

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لدى
أساتذة التعليم الثانوي

" دراسة ميدانية بثانوية عبان رمضان بتيزي وزو "

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذ:

- بوعرّوج محمد نجيب.

إعداد الطالب:

- مخوخ رياض.

السنة الجامعية: 2021-2022

كلمة شكر

الحمد لله عز وجل الذي أحانني على إتمام هذا العمل.

أتقدم بتحيات الشكر والعرفان إلى من مد لي يد العون الأستاذ المشرف "

بوعروج محمد نجيب."

وأشكر لجنة المناقشة على قبولها لقراءة هذه المذكرة.

كما أتقدم كذلك بالشكر الخالص إلى كل العاملين في ثانوية "عوان

رمضان" على حسن إستقبالهم.

وأتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد.

رياد



إهداء:

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى الوالدين العزيزين، أطال الله في أعمارهم
ورعاهم برعايته الدائمة.

كما أهدي هذا العمل إلى إخوتي وأخواتي.

وإلى كل أفراد عائلة "مخوخ" الكريمة.

وإلى كل أصدقائي.

وإلى كل من علمني ونصحني وأرشدني إلى ما ينفعني في الدنيا والآخرة.

وإلى كل من قدم لي الدعم والسند والتشجيع.

المخلص:

تكمن أهمية بحثنا أنه يعالج أحد أهم عناصر المؤسسات التربوية إلا وهو الأستاذ، بحيث نحاول إبراز ضغوط العمل التي يتعرض لها أساتذة التعليم الثانوي، وكذا انعكاساتها على أدائه الوظيفي.

نحاول التركيز على مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها الأستاذ وسبل التعامل معها هذا من جهة، ومن جهة أخرى سنرى كيفية تأثير هذه الضغوط على بيئة عمل الأستاذ أثناء تأديته لعمله، وهذا ما يعطي للطاقم التربوي في المؤسسة فرصة اكتشاف العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الأستاذ.

انطلاقاً مما سنقدمه من اقتراحات تستند على نظريات الخبراء والمتخصصين، ومما سنصل إليه من نتائج الدراسة الميدانية، طرحنا الإشكالية التالية: هل تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وعلى بيئة عمل أساتذة التعليم الثانوي؟

ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استبيان موجه إلى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية عبان رمضان بتييزي وزو، الذين بلغ عددهم 25 أستاذ، وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي الاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام (SPSS).

الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل، أستاذ التعليم الثانوي، الأداء الوظيفي، بيئة العمل.

Résumé:

L'importance de notre recherche réside dans le fait qu'elle porte sur l'un des éléments les plus importants des institutions d'enseignement, à l'exception du professeur, de sorte que nous essayons de mettre en évidence les pressions de travail auxquelles sont exposés les enseignants du secondaire, ainsi que leurs répercussions sur ses performances professionnelles.

Nous essayons de mettre l'accent sur les sources de stress au travail dont souffre le professeur et les moyens d'y faire face. D'une part, et d'autre part, nous verrons comment ces pressions affectent l'environnement de travail du professeur lors de l'exécution de son travail, et c'est ce qui donne l'opportunité au personnel éducatif de l'établissement de découvrir la relation entre le stress au travail et la performance.

Sur la base des suggestions que nous présenterons sur la base des théories d'experts et de spécialistes et de ce que nous tirerons des résultats de l'étude de terrain, nous avons soulevé le problème suivant: la pression au travail affecte-t-elle la performance au travail et l'environnement de travail des enseignants du secondaire ?

Afin d'atteindre les objectifs de l'étude et de tester ses hypothèses, un questionnaire a été conçu pour les enseignants du secondaire au Lycée Abban Ramadan à Tizi Ouzou qui comptait 25 enseignants.

La méthode d'analyse statistique descriptive et inférentielle a été adoptée pour décrire et analyser les données de l'étude et tester ses hypothèses à l'aide de (SPSS).

Mots-clés:

stress au travail, enseignant du secondaire, performance au travail, environnement de travail

الفهرس

الصفحة

الموضوع

- كلمة شكر
- إهداء
- فهرس المحتويات
- فهرس الجداول والأشكال
- ملخص الدراسة

الجانب النظري

الإطار العام للدراسة

- مقدمة أت
- 1- إشكالية البحث 06
- 2- أسباب اختيار الموضوع 08
- 4- أهمية الدراسة 09
- 5- أهداف الدراسة 09
- 6- تحديد مفاهيم الدراسة 10
- 7- الدراسات السابقة 12
- 8- الاقتراب النظري 16
- 9- صعوبات الدراسة 17
- 10- منهج الدراسة 18
- 11- مجال وحدود الدراسة 18

12- جمع البيانات 19

13- مجتمع البحث وعينة الدراسة 21

الفصل الأول: ضغوط العمل

تمهيد 24

1- تعريف ضغوط العمل 25

2- الأبعاد النظرية لدراسة ضغوط العمل 26

3- أنواع ضغوط العمل 33

4- عناصر ضغوط العمل 37

5- مصادر ضغوط العمل 38

6- مراحل ضغوط العمل 47

7- الآثار المترتبة عن ضغوط العمل 49

8- إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل 53

خلاصة الفصل 58

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي وعلاقته بضغوط العمل

1- تمهيد 62

2- تعريف الأداء الوظيفي 63

3- عناصر الأداء الوظيفي 64

4- أنواع الأداء الوظيفي 65

5- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي 66

6- تقييم الأداء الوظيفي 69

7- معايير تقييم الأداء الوظيفي 71

72.....	8- طرق تقييم الأداء الوظيفي
79.....	9- علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي
81.....	خلاصة الفصل

الجانب الميداني

الفصل الثالث: عرض البيانات ونتائج الدراسة:

85.....	تمهيد
86.....	1- عرض البيانات وتحليلها
121.....	2- نتائج الدراسة
122.....	3- اقتراحات وتوصيات الدراسة
125.....	خاتمة
127.....	قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	طريقة الترتيب البسيط لتقييم أداء العاملين.	73
02	نتيجة المقاربات الثنائية.	74
03	طريقة المقالة.	77
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	86
02	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن.	87
03	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية.	88
04	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	90
05	يبين نسبة المدرسين للمواد العلمية والأدبية.	91
06	يبين نسبة المترسمين وغير المترسمين في المنصب.	92
07	يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.	94
08	يبين توزيع أفراد العينة حسب الدخل.	95
09	يبين توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل.	97
10	يبين الطرف الذي يقوم بالضغط على الأساتذة وعلاقتهم بنوع التأثير.	98
11	يبين الطرف الذي يمارس التأثير على الأساتذة وعلاقتهم بالحرص على التجديد عند أداء المهام.	100
12	يبين استقلالية الأساتذة وعلاقتها بالالتزام بجودة العمل.	101
13	يبين استقلالية الأساتذة وعلاقتها بابتكار طرق التدريس.	102
14	يبين مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة وعلاقتها بابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات الوظيفة.	103
15	يبين المشاركة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة وعلاقتها بالحرص على التجديد عند أداء	105

	المهام.	
106	يبين توفر المؤسسة على الإمكانيات المادية والبشرية وعلاقتها بالتجديد عند أداء المهام.	16
107	يبين توفر الإمكانيات المادية والبشرية في المؤسسة وعلاقتها بابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات الوظيفة.	17
108	يبين طبيعة العلاقة بين الأساتذة وزملائهم وعلاقتها بابتكار طرق التجديد.	18
110	يبين طبيعة العلاقة بين الأساتذة وعلاقتها بالالتزام بمعايير جودة العمل عند أداء المهام.	19
111	يبين توفر الإمكانيات المادية والبشرية وعلاقتها بابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات الوظيفة.	20
113	يبين الطرف الذي يقوم بالضغط وعلاقتها بجودة العمل عند أداء المهام.	21
114	يبين ضغوط العمل وعلاقتها بطبيعة التأثير.	22
115	يبين سوء الإضاءة والتهوية في مكان العمل وعلاقتها بضغوط العمل.	23
116	يبين ضغوط العمل وعلاقتها بتوفر الإمكانيات المادية والبشرية.	24
117	يبين ضغوط العمل وعلاقتها ببيئة العمل.	25
118	يمثل طرف الذي يقوم بالضغط على الأساتذة وعلاقتها بالمشاركة في إتخاذ القرارات.	26
119	يمثل تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وعلاقتها ببيئة العمل.	27
120	يمثل طبيعة العلاقة بين الأستاذ وزملائه وعلاقتها بنوع التأثير.	28

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
30	نظرية تناذر التكيف لهانز سيلبي.	01
31	نظرية التقدير المعرفي لازاروس.	02
33	نظرية بيير ونيومان.	03
37	أنواع ضغوط العمل.	04
40	مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة.	05
49	مراحل ضغوط العمل.	06
53	تأثير ضغوط العمل على الأداء.	07
64	معادلة الأداء الوظيفي.	08
68	العوامل البيئية التي تؤثر في الأداء الوظيفي.	09
71	مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي.	10
75	نموذج تقييم الأداء باستخدام طريقة التدرج البياني.	11
76	درجات التوزيع الإجباري.	12
80	علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي.	13
86	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	14
87	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن.	15
89	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.	16
90	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	17
91	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مادة التدريس.	18
93	يمثل توزيع أفراد العينة حسب نسبة الأساتذة المرسمين وغير المرسمين في المنصب.	19
94	يمثل توزيع أفراد العينة حسب نسبة الخبرة المهنية.	20
96	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل.	21
97	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل.	22

المخلص:

تكمن أهمية بحثنا أنه يعالج أحد أهم عناصر المؤسسات التربوية إلا وهو الأستاذ، بحيث نحاول إبراز ضغوط العمل التي يتعرض لها أساتذة التعليم الثانوي، وكذا انعكاساتها على أدائه الوظيفي.

نحاول التركيز على مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها الأستاذ وسبل التعامل معها هذا من جهة، ومن جهة أخرى سنرى كيفية تأثير هذه الضغوط على بيئة عمل الأستاذ أثناء تأديته لعمله، وهذا ما يعطي للطاقم التربوي في المؤسسة فرصة اكتشاف العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الأستاذ.

انطلاقاً مما سنقدمه من اقتراحات تستند على نظريات الخبراء والمتخصصين، ومما سنصل إليه من نتائج الدراسة الميدانية، طرحنا الإشكالية التالية: هل تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وعلى بيئة عمل أساتذة التعليم الثانوي؟

ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استبيان موجه إلى أساتذة التعليم الثانوي بثانوية عبان رمضان بتييزي وزو، الذين بلغ عددهم 25 أستاذ، وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي الاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام (SPSS).

الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل، أستاذ التعليم الثانوي، الأداء الوظيفي، بيئة العمل.

Résumé:

L'importance de notre recherche réside dans le fait qu'elle porte sur l'un des éléments les plus importants des institutions d'enseignement, à l'exception du professeur, de sorte que nous essayons de mettre en évidence les pressions de travail auxquelles sont exposés les enseignants du secondaire, ainsi que leurs répercussions sur ses performances professionnelles.

Nous essayons de mettre l'accent sur les sources de stress au travail dont souffre le professeur et les moyens d'y faire face. D'une part, et d'autre part, nous verrons comment ces pressions affectent l'environnement de travail du professeur lors de l'exécution de son travail, et c'est ce qui donne l'opportunité au personnel éducatif de l'établissement de découvrir la relation entre le stress au travail et la performance.

