

**الرضا الوظيفي لمعلمات التربية الخاصة في المؤسسات الحكومية والخاصة بمحافظة
الداخلية في سلطنة عمان**

**Job Satisfaction of Special Education Teachers in Governmental and
Private Institutions in the Governorate of the Dakhliya in the Sultanate
of Oman**

حسن بن محمد بن حمد النبهاني

HASSAN MOHAMMED HAMED AL NABHANI

سلطنة عمان، وزارة التربية والتعليم (الإشراف التربوي)

التخصص: الإدارة التعليمية

الملخص

يعتبر الرضا الوظيفي الجانب الأبرز الذي يشغل الكثير من الإدارات في كافة عملياتها، سواء عند وضع الخطط الاستراتيجية أو التنفيذية والسبب في ذلك أن الرضا الوظيفي هو حالة شعورية تتغير بين فترة وأخرى، يظهر ذلك على أداء الفرد ومستوى إنتاجيته حيث أن الفرد الذي يعاني من انعدام في رضاه الوظيفي لا يؤدي واجبه على أفضل حال حتى لو مورست نحوه الكثير من الإجراءات العقابية أو التوبيخية، وفي ميدان التربية الخاصة تواجه الكثير من المعلمات الضغوط و العوامل التي سرعان ما تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لديهن، وحتى لا ينسحب أثر ذلك على مستويات التلاميذ المعرفية والمهارية، وتراجع الجهود قام الباحث بدراسة الرضا الوظيفي للمعلمات اللاتي يقدمن خدمة التربية الخاصة في محافظة الداخلية.

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لمعلمات التربية الخاصة في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة الداخلية بسطنة عمان، كما هدفت إلى معرفة الفروق في الرضا الوظيفي باختلاف بعض المتغيرات كنوع المؤسسة والراتب والمؤهل العلمي والخبرة العملية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي وتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمات التربية الخاصة في المؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة في محافظة الداخلية والبالغ عددهم 108 في المؤسسات الحكومية و76 في المؤسسات الخاصة. أجريت الدراسة على عينة بلغت 66 معلمة توزعت بين المؤسسات الحكومية والخاصة. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء استبانة استنادا إلى بعض الدراسات السابقة والأدب التربوي المتعلقة بذات الموضوع.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، التربية الخاصة، المؤسسات الحكومية.

Abstract

Job satisfaction is the most prominent aspect that occupies many departments in all its operations, whether in the development of strategic or operational plans. The reason for this is that job satisfaction is a cognitive state that changes from time to time. This is reflected in the individual's performance and productivity. In the field of special education, many teachers face the pressures and factors that quickly affect the level of their job satisfaction, so that the impact does not affect the levels of cognitive students and their students. The researcher reviewed the job satisfaction of the teachers who provide the special education service in the governorate of Al-dakhliya.

The study aimed to know the level of job satisfaction for special education teachers in the governmental and private institutions in the governorate of Al-dakhliya in the Sultanate of Oman. The aim was to know the differences in job satisfaction according to some variables such as type of institution, salary,

The researcher used the descriptive approach. The study population consists of all special education teachers in government institutions and private institutions in the governorate of Al-dakhliya, 108 in government institutions and 76 in private institutions. The study was conducted on a sample of 66 teachers distributed between governmental and private institutions. To achieve the objectives of the study, the researcher built a questionnaire based on some previous studies and educational literature on the same subject.

يعد الرضا الوظيفي من مواضيع علوم الإدارة التي يكتنفها الغموض، ذلك لأنها تعبر عن مشاعر وحالة انفعالية، تصدر عن الفرد نتيجة عوامل يصعب فهمها وتحليلها؛ كونها متعلقة بالموارد البشري المعقد، الأمر الذي دفع بالكثير من الباحثين إلى التطرق إليه ودراسته في محاولة جادة لسبر أغوار هذا الغموض؛ فعلى سبيل المثال أجريت في العام 1976 أكثر من 3350 دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية تتناول الرضا الوظيفي كونه يؤثر على الأداء و التغيب والاتصال ودوران العمل من جهة، و يتأثر بالأجر و الرواتب والحوافز و نظام المنح و المكافآت و نوع الإشراف من جهة أخرى. كما تؤثر الظروف الفيزيائية للعمل بما فيها من ضوء ورطوبة وتهوية ونظام فترات الراحة، والعمل على اختيار العامل للمهنة التي تناسبه نفسياً وتتوافق مع الميول والاتجاهات و السمات الانفعالية التي يتصف بها؛ لتشكّل في النهاية محفزاً لرفع الروح المعنوية، أو مخفضاً لها، مما يؤثر في الأخير على إنتاجية الفرد، مما أدى بالباحث إلى محاولة الوقوف على مدى الرضا الوظيفي الذي يظهر على شريحة من الموظفين في الميدان التربوي وهي فئة معلمات التربية الخاصة سواء على مستوى المؤسسات الحكومية أو المؤسسات الخاصة ومعرفة الفارق بينهما في مستوى الرضا الوظيفي لكل منهما.

