

واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقى مدينة القدس

The reality of job satisfaction among educational and therapeutic staff in special education schools in East Jerusalem

إعداد:

الباحثة/ مرام أيمن أبو طير

طالبة دكتوراه، كلية التربية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين

Email: Maram.abuyabes@gmail.com

الباحثة/ سمر فايز أبو طير

طالبة دكتوراه، كلية التربية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين

Email: smr.rmoni@gmail.com

أشرف/ الدكتور حسام بلعوي

محاضر أكاديمي، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين

Email: drhusamalqasm@gmail.com

المخلص:

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقى مدينة القدس، وفق عدد من المتغيرات، حيث يعد الرضا الوظيفي من أبرز العوامل التي تؤثر في الكفاءة الإنتاجية، والتي تؤثر على عطاء العاملين في المدرسة لأنه يمثل حالة من الانسجام والتوافق بين ما يتوقعه الفرد ومقدار ما يحصل عليه فعليا من خلال العمل. ويعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر مفاهيم علم النفس غموضا وذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراساتها بموضوعية، ولتحقيق أهداف الدراسة اختارت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت استبانة الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (170) معلماً ومعلمة وكادر علاجي في مدارس التربية الخاصة بشرقى مدينة القدس. وأشارت النتائج أن الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقى مدينة القدس من وجهة نظرهم كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية لمقياس الدراسة (3.50)، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين الكوادر التعليمية والعلاجية تعزى لمتغيرات الجنس، طبيعة الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة. وفي ضوء نتائج الدراسة أوصت الباحثتان بضرورة تحسين بيئة العمل التعليمية من خلال تطوير الجوانب المرتبطة بطبيعة العمل وظروفه، وتوفير فرص تدريب وتأهيل مهني مستدامة تعزز من كفاءة المعلمين ورضاهم. كما تؤكد على أهمية تعزيز العلاقات الاجتماعية الإيجابية المدرسية من خلال أنشطة تعاونية ودعم نفسي، إلى جانب تطوير أساليب الإدارة المدرسية من خلال إشراك الكوادر التعليمية والعلاجية في اتخاذ القرارات والتي تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الكوادر التعليمية، الكوادر العلاجية، مدارس التربية الخاصة

The reality of job satisfaction among educational and therapeutic staff in special education schools in East Jerusalem

Maram Abu Tair, Samar Abu Tair

PhD students, An-Najah National University, Nablus, Palestine

Abstract:

The study aimed to identify the reality of job satisfaction among educational and therapeutic staff in special education schools in East Jerusalem based on a number of variables. Job satisfaction is one of the most prominent factors affecting productivity and, consequently, employee performance in schools. It represents a state of harmony and alignment between an individual's expectations and the actual results they receive from their work. The concept of job satisfaction is considered one of the most complex in psychology because it is an emotional state that is difficult to measure and study objectively. And to achieve the study's objectives, the researchers selected the descriptive and analytical approach and administered the study questionnaire to a random sample of (170) male and female teachers and therapeutic staff in special education schools in East Jerusalem. The results indicated that the job satisfaction of the educational and therapeutic staff in special education schools in East Jerusalem, from their point of view, was average, as the total average mean score of the study scale was (3.50). The results showed that there were no statistically significant differences at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) between the educational and therapeutic staffs attributed to the variables of gender, nature of the job, academic qualification, and years of experience. In the light of the results of this study, the two researchers recommend improving the educational work environment by developing aspects related to the nature and conditions of work and providing sustainable professional training and qualification opportunities that enhance teachers' competence and satisfaction. They also emphasized the importance of fostering positive school social relationships through collaborative activities and psychological support, in addition to developing school management methods by involving educational and therapeutic staff in decision-making, which contributes to raising job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, educational staff, therapeutic staff, special education schools.

1. المقدمة:

يُعد الرضا الوظيفي أحد الأسس المركزية التي تؤثر بصورة مباشرة في تحقيق الكفاءة والإنتاجية للأفراد والمؤسسات حيث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى الأداء والاستقرار الوظيفي والروح المعنوية للعاملين. (Alkayed et al., 2024). فهو يعكس موقف الموظف ومشاعره تجاه عمله، ودرجة الإشباع الذي يحققه من خلال بيئته المهنية. وقد أولت المؤسسات التربوية اهتماماً متزايداً بهذا الجانب، انطلاقاً من وعيها بالدور الجوهري الذي يؤديه الطاقم التربوي متعدد التخصصات في تحقيق الأهداف التربوية والعلاجية. فالرضا الوظيفي لا يرتبط فقط بجودة العلاقات داخل المدرسة، بل يتعدى ذلك ليشمل تنمية روح الانتماء، ورفع مستوى الالتزام ورفع مستوى الأداء والإنتاجية.

كما يُعد الرضا الوظيفي عنصراً أساسياً في تعزيز كفاءة الطاقم التربوي متعدد التخصصات، الذي يشمل المعلمين والأخصائيين والمعالجين العاملين في المؤسسات التعليمية، لما له من دور محوري في دعم الطلاب وتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية والعلاجية داخل البيئة المدرسية.

وفي السياق التربوي، يُعتبر تحقيق الرضا الوظيفي هدفاً استراتيجياً، نظراً للأدوار المحورية التي تقوم بها الطواقم المدرسية في تنمية الأجيال وتحقيق الأهداف التعليمية والعلاجية للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة، فقد بينت الدراسات أن المعلمين الذين يشعرون بالرضا عن عملهم يتمتعون بدرجات أعلى من الالتزام والابتكار، مما ينعكس إيجابياً على تحصيل الطلاب وسلوكهم داخل المدرسة (Almasri, 2023).

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي في الأدبيات التربوية والنفسية، حيث وصفه بعض الباحثين بأنه شعور داخلي بالراحة والقبول ينشأ نتيجة التوازن بين توقعات الفرد وما يتحقق له من تقدير وتحقيق للذات في عمله. بينما يشير آخرون إلى أن الرضا الوظيفي هو استجابة وجدانية ومعرفية للظروف المهنية المحيطة، تتأثر بعدة متغيرات مثل طبيعة العمل، أسلوب القيادة، فرص النمو والتطور المهني، وجودة العلاقات المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة (Locke, 1976; Spector, 1997).

ونظراً لأن الكوادر التعليمية والعلاجية تعد عنصراً محورياً في مدارس التربية الخاصة، لما لهم من دور تكاملي يجمع بين المهام التعليمية والتأهيلية لتحقيق احتياجات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، فإن تحقيق رضاهم الوظيفي بات ضرورة لضمان جودة التعليم وتحقيق الأهداف التعليمية والعلاجية للطلاب وتحقيق بيئة مدرسية صحية ومنتجة. لذا، فإن فهم العوامل المؤثرة في رضا الكوادر التعليمية والعلاجية بالمدارس وخاصة مدارس التربية الخاصة يمثل خطوة مهمة نحو تطوير السياسات التربوية الفعالة ودعم استقرار الكوادر في البيئة المدرسية.

فكلما توفرت بيئة داعمة تتيح فرصاً للتقدير والتعاون والتطور المهني، زاد شعور العاملين بالرضا والانتماء، والعكس صحيح؛ إذ قد تؤدي الضغوط المهنية، وغموض الأدوار، أو ضعف التنسيق إلى انخفاض الرضا الوظيفي وارتفاع مستويات الاحتراق النفسي.

وعلى الرغم من أهمية الرضا الوظيفي، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجه العاملين ومنهم المعلمين والذي تتطلب اهتماماً خاصاً. فالتعامل مع الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة يتطلب مهارات متخصصة وجهوداً إضافية قد تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لديهم. (Alkayed et al., 2024) وقد أظهرت بعض الأبحاث أن معلمي التربية الخاصة غالباً ما يواجهون

ضغوطاً مهنية ونفسية ناتجة عن أعباء العمل، ونقص الدعم الإداري والمهني، كما ويواجهون تحديات تتعلق بالتعامل مع الطلاب مرتبطة بارتفاع نسبة التحديات السلوكية والأكاديمية لديهم (Alkayed et al., 2024).

لذلك، تبرز الحاجة إلى فهم طبيعة الرضا الوظيفي في مدارس التربية الخاصة وخاصة للكوادر التعليمية والعلاجية والعوامل المؤثرة فيه، لأن هذا الفهم يعدّ مدخلاً أساسياً في تطوير بيئات عمل أكثر دعمًا، وتحقيق الاستقرار الوظيفي، ورفع جودة الخدمات المدرسية المتنوعة المقدمة لهذه الفئة من الطلاب. فالعاملون الراضون عن وظائفهم غالبًا ما يُظهرون التزامًا وتكيفًا مهنيًا أعلى، وإنتاجية أفضل، مما ينعكس إيجابًا على تحصيل الطلبة، وتطورهم، ونموهم النفسي، والسلوكي. كما أن دراسة هذه العوامل تزوّد صناع القرار التربوي بأسس علمية لبناء سياسات داعمة ومحفزة، تسهم في تقليل التسرب المهني، والحد من ظواهر الاحتراق النفسي، وتعزيز فاعلية العملية التربوية في بيئات التعليم الخاص (Alkayed et al., 2024).

