

تاريخ الإرسال (2019-11-12)، تاريخ قبول النشر (2019-11-27)

د. أسماء عبد العزيز الحسين

اسم الباحث:

علم النفس - التربية - جامعة الأميرة نورة -
المملكة العربية السعودية - الرياض

اسم الجامعة والبلد:

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

aaalhosen@pnu.edu.sa

الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا
الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس
بجامعة الأميرة نورة بنت عبد
الرحمن في ضوء بعض المتغيرات

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. وقد تكون مجتمع الدراسة من (180 عضواً من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن)، ما بين أستاذ وأستاذ مشارك ومحاضر - واستخدمت لجمع البيانات أداتان: من تصميم الباحثة، الأولى لقياس ضغوط المهنة والثانية لقياس مستوى الرضا الوظيفي وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من ضغوط المهنة وفقاً لإجابات أعضاء هيئة التدريس أنفسهم. كما تبين وجود مستوى متوسط من الشعور بالرضا الوظيفي لديهم. وكان هناك ارتباط عكسي قوي دال إحصائياً بين ضغوط المهنة والرضا الوظيفي. وبينت النتائج وجود فروق في الضغوط المهنية لدى عضو هيئة التدريس تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية. كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لاختلاف الرتبة الأكاديمية للأعضاء.

الكلمات المفتاحية: الضغط المهني، الرضا الوظيفي، أعضاء هيئة التدريس.

Occupational Stress in Relation to Job Satisfaction among the Teaching Staff Members at Princess Nourah bint Abdulrahman University in Light of some Variables

Abstract:

This study aimed at investigating occupational stress in relation to job satisfaction among the teaching staff at Princess Nourah bint Abdulrahman University. The participants were (180) teaching staff members at Nourah bint Abdulrahman University. They were professors, associate professors or lecturers. Two data collection tools were utilized which is prepared by the researcher : the first - was to measure the occupational stress while the second aimed at identifying levels of job satisfaction among the targeted population. Results showed that levels of occupational stress were high from the perspective of the participants' responses. However, job satisfaction level was moderate. There was a strong statistically significant Inverse correlation between occupational stress and job satisfaction. There were statistically significant differences in occupational stress attributed to the social status. However, there were no statistically significant differences in terms of the occupational ranking.

Keywords: occupational stress – job satisfaction – teaching staff.

المقدمة:

ازداد الاهتمام بموضوع الضغوط المهنية مؤخرًا، وقد يرجع ذلك إلى أن بيئة العمل قد باتت أكثر تعقيداً من أي وقت مضى، هذا بالإضافة إلى تزايد متطلبات العاملين بمختلف المؤسسات وتطلعاتهم التي لا يتم إشباع جميعها، فتكون النتيجة توتر العلاقة بين المؤسسات والعاملين بها وزيادة معاناتهم من الضغوط المهنية، وشعورهم بعدم الرضا المهني أو تنامي مستوى الانتماء لتلك المؤسسات.

ولا شك أن الضغوط المهنية تؤثر سلباً على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية، فضغوط العمل لها آثار نفسية وفسيولوجية (بدنية) ضارة، وبجانب هذه الآثار المرضية فإن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد ومستوى أدائهم الوظيفي متمثلة في انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة، وارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وزيادة نسبة الأخطاء... إلخ (El-Amin, 2013).

وتتجاوز الآثار السلبية للضغوط المهنية الفرد والمنظمة لتصل إلى المستوى الوطني والتنظيمي؛ حيث تشير بعض الدراسات إلى تعرض بعض المنظمات لخسائر اقتصادية فادحة بسبب تعرض العاملين بها للضغوط المهنية. أما على المستوى التنظيمي، فإن الضغوط المهنية تلعب دوراً محورياً في الكثير من المشكلات التنظيمية؛ أهمها انخفاض جودة الأداء، وإصابات العمل، والتغيب والتسرب الوظيفي (السريسي، 2015م).

هذا وتختلف العوامل المسببة للضغوط المهنية من فرد لآخر ومن منظمة لأخرى، بل ومن مهنة إلى أخرى. وتشير الأدبيات البحثية إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، إلا أن حدة هذه الضغوط تتباين من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط بمختلف المنظمات والمهن، واختلاف مظاهر الاستجابة لها من شخص لآخر (Wang, 2018 & Meng).

وأعضاء هيئة التدريس بالجامعات لا يختلف الأمر بالنسبة لهم عن باقي الوظائف من حيث الضغوط التي يتعرضون لها، حيث إنهم المحرك الأساس لسياسة الجامعة، فهم أكثر الأدوات أهمية لدى الجامعة في تحقيق أهدافها، وهم الذين يواجهون مختلف التحديات المستقبلية، لذا تتعدد الأدوار المنوطة بهم؛ بين تقديم المواد العلمية في ضوء الأهداف المنشودة والمرحلة المحددة لها، والقيام بمهام إرشاد الطلاب وتوجيههم وحل مشكلاتهم، وإعداد الخطط التعليمية، وتصميم المناهج وتقييمها، وإعداد البحوث العلمية، وخدمة المجتمع، بالإضافة للأعمال الإدارية التي يتم تكليفهم بها.

ومع تعدد الأدوار التي تقع على عاتق عضو هيئة التدريس وتنوعها كان من الطبيعي أن يكون أكثر عرضة لمظاهر مختلفة من الضغوط أثناء تأديته لعمله، والتي عندما يجد نفسه عاجزاً على مواجهتها على نحو فاعل تترك تلك الضغوط آثاراً سلبية على أدائه الوظيفي (المياحي، 2012: 6).

ويُعد الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس من أهم مؤشرات نجاح الجامعة كمؤسسة تربوية وتعليمية، حيث يمثل الرضا الوظيفي مجموع المشاعر والاتجاهات الإيجابية التي يبديها أعضاء هيئة التدريس نحو العمل بالجامعة (ياركندي، 2011، 4).

ومن المسلم به أن للرضا الوظيفي أهمية كبيرة داخل كل منظمة، فإذا كان مستوى الرضا الوظيفي مرتفعاً لدى الأستاذ فإن ذلك ينعكس بالإيجاب على المؤسسة ويتجلى ذلك في حضور الأستاذ وعدم تغيبه وتأدية مهامه بكل يسر وإعطاء أقصى ما يملك من معلومات لتلاميذه (بلمقدم، وآخرين: 2016).

مشكلة الدراسة:

ثمة مصادر عديدة للضغوط المهنية لعضو هيئة التدريس بالجامعة، منها ما يتعلق بالسلوك الطلابي وكذلك العلاقات سواء بإدارة الكلية أو الجامعة أو المسؤولين أو زملائه من أعضاء هيئة التدريس، ومنها ما يرتبط بغموض الأدوار الملقاة على عاتقه، فضلاً عن الأعباء العلمية، وما تفرضه الجودة من متطلبات عليه الوفاء بها، ومواجهة التحديات المستقبلية. هذا، وتؤدي مختلف

الضغوط المهنية التي يعانيها عضو هيئة التدريس إلى استنزاف طاقته الجسمية والانفعالية، فيفقد اهتمامه بطلابه وتتبدل مشاعره، وتراجع مستويات دافعيته وقدرته على مقاومة التغيير والسعي نحو الابتكار، وكل هذا يؤثر سلبياً على قدرته على الانتاج من جهة وعلى مخرجات التعليم بشكل عام.

وباستقراء الأدبيات البحثية في مجال الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، تبين ارتباط الضغوط المهنية بالانقطاع عن العمل (Akinyele et al., 2014, El-Amin, 2013)، أو الأعراض الاكتئابية دراسة (Shen et al., 2014)، كما تبين أن الضغوط المهنية تلعب دوراً حاسماً في مستوى أعضاء هيئة التدريس (Ramos et al., 2019).

ومن جهة أخرى، فإن الشعور بالرضا الوظيفي له أثر إيجابي في رفع الروح المعنوية وتحقيق التوافق النفسي لأعضاء هيئة التدريس، وهو يساهم في تحسين أدائهم الوظيفي ويحد من مستوى الضغوط النفسية المتعلقة ببيئة العمل (Akhtar, & Abdullah, 2016; Adhikari, 2016; Barbhuiya, 2016; Khan, 2019; Pan et al., 2015).

لذا فقد برزت مشكلة الدراسة الحالية؛ وهي محاولة الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى ضغوط المهنة التي يتعرض لها عضوات هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؟
- 2- ما مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى عضوات هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؟
- 3- هل يوجد علاقة بين ضغوط المهنة التي يتعرض لها عضوات هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وبين مستوى شعورهن بالرضا؟
- 4- هل توجد فروق في مستوى الضغوط المهنية لدى عضوات هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات عضوات هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن على مقياس الرضا الوظيفي تُعزى إلى الرتبة الأكاديمية؟

هدف الدراسة

هدفت الدراسة الحالية للتعرف إلى:

- الضغوط المهنية وعلاقتها بالشعور بالرضا لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
- معرفة ما إذا ما كان ثمة فروق في مستوى الضغوط المهنية لدى عضوات هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
- معرفة ما إذا ما كان ثمة فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات عضوات هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن على مقياس الرضا الوظيفي تُعزى إلى الرتبة الأكاديمية.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

- أنها تمثل إضافة علمية للدراسات التي تناولت فئة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات، لاسيما الإناث، إذ تتناول معظم الدراسات بالميدان التعليمي والتربوي فئة المعلمين بالمراحل السابقة على التعليم الجامعي.
- قد تساهم نتائج الدراسة الحالية في معرفة مستوى الضغوط المهنية لدى عضوات هيئة التدريس ومعرفة مدى شعورهن بالرضا الوظيفي، وفي ضوء ذلك يمكن تقديم توصيات للمسؤولين عن التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية لاتخاذ القرارات المناسبة بهذا الشأن.