Sur la base des suggestions que nous présenterons sur la base des théories d'experts et de spécialistes et de ce que nous tirerons des résultats de l'étude de terrain, nous avons soulevé le problème suivant: la pression au travail affecte-t-elle la performance au travail et l'environnement de travail des enseignants du secondaire ?

Afin d'atteindre les objectifs de l'étude et de tester ses hypothèses, un questionnaire a été conçu pour les enseignants du secondaire au Lycée Abban Ramadan à Tizi Ouzou qui comptait 25 enseignants.

La méthode d'analyse statistique descriptive et inférentielle a été adoptée pour décrire et analyser les données de l'étude et tester ses hypothèses à l'aide de (SPSS).

Mots-clés:

stress au travail, enseignant du secondaire, performance au travail, environnement de travail

مقدمة:

تتسم بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة وبشكل عام بسمات ومعالج فرضت على الإنسان العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل أطول وأن ينافس اشد للبقاء في الوظيفة، وخاصة في ظل الانفجار المعرفي والاضطراب البيئي ولكل ذلك نتائج وأثار سلبية على نفسية وصحة الإنسان العامل وصفائه الذهني والنفسي والبدني. كل ذلك يسبب ضغوطا تتفاوت في مستوى قوتها من شخص لأخر نتيجة المواقف التي يتعرضون لها.

فبتزايد ضغوط العمل المفروضة على الأفراد، تسعى الإدارة لمواجهة تلك الضغوط بما يضمن لها البقاء والاستمرار، ومما يساعد على ذلك إدارة ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد بشكل يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الدافعية وتعزيز انتماء العاملين للمؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين جودة العمل أو الخدمة المقدمة، وبالتالي رضا العاملين ورفع الكفاءة بما أن الفرد يقضي معظم وقته في عمله.

فنجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل جزءا مهما من هذه المتغيرات، لذلك اهتم الباحثون في علم الاجتماع على دراستها من حيث المسببات والآثار باعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد يؤثر سلبا على الأداء الفردي وبالنتيجة على أداء المنظمة.

ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتمام متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمشترات والعوامل البيئية المختلفة، ويعود ذلك إلى اعتبار الضغوط الوظيفية إحدى التحديات التي تواجه المنظمات.

فالدراسة الحالية والموسومة بـ "ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي" تهدف إلى محاولة الكشف عن تأثير الضغوط المهنية التي يواجهها الأستاذ بمؤسسة عمله على أدائه الوظيفي.

فالضغوط ظاهرة إنسانية قديمة، وقد شاع استخدام هذا المفهوم في علم النفس والطب النفسي، وتمت استعارته من الدراسات الهندسية والفيزيائية، حيث يشير إلى الإجهاد والتعب. وتطور الاهتمام بدراسة الضغوط بصفة عامة إلى دراسة ضغوط العمل على وجه الخصوص، حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالبا من ضغوطات في بيئات العمل لا يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية فقط بل ينعكس على مستويات أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العمل التي تعيق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافهم المرجوة.

فالعنصر البشري هو محور أساسي في المؤسسات التربوية، حيث يساهم بدرجة كبيرة في تحقيق أهداف هذه المؤسسة وذلك بأدائه للمهام المناط به على أكمل وجه في أقل وقت ممكن، وأي كان نوع العمل المؤدى فإن الوقت يعتبر عاملا أساسيا لإنجازه.

فمثلا الأستاذ في المؤسسات التربوية يستلزم دراسة جيدة وعناية كبيرة، لهذا ظهرت العديد من الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل في مهنة التدريس باعتبارها أكثر المهن الضاغطة.

من هنا كان اهتمامنا بموضوع "ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي" معتمدين في دراستنا الميدانية على عينة من أساتذة ثانوية عبان رمضان بتييزي وزو لمعرفة مدى تأثيرهم بضغوط العمل، وذلك لسبب أن مهنة التعليم في مقدمة المهن التي تواجه هذه الظاهرة، نظرا لكثرة مسؤولياتها ومتطلباتها على حياتهم وكفاءتهم في الأداء، ولهذا السبب ينبغي الاهتمام بالمدرس نفسيا ومهنيا، لأن التأثيرات

السلبية عليه تتمثل في عدم إيصاله لرسالته المتمثلة في المعلومة الصحيحة والدقيقة للتلميذ، وضعف مستوى الأداء وعجزه عن الابتكار، وضعف الدافعية للعمل.

ولمعرفة انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ارتأينا أن نسلط الضوء على هذا الموضوع وذلك من خلال تقسيم دراستنا الحالية إلى جانبين رئيسيين، الأول يتمثل في الجانب النظري للدراسة والثاني الجانب الميداني. ينقسم الإطار النظري:

إلى الإطار العام للدراسة: فهو تمهيد خاص بالجانب المنهجي للدراسة وما يتعلق به من إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع، أهمية الدراسة وأهدافها، تحديد مفاهيم الدراسة وكذلك التطرق لبعض الدراسات السابقة التي عالجت موضوع دراستنا والتطرق للاقترب النظري، كما عرضنا بعض الصعوبات التي صادفتنا في دراستنا لموضوع البحث، كما حددنا المنهج المتبع، مع تحديد مجالات الدراسة وحدودها الزمنية والمكانية والبشرية.

الفصل الأول: خصصناه للمتغير الأول للدراسة وهو ضغوط العمل والذي تضمن عدة نقاط ضرورية تتمثل في تعريف ضغوط العمل، الأبعاد النظرية لضغوط العمل، أنواع ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، مراحل ضغوط العمل، الآثار المترتبة عن ضغوط العمل، وإستراتيجية إدارة ضغوط العمل.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى المتغير الثاني للدراسة وهو الأداء الوظيفي وعلاقته بضغوط العمل، وقد تضمن العناصر التالية: تعريف الأداء الوظيفي، عناصر الأداء الوظيفي، أنواع الأداء الوظيفي، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، تقييم الأداء الوظيفي، أهميته، مراحل تقسيمه، معايير تقسيم الأداء الوظيفي، طرق تقسيم الأداء الوظيفي، وعلاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي.

أما الجانب الميداني فقد احتوى على فصل واحد:

الفصل الثالث: تطرقنا فيه إلى عرض وتحليل وتفسير نتائج من خلال معالجة البيانات حسب المحاور التي بنيت عليها الاستمارة للتأكد من صدق الفرضيات.

الجانب النظري

الإطار العام للدراسة

الإطار العام للدراسة

مقدمة:

- 1- إشكالية البحث
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- تحديد مفاهيم الدراسة
- 7- الدراسات السابقة
- 8- الاقتراب النظري
- 9- صعوبات الدراسة
- 10- منهج الدراسة
- 11- مجال وحدود الدراسة
- 12- جمع البيانات
- 13- مجتمع البحث وعينة الدراسة

1- إشكالية البحث:

يشهد العالم اليوم تطورات علمية وتكنولوجية انعكست إيجابيا في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية، بينما هذه التطورات والتغيرات المتسارعة أنتجت ضغوط مختلفة أثرت سلبا على الفرد المعاصر، و بذلك أصبحت الضغوط التي يتعرض لها الفرد على اختلاف مجالات نشاطهم ومستوياتهم في سلم التدرج الاجتماعية والتنظيمية سمة العصر، وبالتالي كان لزاما على المؤسسات والأفراد على حد سواء التعايش مع هذه الضغوط ومحاولة الحد منها قدر المستطاع، عن طريق آليات وإستراتيجيات تهدف إلى التقليل من أثارها السلبية على المستوى الفردي والجماعي.

فضغوط العمل حظيت باهتمام كبير من الدارسين، ففي دراسات التأمين الحديثة أشار نصف العمال الأمريكيين تقريبا أن عملهم مجهد جدا، فيما قال أكثر من الربع أن الوظيفة والعمل هي مصدر الإجهاد في حياتهم.

هذا ما جعل ضغوط العمل منتشرة في جميع المهن والوظائف إلا أنها تتباين في شدتها وطبيعتها ومتطلباتها من جهة أخرى. فمثلا المهن المرتبطة بالخدمات الإنسانية مثل الطب، التمريض، التعليم، الملاحة الجوية هم أكثر العاملين تعرضا للإجهاد والاحتراق النفسي من غيرهم من القطاعات الأخرى".

ونظرا للدور الذي يلعبه الأستاذ بالنسبة للمجتمع ككل وللعملية التربوية على الأخص، كان لزاما البحث في مدى راحته في أداءه لهذه الرسالة، ومحاولة تحديد أهم المشاكل والعوائق التي يمكن أن يتعرض لها وهو يؤدي رسالته التربوية.¹

1- مهدي بلعسلة فتيحة، أساتذة التعليم الثانوي ومدى معاناتهم من الضغط النفسي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع 3 خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، 1201، ص 322

حيث أن حسب تقرير عن ضغوط العمل في إنجلترا جاءت مهنة التدريس في المرتبة الأولى كأعلى مهنة ضاغطة، خاصة إذا لم تتوفر الشروط والظروف اللازمة للأداء، أو في حالة إجراء تغييرات أو تعديلات يعجز الأستاذ عن مسايرتها.

ومن هذا المنطلق ارتأينا الوقوف عند هذه الظاهرة التي تكتسي أهمية بالغة داخل المؤسسات الجزائرية، ولذلك سنتناول في دراستنا هذه "ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بصفة عامة وبصفة خاصة على أساتذة التعلم الثانوي". وذلك لأنها المؤسسة التي تتسم بكثرة ضغوط العمل نظرا لوجود الكثير من الخدمات سواء لمواجهة التلاميذ أو علاقتهم بالإدارة ككل وبأولياء التلاميذ، الأمر الذي أثر من شأنه على أدائهم الوظيفي وبناء على هذا سنقوم بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

- هل تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وعلى بيئة عمل أساتذة التعليم الثانوي؟

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي؟

2- هل تؤثر ضغوط العمل على بيئة عمل أساتذة التعليم الثانوي؟

2- فرضيات الدراسة:

سعيًا وراء معرفة مستوى انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى أساتذة

التعليم الثانوي ننتقل من الفرضية العامة التالية:

2-1- الفرضية العامة:

- تؤثر ضغوط العمل بشكل كبير على الأداء الوظيفي وعلى بيئة عمل أساتذة التعليم الثانوي.

2-2- الفرضيات الفرعية:

- 1- تؤثر ضغوط العمل بشكل مباشر على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- 2- تؤثر ضغوط العمل على بيئة عمل أساتذة التعليم الثانوي.

3- أسباب إختيار الموضوع:

إن إختيار موضوع ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لم يكن عشوائيا أو صدفة، بل كانت نتيجة عدة عوامل وأسباب موضوعية وذاتية دفعتنا للبحث عن انعكاسات مختلف الضغوط التي يعاني منها أساتذة التعليم الثانوي على مردوده المهني، وسوف نعرض أهم الأسباب فيما يلي:

3-1- الأسباب الذاتية:

بحكم دراستنا في الثانوية فقد لفت انتباهنا كثرة وانتشار الضغط بين أساتذة التعليم الثانوي، فالملاحظة لعبت دورا مهما في إختيار هذا الموضوع الهام والحساس، وهذا ما أثار فينا رغبة التعرف من قريب عن أهم الضغوط التي تعاني منها عينتنا في البحث.

معايشتي لحادثة واقعية: حدثت في مقر ثانوية سي حسن اوطالب ببني يني ولاية تيزي وزو أين تعرض أستاذ التاريخ والجغرافيا إلى عدة ضغوط من طرف الإدارة، مما تسبب له في أزمة قلبية حادة نتيجة خلاف مع مفتش التربية عن الإصلاحات التربوية التي أحدثتها وزارة التربية دون إشراك الأساتذة وعدم توافقها مع إمكانياتهم والمناهج المتعود عليه.