كما يعتبر الرضا الوظيفي الجانب الأبرز الذي يشغل الكثير من الإدارات في كافة عملياتها، سواء عند وضع الخطط الاستراتيجية أو التنفيذية والسبب في ذلك أن الرضا الوظيفي هو حالة شعورية تتغير بين فترة وأخرى، يظهر ذلك على أداء الفرد ومستوى إنتاجيته حيث أن الفرد الذي يعاني من انعدام في رضاه الوظيفي لا يؤدي واجبه على أفضل حال حتى لو مورست نحوه الكثير من الإجراءات العقابية أو التوبيخية، وفي ميدان التربية الخاصة تواجه الكثير من المعلمات الضغوط والعوامل التي سرعان ما تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لديهن، وحتى لا ينسحب أثر ذلك على مستويات التلاميذ المعرفية والمهارية، وتراجع الجهود قام الباحث بدراسة الرضا الوظيفي للمعلمات اللاتي يقدمن خدمة التربية الخاصة في محافظة الداخلية بسلطنة عمان.

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لمعلمات التربية الخاصة في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة الداخلية بسلطنة عمان كما هدفت إلى معرفة الفروق في الرضا الوظيفي باختلاف بعض المتغيرات كطبيعة المؤسسة والراتب والمؤهل العلمي والخبرة العملية.

ولذلك سعت هذه الدراسة لإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في المؤسسات الحكومية؟
- 2- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في المؤسسات الخاصة؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة تعزى لمتغير (طبيعة المؤسسة مستوى الخبرة المؤهل الدراسي الراتب)؟
أهمية الدراسة:
أ) الأهمية النظرية:
تتحلي أهمية الدراسة كونها تضيف جديدا في قياس الرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مؤسسات التعليم الحكومية ومؤسسات التعليم الخاصة.
ب) الأهمية التطبيقية:
وذلك من خلال امكانيه استفادة المسؤولين من النتائج التي توصلت إليها الدراسة في التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمات في مدارس التعليم العام ومقارنتها بمستوى الرضا الوظيفي لمعلمات التربية الخاصة في المؤسسات الحكومية بما يمكنه من اتخاذ التدابير التي تخدم هذا الجانب.
كما أن هناك مبررات دفعت بالباحث إلى دراسة الموضوع ومنها:
1- الوقوف على مستوى الرضا الوظيفي لمعلمات التربية الخاصة في المؤسسات التعليمية بمختلف انتماءاتها وتنوع الإشراف عليها لضمان تقديم الخدمة الحقيقية من وراء إنشاء هذه المؤسسات.
2- إعطاء الصورة الحقيقية للقيادات التي تشرف على هذه المؤسسة عن واقع الحالات الإنسانية التي تمر بها معلمات التربية الخاصة.
3 - التطور العلمي الحثيث يستلزم تكثيف الجهود التي تتناول الجوانب النفسية للعاملين في الميدان التربوي بصورة عامة والتربية الخاصة على وجه الخصوص.
4 - ضرورة الكشف عن جوانب الخلل المؤدية لضعف الرضا الوظيفي لمعلمات التربية الخاصة حتى يمكن تلافي التبعات الحرجة التي تنتج من تجاهل مثل هذه الأمور.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على تحديد مستوى الرضا الوظيفي لمعلمات التربية الخاصة حسب المجالات الآتية (الرضا عن طبيعة العمل - الرضا عن الأجر - الروح المعنوية - الرضا عن الاشراف - الرضا عن نوع العمل)

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة بمحافظة الداخلية بسلطنة عمان.

الحدود الزمانية: أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي (2017 / 2018)

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي في معرفة مستوى الرضا الوظيفي لمعلمات التربية الخاصة في المؤسسات الحكومية والخاصة، ومعرفة الفروق في الرضا الوظيفي باختلاف بعض المتغيرات.

وتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمات التربية الخاصة في المؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة في محافظة الداخلية والبالغ عددهم 108 في المؤسسات الحكومية و76 في المؤسسات الخاصة. أجريت الدراسة على عينة بلغت 66 معلمة توزعت بين 36 معلمة في المؤسسات الحكومية و30 معلمة في المؤسسات الخاصة. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء استبانة استنادا إلى بعض الدراسات السابقة والأدب التربوي المتعلقة بذات الموضوع.

