



الرضى الوظيفي لدى عينة من معلمي ومعلمات مرحلة التعليم الثانوي وعلاقته ببعض المتغيرات

دراسة ميدانية بمدينة سوق الخميس/الخميس

أ. نجاة سالم عبد الله زريق*

مقدمة

يعد موضوع الرضى الوظيفي من المواضيع القديمة التي تطرق إليها علماء الإدارة وعلماء النفس الصناعي، والتنظيمي منذ بداية عقد الثلاثينات من القرن العشرين، وينطوي الرضى الوظيفي على عدة جوانب متداخلة ومتراصة، بحيث يؤثر كل جانب منها في بقية الجوانب، وقد اختلف العلماء في تحديد الأهمية النسبية لكل جانب من هذه الجوانب، ومقدار مساهمته في خلق وتحقيق الرضى للعاملين، ومن هنا تعددت الآراء والنظريات التي تناولت موضوع الرضى الوظيفي، فيرى بعض من العلماء أن إشباع حاجات العاملين أهم محددات تحقيق هذا الرضا، حيث إن رضى الفرد عن عمله يعتبر الأساس الأول في تحقيق الاستقرار النفسي والوظيفي للعاملين، بينما يعطي آخرون أهمية خاصة للعلاقات الاجتماعية التي تربط العاملين بعضهم ببعض، ويرجع فريق ثالث إلى موقف المرؤوسين من رؤسائهم ودور الحوافز من أجل رفع مستوى الإنتاج لدى العاملين لما له من أهمية وأثر على الصحة النفسية للعاملين، وانعكاسه على جو العلاقات السائد بين العاملين، ونمط الإشراف الذي يخضعون له.

* جامعة المرقب.

تعد مهنة التدريس من أهم مهن الخدمة الإنسانية في المجتمع الحديث، حيث تتعدد الجوانب التي يجب على المدرس التعامل معها، بالإضافة إلى أنه المسؤول عن تلبية الحاجات المعرفية، والانفعالية، والنفسية للطلبة والعمل على نموها وتطورها، فرضى المعلم عن مهنته أساس لتوافقه النفسي والاجتماعي، وذلك لارتباط الرضى بالنجاح في العمل، وبالتالي فإن هذا النجاح يتبعه نجاح الفرد في جوانب حياته المختلفة، والرضى عن العمل يؤثر على أداء العاملين في أية مؤسسة، وترتبط به متغيرات أخرى مثل كفاءة الأداء والولاء، ومعدل الغياب، والالتزام المهني، كما يرتبط بالسعادة النفسية والرضى عن الحياة. (Steinhardt & et al, 2003, P. 384)

ويرى عليمات (1994) أن «الرضى الوظيفي للمعلم مسألة مهمة له ولمجتمعه، وهو من العوامل المؤثرة في مدى كفاءته في العمل، فجودة إنتاج المعلم، وإخلاصه، وولائه، وقيامه بواجباته، والتزاماته المهنية بحق مجتمعه وطلابه وزملائه، تتوقف على مدى رضاه عن عمله، وطمأنينته فيه». (الطعاني والكساسبة، 2005: 190).

يتوقف نجاح العملية التعليمية على مجموعة من العناصر، هي المعلم، المنهج الدراسي، الوسيلة التعليمية، المتعلم، وتؤكد الدراسات على دور المعلم في النظام التعليمي، حيث يؤثر مستوى أدائه وإنجازه إلى حد كبير على العملية التعليمية التي ينعكس مردودها على سلوك المتعلم، ومستوى تحصيله، كما يؤثر على تقدم المجتمع، ولكي يؤدي المعلم هذا الدور الحيوي لابد أن تتوفر فيه شروط أهمها الاقتناع بمهنة التعليم، والرضى عنها، وأن تتوفر له الإمكانيات والظروف الملائمة.

من الملاحظ أن المدرسين يزاولون مهنة بالغة الأهمية لتأثيرها المباشر على تشيئة وتعليم الطلبة، ويعد المدرسون أهم العناصر العاملة في القطاع التعليمي، فعن طريقهم يتم تنفيذ سياسة وأهداف هذا القطاع بما يقومون به من تربية وتعليم وإكساب معارف ومهارات للطلبة الذين هم جيل الحاضر وبناء المستقبل، وانعكاس ذلك على ثقافة وتطوير المجتمع.

لذا يجب الاهتمام بهذه الفئة (المدرسين) والتعرف على الصعوبات التي يتعرضون إليها فلربما يؤدي ذلك إلى تحقيق مستوى رضى أفضل لديهم، ودافعية إنجاز أكبر، وبالتالي تحقق الأهداف المرجوة منهم، وقد أشار بللا (Bhall 1982) إلى أن المعلمين ذوي الرضى الوظيفي المرتفع عن عملهم تكون لديهم مستويات مرتفعة من

الإنجاز (Bhall, 1982 P. 4).

ومع التأكيد على أهمية المعلم في جميع المراحل الدراسية، فإن الدور الذي يلعبه المعلم في مرحلة التعليم المتوسط (الثانوي) يعتبر دوراً أساسياً في العملية التعليمية باعتبارها تمثل مرحلة حرجية في نمو الطلاب، ولأنها حلقة وصل بين التعليم الأساسي ومرحلة التعليم العالي، حيث هي مرحلة منتهية وموصلة في آن واحد، أي أنها مدخل للحياة الاجتماعية وعالم العمل، ومواصلة الالتحاق بالجامعات والمعاهد العليا، وإذا كانت هذه هي أهمية المعلم في مرحلة التعليم المتوسط بشكل عام، فإن أهمية المعلم في التعليم الثانوي التخصصي بشكل خاص أكثر خطورة، ففكرة التعليم الثانوي التخصصي حديثة العهد في الجماهيرية العظمى، وتتطلب صفات خاصة في المعلم من النواحي العلمية والمهنية والوجدانية لم يعد لها المعلم الإعداد الكافي، وإذا كان نجاح العملية التعليمية في الثانويات التخصصية يتوقف على قيام المعلم بدوره المنوط به، وأن نجاح المعلم في القيام بمسؤولياته يتوقف على رضاه عن هذه المهنة وولائه لهذه المؤسسة.

1. مشكلة البحث

أصبحت ظاهرة الرضى الوظيفي عالمية في الآونة الأخيرة، ويرجع ذلك إلى أثر هذه الظاهرة على أداء الفرد وإنجاز ولاءه للمهنة التي ينتمي إليها، ولا يقتصر ذلك على مهنة محدودة، بل يعاني منها الأفراد العاملون في مختلف المهن، ومنها مهنة التدريس التي يقع العبء الأكبر فيها على عاتق المدرس، حيث يعد المعلم حجر الزاوية في العملية التربوية، (التعليمية التعليمية)، والعنصر الفعال فيها، بل هو عصبها ومحورها الأساسي، وعليه تقع مسؤولية عظيمة في تربية النشء وإعدادهم؛ لذا فإن أي عملية يقوم بها أصحاب القرار التربوي لتحسين أو لتطوير العملية التربوية يجب أن تستهدف في المقام الأول المدرس والعمل على تهيئة البيئة المدرسية المناسبة له، ومحاولة الحد من العوامل التي قد تؤثر سلباً في فاعليته وأدائه من خلال عمله في مهنة التدريس نظراً إلى تعدد الجوانب التي تعامل معها المدرس (ظروف العمل، بيئة العمل، الإدارة، زملاء العمل ... إلخ) والتي يمكن أن تصبح مصدراً لعدم الرضى لديه في حالة إخفاقه في مواجهتها، أو التكيف معها.

لقد نبعت فكرة ومشكلة البحث من خلال معاشتي (الباحثة) لعدد كبير من

زملائي المدرسين في بعض المدارس، ومن خلال التقائي بهم والسماع لآرائهم حول مهنة التدريس، فأدركت أنهم يتعرضون لكثير من الصعوبات والمعوقات المختلفة المصادر، ولكن الذي لفت انتباهي أن الكثير منهم يشكون معاناتهم من هذه المهنة (مهنة التدريس)، ويشعرون بحالة من الملل، ويرغبون في الانتقال إلى مهن أخرى، وربما يعود ذلك إلى شعورهم بعدم الرضى عن مهنة التدريس، وما قد يترتب على ذلك من انخفاض أداء المدرسين وولائهم للمؤسسة التعليمية التي يعملون فيها، وظهور حالات لم تكن معهودة من قبل، مثل عدم الالتزام بمواعيد الدوام والغياب المتكرر عن المدرسة.

لذا، فإن هذا البحث يعتبر محاولة للكشف عن الصعوبات التي يتعرض لها المدرسون إضافة إلى الكشف عن علاقة ذلك بالرضى الوظيفي، لذا فقد تحدت مشكلة البحث في التساؤل التالي: ما مستوى الرضى الوظيفي لدى أفراد عينة البحث؟

2. أهمية البحث

تحدت أهمية هذا البحث فيما يلي:

1. تعريف المسؤولين بأهمية الرضى الوظيفي لدى المعلمين بالتعلم الثانوي، لما لهذه الشريحة من دور فعال في إكساب الطلبة المعرفة والمعلومات، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية التي يعملون بها.
2. زيادة وعي المسؤولين بأهمية الرضى الوظيفي وأثره في تحقيق التقدم بالعملية التعليمية.
3. توعية المسؤولين بأهمية الرضى الوظيفي للمعلمين عن عملهم لأن هذا سينعكس إيجاباً على العملية التعليمية.
4. تدعيم السلوكيات الإيجابية كتنمية العلاقات الإيجابية بين المسؤولين والمعلمين وتحسين الأداء والالتزام بالعمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية.

