
THE IMPACT OF SELF-ESTEEM ON JOB SATISFACTION: SOCIAL ANXIETY AS A MEDIATING VARIABLE-AN ANALYTICAL STUDY OF THE OPINIONS OF A SAMPLE OF TEACHERS IN THE FORMATIONS OF THE SOUTHERN TECHNICAL UNIVERSITY IN BASRA

Assistant Professor: Dr. Layla Laftah Ali

Management Technical College, Southern Technical University, Iraq

layla.laftah@stu.edu.iq

Amel Farhan Swadi

Assistant Lecturer Basra Technical Institute, Southern Technical University, Iraq

amel.swadi@stu.edu.iq

Abstract

The current research aims to identify important and vital behavioral variables in the business world, represented by self-esteem, job satisfaction, and social anxiety. The research was applied in the field at the Administrative Technical College in Basra, as it is one of the important formations at the Southern Technical University, and on a sample of teachers who hold master's and doctorate degrees, numbering (313).) Single. The questionnaire represented the main tool for collecting data, as it consisted of three axes that measured the variables of the study, the first related to self-esteem, the second related to job satisfaction, and the third related to social anxiety. The research was based on the main hypothesis that "there is a statistically significant effect of self-esteem on job satisfaction through the mediating variable social anxiety." The data was analyzed using the AMOS statistical program and the SPSS program. The research reached a number of conclusions, the most important of which is that self-esteem is considered one of the important foundations for achieving job satisfaction in the organization, which in turn leads to achieving goals and achieving success. The study also proved that social anxiety has a significant impact on achieving job satisfaction. The research also came out with a number of recommendations, the most important of which is the necessity of Paying attention to the self-esteem of teaching staff, which contributes to achieving job satisfaction.

Keywords: self-esteem, job satisfaction, social anxiety.

يعتبر تقدير الذات من المتغيرات المهمة في حياة الافراد وخلال مراحل اعمارهم المختلفة، و، ويميل الفرد الى تحقيق ذاته باعتباره من الامور الحيوية للحصول على التقدير والمكانة والاعتماد على النفس مما يدفع الفرد لبذل المزيد من الجهود لتحقيق ذلك.

ويعتمد الفرد من اجل الحصول على تقدير الذات الى الانجاز وبذل الجهود والتحصيل للحصول على المكانة الاجتماعية سواء بين افراد العائلة الواحدة او بين زملاء العمل.

وتقدير الذات له دور كبير ومهم في تحقيق الرضا الوظيفي وهذا ما اكدت عليه العديد من الدراسات ، اذ ان الرضا الوظيفي حظى باهتمام واسع عند الباحثين والمختصين بالسلوك التنظيمي وذلك لعلاقته المباشرة بالعنصر البشري الذي يعد المحور او العنصر الرئيسي المحرك للمنظمات. كما ان هذه العلاقة بين تقدير الذات والرضا الوظيفي تتأثر بالكثير من المتغيرات السلوكية وابرزها القلق الاجتماعي ، اذ اصبح القلق سمة العصر المميّزة حيث يعانيه اغلب الافراد وفي كافة الاعمال وبمختلف خلفياتهم وثقافتهم وبشكل ثالث الاضطرابات النفسية شيوعا بعد الادمان على الكحول والاكتئاب.

ولأهمية هذه المتغيرات مجتمعة (تقدير الذات ،القلق الاجتماعي، الرضا الوظيفي) فقد جاء هذا البحث ليتناول الاثر الذي يؤديه تقدير الذات في تحقيق الرضا الوظيفي بوساطة القلق الاجتماعي ومن خلال ثلاث مباحث:

المبحث الاول خصص لمنهجية البحث والدراسات السابقة ،اما المبحث الثاني فقد افرد للطروحات النظرية المتعلقة بمتغيرات البحث، فيما تضمن المبحث الثالث الجانب الميداني واهم الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

من خلال البحوث المستفيضة والتفاعل مع العديد من المشاركين في الدورات التدريبية هناك اشارات واضحة على ان اهم عنصر حاسم في تحقيق النجاح الشخصي هو تقدير الذات والذي هو في الاساس شعور الفرد بالكفاءة الذاتية وقيمة الذات . وتقدير الذات هو تقييم المرء الكلي لذاته اما بطريقة ايجابية او سلبية .(سينج واخرون ،2005). كما ان تقدير الذات عنصر لا يمكن الاستغناء عنه لتحقيق مشاعر الرضا والسعادة في العمل . مما تقدم يمكن توضيح مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيس التالي:

هل تدرك المؤسسة التعليمية قيد البحث مفهوم كل من تقدير الذات والقلق الاجتماعي واثره في تحقيق الرضا الوظيفي، ويشترك من هذا التساؤل الاسئلة الفرعية التالية:

1. هل يدرك الافراد عينة البحث اهمية تقدير الذات والقلق الاجتماعي في حياتهم الشخصية والعملية ؟
2. هل يشعر الافراد عينة البحث بالرضا الوظيفي ؟
3. ما مدى تأثير تقدير الذات في تحقيق الرضا الوظيفي؟
4. هل يؤثر القلق الاجتماعي في تحقيق مستويات الرضا الوظيفي.

ثانياً: أهمية البحث

يمكن تلخيص أهمية البحث الحالي في نقطتين أساسيتين:

1. يكتسب البحث أهميته من أهمية المتغيرات التي يتناولها باعتبارها من المتغيرات المهمة في حياة الأفراد العاملين وخصوصاً في المؤسسة التعليمية .
2. يقدم البحث صورة واضحة عن أهمية تقدير الذات لدى عينة البحث واثراً ذلك في تحقيق الرضا الوظيفي في ظل وجود القلق الاجتماعي.

ثالثاً: أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف:

1. التعرف على بعض العوامل التي لها علاقة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عينة البحث.
2. التعرف على الأثر الذي يؤديه تحقيق الذات في الرضا الوظيفي.
3. التعرف على الآثار المترتبة على وجود القلق الاجتماعي بين التدريسين.

