



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران (2) محمد بن احمد

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس

مذكرة لنيل شهادة ماستر 2 تخصص علم النفس المدرسي الموسومة ب

الضغط النفس وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية

دراسة ميدانية في ابتدائية دريدر محمد و 216 في قديل وهران

تحت إشراف :

الاستاذة غزال أمال

إعداد الطالبة :

قاسي ليدية

أعضاء اللجنة المناقشة :

رئيسة

مناقش

قادري حليلة

بن عابد

2018/2019

## كلمة الشكر:

أحمد الله حمدا كثيرا و أشكره على توفيقه لي لإنجاز هذا العمل المتواضع .  
و بعده أتوجه بأسمى آيات الشكر و التقدير و العرفان الى الاستاذة المشرفة " غزال  
أمال" و الى كل الاساتذة الذين تابعوني خلال الاطوار الدراسية و أخص بالذكر الأستاذة  
"قادري" التي لم تبخل علي بالمعلومات الدراسية .  
و كل الشكر لكل من ساعدني من بعيد أو من قريب .

ليدية

## لإهداء

الحمد لله و له الشكر الذي أمدني بعونه و أنار دربي في العلم و بتوفيق منه تمّ ظهور هذا العمل على حيز الوجود.

إلى من كان و سوف يظل إلى الأبد رمز الحب و العطاء ،إلى روح و ذكرى أبي المرحوم.

إلى شمعة في عتمة حاضري تمدني بالأمل و تدفعني إلى الأمام كلما تعثرت خطاي إلى أمي الغالية أطال الله في عمرها .

إلى سندي في الحياة زوجي طاهر و ابنتي نايلة

إلى كل إخوتي سفيان ،دينا و يانيس.و إلى كل عائلتي و عائلتي الثانية عائلة زوجي دون أن أنسى خالتي فريدة و زوجها جمال .

و لا أنسى أن أسدي كل الشكر و الإعتراف بالجميل لزميلتي مختارية وفاء ،و إلى كل أصدقائي و صديقاتي زملاني و زميلاتي.

# فهرس المحتويات

01.....	كلمة الشكر
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	مقدمة

## الجانب النظري الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

05.....	1-الإشكالية
07.....	2-فرضية البحث
08.....	3-تحديد المفاهيم
10.....	4-أهمية و أهداف البحث

## الفصل الثاني: الضغط النفسي

12.....	تمهيد
13.....	1-لمحة تاريخية عن الضغط النفسي
14.....	2-تعريف الضَّغَط
14.....	3-تعريف الضَّغَط النفسي
15.....	4-أنواع الضَّغَط النفسي
16.....	5-النظريات المفسرة للضَّغَط النفسي
18.....	6-عوامل الضَّغَط النفسي
20.....	7 أعراض الضَّغَط النفسي
22.....	8-الآثار التي تترتب عن الضَّغَط النفسي
24.....	خلاصة الفصل

## الفصل الثالث الرضى الوظيفي

26.....	تمهيد
27.....	1-تعريف الرضى الوظيفي
27.....	2-خصائص الرضى الوظيفي
27.....	3-أنواع الرضى الوظيفي
28.....	4-عوامل حدوث الرضى الوظيفي
29.....	5-نظريات الرضى الوظيفي
35.....	6-أهمية الرضى الوظيفي
36.....	7-نصائح لرفع مستوى الرضى الوظيفي
38.....	خلاصة الفصل

## الفصل الرابع: المعلم

40.....	تمهيد
41.....	1-تعريف المعلم
41.....	2-مهام المعلم و دوره في القسم
42.....	3-صفات المعلم و خصائصه
43.....	4-مسؤوليات المعلم اتجاه طلابه و مهنته
44.....	5-حقوق المعلمو واجباته
45.....	6-أهمية المعلم
46.....	خلاصة الفصل

## الجانب التطبيقي

### الفصل الخامس: إجراءات الدراسة الميدانية

48.....	تمهيد
49.....	1-التذكير بالفرضية
49.....	2-الدراسة الإستطلاعية
49.....	3-منهج الدراسة
50.....	4-مكان و زمان إجراء البحث
50.....	5-عينه البحث
50.....	6-أدوات البحث
51.....	7-لأساليب الإحصائية المستخدمة
53.....	خلاصة الفصل

### الفصل السادس: عرض و تحليل النتائج

54.....	تمهيد
56.....	1-عرض و مناقشة النتائج
59.....	2-تفسير النتائج
62.....	3-الإستنتاج العام
63.....	-الخلاصة
64.....	قائمة المراجع الملاحق.

### قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
51	تنقيط البنود الخاصة باختبار الضغط النفسي	01
53	تصحيح مقياس الرضى الوظيفي	02
56	نتائج معامل ارتباط بيرسون بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي	03

### قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
16	مخطط حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية سيلبي هانز	01
30	هرم تدرج الحاجات لماسلو	02
33	مخطط إدراك الفرد العدالة لأدمز	03

## مقدمة:

العصر الذي نعيش فيه عصر التّطورات و التكنولوجيا ،هذه التّطورات التي قد تنعكس بشكل إيجابي على حياة الفرد و الأمم ،إلا أنها تفرز بنفس الطريقة إنعكاسات سلبية تتمثل في الضغوط النفسية.و قد أشار العديد من الباحثين إلى أنّ القرن الحالي هو عصر الضغوط حيث تعددت الظواهر التي تتطلب كفاءة معينة للتكيف و التعامل معها ،بل و التّعايش معها و الخفض من حدتها.وقد مست مختلف شرائح المجتمع و العديد من ميادين و مجالات حياة الفرد.

وقد بلغت شدة الضغوط النفسية وحدّتها صفوف المعلمين ، لذا شغل موضوع الضغوط النفسية التي يعيشها المعلم داخل المؤسسات التربوية بال المختصين في علم النفس و علوم التربية ،و المتمثلة في التوتر و الضيق نتيجة الأعباء الدراسية التي تجاوزت قدراتهم و طاقاتهم في بعض الأحيان ككثرة المواد ،كثافة الحجم الساعي و كذلك نظام الإمتحانات و خاصة مع التغيرات التي صاحبت هذا المجال فإنه أحيانا تشعر المعلم بعدم أهميته و عدم تواكبه للتغير السريع ما يجعله يغير من طريقته في العمل باستمرار و دائما .و بمفهومه هو فأن الإعراف بالضغط يعني إظهار الضعف و إن لم يتمكن من التغلب على المصادر الضاغطة في عمله فلا يرتاح لمهنته و بالتالي لا يحقق الأهداف التعليمية التي سطرها فمنه لا يكون راضيا لا عن عمله ولا عن نفسه.

عليه يمكن النظر إلى الرضى الوظيفي على أنه تطابق بين ما يسعى الشخص إلى تحقيقه من وظيفته و درجة إشباع حاجته.

لذا في هذا البحث قمت بدراسة العلاقة الموجودة بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي لدى معلمي الابتدائية. و للإحاطة بهذا الموضوع تم تقسيم البحث إلى جانبين ، الجانب النظري و الجانب التطبيقي

يتضمن الجانب النظري أربعة فصول:

الفصل الأول خصص للإطار العام للإشكالية تم فيه تحديد مجرى البحث و الإطار العام للدراسة و فرضيات البحث و أيضا عرض المفاهيم الأساسية.

الفصل الثاني نجد فيه المتغير الأول و هو الضغط النفسي تطرقت فيه إلى لمحة تاريخية ، مفهومه ، أنواعه ، النظريات المفسرة للضغط النفسي ، عوامل و مصادر الضغط ، أعراضه و في الأخير الآثار المترتبة عنه.

الفصل الثالث تم عرض المتغير الثاني و المتمثل في الرضى الوظيفي بدوره يضم تعريف الرضى الوظيفي ، أنواعه ، خصائصه ، عوامل حدوث الرضى الوظيفي ، النظريات المفسرة له وأهميته ، في الأخير نصائح لرفع مستوى الرضى الوظيفي.

الفصل الرابع خصص للمعلم تناولت فيه تعريف المعلم ، مهامه و دوره ، صفات و خصائص المعلم ، مسؤوليات المعلم اتجاه طلابه و مهنته و أخيرا حقوق المعلم و واجباته ثم أهمية المعلم.

أما الجانب التطبيقي في البحث يتضمن فصلين:

الفصل الخامس تم عرض إجراءات الدراسة الميدانية و تم التذكير فيه بالفرضية ، الدراسة الإستطلاعية ، منهج الدراسة ، وبعدها مكان و زمان اجراء البحث ، عينة البحث و أدواته ، في الأخير الأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل السادس فيه عرض النتائج و تحليلها و تفسير ما توصل إليه البحث للتأكد من صحة الفرضية.

مع الإشارة إلى أن كل فصل مهد بتمهيد و ختم بخلاصة ، و انتهى البحث باستنتاج عام

في الأخير تم إدراج قائمة المراجع و الملاحق المستخدمة.



# الجانب النظري

# الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

## الإشكالية:

يحضى التعليم باهتمام كبير جدا في مختلف المجتمعات لكونه المنطلق الأساسي لغرس المبادئ و القيم في الأجيال الصاعدة و هو المرتكز لبناء مستقبل أفضل يحقق التنمية و التطور في إطار مشروع حضاري متكامل يستند بالضرورة إلى عملية التواصل بين الماضي و الحاضر و المستقبل من جهة و التفاعل مع معطيات المجتمعات البشرية من جهة أخرى و من بين المؤسسات التي أولى لها المجتمع أهمية عملية التعليم في المدرسة فهي أهمة مؤسسة للتنشئة الإجتماعية بعد الأسرة و تعتبر من أهم الوسائل الفعالة لتزويد الأجيال بالمهارات و التدريبات الخاصة و العامة لإحداث الإستمرار و التقدم حيث يستطيع الفرد من خلالها إكتساب المعايير و القيم التي تساعد على التكيف في مجتمعه لهذا فإن التعليم من أهم سبل تطوير و تقدم المجتمعات فالناظر لمختلف الدول و المجتمعات المتقدمة يرى الأولوية التي يحظى بها التعليم.

حظى و لا زال يحظى التعليم في الجزائر بأهمية كبيرة جدا فسخرت له امكانيات ضخمة و كبيرة لإنجاحه لكن و مع ذلك يعاني القطاع التربوي و المنظومة التربوية بأكملها من عدة نقائص و مشاكل خاصة في المرحلة الابتدائية و قد ارتبطة معظم أو جل تلك المشاكل بالمعلم. فالمعلم كما قال عمر التومي الشيباني: "عنصر حي قادر على التأثير و التأثر ببقية العناصر الأخرى، و له الدور القيادي و التوجيهي في العملية التربوية، فهو الذي يقوم بتوجيه العناصر التربوية في المواقف أو المجال التربوي ليجعلها في وضع يخدم معه العملية التربوية فإنه لا يمكن أن يصلح حال التعليم و لا الموقف التعليمي إلا إذا صلح حال المعلم دينيا، خلقيا، علما و ثقافة و إعداد فني تربوي و شخصية" (عاطف صالح الصيفي، 2009، ص 107) ولكن و لأسباب مختلفة يتعرض المعلم لبعض الظروف التي لا يستطيع مقاومتها و التي تعيقه في اداء مهمته على أكمل وجه و دوره كمعلم ما يشعره بالعجز و عدم رضاه عن نفسه و عن عمله و كون مهنة التعليم من أكثر المهن التي تسبب التوتر و القلق للفرد فالمعلم يتعرض لعدة ضغوطات و مشاكل فيجد نفسه في صراع دائم بين مشاكله الشخصية سواء كانت من الناحية الإقتصادية، الإجتماعية، علائقية و أسرية

....(أي خارج المحيط المدرسي) أو ما يعانيه من إكتناظ الأقسام و كثرة المواد الدراسية والبرامج الدراسية الطويلة و خاصة في مرحلة التعليم الإبتدائي التي تعد مرحلة حساسة جدا و تتطلب منه بذل مجهود أكبر وكل هذا و ذاك من المشاكل تشعره بالإرهاك و هنا يبدأ الصراع و الضغوط النفسية.

فالضغط النفسي هو عدم حدوث توازن واضح بين المتطلبات البدنية أو النفسية لدى الفرد، بحيث تكون القدرة على الاستجابة خاضعة لظروف معينة، خصوصاً عندما يكون الفشل في الاستجابة لتلك المتطلبات يمثل نتائج هامة للفرد. و المدرسة مصدر من مصادر الضغط النفسي بالنسبة للمعلم و هذا ما أكده كل من جيمس و هتفي 1984 James & Hatfe في دراستهما للعوامل التي تؤدي إلى الضغوط النفسية أين توصلت الدراسة إلى أن أهم هذه العوامل هي الضغوط المدرسية و الخوف من الفشل (البابوي علي هاشم جارش، 2009، ص11). كما و قد بينت الدراسات والنظريات أن الضغط النفسي يحدث أيضاً جراء سوء تكيف الفرد مع بيئته، و هو بذلك تجربة شخصية خاصة تمس مباشرة الجانب النفسي و الفيزيولوجي للفرد، و يزداد هذا التأثير بازدياد الضغط. (سمير شيخاني، 2003، ص 37).

و ازدياد و تراكم ضغوط الحياة و ضغوط المدرسة تولد لدى المعلم مشاعر سلبية اتجاه مهنته و عمله و عدم قناعته و رضاه عن نفسه لشعوره بعدم قيامه بعمله على أكمل وجه فيظهر لديه عدم الرضى الوظيفي. و الرضى الوظيفي مفهوم يشير إلى مدى الإشباع الذي يحققه العمل، و هو أيضا يمثل مختلف المشاعر التي تكونت لدى الفرد نحو عمله و هذه المشاعر تكون إيجابية عندما يتصور الفرد أن عمله يحقق إشباعا لحاجاته فيكون راضيا عن عمله أو العكس عندما يكون العمل لا يحقق إشباعا لحاجاته فتكون مشاعره سلبية نحو عمله. (سيف بن صالح، 2002، ص34). لذا فإن الرضى الوظيفي للمعلم يعد عنصرا حاسما لنجاح العملية التعليمية كما ارتبط أيضا بعدة عوامل أخرى منها ما هو متعلق بذاتيته مل حبه للمهنة و منها ما هو متعلق بالتنظيم مثل الرواتب و الترقيّة.

