

معوقات تحقيق الرضا الوظيفي لدي العاملين بالمدارس الخاصة بمحافظة الفيوم

Obstacles to Achieve Job Satisfaction among Workers in Private Schools in Fayoum Governorate

إعداد

عزة عبد الهادي عبد الهادي

قسم الإدارة التربوية وسياسات التعليم

جامعة الفيوم - كلية التربية

د/ محمود عبد التواب عبد التواب فضل

أستاذ مساعد الإدارة

والتخطيط والدراسات المقارنة

كلية التربية - جامعة الأزهر بالقاهرة

د.أ/ يوسف عبد المعطي مصطفى

أستاذ ورئيس قسمي الإدارة التربوية

وسياسات التعليم والتربية المقارنة

كلية التربية - جامعة الفيوم

المقدمة

الرضا الوظيفي يعتبر من أهم الظواهر التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء والسلوكيين حيث بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي بالمؤسسات التعليمية لأنها تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية العاملين في أدائهم لأعمالهم، والتي تتوقف بدورها على درجة الرضا ومستوى الحماس للعمل، الأمر الذي يؤكد أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المؤسسات التعليمية مع ضرورة الاهتمام به.

ويمثل الرضا الوظيفي أهمية كبرى حيث يؤدي فهم وتفسير السلوكيات الفردية والجماعية والتنظيمية إلي حسن توجيه جهود الأفراد والجماعات نحو تحقيق الأهداف، وفي الوقت ذاته إشباع حاجاتهم ورغباتهم، فالعنصر البشري هو أحد أهم الموارد على الإطلاق بل إنه يمثل الركيزة الأولى في تحقيق نجاح وتنفيذ أهداف أي مؤسسة تعليمية وهو حجر الزاوية في الجهود الرامية للحاق بركب التقدم في بيئة تتسم بشدة التعقيد وسرعة التغيير وتعدد المؤثرات، ومن هنا فإن الإدارة تصب جل اهتمامها على توجيه العاملين لديها وبناء قدراتهم إيجابيا من خلال ربط أهدافهم بأهداف المؤسسة التي يعملون بها والعمل على إيجاد

مناخ تنظيمي من شأنه تدعيم المشاركة والاحترام المتبادل والشعور بالمسئولية والانتماء وبيت روح التعاون والولاء في العمل (ميسون اسماعيل، ٢٠١٧).

ويعد الرضا الوظيفي أمراً ضرورياً لنجاح الفرد في عمله وقدرته على التكيف مع ظروف العمل ومتطلباته حيث إنه يعبر عن الرضا عن العمل وقدرته على الأداء والإنجاز بكفاءة، وقيامه بمهامه على الوجه الأكمل كما أنه أحد جوانب الصحة النفسية للمعلم، ويؤدي انخفاض مستوى التوافق المهني للمعلم إلى الشعور بالعجز وانخفاض الدافعية للعمل وعدم القدرة على التجديد والإبداع، لذا فإن التوافق المهني أحد المؤشرات الدالة على نجاح المؤسسة التعليمية. والصراعات التنظيمية في المدارس عادةً ما تحدث نتيجة لضعف التعاون أو فقدانه بين مدير المدرسة والمعلمين أثناء سير العملية التعليمية. (يوسف عبد المعطي، ٣٧٦، ٢٠١٠)

مشكلة الدراسة:

ويعد الرضا الوظيفي من أبرز العوامل التي تؤثر على عطاء المعلم حيث إنه يمثل حالة من التوائم والانسجام بين الفرد وبيئته المهنية سواء كانت المادية أو الاجتماعية، ويتضمن رضا الفرد عن مهنته واستعداده لها والدخول فيها بكفاءة مع الشعور بالرضا والارتياح (أحمد ملاوي، ٢٥٨، ٢٠٠٨).

ويعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر مفاهيم علم النفس غموضاً ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراساتها بموضوعية، ولعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور العديد من البحوث والدراسات التي تتناول هذا الموضوع لأهميته باعتباره يتناول مشاعر واتجاهات الفرد تجاه العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به، ويعتبر الرضا الوظيفي أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة وله علاقة مباشرة بالإنتاجية ويشكل عاملاً مهماً للمعلم إذ يشعر بالسعادة والراحة النفسية (Fall Pule and others, 38, 2011).

وتتفق معظم الدراسات والبحوث التي تناولت جوانب العمل والعاملين على وجود علاقة إيجابية وثيقة بين الرضا عن العمل وبين الأداء فرضا المعلم عن وظيفته يؤدي به إلى الكفاية الإنتاجية العالية حيث أن المعلم الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيداً ومنتجاً أما عدم الرضا عن الوظيفة فينتج عن سوء تكيف لدى

المعلم ويكون غير متوازن انفعاليا ويظهر الكثير من الضجر والملل والاستياء وتجعله يقول بصدق أنا لست راضيا عن وظيفتي (فادي سامي سليم، ٢٠١٣).

وفي ضوء ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

- ١- ما الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي في الفكر الإداري المعاصر؟
- ٢- ما واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس الخاصة في محافظة الفيوم؟
- ٣- ما هي معوقات تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بمدارس التعليم الخاص بمحافظة الفيوم؟

أهداف الدراسة

- ١- التعرف علي الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي في الفكر الإداري المعاصر.
- ٢- التعرف علي واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس الخاصة بمحافظة الفيوم.
- ٣- التعرف علي معوقات تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس الخاصة بمحافظة الفيوم.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من الاعتبارات التالية:

- ١- قد تساعد الدراسة الحالية في التعرف على بعض العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي للعاملين مما يترتب عليه زيادة إنتاجيتهم وتحسين مستوى أدائهم بما ينعكس بشكل إيجابي على العملية التعليمية.
- ٢- قد تفيد الدراسة الحالية صناع القرار في المستويات الإدارية العليا فيما يتعلق بالأساليب الصحيحة للتعرف علي معوقات الرضا الوظيفي في المؤسسات التعليمية في المدارس الخاصة.

٣- الربط بين البحث العلمي وتطلعات الدولة للنهوض بالتعليم، حيث تساير الدراسة الحالية اهتمام الدولة بالمعلم وما يحيط به من عوامل خارجية وداخلية تؤثر في أدائه وتنمي قدراته من أجل الارتقاء بالعملية التعليمية.
حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على تحديد أهم معوقات تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس الخاصة (الابتدائية والإعدادية والثانوية) بمحافظة الفيوم

- **الحدود المكانية:** المدارس الخاصة الابتدائية والإعدادية والثانوية بمحافظة الفيوم بالإدارات الخمس (شرق الفيوم - غرب الفيوم - إطسا- طامية - أبشواي).
- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على المعلمين والإداريين والأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التعليم الخاص (الابتدائية - الإعدادية - الثانوية) بمحافظة الفيوم.

منهج الدراسة وأداتها:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الذي يتلائم وطبيعة موضوع الدراسة، واستعانت بالدراسة بالاستبانة العلمية المحكمة.

مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي: Job Satisfaction

الرضا في اللغة هو ضد السخط وارتضاه، رآه له أهلاً، ورضى عنه : أحبه وأقبل عليه (أبي الفضل جمال الدين، ١٩٧، ١٩٩٤).

وهو اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها العامل حيث يشعر بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية المتعلقة بوظيفته.(محمد جاد الرب سيد، ١٢، ٢٠٠٨).

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه "حاله نفسية يشعر بها الموظف بالسعادة وتقبل الحياة نتيجة استمتاعه بأداء وظيفته مما يترتب عليه تحقيق حاجاته وأهدافه للحياة بصورة أكثر إيجابية". (راشد علي السهل، ١٩١).

