـ -0.46 فهو ارتباط عكسي قوي ، ونجد ان مستوى الدلالة يعتبر دال احصائياً في الجدول بقيمة 0,001 وهي أقل من 0,05.

- من خلال الجدول نجد أن معامل الارتباط بالنسبة للعلاقة بين ضغوط العمل المادية والرضا الوظيفي مساوي لـ $-0,26$ فهو ارتباط عكسي ضعيف ، ونجد ان مستوى الدلالة يعتبر غير دال احصائيا في الجدول بقيمة $0,075$ وهي أكبر من $0,05$.
- من خلال الجدول نجد أن معامل الارتباط بالنسبة للعلاقة بين ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي مساوي لـ $-0,45$ فهو ارتباط عكسي قوي ، ونجد ان مستوى الدلالة يعتبر دال احصائيا في الجدول بقيمة $0,001$ وهي أقل من $0,05$.
- من خلال الجدول نجد أن معامل الارتباط بالنسبة للعلاقة بين ضغوط العمل الجماعية والرضا الوظيفي مساوي لـ $-0,57$ فهو ارتباط عكسي قوي ، ونجد ان مستوى الدلالة يعتبر دال احصائيا في الجدول بقيمة $0,000$ وهي أقل من $0,05$.

3- اختبار نتائج الفرضيات

3-1- الفرضية الأولى

الجدول رقم (09): اختبار الفرضية الاولى

الدالة Sig. الاحصائية	قيمة t المحسوبة	قيمة Bêta	Erreur standard	قيمة B	
0.000	20,843		0,214	4,469	الثبات
0.381	0,884	0,145	0,068	0,06	ضغوط العمل المادية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول الذي يظهر لنا نتائج اختبار الفرضية الاولى عن طريق برنامج spss عن طريق الاختبار للانحدار المتعدد نلاحظ ان قيمة الدلالة الإحصائية ($SIG=0.381$) أكبر من $0,05$ ، وعليه فهي غير دالة أي لا توجد فروق فنرفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية العدم والتي تقول بأنه لا توجد علاقة لضغوط العمل المادية على الرضا الوظيفي للمعلمين بعدة مدارس ابتدائية بأولاد دراج، وقد يرجع ذلك لأن الدولة بعد أن وفرت الأجهزة كالمكيفات وأجهزة التدفئة وأصبحت تسعى الى تركيب أجهزة من نوع آخر كالكاميرات وكشف الحضور بالبصمة، ونجد بأن المدارس اليوم نجحت الى حد كبير في التخلص من الضغوط المادية كالحد من الضوضاء وتوفير المناخ المعتدل بين الحرارة والبرودة والعمل بنتائج تجربة الهاوثون في الإضاءة.

3-2- اختبار الفرضية الثانية

الجدول رقم (10): اختبار الفرضية الثانية

الدالة Sig. الاحصائية	قيمة t المحسوبة	قيمة Bêta	Erreur standard	قيمة B	
0.000	19,697		0,216	4,257	الثبات
0.001	-3,432	-0.444	0.069	-0.238	ضغوط العمل الفردية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول الذي يظهر لنا نتائج اختبار الفرضية الثانية عن طريق برنامج spss عن طريق الاختبار للانحدار المتعدد نلاحظ ان قيمة الدلالة الاحصائية (SIG=0.001) أقل من 0,05، وعليه فهي دالة، أي توجد فروق، فنرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تقول بأنه توجد علاقة لضغوط العمل الفردية على الرضا الوظيفي للمعلمين ، وهذا ما لمسناه ايضا في مقابلتنا عن بعد المسافة والنقل واللذان اعتبرا سببا للضغط البادي على المعلمين وادى بهم الى عدم رضاهم على وظيفتهم بشكل كبير لعدم القدرة على التوفيق بين الوقت وبعد المسافة وزحام الطرق والمواصلات، ونجدهم ايضا قد اجابوا عن الضغوط الخاصة بهم خارج المدرسة فيرون أنها من أكثر الظروف المؤثرة عليهم وبسببها يكون في ضغط وغير راضٍ عن عمله وقد يؤدي به حتى الى التخلي عنه، أو جعله يقدم طلبا لعطلة مرضية حتى ولو كانت طويلة المدى وخاصة إذا كان الضغط سببه مرض أحد أفراد العائلة.