الفئة	حكومي	خاص	المجموع
مجتمع الدراسة	108	76	184
العينة	36	30	66
النسبة	%33	%39	%36

اعتمدت هذه الدراسة على استبانة من قام الباحث بينائها لقياس الرضا الوظيفي. يتكون من 40 عبارة ضمن خمسة محاور أساسية هي:

الرضا عن ظروف العمل وبه 12 عبارة، الرضا عن الاجر وبه 5 عبارات، الروح المعنوية 7 عبارات، الرضا عن الاشراف 7 عبارات، الرضا عن نوع العمل وبه 9 عبارات.

قام الباحث بعرض الاستبانة على عشرة محكمين من ذوي الاختصاص في هذا المجال؛ لإبداء الرأي في كل فقره من فقرات الاستبانة وذلك من حيث الصياغة والبناء اللغوي ومدى مناسبتها وانسجامها مع البعد الذي صممه قياسه، وقد أعطى المهتمون ملاحظاتهم وتوصياته التي حرص الباحث على الاستفادة من تلك المقترحات، وعليه قام الباحث بتعديل الاستبانة، واعتماد الفقرات للمقياس تبعا لما أجمع عليه المحكمون وبنسبة أكثر من 80%.

ولإيجاد الثبات تم التأكد من ثبات الأداة المستخدمة وذلك باستخدام معامل الفا كرونباخ حيث تم احتساب معامل الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة ككل، فقد بلغ معامل الثبات العام للأداة 0.81، ومعامل الثبات للمحور الأول 0.86، ومعامل الثبات للمحور الثاني 0.75، ومعامل الثبات للمحور الثالث 0.79، ومعامل الثبات للمحور الرابع 0.85، ومعامل الثبات للمحور الخامس 0.83، وكلها معاملات اتساق مرتفعة؛ ليتبين أن أداة الدراسة تتمتع بمعاملات صدق وثبات جيدة بما يخدم أغراض الدراسة.

أتبع الباحث ذلك بعدد من الإجراءات لتطبيق الأداة وتمثلت في حصر مجتمع الدراسة واختيار العينة التي سيتم التطبيق عليها. حينها قام الباحث بتوزيع الأداة على معلمات التربية الخاصة في المؤسسات الحكومية وهي المدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم وكذلك على معلمات التربية الخاصة في مراكز الوفاء الاجتماعي التطوعي بمحافظة الداخلية. وتم إعطاء أفراد العينة الفرصة الكافية للإجابة على أداة الدراسة وتم جمع الاستبانات بذات الطريقة التي اتبعت في توزيعها.

تم تفرغ الاستبانات وأجريت عليها المعالجة الإحصائية باستخدام SPSS بغرض اجراء التحليلات الإحصائية المناسبة وفقا لأسئلة الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي job satisfaction:

يعرفه سالم الشمري "هو الحالة النفسية او الانفعالية السارة التي يصل إليها الموظف عند درجه إشباع معينه تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية الاجتماعية المهنية والمادية (الشمري، 2009: 13) ويعرف الرضا الوظيفي بأنه اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها المعلم، حيث يشعر بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية المتعلقة بوظيفته (نادر أبو شيخة، 1998: 12) ويضع الباحث تعريفه الإجرائي للرضا الوظيفي بأنه: حاله شعورية مبهجة تمر بها معلمات التربية الخاصة في المنطقة الداخلية نتيجة إشباع لحاجات ذاتية توفرت لهن من جراء تهيئة المناخ المريح المحفز للإبداع في الأداء والإنتاج.

التربية الخاصة Special Education :

عرفها (هيوارد، 1980) بأنها مهنة لها ادواتها واساليبها وجهودها البحثية التي تركز بمحملها على تطوير العملية التعليمية وتحسين أساليب تقييم الحاجات التعليمية للأطفال والراشدين ذوي الحاجات الخاصة. ويعرف الباحث التربية الخاصة بأنها نمط من الخدمات والبرامج التربوية تتضمن تعديلات خاصة سواء في المناهج أو الوسائل أو طرق التعليم استجابة للحاجات الخاصة لمجموع الطلاب الذين لا يستطيعون مسايرة متطلبات برامج التربية العادية بالمؤسسات الحكومية والخاصة في المنطقة الداخلية بسلطنة عمان.

مؤسسات التعليم الحكومية:

هي تلك المؤسسات التي تقدم الخدمات التعليمية للطلاب تحت الإشراف وسلطة النظام السياسي السائد بكافة جوانبه في سلطنة عمان.

مؤسسات التعليم الخاصة:

هي المؤسسات التي تقدم خدماتها لطلاب التربية الخاصة من خلال دعم القطاع الخاص مالياً، أما الجانب الإداري والفني والإشرافي والدعم المادي فتقوم به الحكومة من خلال وزارة التنمية الاجتماعية في سلطنة عمان.

