

الرضا الوظيفي وعلاقته بالضغوط المهنية لدى المرشدين التربويين

م.د. علي محسن ياس العامري

الجامعة المستنصرية / كلية التربية الأساسية

ملخص البحث

استهدف البحث الحالي التعرف على الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين ، ومعرفة الفروق في الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين تبعاً لمتغير الجنس ، والتعرف على الضغوط المهنية لدى المرشدين التربويين ، ومعرفة الفروق في الضغوط المهنية لدى المرشدين التربويين تبعاً لمتغير الجنس، و الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والضغوط المهنية، و بلغت عينة البحث (200) مرشداً ومرشدة اختيرت بالطريقة العشوائية ، وقام الباحث ببناء مقياس الرضا الوظيفي والمؤلف من (30) فقرة موزعة على اربع مجالات، ومقياس الضغوط المهنية والمؤلف من(40) فقرة موزعة على اربع مجالات ايضاً، وبعد معالجة البيانات بالحقبة الاحصائية spss توصل البحث الى النتائج التالية: الهدف الاول تبين ضعف الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين بشكل عام ، أما الهدف الثاني تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بحسب متغير (الجنس) للمجالات الرضا الوظيفي، أما الهدف الثالث تبين ارتفاع الضغوط المهنية لدى المرشدين التربويين، أما الهدف الرابع فكانت النتائج لا يوجد فرق بين استجابات المرشدين التربويين تبعاً لمتغير (الجنس)، أما الهدف الخامس فكانت النتائج وجود علاقة ارتباطيه عكسية بين الرضا الوظيفي والضغوط المهنية، وخرج البحث بمجموعة من التوصيات .

Job satisfaction and its relation to the professional pressures of educational counselors

Research Summary

The current research aimed to identify the job satisfaction of the educational counselors, to find out the differences in the job satisfaction of the educational counselors according to the gender variable, to identify the professional pressures of the educational counselors, to know the differences in the professional pressures of the educational counselors according to the gender variable, (200) mentors and guides selected by random method. The researcher constructed a measure of job satisfaction, composed of (30) paragraphs divided into four fields, and the scale of occupational pressures, composed of (40) The second objective is that there are no statistically significant differences according to the variable (gender) of the areas of job satisfaction, and the goal The third objective was the increase in the professional pressures of the educational counselors. The fourth objective was the results. There is no difference between the responses of the educational counselors according to the gender variable. The fifth objective was the results of an inverse correlation between job satisfaction and professional pressures. Sayings.

الفصل الأول

مشكلة البحث

يعد الرضا الوظيفي في أغلب الحالات مقياساً لمدى فاعلية أداء الأفراد ، وإذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها ، إن شعور الأفراد بالرضا الوظيفي يشجع على زيادة حماسهم وإقبالهم نحو العمل بكل فخر ورضا ، ومن ثم يزيد عطاؤهم وإنتاجهم ويزيد تمسكهم في عملهم ، مما يساعد في بقاء الأفراد في مهنتهم أطول مدة ممكنة .

وإنّ طبيعة العمل تؤثر في المرشد النفسي ودرجة توافقه ، فالمرشد بحاجة إلى الشعور بالرضا، والسعادة، والشعور بالاطمئنان ناحية مستقبله، والتعامل مع رؤساء وزملاء يحترمونه، وترتبط بهم علاقات ودودة حميمة، وان يطلب منه ما هو في حدود قدراته وإستعدادته، وما يوافق ميوله ورغباته وإتجاهاته، وأن علاقة المرشد التربوي برؤسائه في العمل يجب أن تكون قائمة على أساس التفاهم المتبادل والمشورة ، إلا أن الرئيس يؤثر في سلوك من يشرف عليهم، وفي رفع روحهم المعنوية، وزيادة الإنتاجية، ويحدث العكس عندما تكون إدارة الرئيس سيئة، فنجد الغياب المتكرر، والسلوك العدواني اتجاه القائد والزملاء في العمل.

وفي دراسة الجبوري (1986) ظهر أن أكثر الصعوبات حدّة هي عدم تعاون إدارة المدرسة مع المرشد التربوي ، وكذلك ضعف التعاون والإسناد المقدم من جانب زملاء العمل ، فضلاً عن تكليف المرشد التربوي بمهام بعيد عن تخصصه ، فضلاً عن ذلك عدم توفير مكان ملائم لممارسة عمله داخل المدرسة، (العامري ، 2009، ص2) ، أما دراسة المحمداوي (2005) فقد أظهرت نفس الصعوبات والضعف المهنية التي تواجه المرشد التربوي ومنها أن المرشدين التربويين قد يعانون معانات كبيرة في بيئتهم المهنية من تهيمش، وعدم تقدير، والعزلة، والتدخل المستمر في عملهم من قبل إدارة المدرسة، فضلاً عن ضعف المساندة والدعم المقدم إليه من المسؤولين، يقابل ذلك كثرة أعداد الطلبة في المدرسة فقد يصل العدد في بعض الأحيان إلى (1200) طالب في المدارس الثانوية في

الوقت نفسه يكون فيها مرشد تربوي واحد، فضلا عن كثرة المشاكل السلوكية والدراسية، وكذلك الضغوط الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والأسرية التي يعاني منها المرشد التربوي كونه مواطن يعيش في بلد يتعرض لظروف استثنائية تجعله غير أمنا ومستقرا بل يمكن وصفه بالمجتمع المأزوم (العامري، 2009، ص2-3)، وتوصلت دراسة (العامري، 2009) إن المرشدين التربويين يعانون من إسناد اجتماعي قليل، يقابله إجهاد كبير يعاني منه (العامري، 2009، ص1).

تمثل هذه الدراسات مشكلة حقيقية وكبيرة تواجه مجتمع المرشدين التربويين، لأن هذا المجتمع يتطلب أفراداً لا تواجههم مثل هذه الصعوبات لكي يؤديوا وظيفتهم بشكل فاعل ومؤثر فطبيعة العمل الإرشادي يتطلب درجة عالية من التعاون من زملاء العمل ومن الرؤساء لمواجهة ما يعانون من ضغوط متنوعة، فكثرة الضغوط المهنية تؤدي إلى أضعاف قدرتهم الإرشادية لأداء مهماتهم كما يؤدي إلى سوء توافقهم المهني والذي يؤدي بالتالي إلى شعورهم بالعجز في تحقيق واجبهم في الإرشاد التربوي.

وبناءً على ذلك فإن البحث الحالي يحاول الإجابة على السؤال الآتي: ما درجة قياس متغيري الرضا الوظيفي والضغوط المهنية عند المرشدين التربويين وما العلاقة بينهما؟

أهمية البحث

كشفت بعض الأدبيات أن الأفراد الذين لديهم رضا وظيفي عن مهنتهم أقل عرضة للقلق النفسي، وأكثر قدرة على التوافق الاجتماعي ومواجهة ضغوط الحياة، وفي ذلك يرى (Straus) أن ثمة علاقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي فالأفراد غير الراضين وظيفياً غير راضين عن حياتهم والعكس صحيح في حين أن ضعف الرضا الوظيفي عند الفرد قد يؤدي إلى التوتر والاضطراب والقلق وعدم التوافق المهني ومن ثم اضطراب صحته النفسية، (أبو شيخة، 1997، ص11).

ويؤكد (مانكن، 1978) أن الرضا الوظيفي وسيلة تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد ومؤشراً لنجاحه في مختلف جوانب حياته، وأن عدم الرضا الوظيفي قد

يؤدي بالفرد إلى الشعور بعدم الكفاية وضعف الرغبة في العمل والشعور بالقلق والتوتر واضطراب شخصيته وصحته النفسية مما يعرضه لضغوط نفسية كبيرة لا يستطيع التعامل معها (Mankin,1978,p.11)

إن الفرد الذي يرتفع رضاه عن عمله يزداد حماسه للعمل ، و إقباله عليه و انتماؤه لوظيفته ، فترتفع بذلك إنتاجيته وأداؤه وبالعكس ، فالفرد الذي ينخفض رضاه عن عمله يقل حماسه للعمل ، وإقباله عليه وتضعف أيضاً مشاعر الامتتان والولاء للوظيفة ، فيتدنى نتيجة لهذا إنتاجيته وأداؤه (عاشور،1983، ص56).

وأشارت دراسة (الهزيمة، 1990) أن الشعور بالرضا لدى الفرد يزيد من الإنتاج والرضا عن العمل في الأمور الأساس في ما يخص الفرد والمجتمع ، فإذا وجد شعور بالرضا لدى الفرد عن العمل وعن مروضيه ينتج لديه توافق نفسي واجتماعي ، وهذا بدوره ينعكس أثره إيجابياً في أداء الفرد (الهزيمة،1990،ص11).

ويرى الباحث إن تعرض المرشد التربوي للضغوط المهنية اليومية تستثير انفعالاتنا كظروف العمل والتعاون من الادارة المدرسة والتعاون من الزملاء وتوفير المكان المريح تسبب له الأرق وتحد من نشاطه وإسهامه وإنتاجه في عملية التفاعل مع المسترشدين وبالتالي يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا لديه فقد أشارت إحدى الدراسات إلى ارتباط انخفاض الشعور بالرضا عن العمل.

ولأهمية شريحة المرشدين التربويين كونها إحدى أركان العملية التربوية ، ولما لها من دور فاعل في تحقيق الأهداف التربوية للسياسة التعليمية في العراق، وكونه عامل مساعد في تذليل الصعوبات والمشاكل التي يعاني منها طلبتنا الأعزاء ، ويعملون على توفير مناخات نفسية ملائمة لتحقيق النجاح والتفوق العلمي.

وتأسيساً على ما تقدم يمكن تلخيص أهمية البحث بالاتي:

1. الأهمية النظرية: إعطاء فكرة نظرية واضحة عن متغيري الرضا الوظيفي و الضغوط المهنية ، وإغناء مكتبة الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، ويمكن من خلاله تقديم إطاراً نظرياً لمتغيرين يعدا من متغيرات العصر.

2. الأهمية التطبيقية: تزويد الباحثين والعاملين في قطاع التربية والتعليم والإرشاد التربوي بمقاييس مهمين مقياس الرضا الوظيفي ومقياس الضغوط المهنية كونهما يساعدان متخذي القرار التربوي على كشف تلك المتغيرات لدى المرشدين التربويين.
3. أهمية شريحة المرشدين التربويين: كونها إحدى أركان العملية التربوية ، ولما لها من دور فاعل في تحقيق الأهداف التربوية للسياسة التعليمية في العراق، وكونه عامل مساعد في تذليل الصعوبات والمشاكل التي يعاني منها طلبتنا الأعزاء، ويعملون على توفير مناخات نفسية ملائمة لتحقيق النجاح والتفوق العلمي.