ويعرف الرضا الوظيفي أيضاً بأنه "درجه إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها ما يتعلق ببيئة العمل وبعضها يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد، وهذه العوامل تجعل الفرد راضياً عن عمله ومحققاً لطموحاته ورغباته، ومتناسياً مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه " (صلاح الدين عبد الباقي، ٢٥٦، ٢٠٠١).

ويعرف الرضا الوظيفي إجرائياً بأنه نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل، وانتمائه وتفاعله مع جماعة عمله ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية وبالتالي فهو يشير إلى المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله.

المعوقات:

وضع صعب يكتفه شئ من الغموض يحول دون تحقيق الأهداف بكفاية وفاعلية، ويمكن النظر إليه على أنها المسبب للفجوة بين مستوى الإنجاز المتوقع والإنجاز الفعلي أو على أنها الانحراف في الأداء عن معيار محدد مسبقاً (7, 2005, Darweesh):

و تعرف المعوقات إجرائياً بأنها الصعوبات والعقبات التي تواجه المديرين وتعيق بلوغهم لحل مشكلاتهم الخاصة بالإمكانيات المتوفرة لديهم، مما يحول دون تحقيق الأهداف الإدارية التربوية المرجوة.

الدراسات السابقة

أولاً الدراسات العربية

١- دراسة (بن موفق الميلود، ٢٠١٧)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلم حول وظيفته وذلك من جوانب مادية ومعنوية واجتماعية وأسرية ومحاولة ربطها بأدائه في عمله ومعرفة تأثير الدخل المادي وطبيعة الإشراف وفرص الترقية على أداء المعلمين بالمدارس العمومية، ودراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء المعلم، كذلك الكشف عن بعض العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي للمعلمين والمقارنة بين ظروف العمل في المدرسة الخاصة والمدرسة العمومية، وتعريف أصحاب القرار في قطاع التعليم بأهمية إشباع حاجات المعلم المادية والمعنوية، ومعرفة ظروف العمل في المدرسة الخاصة كونها جديدة الإنشاء بالجلفة. وتم استخدام المنهج المقارن واستخدم الاستبيان كأداة للدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها:

- عدم رضا المعلمين عن الدخل المادي مما يؤثر سلبياً على الرضا الوظيفي وبالتالي على الأداء.
- الإشراف غير السوي يساهم في عدم الرضا الوظيفي.
- الدخل المادي الذي يتقاضاه المعلمون في المدرسة العمومية والمدرسة الخاصة غير مقنع لهم مما يؤكد عدم الرضا عن عملهم.
- تؤثر فرص الترقية على أداء كل من معلمي المدرسة العمومية ومعلمي المدرسة الخاصة.

٢- دراسة (سميرة يحيى عبد الرحمن دحلان، ٢٠١٣)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أنماط القيادة السائدة لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية لأنماط القيادة السائدة لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة

نظر المعلمين تعزى إلى متغيرات (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الرواتب، الحوافز) والتعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس الثانوية بمحافظة غزة.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وكانت أداة الدراسة استبانتين إحداهما لقياس أنماط القيادة والثانية لقياس الرضا الوظيفي.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها:

- أن الأنماط القيادية السائدة لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة رتبت على النحو التالي: أولاً النمط التحويلي ثم النمط الديمقراطي ثم النمط الأوتوقراطي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لنمط القيادة الديمقراطية والتحويلية تعزى لمتغير سنوات الخدمة أو لمتغير المؤهل العلمي.
- رتبت مجالات أداة الدراسة للرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الثانوية لمحافظة غزة على النحو التالي: تحقيق الذات - العلاقة مع المسؤولين والإدارة والزملاء - الأمن والانتماء للعمل - طبيعة العمل - الترقية والرواتب والمكافآت.

٣- دراسة (زينب أسعد محمد عويسات، ٢٠١٢)

هدفت الدراسة إلى معرفة أشكال وأساليب إدارة الصراعات الشخصية والتنظيمية الموجودة، وتأثيرها على الرضا الوظيفي؛ حتى يمكن زيادة فعالية المنظمة، والتعرف على أسباب مقاومة الدمج التعليمي والتوحيد، الذي يعتبر أحد العوامل المسببة للصراع التنظيمي بين العاملين بها وعدم رضاهم، وتقديم حلول عملية لترشيد الصراع التنظيمي، بما يخدم تحقيق الرضا الوظيفي، والمساهمة في رفع الأداء والنهوض بأجهزتها التعليمية؛ لتحقيق أهدافها السامية بأعلى كفاءة وفعالية. واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، وتمثلت عينة الدراسة في العاملين في عموم مكاتب التربية والتعليم باليمن، وتم استخدام الاستبانة والمقابلة كأداتين للدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها:

- أن مستوى ممارسة مديري المدارس الأساسية الخاصة في محافظة العاصمة عمان لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي (الإرضاء- التسوية- التجنب- الهيمنة- التكامل) كان متوسطاً.
 - أن مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الأساسية الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظرهم كان متوسطاً.
 - عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ممارسة مديري المدارس الأساسية الخاصة في محافظة العاصمة عمان لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي، ومستوى الرضا الوظيفي للمعلمين.
- وأوصت الدراسة: التركيز على دراسة علاقة الصراع التنظيمي بالرضا الوظيفي، كون هذا الموضوع لم يأخذ حقه من الدراسة، فهناك افتقاراً على مستوى الماجستير والدكتوراه، وخصوصاً في اليمن فلم يطرق موضوع الصراع التنظيمي، إلا نادراً.
- وكذلك موضوع الرضا الوظيفي لم يأخذ حقه من الاهتمام بحيث يغطي جميع جوانبه، لذلك فالحاجة ماسة لمثل هذه الدراسات والأبحاث؛ للكشف عن أشكال الصراع التنظيمي والأساليب المختلفة لإدارته، وتأثيرها على درجة الرضا الوظيفي للعاملين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

١ - دراسة (Springs and Jerome, 2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والرغبة في ترك العمل بناءً على أسلوب إدارة الصراع التنظيمي التي يتبناها المديرين في منطقة الاستشارات الإدارية بولاية تكساس الأمريكية. وأن استخدام آلية مناسبة لإدارة الصراع أمر مؤثر لزيادة الرضا الوظيفي للعاملين وبقائهم في عملهم وزيادة إنتاجيتهم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وشملت عينة الدراسة (١٠٩) موظف، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها:

- استخدام أساليب إدارة الصراع التنظيمي (التجنب، المواجهة، التفاوض) تكون ذات تأثير ملحوظ على العلاقة بين الرضا الوظيفي والرغبة في ترك العمل.
 - أسلوب التنازل كان له تأثير قوى على العلاقة بين الرضا الوظيفي والرغبة في ترك العمل.
 - أساليب السيطرة والدمج والتهديد كان لها أثر سلبي على الرضا الوظيفي للموظفين في منظمات الاستشارات الإدارية بولاية تكساس الأمريكية.
 - تفضيل المناخ التنظيمي لأساليب الإلزام والهيمنة معتدلاً إلى حد كبير في العلاقة بين الرضا الوظيفي والرغبة في ترك العمل.
 - أشارت نتائج الانحدار المتعدد الهرمي إلى تفضيل المناخ التنظيمي للتجنب والدمج والتفاوض كأساليب لإدارة الصراع لم يكن معتدلاً إلى حد كبير في العلاقة بين الرضا الوظيفي والرغبة في ترك العمل.
- وأوصت الدراسة بتحليل ظاهرة الصراع التنظيمي وكيفية إدارته من قبل المديرين في منطقة الاستشارات الإدارية بولاية تكساس الأمريكية، وعمل المزيد من الدراسات للوصول إلى أفضل آليات لإدارة الصراع بين العاملين.