لقد بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين إذ يشير كثير من الباحثين إلى أن العقود الثلاثة الأولى هي البداية بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي إلا أنه مازال هناك اختلاف حول تحديد تعريف واضح ومحدد لهذا المفهوم والسبب في ذلك يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا ما يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة حيث أن النفس البشرية تميل للعمل فما دام هناك شخص يعمل فهو إما راض عن عمله أو غير راض عنه (الشهري، 2002: 28) ويعرف الرضا الوظيفي بأنه "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئته والثقة والولاء والانتماء له ومع العوامل ومؤثرات البيئة الداخلية والخارجية ذات العلاقة" (العديلي، 1986: 189)

وقد عرفت الغضاونة (2000) نقلا عن (الصليبي، 2008: 114) الرضا الوظيفي بأنه مجموعة المشاعر الإيجابية التي تدفع الموظف لأداء عمله بأكمله وجه وإعطائه أفضل النتائج إن كانت إيجابية أو يؤدي إلى التقاعس إن كانت سلبية.

تطور الاهتمام بالرضا الوظيفي

لقد بدأ الاهتمام بالعاملين والإنتاجية في دراسات الرضا الوظيفي من الناحية التاريخية قبل أكثر من سبعين عاما، وتركز جل الاهتمام على زيادة الإنتاجية وذلك من خلال تغيير ظروف بيئة العمل، ويعتبر تايلور هو رائد هذا المجال والذي يرى أن أفضل طريقة لزيادة الإنتاجية هي تطوير الطرق التقنية المستخدمة بواسطة العاملين مفترضا في نظريته أن الوصول إلى الإنتاج المحسن يتطلب تغيير في البيئة المادية.

في بداية القرن العشرين ظهرت النظرية العلمية في الإدارة بفضل دراسات تايلور وفايول التي اهتمت بالإنتاج والعمل على زيادته من خلال تحليل وضبط حركات العامل لتقليل الوقت الذي يحتاجه والجهد الذي يبذله ثم ظهرت حركة العلاقات الإنسانية على يد التن مايو وزملائه، حيث ركز الباحثون على دراسة العلاقات الإنسانية بين جماعات العمل المختلفة لمعرفة مدى تفاعلها مع بعضها، وأثر ذلك على الإنتاجية والرضا الوظيفي موضحة أن الاهتمام بالعاملين وحاجاتهم ومشاعرهم وتنظيماتهم الرسمية تسهم بشكل أفضل في رفع الإنتاجية.

وتعتبر دراسة هوبك نقطة البداية الحقيقية لبحوث الرضا الوظيفي حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل وفحص العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي في أواخر الستينيات، وفي بداية السبعينيات أخذت الدراسات والأبحاث في مجال السلوك الانساني والتنظيمي تهتم بتفاعل العاملين مع العمل نفسه في المنظمات التي يعملون بها وأصبحت البحوث أكثر تعقيدا واتساعا مصاحبا لذلك تطور كبير في طرق ومنهجية ذلك النوع من البحوث (العريمي، 1998، 8).

أهمية الرضا الوظيفي

لقد حظي الرضا الوظيفي باهتمام كثير من علماء النفس لأن الأفراد يقضون جل وقتهم في العمل، بالإضافة الى أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسة والفرد.

وكشفت الكثير من الدراسات أن الافراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وأنهم أقل عرضة للقلق النفسي أكثر تقديرا للذات وأقدر على التكيف الاجتماعي، ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي أن الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم والعكس صحيح (الصليبي، 2008، 114).

ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا الوظيفي يسهم في التغيب عن العمل وكثرة حوادث وإصابات العمل والتأخر عنه وترك العاملين للمؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى، ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوى العمال من أوضاع العمل، وتوجيههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم، كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي (الصليبي، 2008، 114).

وعليه يمكن تلخيص الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي بالآتي:

- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المختلفة.
- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع أسرهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفه عامة.
- أن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضه لحوادث العمل.

- هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والانتاج في العمل فكلما كانت هناك درجة عالية من الرضا أدى إلى زيادة الإنتاج.

ويعتبر الرضا الوظيفي من أهم مؤشرات صحة المنظمة؛ لأن الموظف الراضي عن عمله يكون أكثر استعداد للاستمرار في وظيفته، وتحقيق أهداف المنظمة (الجرد، 2007، 59)

خصائص الرضا الوظيفي

يمكن تحديد أهم خصائص الرضا الوظيفي كما ورد لدى الجرد، 2007، 48 فيما يلي:

1- تعدد المفاهيم وطرق القياس:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها، وينظرون إلى الرضا الوظيفي وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي.

2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:

إن ما يمكن أن يكون رضا لشخص ما قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة.

3- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الانساني:

نظرا لتعدد وتعقد وتداخل السلوك الانساني تتباين أنماطه من وقت لآخر ومن دراسة أخرى، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حال من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف المنظمة وغاياتها.

5- الرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل؛ فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته. ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارته في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

6- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلاً كافياً على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخر، وإن فعل فليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.

عوامل الرضا الوظيفي

من منطلق تعدد ميول الفرد تعددت آراء الباحثين نحو العمل المؤثر في الرضا حيث يرى البعض "أن للرضا الوظيفي جوانب ومكونات مختلفة تكمن في محتوى العمل الوظيفي وظروفه التنظيمية وأن هذه الجوانب تستند إلى إطار نظري في تحديدها وتحليلها وقياسها، وتتأثر بعوامل مؤسسية وعوامل ذاتية فردية" (العمري، 1991: 150) ويرى القبلان (1981: 17) أن العناصر التي تدخل في تكوين الرضا الوظيفي تدور حول طبيعة العمل والأجر وفرص النمو الاجتماعي والارتقاء الوظيفي وأسلوب القيادة والإشراف، وجماعات العمل والعلاقات الاجتماعية".

أما العديلي (1986: 224) فيرى أن المنظمة التي يعمل بها الفرد تعد من أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي من عدمه حيث يتوقف الرضا الوظيفي على فهم العلاقات بين العامل والمنظمة، كما أن نجاح المنظمة وفعاليتها يتوقفان على قدرتها على المواجهة بين متطلبات وحاجات وتوقعات العاملين بها، كما يرى أن الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي عملية سلوكية متداخلة يؤثر بعضها في البعض الآخر وتتأثر بالعوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية التالية:

- 1- البيئة العامة: ويقصد بها البيئة الاقتصادية والاجتماعية الثقافية والحضارية والسياسية والتنظيمية والفنية.
- 2- خصائص المنظمة: وتشمل الأنظمة والجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية وعلاقة ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل.

3- خصائص الفرد: والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وذكائه وطموحه ومدى ولائه وانتمائه للمنظمة وعمره وتجاربه، ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤوليات الوظيفة.

4- الانجاز: وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الموظف خلال أدائه لعمله والنتائج الذي يتوصل إليه كالرضا والإنتاجية ودورات العمل.

كما أن البحوث التي أجريت بجامعة بولنج جرين وغيرها أكدت على أوجه الرضا الوظيفي التالية: (البوسعيدية، 2002: 56)

1 الرضا بالعمل: يختص هذا المجال برضا الموظف عن عمله من حيث الفرص المتاحة للمبادأة والابتكار وتنوع المهام وكمية العمل والاستقلالية وإثراء الوظيفة وتعقيدها.

2- الرضا بالراتب: يحدد موقف الموظف تجاه راتبه بناء على ما يلاحظه من اختلاف بين راتبه الحقيقي والراتب المتوقع الذي يبني على قيمه كل من مدخلات ومخرجات الوظيفة المعروفة وراتب الموظفين الآخرين الذين يشغلون وظائف مماثلة أو يحملون مؤهلات مشابهة. كذلك يتأثر الرضا عن الراتب بالوضع الحالي للموظف والحالة الاقتصادية الراتب الذي يتقاضاه سابقا.

3- الرضا بالترقيات: يقيس الرضا الموظف سياسة الترقيات المعمول بها لدى المنظمة والكيفية التي تدار بها تلك السياسة. ويأتي الرضا في هذا الجانب من خلال تواتر الترقيات وأهميتها ورغبة الموظف فيها.

4- الرضا بالإشراف: تعكس هذه الناحية رضا العامل أو الموظف عن القائمين عليه في الإشراف وبصفة عامة فإنه كلما كان المشرفون أكثر تقديرا للموظف واهتماما به ارتفع مستوى رضا الموظفين برؤسائهم والمشرفين عليهم.

5- الرضا بالأشخاص المشاركين في العمل الحالي:

ويختص هذا الجانب لقياس رضا الموظف بزملاء العمل، وذلك من خلال الانطباع الذي يتكون لديه في أثناء تفاعله معهم، ومشاركته لهم في الأعمال المختلفة. أما مؤشر التوصيف الوظيفي العام فإنه قد صمم ليعكس التقييم العام للوظيفة على المدى البعيد من خلال قياس التفاعل القائم بين الجوانب الخمسة

السابقة الذكر والعوامل الشخصية والموقفية للفرد على المدى البعيد والتي تجعله راضيا عن عمله أو مستاءا منه.

