

دكتور عادل بن صلاح عمر الجيار أستاذ علم النفس المشارك قسم علم النفس كلية التربية - جامعة الملك سعود	الرضا الوظيفى وعلاقته بمستوى الطموح لدى عينة من وكيلات الأقسام ومديرات الإدارات بجامعة الملك سعود
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ملخص البحث :

إن الهدف الساسى من هذه الدراسة هو :

التعرف على مستوى الرضا الوظيفى لدى وكيلات الأقسام ومديرات الإدارات فى جامعة الملك سعود بالرياض (عليشة) ، كذلك ربط الرضا بمتغير الطموح (الدافعية) لمعرفة العلاقة بينهما عند نفس العينة.

ولتحقيق هذا الهدف فقد طبقت الكاتبة استبيانين صمما مسبقاً للرضا الوظيفى (سلمى العجاجى ، ١٩٨٨م) ولمستوى الطموح (موضى النعيم ، ١٩٨٣م) لمعرفة مستوى الرضا الوظيفى والطموح عند كل من وكيلات الأقسام ومديرات الإدارات ، وكذلك لمعرفة الفروق بين المجموعتين على نفس المتغيرين.

فى البداية اهتم الباحث بإعطاء فكرة عامة عن علم النفس الصناعى باعتباره مادة جديدة ثم بدأ بتحديد موضوع الدراسة ومشكلاتها وأهميتها وأهدافها ثم حدد ثلاثة فروض للدراسة ، ومن ثم تناول الباحث تعريفاً لكل من الرضا الوظيفى وأهم الأطوار التى مرت بها بحوث الرضا الوظيفى ، وكذا العوامل التى تؤدى للرضا الوظيفى.

ثم تناول مفهوم الطموح وطبيعته والعوامل المؤثرة فى مستوى الطموح ومظاهره وأخيراً العوامل المؤثرة فى الدافعية باعتبار أن لها علاقة بمستوى الطموح.

وتم إيضاح الدراسات والبحوث السابقة ذات العلاقة فى مجال الرضا الوظيفى والواقع ، ويلى هذا الجزء الدراسات والبحوث السابقة المتعلقة فى مجال الرضا الوظيفى عند المعلمين ، أما دراسات مستوى الطموح فكانت قليلة.

وأخيراً تم عرض الأدوات المستخدمة للكشف عن الرضا الوظيفى ومستوى الطموح وثبات وصدق الإجراءات المستخدمة ، ثم عرض لنتائج الدراسة ومناقشة الفروض فى ضوء هذه النتائج.

مقدمة

نظراً لأن رضا العامل عن عمله والظروف المحيطة به تجعله أكثر عطاءً وحماساً فى مهنته ، فإن المؤسسة أياً كانت لا تستطيع أن تؤدى رسالتها على الوجه الأكمل إلا إذا كان العمال راضين عن عملهم ومقتنعين به . كما انتهت بعض الدراسات إلى أن العاملين الأكثر رضا يميلون لتحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية . ويضاف إلى ذلك ، أن بعض الدراسات تؤكد أن العاملين الراضين عن عملهم ذوى المعنويات العالية يمكن أن يتوقع منهم العمل بفاعلية أكثر حيث وجد كل من مايون وونكيوس (١٩٧٩) عند استعراضهما لعدد من البحوث والدراسات أن

المدرسين الذين حقق تلاميذهم إنجازاً دراسياً مرتفعاً راضون عن عملهم وأن معنوياتهم مرتفعة (سعيد يس عامر ، ١٩٨٦م).

وقد اهتم علم النفس الصناعي بالتوافق المهني الذي يعنى : "تلك العملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية -المادية والاجتماعية- والمحافظة على هذا التلاؤم". وينبغي أن يكون في الحسبان أن قدرة الفرد على التكيف لظروف ومطالب العمل إنما تعنى أن يتكيف للألة ولروتين العمل ولزملائه ولمزاج رئيسه ، وللظروف الفيزيائية التي تحيط به ، وأن يدرك أن رغبته الصادقة في العمل وقدرته على أدائه أداء مرضياً لست في ذاتها ضماناً لقبوله من زملائه أو ترقيته من رئيسه.

ولا ينبغي أن نتصور أن التوافق المهني هو توافق الفرد لواجبات عمله المحددة ، ذلك أن التوافق المهني يعنى توافق الفرد لبيئة العمل ، ولذا يتضمن توافقه لكل العوامل البيئية المحيطة به في عمله ، ولكل التغيرات التي تحدث لهذه العوامل خلال فترات الزمن ، كما يتضمن توافقه لكل خصائصه الذاتية ، أى أن يتوافق مع صاحب العمل ، ومع رئيسه في العمل ، ومتطلبات العمل نفسه ، والظروف الاقتصادية للعمل ، كما يتوافق أيضاً مع استعداداته الذاتية ومع ميوله ومزاجه.

وللتوافق المهني مظاهر متعددة ومنها الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل وليس من الضروري أن تتعادل مع الرضا عن العمل ككل . ومقياس الرضا الإجمالى عن العمل يسمح للعامل أن يقيم كل جانب فيه

فيما يتصل بالأهمية النسبية له . ومهما يكن من أمر ، فإن مقاييس الرضا الإجمالي عن العمل لا يتفق ومظاهر العمل التي تهم كل فرد ، ذلك أن لها جوانب كثيرة مترابطة تشير للتوافق المهني منها : زيادة الأجر ، التطور الذاتي للمؤسسة ، ثبات العمالة ، انفكاك العمالة ، شعبية العامل ، والاستفادة من قدرات الفرد . أما الرضا عن العمل فيرتبط بعوامل مثل : السن والتعليم والتدريب والمهنة الشخصية ، والتوافق العام والرضا العام ، ومن الملاحظ أن هذه العوامل هامة في فهم التوافق المهني الذي يمكن أن يستدل عليه من خلال محكين :

المحك الأول : الرضا عن العمل : ويعكس رضا العامل عن العمل ، وعن مكونات بيئة العمل ويصور حقيقة علاقات العامل بزملاء العمل ، ووجهة نظره في رؤسائه وأجره وحساسيته لمركزه في البناء الاجتماعي ، كذلك وجهة نظره في الظروف المحيطة بعمله .

المحك الثاني : الإرضاء : يعكس إنتاجية العامل وكفايته الإنتاجية والطريقة التي يقدره بها رئيسه وزملائه ، وهذه المتغيرات يعبر عنها سلبياً بغيابه وتأخره في الحضور إلى العمل ، والحوادث التي يرتكبها العامل أو تقع له ، ويلاحظ أن الشعور بالملل من العوالم المؤثرة على التوافق المهني وخاصة بالنسبة للأعمال المتكررة والروتينية ، كما يتأثر توافق الفرد بمدى التناقض بين أهدافه وخبراته .

وأما ما يتعلق بالصحة النفسية والتوافق المهني نجد أن الصحة النفسية ذات صلة وثيقة بالتوافق المهني أي بكفاية العامل الإنتاجية ،

وعلاقاته فى مضمار العمل والصحة النفسية ليست مجرد خلو الفرد من الأعراض الشاذة ، إنما هذه حالة تتميز بعلامات إيجابية إلى جانب هذه العلاقات السلبية.

فمن علامات الصحة النفسية :

- قدر الفرد على الإنتاج المعقول فى حدود ذكائه وحيويته واستعداده، فالكسل والخمول دلائل على شخصيات هددتها الصراعات واستنفذ الكبت حيويته.

- قدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية مرضية ، صلات تتسم بالتعاون والتسامح والإيثار لا يشوبها العدوان والاعتماد المسرف على الغير.

يتضح مما سبق ما للعامل ورضاه عن عمله من دور فى زيادة إنتاجية العمل وسأخص بالذكر المرأة العاملة حسب متطلبات البحث من خلال عرض للعوامل التى أدت إلى عمل المرأة.

إن التغير الأيديولوجى والتكنولوجى للمجتمعات الحديثة كان له أثر فى نزول المرأة إلى العمل وخاصة فى ضوء الظروف الاقتصادية والاجتماعية التى مرت بها بعض البلدان ، ونجد أن كثيراً من الدراسات أثبتت أن خروج المرأة للعمل كان الدافع الأساسى فيه هو الحاجة الاقتصادية ، والمقصود بالحاجة الاقتصادية هى حاجة المرأة الملحة والشديدة لكسب قوتها بنفسها أو لحاجة أسرتها لدخلها أو لرفع

مستوى معيشتها ، إلا أن هذا الدافع قد تغير لزيادة فرص التعليم واتساع مداه وزيادة عدد العوامل . كما أن حب الظهور والحاجة للإتماء ، ولتحقيق الذات ، قد تكون دوافع أخرى للخروج إلى العمل . هذا فضلا عن أن المرأة قد تخرج للعمل تحت الضغط الانفعالي لإحساسها بالوحدة أو لتشعر بالقوة والقدرة على الإنتاج .