رابعاً: فرضيات البحث

يستند البحث إلى فرضيتين رئيسيتين:

الفرضية الرئيسية الأولى : "يوجد تأثير مباشر ذو دلالة معنوية احصائية بين تقدير الذات والرضا الوظيفي " ويشق منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد تأثير مباشر ذو دلالة معنوية احصائية للبعد النفسي في الرضا الوظيفي.
2. يوجد تأثير مباشر ذو دلالة معنوية احصائية للبعد الاسري في الرضا الوظيفي.
3. يوجد تأثير مباشر ذو دلالة معنوية احصائية للبعد الاجتماعي في الرضا الوظيفي.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير غير مباشر ذو دلالة احصائية معنوية لتقدير الذات من خلال المتغير الوسيط القلق الاجتماعي في الرضا الوظيفي. ويشق منها الفرضيات الفرعية التالية:

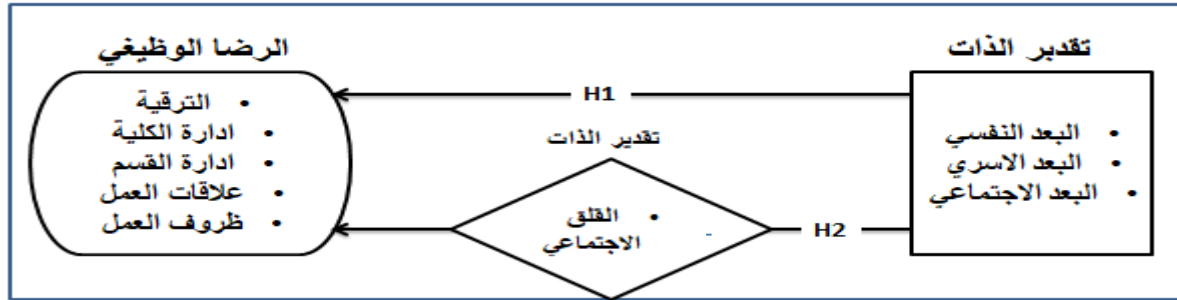
1. يوجد تأثير غير مباشر ذو دلالة معنوية احصائية للبعد النفسي من خلال المتغير الوسيط القلق الاجتماعي في الرضا الوظيفي.
2. يوجد تأثير غير مباشر ذو دلالة معنوية احصائية للبعد الاسري من خلال المتغير الوسيط القلق الاجتماعي في الرضا الوظيفي.
3. يوجد تأثير غير مباشر ذو دلالة معنوية احصائية للبعد الاجتماعي من خلال المتغير الوسيط القلق الاجتماعي في الرضا الوظيفي.

خامساً: المخطط الفرضي للبحث

بناءً على فرضيات البحث يمكن توضيح متغيرات البحث وفق المخطط التالي:

1. المتغير المستقل : تقدير الذات بأبعاده (البعد النفسي ، البعد الاسري ، البعد الاجتماعي) .
2. المتغير الوسيط : القلق الاجتماعي بأبعاده (قلق الاداء الاجتماعي، الاعراض الفسيولوجية المصاحبة ، قلق المواجهة في المواقف الاجتماعية، الخوف من التقييم السلبي)

3. المتغير المعتمد الرضا الوظيفي بأبعاده (الراتب ، الترقية، ادارة الكلية ، ادارة القسم ، علاقات العمل، ظروف العمل)



شكل (1) مخطط البحث الفرضي

المصدر: اعداد الباحثتان.

سادسا : مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث بالتدريسين في تشكيلات الجامعة التقنية الجنوبية في البصرة (الكلية التقنية الادارية، الكلية التقنية الهندسية، كلية التقنيات الصحية والطبية ، المعهد التقني البصرة) من حملة شهادة الدكتوراه والماجستير وللحصول على اجابات اكثر دقة واكثر مصداقية فقد استخدم حجم عينة مكونة من (113) مفردة اذ كلما زاد حجم العينة بالنسبة للمجتمع الي يمثلته كلما امكن الحصول على نتائج اكثر دقة. والجدول (1) يمثل حجم العينة مقارنة بعدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة.

جدول (1) توزيع الاستثمارات على عينة البحث

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المسترجعة	النسبة	عدد الاستثمارات غير المسترجعة	النسبة
340	313	92.05	27	7.95

المصدر: اعداد الباحثتان

سابعا: أداة البحث والوسائل الاحصائية

شكلت الاستبانة الأداة الأساسية لجمع البيانات المتعلقة بالبحث اذ تضمنت ثلاث محاور ، الاول خاص بتقدير الذات بأبعاده المتمثلة ب (3 ابعاد) وتم اختباره ب (35) سؤال ،إما المحور الثاني فقد خصص للقلق الاجتماعي والمكون من (4 ابعاد) واختبر ب(22 سؤال) والمحور الثالث للرضا الوظيفي المكون من (7 ابعاد) تم اختباره ب (21) سؤال . واستخدم مقياس Likert الخماسي في التحليل الذي يتصف بدقة القياس، كما استخدمت الوسائل الإحصائية التالية:

1. الوسط الحسابي، لمعرفة مستوى الأهمية
2. الانحراف المعياري ، لقياس مستوى تجانس آراء افراد العينة.
3. معامل الارتباط لبيان علاقات الارتباط بين متغيرات البحث.
4. تحليل المسار لتوضيح علاقات التأثير المباشر وغير المباشر بين متغيرات البحث.

ثامنا: حدود البحث

1. الحدود الزمنية: تمثلت الحدود الزمنية للبحث بالفترة المتعلقة بجمع البيانات والانتها من تحليلها
2. الحدود المكانية: تشكيلات الجامعة التقنية الجنوبية في البصرة (الكلية التقنية الادارية، الكلية التقنية الهندسية، كلية التقنيات الصحية والطبية، المعهد التقني البصرة)
3. الحدود البشرية: اقتصر الحدود البشرية للبحث على التدريسين في تشكيلات الجامعة التقنية الجنوبية من حملة شهادة الدكتوراه والماجستير.
4. الحدود المعرفية: اقتصر البحث على المتغيرات المتمثلة بتقدير الذات والرضا الوظيفي والقلق الاجتماعي.