1.1. مشكلة الدراسة:

على الرغم من تنوع العوامل المرتبطة بميدان العمل والتي تؤثر فيه، يبقى الرضا الوظيفي من أبرز العوامل التي تؤثر في الكفاءة الإنتاجية، والتي تؤثر على عطاء العاملين في المدرسة لأنه يمثل حالة من الانسجام والتوافق بين ما يتوقعه الفرد ومقدار ما يحصل عليه فعليًا من خلال العمل. ويعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر مفاهيم علم النفس غموضًا وذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراساتها بموضوعية، وعلى الرغم من ذلك ظهرت العديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي لأهميته، حيث يعتبر الرضا الوظيفي أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة، حيث وجدت الباحثتان كمعالجة ومربية في الميدان التربوي في مدارس التربية الخاصة وجود تفاوت في واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة والتي تعزى لعوامل مختلفة، كطبيعة العمل، العوامل الشخصية والتأهيلية، العوامل الكوادر التعليمية والعلاجية بشرقي مدينة القدس.

بناءً على هذه المحاور تتبلور مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي:

السؤال الرئيسي: واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي السؤال الفرعي التالي:

السؤال الفرعي: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بواقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية من وجهة نظرهم أنفسهم في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس تعزى لمتغيرات الجنس، طبيعة الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

2.1. أهداف الدراسة:

- التعرف على واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة من وجهة نظرهم أنفسهم.
- التعرف على الفروق في درجة الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة والتي تعزى لمتغيرات الجنس، طبيعة الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

3.1. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة الحالية من كونها تستهدف فئتي المعلمين والمعالجين على النحو الآتي:

1.3.1. الأهمية النظرية:

- إثراء الأدب النظري بواقع الرضا الوظيفي للكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة.
- بناء إطار علمي يساعد المهتمين بفهم العلاقة بين طبيعة العمل، والعوامل الشخصية والتأهيلية والإدارية، والاجتماعية وبين مستوى رضا الكوادر التعليمية والعلاجية.

2.3.1. الأهمية التطبيقية:

- تقديم توصيات تساعد صانعي القرار في تحسين بيانات العمل المدرسية، وتحسين جودة الأداء والحد من مشكلات الاحتراق المهني والتسرب الوظيفي من خلال التعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة.
- تدعم تطوير برامج تأهيل وتدريب للكوادر التعليمية والعلاجية بفعالية من خلال تحديد الجوانب المهنية والنفسية التي تؤثر في رضاهم الوظيفي.

4.1. حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: واقع مستوى الرضا الوظيفي للكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقى مدينة القدس.
- الحد البشري: الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة العربية التابعة لوزارة المعارف في شرقى مدينة القدس.
- الحد المكاني: مدارس التربية الخاصة العربية في منطقة شرقى مدينة القدس.
- الحد الزماني: الفصل الثاني من العام الدراسي 2024-2025

5.1. مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي (Job Satisfaction) لغةً

هو اختيار الشيء والقناعة به، وهو ضد السخط، ومنه يقال: " رضي عن الشيء، أي اختاره وقنع به (عبد المجيد 2012، كما ورد في المطيري 2022، ص 78).

الرضا الوظيفي اصطلاحاً

هو إحساس الأفراد العاملين داخل المؤسسة بالسعادة والارتياح أثناء أداء عملهم، ويتحقق بالتوفيق بين ما يتوقعه الفرد ومقدار ما يحصل عليه فعلياً من خلال العمل (محمد، 2012 كما ورد في المطيري، 2022، ص 83).

ويعرّف جدي (2019) الرضا الوظيفي: هو الحالة النفسية التي تعبر عن مدى تقبل الفرد أو رفضه له ويتوقف على مدى العمل من حاجات الفرد ودوافعه المختلفة.

الرضا الوظيفي اجرائياً

الحالة الانفعالية الإيجابية التي تنشأ عند الفرد نتيجة تقييمه لعمله أو لتجربته الوظيفية ويتأثر ذلك بعدة عوامل تتعلق بطبيعة العمل وبيئته، أساليب القيادة والدعم الإداري، العلاقات الاجتماعية، فرص التقدير، والفرص المتاحة للنمو والتطور المهني.

الكادر التعليمي اصطلاحاً

جميع الأفراد الذين يشاركون بشكل مباشر في العملية التعليمية داخل المؤسسات التربوية، والذين تقع على عاتقهم مسؤوليات تخطيط وتنفيذ وتقييم التعليم، وتيسير تعلم الطلاب بمختلف مراحلهم. وتعد هذه الكوادر ركيزة أساسية في تحقيق أهداف التعليم، من خلال تطوير المعرفة والمهارات والقيم لدى المتعلمين، كما تُعرف من قبل المنظمات التربوية الدولية بأنها العنصر المحوري في جودة التعليم ومخرجاته. (UNESCO & ILO, 1966; OECD, 2019)

الكوادر العلاجية اصطلاحاً

مجموعة من المتخصصين في مجالات العلاج الوظيفي، وعلاج النطق واللغة، والعلاج الطبيعي، ممن يعملون ضمن فرق متعددة التخصصات لدعم الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة أو التأخر النمائي. وتتمثل مهامهم في تقديم خدمات وقائية وتشخيصية وعلاجية، تهدف إلى تعزيز مهارات الطلبة الحركية، الحسية، واللغوية، وتمكينهم من المشاركة الفعالة في الأنشطة الحياتية والتعليمية المختلفة، والمشاركة بإزالة الحواجز التي قد تعيق التعلم والتي تساعد على تحقيق أقصى درجة من الاستقلالية. (AOTA, 2021; ASHA, 2020; APTA, 2017).

مدارس التربية الخاصة اصطلاحاً

المدارس التي حددتها المادة (163/162) من القرار الوزاري رقم (3452 لسنة 1997) الهدف منه إنشاء مدارس وفصول غير العاديين حيث نصت على أنه يهدف إلى نوع من التربية والتعليم يتناسب مع التلاميذ المعاقين وفقاً لما تحدده تقارير الأطباء والأخصائيين والمعلمين فضلاً عن تقديم الرعاية النفسية والاجتماعية والصحية المناسبة لهم لإتاحة فرص الاتصال بينهم وبين المجتمع.

2. الإطار النظري:

1.2. مفهوم الرضا الوظيفي:

أورد الباحثون تعاريف عديدة تظهر معنى الرضا الوظيفي ولكن ليس هناك تعريف موحد وعام لهذا المفهوم لكثرة البحوث والدراسات التي تناولت هذا الموضوع من جوانب مختلفة، حيث تحاول كل منها أن تطور مفهوم يساعد على متطلبات الدراسة أو البحث وتعبر عن وجهة نظر أصحابها، وتوافق الظروف المكانية والزمانية لها، وأيضاً ينظر للرضا الوظيفي على أنه مسألة شخصية وذات طابع نسبي إذ أن ما قد يشعر به فرد ما من رضا تجاه وظيفة معينة قد يكون بدرجة تامة أو جزئية، وذلك بحسب مدى توافق تلك الوظيفة مع احتياجاته الفردية (بجاوي و جعوط، 2024). ويعتبر الرضا الوظيفي أحد المفاهيم المحورية في علم النفس والإدارة التربوية، حيث نال اهتماماً كبيراً لما له من أثر مباشر على سلوك وأداء الأفراد داخل بيئة العمل، ويؤكد أبو رميلة (2023) أن الرضا الوظيفي ينبع من مجموعة من العوامل مثل طبيعة العمل وتحقيق الذات والانتماء المهني والأجور والمكافآت، مشيراً إلى أن هذه العوامل مجتمعة تشكل الأساس الذي يعزز من ارتباط المعلم بوظيفته ويقلل من احتمالية تركه

للمهنة. ومن جانبه يرى القحطاني (2022) أن الرضا الوظيفي في البيئة التعليمية يمثل حجر الأساس لتحسين العملية التعليمية، وأن المعلم الراضي عن عمله يكون أكثر التزاماً، وأقل عرضه للإجهاد، وأكثر قدرة على التعامل مع تحديات المهنة. وذكر مرزوق (2024) أن الرضا الوظيفي يتضمن مجموعة من المشاعر والمعتقدات الإيجابية أو السلبية ويتأثر بعدة عوامل مثل الإشراف، والأجر، والعلاقة مع الزملاء، وفرص الترقية، وبيئة العمل، كم يعد أحد المحركات الأساسية لرفع مستوى الإنتاجية، والاستقرار الوظيفي والانتماء.

2.2. العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي:

- العوامل الشخصية: تتجسد في الخصائص الفردية التي يتمتع بها العامل، مثل الجنس والعمر وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والحالة النفسية والصحية للعامل.
- العوامل المؤثرة بالإدارة: وهي ما يرتبط بالنمط الإداري والأسلوب المتبع داخل المؤسسة والذي يمثل بيئة العمل.
- العوامل المرتبطة بظروف العمل: وهي ما يرتبط بعوامل بيئة العمل من رطوبة ونظافة وتهوية وضوء لمكان العمل، بالإضافة إلى توفير نظام صحي وساعات العمل، وتقديم فرص التطوير للعامل والعدالة في توزيع المهام.
- العوامل المرتبطة بزملاء العمل: وهي ما يتعلق بالتفاعلات الاجتماعية بين الموظف وزملائه في بيئة العمل، حيث إنّ التفاعل مع زملاء العمل له الأثر الإيجابي على رضا العامل عن عمله وهي طريقة للمساعدة والعمل الجماعي مما يعزز الانتماء للمؤسسة ويحث التآلف والرضا الوظيفي.
- العوامل المرتبطة بالرواتب والمكافآت: وهي ما يتعلق بمستقبل العامل ومدى استقراره في العمل، وتقاس بمدى استجابة الوظيفة لحاجات العامل الأساسية وسد التكاليف المترتبة عليه، ووجود نظام عادل للأجور والمكافآت والرواتب داخل المؤسسة (أبو عرار، 2022).