ونجد أن الدراسات التي قامت لدراسة الفروق بين الجنسين فى الرضا عن العمل والتوافق المهني ، تدل دلالة واضحة على أن الجنس ليس وحدة العامل الفعال فى إحداث هذه الفروق ، وأن هناك أسبابا كثيرة ومتعددة لذلك .

خلاصة القول أن عملية التوافق لا تحدث فى فراغ فهى عملية تأثير وتاثر تتم بواسطة أساليب سلوكية معينة تجعل التفاعل يتم بين أفراد الجماعات بشكل ميسر وسهل ، ومن هذه الأساليب السلوكية :

١- العلاقات الإنسانية وأثرها على التوافق :

يميل الإنسان إلى الاجتماع بالغير كما يميل إلى تكوين علاقات اجتماعية وشخصية بينه وبين غيره من الأفراد سواء فى الأسرة أو المدرسة أو العمل . وفيما يتعلق بالعلاقات الإنسانية فى العمل فهى ذلك النوع من علاقات العمل الذى يهتم بالنظر إلى المنظمة كمجتمع بشرى يؤثر فيه ويحفزه كل ما يمكن أن يستجمعه الفرد باعتباره إنسانا نتيجة إشباع حاجاته الاجتماعية والنفسية .

٢- الروح المعنوية والتوافق المهني :

تبدو الروح المعنوية للعامل في ولائه للجماعة وتقنه فيها وتحمسه وتوحده بها والسعى إلى تحقيق أهدافها ، ويرى البعض أن الروح المعنوية مرادفة لرضا أعضاء الجماعة عن أعمالهم ، وهذا غير صحيح لأن العامل قد يكون كارها لعمله ومع هذا تكون روحه المعنوية عالية لأنه يتعاون مع زملائه على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها الجماعة ، وكذلك قد يحب الفرد عمله ومع هذا تكون روحه المعنوية منخفضة لأنه لم يوجد نفسه مع زملائه ولأنه غير مقتنع بسلامة أهداف الجماعة . ونجد أن دراسات الروح المعنوية قد أيدت القول بأن الروح المعنوية إنما هي محصلة ناتج لعدد متشابه من العوامل الفيزيائية والسيكولوجية والاجتماعية ، وهي عامل فعال في إحداثه بل أن التوافق إنما هو تعبير فردي عن الروح المعنوية التي هي تعبير جماعي .

وتظهر الروح المعنوية في إحساس وجداني يساعد العامل على زيادة الإنتاج وإجادته دون أن يعتريه إجهاد أو تعب، ويهيئ العامل للإقبال بحماسة على مشاطرة أقرانه ألوانشاشاتهم وهذا الشعور الوجداني ينجم عن الشعور بالرضا عن العمل و الإحساس بالكرامة (العساف ٥٤٨ :١٩٧٦) .

لقد حظى موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في المؤسسات ولذلك ظهرت الكثير من الدراسات و البحوث التي تحاول الإجابة على الأسئلة المتعلقة بمدى رضا الفرد عن عمله أو عدم رضاه . ومع كثرة

تلك الدراسات و البحوث و ضخامتها إلا إنه لا زال هناك اختلاف فى تحديد مفهوم الرضا الوظيفى .

فقد استخدم علماء النفس الرضا الوظيفى للإشارة إلى الاتجاهات العاطفية التى يحملها الفرد نحو العمل ويعبر عنها بشتى الصور السلوكية. ورغم وضوح هذا التعريف إلا أننا نرى أن تعريف الرضا الوظيفى يختلط أحياناً مع مفهوم الروح المعنوية الذى سبق الإشارة إليه وبيين الاتجاه نحو العمل ، لذا يعرف العلماء الروح المعنوية للجماعة بأنها : (جملة الاتجاهات النفسية التى تشمل أفراد الجماعة معهم) ، ويرى البعض أن يقصر مفهوم الروح المعنوية على الجماعة دون الفرد ، فى حين يطلقها آخرون على الفرد كما يبدو فى ولاته للجماعة وثقته بها .

ومن الأفضل التفريق بين المصطلحين السابقين من حيث أن الروح المعنوية لا توجد إلا بوجود جماعة من الناس تعمل فى مجال واحد من أجل تحقيق أهداف موحدة لها أهميتها بالنسبة لحياة الجماعة . بينما الرضا عن العمل أمر خاص بالفرد وحده وعلاقته بالمهنة التى ينتمى إليها ، فقد يكون الرضا عن العمل حصيلة أهداف شخصية فى حين أن أهداف الجماعة قد أهملت أو لم تعط حقها من الأهمية .

ويذكر على السلمى اتجاهها آخر لتفسير الشعور بالرضا حيث يربط بعامل التوقع على أساس أنه "إذا نجح الفرد فى تحقيق هدف كان يسعى إليه ، فإنه سيكون أكثر رضا لو كان الاحتمال المقدر للنجاح ضئيلاً عما لو كان الاحتمال المقدر كبيراً" . ففى حالة الموظف إذا قدر لنفسه فرصة

ضئيلة للحصول على الترقية فإنه سيكون أكثر رضا عند ترقيته عما لو كان قدر فرصة أكبر للحصول على الترقية .

مفاهيم الدراسة :

أولاً : المفهوم الأول فى الدراسة هو : الرضا الحقيقى :

يرى بعض العلماء مثل (ثورنديك Thorndike ١٩٠٣م ، وفرويد Frued ١٩٣٥م ، ووليم مورس Morse, M. ١٩٦٥م) أن مفهوم الرضا هو الشعور بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه .. وقد بذلت عدة محاولات لتحديد مفهوم الرضا الوظيفى ، ومنهم (سوبر Super ، ١٩٥٣) الذى يرى أن رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذى يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسماته الشخصية ، ويتوقف أيضاً على موقعه العلمى وعلى طريقة الحياة التى يستطيع بها أن يلعب الدور الذى يتمشى مع نموه وخبراته (Super, 1953).

ويرى (عبد الخالق ، ١٩٨٢م) أن الرضا المهنى هو مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل فى الرضا الكلى الذى يستمدده العامل من مهنته وجماعته العمل التى يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم ، وكذلك من المنشأة والبيئة التى يعمل فيها ، وبالنمط التكويني للشخصية .

ويرى (دنيس كول Kole Dennis, 1977) أن مفهوم الرضا المهنى يتم من خلال رضا الفرد عن بعض المتغيرات وهى : الأجر ، زملاء العمل ، وفرص الترقى .

كما يرى (هربرت 1980 Herbert) أن مفهوم الرضا المهني يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ، يمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين :

أ- ما يوفره العمل للعاملين في الواقع .

ب- ما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم .

ويتفق معه في هذا المفهوم كل من (لوير Lawer ١٩٧٣ م ، ولوك Locke ١٩٧٣ م ، وكاتزل Katzil ١٩٦٤ م ، اندريساني Andrisani ١٩٧٨ م ، وكامبيل Campbell ١٩٨٢ م) .

ويرى كابلان Kablan الرضا الوظيفي أنه حصيلة العوامل المختلفة المتصلة بالعمل والتي من شأنها أن تجعل الفرد راضياً عن عمله راضياً فيه مقبلاً عليه من بدء يومه دون تدمير .

وبعد استعراضنا للتعريف السابقة يتضح أنه لا يوجد تعريف محدد متفق عليه للرضا عن العمل ، وبشكل عام يمكن القول بأن الرضا عن العمل هو : "تلك الإحساس الداخلي الذي يجعل الفرد مقبلاً على عمله بحماس وحرص على زيادة الكفاءة الإنتاجية نتيجة لشعوره فإذا أَرْضَى ميوله وطموحاته فإنه يكون قادراً على التوافق مع ظروف البيئة الخارجية المحيطة ويحقق عمله له الراحة النفسية وهي مؤشرات جيدة للرضا التام عن العمل .

وفيما يلي استعراض لأهم الأطوار التي مرت بها أبحاث الرضا عن العمل.

-أبحاث اهيربوك وهوبوك والتي تعتبر أول الأبحاث التي تمت في مجال الرضا عن العمل والتي تعود إلى ١٩٣٤م ، فكانت الأبحاث في البداية مهمة بتحديد مدى الرضا عن العمل وذلك بإيجاد النسبة المئوية للراضين وغير الراضين عن أعمالهم ، ثم تدرجت إلى تلك الأبحاث التي تحدد مصادر الرضا عن العمل ، كما ذهب بعض الباحثين إلى استكشاف العلاقة بين الرضا عن العمل والسن ومدة الخدمة والحالة الاجتماعية والعائد المالى.

ولقد لخصت معظم البحوث أهم العوامل أو العناصر التي تؤدي إلى الرضا عن العمل ويمكن تقسيم هذه العوامل إلى عوامل مادية وأخرى معنوية يتمثل أهمها فيما يلي :

١- المال: وهو الأجر الذى يحصل عليه العامل مقابل قيامه بالعمل وقد بينت الدراسات أن المال ليس كل شئ بالنسبة لبعض العمال ورضاهم عن مهنتهم .