الأهمية التطبيقية:

1. قد تسهم الدراسة الحالية في الكشف عن مستوى الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
2. إفادة مراكز التدريب الأكاديمي والإداري فيما تتوصل إليه من نتائج وتوصيات بتقديم برامج تدريبية للتخفيف أو الحد من الضغوط على نحو أمثل.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على التعرف إلى الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي.
- الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مدينة الرياض.
- الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدراسة في الفصل الأول من العام الجامعي 1440-1439هـ.
- الحدود البشرية:** تم تطبيق الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من الإناث.
- مصطلحات الدراسة:**

1. الضغوط المهنية (Occupational stress):

تعرف الباحثة الضغوط المهنية إجرائيًا بأنها الاستجابة للمميزات التي تتواجد في بيئة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض، والتي تؤثر على أدائهم الأكاديمي.

ويتحدد مستوى الضغوط المهنية في هذه الدراسة حسب الدرجة المتحصل عليها وفق مقياس الضغوط المهنية المطبق على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض.

2. الرضا الوظيفي (job satisfaction)

تعرف الباحثة الرضا الوظيفي إجرائيًا بأنه موقف أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض، وشعورهم تجاه ما يقومون به من أعمال وما يقدم لهم من دعم واحترام من عدمه من طرف المحيطين بهم سواء كانوا من الطالبات أو إدارة الجامعة.

يتحدد مستوى الرضا الوظيفي في هذه الدراسة حسب الدرجة المتحصل عليها وفق مقياس الرضا الوظيفي المطبق على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: الضغوط المهنية

أكد لازاروس "على أن الضغوط تمثل نوعاً من التفاعل بين المثير والاستجابة من خلال تعريفه للضغوط بأنها "أحد العوامل البيئية التي تتطلب من الفرد تقييم العلاقة بين المطالب التي يفرضها موقف ما وقدرته على تلبيتها، ومن ثم اختيار أحد أساليب المواجهة التي تمكنه من إدارة العلاقة المدركة بينه والبيئة من حوله" (Lazarus, 1990). وقد أكد لازاروس (Lazarus, 1993) على أهمية أساليب المواجهة في تخفيف الآثار السالبة للضغوط على المدى القريب والبعيد.

وعرفها "جيكس" وآخرون الضغوط بأنها "الأحداث البيئية أو القوى الخارجية التي يواجهها الفرد وتتطلب منه استجابات تكيفية" (Jex, et al., 1992).

ووصفها "كاتكين" وآخرون بأنها "مجموعة من المثيرات البيئية التي تؤثر سلباً على الفرد، وهذه الضغوط قد تكون مزمنة كالفقر أو مؤقتة كالضوضاء (Katkin et al., 1993).

واعتبرت "أولدوين" أن الضغوط هي "الخبرات التي تحدث أثناء التفاعل بين الفرد وبيئته، وهي تتمثل في مجموعة من الاستجابات النفسية والفسيولوجية مرتفعة أو منخفضة الإثارة، واعتبرت أن الضغوط لها ثلاثة مكونات هي: (1) الإجهاد أو الانضغاط: وهي

حالة داخلية ضاغطة تتطوي على ردود أفعال فسيولوجية (كالنشاط السيمبثاوي Sympathetic activation - القمع السيمبثاوي Sympathetic suppression) وانفعالية (كالوجدان السالب)، (2) الضاغطة: وهو حدث خارجي يشمل كلاً من نوع الضاغطة (الصدمات - الأحداث الحياتية الضاغطة)، والفترة التي يستغرقها، (3) المكون التفاعلي: وهو يقوم على التقييمات المعرفية للحدث (توقع الضرر أو التهديد) وشدة (بالغ الشدة - منخفض الشدة) (Aldwin et al., 1994).

وورد تعريفها في معجم علم النفس والطب النفسي على أنها "حالة من الإجهاد الجسدي والنفسي والمشقة، والتي تلقي على الفرد بمطالب وأعباء عليه أن يتوافق معها، وقد يكون الضغط أو الانعصاب داخلياً أم بيئياً، وقد يكون قصيراً أم طويلاً، وإذا طال هذا الضغط أو أفرط فقد يستهلك موارد الفرد ويتعبها" (جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاقي، 1999) ووصفها جيوبل في ضوء "استجابة الفرد النفسية أو الفسيولوجية أو السلوكية للأحداث البيئية أو القوى الخارجية" (Jewell, 1998).

وقد نظر تايلور للضغوط على أنها سلسلة من عمليات التقييم البشري، والتي يقوم الفرد من خلالها بتقدير مدى كفاءة موارده الشخصية في مقابلة متطلبات بيئية خاصة (Taylor, 1999).

واعتبرت زينب شقير (2002) أن الضغوط "مجموعة من المصادر الخارجية والداخلية الضاغطة والتي يتعرض لها الفرد في حياته وينتج عنها ضعف قدرته على إحداث الاستجابة للمواقف وما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية وفسيولوجية تؤثر على جوانب الشخصية الأخرى".

وتعرف الضغوط المهنية بأنها "تجربة ذاتية تحدث خللاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وهي تحدث بسبب العديد من العوامل المرتبطة بالمنظمة التي يعمل بها الفرد". (باركندي: 2012: 7).

ويعرفها كل من (Cobb, Rogers, French) بأنها "عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله" (كاظم: 2009: 277).

وكذلك عرفها ماكليين (Maclean): "بأنها تلك القوى أو العناصر الموجودة في بيئة العمل والتي تسبب الإجهاد أو الانحراف عما يجب أدائه أو تنفيذه (السيسي: 2009: 356)

وبالنظر في المداخل النظرية التي تناولت مصادر الضغوط المهنية، يمكن القول بأنها تنقسم إلى قسمين: الأولى ترى أن المصدر الرئيس للضغوط يكمن في المتطلبات الوظيفية ذاتها وتؤكد على التأثير الضاغطة لهذه المتطلبات التنظيمية في استثارة استجابات الضبط والمواجهة لها، والثانية تركز على اشتراك ظروف العمل والعوامل الشخصية الخاصة في إحداث ردود أفعال وقتية أو مزمنة، ومن ثم فإن الوظائف تختلف في متطلباتها وما تنتجه من فرص الإنجاز وكذلك يختلف الأفراد في قدراتهم وحاجاتهم، فما يشكل ضغطاً لأحد الأفراد قد يكون شكلاً من أشكال التحدي المرغوب فيه لدى آخر.

النظريات المفسرة للضغوط النفسية:

فيما يلي عرض لبعض الأطر النظرية المفسرة للضغوط بشكل عام:

نظرية سيلبي (Selye, 1976)

يرجع انتشار مصطلح الضغوط في العلوم ووسائل الإعلام، ومعرفة أثر هذه الضغوط على الإنسان إلى عالم الغدد هانز سيلبي الذي يعد من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بهذا الموضوع، فقد كان لطبيعة تخصصه في دراسة الفسيولوجيا والأعصاب تأثيراً كبيراً في صياغة نظريته في الضغوط، وقد ظهر هذا التأثير من خلال اهتمامه باستجابات الجسم الفسيولوجية الناتجة عن الضواغط. وتقوم نظرية سيلبي على أساس أن الضغوط بمثابة متغير غير مستقل، وأنها تمثل استجابة لعامل ضاغط Stressor، وأن هناك أنماط معينة من الاستجابات يستدل من خلالها على معاناة الفرد من أحد المواقف البيئية الضاغطة، وهو يعتبر أن أعراض الاستجابات الفسيولوجية للضغوط تهدف إلى المحافظة على الحياة (Krohne, 2001).

وقد وصف سيلبي الضغوط بأنها حالة يستدل عليها من خلال مجموعة من الاستجابات التي تشتمل على جميع ما يطرأ على النظام البيولوجي للجسم من تغيرات غير محددة أطلق عليها مصطلح "أعراض التكيف العامة"، والتي يتواتر ظهورها في ثلاث مراحل كالتالي:

• مرحلة الإنذار أو التنبيه (الشعور بالخطر) Alarm Phase

وتظهر في تلك المرحلة مجموعة من الأعراض الجسمية مثل زيادة إفراز هرمون الأدرينالين واضطرابات الجهاز الهضمي، والتي تدل على تعرض الفرد لنوع من التهديد. وبصفة عامة، يمكن القول أن تلك المرحلة تمثل رد الفعل الأولى والمضاد تجاه الموقف الضاغط.

• مرحلة المقاومة Resistance Phase

عند استمرار التهديد ينتقل الجسم إلى مرحلة المقاومة. وفي تلك المرحلة، تختفي الأعراض الجسمية التي تميز المرحلة السابقة مما يوحي -ظاهرياً- بتكيف الفرد مع ما يواجهه من تهديدات. وبينما تزداد درجة مقاومة الفرد مع مصدر التهديد الحالي، تقل درجة مقاومته للتهديدات الأخرى في نفس الوقت.

• مرحلة الإنهاك Exhaustion Phase

عند استمرار الضغوط وعدم قدرة أعضاء الجسم المختلفة على الصمود بعد استنفاد قواها، يدخل الفرد في المرحلة الثالثة وهي الإنهاك، والتي من الممكن أن يحدث فيها تلف لبعض خلايا الجسم، وأحياناً يصل الأمر في بعض الحالات المتطرفة إلى الوفاة (Krohne, 2001).