إن دور المعلم من الأدوار الأساسية في بناء المجتمع و مساعدة الأجيال على شق طريقها في الحياة لذلك فرضاه عن عمله يجب ان يكون أولوية و ذلك باعتباره أحد الدعائم الأساسية للعملية التعليمية فينعكس إزدياد أو نقصان الرضى بالإيجاب أو بالسلب في أداءه (عبد الرحمن صالح، 2000ص30)

و من هذا المنطلق وجدت نفسي أمام إشكالية علاقة الضغط النفسي بالرضى الوظيفي المصاغة في التساؤل التالي : هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية؟.

و من هنا نضع التساؤلات الفرعية:

-هل توجد فروق في درجات الضغط النفسي بين المعلمي الابتدائية حسب متغير الجنس؟

-هل توجد فروق في درجات الرضى الوظيفي بين المعلمي الابتدائية حسب متغير الجنس؟

-هل توجد فروق في درجات الضغط النفسي بين المعلمي الابتدائية حسب متغير الحالة الإجتماعية؟

-هل توجد فروق في درجات الرضى الوظيفي بين المعلمي الابتدائية حسب متغير الحالة الإجتماعية؟

### الفرضية:

وللإجابة عن تساؤلات البحث فرضنا الفرضية الأساسية المتمثلة فيمايلي:

-يوجد علاقة بين الضغط النفسي والرضى الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية .

و الفرضيات الفرعية:

- توجد فروق في درجات الضغط النفسي بين المعلمي الإبتدائية حسب متغير الجنس
- توجد فروق في درجات الرضى الوظيفي بين المعلمي الإبتدائية حسب متغير الجنس
- توجد فروق في درجات الضغط النفسي بين المعلمي الإبتدائية حسب متغير الحالة الإجتماعية
- توجد فروق في درجات الرضى الوظيفي بين المعلمي الإبتدائية حسب متغير الحالة الإجتماعية

### مصطلحات البحث:

#### 1-الضغط النفسي:

##### 1-1-تعريف الضغط لغويا :

نجد ان لفظ Stress قد اشتق من اللفظ الفرنسي القديم Désstresse و الذي يعني الاختناق والضيق او الشعور بالظلم و قد تحول اللفظ في الانجليزية الى Stress ليعني التناقض أما لفظة Désstresse يعني الشيء الغير المرغوب فيه و أصبح مصطلح الضغط Stress في الأدب الفني Technical Lectur .

##### 2-1 تعريف الضغط النفسي اصطلاحا :

يعرفه محمد عوض (2006) يحدث من خلال منظومة طبيعية ، تفاعل تغيرات البيئة مع المتغيرات الذاتية و يقع الفرد في نهاية ضغط ما ح.ع .الفرماوي ،( 2009 ، : 20 ) .

##### 3-1 تعريف الضغط النفسي اجرائيا :

هو الدرجة التي يتحصل عليها المعلم الذي يدرس في المرحلة الإبتدائية خلال اجابته لفقرات مقياس الضغط النفسي لفينستايين.

## 2-الرضى الوظيفي:

**2-1-تعريف الرضا لغة :** الرضا وفقا لأبن منظور ضد السخط ، ورضي عنه بمعنى أحبه وأقبل عليه . ع. بن محمد،(2005،ص58)

### 2-2-تعريف الرضى الوظيفي اصطلاحا:

يعرف الرضا الوظيفي حسب قاموس الإدارة العامة بأنه : « الشعور الايجابي للموظف نحو عمله ودائرته بسبب انسجام جو العمل و ظروفه مع أمنيه و رغباته الوظيفية » ر. بنت محمد،(2008،ص56)

ويعرفه العديلي : الرضا الوظيفي بأنه : « الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه –محتوى الوظيفة – وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة» .ع. بن محمد،(2005،ص58-59)

### 2-3-تعريف الرضى الوظيفي إجرائيا:

هي الدرجة التي نحصل عليها من خلال تطبيق مقياس الرضى الوظيفي عند المعلمين الذين يدرسون في المرحلة الابتدائية.

## 3-المعلم:

### 3-1-تعريف المعلم لغة:

من علم تعليما،ونقول علم الشيء اي بينه ووضحه

### 3-2- تعريف المعلم اصطلاحا:

هو ذلك الشخص المعد إعدادا مهنيا و علميا و تربويا ليقوم بأعباء الرتيبة و التعليم و التنشئة الفكرية و الخلقية و السلوكية لدى المتعلم ليكون مواطنا صالحا و فق أسس و قواعد علمية و تربوية معينة

## 3-3- تعريف المعلم إجرائيا :

هو الشخص القائم بالعملية التعليمية و يتمتع بمؤهلات علمية تؤهله لممارسة مهنة التعليم و تتوفر فيه خصائص و شروط معينة له حقوق و عليه في نفس الوقت واجبات و هو يختلف من حيث الدرجة العلمية و الطور الذي يقوم بالتدريس فيه.

م عبدالله البيلي،(1997:31)

## أهمية و هدف البحث:

من الناحية العلمية يأخذ هذا البحث أهمية كبيرة من حيث أنه يدرس الضغط النفسي و أيضا الرضى الوظيفي عند المعلم كونه عنصر فعال في العملية التعليمية. و لهذا و مقارنة بالبحوث الموجودة أود معرفة و الوصول إلى ما إذا كان هناك علاقة بين كل من الضغط النفسي و أيضا الرضى الوظيفي و تكون بذلك دراسة جديدة تأخذ منظور جديد ، و فائدة علمية في إطار التبادل العلمي.

و من الناحية العيادية التطبيقية سوف تقوم الدراسة بتطبيق إستمارتين الأولى تخص الضغط النفسي و الثانية تخص الرضى الوظيفي.

و هذا بهدف الوصول إلى الإجابة على إشكالية البحث و معرفة أيضا الخصائص النفسية المتعلقة بمهنة المعلم.



# الفصل الثَّاني: الضَّغط النَّفسي

تمهيد :

يعتبر الضغط النفسي ظاهرة نفسية معقدة وذلك لما لها من تأثيرات على الفرد ، إذ تؤدي الى اضطرابات في النواحي الجسمية و الانفعالية و السلوكية له . فيحدث الضغط النفسي بسبب دخول الفرد في ديمومة من العوامل الضاغطة سواء كانت داخلية او خارجية خلال سعيه المستمر في تحقيق التكيف مع محيطه . ففي فصلنا هذا سنتطرق الى كل ما يخص الضغط النفسي بدأ بنبذة تاريخية ومفهومه وصولا الى آثاره المختلفة.

### 1-نبذة تاريخية حول مفهوم الضغط :

يعد أصل كلمة ضغط Stress إلى اللغة اللاتينية من خلال كلمة Strige التي تعني أصبح متصلب ، شد Serres ضغط Presse واستعملت في أواخر القرن (17) السابع عشر باللغة الانجليزية للدلالة عن مشاعر المعاناة و الحرمان . ثم انتقل استعمال هذا المفهوم في الفيزيولوجية خلال القرن (19) التاسع عشر ، ويعد الفرنسي كلود برنارد **Cloud Bernard (1865)** من الاوائل الذين اعطوا تفسيراً لأثار الضغط على السلوك . إذ يرى أن ردود الافعال الناتجة عن الضغط تهدف إلى الحفاظ على توازن الجسم .

في نفس السياق قام الفيزيولوجي الامريكي **Walter.Canon (1945, 1971)** بوضع مفهوم الأميوستازيا Homéostasie وهي قدرة الجسم في الحفاظ الثابت على توازنه الداخلي ، بغض النظر عن التغيرات المحيطية . و الذي احتوى على مفهوم الضغط كما أرجع **Canon** سبب الضغط إلى كون الاتزان الحيوي في حالة خطر نتيجة عوامل خارجية قاتلة بالنسبة للكائن الحي . (إ.بغيجة ، 2006 : 61-62) .

في عام **1956** لاحظ العالم **هانز سيل Hans Selye** أن الفرد بالرغم من اختلاف مصادر الامراض لديهم إلا أنهم يشتركون في أعراض التي تصنف المرض الخاص بكل منهم ما جعل سيلبي يطلق مصطلح الضغط . (S.Wedsen 2005 : 11-10) و في عام **1966** أكد ( Lazaros ) على وجود تداخل بين الضغط النفسي و القلق الذي يعتبر كنتاج للضغط النفسي , إذ أن هناك علاقة ثنائية بين الفرد و البيئة , فبالنسبة له الضغط عبارة عن نتاج لعملية تقييم المواقف المهددة) .

( Baudarene . M 2005 : 2) .

### 2-مفهوم الضغط:

يعتبر مفهوم الضغط في علم النفس مشكلة اصطلاحية لتعدد المعاني الموجودة لهذا المصطلح فكلمة الضغط تعني الشدة ، الانغصاب ، الازمة النفسية . ( أ. م .عبد المنعم ، 2006 : 9) .

أما في ميدان الهندسة والعلوم الطبيعية يشير الضغط لقوة خارجية تؤثر بشكل مباشر على موضوع طبيعي و نتيجة لهذه القوة يحدث الاجهاد الذي يؤثر و يغير في شكل وبناء الموضوع .

في العلوم الانسانية يشير الضغط إلى تلك القوة التي تؤثر على الفرد و تسبب له بعض التغيرات النفسية مثل التوتر ، الضيق و بعض التغيرات العضوية و الفسيولوجية .  
(ز. أ. السرطاوي ، ع. الشيخ ، 1998 : 9) .

### 3- مفهوم الضغط النفسي :

#### 3-1 التعريف اللغوي :

يشير طه العظيم حسين أن الاصل اللغوي لكلمة ضغط هو ضغطه أي عصره و زحمه والضغط في الطب هو ضغط الدم الذي يحدثه تيار الدم على جدران الأوعية الدموية .  
وكلمة الضغط Stress مشتقة من الكلمة اللاتينية Stictus وهي تعني الصرامة وتدل ضمناً على الشعور بالتوتر و إثارة الضيق والذي يرجع في أصله الى الفعل Stringer والذي يعني يشد ومعنى هذا أن الضغط يشير إلى مشاعر الضغط والقلق.

(ح. عبد العظيم ، 2006 : 16-17).

#### 3-2 التعريف الاصطلاحي :

عرف الباحث Cohner ( 1998 ) الضغط النفسي بأنه العلاقة الموجودة بين الفرد والبيئة إذ تفوق هذه البيئة وتتجاوز قدرته التكيفية مما يؤثر على صحته الجسمية و النفسية مع إدراكه بعدم القدرة على مواجهة المواقف التي تتطلب استجابة فعالة .

( Bazari et Debeau , 1998 , p 02 ) .

أما الباحث سيلبي (Selye) فيعرف الضغط بأنه مجموعة من الاعراض تتزامن مع التعرض لموقف ضاغط وهو استجابة غير محددة من الجسم نحو متطلبات البيئة . مثل :  
التغير في الاسرة . م. بهاء الدين، (2008:17)

وأيضاً أن الضغط النفسي عبارة عن مثيرات أو تغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية بدرجة من الشدة و الدوام بما يتقل القدرة التكيفية للإنسان إلى حده الأقصى ، والتي في ظروف معينة يمكن أن تؤدي إلى اختلال السلوك أو عدم التوافق ، أو الاختلال الوظيفي الذي يؤدي إلى المرض و بقدر استمرار الضغوط بقدر ما يتبعها من استجابات جسمية و نفسية غير مريحة . ح. عبد المعطي،(1998:88)

#### 4-أنواع الضغط النفسي :

تتعدد أنواع الضغط النفسي و نذكر منها :

-**الضغط النفسي الحالي** : وهو نتيجة موقف معين مثل مناقشة أو مسابقة وإذ تم التحكم به يصبح فعالاً .

-**الضغط النفسي المتوقع** : وهو مرتبط بدخول امتحان معين وهذا الضغط يكون ضاراً عندما يعطيه الفرد أهمية كبيرة .

-**الضغط النفسي الحادي** : وهو استجابة الفرد لتهديد فوري مباشر لحياة الفرد وهو ما يسمى بالصدمة . حيث يجد الفرد نفسه في موقف يهدده و لا يستطيع منعه .

-**الضغط النفسي المزمن** : وهو نتيجة لأحداث منهكة تتراكم مع الزمن بشكل سلسلة من الضغوط المتراكمة .

و. السيد خليفة – م. علي عيسى،(2008:137).

كما أن هناك نوعين من الضغوط النفسية تتمثل في :

1-**الضغوط السلبية** : يذكر **Allen** أن تعرض الفرد للمواقف الضاغطة يكون لها

تأثير سلبي فتجعل الفرد عاجزاً عن تحقيق أهدافه و أيضاً يعجز عن التفاعل مع الآخرين و من ثم ظهور الاعراض النفسية و الجسمية .