3.2. أهمية الرضا الوظيفي في البيئة التعليمية:

يلعب الرضا الوظيفي دوراً مهماً في تخفيف حدة الصراعات التنظيمية داخل المؤسسة، حيث أنّ بيئة العمل التي تدعم رفاهية الموظفين وتلبي احتياجاتهم تسهم في تقليل النزاعات وتحقيق استقرار وظيفي أفضل، وأن وجود رضا وظيفي عالٍ يساعد على تحسين العلاقات بين الأفراد ويعمل على زيادة التمسك داخل المؤسسة (عبد الكريم، 2022)، إن الرضا الوظيفي له تأثير حاسم ومهم على أداء المعلمين والمعالجين واستمراريتهم في مهنة التعليم، حيث أنّ انخفاض مستوى الرضا يؤدي إلى الإحباط والضغط المهني والانسحاب المبكر من المهنة، وأنّ دعم بيئة العمل وتحقيق العدالة وتوفير فرص التدريب يسهم في رفع مستوى الرضا وتعزيز جودة التعليم (القحطاني 2022)، ويعتبر الرضا الوظيفي أيضاً عاملاً أساسياً يؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي ويساهم في تعزيز كفاءة المعلمين والمعالجين وتحقيق جودة العملية التعليمية والعلاجية.

كما أن ارتفاع الرضا يرتبط بزيادة الإنتاجية، بينما انخفاضه يؤدي إلى ضعف الالتزام الوظيفي وزيادة التفكير في ترك المهنة (المرزوقي، 2024)، كما ويسهم في تقليل الغياب والتسرب الوظيفي، إضافة إلى أنّ تحقيق الرضا الوظيفي يؤدي إلى تفعيل دور العاملين وزيادة التزامهم المهني، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات التعليمية والعلاجية المقدمة.

4.2. خصائص الرضا الوظيفي:

- أشار الجبور (2016) كم ورد في الفطيس (2024) إلى أن الرضا الوظيفي يعد سلوكاً معقداً يتأثر بعوامل اجتماعية ونفسية وتنظيمية، ولا يتحقق بالضرورة بشكل كامل إذا تحقق في أحد أبعاده فقط، ومن أبرز خصائص الرضا:
- تعدد المفاهيم وطرق قياسه، لأنه لا يوجد تعريف موحد للرضا الوظيفي، ويختلف وفق السياق الإجرائي والنظري، ويتولد نتيجة التوافق بين التوقعات وما يتحقق فعلياً من العمل.
- يتأثر الرضا عن العمل بسياق التنظيم ونمط الإدارة إذ أن ثقافة المؤسسة والهيكل التنظيمي ينعكسان بشكل مباشر على مستوى الرضا.
- الرضا حالة من القناعة والقبول ويتولد نتيجة التوافق بين التوقعات فعلياً من العمل.
- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى، فقد يرضى الفرد عن الراتب دون أن يكون راضياً عن بيئة العمل أو الدعم الإداري.
- أن درجة ومستوى الرضا تختلف من فرد لآخر، نتيجة اختلاف القيم والحقوق والتوقعات بما يجعله مسألة نسبية، ويعتمد على قناعة الفرد، بما يحصل عليه من حقوق، ومن ثم التقليل من الشعور بالاغتراب الوظيفي، ويؤدي إلى الأمن الوظيفي.
- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني، ويتدخل فيه الجانب الاجتماعي والنفسي والتنظيمي (الفطيس، 2024).
- تعدد مفاهيم وطرق قياس الرضا الوظيفي، وقد اختلف آراء العلماء باختلاف رؤيتهم النظرية والتطلع على الرضا الوظيفي على أنه فردي، بمعنى ما يكون رضا لفرد قد يكون عدم رضا لفرد آخر (سلامة وجبار، 2025).
- الرضا الوظيفي يساهم في تقليل الاغتراب الوظيفي إذ يعزز من الإحساس بالانتماء والاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة (الزهراني، 2023).

5.2. أبعاد الرضا الوظيفي

- أشارت دراسة الفطيس (2024) ودراسة سلامة (2025) إلى أبعاد الرضا الوظيفي باعتبارها مرتكزات رئيسية تظهر تجارب الموظفين المهنية داخل مؤسساتهم، وتشير إلى الجوانب التي يتم من خلالها قياس الرضا لديهم وقد اتفقت الدراستان على أن الرضا الوظيفي ظاهرة أحادية الجانب، بل يتكون من أبعاد متعددة تشمل العلاقات الاجتماعية والجوانب المادية والتنظيمية، مما يمنح تصوراً شاملاً لأسباب انخفاض أو ارتفاع مستوى الرضا للعاملين، وأن هذه الأبعاد تمثل بيئة شاملة متكاملة لقياس الرضا وتعد أساساً علمياً تبنى عليه أدوات البحث والاستبانة وتحليل الظاهرة في بيئات العمل، وتشمل هذه الأبعاد:
- الرضا عن طبيعة العمل، وتشمل مدى انسجام المهام الوظيفية مع قدرات الموظف وميوله، ومدى ما يشعر به من تحد وإشباع مهني أثناء أدائها.
 - الرضا عن فرص الترقية والتقدم، ويقاس توفر المقومات والإمكانات التي تتيح للموظف النمو والتطور المهني داخل المؤسسة ووضوح معايير الترقية.
 - الرضا عن الرواتب والحوافز، ويرتبط بمدى اقتناع الموظف بعدالة المقابل المالي الذي يتقاضاه مقارنة بجهوده وتكاليف المعيشة.

- الرضا عن بيئة العمل المادية، وتشمل عناصر الراحة في مكان العمل، مثل الأثاث والتهوية والإضاءة وتوفير التجهيزات والأدوات.
- الرضا عن الإشراف الإداري، ويقاس نوعية العلاقات بين الرؤساء والموظفين ودرجة الدعم والتقييم والعدالة في التوجيه.
- الرضا عن الاستقرار والأمن الوظيفي، وهو شعور الموظف بالأمان والطمأنينة بشأن مستقبله المهني، وثقته بعدم التعرض للإهمال المهني والفصل.
- الرضا عن العلاقات مع الزملاء، ويتعلق بجودة التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل ومستوى الدعم المهني والتعاون المتبادل.

6.2. أهداف الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من المفاهيم الأساسية في علم الإدارة والسلوك التنظيمي لما له من دور فعال في تحديد جودة واستقرار الكوادر البشرية داخل المؤسسات وتمثل أهمية هذا المفهوم في ما يحققه من إنتاجية على الصعيدين المؤسسي والفردية حيث يساهم في تعزيز دافعية العاملين ورفع معنوياتهم ، ويقلل من مشاعر الضغط والتوتر ويزيد من مستوى التزامهم نحو أهداف المؤسسة، انطلاقاً من ذلك حظي الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين باعتباره وسيلة لتحقيق مجموعة من الغايات التنظيمية والمرتبطة جودة المناخ الوظيفي العام وكفاءة الأداء واستقرار القوى العاملة، وفيما يلي جملة من الأهداف التي يسعى الرضا الوظيفي إلى تحقيقها :

- يعزز الرضا الوظيفي في رفع مستوى الأداء اليومي وتحسين جودة مخرجات التعلم.
- يوفر الرضا الوظيفي الانسجام بين الموظف والمؤسسة من خلال التوافق بين طموحات العامل وبيئة العمل.
- تحسين الصحة النفسية والجسدية للعامل، نتيجة انخفاض مستوى التوتر والضغط الناتجة عن الرضا بالوظيفة.
- تقليل معدلات الغياب والتسرب الوظيفي، فالشعور بالرضا يؤدي إلى الالتزام بالدوام ويقلل الانسحاب من العمل (عبد الله وآخرون، 2024)
- تعزيز الولاء التنظيمي لدى الموظفين تجاه المؤسسة، مما يؤدي إلى الالتزام بقيم المؤسسة وأهدافها.
- تحقيق غايات وأهداف المؤسسة ورفع كفاءة العاملين، من خلال تعزيز الإنتاجية وتحسين جودة الأداء.
- التخفيف من الضغوط النفسية الناتجة عن أعباء العمل، مما ينعكس على المناخ المهني والصحة النفسية (الرزاق، 2022)

3. الدراسات السابقة:

سيتم عرض الدراسات السابقة ذات العلاقة بواقع الرضا الوظيفي للكوادر التعليمية والعلاجية من الأحدث للأقدم كما يلي:

دراسة الشمراني وأمزات (2025) هدفت إلى استكشاف أثر القيادة الديمقراطية بأبعادها الثلاث (العلاقات الإنسانية، والمشاركة، وتفويض السلطة) على مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس السعودية في خارج البلاد من وجهة نظرهم، وتكونت العينة من (179) معلماً ومعلمة يعملون في المدارس السعودية الدولية خارج المملكة السعودية في مدن جاكارتا، وإسلام آباد، وكوالالمبور، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وأوضحت النتائج عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق القيادة الديمقراطية وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المدارس السعودية في الخارج، وكان البعد الأكثر تأثيراً هو البعد الإنساني الذي أظهر أهمية التفاعل الإنساني والإداري الإيجابي بين المعلمين والمديرين في تعزيز الرضا الوظيفي .