المبحث الثاني: الجانب النظري

أولا: تقدير الذات

1. مفهوم تقدير الذات

عندما يتعلق الامر بالمعنى الفعلي لتقدير الذات فمن المهم ذكر ان هناك تعاريف مختلفة ، ولكن التعريف الاكثر ذكرا هو لعالم الاجتماع (موريس روزنبرغ) حيث يصف تقدير الذات بأنه ايجابي ، وهو الموقف الذي يتبناه المرء تجاه ذاته كهدف ، وان تقدير الذات بسبب كونه مفهوما ذاتيا الى حد ما ينظر اليه على انه يمثل تحديا نسبيا عندما يتعلق الامر بتحديد تعريفه بشكل صحيح. (Adriana stukova, 8-9,2017). وقد تبلور مفهوم تقدير الذات على يد كل من (Maslow) و (Rogers) اذ انه يمثل المفهوم الاساسي والمركزي في نظرية روجرز ، ويعرف الذات على انها ذلك الجزء من الكائن الذي يتكون من مجموعة من الادراكات والقيم والاحكام الذي يكون مصدرا للخبرة والسلوك ، فمفهوم الذات هو بمثابة صورة يكونها الفرد عن نفسه جنبا الى جنب مع تقويمه وحكمه على هذه الصورة. (الصمادي ، السعود ، 2018، 253)

كما يعرف تقدير الذات بأنه مقياس عالمي للتقييم الذاتي يتضمن تقييمات معرفية حول تقدير الذات العام والعاطفة واثرتجارب الذات التي ترتبط بهذه التقييمات. (Abdel-khalek,2016,3).

ويمكن ان يعرف تقدير الذات بصورة شاملة على انه تقييم المرء الكلي لذاته اما بطريقة ايجابية او سلبية اذ انه يشير الى مدى ايمان المرء بنفسه وباهليتها وقدرتها واستحقاقها للحياة ، وببساطة تقدير الذات هو في الاساس شعور المرء بكفاءة ذاته وبقيمتها. (مالهي وريزنر ، 2018، 2).

وعلى الرغم من ان تقدير الذات قد تم تصويره في الاصل على انه بناء احادي البعد الا ان هناك نقاشا مستمرا حول هيكل مقياس روزنبرغ لتقدير الذات الذي يعد مهم بشكل جوهري مما يؤثر على تفسير اعادة الرعاية وايضا على صحة بناء الذات العالمية .

وعلى الرغم من ان المقياس يتم التعامل معه بشكل روتيني كمقياس احادي العامل ، الا ان بعض تحليلات العوامل الاستكشافية والتاكيديدية ادت الى عاملين يشيران الى بعدين مهمين ، احدهما ايجابي والاخر سلبي للصور الذاتية ، علاوة على ذلك تم اقتراح نموذج بديل ثنائي العوامل يتضمن قبول الذات وعوامل التقييم الذاتي بناء على اعتبارات نظرية (Urban et-al,2014,488).

وفي جانبه السلبي يحمل احترام الذات تشابها غريبا لخداخ الذات ولواحد من اشكال خداع الذات التي يمكن تمييزها نفسيا على وجه الخصوص. اذ يمكن تعريف خداع الذات بأنه حالة عقلية يحتفظ فيها الفرد بلا شك باعتقاد تناقضه او تثبته بعض المعلومات. (Higgins,Petrson,2003,3).

ويؤثر تقدير الذات على تنمية النتائج الحياتية المهمة مثل الرضا في العلاقات والتعليم والنجاح في العمل والصحة العقلية والجسدية.

ويمثل تقدير الذات القيمة الإجمالية التي يضعها المرء لنفسه كشخص. وإنه يعكس التقييم العام للشخص أو تقديره لقيمه. كذلك يشمل تقدير الذات المعتقدات والعواطف مثل الانتصار والياس والفخر والعار ، ويمكن أن ينطبق احترام الذات على وجه التحديد على بُعد معين أو أن يكون له مدى عالمي. وفقاً لنظرية ماسلو للتسلسل الهرمي للحاجات ، فإن احتياجات التقدير لها نسختان ، واحدة أقل وأخرى أعلى. الجزء السفلي هو الحاجة إلى احترام الآخرين ، والحاجة إلى المكانة ،

والشهرة ، والمجد ، والاعتراف ، والاهتمام ، والسمعة ، والتقدير ، والكرامة ، وحتى الهيمنة. ويتضمن الشكل الأعلى الحاجة إلى احترام الذات ، بما في ذلك مشاعر مثل الثقة ، والكفاءة ، والإنجاز ، والإتقان ، والاستقلال ، والحرية. (Ahmed,2012,114)

ومما تقدم يمكن تعريف تقدير الذات بأنه تقييم الفرد لذاته وانعكاس ذلك على اداء فعالياته سواء في الحياة الشخصية ام العملية.

2. ابعاد تقدير الذات

بعد الاطلاع على عدد من الدراسات والابحاث السابقة وجد ان هناك اختلاف احيانا واتفاق في احيان اخرى لتحديد ابعاد تقدير الذات فنجد في دراسة (pazzaglia et al :2020) ان ابعاد تقدير الذات تتمثل بكل من : الاجتماعية ، الكفاءة ، الاكاديمية ، العائلية ، الجسدية. اما في دراسة الصمادي فقد اعتمدت الابعاد: المجال الاجتماعي ، الحياة اليومية ، المجال الشخصي، المعتقدات الذاتية.

وفي دراسات اخرى فقد تم التأكيد على بعدي تقييم الذات وخداع الذات كما في دراسة (Raymond and Colin :2006)

(

اما فيما يتعلق بالدراسة الحالية سيتم اعتماد دراسة الابعاد الواردة في دراسة الصمادي (المجال الاجتماعي، الحياة اليومية ، المجال الشخصي ، المعتقدات الذاتية)

ثانيا: الرضا الوظيفي

1. مفهوم الرضا الوظيفي

يعد مفهوم الرضا الوظيفي من الموضوعات المهمة في ميدان علم النفس الاداري والمهني ، اذ نال اهتمام واسع من قبل العلماء والباحثين في ثلاثينات القرن العشرين لتحديد مفهومه ومعرفة مكوناته وقياسه لدى العاملين بمختلف المهن ، وفي ظل عصرنا الراهن والذي بات يوصف بعصر التقدم والتطور التكنولوجي السريع حيث رافق ذلك التطور السريع ظهور مهن جديدة ووظائف متعددة. وقد زاد الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي في السنوات الاخيرة وتناوله الباحثين في ابحاثهم ودراساتهم العلمية في شتى الميادين، فقد تم دراسته في الميدان النفسي والاجتماعي والاداري والاقتصادي والصناعي ، كلا حسب اساليب دراسته او مناهجه وادواته في القياس . (علي ، 2020 ، 640).

ويمكن تعريف الرضا الوظيفي على انه مشاعر واتجاهات الفرد نحو عمله حيث يؤدي الرضا الى شعور الفرد بالسعادة ويؤدي عدم الرضا الى نقصان الرغبة في العمل . (العتيبي ، 2012 ، 133).