3-2- الأسباب الموضوعية:

- أهمية الموضوع وقابلية الظاهرة للدراسة النظرية والميدانية باعتبارها ظاهرة موجودة فعليا في الواقع.

- قلة الدراسات حول موضوع ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي وفق مقاربات سوسولوجية واضحة، فأغلبية الدراسات كانت نفسية سيكولوجية.

- ارتفاع الأمراض المهنية المرتبطة خاصة منها الأمراض النفسية (قلق، اكتئاب) وأخرى عضوية (ضغط الدم، السكري...)

4- أهمية الدراسة:

تتضح أهمية دراستنا لموضوع ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي كونها تسلط الضوء على مسببات هذه الضغوط وفهم وتفسير أبعادها وأثارها على تأدية مهامهم التي تعتبر بطبيعته أمر في غاية الأهمية، لأنها تقدم خدمات تربوية وتعليمية للأجيال المستقبل.

كما تبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تلفت أنظار المسؤولين إلى وجوب العناية بمسببات ضغوط العمل، والسعي لرسم سياسات واضحة المعالم للتخفيف من أثارها، مما يترتب عنها تحسين مستوى أساتذة التعليم الثانوي ومردودهم التربوي والتعليمي.

كما أن أهمية الفئة التي نسلط عليها الضوء في دراستنا عنصر هام في المنظومة التعليمية والتربوية.

5- أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف البحث في الكشف على ضغوط العمل الأكثر تأثيرا على مستوى الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي من خلال الآتي:

- التعرف على انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

- تحديد مستوى تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي لدى العينة المبحوثة.

- التعرف على البعد الأكثر تأثيراً من أبعاد ضغوط العمل.
- تحديد مصادر وأسباب ضغوط العمل عند أساتذة التعليم الثانوي.
- تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرين "ضغوط العمل والأداء الوظيفي".

6- تحديد مفاهيم الدراسة:

تعد عملية تحديد المفاهيم الأساسية مرحلة أساسية وخطوة مهمة في أي دراسة كانت، لأنها تعطي معنى ودلالة علمية لمصطلحات ومفاهيم الدراسة وتزيل عنها بعض الغموض، وهذا ما يسهل علينا إنجاز باقي مراحل البحث.

6-1- مفهوم الضغط:

6-1-1- لغة: حسب معجم الرائد فإن الضغوط من فعل ضغط، يضغط، ضغطاً، ضغط الشيء. عمره، كبسه، شد وضيق عليه.¹

وحسب معجم الوجيز فالضغط هو الضيق والإكراه والشدة.²

6-1-2- إصطلاحاً: يعرف الضغط على أنه رد فعل نفسي للطلبات القائمة في العمل الذي يحتمل أن يجعل الفرد يسعر بالقلق والتوتر.³

والضغط عند "حيسون" هو إستجابة متكيفة تعد لها الفروق الفردية ولعمليات النفسية التي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية أو جسدية عالية.⁴

1-www.Almaany.com/dict

2-www.Almaany.com/dict

³ -مذكور فوزي شعبان، مصادر ومسببات ضغوط العمل والآثار الإيجابية والسلبية الناجمة فيها ضغوط ومراعاة العمل، المنظمة العربية للسمية، القاهرة، 2006، ص01.

⁴ - حريم حسين، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص54.

6-2- مفهوم العمل:

6-2-1- لغة: هو كل نشاط أو جهد موجه نحو إنجاز هدف معين.¹

6-2-2- إصطلاحا: هو مجهود إداري عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية، لتحقيق هدف إقتصادي معين، كما أنه وظيفة إجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد.²

6-3- مفهوم ضغوط العمل:

ضغوط العمل هي نتيجة للظروف والمثيرات البيئية التي تحيط بالفرد وبالتالي تؤثر عليه.³

ضغوط العمل تمثل ردود أفعال نفسية وسلوكية وجسمية التي تصدر من الفرد، وذلك نتيجة تعرضه لمثيرات مختلفة، هذه المثيرات موجودة في المحيط الذي ينتمي إليه.⁴

تعريف "العديلي" ضغوط العمل هي الجانب النفسي والتغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقته وإمكانياته، وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا عليه.⁵

6-4- مفهوم الأداء:

6-4-1- لغة: يعرفه معجم الرائد بأنه مشتق من الفعل أدى يؤدي أديان، وأدى الأمر بمعنى قضاء وأتمه وأكمله، فالأداء هو إيصال الشيء وقضاؤه.⁶

¹- قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.

²- معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي، فرنسي، عربي، مكتبة لبنان، 1986

³- عاشور خديجة، ضغوط العمل، النظريات والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 26، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2012، ص188.

⁴- عاشور خديجة، نفس المرجع، ص189.

⁵- سليمان سعيدي، مصادر ضغوط العمل وانعكاساتها على الأطباء وشبه الأطباء، دراسة ميدانية بمصلحة الاستعجالات في المؤسسة الإستشفائية بمحمد بوضياف، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، 2016/2017، ص13.

⁶- معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي، فرنسي، عربي، مكتبة لبنان، 1986

أما لسان العرب **إبن منظور** فاعتبر الأداء من الفعل أدى، أي أوصله. والاسم الأداء هو موجب الكلام أي يقال فلان أحسن أداء.¹

6-4-2- إصطلاحا: الأداء هو القيام بمهمة الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المتوقع أو المرغوب بأدائه عن العامل الكفاء المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء في دراسة كمية المعدل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة بينهما.²

6-5- مفهوم الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف العامل، سواء كان الجهد عضليا أم فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة إليه، حيث يحدث هذا السلوك تغيرا بكفاءة وفاعلية يحقق من خلاله الأهداف المرجوة.³

6-6- التعليم الثانوي:

هي المرحلة التي تلي مرحلة التعليم المتوسط وتسبق مرحلة التعليم العالي، ومدتها ثلاثة سنوات يدخلها من أتم الخامسة عشر على الأقل وحصل على شهادة المتوسط.

7- الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة منطلقا هاما في البحوث الإجتماعية ميدانيا ونظريا لأنها بمثابة حجر الأساس الذي ترتكز عليه أي دراسة في بدايتها، وأساس التحليل الذي تنتهي به الدراسة في آخر المطاف.

7-1- الدراسات العربية:

¹ - معجم إبن منظور، لسان العرب، ط01، بيروت، 2004، ص 246
² - المحاسنة إبراهيم محمد، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط01، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص108.
³ - قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي-دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2020/2019، ص09.

دراسة العمري (1992) بعنوان: "بناء نموذج سببي لدراسة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي" وتم جمع البيانات من خلال إستبانة وزعت على عينة عشوائية من العاملين السعوديين بالبنوك السعودية، وقد بلغ العائد من الاستبانات 611 إستبانة تشكل عينة الدراسة، وقد كشفت النتائج عن مجموعة من العلاقات السببية المعنوية في النموذج، فضغوطات العمل كمتغير قد حدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري.¹

دراسة جسي سجبلر (1988) وهي بعنوان: "ضغوط العمل دراسة مقارنة بين المدرسين ورجال الشرطة" وهدفت هذه الدراسة إلى المقارنة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها المدرسون وتلك التي يتعرض لها رجال الشرطة، وانطلقت من الافتراض القائل بأن رجال الشرطة يعيشون مستويات عالية من ضغوط العمل أكثر من غيرهم في المهن الأخرى. وطبقت الدراسة على 25 ضابط في الشرطة و21 معلم، وقد تم استخدام إستبانة للضغوط وتم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد حصلت الدراسة أن الضغوط المدركة في العمل أن ضباط الشرطة يعيشون مستويات من ضغوط العمل أعلى من ضغوط العمل لدى المعلمين.²

دراسة فراس حاج محند بعنوان: "أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي" وقد حاول الباحث في هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين مستويات ضغوط العمل المدروسة ومستوى الأداء لدى العاملين في القطاع الصحي، من خلال تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العمال. وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج المتمثلة في أنها توجد علاقة بين ضغوط العمل المدروسة وأداء العاملين، وإن مهما كان نوع العمل فإنه له علاقة مع جميع متغيرات العمل.³

¹ - ابن خروور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010/2011، ص33.

² - مطاطة موسى، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني -دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية بسكيكدة-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص10.

³ - فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، رسالة ماجستير إدارة أعمال الجامعة الافتراضية، دمشق، سوريا، 2016.

7-2- الدراسات المحلية:

دراسة مخلوفي أسعد بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وإستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط". فالباحث في هذه الدراسة كان يهدف للكشف عن وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والدافعية للإنجاز لدى أفراد عينة البحث، معتمدا على المنهج الوصفي الإرتباطي لاعتباره أنه يهتم بالكشف عن العلاقة بين متغيرين، وقد توصل الباحث إلى نتيجة أنه حقيقة هناك علاقة إرتباطية موجبة بين ضغوط العمل والدافعية للإنجاز، مما يؤكد على انخفاض مستوى أفراد العينة الكلية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط عالي، أقل ومتوسط.¹

دراسة مهدي بلعسة فتيحة، بعنوان: "أساتذة التعليم الثانوي ومدى معاناتهم من الضغط النفسي جراء مهنة التعليم ومتطلباتها، دراسة ميدانية" انطلقت الباحثة في دراستها من إشكالية التالية: هل يعاني أساتذة التعليم الثانوي من ضغط نفسي ناتج عن الإصلاح التربوي الجديد؟ وما هي العوامل المسببة لذلك؟ وقد سلطت الباحثة الضوء على نوع من أنواع الضغوط التي يعاني منها أساتذة التعليم الثانوي والمتمثل في الضغط النفسي الذي ينتج عن مختلف الإصلاحات التربوية الجديدة، فمن خلال الإجراءات التطبيقية التي قامت بها الباحثة ميدانية، توصلت إلى أن تغيير محتوى البرامج الدراسية وفقا للإصلاح التربوي الجديد يخلق ضغط نفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي، وقد تحققت نسبيا وتم تفسير ذلك بمجموعة من العوامل أبرزها:

- صعوبة محتوى البرامج الجديدة سواء بالنسبة للأساتذة أو التلاميذ، مما يدفع الأساتذة إلى القيام بجهد مضاعف.

- صعوبة طريقة التقويم الجديدة.

¹- مخلوفي أسعد، ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وإستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، 2014.

- عدم تناسب البرامج الجديدة مع مستوى وقدرات التلاميذ.

وعليه فأساتذة التعليم الثانوي يعانون من ضغط نفسي ناتج عن الإصلاح التربوي الجديد، وذلك راجع إلى تغيير محتوى البرامج الدراسية، قد تحققت نسبيا.¹

دراسة **إبن خورور خير الدين**، بعنوان: "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية". انطلق الباحث في موضوع الدراسة من إشكالية تدور حول طبيعة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين بالمؤسسة التربوية الجزائرية، وكان الهدف من هذه الدراسة معرفة الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي والكشف عن طبيعة العلاقة بينهما في المؤسسة التربوية الجزائرية، وكذا تحديد مستوى كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، معتمدا على المنهج الوصفي التحليلي، وكذا استخدام أساليب التحليل الإحصائية. أما بخصوص العينة فتمثلت في 78 معلما، وكان إختيارها قسديا، وهي دراسة مسحية لكل المدرسين في بلدية العوينا، وقد توصل إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة عكسية إرتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في هذه المؤسسة.