كما يعرض محمد أسعد، نبيل رسلان وجهة نظر كيث Keth عوامل ومحددات الرضا الوظيفي فيما يلي:

- 1- كفاية الإشراف المباشر
- 2- الرضا عن العمل ذاته.
- 3- الاندماج مع الزملاء في العمل
- 4- توفير الهادفية في التنظيم
- 5- عدالة المكافآت
- 6- الحالة الصحية البدنية والذهنية (أسعد ورسلان، 1982، 34)

الدراسات السابقة:

تطرقت العديد من الدراسات إلى موضوع الرضا الوظيفي بشكل عام، وفي التربية الخاصة بشكل خاص، ومن هذه الدراسات: أشارت دراسة (لوبوسكو، وتيومان، 1992) إلى أن وجود طلاب موهوبين متفوقين يرفع توقع المستوى الأفضل من الرضا الوظيفي على خلاف العمل مع طلاب صعوبات التعلم فهي ترتبط بانعدام الرضا الوظيفي. واتفقت معه دراسة شانن (Shann، 1998) حيث ركزت على نقاط الإنجاز الطلابي باعتبارها دافعا لمستوى أعلى من الرضا في مقابل المدارس التي تحقق مستوى أقل من إنجازات الطلاب وقدرتهم على إظهار التحسن في النتائج، وهذا يؤدي إلى أن نجاحات الطلاب لها ارتباط متلازم طرديا بوجود الرضا الوظيفي لدى المعلمين ارتفاعا وانخفاضاً. فيما توصلت دراسة ابليسون (Eblsson، 1986) إلى أن معلمي الطلاب الذين يعانون من إعاقة عقلية أو صعوبات تعلم أو اضطرابات عاطفية كانوا أقل رضا عن ظروف عملهم مما دعاه إلى تفسير ذلك بالإرهاق الكبير الذي يشعر به معلمو التعليم الخاص (العبري، 2008). بينما هدفت دراسة (ماريا بلاستيديو، واوانس، 2008) إلى معرفة مستويات الإرهاق والرضا الوظيفي وعوامل الإجهاد المرتبطة بالعمل حيث لم تجد أثرا واضحا للسن أو الوضع الاجتماعي على مستوى الرضا الوظيفي. وهدفت دراسة (لوري ار ستيمنان، وروجر لوب، 2002) إلى مقارنة الرضا الوظيفي لمعلمي التربية الخاصة بأقرانهم من معلمي التعليم العام، وتوصلت الدراسة إلى أن معلمي التربية الخاصة يعانون من عدم الرضا الوظيفي مقارنة بمعلمي التعليم العام؛ حيث يتعرضون للضغط والإحباط داخل الفصل وخارجه، ويتجلى ذلك -حسب الباحثين- بين الشباب الذين لديهم خبرة قليلة في مجال التعليم الخاص.

وكانت دراسة (الغليلات، 2009) قد هدفت إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين العاملين مع ذوي الشلل الدماغي بالأردن، وأثر متغيري الجنس وعدد سنوات الخبرة، لدى العاملين على مستوى الرضا الوظيفي لديهم. وأسفرت نتائج الدراسة: أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين العاملين مع أطفال الشلل الدماغي كان مرتفعا بوجه عام فيما عدا الرضا عن الراتب فقد كان متوسط المستوى، وأن هناك فروقا دالة إحصائية بين الأخصائيين العاملين مع حالات الشلل الدماغي تعزى لمتغير جنس العاملين لصالح الإناث، بينما لا توجد فروق دالة إحصائية بين الأخصائيين من الذكور والإناث في عوامل الرضا الوظيفي المتضمنة في القياس، وكذلك وجود فروق دالة إحصائية في عامل الرضا الشخصي بين الأخصائيين العاملين مع حالات الشلل الدماغي لصالح العاملين الأكثر خبرة أي أكثر من عشر سنوات.

أما دراسة (عبد الحق عواد 2009) فقد هدفت إلى التعرف على عوامل ومستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي و أخصائيي التربية الخاصة في مدينة رام الله بالضفة الغربية في فلسطين، حيث توصل إلى النتائج الآتية: أن مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة كان متوسطا بصورة عامة، بينما تراوحت مستويات الرضا بالنسبة للعوامل أخرى ما بين المتوسط والمرتفع، ولم يجد فروقا دالة إحصائية بين معلمي التربية الخاصة تعزى لمتغير نوع الإعاقة، فيما يوجد فروق بين الذكور والإناث من العاملين في التربية الخاصة في الرضا الاجتماعي و الرضا الكلي لصالح الإناث، ولم توجد فروق دالة في بقية عوامل الرضا الوظيفي.

من خلال الدراسات السابقة تحصلت لدى الباحث استفادة مثلت في الآتي:

- 1- بناء فكره الدراسة حيث تم التعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات التعليمية التي تقدم خدماتها لفئات التربية الخاصة، والآثار التي تخلفها تلك العوامل على الجهد المبذول من المعلمات وزيادة الدافعية نحو التعلم النشط المستمر الذي يدفع بالطلاب نحو التفكير والعمل نحو الاعتماد على الذات في اكتساب المعرفة وتخزينها ومن ثم توظيفها بما تتلاءم والإعاقة لديه.
- 2- كما استفاد الباحث من الدراسات التي تناولت الجوانب المختلفة التي يجب أخذها في الاعتبار عند إعداد معلمات التربية الخاصة وخاصة في الدول التي سبقتنا في التعامل مع هذه الفئة لزمن طويل ولها تجارب ناضجة في هذا المجال.
- 3- اختيار المنهج البحثي الملائم لمثل هذه هذا النوع من الدراسات وهو المنهج الوصفي.
- 4- تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة للمعلومات المتجمعة من أداة الدراسة.