٢- دراسة (Von Fischer, P.E, 2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الارتباط بين إدراك المعلمين لأساليب القيادة للمديرين والرضا الوظيفي لهم، والتعرف على العلاقة بين خصائص القيادة وأساليبها (المساءلة - الأصالة - الشجاعة - التمكين - التسامح - التواضع - المرونة - الإشراف)، وتحقيق الرضا الوظيفي. واستخدمت لدراسة أداتين منفصلتين لجمع البيانات المتعلقة بخصائص القيادة للمدير وبيانات الرضا الوظيفي وتشمل خصائص القيادة الثمانية، وتم تقسيم الأسئلة التي تقيس الرضا الوظيفي للمعلم إلى فئتين (جوهرية وخارجية)، وتم استخدام معاملات ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين سلوكيات القيادة للمدير والرضا الوظيفي للمعلمين. وشملت عينة الدراسة (٧٦) معلم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك مديري داكوتا الجنوبية لسلوك القيادة العامة وبين الرضا الوظيفي للمعلمين.
- أن بنود استبيان رضا مينيسوتا (MSQ) للرضا الوظيفي دلت على وجود علاقات هامة من الناحية الإحصائية مع القيادة العامة وكل من الخصائص الثمانية للقيادة (المساءلة، الأصالة، الشجاعة، التمكين، المغفرة، التواضع، المرونة، والإشراف).
- أن سبعة فقط من الأبعاد الثمانية كان لها علاقة ذات دلالة إحصائية مع بنود (MSQ) التي تركز على الرضا الوظيفي المتأصل.
- العوامل الديموجرافية (جنس المدرس - سنوات الخبرة - المؤهل الدراسي) لها علاقة ذات دلالة إحصائية بالرضا الوظيفي للمعلمين.

٣- دراسة (Bogapova, N, 2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الرضا الوظيفي للمعلمين المحليين والدوليين في مدارس نزار باييف الفكرية في جمهورية كازاخستان، وهدفت أيضًا إلى دراسة قيم واتجاهات المعلمين وإدراكهم للجوانب المتعلقة بالرضا الوظيفي، وفهم مواقفهم

وتصوراتهم وتقييماتهم للجوانب المتعلقة بالعمل في وظائفهم الحالية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة والمقابلات الشخصية كأداتين للدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها:

- معظم المدرسين راضون عن المرتبات التي تبين أنها العامل الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي.
- المعلمون المحليون راضون عن فرص التنمية المهنية والترقي الوظيفي، بينما المعلمون الدوليون لا يقدم لهم مثل هذه الفرص.
- كلتا المجموعتين (المدرسين المحليين والدوليين) أظهروا انخفاض مستويات الرضا الوظيفي فيما يتعلق بالدعم الإداري والعوامل المتعلقة بالعمل نفسه.
- انخفاض المرتبات هو أكثر عوامل الرضا الوظيفي تأثيراً على المعلمين.
- أظهر المعلمون مستويات أعلى من الرضا الوظيفي بالنسبة للعوامل المتصلة بالعمل إلى احتمال استمرارهم في عملهم الحالي.

أوصت الدراسة بتقديم توجيهات للسياسات التعليمية المتعلقة بالتغيير بوصفها إجراءات منفصلة ينبغي متابعتها لتعزيز الرضا الوظيفي للمعلمين وتحسين نوعية التعليم في البلاد.

تعليق على الدراسات السابقة

يتضح من استعراض الدراسات السابقة أنها قد أجريت في فترات مختلفة وفي دول مختلفة عربية وأجنبية،

وقد بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وبين النمط القيادي للمديرين ومقدار الراتب وظروف وبيئة العمل والمكانة الاجتماعية وعدم الأمان الوظيفي وفرص النمو الوظيفي بالمدارس الخاصة وعدم التدريب الجيد وضعف المشاركة في اتخاذ القرارات وعدم وجود الحوافز المادية والمعنوية التي تشجع على العمل في بيئة صالحة.

وأيضاً تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في منهجها الدراسي المنهج الوصفي، حيث أغلب الدراسات استخدمت هذا المنهج لدراسة موضوع الصراع التنظيمي والرضا الوظيفي.

حيث تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجال نشاط وعمل عينة الدراسة والتطبيق، حيث طبقت أغلب الدراسات في المؤسسات التعليمية الحكومية، بينما طبقت هذه الدراسة في قطاع التعليم الخاص.

حيث خصصت الدراسة الحالية العاملين في التعليم الخاص بالدراسة وذلك لما لهذه المؤسسة الخدمية من أهمية كبرى في المجال الخدمي البشري وما يقدمه للمجتمع في محافظة الفيوم من علوم وثقافة وتربية لتسيير الحياة العلمية والتعليمية والتربوية لتخرج لنا قوة بشرية سليمة يستفاد منها في تنمية الموارد البشرية.

وتختلف الدراسة أيضاً في مشكلة الدراسة من خلال ملاحظة الباحثة في أن هنالك انخفاض في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في بعض المدارس الخاصة نظراً لوجود الباحثة في قلب المجتمع المدرسي الخاص كقائد لبعض مدارس ومعرفة علاقة أسباب وعوامل الصراع التنظيمي بين العاملين، وما علاقته بالرضا الوظيفي لديهم.

وأيضاً تختلف في أهدافها لدراسة أثر الصراع التنظيمي على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المدارس الخاصة وهذا ما يميزها عن الدراسات السابقة وفي حدود الجهود المبذولة من قبل الباحثة ومن المتوقع أن تحوي الدراسة الحالية مستجدات مفيدة، ونأمل أن تأتي بإضافة حقيقية يستفيد منها قطاع التعليم الخاص ومؤسساته والعاملين فيه ويمهد الطريق لدراسات وبحوث أخرى لهذا الموضوع المتجدد وفق متغيرات الزمان والمكان والأهداف للأفراد والمنظمات،

وأن الدراسة الحالية تعد أحد الدراسات الإجرائية التي يمكن الاستفادة من تطبيق نتائجها والاستفادة من هذه النتائج في المجال التعليمي من أجل مزيد من فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي وأنماط الصراع في المؤسسة التعليمية.

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة فيما يلي: صياغة مشكلة الدراسة في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة واختيار منهج الدراسة المستخدم وبناء الاستبانة الخاصة بالدراسة الحالية.

ثانياً: الإطار النظري:

الرضا الوظيفي يعتبر من أهم الظواهر التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء والسلوكيين حيث بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي بالمؤسسات التعليمية لأنها تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية العاملين في أدائهم لأعمالهم، والتي تتوقف بدورها على درجة الرضا ومستوى الحماس للعمل، الأمر الذي يؤكد أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المؤسسات التعليمية مع ضرورة الاهتمام به.

ولقد حظي موضوع الرضا الوظيفي منذ بداية الثلاثينات من القرن الماضي باهتمام من قبل الباحثين في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي وعلم النفس، فلا يكاد يخلو مؤلفاً في هذه المجالات من فصل أو أكثر عن هذا الموضوع وذلك نظراً لارتباطه بأهم مورد تملكها المؤسسات ألا وهو "المورد البشري" باعتباره مورد يلعب دوراً كبيراً في نجاح المؤسسات واستمرارها، لذا فإن الاهتمام بمشاعره أمر تستهدفه المؤسسات جميعاً بغرض الرفع من مستوى الأداء وتخفيض معدلات الغياب وحوادث العمل وغيرها من نواتج العمل، وسوف نتناول في هذا الفصل مفهوم الرضا ومظاهره والعوامل المؤثرة فيه وأهم النظريات التي تفسر الرضا الوظيفي وأساليب قياسه.

الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي

يعرف الرضا لغوياً: " هو ضد السخط وارتضاه يعنى رآه له أهلا ورضى عنه وأحبه وأقبل عليه (ابن منظور، ١٩٧، ١٩٩٤)

عرف ممفورد الرضا "بأن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها (محمد سعيد سلطان، ١٩٤، ٢٠٠٨)

بينما عرفه هامبل " بأنه هو عكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه"

ومن الصعب إيجاد تعريف متفق عليه بين الباحثين والمفكرين للرضا الوظيفي نظراً 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 للرضا الوظيفي.