هدفت دراسة سراي (2025) إلى معرفة أثر العلاقات الرسمية داخل المؤسسة الحكومية على تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين من خلال دراسة العلاقات المباشرة بين التنظيم الرسمي ورضا العاملين، وكيف تسهم المعرفة الدقيقة بالمسؤوليات والمهام على شعورهم بالرضا الوظيفي، وقد تناولت الدراسة موظفين من المؤسسات الحكومية العراقية، وقد قدر عددهم 70 موظف ضمن مديرية تربية واسط، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، مع تحليل نوعي للعلاقات بين الرضا والعوامل التنظيمية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية مباشرة بين العلاقات الرسمية وتحقيق الرضا الوظيفي، وكما بينت وضوح المهام والتنظيم الداخلي أنه يسهم في زيادة التوافق والفهم بين العاملين والإدارة العليا، ويعزز شعورهم بالرضا الوظيفي، وأن العلاقات الرسمية توفر فرصاً للترقية والتحفيز مما يزيد من دافعية الموظفين للعمل والإنجاز. وأوصت الدراسة بتعميق البحث في مفهوم العلاقات الرسمية داخل المؤسسات الحكومية، وزيادة اهتمام المؤسسات بهذا الجانب لتحقيق رضا الموظفين.

هدفت دراسة (Assaf & Antoun, 2024) إلى تحليل العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين وتأثيره على كل من جودة العملية التعليمية ورفاههم المهني في المدارس، وتم استخدام المنهج الوصفي المقطعي، وتكونت العينة من (320) معلماً ومعلمة في مختلف المراحل الدراسية في المدارس الحكومية والخاصة في لبنان، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية. واستخدم الباحثان استبانة مكونة من محاور تقيس الرضا الوظيفي والصحة النفسية للمعلم، ومدرجات جودة التعليم. وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ورفاه المعلمين، وأيضاً بين الرضا الوظيفي وجودة التعليم المقدمة للطلبة، وأوضحت أن العوامل الأكثر تأثيراً في رفع الرضا الوظيفي تمثلت في الدعم الإداري، وفرص التطوير المهني، والعدالة في التقييم.

دراسة الفطيسي (2024) التي هدفت إلى التعرف على درجة تطبيق التمكين الإداري في المؤسسة التعليمية وقياس أثره على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال أداة لجمع البيانات، على عينة عشوائية مكونة من (65) من العاملين الأكاديميين والإداريين في كلية الاقتصاد، وأظهرت النتائج أن درجة التمكين الإداري جاءت بمستوى متوسط، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين التمكين الإداري والرضا الوظيفي، وكانت مجالات الثقة وتفويض الصلاحيات هما الأكثر تأثيراً. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وتحسين بيئة العمل بما يرفع من مستويات الرضا.

دراسة المرزوقي (2024) هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية بمدرسة العقربية، وإلى معرفة تأثير متغيري سنوات الخبرة والجنس على الأداء الوظيفي، وتكونت العينة من (272) معلم ومعلمة من معلمي المرحلة الثانوية في مدرسة العقربية، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة مكونة من محورين (الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي) لقياس المتغيرات قيد البحث. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، مما يشير إلى أن زيادة الرضا ترتبط بتحسين الأداء.

دراسة النجار (2024) هدفت إلى تفسير الرضا الوظيفي لدى المعلمين وتأثيره على أدائهم الوظيفي، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي من خلال استبانة، وتكونت عينة البحث من (149) معلماً ومعلمة من منطقة المزار الجنوبي في الأردن، تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية. وأظهرت النتائج أن متوسط الرضا الوظيفي العام لدى المعلمين كان عند مستوى

متوسط، كما اتضح من النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بالعوامل المادية، الروحية، الديموغرافية كالجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وطبيعة الوظيفة ووجد ارتباط دال إحصائياً بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للمعلمين، وتوصي الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل وتفعيل نظام الحوافز وتوطيد العلاقات بين المعلمين والإداريين.

دراسة كايد وآخرون (2024) هدفت الى قياس مستوى الرضا الوظيفي والاتجاهات المهنية لمعلمي مدارس التربية الخاصة نحو العمل مع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، ومدى تأثير هذين العاملين على اتجاهات الطلبة المعلمين المتدربين في نفس البيئات التعليمية. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي وتم تطوير استبيانين، الأول لقياس الرضا الوظيفي والثانية لقياس الاتجاهات. وتكونت العينة من 71 معلماً من معلمي التربية الخاصة و71 من الطلبة المعلمين المتدربين في نفس البيئات. أظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي والاتجاهات نحو العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة كان متوسطاً، وأن هذه المتغيرات تؤثر بشكل دال إحصائياً في اتجاهات الطلبة المعلمين. وأوصت الدراسة بأهمية تعزيز الرضا الوظيفي وتنمية الاتجاهات الإيجابية لدى معلمي التربية الخاصة، خاصة في مراحل التدريب الميداني، لما له من أثر إيجابي على توجهات الجيل القادم من المعلمين.

دراسة مرزوق (2024) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الإبداع الإداري في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الربوية، وإظهار أبرز العوامل التي تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت العينة من معلمين ومعلمات في المؤسسات التعليمية، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المرتبطة بدرجة ممارسة الإبداع الإداري ومستوى الرضا الوظيفي، وأظهرت النتائج بوجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الإبداع الإداري والرضا الوظيفي، كما أظهرت أن تبني ممارسات إدارية حديثة كتشجيع الابتكار، وتفعيل دور القادة التربويين، وتوفير بيئة تنظيمية داعمة، يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي .

دراسة أوكامبو وكينيدي (Ocampo & Kennedy, 2019) هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التعاون والرضا الوظيفي لأخصائي علاج النطق واللغة في تعاملهم مع الأخصائيين النفسيين في المدارس، استخدم الباحثان المنهج الوصفي من خلال استبانة إلكترونية مكونة من 75 فقرة، وتكونت عينة البحث من (363) أخصائياً في ولاية كاليفورنيا. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية بين درجة التعاون والرضا الوظيفي، حيث أن ارتفاع مستوى التعاون مع الأخصائيين النفسيين كان مرتبطاً بزيادة الرضا الوظيفي لأخصائي علاج النطق واللغة. توصي الدراسة بتعزيز العلاقات التعاونية بين أعضاء الفريق المدرسي كوسيلة لدعم الرضا الوظيفي والحد من الضغوطات المهنية.

التعليق على الدراسات السابقة:

- اتفقت الدراسة الحالية مع كل من دراسات (الشمرواني وأمزات، 2025؛ سراي، 2025؛ الفطيسي، 2024؛ المرزوقي، 2024؛ كايد وآخرون، 2024) في استخدام المنهج الوصفي التحليلي للدراسة.
- أجمعت جميع الدراسات على استخدام أداة جمع البيانات وهي الاستبانة.
- ما يميز الدراسة الحالية أنّ العينة المستخدمة شملت الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة، على خلاف أغلب الدراسات التي ركزت على الكادر التعليمي فقط.

4. منهجية الدراسة:

1.4. منهج الدراسة:

تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطبيق استبانة تهدف الى واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشارقي مدينة القدس. وترى الباحثتان أنه أكثر المناهج ملائمة لطبيعة الدراسة.

2.4. مجتمع الدراسة وعينتها:

تكونت عينة الدراسة من كادر تعليمي وعلاجي مكون من (170) فرد من مدارس التربية الخاصة في شارقي مدينة القدس، والجدول (1) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس وطبيعة الوظيفة والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة لمعلمة/ة ومعالج/ة مدارس التربية الخاصة.

جدول رقم (1). خصائص العينة الديمغرافية

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	المتغيرات
-	الجنس		
	12.2	22	ذكر
	87.8	158	أنثى
-	طبيعة الوظيفة		
	68.3	123	معلمة/ة
	31.7	57	معالج/ة
-	المؤهل العلمي		
	65.0	117	بكالوريوس
	35.0	63	ماجستير فأعلى
-	سنوات الخبرة		
	47.2	85	5 سنوات فأقل
	27.8	50	من 6-10 سنوات
	25.0	45	أكثر من 10 سنوات

3.4. أداة الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة الحالية، فقد جرى تطوير استبانة مكونة من جزأين على النحو التالي:

الجزء الأول: يتضمن معلومات عامة تتعلق بأفراد الدراسة وشملت عدداً من المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس وطبيعة الوظيفة والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة لمعلمة/ة ومعالج/ة مدارس التربية الخاصة.

الجزء الثاني: ويتضمن استبانة لقياس واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة من وجهة نظرهم أنفسهم، والتي طورتها الباحثتان استناداً إلى العديد من الدراسات العربية والأجنبية السابقة في هذا المجال، وقد اشتملت في مجموعها على (32) فقرة تم تضمينها في أربع مجالات أساسية، وهذه المجالات: (طبيعة العمل)، (مجال العوامل الشخصية والتأهيلية)، (العوامل الإدارية)، (العلاقات الاجتماعية). وقد أعدت الاستبانة حسب مقياس ليكرت الخماسي وذلك على النحو التالي بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً)، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

سلم المتوسط الحسابي

منخفضة	2.33-1.00
متوسطة	3.67-2.34
كبيرة	5.00-3.68

4.4. صدق أدوات الدراسة وثباتها:

1.4.4. صدق مقياس الدراسة

قامت الباحثتان بالتحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين والذين أبدوا بعض الملاحظات حولها، وعليه تم إخراج أداة الدراسة بشكلها الحالي، حول واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم.

جدول رقم (2): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة.

الفقرات	قيمة (ر)	الدالة الإحصائية	الفقرات	قيمة (ر)	الدالة الإحصائية
1	0.640	0.000	17	0.764	0.000
2	0.592	0.000	18	0.742	0.000
3	0.615	0.000	19	0.648	0.000
4	0.551	0.000	20	0.691	0.000
5	0.639	0.000	21	0.710	0.000
6	0.654	0.000	22	0.727	0.000
7	0.513	0.000	23	0.727	0.000
8	0.479	0.000	24	0.718	0.000
9	0.400	0.000	25	0.615	0.000
10	0.668	0.000	26	0.602	0.000
11	0.430	0.000	27	0.654	0.000

0.000	0.705	28	0.000	0.533	12
0.000	0.653	29	0.000	0.449	13
0.000	0.664	30	0.000	.627	14
0.000	0.636	31	0.000	0.537	15
0.000	0.598	32	0.000	0.558	16

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائية، مما يشير إلى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس وأنها تشترك معا في قياس واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم.