وقد اكتسب الرضا الوظيفي في علم النفس اكبر قدر من الاهتمام في مجال البحث بالسلوك التنظيمي ، وبالمثل فهو موضوعي في طبيعته كونه مفهوم معقد ومتعدد الواجه ليس له تعريف مقبول عالميا . فقد عرفه بول سبيكتور في كتابه الرضا الوظيفي بأنه تقييم رضا الموظفين في العمل وسبب اهميته وكيفية تأثيره ايضا على جوانب معينة من حياة الموظف. (Stukova,2007,18).

والتفسير الاكثر قبولا للرضا الوظيفي هو من قبل Locke الذي عرف الرضا الوظيفي بأنه حالة عاطفية ممتعة او ايجابية ناتجة عن تقييم الوظيفة او الخبرات الوظيفية، بالإضافة الى ذلك للرضا الوظيفي مكونات عاطفية ومعرفية وسلوكية ، اذ يشير المكون العاطفي الى المشاعر المتعلقة بالوظيفة مثل الملل والقلق او الاثارة . اما المكون المعرفي للرضا فيشير الى المعتقدات المتعلقة بوظيفة الفرد كالمعتقدات العقلية والتحديات . اما المكون السلوكي فيشير الى تصرفات الاشخاص فيما يتعلق بعملهم. (Ahmed,2012,114).

مما تقدم يمكننا تعريف الرضا الوظيفي بأنه مشاعر السعادة والقبول التي يحملها الفرد تجاه وظيفته والتوقعات الايجابية لما سيحدث مستقبلا جراء العمل في الوظيفة.

2. أهمية الرضا الوظيفي

ان الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح او السعادة لاشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء . كما ان الرضا الوظيفي ليس مهما للموظفين فقط وانما لاصحاب المصالح ايضا ، لانه يؤدي الى زيادة الانتاجية وتقليل دوران العمل.

والمستوى العالي من الرضا الوظيفي يؤكد فاعلية المنظمة ورفاهية الموظفين بينما بالمقابل تتحمل المنظمة تكاليف باهضة في حال واجهت انخفاض مستوى الرضا الوظيفي بين موظفيها ، ويؤثر الرضا الوظيفي على رغبة الافراد في مشاركة ما لديهم من المهارات والمعارف والخبرات مع الآخرين . وقد وجد الباحثون ان زيادة الرضا الوظيفي يزيد من مشاركة المعرفة وهذا بدوره يؤدي الى اداء افضل. (مجذوب واخرون، 2020، 254)

وبشير (الحوتي، 2018، 18) الى ان الرضا الوظيفي غالبا مايزيد الانتاجية ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين ، فالموظفون الذين يتمتعون بالرضا الوظيفي ينعمون بصحة بدنية جيدة ونفسية سليمة كما انهم تشع بينهم روح التكامل الاجتماعي مثل مساعدة زملائهم والتعاون فيما بينهم ، وان شعور الشخص والاستياء يتبلور في السلوك العام ، ومن بعض دلالاته عدم التعاون حيث يطلب المزيد من الجهد والتدرب في الاعمال الاضافية ، كذلك الوصول المتأخر للعمل او المغادرة بشكل مبكر وتعطيل العمل دون ذكر الاسباب والاهمال الناتج عن عم الامتثال للارشادات والامور . مما تقدم ذكره يتضح ان تحقيق الرضا الوظيفي مهم على المستوى الشخصي للموظف وكذلك بالنسبة للمنظمة اذ يتضح دوره الكبير في رفع مستويات الانتاج والتقليل من الغياب والصراعات في مكان العمل.

3. مكونات او ابعاد الرضا الوظيفي

هناك العديد من الدراسات والابحاث التي تناولت مكونات الرضا الوظيفي وربما كان هناك تشابه او اختلاف في استعراض الابعاد المكونة للرضا الوظيفي، نذكر منها دراسة (مجذوب واخرون ، 2020) كانت الابعاد التي ركزت عليها الدراسة هي المكونات المادية والاجور والمرتبات والحوافز. اما (حويحي، 2008) فقد حدد ابعاد الرضا الوظيفي ب(ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي ، علاقة الرؤساء بالمرووسين ، الراتب والحوافز ، حاجة الفرد للانجاز ، توقعات الفرد، قيمة الانجاز ، العدالة) في حين نجد (Rue & Byaes, 2003) قد ذكر مجموعة من العوامل المكونة للرضا الوظيفي متمثلة ب(اهتمام المدير بالافراد، تصميم الوظيفة ، التعويضات، ظروف العمل ، العلاقات الاجتماعية ، الفرص المدركة بعيدة المدى، الفرص المدركة في امكان اخرى، مستويات الطموح والحاجة الى الانجاز). (Aziri, 2011, 81). اما (العتيبي، 2012) فقد حدد اهم العوامل التي تؤدي الى الرضا الوظيفي وهي (الراتب ، الامان الوظيفي ، الترقية ، ادارة المؤسسة، ادارة القسم ، علاقات العمل ، ظروف العمل) اما الباحثة فتتفق مع راي (العتيبي 2012) في تحديد ابعاد الرضا الوظيفي قدر تعلق الامر بالدراسة الحالية.

ثالثا: القلق الاجتماعي**1. مفهوم القلق الاجتماعي**

يشعر معظم الناس بالخجل او القلق في مواقف اجتماعية معينة على سبيل المثال عند الالتقاء بشخص جديد او الاداء امام الآخرين . مع ذلك قد يكون هذا اكثر خطورة لدى بعض الاشخاص يمكن ان يبدأ في التدخل بحياتهم وقد يمنع القلق الاجتماعي من القيام باشياء يرغب الشخص القيام بها كحضور حفلات الزفاف او ليالي العمل بالخارج، كذلك تناول الطعام في الخارج او ممارسة الهوايات التي قد تشمل اشخاصا اخرين.

ويؤثر القلق الاجتماعي ايضا على الاشياء المهمة التي يحتاج القيام بها مثل الوصول الى العمل او حضور المواعيد حيث يتطلب ذلك التحدث الى الآخرين. (NHS INFORM , 4)

ويشير القلق الاجتماعي الى العصبية والانزعاج في في المواقف الاجتماعية . عادة يسبب الخوف من فعل شيء محرج او احق او ترك انطباع سيء او التعرض لنقد من قبل الآخرين . بالنسبة للعديد من الاشخاص يقتصر القلق الاجتماعي على انواع معينة من المواقف الاجتماعية على سبيل المثال ، يشعر بعض الناس بعجم الارتياح الشديد في العمل الرسمي في المواقف المقلقة مثل العروض التقديمية والاجتماعات على العكس منه في المواقف غير الرسمية.

