

علاقة مصادر ضغوط العمل بالرضى الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي

دراسة ميدانية بمديرية التربية لولاية المدية

أ. فاطمي مريم

أ. قاشي محمد

جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2

جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف حول العلاقة بين أهم مصادر ضغوط العمل لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي، وبين رضاهم الوظيفي، على اعتبار أن هذه الفئة تعمل في ظروف تتسم بالتغير والتشعب من حيث المهام والمسؤوليات التي تقع على عاتقهم، مما يجعل مؤشر الرضى الوظيفي لديهم يتماشى وظروف وضغوط العمل التي يتعرضون لها. طبقت الدراسة على عينة ممثلة في 33 مدير ثانوية، 31 من جنس الذكور و2 من جنس الإناث تم اختيارهم بطريقة عشوائية، معتمدين المنهج الوصفي الإرتباطي، ولغرض التحقق من أهداف الدراسة تم بناء أداة الدراسة، وهي عبارة عن استمارة تضمنت استبيانين الأول خصص لمصادر ضغوط العمل، والثاني خصص للرضى الوظيفي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائيا بين مصادر الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي.

وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيا بين متغير مصادر الضغط المهني ومتغير الضغط المهني لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي.

الكلمات المفاتيح: ضغوط العمل، الرضى الوظيفي، مدير مؤسسة التعليم الثانوي.

Abstract

The aim of this study is to explore the relation between the stress sources in work at the managers of the secondary schools and their professional satisfaction. This category of managers is working in conditions characterized by varying in their tasks and responsibilities. Their index of professional satisfaction correlates with the stress and conditions of work.

This study has applied on a sample composed of 33 managers of secondary schools. 31 are mal and 2 females are selected with randomized method and based on correlate descriptive approach. To attempt the goals of this study, we had constructed a study tool "Questionnaire".

This study had some conclusions:

- There is a negative correlate relation between the sources of professional stress and the professional satisfaction of the secondary school managers.

- There is a positive correlate relation between the sources of professional stress and the professional satisfaction of the secondary school managers.

Keys words: work stress, professional satisfaction, secondary school manager.

مقدمة

يعيش إنسان اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب عليه مسايرته وتجعله عرضة للعديد من المخاطر والتهديدات والضغوط التي يجب عليه أن يتعامل ويتكيف معها بفعالية للحد من تأثيراتها الضارة، وباعتبار مشكلة الضغوط هي السمة المميزة لمجتمعات هذا العصر عامة والمنظمات الحديثة خاصة حيث هناك من اعتبرها بمثابة ضريبة يدفعها المجتمع لهذا التطور المتسارع.

وقد أثبتت الدراسات أن اقتصاد أمريكا الشمالية تكلفه الضغوط المهنية مبلغ 200 مليون دولار، وأن الشركات الكبرى تدفع مبالغ مالية ضخمة لتعويض الضغوط المهنية من التأمين وبرامج التدريب والتكيف لعلاج آثار هذه الظاهرة، كما قدرت في أستراليا قيمة تعويضات الضغوط المهنية 35% من التعويضات الكلية سنة 1990ⁱⁱ

وبناء على ما سبق يحظى موضوع ضغوط العمل في مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي بوجه عام وفي مجال السلوك التنظيمي باهتمام الباحثين أيضا وهذا بدراسة العوامل المؤثرة في أداء العاملين، والتي تشمل على متغيرات مثل: الولاء والرضا المهني، والضغوط حيث تعد هذه المتغيرات مدخلا من المداخل الحديثة التي نالت اهتماما متزايدا من طرف الباحثين لما تتركه من آثار على سلوك الأفراد ومواقفهم اتجاه وظائفهم ومنظمتهم، على اعتبار أن تحسين مستوى الأداء الوظيفي مطلب مهم تسعى إليه كل منظمة، وذلك من خلال محاولاتها الدائمة والعمل على إزالة أو تحديد العوامل والمسببات التي تؤدي إلى الضغوط المهنية لدى الأفراد المنتمين لها، حتى تدعم الرضا الوظيفي لديهم من خلال تركيزها على العوامل التي تساهم بشكل مباشر في تعزيزه وتقويته لما له من تأثير في تحسين مستوى الأفراد العاملين في المنظمات وتحقيق الأهداف المسطرة .

وفي هذا الإطار تدرج الدراسة الحالية ضمن السعي للتعرف على العلاقة بين مصادر الضغط المهني ومتغير الرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي.

1-مشكلة الدراسة:

تتفاوت المهن في طبيعتها من حيث طريقة الأداء والمسؤوليات والنتائج المترتبة عن السلوك العملي، وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط إلا أنها قد تترك آثارا سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء، مما يؤدي إلى انخفاض الأداء وتدني مستوى الرضا لديهم الذي يعد محور انشغال جميع المؤسسات فإذا كان مؤشر الرضا مرتفعا فإن ذلك يعد إشارة واضحة على نجاح المؤسسة وسلامتها عكس ذلك فإنه يدل على فشلها وكثرة المشكلات التنظيمية بها .