أهداف البحث

- يهدف البحث الحالي ألى التعرف على :-
1. الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين.
 2. لفروق في الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين تبعاً لمتغير الجنس.
 3. الضغوط المهنية لدى المرشدين التربويين.
 4. الفروق في الضغوط المهنية لدى المرشدين التربويين تبعاً لمتغير الجنس.
 5. الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والضغوط المهنية

حدود البحث

يقتصر البحث الحالي على المرشدين التربويين في مدينة بغداد للعام الدراسي (2016-2017)، ضمن ست مديريات للتربية في الكرخ والرصافة.

تحديد المصطلحات

الرضا الوظيفي Job Satisfaction

عرفه كل من :-

- نسيترن (Nestern 1994) : محصلة الشعور الذي يدركه الفرد عن طريق عمله في المؤسسة يتكون من مجموعة من الاتجاهات التي يكونها عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها والأجر الذي يحصل عليه وعن فرص الترقية المتاحة وعن علاقاته مع

- مجموعة العمل التي ينتمي إليها وعن الخدمات التي تقدمها المؤسسة له.
(Nestern، 1994، P462)
- شديفات (1994) : رضا الفرد عن الحوافز المادية وبيئية العمل، (شديفات 1994، ص31)
 - الملكاوي، وآخرون (1995) : الشعور بالرضا التام عن كل ما يحيط ببيئة العمل . (الملكاوي، وآخرون، 1955، ص33).
 - التعريف النظري : القناعات بطبيعة العمل والاستجابات النفسية والعاطفية السلبية والإيجابية من الموظف تجاه جوانب عديدة من مهامه ومسئوليته وعن أدائه أو بيئة عمله. (فلمبان، 2008، ص2)
- التعريف الإجرائي :** (الدرجة التي يحصل عليها المرشد النفسي على مقياس الرضا الوظيفي).
- الضغوط المهنية (Occupational Stress) :**
- حسين (2006) : "حالة من الإنهاك النفسي والذهني الناتج عن ضغوط البيئة المهنية ترافقها رغبة في ترك العمل وعدم الرضا عنه(حسين وآخرون ، 2006 ، ص265)
- الهاشمي (2006) : " مجموعة المواقف المزعجة التي يتعرض لها الأفراد في حياتهم، وتشكل تهديداً لهم أو تكون عبئاً عليهم وتبعدهم عن حالة التوازن الحيوي التي يسعى إليها الإنسان والتي تكون مصادرها خارجية (بيئية) أو داخلية (الفرد نفسه) " (الهاشمي، 2006، ص17).
- التعريف النظري للضغوط المهنية : سيلتزم الباحث بتعريف لازاروس (Lazarus, 1993) : كونه الأقرب إلى طبيعة البحث وعينة المرشدين التربويين، وتأكيد على المؤثرات البيئية فالضغوط المهنية من وجهة نظر لازاروس هو: " مجموعة من ردود الفعل النفسية، والجسمية للمؤثرات المضادة التي يواجهها الفرد في حياته اليومية " (Lazarus, 1993)

التعريف الإجرائي للضغوط المهنية: (الدرجة الكلية التي يحصل عليها المرشد التربوي من خلال أجابته على فقرات المقياس).
 المرشد التربوي: هو أحد أعضاء الهيئة التدريسية المؤهل لدراسة مشكلات الطلبة التربوية والصحية والاجتماعية والسلوكية. (وزارة التربية، 1988، ص10).

الفصل الثاني

الأطار النظري

أولاً: الرضا الوظيفي (Gobs tatisfaction)

يعد مفهوم الرضا الوظيفي أكثر الموضوعات التي نالت اهتمام العديد من الباحثين لأنه يشكل الأسباب أو الدوافع الرئيسة للأداء الوظيفي المميز لأن أبرز ما تسعى إليه المؤسسات التربوية والخدمية والإنتاجية هو رفع مستوى الحياة وتفسيرها لأبناء المجتمع ، وان عدم الرضا الوظيفي قد يؤدي فضلاً عن انخفاض الإنتاج إلى بعض الاضطرابات أو المشكلات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية فأصبح الرضا الوظيفي جانباً مهماً تسعى المؤسسات التربوية والخدمية والإنتاجية لتحقيقه عند الأفراد وجميع العاملين فيها ، فقد أثبتت دراسات عديدة أن الاتجاه النفسي للعاملين أو رضاهم عن العمل الذي يمارسونه يؤثر في إنتاجهم وأدائهم لذلك العمل ، (عليان ، 2002، ص20).

لمحة تاريخية عن نشأة مفهوم الرضا الوظيفي

تزامن نمو علم النفس الصناعي والإداري مع نمو حركة الإدارة العلمية بزعامة فردريك تايلور في الولايات المتحدة ، وهنري فايول في فرنسا ، فالعلاقة بين الإدارة والعمال تأثرت في المدة ما بين (1910- 1930) بالأفكار التي قدمها (Taylor) لأصحاب المصانع التي تتلخص في إمكان زيادة إنتاج العاملين في أية منشأة ومن ثم أرباح القائمين عليها عن طريق تحسين أدائهم للعمل ، ومكافأتهم عن كل زيادة في الإنتاج ، فتويلور يعتقد أن العمل سيتحقق ويزداد كلما انخفضت درجة التعب أو ازداد الأجر، (عبيد ، 1979، ص557) .

ولكن لم تستطع هذه الإدارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال ويؤخذ عليها إهمالها الجوانب الإنسانية في حياة العمال ، وفي المدة نفسها ظهرت حركة أخرى في الفكر الإداري والصناعي ، وهي حركة الإنسانية حيث قام مصنع هوثورن (1924- 1934) في ضواحي مدينة شيكاغو في الولايات المتحدة الأمريكية بسلسلة تجارب أظهرت النتائج وجود متغير هو معنوية العاملين بوصفه المتغير الأساس الذي يؤثر في كفاية الإنتاج وأثبتت التجارب أن معنويات العاملين تتأثر أكثر ما تتأثر بعلاقات العمل التي تمثل الجانب الإنساني للإنتاج ، وعند ذلك أخذت الإدارة علاقات العمل أساساً لسياسة جديدة في العلاقات الإنسانية وركيزة لنظام الإشراف السائد ومنهجاً لتدريب المشرفين على معاملة العاملين ، ويعد التون مايو (Elton Mayo) وزملاؤه ممن تلتصق بهم حركة العلاقات الإنسانية من الرواد الأوائل الذين أعطوا دفعه علمية لهذه الحركة فقد تضمنت هذه الحركة عدة أفكار أهمها ؛ المكافآت والحوافز (غير المادية) وتلعب دورها الرئيس في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا ، وأن حجم العمل الذي يؤديه الفرد ومستوى كفاية الإنتاج لا يتحدد بطاقته الفسيولوجية فحسب وإنما تحدده إرادة الجماعة والراحة النفسية وخلفيته الإنسانية ، وقد شخّصت هذه المدرسة ما لمعنويات العاملين وعلاقات العمل من أثر في إنتاجيتهم (القريوتي ، زويلف ، 1989 ، ص43- 48) .

الرضا الوظيفي وعلاقته بالروح المعنوية

هناك عدد من المصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله ، فهناك الروح المعنوية (Morale) والاتجاه النفسي نحو العمل (Attitude towards) وهناك أيضاً الرضا عن العمل (Job satis Faction) وهذه المصطلحات وإن تباينت تفصيلات مدلولاتها إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموعة المشاعر الوجدانية التي شعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً (عاشور ، 1983 ، ص138-139).

فالروح المعنوية تعرف بالجو العام الذي يسود المنظمة والنتائج عن اتجاهات الأفراد وآرائهم بالظروف المحيطة بالعمل (Stankossen, 1978,P.299)، وتعتبر الروح

المعنوية عن الحالة النفسية والذهنية والعصبية لأفراد المجموعة التي تحكم سلوكهم وتصرفاتهم وتؤثر فيها وتؤكد رغبتهم في التعاون . وبمعنى آخر فإن الروح المعنوية مصطلح عام يشير إلى محصلة المشاعر (Feelings) والاتجاهات (Attitudes) والعواطف (Sentiments) التي تحكم تصرفات الأفراد فكما أن الصحة تشير إلى الحالة الجسمانية للفرد فإن المعنوية تشير إلى الحالة النفسية والذهنية والعصبية العامة له (سلامة ، 1995 ، ص128).

وينظر بعضهم إلى الروح المعنوية عن طريق المنظور الفردي ، إذ إن هذا المفهوم يربط بين الروح المعنوية للفرد واحتياجاته ومدى إشباعها ومستوى توافق الفرد مع البيئة والعمل ، أما المنظور الجماعي حيث تحدد الروح المعنوية في تعبير جماعي فيركز على القيم الاجتماعية أكثر من تأثيره في القيم الفردية (فهمي ، 1986 ، ص200-201).

وتباينت وجهات نظر الباحثين وعلماء النفس والإدارة حول مفهوم الرضا الوظيفي والروح المعنوية ، إلا أن مفهوم الروح المعنوية ينظر إليها على أنها أكثر شمولاً من الرضا الوظيفي ، وأن الرضا الوظيفي أحد مكونات الروح المعنوية وأن هناك من عد الرضا الوظيفي مرادفاً للروح المعنوية ، وأن بعضهم الآخر يميل إلى الفصل بين المفهومين (طوقان ، 1991 ، ص73) .

وأن هناك صعوبة في الفصل أو التفريق بين مفهوم الرضا الوظيفي ومفهوم الروح المعنوية والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والحالة المعنوية ، ويدعم سلامة (1995) في دراسته الرأي السابق إذ يرى عن طريق استعراض بعض الآراء والدراسات صعوبة الفصل التام بين الروح المعنوية والرضا الوظيفي ويميل إلى الأخذ بالرأي القائل أنهما وجهان لعملة واحدة (سلامة ، 1995 ، ص122).

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

راجع (Lock, 1976) حوالي 33,000 دراسة ورسالة جامعية ومقالة درست جميعها موضوع الرضا الوظيفي ، وملخص القول أن الرضا الوظيفي يتحقق مباشرة بتأثير مجموعة من العوامل المباشرة وهي:

- مقدار العمل المطلوب.
- الأنشطة داخل العمل.
- الأجور (الراتب).