وتختلف شدة القلق الاجتماعي ومجموعة المواقف الاجتماعية المخيفة من شخص الى شخص اخر ، على سبيل المثال يعاني بعض الاشخاص من خوف يمكن التحكم فيه الى حد ما ، في حين تغمر شدة الخوف الآخرين تماما. ويقتصر القلق

أحيانا على موقف اجتماعي واحد ، وقد يحدث القلق الاجتماعي في جميع المواقف الاجتماعية تقريبا. (Antony, Swinson,2008,9).

كذلك يعرف القلق الاجتماعي بأنه الخوف المستمر وتجنب المواقف الاجتماعية بسبب مخاوف التقييم من قبل الآخرين ، ويمكن ان يكون مزجا للغاية ويتداخل مع المدرسة والعمل والحياة الاجتماعية حيث يتجنب المصابون الاداء والمواقف الاجتماعية. (Schneier,Godmark,2015,49).

من كل ما تقدم ذكره يمكن القول ان القلق الاجتماعي هو حالة من الخوف والتردد التي تصيب الافراد على مختلف انواعهم وجنسهم وخلفياتهم التعليمية اثناء اداء اعمالهم او في حياتهم الاسرية والخوف من التقييم السلبي من قبل الآخرين قد تظهر اعراضه بشكل جسدي او صحي .

2. ابعاد القلق الاجتماعي

بعد الاطلاع على الدراسات والابحاث المتعلقة بالقلق الاجتماعي يمكن بيان ابعاد او مكونات القلق الاجتماعي من خلال العرض النظري الاتي:

حيث قام كل من (cheak&Watson,1989) بمسح 180 فردا خجولا في احدى التجارب المرتبطة بالخجل والقلق الاجتماعي وقد وجد ان 84% من استجابات المستجوبين تقع في واحدة من ثلاث مجموعات هي: Antony, Swinson,2008,16)

1. الجوانب الجسدية للقلق الاجتماعي (المشاعر والاحاسيس غير المريحة)
 2. الجوانب المعرفية للقلق الاجتماعي (افكار القلق والتوقعات والتنبؤات)
 3. الجوانب السلوكية للقلق الاجتماعي (تجنب المواقف الاجتماعية)
- وفي مصدر اخر (Student Counselling Services,3) يشار الى نفس الابعاد متقدمة الذكر والمتمثلة بالبعد (الفسيولوجي) حيث يؤكد ان التعرض لموقف مخي يؤدي الى استجابة فورية للقلق قد تاخذ نوبة من الهلع (Amrican psychiatric Association ,1994) . وتكون متمثلة باعراض كارتفاع دقات القلب ، الارتجاف ، الخجل ، جفاف الحلق ، ضيق في التنفس وغيرها من الاعراض المصاحبة.
- اما فيما يخص البعد السلوكي فقد يؤدي التعرض للمواقف المخيفة الى قيام الافراد بواحد او اكثر مما ياتي: أ. توقع القلق ، وهو القلق المفرط قبل وقت طويل من حدث او اداء اجتماعي .ب. التجميد ويقصد به توفير الوقت لتقييم الخطر وتجنب الافعال الاندفاعية التي قد تثير الهجوم وتعزز التمويه عندما لايمكن الهروب.
- ج. الهروب : كالتجنب من عدم الحضور ، عدم التحدث ، تجنب الاتصال بالعين .
- د. التحمل: التحمل عندما تكون هناك ضائقة شديدة
- اما فيما يتعلق بالبعد المعرفي فالافراد الذين يعانون من القلق الاجتماعي يبالغون في التهديد ويفترضون السلبية (عن انفسهم وعن الآخرين) يحكمون على انفسهم بقسوة ويكافحون من اجل الايمان بجهودهم الخاصة.

المحور الثالث : الجانب العملي

اولا: التحليل الاحصائي

1. الصدق الداخلي

يشير الى استقرار وثبات الاداة المستخدمة في جمع البيانات. ولتحديد صدق اداة القياس استخدمت الباحثتان (Item – Total Correlation) والذي يقيس تأثير كل فقرة من فقرات الاستبيان على المتغير الأساسي، حيث تم إلغاء كل فقرة كان ارتباطها اقل من (0.40) والإبقاء على بقية الفقرات التي كانت ارتباطها اكبر من (0.40) (Pallant,2011:5). قامت الباحثتان باستخدام (78 فقرة). تم استخدام (15 فقرة) لقياس البعد النفسي و(10 فقرات) لقياس البعد الاسري و(10 فقرات) لقياس البعد الاجتماعي وغطت هذه الابعاد متغير تقدير الذات. فيما يتعلق بالقلق الاجتماعي تم تقسيمه الى اربع ابعاد واستخدمت (10 فقرات) لقياس قلق الاداء الاجتماعي و(5 فقرات) لقياس الاعراض الفسيولوجية المصاحبة و(3 فقرات) لقياس قلق المواجهة في المواقف الاجتماعية و(4 فقرات) لقياس الخوف من التقييم

السلبى. اما بخصوص الرضا الوظيفي فقد تم تقسيمه الى ست ابعاد، تضمنت (4 فقرات) لقياس الراتب وفقرتين لقياس الامان الوظيفي و(3 فقرات) لقياس الترقية و (3 فقرات) لقياس ادارة الكلية و(3 فقرات) لقياس ادارة القسم و3 فقرات لقياس علاقات العمل و(3 فقرات) لقياس ظروف العمل. ومن الجدول (1) يتضح عدم وجود فقرات مستبعدة حيث كان ارتباط الفقرات جميعها اكبر من 0.40 وبالتالي سيتضمن الاستبيان النهائي 78 فقرة. والجدول (1) يوضح معاملات الصدق الداخلي النهائي لأداة جمع البيانات.