يعرف "إيدوين لوك" الرضا الوظيفي بأنه الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة، نلاحظ هنا هذا التعريف يرى بأن الرضا الوظيفي يتحقق في الحالة التي يخرج فيها الفرد بتقييم إيجابي، وما يعاب عليه هو أنه لم يحدد لنا ما هو الشيء الذي يتم تقييمه (صلاح الدين عبد الباقي، ٢١١، ٢٠٠٨)

وعرف الرضا الوظيفي بأنه الشعور النفسي بالارتياح والقناعة أو السعادة عن العمل الذي يؤديه الإنسان، كما عرفه (Lvancevch&Mattwson) بأنه عبارة عن اتجاه يحمله الأفراد نحو عملهم وينجم عن معرفتهم بأعمالهم وعن الدرجة التي من خلالها يوجد تناسق جيد بين الأفراد والمنظمة، وهو أيضاً شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء تأديته لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج. (محمد سعيد أنور سلطان، ٤٤، ٢٠١٣)

أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للفرد والمؤسسة التعليمية

إن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في شغل ووظائفهم، فامن الأهمية أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي في حياتهم المهنية والشخصية، فالرضا الوظيفي يؤدي إلى العمل الخلاق والتجديد كما أنه يساعد على التوافق الاجتماعي والمهني للفرد الذي يؤدي إلى النجاح في العمل كما أن تفهم دوافع العاملين داخل المؤسسة التعليمية ورضاهم عن عملهم يساعد الإدارة على تصميم بيئة تساعد على الاستغلال الأمثل لطاقت العاملين، بحيث يمكن للمؤسسة التوفيق بين أهدافها وأهداف العاملين وشعورهم بالرضا والتغلب على شعور الاستياء والتوتر داخل العمل. (محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح، ١٣٤،

(٢٠١١)

وتبرز أهمية الرضا الوظيفي باعتباره مقياسا لمدى فاعلية الأداء، فإذا كان العاملين راضين كليا عن عملهم فان ذلك سوف يؤدي الى نتائج مرغوبة تضاهي رفع الاجور او الحوافز التي تقدمها المنظمة، وبالمقابل اذا كان العاملين غير راضين فان ذلك يسهم في تغييبهم عن العمل وكثرة حوادث العمل والتأخير والانتقال الى منظمات اخرى، لذا يمكن تحديد الأسباب

الداعية للاهتمام بالرضا الوظيفي كالآتي: (نجم عبد الله العزاوي، ٣٥٤، ٢٠١٠)

- ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى إنخفاض معدل دوران العمل.
- ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى إرتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في منظماتهم فهناك علاقة طردية وثيقة بين الرضا الوظيفي والانتاجية.
- زيادة الرضا الوظيفي يؤدي إلى أداء مرتفع لان هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي حيث كلما زادت درجات الرضا ارتفعت معدلات الأداء.
- يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد إشباعا كاملا في العمل.
- يعمل علي تحقيق أقصى قدر ممكن من إمكانيات وقدرات الفرد وطاقاته الكامنة في محيط العمل.
- يساعد على خلق التوازن بين قدرات الفرد الخاصة والمهنية للوصول إلى قمة الإبداع التي تريد المؤسسة التعليمية تحقيقها، فبقدر ما تمثل وظيفته مصدر إشباع ومنافع متعددة بقدر ما يزيد رضاه عن الوظيفة ويزداد ارتباطه بها.

مؤشرات تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات التعليمية.

أولاً: العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي: (Brikand Aziri, 86, 2011)

يمكن تقسيم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها إلى:

١- عوامل تنظيمية. ٢- عوامل ذاتية.

١- العوامل التنظيمية:

وهي العوامل المتعلقة بعمل المؤسسة التعليمية وتشمل:

أ- **الحوافز:** وهي جميع الحوافز المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات الرضا والإشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية الأعمال المكلفين بها وتشمل (الأجر، المكافآت التشجيعية، الترقية).

ب- **نمط الإشراف:** معظم الدراسات التي اجريت في هذا المجال أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف ورضا العاملين، وان معاملة المشرف المباشرة اليومية لهم لها تأثير كبير على رضاهم، حيث يرى (Fillippo) ان عدم وجود الإشراف الجيد يؤدي الى زيادة الاستياء وليس عدم الرضا.

ت- **قيم وأهداف المنظمة:** كلما شعر العامل بأنه يعمل من أجل أهداف ذات قيمة أو نفع بالنسبة للمجتمع كان لذلك اثر لا يمكن إنكاره على الرضا الوظيفي لأنه يعمل من أجل شئ يستحق الجهد.

ث- **ظروف العمل المادية:** أثبتت تجارب (التون مايو وهاوثورن) بأن للمحيط المادي تأثير على سلوك العامل، وتتمثل هذه العوامل بالحرارة والتهوية والنظافة ووسائل العمل.

ج- **التدوير الوظيفي:** يقصد بالتدوير الوظيفي تحريك العامل باستمراراً بشكل منظم من وظيفة لأخرى، ويستخدم لغرض التدريب في أكثر الأحيان، كما يفترض زيادة عدد ونوع المهام التي يقوم بها العامل في مجال عمله، لأنها تؤدي إلى تقليل الروتين وبالتالي تقليل ساعات الفراغ لديهم، مما يؤدي إلى زيادة رضاهم الوظيفي (Catrina, c, 202,2015).

٢ - العوامل الذاتية:

وهي العوامل التي تنبثق من شخصية الفرد نفسه وتتمثل بالآتي:

- حاجات الفرد المادية والمعنوية.
- مدى اتفاق العمل مع قيم الفرد، الشعور باحترام الذات.
- ظروف العامل ومستواه الاجتماعي.
- كما تدخل ضمن هذه العوامل (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الذكاء).

ثانياً: مؤشرات الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض نواتج العمل:

١ - الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي:

زيادة الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الأداء:

هذا الاتجاه يمثل أفكار باحثي مدرسة العلاقات الإنسانية التيظهرتسنة ١٩٣٠-١٩٧٠ وعلى رأسهم"هاوثورن" التي تمثل تجارب نقطة البداية في حركة مدرسة العلاقات الإنسانية إلى فتح آفاق جديدة من الدراسة والبحث تختلف عن الأسس التي كانت تسير عليها الدراسة والبحوث السابقة فقد تبين أن العناصر البشرية لا تتأثر في سلوكها وأدائها بالظروف المادية.

حيث يرى هذا الاتجاه أن هناك علاقة نسبية يمثل فيها الرضا الوظيفي المتغير المستقل والأداء المتغير الناتج، أي أنه كلما كان مستوى الرضا الوظيفي مرتفع كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى أداء المورد البشري والعكس صحيح، ويعكس هذا الاتجاه هذه العلاقة بفكرة بسيطة مفادها أن المورد البشري الذي يتمتع بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي تزداد لديهاالدافعية نحو العمل ويزداد أيضاً ارتباطه بوظيفته ومؤسسته فيرتفع بذلك أدائه والعكسصحيح.