3. أهداف البحث

هدف البحث التعرف إلى:

- طبيعة مستوى الرضى الوظيفي لدى أفراد عينة البحث (معلمي التعليم الثانوي) ببعض المدارس في مدينة سوق الخميس/الخميس.
- دلالة الفروق بين أفراد عينة البحث وفقاً لمتغيرات (الجنس والتخصص ومدة الخدمة).

4. فرضيات البحث

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في الرضى الوظيفي تعزى لمتغير (الجنس).

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في الرضى الوظيفي تعزى لمتغير (التخصص).

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في الرضى الوظيفي تعزى لمتغير (مدة الخدمة).

5. مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية

1. الرضى الوظيفي: ويعرف اصطلاحياً « بأنه تقبل العامل لعمله من جميع ظروفه وشروطه ونواحيه، وينعكس هذا الرضى على شعور العاملين تجاه ما يقومون به من أعمال، وتؤدي حالة الرضى إلى المزيد من الإنتاج والإنجاز ». (عبد الغني، 2001: 232).

ويعرف الرضى الوظيفي إجرائياً « بأنه الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الرضى الوظيفي الذي أعد لهذا الغرض ».

2. مرحلة التعليم الثانوي التخصصي: هي المرحلة التي تأتي بعد مرحلة التعليم الأساسي، وتتراوح أعمار الطلاب فيها من 16-18 سنة.

3. الجنس: ويمثل الذكور والإناث.

4. التخصص: ويشمل التخصصات التالية (العلوم الاجتماعية، العلوم التطبيقية، علوم طبية، علوم اقتصادية).

5. سنوات الخبرة: (تشمل سنوات الخبرة للمعلمين من 5 سنوات، 10-15، 15 فما فوق).

6. الإطار النظري والدراسات السابقة

- الرضى الوظيفي - أهميته - تعريفه - العوامل المحددة للرضى الوظيفي
- العوامل المؤثرة على الرضى الوظيفي لدى المدرسين - علاقته ببعض المتغيرات

نظرياته:

يعد الرضى الوظيفي من الموضوعات الهامة التي حظيت بالعديد من البحوث والدراسات العلمية، وذلك فيما يتعلق بالكشف عن اتجاهات الأفراد نحو وظائفهم، ونحو المنظمات والمؤسسات التي يعملون بها، فرضى الفرد عن عمله من الأهمية بمكان لارتفاع الكفاءة الإنتاجية في المصانع، والمصالح، والمؤسسات، فالفرد الراضى عن عمله يقبل عليه في همة ويكون سعيداً مما يزيد من الإنتاجية، ويقلل من حوادث العمل، أما عدم الرضى عن العمل فينتج عن سوء تكيف أو توافق الفرد مع العمل، فإذا لم يكن راضياً عن عمله يكون غير متوازن انفعالياً، ويظهر الكثير من الضجر والملل وينساق وراء أحلام اليقظة.

واعتبر ستيناردت وزملاؤه (Steinhardt & et al) أن شعور الأفراد بالرضى الوظيفي يزيد من عطائهم وإنتاجيتهم، ويؤثر على أداء العاملين في أية مؤسسة، ويرتبط من متغيرات أخرى مثل كفاءة الأداء، والولاء، ومعدل الغياب، والالتزام المهني، كما أنه يرتبط بالسعادة النفسية والرضى عن الحياة العامة. (Steinhardt & et al, 1991, P. 451)

أما عن أهمية الرضى الوظيفي للمدرس، فقد كشفت كثير من الدراسات عن أن المعلمين الراضين عن عملهم كانوا أكثر اتزاناً، كما كانوا أكثر قدرة على أداء عملهم بكفاءة بالمقارنة بالمعلمين الذين هم أقل من معدل الرضى عن عملهم. (Winefted, et al, 1991. p. 451)

ويؤكد عليمان (1994) على أن «الرضى الوظيفي للمعلم مسألة مهمة له ولمجتمعه، وهو من العوامل المؤثرة في مدى كفاءته في العمل، فجودة إنتاج المعلم وإخلاصه وولائه، وقيامه بواجباته والتزاماته المهنية بحق مجتمعه، وطلابه، وزملائه، تتوقف على مدى رضاه عن عمله». (الطعاني، الكساسبة، 2005: 198)

ويعرف الرضى الوظيفي بأنه «مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو عمله الذي يشغله حالياً، وهي تعبير عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من هذا العمل». (حجازي، 2004: 28)

أما (Jewell & Sieqall) فيعرفان الرضى الوظيفي بأنه «اتجاه يتأسس على التقويم الوجداني من قبل شاغل الوظيفة نحو موقف العمل، ويتحقق الرضى عندما يزداد

ما يرضى عنه الفرد في مواقف العمل عن ما لا يرضيه». (Jewell & Sigall, 1990,) (P. 501)

وفي مجال مهنة التدريس عرف الشباسي الرضى الوظيفي للمعلم بأنه « شعور المعلم وعاطفته الإيجابية نحو وظيفته وما يترتب عليها من ظروف العمل بما يحقق له إشباع حاجاته النفسية والذاتية والاجتماعية والمادية، ويساعده على النجاح والإنجاز، وتحقيق رغباته نحو طموحاته، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على تحقيق أهداف المؤسسة التي ينتمي إليها». (عبد السلام، 2005: 47)

وعرفه كل من (Sall & Kinght) بأنه « المشاعر الإيجابية عن تقويم الفرد لخبرته في العمل على أنه مصدر إشباع للحاجات المهمة في حياته العملية، أو استجابة الفرد الانفعالية التقويمية والوجدانية تجاه عمله وهو يرتبط بالسعادة النفسية». (Sall & Kinght, 1988, 297)

وفي مجال مهنة التدريس عرفه طوالبه بأنه « متغير تابع يشير إلى محصلة المشاعر التي تسهم في تحقيق الاستقرار النفسي في العمل لدى المعلمين في المدارس الرسمية». (طوالبه، 2000: 62)

وفي ضوء ما تقدم من تعريفات ترى الباحثة أن مفهوم الرضى الوظيفي هو «مدى تقبل الفرد لعمله وما يحيط به من عوامل خارجية (بيئة العمل)، و(داخلية)، العمل نفسه والذي يتأثر بعوامل عديدة وهي تقبله لظروفه المادية، وتقبله لطبيعة العمل، وتقبله لمجموعة الزملاء في العمل، وتقبله لنمط الإشراف، وفرص الترقية، وغيرها من العوامل المكونة لبيئة العمل».

العوامل المحددة للرضى الوظيفي

هناك العديد من المحددات التي تسهم إسهاماً مباشراً أو غير مباشر في تحديد درجة رضى الفرد عن وظيفته، وتتداخل هذه العوامل، وتتفاعل مع بعضها البعض بصورة من الصعوبة عزل كل منها عن الأخرى بصورة واقعية، ويمكن تقسيم هذه المحددات على النحو التالي:

أ. العوامل الشخصية.

ب. العوامل المهنية.

أ. العوامل الشخصية

وهي تلك العوامل التي تتعلق بالأفراد أنفسهم (كالجنس، والعمل، والخبرة، والمؤهل العلمي، والتخصص ... الخ) إلا أن الباحثة ستقتصر على ما حددته.

فبخصوص متغير الجنس أشارت معظم البحوث التي تناولت علاقة الجنس بالرضى عن العمل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث مثل دراسة (خليل، 2007)، (عبد السلام، 2006)، في حين توصلت دراسة (سلمان، 2004) في دراسته عن الرضى الوظيفي إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذكور، في حين أشار كل من (كامل، 1990)، (طناش، 1990)، (العمرى، 1994)، (الغزيوات، 1998)، (اليعقوبي، 2004) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير الجنس وعلاقته بالرضى عن العمل.

وفيما يتعلق بمتغير الخبرة وعلاقته بالرضى الوظيفي أشارت دراسة كل من (خليل، 2007)، (المعيلي، 2006)، (شريدح، 2006)، (الجعيني، 1995) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخبرة والرضى الوظيفي، في حين توصلت دراسة (اليعقوبي، 2004) إلى وجود تأثير لمتغير الخبرة على الرضى الوظيفي.

أما العمر الزمني فقد توصلت بعض الدراسات إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العمر والرضى عن العمل مثل دراسة (شريدح، 2006)، (العمرى، 2001)، في حين توصلت دراسة (سالم، 1997) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير العمل والرضى الوظيفي.

في حين توصلت (Chwart, 1996)، (كمال، 1996) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخصص والرضى الوظيفي، في حين توصلت دراسة (اليعقوبي، 2004) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير التخصص والرضى الوظيفي.

ب. العوامل المهنية

1. نوع العمل وطبيعته

تتنوع مكونات متغير طبيعة العمل وظروفه بحيث تشمل العديد من المكونات ومنها على سبيل المثال (إمكانات العمل، التجهيزات والأدوات، والوسائل المعينة على

جودة الأداء) فقد توصلت دراسة (علي، 1995) إلى أن قلة التجهيزات وضعف كفاءتها تؤثر على إنتاجية المعلم وكفاءته في الأداء، وأظهرت دراسة (الحدابي، عكاشة، 2006) أن أكثر العناصر إسهاماً في مستوى الرضى الوظيفي هي بيئة وظروف العمل المادية وكذلك تؤثر طبيعة العمل الذي يمارسه الفرد على درجة رضاه عن عمله فالعمل المتنوع يؤدي إلى شيء من الرضى أكثر مما يؤديه العمل الروتيني فكلما تصور الفرد أن العمل الذي يقوم به يستخدم قدراته كلما زاد رضاه عن عمله.