ويعتبر المدير التربوي عضوا في فئة نادرة، فهو يقود مجموعة من الأفراد ويحصل على تعاونهم في إدارة المدرسة، و هو لا يحمل عصا يسوق بها، ولكنه يحمل علما وتجربة، يحرك بهما حيث أن الصوت العالي في إيصال الأوامر والملاحظات ليس علامة من علامات الإدارة الحسنة، وعلى هذا فإن شخصية المدير التربوي وحدة متكاملة من الصفات والمميزات الجسمية والعقلية والاجتماعية والمزاجية التي تبدو في التعامل الاجتماعي للفرد، و التي تميزه عن غيره من الأفراد تميزا كاملا، وعلى ذلك فإنه لما كان لكل فرد - فضلا عن المدير أوضاع كثيرة داخل المجتمع، فله مجموعة من الأدوار المتباينة. ومادامت وحدة الذات تتطلب درجة معينة من التكامل السلوكي والقيمي، فإن المدير يميل إلى التأثير في طريقة أدائه لأدواره المتعددة، ومع ذلك فإن أدائه لن يتطابق على نحو دقيق مع توقعات الآخرين.ⁱⁱⁱ

وهذا ما أدى إلى ظهور العديد من الدراسات والبحوث والتي تؤكد على أهمية استقرار العنصر البشري داخل مؤسسات العمل، حيث أن المعطيات والظروف الاقتصادية الحالية تتميز بندرة اليد العاملة المؤهلة، ومن بين الكفاءات الموجودة في الوسط التربوي في الجزائر مدير الثانوية ومن شأن الضغوط المهنية ومصادرها المتنوعة أن تترك آثارا سلبية على مضمون وأداء المدراء ونتيجة لذلك فإن الواقع يتطلب وضع منظومة تقنية وإدارية متكاملة للتعامل واستيعاب هذا الضغط بشكل فعال والعمل على تحقيق أكبر قسط من الرضا الوظيفي لهذه الفئة، من خلال التعرف على مصادر الضغوط من أجل التحكم فيها، لأنه كلما خفت الضغوط المهنية، وكان لدى المدراء رضا وظيفي في مستوى تطلعاتهم المهنية، استطاعت المؤسسات التي يشرفون عليها القيام بدورها وتحقيق أهدافها.

وعلى ضوء ما ذكر سلفا، فإن البحث الحالي يضع مجموعة من التساؤلات المتعلقة بإيجاد العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي، وكانت تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

1- هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين مصادر الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي

؟.

2- هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الضغط المهني وأبعاد الرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي ؟.

3- هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين مصادر الضغط المهني ومتغير الضغط المهني لدى مديري مؤسسات التعليم

الثانوي ؟.

2- أهمية الدراسة:

- تعود أهمية الدراسة إلى إلقاء الضوء على موضوع ضغوط العمل ومعرفة مصادر هذه الضغوط لدى مديري الثانويات، حيث أن معظم الدراسات تناولت الضغوط لدى المعلمين والأساتذة ولم يجد الباحث في حدود علمه دراسات تناولت الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى مديري الثانويات في الوسط التربوي في الجزائر .

- كما تعود أهمية الدراسة إلى بناء مقياس للضغط المهني لدى مديري الثانويات تستمد مصادره من الواقع الميداني لتعطي صورة أكثر واقعية عن الضغوط التي يعاني منها المديرون .

- تأتي أهمية هذا الموضوع في كونه يتناول موضوعا مهما وهو التعرف على علاقة مصادر الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي في المجال التربوي بصفة عامة باعتبارها مهنة ذات أهمية في دعم النشاط التربوي لمؤسسات التعليم الثانوي، بحيث تتأثر كفاءة وفعالية هذه الفئة (المديرين) بمقدار ما تتعرض له من ضغوط أثناء العمل .

3- أهداف الدراسة:

- التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي .
- التعرف على مصادر وعوامل الرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي .
- تحديد العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي .
- نتناول في البحث عنصرا فاعلا مهما من عناصر العملية التربوية وهو "مدير الثانوية" ونظرا للدور الكبير الذي يقوم به والمتمثل في الإشراف الإداري والتربوي على المؤسسة والذي يعود بالفائدة على الأداء الحسن والسير الجيد للجميع "الفريق الإداري والتربوي" والذي يعود في نهاية المطاف إلى تحقيق النتائج المرجوة في تحصيل التلاميذ وفي تنشئتهم وتربيتهم وفي المخرجات التي تتحقق سنويا في مجال التربية والتعليم .

4- فرضيات الدراسة:

- 1- توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين مصادر الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي.
- 2- توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الضغط المهني وأبعاد الرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي.
- 3- توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين مصادر الضغط المهني ومتغير الضغط المهني لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي.

5-التعاريف الإجرائية:

- الضغط المهني:** على أن الضغوط هي تعبير عن الموقف الذي تكون فيه المتطلبات الواقعة على الفرد درجة أكبر من إمكانياته الذاتية. ويعرف إجرائيا على أنه "الدرجة التي يتحصل عليها المدير على مقياس مصادر الضغط المهني"
- الرضى الوظيفي:** هو حالة إيجابية تتمثل في شعور الفرد بالارتياح نتيجة تحقيقه لذاته من خلال نجاحه في العمل وتكيفه مع المؤثرات البيئية الداخلية والخارجية. ويعرف إجرائيا على أنه "الدرجة التي يتحصل عليها المدير على مقياس الرضى الوظيفي".
- مدير الثانوية:** شخص له مؤهلات وقدرات معرفية وعقلية يشرف على تسيير وإدارة المؤسسة التربوية إداريا وتربويا وماليا.
- #### 6- الدراسات السابقة:

1-6-دراسة أحمد إبراهيم وآخرون (1997):