وعوامل غير مباشرة

- العلاقات مع زملاء العمل.
- العلاقات مع الإدارة . (طوقان ، 1991 ، ص185)
- أما (Muillins) فذكر العوامل التالية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي .
- العوامل الفردية مثل : الشخصية ، والذكاء ، والقدرات ، والتعلم .
- والعوامل الاجتماعية مثل : الاتجاهات ، والقيم ، والمعتقدات .
- والعوامل التنظيمية مثل : حجم المؤسسة وطبيعتها ، والعلاقات الشخصية ، وطبيعة العمل التكنولوجية ، وسياسات المؤسسة ونمط القيادة ، والتأثير الحكومي (عبد الرحيم 1996 ، ص135) .

عناصر الرضا الوظيفي

يتحدد الرضا الوظيفي في أنموذج (بورتر ولولر) بتأثر العوائد التي يحصل عليها الفرد في وظيفته ، وما تحققه له من إشباعات ، وبإدراكه لعدالة هذه العوائد ، أما الإشباعات التي يحصل عليها في عمله أو وظيفته فهي نتائج لحاجاته وأيضاً لما توفره له المنظمة من حوافز (وسائل إشباع) يمكنه استخدامها في إشباع هذه الحاجات ، والإشباع التي يحصل عليها الفرد من عمله تتحقق له من مصادر متعددة مثل الأجر الذي يحصل عليه ، ومحتوى العمل الذي يقوم به ، وفرص الترقى التي يتيحها له العمل ونمط المعاملة التي يلقاها من المشرف الذي يرأسه .

أن الرضا عن العمل محصلة عناصر الرضا والأجر ، ومحتوى العمل ، وفرص الترقى ، والإشراف ، ومجموعة العمل ، وساعات العمل وظروف العمل التي يتصور الفرد أنه يحصل عليها من عمله في صورة أكثر تحديداً ومن ثم بقدر ما تكون هذه الوظيفية

مصدر إشباعات أو منافع كبيرة ومتعددة له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة ويزداد ومن ثم ارتباطه بها (عاشر 1983 ، ص 67- 142) .

طورت كونوي (Conway) وزميلاتها أنموذجاً للرضا الوظيفي ، يتضمن سبعة عشر جانباً لقياس الرضا الوظيفي ومن أبرز هذه الجوانب الترقية ، وفرص التدريب ، والاستقلالية ، ومجموعة العمل والإشراف ، والإدارة العليا ، والأجور ، والأمن الوظيفي ، وأسلوب تنظيم العمل والالتزام التنظيمي (عاشر ، 1983، ص 67- 142) .

وإن سميث (Smith) وزميلاتها حددن جوانب رئيسة للرضا الوظيفي ، ومصادرها طبيعية العمل ، والرواتب ، والإشراف والتقدم الوظيفي ، وزملاء العمل ، وتبعهم فرات (Ferratt) يحدد جوانب مماثلة للرضا منبثقة من عناصر وظيفية كالرواتب ، وطبيعة العمل ، ومجموعة العمل ، والإشراف والإدارة (العمرى ، 1992 ، ص 16) .

قياس الرضا الوظيفي

إن قياس الرضا الوظيفي يحتاجه الإداريون وأصحاب القرار والمهتمون في مجال العمل الإداري والصناعي فكثير من القرارات الإدارية تفحص وتدرس بحسب مدى تأثيرها في الرضا الوظيفي، وعليه فقد كان تطوير قياس الرضا الوظيفي هدفاً جوهرياً لبحوث العلوم السلوكية أما المسؤولون فهم يهتمون بقياس الرضا الوظيفي لأنهم يعدونه مؤشراً للكفاية التنظيم وهناك بعض المؤسسات التي تقوم بمسوحات دورية لقياس الروح المعنوية وتستخدم المسوحات لتطوير إستراتيجية التغيير فيها ، ولعل أكثر الطرائق استعمالاً لقياس الرضا الوظيفي بطريقة غير مباشرة هي الملاحظة والمقابلة وقائمة الاستبيانات لأن طريقتي الملاحظة والمقابلة تأخذان وقتاً كبيراً وأن الاستبيانات هي أكثر الطرائق استخداماً لتقييم الرضا الوظيفي ، بالرغم من أن بعض الاستبيانات لا يعتمد عليها ، ولكن بعضاً منها قد تطور واعتنى بتصحيحه بحيث يمكن الاعتماد عليها كمقاييس ملائمة للرضا الجزئي والكلي ، (بشير وآخرون ، 1995 ، ص 299).

ثانياً - النظريات التي فسرت الرضا الوظيفي :-

1- نظرية سلم الحاجات (أبراهام ماسلو) (Abrham Maslow)

إن فهم الحاجات والأدوار التي تمارسها تمثل جانباً مهماً في وضع نظام فعال للحوافز على أساس أن هذه الحاجات تشكل دافعاً قوياً للنشاط الإنساني ، فالحاجات تعد نوعاً من التوتر يدفع الفرد إلى إحداث سلوك معين للتخفيف من حدة هذا التوتر وتهدف التصرفات السلوكية إلى إشباع الحاجات الإنسانية ، والحاجات متجددة فعند إشباع حاجة تظهر حاجات ورغبات جديدة لدى الإنسان ويتعين عليه إشباعها ، ومن واجب الإدارة أن تلم بطبيعة حاجات ودوافع سلوك الأفراد العاملين ، فالمدير الناجح تلزمه معلومات عن الطبيعة البشرية و أسباب تصرفات الأفراد ودوافعهم ، حتى يتمكن من أن يتخذ القرارات بشأن تحفيز العاملين ، (الموسوي ، 2004 ، ص50) فالحافز مؤثر خارجي يحرك شعور الإنسان ويجعله يسلك سلوكاً معيناً لتحقيق الهدف المطلوب ، أو هو مجموعة الظروف التي تتوافر في جو العمل ويشبع رغبات الأفراد الذين يسعون إلى إشباعها عن طريق العمل ، والحوافز قد تكون إيجابية أو سلبية وقد تكون مادية أو معنوية (رابعة ، 2003 ، ص63).

أما الدوافع فهي أشياء كامنة في النفس البشرية أو قوة داخلية محركة تتبع من داخل الفرد تؤدي إلى تصرف أو سلوك يتجه نحو تحقيق هدف أو أهداف تمثل حاجات يطمح الإنسان إلى إشباعها (الموسوي ، 2004 ، ص52).

مما سبق يلحظ أن الدوافع تعبير حاجات داخلية لدى الفرد ، فهي شخصية بينما الحوافز خارجية عن الفرد نفسه فهي عبارة عن شيء يدركه الفرد في بيئته تساعده في تحقيق أهدافه ، والحاجات هي مصدر القوة الدافعة والمحركات للإنسان . إذ تعد نظرية الحاجات التي وضعت من قبل ماسلو أكثر نظريات التحفيز شيوعاً وقدرة على تفسير السلوك الإنساني في سعيه لإشباع حاجاته المختلفة ، وتقوم هذه النظرية على مبدئين أساسيين :

أ. إن حاجات الفرد مرتبة ترتيباً تصاعدياً على شكل سلم بحسب أولويتها للفرد.

ب. إن الحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر في سلوك الفرد وتحفيزه ، أما الحاجات المشبعة فلا تؤثر في سلوك الفرد ومن ثم ينتهي دورها في عملية التحفيز .

1- الحاجات الجسمية (الفسيولوجية) Physiological Needs

وهذه تمثل الحاجات الأساس لبقاء الإنسان واستمراره على قيد الحياة كالطعام والماء والجنس والهواء ، والحاجات الفسيولوجية تسيطر على بقية الحاجات إذا لم تكن مشبعة .

2- الحاجات الأمن النفسي والسلامة Safety & Security needs

تتضمن هذه حاجات الفرد للحماية من الأخطار الجسمية والصحية والبدنية كذلك الحماية من الأخطار الاقتصادية والمتعلقة بضمان استمرارية العمل للفرد لضمان استمرار الدعم المادي الضروري للفرد للمحافظة على مستوى معين من الحياة المعيشية .

3- الحاجات الاجتماعية (الحاجة إلى الانتماء) Social Needs

تتبع هذه الحاجات من كون الإنسان اجتماعياً بطبعه ويعيش ضمن جماعة ويتفاعل معها . وتشمل حاجات تكوين العلاقات والحب والارتباط مع الآخرين وتعد الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو حاجات أعلى وبعيدة عن الحاجات الأولية .

4- حاجات التقدير واحترام الذات Esteem and Self –respect

هذه الحاجات تتضمن الحاجة إلى الشعور بالأهمية من الآخرين واحترام الذات الذي يمكن الحصول عليه عن طريق الكفاية والمنافسة والاستقلالية والمركز واعتراف الآخرين بقيمة الفرد وقدرته على الوصول إلى مراكز عليا .

5- حاجات تحقيق الذات Self – Actualization needs

أشار ماسلو إلى مفهوم هذه الحاجة بأنها حاجة الفرد إلى أن يكون ماهراً قادراً على الوصول إليها بناء على القدرات والكفايات التي يمتلكها فإذا كان الفرد يظن أنه يستطيع أن يكون مديراً ناجحاً فإنه يجب أن يعطي مثل هذه الفرصة ، وإشباع هذه الحاجات برأي ماسلو يعد أقصى ما يصبو إليه الفرد ، ويأتي ذلك بعد إشباع هذه الحاجات السابقة كلها (الموسوي ، 2004، ص53-54-55).

2- نظرية العاملين (الهيرزبيرغ)

قام فريدريك هيرزبيرغ (Frederick Herzberg) بدراسة ميدانية على مجموعة من المديرين من المهندسين والمحاسبين وذلك عن الرضا الوظيفي كمحرك لسلوك الأفراد واندفاعهم للعمل ونشرت نتائجها في كتابه (The motivation to work) (الشماع ، وآخرون، 2000، ص56)، وقد بنيت هذه النظرية أن العوامل المؤثرة في بيئة العمل التي تؤدي إلى القناعة والرضا عن العمل هي ليست بالضرورة العوامل نفسها التي تؤدي إلى عدم الرضا عن العمل ، وقد تمخضت النظرية في بنائها الفكري عن وجود عاملين يحددان مصدر الرضا لدى الفرد هما:

أ- العوامل الوقائية (Hygiene Factors)

وهي العوامل التي ترتبط ببيئة الوظيفة ، والتي تحول دون تحقيق عدم الرضا لدى الأفراد ، فهي تحجب مشاعر عدم الرضا لكنها لا تحقق الرضا بذاتها ، وتتمثل هذه العوامل بظروف العمل والرواتب والأجور ، وسياسات المنظمة والعلاقة بالمشرفين والرؤساء ، والأمن الوظيفي ، والمكانة الاجتماعية ، وتعد ذات أثر في منع الدوافع السلبية في العمل ، ويمكن عدها صمام أمان بهذا الخصوص.