2. مكانة العمل

لم تعد مكانة المهنة تتوقف على الطريقة التي ينظر بها الفرد نحوها فحسب ولكنها تشمل أيضاً نظرة الآخرين الذين يعتد برأيهم نحو تلك المهنة، فالمكانة المهنية للمعلم تتصل إلى حد كبير برضى المعلم عن عمله ولم تعد وظيفته مقصورةً على التعليم، أي توصيل العلم إلى المتعلم، كما يظن بعض الناس، ولكن وظيفته تعدت هذه الدائرة المحددة إلى دائرة إلزامية، فالمعلم مربٍ أولاً وقبل أي شيء، وبناءً على هذا الواقع الذي يعيشه المعلم في مجتمعنا لا يزال المجتمع ينظر إلى مهنة المعلم نظرة تقليدية من منطلق أن التدريس آخر مهنة يمكن أن يلتحق بها، فالمعلم في حاجة إلى الشعور بالتقدير والاحترام من قبل المجتمع. (محمد، 21: 1997).

3. كفاءة المعلم ومهاراته

إن ضعف وتدني مستوى إعداد المعلم ينعكس على مدى فاعليته الإيجابية والإنتاجية داخل المدرسة، ويؤثر ذلك على التفاعل الإيجابي، ومفهوم الذات لدى المعلم، كما يؤثر على ميل التلاميذ للمواد الدراسية التي يدرسها المعلم، فتضعف الروح المعنوية ويقل مستوى الرضى وعليه فإن ضعف التوافق المهني للمعلم دلالة على ضعف مستوى الرضى الوظيفي لديه.

يعد المعلم المسؤول الأول عن إعداد النشء، وتربية الأجيال، فالمعلم يؤثر في تلاميذه بأقواله وأفعاله، وسائر تصرفاته، ومن ثم فالمعلم الكفء يستخدم مختلف مهاراته في إحداث التغيرات المرغوبة في سلوك التلاميذ، ويمكن القول أن هذا المعلم راضٍ عن مهنته.

ومن الصفات المميزة للمعلم الكفء وللتعليم الفعال (التوجيه الشخصي الفعال الإيجابي كالصدق والشفافية، والعطف، والدفء، والحكمة)، والتنظيم الفعال للعمل

(كالتمكن، والضمير، والكفاءة، والمرونة الوظيفية بأن يكون ذو بصيرة وخيال، وحساس وقوة التحمل). (نفس المرجع السابق، 22).

العوامل المؤثرة في الرضى الوظيفي لدى المدرسين

- هناك أربعة عوامل تؤثر في درجة رضى المعلم عن مهنة التعليم هي:
1. عوامل مرتبطة بالمهنة نفسها: وتتمثل في اكتساب معرفة جديدة من المهنة، والمكانة الاجتماعية للمهنة، وشعور المعلم بالإنجاز في مهنته، ومدى استثمار المعلم لقراراته، ومدى مشاركته في القرارات المتعلقة بمهنته وتنفيذها.
 2. عوامل مرتبطة بظروف المهنة وامتيازاتها: وتتمثل في الراتب، والحوافز المادية الأخرى، والتدريب أثناء الخدمة، والشعور بالأمن، والاستقرار، وفرص الترقية المتاحة، والعلاقات مع الآخرين، وكفاءة المدير وأسلوب الإدارة.
 3. عوامل مرتبطة بسياسات المهنة: وتشمل مسؤوليات العمل، ومتطلباته، وظروف العمل من تجهيزات، ومناهج، وإشراف تربوي، وإدارة مدرسية.
 4. عوامل متعلقة بالمعلم نفسه: وتشمل شخصية المعلم، ودرجة استقراره العائلي، والعمر، والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وأهمية العمل بالنسبة إليه. (عن الكساسبة، 2004: 22-23).

وقد أشارت نتائج العديد من الدراسات دراسة (Wong, 1990)، ودراسة (Billingsley & Cross, 1992)، ودراسة (Woods & Weasmer, 1992)، ودراسة (Lorie & Roger, 2002) إلى وجود عوامل تؤدي إلى انخفاض رضى المعلمين عن عملهم هي:

- نقص فرص الترقى لمناصب أعلى بالمقارنة بالمهن الأخرى، تولى الوضع الاجتماعي للمعلم، ظروف أو بيئة العمل غير المرغوبة، نقص الدعم سواءً من الإدارة أو من الزملاء أو من أولياء الأمور، سلوك الطلاب السيئ، ضغوط الوقت، تهميش دور المعلم فيما يتعلق بتصميم أو تطوير المنهج، حجم الأعباء الملقاة على عاتق المعلم، تقييد حرية المعلم في تقرير ما يراه مناسباً في تعليم الطلاب، سوء توزيع الأدوار والمسؤوليات، انخفاض قدرة المعلم على إقامة علاقات جيدة مع الطلاب.
- مما سبق يتضح تعدد العوامل التي تؤثر على رضى المدرس عن عمله في مهنة

التدريس، وتضيف الباحثة إلى ذلك، دور البيئة الاجتماعية التي يعمل فيها المدرس وتقدير المجتمع وإدراكه لأهمية الدور الذي يقوم به المعلم، حيث إن تجاهل هذه الأهمية وعدم تقدير المجتمع للمعلم وأدواره من قبل أولياء الأمور يؤثر سلباً على رضى المدرس عن العمل الذي يقوم به ويشعر بالإحباط الدائم وعدم الرضا.

علاقة الرضى الوظيفي ببعض المتغيرات

أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة ارتباطية بين الرضى الوظيفي للفرد، وعدد من المتغيرات كأداء الفرد وولائه للمنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها، ودوران العمل، والإنتاج ... الخ، ويمكن أن نذكر أهم هذه العلاقات:

علاقة الرضى الوظيفي بالأداء

يمكن تحديد هذه العلاقة كما حددها (الشباسي 2000) في ثلاثة اتجاهات أساسية هي:

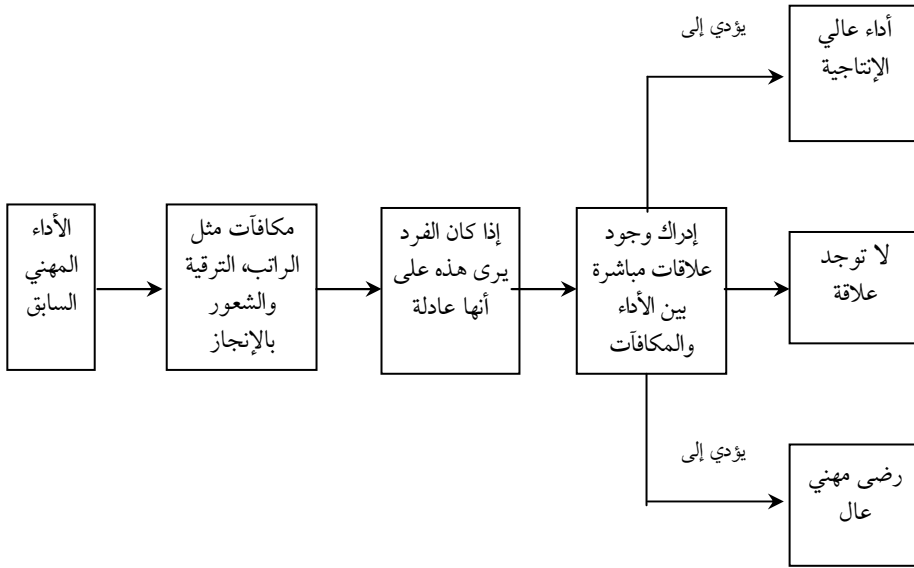
الاتجاه الأول: يشير إلى أن الرضى المرتفع يؤدي إلى زيادة الإنتاج.

الاتجاه الثاني: يرى أن الأداء يؤدي إلى الرضا.

الاتجاه الثالث: يرى أن الرضى هو نتيجة لحصول العامل على عائد يتناسب مع جهده المبذول وكلما تحقق الرضى زادت دافعية الفرد للأداء والإنجاز الجيد، وكلما زادت دافعية الفرد زاد مستوى الرضى لأن في هذا إشباع لحاجات الفرد، (الشباسي 2000: 18-19). في حين أشارت بعض الدراسات إلى أن الأداء المهني الجيد يقود إلى الرضى المهني، وقد توصل (Raymond) إلى وجود علاقة ارتباطية بين الرضى والأداء الوظيفي، وأن الرضى يتأثر بالمكافآت الأساسية الجوهرية، مثل (الاستقلالية، التحدي، العمل الممتع)، كما تتأثر أيضاً بالمكافآت الخارجية مثل (الأجر، الأمن)، وأكدت الدراسة على أن تقدير الآخرين كمشرفين ورؤساء على العمل، وتقديرهم للمجهود المبذول من أهم العوامل المحققة للرضى الوظيفي، أي أنه في تقدير الآخرين المشرفين للمجهود المبذول من أجل أفضل أداء، وما يتبع ذلك من مكافآت، يؤكد على الرضى الوظيفي للفرد. (Raymand, 1995, P, 195).