٢- معرفة العمل وإتقانه : إن العامل الذى يرغب فى مزاولة عمل ما ويشعر أنه قادر على إتقانه أكثر من غيره يؤدي إلى رضا العامل لأنه يشعر بالاستقرار والاطمئنان .

٣- مكانة العامل بين العمال : من الأمور المهمة التى تساعد على الشعور بالرضا عن العمل إحساس العامل بمكانته بين العمال وبأنه عضو هام بالمؤسسة التى يعمل بها وهذا يدفعه لبذل الجهد لزيادة الإنتاج.

٤- الشعور بالأمن : إن القلق الوظيفى من الأمور التى تجعل الفرد غير راض عن عمله وخائفاً من المستقبل ، لذا يفضل أغلب العمال مزاوله الأعمال التى سيشتعرون فيها بالأمن .

٥- الأمل فى الترقى : إن الفرد الذى لا أمل له فى الترقى بعمله لا يتوقع له التقدم وزيادة الإنتاج على عكس الفرد ذى الآمال والطموحات فى عمله والذى يسعى للتقدم وزيادة الإنتاج وتحسين الجودة .

٦- الرضا عن نتيجة العمل : إن كل عامل يرغب فى معرفة نتيجة عمله لأن ذلك يدعو العامل إلى مضاعفة الجهد وتصحيح الخطأ والفخر بالنتائج.

٧- الراحة فى العمل : ويقصد بالراحة هنا الراحة البدنية والنفسية وذلك بتوفير مكان مريح ومجهز بكل متطلبات العمل حتى يعمل الفرد من غير ملل أو ضيق مما يؤدى إلى زيادة الإنتاجية.

ثانيا : المفهوم الثانى فى الدراسة هو : مستوى الطموح :

لقد اهتم العلماء الذين درسوا مستوى الطموح بتعريفه على أساس توضيح الأداء العملى ووصف السلوك بغض النظر عن توضيح حقيقته ويمكن رد ذلك إلى كثرة العوامل المتداخلة فى تكوينه .

- عرف (أتكينسون ، ١٩٨٣م) مستوى الطموح بأنه مستوى الإنجاز المرتقب الذى يحاول الفرد الوصول إليه فى مهمة مألوفة مع وجود معلومات لدى الفرد عن مستوى إنجازة السابق فيها .

- و عرف (راجح ، ١٩٦٨م) مستوى الطموح بأنه "المستوى الذى يرغب الفرد فى بلوغه أو يشعر أنه قادرا على بلوغه ، وهو يسعى لتحقيق أهدافه فى الحياة وإنجاز أعماله اليومية"

ومن المفترض أن الشخص الطموح يتسم بعدد من السمات حسب استبيان مستوى الطموح لأحمد عزت راجح والتي تتمثل فيما يلى :

١- لا يرضى بالعمل أو بمستواه الراهن بل يعمل دائما على النهوض به .

٢- لا يعتقد أن مستقبل الإنسان محدد لا يمكن تغييره .

٣- لا يخشى المغامرة أو الفشل .

٤- لا يجزع إن لم تظهر نتائج ظهوره سريعا .

٥- يتحمل الصعاب للوصول لأهدافه .

فى ضوء ما سبق يمكن تعريف مستوى الطموح على أنه "سمة ثابتة نسبياً تفرق بين الأفراد فى الوصول إلى مستوى معين يتفق والتكوين النفسى للفرد وإطاره المرجعى حسب خبرات النجاح والفشل التى مرت به"

نمو مستوى الطموح وطبيعته :

بينت دراسات كل من ليفين وزملائه أن مستوى الطموح يظهر عند الأطفال منذ وقت مبكر .. ويظهر ذلك فى محاولة الطفل الاعتماد على نفسه فى أثناء الوقوف مثلاً . ويرى ليفين أن هذا يعتبر دليلاً على نشأة الطموح واعتبره طموحاً مبدئياً ، ووجد أن طموح الطفل ليس مستقراً عند مواجهته لأعمال عديدة ولكن يتسم بالاستقرار إلى حد ما عند قيامه بأعمال مألوفة لديه.

ولقد وجد هوب من تجربته على مجموعة من الراشدين أن الشعور بالنجاح أو الفشل لا علاقة له بما ينجزه من عمل وإنما يتحدد هذا الشعور بناء على مستوى طموحه ، ومعنى ذلك أن الفرد لا يشعر بالنجاح لا كنتيجة لما أنجزه بل لدرجة تحقيقه لأهدافه وطموحاته .. فقد ينجز الفرد إنجازاً لا قيمة له لأنه لم يحقق الهدف الذى رسمه له طموحه لذا فإن شعوره بالنجاح قد يستبدل بشعوره بالخيبة .

العوامل التى تؤثر على تحديد مستوى الطموح :

يمكن تصنيف العوامل التى تؤثر فى تحديد مستوى الطموح إلى فئتين :

أ- عوامل ترجع إلى أسباب تكوينية .

ب- وعوامل تتعلق بالتدريب .

ويتضح هذين العاملين في النقاط التالية :

- ١- توقع النجاح له تأثيره الجيد في مستوى الطموح بينما توقع الفشل له تأثير سيئ على الفرد .
- ٢- لكل من النجاح والفشل أثرهما في تحديد مستوى الطموح .
- ٣- قد يحدد الفرد لنفسه مستوى منخفضاً حتى يشعر بالنجاح والتفوق ويحمي نفسه من الإخفاق .
- ٤- أن الشخص السوى هو الذى يضع نصب عينيه مثلاً ومستويات يسعى للوصول إليها .. حتى لو كانت فى بعض الأحيان بعيدة المنال . فالتوافق المتكامل ليس معناه تحقيق الكمال بل معناه الجهاد والعمل المستمر طبقاً لتغير ما يمكن أن يتصوره الفرد من مبادئ ، ولكى يتحقق هذا يجب أن تكون الأهداف واقعية وفى إطار إمكانيات الفرد حتى لا يتعرض للشعور بالإحباط والفشل .

مظاهر مستوى الطموح :

أ- المظهر المعرفي : ويتضمن ما يدركه الشخص وما يعتقد في صحته وما يراه صواباً وما يراه خطأ ، كما يتضمن مفهوم الذات أو فكرة الفرد عن ذاته .

ب- المظهر الوجداني : ويتضمن مشاعر الشخص وارتياحه وسروره نتيجة أدائه لعمل معين وما يصيبه من مضايقة أو عدم تحقيق مستوى يحدده لنفسه .

ج- المظهر النزوعي : يتضمن جهود الفرد وأعماله وما يبذله من سلوك لتحقيق أهدافه .

ومن المفترض وفقاً لذلك إن تكامل المظاهر الثلاثة معاً وسرها في اتجاه واحد يحقق قدراً كبيراً من تكامل الشخصية واتزانها والاختلاف بينها قد ينشأ عنه الاضطراب النفسي الذي قد يصل إلى درجة المعصية.

وبما أن الطموح يتعلّق بدافعية الفرد إلى العمل ، وبما أن علماء النفس الصناعي اهتموا اهتماماً بالغاً بالدوافع في العمل على اعتبار أنها الطريق الذي يمكن به حمل الموظف على المساهمة والتعاون في العمل بغية رفع المستوى الإنتاجي للمؤسسة التي يعمل بها .

لذا بالإمكان النظر إلى الدافعية على أنها نتيجة العمليات الداخلية أو الخارجية للفرد التي تثير الحماس والإلحاح على مواصلة بعض سبل العمل .

ومن وجهة نظر علم النفس الصناعي من المفترض أن الدوافع هي القوة التي تحرك الأفراد لأداء وظائفهم .. فالمستويات العالية من الدافعية تنتج عنها رغبة العمال في أداء وإنجاز المهام بأقصى قدر تسمح به قدراتهم ، بينما المستويات المنخفضة من الدوافع تؤدي إلى الأداء الضعيف.

العوامل المؤثرة في الدافعية :

أ- مبدأ الاعتمادية :

مبدأ الاعتمادية أو التبعية يقول بأنه يجب أن يكون الثواب والعقاب تابعين أو معتمدين على السلوك المرغوب .
مثلاً إذا كان الموظف مواظباً في أداء عمله في هذه الحالة ممكن يزيد راتبه ، هذه الزيادة تتبع السلوك أو الأداء الجيد ، ولكن كما يحدث في معظم المؤسسات فإن جميع الموظفين يحصلون على هذه الزيادة السنوية التي لا علاقة لها بأداء معين .

ب- مبدأ الإدراك الواعي :

ويشير إلى أنه لكي ينجح مبدأ اتصال السلوك بالدافع يجب على العمال أن يدركوا ويكونوا واعين جداً بالعلاقة التي توجد في مبدأ الاتصال .