3-3- الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (11): اختبار الفرضية الثالثة

الدالة Sig. الاحصائية	قيمة t المحسوبة	قيمة Bêta	Erreur standard	قيمة B	
0.000	20,843		0,214	4,469	الثبات
0.005	-2,972	-0.520	0.104	-0.308	ضغوط العمل الجماعية

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول الذي يظهر لنا نتائج اختبار الفرضية الثالثة عن طريق برنامج spss عن طريق الاختبار للانحدار المتعدد نلاحظ ان قيمة الدلالة الاحصائية (SIG=0.005) أقل من 0,05، وعليه فهي دالة، أي توجد فروق، فنرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، والتي تقول بأنه توجد علاقة لضغوط العمل

الجماعية على الرضا الوظيفي للمعلمين، وهذا يرجع لوجود نزاعات وعدم الثقة بين المعلمين فيما بينهم أو بين الادارة وكذلك لعدم وجود اتصال بينهم ، وتجنب الاحتكاك فيما بينهم.

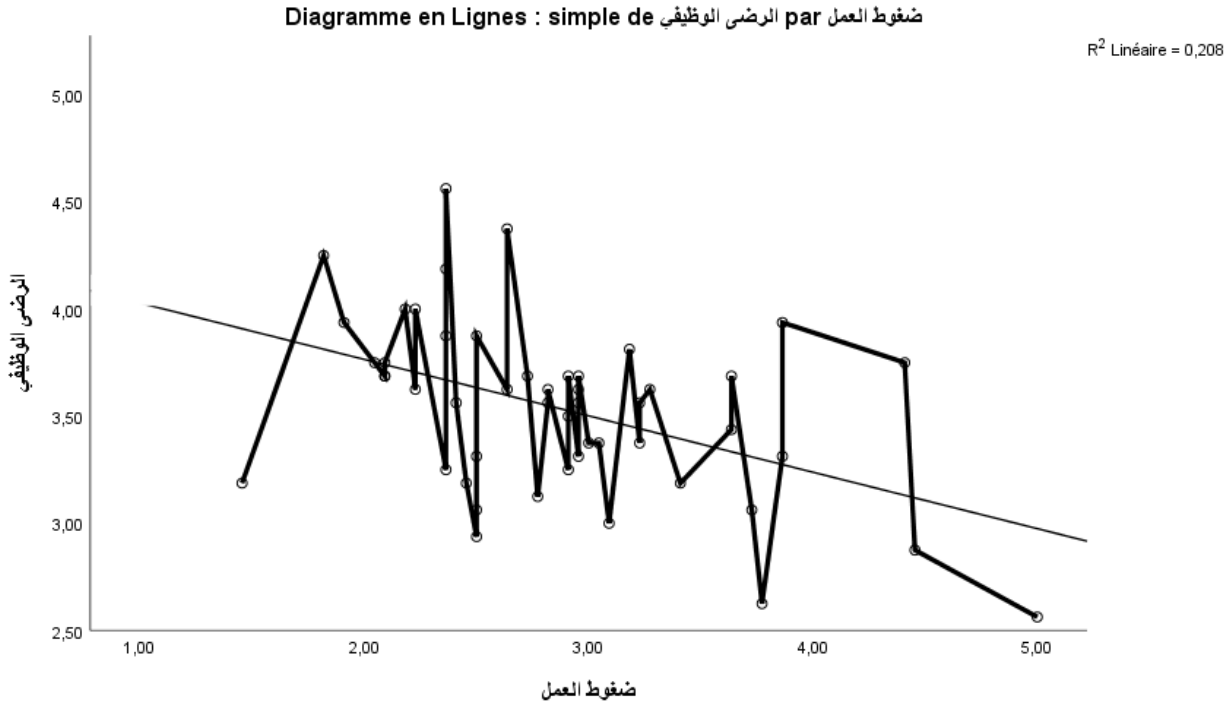
جدول رقم (12): تحقق النتائج

النتيجة	نص الفرضية	الفرضية
غير محققة نقبل العدم ونرفض البديل	هناك علاقة لضغوط العمل المادية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بعدة مدارس ابتدائية بأولاد دراج	1
محققة نقبل البديل ونرفض العدم	هناك علاقة لظروف العمل الفردية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بعدة مدارس ابتدائية بأولاد دراج	2
محققة نقبل البديل ونرفض العدم	هناك علاقة لضغوط العمل الجماعية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بعدة مدارس ابتدائية بأولاد دراج	3