٢ - الرضا الوظيفي ومعدل الغياب:

الفرد المؤهل جيداً يصاحبه انخفاض في التغيب، بمعنى أن الرضا في العمل يزداد بزيادة التأهيل، فالفرد الأقل تأهيلاً يتأثر بالمهام الموكلة إليه وبالتالي يخلق لديه شعور بعدم الرضا عن العمل الذي ينتج عنه التغيب أو إعطاء المبررات الواهية للتخلف عن العمل، كما أن التغيب من المظاهر الهامة لنزاعات العمل وذلك لكونه يتأثر بعوامل مختلفة مهنية،

واقتصادية، واجتماعية، ولذلك يقوم الموظف في الغالب بالتعبير عن عدم رضاه عن العمل أو عدم تكيفه مع الوسط المهني مما يجعل التغيب عنده كظاهرة مرضية تثير اهتمام الدارسين وتمثل ظاهرة التغيب فيما يلي:

- التأخر عن العمل أو التغيب الجزئي (الاستئذان).
- التغيب غير المبرر الذي ينظر إليه كظاهرة تقليدية للتغيب والذي يعبر عن وجود حالات الصراع وعدم التكيف.
- التغيب قصير المدى الذي يدعى فيه الفرد المرض مبررا ذلك بشهادة طبية.

٣- الرضا الوظيفي ودوران العمل:

ودوران العمل في مفهومه الواسع يشير إلى حركة قوة العمل دخولا وخروجا منها وهذه الحركة تعتبر بمثابة دليل على استقرار قوة العمل، فالحركة الزائدة تعتبر غير مرغوبة ومكلفة فعندما يترك أحد العاملين المنظمة فإنها تتحمل التكاليف الآتية: (شاطر شفيق، ٢٠١٠)

- تكاليف استخدام عامل آخر لوقت إضافي أو تعيين عامل جديد.
- تكاليف التدريب ويتضمن ذلك وقت المشرف وإدارة الأفراد والمتدرب نفسه.
- ما يدفع للعامل المبتدئ غالبا أعلى من إنتاجيته خلال هذه الفترة من التدريب.
- ارتفاع معدلات الحوادث بالنسبة للعاملين الجدد.

الأشكال المختلفة لدوران العمال:

يمكن حساب دوران العمل وفقا لنوع حركة قوى العمل والتي تنحصر في الحركة الداخلية أي الدخول إلى المؤسسة والخروج منها ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

- الحركة الداخلية: والتي تأخذ شكل الإضافات أو دخول الخدمة بمعنى تعيين عاملين سابقين.
- الحركة الخارجية: والتي تأخذ شكل الفصل أو ترك الخدمة أي أنها تعني إنهاء الخدمة

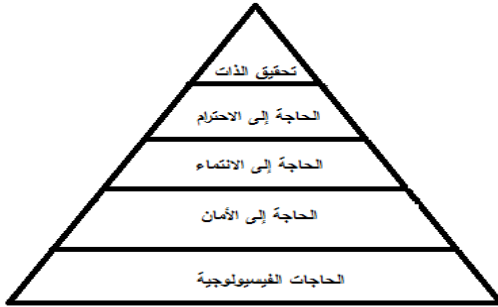
بعض نظريات الرضا الوظيفي

نظرا لأهمية الرضا الوظيفي وما يتطلبه من الوقوف على مشاعر وأحاسيس واتجاهات الأفراد والعاملين في المؤسسات التربوية والمهنية، فهناك عدة نظريات تؤكد أن الناس يعلقون أهمية فائقة على حاجات معينة موجودة لديهم وتؤثر إلى حد كبير في دافعيتهم إلى العمل، ويشير مفهوم الحاجة إلى أوجه نقص نفسية وأخرى عضوية يسعى الكائن الحي إلى تحقيقها، فعلى سبيل المثال فإن الحاجة إلى الاتصال بالإنسان هي حاجة نفسية، وتنتظر نظرية الحاجة إلى الدافعية على أنها عملية التفاعل بين الحاجات ودوافعها في إشباعها. لذلك فمن الأهمية الإشارة إلى أهم نظريات الرضا الوظيفي، كما يتضح مما يلي:

١ - نظرية الحاجات:

نظرية الحاجات "لماسلو" تعود هذه النظرية إلى إبرهام ماسلو "حيث يرى أن إشباع الحاجات أو الحرمان منها يكون حالة عدم الرضا أو السخط لدى العاملين ذلك أن الحرمان يولد تأثير نفسي وجسمي لحاجات متعددة وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد وهي التي تؤثر على السلوك، أما الحاجات التي يتم إشباعها فتكون بمثابة دافع للفرد وأن هناك ترتيباً هرمياً لحاجات الإنسان (إيناس فؤاد، ٢٠١٦).

وأنه كلما تم إشباع حاجة من هذه الحاجات انتقل الفرد إلى الحاجة الغير مشبعة التي تليها في التنظيم الهرملي سلم الحاجات، وقد صنف ماسلو هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب أهميتها وهي:



- الحاجات الفسيولوجية
- الحاجة إلى الأمان
- الحاجة إلى الانتماء
- الحاجة إلى الاحترام
- الحاجة إلى تحقيق الذات

ويرى ماسلو " أن إشباع الحاجات يكون حسب التسلسل الهرمي الموجود في الشكل

(١) نظرية الحاجات لماسلو (Catrina, c, 2014)

٢- نظرية القيم: (نداء محمد الصوص، ١٢، ٢٠١١)

أ- القيم: هي المعتقدات التي يحملها الشخص داخله وهي مرشد ودليل للسلوك يتم في ضوءها تفضيل تصرف ورفض الآخر وبالتالي فهي معيار لتقييم الشخص لسلوكه وسلوك الآخرين، وتصنف القيم إلى ما يلي:.

ب- القيم الفكرية: وهي الناتجة عن الاتجاهات العقلية للفرد وتهتم بالبحث عن الحقائق وأسباب حدوثها.

ت- القيم الاقتصادية: وترتكز على الجوانب الاقتصادية وما ينتج عنها من تحقيق مادي.

ث- القيم الاجتماعية: وهي تتعلق بالعلاقات الإنسانية وترابط المجتمع وأفراده.

ج- القيم الجمالية: تتميز بالجوانب الفنية والجمالية في الحياة من حيث التشكيل والتنسيق والإنسجام في التفسير.

ح- القيم السياسية: وتهتم بمظاهر القوة والنفوذ والسيطرة سواء على مستوى الفرد أو الجماعة

خ- القيم الدينية: وتؤدي إلى خلق قيمة مجردة تحكمها فكرة التوحيد.

٣- نظرية العدالة لآدامز:

تمثل هذه النظرية واحدة من عدد من النظريات التي اشتقت من عملية المقارنة الاجتماعية، حيث تقوم على مسلمة أساسية وهي رغبة الفرد في الحصول على معاملة عادلة ومنصفة، واعتبر آدامز أن هناك علاقة متبادلة بين الموظف والمنظمة التي يعمل بها، حيث يقدم الموظف الجهود والخبرة مقابل الحصول على العوائد مثل الأجر والترقيات والتأمينات الصحية، وبناء على هذه النظرية يقوم الفرد بإجراء مقارنة بين معدل عوائده وما يقدمه إلى المؤسسة، وعوائد الآخرين وما يقدمونه إلى المؤسسة، 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 غيابهات وقد يغادر المؤسسة إذا وجد أفضل منها (راويه حسن، ١٦٩، ٢٠١١).

والمدخلات التي تشير إليها نظرية العدالة هي الخبرة، والجهد، والمهارات، والمعرفة وأداء المهام والواجبات التي يجلبها الفرد معه أو يوظفها في عمله، بينما تعتبر المخرجات أو العائد تلك المكافآت التي تنتج عن انجاز المهام كالرواتب والترقية والتقدير... الخ، ولا 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: (خليل جواد محمد الشيخ، ٢٠١٢، ٢١٨)

- 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 الحوافز أو الترقية أو الانتقال إلى العمل في قسم آخر أو ترك المؤسسة كل.

تقوم هذه النظرية على مسلمة أساسية وبسيطة وهي أن الأفراد يرغبون في الحصول على معاملة عادلة، وتتمثل العدالة تبعاً لهذه النظرية في إعتقاد الفرد بأنه يعامل معاملة عادلة مثل زملائه، حيث أن عدم العدالة هي إعتقاده بأنه لا يعامل معاملة عادلة مقارنة بالآخرين وتتشكل عملية تكوين الأفراد لإدراكهم للعدالة وفقاً لأربع خطوات هي:

أ- تقييم الفرد لموقفه الشخصي على أساس مدخلاته والنتائج التي يحصل عليها من المؤسسة.