ب- العوامل الدافعة (Motivating Factors)

وهي العوامل التي يشعر الفرد من خلال إشباعها بدرجة كبيرة من الرضا لأنها تسهم في زيادة اندفاعه نحو العمل . وتتمثل بعوامل التقدم والترقية والمسؤولية والتقدير والشعور بالإنجاز والاحترام أي أنها تعبر عن محتوى الوظيفة نفسها وطبيعتها ، ومن شأن هذه العوامل أن تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الأفراد . إذ كانت الإدارة قبل ظهور هذه النظرية تصب جل اهتمامها بمعالجة حالة انخفاض الروح المعنوية لدى الأفراد عن طريق زيادة أجورهم أو تحسين ظروف العمل ، غير أن ما حصلت عليه الإدارة من نتائج من ذلك لم يحقق الأهداف التي تبتغيها ، وبعد ظهور هذه النظرية ، استطاعت الإدارة أن تمارس نشاطاً أوسع في تحقيق أهدافها عن طريق التركيز على العوامل الدافعة ، وإن عوامل الوقائية برأي هيرزبيرغ تسبب درجة عالية من عدم الرضا عندما لا تكون موجودة

لكنها لا تؤدي إلى التحفيز عند وجودها بينما العوامل الدافعة (الحافزة) تؤدي إلى تحفيز قوي ورضا تام عند توافرها لكنها لا تسبب كثيراً من عدم الرضا عند عدم توافرها (الموسوي ، 2004، ص57).

مما سبق يتضح أن هذه النظرية لا تختلف كثيراً عن نظرية ماسلو للحاجات غير أنها لا ترى هذه العوامل ضمن فئة واحدة ، فمثلاً عند توافر عوامل في فئة قد لا تؤدي بالضرورة إلى الرضا والقبول في فئة أخرى بل يمنع حالة الاستياء في حين أن وجود العوامل الدافعة في التنظيم يعني أن هنالك شعوراً بالرضا وغيابها يعني عدم الرضا (ربابعة ، 2003، ص90) ، وبرغم ذلك كان لهذه النظرية أثر كبير في مفهوم إثراء الوظيفة ، وتعني إعطاء الموظف مسؤولية أكبر في ممارسة عمله ، وتزويده بفرص أكبر للشعور بالإنجاز والتقدم ، كما أوضحت للإداريين أن عليهم الاهتمام بتنمية العوامل الداخلية إذا أرادوا تحقيق أهداف مؤسساتهم (ربابعة ، 2003 ، ص91).

3- نظرية التوقع ل فروم

تعد نظرية فروم (Vroom) وتعديلاتها لاحقاً من قبل هاوس ووهبة (House and Wahba) من النظريات الحديثة في الدوافع والفكرة الأساس في هذه النظرية هي أن الأفراد يبذلون الجهد لإنجاز تلك الأعمال التي تؤدي إلى النتائج (العوائد) التي يرغبون فيها مدخلاً عقلاً إلى التحفيز ، فالرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف ستعقبه نتائج معينة كما يعتمد على رغبة الفرد في تلك النتائج.

إذ يشير إلى أن قوة التحفيز عند الفرد لبذل الجهد اللازم لإنجاز عمل ما يعتمد على مدى توقعه في النجاح بالوصول إلى ذلك الإنجاز وهذا هو التوقع الأول في نظرية فروم ، وأضاف فروم أنه إذا حقق الفرد إنجازة فهل سيكون كافياً أم لا ؟ وهذا هو التوقع الثاني عنده ، (الشماع ، وآخرون ، 2000، ص65-66).

إذاً هناك نوعان من التوقع :

- 1- التوقع الأول : يرجع إلى قناعة الشخص واعتقاده بأن القيام بسلوك معين سيؤدي إلى نتيجة معينة كالموظف الذي يعتقد أنه عامل جيد وقادر على الانجاز .
- 2- التوقع الثاني : وهو حساب النتائج المتوقعة لذلك السلوك وهي ماذا سيحصل بعد إتمام عملية الإنجاز ، فالموظف يسأل إذا حققت إنتاجاً معيناً سأعطي مكافأة أم لا ؟ (الموسوي ، 2004، ص90) ، وأن هذه النظرية لها علاقة أيضاً لمتغير الرضا الوظيفي لأنها أشارت إلى أن التوقع الإيجابي للمردودات المادية والمعنوية ينعكس على رضاء الوظيفي لمهنته فكما توقع المرشد النفسي أن مهنته تجلب المكافآت المعنوية والمادية وتوفر له شخصية اجتماعية مقبولة كلما رضا عن مهنته وزاد تمسكه بها .
- 4- نظرية بورتر - ولولر :

تعد هذه النظرية إكمالاً لنظرية التوقع فقد بين (بورتور ولولر) أن أداء الأفراد أو إنجازهم ينتج عوائد ومكافآت داخلية وخارجية ، وهذه العوائد تقود إلى الرضا بالفوائد الداخلية أو الذاتية ، وينجم عنها شعور الفرد بالفخر عندما يؤدي عمله بكفاية ، والعوائد الخارجية هي التي تمنحها المنظمة لإشباع حاجاته الأساس كالأجر والأمان وغيرها ، كما تضمنت النظرية نموذجاً آخر يؤثر في رضا الأفراد ودوافعهم نحو العمل وهو أدراك الفرد لعدالة العوائد التي يتسلمها ، فالنظرية أوضحت أن هناك فرقاً بين ما يجب أن يكون وما هو كائن فعلاً ، ومن العوامل التي تكون مدخلات للعمل ، المهارات ، والخبرات ، والجهود، ومستوى التعليم ، والأداء ، فهذه العوامل تؤثر في توقعات الفرد حول العوائد المتحققة وزيادتها فيتوقع الفرد أن العوائد ستزداد (ربابعة ، 2003، ص85).

لذلك بحسب هذه النظرية فإن الأداء يؤدي إلى تحقيق نوعين من المكافآت هما :
المكافآت المستقرة (الضمنية) مثل الشعور بالإنجاز ، وتحقيق الذات والمكافآت الظاهرة مثل المركز وظروف العمل ، (الشماع وآخرون ، 2000، ص45) .

5- نظرية ميكلاند في الحاجات : (نظرية الدافع لإنجاز)

إن مساهمة ميكلاند في عملية التحفيز الإنساني تتلخص في تحديده ثلاثة أنواع من الحاجات الأساس التي تؤثر في التحفيز هي :-

أ- الحاجة إلى السلطة **Need for power** : إن الأفراد ممن لديهم حاجة قوية للسلطة يميلون دائماً إلى ممارسة التأثير والرقابة وعادة يسعى هؤلاء الأشخاص للحصول على مناصب قيادية .

ب- الحاجة للانتماء **Need for Affiliation** : إن الأفراد ممن لديهم حاجة قوية للانتماء يتولد لديهم شعور بالبهجة والسرور عندما يكونون محبوبين من أشخاص آخرين ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم من الجماعة التي ينتمون إليها ويميل هؤلاء الأشخاص إلى بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين ، أي لديهم الحاجة إلى الصداقة وبناء علاقات مع الأفراد والآخرين في العمل .

ج- الحاجة للإنجاز **Need for Achievement** :- وهذا يعني أن الأفراد الذين تتوافر لديهم حاجة قوية للإنجاز يكون لديهم رغبة قوية للنجاح وخوف من الفشل ، وهم يحبون التحدي ويضعون لأنفسهم أهدافاً ليس من المستحيل الوصول إليها (الموسوي ، 2004، ص60) ، و ينظرون إلى تحمل المخاطرة بواقعية ، وهم يفضلون تحمل المسؤولية في إنجاز المهمات والحصول على المعلومات عن الإنجاز المتحقق (الشماع وآخرون ، 2000، ص96)، وقد وجد ماكيلاند أن الأفراد ممن يمتازون بالأداء العالي يرغبون في مميّزة أنفسهم عن الآخرين بعمل أشياء أفضل ويبحثون عن مسؤوليات فردية ويحاولون حل مشاكلهم (رابعة ، 2003، ص50).

6- نظرية الهدف

صاحب هذه النظرية العالم أدوين لوك (Edwin locke) والذي أوضح بأن الدافع والأداء يكونان مرتفعين عندما يحدد الأفراد أهدافهم وعندما تكون هذه الأهداف مقبولة و واضحة ويتوفر لها تغذية عكسية تبين معدلات ومستويات الأداء للإفراد ، لذلك

وجب على الإدارة التي ترغب في زيادة دوافع الأفراد نحو العمل ورفع أدائهم أن توفر لهم ما يلي :

- أ. تحديد الأهداف والمهام التي يتوقع منهم أداؤها بشكل واضح .
- ب. أن تكون المهام والعناصر التي تتضمنها الأهداف مقبولة من الأفراد .
- ج. فتح قنوات للتغذية العكسية لبيان مستوى أداء الأفراد (ربابعة ، 2003 ، ص65).

إن وجود أهداف لدى الأفراد شيء أساس لتحديد مسارات السلوك ، فهي ترشد سلوك هؤلاء الأفراد وتوجهه لتحقيق الأهداف ، وهذه الأهداف يجب أن تكون محددة ومقبولة وذات فائدة للفرد وقابلة للقياس ، لذلك يستطيع المدير أو المشرف بالاتفاق مع مرؤوسيه وضع الأهداف الخاصة بأداء العمل وكيفية تحقيقها . (ماهر ، 2000 ، ص76).

أن لهذه النظرية أهمية كبيرة في الرضا الوظيفي وتتفق إلى حد ما مع نظرية التوقع ونظرية الإنجاز إلا أن الفرق بين تلك النظريات وهذه النظرية تحديد الهدف في أي عمل أو أية وظيفة فكما كان الهدف واضحاً و واقعياً ويتناسب مع قدرات الفرد كلما حقق رضا وظيفياً لذلك الفرد والعكس صحيح أي كلما كان الهدف غامضاً وغير واقعي ولا ينسجم مع قدرات الفرد كلما تعثر الرضا الوظيفي ومن ثم انعكس في إنجاز وأدائه في العمل .