ج- مبدأ توقيت الدافع :

ويعنى كم من الوقت تقدم المكافأة عند حدوث السلوك المرغوب ، فالمكافآت التى تقدم بسرعة للعامل بعد حدوث السلوك المرغوب أفضل من تلك التى تقدم للعامل بعد فترة طويلة من حدوث السلوك.

نظريات الرضا الوظيفى والدوافع :

لم يعد الأمر مقصوراً على معرفة الرضا ونسبته ومداه ، بل تعدى ذلك إلى قيام دراسات عدة ونظريات ألقت الضوء على العوامل المسببة والهامة فى تحقيق الرضا أو عدمه .. وفيما يلى أهم النظريات :

أ- نظرية ماسلو :

تتضح أبعاد هذه النظرية فى النموذج الأساسى لإشباع الحاجات الذى قدمه عالم النفس الأمريكى ابراهام ماسلو ١٩٤٣-١٩٥٤م والتى تشير إلى أن الدوافع عبارة عن :

١- الحاجات الفسيولوجية (الأساسية)

وهى الحاجات الأساسية أو الدافعة مثل (الماء- الطعام - الهواء- الحاجة للجنس).

٢- حاجات الأمن :

وهى التى توفر البيئة الأمنية التى تحمى الإنسان من التهديدات وتضمن استمرار وجوده .

٣- الحاجة إلى الشعور بالانتماء :

وهى التى تتعلق برغبة الفرد أن يكون مقبولا من الزملاء الآخرين وتمية الصداقة بينه وبينهم.

٤- حاجات الاحترام والتقدير :

وهى التى تتعكس على رغبة الفرد فى الحصول على فكرة إيجابية عن نفسه والحصول على احترام الآخرين وتقديرهم واهتمامهم به.

٥- حاجات تحقيق الذات :

وتعنى تعزيز شعور الإنسان ورغبته فى الاعتبار لتحقيق طموحاته الذاتية ورسالته فى الحياة .

ووفقا لنظرية ماسلو فإن الحاجات غير المشبعة توجد عند الناس نوعا من التوتر وعدم التوازن ، الأمر الذى يقودهم إلى ممارسة سلوك يهدف إلى خفض حالة التوتر هذه وإعادة حالة التوازن الداخلى ، وقد أشار ماسلو (١٩٦٤م) ، إلى عدة مبادئ لا يمكن إغفالها عند اعتبار هذا التنظيم الهرمى للحاجات ، وقد يظهر لدى بعض الأفراد نوع من الاختلاف فى ترتيب هذه الحاجات فتظهر الحاجات الأولى أقل إلحاحا فى التحقيق من الحاجات الأعلى حتى أنهم يمتصون لتحقيقها فى سبيل إشباع

الحاجات الأعلى ، ولكن ذلك يرجع أساساً إلى نوع من التقويم الزمني للموقف الذي يكون فيه الفرد ، ومدى إلحاح الحاجات الأدنى لديه .

كما يشير ماسلو إلى أنه ليس بالضرورة أن يكون ظهور الحاجة المتقدمة مستلزماً لإشباع الحاجة السابقة تماماً بل إن نموذج الإشباع والظهور التالي يكون نوعاً من النسب المتزايدة والنسب المتناقصة بل إن ظهور الحاجة الجديدة لا يتأتى فجأة بل تدريجياً وبنسب متزايدة .

ورغم عالمية هذه الحاجات إلا أنها تخضع في إشباعها للظروف الفردية ونمط الثقافة السائدة عند الفرد ودرجة إحساسه بها.

وقد اقترح ماسلو في نظريته أن في المستوى الأعلى من هرم الاحتياجات يظهر انقلاب في علاقة الرضا بالأهمية ، وبالنسبة للتحقيق الذاتي يرى ماسلو أن زيادة الرضا تعود إلى زيادة قوة الحاجة وأن التدرج الهرمي للحاجات هو فعل غريزي يكاد يكون ملموساً على نطاق عالمي في الحضارات والبيئات المتباينة .

ب- نظرية هيرزبرج ذات العاملين (١٩٥٥م)

تبين هذه النظرية أن هناك نوعين من المتغيرات أو القوى هما مصدران للرضا أو عدمه :

١- القوى الداخلية الكامنة في الفرد نفسه ، سواء كانت قوى فسيولوجية أم قوى سيكولوجية .

٢- القوى الخارجية التي هي عبارة عن الدوافع السيكولوجية التي يكتسبها الفرد في علاقته بالبيئة التي يعيش فيها .

ويؤكد هيرزبرج في نظريته على أن الرضا والاستياء لا يوجدان على متصل واحد يمتد من الرضا غير المحايد إلى الاستياء ، فالرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي في رأيه مصطلحان غير متقابلين ، بل هما مفهومان مختلفان ويتأثران بعوامل مختلفة .. وبما أن مصدر الرضا الوظيفي هو العمل فإن عدم الرضا ينبع من البيئة التي يحدث فيها هذا العمل . ويرى هيرزبرج أن العوامل التي تؤثر في رضا العامل عن العمل وتدفعه لزيادة الإنتاج تتعلق بالعمل نفسه ، مثل الاعتراف والتقدير الذي يحظى به العامل ، والشعور بالإنجاز في العمل ، والتقدم والنمو في العمل ، والمسئولية والعمل نفسه ، وقد أطلق عليها العوامل المحفزة أو الدافعة في حين أن العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا لدى العامل تتعلق ببيئة العمل نفسه مثل : (أنظمة وإجراءات المنظمة والعلاقات مع الرؤساء والزملاء والراتب ، والحالة الاجتماعية من تقدير واحترام) ، وقد أطلق عليها هيرزبرج العوامل الصحية ويؤكد هيرزبرج في نظريته على أن العوامل الصحية يؤدي عدم توافرها إلى ظهور علامات عدم الرضا عن العمل مما يؤدي إلى نتائج سلبية تجاه العمل كالتغيب والتقاعد . وأيضاً يرى هيرزبرج أن قدرة بعض الإداريين على دفع العاملين للعمل ناتج من اعتمادهم على العوامل الصحية التي من شأنها التقليل من الشعور بعدم الرضا الوظيفي ، إلا أنها تؤثر في تحفيز العاملين لزيادة الإنتاج.

وتجدر الإشارة هنا إلى وجود علاقة قوية بين نظرية هيرزبرج وهرم ماسلو للحاجات ، حيث يلاحظ أن المناخات الصحية -التي يؤكد هيرزبرج على أنها تثير الدوافع- تولي تماماً الحاجات الفسيولوجية وحاجة الأمن والحاجات الاجتماعية عند ماسلو ، التي تعتبر قوتها الدافعية بسيطة ، ولكن الدوافع تتصل اتصالاً قوياً بحاجات الأنا وحاجات تحقيق الذات (هيرزبرج ، 1959, Herzberg).

جـ . نظرية الإنجاز :

اقترح مكلياند (١٩٦٧م) نظرية في العمل أسماها نظرية الإنجاز حيث يعتقد أن العمل في المنظمة يوفر فرصة لإشباع ثلاث حاجات هي:

١- الحاجة إلى القوة .

٢- الحاجة إلى الإنجاز .

٣- الحاجة إلى الانتماء أو الألفة .

وفي رأى مكلياند أن الأفراد الذين تكون لديهم حاجة شديدة للقوة يرون في المؤسسة فرصة لكسب المركز ، ومن ثم فهم يندفعون وراء المهام التي توفر لهم الفرصة لكسب القوة.

والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للانتماء فإنهم يرون في المؤسسة فرصة لتكوين وإشباع علاقات صداقة جديدة مثل هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاعل المتكرر مع زملاء العمل . أما الأفراد

ذوى الحاجة للإنجاز فإنهم يرون فى الالتحاق بالمؤسسة فرصة لحل مشكلات التحدى والتفوق (المشعان ، ١٩٩٣) .

د- نظرية التكيف الوظيفى :

قام كلا من جدين ، داوس ، ووير (١٩٦٨م) بعرض هذه النظرية حيث أفادوا بأن الرضا الوظيفى هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التى تعززها دوافع الحاجات لتحقيق الذات فى إطار نظام العمل ، كما أنهم يؤكدون على أن القدرات والحاجات المهنية التى تشكل الجوانب الهامة لشخصية العمل ، أما المتطلبات المتعلقة بالقدرة على العمل والأنظمة التى تعزز هذا العمل فهى الجوانب العامة لبيئة العمل . ويعتقد هؤلاء أن بالإمكان الاستدلال على تأقلم الموظف مع وظيفته من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية هذا الموظف فى عمله وبيئة العمل .