وأوضح بوتر ولأولر (Porter & Lawler, 1964) أن العلاقة بين الرضى المهني والأداء غير مباشرة، فالأداء المهني الجيد يؤدي إلى الحصول على المزيد من

المكافآت المرتبطة بالعمل مثل زيادة الراتب، الترقية، وحصول الفرد على إحساس بالتقدم، وإذا نظر الأفراد إلى عملية توزيع المكافآت على أنها عادلة، فإن الحصول على مثل هذه المكافآت سيؤدي إلى ظهور مشاعر الرضى المهني، وسيؤدي ذلك بدوره إلى تحسين مستويات الأداء، ويصبح موضوعا الرضى المهني والأداء، في هذه الحالة مستقلين عن بعضها البعض، يبقيان متصلين، وذلك كلاً منهما يتأثر بما ينجم عن العمل من مكافآت ويوضح ذلك الشكل التالي:



المصدر: (ريجيو، 1999: 273 - 274)

شكل (1) نموذج بورتر - لأول للعلاقة بين الرضى والأداء

علاقة الرضى بالولاء التنظيمي

يعرف الولاء التنظيمي بأنه « إخلاص الفرد لهذه المنظمة ورغبته في تحقيق أهدافها وشعوره بالفخر والاعتزاز بالانتماء إليها، كما أنه يعكس شعوراً عاطفياً، بالارتباط بالمنظمة ». (سلمان، 2004: 74).

وتؤكد الدراسات وجود علاقة وثيقة بين الرضى الوظيفي والولاء التنظيمي،

ويرى بعض الباحثين أن الرضى الوظيفي هو أحد مسببات الولاء التنظيمي، ولعل من أوائل الباحثين في العلاقة بين الرضى الوظيفي والولاء التنظيمي هو بوتر وزملاؤه (Borter et al, 1974)، الذي يرى أن الولاء التنظيمي -ممثلاً بقوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها- لا يمكن أن يتحقق دون رضاه عن وظيفته (الأحمدي، 2006: 309) ومن ناحية أخرى يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين الرضى الوظيفي والولاء التنظيمي هي علاقة تبادلية. (المرجع السابق، 309).

وفي هذا الإطار ترى الباحثة أن العامل أو الموظف عندما يشعر بأن رغباته وحاجاته تم تلبيتها جراء عمله في المنظمة أو المؤسسة التي ينتمي إليها، فإنه عندئذٍ يشعر بالسعادة والرضى عن مهنته، وبالتالي يبدأ تعلق الفرد بالمنظمة أو المؤسسة تدريجياً، ويظهر ذلك من خلال إخلاصه في عمله ودفاعه عن المنظمة، بمعنى أن العامل أو الموظف يبدأ بعملية تقويم للعمل الذي يقوم به، وبهذا يحدد لنفسه ما إذا كان راضياً عن عمله أم لا، وبناءً على ذلك يكون مستوى ولائه للمنظمة أو المؤسسة التي يعمل فيها.

ويعد ولاء المدرس لمؤسسته التي يعمل فيها في غاية الأهمية، حيث إن مهنته تتطلب منه الولاء وحب المهنة فهي ليست مؤسسة إنتاجية، كمصنع أو غير ذلك، يسهل تقييم إنتاج العامل فيها، بل أن أداءه في عمله يعود إلى الضمير ومدى ولائه وإيمانه بما يقوم به.

علاقة الرضى الوظيفي بالتغيب عن العمل

يعد التغيب عن العمل أحد نواتج عدم الرضى عن العمل ويعتبر هذا السلوك مكلفاً بالنسبة للمنظمة أو المؤسسة وترجع هذه التكلفة إلى تكلفة الإجازات المرضية، وانخفاض الإنتاجية، والتكلفة المعنوية للأفراد الذين يقع عليهم عبء العمل المكلف به الأفراد الغائبين.

وفي هذا الإطار أشار ريجيو إلى احتمال وجود علاقة بين عوامل الرضى والإخلاص للمؤسسة من جهة وسلوك التغيب والاستقالة من جهة أخرى يفسر ذلك لاعتماد عوامل الرضى على مشاعر الفرد اتجاه وظيفته وبيئة العمل والمؤسسة التي يعمل فيها حيث يتوقع أن الذين لديهم إيجابية نحو عملهم أقل غياباً عن العمل مقارنةً بمن لديهم مشاعر سلبية تجاه وظائفهم (ريجيو، 1999: 281)، والتغيب عن العمل

يعتبر سلوكاً معتاداً يلجأ إليه بعض العاملين نتيجة شعورهم بعدم الرضا، ويكون التغيب عن العمل ذا تأثير سلبي بقدر الدور الذي يؤديه العامل أو الوظيفة التي يشغلها، مثلاً قد يؤدي تغيب المدرس عن محاضراته إلى تراكم الدروس المطلوب تدريسها، واضطرار المدرس لاحقاً إلى زيادة حجم الدرس لتعويض المنهج في الوقت المحدد، وينعكس ذلك سلباً على استيعاب وفهم الطلبة لهذه الدروس، وانخفاض التحصيل العلمي لديهم.

بعض النظريات المفسرة للرضى الوظيفي

لقد تعددت البحوث التي تناولت موضوع الرضى الوظيفي لدى العاملين في المنظمات والمؤسسات المختلفة، ونتج عن ذلك ظهور عدد من النظريات التي سعت إلى تفسير الرضى الوظيفي (الرضى عن العمل)، ومن أهم هذه النظريات ما يلي:

أ. نظريات الحاجات: Needs Theorios

من أهم نظريات الحاجات، نظرية ماسلو للحاجات، ونظرية الدفر، ونظرية هرزيرج، ونظرية ماكيلاند للانجاز.

1. نظرية ماسلو Maslow's Theory

طور ماسلو نظريته في سلم الحاجات في بداية (1935) إذ يوضح بأن هناك خمس مجموعات من الحاجات لدى الأفراد تندرج من الحاجات الدنيا (الأساسية)، التي سماها بالحاجات الفسيولوجية إلى الحاجات المتعلقة بالأمان، ومن ثم الحاجات الاجتماعية ومن ثم حاجات التقدير، وأخيراً حاجات تأكيد الذات (للتطور والنمو).

وتشمل (الحاجات الفسيولوجية) المأكل والمشرب والهواء والراحة، (أما الحاجة إلى الأمان) فتشمل الشعور بالأمان والاطمئنان والاستقرار، وبالنسبة للحاجة إلى (الانتماء) فتشمل الحاجات الاجتماعية مثل تكوين الأصدقاء، وبخصوص الحاجة إلى (التقدير) وهي أن يشعر الإنسان بأن الآخرين يحترمونه ويقدرونه، والشعور بالإنجاز والثقة والاستقلالية والمركز الاجتماعي، أما الحاجة إلى (تحقيق الذات) وهي الميل والشعور بالاستقلالية، وتحقيق الطموحات والتعبير عن الذات، وهي قمة الحاجات (عباس، 2006: 168).



شكل (2) سلم ماسلو للحاجات

2. نظرية الدنفر (ERG) (Alderfer's Theory)

في الوجود، الانتماء، النمو نظرية كليتون الدنفر Alderfer هي صيغة معدلة لنظرية ماسلو تحاول معالجة مشاكل الوجود، الانتماء، والنمو وتدخل عامل التعليم كعامل مهم في تفسير السلوك وتعتمد نظرية الدنفر على حاجات الوجود Existence وأساسها الحاجات الفيزيولوجية وحاجات الأمن في سلم ماسلو، ب- حاجات الانتماء Relatedness والتي تشمل حاجات الانتماء والمكانة الاجتماعية في سلم ماسلو، وج- حاجات النمو Growth والتي أساسها الحاجات الذاتية الخاصة بالفرد ونموه، وتختلف هذه المجموعات للحاجات من حيث أهداف وأساليب (إشباعها)، فالفرد يشبع حاجات الوجود بأشياء مادية يتنافس مع الآخرين للحصول عليها.

ويشبع حاجات الانتماء بالحصول على قبول الآخرين ومن خلال التعاون وليس التنافس، أما حاجات النمو فيشبعها بالتعلم واقتناء أشياء غير مادية والتميز على الآخرين، ويحصل ترتيب الحاجات وأولوياتها بالنسبة لفرد معين نتيجة عملية التعلم والتشبع الاجتماعية، وتعطي نظرية الدنفر المرتبة الأعلى لحاجات الانتماء، والأدنى لحاجات النمو أو حتى حاجات البقاء، وإذا أشبع الفرد مجموعة من الحاجات، قد يجد صعوبة في البدء بإشباع مجموعة ثانية لأنه لا يعرف كيف ولا يملك المهارات والتعلم الضروري لإشباعها. (برنوطي، 2007: 363، 364).

3. نظرية العوامل الوقائية والعوامل الدافعية لفردريك هرتزبرغ: Motivation –

Herzberg Theory

تركز نظرية هرتزبرغ Herzberg على دور العمل وظروفه في حياة الأفراد العاملين وصنف هرتزبرغ العوامل إلى العوامل الوقائية والعوامل الدافعية، وتشمل العوامل الدافعية الشعور بالإنجاز والشعور باعتراف الآخرين بأهمية دوره في التنظيم، وأهمية العمل نفسه، والرغبة في تحمل المسؤولية، وإمكانيات التقدم من الوظيفة، والتطور والنمو الشخصي، أما العوامل الوقائية فتشمل سياسة المؤسسة وإدارتها ونمط الإشراف، والعلاقة مع الرؤساء وظروف العمل، والراتب، والمركز الاجتماعي والأمن الوظيفي، ولقد بين هرتزبرغ أن وجود العوامل الدافعية هو الذي يؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية وتوفر شعوراً إيجابياً لدى الأفراد وتعطيهم فرصاً للتطور الشخصي، مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية، أما العوامل الوقائية فإن وجودها لا يثير الدافعية ولا يؤدي لمزيد من الإنتاج، بل يمنع من حالة عدم الرضى أو التمرد والاضطراب عن العمل. (القريوتي، 2003، 44-45).