النتائج: يطرح الباحث عددا من النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أن معلمات التربية الخاصة في المؤسسات الخاصة يشعرون بالإجهاد في العمل وتنامي الضغوط النفسية التي بدورها تؤثر في انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لديهن، كما يشعرون بالتهديد المتواصل، ويعزو الباحث ذلك إلى ما قد يتعرضن له من نقل أو إنهاء خدمتهن بحيث لا يشعرون بالاستقرار والأمن النفسي وهذا يتفق مع دراسة (لوري آر ستيمبان، 2002) و (العبري، 2008).

أن معلمات المؤسسات الحكومية لديهن رضا عال عن ظروف العمل، ويرجع الباحث ذلك إلى وفرة الوقت الذي يتيح لهن الاطلاع على الجديد وفرصة البحث عن تجارب الغير، حيث يوجد لها جدول محدد تقضي فيه بعض الوقت مع التلاميذ، فيما يكون لديها وقتا كبيرا في الاطلاع على تقارير التلاميذ وتقويم الأداء الذاتي، ومعرفة الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، كما يمكنها الحصول على تقدير الآخرين للعمل الذي تقوم به، ولا يوجد لديهن هاجس الخوف من النقل والاجراء التعسفي لما كفل ذلك القوانين السائدة في المؤسسات الحكومية.

أن الراتب الذي يستلمه معلمات المؤسسات الخاصة ما هو إلا مكافأة رمزية في نظرهن ونظر المجتمع، حيث يطلق عليهن متطوعات، لذلك لا يوفر لهن تأمينا للمستقبل وقد لا يتناسب مع المؤهلات العلمية والخبرات. أما معلمات المؤسسات الحكومية فيعتبرن الراتب الشهري مجز لهن.

أن ضعف التأهيل والتدريب الذي تحصل عليه معلمات التربية الخاصة في المؤسسات الخاصة يدفعهن إلى استخدام برامج علاجية متقاربة مع حالات مختلفة تحتاج إلى بناء برامج فردية individual programs، وبالتالي تضعف النتائج ويقل أثر ذلك على تحسن حالات التلاميذ، مما يؤدي إلى تدمير من جهة المسؤولين وأولياء الأمور بحيث يضعف الرضا الوظيفي لديهن.

ويرغب الباحث أن يوصي المعنيين بأمور التربية الخاصة سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة بما يلي:

1- تحسين وتطوير المناخ التنظيمي لمؤسسات التعليم الحكومية والخاصة التعامل مع فئات التربية الخاصة المختلفة، واتباع الأنماط القيادية الديمقراطية التي تراعي مستويات وحاجات المعلمين وقدراتهم

ومؤهلاتهم العلمية والتربوية من أجل زيادة رضاهم الوظيفي الذي سينعكس بالإيجاب على تحسين ادائهم ونموهم المهني.

2- كذلك تحسين وتطوير في نظام الأجور والحوافز والترقيات بمراكز الوفاء الاجتماعي التطوعي من الناحية المادية والمعنوية وأن يراعي كفايات وقدرات المعلمات المهنية والتطويرية والابتكارية وتشجيع المبدعات منهن على الاستمرار في العمل المبدع الذي سيساعد على تطوير أدائهن التعليمي.

3- العمل على تحسين النمو المهني للمعلمات من خلال المختصين في هذا المجال، والتقليل من الدورات التدريبية وفترتها أثناء الخدمة والعطل المدرسية؛ لأنها تسبب الضيق والإرهاق للمعلمات خاصة إذا شعرت المعلمات بعدم الاستفادة منها من الناحية العملية وأن تركز هذه الدورات التدريبية وعمليات التأهيل على الجانب التطبيقي والمهاري للمعلمات وأن تلي حاجتهم المهنية، وأن تكون بعد حصر الحاجات الحقيقية الفعلية قبل تنفيذ هذه الدورات التدريبية.

4- توفير بيئة تنظيمية مادية ومعنوية مناسبة للمعلمات في المؤسسات الحكومية لأداء أعمالهن المدرسية من خلال تحسين نظام البيئة المدرسية والانضباط المدرسي، وإقامة علاقات متوازنة مع المجتمع المدرسي للمساهمة في عمليات حفظ النظام من خلال التعاون والمشاركة في القرارات المدرسية وذلك من أجل تحسين الرضا الوظيفي للمعلمات، وقبولهن وزيادة دافعيتهن نحو العمل.