وبالرغم من التأثير الكبير لهذه النظرية على جميع الباحثين في مجال الضغوط ومواجهتها، إلا أن بها بعض نقاط الضعف أبرزها ما يلي:

- ترتب على استخدام سيلبي لمصطلح الضغوط stress في الإشارة إلى أي رد فعل تجاه العديد من المواقف، أن أصبح هذا المفهوم بمثابة مظلة يندرج تحتها العديد من المفاهيم الأخرى المتعددة مثل القلق والتهديد والصراع والاستثارة الانفعالية مما أفقده قيمته العلمية الأساسية (Engel, 1985).
- لم يحدد سيلبي الميكانيزمات التي يمكن من خلالها تفسير عملية التحويل المعرفي cognitive transformation لموقف التهديد إلى خبرة شخصية.
- لم يعط سيلبي أهمية لميكانيزمات المواجهة باعتبارها وسائط للعلاقة بين الضغوط ومخرجاتها.
- ركزت تلك النظرية على ردود الأفعال الفسيولوجية للضغوط وأهملت الجوانب النفسية لها (Krohne, 2001).

نموذج ماكجراث (McGrath, 1976)

قدم (McGrath, 1976) إطاراً نظرياً يوضح كيفية تعامل الفرد مع الضغوط الحياتية. ويشتمل هذا النموذج على أربعة مراحل هي:

الموقف Situation، الموقف المدرك Perceived situation، اختيار الاستجابة Response selection، السلوك Behaviour

وترتبط كل مرحلة من المراحل السابقة بمرحلة عمليات أخرى موازية لها على النحو الآتي:

التقييم Appraisal process، اتخاذ القرار Decision process، الأداء Performance process، المخرجات Outcome process

الموقف وتقييم الضغوط والموقف المدرك situation Situation, appraisal of stress and perceived

تشير المرحلة الأولى في هذا النموذج إلى الموقف الذي يدركه الفرد بأنه ضاغط أم لا، وذكر ماكجراث أن خبرة الضغوط أو التهديد تمثل وظيفة لعمليات التقييم سواء كان ذلك التقييم دقيق أم لا. وذكر (Gwynne, 1981) أن الضغوط تمثل مجموعة من المطالب النفسية المفروضة على الشخص، وأضاف أن الاستجابات الخاصة بتلك المطالب تتحدد في ضوء إدراك الفرد للموقف على أنه ضاغط أم لا، وأنه لن تصدر منه أية استجابة ما لم يدرك الموقف بأنه ضاغط.

ومن خلال ما سبق، يمكن القول بأن المشكلة الأساسية في المرحلة الأولى لهذا النموذج هي تحديد مصدر الضغوط، حيث أن نجاح الفرد في الكشف عن السبب الرئيسي لمشكلته، يمكنه من التعامل معها بسهولة وبدون تعقيد. ومثال ذلك، إذا كان السبب الرئيسي لحالة الانضغاط هو زيادة أعباء العمل يمكن للفرد اتخاذ بعض الإجراءات التي من شأنها خفض تلك الأعباء.

عملية اتخاذ القرار واختيار الاستجابة Decision making and response selection

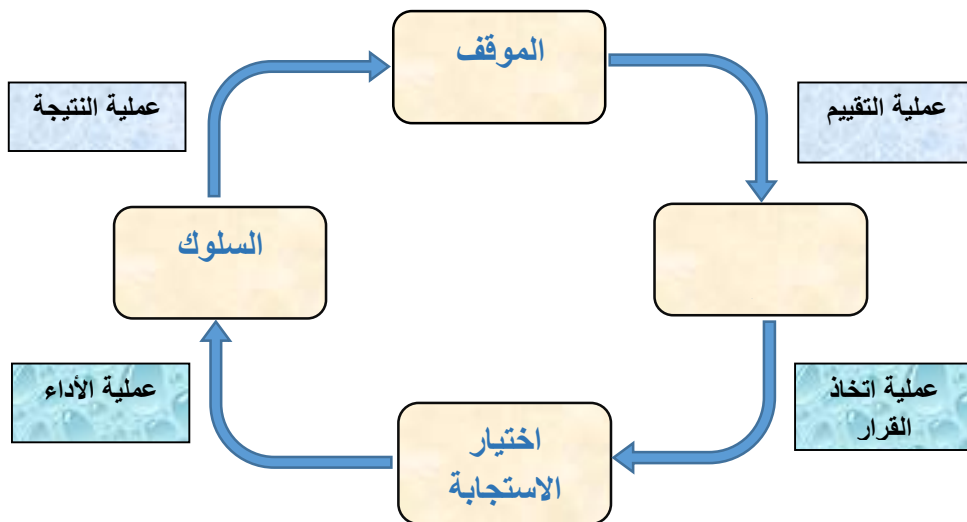
بعد تقييم الفرد للموقف بأنه ضاغط، يدخل في مرحلة اتخاذ القرار، والتي يقوم من خلالها باختيار مجموعة من الاستجابات لمواجهته. وقد ذكر ماكجراث بعض العوامل التي تؤثر على عملية صنع القرار مثل عمليات التقييم السابقة، وخبرات الماضي، والظروف الراهنة، والمصادر المتاحة للفرد، واعتبر أن استراتيجيات المواجهة تتحدد في ضوء - ولكنها غير قاصرة على - شبكات الدعم الاجتماعي والاستراتيجيات الداخلية والخارجية وإعادة تحديد الدور والتوافقات السلوكية.

عملية المخرج Outcome process

تمثل عملية المخرج المرحلة النهائية في نموذج "ماكجراث"، ففيها يلاحظ الفرد ما ترتب على سلوكيات مواجهته من تغيرات مرغوبة أم لا. وقد نوه "ماكجراث" إلى أن تلك المخرجات لا تعتمد على مستوى أداء الفرد وحسب، بل أيضًا على مجموعة من العوامل الأخرى الخارجة عن سيطرة الفرد ونطاق تحكمه.

(Maritz, 2011 & Eager)

شكل (1) نموذج ماكجراث للضغوط نقلاً عن: (Eager & Maritz, 2011)



Conservation of Resources نموذج هوبفول "حفظ المصادر":

قدم هوبفول (Hobfoll, 1989) نموذج "حفظ المصادر". ويشير مصطلح المصادر resources إلى كل ما يعتبره الأفراد ذا قيمة، أو أنها الوسائل التي تستخدم لحماية ما يعتبرونه ذا أهمية وقيمة بالنسبة لهم وفقاً لما هو سائد داخل المجتمع. وتلعب هذه

المصادر دورًا محوريًا في حياة الأفراد، ولذلك يسعون جاهددين نحو الاحتفاظ بأقصى عدد ممكن منها. وقام بتصنيف المصادر الرئيسية إلى أربعة أقسام كما يلي:

1. المصادر الموضوعية: وتتمثل في الأشياء المادية كالمسكن والملبس ووسائل النقل.
 2. المصادر الموقفية: مثل الوظيفة والعلاقات البينشخصية.
 3. المصادر الشخصية: المهارات الشخصية وفعالية الذات.
 4. مصادر الطاقة: وهي التي تيسر أو تسهل تحقيق غيرها من المصادر كالمال والسمعة والمعرفة.
- وافترض (Hobfoll, 1989) أن الضغوط تظهر عند فقدان الفرد لأحد المصادر التي يمتلكها، تعرض أحد هذه المصادر للتهديد، أو عدم استثماره لما يمتلكه من مصادر على الوجه الأمثل (بحيث لا تعود على الفرد بأي مكاسب لاحقة). وفي وقت لاحق، أشار "هوبفول" إلى أن هناك مصادر أخرى تتمثل في كل ما يعوض فقدان أحد المصادر وذلك على المستويين الشخصي والاجتماعي (Hobfoll et al., 1992). وأخيرًا، توصل (Hobfoll et al., 1996) إلى مجموعة من المبادئ وهي:
- يعد فقدان أحد المصادر السبب الرئيسي للمعاناة من الضغوط. وهذا المبدأ يتعارض مع الافتراض الأساسي لنظريات أحداث الحياة الهامة، والتي تفترض أن المعاناة من الضغوط إنما تحدث عندما يجد الفرد نفسه مضطرًا لإعادة التكيف مع بعض المواقف الجديدة سواء الإيجابية كالزواج أو السالبة كفقدان شخص هام.
 - تعمل بعض المصادر على حماية غيرها من المصادر أو الإبقاء عليها. وتأكيدًا لهذا، وجد (Leiberman, & Hobfoll, 1987) أن السيدات اللواتي يتمتعن بمستويات مرتفعة من تقدير الذات قد حققن أقصى استفادة من الدعم الاجتماعي المقدم لهن حال تعرضهن لمواقف ضاغطة، وذلك بعكس غيرهن ممن فسرن هذا الدعم في ضوء نقص الكفاءة الشخصية وبالتالي عدم الاستفادة من هذا الدعم.
 - ينتج عن التعرض المستمر للضغوط استنزاف ما يمتلكه الفرد من مصادر، وبالتالي تقل قدرته على مواجهة الضغوط المستقبلية. وهذا المبدأ يشير إلى أهمية التركيز ليس فقط على المخرجات الخاصة بالمصادر، بل أثر المخرجات في هذه المصادر.
 - تحدث عمليتي اكتساب أو فقدان المصادر بدرجات متفاوتة من الشدة والسرعة، كما أن فقدان أو ضياع أحد هذه المصادر يكون له أثر بالغ الشدة سواء على المستوى الشخصي أم الاجتماعي. ولعل السبب فيما سبق، هو صعوبة التحكم في عمليات فقدان مقارنة بعمليات الإضافة لمصادر جديدة.

نظرية سبيلبرجر:

يربط سبيلبرجر بين قلق الحالة والضغوط ويعتبر أن الضغوط الناتج عن ضاغط معين سببًا رئيسًا لحالة القلق ويميز بين مفهوم الضغوط stress وولتهديد threat فكلاهما مفهومان مختلفين، إذ تشير كلمة الضغوط إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي أما كلمة التهديد فتشير إلى التقدم والتفسير لموقف خاص على أنه خطير ومخيف (وعواع، 2018).