7- نظرية العدالة (المساواة)

تركز هذه النظرية على مدى شعور الفرد بالعدالة والمساواة في المعاملة المنظمة له قياساً مع بمعاملتها للأفراد الآخرين بها وبخاصة في مجموعة العمل نفسها. وطورت هذه النظرية من قبل أدمز (J.Stacey Adams) وتشير إلى أن الفرد يحفز لتحقيق العدالة الاجتماعية في المكافآت التي يتوقع الحصول عليها مقابل الإنجاز الذي يقوم به فالفرد يوازن بين ما يحصل عليه من نتائج (Outcomes) من عمله وبين ما يقدمه لذلك العمل من مدخلات (input) مع ما يقدمه الآخرون ويحصلون عليه من عملهم ومثل ما هو موضح :

نتائج العوائد الفرد

نتائج بـ (عوائد الآخرين)

=

مخلات أ (مساهمات الفرد)

مدخلات بـ (مساهمات الآخرين)

يشعر الفرد بالمساواة إذا ما أدرك تساوي ما يقدمه للعمل من مدخلات والنتائج التي يحصل عليها منه مع ما يقدمه الآخرون في مجموعة العمل ويحصلون عليه منه .
وبعكس ذلك الإدراك فإنه يشعر بعدم المساواة ومن ثم الإحباط وعدم التحفيز ، وشعوره بعدم المساواة يحفزه إلى تحقيق المساواة عن طريق :

- أ. تغيير المدخلات عن طريق تغيير ما يقدمه للعمل من جهود وإنتاج ومعرفة .
- ب. تغيير المخرجات عن طريق تغيير ما يحصل عليه من أجور ومناهج وخدمات.
- ج. إعطاء قيمة معنوية لعمله في حالة فشله في تفسير المدخلات والمخرجات .
- د. وأخيراً ترك العمل للسعي إلى تحقيق المساواة في مكان آخر (الموسوي ، 2004 ، 65-66).

8- نظرية الوجود والانتماء والنمو

قام الدرر (Alderffer) بإعادة ترتيب سلم الحاجات عند ماسلو إلى ثلاث مجموعات من الحاجات .

1. حاجات البقاء (Existence) وهذه تتضمن الحاجات العائدة إلى ضمان الصحة الجسمية للفرد (Physicalwell-being) وتمائل إلى حد ما الحاجات الفسيولوجية والأمنية عند ماسلو .

2. حاجات الفرد مع الآخرين وهي تشبه الحاجات الاجتماعية عند ماسلو .

3. حاجات النمو (Growth) وهذه تركز على تطوير نمو القدرات الإنسانية .

والرغبة في نمو الشخص وتطوير قدراته وإمكاناته وهذه تمثل الحاجات العليا عند

ماسلو وهي حاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات

قلصت هذه النظرية الحاجات إلى ثلاث حاجات ، حيث تعبر الحاجة إلى

البقاء عن الحاجات الفسيولوجية في نظرية ماسلو وعن حاجات الأمن عند بوتر ، فالحاجة

للانتماء عبر عنه ماسلو بالحاجة إلى تقدير ، وهو ما عبر عنه بورتر بالحاجة للعضوية في جمعيات شخصية ، وكذلك فالحاجة للنمو هي الحاجة لتحقيق الذات في نظرية ماسلو وبورتر ، وما يميز هذه النظرية عن غيرها هو عدم تأكيد الدرر على ضرورة حفز الأفراد فهناك متغيرات يمكن أن تؤثر على الأهمية النسبية لهذه الحاجات وآلية إشباعها من بيئة إلى أخرى (القيروتي ، 1993، ص35).

ثانياً: الضغوط المهنية (Occupational Stress) :

مصطلح يكتفه غموض شديد نظراً لارتباطه بمترادفات عديدة تجد لها مكاناً واسعاً للاستخدام في مجال علوم السلوك والإدارة الوظيفية، القلق ، الإحباط ، الصراع ، اللامبالاة والاستنزاف النفسي (العمرى ، 1994، ص226) ، وضغوط المهنة خبرة غير سارة يتعرض لها الفرد في مجال العمل حيث يدرك الفرد أن قدراته للتوافق مع الموقف ضعيفة مما تشكل تهديداً وأعباء حيث لا يستطيع تجاوزها أو مواجهتها (صالح ، 1995، ص23) ، وأن التغيرات البدنية التي تحدث للفرد ما هي إلا استعداد للتوافق مع الحدث الضاغط الموجود في مجال بيئة العمل (عسكر ، 1994 ، ص9) .

مصادر الضغوط المهنية :

يؤثر محيط العمل والمتغيرات المتعلقة به بشكل مباشر في سلوك الأفراد وردود فعلهم وبالتالي على التطور الوظيفي ومناخ مؤسسة العمل التي يعملون بها ومنها :

1. طبيعة العمل Natural of the Job : تشمل مجالين أساسيين هما ظروف العمل

وعبء العمل ، وظروف العمل تشمل الظروف الفيزيائية والمادية المحيطة بالفرد في مكان عمله كالتهدية، الإضاءة ، الرطوبة وغيرها ، أما عبء العمل فهو كمية ونوعية العمل المطلوب أنجازه في وقت محدد ، وقد أشار كل من ماركوليس وكروس (Marcolis & Gross) إلى أن زيادة كمية العمل التي يجب أنجازه خلال مدة محددة وبأسلوب يتجاوز معه قدرات الفرد الذاتية تجعله متزماً كارهاً نفسه وعمله.



2. وضوح الدور Clearance of the Role : ويعني به توفر المعلومات الضرورية لتأدية العمل وتوضيح حدوده ، والتأكد من الواجبات والمسؤوليات ووضوح التوجيهات والسياسات الخاصة بالعمل فوضوح الدور لدى الموظف يقلل شعوره بضغط العمل والعكس صحيح ، ولقد وجد كل من ماركو ليس وكوتين (Marcolis & Catin , 1974) أن هناك علاقة بين أعراض الأمراض النفسية والبدنية وبين عدم وضوح الدور (Cooper, 1978 , P. 289) 0
3. صراع الدور Role Fight : نشأ صراع الدور عندما يشعر الفرد بأن هناك تعارضاً وتناقضاً في متطلباته كالتناقض بين قيم العمل وقيم الفرد ومبادئه والتناقض بين بعض جوانب الدور ومسؤولياته.
4. المسؤولية عن الأفراد Personnel Responsibility : أظهرت دراسات (Redwail & Halmaan & Yahnson , 1964) أن المسؤولية عن الأفراد الآخرين تؤثر كثيراً في مستوى ضغط العمل أكثر بكثير من مسؤولية العوامل غير الشخصية مثل الأجهزة والأدوات والميزانية ... الخ) (Cooper , 1978 , P. 220) .
5. سوء العلاقة مع الرئيس Bad Relation With Manager : كلما زادت علاقة الفرد برئيسه في العمل سوءاً كلما ازدادت الضغوط وارتفعت وهو مصدر من أهم مصادر العمل وتؤكد الدراسات أيضا أن انعزال المدراء (رئيس العمل) عن الآخرين وسوء العلاقة معهم يولد لديهم شعوراً بالوحدة وحالات من القلق والتوتر .
6. النمو والتقدم المهني Professional Growing and Prosperous : ويعني به الانتقال إلى فرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح وعدم الاطمئنان الى التقدم المهني والتغيير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الأفراد.
7. المشاكل الذاتية للفرد Self Problems : يؤكد الدارسون جميعهم أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين حياة الفرد داخل العمل وخارجه وذلك يعني أن البيئة الخاصة للفرد قد تكون السبب المباشر في خلق التوتر لديه .

8. عدم الرضا عن العمل Uncompitancy of the Job: وهو يعكس القناعات الذاتية للفرد وعلاقته بعمله فكلما ازداد شعوره بعدم الرضا عن العمل سواء من حيث عدم ملاءمته وقلة مردوده النفسي والمادي وبعده عن تلبية الحاجات النفسية للفرد كلما ازدادت وتيرة الملل واللامبالاة والشعور بالضغط والقلق(صالح،1995، ص33) .

آثار الضغوط المهنية:

تختلف الضغوط المهنية باختلاف طبيعة شخصيات ،سلوك درجة توافق الموظف مع بيئة العمل التي ينتمي إليها ، إذ يؤكد ولمأن (Welman ,1977) أن تأثير الضغط يختلف من فرد لآخر وأن التهديد ومستواه أيضا يختلف من فرد لآخر حيث يعتمد على قدرات الفرد وخبراته الماضية وتقييمه لذاته وإدراكه للضغط . Welman , 1977 , P. (470).

وإن درجة قياس هذه الآثار هي درجة سيطرة الفرد على الموقف الضاغط الذي هو فيه ، فمنهم من يحاول التحدي والمنافسة والصراع للسيطرة على الضغوط والتخلص من الموقف الضاغط ، وهناك أفراد لا يمكنهم السيطرة على المواقف الضاغطة حيث يكونون عرضة للإحباطات المستمرة .

ويؤكد لوتن (Luthon). أن فشل الفرد في مقاومة الضغوط والتكيف لظروف العمل والظروف الطارئة ستعكس على سلوكه ويجعله غير قادر على التعامل مع بيئة العمل (Luthon , 1985 , P. 47) وفي هذه الحال تكون الضغوط ذات تأثير سلبي فيه .أن الضغوط والإجهاد في العمل مرتفع جداً بالنسبة للعمال وعائلاتهم في الولايات المتحدة وأوروبا، ففي بعض الدول الصناعية في أوروبا وأمريكا الشمالية، أثبتت بعض الدراسات أن 43% من حوادث العمل كانت بسبب الأخطاء الناتجة عن عوامل أربعة: التعب، جو العمل، كثافة العمل، المشاكل العائلية. (ستورا، 1997، ص41).