- للرضا الوظيفي عوامل متعددة تتحكم فيه مادية كانت أو معنوية.

- توصل أيضا إلى أن مجتمع البحث يعاني من ضغوط العمل، والتي أثرت على درجة رضاه الوظيفي، ليكون في حالة عدم الرضا الوظيفي.²

¹- مهدي بلعسله قتيحة، مرجع سابق
²- إبن خورور خير الدين، مرجع سابق.

*التعقيب على الدراسات السابقة:

بحكم أن هذه الدراسات سواء كانت تابعة من واقع المجتمعات الأجنبية أو الجزائرية فإن أوجه الاستفادة كان بارزا جدا من خلال معرفة الخلفية النظرية للضغوط وخاصة المتعلقة بشخصية العامل، وهذا ما يظهر بشكل واضح في الجانب الميداني للدراسات الذي سيشكل لنا مرجع نعتمد عليه في التحليل السوسيولوجي لنتائج دراستنا التي تسعى إلى معرفة تأثير العامل (أستاذ التعليم الثانوي) بضغوط العمل وعلى مردودية أدائه الوظيفي.

8- الاقتراب النظري:

مما لاشك فيه أن نظريات التنظيم قد أسهمت في تطوير البحوث العلمية وإثرائها، حيث إضفاء الجانب العملي والتطبيقي على هذه البحوث ومن ثم إمكانية تعميم ما نلاحظه ونسجله، من أجل بلوغ درجة عالية من الموضوعية والدقة خاصة.

وقمنا بدورنا أيضا بالاعتماد على هذه النظريات في فهم وتفسير ظاهرة ضغوط العمل التي يعاني منها أساتذة التعليم الثانوي.

وقد اعتمدنا في دراستنا على نظرية التوافق والتي تعد من المفهومات الجوهرية في فكر ما بعد الحداثة، ونجد أن لهذا المفهوم تطبيقات ومعان متعددة، فعلى عكس العمومية يشير التوافق إلى الخصوصية. وعلى خلاف الثبات والاستقرار واليقين يشير التوافق إلى التغيير وعدم الاستقرار وعدم اليقين.

وتشير نظرية التوافق إلى دراسة الضغوط والظروف المباشرة التي تواجهها التنظيمات والتي تؤثر على بنائها التنظيمي، وتفترض هذه النظرية أن الإدارة الناجحة هي التي يمكنها تحقيق الكفاءة التنظيمية من خلال البحث عن البناء التنظيمي الأكثر ملائمة لتحقيق أهدافها في ظل هذه الضغوط والظروف التي تواجهها.

ترجع أصول نظرية التوافق إلى بعض المؤسسين أمثال "توم بيويز، ستوكر، بول لورانس، جاي لورش" وإلى دراسات جامعة أستون البريطانية.

برهنت نظرية التوافق على أنه أكثر فاعلية وتأثيراً لحل المشكلات التنظيمية، وطبقاً لهذه النظرية لا توجد طريقة واحد تعد أفضل الطرق لحل المشكلات التنظيمية، كما أن الإدارة ليس لها الحرية الكاملة في تشكيل الخصائص التنظيمية، إذ تفترض نظرية التوافق أن الخصائص التنظيمية يتم تشكيلها لمواجهة الظروف الموقفية، ونجد أن الدرجة التي يقوم بها التنظيم بتأمين التوافق الأفضل بين الخصائص التنظيمية والظروف الموقفية هي التي تحد مستوى الأداء التنظيمي.

فنظرية التوافق قدمت نموذج الأنساق الرشيدة وتفترض أن التنظيمات تؤدي أعمالها كأنساق مفتوحة، وليست هناك طريقة واحدة يمكن اعتبارها أفضل الطرق لتحقيق كفاءة التنظيم، وعلى الإدارة الناجحة على البناء التنظيمي الأكثر ملائمة مع الضغوط والظروف المحيطة بالتنظيم.

وعلى هذا الأساس كانت نظرية التوافق الأنسب للدراسة وقريبة من تحليل موضوع دراستنا الموسومة بـ: "ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي" وذلك باعتبار أن الثانوية مؤسسة مفتوحة على البيئة الخارجية، ومنه فالأستاذ يؤثر ويتأثر بها كما وضحت ذلك نظرية التوافق.

9- صعوبات الدراسة:

واجهتنا بعض الصعوبات أثناء دراستنا لموضوع ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي فيما يتعلق بالجانب النظري وأبرز هذه الصعوبات:

- انشغال اغلب الأساتذة في التدريس.

- تحفظ بعض الأساتذة عن إعطائنا أجوبة دقيقة.

- إرتباط موضوع الدراسة بعدة علوم إلى درجة كبيرة مما يجعل دراستنا معقدة.

10- منهج الدراسة:

من بين المناهج المستخدمة في هذه الدراسة والتي تتلاءم مع طبيعة الموضوع نجد:

المنهج الوصفي التحليلي: يركز هذا المنهج على وصف دقيق او موضوع محدد على صورة نوعية او كمية رقمية، وقد يقتصر على وضع قائم في فترة زمنية محددة او تطوير يشمل فترات زمنية.¹

واعتمدنا على هذا المنهج لدراسة الجانب النظري لضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

المنهج الإحصائي: هو عبارة عن استخدام الطرق الرقمية والرياضية في معالجة وتحليل البيانات وإعطاء التفسيرات المنطقية المناسبة له.²

واستعملنا المنهج الإحصائي في الدراسة الميدانية بهدف معرفة مدى صحة الفرضيات بالإضافة إلى عملية الاستبيان لمعرفة آراء واتجاهات أساتذة ثانوية "عبان رمضان" بتيزي وزو.

11- مجالات وحدود الدراسة:

تمت هذه الدراسة في مجال زمني ومكاني خاص بالمؤسسة محل الدراسة وهي:

11-1- المجال المكاني:

¹- عبيدات محمد وآخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، ط 1، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص45

²- عبيدات محمد، نفس المرجع، ص56

يعتبر تحديد المجال الجغرافي عنصر ضروري في إعداد أي بحث علمي، بحيث يجب أن يحاكي الإشكالية ويحاكي أيضا الأهداف التي يريد الباحث الوصول إليها، حيث أجريت الدراسة الميدانية في ثانوية عبان رمضان بتيزي وزو، الواقعة بـ 3 شارع الأخوة أودحمان بلدية تيزي وزو.

11-2- المجال الزمني:

ويعتبر المجال الزمني المدة التي يستغرقها الباحث في إعداد بحثه نظريا وتطبيقيا، حيث بمجرد الموافقة على موضوع البحث بدأنا بجمع المعلومات في بداية شهر جانفي 2022 إلى غاية جوان 2022، بسبب بعض العراقيل تعود نقص المراجع. ثم باشرنا في الجانب التطبيقي في شهر جويلية. ولكن نظرا لكونها فترة الاختبارات لم يسمح لنا بمقابلة الأساتذة. ولذلك انتظرنا حتى شهر سبتمبر لتوزيع الاستبيان عليهم وتلقي آرائهم حول موضوع البحث.

12- أدوات جمع البيانات:

بالاعتماد على نوع المعلومات والبيانات التي نحن بصدد جمعها وعلى الدراسة الاستطلاعية التي أجريناها وعلى الوقت المسموح به والأماكن المتاحة لنا. وجدنا أن الأداة الأكثر ملائمة لإجراء هذه الدراسة هي الاستمارة، إلى جانب الملاحظة.

12-1- الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من أهم أدوات جمع البيانات في علم الاجتماع، حيث تعرف بأنها: "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية

ومتابعة سيرها واتجاهاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط بهدف التفسير والتنبؤ بسلوك الظاهرة، وتوجيهها لخدمة أعراض الإنسان وتلبية احتياجاته".¹

وتعد الملاحظة الأداة الأكثر تداولاً واستعمالاً في العلوم الإجتماعية، وهي تقنية توجه إليها الحواس لملاحظة ظاهرة ما أو مراقبة سلوك معين.²

وركزنا في استخدامنا لهذه الأداة على ملاحظة سلوكات الأساتذة داخل ثانوية "عبان رمضان" بتيزي وزو، دون المشاركة في نشاطهم، وذلك للتعرف على نمط علاقاتهم سواء مع مديرة المؤسسة أو بين الأساتذة فيما بينهم ومع التلاميذ وأولياءهم.

ومن أهم ما لحضته أثناء تواجدي بالمؤسسة هو:

- عقد اجتماع بين الأساتذة ومديرة المؤسسة والإداريين.

- معظم الأقسام مجهزة بكل ما يتطلبه العمل والأستاذ.

- الإلتزام التام بأوقات الدخول والخروج من الثانويين.

- اكتظاظ في الأقسام بالتلاميذ.

يعتبر الإستبيان من أهم وأكثر أدوات جمع المعلومات استخداماً في البحوث الإجتماعية، وذلك نظراً لقلّة تكلفة استخدامها ومعالجة البيانات التي تحمل عليها، وهي ببساطة قائمة أسئلة توجه للأفراد ليقوموا بالإجابة عليها، وهذا للحصول على معلومات حول موضوع البحث، ويمكن تعريف الإستبيان على أنه وسيلة الإتصال الأساسية للباحث والمبحوث، وتحتوي عدة أسئلة تدور حول الموضوع المراد الإجابة عليه من طرف المبحوث.³

¹- مطلاوي ربيع، مرجع سابق، ص185.

²- مطلاوي ربيع، مرجع نفسه، ص185.

³- فراس العزة50zujeau ://www - https

ولتشخيص ظاهرة ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي - عينة من أساتذة ثانوية عبان رمضان بتيزي وزو - قمنا بحصر الأسئلة بشكل يخدم دراستنا، وذلك من خلال إعداد أسئلة خاصة بالبيانات الشخصية للمبحوثين، وكذا إعداد ثلاث محاور وقد كانت أسئلتها موجزة بقدر الإمكان ومصاغة بأسلوب واضح.

13-مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يعرفه **Grawitz** على أنه "مجموعة منتهية او غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظة"¹

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أساتذة التعليم الثانوي لثانوية عبان رمضان بتيزي وزو. والمقدر عددهم 58 أستاذ. وعلى ضوء هذه المعطيات يمكن تحديد عينة البحث.

عينة البحث يمكن تعريفها على أنها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين.² وعلى هذا الأساس قمنا باختيار عدد من الأساتذة التعليم الثانوي الذين يدرسون في ثانوية عبان رمضان بتيزي وزو.

حجم العينة المختارة قدر عددهم ب: 32 أستاذ

نوع العينة: اعتمدنا في اختيارنا لـ 32 أستاذ على العينة العشوائية البسيطة، حيث تعطي هذه الطريقة لجميع مفردات المجتمع نفس الفرصة في أن يكونوا من عينة البحث مما يجعل بحثنا موضوعي.

¹ - هشام بو عبد الله، ضغوط العمل لدى أساتذة التعليم المتوسط في ظل جائحة كورونا، مجلة الرستمية، ع 02، جامعة الجلفة، 2021، ص114.

² - هشام بو عبد الله، مرجع سابق، ص114.

الفصل الأول: ضغوط العمل

الفصل الأول: ضغوط العمل

تمهيد.

1- تعريف ضغوط العمل

2- الأبعاد النظرية لدراسة ضغوط العمل

3- أنواع ضغوط العمل

4- عناصر ضغوط العمل

5- مصادر ضغوط العمل

6- مراحل ضغوط العمل.