نظرية موري:

يشير مفهوم الضغوط عند موري إلى المؤثرات الأساسية للسلوك، والتي توجد في بيئة الفرد، ويعتبر أن بعضًا من تلك الضغوط مادي والآخر بشري، وأنها وترتبط بالأشخاص والموضوعات، وهي محكومة بعدة عوامل اقتصادية واجتماعية وأسرية والعطف والخذاع والائتزان والسيطرة والعدوان.

ويقسم موري الضغوط النفسية إلى نوعين:

ضغوط ألفا: وهي التي توجد في الواقع الموضوعي في بيئة الفرد.

ضغوط بيتا: وهي الضغوط كما يدري الشخص (وعواع، 2018).

وفيما يلي عرض لبعض الأطر النظرية المفسرة للضغوط المهنية

نموذج الموائمة بين الفرد والبيئة Person – Environment Fit

أعد هذا النموذج خان، فرنش، كابلان، وفان هرسون نموذج الموائمة الذي يؤكد على أهمية تفاعل الأفراد مع البيئة التي يعملون بها، وتأثير ذلك تشكيل استجابة الأفراد العاملين للمواقف والأحداث في العمل؛ ومدى إدراكهم لأهمية للبيئة. ويشير مفهوم الموائمة إلى حالة من التوازن بين متطلبات البيئة وحاجات الأفراد. ويميز هذا النموذج بين الواقع الموضوعي ومدرجات الفرد، ويفترض أن عدم توافر الموائمة من شأنه أن يخلق بيئة ضاغطة (Cox et al., 2010)

وبشكل أكثر تحديداً، يمكن أن تحدث الضغوط المهنية بسبب ما يلي (Langton 2014 & Robbins):

(1) عندما تتجاوز متطلبات بيئة العمل قدرات الأفراد العاملين.

(2) عندما تعجز بيئة العمل في إشباع حاجة الأفراد العاملين.

(3) 1 + 2.

نموذج عدم التوازن الجهد – المكافأة (ERI) Effort–Reward Imbalance

قام "سيجريست" Siegrist بتصميم هذا النموذج. ويتمثل الافتراض الرئيس في هذا النموذج أن الجهد المبذول في العمل ينبغي أن يتم تعويضه بعائد ملائم، وإلا يستعرض الفرد لخبرات ضاغطة عندما تكون الجهود المبذولة عالية والعائد منخفض. ويقترح النموذج أن العائد يمكن أن يأتي في أشكال مختلفة مثل المكافآت المالية، التقدير المعنوي، فرص الترقية المهنية، السلامة والأمان (Dewe et al., 2012).

نموذج متطلبات العمل – التحكم Job –Demands Control Model

اقترح هذا النموذج روبرت كرساك Robert Karsek، ويفترض أن الظروف البيئية التي تتضمن ضغوطاً أكبر في العمل هي تلك التي يواجه فيها الأفراد العاملون مطالب العمل الثقيلة ولكن في نفس الوقت لا تُعطي سوى القليل من التحكم في العمل. ويركز هذا النموذج بشكل أساسي على التفاعل بين بعض خصائص العمل (et al., 2010 Weinberg).

وعادة ما يتم عرض النموذج في شكل تخطيطي كمصفوفة 2×2، بحيث توجد أربعة أنواع مختلفة من العمل على النحو التالي:

- وظائف مرتفعة الضغوط (متطلبات عالية مع انخفاض في التحكم) وهي الأكثر خطورة على الصحة.
- وظائف نشطة (متطلبات عالية مع تحكم عالي) أقل ضرراً على الصحة، ومستوى متوسط من الضغوط.
- وظائف منخفضة الضغوط (انخفاض في المتطلبات مع ارتفاع في التحكم) أقل من المتوسط في الضغوط.
- الوظائف السلبية (انخفاض المتطلبات مع انخفاض في التحكم) الطبيعة المثبطة لهذا النوع من الوظائف قد يؤدي إلى مستويات متوسطة من الضغوط في العمل (Feuerstein et al., 2013).

ثانياً: الرضا الوظيفي:

هو "حالة انفعالية ايجابية أو سارة ناتجة عن نظرة الفرد لعمله أو لوظيفته ويرتبط الرضا عن العمل بعوامل عديدة هي مثل الراتب وساعات العمل وفرص الترقية والعلاقة مع الزملاء والرؤساء إلى غير ذلك" (ربيع، 2010: 240).

كما عرف بأنه "مشاعر الفرد الإيجابية نحو المنظمة التي يعمل فيها أو مختلف المظاهر الخاص بالمهنة التي يمارسها كالرفاق، والأجور وظروف العمل" (Lu et al., 2005)

وهو "مشاعر الفرد تجاه وظيفته والتي تنتج عما تقدمه الوظيفة إليه وما يتوقع أن يحصل عليه من الوظيفة" (Hassard et al., 2018).

مما سبق يمكن استخلاص أن نظريات الضغوط المتعلقة بالعمل يمكن تقسيمها إلى نماذج المثير المبكرة، والاستجابة الأولى والنماذج النفسية المعاصرة وترى الباحثة أن أكثر النظريات تأثيراً على الدراسات العلمية بخصوص الضغوط المهنية نموذج متطلبات العمل/ التحكم لـ"كرساك"، ذلك أن الظروف التي تتفاعل فيها المتطلبات والتحكم أكثر تعقيداً مما اقترحه كرساك نفسه.

نظريات الرضا الوظيفي

نظرية الدافع – الصحة Motivator– Hygiene Theory

وضع "هيرزبيرج" Herzberg تلك النظرية التي تفترض أن الرضا أو عدم الرضا الوظيفي لا يمثلان طرفي نفس المتصل، لكنهما مفهومان منفصلان وغير مترابطان. وبالنسبة للعوامل الدافعة والمتمثلة في الأجر، الحاجة إلى التقدير والإنجاز فينبغي إشباعها حتى يشعر العامل بالرضا الوظيفي. أما العوامل الصحية كظروف العوامل، والسياسات، الأمن الوظيفي، التفاعلات الاجتماعية ونوعية الإدارة فهي أكثر ارتباطاً بعدم الرضا الوظيفي، إذ تفترض تلك النظرية أن في حالة انخفاض توافر العوامل الصحية يشعر العامل بعدم الرضا الوظيفي، أما في حالة توافرها فهذا معناه أن الفرد ليس بالضرورة راضٍ عن عمله، وذلك لأن الرضا الوظيفي تبعاً لهذه النظرية يعتمد على توافر العوامل الدافعة.

ويمكن انتقاد النظرية السابقة في ضوء ما تحمله من تعقيد فيما يحمله العامل تجاه وظيفته من مشاعر رضا أو سخط تجاه وظيفته، فقد يكون راضياً وغير راضياً في آن واحد، أو لا يكون راضياً أو غير راضياً من جهة أخرى.

نموذج خصائص المهنة Job Characteristics Model

يشير نموذج خصائص المهنة الذي أعده Oldham & Hackman إلى أن الرضا الوظيفي يحدث عندما تكون بيئة العمل دافعة ومحفزة، وافترض النموذج خمس خصائص رئيسة ينبغي توافرها حتى يحدث الرضا الوظيفي وهي تنوع المهارات، هوية المهام، أهمية المهام، الاستقلالية والتغذية الراجعة والتي تؤثر جميعها في ثلاثة من الحالات النفسية ممثلة في الشعور بأهمية العمل، الشعور بالمسؤولية تجاه مخرجات العمل، ومعرفة النتائج، والتي بدورها تسهم في شعور الفرد بالرضا الوظيفي. ويؤكد النموذج على أن تحسين الخصائص سألغة الذكر يؤدي إلى زيادة جودة بيئة العمل وإدراك العاملين بها للرضا الوظيفي (Behson, 2010).

مدخل الاستعداد للرضا الوظيفي Dispositional Approach

يفترض هذا المدخل أن الرضا الوظيفي يرتبط بدرجة كبيرة بشخصية الفرد، وبالتالي يحدث الرضا الوظيفي لدى الفرد الذي يمتلك استعداداً كبيراً نحو معايشة الرضا الوظيفي داخل المنظمة التي يعمل بها، وهذا الاستعداد يظل ثابتاً ومستقرًا (Judge, 1997).

نظرية التوقعات Expectancy Theory

وضع تلك النظرية كل من لبورتر ولولر Lawler & Porter، توضح النظرية بأن الرضا الوظيفي يعتمد بشكل أساسي على التوازن بين ما يريجو الفرد تحقيقه من المكافآت وبين ما يحصل عليه فعلاً، وتشير هذه النظرية إلى عنصر آخر يمثل الرضا الوظيفي للأفراد ويشجعهم على العمل، ألا وهو إدراك الفرد العدالة في توزيع المكافأة.. وأن ما يدفع الفرد للعمل هو الاعتقاد السائد بأن جهوده التي يبذلها لن تضيع هباء، بل سيتم تقديرها بشكل عادل من قبل الإدارة، وبناء عليه فإن ما يحصل عليه الفرد من مكافآت هي التي ستوصله إلى المستوى المنشود من الأداء (Polnick, 2012 & Estes).

وترى الباحثة أن نموذج خصائص المهنة Job Characteristics Model أهم وأفضل النماذج المفسرة للرضا الوظيفي؛ حيث إنه يفسر كيف يؤدي تحسين الخصائص سألغة الذكر إلى زيادة جودة بيئة العمل وإدراك العاملين بها للرضا الوظيفي.

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

محتوى العمل: يفضل العديد من الأفراد العمل الذي يتيح الفرصة لاستخدام المهارات والقدرات العقلية وما يتبعه من حرية في التفكير، أو في الإبداع، بحيث يؤدي ذلك النوع من العمل إلى التجديد والابتكار.