المصدر: من اعداد الباحثة

ويعتبر هذا الفصل كتمهيد لخاتمة الدراسة، اين سيتم عرض النتائج والاقتراحات الخاصة بالموضوع محل الدراسة، والخروج بتمثيل بياني للنموذج التجريبي، الذي يعد كنتيجة للدراسة الميدانية بحيث يصبح هذا النموذج التجريبي كمرجع يمكن الاعتماد عليه في مجال هذا النوع من الدراسات.

وإجمالاً يمكن إظهار العلاقة العكسية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي في الشكل أدناه: حيث كلما زادت الضغوط المهنية انخفضت درجة الرضا الوظيفي للمعلمين، وهذا يدل على أن الفرضية العامة محققة بأن ضغوط العمل لها علاقة بالغة في رضا العامل عن وظيفته.



الشكل رقم (16): العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

وعلى ضوء ما تقدم فإن هدف هذه الدراسة يكمن في معرفة ما إذا كانت الضغوط المهنية لها علاقة على الرضا الوظيفي للمعلمين وفعلاً وجدنا وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي وعندما تعمقنا في مصادر الضغوط وتم تجزئتها الى ثلاث مصادر وهي ضغوط العمل المادية والفردية والجماعية وجدنا بأن الأولى لا توجد علاقة بينها وبين الضغوط أما الثانية والثالثة فهي لها علاقة وبشكل كبير.

وفي الختام تبقى دراستنا هذه مجرد اجتهاد خاص قابل للإضافة والنقد والاختلاف، ومحاولة مسح فكرة أن ضغوط العمل والرضا الوظيفي هما مجرد موضوعين يدرسان فقط في علم النفس.

خاتمة عامة



خلاصة عامة:

تهدف هذه الدراسة الى دراسة ما إذا كان هناك علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، حيث يعتبر سلوك الفرد في المنظمة نتيجة الاحتكاك بأفراد أو البيئة الخارجية، ويتمثل سلوك المعلم في كل ما يصدر عنه من تصرفات وحركات وكلام ومشاعر وانفعالات داخل المدرسة التي ينتظر منها تقديم نفع وتلبية متطلبات وفيها يقوم بمواجهة مثيرات يتعرض لها سواء من قبل الجماعة او ذاته وتتنوع طرق مواجهة المعلمين لضغوط العمل تبعاً لتغير النظرة من شخص لآخر، لتشمل المستويات الإدراكية المعرفية مما يتطلب إظهار القدرات الكامنة أو الضمنية والارتقاء بها، ولم تعد الأساليب التقليدية في التعامل مع العاملين تلائم الحياة المعاصرة، لذلك ظهرت المتابعة لسلوكيات العاملين داخل المدارس وتوفير كل أساليب الرضا ومواجهة الضغوط المهنية.