ب- تقييم المقارنات الإجتماعية للآخرين على أساس مدخلاتهم للمؤسسة وما يحصلون عليه.

ت- مقارنة الفرد لنفسه مع الآخرين على أساس المعدلات النسبية للمدخلات والمخرجات.

ث- ممارسة الشعور بالعدالة أو عدم العدالة (فاتح العبودي، ٨٢، ٢٠٠٨).

٤- نظرية التوقع الأدائي:

تسمى غالباً بنظرية "فروم" وتتأسس هذه النظرية على قاعدتين:

- أن الناس يحددون قيمة النتائج المتوقعة لكل عمل ومن ثم يفضلون بعض النواتج على البعض الآخر.
- أن تفسير السلوك الموجه نحو هدف ما ينبغي أن يضع في إعتباره الغايات التي يود الناس تحقيقها فحسب، كما أن مدى إيمانهم بأن جهودهم الخاصة لها دخل في تحقيق النتائج التي يفضلونها، فإذا قام الفرد بهذين الإقتراحين يكون له أثر كبير على رضاه العملي لأن التوقع السلبي أو الإيجابي يساعد على تكيف الفرد مع موقف ما. (بن موفق الميلود، ٢٠١٧)

ثانياً: الدراسة الميدانية

إجراءات الدراسة الميدانية

استهدفت الدراسة الميدانية التعرف علي آراء عينة من معلمين وإداريين وأخصائيين اجتماعيين بمدارس التعليم الخاص بمحافظة الفيوم حول معوقات تحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظرهم وقد أوضح بيان مديرية التربية والتعليم أن عدد المعلمين والأخصائيين الاجتماعيين والإداريين العاملين بالتعليم الخاص بمحافظة الفيوم قد بلغ (١٨٨٣) واتبعت الباحثة اساليب العينة العشوائية لإختيار عينة الدراسة بأسلوب أكثر تمثيلاً للمجتمع الأصلي وقدمت الاستبانة عن طريق الاتصال المباشر والاستبانة بصورتها النهائية مكونة من الجزء الأول وهو خاص بالبيانات الأولية والجزء الثاني ويتضمن محاور الاستبانة ومعوقات تحقيق الرضا الوظيفي لدي العاملين بالمدارس الخاصة بمحافظة الفيوم وكانت الاستجابة للعبارات وفق مقياس خماسي متدرج (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة)

وكان من أهم نتائج البحث ما يلي:

(أ) الدخل المادي وأثره على أداء المعلمين:

جدول (١)

التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية وكما للمحور الثاني
(الرضا الوظيفي: الدخل المادي وأثره على أداء المعلمين)

م	البند	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري (%)	النسبة المئوية الموافقة (%)	درجة الموافقة	صا	مستوي الدلالة	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك							
١	المكافأة والحوافز التشجيعية قليلة	٤٣١	٤٧.٠٢	٧٥	٨.٢٩١	٥٣	٥.٧٠٥٥	٦٦	٧.٢٦٠	٢٠	٢.٢٦٢	٣.٩٠	١.٢٧	٧٨.٠٠٨	كبيرة	١٥٤.٥٩	٠.٠٠١	٤
٢	لا يوجد بدائل لعمل آخر للمعلم	١٧	٢٦.٦٨	١٠٠١	١٣.١١	١٣	١٣.٥٥	٧٦	٢٢.١١	١٣	٤.٣٠	٣.٥٦	١.٢٢	٧١.١١٦	كبيرة	٧٧.١٤	٠.٠٠١	٥
٣	الدخل المادي في مهنتي لا يراعي مسؤولياتي الأسرية	٦٣١	٤٩.٣٦٣	٦٧	٧.٣٧٨	٦٨	٩.٦٠	٧٤	٧.٥١١	٠	٠.٠٠٠	٤.١٥	١.٠٤	٨٢.٩٠٦	كبيرة	١٢٠.٢٨	٠.٠٠١	٣
٤	يوجد شعور بعدم الرضا من الراتب الشهر بمقارنة برواتب العاملين في القطاعات الأخرى	٧٥١	٥٢.٢٥	٦٦	٥.٧١٨	٦٣	٥.٢٢١	٤١	٤.٢٠١	١	٠.٣٠	٤.١٦	١.٠٥	٨٣.١١١	كبيرة	٢٣٤.٣٩	٠.٠٠١	٢
٥	الدخل المادي لا يوازي مجهوداتي في العمل	٣٥١	٦٦.٠٥	٦٧	١٢.٤٧	٣١	٤.٠٠١	١٢	١.٢٦	٧	٠.٣٢	٤.٢٠	١.٠٣	٨٣.٩٧	كبيرة	١٧٠.٥٣١	٠.٠٠١	١

م	البنود	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
٦	الدخل المادي لمهن تكتيكي لاقتناء وسائل للعمل	٦٢	١١٠.٩٢	٤٨	١٥٠.٨٩	٣٨	١٢٠.٥٨	٩٠	٢٩٠.٨٠	٢
	المجموع الكلي	٧٢٠	٣٩٠.٧٤	٤٤٧	٢٤٠.٦٧	٢٣٨	١٣٠.١٣	٢٧٦	١٥٠.٢٣	

* قيمة (كا^٢) الجدولية عند مستوى (٠.٠١) = ١٣.٢٧٧، وعند مستوى (٠.٠٥) = ٩.٤٨٨ لدرجة حرية (٤)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن جميع قيم كا^٢ دالة عند مستوى (٠.٠١)، إذ أن قيم كا^٢ المحسوبة أكبر من قيمة كا^٢ الجدولية عند مستوى (٠.٠١) لدرجة حرية (٤) الموضحة أسفل الجدول السابق، وهذا يؤكد أن آراء عينة الدراسة حول بنود هذا البعد متسقة مع نفسها وهذه البنود تميز آراء الافراد عينة الدراسة نحو إتجاه معين وعدم تشتت التكرارات حول بدائل الاختيار الخمسة.

كما يتضح أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على المحور الثاني (الرضا الوظيفي: الدخل المادي وأثره على أداء المعلمين) بنسبة مئوية (٧٥.٠٠%)، وبمتوسط حسابي عام (٣.٧٥ من ٥) وهو كبير حيث أنه يقع في الفئة (٣.٤١ إلى ٤.٢٠).

يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة يوافقوا بدرجة كبيرة على بعض عبارات المحور الثاني (الرضا الوظيفي: الدخل المادي وأثره على أداء المعلمين) ، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وفقاً لأعلى قيم للمتوسط، ووفقاً لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط.