النظريات التي فسرت الضغوط المهنية نظرية التقدير المعرفي

والتي تم وضعها من قبل لازاروس (Lazarus, 1966)، ظهر كتاب بعنوان "الضغط النفسي وعملية المواجهة (Psychological stress and coping process)" ومع ظهور هذا الكتاب أنتقلت نقاط البحث باطراد من المثيرات الخارجية إلى العوامل المؤثرة على الفرد وصولاً إلى عمليات التقويم والتمثل البين نفسية، وفي إطار المبدأ التعملي (Transaction) عُدَّ الضغط بناءً علائقي (Relational Construct) ووفقاً لهذا المبدأ يتشكل الضغط عندما تتجاوز متطلبات المحيط أو المتطلبات الداخلية موارد الفرد بشكل كبير، ومن ثم فقد عُدَّ الضغط عبارة عن عدم توازن بين المتطلبات والطاقة أو السعة (Capacity) وينتج عدم التوازن هذا نتيجة لعملية تقويم، تحدد شدة ونوعية ردود الفعل الأنفعالية (Lazarus & Folkman, 1986) إذ توصل من خلال عمله المختبري أن الضغط ينشأ من التعامل بين الفرد والبيئة عندما تعد المنبه على أنه تهديد، أو أذى أو تحدي، وأن إدراك المتطلبات للمواقف الضاغطة تشكل عبءاً أو تجاوزاً للوسائل المتاحة له فضلاً عن أن هذه المتطلبات المفروضة على الفرد قد تكون بأنماط مختلفة فقد تكون نفسية أو فسيولوجية أو حضارية وأن أساس أي تغيير في التوازن يتطلب منه وسائل أخرى للتعامل معها (Sutterley, 1981: P.3) ويرى لازاروس أن التعامل (Coping) كل ما يبذله الفرد من جهد للسيطرة على المتطلبات الخارجية والداخلية، وهو أحد المكونات التي بموجبها يتفاعل الفرد مع البيئة، ويحاول السيطرة بإدراكه لمتطلبات التهديد الذي يواجهه (Lazarus, 1981: 13) ويؤكد لازاروس على التنظيم المعرفي أولاً، وتقييم الأنفعال ثانياً وعد التعامل مع الضغوط شيئاً يتضمن استخدام استراتيجيات مناسبة لها، وأن التعامل مع الضغوط يتضمن المتحرك التعبيري للسلوك بهدف الحفاظ على تكامل الشخصية (Lazarus, 1981: P. 52). ويرى لازاروس أن الأحداث والمثيرات والمواقف قد تكون ضاغطة لدى شخص في حين إنها عادية عند شخص آخر

وحسب رأي لازاروس إن تعرض الفرد للعوامل الضاغطة يمر بثلاث مراحل هي: مرحلة التعرض للعوامل الضاغطة: أن الأفراد يتعرضون لنوعين من العوامل الضاغطة، هما:-

أ. المتطلبات البيئية: وتشمل الأحداث الخارجية (الأسرية والاجتماعية والاقتصادية) التي يواجهها الفرد في حياته وتتطلب منه التوافق معها.

ب. المتطلبات الشخصية: وتشمل طموحات الفرد وأهدافه، وقيمة الفعاليات التي يسعى لتحقيقها خلال حياته مثل تحقيق مستوى دراسي مرتفع.

مرحلة تقويم وتقدير الموقف الضاغط: لقد أكد لازاروس على أهمية إدراك، وتقويم الموقف بوصفه موقفاً ضاغطاً من قبل الفرد نفسه، وقد أشار إلى وجود مرحلتين لتقويم الموقف الضاغط هما:

أ. التقويم الأولي أو الابتدائي: يشير إلى إصدار الفرد حكماً معيناً حول نوع الضغط ودرجة تهديده، فقد يقيم الفرد الموقف الذي يتعرض له على أنه سلبياً أو إيجابياً، شديداً أو ضعيفاً، ضاراً أو غير ضار مخيف أو غير مخيف.

ب. التقويم الثانوي: ويكتسب هذا التقويم أهمية أكبر من التقويم الأول عند لازاروس وجماعته، إذ يحدد الفرد في التقويم الثانوي مصادر التعامل مع المواقف الضاغطة وحرية الاختيار والتقييم، إذ يتم تقييم طرائق التعامل المتاحة مع المواقف الضاغطة وحرية الاختيار والتقييم، حيث يتم تقييم طرائق التعامل المتاحة ونتائج اختيار أي منها، واحتمال نجاحها.

مرحلة المواجهة، أو الاستجابة للضغوط: وهي المرحلة الأخيرة في عملية التعرض للضغوط وفيها يحاول الفرد اختيار واحداً من البدائل المتاحة (الفسولوجية أو المعرفية أو السلوكية) بهدف التخلص من تأثير الموقف الضاغط (Coyne, 1980 : p150-152).

ويرى كل من لازاروس و فولكمان أن الناس يستعملون إستراتيجيات تكيفهم مع البيئة التي يعيشون فيها في ضوء تقييمهم للحدث، فعندما يقيم على أنه تهديد (Threat)، أو تحدي (Challenge)، أو أذى (Harm) فإنه يتطلب أساليب معينة للتعامل ويطلق عليها التعامل المرتكز على الأنفعال (Coping Emotion Focused)،

لذا فإن استعمال الفرد إستراتيجيات التكيف لأحداث الحياة الضاغطة يكون بهدف الوصول إلى نتيجة للحدث، فإذا كانت نتيجة مرضية (إيجابية) فأنها تؤدي إلى أنفعال إيجابي وأنها فعالية الإستراتيجية التي يستعملها، وإذا كانت النتيجة غير مرضية (سلبية) فأنها تؤدي إلى الضيق والتعامل الإضافي للإستراتيجية أو استعمال إستراتيجيات جديدة وملائمة (Folkman,1999,P:216) ويعرف لازاروس التوافق بأنه سلوك الفرد إزاء الضغوط الاجتماعية والشخصية التي تؤثر بدورها على التكوين والتوظيف النفسي له (الخالدي،2009،ص100) ، وجد لازاروس أن المضايقات اليومية المتكررة ، كتعطل حركة المرور والتخلف عن المواعيد، أو ضيق الوقت، والإحداث السعيدة المفرحة تُعدّ مؤشرات منذرة تنبئ بما قد تؤول إليه الصحة البدنية والنفسية والحالة المعنوية، ورغم بساطتها الظاهرية فهي أكثر قوة وفاعلية في هذا المجال من أحداث الحياة الكبرى (وينتر، 1996، ص151).

الفصل الثالث

إجراءات البحث

منهج البحث :

يستهدف البحث الحالي وصفاً للمتغيرين الرضا الوظيفي والضغط المهنية ، وعليه اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يسعى إلى تحديد الوضع الحالي للظاهرة المدروسة ، ومن ثم وصفها ، وبالنتيجة فهو يعتمد على دراسة الظاهرة على ما توجد عليه في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً (ملحم ، 2000 ، ص 324) ، وأن دراسة أية ظاهرة أو مشكلة تتطلب أولاً وقبل كل شيء وصفاً لهذه الظاهرة وتحديداً كيفياً وكمياً .

أولاً : مجتمع البحث :

يقتصر البحث الحالي على المرشدين التربويين في مدينة بغداد للعام الدراسي (2016-2017)، ضمن ست مديريات للتربية في الكرخ والرصافة، والبالغ عددهم (1760) مرشد ومرشدة. والجدول رقم (1) يوضح ذلك

الجدول (1)

ت	المديرية العامة للتربية	أبتدائي	متوسطه	أعدادية	ثانوية	المجموع
1	الرصافة الأولى	150	71	38	34	293
2	الرصافة الثانية	155	85	25	55	320
3	الرصافة الثالثة	63	80	34	9	186
4	الكرخ الأولى	141	51	26	41	259
5	الكرخ الثانية	178	85	33	51	347
6	الكرخ الثالثة	200	73	29	53	355
مج						1760

عينة البحث :

بلغت (200) مرشداً ومرشدة اختيرت بالطريقة العشوائية المتاحة موزعين على ست مديريات محافظة بغداد (الكرخ - والرصافة) .

أدوات البحث :

مقياس الرضا الوظيفي

خطوات بناء مقياس الرضا الوظيفي والضغط المهنية

التخطيط للمقياس : بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة وضع التخطيط الملائم لبناء مقياس الرضا الوظيفي قام الباحث بـ :

أ- تحديد مفهوم المقياس ومجالاته :

إن مفهوم الرضا الوظيفي يمثل القناعات بطبيعة العمل والاستجابات النفسية والعاطفية السلبية والإيجابية من الموظف تجاه جوانب عديدة من مهامه ومسئولياته وعن أدائه أو بيئة عمله. يشمل (أربعة) مجالات وهي (القناعة بطبيعة العمل ، والتوافق النفسي والاجتماعي ، والتوافق الإداري ، والرضا الاقتصادي والمالي) وتعريفها على النحو الآتي نصه :

1. مجال القناعة بطبيعة العمل : شعور المرشد النفسي بالرضا والقبول بطبيعة عمله وحبه لوظيفته .

2. مجال التوافق النفسي والاجتماعي : يتضمن شعور المرشد النفسي بالارتياح النفسي والقبول الاجتماعي جراء العلاقات الاجتماعية الطيبة مع زملائه في العمل ومع أفراد المجتمع .

3. مجال التوافق الإداري : يعني شعور المرشد النفسي أنه احد أعضاء الهيئة التدريسية في المدرسة ومنسجم مع التعليمات والأوامر الصادرة عن غير متعارض معها ويحرص على تنفيذها .

4. مجال الرضا الاقتصادي والمالي: يعني شعور المرشد النفسي بالقبول والمساواة جراء العدالة بتوزيع الحوافز والأجور والرواتب في العمل .

أ- قام الباحث بتحديد مفهوم الضغوط المهنية وفقاً لتعريف لازاروس وقد تم تحديد اربع مجالات بصورتها الأولية يعتقد الباحث أنها تمثل مجالات الضغوط المهنية وهي المجال العلاقة مع إدارة المدرسة والمجال العلاقة مع زملاء العمل والمجال العلاقة مع الاشراف التربوي والمجال غموض الدور.

صياغة فقرات المقياس

اعتمد الباحث على المنهج الكلي التكاملي لسرد النظريات المتعلقة بمتغير الرضا الوظيفي وتعريفاتها وتمت صياغة الفقرات على أساسها وكانت فقرات المقياس بصيغتها الأولى موزعة على أربعة مجالات ، ثم قام الباحث بجمع مجموعة فقرات تتفق مع مفهوم الضغوط المهنية من مصادر متعددة أولها الأدبيات والدراسات السابقة ومن المقاييس والأدوات ذات العلاقة بموضوع الضغوط المهنية ، كما اعتمد الباحث على مصدر آخر للحصول على فقرات ، وذلك من خلال سؤال مفتوح موجه إلى عينة من المرشدين والمرشدات.