5- تحسين أساليب الاشراف التربوي وتنوعها وعدم اقتصرها على الزيارة الصفية التي تسبب القلق والضيق للمعلمات وتضعف دافعيتهن وقابليتهن نحو العمل، كما تسبب النفور وعدم التعاون بين المعلمات والمشرفات التربويات وبالتالي تقلل من الرضا الوظيفي نحو العمل كما تضعف اتجاهتهن نحو الاشراف التربوي.

6- تحسين نظام الترقيات والتعيينات والعقود المتبع في المؤسسات الخاصة من أجل إتاحة فرصة العيش الكريم وتخفيف المعاناة لديهم حتى يؤدي إلى إفساح المزيد من الجهود ورفع الإنتاجية من قبل المعلمات للحصول على مجال وظيفي أكثر نمواً، وهذا يرتبط بزيادة الجهود والعمل من قبل المعلمات.

7- ضرورة اهتمام العاملين على إعداد معلمات التربية الخاصة لتنمية مهارات التكيف مع الضغوط المتوقعة من التعامل مع مثل هذه النوعية من التلاميذ ومراعاة الجوانب والسماة الشخصية المناسبة لمن يرغب في الانخراط بهذا المجال من التعليم.

8- الاهتمام بالجانب العملي عند تدريس معلمات التربية الخاصة لمقررات ومساقات التأهيل والإعداد.

كما يقترح الباحث:

1- إجراء دراسات مماثلة على مناطق ومحافظات مختلفة من السلطنة لقياس مستوى الرضا الوظيفي لمعلمات التربية الخاصة في المؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة.

2- إجراء دراسات مقارنة بين معلمات التربية الخاصة في السلطنة حسب الفئة التي يتعاملون معها.

3- إجراء دراسة شاملة لقياس الرضا الوظيفي لمعلمات التربية الخاصة تغطي جميع المحافظات بالسلطنة.

4- إجراء دراسة تتناول السلوكيات المضادة للإنتاجية وقله الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي لمؤسسات التربية الخاصة الحكومية منها والأهلية.

المراجع:

1. أسعد، محمد محسن علي، رسلان، نبيل علي، (1988). الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية، جدة: مركز البحوث والتنمية بجامعة الملك عبدالعزيز.
2. الشمري، سالم عواد (2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي جامعة الملك عبد العزيز جدة.
3. العبري، محمد راشد (2008). الرضا الوظيفي لدى المشرفين الإداريين في سلطنة عمان مسقط رسالة ماجستير غير منشورة.
4. العريمي، حليس محمد (1998). الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم العام بسلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه مسقط رسالة ماجستير غير منشورة.
5. الغليلات، عبد المهدي عليان (2009). الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين العاملين في مراكز ومؤسسات الشلل الدماغية في الأردن مجلة علم النفس المعاصر والعلوم الإنسانية جامعة المنيا المجلد 19.
6. نادر، أحمد أبو شيخه (1998). الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية مركز الدراسات والبحوث أكاديمية نايف العربية.

7. البوسعيدية، نجاح هلال سعود (2002). السلوك القيادي لرؤساء أقسام كليات جامعة السلطان قابوس وعلاقته بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بها، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة السلطان قابوس مسقط سلطنة عمان.
8. الجرد، عارف ماطل (2007). التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية.
9. الشهري، علي يحيى (2002). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية.
10. الصليبي، محمد عبد المسلم (2008). الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية عمان دار الحامد للنشر والتوزيع.
11. العديلي، ناصر محمد 1986 الرضا الوظيفي دراسة ميدانية اتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في الرياض بالسعودية رسالة ماجستير غير منشورة مترجمة للعربية جامعة ولاية كاليفورنيا هبولدت.
12. العمري، خالد (1991). الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية والوظيفية للمشرف رسالة ماجستير غير منشورة جامعه اليرموك إربد.
13. القبلان، يوسف محمد (1981). أثر التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية جامعه كاليفورنيا الحكومية.
14. عبد الحق، كايد عواد أحمد (2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة الضفة الغربية في فلسطين مجلة علم النفس المعاصر والعلوم الانسانية كلية الدراسات التربوية والنفسية العليا جامعة عمان العربية للدراسات العليا الأردن.
15. Lori, R.Stempien (2002): Differences In Job Satisfaction Between General Education and Special Education Teachers, Remedial and Special Education,23 (5) PP 258-267.
16. Shann, B., &Mary.H.(1998): professional commitment and Satisfaction among Teacher in urban middle school. Journal of Educational Research,92 (2),67-79.
17. Hewerd, W. and Orlansky, M.(1980) D, Exceptional Children Charles, E.Merrill publishing company Columbus Ohio.