هـ- نظرية تدعيم السلوك :

تعتبر نظرية تدعيم السلوك إحدى نظريات السلوك الإنسانى والتعلم التى طورها عالم النفس المشهور سكينر (١٩٦٩م) حيث ينطلق من منطلق مفاده أن السلوك الإنسانى هو نتيجة للعلاقة بين المثبر ولاستجابة ، وهذا يعنى أن السلوك هو نتيجة لمثيرات العوامل البيئية المحيطة بالإنسان سواء كان منها البيئة العامة بكل عواملها ومثيراتها أم البيئة الخاصة كالعمل الوظيفى والبيئة الإدارية .

والسلوك فى رأى نظرية التدعيم يعتمد على ما يتعرض له الموظف من مثيرات ، كما أن نتائج هذا السلوك تعتمد عليها سلوكيات مستقبلية ومتكررة وتعتمد هذه النتائج على نوع المثيرات أو الحوافز المقدمة لها . فإذا كانت هذه الحوافز إيجابية فإنه سينتج عن ذلك تأكيد أو تثبيت سلوكى وهذا يقود إلى تكرار هذا السلوك . أما إذا كانت هذه الحوافز غير إيجابية أو أن الموظف لم يحصل عليها ، فإنه سينتج عن ذلك تثبيط وعدم تشجيع أو عدم تكرار لمثل هذا السلوك (المشعان، ١٩٩٣).

و نظرية القيمة :

قدم هذه النظرية (لوك Lock ، ١٩٧٦م) تعرف الرضا الوظيفى كحالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الموظف بأن وظيفته تتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية الهامة فى تصور هذا الموظف بشرط أن تكون هذه القيم منسجمة مع حاجات هذا الفرد ، واعتبر لوك أن الحاجات تمثل عناصر استمرارية فى حياة الفرد من الناحية البيولوجية ، كما أنه اعتبر الحاجات موجودة بذاتها بشكل موضوعى بمعزل عن رغبات الفرد ، ومن ناحية أخرى يعتقد أن القيم تتصف بالفردية حيث تمثل ما يرغبه الشخص سواء كان ذلك بمستوى الوعى أو اللاوعى (لوك Locke ، ١٩٧٦).

الدراسات والبحوث السابقة فى مجال الرضا عن العمل :

تعددت الدراسات والبحوث السابقة فى مجال الرضا عن العمل ويتمثل أهمها فيما يلى :

١- دراسة (أدير ، ١٩٩٢م) للتعرف على العوامل المحفزة للمدرسين فى ولاية نيويورك عن مطالبة من أجرى معهم المقابلات بذكر الأوقات التى شعروا فيها بالرضا لدرجة غير عادية أو عدم الرضا لدرجة غير عادية إزاء عملهم وكانت نتائج هذه الدراسة كما يلى :

- أن العوامل التى تستخدم فى تحفيز الفرد تختلف اختلافاً كلياً عن العوامل التى قد تدخل فى سخطه أو عدم رضاه ، وأن الجوانب التى تدخل فى الرضا متضمنة فى مهمة التدريس (العمل نفسه) بينما العوامل الخارجية هى المسببة للشعور بعدم الرضا .

يسهم الإحساس بالإنجاز والنجاح فى أداء العمل والتوصل إلى حلول للمشكلات ، والإحساس بنتائج ما يبذله الفرد من جهد فى خلق المشاعر الطيبة .

- أن الإدارة غير الملائمة وبيئة العمل بجوانبها المختلفة تسهم بقدر بالغ فى خلق المشاعر السلبية لدى المدرسين .

- يلعب المدير دوراً هاماً فى تحفيز المدرسين أو فى إشاعة السخط وعدم الرضا بينهم .

- أن عملية النظام وانضباط الطلبة تدخل ضمن الاهتمامات الرئيسية لهيئة التدريس .

- يرى المدرسين الأصغر سنا والمدرسات يرون أن العلاقات الشخصية بين الطلبة والمدرسين لها دخل فى درجة الرضا أكثر مما يراه المدرسين الأكبر سنا ، كما أن العلاقات الشخصية بين المدرسين والطلبة جزء لا يتجزأ أو متكامل من العملية التربوية.

٢- دراسة (جنون مع هاندرسون ، ١٩٧٣م) : حاول أن يحدد ما إذا كانت ثمة علاقة بين إدراك القصور فى تلبية الحاجات (عدم الرضا) وبين الروح النضالية لدى مدرسي المدارس العامة ، والمقصود بالنضالية هنا هى الدعوة إلى العمل الجماعى المنظم فى المفاوضات أو الإضرابات من أجل تحقيق التغييرات المطلوبة فى النظام التربوى لصالح المدرسين ومن أهم النتائج التى توصلت إليها هذه الدراسة :

- أن إهمال الحاجات الخاصة بالمدرسين من جانب المؤسسة التربوية يؤدى إلى نشأة الروح النضالية لدى المدرسين ، وأن الحاجات التى تحتل المراكز المتقدمة فى سلم الحاجات مثل الاستقلال الذاتى وتحقيق الذات ترتبط ارتباطا واضحا وعاليا بمفهوم النضالية .

كما أجرت (لوريتا ، ١٩٧٨م) دراسة فى مجال الرضا الوظيفى وقد توصلت إلى نتائج مماثلة للدراسة السابقة فيما يتعلق بمصادر الرضا عن الوظيفة والتى حددتها فى : الإحساس بالإنجاز والتقدير ، المسئولية ، الاستقلالية .

يتبين من استعراض الدراسات السابقة أن العامل المشترك بين هذه الدراسات أنها تناولت المعلمين من جانب الرضا الوظيفي لهم .

٣- وهناك أيضا الدراسات العربية التي اهتمت بدراسة الرضا الوظيفي منها ما قام به :

- قام محمد المنصوري (١٩٧٠م) بدراسة عن الرضا عن العمل بين المعلمين والمعلمات في المدارس الابتدائية في مدينة بغداد وضواحيها انتهت النتائج إلى أن نسبة رضا المعلمين عن مهنة التعليم ٥٥% في حين بلغت نسبة رضا المعلمات عن مهنتهن ٦٨ر٤% ويتضح من هذا أن رضا المعلمات عن مهنة التعليم يفوق رضا المعلمين .

- أما دراسة عادل الطوباسي (١٩٧٠م) التي هدفت للكشف عن الرضا عن العمل عند معلمى المرحلة الثانوية في الأردن وتوصل إلى أن المعلمات أكثر رضا عن العمل من المعلمين .

وأن المستوى الأعلى للرضا عن العمل عند من تتراوح أعمارهم بين ٣٠-٤٠ سنة وأقل مستويات الرضا عن العمل عند من تتراوح أعمارهم بين ٢٠ سنة - ٢٤ سنة .

وأن المعلمين والمعلمات الحاصلات على مؤهل جامعي أعلى رضا من الحاصلين على شهادة المعلمين والمعلمات أو الشهادة الثانوية ،

كما وجد أنه كلما زادت سنوات الخدمة زاد الرضا عن العمل عند أفراد العينة أى أن العلاقة طردية .

- كما توصل عسكر على (١٩٨٦م) من خلال دراسته للكشف عن مدى تعرض معلمى المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسى إلى أن المدرسين أكثر رضا فى الحاجات التالية المرتبطة بالعمل : الإحساس بأداء عمل مهم ، تحقيق القدرات التدريسية العلاقات الودية مع المدرسين ، التفاعل الاجتماعى ومن ناحية أخرى. أقل رضا فى الحاجات التالية : التطوير المهنى فى مجال العمل بالمدرسة ، المساواة فى الرواتب لمن هم بنفس المؤهلات .

الفرص المتاحة للتقدم العلمى .

وبشكل عام أوضحت الدراسة أن المعلمين الكويتيين يتعرضون إلى ضغوط عمل أعلى مما يتعرض له المعلمين غير الكويتيين فى المرحلة الثانوية بسبب علاقة المعلمين بالإدارة وكذلك عدم كفاية التقدير المادى والمعنوى لمهنة التدريس .

- كما توصلت كريمة حلمى (١٩٨١م) من خلال دراستها حول اتجاهات المشرفين التربويين والمعلمين نحو الإدارة المدرسية بالمدارس التابعة لوكالة الغوث الدولية فى الأردن إلى أن المعلمين الذين تزيد خبرتهم عن خمس سنوات أكثر رضا من المعلمين الذين تكون سنوات خبرتهم أقل من خمس سنوات.

- وفي دراسة لشريف بعنوان "الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات المرحلة الثانوية" والتي هدفت للتعرف على الفرق بين رضا المعلمين عن مهنتهم في المدارس (نظام المقررات) والمدارس التقليدية ، أوضحت نتائج الدراسة ما يلي :

- المعلمون العاملون في مدارس نظام المقررات أكثر رضا من المعلمين العاملين في مدارس النظام التقليدي .

وإن المعلمات أكثر رضا من المعلمين ، وأن دلالة الفروق هنا راجعة بالدرجة الأولى إلى مدارس نظام المقررات بنات .