2.4.4. ثبات أداة الدراسة

تم حساب الثبات بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وكما هو واضح في الجدول رقم (3).

جدول (3): نتائج معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لثبات أداة الدراسة.

المجالات	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
طبيعة العمل	180	8	0.88
العوامل الشخصية والتأهيلية	180	8	0.84
العوامل الإدارية	180	8	0.94
العلاقات الاجتماعية	180	8	0.92
الدرجة الكلية	180	32	0.94

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الأداة بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) على عينة الدراسة الكلية حيث بلغت قيمة الثبات (0.94)، وبذلك تتمتع الأداة بدرجة عالية جداً من الثبات.

5.4. المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة قامت الباحثتان بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد أدخلت إلى الحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة كبيرة جداً 5 درجات، كبيرة 4 درجات، متوسطة 3 درجات، قليلة درجتين، وأعطيت قليلة جداً درجة واحدة، بحيث كلما زادت الدرجة، زادت درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم والعكس صحيح. وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات، باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية. وقد فحصت فرضيات الدراسة عند المستوى $\alpha=0.05$ ، عن طريق الاختبارات الإحصائية التالية: اختبار ت (t-test)، اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis Of Variance)، اختبار Tukey test، ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، ومعامل الثبات (Cronbach Alpha)، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss).

5. عرض النتائج ومناقشتها:

مناقشة السؤال الرئيسي:

واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم؟
للإجابة عن السؤال السابق استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم على الدرجة الكلية للمقياس، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4).

جدول رقم (4) الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم.

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
طبيعة العمل	180	3.52	0.70
العوامل الشخصية والتأهيلية	180	3.82	0.62
العوامل الإدارية	180	3.16	0.92
العلاقات الاجتماعية	180	3.50	0.74
الدرجة الكلية	180	3.50	0.59

يبين جدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي الكلي لدرجة الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية بلغ (3.50) بانحراف معياري (0.59)، وبتقدير متوسط. وتعكس هذه النتيجة إدراكا إيجابيا عاما لدى أفراد العينة لطبيعة عملهم في مدارس التربية الخاصة. ويتضح أن أعلى متوسط حسابي تحقق في بعد العوامل الشخصية والتأهيلية (3.82) مما يدل على رضا العاملين عن كفاءتهم الذاتية، واستعدادهم المهني. يليه بُعد طبيعة العمل بمتوسط حسابي (3.52)، ومن ثم العلاقات الاجتماعية بمتوسط حسابي (3.50) وهو ما يعكس وجود بيئة عمل إيجابية وتعاونية مقبولة بين الزملاء، في المقابل جاء بُعد العوامل الإدارية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.16) مما يشير إلى بعض التحديات الإدارية التي قد تؤثر جزئيا على مستويات الرضا الوظيفي في مدارس التربية الخاصة بعد مرتفعا نسبيا، لكنه يتأثر بشكل متفاوت بحسب طبيعة البعد المدروس. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة المرزوقي (2024) التي أكدت أن العوامل الشخصية كتوافق المهارات مع طبيعة الوظيفة، والشعور بالإنجاز، تلعب دورا محوريا في رفع مستوى الرضا الوظيفي، كم وافقت مع دراسة النجار (2024) نتائج مماثلة حيث جاء الرضا الوظيفي عند المعلمين بدرجة متوسطة مع التركيز على دور العوامل المادية والروحية في تشكيل الرضا الوظيفي، واتفقت أيضا هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الشمراني وأمزات التي أظهرت تأثيرا إيجابيا للقيادة الديموقراطية على مستوى الرضا خاصة في بُعد العلاقات الانسانية وهو ما يتفق مع نتائج هذه الدراسة، وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة الفطيسي (2024) التي أشارت إلى تدني ملحوظ في مستوى الرضا لدى العاملين نتيجة ضعف التمكين الإداري وغياب الممارسات الداعمة للتطوير والتحفيز، وهو ما يتعارض مع نتائج هذه الدراسة التي أظهرت ارتفاعا نسبيا في العوامل الشخصية والتأهيلية.

فيما يتعلق بالعامل (1) المرتبط بطبيعة العمل والتي لها علاقة بواقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية
ما أهم مظاهر طبيعة العمل؟

للإجابة عن السؤال السابق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر طبيعة العمل مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (5).

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر طبيعة العمل مرتبة حسب الأهمية.

الرقم	المظاهر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
q1	أشعر بالرضا تجاه طبيعة عملي	3.75	0.87	كبيرة
q5	المهام الموكلة إلي في عملي واضحة ومحددة	3.68	0.84	كبيرة
q4	يتناسب عبء العمل الملقى علي مع قدراتي	3.66	0.99	متوسطة
q2	يتوفر لي الموارد والإمكانات اللازمة لأداء عملي بكفاءة.	3.51	0.87	متوسطة
q6	طبيعة العمل تساعدني على تحقيق ذاتي	3.48	1.01	متوسطة
q3	أجد أن طبيعة عملي تناسب طموحاتي المهنية	3.46	0.94	متوسطة
q7	ساعات العمل مرنة وتراعي احتياجاتي الشخصية	3.43	1.06	متوسطة
q8	أشعر بالرضا عن الراتب الذي أحصل عليه	3.23	0.97	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.52	0.70	متوسطة

يتضح من جدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة للدرجة الكلية لعامل طبيعة العمل، قد بلغ (3.52)، وانحراف معياري (0.70)، وبدرجة متوسطة. أما المتوسطات الحسابية للفقرات ل فقد تراوحت (3.23 - 3.75) ، فقد كانت أكثر المظاهر شيوعاً هي " أشعر بالرضا تجاه طبيعة عملي" بمتوسط (3.75)، تبعها "المهام الموكلة إلي في عملي واضحة ومحددة" بمتوسط (3.68)، وكانت أقلها شيوعاً " أشعر بالرضا عن الراتب الذي أحصل عليه " بمتوسط (3.23). تعكس النتائج أن الرضا عن طبيعة العمل يتأثر بالعوامل المادية والتنظيمية حيث أنّ الإيجابيات المتعلقة بطبيعة المهام والرسالة التربوية لا تكفي وحدها لرفع درجة الرضا إلى مستوى كبير في ظل غياب التحفيز المالي أو المرونة الزمنية وهذا يستدعي من الإدارات التعليمية تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية لتعزيز رضا العاملين ورفع إنتاجيتهم .

وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة مرزوق (2024) الذي ذكر أن مستوى الرضا يتأثر بالعوامل المؤسسية والتنظيمية، وأن طبيعة العمل لا تكون دائماً سبباً مباشراً لرضا مرتفع لدى المعلمين، وأيضاً تتفق هذه النتيجة مع دراسة Ocampo & Kennedy (2019) حيث أشارت إلى أن أخصائيي النطق الذين يؤدون مهام واضحة ضمن بيئات منظمة يشعرون برضا وظيفي مرتفع تجاه طبيعة عملهم، ويرتبط ذلك بإحساسهم بقيمة الأدوار التي يقومون بها وتنوع الأنشطة التي يشاركون فيها، وقد بينت الدراسات أن وضوح الأدوار والمهام داخل الفريق يساهم في رفع مستوى الرضا عن طبيعة العمل وهو ما يتفق مع هذه الدراسة .

وتتعارض نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (Marie 2018)، التي أظهرت تدني الرضا عن طبيعة العمل بسبب الضغوط المهنية وتعدد الأدوار الإدارية، وضعف الاعتراف المؤسسي بأهمية تخصصهم وهو ما انعكس على انخفاض تقديرهم لهذا البعد من الرضا الوظيفي. كما وتتعارض مع نتائج الفطيسي (2024) التي أظهرت أن طبيعة العمل كانت من أقل المحاور التي حظيت بالرضا نتيجة غموض الأدوار وعدم ملائمة المهام لقدرات الموظفين مما انعكس سلباً على مستوى الرضا الوظيفي.

فيما يتعلق بالعامل (2) المرتبط بالعوامل الشخصية والتأهيلية والتي لها علاقة بواقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية

ما أهم مظاهر العوامل الشخصية والتأهيلية؟

للإجابة عن السؤال السابق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر العوامل الشخصية والتأهيلية مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (6).

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر العوامل الشخصية والتأهيلية مرتبة حسب الأهمية.