2-**الضغوط الإيجابية** :

ترتبط بوجود درجة مناسبة من الضغط تدفع الفرد بشكل متتابع محققاً لأهدافه . ( نفس

المرجع السابق)

5- النظريات المفسرة للضغط النفسي :

5-1 النسق النظري لهانز سيلبي H.Selye :

كان سيلبي يعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط كان هدفها المحافظة على الكيان و الحياة . و حدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط و أطلق عليها أعراض التكيف العام و هي :

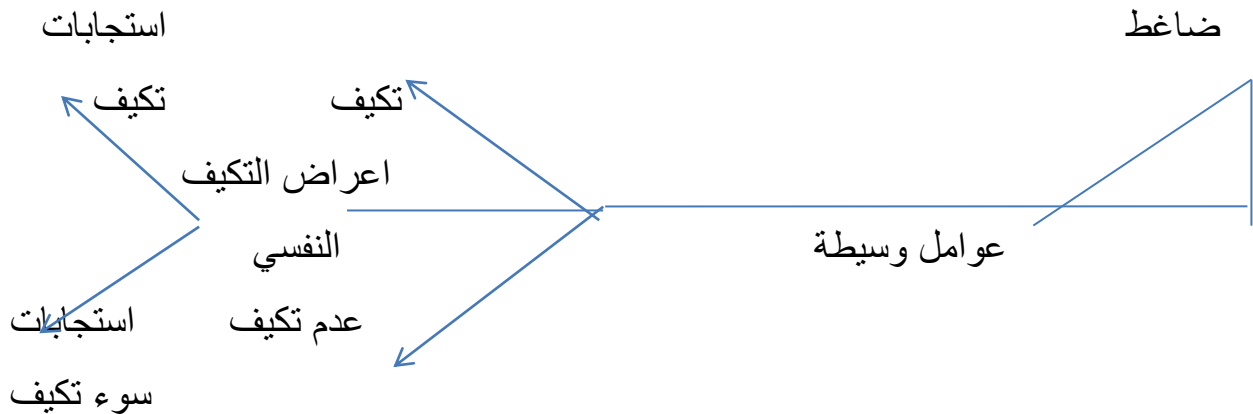
-الفرع : وفيه يظهر الجسم تغيرات و استجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضغط و نتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم .

-المقاومة : وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية و جسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان .

-الاجهاد : وفيها تستنزف طاقة الفرد و يصبح عرضة للإصابة بالأمراض . و الكل

التالي يوضح حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية سيلبي :

الشكل 1: مخطط حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية سيلبي هانز.



ويذكر سيلبي أنه تتحدد شدة الاستجابة للضغوط عن طريق العوامل الوسيطة كما تعتمد نوعية الاستجابة على نوع عملية التكيف و يضيف أن التهديد أو التغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقييم و لكل تقييم نمط معين من الاستجابة . (ه.توفيق الرشيد

،1999:52)

### 2-5النسق النظري لسبيلبرجر Spielberg :

تعتبر نظرية سبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده ، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التميز بين القلق كسيمة و القلق كحالة و يقول أن سيمة القلق العصابي أو المزمن هو طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية . و قلق الحالة هو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة و على هذا الاساس يربط سبيلبرجر بين الضغط و قلق الحالة و يعتبر الضغط الناتج ضاغط مسببا لحالة القلق و يستمد ذلك عن القلق كسيمة حيث يكون شخصية الفرد القلق كسيمة .

كما ميز بين مفهوم الضغط و مفهوم التهديد من حيث أن الضغط يشير الى الاختلاف في الظروف و الاحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي . أما كلمة تهديد فتشير إلى التهديد و التفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو خفيف .  
ف. السيد عثمان ،(2001:99).

### 3-5النسق النظري لهنري موراي H ,Murray :

ينفرد موراي بين منظري الشخصية بعمق الفهم للديناميات التي تحدث في داخل الكائن البشري من أجل انبثاق لحظة التكيف وإحداث التوازن النفسي ويتسم منهجه بالدينامية النفسية ويصل موراي الى مستوى عال من الدينامية النفسية عندما يتعرض لمفهوم الحاجة ومفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك .ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة للسلوك في البيئة .

ويعرف الضغط بأنه خاصة لموضوع بيئي أو لشخص يتسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدفه و يميز موراي بين نوعين من الضغوط :

**ضغوط بيتا Stress Beta** : وهي دلالة الموضوعات كما يدركها الفرد و يفسرها .

**ضغوط ألفا Stress Alpha** : وهي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في

الواقع أو كما يظهرها البحث الموضوعي . ه. توفيق الرشيد ،(1999:56)

إذ يوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط غالبا بضغوط بيتا ومن المهم بالرغم ذلك اكتشاف المواقف التي تتسع فيها الثقة بين ضغوط بيتا التي يستجيب فيها الفرد وبين

ضغوط ألفا الموجودة بالفعل ، و في هذا المجال نجد أن موراي يستخدم مصطلح الشحنة الانفعالية العاطفية للقيام بهذه المهمة فتكون هناك شحنة إجابيه إذ كان الفرد يحب فهو ينجذب الى موضوع معين ، حين توجد شحنة سالبة إذا استثاره الموضوع الكره و التجنب ، أما في حالة أن يكون الموضوع جذابا و منفرا في وقت واحد فإن الفرد يوصف بأنه متناقض وجدانيا تجاه الموضوع . (نفس المرجع السابق .)

#### 4-5 نظرية التقدير المعرفي ، لازاروس Lazarus (1670) :

نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك الحسي الحركي و التقدير المعرفي . و التقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد ، حيث أن تقدير التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف و لكنه رابط بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط و بذلك يستطيع تفسير الموقف . و يعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها : العوامل الشخصية الذاتية ، العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية ، العوامل المتصلة بالموقف نفسه .

وتعرف نظرية التقدير المعرفي الضغوط بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ، و يؤدي ذلك إلى تقييم و تحديد و إدراكه في مرحلتين :

**المرحلة الأولى :** تحديد و معرفة أن بعض الاحداث في حد ذاتها شيء بسبب الضغوط .

**المرحلة الثانية :** تحدد فيها الظروف التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف .

ف. السيد عثمان ، (100:2001)

#### 6- عوامل الضغط النفسي :

تعددت العوامل المسببة للضغوط النفسية ، فهناك العوامل الداخلية خاصة بالفرد و هناك عوامل خارجية تتمثل في كل ما يحيط بالفرد و سنذكرها كالتالي :

#### 6-1 العوامل النفسية :

**6-1-1- الاحباط :** يعتبر الاحباط جانب من جوانب الضغوط يشعر الانسان معها بعدم إمكانية قيامه بنشاط أو تحقيق الهدف الاخر .



- 6-1-2-الصراع :** هو حالة تنشأ بسبب وجود هدفين متعارضين و يحدث التعارض لأن السلوك الضروري لتحقيق أحدهما يتعارض مع الرغبة في تحقيق الهدف الاخر .
- 6-1-3-التهديد :** وهو توقع حدوث ضرر ما يصيب الشخص ، أو وقوع أمر غير مرغوب فيه كلما ازداد مستوى الشعور بالتهديد .
- 6-1-4-القلق :** و يعتبر من الجوانب الهامة التي تشكل بعض مكونات الضغوط النفسية .
- ر.م.القذافي ، (1998:121)

### 2-6- العوامل الذاتية :

أثرت الجمعية الامريكية للأمراض العقلية (1999) بأن الضغوط قد تكون نتيجة تناول الفرد الأغذية و المشروبات التي تحتوي على الكافين ، الكحول و المنومات و المهدئات او أي مخدر يعمل على الضغط ، خاصة عندما لا يستطيع متعاطيها التخلي عنها

ف. السيد عثمان ،(2001:219).

### 3-6- العوامل الشخصية :

ترتبط هذه العوامل بصراعات نفسية أو صدمات جسمية و وجدانية قديمة ، و تنشأ بطريقة لا شعورية ، و يمكن للأمراض العقلية الراجعة لخصائص شخصية كالاكتئاب العصابات الذهانات أن تكون مصدرا للضغط ، كما أن السمات الشخصية الموروثة تؤثر على ردود أفعال البشر الانفعالية إزاء الضغوط ويتم الكشف عن هذه الضغوط من خلال المقابلات و التحليل العيادي . س. بوحاتمي ، (2000:22)

### 4-6- العوامل الاجتماعية :

لعبت العوامل الاجتماعية دور كبيرا في حدوث الضغط النفسي لدى الافراد و يختلف من حيث شدته ومصدره طبقا للوسط الاجتماعي الذي نشأ فيه الفرد ، كالفقر الذي يعتبر من بين عوامل الضغط و كذا البطالة ، التفاوت الحضري و الثقافي و قلة الرفاهية و الوسائل التكنولوجية و الضغط السكاني و قلة الخدمات ، إذ يرى الباحث مكلان ( Mecllland ) أن اضطرابات العلاقات الاجتماعية قد تلعب دور مدمرا ، فالدافع القوي للانتماء الاجتماعي و تقبل الحياة مع الجماعة و تقبل الاخرين لها جميعها ارتباطات قوية بالصحة في جانبها النفسي و جنبها العضوي ، إضافة إلى الاحداث المؤلمة كفقدان

شخص عزيز التي تعتبر من مسببات الضغط . Dominique .Serand , 2005  
( . 130 )

### 7- أعراض الضغط النفسي :

تظهر الاعراض مع استمرار الاعراض المسببة لها و يجدر الاشارة الى أن الاعراض المختلفة لا تظهر جميعها في وقت واحد ، و على جميع الاشخاص ، فكل واحد نقطة أو نقط ضعفه ولكل واحد إمكانياته الخاصة ، و الاله من ذلك أن لكل واحد عالمه الخاص ومن ثم إدراكه المميز للمواقف الحياتية .

ويمكن تصنيف اعراض الضغط النفسي بإتباع التصنيف الذي وضعه برهم **Braham**

(1994) و هو كالتالي :

### 7-1- أعراض فيزيولوجية :

- التعرق المفرط .
- التوتر العالي .
- الصداع بأنواعه (نصفي دوري ،توتري) .
- ألم في العضلات خاصة في الرقبة و الكتف .
- عدم الانتظام في النوم ( الارق ، النوم المفرط ، الاستيقاظ المبكر غير العادي ) .
- الأم الظهر خاصة الجزء السفلي منه .
- الاسهال وأوجاع البطن .
- الامساك .
- التهاب الجلد .
- عسر الهضم .
- القرحة .
- التغير في الشهية .
- التعب أو فقدان الطاقة .
- زيادة التعرض للحوادث التي تؤدي الى اصابات جسمية .

**2-7- الاعراض الانفعالية :**

- سرعة الانفعال .
- تقلب في المزاج .
- العصبية .
- سرعة الغضب .
- العدوانية و اللجوء الى العنف .
- الاكتئاب .
- سرعة البكاء .

**3-7- الاعراض الذهنية :**

- النسيان .
- الصعوبة في التركيز .
- الصعوبة في استرجاع الاحداث .
- استحواذ فكرة واحدة على الفرد .
- انخفاض في الدافعية للقيام بالأعمال و الأشغال .
- انجاز المهام بتحفظ .
- تزايد عدد الاخطاء .
- اصدار أخطاء غير صائبة .

**4-7- الاعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية :**

- عدم الثقة غير المبررة في الاخرين .
- لوم الاخرين .
- نسيان المواعيد أو إلغائها قبل فترة و جيزة .
- مرافقة و متابعة أخطاء الاخرين .
- تبني سلوك و اتجاه دفاعي في العلاقات مع الاخرين بشكل ألي (غياب الاهتمام الشخصي و التفاعل ببرودة مع الاخرين ) . **إبغيجة ، 2006 : 70 – 72 ) .**

### 8- الآثار الناتجة عن الضغط النفسي :

تسبب شدة الضغوط و التعرض المستمر لها الى ظهور التأثيرات السلبية على شخصية الفرد و فيمايلي بعض الآثار الناتجة عن الضغوط :

#### 8-1- الآثار المعرفية :

تؤثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد ، ومن ثم العديد من الوظائف العقلية تصبح غير فعالة ، فيحدث نقص الانتباه وصعوبة التركيز و ضعف قوة الملاحظة مما يؤدي تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على اتخاذ القرارات وقدرة القدرة على التقييم المعرفي للموقف و يصبح الفرد في تفكيره مضطرب حيث يكون التفكير هو السائد لدى الفرد بدلا من التفكير الابتكاري . م. حسين ، (2002 : 225).

#### 8-2- الآثار الفسيولوجية :

تأثر الضغوط في الحالة المزاجية الفسيولوجية للفرد ، فالأحداث الضاغطة التي يتعرض لها الفرد تحدث تغيرات في وضائف الاعضاء و إفرازات الغدد و تتمثل هذه الآثار في ما يلي :

- إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم مما يؤدي إلى سرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم و زيادة نسبة السكر في الدم .

- ارتفاع مستوى الكولسترول في الدم مما يؤدي إلى تصلب الشريان و الإزمات القلبية.

- زيادة إفرازات الغدة الدرقية مما يؤدي إلى انفعال الجسم و إذا استمر لوقت طويل يؤدي إلى نقص الوزن و الانهيار العصبي .

- اضطرابات المعدة و الامعاء و الشعور بالغثيان و الرعشة و الجفاف في الفم .

م. بهاء ، (2008 : 37).

#### 8-3- الآثار السلوكية :

ان استمر تعرض الفرد للأحداث الضاغطة لفترة طويلة مع تكرار حدوثها قد يجعل الأعراض السلوكية تنخفض لدى الفرد لأن تكرار الحدث الضاغط يؤدي إلى الألفة وقلة تأثيره عليه و تتمثل الآثار السلوكية للضغوط النفسية في :

- اضطرابات لغوية مثل : التأتأة .

- انخفاض مستوى نشاط الفرد .
- انخفاض الاداء و القيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة .
- عدم الثقة في الآخرين و التخلي عن الوجبات و المسؤوليات
- الانسحاب و الميل إلى العزلة . ح. ع. قاي.