1. العائد المجزي: إن ما يربط بين العائد المادي والرضا الوظيفي، هو الإحساس بالعدالة، العدالة في التوزيع والعدالة في التقدير، وفي فرص الترقى.
 2. البيئة المحيطة: من العوامل التي تساعد على الرضا الوظيفي، توفر الإمكانيات والأدوات التي تساعد على الإنجاز.
 3. زملاء العمل: فكلما كان هناك تعاون وتفاهم بين الجميع، زادت الإنتاجية وزاد الارتباط النفسي بالعمل وكلما كان رئيس العمل المباشر يمتاز بالتفاهم وحس الأداء يزداد إحساس المرؤوسين بالرضا الوظيفي، وما يتبعه من نتائج مذهلة.
 4. ملائمة نوع العمل للشخصية: تتباين الشخصيات مع تنوع القدرات والسمات الشخصية، لذا فإن أساسيات الشعور بالرضا الوظيفي هو معرفة سماتنا وطبيعة العمل التي تتناسبنا أكثر.
 - 6- الإحساس بالرضا ينبع من الداخل: وتشمل نظرة الشخص إلى ذاته أو إلى المحيطين به، وإلى طبيعة عمله ومدى إشباع ذلك لاحتياجاته ولرغباته، ولقد وجد أن من يتمتعون بسمة الرضا العام، هم أكثر الناس تأقلاً مع مختلف الأحداث، وأن أسوأ أنواع الموظفين هم ذو النظرة السلبية في القدرة على النجاح (محمد، 2014م، 190)
- آثار عدم الرضا الوظيفي.**

لعدم الرضا الوظيفي آثار سلبية على المنظمات، والتي تظهر من خلال الغياب، التمارض، الإصابات، الشكاوى، الإضراب واللامبالاة، وقلة الإنتاجية، وتسرب الكفاءات وانعدام الرغبة في التطوير والإبداع وهذا ينعكس سلباً على تعثر المنظمة في تحقيق الأهداف (سيزلاي، أندرو جي، والاس، مارك جي: 1991).

الدراسات السابقة:

أولاً: دراسات تناولت الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة

دراسة (El-Amin, 2013) واستهدفت الدراسة التحقق من طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية وعلاقتها بالتغيب والمشكلات الصحية (البدنية والنفسية) لدى أعضاء هيئة التدريس. وطبقت الدراسة على (306) من أعضاء هيئة التدريس (الإناث) بالجامعات الحكومية والخاصة بولاية الخرطوم. واستندت الدراسة إلى المنهج الوصفي وأسلوب العينة العشوائية الطبقية لاختيار العينة. وتم جمع البيانات باستخدام المقابلات فضلاً عن ثلاثة من المقاييس المتعلقة بالمتغيرات سالفة الذكر. وأسفرت النتائج عن عدم وجود ارتباط دال إحصائياً بين الضغوط المهنية والعوامل الديموجرافية لأفراد العينة، وكان هناك ارتباط موجب دال إحصائياً بين الضغوط المهنية والتغيب والأعراض الصحية البدنية والنفسية.

دراسة (Wang, L & .Shen, X., Yang, Y. L., Wang, Y., Liu, L., Wang, S) 2014) حاولت الدراسة استقصاء العلاقة بين الضغوط المهنية والأعراض الاكتئابية لدى أعضاء هيئة التدريس، مع تقصي الدور الوسيط لرأس المال النفسي في هذا الشأن. وشارك في الدراسة (1210) من أعضاء هيئة التدريس بست جامعات في "شنجانج". واستخدمت الدراسة مقياس الاكتئاب، ومقياس عدم الملائمة بين الجهد - المكافأة ومقياس رأس المال النفسي هذا بالإضافة إلى استمارة العوامل الديموجرافية. وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائياً بين الضغوط المهنية ممثلة في غياب التوازن بين الجهد والمكافأة والأعراض الاكتئابية، بينما ارتبط رأس المال النفسي بالأعراض الاكتئابية على نحو سالب دال إحصائياً. وقد توسط رأس المال النفسي - على نحو جزئي - العلاقة بين الضغوط المهنية والأعراض الاكتئابية. وانتهت الدراسة إلى القول بأن الضغوط المهنية تمثل أحد عوامل الخطورة للمعاناة من الأعراض الاكتئابية لدى أعضاء هيئة التدريس، بينما يمثل رأس المال النفسي عاملاً وقائياً في هذا الصدد.

بينما استهدفت دراسة (Akinyele, F. & .Akinyele, S. T., Epetimehin, S., Ogbari, M., Adesola, A. O) 2014) استقصاء الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس بإحدى الجامعات الخاصة بنيجيريا. وتمثلت عينة الدراسة في أعضاء هيئة التدريس بإحدى الجامعات الخاصة بنيجيريا. وكشفت النتائج عن معاشة أفراد العينة لمستويات مرتفعة من الضغوط

مقارنة بغيرهم من العاملين بالجامعة، وأن الضغوط المهنية تؤثر على أعضاء هيئة التدريس من مناح مختلفة فضلاً عن كونها مصدرًا هامًا لترك العمل.

أما دراسة (Ashraf, 2016 & Ahmad) فاستهدفت الدراسة التحقق من أثر الضغوط المهنية (ضغوط العمل - الدعم الوظيفي - الرضا الوظيفي - طبيعة المهنة) في الشخصية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية والعامية. ولجمع البيانات، تم تطبيق استبيان في ست جامعات حكومية (ن=2) وخاصة (ن=4). وأشارت النتائج إلى وجود أثر دال إحصائياً لجميع الأبعاد المكونة لاستبيان الضغوط المهنية (ضغوط العمل - الدعم الوظيفي - الرضا الوظيفي - طبيعة المهنة) في شخصية أعضاء هيئة التدريس بالجامعات سواء الحكومية أم الخاصة.

وسعت دراسة (Wang, 2018 & Meng) نحو استقصاء مستويات الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس، والكشف عن العوامل المرتبطة بتلك الضغوط والآثار المترتبة عليها. وأجريت الدراسة على (240) من أعضاء هيئة التدريس بإحدى الجامعات الصينية، وقاموا بالاستجابة على استبيان مكوناً من (24) مفردة. وبينت النتائج معاناة أعضاء هيئة التدريس المشاركين بالدراسة من العديد من مظاهر الضغوط المهنية المتعلقة بالتدريس للعديد من المراحل التدريسية، البحث العلمي، وضغوط التنمية الذاتية. وأسفرت عوامل المكانة المهنية، العمر، والخبرة التدريسية عن وجود فروق في مستوى الضغوط المهنية.

ودراسة (Ramos et al., 2019) التي هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء لدى أعضاء هيئة التدريس. وأجريت الدراسة على (47) من أعضاء هيئة التدريس بإحدى جامعات مقاطعة "سيزار" بدولة كولومبيا. وتم جمع البيانات باستخدام استبيان الضغوط المهنية، واستمارة البيانات الديموجرافية بينما تم الحصول على البيانات الخاصة بالأداء من خلال مكتب الإشراف والمراقبة. وبينت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والأداء لدى أعضاء هيئة التدريس المشاركين بالدراسة.

ثانياً: دراسات تناولت الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة

دراسة (Pan et al., 2015) كان الهدف منها هو قياس مستوى الرضا الوظيفي، واستقصاء العوامل المؤثرة في هذا الشأن لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة. وقد أجريت الدراسة ما بين نوفمبر عام 2013 ويناير 2014م، بست جامعات بمقاطعة (شنيانج) بالصين. وكان قوام عينة الدراسة (1210) من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات سألته الذكر. وتم جمع البيانات بواسطة مقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي، الدعم المؤسسي المدرك، مقياس رأس المال النفسي، ومقياس غياب التوازن بين الجهد والمكافأة بالإضافة إلى استمارة البيانات الديموجرافية. وكشفت النتائج عن كون مستوى الرضا الوظيفي لدى العينة المستهدفة (69.71) بما يشير إلى أن مستوى الرضا الوظيفي كان متوسطاً. وكان أبرز العوامل المؤثرة سلباً في الرضا الوظيفي النية لترك العمل، الضغوط المهنية والمرض المزمن، بينما كان للدعم المؤسسي، رأس المال النفسي وارتفاع مستوى الدخل الشهري آثاراً موجبة في الرضا الوظيفي لأفراد العينة. كما ارتبط السن بمستوى الرضا الوظيفي. وأسهمت جميع المتغيرات سألته الذكر بنسبة (60.7%) من التباين في الرضا الوظيفي.

أما دراسة (Barbhuiya, 2016 & Adhikari) فاستهدفت الدراسة تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس العاملين بدرجة أستاذ مساعد أو أستاذ مشارك بجامعة أسام بالهند. وتم جمع البيانات بواسطة المسح الميداني. وتم قياس الرضا الوظيفي من خلال استبيان مكون من خمس أبعاد. وأشارت النتائج إلى توافر رضا أفراد العينة على اثنين من الأبعاد المكونة لاستبيان الرضا الوظيفي وهما الأجور والبدلات والعلاقات مع الموظفين.

ودراسة (Akhtar, 2016 & Abdullah) كان الهدف منها هو تحديد العلاقة بين سلوكيات الولاء المؤسسي (الإيثار - حسن معاملة الآخرين - الروح الرياضية - يقظة الضمير) والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس. وطُبقت الدراسة على (232) من أعضاء هيئة التدريس العاملين بالجامعات الحكومية والخاصة. وتم جمع البيانات باستخدام استبيان الولاء المؤسسي والرضا

الوظيفي. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية متوسطة بين سلوكيات الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي. وكانت هناك فروق دالة إحصائية في سلوكيات الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي أمكن عزوها لعوامل النوع، نوعية الجامعة (حكومية - خاصة)، نوعية العمل، الحالة الاجتماعية، المؤهلات الأكاديمية، والخبرة التدريسية.