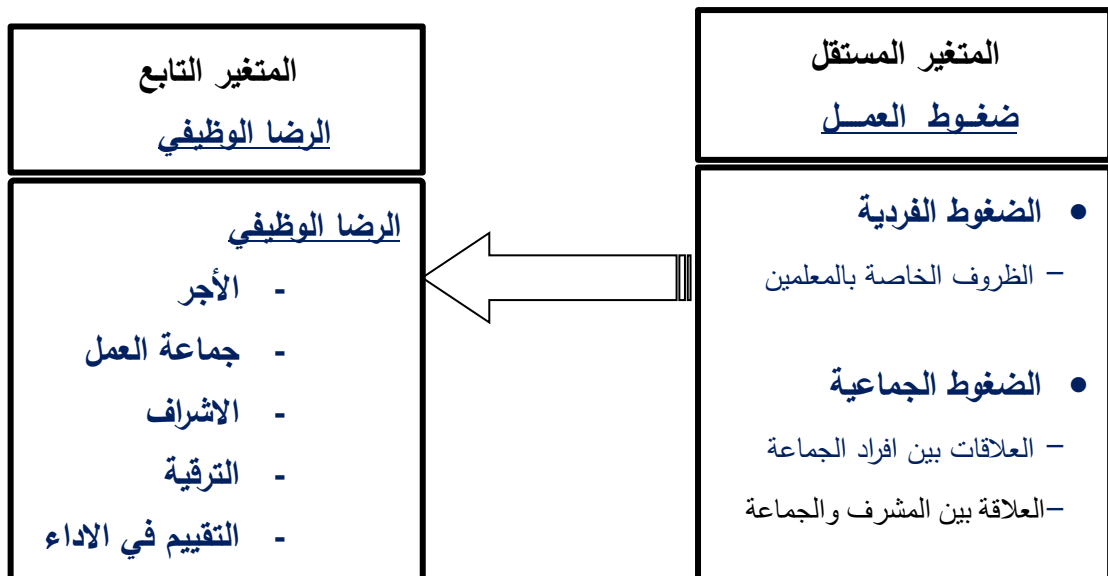
أ- مناقشة نتائج البحث

أردنا من خلال دراستنا أن نعرف ما إذا كانت ضغوط العمل المادية والفردية وكذا الجماعية لها علاقة على الرضا الوظيفي وعليه قمنا بطرح اشكالية تمثلت في السؤال التالي:

هل هناك علاقة لضغوط العمل على الرضا الوظيفي للمعلمين بعدة مدارس ابتدائية بأولاد دراج ؟

ويندرج تحت هذه الاشكالية ثلاثة أسئلة فرعية وفي المقابل صياغة ثلاث فرضيات للإجابة عن هذه الاسئلة، وقد تم الاعتماد على المقابلة والملاحظة والاستبيان الذي ساعدنا على تحليل النتائج .

وقد توصلت دراستنا الى تمثيل بياني لنموذج تجريبي، نبين من خلاله المتغيرات التي تحققت في الدراسة كما يلي:



الشكل رقم (17): التمثيل البياني للنموذج التجريبي



وما نلاحظه في هذا التمثيل البياني فيما لو قارناه بالنموذج النظري في الدراسة ان بعض المتغيرات لم تظهر في هذا النموذج التجريبي نظرا لعدم تحققها في عدة مدارس ابتدائية بأولاد دراج وهي ضغوط العمل المادية على الرضا الوظيفي.

ب-المساهمة النظرية

وقد قمنا باختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على عدة مؤشرات من محتوى النظريات لقياس العلاقة ووجدنا بأن كل من نظريتي الحاجات لماسلو "MASLO" و العاملين لهيرزبيرغ "HERZBIRG" يحتل صحتها في دراستنا أي هي نظريات وجيهة مقارنة بنتائج تحقق الفرضية الثانية و الثالثة، بأن هناك علاقة لضغوط العمل على الرضا الوظيفي للمعلمين بعدة مدارس ابتدائية بأولاد دراج بالمسيلة، ونجد أن المدارس تسعى لأن تقلل من الصراعات الجماعية وتحسن الاتصال بينهم كما اوضحته الفرضية الثالثة بأن الضغوط الجماعية تؤثر على الرضا الوظيفي للمعلمين فكلما كان تنافر بينهم كلما زاد عدم الرضا وبالتالي اللجوء الى الغياب والتسيب والاستقالات وفعلا بما انني جزء من العينة فقد لاحظت بأن المعلم عندما تسأله لم غبت أمس فإجابتهم تكون صادقة لأنها نفس الاجابة كل يوم وهي لا أريد ان ارى فلان فهو يزيد من ضغطي وقلقي وهذا ما لمسناه في تقرير التربص ومقابلتنا، فالإسلام عندما جاء بالتكافل الاجتماعي ضمن اصول الشريعة السمحاء كان يعرف لما له من راحة نفسية وجسدية على الجماعة وما له من اثر على الرضا عن الجماعة وبالتالي حب المكان الذي يعيش فيه الناس وهو في دراستنا مكان العمل وأخيرا نأمل أن تكون هاته الدراسة فاتحة خير لدراسات مستقبلية أخرى في هذا المجال أكثر توسعا وأكثر شمولاً ، وأن يتم فيها تدارك النقائص التي احتوتها الدراسة لأنه لا يمكن أن يوجد عمل يخلو من بعض النقائص والأخطاء .