- (صراع وغموض الدور الإداري الإشرافي لمدير وناظر المدرسة وعلاقتها بالرضا عن العمل)، دراسة ميدانية على مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي لمحافظة القليوبية بمصر .
- تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم صراع الدور الإداري والإشرافي لمدير المدرسة وإبراز أنواعه وأشكاله، وذلك بالتعرف على غموض الدور الإداري والإشرافي وأسبابه من خلال الكشف على مهام وأدوار المدير والمهارات التي يستعملها في عمله المدرسي، وأخيرا إبراز العلاقة بين مفهوم صراع الدور وغموض الدور وعلاقته برضا مدير المدرسة في عمله والعوامل المؤثرة في ذلك.
- أ- أظهرت نتائج الدراسة أن المديرين من ذوي الخبرة القصيرة أكثر عرضة لصراع الدور من ذوي الخبرة الطويلة .
- ب - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات المبحوثين تعزى على متغير الجنس بينما هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمقياس صراع الدور تعزى لمتغير الخبرة، أما عند قياس التفاعل ما بين متغير الجنس والخبرة فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ودرجات أفراد عينة الدراسة.
- ج- الأفراد من ذوي الخبرة القصيرة أكثر تعرضا لغموض الدور من فئة ذوي الخبرة الطويلة.
- د- أما فيما يتعلق بالفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس غموض الدور التي تعزى إلى متغير الجنس فهي لا توجد، فيما تكون هذه الفروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير الخبرة، أما من حيث التفاعل بين المتغيرين فإن الفروق تنعدم لدى متوسطات درجات المبحوثين .
- هـ - أما نتائج العلاقة الإرتباطية بين صراع الدور وغموض الدور لدلى فئات العينة وبين رضاهم عن العمل فإن فئة الذين كانوا أقل خبرة هم أقل رضا عن العمل، بينما كانت فئة الذكور أقل رضا عن العمل منها عند الإناث .

6-2- دراسة منصوري مصطفى ﴿الجزائر 2003﴾:

(مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي والقلق وارتفاع ضغط الدم الجوهري عند المعلمين وأساتذة الطور الإكمالي، دراسة تحليلية مقارنة).

حاول الباحث معرفة نوع وشدة العلاقة بين متغيرات الدراسة ثم معرفة الفروق بين المعلمين وأساتذة الإكمالي حول استجاباتهم لتلك المتغيرات. وتوصل الى النتائج التالية:

أ- وجود اختلاف في علاقة مصادر ضغوط العمل بالضغط المهني العام عند المدرسين تبعاً لاختلاف شدة ومستوى كل مصدر .

ب- وجود علاقة سالبة دالة إحصائياً بين مصادر ضغوط العمل والرضا المهني.

ج- وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين مصادر ضغوط العمل والقلق.

د- وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين مصادر ضغوط العمل وارتفاع ضغط الدم الجوهري.

هـ - وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين المعلمين وأساتذة المرحلة الإكمالية في استجاباتهم لمتغيرات الدراسة ولصالح المعلمين^{iv}.

6-3- دراسة عبيد بن عبد الله العمري ﴿2004﴾:

بناء نموذج سببي لدراسة تقدير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، هدف هذه الدراسة هو اختيار نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية. وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

أ- وجود علاقة ارتباطية موجبة ومعنوية بين المتغيرات التالية:

- الرضا الوظيفي والولاء والمتغيرات الشخصية .

- ضغوط العمل وكل من صراع الدور وغموض الدور .

- الأداء الوظيفي وكل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي والفعالية التنظيمية.

ب- وجود علاقة ارتباطية سلبية ومعنوية بين:

- الرضا الوظيفي وكل من صراع الدور وغموض الدور .

- الولاء التنظيمي وكل من صراع الدور وغموض الدور .

- ضغوط العمل وكل من الأداء الوظيفي والعمر والمدة الخدمة والراتب الشهري.

ج- يتحدد متغير الرضا الوظيفي بكل من العمر ومدة الخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور متغير الأداء الوظيفي.

د- أما متغير الولاء التنظيمي يتحدد بالعمر ومدة الخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الرضا الوظيفي.

هـ - أما متغير الأداء الوظيفي فإنه يتحدد بمتغير ضغوط العمل والولاء التنظيمي والعمر ومدة الخدمة.

و- هناك أربع متغيرات تعتبر أسبابا ومحددات للفعالية التنظيمية وهي: الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، ضغوط العمل، الأداء الوظيفي.

7- التعقيب على الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي كان لها النصيب الأوفر في موضوع الباحث للتشابه الموجود بين مراحل هذه الدراسات وموضوع البحث، بحيث ساهمت في إثراء الإطار النظري للدراسة سواء ما تعلق بمشكلة البحث ومفاهيم الدراسة والنظريات والنماذج المفسرة لمتغيرات الدراسة، فقد وظفت بعض مصادر ضغوط العمل التي أتت بها دراسة منصور لتدعيم الجانب النظري بينما تم الاستفادة من نتائج العلاقة بين ضغط العمل والرضا الوظيفي في تحليل وتفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أما دراسة الباحثين أحمد إبراهيم أحمد وجمال محمد أبو الوفا فقد تم الاسترشاد بأهدافها وكذا النتائج المتوصل إليها في علاقة متغيرين الصراع وغموض الدور بالرضا الوظيفي، وقد أفاد الإطار النظري للدراسة كل من احمد ابراهيم والعمرى الباحثين في تعزيز ومناقشة مختلف الآراء والنظريات المتعلقة بهذين المتغيرين إلى جانب توظيف بعض العبارات التي وردت في استمارة هاتين الدراستين، كما استرشد الباحثان بإجراءتهما المنهجية خاصة الأساليب الإحصائية المستعملة، كما كان لنتائجهما دور وظيفي في دعم دراسة البحث من خلال توضيح أوجه الاتفاق

والاختلاف بين نتائج الدراسة ونتائج الدراسات السابقة، أما الدراسة السابعة فقد بينت أن للضغط المهني أثر على الرضا العام .

الجانب النظري:

1 - مفهوم ضغوط العمل وطبيعتها: من خلال اطلعنا على مجموع التعاريف التي تناولت هذا الموضوع سنذكر التعاريف التالية:

- تعريف علي عسكر (1986)، وأحمد عباس عبد الله (1988): "يرى كل من الباحثين أن مفهوم الضغط يستعمل للدلالة على حالتين مختلفتين، تشير فيهما الأولى إلى ظروف العمل التي تتسبب في شعور العامل بالضيق والتوتر. أما الثانية فإنها تشير إلى ردود أفعال داخلية بفعل تلك الظروف والمصطلح على تسميتها بحالة الاحتراق النفسي وهي عملية من ثلاث مراحل:

أ- المرحلة الأولى: وتتمثل بوجود ضغط عمل نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرات الذاتية اللازمة لمواجهة تلك المتطلبات من جانب العمل.