#### -4-8- الآثار النفسية :

يتم حدوث الاضطرابات في النظام الهرموني الذي يربط بين الغدة النخامية و الغدة الكظرية نتيجة التعرض المستمر للضغط مما يؤدي إلى الدفاعات الهرمونية من خلال الجهاز العصبي الذاتي إذ أكد هانس سيلبي أن هذا الاضطراب هو المسؤول عن كثير من الأمراض السيكوسوماتية التي تنشأ نتيجة التوتر والضغط المستمر ، و تتم جملة أعراض التكيف العام من خلال ثلاث مراحل :

**1-4-8- مرحلة الاستجابة ، الإنذار :** يستدعي الجسم في هذه المرحلة كل قوات الدفاعية لمواجهة الخطر .

**2-4-8- مرحلة المقاومة :** إذ استمر الموقف الضاغط فإن مرحلة الإنذار تتبعها مرحلة أخرى هي مرحلة المقاومة وتحدث المقاومة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة المواقف عن طريق رد فعل تكيفي .

**3-4-8- مرحلة الإنهاك :** إذ استمر الضغط لمدة طويلة يصل فيها الفرد إلى نقطة العجز و يدخل مرحلة الإنهاك و يصبح عاجز عن التكيف بشكل كامل وفي هذه المرحلة الأخيرة تنهار الدفاعات الهرمونية .

س. عبد القوي علي ، (2002 : 250 ) .

#### -4-8- الآثار الاجتماعية :

تتمثل في إنهاء العلاقات و العزلة و الانسحاب وانعدام القدرة على قبول و تحمل المسؤولية و الفشل في أداء الواجبات اليومية المعتادة و الشعور بعدم الأمن و تفاهة الحياة الاسرية .

م. ح. الباهي ، (2002 : 250) .

## خلاصة :

ما نستخلصه ان الضغط النفسي تعريف و انواع عدة وذلك باختلاف النظريات المفسرة له ، فنجد سلي فسر الضغط بانه متغير مستقل و هو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص و يصفه على اساس استجابته للبيئة الضاغطة و تكون اراضه فسيولوجية كما اضاف سيلي انه يوجد ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط و تتمثل في (الفرع ، المقاومة ، الاجهاد . )

اما سييلبرجر يعتبر ان فهم نظرية القلق يكون على اساس التميز بين القلق كحالة و القلق كسيمة . اما موراي يعتبر مفهوم الحاجة و مفهوم الضغط مفهومان اساسيان و متكافئين في تغيير السلوك الانساني .

اما وجهة نظر لازا روس و فولتمان فأرجعوا الضغوط الى وجود تناقض بين متطلبات الشخصية و العوامل الخارجية المحيطة به .

# الفصل الثالث

## الرضى الوظيفي

تمهيد:

أن نجاح منظمة الخدمات يعتمد بشكل أساسي على مدى فاعلية أداء الأفراد العاملين بها لمهامهم وواجباتهم، وهذا الأخير يتأثر كثيرا بمستوى رضاهم عن العمل أو الوظيفة، لأنه من الطبيعي جدا أن يختلف أداء فرد يشعر أنه راضي في عمله، بفرد آخر لا يشعر به و لا يلمس أن المنظمة التي يعمل بها تهتم بحالة الرضا لديه و متطلباته، و هذا ما يؤكد أهمية الرضا الوظيفي في حياة المنظمة.



### 1-تعريف الرضى الوظيفي:

قد يكون من الصعب إيجاد تعريف متفق عليه بين الباحثين للرضى الوظيفي، نظرا لكونه ظاهرة نفسية مرتبطة بالإنسان، الذي يتصف بأنه مخلوق ذو طبيعة نفسية معقدة لديه حاجات ورغبات متعددة ومتغيرة من وقت لآخر. وقد انعكس هذا كله على ظهور العديد من التعريفات التي أعطيت للرضى الوظيفي

يعرف إدوين لوك Locke Edwin الرضى الوظيفي بأنه " الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة"

يعرف بلجن Blegen الرضى الوظيفي بأنه " شعور الفرد اتجاه وظيفته وأن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين خصائص الفرد والوظيفة والمؤسسة."

يرى سترونج Strong أن الرضى الوظيفي هو " حصيلة العوامل المتعلقة بالوظيفة والتي تجعل الفرد محبا لها مقبلا عليها في بداية يومه دون غضاضة "

كما يعرف الرضى الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والإرتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وأن الرضى الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل والإنتاج

تعريف "شامي ولي" : أن الرضى الوظيفي هي المواقف العاطفية من قبل الأفراد نحو الوظائف و يتوقف ذلك على الملائمة و الانسجام بين المكافآت التي تقدمها بيئة العمل للفرد و أولويات الفرد لهذه الوظائف

(فاروق عبده ليه و السيد محمد عبد المجيد ،2005،ص64) .

### 2-أنواع الرضى الوظيفي :

يمكن تقسيم الرضا الوظيفي إلى رضى وظيفي كلي و رضى وظيفي جزئي كما يلي:

**1-الرضى الكلي :** يمثل رضى العامل عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضى عن عمله ، ولكن ليس من الضروري أن تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضى ، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

**2-الرضى الجزئي :** يمثل شعور الفرد العامل الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل. وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضى كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء لكنه موجود لكنه لازال يؤدي أعماله.

### 3-مظاهر الرضى الوظيفي :

- الأصل في مشاعر الرضى الوظيفي أنه عملية ضمنية تترجم على أعلى مستوى السلوك الظاهري بتراكم وقوة هذه المشاعر ، ومن بين مظاهر الرضى الوظيفي مايلي :
- زيادة الإنتاج و مستوى جودته و تحقيق الإبداع.
  - الصورة الذهنية الايجابية المحببة للمنظمة والدفاع عنها و الولاء لها.
  - تقبل كل إجراءات التغيير والتطوير و إدخال التكنولوجيا في مجال العمل.
  - انخفاض معدلات الغياب و قلة الشكاوي والصراع بين العمال.
  - انخفاض معدل دوران العمل .
  - المشاركة الايجابية الاختيارية في نشاطات المنظمة .
- (أشرف محمد عبد الغني ، 2008، ص335)

### 4-عوامل حدوث الرضى الوظيفي :

يتأثر الرضى الوظيفي بالعديد من العوامل المؤثرة منها :

- 4-1-العوامل الذاتية :** و يقصد بها العوامل التي ترتبط بالخصائص الشخصية للفرد العامل كالقدرات والمهارات التي يمتلكه ، حيث أثبتت الدراسات وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين العمر والرضى الوظيفي حيث أن كبار السن أكثر نضج وأعلى ثقة بالنفس و أكثر رضا عن العمل من العمال الصغار، بينما توجد علاقة ارتباطية سلبية بين المستوى التعليمي والرضى الوظيفي حيث أن العمال ذوي المستوى التعليمي العالي لهم توقع و طموح بالعمل أعلى من غيرهم.كما يتأثر الرضى الوظيفي بباقي العوامل الشخصية للعامل كالحالة الصحية والحالة المزاجية كالقلق والإحباط والإدراك
- 4-2-العوامل المرتبطة بالبيئة المهنية :** تؤثر الظروف الفيزيائية للبيئة المهنية كالضوء والتهوية والرطوبة و النظافة على درجة الرضى الوظيفي للعامل ، حيث يكن للإدارة التحكم في هذه العوامل وتغييرها في صالح العمال عكس العوامل الشخصية

**4-3-العوامل التنظيمية :** تساهم العوامل التنظيمية بشكل كبير جدا في تحديد رضى العمال عن عملهم و يضم ذلك السياسات التي تنتهجها الإدارة من العوامل المهمة في تحديد رضا العاملين و هي تشير إلى أنظمة العمل و اللوائح و إجراءات و قواعد العمل ، فكلما اتسمت هذه السياسات بالاستقرار والوضوح أدى ذلك إلى ارتياح و رضى العاملين .  
(إيهاب محمود،2008،ص53).

### 5-نظريات الرضى الوظيفي:

#### 5-1-نظريات الحاجة :

نظريات الحاجة من بين النظريات التي تسعى إلى تفسير سلوك الدافعية والرضا الوظيفي، حيث تقوم على أساس وهي أن النقص في حاجة ما أو مجموعة من الحاجات هي التي تدفع سلوك الإنسان للتصرف بطريقة معينة من أجل إشباع تلك الحاجة، ومن بين معاني الرضا الوظيفي الشعور بالارتياح عند إشباع الحاجات والرغبات المتعلقة بالوظيفة وبيئة العمل وهو نفس الاتجاه الذي تذهب إليه نظريات الحاجة حيث يعتبرون أن الرضى الوظيفي ما هو إلا إشباع لحاجات الفرد المتعلقة بالعمل ومحيط العمل، و أهم رواد هذه النظرية:

#### 5-1-1-ماسلو ابرهام Maslou ABRAHAM :

قدم نظريته لتدرج الحاجات سنة 1940 ،التي تنص على أن الإنسان لديه عدد من الحاجات والرغبات تتدرج حسب إشباعها ودرجة إلحاحها بشكل دائم و قد مثل هذه الحاجات في هرم و المتمثل في الشكل التالي:



الشكل 2: هرم تدرج الحاجات لماسلو.

**الحاجات الفزيولوجية:** وهي الحاجات الأساسية في التدرج الهرمي وتشمل الحاجة إلى الطعام، الماء، النوم... إلخ، وفي المنظمة تعد أسهل الحاجات التي يمكن إشباعها من خلال توفير الأجور المناسبة، توفير وحدات سكنية للعاملين... إلخ

**حاجات الأمن :** وتشمل رغبة الفرد في السلامة والأمن و تجنب القلق والتوتر وعلى مستوى المنظمة قد تمثل عدم اقالة العمال، الحماية من التصرفات التعسفية للمشرفين، نظام التأمين والمعاشات... إلخ

**الحاجة إلى الانتماء:** وهي من الحاجات الاجتماعية وتشمل الحاجة إلى الود وإقامة الصداقة والقبول من طرف الأفراد وعلى مستوى المنظمة قد تظهر من خلال علاقات الصداقة مع جماعات العمل والانضمام إلى نوادي المنظمة .

**الحاجة إلى الاحترام والتقدير:** وتشمل رغبة الفرد في احتلال مركز اجتماعي هام و احترام الآخرين له، الشعور بالثقة والرغبة في الحصول على السلطة والقوة... إلخ، و في المنظمة قد تظهر من خلال المسميات الوظيفية، نظام الترقيّة والمكافآت ...

**الحاجة إلى تحقيق الذات:** وتمثل رغبة الفرد في استخدام قدراته ومهاراته في تحقيق انجاز عالي، وعلى مستوى المنظمة قد تكون في وظيفة تمثل التحدي لقدرات الفرد .

والقاعدة الأساسية لهذه النظرية هو أن الفرد كلما أشبع حاجة ما قلّت أهميتها وتبدأ الحاجة التي تليها في الهرم بالظهور كمصدر أساسي لسلوك ودافعية الفرد في تحقيق الرضى مع الأخذ في الاعتبار تجدد الحاجات والإشباع النسبي لها ما يدفع الفرد إلى العودة مرة أخرى لإشباعها.

### 5-1-2- theory Alderfer : الدرر

قدم الدرر تصنيفا للحاجات في شكل هرم يشابه بدرجة عالية هرم ماسلو للحاجات يحتوي على ثلاثة أنواع من الحاجات:

**حاجات البقاء:** و هي تمثل الحاجات الفيزيولوجية عند ماسلو .

**حاجات الارتباط:** و تعبر عن درجة ارتباط الفرد بالبيئة المحيطة و تمثل حاجات الانتماء و الحاجات الاجتماعية و جزء من الحاجة إلى التقدير

**حاجات النمو:** و تعبر عن سعي الفرد إلى تطوير قدراته و مؤهلاته و تمثل جزء من الحاجة إلى التقدير و الاحترام، و حاجات تحقيق الذات عند ماسلو .

هذه النظرية مكملة لنظرية ماسلو، حيث يتفقان في المبدأ في كون الرضى لدى العاملين يتحقق بدرجة إشباع الاحتياجات لديهم، و لكن الاختلاف الجوهرى بينهم يكمن في أن نظرية الدرر ترى بإمكانية السعي إلى تحقيق إشباع أكثر من حاجة في وقت واحد على عكس ما تذهب إليه نظرية ماسلو.

( م .الصرفي:2007ص133)

### 5-1-3- مكلياند McClelland David :

يرى أن هناك ثلاث حاجات أساسية يسعى الفرد إلى إشباعها و تمثل الدافع المحرك لمختلف مواقف وسلوكيات الأفراد في المنظمة وهي :

**الحاجة إلى الانجاز:** و هي الرغبة في التفوق و النجاح في إنجاز العمل وتعني أن الأفراد يرغبون في إشباع حاجاتهم هذه من خلال مناصب و وظائف فيها تحدي لقدراتهم و إمكانياتهم و لذلك فهم يسعون إلى إتمام أعمالهم و محاولة إثبات جدارتهم و رغبتهم في تحمل المسؤولية

**الحاجة إلى الانتماء:** و هي الرغبة في تكوين علاقات مع الآخرين و أن يكون للفرد علاقات اجتماعية و شخصية ، و يمكن أن يحصل ذلك من خلال الأعمال التي تؤدي من خلال التفاعل مع الزملاء في العمل أو فرق العمل

**الحاجة إلى السلطة أو النفوذ:** و هي الرغبة في التحكم و السيطرة و التأثير في الآخرين، بمعنى رغبة الفرد في أن يكون له القدرة في السيطرة على كل ما يحيط به من

أحداث و أشياء و أشخاص و إشباع هذه الحاجة يكون من خلال سعي الفرد في الوصول إلى مراكز السلطة في المنظمة

و خلاصة القول بالنسبة لنظريات الحاجة (ماسلو، الدرغر، ماكلياند ) هو أن إشباع الحاجة تمثل حالة الرضى، و عدم الإشباع يمثل حالة عدم الرضى، على الرغم من اختلافهم في تصنيف هذه الحاجات.