النتائج

- من النتائج توصلنا الى أن ضغوط العمل المادية ليس لها علاقة على رضا المعلم في المدارس الابتدائية محل الدراسة وهذا راجع ربما لتحسين الظروف المادية في العمل من طرف الدولة.
- مواكبة الادارة للتكنولوجيا جعل الافراد في غنى عن طلب الماديات في مكان العمل.
- وتوصلنا إلى أن ضغوط العمل الفردية والجماعية لها علاقة وارتباط على رضا المعلمين في المدارس الابتدائية محل الدراسة.

الآفاق والاقتراحات

- على ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن إقتراح بعض الإجراءات للتعامل مع الضغوط المهنية وزيادة الرضا الوظيفي ليصل حتى الى الولاء للإدارة المدرسية ومن بينها مايلي:
- 1- عمل المدير على استثارة دوافع المعلمين بتوفير مختلف الظروف التي تثير دوافعهم وتشبع حاجاتهم ورغباتهم
 - 2- صقل مكارم الأخلاق لتتطابق مع أخلاقيات المهنة.
 - 3- تجنب المدير وغض النظر عن بعض التصرفات التي تجاهلها أفضل من إبرازها للمعلمين وتأنبيهم عنها.
 - 4- إعطاء القدر الكافي من الأهمية لعملية التقويم، لأنها تعتبر الوسيلة الفعالة لمعرفة ما إذا كانت الطريقة التي تعتمدها تؤدي إلى الرضا الوظيفي للمعلمين.
 - 5- العمل بدافع الابداع والتفاني ومحاكاة الشرف بالعمل.
 - 6- الشخص المناسب في المكان المناسب وتجنب غموض الأدوار.



الكتب باللغة العربية

- 1- الرشيدى - هارون توفيق: 1999: الضغوط النفسية طبيعتها-نظرياتها-برامج لمساعدة الذات في علاجها، القاهرة- مصر، مطبعة جامعة طنطا.
- 2- أحمد السيد كردي: إدارة السلوك التنظيمي، دط، 2011.
- 3- أحمد صقر عاشور: 1983، إدارة القوى العاملة - الاسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي ، لبنان- بيروت، دار النهضة العربية.
- 4- جمعة سيد يوسف: 2004م، إدارة ضغوط العمل، ط1، أيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- 5- حسين حريم: 2004، السلوك التنظيمي "سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، دون طبعة، عمان - الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع
- 6- حسن شحاتة: 2001، البحوث العلمية والتربوية بين النظرية والتطبيق، ط1، القاهرة، مصر، مكتبة الدار العربية للكتاب.
- 7- لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة : 2006، الإجهاد مخبر التطبيقات النفسية والتربوية جامعة منتوري قسنطينة، عين مليلة-الجزائر، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
- 8- عادل حسين: 1974، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دون طبعة، مصر، الجامعات العربية.
- 9- عبد المنعم عبد الحي: 1989، علم الاجتماع الصناعي المصنع ومشكلاته الاجتماعية، مصر، المكتب الجامعي الحديث.
- 10- علي السلمي: 2004، إدارة السلوك التنظيمي، -القاهرة -مصر، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- 11- فاروق السيد عثمان: 2001، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي.
- 12- فليبه فاروق عبده، السيد محمود عبد المجيد: 2005، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 13- عثمان الحلو، أحمد فهيم جبر: 1998: الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية، نابلس- فلسطين.
- 14- د. محمد حسن غانم: 2006، النظريات النفسية والعقلية والسلوكية، ط1، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- 15- وفية أحمد الهنداوي: 1994، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، الرياض.
- 16- علي عسكر و محمد عباس عبد الله: 1988، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، ع4، الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية.
- 17- محمد عوض الترتوري ، محمد فرحات القضاة : 2006 م، المعلم الجديد ، ط 1، عمان- الأردن، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع.