- وفي دراسة قام بها العتيبي بعنوان "الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت" كان من أهم نتائجها أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين موظفي القطاع الحكومي والخاص في الراتب ، ونظام الترقيات والمكافآت وعدد ساعات العمل يوميا والمكانة والمنزلة الاجتماعية ، كما أوضحت نتائج الدراسة أن هناك ارتباطا معنويا بين الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية في القطاع الحكومي ما عدا الراتب والمؤهل العلمي .

* يتضح من الدراسات السابقة في الدول العربية أن بعضها دراسات مقارنة - سواء بين حكومي وأهلي - كما في دراسة العتيبي (١٤١١هـ) أما في دراسة الطوباسي كان متغير الجنس وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي له أهمية .

أما دراسة شريف فكان متغير الجنس له أهمية ، أما دراسة عسكر فتوصل فيها إلى وجود قصور في تلبية حاجات المعلمين وإلى عدم الرضا نسبيا عن بعض الحاجات وكانت دراسته في الكويت ومعروف أن دول الخليج العربي متشابهة الظروف ، لذا من الممكن أن تعكس دراسة عسكر العتيبي صورا متشابهة لعدم الرضا الوظيفي في مجتمعنا المحلي .

الدراسات السابقة في المملكة العربية السعودية :

١- قام العديلي بدراسة الدوافع والرضا الوظيفي لموظفي الحكومة في المملكة العربية السعودية حيث كانت عينات دراسته (٢٢٤) موظف حكومي (مديرون موظفون في مختلف المستويات والأعمال الوظيفية)

واستهدفت دراسته التعرف على اتجاهات ومواقف الموظفين إزاء وظائفهم التي يمارسونها في القطاع الحكومي ، وكذلك العوامل المساعدة في الرضا وعدم الرضا الوظيفي لديهم ، وكذا معرفة رضا الموظف عن عوامل محتوى الوظيفة أو العوامل الصحية وأيهما أكثر تأثيرا على الرضا أو عدمه وفقا لنظرية العالمين لهيرزبرج وقد انتهت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أن موظفي القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية راضون بشكل عام ، كما أن الرضا الوظيفي جاء كعامل واحد متكامل ومترابط ومتعدد المصادر .

- أن الموظفين السعوديين تتشابه درجات رضاهم وعدم رضاهم مع العوامل الدافعة والعوامل الصحية ، أى مع محتوى الوظيفة وبيئة العمل وهذا يعكس ما وجدته هرزبيرج فى نظريته ذات العاملين فى الدافعية والرضا الوظيفى .

- أن الموظفين السعوديين راضون بشكل عام عن كل من العلاقة مع الزملاء ، نوع العمل ، الشعور بالإنجازات . وغير راضين عن الفرص التى تتيحها الوظيفة فى سبيل توفير التسلية والترفيه لهم ولعائلاتهم ، والراتب وكمية العمل الذى يؤديه مقارنة بساعات العمل .

٢- قام التوجرى فى دراسته عن المواقف الوظيفية والرضا الوظيفى للعاملين السعوديين وغير السعوديين فى الشركات متعددة الجنسية إلى عدة نتائج أهمها :

أن أفراد المجموعة السعودية وغير السعودية بشكل عام راضون عن أعمالهم ولديهم ميول وانضباطات مرضية جدا لمواقفهم الوظيفية تجاه أعمالهم ، وتميزت المجموعة غير السعودية بمقدار أكبر من الرضا تجاه أعمالهم . كذلك أظهرت هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين المواقف الوظيفية والرضا الوظيفى لكلتا المجموعتين .

٣- وفى دراسة للبابطين بعنوان (المتغيرات المرتبطة بمستوى الرضا الوظيفى لدى معلمى المرحلة الثانوية المطورة فى مدينة الرياض ،

وقد استهدفت هذه الدراسة الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمى المرحلة الثانوية المطورة فى الرياض حسب المتغيرات التالية (النمط الإدارى لمدير المدرسة ، العلاقة بين الزملاء ، المعلمين ، الراتب الشهري ، المؤهل العلمى)

وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية :

- أن هناك علاقة بين النمط الإدارى لمدير المدرسة ودرجة الرضا الوظيفى ، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية ومستوى الرضا الوظيفى .

الدراسات التى أجريت على مستوى الطموح :

تعتبر الدراسات العربية التى أجريت على مستوى الطموح محددة فكان منها :

- دراسة كاميليا عبد الفتاح وعبد الوهاب العيسى ، والتى استهدفت تصميم استبيان لقياس مستوى الطموح يبنى عن استخدام المقاييس العملية ، وأيضاً هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين مستوى الطموح وبعض سمات الشخصية .
- كما نلاحظ أن الدراسات الأجنبية اهتمت بمعرفة أثر النجاح والفشل فى تحديد مستوى طموح الفرد ، كذلك دراسة تأثير بعض سمات الشخصية على مستوى الطموح فقد أكدت الدراسات أن الأفراد ذوى

- الطموح الأعلى بقليل أو الأقل بقليل من إنجازاتهم الحقيقية كانوا غير متكيفين وقلقين ويفترض أن رضا الفرد عن مهنة قد يدل على تكيفه.
- كما أوضحت الدراسة التي قامت بها سلمى العجاجي (١٤٠٨) عن الرضا عن العمل وعلاقته بمفهوم الذات لدى عينة من موجهات التعليم العام ، قد انتهت نتائجها إلى عدم وجود أثر متغير الجنس في الرضا الوظيفي وأيضا دلت دراستها على عدم وجود أثر دال إحصائيا بين الرضا عن الرضا عن العمل ومدة الخبرة .
- أما دراسة موضي النعيم (١٤٠٤) عن الرضا عن العمل بين المدرسات وعلاقته بمستوى الطموح إلى أن معلمات المرحلة الابتدائية أكثر رضا من معلمات المرحلة الثانوية والمتوسطة وأيضا دلت دراستها على عدم وجود علاقة بين الرضا عن العمل ومدة الخبرة وعلى عدم وجود ارتباط بين الرضا عن العمل ومتغير العمر .

منهج الدراسة :

- الإطار الزماني والمكاني :

تم تطبيق المقاييس في شهر شعبان ١٤٢١هـ في جامعة الملك سعود للبنات بالرياض ، وبمساعدة من الطالبة / أمل سعود العنزي التي قامت مشكورة بتطبيق المقاييس وتحصيل المعلومات من الموظفات في جامعة الملك سعود - قسم الطالبات .

عينة البحث :

تكونت العينة من (٢٠) موظفة طبق عليها المقياس (١٠) مديرات
إدارة ، (١٠) وكيلات أقسام فى جامعة الملك سعود بالرياض .

- التعريف الإجرائى للمصطلحات :

١- الرضا الوظيفى :

هو حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له مقبلا
عليه طوال فترة الأداء دون ضيق أو ملل .

٢- مستوى الطموح :

هو سمة ثابتة نسبية تفرق بين الأفراد فى الوصول إلى مستوى معين
من إجادة الأداء ومتابعة سلوكهم للوصول إلى المستوى الذى يتفق
والتكوين النفسى لكل منهم وإطاره المرجعى ويتحدد حسب خبرات
النجاح وال فشل .

أدوات الدراسة :

١- مقياس الرضا الوظيفى :

لكى يتم إعداد مقياس عن الرضا الوظيفى ، تم القياس بمسح على
الدراسات السابقة التى تناولت موضوع الرضا الوظيفى ، ثم تمت
الاستفادة من مقياس الرضا الوظيفى الذى وضعته الباحثة سلمى

العجاجي ، والذي طبقتة على البيئة السعودية ، وتم اختياره لأنه أكثر المقاييس الموجودة عن الرضا مناسبة مع عينة البحث .

حساب صدق المقياس :

تم حساب صدق مقياس الرضا عن العمل باستخدام أسلوب الصدق الظاهري عن طريق المحكمين ، واتضح أن (١٩%) من عبارات المقياس كانت نسبة الاتفاق عليها أقل من (٧٥%) بينما بقية عبارات المقياس (٨١%) كانت نسبة الاتفاق عليها أكثر من (٨٠%) .

ثبات المقياس :

استخدم الباحث طريقة إعادة الاختيار حيث طبق الاختبار على عينة مكونة من (٤٠) موجهة تربوية وبعد خمسة عشر يوماً أعيد عليهن التطبيق فكان (٠,٧٨) وهي قيمة مناسبة للثبات .

طريقة تصحيح المقياس :

تعتمد طريقة تصحيح مقياس الرضا الوظيفي على مقياس ليكوت المقسم إلى خمسة أبعاد تتدرج من موافقة جدا إلى غير موافقة على الإطلاق ، ويتضمن المقياس بعض بنود ذات صياغات سالبة وهي :

٢ ، ٧ ، ١٢ ، ٢٠ ، ٢١ ، ٣١ ، ٤١ ، ٤٣ ، ٤٧ ، ٥٢ ، ٥٣ ،
٥٧ ، ٥٨ ، ٦١ ، ٦٣ ، ٦٧ .