س، م، جاد الرب (2008:115).

#### 5-1-4-نظرية العاملين لهرزبرج (Hrzbeg's two factor theory).

قام فريدريك هرزبرج بناءً على دراسة أجراها، بتطوير نظرية أسماها نظرية العاملين، حيث استطاع أن يميز بين مجموعتين من العوامل و هي: عوامل مرتبطة بالعمل نفسه أو الوظيفة، و عوامل مرتبطة بمحيط العمل أو محيط الوظيفة

المجموعة الأولى : وهي العوامل المرتبطة بالوظيفة أو ما يطلق عليها العوامل الدافعة أي تلك العوامل التي تزود الأفراد بالدافعية و تؤدي إلى الرضى الوظيفي، وتتشابه مع الحاجات في المستويات العليا لهرم ماسلو، وترتبط بمحتوى العمل أو بالوظيفة وقد قام بحصرها في النقاط الآتية:

- القدرة على انجاز العمل .
- وضوح مسؤولية الفرد عن عمله و عن عمل الآخرين.
- الحصول على تقدير و احترام الآخرين.
- فرص الترقية و التقدم في العمل .
- أداء عمل ذو قيمة و أهمية للمنظمة

المجموعة الثانية :العوامل المرتبطة بمحيط العمل أو ما يطلق عليه العوامل الوقائية، والتي يشكل توفرها منع لحالة عدم الرضى، ونقص الحماس في العمل، ولكن في نفس الوقت توفرها لا يعني بالضرورة حصول حالة الرضى، وهي تتشابه مع المستويات الدنيا للحاجات في هرم ماسلو، وتشمل الآتي:

- ظروف العمل المادية
- العلاقة بين الفرد و الرؤساء في العمل.
- العلاقة بين الفرد و زملاؤه.
- نمط القيادة والإشراف وسياسات المنظمة وأساليب إدارتها

و قد لاقت هذه النظرية قبولا كبيرا لدى أوساط الباحثين، وحتى لدى المنظمات خصوصا أنها تلفت الانتباه إلى قضية هامة وهي تصميم وإعادة تصميم الوظائف (الإثراء الوظيفي) حيث يمكن للمنظمة من خلال تصميم الوظيفة من التأثير على مستويات الرضى الوظيفي لدى العاملين، وعلى الرغم من أهمية هذه النظرية في تفسير الرضى الوظيفي، إلا أنها لاقت بعض الانتقادات منها التشكيك في عدم الوصول إلى نفس النتائج في حالة ما إذا تم استبدال الطرق والأساليب التي اعتمدها هرزبرج و مؤيديه.

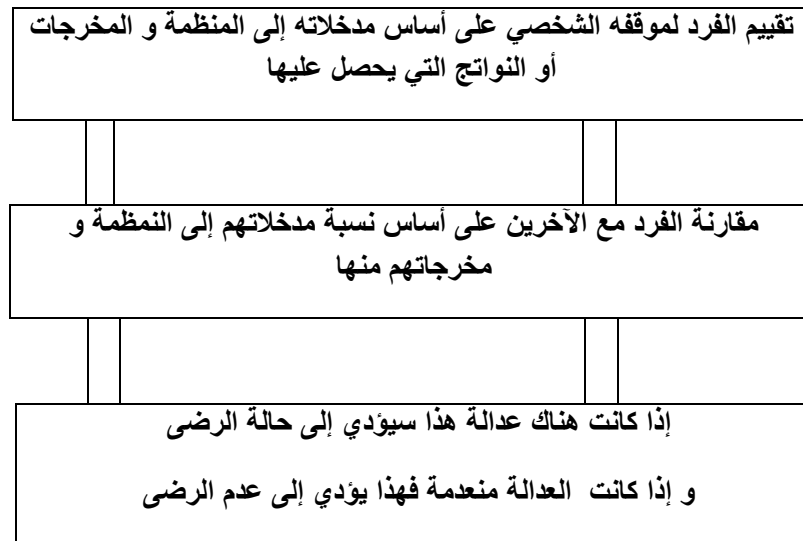
(ص.م. عفيفي: 1981ص294)

## 5-2- نظريات المقارنة:

### 5-2-1-نظرية العدالة لأدمز (Equity theory , Adams 1963) :

تمثل هذه النظرية واحدة من عدد من النظريات التي اشتقت من عملة المقارنة الاجتماعية، حيث تقوم على مسلمة أساسية و هي رغبة الفرد في الحصول على معاملة عادلة و منصفة، و اعتبر أدمز أن هناك علاقة متبادلة بين الموظف و المنظمة التي يعمل بها، حيث يقدم الموظف الجهود والخبرة مقابل الحصول على العوائد مثل الأجر و الترقيات و التأمينات ال صحية، و بناء على هذه النظرية يقوم الفرد بإجراء مقارنة بين معدل عوائده و ما يقدمه إلى المنظمة، و عوائد الآخرين و ما يقدمونه إلى المنظمة، فإذا تساوى المعدلان شعر الفرد بالرضا عن العمل، وإذا وجد أي اختلاف بينهم من وجهة نظره فإنه يشعر بالظلم مما يؤثر على أدائه الوظيفي حيث تكثر غياباته و قد يغادر المنظمة إذ وجد أفضل منها.

و إدراك الفرد للعدالة يكون من خلال الخطوات التالية:



شكل 3 :مخطط إدراك الفرد العدالة لأدمز

و المدخلات التي تشير إليها نظرية العدالة هي الخبرة، الجهد، المهارات، المعرفة و أداء المهام و الواجبات التي يجلبها الفرد معه أو يوظفها في عمله، بينما تعتبر المخرجات أو العائد تلك المكافآت التي تنتج عن انجاز المهام كالرواتب و الترقية و التقدير ... الخ، و يشير أدمز الى أن الفرد حين يقارن نفسه مع الآخرين إنما يقارن نسبة معينة كما يلي:

مخرجات و مدخلات شخصية مقارنة بمخرجات و مدخلات الآخرين = نسبة معينة.

لا يتطلب الشعور بالعدالة أو الرضا أن تكون المخرجات والمدخلات متساوية ولكن يتطلب فقط أن تكون النسبة متساوية، وأذا شعر الفرد بالعدالة أو الرضا فهذا يعطيه دافع وحماس على الإبقاء على هذا الموقف، أما إذا شعر بعدم العدالة فسوف يعمل على مواجهة هذا الموقف لتخفيض الشعور بعدم العدالة بعدة طرق كما يلي :

- يقلل أو يرفع في مستوى مدخلاته بأن يبذل جهد أكبر أو أقل حسب اتجاه عدم العدالة
- أن يغير في مستوى مخرجاته كأن يطلب زيادة الأجور أو في الحوافز والترقية
- الانتقال إلى العمل في قسم آخر أو ترك المنظمة ككل .

(ن.النجار:1993 ص115)

### 5-2-2-2- نظرية التوقع (Vroom1964):

ترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي يعبر عن تقدير احتمالي لمقدار ما يحصل عليه الفرد ومقدار ما كان متوقع الحصول عليه نتيجة أدائه وتعتمد هذه النظرية على ثلاثة جوانب كما يلي :

- 1- الجاذبية (المنفعة): وهي مدى الأهمية التي يعطيها الفرد للنواتج أو العوائد المحتملة التي يمكن أن يحققها في عمله وتتمثل في الحاجات غير المشبعة
- 2- الارتباط بين الأداء والعائد (المكافأة): وهي درجة اعتقاد الفرد بأن مستوى أدائه يؤدي إلى تحقيقه للنواتج أو العوائد المرغوبة.
- 3- الارتباط بين الجهد والأداء : و هي الاحتمال المدرك للفرد بأن الجهد المبذول سيؤدي الى تحقيق الأداء، أي مدى رغبة الفرد في العمل، أو تحقيق عائد معين في أي وقت، وتتوقف على أهداف الفرد وإدراكه للقيمة النسبية لهذا الأداء كوسيلة لتحقيق هذه الأهداف.



### 5-2-3- نظرية القيمة للوك (Look):

و هي من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، و وفق ا لهذه النظرية فإن الرضا الوظيفي حسب درجة التوافق الذي يحصل بين ما يحصل عليه الفرد فعلا من عوائد وما يرغب في الحصول عليه، وانطلاقا من هذه النظرية فإن درجة رضا الفرد عن عمله أو أحد عناصره عمله تحكمها ثلاثة أشياء :

- مقدار ما يأمل الفرد في الحصول عليه بالنسبة للعنصر
- مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر
- أهمية هذا العنصر بالنسبة له .

وكلما حصل الفرد على نواتج ذات قيمة بالنسبة له زادت درجة شعوره بالرضا، بمعنى قدرة الوظيفة على توفير عوائد يعتقد الفرد أنها ذات أهمية بالنسبة له، وهذه العوائد ليست بالضرورة تلك الموجودة في هرم ماسلو وبنفس التدرج، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد على حدى بما يريده من عوائد يري أنها تتناسب و وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي وتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة.

(أ.ماهر:2002ص154)

### 6- أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل وبالتالي فمن الأهمية البحث عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية و المهنية، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع .

تتمثل أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين فيما يلي :

- زيادة الثقة بالنفس والطموح لدى الفرد العامل في المنظمة .
- اشباع الحاجات الشخصية للفرد وذلك من خلال وصوله لمستوى الطموح الذي حدده

الفرد

-التقليل من الضغوطات المترابكة على الفرد نتيجة للزيادة في تعقيدات الحياة.

- \* وأما بالنسبة للمنظمات فتعود أهمية الرضا الوظيفي إلى العديد من الأسباب نذكر منها ما يلي :
- استنفار كافة طاقات ومواهب العاملين بالمؤسسة لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهداف المؤسسة.
  - المحافظة على الرصيد الاستثماري البشري والفني والخبراتي للمؤسسة من التسرب أو الضياع.
  - التطوير والتحسين المستمر للإدارات في المنظمة كنتيجة لإكتشاف الإيجابيات والسلبيات
  - ارتفاع روح الإلتزام للمنظمة والعمل(ع.م.صالح و إ.ع.بن طالب:2005 ص234)

#### 7-نصائح لرفع مستوى الرضى الوظيفي:

- الإعتراف بإنسانية الموظف:** يجب أن نعتز بإنسانية الموظف ومشاعره ودوافعه وحاجاته وآماله وآلامه، ونقر له بأنه إنسان مزود بالمهارة ومملوء بالإبداع ومشبع بالكرامة، وهذا يعني أننا نعتز له بأنه يسعه أن يسهم بشكل فاعل في بناء مشروع من خلال تقديرنا لجهده وإسهامه واعتزافنا بإنجازاته وعطائه مما يشعل جذوة الحماس والانتماء للعمل.
- ارش موظفك بالكلمة:** لا يكفي أن نعتز بإنسانية، بل يتعين علينا أن نداوم في عملية تشجيعه وتحفيزه واستفزاز إبداعه وألا نبخل عليه بالرشوة الحلال والتي تتجسد بكلمة تشجيع ووقفة تقدير ورسالة ثناء وخطاب شكر ومصافحة عرفان
- قدم منافع إضافية:** ويعني ذلك أن نكون قادرين على خلق منافع إضافية في بيئة العمل للموظف كأن نقر نظاماً مرناً للعمل يعتمد على فلسفة الأهداف ، وتقديم برامج للرعاية الصحية وطرق متعددة للتقاعد وبرامج للعناية بالعائلة والأطفال

زد واجبات العمل ووسّع صلاحياته: زيادة واجبات أو صلاحيات العمل تعني للموظف أنه بات أكثر أهمية وأن درجة الثقة به قد ازدادت وهذا ينعكس إيجاباً على معنوياته كما أن ذلك يؤدي إلى تعلم مهارات ومعارف جديدة وكل هذا يزيد درجة الرضا الوظيفي لديه.

(س.علي:1984،ص 96).

## خلاصة الفصل:

تم التوصل في هذا الفصل إلى أنّ الرضى الوظيفي مفهوم ذاتي يعبر عن ذلك الشعور الإيجابي الذي يحمله العامل لمهنته أو وظيفته و للعناصر المتعلقة بها تضم كل من الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، جماعات العمل، ظروف العمل... كما تبين أيضا من هذه الدراسة أن الباحثين لم يتفقوا في تحديد تعريف واحد و محدد للرضى الوظيفي، و هذا لإختلاف زوايا النظر إليه و منه تعدد النظريات المفسرة له نخبة تقيده بالحاجات، أخرى بالعدالة و أخرى التوقع ...

# الفصل الرابع : المعلم

تمهيد:

منذ القدم والنظرة للمعلم نظرة تقدير و تجيل وعلى أنه صاحب رسالة مقدسة وشريفة على مر العصور، فهو معلم الأجيال ومربيها، وإذا أمعنا النظر في معاني هذه الرسالة المقدسة والمهنة الشريفة خلصنا إلى أن مهنة التعليم الذي اختارها المعلم وانتمى إليها إنما هي مهنة أساسية وركيزة هامة في تقدم الأمم وسيادتها ، وتعزي بعض الأمم فشلها أو نجاحها في الحروب إلى المعلم وسياسة التعليم كما أنها تعزي تقدمها في مجالات الحضارة والرقى إلى سياسة التعليم أيضاً.

## 1-تعريف المعلم:

المعلم هو وسيلة المجتمع وأداته لبلوغ هدفه ،فهو منقذ البشرية من ظلمات الجهل عابر بهم إلى ميادين العلم والمعرفة ،وهو من أهم العوامل المؤثرة في العملية التعليمية ،ويمثل محورا أساسيا مهما في منظومة التعليم لأي مرحلة تعليمية ،فمستوى المؤسسات التعليمية ومدى نجاحها يتوقف على المعلم.(ح. عبد الحميد أحمد رشوان:2007،ص181).