18- فائق فوزي عبد الخالق: 1969، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة آفاق اقتصادية، المجلد 17- العدد 67، دولة الإمارات.

المذكرات

- 19- سعاد مخلوق : الضغط النفسي ومدى تأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري - قسنطينة، 2007.
- 20- العربي حكيم، منقلاتي يزيد: أثر الرضا الوظيفي على الأداء في المنظمة، دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة غاز البترول المميع GPI بالبويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الاعمال الاستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج-البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014.
- 21- بغيجة لياس: " استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية " الكوبيين " وعلاقتها بمستوى القلق والاكتئاب لدى المعاقين حركيا " (مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، تخصص علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2006.
- 22- مكفس عبد المالك: نمط القيادة في الإدارة المدرسية وعلاقته بالرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي، مذكرة ماجستير في علوم التربية، تخصص إدارة التربية، جامعة الحاج لخضر باتنة، غ م، 2009.
- 23- سفاري ميلود: محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة سطيف، الجزائر، 2007.
- 24- شويطر ليلي " الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى المعلمين " مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، فرع علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر السنة الجامعية 2005م.
- 25- غربي صبرينة: "مستويات الضغط المهني وعلاقتها بمستويات الاكتئاب لدى الممرضين"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2004.

الملتقيات، المجلات والمقالات

- 26- الشريف طلال مسلط: 1996، الضغوط الإدارية وأثرها على متخذ القرار، مجلة الإدارة العامة، المجلد 28، العدد 03، القاهرة.
- 27- سعد الأمانة: الضغوط النفسية، العدد 54، شباط 2001.



الكتب باللغة الاجنبية

28- Baron r, Greenberg J: Behavior in organization understanding and
Managing the human side of work, Boston,1990.

المواقع

29-WWW.educapsy.com/solutions/adaptation-psychologique.385. à 11h:25m
du 05/03/2024.

30- <http://dspace.univ-djelfa.dz>

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية
قسم علم النفس

استمارة إمتبيان موجهة لأساتذة التعليم الابتدائي
حول موضوع:

علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الابتدائي
- دراسة ميدانية لبعض المدارس الابتدائية بأولاددراج -

في إطار عمل علمي يندرج ضمن التحضير لنيل شهادة الماستر 02 في علم النفس تخصص إرشاد وتوجيه نرجو من سيادتكم الإجابة على هذه الأسئلة بكل صدق وأمانة خدمة للبحث العلمي آملمين في تحقيق نتائج صادقة وذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب. وفي الأخير نحيطكم علما بان المعلومات التي تدلون بها تبقى سرية وتوظف في إطار البحث العلمي فحسب.

وشكرا على تعاملكم معنا.

تحت إشراف الدكتور:

- بوجلال سعيد

من إعداد :

• بركات سميحة

السنة الجامعية: 2024/2023

أولاً: البيانات الشخصية :

1. الجنس : ذكر أنثى
2. السن : 30-25 40-31 50-41 أكثر من 50
3. الحالة العائلية: متزوج مطلق أرمل أعزب