(ب) العلاقات مع الرؤساء والزملاء في العمل:

جدول (٢)

التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية وكا^٢ للمحور الثاني
(الرضا الوظيفي: العلاقات مع الرؤساء والزملاء في العمل)

م	البنود	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري (%)	النسبة المئوية	درجة الموافقة	كا ^٢	مستوي الدلالة	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك							
٣٤	علاقة العاملين في المدرسة يسودها الود والتعاون ويتيح الفرص لتكوين الصداقات	٨٥	٢٨.١٥	١٠٥	٣٤.٧٧	٧٠	٢٢.١٨	٣٦	١١.٩٢	٦	١.٩٩	٣.٧٥	١.٠٥	٧٥.٠٣	كبيرة	١٠٣.٣٣	٠.٠١	٢
٣٥	تشعر بالمودة والتعاون المتبادل بينك وبين الإدارة	٧٣	٢٤.١٧	١٠٣	٣٤.١١	١٨	٢٦.٧٢	٣٢	١٠.٦٠	١٣	٤.٣٠	٣.٦٣	١.٠٩	٧٢.٦٥	كبيرة	٩٠.٢٥	٠.٠١	٤
٣٦	يوجد تفاهم بيني وبين رئيسي في التعامل	١٢٣	٤٠.٧٣	٤٧	١٧.٨٨	٥٧	١٨.٨٧	٢٨	٩.٢٧	١٠	٣.٣١	٣.٩٣	١.١٢	٧٨.٦٨	كبيرة	١٣٣.٧٣	٠.٠١	١
٣٧	هناك تواصل من الإدارة مع الموظفين من ناحية التوجيهات والإشراف الدائم	٨٢	٢٧.١٥	١١٠	٣٦.٤٤	٦٥	٢١.٥١	٣٤	١١.١١	١١	٣.٦٤	٣.٧٢	١.٠٩	٧٤.٤٤	كبيرة	١٠٠.٧٥	٠.٠١	٣
٣٨	يقبل المدير اقتراحاتك حول تطوير وظيفتك	٦٢	٢٠.٥٣	١١١	٣٦.١٨	٧٤	٢١.٥٠	٣٤	١١.١١	١١	٣.٦٤	٣.٥٦	١.٠٩	٧١.١٣	كبيرة	٨٩.٢٩	٠.٠١	٥

م	البنود	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
٣٩	هناك تفهم من الإدارة حول انطباعاتي الشخصية وحول ما يدور في بيئة العمل	٨٢	٢٧.١٥	٩٠	٢٩.٨٠	١٧	٥.٦١	٣٥	١١.٥٩	٤.٦٤	٤
	المجموع الكلي	٥٠٧	٢٧.٩١	٦٠٣	٣٣.٢٧	٤٢٣	٢١.٦٢	٧٠١	٣٦.١١	٦٦	١٠.١٠

* قيمة (كا^٢) الجدولية عند مستوى (٠.٠١) = ١٣.٢٧٧، وعند مستوى (٠.٠٥) = ٩.٤٨٨ لدرجة حرية (٤)

جدول (٣)

أهم معلومات تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس الخاصة بمحافظة الفيوم

٠.٠١	١٣.٦٤	٢١٨.٦٣	٢.٠٠	٤٣٧.٢٦	بين المجموعات	الدخل	١
		١٦.٠٣	٢٩٩.٠٠	٤٧٩٣.٩٠	داخل المجموعات	المادي وأثره على أداء المعلمين	
			٣٠١.٠٠	٥٢٣١.١٧	المجموع		
٠.٠١	٤.٥٩	٤١.٣٦	٢.٠٠	٨٢.٧٣	بين المجموعات	طبيعة الإشراف وأثرها على أداء المعلمين	٢
		٩.٠٢	٢٩٩.٠٠	٢٦٩٥.٩٦	داخل المجموعات		
			٣٠١.٠٠	٢٧٧٨.٦٩	المجموع		
غير دالة	١.٦٥	٧٣.٥٤	٢.٠٠	١٤٧.٠٩	بين المجموعات	فرص الترقية وأثرها على أداء المعلمين	٣
		٤٤.٥١	٢٩٩.٠٠	١٣٣٠٧.٠٥	داخل المجموعات		
			٣٠١.٠٠	١٣٤٥٤.١٤	المجموع		
٠.٠١	٤.٤٥	٥٧.٧١	٢.٠٠	١١٥.٤٢	بين المجموعات	أداء المعلم وبيئة العمل	٤
		١٢.٩٦	٢٩٩.٠٠	٣٨٧٥.٠٥	داخل المجموعات		
			٣٠١.٠٠	٣٩٩٠.٤٦	المجموع		
غير دالة	٠.٩٨	٣٩.٤٦	٢.٠٠	٧٨.٩١	بين المجموعات	التقدير واحترام الذات	٥
		٤٠.١٥	٢٩٩.٠٠	١٢٠٠٤.٩٤	داخل المجموعات		
			٣٠١.٠٠	١٢٠٨٣.٨٦	المجموع		

غير دالة	٢.٠٩	٦٢.٥٧	٢.٠٠	١٢٥.١٤	بين المجموعات	العلاقات مع الرؤساء والزملاء في العمل	٦
		٢٩.٨٧	٢٩٩.٠٠	٨٩٣٢.٠٩	داخل المجموعات		
			٣٠١.٠٠	٩٠٥٧.٢٤	المجموع		
٠.٠٥	٣.٩٠	٤٨١.٩٦	٢.٠٠	٩٦٣.٩٢	بين المجموعات	المجموع الكلي للرضا الوظيفي	
		١٢٣.٤٩	٢٩٩.٠٠	٣٦٩٢٢.٢٣	داخل المجموعات		
			٣٠١.٠٠	٣٧٨٨٦.١٦	المجموع		

من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن جميع قيم كا^٢ دالة عند مستوى (٠.٠١)، إذ أن قيم كا^٢ المحسوبة أكبر من قيمة كا^٢ الجدولية عند مستوي (٠.٠١) لدرجة حرية (٤) الموضحة أسفل الجدول السابق، وهذا يؤكد أن آراء عينة الدراسة حول بنود هذا البعد متسقة مع نفسها وهذه البنود تميز آراء الأفراد عينة الدراسة نحو اتجاه معين وعدم تشتت التكرارات حول بدائل الاختيار الخمسة.

كما يتضح أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على المحور (الرضا الوظيفي : العلاقات مع الرؤساء والزملاء في العمل) بنسبة مئوية (٧٤.٠٠%)، وبمتوسط حسابي عام (٣.٧٠ من ٥) وهو كبير حيث أنه يقع في الفئة (٣.٤١ إلى ٤.٢٠).

كما يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة يوافقوا بدرجة كبيرة على جميع عبارات المحور (الرضا الوظيفي: العلاقات مع الرؤساء والزملاء في العمل) ، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وفقاً لأعلى قيم للمتوسط، ووفقاً لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط.

مقترحات للتغلب على معوقات الرضا الوظيفي لدي العاملين بالمدارس الخاصة بمحافظة الفيوم

١. اختيار الكفاءات القيادية المناسبة، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، ويتم ذلك من خلال اتباع مستويات الكفاءة المهنية عند الترشح لوظائف القيادة التربوية.
٢. ضرورة الاهتمام بالمعلم المتميز من خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية ، التي تساعد على رفع مستوى الأداء.
٣. الاهتمام بالرضا الوظيفي والعمل على تحسينه ورفع مستواه وتوظيفه بما يحقق مستوى أفضل من الأداء والإنجاز.
٤. إعداد نشرات تربوية ودورات تدريبية ذات صلة بالأنماط القيادية والرضا الوظيفي واتخاذ القرارات المناسبة التي تخص المديرين والمعلمين.
٥. إجراء دراسات ميدانية حول تفويض السلطة للمرؤوسين وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين
٦. دراسة أنماط القيادة وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين بالمدارس الخاصة بالفيوم.
٧. تشكيل فرق عمل من العاملين في التخصصات المختلفة لتبادل الخبرات والمعلومات عن أقسامهم المختلفة حتى يستطيع كل قسم معرفة عمل وطبيعة القسم الآخر وعندئذ يكون التنسيق أفضل مما يقلل من وجود صراعات بين العاملين بالمدرسة.
٨. إقامة الندوات والمؤتمرات ودورات لتوعية العاملين في مختلف التخصصات من أجل التعريف بالرضا الوظيفي والتأكيد على آثاره الإيجابية واعتباره حقيقة واقعة داخل المؤسسة التعليمية لأنه عنصر أساسي من عناصر التغيير ومن الضروري تحقيقه بشكل ملائم حتى تتحقق أهداف المؤسسة التعليمية بنجاح.