تجربة الاستطلاع

بعد أن تم توزيع الفقرات عشوائياً على المقياس الرضا الوظيفي والمؤلف من (30) فقرة موزعة على اربع مجالات، و(40) فقرة لمقياس الضغوط المهنية موزعة على اربع مجالات ايضاً، ولغرض التأكد من وضوح التعليمات وفهم الفقرات ومعرفة الوقت المستغرق

للإجابة التي اتفق المحكمون على صلاحيتها ، طبق الباحث المقياس على عينة عشوائية مكونة من (30) مرشداً في الرصافة فوجد الباحث أن تعليمات المقياس في كيفية الإجابة كانت مفهومة وأن فقرات المقياس كانت واضحة وان الوقت المستغرق للإجابة تراوح من (20- 30) دقيقة .

تصحيح المقياس

لحساب الدرجة الكلية عن طريق إجابات الأفراد على المقياس الرضا الوظيفي والضغوط المهنية حدد الباحث كل فقرة من المقياس بـ (أربع بدائل) على التوالي (تطبق علي تماماً ، وتطبق علي غالباً ، وتطبق علي أحياناً ، ولا تنطبق علي أبداً) وأعطيت درجات لكل بديل (4، 3، 2، 1) وعلى العكس للفقرات السلبية وكانت أعلى درجة (120) وأدنى درجة (30) لمقياس الرضا الوظيفي، وكانت أعلى درجة (160) وأدنى درجة (40) على مقياس الضغوط المهنية.

التحليل الإحصائي للفقرات - استخراج قوة التمييز :-

1- أسلوب المجموعتين المتطرفتين : بعد تصحيح استجابات الأفراد على المقياس وعلى وفق الأوزان المحددة لكل بديل من بدائل المقياس تم تحديد الدرجة الكلية لكل مستجيب وترتيب الاستمارات للمقياس تنازلياً بحسب الدرجة التي حصلت عليها كل استمارة من الأعلى إلى الأدنى واختيار نسبة القطع (27%) للمجموعة العليا و(27%) للمجموعة الدنيا ولكون هذه النسبة تعطي أكبر حجماً وأقصى المميّزة ممكنة (Kelly , 1955,P.172).

أ- استخدم الباحث الاختبار التائي لعينيتين مستقلتين واستخرجت قوة التمييز لكل فقرة من فقرات مقياس الرضا الوظيفي وكانت القيمة التائية المحسوبة مؤشّر التمييز كل فقرة عن طريق موازنتها بالقيمة الجدولية التي تساوي (1.96) عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية (198) .

ب- ثم تطبيق الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لإيجاد تمييز فقرات المقياس الضغوط المهنية ، إذ أظهرت النتائج أن جميع فقرات المقياس دالة ، فقد كانت قيم الاختبار

النائي المحسوبة أقل من القيمة الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى دلالة (0.05) وهو المستوى الذي تم اعتماده في قبول الفقرة على أنها صادقة ، ودرجات حرية (198).

2- أسلوب علاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس :

أ- ويتمثل باستخراج علاقة الارتباط بين درجات أفراد العينة لكل فقرة وبين درجاتهم الكلية على المقياس الرضا الوظيفي وبالاعتماد على بيانات العينة البالغ عددها (200) ، ولقياس العلاقة تم استخدام معامل ارتباط بيرسون ، وقد ظهر أن جميع الفقرات دالة إحصائياً.

ب- وعند اختبار معاملات الارتباط مقياس الضغوط المهنية بالاختبار التائي الخاص بمعاملات الارتباط وجد الباحث أن جميع المعاملات دالة إحصائياً، لأن القيم المحسوبة في الجدول أكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (198)، باستثناء فقرتين (2)، (38) حيث القيمة التائية المحسوبة لهما أقل من القيمة الجدولية البالغة (1.96) 0

3- أسلوب علاقة درجة الفقرة بدرجة المجال الذي تنتمي إليه :

أ- يتكون المقياس الرضا الوظيفي من أربعة مجالات وقد استخرجت علاقة الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه واحتسبت الدرجة الكلية لكل استمارة من استمارات المستجيب البالغ عددها (200) استمارة بحسب مجالات المقياس احتسبت معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والمجموع الكلي للمجال الواحد الذي تنتمي إليه وقد كانت معاملات الارتباط جميعها دالة إحصائياً.

ب- يتكون المقياس الضغوط المهنية من أربعة مجالات وتم استخدام معامل الارتباط بيرسون لبيان العلاقة بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمجال، حيث تبين بأن جميع الفقرات لها علاقة بمجالاتها، .

أسلوب علاقة المجال بالمجالات الأخرى

أ- ترتبط المجالات المكونة لمقياس الرضا الوظيفي بعضها مع بعض ارتباطاً دالاً ، وقد تم حساب معاملات الارتباط للمجالات المكونة باستعمال معامل بيرسون وظهرت النتائج أنها دالة احصائياً عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية (198) .

الجدول (2) مصفوفة معاملات الارتباط بين مجالات الرضا الوظيفي ببعضها وبالدرجة الكلية

مجال الرضا الوظيفي	الرضا	القناعة	النفسي واجتماعي	إداري	اقتصادي
الرضا	1.00				
القناعة	.715	1.00			
النفسي واجتماعي	.872	.461	1.00		
إداري	.906	.571	.749	1.00	
اقتصادي	.870	.473	.689	.721	1.00

ب- ترتبط المجالات المكونة لمقياس الضغوط المهنية بعضها مع بعض ارتباطاً دالاً ، وقد تم حساب معاملات الارتباط للمجالات المكونة باستعمال معامل بيرسون وظهرت النتائج أنها دالة احصائياً عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية (198) .

الجدول (3) مصفوفة معاملات الارتباط بين مجالات الضغوط المهنية ببعضها وبالدرجة الكلية

مجال الضغوط المهنية	العلاقة مع الادارة المدرسية	العلاقة مع زملاء	العلاقة مع الاشراف التربوي	غموض الدور
العلاقة مع الادارة المدرسية	1			
العلاقة مع زملاء	5.66	1		
العلاقة مع الاشراف التربوي	4.62	5.73	1	
غموض الدور	6.69	4.42		1

مؤشرات ثبات المقياس (Reliability)

• طريقة الاختبار وإعادة الاختبار

أ- قام الباحث بتطبيق المقياس الرضا الوظيفي على عينة مكونة من (30) مرشداً بعد أن وضعت إشارات على كل استمارة لمعرفة أسماء المستجيبين وطبق المقياس وبعد مرور أسبوعين عاد الباحث لتطبيق المقياس على العينة نفسها للمرة الثانية وتم حساب الارتباط باستخدام معامل ارتباط بيرسون بين درجات التطبيق وكانت القيمة (0.82) .

ب- تم تطبيق مقياس الضغوط المهنية على عينة من أفراد البحث بلغ عددها (30) مرشداً ومرشدة وبعد مرور مُدّة أسبوعين من التطبيق الأول تم إعادة التطبيق، بعدها استخدم معامل ارتباط بيرسون بين درجات الأفراد في التطبيقين الأول والثاني وظهر معامل الارتباط وقدره (0.83).

الثبات بطريقة الفاكرونباخ الاتساق الداخلي

إن معامل الفاكرونباخ يزودنا بتقدير جيد للثبات في اغلب المواقف (Nunnally 1978, P.235)، إن هذه الطريقة تعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وإن الفكرة من هذه الطريقة حساب الارتباط بين الفقرات الداخلة في الاختبار على عدد من الأجزاء يساوي عدد فقراته ، أي إن كل فقرة تكوّن اختباراً فرعاً (عودة، 1998، ص354).

أ- ولأجل استخراج الثبات لمقياس الرضا الوظيفي سحب الباحث (30) استمارة من عينة تحليل الإحصاء ثم استخدمت معادلة (الفاكرونباخ) وقد بلغ معامل الثبات لمقياس الرضا الوظيفي (0.78) وهذه مؤشرات إضافية على أن ثبات المقياس جيد.

ب- ولأجل استخراج الثبات للمقياس الضغوط النفسية بهذه الطريقة، تم استخدام الـ (30) استمارة الخاصة بعينة الثبات، واستخدمت معادلة ألفاكرونباخ، وقد بلغ معامل ثبات ألفا لمقياس (0.76) وهي درجة ثبات جيدة.

الفصل الرابع

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها وتفسيرها بناء على الإطار النظري وعلى وفق تسلسل أهدافه ومن ثم التوصيات .

عرض النتائج البحث على وفق أهدافه

1- قياس الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين

أشارت النتائج إلى أن المتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة على مقياس الرضا الوظيفي بلغ (78.8667) درجة وبانحراف معياري مقداره (15.69043) درجة وبموازنة هذا المتوسط مع المتوسط الفرضي للمقياس والبالغ (75) درجة يلاحظ أن الوسط الفرضي أقل من الوسط الحسابي وعند اختبار الفرق بين المتوسطين باستخدام معادلة (t-test) لعينة واحدة وعند درجة حرية (199) تبين أنه دال معنوياً عند مستوى دلالة (0.05) ، وهذا يدل على ضعف الرضا الوظيفي لدى المرشدين ، كما في الجدول (4)

الاختبار التائي للفرق بين المتوسط الحسابي لدرجات الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة

والمتوسط الفرضي للمقياس

الدلالة	القيمة التائية		الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المتغير
	الجدولية	المحسوبة					
0.05	1.96	1.76	75	15.69043	78.8667	200	الرضا الوظيفي

تبين من الجدول المتقدم أن القيمة التائية المحسوبة البالغة (1.76) أقل من الجدولية والبالغة (1.96) وهذا يدل على ضعف الرضا الوظيفي لدى المرشدين ، ويمكن تفسير ذلك على اعتبار أن دور المرشد التربوي في العملية التعليمية هو دور ثانوي ، فضلاً عن تكليفه بمهام أخرى غير مهامه الإرشادية ، وعدم صرف المخصصات المهنية للمرشد التربوي ، وعدم السماح له بمنصب معاون أو مدير المدرسة ، وعدم تفهم بعض إدارات المدارس لمهام المرشد التربوي ، وغيرها من الظروف التي تحيط بالمرشد داخل المدرسة وخارجها تجعله غير راضي عن عمله ، وهذه نتيجة اتفقت عليها معظم النظريات

النفسية التي أكدت أن الراحة النفسية والطمأنينة وحب العمل والتعزيز الإيجابي يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي وفقدان تلك الحوافز يقلل من الرضا الوظيفي .