ودراسة (Khan, 2019 & Akhtar) هدفت إلى التحقق من طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، والتحقق من الفروق في هذين المتغيرين تبعاً لعوامل السن، النوع، الدرجة الوظيفية، المؤهلات والخبرة الوظيفية. وكانت عينة الدراسة مكونة من (288) من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية، والذين قاموا بالاستجابة على مقياسي الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي بالإضافة إلى استمارة البيانات الديموجرافية. وتمثلت النتائج في أن الأساتذة ومن تجاوزت أعمارهم سن الخمسين كانوا أكثر استقراراً انفعالياً وأكثر رضا عن وظيفتهم، بينما كان الأساتذة المساعدون والمدرسين الذين يقعون في الفئة العمرية من (46) إلى (50) عاماً أقل استقراراً انفعالياً ورضاً عن وظيفتهم مقارنة بالأساتذة.

ثالثاً: دراسات تناولت العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة

دراسة (Ahsan et al., 2009) استهدفت الدراسة التحقق من العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي. وكانت عينة الدراسة ممثلة في أعضاء هيئة التدريس بإحدى الجامعات الحكومية بوادي كلانج بماليزيا. وتم قياس الضغوط الوظيفية في ضوء الأدوار الإدارية، العلاقات مع الآخرين، ضغوط الأعباء الوظيفية، غموض الدور وضغوط الأداء. وأظهرت النتائج وجود علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفية.

وكان الهدف من دراسة (Necsoi, 2011) هو تقصي العلاقة بين الضغوط والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس. وتم الاستدلال على الضغوط من خلال مستويات الاكتئاب والقلق. وتمثلت عينة الدراسة في (70) من أعضاء هيئة التدريس برومانيا. وتم القياس بواسطة مقياس بيرنز للقلق، ومقياس بيرنز للاكتئاب، ومقياس Warr للرضا الوظيفي. وكشفت النتائج عن وجود علاقة سالبة دالة إحصائية بين الضغوط والرضا الوظيفي، ووجود فروق في الضغوط والرضا الوظيفي تبعاً لعامل النوع (ذكور - إناث)، حيث كانت الإناث أكثر معاناة من الضغوط وبالتالي انخفضت لديهن مستويات الرضا الوظيفي. ولم يكن للدرجة الوظيفية أو نوعية الكلية أثر في إحداث فروق سواء في الضغوط أو الرضا الوظيفي.

ودراسة (Chaudhry, 2012) حاولت التحقق من طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، والتحقق من تأثير عوامل السن، النوع، طبيعة العمل والخبرة في هذا الشأن. وتكونت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية والخاصة بباكستان. وأوضحت النتائج ما يلي: وجود علاقة سالبة دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة، وعدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية. وارتفع مستوى الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس الأصغر سناً، بينما لم تكن هناك فروق في الضغوط المهنية أو الرضا الوظيفي في ضوء النوع، طبيعة العمل أو الخبرة.

أما دراسة (Gyamfi, G. D & ,Essiam, J. O., Mensah, M. E., Kudu, L. K., 2015) فتحصت العلاقة بين الضغوط الوظيفية (أثر العبء الوظيفي، غموض الدور، البيئة الفيزيائية، الدعم المؤسسي، ودعم الأقران) على الرضا الوظيفي، وذلك في عينة قوامها (210) من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بدولة غانا. وتم القياس بواسطة استبيان الضغوط الوظيفية المكون من الأبعاد سالفة الذكر واستبيان الرضا الوظيفي. وأسفرت النتائج عن إسهام كل من العبء الوظيفي، والبيئة الفيزيائية بنسبة موجبة من التباين - وإن كانت منخفضة - في الرضا الوظيفي.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أن منها ما قد هدف إلى التعرف على الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، ومنها ما قد هدف إلى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، ومنها من تناولت العلاقة بين الضغوط

المهنية والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، واستخدمت جميعاً المنهج الوصفي، وأدوات ومقاييس كالاستبانة والمقابلة، وأجريت الدراسات السابقة على أعضاء هيئة التدريس بجامعات حكومية أو خاصة أو كلاهما في دول وبيئات غير البيئة السعودية، وأظهرت معظم الدراسات وجود اختلافًا في أسباب الضغوط وآثارها على أعضاء هيئة التدريس باختلاف المحاور التي لجأ إليها الباحثون، وأظهرت الدراسات الخاصة بمحور الرضا الوظيفي وجود اختلافًا في أسباب الرضا الوظيفي وآثاره على أعضاء هيئة التدريس والجامعات المنتمين إليها، أما بالنسبة للعلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي فقد أظهرت معظم الدراسات وجود علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفية. وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي كما تتفق مع بعض الدراسات في الأداة وهي الاستبانة لكن تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات جميعها في مجتمع وعينة الدراسة حيث تم تطبيق الدراسة على أعضاء هيئة التدريس (من الإناث) بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

أولاً: منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، لملائمته للدراسة الحالية.

ثانياً: مجتمع الدراسة: يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مدينة الرياض وعددهم (2161).

ثالثاً: عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (180) من أعضاء هيئة التدريس الإناث من جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض، وتم اختيارهن بطريقة عشوائية طبقية بنسبة (8.33%) من المجتمع الأصلي البالغ (2161) وقد قمن بالإجابة للمقياسين المعدين لتجميع البيانات. والجدول التالي يوضح خصائص العينة:

جدول (1): خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية
الرتبة الأكاديمية	أستاذ مساعد	88	48.89
	أستاذ مشارك	57	31.67
	أستاذ	35	19.44
الكلي		180	100%
المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية
الحالة الاجتماعية	متزوجة	157	87.22
	غير متزوجة	23	12.78
الكلي		180	100%

يُلاحظ من خلال الجدول (1) أنّ ما يمثل (48.89 %) من المبحوثات من درجة أستاذ مساعد، وهو الجزء الأغلب بالعينة، و (31.67%) من المبحوثات من درجة أستاذ مشارك، وهو الجزء الأوسط من العينة، و (19.44 %) من المبحوثات من درجة أستاذ وهو الحد الأدنى من العينة. كما يلاحظ ما يمثل (87.22%) من المبحوثات متزوجات كحد أعلى، وبالمقابل نجد أنّ (12.78%) من المبحوثات غير متزوجات كحد أدنى.

رابعاً: أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استبانة الكشف عن ضغوط العمل التدريسي بالجامعة، من إعداد الباحثة، ومقياس الرضا الوظيفي.

أولاً: استبانة الكشف عن ضغوط العمل التدريسي بالجامعة:

اعتمدت الدراسة على استبانة الكشف عن ضغوط العمل التدريسي بالجامعة، وتمّ تصميمها بالاستعانة بالدراسات السابقة، وقد جاءت في تدرج خماسي لاختيار الإجابة، وقد احتوت الاستبانة على البيانات الأولية والمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة، و(32) عبارة تم صياغتها جميعاً بصورة إيجابية تتوزع على خمسة أبعاد تشكل مصادراً للضغوط، وهذه الأبعاد هي:

1- الضغوط الناتجة عن (العبء الوظيفي ومتطلبات الجودة، وعباراته) (6) تحمل الأرقام الآتية: (1، 2، 11، 30، 31، 32).
2- الضغوط الناتجة عن (غموض المطلوب وعدم وضوح الأدوار وتعددّها)، وعباراته (5) تحمل الأرقام الآتية: (7، 17، 19، 27، 29).

3- الضغوط الناتجة عن (الاتصال الإنساني وأساليب المعاملة)، وعباراته (9) تحمل الأرقام الآتية: (4، 18، 20، 21، 22، 23، 24، 28، 29).

4- الضغوط الناتجة عن (قلة الإمكانيات المادية والحوافز)، وعباراته (7) تحمل الأرقام الآتية: (3، 6، 15، 16، 24، 33).

5- الضغوط الناتجة عن (التطور الذاتي)، وعباراته (8) تحمل الأرقام الآتية: (5، 9، 10، 12، 13، 33، 34، 35).

ويتم تصحيح المقياس وفق البدائل الآتية: (5، أوافق جداً، 4 موافق، 3 أحياناً، 2 أوافق إلى حد ما، 1 غير موافق بشدة)، وانطلاقاً من ذلك تكون أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المبحوث على هذا المقياس هي (160) درجة، وأقل درجة يمكن أن يحصل عليها المبحوث هي (32) درجة.

وللتأكد من صلاحية المقياس للتطبيق تم حساب خصائصه السيكمترية المتمثلة في كل من:

صدق الاستبانة: استخدمت الباحثة طريقة الصدق الظاهري لقياس صدق الاستبانة، حيث تم عرض المقياس على عدد من أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات السعودية، لبيان رأيهم في صحة كل عبارة، ودرجة ملاءمتها للمجال الذي تنتمي إليه، بالإضافة إلى ذكر ما يرونه مناسباً من إضافات أو تعديلات. وبناء على ملاحظات المحكمين تم استبعاد عبارتين من أصل 34 عبارة، وتم تعديل بعضها من حيث الأسلوب والصياغة، وبالتالي بلغ مجموع عبارات المقياس ككل بصورته النهائية (32) عبارة. كما اعتمدت الباحثة على طريقة الصدق الذاتي حيث قامت بأخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات وكانت قيمته (0.91) وهي درجة مقبولة ومرتفعة وتؤكد صدق الاستبانة.

ثبات الاستبانة: تم اعتماد حساب ثبات الاستبانة من خلال الطرق التالية:

- طريقة التطبيق وإعادة التطبيق: تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية قوامها 40 عضو هيئة تدريس وبعد أسبوعين تم إعادة التطبيق مرة أخرى على نفس العينة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات أفراد العينة في التطبيقين الأول والثاني، وقد أظهرت النتائج تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات حيث بلغت قيمة الارتباط (0.82) وهي قيمة مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01).