جدول (1) قيم الصدق الداخلي

Corrected Item-Total Correlation	paragraph	Dimensions
0.535	1	البعد النفسي
0.744	2	
0.580	3	
0.601	4	
0.883	5	
0.712	6	
0.669	7	
0.498	8	
0.782	9	
0.603	10	
0.820	11	
0.912	12	
0.491	13	
0.735	14	
0.498	15	
0.469	1	البعد الاسري
0.847	2	
0.798	3	
0.642	4	
0.792	5	
0.684	6	
0.671	7	
0.804	8	
0.673	9	
0.570	10	
0.567	1	البعد الاجتماعي
0.670	2	
0.499	3	
0.701	4	
0.657	5	
0.671	6	
0.558	7	
0.903	8	
0.654	9	
0.487	10	
0.756	1	قلق الاداء الاجتماعي
0.748	2	
0.579	3	
0.702	4	
0.824	5	
0.857	6	
0.660	7	
0.735	8	
0.542	9	
0.509	10	
0.568	1	الاعراض الفسيولوجية المصاحبة
0.809	2	
0.543	3	
0.440	4	
0.523	5	
0.678	1	قلق المواجهة
0.402	2	
0.783	3	
0.925	4	
0.623	5	

0.573	1	الخوف من
0.826	2	
0.692	3	
0.784	4	التقييم السلبي
0.562	1	
0.905	2	الراتب
0.678	3	
0.772	4	
0.636	1	الامان الوظيفي
0.731	2	
0.569	1	
0.748	2	الترقية
0.409	3	
0.693	1	
0.836	2	ادارة الكلية
0.480	3	
0.645	1	
0.501	2	ادارة القسم
0.547	3	
0.468	1	
0.673	2	علاقات العمل
0.701	3	
0.543	1	
0.865	2	ظروف العمل
0.441	3	

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

2. صدق التقارب

ويشير صدق التقارب الى الدرجة التي تتوافق وتتقارب فيها المؤشرات المتعددة للمقياس , أي ان فقرات المقياس او ابعاده تسعى الى قياس نفس البنية المفاهيمية , وكلما كان معدل التباين المستخرج اكبر من (0.70 - 0.50) فهو يدل على وجود صدق تقارب للمقياس (Hair et al.,2010:679-680) كذلك ينبغي ان تكون قيم (t) معنوية للتشبعات المعيارية لكل فقرة من فقرات المقياس وذلك يتم من خلال تحقيقها لقيم اكبر من (1.96+) , عند مستوى معنوية 0.05 (Tabachnick and Fidell,2001:687) . والجدول (2) يبين قيم صدق التقارب.

جدول (2) قيم صدق التقارب

المقياس	التباين المستخرج
البعد النفسي	0.784
البعد الاسري	0.792
البعد الاجتماعي	0.779
قلق الاداء الاجتماعي	0.801
الاعراض الفسيولوجية	0.764
قلق المواجهة	0.913
الخوف من التقييم السلبي	0.782
الراتب	0.704
الامان الوظيفي	0.798
الترقية	0.845
ادارة الكلية	0.744
ادارة القسم	0.835
علاقات العمل	0.709
ظروف العمل	0.881

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

يتضح من الجدول (2) ان نتائج حساب مؤشرات صدق التقارب لمقاييس الدراسة والمتمثلة بقيم t للتشبعات المعيارية ومقدار التباين المستخرج بأن جميع قيم t للتشبعات المعيارية الخاصة بكل فقرة من فقرات المقاييس كانت معنوية عند مستوى دلالة (0.05) مما يدل على تحقق احد مؤشرات صدق التقارب . اما المؤشر الثاني فيتمثل بمقدار التباين المستخرج اذ يوضح الجدول رقم (2) ان جميع فقرات المقياس قد حصلت على تباين مستخرج اكبر من (0.50) وهو اعلى من الحد المقبول.

3. قياس الثبات

اعتمدت هذه الدراسة على عدد من المقاييس المستخدمة سابقا في أدبيات الإدارة والتي تمتاز بالثبات والمصادقية العالية وقد صممت جميع مقاييس الدراسة بالاعتماد على مقياس (Likert) الخماسي ولغرض التأكد من ثبات واتساق مقاييس الدراسة تم استخدام Cronbach's Alpha الموضح بالجدول (3) وقد تراوحت قيم معامل Cronbach's Alpha بين (0.86-0.96) وهي مقبولة إحصائيا في البحوث الإدارية والسلوكية لان قيمتها اكبر من (0.7) (Pallant,2011:100).

جدول (3) قيم الثبات للمقاييس

المقياس	كرونباخ الفا
البعد النفسي	0.791
البعد الاسري	0.841
البعد الاجتماعي	0.830
قلق الاداء الاجتماعي	0.774
الاعراض الفسيولوجية	0.763
قلق المواجهة	0.911
الخوف من التقييم السلبي	0.758
الراتب	0.824
الامان الوظيفي	0.736
الترقية	0.802
ادارة الكلية	0.793
ادارة القسم	0.744
علاقات العمل	0.709
ظروف العمل	0.882

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

4. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

جدول (4) اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Simrnov) لمتغيرات الدراسة

المقياس	Kolmogorov-Simrnov Z	الاستنتاج
البعد النفسي	0.234	طبيعي
البعد الاسري	0.350	طبيعي
البعد الاجتماعي	0.809	طبيعي
قلق الاداء الاجتماعي	0.356	طبيعي
الاعراض الفسيولوجية	0.557	طبيعي
قلق المواجهة	0.641	طبيعي
الخوف من التقييم السلبي	0.288	طبيعي

طبيعي	0.793	الراتب
طبيعي	0.881	الامان الوظيفي
طبيعي	0.747	الترقية
طبيعي	0.760	ادارة الكلية
طبيعي	0.700	ادارة القسم
طبيعي	0.467	علاقات العمل
طبيعي	0.782	ظروف العمل

5. اختبار صلاحية النموذج

لغرض التحقق من صدق النسيج المفاهيمي فإن ذلك يتم في ضوء استخدام مؤشرات جودة المطابقة والتي تعد احد مؤشرات صدق البناء التوكيدي حيث تساعد الباحث على تحديد مدى جودة نمودجه المقترح عن طريق مقارنته بنموذج اخر ، او باختبار التوافق بين مصفوفة التباين التي يقترحها النموذج والمصفوفة الملاحظة (Hair et al.,2010:639) . وفي ضوء افتراض ذلك فان هناك العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة ومنها كما هو في الجدول (5) .