2- معرفة الفروق في الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين تبعاً لمتغير الجنس.

للتعرف على دلالة الفروق في درجات مقياس الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة وفق متغير الجنس ، تم استخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين ، إذ كان المتوسط الحسابي لدرجات عينة الذكور البالغ عددهم (100) مرشداً على مقياس (28.19) درجة وبتباين معياري قدره (6.40) ، بينما كان المتوسط الحسابي لدرجات عينة الإناث البالغ عددها (100) مرشدة على المقياس نفسه (24.48) درجة وبتباين معياري قدره (5.78) ، وتبين أن القيمة التائية المحسوبة البالغة (1.46) هي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بدرجة حرية (198) ، والجدول (5) يوضح ذلك .

الجدول (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة لدلالة

الفروق في مقياس الرضا الوظيفي وبحسب متغير (الجنس)

مستوى الدلالة	القيمة التائية		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	العينة
	الجدولية	المحسوبة				
0.05	1.96	1.46	6.40	28.19	100	ذكور
			5.78	24.48	100	الاناث

يتضح من الجدول (5) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بحسب متغير (الجنس) للمجالات الرضا الوظيفي إذ كانت القيمة التائية المحسوبة لكل مجال أصغر من القيمة التائية الجدولية، وهذا يدل على أن العلاقة غير ذات دلالة معنوية أي لا يوجد فرق بين استجابات المرشدين التربويين تبعاً لمتغير (الجنس) ، أتفقت هذه الدراسة مع دراسة (باوية،2012) واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (حسين،1996) التي أثبتت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (الجنس).

3- قياس الضغوط المهنية لدى المرشدين التربويين :

أشارت النتائج إلى أن المتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة على مقياس الضغوط المهنية بلغ (146.6) درجة وبتباين معياري مقداره (12.56) درجة وبموازنة هذا

المتوسط مع المتوسط الفرضي للمقياس والبالغ (100) درجة يلاحظ أن الوسط الفرضي أعلى من الوسط الحسابي وعند اختبار الفرق بين المتوسطين باستخدام معادلة (t-test) لعينة واحدة وعند درجة حرية (199) تبين أنه دال معنوياً عند مستوى دلالة (0.05) ، وهذا يدل على ارتفاع الضغوط المهنية لدى المرشدين ، كما في الجدول (6)

الجدول (6) الاختبار التائي للفرق بين المتوسط الحسابي لدرجات الضغوط المهنية لدى أفراد العينة والمتوسط الفرضي للمقياس

مستوى الدلالة	القيمة التائية		الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العينة	المتغير
	الجدولية	المحسوبة					
0.05	1.96	15.89	100	12.56	146.6	200	الضغوط المهنية

وتشير النتيجة المعروضة في الجدول أعلاه إلى وجود فرق دال بين المتوسط الحسابي البالغ (146.6) والمتوسط الفرضي البالغ (100) لمتغير الضغوط المهنية ، ولما كان الفرق لصالح المتوسط الحسابي فإن ذلك يعني ارتفاع مستوى الضغوط المهنية لدى المرشدين التربويين بشكل عام.

4- معرفة الفروق في الضغوط المهنية لدى المرشدين التربويين تبعاً لمتغير الجنس. للتعرف على دلالة الفروق في درجات مقياس الضغوط المهنية لدى أفراد العينة وفق متغير الجنس ، تم استخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين ، إذ كان المتوسط الحسابي لدرجات عينة الذكور البالغ عددهم (100) مرشداً على مقياس (126.68) درجة وبانحراف معياري قدره (15.78) ، بينما كان المتوسط الحسابي لدرجات عينة الإناث البالغ عددها (100) مرشدة على المقياس نفسه (107.54) درجة وبانحراف معياري قدره (11.46) ، وتبين أن القيمة التائية المحسوبة البالغة (1.68) هي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) بدرجة حرية (198)، وهذا يدل على أنه لا يوجد فرق بين استجابات المرشدين التربويين تبعاً لمتغير (الجنس) والجدول (6) يوضح ذلك .

الجدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة لدلالة الفروق في مقياس الضغوط المهنية وبحسب متغير (الجنس)

العينة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	مستوى الدلالة
الذكور	100	126.68	15.78	1.68	1.96	0.05
الاناث	100	107.54	11.46			

5- الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والضغوط المهنية لإيجاد العلاقة بين متغيري البحث الحالي وهما الرضا الوظيفي والضغوط المهنية ، استخدم الباحث قانون معامل ارتباط بيرسون لذلك ، إذ بلغت قيمته (2.16)، ولاختبار الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط استخدم الاختبار التائي لمعامل ارتباط بيرسون وبلغت قيمته (6.68) وعند مقارنته بالقيمة التائية الجدولية البالغة (1.96) عند درجة حرية (198) ومستوى دلالة (0.05) تبين ان معامل الارتباط دال إحصائياً، وهذا يعني وجود علاقة ارتباطيه بين الرضا الوظيفي والضغوط المهنية، والجدول (7) يوضح ذلك .

جدول (8) الاختبار التائي لمعامل ارتباط بيرسون

عدد أفراد العينة	معامل ارتباط بيرسون	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	مستوى الدلالة
200	1.16	6.68	1.96	0.05

من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة عكسية دالة بين متغيري البحث ، مما يعني ان انخفاض المتغير الأول يؤدي الى الزيادة في المتغير الثاني والعكس صحيح ، وهذا يدل انه كلما ازدادت الضغوط المهنية وانخفض الرضا الوظيفي .

التوصيات:

- 1- يوصي الباحث وزارة التربية بضرورة الاهتمام بشريحة المرشدين التربويين وصرف مخصصات مهنة الإرشاد النفسي أسوة بمخصصات المعلمين المهنية.
- 2- يوصي الباحث وزارة التربية بضرورة الاهتمام بالجانب النفسي للمرشدين التربويين والسماح لهم بالتدرج الإداري (معاون ، مدير ، مشرف) كونه خريج كلية التربية.
- 3- يوصي الباحث الإدارات المدرسية كافة بعدم إشراك المرشد النفسي في مواضيع جانبية بعيدة عن تخصصه.
- 4- يوصي الباحث بضرورة توفير المكان الملائم والمستقل للمرشد النفسي.

المصادر

- أبو شيخة، نادية أحمد (1996) : الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربي ، ط1 ، الرياض .
- فلمبان، أينااس فؤاد، 2008، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، كلية التربية، جامعة أم القرى، رسالة ماجستير.
- العامري، علي محسن ياس ، 2009، الاسناد الاجتماعي وعلاقته بالاجهاد لدى المرشدين التربويين، كلية التربية، الجامعة المستنصرية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- عاشور أحمد صقر (1983) : الأسس السلوكية وأداة البحث التطبيقي . بيروت ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر .
- الهزايمة، أحمد (1990) : رضا المعلمين عن الممارسات الإشرافية في مديرية التربية والتعليم لمحافظة إربد . الجامعة الأردنية ، عمان ، رسالة ماجستير غير منشورة .
- شديفان يحيى محمد (1994) : الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك . جامعة آل البيت ، الأردن .

- ملكاوي، فتحي حسين ، وآخرون ، (1995) : الرضا عن العمل لدى منتسبي المختبرات في كلية العلوم في الجامعات الأردنية الرسمية . مجلة اتحاد الجامعات العربية (30) .
- عليان، رحي أبو زيد محمد (2002) ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية والخاصة في الأردن . بحث ميداني ، مجلة دراسات (العلوم التربوية والإنسانية) المجلد (29) ، العدد (2) .
- عبيد ، عبد الله العمري ، (1997) : محددات الولاء التنظيمي في القطاع الصحي الحكومي الرياض . مركز بحوث كلية الآداب ، جامعة الملك سعود ، ع 74 .
- القريوتي، محمد قاسم زويلف ، مهدي حسن (1989) : مبادئ الإدارة النظرية والوظائف . الطبعة الثانية ، الأردن ، دار المستقبل للنشر والتوزيع .
- سلامة، بلال محمودة (1995) : الروح المعنوية للعاملين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية . جامعة النجاح ، نابلس فلسطين ، رسالة ماجستير غير منشورة .
- فهمي، منصور (1986) : إدارة الأفراد . العلاقات الإنسانية ، جامعة القاهرة ، القاهرة .
- طوقان، علي محمد واصف (1991) : النمط القيادي لمديري المدارس الثانوية في الضفة الغربية وتأثيره في الرضا الوظيفي للمعلمين باستخدام نموذج الشبكة الإدارية . جامعة النجاح ، نابلس ، فلسطين ، رسالة ماجستير .
- عبد الرحيم، زهير محمد علي (1996) : أنماط السلوك القيادي لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة أربد وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظر المعلمين . جامعة اليرموك ، الأردن . رسالة ماجستير .
- العمري، خالد (1992) : مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية . مجلة مؤتة للبحوث والدراسات ، المجلد السابع ، العدد الثاني .



- بشير، أحمد ، مروة ، وآخرون (1995) : برنامج الإدارة والريادة السلوك التنظيمي الطبعة الأولى ، جامعة القدس المفتوحة ، عمان .
- الموسوي، سنان (2004) : إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها . دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، الأردن .
- رابعة، علي محمد (2003) : إدارة الموارد البشرية ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن .
- الشماع، خليل ، وآخرون (2000) : نظرية المنظمة : دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن .
- ماهر، أحمد (2000) : السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات . الدار الجامعية ، مصر .
- ملح، سامر محمد (2000) : القياس والتقويم في التربية وعلم النفس . دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان .
- أبو جادو، صالح محمد علي (2000) : علم النفس التربوي ط2، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان .
- الزوبعي، عبد الجليل وآخرون (1981) : الاختبارات والمقاييس النفسية . مطابع دار الكتب ، جامعة الموصل .
- عودة، أحمد سلمان، وآخرون، (1992) : أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية . ط2 ، مكتبة الكنانة ، أريد .



المصادر الأجنبية :

- Mankin,Dor, (1978) Toward apost Industrail psychology New York , Haper Row publishers .
- Ebel, RI (1972) . Essentiol of Education measurement . 2nd Education , Pentie . Hill , New Jersey .
- Nestren(1994) : Strategic planning in school An oxymoron . school Leadership Dmanagement , v. 18, N.4 ,P.462.