7- الآثار المترتبة عن ضغوط العمل

8- إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن الإنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغيير السريع والمستمر، ومن بين نتائجه الواضحة تعرض العاملين في العديد من المجالات المختلفة وبالتركيز على "عينة من أساتذة التعليم الثانوي" إلى مستويات عالية من الضغوط والتوترات التي تترك أثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية عليه وعلى المنظمة التي يعمل فيها، حيث انه كثيرا ما يواجه العاملون مواقف وظروف مختلفة تؤدي إلى نتائج وخيمة تؤثر على حالتهم وعلاقتهم وبالتالي تنعكس على أدائهم الوظيفي، بحيث يرتبط تحقيق هذه الأخيرة بنوعية الموارد البشرية وقدرتها في أداء المهام المسندة إليها.

نستعرض في هذا الفصل مفهوم العمل مركزين على المنظور السوسولوجي، حيث سنتطرق إلى تعريف ضغوط العمل، الأبعاد النظرية لضغوط العمل، أنواع ضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، مراحل ضغوط العمل، الآثار الناجمة عن ضغوط العمل، وكذلك استراتيجيات إدارة ضغوط العمل.

1- تعريف ضغوط العمل:

ضغوط العمل أو الضغط المهني في المؤسسات والمنظمات، حيث نفترض أن يقوم العاملون بمهامهم وواجباتهم المهنية بأسلوب يتسم بالصرامة والفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منهم على أكمل وجه، ولكن رغم توافق العامل مع عمله وحببه له وتعلقه بعمله إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامه بعمله ومهامه على أحسن صورة، وهي ما أدى إلى ظهور مصطلح الضغط المهني.¹

ويشير الدكتور هارون توفيق الرشيدى إلى أن الضغوط المهنية تكون نشأتها مهنية الفرد وما يقوم به من عمل مثل الخلاف مع الزملاء، ضغوط قواعد العمل، عدم الرضا عن المركز الوظيفي، المرتب، الترقية، التمييز غير المبرر من قبل الرؤساء، ويكون معنى الضغوط هو الشعور بالعبء والثقل الناشئين من مهنة الفرد والصعوبات التي يواجهها العامل.²

تعددت تعاريف ضغوط العمل بسبب ارتباط هذا المفهوم بالكثير من العلوم الأخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل المجالات الطبية، النفسية، الاجتماعية... الخ، حيث ترتبط الضغوطات بطبيعة الأعمال والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، ولذلك أطلق عليها الضغوطات المهنية.³

1- علالي دلال، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى مدراء الطور الابتدائي-دراسة ميدانية بمدارس عين مليلة، مذكرة ماستر تخصص ادرة و تسيير في التربية، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2016/2015، ص48.
2- الرشيدى هارون توفيق، الضغوط النفسية طبيعتها، نظرياتها، برنامج لمساعدة الذات، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر، مصر، 1999، ص05.
3- بوغازي فريدة، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، عدد 11، جامعة سكيكدة، 2015، ص328.

كما تعرف ضغوط العمل بأنها تلك الظروف الديناميكية التي يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له قيود تحد من قدراته على تحقيق ما يرغبه، ومطالب قد تتسبب في خسارته وفقده لما يرغب في تحقيقه.¹

فضغوط العمل هي ضغوط ترتبط بطبيعة العمل والمهام والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، ولذلك أطلق عليها أيضا ضغوط الوظيفة أو الضغوط المهنية والتي غالبا ما تستخدم بالتناوب على أنها الشيء نفسه.²

2- الأبعاد النظرية لدراسة ضغوط العمل:

نظرا لأهمية موضوع ضغوط العمل فقد تناولته العديد من النظريات العامة وكذا النظريات الخاصة والتي سعت رغم اختلافها إلى دراسة وتفسير الظاهرة.

2-1-1- ضغوط العمل في النظرية السوسولوجية العامة:

تعددت النظريات السوسولوجية التي تناولت الواقع، المكانة، المجتمع والمنظمة بالدراسة كل من زاوية خاصة به، فالبعض تناولها من منظور اقتصادي مادي كالماركسية، والبعض الآخر من منظور بنائي وطبقي، حيث شغلت كلتا النظريتين حيزا كبيرا في أدبيات علم الاجتماع واحتلت مكانة كبيرة بين نظرياته، حيث كانتا متعارضتين خاصة في نظرة كل منهما للمجتمع وما يجري فيه من ظواهر وتغيرات.

2-1-1- النظرية الماركسية: تعتبر النظرية الماركسية الأساس الاقتصادي حجر الزاوية في الفهم الماركسي للمجتمع وما يترتب على ذلك من علاقات في المؤسسات والمنظمات. فالعالم يضطر دائما إلى بيع قوة عمله لصاحب العمل في سوق الشغل أين يكون رب العمل هو المتحكم فيه، والمحدد لقواعده وقوانينه، بينما لا يحصل العمال نهائيا على المقابل للقيمة

¹- الظاهر نعيم إبراهيم، سمة الموارد البشرية، الإدارة الفعالة للوقت، ط1، الأردن، عالم الكتب الحديث للنشر، ص156.

²- فراس حاج محمد، مرجع سابق، ص17.

الحقيقة لما يبذلوه من قوة العمل، وبالتالي يتكون ما يعرف بالصراع بين الطبقات، وهذا ما جعل النظرية الماركسية تفسر التغيير في الظواهر الاجتماعية بين الماضي والحاضر على أنها نتيجة الصراع بين الطبقات المالكة لرؤوس الأموال واليد العاملة. والعمل هو المكان الذي يظهر فيه الاستغلال والطبقية بين الطبقات المالكة لرؤوس الأموال واليد العاملة. فالطبقة التي تملك وسائل الإنتاج تحاول تحقيق مصلحتها دائما واستغلال الفئات الأخرى واستنزاف طاقاتهم وقدراتهم. وهذا المنظور يعتبر ضغوط العمل أمر طبيعي، لأن الماركسية الصراعية ترى أن الإدارة مصلحتها أن تستغل العمال قدر الإمكان في المؤسسة، وبالتالي فضغوط العمل هنا ميزة أساسية لهذا العصر وسلوك طبيعي في المؤسسات والمنظمات التي يتعارض فيها مصلحة الموظفين مع مصلحة أرباب العمل، وبالتالي ينشأ الصراع الذي يكون نتيجة شعور العامل بالضغط.¹

2-1-2- النظرية البنائية: تمثل النظرية البنائية الوظيفية رؤية سوسولوجية تنتمي إلى الفكر الوظيفي، تجاوز القصور والإنفاق الذي لحق بالنظريتين البنائية والوظيفية. فهذه النظرية تنظر إلى الظواهر الاجتماعية على أنها وليدة أجزاء وكيانات بنيوية، كما ركزت على دراسة الترابطات الاجتماعية والتفاعل بين الجماعات والنظم داخل النسق الاجتماعي الكلي الذي ينقسم إلى أنساق فرعية، فيفسرها للمجتمع والمؤسسة أو المنظمة باعتبارها بناء وهذا البناء يتكون من مجموعة عناصر أو أجزاء تشكل الكل ولكل واحد منها وظائفه أساسية، وهذه الأجزاء تكون متكاملة ومترابطة وكل جزء يكمل الآخر، وهذا ما يعتبر حالة من الاستقرار التي تميز الأنظمة وفق هذا المنطق، فكل جزء أو نسق له وظائف تختلف نتيجة اختلاف الأجزاء والوحدات.

¹- بوتيتوتة كريمة، بيوط فاطمة الزهراء، العوامل الوظيفية وعلاقتها بضغط العمل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018/2019، ص21.

فضغوط العمل حسب النظرية البنائية تكون ناتجة عن حالة خلل لأحد الأنساق الذي لا يؤدي دوره كما ينبغي، وهذا ما يسمى بالخلل الوظيفي. فالمؤسسة التي يعمل أفرادها في كل وظيفة ويفهم جيدا دوره ويتكلم في متطلبات دوره وله القدرة على تطوير مهاراته وعلاقاته في العمل وعلى الرعاية والتحفيز المناسب سيؤدي مهامه بدقة عالية وبكفاءة وراحة نفسية ملحوظة، بينما إذا لم تتوفر هذه العوامل لأسباب تتعلق بالتأكيد بظروف العمل وحجمه وقدرات العمال المسبقة وتدريبهم... إلخ. فإن العامل يعاني حالة من الضغط يؤدي إلى شعوره بالتوتر والقلق والمرض أثناء تأدية العمل، فضغوط العمل حسب هذه النظرية متعلقة بغموض الدور، صراع الدور، وعبء الدور أي العوامل الوظيفية المتعلقة بالدور. فالدور هنا هو الركيزة الأساسية، إن صراع الدور يظهر عندما يلعب الفرد عدة ادوار، وأحيانا تكون هذه الأدوار متعارضة، فقد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية، وتعارض حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة وتعارض الزملاء مع متطلبات المنظمة. كما يؤدي غموض الدور إلى ضغط مهني على العامل فينتج عندما لا يسمع العامل لمعلومات كافية لتوظيفها في مجال عمله وهذا ما يجعله غير مندمج في عمله.¹

2-2- بعض النظريات الخاصة بضغط العمل:

إهتم الباحثون والمفكرون بدراسة ظاهرة الضغوط المهنية التي يتعرض لها الإنسان خاصة في العصر الحديث، و ذلك لما لها من تأثير على الفرد والمنظمة والمجتمع ككل.

2-2-1- نظرية تناذر التكيف (هانز سيلبي): بحكم طبيعة تخصصه كطبيب فقد تأثر هانز سيلبي في تفسيره للضغط بالطب، فركز على الأسس الفيزيولوجية، ومنها قامت نظريته على مسلمة تعتبر أن الضغط متغير غير مستقل، فهو إستجابة لعامل ضاغط، ومنه هناك أنماط معينة من الإستجابات يمكن الإستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج،

¹ عفا الله حسونة السيد النفري، الضغوط الوظيفية وتأثيرها على الأداء المهني لدى المرأة، مجلة جامعة المنصورة، العدد الخامس والعشرون، 2021، ص427.