جدول (5) مؤشرات قاعدة جودة المطابقة

ت	المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة	المصدر
1	النسبة بين قيم X^2 ودرجات الحرية df ومستوى $(p > 0.05)$	اقل من 2	(Kline,2011:225)
2	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (Root (RMSEA Mean Square Error of Approximation	بين 0.08-0.05	(Hair et al., 2010 : 642)
3	حسن المطابقة (Goodness of Fit Index (GFI	اكبر من 0.90	(Chan et al., 2007 :61)
4	مؤشر المطابقة المعياري (Normed Fit Index (NFI	اكبر من 0.90	(Tabachnick and Fidell , 2001 :698)
5	مؤشر المطابقة المقارن (Comparative Fit Index (CFI	اكبر من 0.95	(Schumacker and Lomax , 2010 :76)

المصدر : اعداد الباحثتان

ولغرض اختبار النموذج الملائم فقد قامت الباحثتان باستخدام مؤشرات جودة المطابقة وقد تم التوصل الى النتائج الاتية الموضحة في الجدول (6).

جدول (6) صلاحية النموذج

CFI	NFI	GFI	RMSEA	Df	X2
0.98	0.95	0.96	0.072	11	17

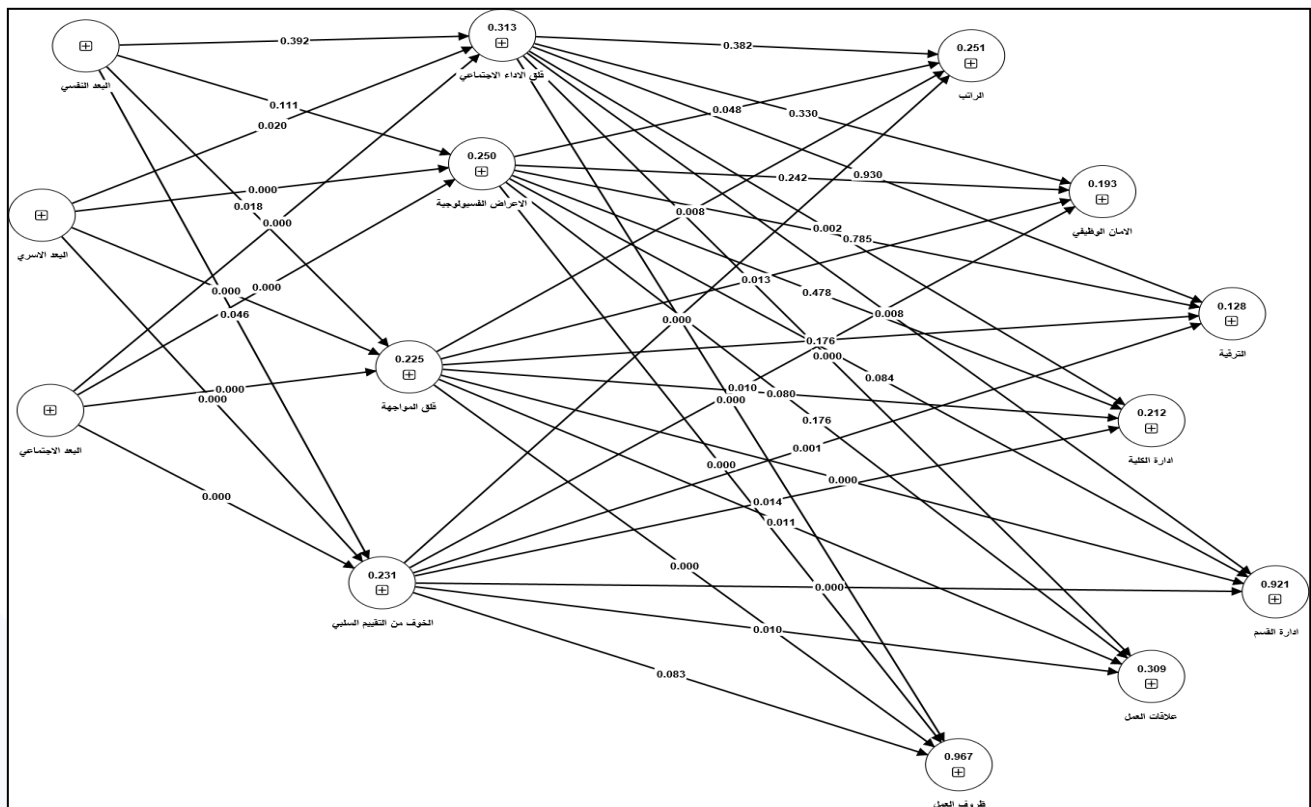
المصدر : مخرجات برنامج AMOS.V.20

ويظهر الجدول (6) ان مؤشرات جودة المطابقة كانت ضمن الحدود المقبولة , اذ بلغت قيمة (Chi-Square) الى درجات الحرية (1.5) وهي اقل من النسبة المقبولة (2) . بالاضافة الى باقي مؤشرات المطابقة كانت ايضا مقبولة وهذا النموذج هو النموذج الوحيد الذي حصل على مستوى مقبول في جميع مؤشرات جودة المطابقة . وهذا يؤكد صحة الافتراض ان فقرات الدراسة تقيس ابعاد الدراسة والذي بدوره يؤدي الى أن مقاييس الدراسة تتصف بصدق البناء التوكيدي ويدل هذا على حسن مطابقة النموذج لبيانات عينة الدراسة . وقد اشارت النتائج بان المتوسطات الحسابية للمتغيرات كانت اكبر من المتوسط الفرضي وهذا يشير الى تأييد افراد عينة البحث بخصوص الدور الحيوي الذي يؤديه تقدير الذات على الرضا

الوظيفي من خلال القلق الاجتماعي, كما ان الانحراف المعياري للمتغيرات اظهرت تفاوتات بسيطة فيما بين اراء المستجيبين. فضلا عن كون جميع العلاقات فيما بين المتغيرات الاساسية عند مستوى معنوية (0.05), وان ارتباطات نموذج متغيرات البحث كانت عالية.