الرقم	المظاهر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
q5	أمتلك المهارات والخبرات اللازمة لأداء عملي بفاعلية	4.01	0.78	كبيرة
q1	أشعر بالرضا عن اختياري للتخصص الذي أعمل فيه	3.98	0.92	كبيرة
q3	أشعر بالثقة بقدرتي على التعامل مع متطلبات العمل	3.96	0.83	كبيرة
q4	أمتلك القدرة على التحفيز الذاتي لتحقيق التميز في عملي	3.89	0.84	كبيرة
q7	يتوافق مؤهلي العلمي مع طبيعة عملي	3.76	0.86	كبيرة
q8	أجد أن طبيعة عملي تتناسب مع قدراتي وميولي الشخصية	3.74	0.92	كبيرة
q2	أشعر بالانتماء والولاء للمدرسة التي أعمل بها	3.67	1.08	متوسطة
q6	أجد في عملي فرصة للتطور المهني المستمر	3.58	0.95	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.82	0.62	كبيرة

يتضح من جدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة للدرجة الكلية للعوامل الشخصية والتأهيلية، قد بلغ (3.82)، وانحراف معياري (0.62) وبتقدير كبير، أما المتوسطات الحسابية للفقرات فقد تراوحت (3.58- 4.01)، فقد كانت أكثر المظاهر شيوعاً "أمتلك المهارات والخبرات اللازمة لأداء عملي" بفاعلية بمتوسط (4.01)، تبعها أشعر بالرضا عن اختياري للتخصص الذي أعمل فيه بمتوسط (3.98)، وكانت أقلها شيوعاً "أجد في عملي فرصة للتطور المهني المستمر" بمتوسط (3.58). وتفسر الباحثتان هذه النتيجة بأن العاملين يشعرون بثقة عالية في مؤهلاتهم وقدراتهم المهنية، وهو ما يفسر ارتفاع الرضا لديهم في بعد العوامل الشخصية والتأهيلية، وهذا الرضا يرتبط بشعورهم بالانسجام مع تخصصاتهم وثقتهم في قدراتهم على التعامل مع متطلبات العمل، وقدرتهم على التحفيز الذاتي، كما ويشير إلى وجود توافق بين الميول الشخصية وطبيعة العمل، مما يعزز شعورهم بالراحة النفسية والرضا عن أنفسهم كمارسين لمهنة ذات قيمة. ومع أن هذا الجانب يشير إلى عوامل داخلية إيجابية،

إلا أنّ بعض المؤشرات تظهر أن البيئة المهنية قد لا توفر الدعم المؤسسي الكافي الذي يعزز الشعور بالانتماء أو التطور المهني المستمر، وهذا يعني أن تعزيز الرضا الوظيفي بشكل متكامل يتطلب إلى جانب الكفاءة الذاتية، بيئة داعمة تتيح فرص النمو وتشعر العاملين بالتقدير والاستقرار المهني.

تتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه الفطيس (2024) الذي أشار إلى أنّ وجود مهارات مهنية مدعومة ببيئة عمل تسمح بالمبادرة والثقة يرفع من شعور الموظفين بالرضا، وكما أوضح مرزوق (2024) في دراسته أن شعور الموظف بالكفاءة والتمكين الذاتي يعزز من مستوى رضاهم عن العمل. وتختلف هذه النتيجة مع عبد الرزاق (2021) التي أشارت إلى أنّ غياب فرص التطور المهني ونقص التقدير الشخصي من قبل الإدارة يعتبر من أبرز معوقات الرضا لدى بعض العاملين، وقد يعزى هذا الاختلاف إلى الفروقات في البيئة المؤسسية، أو في حجم الدعم المتوفر للعاملين داخل المؤسسة التعليمية.

فيما يتعلق بالعامل (3) المرتبط بالعوامل الإدارية والتي لها علاقة بواقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية ما أهم مظاهر العوامل الإدارية؟

للإجابة عن السؤال السابق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر العوامل الإدارية مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (7).

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر العوامل الإدارية مرتبة حسب الأهمية.

الرقم	المظاهر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
q3	يوجد وضوح في السياسات والتعليمات الإدارية في المدرسة	3.32	1.00	متوسطة
q2	توفر لي الإدارة الدعم والتحفيز المهني المناسب	3.28	1.02	متوسطة
q1	تتسم إدارة المدرسة بالعدالة في التعامل مع العاملين	3.21	1.00	متوسطة
q8	تقيم الإدارة أدائي المهني بموضوعية	3.19	1.10	متوسطة
q6	تتسم قرارات الإدارة بالشفافية والوضوح	3.11	1.12	متوسطة
q5	أشعر بالراحة النفسية للدعم المستمر من قبل الإدارة	3.10	1.17	متوسطة
q4	تشجعني الإدارة على المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية	3.06	1.10	متوسطة
q7	تعتمد الإدارة أسلوبًا ديمقراطيًا في التعامل مع الكوادر التعليمية والعلاجية.	3.02	1.10	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.16	0.92	متوسطة

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن درجة العوامل الإدارية كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (3.16). فقد كانت أكثر المظاهر شيوعاً هي "يوجد وضوح في السياسات والتعليمات الإدارية في المدرسة" بمتوسط (3.32)، تليها "توفر لي الإدارة الدعم والتحفيز المهني المناسب" بمتوسط (3.28).

يتضح من جدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة للدرجة الكلية المرتبطة بالعوامل الإدارية، قد بلغ (3.16)، وانحراف معياري (0.92) جاءت بدرجة متوسطة، أما المتوسطات الحسابية للفقرات فقد تراوحت (3.02- 3.32)، فقد كانت أكثر المظاهر شيوعاً هي "يوجد وضوح في السياسات والتعليمات الإدارية في المدرسة" بمتوسط (3.32)، تبعها "توفر لي الإدارة الدعم والتحفيز المهني المناسب" بمتوسط (3.28).

تظهر هذه النتيجة إلى أن الكوادر التعليمية والعلاجية يشعرون بسياسات واضحة نسبياً داخل المدرسة، كما أن هناك درجة معينة من الدعم والتحفيز المهني، غير أن الدعم قد لا يكون مستمراً وكافياً من وجهة نظرهم، ويبدو أن العدالة في التعامل وموضوعية التقييم ومشاركة العاملين في صنع القرار لاتزال بحاجة إلى تطوير مما يضعف من أثر الإدارة على رفع مستوى الرضا العام، كما أن انخفاض المتوسطات في البنود المتعلقة بالشفافية والمشاركة في اتخاذ القرار والدعم النفسي، يشير إلى أن طبيعة العلاقات بين الإدارة والكوادر قد يغلب عليها المركزية أو التقليد مع محدودية في اعتماد أساليب ديمقراطية تعزز الثقة والانخراط المهني. وبناء على ذلك توضح هذه النتائج أن هناك حاجة لتعزيز الممارسات الإدارية التي تقوم على الشفافية والمشاركة والعدالة بهدف بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي.

وقد أظهرت بعض الدراسات توافقاً مع هذه النتيجة مثل دراسة الشمراني وأمزات (2025) التي أكدت على وجود علاقة بين تطبيق القيادة الديمقراطية ومستوى الرضا الوظيفي، وتتفق مع دراسة مرزوق (2024) إلى أن الإبداع الإداري داخل المؤسسة يرفع من مستوى الرضا الوظيفي، لكنه شدد على وجود ضعف في تطبيق الممارسات الفعالة من قبل الإدارة وهو ما يتماشى جزئياً مع نتائج الدراسة الحالية.

وخالفت دراسة Asaf وAntoun (2024) إلى أن الدعم المؤسسي والقيادة التشاركية يشكلان الرضا في البيئات التربوية، وهو ما لم تعكسه هذه الدراسة بشكل واضح مما يبرز الحاجة إلى تحسين أساليب الإدارة في بيئة مدارس التربية الخاصة. كما وخالفت دراسة المرزوقي (2024) التي ربطت ارتفاع الرضا الوظيفي بتحقيق العدالة والشفافية في التقييم الإداري بشكل واضح، مشيرة إلى أن الإدارات التعليمية كانت من أبرز العوامل المحفزة للرضا الوظيفي.

فيما يتعلق بالعامل (4) المرتبط بالعلاقات الاجتماعية والتي لها علاقة بواقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية ما أهم مظاهر العلاقات الاجتماعية؟

للإجابة عن السؤال السابق استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر العلاقات الاجتماعية مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (8).

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم مظاهر العلاقات الاجتماعية مرتبة حسب الأهمية.

الرقم	المظاهر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
q2	تقوم العلاقات الاجتماعية بين الزملاء في المدرسة على الاحترام المتبادل	3.66	0.86	متوسطة
q3	يسود التعاون والمشاركة بين الزملاء في العمل	3.63	0.93	متوسطة
q8	أشارك في الأنشطة الاجتماعية داخل المدرسة	3.62	0.83	متوسطة

متوسطة	0.89	3.56	q1	أشعر بالرضا والراحة عند التعامل مع زملائي في المدرسة
متوسطة	0.97	3.48	q5	العلاقات الاجتماعية تعزز من إنتاجيتي في العمل داخل المدرسة
متوسطة	0.91	3.43	q6	يتسم التواصل بين الزملاء بالاستمرارية والإيجابية
متوسطة	1.01	3.37	q4	البيئة الاجتماعية في العمل محفزة وداعمة
متوسطة	0.95	3.28	q7	يُجرى التعامل مع النزاعات الاجتماعية بطريقة مهنية
متوسطة	0.74	3.50		الدرجة الكلية

يتضح من جدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة للدرجة الكلية لعامل العلاقات الاجتماعية، قد بلغ (3.50)، وانحراف معياري (0.74) جاءت بدرجة متوسطة، أما المتوسطات الحسابية للفقرات فقد تراوحت (3.28- 3.66). فقد كانت أكثر المظاهر شيوعاً هي "تقوم العلاقات الاجتماعية بين الزملاء في المدرسة على الاحترام المتبادل" بمتوسط (3.66)، تليها "يسود التعاون والمشاركة بين الزملاء في العمل" بمتوسط (3.63).