ومنه يعتبر سيلي مقاومة الضغط تمر عبر ثلاثة مراحل وتمثل حسبه مراحل التكيف العام. وهي:

***الفرع الإنذار:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات حين التعرض مبدئياً للضغط، وكننتيجة لذلك تقل مقاومة الجسم. قد تحدث خلاله في بعض الأحيان الوفاة عندما يكون التعرض للضغط شديداً.¹

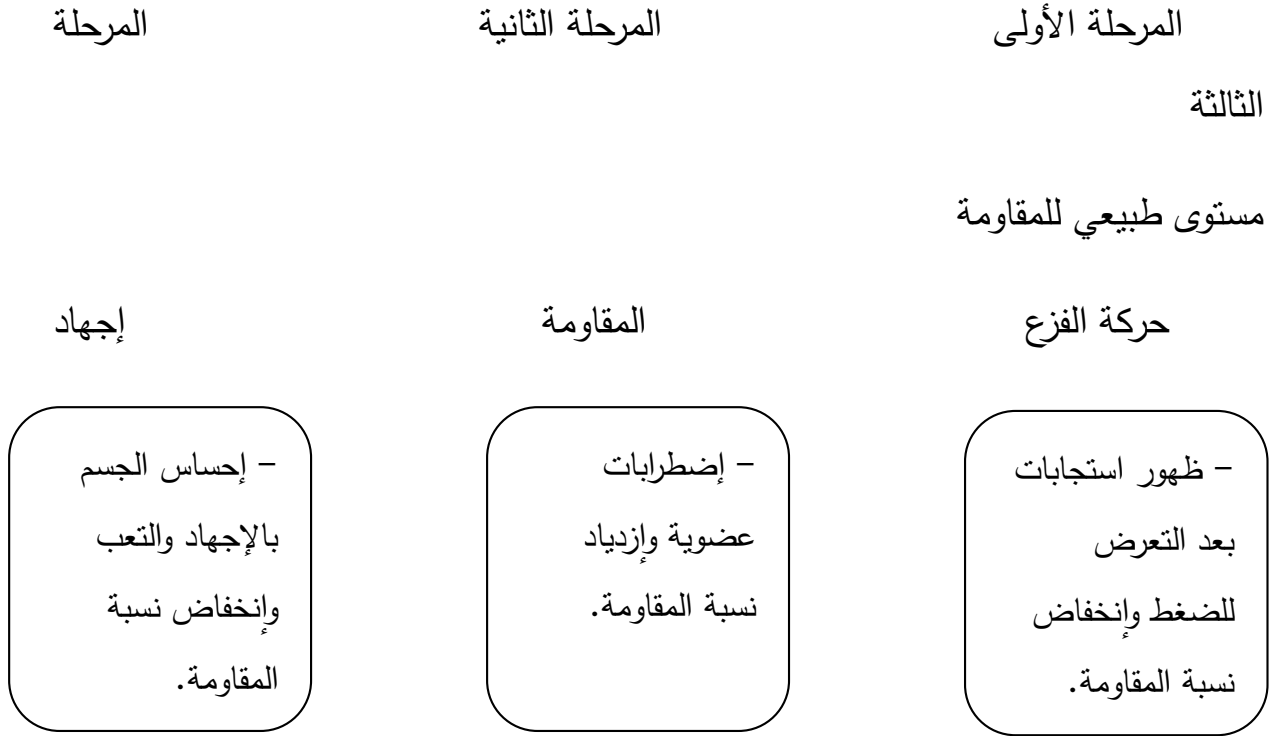
***المقاومة:** حيث يؤدي التعرض المستمر للمواقف الضاغطة إلى جانب العجز عن المواجهة إلى اضطراب التوازن الداخلي، مما يؤدي إلى المزيد من الإفرازات الهرمونية التي تتسبب في اضطرابات عضوية.

***الإجهاد:** مرحلة تعقب المقاومة، ويكون فيها الجسم قد فقد طاقته، وإذا ما بقيت الإستجابات شديدة ومستمرة لفترة طويلة نتيجة استمرار بقاء الضغط، فقد ينتج لاحقاً العديد من الأمراض.²

¹ - مطاطلة موسى، مرجع سابق، ص36.

² - أمينة مغزي، المقاربات النظرية المفسرة للضغوط النفسية، مجلة الإنسان والمجتمع، مجلد 07 / ع 27، الجزء الثاني، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018، ص658.

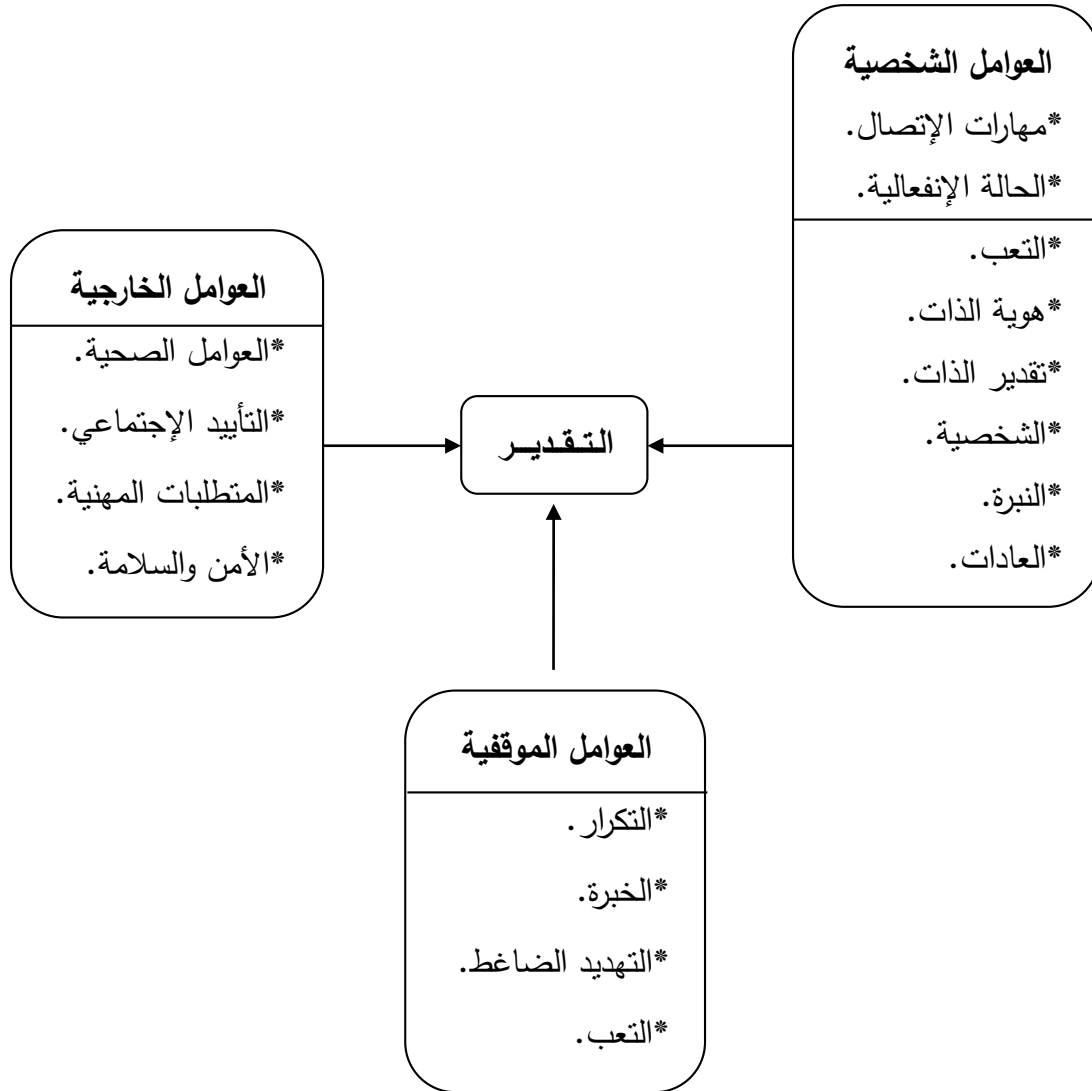
الشكل رقم (01): يوضح نظرية تناذر التكيف لهانز سيللي.



2-2-2- نظرية التقدير المعرفي لازاروس (1970): نشأت هذه النظرية نتيجة الإهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي والتقدير المعرفي، الذي يعد مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك بسيط للعناصر المكونة للضغط، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الإجتماعية والعوامل المتصلة بالمواقف.¹

¹- فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط01، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص101.

الشكل رقم (02): يوضح نظرية التقدير المعرفي لازاروس¹



2-2-3- نظرية موراي: يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط أساسيان على إعتبار أن مفهوم الحاجة يشير إلى المحددات الجوهرية الدخيلة للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية لسلوك في البيئة. ويعرف الضغط بأنه صفة موضوع بيني تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين ويميز موراي بين نوعين من الضغوط وهما:

2

¹- فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص102.

²- أغا كاضم ولي، علم النفس الفيزيولوجي، دار الأفق البديعة، بيروت، 1980 لبنان، ص08.

***ضغط بيتا:** ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.¹

***ضغط الفا:** ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، ويوضح **موراي** أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، أي أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث الفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجز النشط فهذا ما يعبر عنه بمفهوم **الفا**.²

2-2-4- النظرية السلوكية سبيلرجر: تعتبر نظرية **سبيلرجر** في القلق مقدمة لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظرية في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق العصبي أو المزمن، وهو استعداد طبيعي أو إتجاه سلوكي يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، أما القلق موضوعي أو موقفى يعتبر كقلق حالة، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة، حيث يكون من سمات شخصية الفرد.

وفي الإطار المرجعي للنظرية إهتم **سبيلرجر** بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، كما يعبر عن العلاقات بينها وبين آليات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت، إنكار، إسقاط) وتستدعي سلوك التجنب.

يميز **سبيلرجر** بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق. فالأخير عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كردة فعل للضغوطات. أما الضغط فيشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تقسم بدرجة ما بين الخفر الموضوعي.³

2-2-5- نظرية بيير ونيومان: وتفترض هذه النظرية أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل لها مصدرين رئيسيين هما الفرد والمنظمة، حيث أن التفاعل بين هذين المصدرين

¹- فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص99.

²- أغا كاظم ولي، مرجع سابق، ص84.

³- أمينة مغزي، مرجع سابق، ص659.

ينعكس على إنتاجية عمله، كما تكون بمثابة الوسيلة الفعالة في رفع حيوية وأداء الفرد، وكذلك كسر الملل والكسل الناتج عن الروتين في العمل.¹ فالضغوط الإيجابية تعد دافعا وحافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.² ومن هنا فالضغوط الإيجابية تؤثر على العامل كالاتي:

- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- تزيد التركيز على العمل لدى الفرد.
- ينظر الفرد إلى عمله بتركيز.
- التركيز على نتائج عمله.
- الشعور بالثقة في الإنجاز.
- تزيد الفرد حيوية ونشاط.
- النوم بشكل مريح.
- المقدره على التعبير عن الانفعالات.

- المقدره على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.³

- المقدره على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.⁴

3-1-2- الضغوط السلبية: وهي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة

ونفسية الإنسان، ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل، وتدفعه للإحباط هذا بالنسبة

¹- علي بن محمد سليمان النوشان، ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2003/، 2004، ص114.

²- معنى محمود عياصرة، مروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد، عمان، 2007، ص141.

³- مطاطلة موسى، مرجع سابق، ص.ص11-34.

⁴- مطاطلة موسى، مرجع سابق، ص.ص11-34.

للفرد. أما بالنسبة للمنظمة تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي، حوادث العمل والتسرب الوظيفي... إلخ.¹ كما أن الضغوط السلبية تؤثر على العامل من خلال ما يلي:

- انخفاض الروح المعنوية.
- تولد الإحباط.
- تدعو للتفكير في المجهود المبذول.
- تجعل الفرد يسعر بتراكم العمل عليه.
- يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقضيه بمشقة عالية.
- الشعور بالأرق.
- ظهور انفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها وعن المشاعر.
- الإحساس بالقلق.
- تؤدي إلى الشعور بالفشل.
- تسبب للفرد الضعف.
- التشاؤم من المستقبل.
- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بأزمة او تجربة غير سارة.²

¹- علي بن محمد سليمان النوشان، مرجع سابق، ص115.

²- علي بن محمد سليمان النوشان، مرجع سابق، ص115.

3-2- أنوع ضغوط العمل من حيث الشمول: قسمت إلى نوعين هما:

3-2-1- ضغط كلي شامل: وهو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العمل،

وسيطرة على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.¹

3-2-2- ضغط جزئي فرعي: يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الهيكل الإداري

الذي يعمل به متخذًا القرار، حيث تتصدم مصالحه مع أهداف هذا الهيكل، نتيجة لممارسة

الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجرت القرار على الانصياع لمطالبها.²

3-3- أنوع ضغوط العمل حسب المصدر: تنقسم وفق هذا المعيار إلى:

3-3-1 الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة

مسؤولياته ومهام وظيفته، ويتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو إجتماعية.³

3-3-2 الضغوط الناتجة عن البيئة الإجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في

مجالات العمل.