ب. النظريات العملية Process Theories

1. نظرية التوقع Expectancy Theory

وضع العالم (فكتور فروم) Vroom في عام 1964 هذه النظرية والتي تنص على أن الرغبة والميل لعمل بطريقة معينة يعتمد بالدرجة الأولى على قوة التوقع بأن ذلك العمل سيؤدي إلى نتائج معينة، ولذلك فإن الفرد يسلك سلوكاً معيناً بناءً على توقعه لنتائج هذا السلوك، وأن قوة تفضيل الفرد لنتيجة معينة يدعى بالتكافؤ، وأن قوة اعتماد الفرد بأن تصرف معين يؤدي إلى النتائج المحددة يدعى بالتوقع، فإذا توقع الفرد تحقيق النتائج المرغوبة فإن التوقع يحصل، وافترض فروم أن سلوك الفرد تحدده قوى تنبع من داخله ومن البيئة، وكذلك يختلف الناس في حاجاتهم وأهدافهم، ومن ثم فهم يختلفون حول ما يريدون من المؤسسة التي يعملون بها، ويفترض أن الأفراد يتخذون قرارات معينة مبنية على إدراكهم أن سلوكاً معيناً سيؤدي إلى نتائج مرغوب بها. (ربابعة، 2004: 83).



شكل (3) (نفس المرجع: 83)

2. نظرية العدالة Adam's Theory

توضح هذه النظرية العلاقة بين أداء الفرد وشعوره بعدالة المقابل الذي يستلمه كحافز للأداء، ويميل الفرد إلى مقارنة أدائه بأداء غيره من الزملاء والحافز الذي يستلمه مع الحافز الذي يستلمه زملاؤه، فإذا وجد أن هناك عدالة في الحوافز فإنه سيرتفع مستوى رضاه عن العمل وتزداد دافعيته والعكس يحصل عادةً عندما يكون هناك عدم عدالة، إذ يشعر الفرد بالغبن، مما يؤدي به إلى تبني سلوكيات معينة منها تقليص الجهد المبذول من قبله أو التفريط في نوعية المنتج الذي ينتجه أو تغيير مستوى أدائه أو الانسحاب من المنظمة والبحث عن مكان عمل آخر يحقق له الشعور بالعدالة والرضا. (عباس، 2006: 173).

3. نظرية الهدف

أوضح صاحب هذه النظرية العالم (لوك) أن الدافع والأداء يكونان مرتفعين عندما يحدد الأفراد أهدافهم، وعندما تكون هذه الأهداف مقبولة، وواضحة، ويتوفر لها تغذية عكسية تبين معدلات ومستويات الأداء للأفراد.

ويرى (لوك) أنه يتوجب على الإدارة أن ترغب الأفراد نحو العمل ورفع أدائهم وذلك بتحديد الأهداف والمهام التي يتوقع منهم أداؤها بشكل واضح، وأن تكون العناصر والمهام التي تتضمنها الأهداف مقبولة من قبل الأفراد، وأن تبين مستوى أداء الأفراد عن طريق فتح قنوات للتغذية العكسية. (ربابعة، 2004: 84).

4. نظرية الدافع للإنجاز

بين (ماكيلاند) أن هناك ثلاثة دوافع أو حاجات رئيسية لدى الأفراد العاملين وهي:

أ. الحاجة إلى الإنجاز: وهي حاجة الفرد للإنجاز وأداء عمله للوصول إلى النجاح المطلوب، فالأفراد ذوو الدافعية العالية للإنجاز يكون لديهم اندفاع قوي للوصول إلى نتائج جيدة والعكس بالعكس.

ب. الحاجة إلى الانتماء للآخرين: أي الحاجة للصدقة، وبناء علاقات مع الأفراد الآخرين في العمل.

ج. الحاجة إلى السلطة والنفوذ: حيث إن الأفراد الذين لديهم حاجة قوية للسلطة

يميلون دائماً إلى ممارسة التأثير على الآخرين، ويحاولون إقناعهم بما يريدون أن يعملوه. ووجد (ماكلياند) أيضاً أن الأفراد ذوي الأداء العالي يرغبون في تمييز أنفسهم عن بقية الآخرين بعمل أشياء أفضل ويبحثون عن مسؤوليات فردية ويحاولون حل مشاكلهم. (حنفي، 2007: 358).

5. نظرية التعزيز: Rein forcement Theory

من أهم رواد هذه النظرية في مجال السلوك التنظيمي (سكنر) Skinner ومحور هذه النظرية العلاقة بين المثير والاستجابة، وترى أن سلوك الإنسان على نحو معين هو استجابة لمثير خارجي، والفرد يستجيب للعوائد، والسلوك الذي يفرز بالمكافأة يستمر ويتكرر، بينما السلوك الذي لا يعزز سيتوقف ولا يتكرر، وإذا ما كانت نتيجة السلوك تشكل خبرة سارة وإيجابية للفرد زادت احتمالات تكرار هذا السلوك مستقبلاً والعكس صحيح.

ومن جهة نظر سكنر فإن المكافآت Rewards هي المعززات Reinforcements التي تهدف إلى استمرار إثارة السلوك الإيجابي عند الأفراد، ولكن ما يعتبر معززاً عند فرد قد يكون غير ذلك عند فرد آخر، ويرى أن الأفراد يسلكون الطرق التي يرون أنها تؤدي بهم إلى تحقيق مكاسب شخصية وإن السلوك الإنسان يمكن تشكيله وتحديده من خلال التحكم بالمكاسب والعوائد. (العميان، 2004: 298)

وفي ضوء ما سبق عرضه من نظريات في هذا المجال يتضح لنا: أن كل نظرية من هذه النظريات تفسر جانباً أو أكثر من جوانب الرضى الوظيفي فلا توجد نظرية شاملة أو كاملة تفسر جميع جوانب الرضى عن العمل، فبخصوص نظريات الحاجات والمتمثلة في نظرية ماسلو، ونظرية الدلفر، ونظرية هيرزبرج، ونظرية ماكيلاند، هذه النظريات جاءت لتكمل بعضها البعض وتضمنت العوامل المؤدية إلى تحقيق الرضى الوظيفي، فقد أكدت على إشباع الحاجات الفيزيولوجية للمحافظة على البقاء مثل المأكل والمشرب، المأوى، والتخلص من الألم أو تجنبه، وتتمثل هذه الحاجات في مكان العمل والاهتمام بالراتب، وظروف العمل الأساسية (مثل: التدفئة، التكييف، ومرافق توافر الطعام)، وكذلك الحاجة للأمن والسلامة، وتتمثل في بيئة العمل، وفي زيادة الراتب، والأمان الوظيفي، والتأمين الصحي، والتأمين ضد حوادث العمل، وشملت كذلك الحاجات الاجتماعية والمتمثلة في الحاجة إلى إقامة علاقة صداقة وانتماء، وتكوين العلاقات الاجتماعية، والتفاعلات المرضية مع الآخرين، والتفاعل مع زملاء العمل،

والقبول من الآخرين، وأكدت أيضاً على حاجات تقدير الذات والمركز والاحترام، واحترام الذات، والاحترام من قبل الآخرين، واهتمت أيضاً بالعوامل المتعلقة بالمحفزات والمكافآت والعوامل المتعلقة بمضمون العمل ومحتواه وجوهره مثل الاعتراف بالإنجاز، والتقدم والترقي، فكل هذه العوامل تؤدي إلى دافعية قوية، ودرجة عالية من الرضى الوظيفي.

وكذلك بالنسبة للنظريات العقلانية التي ترى أن الفرد كائناً عاقلاً يحسب بطريقة واعية ودقيقة قبل الإقدام على أي عمل، ما يكلفه ذلك العمل من جهد وخبرة، وما يعود عليه مقابل ذلك العطاء من فوائد ومردود، ولذلك يجب على الإدارة أن ترغب الأفراد نحو العمل ورفع أدائهم، وذلك بتحديد الأهداف والمهام والتي يتوقع منهم أدائها بشكل واضح، وأن تكون الأهداف مقبولة من قبل الأفراد والأدوار واضحة، وأن يكون الجهد المبذول يتناسب مع المكافآت والرواتب والحوافز؛ لأن ذلك سيرفع من مستوى الرضى عن العمل وسيعمل على استمرار إثارة السلوكيات الإيجابية عند الأفراد، وتزداد الدافعية للعمل، وكذلك بالنسبة لإشباع الحاجة للصداقة، وبناء علاقات حميمة مع زملاء العمل. كل هذه العوامل تشكل في مجملها مصادر أو عناصر جوهرية لتحقيق الرضى الوظيفي مما يؤدي إلى نتائج إيجابية اتجاه العمل كالانضباط والالتزام ومضاعفة الجهد، وزيادة الإنتاج والجدية، والولاء للمؤسسة، وبصفة عامة، فإن الرضى عن العمل يتحقق عندما يتوفر الحد المناسب من كافة هذه العوامل. لذلك جاءت هذه النظريات (نظرية الحاجات، النظريات العقلانية) لتكمل بعضها البعض، وتناقش وتفسر وتغطي كل منها الجوانب أو المجالات أو العناصر المؤدية للرضى الوظيفي، لذا يجب علينا فهم قيمة وأهمية كل وجهة نظر وأخذها في الاعتبار.

الدراسات السابقة

يعد موضوع الرضى الوظيفي لدى العاملين في المهن المختلفة من الموضوعات التي زاد الاهتمام بها في الآونة الأخيرة، لتأثير هذه الظواهر على عملية إنتاج المؤسسات والمنظمات المختلفة، لذا قام العديد من الباحثين بدراسة هذا الموضوع بغية الكشف عن بعض ما يتعلق بهذا الموضوع ودوره في العملية الإنتاجية العامة، وقد قامت الباحثة بالاطلاع على ما استطاعت الحصول عليه من هذه الدراسات والبحوث.