ب- المرحلة الثانية: وهي امتداد للمرحلة الأولى، وهنا رد الانفعال للعامل كحالة عدم التوازن وتتصف بالقلق والإرهاق.

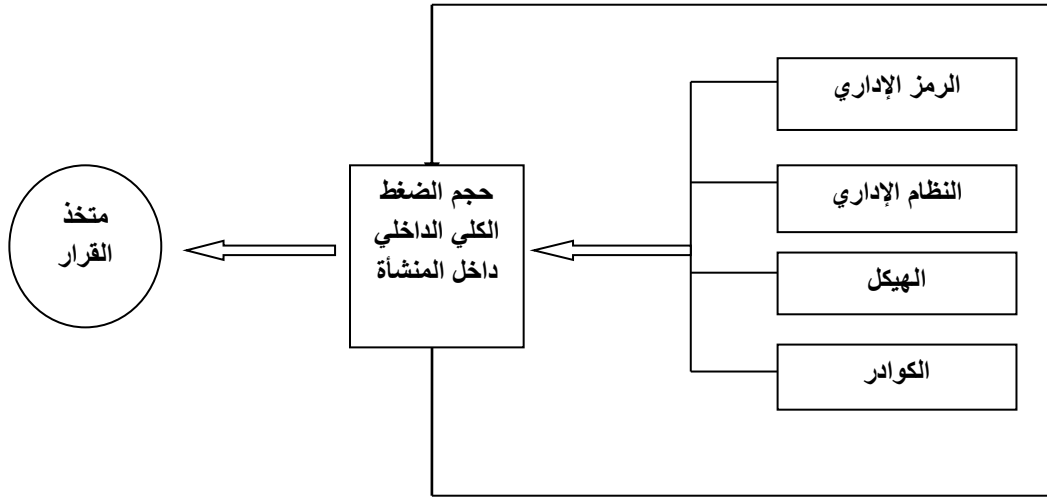
ج- المرحلة الثالثة: وتتميز بالاضطراب السلوكي ومن مظاهرها الآلية في معاملة المتعاملين عدم الالتزام بالمسؤولية".^٧

2- مصادر الضغط المهني:

1-2- المصادر الداخلية: ويقصد بها تلك المصادر النابعة من داخل المنظمة نفسها والمتولدة عن أسباب داخلية بحتة وهي

منقسمة إلى الأنواع التالية:

الشكل رقم (01): يبين المصادر الداخلية للضغط المهني:



المصدر: (محمد الصيرفي، 2008، ص68)

2-2- المصادر الشخصية:

أوضحت البحوث أن الضغط الذي يعاني منه الفرد في أحد مجالات حياته مثل المنزل أو المدرسة، قد يؤثر في مستويات العمل ونخص بالذكر هنا الأحداث المهمة السلبية (مثل وفاة الزوج، أو شخص عزيز، أو الإصابة بمرض مزمن، أو حدوث طلاق، أو انفصال أو مشكلات مالية حادة) وهذا بالإضافة إلى الأحداث الإيجابية مثل (الزواج، ولادة طفل التمتع بالإجازات) وتتميز هذه الأحداث بأهمية فائقة قد تؤدي إلى ظهور أمراض جسدية مرتبطة بالضغط وتؤثر سلباً في الضغط المهني للفرد (محمد الصيرفي، 2008، ص60).

2-3- مصادر الضغط المرتبطة بعبء العمل (زيادة أو نقص في العمل):

حالياً عبء العمل معرف بأربعة عناصر (تراكيب) فيزيائية ذهنية نفسية حسية (الحواس الخمسة) نفسية شعورية-هناك عدة دراسات بينت طابع الضغط لعبء العمل.

ومن خلال الدراسات التي قام بها كل من "توبير، ودفيرسون، وروبنسون" حول الضغط في الخدمات "الشرطة البريطانية" كشفت على أن زيادة الثقل في العمل (عبء العمل) كانت طبيعة انهيار عابر.

كما يعتبر نقص العمل أو وضعية عمل مستقر، متكرر يمكن أن يؤدي إلى ضغط لأنها لا توفر للعامل الوسائل لصيانة اليقظة في النهوض^{vi}

2-4- المصادر المرتبطة بالخطر الفيزيائي:

هو مصدر آخر للضغط الذي نواجهه في المهنة الأكثر خطورة مثل: الشرطة، المناجم الجيش. ولقد حدد بحث حول ضباط في أيرلندا الشمالية على أن الخبراء الذين لديهم تفوق ونجاح خلال العمليات كانوا شخصيات ذو إحساس ضعيف (عدم الشعور) إذا كانت لديهم صعوبة في تجسيد علاقات شخصية مستمرة هذه الصفات هي طبع يسمح لهم بوضع

مسافة في العلاقات الشخصية الخارجية) العلاقات التي تسمح باجتياز الاختبارات المتخوفين منها كثيرا كالموت والجروح الخطيرة لزملائهم خلال نشاطاتهم المهنية الخطيرة^{vii}.

2-5- المصادر المرتبطة بتنظيم العمل:

كل فرد يطيع في مهمته محتوى في مضمون معطى الأدوار المحددة من طرف "ماك جراف" (Forget, 1990, p96) والتي

هي كالتالي:

* صراع وغموض الدور وممارسة المسؤولية: أبرزت عدة دراسات الدور المهم لسبب الصراع وغموض الدور في ظهور الضغط^{viii}.