الاستبيان الأول: ضغوط العمل

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة
		01	02	03	04	05
ضغوط العمل المادية						
01	أعاني من كثرة الضوضاء في عملي					
02	أعاني من سوء الإضاءة في حجرة الدرس					
03	أشعر بعدم كفاية وسائل التهوية في حجرة الدرس					
04	أعاني من الحرارة التي تؤثر في اتصال جيد بالتلاميذ					
الضغوط الفردية						
05	لدي صعوبة في التوفيق بين الحياة العملية والعائلية					
06	لا تعجبني القرارات التي تتخذها المديرية					
07	أكلف بمهام لا تخص وظيفتي					
08	أجد صراعات مع زملائي في مكان العمل					
09	أتحمل مسؤولية كبيرة ملقاة على عاتقي إنجاه التلاميذ					
10	أتحمل مسؤولية كبيرة ملقاة على عاتقي إنجاه الوسائل المادية والأموال					
11	أشعر بالملل والروتين في عملي أثناء تأدية مهامي					
12	أشعر بالقلق والخوف أثناء تأدية مهامي					
13	تقدم الي توجيهات متناقضة من قبل عدة مشرفين					
14	أعاني من عدم العدالة في الترقية					
15	أشعر أن عائدات الترقية غير مغرية					
16	أرى عدم تناسب الأجر مع ظروف العمل والحياة					
الضغوط الجماعية						
17	أرى وجود نقص في التعاون بيني وبين الزملاء					

					اجد عدم تفهم مسؤولي المباشر لمشاكلي الخاصة والاجتماعية	18
					امتلك علاقة غير جيدة مع المسؤول المباشر	19
					اشعر بالثقة والامان اثناء التعامل مع زملاء	20
					أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي ومشريفي	21

الاستبيان الثاني: الرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة
		01	02	03	04	05
22	امارس وظيفتي في مجال تخصصي					
23	يوجد عدد كاف من الاساتذة في المدرسة					
24	اشعر بأن أجري هو مصدر سعادتي					
25	اشارك في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل					
26	املك صلاحيات لتنفيذ ما أراه ضروريا لإتمام العمل					
27	يوجد دعم مادي من طرف الادارة					
28	يوجد دعم معنوي من طرف الإدارة					
29	اجد معايير التقييم عادلة لأداء العاملين					
30	انا راضي عن أدائي الوظيفي					
31	اسعى بأن لا أتأخر ولا اغيب عن عملي					
32	اشعر بأني حصلت على ما استحققه من ترقية					
33	يتعامل المسؤول الأول بشكل جيد مع العمال					
34	اشارك زملائي في مناقشة بعض جوانبي الشخصية					
35	لا أقوم بمعارضة لوائح وإرشادات المديرية					

الملحق رقم 02:

العوامل	الاجمالي	نسبة التغيرات	نسبة الاجمالي	الاجمالي
1	10,375	26,603	26,603	10,13
2	3,124	8,011	34,614	2,84
3	2,648	6,789	41,403	2,31
4	2,337	5,993	47,396	1,991
5	2,089	5,358	52,753	1,83
6	1,949	4,997	57,751	1,61
7	1,647	4,223	61,974	1,34
8	1,45	3,718	65,692	1,122
9	1,407	3,607	69,3	1,107
10	1,212	3,107	72,407	0,91
11	1,138	2,917	75,324	0,84
12	1,008	2,586	77,91	0,7
13	0,917	2,352	80,262	
14	0,852	2,184	82,446	
15	0,821	2,105	84,551	
16	0,686	1,758	86,309	
17	0,643	1,648	87,957	
18	0,59	1,514	89,471	
19	0,538	1,379	90,85	
20	0,479	1,227	92,077	
21	0,423	1,086	93,163	
22	0,388	0,996	94,159	
23	0,353	0,906	95,064	
24	0,321	0,822	95,886	
25	0,274	0,703	96,589	
26	0,253	0,648	97,237	
27	0,233	0,598	97,835	
28	0,156	0,4	98,235	
29	0,154	0,394	98,629	

	98,969	0,34	0,133	30
	99,275	0,306	0,119	31
	99,489	0,214	0,083	32
	99,622	0,133	0,052	33
	99,748	0,126	0,049	34
	99,832	0,084	0,033	35

الملحق رقم 03:

الرتبة	مكان العمل	اسم ولقب المحكم
دكتور	جامعة ابي بكر بلقايد - تلمسان	حوحو مصطفى
دكتور	جامعة يحيى فارس - المدينة	بن مرزوق فاتح
دكتور	جامعة محمد البشير الابراهيمي - برج بوعريريج	بن معتوق صابر
دكتور	جامعة محمد بوضياف - المسيلة	سراي صالح