المعلم هو حلقة الوصل بين المتعلم والمجتمع ، لذلك من المهم أن يعمل جاهدا بكل قدراته الذهنية والجسدية معا ،لتحقيق الموازنة بين متطلباتها فيعملان سويا وفق تناسق رائع ،وكل هذا بالطبع يستوجب أن يملك مقومات التفكير الصحيح.  
(م. العزيز إبراهيم:2006وص223).

والمعلم كما يعرف أيضا أنه يقوم مقام القائم بالاتصال ،وهو المسؤول عن وضع المناهج في بعض الحالات أو في إعادة تنظيمه وعرضه بما يتناسب مع قدرات الطلبة ،والوسائل المتاحة لديه ، فالمعلم المتمرس الذي يمتلك مهارات اتصالية عالية يعرف كيف يرفع من دافعية طلبته نحو التعلم وكيف ينمي هذه الدافعية طيلة حياته التعليمية.

(ح. عبود،2009،ص219).

## 2-مهام المعلم و دوره في القسم:

يعد التدريس اليوم قوة فعالة في تنمية القوة البشرية وهذه الفاعلية تستمد من نشاط المعلم الذي يعتبر المسؤول المباشر عن العملية التعليمية ولم يعد دوره مقتصرًا على التلقين بل أصبح زيادة على هذا موجهًا للتلاميذ ومرشدا لهم في البحث عن المعارف فنجاح العملية التعليمية مرتبط بتأدية المعلم لهذه الأدوار المهمة على أكملها.

من أبرز الأدوار والمهام التي يقوم بها المعلم داخل الصف الدراسي :

1-2-التدريس: هو الدور الأول والأساسي للمعلم، ويتبع هذا الدور أدوار فرعية تتمثل

في :

أ-التخطيط: ويقصد به تخطيط ما سيتم تنفيذه لبلوغ الأهداف التدريسية التي حددها ومع توفير الوسائل اللازمة لذلك.

ب-التنفيذ: وتعني مجموعة الإجراءات العملية والممارسات التي يقوم بها المعلم أثناء الاداء الفاعلي داخل الفصل و يتطلب ذلك أن يكون قادر على:

- التمهيد للدرس بطريقة تثير إهتمام التلاميذ
- عرض المادة بطريقة سليمة مع تنويع أساليب التدريس
- استخدام الوسائل المناسبة واستعمال التعلم الجماعي أثناء الدرس
- مراعاة الفروق الفردية
- تشجيع التلميذ عن المشاركة في الدرس

ج-الإشراف والمتابعة: هي كل الإجراءات والسبل التي يتخذها المعلم في غرفة الصف من أجل المحافظة على النظام وضبط حضور وغياب التلاميذ وتوجيههم.

د-التقويم: هي الإجراءات والأساليب التي يلجأ إليها المعلم للحكم على مدى تحصيل التلاميذ و إنجازهم

2-2-تنظيم البيئة الصفية: حيث يتحقق التدريس بتوفير المناخ الصفي الذي يشعر المتعلم بالراحة والهدوء والطمأنينة و الاستخدام الأمثل لغرفة الصف.

2-3-توفير المناخ النفسي والاجتماعي: وهو توفير الجو الصفي الذي يتم بالموودة و التعاون بين التلاميذ مع بعضهم البعض.

و يحدد أحمد أبو هلال جملة من الأدوار داخل الفصل الدراسي في النقاط التالية:

- إثارة الدافعية والرغبة عند التلاميذ
- التخطيط للتدريس
- تقديم المعرفة
- توجيه النقاش بين التلاميذ

(م.ع.الحليم مسي:1991ص365)

### 3-صفات المعلم و خصائصه:

لا بد أن تتوفر بعض الخصائص في من يتولى مهنة التعليم و من بينها ما يلي:

### 3-1-الخصائص الجسمية:

- سلامة الصحة و الخلو من العاهات
- النشاط و الحيوية
- العناية بالمظهر و النظافة



### 3-2- الخصائص العقلية:

- الذكاء و القدرة على التصرف السليم
- الإهتمام بنفسية التلاميذ
- الإلمام بقواعد التدريس و كيفية تطبيقها
- الميل الطبيعي لمهنة التدريس
- معرفة المعايير الخلقية لتربية الطفل

### 3-4- الخصائص الخلقية:

- العطف و اللين في المعاملة
- الصبر و قوة التحمل
- حب العمل و الإخلاص فيه
- العدالة و النزاهة
- الشعور بالواجب

(ح.أبو هلال:1979ص89)

### 4-مسؤوليات المعلم اتجاه مهنته:

- الانتماء إلى مهنة التعليم ، وذلك من خلال مؤشرات أساسية
- العمل على تطوير ذاته مهنيًا وثقافيًا .
- الاطلاع على أبرز سياسات التعليم و أهدافها، وسعيه إلى تحقيقها وفق قوانين
- الامانة في العلم و ونقل ما تعلم إلى الطلبة .
- المشاركة في الدورات التدريبية و اجراء البحوث التربوية
- الابتعاد عن ممارسة أي عمل أو مهنة من شأنها أن تسيء إلى دوره كمعلم.
- على المعلم أن يحلل محتوى المنهج من بداية العام الدراسي ليحدد على أساسه
- طرائق تدريسه حتى تتناسب مع أنماط تعلم طلابه
- معرفة أنواع التقويم المختلفة ووظيفة كل نوع ووسائل تحقيقها وأن يتقن استخدامها.

## 5- حقوق المعلم و واجباته:

### 5-1- حقوقه:

- الاهتمام بالمعلم، وتقديم الرعاية له.
- توثيق إنجازات المعلم، وعرضها على الآخرين.
- تحديد القوانين والأعراف بشكلٍ دقيق، حتى يستطيع المعلم تحديد حقوقه وواجباته.
- احترام قيمة المعلم، وعدم التقليل من شأنه أمام الطلبة.
- توفير بيئة مناسبة للمعلم، حتى يستطيع أن يُعلم بكل سهولة وأريحية.
- الاهتمام بمشاكل المعلم.
- عدم التعامل مع المعلم بعنف وتسلب.
- تقديم حوافز وجوائز للمعلم عند العمل بكفاءة و نشاط ، وذلك لتنمية مواهبه، ورفع روحه المعنوية.
- منح المعلم الأمان الوظيفي ، بالإضافة إلى الشعور بالرضى والسعادة عن عمله.
- تشجيع المعلم على تجربة الأشياء الجديدة في عملية التعلم

### 5-2- واجباته:

- أن يعرف أسماء الطلبة , وأن يتعرف شخصيا على كل واحد منهم ليشكل في ذهنه صورة عنهم تساعده على التعامل معهم
- العدل بين الطلاب وإظهار ذلك في كل مناسبة وحين
- الاحتفاظ بمعلومات وافية وعادلة عن الطلبة تتناول مختلف أوجه نشاطهم واهتماماتهم للرجوع إليها عند الحاجة.
- الدفاع عن حقوق طلبته و حمايتها من كل عبث ونقص وكذلك فيما يتعلق بحقوقهم في المدرسة من حيث توفير المتطلبات التربوية اللازمة لهم و معاملتهم معاملة تليق بإنسانيتهم
- تنفيذ المواقف التدريسية ويشمل ( تقديم المعلومات , تعليم المهارات , تقويم التعلم بأنواعها, تعزيز التعلم , متابعة أعمال الطلاب الشفهية والتحريرية وتصحيحها, متابعة المهام الروتينية كالغياب
- نقل القيم والمثل والعادات الحسنة و يجب أن يكون سلوك المعلم قدوة ومثلا يحتذى به, الإشادة بسلوك الطالب الذي يعكس قيمة مرغوبة , توظيف الموضوعات أو المواقف التدريسية لتعظيم قيمة مرغوبة

— معاملة الطلاب بشكلٍ حضاري، وتجنب العنف والتوبيخ.  
(ن.ف.الزيود:1999،ص59)

#### 6-أهمية المعلم:

-يمتلك المعلم القدرة على إحداث التأثير الإيجابي على طلابه، حيث أن تحفيز الطالب ودفعه للنجاح في الأمور يجعله متحمساً لإنجاز المهام والنجاح بها.

-يساعد المعلم طلابه على أن يحققوا أعلى إمكانيات لديهم في الدراسة، ولهم دور كبير في المجتمع حيث يسهمون في إعداد الأجيال لتحقيق مساعيهم في العالم.

-نقل المعرفة لطلابهم، ويكون ذلك بعد أن يتم إعطائه منهجاً دراسياً معيناً لاتباعه في العملية التدريسية.

-خلق بيئة دراسية مناسبة للطلاب، حيث يلعب المعلم الدور الأساسي في الفصل الدراسي لإعداد بيئة سعيدة ودافئة. ومن المرجح أن يكون الطلاب أكثر إنجازاً وسعادة في هذه الحالة.

-القدرة على فهم الطلاب والتعرف على الموهوبين منهم لمعاملة كل طالب وفقاً ما يحتاجه ليتطور ويصبح أفضل

(ص.عبد الرحمان:2000،ص113)

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل أصل الى ان المعلم هو ركن أساسي في العملية التربوية وله صفات تؤهله وتميزه للقيام بدوره التعليمي لان دوره لا يقتصر فقط على تقويم المعارف والمعلومات فحسب بل يتعدى ذلك فهو المربي والمرشد والموجه ، لذا فان تكوين وتدريب المعلمين يساعد في تحسين جودة التعليم في المجتمع إضافة الى تحسين وتطوير طرق التدريس وتنويعها لتتلائم مع متطلبات العملية التربوية وفق المناهج المعمول بها.

# الجانب التّطبيقي

## الفصل الخامس:

إجراءات الدّراسة الميدانية

تمهيد :

بعدما تطرقت في الجانب النظري الى صياغة إشكالية البحث و عرض متغيرات الدراسة المتمثلة في الضغط النفسي ، الرضى الوظيفي لدى المعلم ، أنتقل إلى الجانب التطبيق الذي يعتبر خطوة مهمة في أي بحث علمي . و سوف أتطرق في هذا الفصل الى الدراسة الاستطلاعية ، منهج البحث ، مكان و زمان إجراء البحث ، عينة البحث و أخيرا أدوات البحث . وبعد اتباع هذه الخطوة العلمية توصلت إلى مرحلة عرض النتائج وتفسيرها

### التذكير بالفرضية:

يوجد علاقة بين الضغط النفسي والرضى الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية .

و الفرضيات الفرعية:

-الضغط النفسي النفسي ينعكس على مردودية المعلم.

-الضغط النفسي يساهم في عدم رضى المعلم عن وظيفته.

-الرضى الوظيفي له علاقة بالرضى النفسي.

### الدراسة الإستطلاعية:

نظراً لأهمية الدراسة الإستطلاعية أجريت بحث إستطلاعي كان الهدف منه ضبط متغيرات البحث و معرفة مدى ملائمة أدوات البحث و ضبط العينة وذلك من أجل ملاحظة كيفية إجابة أفراد العينة على المقياسين ،بحيث قمت بتطبيق المقياسين في شهر أفريل ،وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس الضّغط النّفسي للفينستاين (P.S.Q) Le venstein ،و مقياس الرضى الوظيفي ،وهذا على عينة من معلمي التعليم و استغرق أفراد العينة من 20 إلى 30 دقيقة للإجابة على بنود المقياسين و لم يجدوا أي مشاكل أو صعوبات في فهم الأسئلة ،بحيث يمكننا القول بأنّ المقياسين يتناسبان مع موضوع بحثنا و عباراته واضحة ،غير غامضة و سهلة الفهم .

### منهج الدراسة:

يعرّف "بوحوش" و "ذنبات" 1995 المنهج بأنه تلك الطريقة التي يتّبعها الباحث في

دراسته لمشكلة من أجل إكتشاف الحقيقة .(بحوش و ذنبات ،1995،ص99)

و لدراسة العلاقة بين الضّغط النّفسي و الرضى الوظيفي استخدمت المنهج الوصفي

التحليلي بحيث يعرّفه "سامي محمد ملحم" 2002 ،المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل

و التفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة ،و تطويرها كميًا عن طريق جمع بيانات و معلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها لدراسة دقيقة. (س. م. ملحم :2002،ص448)

### **مكان و زمان إجراء البحث:**

تم إجراء الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة ما بين 16 و 17 أبريل 2019 في الفترة الصباحية في كل من المؤسساتين "دريدر محمد" و "216" الواقعة في قديل في ولاية وهران.

### **عينة البحث:**

تتكون عينة البحث من (30) معلم لمختلف الأقسام ،يدرسون لغة عربية و لغة فرنسية

### **طريقة إختيار العينة:**

تم اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية فهي الطريقة المناسبة في هذه الدراسة و تم تحديد الفئة المدروسة و مراعاة عامل الوظيفة.

### **أدوات جمع البيانات:**

اعتمدت في هذا البحث على أداتين هما: مقياس الضغوط النفسية المعد من طرف للفينستاين1993 و مقياس الرضى الوظيفي فاطمة حسين علي أبو زيد .

### **مقياس الضغط النفسي:**

### **التعريف بالمقياس:**

تم بناء هذا المقياس من قبل "1993" All & Levenstein لقياس مؤشر الضغط النفسي ويشمل هذا الاستبيان 30 عبارة تتوزع وفق نوعين من البنود منها المباشرة و الغير مباشرة



تضم المباشرة حوالي 22 بند منها البنود رقم:

30.28.27.26.24.23.22.20.19.18.16.15.14.12.11.9.8.6.5.4.3.2

تنقط هذه العبارات من 1 إلى 4 من اليمين إلى اليسار ( تقريبا أبدا ) إلى اليسار (عادة ) وتدل على وجود مؤشر ضغط عالي عندما يجيب المفحوص بالقبول إتجاه الموقف ، بينما تشمل البنود الغير مباشرة 8 بنود منها رقم: 1.7.10.13.17.21.25.29.