2.6- الطرق العلاجية لمواجهة الضغط المهني:

إن أحسن طريقة لمواجهة الضغط هي محاولة التحكم في مصادره، والطرق التي يتخذها الأفراد والمنظمات لحل المشاكل المتعلقة بالضغط هي غالبا موجهة إلى: إلغاء مصادر الضغط أو التحكم فيها، جعل الأفراد أكثر مقاومة أو مواجهة للضغط. وهذا من خلال استعمال علم النفس التحليلي، وممارسة التمارين الرياضية، تنظيم الوقت النوم الكافي الاسترخاء، ونشاطات أخرى، وهذا من أجل معرفة مصادر الضغط في العمل وآثاره.

كما أن المؤسسة تحتوي على برامج تساعد العامل على مواجهة الضغوط وهي موجهة لتعليم كيفية تسييره، وذلك اعتمادا على المناهج التالية: تعديل السلوك، التوجيه المهني، رفع نسبة مشاركة العامل في تسيير المؤسسة، وذلك فيما يخص مشاريع التغيير إدخال تعديلات على مكان العمل، إعادة تعريف وتوضيح منصب العمل .

2- الرضى الوظيفي:

2-2- مفهوم الرضا الوظيفي:

- تعريف بلوك (Blooc 1953): يرى بأن الرضا المهني هو اتجاه يعتبر مصلحة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة والمرتبطة بالعمل، يكشف عن نفسه بتقديم الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

2-3- المصادر الأساسية للرضا المهني

2-3-1- العوامل الشخصية والذاتية:

يشكل انعدام التطابق بين السمات الشخصية ومتطلبات المهنة عاملا أساسيا لسوء التكيف الانفعالي الذاتي وبالتالي لسوء التكيف المهني نتيجة اضطرابات في الشخصية وسماتها الوجدانية والنفسية المتعلقة بالثبات الانفعالي، وضروب الإحباط والصراع والتوترات النفسية بالإضافة إلى الحالة الفسيولوجية الصحية وما يطرأ على الغدد والجهاز العصبي من تغيرات ثم أثر ذلك على سلوك الأفراد ونفسياتهم في انعدام ملائمة الأعمال للسمات المذكورة^{ix}.

2.3.2- العوامل الثقافية: وتتضمن المتغيرات الحضارية والتكنولوجية وانعكاساتها على البناء الاجتماعي وشخصية العامل

وأمنه واستقراره، فقد أدى التطور التكنولوجي وبخاصة الآلية التلقائية إلى انتشار الاضطرابات النفسية والتخوف من البطالة وفقد المهنة وتوسع الأعمال الذهنية على حساب الأعمال اليدوية، مما أدى إلى تقليص العمالة، وغزو الصناعة للمجتمع الريفي الذي ساهم في

احتدام الصراع بين قيم وتقاليد الحياة الزراعية المستقرة وحركية المجتمع الحضري المتطور، فحولت العلاقات الشخصية الأولية إلى علاقات عضوية معقدة تتصف بالموضوعية واغتراب العمل^x.

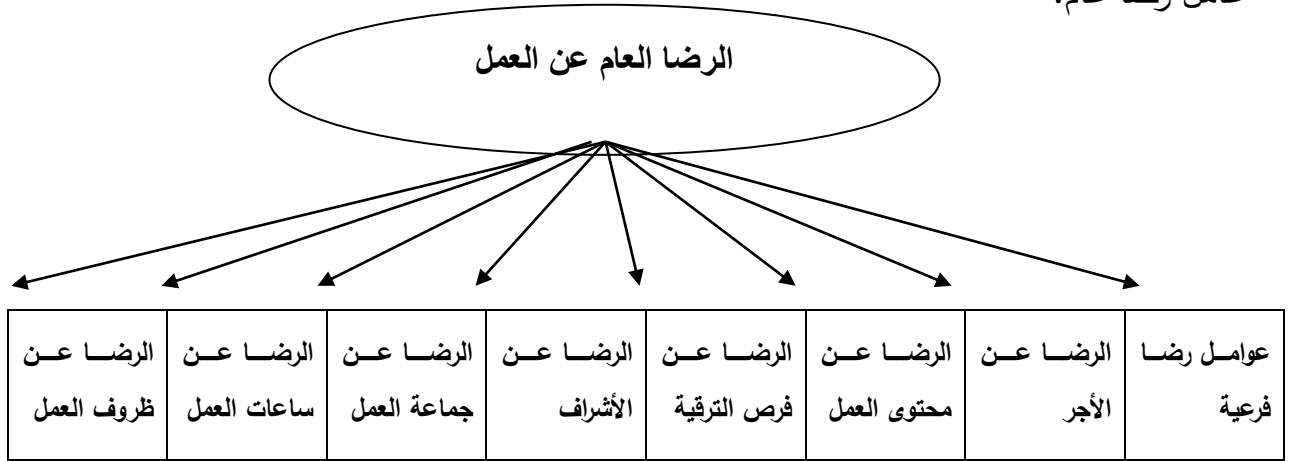
2. 3. 3- العلاقات الداخلية والخارجية:

لما كان الإنسان وحدة جسمية ونفسية متكاملة فإن سوء تكيفه في موقف معين يمتد ليعمم جميع المجالات الأخرى لتكيف كما تساهم علاقات العمل الداخلية في تعزيز الروابط التعاونية بين العامل والإدارة والزملاء وتنمي شعورهم بالانتماء والتوحد، مع سلامة الصحة النفسية للعاملين بالإضافة إلى إحداث التكيف الانفعالي بأبعاده النفسية والاجتماعية وتأثير ذلك على الكفاية الإنتاجية للمؤسسة.