تفسر الباحثتان هذه النتيجة بأن الزملاء يتعاملون فيما بينهم باحترام وتعاون إلى حد ما، وهناك مشاركة في الأنشطة الاجتماعية مما يساهم في بناء بيئة عمل مستقرة ومرنة نسبياً إلا أن بعض الجوانب المهمة مثل استمرارية التواصل، وطريقة التعامل مع النزاعات ومدى تحفيزية البيئة الاجتماعية لا تزال تشكل تحدياً وهو ما قد يحد من تطور العلاقات المهنية بشكل أكثر فاعلية. وقد تعود هذه الدرجة المتوسطة إلى طبيعة المهام اليومية وضغط العمل الذي قد يقلل من فرص التفاعل الاجتماعي العميق، أو إلى غياب مبادرات مؤسسية تعزز من التماسك بين الفريق التربوي والعلاجي داخل المدرسة، كما أن عدم وجود برامج واضحة لتقوية العلاقات الإيجابية أو إدارة الخلافات بشكل مهني قد يكون من العوامل المؤثرة في انخفاض بعض البنود.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة النجار (2024) التي بينت أن الرضا الوظيفي الكلي عند المعلمين كان بدرجة متوسطة، وقد أظهرت أن الجوانب والعلاقات المهنية كان لها تأثير متوسط على الرضا الوظيفي، كما وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة Marie (2018) التي أجريت على أخصائيين النطق واللغة في الأردن بأن العلاقات الاجتماعية لم تكن من أكثر العوامل تأثيراً على الرضا الوظيفي.

وتخالف هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة مرزوق (2024) والتي بينت أن العلاقات الاجتماعية تعد من العوامل الحاسمة في رفع مستوى الرضا الوظيفي. وعليه فإن نتائج هذه الدراسة تظهر نوعاً من التوازن في العلاقات المهنية، لكنها تؤكد أن هناك مساحة لتحسين البيئة الاجتماعية في العمل من خلال ممارسات إدارية أكثر دعماً وتشجيعاً للتواصل الإيجابي والنشاط التعاوني. فيما يتعلق بمناقشة السؤال الفرعي للدراسة:

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بواقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية من وجهة نظرهم أنفسهم في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس تعزى لمتغيرات الجنس، طبيعة الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \geq 0.05$ في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدم اختبار ت (t-test) للفروق في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الجنس، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (9).

جدول رقم (9) نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
ذكر	22	3.70	0.66	178	1.668	0.097
أنثى	158	3.47	0.58			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الجنس، فقد كان هناك تقارب واضح في المتوسطات الحسابية وعلى اختلاف الجنس، وذلك كما هو واضح من الجدول السابق.

تفسير النتيجة:

تفسر الباحثتان تلك النتيجة بأن واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس، ينظر إليها بشكل متشابه من قبل الكادر التعليمي والعلاجي على حد سواء، وقد يعزى هذا التفسير إلى أن الكوادر من الجنسين يعملون في بيئة مهنية واحدة تخضع لنفس اللوائح والأنظمة وظروف العمل مما يؤدي إلى تقارب في مشاعرهم تجاه الرضا الوظيفي، كما يعزى ذلك إلى أن الطرفين يواجهون مسؤوليات وتحديات متقاربة في التعامل مع طلاب التربية الخاصة وبالتالي فإن تقييمهم لمستوى الرضا ينبع من تجربة مهنية مشتركة لا تتأثر بجنس الفرد. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة مرزوق (2024) التي ركزت على أثر العوامل المؤسسية والتنظيمية كمحدد رئيسي للرضا الوظيفي، دون إبراز أثر لمتغير الجنس، كما وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الكايد (2024) التي بينت أن الخصائص الديموغرافية، ومنها الجنس، لا تحدث تأثيراً دالاً في التحديات المهنية بين الذكور والإناث. ولم تظهر أي من الدراسات وجود فروق دالة تعزى لمتغير الجنس، مما يعزز موثوقية هذه النتيجة ويؤكد أن الرضا الوظيفي يرتبط بعوامل مهنية وتنظيمية أكثر من كونه مرتبط بخصائص ديموغرافية ثابتة مثل الجنس.

الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدم اختبار ت (t-test) للفروق في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (10).

جدول رقم (10) نتائج اختبارات (t-test) للفروق في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة.

طبيعة الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
معلم	123	3.61	0.61	178	4.189	0.000
معالج	57	3.26	0.48			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة، حيث كانت الفروق لصالح المعلمين بمتوسط (3.61)، مقابل المعالجين بمتوسط (3.26)، وذلك كما هو واضح من الجدول السابق. وتفسر الباحثتان هذه النتيجة بأنها تعزى إلى أن المعلمين يشعرون بمستوى أعلى من الرضا الوظيفي بسبب وضوح أدوارهم التنظيمية داخل المدرسة، وثبات جداولهم وفرص المشاركة المهنية المتاحة لهم داخل المجتمع المدرسي، في المقابل قد يواجه المعالجون تحديات تتعلق بطبيعة عملهم الفردي وارتفاع العبء المهني، وتداخل أدوارهم، وضعف المشاركة في صنع القرار التربوي مما قد يسهم في انخفاض مستوى رضاهم الوظيفي.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Marie, 2018) التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أخصائيي النطق واللغة في الأردن كان أقل من المتوسط وذلك يعزى إلى ضغط العمل وقلة الأمان الوظيفي مما يتفق مع نتائج هذه الدراسة التي أظهرت أن المعلمين سجلوا رضا أعلى مقارنة بالمعالجين.

الفرضية الثالثة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدم اختبار ت (t-test) للفروق في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (11).

جدول رقم (11) نتائج اختبارات (t-test) للفروق في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بكالوريوس	117	3.52	0.54	178	0.650	0.516
ماجستير فأعلى	63	3.46	0.69			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فقد كان هناك تقارب واضح في المتوسطات الحسابية باختلاف المؤهل العلمي، وذلك كما هو واضح في الجدول السابق. تفسر الباحثان هذه النتائج بأن المؤهل العلمي ليس العامل الحاسم في تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر العاملة، بل إن هناك عناصر أخرى مثل بيئة العمل، والأمان الوظيفي، وضغط المهام، والدعم الإداري قد تكون أكثر تأثيراً في تحقيق الرضا المهني، وقد يعزى ذلك إلى أن معظم الكوادر سواء كانوا من حملة البكالوريوس أو الدراسات العليا يخضعون لنفس الأنظمة، ويحملون مسؤوليات متشابهة ويحصلون على فرص تطوير وظيفي متقاربة، مما ينتج مستوى متقارباً من الرضا دون تأثير واضح لمستوى التحصيل الأكاديمي. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة المرزوق (2024) التي أوضحت أن المؤهل العلمي لم يكن متغيراً مؤثراً في مستوى الرضا حيث لم تظهر فروق دالة إحصائية بين المشاركين تبعاً لمؤهلاتهم العلمية. في المقابل خالفت هذه النتيجة نتائج دراسة النجار (2024) التي أظهرت فروق دالة في الرضا الوظيفي تبعاً للمؤهل العلمي بمعنى أن الرضا الوظيفي كان أعلى لدى حملة الماجستير والدكتوراة، واللذين أشارتا إلى أن العوامل المهنية والتنظيمية مثل بيئة العمل والدعم الإداري تلعب دوراً أكبر في تشكيل الرضا الوظيفي من المؤهل العلمي. في المقابل تختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة منصور (2025) التي أظهرت وجود فروق لصالح حملة الماجستير، حيث اعتبرت أن أصحاب المؤهلات العليا لديهم وعي مهني أكبر وتوقعات أعلى من حيث التقدير والتطوير الوظيفي، مما ينعكس على مستوى رضاهم عن العمل، ويعزى التباين في النتائج إلى اختلاف البيئات الوظيفية والفئات المستهدفة، وطبيعة العمل بين المؤسسات التعليمية المختلفة.

الفرضية الرابعة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (12).

جدول رقم (12) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.021	3.955	1.376	2	2.752	بين المجموعات
		0.348	177	61.587	داخل المجموعات
			179	64.339	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ولإيجاد مصدر هذه الفروق استخرج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعدية في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (13).

وتفسر الباحثان هذه النتيجة بأن عدد سنوات الخبرة المهنية قد يسهم في تحقيق مستوى الرضا الوظيفي، إذ يميل الأفراد الأكثر خبرة إلى التكيف مع بيئة العمل، ولديهم توقعات واقعية أكثر، وثقة أعلى في أداء مهامهم، مما ينعكس إيجابياً على مستوى رضاهم الوظيفي، بالمقابل قد يشعر الأقل خبرة بعدم الاستقرار أو بقلة الثقة، مما قد يؤدي إلى انخفاض في مستوى الرضا، كما أن الخبراء يكونوا أكثر قدرة على إدارة التحديات المرتبطة بطبيعة العمل مع الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة، وهو ما يعزز من شعورهم بالكفاءة والرضا، وهي نتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة النجار (2024) أن ذوي الخبرة التي تزيد عن 10 سنوات أظهروا مستويات أعلى من الرضا مقارنة بزملائهم، بينما لا تتفق النتيجة مع دراسة المرزوقي (2024) والتي أظهرت نتائجها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في الرضا الوظيفي في تلك العينة. ويعزى التباين في النتائج إلى طبيعة البيئة التعليمية والفئة المستهدفة وطبيعة العمل التخصصي مع ذوي الاحتياجات الخاصة، والتي قد تمنح الخبرة المهنية تأثيراً أكبر في الشعور بالرضا الوظيفي مقارنة بالسياقات التعليمية العامة.