3-3-3 الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: والتي تعود إلى الخصائص الشخصية

المتوارثة أو المكتسبة.⁴

3-4- أنوع ضغوط العمل حسب الفترة التي يستغرقها: تقسم ضغوط العمل من خلال الفترة

الزمنية التي تستغرقها وشدتها ومدى تأثيرها على الإنسان نفسيا وبدنيا إلى ثلاثة أنواع كالتالي:

¹- براهيمي عبد العالي، عباس السيد، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة المديرية الجهوية للضرائب، الوادي، في فترة 2016/2017 مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس مهني، معهد التكنولوجيا، جامعة قصادي مرباح، ورقلة، 2016/2017.

²مبارك بن فاتح مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحدود، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربي للعلوم الانية، السعودية، 2009 / 2010.

³- فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، دراسة ميدانية في وزارة العلم العالي، دمشق، 2016، ص21.

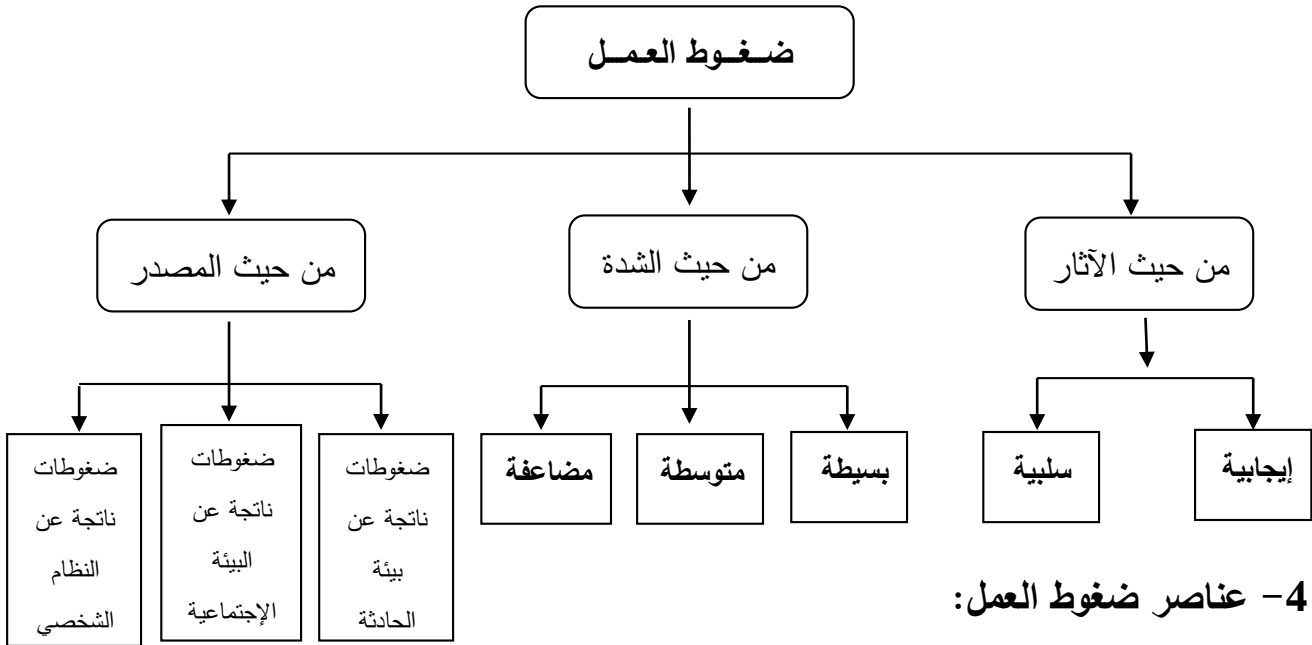
⁴- فراس حاج محمد، مرجع نفسه، ص21.

3-4-1- الضغوط البسيطة: وهي التي تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناتجة عن مضاعفات صادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.⁵

3-4-2- الضغوط المتوسطة: تستمر من ساعات إلى أيام، وهي نتيجة بعض الأمور كالدوام لفترات إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.¹

3-4-3- الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر إلى الأسابيع وتتجم على أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو إيقاف عن العمل أو موت لشخص عزيز.²

الشكل رقم (04): يوضح أنواع ضغوط العمل.³



4- عناصر ضغوط العمل:

تتكون ضغوط العمل من ثلاثة عناصر أساسية هي عنصر المثير، عنصر الاستجابة

وعنصر التفاعل.

¹ - مبارك بن فاتح مبارك الدوسري، مرجع سابق، ص 80.
² - لوكيا الهاشمي، بن زروال فتحة، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع عين ميله، الجزائر، 2006، ص 16.
³ - مبارك بن مبارك الدوري، مرجع سابق، ص 20.

4-1- عنصر المثير: يشمل على الضغوطات والمؤثرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد.¹

4-2- عنصر الاستجابة: يتكون بين ردود الأفعال الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط مثل: الإحباط والقلق.²

4-3- عنصر التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.³

5- مصادر ضغوط العمل:

إن تفسير ضغوط العمل وفهم أسبابها يتوقف على فهم مصادرها، وهذه الأخيرة التي تختلف من فرد إلى آخر ومن مؤسسة إلى أخرى، مما يجعل رصدها وتحديدتها يختلفان. ويمكن تحديد المصادر وتقسيمها إلى ثلاثة فئات رئيسية أي المصادر المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة، المصادر المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة والمصادر المرتبطة بالموارد نفسه.

5-1- ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة:

تتمثل البيئة الخارجية للمؤسسة في مجموعة العوامل المحيطة والمؤثرة في المؤسسة بشكل مباشر أو غير مباشر، ويقصد بالعوامل المحيطة والمؤثرة تلك المتغيرات العامة (متغيرات إقتصادية، تكنولوجية...).

5-1-1- ضغوط العمل الناتجة عن المتغيرات الإقتصادية: إن أي تذبذب يمكن حدوثه في الجانب الإقتصادي (الكساد، ارتفاع معدلات التضخم في دولة مما سينعكس سلبا على السكان،

¹- صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، ط01، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص337.

²- صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعي للنشر والتوزيع، ط01، مصر، 2001، ص285.

³- مطاطة موسى، مرجع سابق، ص22.

من ناحية الأسعار وغلاء المواد الغذائية أو على مدى توافر السلع الاستهلاكية. وعليه سيؤثر على مستوى دخل الأفراد العاملين ويشعرهم بالقلق والتوتر.¹

5-1-2- ضغوط العمل الناتجة عن المتغيرات التكنولوجية: تعتبر التكنولوجيا العامل الرئيسي في ميدان المنافسة، حيث تعطي للمؤسسة إمكانية كبيرة في زيادة إنتاجها وتخفيض تكاليفها دون المساس بجودة المنتجات. وفي المقابل تزيد هذه التكنولوجيا من ضغوط العمل الواقعة على الموارد البشرية. إذ تشير الكثير من الدراسات إلى أن إدخال الحاسب الآلي في العمل بإعتباره أحد صور التكنولوجيا الحالية، إلى زيادة عبء العمل كفيها نظرا لأنه يتطلب قدرات ذهنية عالية وبصفة مستمرة من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الحاسب الآلي وتكنولوجيات العمل.²

5-1-3- ضغوط العمل الناتجة عن المتغيرات السياسية والقانونية: يمكن للمتغيرات السياسية أن تكون سببا مهما لضغوط العمل، حيث تتزايد الضغوط الواقعة على مدار المؤسسات خلال فترة الانتخابات، نظرا للغموض الذي يكتنف سلوك القادة الجدد الذين يتم انتخابهم (غموض حول السياسات الضريبية، غموض حول موقف القادة الجدد من الإستثمارات الأجنبية).

كذلك المتغيرات القانونية يمكن أن تكون سببا في إحداث الضغوط مثلا القوانين المرتبطة بالبيئة والقوانين الخاصة بحماية الموارد البشرية والمستهلك.³ فالقوانين الجزائية المنظمة لبيئة العمل تتمثل في قانون الوظيفة العمومية.⁴ وكذا قانون العمل.⁵ بالإضافة إلى بعض الأنظمة الداخلية لكل مؤسسة.

¹ عيسى إبراهيم المعسر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم، دراسة ميدانية، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، 2005، ص18.

² سليمان سعيدي، مرجع سابق، ص48..

³ بختيار شفيقة، رقائق يزيدة، مرجع سابق، ص75.

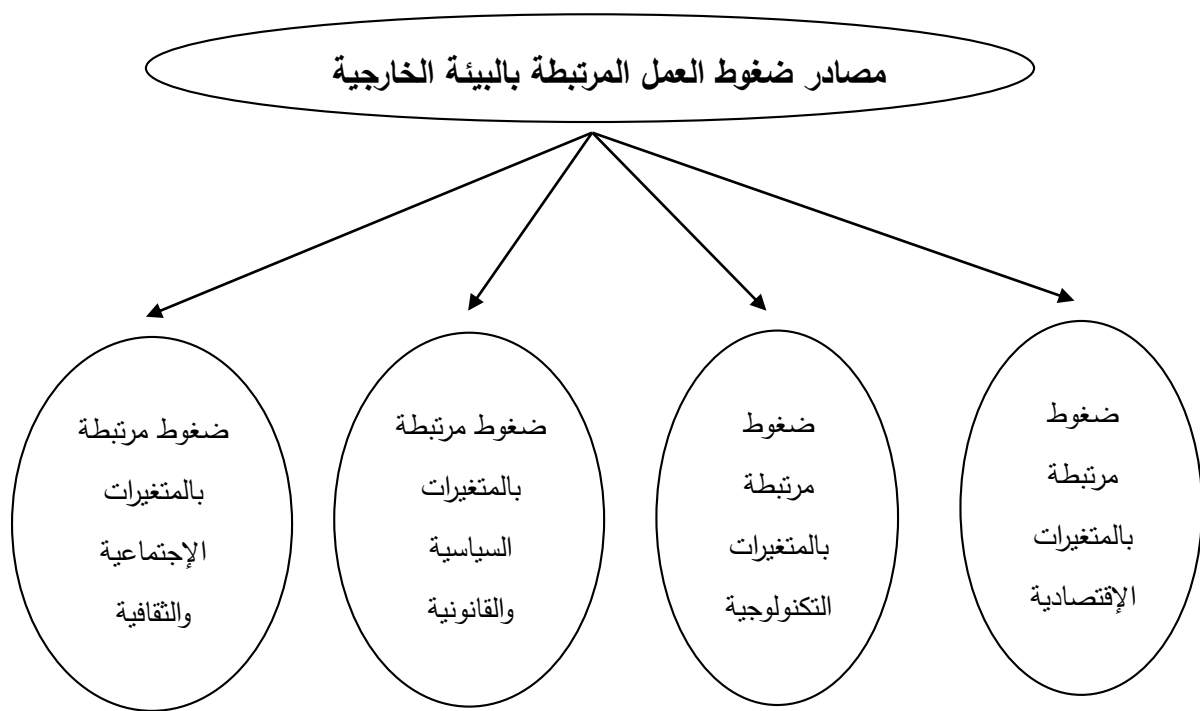
⁴ أمر رقم 03-06 المؤرخ في 15 يوليو 2006، المتعلق بالقانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، الجريدة الرسمية، عدد 46، المؤرخة في 16 يوليو 2006.

⁵ القانون رقم: 11-90، المؤرخ في 21 أبريل 1990، المتعلق بعلاقات العمل.