2. 4 عوامل تحقيق الرضا المهني:

شكل رقم (02): يوضح الرضا عن العمل كعامل عام يمثل محصلة للعوامل الفرعية:

عامل رضا عام:



(أحمد ابراهيم، 2008، ص249)

إجراءات الدراسة الميدانية:

1- عينة الدراسة: تتكون عينة البحث من 33 مدير ثانوية ما يعادل 84 % من المجتمع الأصلي الذي يتكون من 39 مدير من كلا الجنسين. وتم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة التي تمنح لعناصر المجتمع الأصلي فرصة الظهور في عينة بعد ترقيم المجتمع الأصلي من 01 إلى 39 ثم تم سحب الأرقام بطريقة عشوائية ويتم الاختيار على أساس إعطاء فرص متكافئة لكل فرد من أفراد المجتمع الأصلي، فإذا كان أفراد العينة مرقمين على قصاصات من الورق، فانتقاء الأرقام يتم بطريقة عشوائية إلى أن يتم الوصول إلى العدد المطلوب، وكل ما زاد على ذلك العدد يلغى ويستعمل هذا الأسلوب في عملية القرعة^{xi}،

وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية من المجموع الكلي على مستوى الولاية وفي نفس المستوى الإداري، أما عن أسباب اختيار هذه العينة فيعود أساسا إلى الرغبة في تنوع مصادر المعلومات لتحديد مختلف مصادر الضغوط المهنية التي يعاني منها مدراء الثانويات.

جدول رقم 1: بعض خصائص العينة المدروسة

النسبة %	التكرار	الجنس
93.93	31	ذكور
6.06	2	إناث

جدول رقم 2: توزيع العينة حسب الفئة العمرية

النسبة %	التكرار	الفئة
15.15	5	[45-40]
27.27	9	[50-46]
45.45	15	[55-51]
12.12	4	[60-55]
100	33	المجموع

2- منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الإرتباطي نظرا لملاءمته لطبيعة الموضوع فهو يقوم على أساس وصف خصائص الظاهرة وصفا دقيقا، عن طريق التعبير عنها تعبيراً كفيماً فيوضح خصائصها، تعبيراً آخر كميًا ورقمياً يوضح به مقدار الظاهرة المدروسة، مع تفسير وتحليل العلاقة التي تربط بين متغيرات الدراسة الأساسية، مما يزيد الرصيد المعرفي اللازم لفهم الظواهر والتنبؤ بها.

3- حدود البحث:

أ- الزمنية: تم القيام بهذه الدراسة في الفترة الممتدة من ديسمبر 2016 - فيفري 2017.

ب- المكانية: (مديرية التربية لولاية المدية) الثانويات المتواجدة بولاية المدية.

ج- البشرية: مدرء الثانويات من كلا الجنسين المشرفين على تسيير هذه المؤسسات بإقليم ولاية المدية.

4- أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على تصميم استمارة بحث، تضمنت استبيانين الأول متعلق بمصادر ضغوط العمل، والثاني كان متعلق بالرضى الوظيفي. وتكون الاستبيان الأول من (48) فقرة موزعة عبر عشرة محاور، وهي مصادر الضغوط الأسرية، الدراسية، الاجتماعية، الاقتصادية، الصحية. أما الاستبيان الثاني فتكون أيضا من (16) فقرة موزعة عبر خمسة محاور وهي: الرضى عن ظروف العمل، الرضى عن الاجر، الرضى عن زملاء العمل، الرضى عن فرص الترقية والتقدم، الرضى عن المسؤولية والاشراف. وتم تحكيمه مجموعة من أستاذة القسم ثم تطبيقه على عينة استطلاعية قدرت بـ (10) مدرء ثانويات يعملون بالمقاطعة الشرقية للولاية، بعدها تم حساب صدق وثبات الأداة.

- الاستبيان الأول: تم الاعتماد على صدق المحكمين، أما الثبات فقد تم حسابه عن طريق معادلة ألفا لكرونباخ، وتراوح بين معاملات الثبات لأبعاد الاستبيان بين 0.63 و 0.71، وهي معاملات مقبولة لثبات الأداة.

- أما الاستبيان الثاني: تم الاعتماد كذلك على صدق المحكمين، أما الثبات فقد تم حسابه عن طريق معادلة ألفا لكرونباخ، وتراوحت بين معاملات الثبات لأبعاد الاستبيان بين 0.56 و 0.70، وهي معاملات مقبولة لثبات الأداة.

5- الأساليب الإحصائية المطبقة في الدراسة:

بعد استرجاع الاستبيانات وفرزها قام الباحث بتفريغها ثم تحليلها ومعالجتها عن طريق مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (S. P. SS) وقد تم استخدام التقنيات الإحصائية التالية:

- التكرارات، المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية. ﴿ لمعرفة خصائص أفراد عينة الدراسة ﴾.
- اختبار الفروق T.Test ﴿ لتبيان الفروق بين مختلف متغيرات الدراسة ﴾.
- اختبار تحليل التباين أحادي الإتجاه One. Way anova ﴿ لمعرفة الفروق بين إجابات أفراد العينة ﴾ .
- معامل الارتباط بيرسون Person. ﴿ لمعرفة العلاقة ﴾
- معامل ألفا كرومباخ ﴿ للتأكد من ثبات أداة جمع البيانات- المقاييس ﴾

عرض وتحليل ومناقشة النتائج:

1-1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

والتي تنص على: -توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين مصادر الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي.