6. اختبار الفرضيات

بما ان فرضيات هذه الدراسة هو فرضيات علاقة تأثير (قياس التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات) فان برنامج SmartPLS يعد الانسب لغرض اختبار الفرضيات بواسطة تحليل المسار فضلا عن اختبار المتغيرات الوسيطة. ويعتمد تحليل المسار على فكرة المربعات الصغرى Least Square المستخدمة في تحليل الانحدار, اذ يتضمن تحليل المسار اوزان الانحدار Regression Weights التي تتضمن مخرجاتها معاملات المسار Estimate وهي اوزان مشابهة لأوزان الانحدار (B or β) وقد تكون معاملات المسار عادية مثل معاملات الانحدار (B) او معاملات مسار معيارية, وكذلك يتضمن تحليل المسار النسبة الحرجة Critical Ratio (C.R) والتي تبين مستوى الاختلافات بين اوزان الانحرافات وتقابل قيمة (t) في تحليل الانحدار ولكي تكون الفرضية مقبولة, ينبغي ان تكون قيم (C.R) اكبر من (- 1.96+) , عند مستوى معنوية 0.05, (Tabachnick and Fidell 2001: 687). والجدول (7) والشكل (1) يوضح علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة



شكل (1) علاقات التأثير المباشر وغير المباشر بين ابعاد الدراسة

وبناء على معاملات المسار المبينة في الشكل (1) باستخدام برنامج SmartPLS, يتضح أن اغلب فرضيات الدراسة مدعومة. حيث ان هناك علاقة تأثير مباشرة وغير مباشرة بين ابعاد تقدير الذات وابعاد الرضا الوظيفي من خلال الدور الوسيط لابعاد القلق الاجتماعي على التوالي. وبالتالي تقبل الفرضية الرئيسية توجد علاقة تأثير مباشرة بين تقدير الذات والرضا الوظيفي وايضا توجد علاقة تأثير بين تقدير الذات والرضا الوظيفي من خلال دور المتغير الوسيط القلق الاجتماعي.

ثانيا: الاستنتاجات والتوصيات

1. الاستنتاجات

- أ. اظهرت النتائج اهمية متغيرات البحث بالنسبة للعينة المبحوثة وكذلك اهمية الابعاد الفرعية لهذه المتغيرات.
- ب. هناك تاييد واضح لافراد عينة البحث حول اهمية تقدير الذات واثره في تحقيق الرضا الوظيفي.
- ت. كذلك اظهرت النتائج تأثير القلق الاجتماعي كمتغير وسيط بين تقدير الذات والرضا الوظيفي بين افراد عينة البحث في المؤسسة التعليمية قيد البحث.
- ث. اظهرت النتائج علاقات وثيقة بين متغيرات البحث الرئيسة مما يثبت صحة فرضيات البحث.

2. التوصيات

1. تشجيع الملاكات التدريسية سواء على الملاك الدائم او المؤقت (المحاضرين الخارجيين) على الاهتمام بتقدير الذات باعتباره من الامور المهمة التي تؤثر على مهاراتهم التدريسية في المؤسسة التعليمية.
2. ضرورة اهتمام المؤسسة التعليمية بتعزيز تقدير الذات للتدريسين من خلال التحفيز المستمر لهم لغرض زيادة اعتزازهم بذاتهم مما ينعكس على ادائهم.
3. التقليل من اثار القلق الاجتماعي فيما يتعلق بمستقبل التدريسين خصوصا فيما يتعلق بالمستحقات المتمثلة بالرواتب.
4. الاهتمام من قبل ادارة المؤسسة التعليمية بكل ما من شأنه تحقيق الرضا الوظيفي لدى عينة البحث كالامان الوظيفي والترقية.
5. اقامة الورش والدورات التدريبية حول متغيرات البحث (تقدير الذات ، القلق الاجتماعي، الرضا الوظيفي) لتعزيز بناء الذات وازالة الغموض فيما يتعلق بقلق المستقبل.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

1. حويحي، مروان احمد ((اثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل – حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة)) رسالة ماجستير ، 2008.
2. الحوتي، خالد علي سعد ((الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الادارة الحكومية – دراسة تطبيقية على مديري المدارس العامة بمدينة بنغازي))، رسالة ماجستير ، 2018.
3. العتيبي ، ضرار عبد الحميد التوم ((دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لاعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد))، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة جامعة الازهر العدد التاسع 2012.
4. جمال ، بختاوي ، جمال ، مقراني ((تقدير الذات وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى اساتذة التربية البدنية والرياضية)) مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الانسانية والاجتماعية 2020.
5. علي، ليث حمزة ((كفاءة الذات المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي)) مجلة كلية التربية – جامعة واسط العدد 38 الجزء الاول 2020.
6. الصمادي، منال عثمان و السعود، لبنى عبد الرحمن ((تقدير الذات وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية لدى عينة من طالبات كلية الاميرة عالية الجامعية ، مجلة كلية التربية جامعة عين شمس العدد 42 الجزء الثاني 2018.
7. مالهى، رانجيت سينج و ريزنر روبرت دبليو ((تعزيز تقدير الذات – اعادة بناء وتنظيم نفسك للنجاح في الالفية الجديدة)) مكتبة جرير 2005.
8. عسيري، ابراهيم مفرح معدي ((القلق الاجتماعي وعلاقته بالافكار اللاعقلانية في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية لدى طلبة المرحلة الثانوية بمحافظة رجال المع)) مجلة دراسات تربوية ونفسية العدد 96، الجزء الثاني 2017.

المصادر الاجنبية

1. Abdel Khlek ,Ahmed M((Introduction to the psychology of self – esteem)) www.researchgate.net.2016.
2. Ahmed, Mozumdar Arifa ((The Role of self- esteem and optimism in Job Satisfaction among teacher of private Universities in Bangladesh)) Asian Business Review, volum 1,issue 1, 2012.
3. Antony,Martin M, Swinson,Richard P((The Shyness& Social Anxiety Workbook)) second edition New Harbing Publications ,2008.
4. Aziri,Blikind((Job Satisfaction : A Literature review)) management Research and practice vol 3,issue 4 2011.
5. Eng,Winnie, Cole,Merdith E,Heimberg,Richard G,& Safren,Steven A((Domains of Life Satisfaction in Social Anxiety Disorder: Relation to symptoms and response to cognitive –behavioral therapy)) Journal of Anxiety Disorders ,volume 19,issue2,2005.
6. Mar, Raymond A, DeYoung, Colin G, Higgins, Daniel M & Peterson , Jordan B ((Self – Linking and Self – Competence separate self – Evaluation from self- Deception: Associations with personality ,ability, and Ach..Journal of personality 2006.
7. Schneir, Franklin & Goldmark, Julia ((Social Anxiety Disorder)) Research Gate ,Springer International Publishing Switzerland,2015.
8. Student Counselling Services ((Understanding Social Anxiety Challenging Anxious thinking)) .
10. Urbán Róbert, Szigei, Réka, Kökönyei, Gyöngyi, and Demetrovics, Zsolt((Global self-esteem and method effects: competing factor structures, longitudinal invariance and response styles in adolescents)) Behav Res Methods. 2014 June ; 46(2).