أما بقية بنود المقياس قد كانت تصحح وفقا لما يلي :

موافقة جدا موافقة لا أدرى غير موافقة غير موافقة على الإطلاق
 ٤ ٣ ٢ ١ صفر

وقد تم تصحيح البنود وفقا لما يلي

موافقة جدا موافقة لا أدرى غير موافقة غير موافقة على الإطلاق
 صفر ١ ٢ ٣ ٤

ولقد تم تغيير بسيط ببعض فقرات المقياس لتناسب مع العينة .

٢- مقياس مستوى الطموح :

وقد استخدم الباحث مقياس الطموح الذي أعدته الباحثة موضي النعيم (١٤٠٤هـ) ، وقد اتبع عند تكوين وحدات الاستبيان أن ترتبط بعض الوحدات بالمظهر المعرفي ، وهي التي تدل على آراء ومعتقدات وإدراكات المحيبي وأفكاره وإحساساته الدالة على ارتفاع مستوى الطموح لديه أو على العكس بحيث تبدو راضية عن مستواها الحالي .

وأیضا وحدات تتعلق بالمظهر الوجداني وهي التي تتضمن المشاعر الانفعالية والعاطفية كالفرح والحزن .

أما المجموعة الثالثة من الوحدات فتتعلق بالمظهر السنزوعى من الطموح وهى التى تتضمن بذل الجهد والسلوك المؤدى إلى دفع الفرد إلى مستوى أعلى .

(أ) صدق الاستبيان :

تم عرض استبيان مستوى الطموح من قبل الباحثة (موضي النعيم) على أربعة من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية قسم علم النفس جامعة الملك سعود ، وقد كانت النتيجة اتفاق الأعضاء على صدق تمثيل الظاهرى لعبارات الاستبيان لما وضعت لقياسه ، وبالتالي صلاحيته للاستخدام .

(ب) ثبات الاستبيان :

تم التحقق من ثبات الاستبيان بطريقتين هما :

١- إعادة الاختيار :

طبق الاستبيان على ثلاثين معلمة وبعد خمسة عشر يوماً أعيد تطبيقه على نفس العينة وتم حساب معامل الارتباط بين التطبيقين ، وكانت النتيجة أن ثبات الاستبيان للعينة بلغ (٠,٩٣) وهى نتيجة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بناء على جدول جاريت .

٢- طريقة التجزئة النصفية :

وذلك بتقسيم الاختبار إلى قسمين وحساب معامل الارتباط بين درجات هذين النصفين ، وقد أجريت عملية التقسيم باستخدام

العبارات ذات الأرقام الزوجية في أحد القسمين والعبارات ذات الأرقام الفردية في القسم الآخر باستخدام معامل ارتباط سبيرمان ، ودلت النتائج أن معامل ارتباط بهذه الطريقة كان (٠,٦١) وهى نتيجة ذات دلالة إحصائية عند (٠,٠٥) .

٣- طريقة التصحيح :

صنفت الاستجابات في ثلاثة أقسام وهى :

أوافق دائما (٣) أوافق أحيانا (٢) لا أوافق (١)

وهذه فى بنود المقياس جميعها عدا البنود السالبة :

وهى رقم ٦ - ٧ - ٨ - ٩ - ١٠ - ١١ - ١٤ - ١٨ - ١٩ -
٢٠ - ٢٤ - ٢٦ - ٣٣ - ٣٨ - ٤٤ - ٤٨ - ٥١ - ٥٣ - ٥٦ -
٥٧ - ٥٩ - ٦١ - ٦٤ - ٦٦ - ٧١ - ٧٢ - ٧٤ - ٧٥ -
٧٦ - ٨١ - ٨٣ - ٨٧ - ٩٣ - ٩٤ - ٩٥ .

أما البنود السالبة فتصحح وفقا لما يلى :

أوافق دائما (١) أوافق أحيانا (٢) لا أوافق (١)

٣

٢

١

٤- المعالجة الإحصائية للمقياس :

تم تصحيح جميع الاستمارات ورصد الدرجات ومراجعتها وإدخال البيانات للحاسب الآلى بجامعة الملك سعود (كلية التربية) فى مركز البحوث ، وذلك لإجراء جمع التحليلات الإحصائية وهى كالتالى :

* حساب ثبات المقياسين :

- تم حساب ثبات مقياس مستوى الطموح باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ ويساوى (٠,٨٨) و تشير هذه النسبة إلى نسبة ثبات عالية .

- تم حساب ثبات مقياس الرضا الوظيفى أيضا باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ ويساوى (٠,٩٥) وتشير هذه القيمة أيضا إلى مستوى ثبات أعلى من المقياس الأول .

٥- حساب الصدق الداخلى للمقياس :

أ- معامل تميز البنود لمقياس الطموح

- عدد عبارات المقياس (٩٦) .

جدول (١) البنود الدالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥)

البند	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
١٩	٠,٤٩	دالة
٢٥	٠,٤٧	دالة
٣٣	٠,٥٦	دالة
٤٢	٠,٥٤	دالة
٤٤	٠,٥١	دالة
٤٨	٠,٤٩	دالة
٥٤	٠,٥٠	دالة
٥٧	٠,٤٨	دالة
٧٤	٠,٤٧	دالة
٨٧	٠,٥٢	دالة
٧٩	٠,٤٩	دالة
٨٠	٠,٥٢	دالة

جدول (٢) البنود الدالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)

البند	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
٤٩	٠,٧٩	دالة
٥٠	٠,٦٠	دالة
٥٩	٠,٦٠	دالة
٨٢	٠,٨٤	دالة
٨٨	٠,٦٠	دالة

والبنود المتبقية غير دالة عند أي من المستويين (٠,٠١ ، ٠,٠٥)

ب- معامل تميز البنود لمقياس الرضا الوظيفي :

- عدد بنود المقياس (٦٧) بندا

جدول رقم (٣) البنود الدالة عند مستوى أداء (٠,٠٥)

البند	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠,٥٨	دالة
٥	٠,٥٨	دالة
٦	٠,٥٤	دالة
١١	٠,٦٠	دالة
١٢	٠,٥١	دالة
١٦	٠,٤٩	دالة
١٧	٠,٦٠	دالة
١٨	٠,٥١	دالة
٢٢	٠,٥٧	دالة
٢٣	٠,٥٨	دالة
٣٤	٠,٥٧	دالة
٤٤	٠,٥٧	دالة
٥٠	٠,٥٣	دالة
٥٦	٠,٥١	دالة
٥٧	٠,٥٥	دالة
٦٧	٠,٥٨	دالة

جدول رقم (٤) البنود الدالة عند مستوى أداء (٠,٠١)

البند	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
٧	٠,٦٤	دالة
١٣	٠,٧٢	دالة
١٤	٠,٦٩	دالة
٢٠	٠,٦٧	دالة
٢٥	٠,٦٤	دالة
٢٦	٠,٨١	دالة
٢٧	٠,٧٤	دالة
٢٨	٠,٦٢	دالة
٢٩	٠,٦١	دالة
٣٠	٠,٦٢	دالة
٣٢	٠,٦١	دالة
٣٣	٠,٧٧	دالة
٣٦	٠,٧٤	دالة
٣٨	٠,٦٤	دالة
٣٩	٠,٦٦	دالة
٤٠	٠,٧٠	دالة
٥١	٠,٧١	دالة
٥٤	٠,٦١	دالة
٥٥	٠,٦٠	دالة

ج- التحليل العاملي للمقياس :

- مقياس مستوى الطموح رفض الكمبيوتر عمله ربما لقلّة عدد أفراد العينة ، ولكن بالرجوع للعينة (الأصلية) التي طبق عليها المقياس وجد أن هناك ثلاثة عوامل تشبعت عليها البنود وهي :

شخصي (نفسى) ، اجتماعي ، وظيفي .

- أما مقياس الرضا الوظيفي فقد تشبعت البنود على خمسة عوامل تبدأ التشبعات على البنود من القيمة (٠,٩٥) إلى القيمة (٠,٨٣) وما أقل من (٠,٨٣) تم استبعادها .

(١) العامل الأول :

يتعلق بالوظيفة مثل هل هناك تعاون جيد بين العاملين فى إدارة الجامعة والبنود التى تتدرج تحت هذا البعد هى البنود التالية :

٥ - ١٢ - ١٣ - ١٤ - ١٨ - ١٩ - ٢٠ - ٢٣ - ٢٧ - ٣١ - ٣٣ - ٥٧ - ٥٨ -
(٦٦-٦٧)

(٢) أما العامل الثانى :

يتعلق هذا العامل بالبعد الشخصى (نفسى) مثل تدخل الغير يعيق تحقيق عملي على الوجه المطلوب والبنود التى تتدرج تحت هذا البعد:

(٩-٢١-٢٥-٤٨-٦١)

(٣) العامل الثالث :

اجتماعى مثل أيام العطل الأسبوعية هى أسعد الأوقات

(٥٢-٥٩-٦٤-٦٥)

(٤) العامل الرابع :

التشبعات عليه أقل من (٠,٨٣) .