تنقط هذه البنود بصفة معكوسة من 4-1 من اليمين ( تقريبا أبدا ) إلى اليسار (عادة)

### طريقة التصحيح:

تنقط بنود هذا الإختبار وفق 45 درجات من 1 إلى 4 كما يلي :

1-تقريبا

2-أحيانا

3-كثيرا

4-عادة

ويتغير التنقيط حسب نوع البنود مباشرة أو غير مباشرة ، ويستنتج مؤشر الضغط في هذا الاختبار وفق المعادلة التالية:

$$\text{مؤشر الضغط} = \text{مجموع القيم الخام} - 90 \div 30$$

يتم الحصول على القيم الخام بجمع كل النقاط المتحصل عليها في الاختبار من البنود المباشرة والغير مباشرة ، وتتراوح الدرجة الكلية بعد حساب مؤشر الضغط من (0) ويدل على أدنى مستوى ممكن من الضغط إلى (1) ويدل على أعلى مستوى ممكن من الضغط .

(ر. صندلي ، 2012 ، 342-344).

جدول يمثل كيفية تنقيط البنود الخاصة بإختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي:

الإختبارات	البنود	البنود المباشرة	البنود غير المباشرة
تقريبا		نقطة (1)	أربع نقاط (4)
أحيانا		نقطتان (2)	ثلاث نقاط (3)
كثيرا		ثلاث نقاط (3)	نقطتان (2)
عادة		أربع نقاط (4)	نقطة (1)

## الخصائص السيكومترية لإختبار :

## صدق وثبات المقياس :

قامت الدكتورة حكيمة آيت حمودة بترجمة مقياس الضغط لليفنستين Levenstain و طبقتة على عينة من مدينة عنابة (الجزائر) للتأكد من صدق و ثبات الاختبار على المجتمع المحلي. و قد عرضت الصورة الاولية على عشرة (10) أسنادة في قسم علم النفس و علوم التربية بجامعة باجي مختار (عنابة) و ذلك لتحديد مدى تكافئ معنى البنود في اللغتين الإنجليزية و العربية و تعديل بعض العبارات و ذك لتعطي مزيد من التبسيط و سهولة صياغة البنود و وضوحها. و قد قامت بتطبيق الإختبار على عينة من الطالب (28 فرد من طلاب قسم علم النفس)، و طبقت وسائل القياس مرتين بفواصل زمني يقدر بأسبوعين و تم حساب معامل الارتباط بين درجات التطبيق الأولى و الثاني اعتمادا على معامل ارتباط بيرسون Person و كانت النتيجة أن معامل الارتباط للمقياس ذات دلالة إحصائية مما يمكن القول أن المقياس مستوفي شروط الثبات و الصدق في نتائجه و صلاحية استخدامه في البحث العلمي الحالي.

(ش. يحيوي :2015، ص47 .)

## مقياس الرضى الوظيفي:

من إعداد الباحثة فاطمة حسين علي أبو زيد من جامعة الأزهر ،بلغت فقرات مقياس الرضى الوظيفي في صورتها النهائية بعد التحكيم (59) فقرة، تتوزع على ستة مجالات رئيسية و اهتمت الباحثة بأن تكون كل الفقرات إيجابية حتى يتم تصحيحها و ترميزها بطريقة مناسبة و فقراته على النحو التالي:

1-الرضى عن علاقة المعلم بالإدارة (12) فقرة

2-الرضى عن الإشراف التربوي (7) فقرات

3-الرضى عن الحوافز و الرواتب (14) فقرة

4-الرضى عن البيئة المدرسية (6) فقرات

5-الرضى عن المجال الإجتماعي (8) فقرات

6-تقدير المعلم لمهنته (12) فقرة

تصحيح المقياس:

اتبعت الباحثة سلم تدريج خماسي الترتيب في تصميم مقياس الرضى الوظيفي و تم اعتماد هذا السلم لتناسبه مع طبيعة البحث و هو على النحو التالي:

جدول يمثل تصحيح مقياس الرضى الوظيفي:

الإستجابة التصحيح	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
	5	4	3	2	1

الخصائص السيكومترية للمقياس:

صدق المقياس و ثباته:

الصدق بمفهومه العام أن تقيس الأداة الظاهرة التي وضعت لأجل قياسها و أن تكون المجالات قادرة على قياس الدرجة الكلية و أن تكون الفقرات قادرة على قياس المجالات و الدرجة الكلية للظاهرة.

و الثبات يقصد به أن يحصل نفس الفرد على نفس الدرجة أو درجة قريبة منها في نفس المقياس عند تطبيقه أكثر من مرة.

و تم التأكد من ثبات المقياس و بالتالي يمكن إستخراج الصدق من الثبات لوجود ارتباط قوي بين صدق الإخبار و ثباته إذ أن الإختبار الصادق يكون ثابتا دائما (الطيب أحمد محمد، 1990: 291).

بحيث الجذر التربيعي لصدق الذات هو:

$$\sqrt{\text{معامل الثبات}} = \text{الصدق الذاتي}$$

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

-معامل الارتباط برسون: يعد معامل الارتباط برسون أحد المؤشرات الإحصائية لدراسة قوة و اتجاه العلاقة بين متغيرين كميين  $y, x$  أحدهما مستقل و الآخر تابع. و كلما اقتربت قيمة برسون من (+1) أو (-1) دلّ على وجود علاقة قوية بينهما و إذا اقتربت من (0) دلّ على ضعف العلاقة.

و لحساب معامل إرتباط برسون نستعمل المعادلة التالية:

$$R = \frac{2n \sum x.y - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

حيث:

R:معامل الإرتباط

x:المتغير الأول

y:المتغير الثاني

n: عدد أفراد العينة

(ع. بوحوش: 1990، ص152).

# الفصل السادس:

عرض و تحليل النتائج

- عرض و مناقشة النتائج النتائج :

بعد الإنتهاء من تطبيق المقياس على عينة الدراسة ،تم تحليل و حساب النتائج باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية Spss ،سنقوم بعرض النتائج و مناقشتها.

-التذكير بفرضية البحث :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي لدى معلمي المدرسة الإبتدائية .

1-عرض و مناقشة نتائج الفرضية العامة:

للتحقيق من الفرضية قمت بحساب معامل ارتباط بيرسون لا ظهر العلاقة الموجودة بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي لدى عينة من الأساتذة في كل من إبتدائية دريدر محمد و 216. الواقعتان في قديل ولاية وهران المقدرة ب (30) أستاذ . و للتعرف هل تحققت الفرضية ام لا ، أقوم بمقارنة القيمة المتحصل عليها بمستوى الدلالة .

و لحساب معامل إرتباط برسون نستعمل المعادلة التالية:

$$R = \frac{n \sum x.y - (x).(y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (x)^2][n \sum y^2 - (y^2)]}}$$

جدول رقم (4) يوضح نتائج معامل ارتباط " بيرسون " بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ر المحسوبة	مستوى الدلالة
الضغط النفسي	70.13	12.179	-0.292	غير دالة
الرضى الوظيفي	166.33	42.084		

يشير الجدول رقم(4) إلى أنه لا توجد علاقة بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي ، حيث بلغت قيمة ر المحسوبة  $-0.292$  ، بينما قدرت قيمة الجدولية عند درجة الحرية 28 ب 0.36 عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.45 عند مستوى الدلالة 0.01 وبما أن القيمة المحسوبة أصغر من القيمة الجدولية إذا نرفض فرضية البحث و نقبل الفرضية الصفرية و عليه لا توجد علاقة بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي لدى معلمي الابتدائية .

من خلال ملاحظتنا لما سبق من عرض لنتائج الأساليب الإحصائية و تفسيرها نستنتج أنه لا توجد فروق في درجات الضغط النفسي و في درجات الرضى الوظيفي بين معلمي الابتدائية حسب متغير الجنس كما لا توجد فروق في درجات الضغط و درجات الرضى الوظيفي حسب متغير الحالة الإجتماعية . و هذا ما يدل على عدم تحقق الفرضية.

## 2- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

و التي جاء فيها توجد فروق في درجات الضغط النفسي بين معلمي الابتدائية حسب متغير الجنس

المتغير	الجنس	التكرار ن=30	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت T.test	مستوى الدلالة
الضغط النفسي	ذكر	12	71.08	14.19	0.343	غير دال
	أنثى	18	69.50	11.031		

من خلال ملاحظتنا لما سبق من عرض لنتائج الأساليب الإحصائية و تفسيرها نستنتج أنه لا توجد فروق بين درجات الضغط النفسي بين معلمي المرحلة الابتدائية حسب متغير الجنس حيث بلغت قيمة  $T.test$  0.343 و هي قيمة أصغر من القيمة الجدولية ( عند درجة الحرية 28 ) 2.46 عند مستوى الدلالة 0.05 و 2.76 عند مستوى الدلالة 0.01

و بالتالي فهي قيمة غير دالة و الفرضية لم تتحقق. إذا لا توجد فروق في درجات الضغط النفسي بين معلمي الابتدائية حسب متغير الجنس.

و اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة عباس إبراهيم متولي (2000) تحت عنوان الضغوط النفسية وعلاقتها بالجنس ومدة الخبرة وبعض سمات الشخصية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، تكونت عينة الدراسة من (240) معلم و معلمة بالمرحلة الابتدائية في محافظة دمياط هدفت إلى التعرف إلى الفروق في الضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الابتدائية تبعاً للجنس و الحالة الإجتماعية و أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في الضغوط النفسية لصالح المعلمات.

### 3- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

و التي جاء فيها توجد فروق في درجات الرضى الوظيفي بين معلمي الابتدائية حسب متغير الجنس

المتغير	الجنس	التكرار ن=30	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت T.test	مستوى الدلالة
الرضى الوظيفي	ذكور	12	147.83	31.54	2.07	غير دال
	إناث	18	178.67	44.43		

من خلال ملاحظتنا لما سبق من عرض لنتائج الأساليب الإحصائية و تفسيرها نستنتج أنه لا توجد فروق بين درجات الرضى الوظيفي بين معلمي المرحلة الابتدائية حسب متغير الجنس حيث بلغت قيمة T.test 2.07 و هي قيمة أصغر من القيمة الجدولية (عند درجة الحرية 28) 2.46 عند مستوى الدلالة 0.05 و 2.76 عند مستوى الدلالة 0.01. و بالتالي فهي قيمة غير دالة و الفرضية لم تتحقق. إذا لا توجد فروق في درجات الرضى الوظيفي بين معلمي الابتدائية حسب متغير الجنس. و أظهرت دراسة قام بها عزت عبد



الحמיד، (1996) عنوانها "المساندة الاجتماعية وضغط العمل وعلاقة كل منهما برضا المعلم عن عمله:" نف النتائج و هدفت إلي دراسة العلاقة الاجتماعية السائدة التي يلقاها المعلم وضغوط مهنة التدريس برضائه عن عمله. وتكونت عينة الدراسة من 187 معلم ومعلمة بالمرحلة الابتدائية و نتائج الدراسة لم تجد فروقا بين الجنسين في الدرجة الكلية لضغط العمل، فقد وجدت ارتباطا سالبا بين ضغوط العمل ورضا المعلم عن عمله لدى الجنسين.

#### 4- عرض و مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة:

و التي جاء فيها توجد فروق في درجات الضغط النفسي بين معلمي الابتدائية حسب متغير الحالة الاجتماعية

المتغير	الحالة الاجتماعية	التكرار ن=30	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	قيمة ANOVA	مستوى الدلالة
الضغط النفسي	أعزب	12	65.92	8.18	1.23	غير دال
	متزوج	17	73.06	14.15		
	مطلق	01	71	/		

من خلال ملاحظتنا لما سبق من نتائج الأساليب الإحصائية نستنتج أنه لا توجد فروق في درجات الضغط النفسي بين معلمي الابتدائية حسب متغير الحالة الاجتماعية ، قدرت قيمة ف Anova ب 1.23 و هي أصغر من القيمة الجدولية (عند درجة الحرية 28) ، قدرت ب 4.30 عند مستوى الدلالة 0.05 و 9.92 عند مستوى الدلالة 0.01 و بالتالي فهي قيمة غير دالة ، و الفرضية لم تتحقق اذا لا توجد فروق في درجات الضغط النفسي بين معلمي الابتدائية حسب متغير الحالة الاجتماعية. و اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة عباس إبراهيم متولي (2000) تحت عنوان الضغوط النفسية وعلاقتها بالجنس

ومدة الخبرة وبعض سمات الشخصية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، تكونت عينة الدراسة من (240) معلم و معلمة بالمرحلة الابتدائية في محافظة دمياط هدفت إلى التعرف إلى الفروق في الضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الابتدائية تبعاً للجنس و الحالة الإجتماعية و أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في الضغوط النفسية لصالح المعلمات

#### 5- عرض و مناقشة الفرضية الفرعية الرابعة:

و التي جاء فيها توجد فروق في درجات الرضى الوظيفي بين معلمي الإبتدائية حسب متغير الحالة الإجتماعية

المتغير	الحالة الإجتماعية	التكرار ن=30	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة ANOVA	مستوى الدلالة
الرضى الوظيفي	أعزب	12	174.67	39.42	3.26	غير دال
	متزوج	17	155.47	38.93		
	مطلق	01	251	/		

من خلال ملاحظتنا لما سبق من نتائج الأساليب الإحصائية نستنتج أنه لا توجد فروق في درجات الرضى الوظيفي بين معلمي الإبتدائية حسب متغير الحالة الإجتماعية ، قدرت قيمة ف Anova ب 3.26 و هي أصغر من القيمة الجدولية (عند درجة الحرية 28) ، قدرت ب 4.30 عند مستوى الدلالة 0.05 و 9.92 عند مستوى الدلالة 0.01 و بالتالي فهي قيمة غير دالة ، و الفرضية لم تتحقق اذا لا توجد فروق في درجات الرضى الوظيفي بين معلمي الإبتدائية حسب متغير الحالة الإجتماعية. و تتفق مع هذه النتائج دراسة قام بها عزت عبد الحميد، (1996) عنوانها "المساندة الاجتماعية وضغط العمل وعلاقة كل منهما برضا المعلم عن عمله:"

هدفت إلي دراسة العلاقة الاجتماعية السائدة التي يلقاها المعلم وضغوط مهنة التدريس

برضائه عن عمله. وتكونت عينة الدراسة من 187 معلم ومعلمة بالمرحلة الابتدائية و نتائج الدراسة لم تجد فروقا بين الجنسين في الدرجة الكلية لضغط العمل، فقد وجدت ارتباطا سالبا بين ضغوط العمل ورضا المعلم عن عمله لدى الجنسين.