جدول رقم 3: يمثل نتائج الفرضية الأولى

	الر ضا	ظروف العمل	عبيء العمل	غموض الدور	صراع الدور	الإشرا ف الفني	التقدم المهني	علاقة مدير مدير	علاقة مدير تلاميذ أولياء	علاقة مديرية التربية	علاقة مدير المفتش ية
معامل الارتباط بيرسون الرضا	1	-0.058	-0.361	-0.329	-0.398	-0.609	-0.599	-0.540	-0.452	-0.574	-
مستوى الدلالة		.763	.054	0.66	0.24	.000	.002	.001	.009	.001	.261
حجم العينة	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	.155
											33

لقد أكدت نتائج الدراسة على وجود علاقة إرتباطية سلبية دالة عكسيا بين جميع مصادر الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة أي كلما ارتفع مصدر ضغط العمل انخفض الرضا المهني والعكس صحيح، وقد كشفت الدراسة على أن قيمة $r = -0.58$ وهي دالة إحصائيا، فنقص الإمكانيات المادية والظروف الفيزيائية غير الملائمة ونقص تعداد الأساتذة وعدم توفير الوسائل البيداغوجية اللازمة لعملية التدريس كلها عوامل تكون مصدرا قويا للرفع من عدم رضا المديرين على مهنتهم، هذه النتيجة الجزئية تتوافق مع ما توصل إليه (منصوري، 2003) أن ظروف العمل غير المريحة في جوانبها الفيزيائية والمادية والتربوية والتي كانت من المصادر الهامة المولدة للضغط المهني العام تسبب عدم الرضا لأصحابها كما ارتبط مصدر عبيء العمل سلبيا بالرضا المهني حيث قدرت قيمة $r = -0.36$ وهي دالة إحصائيا، وتعود كثرة الأعمال التي ينجزها المدراء إلى جانب الاهتمام بالجانب التربوي ويعتبر الشق الإداري مرهقا خاصة منذ إعلان الإصلاحات التربوية في الجزائر 2003، مما تولدت أعمال إدارية إضافية يقوم بها المدير وارتباطها

بمواعيد محددة وترسل إلى الوصاية في آجالها مما يولد ضغط عبء العمل لدى المدير وبالتالي ينخفض مستوى الرضا المهني لديه، وهذا ما أكدته دراسة (سمائلي، 2008) على وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والرضا الوظيفي $r = -0.67$.

أما ما تعلق بطبيعة العلاقة بين مصدر صراع الدور والرضا المهني، علاقة ارتباطية سلبية حيث قدر $r = -0.39$ هذه النتيجة تبين أثر عندما تكون توقعات الوزارة والمسؤولين عن التربية والتعليم كبيرة، بالنظر إلى الإمكانيات الضعيفة التي تعطى للمدير، في حين أنها ليست كذلك بالمقارنة مع غيرهم في قطاعات أخرى وبأنه مطالب بقدر كبير من الالتزام بتوصيات وقرارات الوزارة، فإن هذا يزيد من درجة الضغط التي يشعر بها، واستمرار الضغط يترك آثارا سلبية على سلوك المدير واتجاهاته نحو المهنة والتي تظهر في عدم رضاه عن مهنته، وهذا ما أكدته دراسة (منصوري، 2003).

1-2- عرض وتحليل ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الثانية التي مفادها:

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط المهني وأبعاد الرضا المهني لدى المديرين.

جدول رقم 4: يمثل نتائج الفرضية الثانية

	الضغط	محتوى العمل	مستوى الإشراف والمسؤولية	الأجر	الزملاء في العمل	فرص الترقية المتاحة
معامل الارتباط بيرسون الضغط	1	-.624	-.530	-.610	-.445	-.604
مستوى الدلالة		.000	.001	.000	.005	.000
حجم العينة	33	33	33	33	33	33

أولاً: علاقة متغير الضغط المهني بالبعد الأول للرضا المهني ألا وهو محتوى العمل:

لقد كشفت نتائج الدراسة على وجود علاقة سلبية بين كلا المتغيرين $r = -0.62$ دال إحصائياً عند مستوى 0.01 أي كلما كان الضغط المهني عالياً انخفض مستوى الرضا عن محتوى العمل.

ثانياً: كما أثبتت نتائج الدراسة على وجود علاقة بين الضغط المهني والبعد الثاني من الرضا المهني المتمثل في مستوى الإشراف والمسؤولية بحيث: $r = 0.53$ دال إحصائياً عند مستوى 0.01 أي كلما كان الضغط المهني عالياً انخفض الرضا عن مستوى الإشراف والمسؤولية.

ثالثاً: علاقة متغير الضغط المهني بالبعد الثالث للرضا المهني المتمثل في الأجر:

لقد كشفت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية سالبة بين كلا المتغيرين حيث $r = -0.61$ دال إحصائياً عند مستوى 0.01 أي كلما كان درجات الضغط المهني عالياً انخفض الرضا عن الأجر.

رابعاً: علاقة متغير الضغط المهني بالبعد الرابع للرضا المهني المتمثل في بعد الزملاء في العمل:

لقد كشفت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية سالبة بين كلا المتغيرين حيث $r = -0.44$ دال إحصائياً عند مستوى 0.01 أي كلما كان الضغط المهني عالياً انخفض الرضا عن الزملاء في العمل.

خامساً: علاقة متغير الضغط المهني بالبعد الخامس للرضا المهني المتمثل في بعد فرصا الترقية المتاحة.

لقد أكدت نتائج الدراسة الحالية على وجود علاقة ارتباطية سالبة بين متغير الضغط المهني وجميع أبعاد الرضا الوظيفي المتمثلة في محتوى العمل، مستوى الإشراف والمسؤولية، الرضا عن الأجر، الزملاء في العمل، فرص الترقية المتاحة. كما ارتبط متغير الضغط المهني سلبا ببعيد الرضا عن مستوى الإشراف والمسؤولية حيث قدرت قيمة $r = -0.53$ دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 وتعود أسباب تأثر المديرين بالضغط المهني إلى عدم الرضا عن مستوى الإشراف والمسؤولية، وهذا نتيجة تعدد الأنماط والمناهج التي يتبعها المفتشين، ومختلف المصالح في المديرية، والتي غالبا ما تتعارض وقابلية المديرين لتنفيذها نتيجة الأعمال المتراكمة والضغط المهني اليومي، مما يجعلهم غير راضين عن مستوى الإشراف والمسؤولية.