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة محمد إبراهيم الغزيوان (1998) (العوامل المؤثرة في مستوى رضى معلمي ومعلمات الاجتماعيات في محافظة الكرك عن مهنتهم)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى رضى معلمي الاجتماعيات عن مهنتهم، وإلى معرفة أثر بعض المتغيرات كالجنس في رضاهم عن مهنة التدريس، وتكونت عينة الدراسة من (45) معلماً ومعلمة اختيرت بالطريقة العشوائية، واستخدم الباحث استبانته لقياس الرضى عن مهنة التدريس للمعلمين، وتوصل الباحث إلى أن هناك ميلاً للرضى عن مهنة التدريس بشكل عام، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضى تعزي لمتغير الجنس. (الغزيوات: 1998).

2. دراسة عبد الرزاق دريسي، 2000 (ظروف العمل وأثرها على الرضى المهني لأستاذ الثانوي بالجزائر)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن ظروف العمل المختلفة وأثرها على رضى الأستاذ الثانوي، وطبقت عينة الدراسة على عينة قوامها (59) أستاذاً ثانوياً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم استبانته تضمنت بيانات (كالجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والتخصص) وكذلك على بيانات تضمنت الظروف المادية والظروف المهنية للرضى الوظيفي كما اشتملت الدراسة أدوات أخرى تمثلت في الوثائق والسجلات والمقابلات، وتوصل الباحث إلى أن الظروف المادية كالأجرة والسكن، والترقية لم تكن متوفرة مما أدى إلى عدم رضى الأستاذ عن مهنته، وكذلك بالنسبة للظروف المهنية كالإجهاد الكبير بسبب المهام التي يقومون بها بالإضافة إلى الصراعات بين جماعة العمل، وصرامة الإدارة وقساوة الإشراف التربوي، وعدم توفر الحرية الذاتية. (دريسي، 2000).

3. دراسة علي أحمد العمري، 2001. (الرضى المهني لدى معلمي المرحلتين المتوسطة والثانوية بمحافظة جدة التعليمية)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر خصائص مجتمع الدراسة كالسن والمؤهل العلمي، والخبرة، والراتب الشهري على مستوى الرضى المهني العام، وإلى الكشف عن مستوى الرضى المهني لدى معلمي المرحلتين المتوسطة والثانوية، وبلغت عينة الدراسة (200) معلماً ومعلمة من مرحلتَي التعليم المتوسط والثانوية، واستخدمت الدراسة مقياساً

للرضى المهني من تصميمه، واستخدم المنهج الوصفي في دراسته، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع نسبة المعلمين الراضيين عن مهنة التدريس وذلك في الرضى المهني العام، وإلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الرضى المهني العام والمتغيرات المختارة (كالسن، المؤهل العلمي، الخبرة، الراتب الشهري). (العمرى، 2001).

4. (دراسة أحمد المعيلي، 2006) الرضى الوظيفي لدى معلمي العلوم بالمرحلة الثانوية في المملكة العربية السعودية

هدفت هذه الدراسة إلى استطلاع آراء معلمي العلوم في المرحلة الثانوية في المملكة السعودية حول العوامل المؤثرة على رضاهم عن العمل، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية قوامها (88) معلماً بمدينة الدمام وتوابعها في المملكة، واستخدم استبانة مكونة (44) عبارة وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود عوامل مؤثرة على الرضى أهمها عدم تعاون أولياء الأمور مع المدرسة، وتكليفهم بتدريس مواد خارج عن تخصصاتهم، ووضع حصصهم في أوقات متأخرة من اليوم الدراسي، وتوصلت إلى عدم وجود فروق في درجة تأثير مدة الخبرة في التدريس على الرضى الوظيفي للمعلم. (المعيلي، 2006).

5. دراسة جواد خليل، 2007 (الرضى الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين بغزة)

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر بعض العوامل الديموجرافية مثل (الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، والمرحلة الدراسية على الرضى الوظيفي)، وتكونت عينة الدراسة من (360) معلماً ومعلمة، وتم استخدام (T) والمتوسطات الحسابية كوسائل إحصائية، واستخدم الباحث استبانة مغلقة لجمع البيانات، وأسفرت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن الرضى الوظيفي ككل لصالح الإناث، وبالنسبة للعلاقة مع المسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضى الوظيفي. (خليل، 2007).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

1. دراسة صموئيل (Samuel, 2001) وهي بعنوان (الرضى الوظيفي عند المعلمين وعلاقته بصنع القرار في ثلاث مدارس ابتدائية غرب كوتناكي: إدراك عناصر جديدة في التعلم).

وهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضى الوظيفي لدى المعلمين

- وعلاقته بالمدارس التي تعتمد على عملية اتخاذ القرار في ثلاث مدارس ابتدائية.
- واشتملت عينة الدراسة على (28) معلماً من معلمي المرحلة الابتدائية في الثلاث المدارس المذكورة، ولإجراء الدراسة استخدمت استبانة مفتوحة، ومقياس دليل المهام، إضافة إلى المقابلات وأسفرت نتائج الدراسة عن الآتي:
- أن سنوات الخبرة تساهم مساهمة فعالة في خلف الرضى الوظيفي لدى المعلمين.
 - أن أفراد عينة البحث يتصفون بدرجة عالية من الرضى بالنسبة للرواتب وعبء العمل.
 - أن عوامل عدم الرضى انحصرت في الصراعات التي تحدث بين المعلمين نتيجة تدخل الإدارة العليا في العمل.
 - إن الإناث بحاجة إلى الإشراف الإداري أكثر من الرجال.

2. دراسة وثيرل (Wetherell,2002) وهي بعنوان (أسلوب القيادة الرئيسية والرضى الوظيفي للمعلم).

العلاقة بين نمط مدير المدرسة القيادي والرضى الوظيفي للمعلمين في المدارس الأساسية في منطقة مورييس في ولاية نيو جيرسي.

وهدف الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين نمط مدير المدرسة القيادي والرضى الوظيفي للمعلمين، وأجريت الدراسة على (23) مدير مدرسة، (396) معلماً.

استخدم الباحث نموذج هيرس وبلانشرد لأنماط القيادة، ومقياس الرضى الوظيفي وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: أن عوامل العمر والجنس لم تكن دالة إحصائياً على ارتباطها في الرضى الوظيفي.

3. دراسة ديامنتز (Diamantes,2004) بعنوان: (ما يحفز المعلمين من وجهة نظر المدرء).

هدفت الدراسة على التعرف على درجة دافعية المعلمين، وعمل مقارنة بين ما يتوقعه المديرون من معززات لدافعية المعلمين، وما يعتقد المعلمون محفزاً لدافعتهم في التدريس.

وأجريت الدراسة على عينة من معلمي ومديري خمس مدارس في ولاية تكساس بأمريكا، بلغ عددهم (90) بواقع (5) مدرء، (85) معلماً.

- واستخدم الباحث استبيان طلب فيه من المديرين والمعلمين كل يرتب ما يراه محفزاً للمعلم من وجهة نظره الخاصة. ومن نتائج الدراسة ما يلي:
- إن دافعية المعلمين كانت متوسطة.
- إن ما يعتقد المديرين محفزاً للمعلمين يتخلص في: التقدير الكلي للعمل المنجز ويتبعه الأمان الوظيفي.
- اعتبر المعلمون أن الرواتب الجيدة، وظروف العمل الجيدة هي أعلى المحفزات التي تزيد من دافعية المعلم.

4. دراسة كابارا وآخرون (caprara & et al, 2006) وهي بعنوان (معتقدات الكفاءة الذاتية للمدرسين كمحددات للرضى في العمل والإنجاز الدراسي للطلاب دراسة على مستوى المدرسة).

هدفت الدراسة إلى تفحص معتقدات الكفاءة الذاتية للمدرسين كمحددات لرضاهم في العمل وللإنجاز الدراسة للطلاب.

أجريت الدراسة على عينة قوامها (2184) مدرساً من المدارس الثانوية الإيطالية، واستخدمت الدراسة الاستبيانات للتقرير الذاتي للمعلمين، وأسفرت نتائج الدراسة عن الآتي:

- إن الإنجاز الدراسي السابق للطلاب عمل على توقع الإنجاز التالي لهم بالإضافة إلى معتقدات الكفاءة الذاتية للمدرسين التي ساهمت بدورها على نحو كبير في إنجاز الطلاب ورضى المدرسين في العمل.
- إن معتقدات المدرسين بقدرتهم على إدارة أوضاع الصف، والمهام التعليمية والعلاقات المتبادلة مع الأعضاء الآخرين من المدرسة بفعالية، يؤثر بقوة على مستوى الرضى لديهم بأوضاع العمل.
- وجود تأثير متبادل بين معتقدات الكفاءة الذاتية للمدرسين والإنجاز الدراسي للطلاب.

5. دراسة سانكار (sancar,2009) وهي بعنوان (علاقة السلوك القيادي لمديري المدارس بالرضى في العمل لدى المدرسين في شمال قبرص).