الاستنتاج العام :

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي و ذلك من خلال دراسة على عينة من المعلمين في الطور الإبتدائي في ولاية وهران و التي بلغت (30) معلم خلال الموسم الدراسي (2018-2019). و كانت مشكلة الدراسة مطروحة على النحو التالي: هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي لدى معلمي المرحلة الإبتدائية؟

و انطلاقا من هذا التساؤل تم صياغة الفرضية التالية:

-توجد علاقة بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي لدى معلمي الإبتدائية .

و بعد دراسة متغيرات الإشكالية تم تطبيق مقياسين، الضغط النفسي لفنستاين ومقياس الرضى الوظيفي.

و بعد تفريغ النتائج و تحليلها توصلنا إلى أن الفرضية لم تحققت و يمكن القول أن ليس هناك علاقة بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي.

كما استنتج في الأخير أن الدراسة تنفق مع نتائج بعض الدراسات كون المعلم يعاني من المشاكل على وجه العموم و بالتالي نفس الضغوط، و يشتركون في نفس ردود الأفعال و التي تنصب في سلوكات مختلفة و تأثر على آدائهم الوظيفي.

## الخلاصة:

الهدف من البحث هو التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي . و لتحقيق الهدف تمت عرض متغيرات الدراسة الضغط النفسي و الرضى الوظيفي لدى المعلم في المرحلة الابتدائية في شكل مفصل و هذه تعتبر أهم مكونات الدراسة في الجانب النظري و في الجانب الإجرائي تمت الإشارة إلى أهمية الدراسة و أهدافها و تم ضبط الإشكالية في الفرضية القائلة يوجد علاقة بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي .

أما الجانب الثاني من الدراسة فقد تم عرض الجانب الميداني و الذي يعد تجسيدا للجانب النظري على أرض الواقع . في هذا الصدد استخدمت الإستبانة كأداة لجمع المعلومات على شكل أسئلة بسيطة جدول تحوى متغيرات الدراسة للتحقق من الفرضية و إستخلاص النتائج.

في الأخير تم التوصل إلى أن ليس هناك علاقة بين الضغط النفسي و الرضى الوظيفي لدى المعلم في المرحلة الابتدائية.

المراجع

1. أحمد ماهر، 2002، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، ط8 .
2. أشرف محمد عبد الغني، 2008، سيكولوجية الصناعة، المكتب الجامعي الحديث للنشر، الاسكندرية ، ط1
3. الباري علي هاشم جاوس (2009) مصادر الضغط النفسي كما يدركها المعلمون ،العراق ،مجلة العلوم الإنسانية ،السنة السابعة ،العدد 42.
4. السلمي علي 1984م ، الحوافز والدوافع ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، القاهرة .
5. إيهاب محمود عايش الطيب، 2008، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة ، مودعة لدى الجامعة الاسلامية ، غزة،.
6. رحمة بنت محمد العيفان الغامدي، (2008)، أخلاقيات العمل الإداري لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمات بمنطقة الباحة التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة ، مودعة لدى جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية
7. سامي ملحم، 2004، دورة حياة الإنسان، الأردن ،دار الفكر للنشر ط 1.
8. سعيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية، مطبعة العشري، مصر 2008، ص5.
9. سيف بن صالح، 2002، أثر العوامل الوظيفية على الرضى الوظيفي و كفاءة الأداء ، دار الصفا للنشر، ط1
10. صادق محمد عفيفي و آخرون، 1981، الإدارة في مشروعات الأعمال، دار الكتاب، الكويت
11. صندلي ريمة، 2012، الضغوط النفسية واستراتيجيات المواجهة المستعملة لدى المراهق المحاول الإنتحار ، رسالة ماجستير في علم النفسي العيادي ، جامعة فرحات عباس ، سطيف

12. عاطف صالح الصيفي، 2009، المعلم و استراتيجيات التعليم الحديث، دار أسامة للنشر، عمان ط1.
13. عبدالرحمان صالح، 2000، علم النفس التربوي للمعلمين، دار الفكر، مكتبة طربلس، ط1.
14. عبد المحسن بن صالح و ابراهيم عمر بن طالب، 2005، الرضا الوظيفي لدى العاملين، القطاع الصحي في مدينة الرياض، معهد الإدارة العامة، الرياض.
15. علي بن محمد بن علي العثرباني العسيري (2005) العوامل والمتغيرات البيئية في المناطق النائية و علاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، مودعة لدى جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض
16. عمار بوحوش، 1990، دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب.
17. فاروق عبده ليه و السيد محمد عبد المجيد، 2005، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط1
18. محمد الصيرفي، 2007، السلوك الإداري و العلاقات الانسانية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية
19. محمد عبدالله البيلي، (1997)، علم النفس التربوي وتطبيقاته، مكتبة الفلاح - العين، ط1
20. محمود عبدالقادر علي قراقزة، 1996، مهنتي كمعلم، الدار العربية للعلوم، لبنان، ط1..
21. نبيل النجار، 1993، الإدارة أصولها و اتجاهاتها المعاصرة، الشركة العربية للنشر.
22. يحيى شهور، 2015، الضغط النفسي عند أم الطفل الأصم، قسم العلوم الإجتماعية، البويرة، الجزائر.



الملاحق

## استبيان إدراك الضغط النفسي للفينستين

### التعليمة:

- لكل عبارة من العبارات التالية ضع علامة (\*) في الخانة التي تصف أكثر ما ينطبق عليك عموماً وذلك خلال السنة أو السنتين الماضيتين

اجب بسرعة دون أن تزج نفسك بالتفكير أو مراجعة إجابتك واحرص على وصف مسار حياتك خلال هذه المدة

الرقم	البنود	تقريباً أبداً	أحياناً	كثيراً	عادة
1	تشعر بالراحة				
2	بوجود تشعب بوجود متطلبات لديك				
3	أنت سريع الغضب أو ضيق الخلق				
4	لديك أشياء كثيرة للقيام بها				
5	تشعر بالوحدة أو العزلة				
6	تجد نفسك في مواقف صراعية				
7	تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلاً				
8	تشعر بالتعب				
9	تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك				
10	تشعر بالهدوء				
11	لديك عدة قرارات لاتخاذها				
12	تشعر بالإحباط				
13	أنت مليء بالحيوية				
14	تشعر بالتوتر				
15	تبدوا مشاكلك أنها ستتراكم				
16	تشعر بأنك في عجلة من أمرك				
17	تشعر بالأمان والحماية				
18	لديك عدة مخاوف				
19	أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين				
20	تشعر بفقدان العزيمة				
21	تمتع نفسك				
22	أنت خائف من المستقبل				
23	تشعر بأنك وضع انتقاد وحكم				
24	أنت شخص خالي من الهموم				
25	تشعر بالإرهاك والتعب الفكري				
26	لديك صعوبات في الاسترخاء				
27	تشعر بعبء المسؤولية				
28	لديك الوقت الكافي لنفسك				
29	تشعر انك تحت ضغط كبير				
30	تشعر انك قمت بأشياء ملزم بها وليس لأنك تريدها				

## الرضا الوظيفي

البيانات الشخصية:  
الجنس:  
الحالة الإجتماعية:  
المؤهل العلمي:  
سنوات الخدمة:  
العبء التدريسي:

ذكر  
أعزب  
مطلق  
دبلوم  
ماجستير  
أقل من 5 سنوات  
15 حصة فأقل

أنثى  
متزوج  
أرمل  
بكالوريوس  
دكتوراه  
أكثر من 5 سنوات  
20-16 حصة

م	العبرة	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	يتأثر الرضا الوظيفي للمعلمين بطريقة تعامل إدارة المدرسة معهم					
2	تتشاور إدارة المدرسة معي في إيجاد حل للمشكلات السلوكية التي يواجهها بعض الطلبة					
3	تثمن إدارة المدرسة الجهود التي أبدلها في التدريس					
4	تراعي إدارة المدرسة النواحي الانسانية في العمل.					
5	تتعامل إدارة المدرسة معي بوضوح وفق قوانين.					
6	تعزز إدارة المدرسة العمل التعاوني بين المعلمين					
7	تتيح لي إدارة المدرسة الإطلاع على الأبحاث الحديثة					
8	تسهم إدارة المدرسة في تحسين أدائي المهني					
9	تتسم العلاقات بين إدارة المدرسة و جميع المعلمين بالجيدة والمتوازنة.					
10	تحرص إدارة المدرسة على مراعاة العدالة في توزيع الحصص كالانشطة					
11	تحرص إدارة المدرسة على سماع اقتراحاتي حول تطوير العمل التربوي					
12	تفرض إدارة المدرسة علي أساليب في التعليم قد لا أكون مقتنعا بها أحيانا					
13	يساعدني المشرف التربوي في التغلب على الصعوبات التي تواجهني أثناء عملية تدريس الطلاب					
14	يحترم المشرف التربوي آرائي التربوية.					
15	يساعدني المشرف التربوي في تحسين أدائي المهني					
16	أتلقي إشارات تربوية كافية و دورات متقدمة .					
17	يساعدني المشرف في صياغة الأهداف التعليمية الملائمة لخطة الدرس.					
18	يكتب المشرف التربوي تقاريره الاشرافية بعدالة.					
19	يزودني المشرف بالتجارب المفيدة في ميدان التربية.					
20	يزداد شعوري بالرضا الوظيفي لان قرارات الترقية بالنسبة					

					لي تتم بطريقة عادلة.
21					يتناسب تدرج راتبي مع سنوات خبرتي بالعمل في مدرسة
22					اعتقد أن العلاوة السنوية مناسبة لي.
23					يتناسب راتبي الذي أتقاضاه مع مؤهلي العملي.
24					أرى أن راتبي مرتفع قليل مقارنة مع أقراني في مدارس أخرى.
25					أشعر بالرضا من إمكانية تحقيق دخل إضافي نتيجة عملي في المدرسة
26					أرى قيمة الادخارات المقتطعة من راتبي مناسبة.
27					أرتاح للحصص الإضافية
28					أعتقد أن راتبي مناسب للجهد الذي أبذله في العمل
29					يوفر لي راتبي قسطاً من الرفاه الاجتماعي
30					في ضوء الراتب الذي أتقاضاه فإنني لا أفكر في ترك مهنة التعليم
31					عملي يحق لي الاستقرار المادي
32					ترضيني الحوافز المالية كالإمتيازات المرتبطة بعمل كمعلم
33					يوفر راتبي مستقبل أمنياً لي ولأسرتي.
34					البناء المدرسي مهياً ليكون مبناً دارسيان مناسباً
35					تهتم المدرسة بمراعاة العوامل المادية من تهوية إنارة، أثاث، لوحات...
36					أشعر بالارتياح في مهنتي كمعلم بسبب وجود أقسام كافية للمعلمين، الإداريين
37					أشعر بالرضا توفر التقنيات الحديثة
38					أشعر بالارتياح لمشاركتي في تخطيط الجدول المدرسي و متابعته إلكترونياً.
39					أشعر بالرضا عن الجدول المدرسي اليومي
40					يقدر أولياء التلاميذ إنجازاتي في المدرسة مع أبنائهم

					41	يقدر المجتمع المحلي الدور الذي تلعبه المدرسة
					42	يتعاون اولياء الطلبة معي لحل المشكلات التي يواجهها الطلاب
					43	يرتبط الرضا الوظيفي بالنجاح لمختلف جوانب حياتي الاجتماعية
					44	ينظر المجتمع الي مهنة التعليم نظرة احترام.
					45	يقدر المجتمع العبء الملقى على عاتق المعلم
					46	تساعدني مهنتي على زيادة علاقتي الإجتماعية.
					47	يقدم المجتمع حوفز معنوية للمعلم
					48	أعتقد ان مهنة التعليم لها اثر حاسم في مستقبل الأجيال
					49	أشجع طلبتي على النجاح و انمي طموحاتهم للألتحاق بالجامعة
					50	أشعر بالفخر لكوني معلما
					51	أشعر أن مهنة التعليم في مدرسة ساهمت في إشباع طموحاتي الشخصية
					52	أعتقد أن تقدير المجتمع لمهنتي سوف يزداد في المستقبل
					53	اعتقد أنني لن اترك مهنة تعليم
					54	تحت الانظمة و القوانين على إحترام مهنة التعليم
					55	توفر مهنة التعليم الراحة النفسية لي.
					56	تتسم مهنتي بالعمل الحيوي
					57	أحظى بالإحترام و التقدير لمكانتي كمعلم
					58	أفضل ان أبقى بلا عمل على أن أكون معلما
					59	توفر مهنة تعليم الراحة النفسية لي