ملخص البحث

عنوان الدراسة: معوقات تحقيق الرضا الوظيفي لدي العاملين بالمدارس الخاصة بمحافظة الفيوم

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة التعرف علي معوقات تحقيق الرضا الوظيفي لدي العاملين بالمدارس الخاصة بمحافظة الفيوم.

منهج الدراسة وأداتها: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي حيث تمثلت أداة الدراسة في الاستبانة.

مجتمع الدراسة وعينته: تكون مجتمع الدراسة من (١٨٨٣) من معلمين وإداريين وخصائيين اجتماعيين واعتمد الباحثة علي اسلوب العينة العشوائية البسيطة في تحديد عينة الدراسة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

١- كما يتضح أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على المحور الثاني (الرضا الوظيفي: الدخل المادي وأثره على أداء المعلمين) بنسبة مئوية (٧٥.٠٠%)، وبمتوسط حسابي عام (٣.٧٥ من ٥) وهو كبير حيث أنه يقع في الفئة (٣.٤١ إلى ٤.٢٠). يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة يوافقوا بدرجة كبيرة على بعض عبارات المحور الثاني (الرضا الوظيفي: الدخل المادي وأثره على أداء المعلمين)، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وفقاً لأعلى قيم للمتوسط، ووفقاً لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط

٢- يتضح أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على المحور الثاني (الرضا الوظيفي: العلاقات مع الرؤساء والزملاء في العمل) بنسبة مئوية (٧٤.٠٠%)، وبمتوسط حسابي عام (٣.٧٠ من ٥) وهو كبير حيث أنه يقع في الفئة (٣.٤١ إلى ٤.٢٠). كما يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة يوافقوا بدرجة كبيرة على جميع عبارات المحور الثاني (الرضا الوظيفي: العلاقات مع الرؤساء والزملاء في العمل) ، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وفقاً لأعلى قيم للمتوسط، ووفقاً لأقل قيم للانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط.

Research Summary

Study Title: Obstacles to Achieve Job Satisfaction among Workers in Private Schools in Fayoum Governorate

Objectives of the study: The study aimed to identify obstacles to achieving job satisfaction among employees of schools in Fayoum Governorate.

Study methodology and tools: The study followed the descriptive approach, as the study tool was the questionnaire.

Study population and sample: The study population consisted of (1883) teachers, administrators, and social workers and the researcher relied on the simple random sample method in determining the study sample.

The most important results of the study:

1. It is also evident that the study sample members agree on the second axis (job satisfaction: material income and its impact on teachers 'performance) with a percentage (75.00%), and with a general arithmetic average (3.75 out of 5) which is large as it falls in the category (3.41 to 4.20) It is clear from the results that the study sample members agree to a large extent on some phrases of the second axis (job satisfaction: material income and its impact on teachers 'performance), which were arranged in descending order according to the approval of the study sample members according to the highest values of the average, and according to the lowest values of the standard deviation when equal Average values.
2. It is clear that the study sample members agree on the second axis (job satisfaction: relations with bosses and co-workers) with a percentage (74.00%), and with a general arithmetic average (3.70 out of 5) which is large as it falls in

the category (3.41 to 4.20). It is also clear from the results that the study sample members agree to a large degree on all phrases of the second axis (job satisfaction: relations with heads and colleagues at work), which were arranged in descending order according to the approval of the study sample members according to the highest values of the average, and according to the lowest values of the standard deviation when equal Average values.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. ابن منظور: لسان العرب، مج (٣)، بيروت، ١٩٩٤، ص ١٩٧.
٢. أبي الفضل جمال الدين ابن منظور: لسان العرب، مج (٣)، بيروت، ١٩٩٤، ص ١٩٧.
٣. أحمد ملاوي: "أهمية منظمات المجتمع المدني في التنمية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مج ٢٨، ع (٢)، دمشق، سوريا، ٢٠٠٨، ص ٢٥٨.
٤. ايناس فؤاد: " الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام الوظيفي "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية، ٢٠١٦.
٥. بن موفق الميلود وآخرون: الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم "دراسة مقارنة بين المعلم في المدرسة العمومية والمعلم في المدرسة الخاصة بولاية الجلفة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، ٢٠١٧.
٦. خليل جواد محمد الشيخ، وآخرون : " الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الإحصائية لدى الموظفين " المجلة العلمية لجامعة الملك، مج ١٦، ع ١، ٢٠١٢، ص ٢١٨.
٧. راشد علي السهل وحسن الموسوي: " الرضا الوظيفي عند المشرف التربوي "، مجلة الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، القاهرة، مج ٢، ص ١٩١.
٨. راوية حسن: "السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠١١، ص ١٦٩.

٩. ريهام صلاح أمين: "استراتيجية مقترحة لتنمية إدارة التميز لدى مديري المدارس الثانوية (دراسة حالة بمحافظة الفيوم)"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الفيوم، ٢٠١٧.
١٠. زينب أسعد محمد عويسات: "أثر إدارة الصراع على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في وزارة التربية في اليمن"، رسالة ماجستير غير منشورة، اليمن، ٢٠١٢.
١١. سميرة يحيى عبد الرحمن دحلان: أنماط القيادة السائدة لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة، ٢٠١٣.
١٢. شاطر شفيق "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوقرة، الجزائر، ٢٠١٠.
١٣. صلاح الدين عبد الباقي، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، القاهرة، ٢٠٠٨، ص ٢١١.
١٤. فاتح العبودي: "الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة"، جامعة قسنطينة، الجزائر، ٢٠٠٨، ص ٨٢.
١٥. محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب: " الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات العمل"، ط ١، زمزم للنشر، عمان، الاردن، ٢٠١١، ص ١٣٤.
١٦. محمد جاد الرب سيد: " السلوك التنظيمي، موضوعات وتراجم وبحوث إدارية متقدمة، مجلة الدراسات العربية والانسانية"، الإسماعيلية، ٢٠٠٨، ص ١٢.
١٧. محمد سعيد أنور سلطان " السلوك التنظيمي " دار الوفاء للطباعة والنشر، ط ٢، الإسكندرية، مصر، ٢٠١٣، ص ٤٤.
١٨. محمد سعيد سلطان: " السلوك الإنساني في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٨، ص ١٩٤.

١٩. ميسون إسماعيل محمود الفقعاوي: " استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وآثرها على الاداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الاهلية الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، فلسطين، ٢٠١٧.
٢٠. نجم عبدالله العزاوي، عباس حسين جواد: " الوظائف الاستراتيجية في ادارة الموارد البشرية"، دار اليازوردي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠، ص ٣٥٤.
٢١. نداء محمد الصوص " السلوك الوظيفي" مكتبة المجتمع العربي، عمان، ١٢٠١، ص ٠١٢.
٢٢. يوسف عبد المعطي مصطفى: "الإدارة التربوية - معالم جديدة لعالم جديد"، ط٣، القاهرة، دار الفكر العربي ٢٠١٠، ص ٣٧٦.

ثانياً: المراجع الأجنبية

23. Bogapova, N: Teacher job satisfaction within intellectual schools in Kazakhstan, A mixed methods study, 2018.
24. Brikand Aziri: job satisfaction, south East Universty, 2011. Pp 77-86.
25. Catrina,C "Employeesatisfaction&customersatisfaction:is there a relationship", Guidestar research white paper, 2015,p202.
26. Darweesh, A. (2005). *The application of the electronic governments-field study on the nationality and accommodation administration in Dubai*. Master research, Naif Arab University for security sciences: Al Riyadh.
27. Springs and Jerome: "Selection of Organizational Conflict Management Techniques, Relationship to Job Satisfaction

and Desire to Leave Management Consultancy Organizations in Texas", USA, vol.6, No.4, 2018.

28. VonFischer,P.E: "**The relationship between teachers' perception of leadership style and career manager in South Dakota**, USA" vol.6, No.4 ,2018.