(٥) العامل الخامس :

لا أجد صعوبة في المواصلة للوصول للعمل (٦٢) .

١- نتائج دلالات الفروق بين مقياس الرضا الوظيفي ومستوى الطموح

باستخدام اختبار (ت)

المقياس	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	١٦٦,١٧	٣٠,٧٣	٨,٦١	٠,٠٠
مستوى الطموح	٢١٤,٥٥	١٤,٨٣		دالة عند ٠,٠١

- ولكن أظهرت النتائج إن هذا الإجراء غير صحيح لأن عدد عبارات كل مقياس مختلفة عن المقياس الآخر .

المقياس الأول مستوى الطموح (٩٦) عبارة المقياس الثاني (٦٧) عبارة .

٢- نتائج دلالات الفروق بين المجموعتين (وكيلات أقسام ومديرات

الإدارات باستخدام اختبار (ت)

أ- على مقياس مستوى الطموح :

المجموعة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
وكيلات	٩	٢١٤,٨٨	٨,٤٢	٠,٠٩	٠,٩٣
مديرات	٩	٢١٤,٢٢	١٩,٩٢		غير دالة

ب- على مقياس الرضا الوظيفي :

المجموعة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
وكيلات	٩	١٦٦,٥٥	٢٩,٩٤	٠,٠٥	٠,٩٦
مديرات	٩	١٦٥,٧٧	٣٣,٣٢		غير دالة

دلت النتائج السابقة على أن الفروق بين المجموعتين غير دالة إحصائياً كما هو موضح في الجدول وقد يكون سبب ذلك قلة أفراد العينة.

٣- نتائج دلالات الفروق بين المجموعتين باستخدام اختبار (مان وتيني)

أ- مستوى الطموح :

متوسط الرتب	العدد	المجموعة	قيمة U	مستوى الدلالة
٩,٥٦	٩	وكيلة	٤٠,٠٠	١,٠٠
٩,٤٤	٩	مديرة		غير دالة

ب- الرضا الوظيفي

متوسط الرتب	العدد	المجموعة	قيمة U	مستوى الدلالة
١٠,١١	٩	وكيلة	٣٥,٠٠	٠,٦٦٦٥
٨,٨٩	٩	مديرة		غير دالة

أيضاً باختبار (مان وتيني) أسفرت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين وذلك قد يكون بسبب قلة عدد أفراد العينة .

نتائج الدراسة :

- فيما يتعلق بثبات المقياسين فقد أظهرت النتائج مستوى ثابت مقبول باستخدام معادلة ألف كرونباخ
- ١- مستوى الطموح (٠,٨٨)
 - ٢- الرضا الوظيفي (٠,٩٥)

وبالنسبة للصدق الداخلي للمقياسين فقد أظهرت النتائج التالية :

- مستوى الطموح : فقد وجد (١٢ بنداً) دال عند مستوى (٠,٠٥) ووجد (٥ بنود) دالة عند مستوى (٠,٠١)
- الرضا الوظيفي : كان هناك (١٦ بنداً) دال عند مستوى (٠,٠٥) كما كان هناك (١٩ بند) عند مستوى (٠,٠١)

وبالتحليل العاملي للمقياس ظهر ما يلي :

- مستوى الطموح : لم يستخرج الحاسب العوامل المشبعة ربما يرجع ذلك لصغر حجم العينة .
- الرضا الوظيفي : فقد تشبعت البنود على خمس عوامل كما وصفت سابقاً .

الفروق بين المقياسين :

- لم يظهر الحاسب النتائج لأن في الأصل عدد عبارات المقياسين غير متساوية ليستخرج الفروق .
- الفروق بين المجموعتين : باستخدام اختبار (ت) واختبار (مان وتي) أظهرت النتائج أن الفروق بين المجموعتين غير دالة .

مقابلة فروض الدراسة مع نتائجها :

الفرض الأول :

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا ومستوى الطموح .
- أسفرت النتائج من خلال الدراسة حساب الفروق بين المقياسين (الرضا الوظيفي ، مستوى الطموح) باستخدام اختبار (ت) بأن غير صحيح لاختلاف عدد عبارات كل مقياس عن الآخر فلا نستطيع إثبات هذا الفرض أو دحضه .

الفرض الثاني :

- توجد فروض دالة إحصائية بين تحليلات وكيالات الأقسام ومديرات الإدارات في الرضا الوظيفي .
- أسفرت النتائج عن وجود تعارض مع هذا الفرض باستخدام اختبار (ت) و(مان وتتي) لحساب الفروق بين المجموعتين ظهرت النتائج إن الفروق غير دالة بين المجموعتين .

الفرض الثالث :

- توجد فروق دالة إحصائية بين وكيالات الأقسام ومديرات الإدارات في مستوى الطموح وذلك باستخدام اختبائي (ت - ومان وتتي) لحساب الفروق .
 - أسفرت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وكيالات الأقسام ومديرات الإدارات في الرضا الوظيفي ومستوى الطموح .
- قد ترجع هذه النتيجة كما أشار إلى ذلك نتائج دراسة العدلي التي سبق ذكرها في أن الموظفين السعوديين تتشابه درجات رضاهم وعدم

رضاهم مع العوامل الدافعة والعوامل الصحية (محتوى الوظيفة ، بيئة العمل) ، وهذا يعكس ما وجدته هيرزبيرج في نظريته ذات العساملين فسي الدافعية والرضا الوظيفي ، كما وجدت الباحثة من خلال الحديث مع الوكيلات والمديرات أن مستوى الرضا لديهن أقل من المتوسط ، ويرجع هذا بشكل أساسي إلى أن الصلاحيات الممنوحة لهن أقل من المسؤوليات التي تحتمها وظيفتها ، مما يقلل من مستوى الدافعية في العمل لديها ويقلل من إحساسها بالإنجاز لكونها دائما تابعة (وهذه النقطة مهمة في الرضا الداخلي) ، ولا يخفى علينا جميعا نظام المؤسسات الحكومية فيما يخص مكافأة العامل والتي تكون بعد سنوات معينة بغض النظر عن قيمة العمل عن عمله وهو ما نسميه الرضا الخارجي ، لذلك لا نجد فروق بين المجموعتين في الرضا الوظيفي والدافعية وخاصة أن الظروف الفيزيائية والنفسية تكون واحدة لدى المجموعتين (المرضيات المصاحبة) .

المراجع :

- ١- أحمد محمد عبد الخالق (١٩٨٣) "الأبعاد الأساسية للشخصية" -
الدار الجامعية للطباعة والنشر - بيروت .
- ٢- أحمد عزت راجح (١٩٦٨) "علم النفس الصناعي" - دار الكتب
الجامعية - الاسكندرية .
- ٣- أكرم طاشكندى وهشام بلخي ورشاد دمنهورى (١٩٨٨) "علم
النفس الصناعي والمهني" - مكتبة مصباح - جده .
- ٤- سلمى ثاقب العجاجي (١٩٨٨) "الرضا المهني لدى المعلمين فى
قطر" - دراسات الخليج والجزيرة العربية - العدد ٣٠ - الكويت .
- ٥- عويد سلطان المشعان (١٩٩٣) "الفروق بين الجنسين فى علم
النفس الصناعي" - دار القلم - الكويت .
- ٦- عويد سلطان المشعان (١٩٩٤) "التوجيه المهني" - مكتبة الفلاح -
الكويت .
- ٧- على السليمان (١٩٩٩) "مدى رضا موظفى العلاقات العامة فى
الوزارات الحكومية عن مكان العمل - جامعة الإمام محمد
الإسلامية - رسالة غير منشورة - الرياض .
- ٨- عباس عوض (١٩٧٦) "دراسات فى علم النفس الصناعي والمهني"
- الهيئة المصرية العامة للكتاب - الاسكندرية .
- ٩- عمار الطيب تشرود (١٩٩٥) "علم النفس الصناعي والتنظيمى
الحديث" - منشورات جامعة قاريوس - بنغازى .

- ١٠- ماضي فهد النعيم (١٩٨٣) "الرضا عن العمل لدى المعلمات وعلاقته بمستوى الطموح" - رسالة ماجستير غير منشورة - جامعة الملك سعود - كلية التربية - السعودية .
- ١١- مصطفى فهمى (١٩٧٩) "علم النفس الصناعى" - الأنجلو المصرية.
- ١٢- نبيل وأسعد محمد رسلان (١٩٨٤) "الرضا الوظيفى للقوى البشرية العاملة فى المملكة العربية السعودية - جامعة الملك عبد العزيز - كلية الاقتصاد والإدارة - مركز البحوث - جدة .