3-1- عرض وتحليل ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة التي مفادها: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين

مصادر الضغط المهني ومتغير الضغط المهني لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي.

جدول رقم 5: يمثل نتائج الفرضية الثالثة

	علاقة مدير المفتشية	علاقة مدير تلاميذ اولياء	علاقة مدير مدير	التقدم المهني	الإشراف الفني	صراع الدور	غموض الدور	عبء العمل	ظروف العمل	الضغط
معامل الارتباط بيرسون الضغط مستوى الدلالة حجم العينة	.324 .005 33	.773 .001 33	.718 .001 33	.887 .001 33	.822 .001 33	.690 .001 33	.631 .001 33	.515 .001 33	.327 .005 33	1

لقد أكدت نتائج الدراسة الحالية على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جميع مصادر الضغط المهني ومتغير الضغط المهني، فهي نتيجة منطقية حيث كلما ارتفعت درجات مصدر من مصادر الضغط المهني ارتفعت درجات متغير الضغط المهني العام وكانت العلاقة بين المصادر والضغط المهني كما يلي:

وقد تتفق نتائج البحث مع ما توصل إليه Bung "1987" في دراسة حول مصادر ضغوط العمل لأمناء المكاتب ورضاهم الوظيفي، وقد توصل إلى أن الضغوط تتولد من أعباء العمل وأن زيادة حجم العمل عن الحجم العادي الذي ينتهي معه اليوم، ولا يستطيعون إنهاء العمل ويشعرهم بالإحباط كما أن استدعاءهم للعمل في فترة الليل وعطلة نهاية الأسبوع يجعلهم متوترين أكثر. كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (العمرى، 2004)، بإيجاد علاقة ارتباطية موجبة ومعنوية بين ضغوط العمل وكل من صراع الدور وغموض الدور.

كذلك تتفق مع نتائج دراسة (مرشدي، 2008) والتي تنص على وجود علاقة بين ظروف العمل والضغط المهني لدى عينة من الجراحين. وتتعارض نتائج البحث الحالي مع نتائج بحث (سمير عسكر، 1988) على عينة من عمال قطاع المصارف بالإمارات العربية المتحدة والتي احتلت فيها عوامل ضغط نوعية العمل وغموض الدور وصراعه على المراتب الثلاثة الأخيرة من حيث تسببها بارتفاع مستوى الضغط النفسي المهني (مرشدي، 2008).

خاتمة:

إن الهدف من هذا البحث هو معرفة العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي عند مديري الثانويات. وبناء على النتائج المتوصل إليها يمكننا القول أن المديرين يدركون فعلا ضغطا مهنيا عاليا فيما يخص مصادره المتمثلة في: ظروف العمل، عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، الإشراف الفني، التقدم المهني، علاقة مدير مدير، علاقة مدير تلاميذ أولياء، علاقة مدير مديرية التربية، علاقة مدير المفتشية تؤثر جميع هذه المصادر في الرضا المهني لديهم. وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات والاقتراحات تمثلت فيما يلي:

- 1- لقد أصبح من الضروري زيادة النمو المهني للمديرين في كافة المجالات حتى يستطيعوا متابعة كل جديد في الإدارة ومسايرة عصر العلم والتكنولوجيا الذي نعيشه والذي من أهم سماته الأخذ بالأسلوب العلمي.
- 2- ضرورة دراسة المواقف العلمية للمديرين التي واجهتهم في إدارتهم في مدارسهم وكيفية معالجتهم
- 3- ضرورة عقد مؤتمرات وندوات بتبادل الخبرة بين المديرين ودراسة طرق تحسين الأداء.
- 4- ضرورة الاهتمام بتطوير الهيكل التنظيمي وأساليب القيادة وطرق الاتصال الأفقية والرأسية داخل الثانويات بما يضمن السهولة والانسباب في الإجراءات أو اتخاذ القرارات .
- 5- ضرورة الاهتمام بتحديد الإطار العام لدور المدير (الدور الإداري، الدور الإشرافي) في ضوء أسس الإدارة العلمية السليمة.

الهوامش:

- ⁱ سمايلي محمود، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضى الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، رسالة ماجستير غير منشورة في علم الاجتماع، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2008، ص 05.
- ⁱⁱ مزياني فتيحة، أثر مصادر الضغط المهني وإستراتيجيات المقاومة والمعبرية الإنفعالية والدفاعية الإنفعالية-العقلانية-على الإحترق النفسي عند ضباط الشرطة، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، 2007، ص 01.
- ⁱⁱⁱ أحمد إبراهيم أحمد، الجوانب السلوكية في الإدارة المدرسية، دار الفكر العربي، بدون طبعة، القاهرة، مصر، 2000، ص 189.
- ^{iv} مرشدي الشريف، مصادر الضغط المهني وإستراتيجيات التعامل "coping" لدى الجراحين، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، 2008، ص 65.
- ^v بوفارس عبد الرحمن، الخصائص النفسية والمهارات القيادية لدى مديري الثانويات، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس التتمية البشرية وفعالية الأداءات، جامعة وهران، 2009، ص 46.
- ^{vi} Levi. L, Le stress dans la l'industrie b.i.t geeve, que sais-je du stress, 1990, p80
- ^{vii} Gueroui.S,Baaziz.H.s,abdi, Les communications nationales - occupational stress and illness incidence, journal of occupational medicine, Hoberg.a, 1996, p112
- ^{viii} V.Buck, working under pressure, que sais- je le stress, London, staples, press, 1991, p174
- ^{ix} عباس محمود عوض، علم النفس الاجتماعي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1997، ص 25.
- ^x محمد براج، الدافعية وأثرها في الرضى الوظيفي، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس، جامعة وهران، الجزائر، 1998، ص 45.
- ^{xi} عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 5، الجزائر، 2009، ص 65.