وقد تم احتساب ثبات الاستبانة من خلال استخدام اختبار ألفا "كرونباخ" والذي تظهر نتائجه في الجدول أدناه.

جدول (2) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة (استبانة الكشف عن ضغوط العمل التدريسي بالجامعة)

المقياس	قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
(استبانة الكشف عن ضغوط العمل التدريسي بالجامعة)	0.83

يتضح من الجدول (2) أن قيمة معامل الثبات مرتفعة تقترب من الواحد الصحيح حيث بلغت (0.83) مما يجعلنا نثق في نتائج المقياس، ويمكن تعميم نتائج تطبيقه.

ثانياً: استبانة الرضا الوظيفي (من إعداد الباحثة):

إعداد الصورة النهائية للاستبانة: قامت الباحثة بعد الاطلاع على الدراسات السابقة، كدراسة (Barbhuiya, & Adhikari, 2016)، ومقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي من خلال دراسة (Pan et al., 2015)، ببناء استبانة للرضا الوظيفي، بحيث تم عرض بنود الاستبانة على مجموعة من المحكمين في تخصص علم النفس، وتم حذف العبارات التي اتفق المحكمون على حذفها أو استبدالها، وبذلك احتوت الاستبانة على 46 فقرة تم صياغتها جميعاً بصورة إيجابية، موزعة على أربعة أبعاد، وهي: طبيعة العمل وإمكانياته (14 عبارة هي: من 1-14)، التقدير الذاتي والحوافز المادية (10 عبارات، هي: من 15-25)، التطوير المعرفي والوظيفي (8 عبارات، هي: من 26-33)، العلاقات الإنسانية (14 عبارة، وهي: من 34-46)، وقد جاءت الاستبانة وفق اختيارات متدرجة، كالتالي: أوافق بشدة: وتحصل على 5 درجات، أوافق تحصل على 4، أوافق إلى حد ما تحصل على 3، غير موافق وتحصل على 2، غير موافق بشدة 1.

ثبات استبانة الرضا الوظيفي: تم حساب الثبات لمقياس الرضا الوظيفي بطريقة "ألفا كرونباخ": بتطبيق هذه الطريقة فإن قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.69)، ومنه نستخلص أن ثبات مقياس الرضا الوظيفي مرتفع مما يدل على صلاحيته للتطبيق.

خامساً: الأساليب الإحصائية:

لتحليل بيانات الدراسة المجمع تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والمتمثلة في: التكرارات، والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، والأساليب الإحصائية الاستدلالية والمتمثلة في: معامل الارتباط بيرسون Pearson، اختبار "ت" لدلالة الفروق، وذلك من خلال الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

السؤال الأول: ما مستوى ضغوط المهنة التي يتعرض لها عضوات هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؟ وجاءت الإجابة عن هذا السؤال كما هو موضح في الجدول الآتي.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمستوى الضغوط المهنية

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الضغوط المهنية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من وجهة نظرهم.	4.14	797.

يُشير الجدول أعلاه إلى أن أفراد عينة البحث موافقون على أن مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس بشكل عام هو مستوى مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (4.14 من 5)، وبناء على ذلك، فإنه لا بدّ من التعرف على علاقة هذا المستوى من الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس والذي يتبين من خلال التحقق من إجابة السؤال الثاني من أسئلة الدراسة.

السؤال الثاني: ما مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى عضوات هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؟ وجاءت الإجابة عن هذا السؤال كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمستوى الرضا الوظيفي

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الشعور بالرضا الوظيفي لدى عضو هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن	2.78	697.

يشير الجدول أعلاه إلى أن أفراد عينة البحث موافقون على أن مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بشكل عام هو مستوى متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (2.78 من 5)، وبناء على ذلك، فإنه لا بدّ من الربط بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس وذلك من خلال التعرّف على العلاقة بين المحورين كما يظهر ذلك في إجابة السؤال التالي من أسئلة الدراسة.

السؤال الثالث: هل يوجد علاقة بين ضغوط المهنة التي يتعرض لها عضوات هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وبين مستوى شعورهن بالرضا؟
وجاءت الإجابة عن السؤال الثالث كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول (5): العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي

م		مستوى الرضا الوظيفي
1	الضغوط	-78.
	المهنية	000.

يُشير الجدول أعلاه إلى أنّ ثمة علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغت قوة العلاقة (78%) وهي علاقة قوية، تشير إلى أنّ الزيادة في الضغوط المهنية يقلل من الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس.

السؤال الرابع: هل توجد فروق في مستوى الضغوط المهنية لدى عضوات هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم الاعتماد على المعالجة الإحصائية T test لدلالة الفروق، بعد التأكد من التجانس بين المجموعتين من خلال حساب الفروق في الدرجة الكلية للمقياس، حيث حصلنا على النتائج التالية:

جدول (7): يوضح الفروق بين أفراد العينة

بحسب متغير الحالة الاجتماعية باستخدام اختبار التاء غير المعتمد t - test . (ن=180)

المقياس	الحالة الاجتماعية لعضو هيئة التدريس	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة التاء	مستوى الدلالة
الضغوط المهنية	متزوج	157	137.33	17.67	178	6.49	.0001 دالة
	غير متزوج	23	127.63	14.69			

ت الجدولية عند مستوى $2.62 = (0.05)$

نلاحظ من خلال نتائج الجدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (6.49) وهي أكبر من ت الجدولة (02.62) عند $df = (178)$ ومستوى الدلالة (0.01)، بمعنى أنّ الفروق دالة إحصائياً.

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات عضوات هيئة التدريس في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن على مقياس الرضا الوظيفي تُعزى إلى الرتبة الأكاديمية؟
وجاءت الإجابة عن السؤال الرابع كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (6) يوضح الرتبة الأكاديمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي

المحاور	الرتبة الأكاديمية	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة
المحور الأول	أستاذ مساعد	88	127.19	11.12	484.
	أستاذ مشارك	57	127.89	11.684	
	أستاذ	35	128.58	11.874	

تُشير النتائج المعروضة في الجدول (6) إلى عدم وجود فروق معنوية في الرضا الوظيفي تبعاً لاختلاف الرتبة الأكاديمية للأعضاء، حيث جاءت متوسطات استجابة أستاذ مساعد والأستاذ المشارك والأستاذ (127.19)، (127.89)، (128.58) على الترتيب.

وتتسق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه نتائج بعض الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من حيث معاناة هؤلاء من الضغوط المهنية كدراسات (El-Amin, 2013)، (Shen et al., 2014)، (Akinyele et al., 2014)، دراسة (Ashraf, 2016 & Ahmad)، (Wang, 2018 & Meng)، (Ramos et al., 2019). كما تتسق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصل إليه دراسة (Pan et al., 2015) التي أسفرت عن كون مستوى الرضا الوظيفي لدى العينة المستهدفة (69.71) بما يشير إلى أن مستوى الرضا الوظيفي كان متوسطاً. أيضاً، اتفقت النتائج مع دراسات (Ahsan et al., 2009)، (Necsoi, 2011)، (Chaudhry, 2012)، (Essiam et al., 2015) التي بينت وجود علاقة دالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

النتائج:

بالرجوع إلى تحليل البيانات والأساليب الإحصائية والجدول الموضحة، تبين التالي:

- أن أفراد عينة الدراسة موافقون على أن مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس بشكل عام مرتفع.
- أن أفراد عينة الدراسة موافقون على أن مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بشكل عام متوسط.
- أن ثمة علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس.
- عدم وجود فروق معنوية في الرضا الوظيفي تبعاً لاختلاف الرتبة الأكاديمية للأعضاء.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

التوصيات:

في ضوء ما انتهت إليه الدراسة الحالية من نتائج، فإنه يُمكن الخروج ببعض التوصيات العملية، وذلك من خلال التأكيد على النقاط التالية:

- الاهتمام بإعداد البرامج الإرشادية والدورات النفسية في مواجهة الضغوط والمساعدة على التكيف مع تغيرات وضغوط الحياة، والتي تساعد على تقوية وتعزيز الفاعلية الذاتية لدى الأعضاء بالجامعات والتدريب على استراتيجية مقاومة التفكير السلبي، وتنمية مهارات التفكير الإيجابي.
- الارتقاء بمستوى سعادة ورفاهية العضو، وحب الحياة العملية، والاستمتاع بها والرضا عنها، وتحمل تبعاتها.
- تحديد المهام تحديداً دقيقاً. وتحديد سياسات ومتطلبات العمل والتأكد من عدم تعارضها وتضاربها مع المتطلبات والمهام الأخرى.
- تنظيم وقت العمل وتوزيعه، واستغلاله الاستغلال الأمثل.
- توزيع الواجبات والصلاحيات توزيعاً عادلاً يتناسب مع الإمكانيات والمهارات.
- العمل على زيادة وبناء العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين من خلال عقد لقاءات ودية، بعيداً عن جو العمل ومشكلاته.
- تخفيف ضغوط العمل الناشئة من محدودية فرص الترقى وحل المشكلات المتعلقة بها.

- إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغط.
- زيادة الحوافز المادية والمعنوية لأعضاء هيئة التعليم بالجامعات وإيجاد أسس عادلة وموضوعية في توزيعها.
- التأكيد على ضرورة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، والمساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط المهنية لدى النساء اللاتي يعانين من تعدد وصراع الدور.
- ضرورة اشتراك الأعضاء في الأنشطة الهادفة التي تزيد من فاعليتهم وتربطهم أكثر بواقعهم. وتعزيز النظرة الإيجابية للأشياء ولاسيما والنظرة الإيجابية في الحياة لها تأثير مفيد على الصحة وتعزز نظام المناعة في الجسم.
- مساعدة الأعضاء على إدراك مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية لمحاولة إيجاد حلول لها، ويمكن تحقيق هذا الأمر من خلال تكثيف اللقاءات الترويجية مع المسؤولين ومن خلال تفعيل صناديق الاقتراحات والمشكلات للأعضاء ومكاتب التوجيه والإرشاد، والقطاعات الخدماتية الداخلية والمسابقات الثقافية وغيرها.
- ضرورة التعامل مع الطلاب على أنهم جزء من المجتمع فمشكلات الطلاب جزء لا يتجزأ من مشكلات المجتمع.
- القيام بدراسات تؤكد الفروق في مستوى الضغوط وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي للجنسين وتتعلق بمتغيرات الأقدمية والحدثة والناحية الاقتصادية، والتخصصات، ولاسيما والدراسات لا تزال قليلة عن الأستاذ الجامعي.

المراجع

- بلمقدم، فاطمة وآخرين (2016). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة التعليم المتوسط بمدينة الاغواط. جامعة الأغواط الجزائر.
- جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاي (1995). معجم علم النفس والطب النفسي. القاهرة: دار النهضة العربية.
- ربيع، محمد شحاتة (2010). علم النفس الصناعي والمهني. القاهرة: دار المسيرة.
- زينب محمود شقير (2002). الشخصية السوية والمضطربة، (الطبعة الثانية). القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- السريسي، صلاح الدين (2015). ضغوط العمل وأساليب مواجهتها، مقال منشور على موقع النفسي بتاريخ 6 يونيو، 2015م الساعة 17.03، متاح على: www.alnafsy.com
- سيزلاي، أندرو دي، والاس، مارك جي (1991) السلوك التنظيمي (ترجمة: أحمد أبو القاسم)، معهد الإدارة العامة، السعودية، الرياض.
- السيسي، شعبان علي حسين (2009). علم النفس: أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق. القاهرة: المكتب الجامعي الحديث.
- كاظم، خضير (2009). السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة. عمان: دار الثراء للنشر والتوزيع.
- محمد، فيصل يونس (2014). الرضا الوظيفي: نظرياته وعناصره. الجمعية العراقية للعلوم التربوية والنفسية، 105، 184-224.
- المياحي، جعفر عبد كاظم (2012). الضغوط التي يواجهها عضو هيئة التدريس وأثرها على الرضا الوظيفي وسبل معالجتها في جامعة الزيتونة الأردنية، مجلة واسط للعلوم الإنسانية، (19)، 1-44.
- وعواع، صلاح الدين (2018). تصنيف النماذج المفسرة للضغوط المهنية. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، 5، 279-288.
- ياركندي، هانم بنت عبد الرحمن (2011م): ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة، كلية التربية للبنات مكة المكرمة. مجلة رسالة الخليج العربي (89).

- Adhikari, K., & Barbhuiya, J. H. (2016). Mapping job satisfaction of central university teachers of India. *Splint International Journal of Professionals*, 3(11), 22.
- Ahmad, N., & Ashraf, M. (2016). The Impact of Occupational Stress on University Employees' Personality. *Journal of Education and Educational Development*, 3(2), 280.
- Ahsan, N., Abdullah, Z., Fie, D. Y. G., & Alam, S. S. (2009). A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: Empirical study. *European journal of social sciences*, 8(1), 121-131.
- Akhtar, Z., & Khan, A. D. (2019). Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction of University Teachers. *Journal of Educational Research* (1027-9776), 22(1).
- Akinyele, S. T., Epetimehin, S., Ogbari, M., Adesola, A. O., & Akinyele, F. E. (2014). Occupational stress among academic staff in private university: Empirical evidence from covenant university, Nigeria. *Journal of Contemporary Management Research*, 8(1), 1.
- Aldwin, C. M. (1994). *Stress, coping, and development*. New York: Guilford.
- Behson, S. J. (2010). Using relative weights to reanalyze'settled'areas of organizational behavior research: The job characteristics model and organizational justice. *International Journal of Management and Information Systems*, 14(5), 43.
- Chaudhry, A. Q. (2012). The Relationship between Occupational Stress and Job Satisfaction: The Case of Pakistani Universities. *International Education Studies*, 5(3), 212-221.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial, E. (2010). Work related stress. *Occupational health psychology*, 31-56.
- Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (2012). Theories of psychological stress at work. In *Handbook of occupational health and wellness* (pp. 23-38). Springer, Boston, MA.
- Eager, B., & Maritz, P. A. (2011). Entrepreneurial stress: a conceptual model. *Proceedings of Regional Frontiers of Entrepreneurship Research: 8th International AGSE Research Exchange-Swinburne University of Technology*, Melbourne, 01-04.
- El-Amin, M. A. M. M. (2013). Occupational stress among female academic staff at universities in Khartoum State. *Ahfad Journal*, 30(1), 29-45.
- Engel, B. T. (1985). Stress is a noun! No, a verb! No, an adjective. In T M Field, P M McCabe and N Schneiderman (Eds), (1985). *Stress and Coping* (pp. 3-12). Hillsdale, N. J.: Erlbaum.
- Essiam, J. O., Mensah, M. E., Kudu, L. K., & Gyamfi, G. D. (2015). Influence of job stress on job satisfaction among university staff: Analytical evidence from a public university in Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(2), 1-15.
- Estes, B., & Polnick, B. (2012). Examining motivation theory in higher education: An expectancy theory analysis of tenured faculty productivity. *International Journal of Management, Business, and Administration*, 15(1), 1-7.
- Feuerstein, M., Labbé E. E., & Andrzej R. Kuczmierczyk. (2013). *Health Psychology: A Psychobiological Perspective*. New York: Springer Publishing

- Gwynne, M. S. (1981). *Stress and the Executive: Coping Strategies in an Organizational Setting*, (Doctoral dissertation). Swinburne Institute of Technology.
- Hassard, J. Teoh, K. & Cox, T. (2018). *Job satisfaction: theories and definitions*. Birkbeck University of London, United Kingdom.
- Hobfoll, S. E. & Leiberman, J. R. (1987). Personality and social resources in immediate and continued stress-resistance among women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 18–26
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Hobfoll, S. E., Freedy, J. R., Green, B. L. & Solomon, S. D. (1996). Coping reactions to extreme stress: The roles of resource loss and resource availability. In M. Zeidner, and N. S. Endler, (Eds.), (1996). *Handbook of Coping: Theory, Research, Applications* (pp. 322–349). New York: Wiley.
- Hobfoll, S. E., Lilly, R. S., & Jackson, A. P. (1992). Conservation of social resources and the self. In H. O. F. Veiel & U. Bauchmann (Eds.), *The meaning and measurement of social support* (pp. 125–141). Washington, DC: Hemisphere.
- Jewell, L.N. (1998). *Contemporary Industrial/Organizational Psychology* (3rd Edn.). Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
- Jex, S.M., Beehr, T.A., Roberts, C.K. (1992). The meaning of occupational stress items to survey respondents. *Journal of Applied Psychology*, 77 (5), 623-628.
- Judge, T. A. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in organizational behavior*, 19, 151-188.
- Katkin, E. S., Dermit, S., & Wine, S. K. (1993). Psychological assessment of stress. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress*: Aldwin, C. M. (1994). *Stress, coping, and development: An integrative approach*. New York: Guilford.
- Krohne, H. W. (1993). Vigilance and cognitive avoidance as concepts in coping research. In H. W. Krohne (Ed.), *Attention and avoidance: Strategies in coping with aversiveness* (pp. 19–50). Seattle, WA: Hogrefe & Huber.
- Krohne, H. W. (2001). Stress and coping theories. *The international encyclopedia of the social and behavioral sciences*, 22, 15163-15170.
- Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: Past, present, and future. *Psychosomatic Medicine*, 55(3), 234-247.
- Lazarus, R.S. (1990). *Emotion and adaptation*. New York: McGraw Hill.
- Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2005). Job satisfaction among nurses: a literature review. *International journal of nursing studies*, 42(2), 211-227.
- Manisera, M., Dusseldorp, E., & Van Der Kooij, A. J. (2005). Component structure of job satisfaction based on Herzberg's theory. *Rapporti di Ricerca del Dipartimento di Metodi Quantitativi*, Brescia University, Working paper, 253.

- McGrath, J. (1976). Stress and behavior in organizations: Handbook of Industrial and Organizational Psychology. pp. 1351-1395. New York: McGraw-Hill.
- Meng, Q., & Wang, G. (2018). A research on sources of university faculty occupational stress: a Chinese case study. Psychology research and behavior management, 11, 597.
- NECŞOI, D. V. (2011). Stress and job satisfaction among university teachers. Anxiety, 20, 13-17.
- Pan, B., Shen, X., Liu, L., Yang, Y., & Wang, L. (2015). Factors associated with job satisfaction among university teachers in northeastern region of China: A cross-sectional study. International journal of environmental research and public health, 12(10), 12761-12775.
- Ramos, A. C. A., Ruiz, L. K. J., Pulido, E. G., & Marín, M. P. R. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia. Encuentros, 17(1), 24-33.
- Robbins, P. S., Langton, N. (2014). Fundamentals of Organizational Behaviour. Canada, Pearson Education, LMTD.
- Shen, X., Yang, Y. L., Wang, Y., Liu, L., Wang, S., & Wang, L. (2014). The association between occupational stress and depressive symptoms and the mediating role of psychological capital among Chinese university teachers: a cross-sectional study. BMC psychiatry, 14(1), 329.
- Taylor, S. E. (1999). Health psychology (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Weinberg, A., Sutherland, j. V., Cooper l. C. (2010). Organizational stress management. UK: Palgrave Macmillan