جدول رقم (13) نتائج اختبار توكي (Tukey test) للمقارنات الثنائية البعدية في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	من 6-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
5 سنوات فأقل		-0.10636	-0.22704
من 6-10 سنوات			*-0.33340
أكثر من 10 سنوات			

تشير المقارنات الثنائية البعدية في الجدول السابق أن الفروق في درجة واقع الرضا الوظيفي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرقي مدينة القدس من وجهة نظرهم تعزى لمتغير سنوات الخبرة، كانت بين الكوادر التعليمية والعلاجية الذين سنوات الخبرة لديهم تتراوح من 6-10 سنوات وبين الكوادر التعليمية والعلاجية الذين كانت سنوات الخبرة لديهم أكثر من 10 سنوات لصالح الكوادر التعليمية والعلاجية الذين كانت سنوات الخبرة لديهم أكثر من 10 سنوات، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (14).

تفسر الباحثان هذه النتيجة بأن الكوادر الذين تجاوزت خبرتهم 10 سنوات قد أصبحوا أكثر استقراراً مهنيًا ونفسيًا واكتسبوا مهارات التكيف مع طبيعة العمل في مدارس التربية الخاصة، بالإضافة إلى احتمال حصولهم على فرص للتقدير الإداري أو التطور الوظيفي مما يرفع من مستوى رضاهم، في المقابل قد تعاني فئة (6 - 10 سنوات) من شعور بالضغط المهني المتراكم، مع غياب فرص الترقية أو الاعتراف الكافي مما يؤدي إلى انخفاض رضاهم مقارنة بالفئات الأخرى. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الفطيسي (2024) ودراسة النجار (2024) ودراسة Marie (2018) الذين أجمعوا أن سنوات الخبرة الطويلة تعد مؤشراً

مهما في ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي، نتيجة لما يكتسبه الأفراد من مهارات في التكيف والإنجاز والتقدير المؤسسي بمرور الوقت، ولم تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة مرزوق (2024) التي لم تسجل فروق دالة تبعا للخبرة، واعتبرت أن العوامل المؤسسية أكثر تأثيرا من العوامل الديمغرافية في تحديد مستوى الرضا الوظيفي.

6. ملخص نتائج البحث:

1. أظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي الكلي لدى الكوادر التعليمية والعلاجية في مدارس التربية الخاصة بشرفي القدس جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.50) بانحراف معياري (0.59).
2. جاء مجال العوامل الشخصية والتأهيلية في المرتبة الأولى من حيث مستوى الرضا، بمتوسط حسابي بلغ (3.82) وانحراف معياري (0.62)، مما يدل على شعور العاملين بالكفاءة المهنية والقدرة على التعامل مع متطلبات العمل.
3. احتل مجال طبيعة العمل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.52) وبدرجة متوسطة، وقد ظهر أعلى مظاهره في الرضا عن طبيعة العمل (3.75)، ووضوح المهام (3.68)، بينما كان الرضا عن الراتب الأقل بدرجة (3.23).
4. كانت العلاقات الاجتماعية بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.50)، حيث أظهر أفراد العينة رضا مقبولا عن مستوى الاحترام المتبادل، والتعاون بين الزملاء، والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية داخل المدرسة.
5. جاء مجال العوامل الإدارية الأقل رضا بين المجالات جميعها، بمتوسط حسابي (3.16)، مما يشير إلى وجود حاجة ملحة لتعزيز الأساليب الإدارية، وطرق التقييم، ومستوى الدعم الإداري.
6. أظهرت فقرات الأداة معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0.000)، مما يشير إلى تمتع الأداة بصدق داخلي مرتفع واتساق جيد في قياس الرضا الوظيفي.
7. بلغ معامل الثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية (0.94)، وهي قيمة مرتفعة جداً تؤكد الثبات الممتاز للأداة واعتماديتها في القياس.
8. في مجال العوامل الشخصية والتأهيلية جاءت أعلى الفقرات في امتلاك المهارات والخبرات اللازمة بمتوسط (4.01)، تلتها الرضا عن اختيار التخصص بمتوسط (3.98)، بينما حصلت فرص التطور المهني على أقل متوسط (3.58).
9. في مجال العوامل الإدارية كانت أعلى الفقرات في وضوح السياسات والتعليمات الإدارية بمتوسط (3.32)، ثم الدعم الإداري بمتوسط (3.28)، بينما حصل الأسلوب الديمقراطي في التعامل على أقل متوسط (3.02).
10. في مجال العلاقات الاجتماعية جاءت أعلى المتوسطات في الاحترام المتبادل بين الزملاء بمتوسط (3.66)، يليه التعاون والمشاركة في العمل بمتوسط (3.63)، بينما حصل التعامل مع النزاعات بطريقة مهنية على أقل متوسط (3.28).
11. لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى أن مستوى الرضا الوظيفي متقارب لدى الذكور والإناث.

7. توصيات الدراسة:

- في ضوء نتائج الدراسة، توصي الدراسة الحالية بوضع وتفعيل عدد من المقترحات الاستراتيجية ومنها:
- أن يكون الرضا الوظيفي محط اهتمام وأولوية عند صناع القرار، ولا بد من الاهتمام بالعوامل والمتغيرات المؤثرة فيها، وأهمها العوامل الشخصية والتأهيلية.
- تهيئة بيئة عمل محفزة داخل المدارس، والاهتمام بتحسين ظروف العمل المختلفة، نظرا للتأثير الإيجابي لهذه العوامل على زيادة الرضا الوظيفي
- زيادة الدعم النفسي والاجتماعي للكوادر التعليمية والعلاجية، والأخذ بعين الاعتبار قدراتهم ومدى توافقها مع العمل المطلوب وتقدير الجهود المبذولة.
- إشراك الكوادر التعليمية والعلاجية في اتخاذ القرارات المدرسية قدر الإمكان.
- تطوير فرص النمو المهني من خلال برامج تدريبية وتأهيلية هادفة اعتمادا على احتياجات الكوادر التعليمية والعلاجية، والتي تمنحهم فرصا للتقدم الوظيفي.
- تفعيل الأنشطة الجماعية ومنها الترفيهية والتعاونية لتعزيز روح الفريق والدعم المتبادل بين الكوادر التعليمية والعلاجية.

8. قائمة المراجع:

1.8. المراجع العربية:

- بجاوي، مفيدة، وجقوط، دارين. (2024). دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية قالمة (إشراف أ. معيزي جزيرة). جامعة 8 ماي 1945 - قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- الشمراي، أ. أ. وأمزات، أي. إتش. (2025). أثر القيادة الديمقراطية على الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس السعودية خارج المملكة. *مجلة العلوم التربوية، 13*(1)، 16-40.
- الفطيسي، أحمد. (2024). مدى واقع التمكين الإداري وأثره على الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الحكومية. *مجلة العلوم التربوية والنفسية، 15*(1)، 88-110.
- الفطيسي، ليلي. (2024). مدى واقع التمكين الإداري وأثره على الرضا الوظيفي. *مجلة الأستاذ، 27*(1)، 301-353.
- المرزوقي، علي. (2024). الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المعلمين في مدارس التربية الخاصة. *مجلة العلوم التربوية والنفسية - جامعة الجزائر، 33*(1)، 135-160.
- عبد الرزاق، فرح. (2021). معوقات الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات التعليمية. *مجلة البحوث التربوية والنفسية، 33*(2)، 142-167.
- مرزوق، فهد. (2024). الإبداع الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة. *مجلة العموم التربوية، 4*(4)، 565-579.

نجار، ر. أ. ك. (2024). الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلمين في لواء المزار الجنوبي. *مجلة الدراسات والبحوث التربوية*، (11)4، 609-573.

2.8. المراجع الأجنبية:

Alkayed, Z. S., Al Ali, S. M., & Al Masa'deh, M. M. (2024). Job satisfaction amongst special education teachers. *The Education and Science Journal*, 26(1), 202–225.

American Occupational Therapy Association. (2021). *Occupational therapy in school settings: Policy and practice*. Retrieved May 18, 2025, from <https://www.aota.org/practice/practice-settings/schools-early-intervention-community-education/schools>

American Physical Therapy Association. (2017). *Physical therapy in school settings*. Retrieved May 18, 2025, from <https://www.apta.org/your-practice/practice-models-and-settings/school-based-physical-therapy>

American Speech-Language-Hearing Association. (2020). *Roles and responsibilities of speech-language pathologists in schools* [Position statement]. Retrieved May 18, 2025, from <https://www.asha.org/policy/SP2020-00352/>

Assaf, J., & Antoun, S. (2024). Impact of job satisfaction on teacher well-being and education quality. *Pedagogical Research*, 9(3), em0204. <https://doi.org/10.29333/pr/14437>

Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307–311.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.

Manikandan, S., & Karnan, R. (2017). Job satisfaction and work engagement among teachers: A comparative analysis. *International Journal of Management and Social Science Research Review*, 5(6), 128–134.

Marie, M. (2018). Job satisfaction among speech and language pathologists in Jordanian rehabilitation centers. *Middle East Journal of Rehabilitation Studies*, 9(1), 25–40.

Ocampo, A., & Kennedy, K. (2019). The relationship of collaboration and job satisfaction between speech-language pathologists and school psychologists. *Perspectives of the ASHA Special Interest Groups*, 4(1), 1–16. <https://doi.org/10.1044/PERS-SIG16-2018-0003>

Organization for Economic Co-operation and Development. (2019). *A flying start: Improving initial teacher preparation systems*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/cf74e549-en>

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications.

UNESCO & International Labour Organization. (1966). Recommendation concerning the status of teachers. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/multilateral-system/collaboration-with-unesco/WCMS_493315/lang-en/index.htm.

جميع الحقوق محفوظة IJRSP © (2025) (الباحثة/ مرام أيمن أبو طير، الباحثة/ سمر فايز أبو طير). تُنشر هذه الدراسة بموجب ترخيص المشاع الإبداعي (CC BY-NC 4.0).

This article is distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v7.73.13