هدفت الدراسة إلى تحديد السلوك القيادي لمديري المدارس الحكومية والمرتبطة بالرضى عن العمل لدى المدرسي في قبرص الشمالية كما يراها مدرسو تلك المدارس، وبلغت عينة الدراسة (599) مدرساً، واستخدمت الدراسة استبيان وصف

- السلوك القيادي، كما تم قياس مستوى الرضى في العمل الظاهر للمدرسين بمقاييس موهرمان - كوك - موهرمان The mohrman – cooke – mohrman للرضى عن العمل. أشارت نتائج الدراسة إلى:
- وجود علاقة إيجابية بين سلوك الاعتبار لدى مديري المدارس والرضى الواضح في العمل لدى المدرسين.
 - أن المدرسين في المدارس الحكومية في قبرص يظهرون مستوى مرتفعاً من الرضى عن العمل.
 - إن السلوك القيادي الملاحظ لمدرسي المدارس الحكومية في قبرص الشمالية يرتبط كثيراً بالرضى الواضح في العمل لدى المدرسين وأن سلوك الاعتبار الملاحظ هو أمر هام في التأكيد على الرضى في العمل للمدرسين.

التعقيب على الدراسات السابقة

أ. تنوعت الدراسات السابقة التي تناولها الباحثون بين دراسات أجريت في بيئات عربية مختلفة، ودراسات أجريت في بيئات أجنبية.

ركزت الدراسات السابقة على متغيرات هذه الدراسة بشكل مباشر فتناولت متغير الرضى الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات، كما ركزت على الرضى الوظيفي، وهو الهدف الأساسي.

هناك اختلاف واضح في النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات، لذلك أوصت العديد من الدراسات بزيادة البحث والدراسة في موضوع الرضى الوظيفي.

ب. ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تختلف الدراسة الحالية للباحثة عن الدراسات السابقة من حيث المكان، فقد تمت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة عن البيئة الليبية، وكذلك تختلف الدراسة الحالية للباحثة عن الدراسات السابقة من حيث الزمان، حيث تمت الدراسات السابقة في فترات زمنية سابقة وتتم هذه الدراسة للعام الدراسي (2010 - 2011).

ج. أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات والبحوث السابقة

1. أن أغلب الدراسات والبحوث السابقة اتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج المستخدم في هذه الدراسة.

2. تم اختيار العينات في أغلب الدراسات من المعلمين مثل دراسة الغزيوان (1998)، أو دراسة دريسي (2000)، ودراسة العمري (2001)، ودراسة المعيلي (2006)، ودراسة خليل (2007)، ودراسة صموئيل (2001)، ودراسة كابرارا (2006)، ودراسة سانكار (2009)، بينما جمعت بعض الدراسات عيناتها من المديرين والمعلمين مثل دراسة وذيرل (2002)، ودراسة ديامنتز (2004)، وقد تراوح حجم العينات ما بين 45-2184 مبحوثاً، حيث نجد أفراد العينة الحالية بلغ عددهم (40) بواقع (20) معلماً، (20) معلمة.
3. أن أغلب الدراسات والبحوث استخدمت الاستبيان كأداة لتجميع البيانات من عينة الدراسة، وهي الأداة المستخدمة في الدراسة الحالية ما عدا دراسة الدريسي (2000) الذي استخدم إلى جانب الاستبيان الوثائق والسجلات والمقابلات، ودراسة صموئيل (2001) الذي استخدم الاستبيان المفتوح، ومقياس دليل المهام، إضافة إلى المقابلات، واستخدمت عدة دراسات المقاييس والاختبارات مثل دراسة وذيرل (2002) الذي اعتمد إلى جانب مقياس الرضى الوظيفي نموذج هيرس وبلانشو والأنماط القيادة، ودراسة سانكار (2009) الذي اعتمد مقياس موهرمان، كوك، موهرمان للرضى عن العمل، إلى جانب استبيان وصف السلوك القيادي.
4. أغلب الدراسات ركزت على التعرف على العوامل المؤثرة في مستوى الرضى للمعلمين مثل دراسة الغزيوان (1998)، ودراسة العمري (2001)، ودراسة الدريسي (2000)، ودراسة المعيلي (2006)، ودراسة خليل (2007)، ودراسة صموئيل (2001)، ودراسة كابرارا (2006)، في حين ركزت دراسة وذيرل (2002) على أسلوب القيادة الرئيسية والرضى الوظيفي للمعلم، وركزت دراسة ديامنتز (2004) على ما يحفز المعلمين من جهة نظر المدراء، وركزت دراسة سانكار (2009) على علاقة السلوك القيادي لمديري المدارس بالرضى عن العمل لدى المدرسين، لذلك ظهر الاختلاف واضحاً بين الباحثين في مدى اتفاقهم في العوامل المؤثرة في الرضى الوظيفي.
5. أغلب الدراسات والبحوث السابقة اختلفت في الأساليب الإحصائية التي اعتمدت عليها في تحليل البيانات، إذ أنها استخدمت أساليب إحصائية متنوعة في معالجة فروضها.
6. اتفقت معظم الدراسات والبحوث مع الدراسة الحالية في التعرف على أثر العوامل الديموغرافية على مستوى رضى المدرسين.

مجتمع البحث وعينته

تكون مجتمع البحث من جميع معلمي ومعلمات التعليم الثانوي الرسمي العاملين فعلاً في الملاك المدرسي في مدينة سوق الخميس، موزعين على (3) مدارس، ومن أجل إيجاد عينة ممثلة للمجتمع الأصلي تم سحب عينة عشوائية بسيطة عددها (40)، (20) معلماً، (20) معلمة، للعام الدراسي (2010 - 2011).

وقد تم اختيار مدرسي التعليم الثانوي كون مدرسي هذه المرحلة يقومون بتدريس طلبة يعيشون في مرحلة المراهقة، ففي هذه المرحلة تطرأ على حياة المراهق عدد من التغيرات الجسدية، والنفسية، والاجتماعية، والانفعالية، كما يلاحظ على المراهق عدم الثبات، ورفض الأوامر والنواهي والنصائح، ومحاولة البحث عن الذات من أجل تحديد الهوية، والميل إلى التمرد على الكبار. لذا تم اختيار هذه الفئة من المدرسين للوقوف على معاناتهم جراء أدائهم لعملهم في مهنة التدريس.

منهج البحث وأدواته

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة بحثها لأنه يقوم على وصف الظاهرة وتحليلها وتفسيرها.

وتضمن البحث مقياس الرضى الوظيفي من إعداد الباحثة، وبلغ عدد فقراته (33) عبارة. ملحق رقم (1)، وقد تم التأكد من صدقه عن طريق عرضه على عدد من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية لإبداء الرأي حول دقة الصياغة، ونجاح الفقرات في تغطية المحتوى، وبعد إجراء التعديلات أخذ الاختيار صياغته النهائية، ثم استخراج معامل ثبات الاختبار بطريقة التجزئة النصفية (سييرمان براون) فوجد أنه يساوي (0.831) وتم استخراج معامل الثبات لمقياس الرضى الوظيفي بطريقة ألفا كرونباخ ويساوي (0.843) وثبات عالي ومناسب لأغراض البحث. والجدول رقم (1) يوضح ذلك.

جدول رقم (1)

يبين معاملات ثبات مقياس الرضى الوظيفي

المقياس	معامل ثبات التجزئة النصفية	معامل ثبات ألفا كرونباخ
الرضى الوظيفي	0.831	0.843

يتبين من الجدول رقم (1) أن جميع معاملات الثبات المحسوبة مقبولة، مما يعطي مؤشراً جيداً على ثبات المقياس.

نتائج الدراسة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة البحث في الرضى الوظيفي تعزى لمتغير (الجنس).

وللتحقق من هذا الفرض حسبت قيمة (ت) المعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة من الجنسين على مقياس الرضى الوظيفي، وبيانات الجدول التالي توضح ذلك.

الجدول رقم (2)

يوضح حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس وفق متغير الجنس

الإحصاء المقياس	الحجم	الجنس	المتوسط	الانحراف المعياري	د. ج	قيمة ت	متوسط الدلالة
الرضى	20	ذكور	88.10	14.11	38	0.725	0.473
الوظيفي	20	إناث	84.20	19.48	38		

وبالنظر إلى بيانات الجدول السابق يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة من الذكور والإناث وفق متغير الجنس على مقياس الرضى الوظيفي، حيث لم تكن قيمة (ت) (0.725) دالة معنوياً، وهو ما يعني أن الذكور والإناث يتمتعون بنفس درجة الرضى الوظيفي، أي أنهم ينتمون لخصائص مجتمع واحد، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه كل من (كامل، 1990)، (سالم، 1997)، (الغزيوان، 1998)، (طناش، 1990)، (اليقوي، 2004)، (الشيخ، 2002)، (Kar, 1990)، (Andrews, 1991)، في حين أنها لم تتفق مع ما توصل إليه (المشعاف، 2002)، (سلمان، 2004)، (عبد السلام، 2005)، (الجواد، 2007)، (Barnerrsal, 1993).

للتحقق من الفرض الثاني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات أفراد العينة على مقياس الرضى الوظيفي وفق متغير التخصص.

حسبت قيمة (كا²) باختبار (كروسكال وأليس) لمعرفة نوعية الفروق في رتب متوسطات درجات أفراد العينة وفق متغير التخصص، وبيانات الجدول التالي توضح ذلك.

الجدول رقم (3)

يوضح حساب دلالة الفروق في الرتب على مقياس الرضى الوظيفي وفق متغير التخصص

الرضى الوظيفي م. س	الحجم	المقياس التخصص
20.71	17	علوم تطبيقية
20.77	13	لغات
19.80	10	علوم اجتماعية
0.048		كا ²
2		د. ج
0.976		مستوى الدلالة

تبين من بيانات الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات أفراد العينة على مقياس الرضى الوظيفي وفق متغير تخصص وذلك لعدم دلالة قيمة (كا²) (0.976).

وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه (شريدخ، 2006)، (اليقوي، 2004)، ولا تتفق مع ما توصل إليه (كمال، 1996)، (Schwartz، 1996)، ألا وهي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، إيجابية بين التخصص والرضى عن العمل.

وهذا يعني أن أفراد عينة البحث ينتمون إلى ثقافة مجتمع واحد متجانس لذلك جميع التخصصات العلمية والأدبية يشعر مدرسوها بالرضى الوظيفي العام عن مهنة التدريس.

وللتحقق من الفرض الثالث وهو لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الرضى الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وقد حسبت قيمة (كا²) باختبار (كروسكال وأليس) لمعرفة دلالة الفروق على المقياس وفق متغير سنوات الخبرة. وبيانات الجدول التالي توضح ذلك.

الجدول رقم (4)

يوضح حساب دلالة الفروق في الرتب على مقياس الرضى الوظيفي وفق متغير سنوات الخبرة

الرضى الوظيفي م. س	الحجم	المقياس سنوات الخبرة
35.50	24	10 - 5
24.50	5	15 - 10
20.50	11	15 فما فوق
7.41		ب ²
8		د. ج
0.49		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول السابق يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات أفراد العينة على مقياس الرضى الوظيفي وهذا يتفق مع ما توصل إليه (الجعنيني، 1995)، (العمرى، 1992)، (Kar، 1990)، (المعيلي، 2006)، (الجواد، 2007)، (شريدخ، 2006)، في حين تتفق مع ما توصل إليه (طناش، 1990)، (اليعقوبي، 2004)، (السعود، 2001)، وترى الباحثة أن رضى المعلم يزداد بزيادة المدة المنقضية في الوظيفة، أو في مهنة التدريس، لأن العمل بالمهنة لفترة طويلة يكسب المعلم الخبرة والمهارة والكفاءة في أداء عملية التدريس، وتزداد فرصة الترقى في مهنة التدريس كل هذا يرفع من مستوى الرضى عن عامل الخبرة والترقى من العوامل التي تجعل الفرد راضياً عن عمله، خصوصاً وأن العلاقة بين عاملي السن والخبرة تبدو من أكثر العوامل ارتباطاً ببعضها، فخبرة المعلم في التدريس تأتي من تقدمه في السن، والعلاقة بين العاملين علاقة إيجابية.

المقترحات

1. إجراء دراسات مماثلة على العاملين في مهن أخرى ومقارنة نتائجها مع نتائج هذه

الدراسة.

2. إجراء دراسة مقارنة للتعرف على مستوى الرضى الوظيفي لدى مدرسي المدارس الحكومية والخاصة.
3. إجراء دراسات الغرض منها التعرف على أفضل الوسائل والبرامج الحديثة في إعداد المدرسين قبل التحاقهم بمهنة التدريس.
4. تطبيق مقياس البحث (مقياس الرضى الوظيفي) على عينات أخرى لإعطاء مؤشرات جديدة عن صدق هذه المقاييس.

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية

1. برنوطي، سعاد نائف، (2007): إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد، دار وائل للنشر والتوزيع، ط3، الأردن، عمان.
2. جرينبرج جيرالد وآخرون، تعريب (رفاعي محمد رفاعي وآخرون)، (2004): إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، القاهرة.
3. الحدابي، داود عبد الملك، عكاشة، محمود فتحي، (2006): الرضى الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة العلوم والتكنولوجيا وعلاقته ببعض المتغيرات المهنية والديموغرافية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد 47.
4. الأحمدى، حنان عبد الرحيم، (2006): (الرضى الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المحكمة العربية السعودية)، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد 13، العدد (3).
5. حجازي، محمد حافظ، (2004): (أثر الثقافة التنظيمية على الرضى الوظيفي)، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، المجلد 41، العدد (2).
6. حنفي، عبد الغفار، (2007): السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، جامعة الإسكندرية.
7. خليل، جواد محمد، (2007): (الرضى الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين بجامعة غزة)، جامعة الدراسات الإنسانية بغزة، المجلد السادس، العدد (1).
8. دريسي، عبد الرزاق، (2000): (ظروف العمل وأثرها على الرضى المهني للأستاذ الثانوي)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر.
9. ربابعة، علي محمد، (2003): إدارة الموارد البشرية، تخصص نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن.
10. ريجيو، رونالد، ترجمة: فارس حلمي، (2000): المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الشروق، عمان.
11. السالم، محمد السالم، (1997): الرضى الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

12. سلمان، أحمد عيسى، (2004): (تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
13. الشباصي، محمد سيد، محمد، (2000): (الرضى الوظيفي عند معلمي التعليم الثانوي الصناعي في مصر)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس.
14. شريدخ، هيام نجيب، (2006): بعض العوامل المؤثرة في مستوى الرضى لدى أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم بجامعة اليرموك، والمملكة الهاشمية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة.
15. الطعاني، حسن وعبد الوهاب، الكساسبة، (2005): الرضى الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية والخاصة في محافظة العاصمة والعوامل المؤثرة فيه، دراسة مقارنة، مجلة العلوم التربوية، المجلد 1، العدد (3)، الأردن، 189-200.
16. طوالة، محمد عبد الرحمن، (2000): الرضى عن العمل لدى معلمي ومعلمات الحاسوب في المدارس الأردنية الحكومية، مجلة مركز البحوث التربوية، العدد 18، قطر.
17. الطويل، هاني عبد الرحمن، (2006): الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي وسلوك الأفراد والجماعات في النظم، دار وائل للنشر، ط(4)، الأردن.
18. عبد السلام، سناء أحمد، (2005): العوامل الأكاديمية المرتبطة بالرضى الوظيفي للأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية على كليات التربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس.
19. عباس، سهيلة محمد، (2006): إدارة المواد البشرية، دار وائل للنشر، عمان.
20. عبد الغني، أشرف، (2001): علم النفس الصناعي وأسس تطبيقاته، دار الكتاب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
21. العميان، محمود سلمان، (2004): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط(2).
22. الغزيوان، محمد إبراهيم، (1998): العوامل المؤثرة في مستوى الرضى الوظيفي لمعلمي ومعلمات الاجتماعيات في محافظة الكرك من مهنتهم، مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع34، الأردن.
23. القريوتي، محمد قاسم، (2003): السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي

- والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط(4)، الأردن.
24. محمد، علي حمدان، (1997): دراسة مقارنة بين الرضى الوظيفي لمعلم التربية الفكرية، ومعلم الصم والبكم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس.
25. المعيلي، أحمد بن عبد الله، (2006): الرضى الوظيفي لدى معلمي العلوم بالمرحلة الثانوية بالمملكة السعودية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، العلوم الإنسانية والإدارية، المجلد السابع، العدد الأول.
26. المغربي، كامل محمد، (2004): السلوك التنظيمي، مفاهيم وأسس سلوك الأفراد والجماعة في التنظيم، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط(3)، الأردن.
27. اليعقوبي، رقية محمد، (2004): (التوافق النفسي والاجتماعي وعلاقته بالرضى الوظيفي لدى معلمي الثانويات التخصصية في مدينة بني وليد)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم بني وليد، جامعة المرقب، ليبيا.

ثانياً: المراجع الأجنبية

28. Billingsley, B, & cross, L. (1992): Predictors of commitment job satisfaction, and intent to stay in teaching: Acomparision of general and special, educators, The journal of special Education, 25 (5), P. 453-471.
29. Caprara, G, & et al (2006): Teacher self-efficacy beliefs as determinants of job satisfaction and students achirement: Astudy at the school, level, journal of school psychology, 44 (6), P-P: 473-490.
30. Dimantes, T, (2004) What principals think motivates teacher journal of Instructional psychological, 12 (4), P-P: 33-35.
31. Jewell, L. & siegall, m. (1990): Contemporary Industrial, organizational psychology, 2 (ed.), U. S. A.: west publishing company.
32. Lori, R. & Roger, C. (2002): Difference in job sat is faction between general education and special education teacher,

- remedial special education, 23 (5), P-P: 258-268.
33. Raymand. A Katzell & others, How job satisfaction and job performoince are not linked in: C. J. Granny, and others ceds, job satis faction Dexington Books, New York, (1995), P-P. 195-215.
 34. Samuel, R. (2001): Teacher job satisfaction as it Relates to school – Based Decision making in Three Western Kentucky Elementary School: perception of a New Element in Teaching Dissertation Abstracts University of Kentucky.
 35. Sancar, m, (2009): Leader ship behaviors of school principals in relation to teacher job satisfaction in north Cyprus, procedia social and Behavioral scieences 1, P-P: 2855-2864.
 36. Steinhardt, m. & et al (2003): The relationship between hardiness, supervisor support, group cohesion, U. S. A, journal of Health promotion, 17 (6), P-P,382-389.
 37. Wetherell, k, (2002): principal leader ship style and teacher job satisfaction, Diss Abstr International, A 63/02.
 38. Wine field, A. & et al. (1991): A longitudinal study of the psychological effects on unemployment and unsatisfactory employment of young Adults, journal of Applied psychology, 76 (3), P-P: 424-434.
 39. Wong, k. (1990): factors associated with job satisfaction and work contrality among Singapore teachers, comparative education, 26 (2-3), P-P. 259-276.
 40. Woods, A. & Weasmer, j. (1992): aintaining job satisfaction engaging professionals as active participants, clearing house, 75 (4), P-P: 186-190.