5-1-4- ضغوط العمل الناتجة عن المتغيرات الإجتماعية والثقافية: برزت في المجتمعات الجديدة والقديمة ظواهر جديدة تختلف في القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها، مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل إستراتيجية حالة الإدمان، تعدد الزوجات مما يؤدي بالفرد إلى إحساسه بالضغط.¹ لقد أدى خروج المرأة مثلا للعمل إلى جانب الرجل لزيادة في مستويات الضغوط الواقعة عليها نتيجة تداخل الأدوار التي يؤديانها في حياتهما العملية والأسرية.²

كما أن زيادة عدد المعلمين وارتفاع المستوى الثقافي لديهم أدى إلى زيادة توقعاتهم عن طريق ظروف وشروط العمل، وهو ما زاد عن حجم الضغوط الواقعة على المدراء.³

الشكل رقم (05) يوضح مصادر العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة.



¹ عيسى إبراهيم المعسر، مرجع سابق، ص19.

² شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم التجارية، جامعة محمد الصديق بن يحي، الجزائر، 2010/2009 ص.ص85-86.

³ شاطر شفيق، مرجع نفسه، ص86.

5-2- ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة:

تؤثر ضغوط العمل التي يعيشها العامل في المؤسسة التي ينتمي إليها بشكل مباشر عليه من كل الجوانب، والتي يمكن تقسيمها إلى ثلاثة مجموعات وهي:

5-2-1- العوامل التنظيمية في بيئة العمل: تعتبر العوامل التنظيمية من أهم المصادر المسببة لضغوط العمل، ولذلك معظم الباحثين في مجالات السلوك التنظيمي ركزوا في دراستهم على هذا المحور، حيث يختلف مستوى ضغوط العمل من منظمة إلى أخرى والتي يمكن الإشارة إليها والتطرق إليها فيما يلي:

5-2-1-1- المتطلبات الفيزيولوجية: يشمل المحيط الفيزيولوجي على تغيير العديد من العوامل والمثيرات التي تؤثر على الفرد سواء من الناحية الجسمية أو الناحية النفسية ومن بينها:

***الإضاءة:** تعد الإضاءة الجيدة من أهم عوامل ظروف العمل، حيث أنها تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب، وبالتالي هي لا غنى عنها بالنسبة لصحة وسلامة وكفاءة العمال، وبدون الإضاءة المناسبة قد يؤدي إلى حوادث العمل. فقد أثبتت الدراسات أن معدل الحوادث يزداد بنسبة 25% في حالة الإضاءة غير الكافية بالمقارنة بالإضاءة العادية. فالإضاءة الجيدة تساعد على رفع مستوى الإنتاجية وبذل مجهود أقل، في حين الإضاءة السيئة تولد شعورا بالانقباض في النفوس وزيادة التعب.¹

***الضوضاء:** تعتبر الضوضاء أحد أهم مصادر ضغوط العمل الرئيسية خاصة عندما يكون هناك ازدحام في مكان العمل، كما أنها تؤثر سلبا على قدرة العامل الإنتاجية، وكذلك على مدة إنجاز العمل وعلى قدرة العامل على التركيز من أجل القيام بالعمل الجيد تقاديا للأخطاء

¹- بحري صابر، المصادر التنظيمية والعامّة لضغوط العمل، مجلة الرواق، ع 01، جامعة محمد لمين دياغين، سطيف، الجزائر، 2015، ص13.

في العمل، وتظهر آثار الضوضاء خاصة في تعرض الأفراد للتعب بسرعة وكذلك التوتر والملل.¹

***التهوية وتلوث الهواء:** وتعني توفير الهواء الصحي المناسب للتنفس في مكان العمل.² وتؤثر التهوية تأثيرا كبيرا على أداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموما، وتبين انه إذا زادت سرعة حركة الهواء إلى 147% قدما في الدقيقة، فإن راحة العمال وكفاءتهم تزداد، كما تبين من خلال الدراسات أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس، الخمول، التعب، الضجر، الضيق والتفكير في ترك مكان العمل. وأن الآثار الضارة لسوء التهوية لا ترجع إلى تناقص الأكسجين أو إلى تزايد ثاني أكسيد الكربون بقدر ما ترجع إلى ركود الهواء. كما يعد تلوث الهواء داخل العمل من أسباب المهمة لضغوط العمل، حيث يترك آثار سلبية على صحة المورد البشري كأمراض الجهاز النفسي التي تجعل العامل يشعر بعدم الأمان الوظيفي، وبذلك تساهم التهوية السيئة في اختلال التوازن لدى الفرد العامل، مما يؤدي إلى ظهور الأعراض الناتجة عن شعوره بضغوط العمل.³

***النظافة:** للنظافة دور أساسي في الحفاظ على قدرة وصحة العاملين وجو العمل، حيث يؤمن مستوى مرتفع ومستمر من النظافة في مكان العمل الحد الأدنى من التعرض للأمراض.⁴

***الأجور والحوافز:** تعتبر الأجور والحوافز هي المصدر الأساسي لدخول الأفراد للمنظمات المختلفة، وعلى الأجر يتوقف المركز والمكانة للفرد بين زملائه في العمل، وباعتبار الأجر من أهم البواعث المالية التي يتم عن طريقها إشباع الحاجات الأساسية للأفراد اللازمة للمحافظة على بقائهم واستمراريتهم في عطائهم للعمل. وعدم كفاية الأجر يعتبر من أهم مصادر الضغوط التي تواجه الفرد في عمله، وما يترتب عليها من أجر غير كاف، مما يؤدي إلى التأثير السلبي

¹ بوتيتوتة كريمة، ببيوط فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص50.

² مفتاح عبد السلام الشهيدي، الصحة والسلامة المهنية، ط01، إدارة المطبوعات والنشر، ليبيا، 2008، ص60.

³ بحري صابر، مرجع سابق، صص13-14.

⁴ مفتاح عبد السلام الشهيدي، مرجع سابق، ص65.

نحو كيفية إشباع حاجاته من خلال أجر غير كاف، مما يؤدي إلى دوران وترك العمل، ومما ينتج عن ذلك من عدم الاستقامة والانتظام برامج التصنيع نتيجة لعد إستقرار أحوال العاملين مما يكون له مردود سلبي على نتائج أعمال المنظمات.¹

***الأمان الوظيفي:** إن أحد مصادر ضغوط العمل التي تزايد الإهتمام بها في بداية التسعينات هو الأمان الوظيفي، والذي يرتبط بمدى وجود فرص مناسبة للترقية.²

ويقصد بالترقية النقل إلى مركز ووظيفة أعلى، وغالبا ما يتم الترقية إلى مستوى أعلى أو نتيجة لتقسيم الوظائف وتصنيف المهام.³

والعامل الذي يستفيد من الترقية هو الذي يشغل وظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من الصعوبات والمسؤولية والسلطة ومركز والتفوق وطبقته الحالية.⁴

ومن وجهة نظر العمال الترقية وسيلة للتقدم في السلم الوظيفي وحافز على تحسين الأداء وتحقيق الأهداف، لأنها تمثل لهم تقديرا من جانب المنظمة لخدماتهم وجهودهم. أما من جهة المنظمة فهي عملية إشباعا الحاجات الخاصة بتحقيق الذات لدى الأفراد، بالسماح لهم بالاستفادة من هذه الفرص، نتيجة مواجهة التحديات وتشغيل مراكز ذات أجور أعلى وظروف عمل أفضل تقود إلى زيادة الإنتاج.⁵

فعدم الأمان الوظيفي يشعر الفرد بخطر الفصل أو الإستغناء عنه، كما أن الانحسار الاقتصادي وقلة الوظائف تزيد من هذا الشعور على الأفراد وأيضا زيادة البطالة.⁶

1- سليمان سعيدة، مرجع سابق، ص59.

2- بحري صابر، مرجع سابق، ص14.

3- خيرى خليل الجملي، السمة الإدارية في الخدمة الإجتماعية، المكتب الجامعي، الإسكندرية، 1998، ص22.

4- ابن خروور خير الدين، مرجع سابق، ص54.

5- ابن خروور خير الدين، مرجع سابق، ص54.

6- قالي حمزة، ضغوط العمل وأثارها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة العربي بن مهيدي، 2020/2019، ص30.

5-2-1-2-2- متطلبات المهام: يدل العمل على المهام التي يقوم بها الفرد في مجال معين، فالعمل هو مجموعة من المهام التي يؤديها العامل سواء كان مديرا أو موظفا، وكل مهمة تتكون من عدة نشاطات ومتطلبات تسبب له ضغوطا. وقد أكدت الدراسات وجود علاقة بين نوع المهنة والضغط، فالمهن تتفاوت في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء والنتائج المترتبة على السلوك، أو ما يقوم به الفرد، وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه.¹ وتتمثل متطلبات العمل فيما يلي:

* **عبء العمل:** ويشمل هذا العبء في الزيادة أو الانخفاض، فزيادة عبء الدور أو الوظيفي تعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، إن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يمتلكها الفرد.²

وتعرف **حمداش نوال** بين نوعين من عبء العمل، وهما العبء الكمي للعمل، وهو أن يكون للفرد العامل من الوظائف والنشاطات لإنجازها في وقت محدد وتدفق العمل الروتيني مع متطلبات الوظيفة أحادية الجانب وذات الإهتمام السطحي، والعبء الكيفي للعمل الذي تعنى به أن يكون محتوى الوظيفة معقد جدا، أو أن إستقبال المثيرات مبالغ فيه أو نادرا أو غير منظم أو لا يمكن التنبؤ به وعدم وجود فرص للابتكار والإبداع وانعدام السيطرة على سعة العمل أو وسائله.³

* **فترة العمل:** تعتبر ساعات العمل من مصادر ضغوط العمل وذلك يرجع إلى أن عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر، بالإضافة إلى أن طول ساعات العمل اليومي يؤدي في كثير من الأحوال إلى الإرهاق، وملل الفرد وضعف صحته، ويصور الفرد على أنه نوع من الاستنزاف التدريجي لصحة الفرد، فطول ساعات العمل تؤثر على علاقة الفرد بأسرته لأنه يضطر إلى أن يقضي قدرا كبيرا من الوقت في العمل للانتهاء من متطلبات

1- علي عسكر، ضغوط الحياة، وأساليب مواجهتها، ط02، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000، ص37.

2- براهيم عبد العالي، عباس السعيد، مرجع سابق، ص09.

3- بحري صابر، مرجع سابق، ص14.

وظيفته.¹ فعدم كفاية أو غياب اقتران الراحة أثناء العمل أو قصر مدتها مصدر أساسي لحوادث العمل خصوصا في الأعمال الصعبة سواء الذهنية أو العضلية والتي تسبب في إجهاد وتشتيت ذهن العامل.²

***الهيكل التنظيمي:** إن موقع الفرد داخل التنظيم هو المحدد لنوع مسببات ضغوط العمل الذي يتعرض لها، كما أن شكل الهيكل التنظيمي والمركزية الشديدة والأفراد في التخصص وتقسيم العمل ونطاق الإشراف غير الملائم والاعتماد الزائد وحادثة المنظمة من العوامل المسببة للإجهاد المهني، وأي تغيير محضر له ومعلن عنه من قبل المسؤولين عليه داخل المؤسسة يولد لدى العاملين حالة من عدم الاستقرار والارتباك والتخوف وعدم المقاومة. ونميز أربعة جوانب أساسية ترتبط بالتغيير ضمن الهيكل التنظيمي هي التغيير التكنولوجي والتغيري التنظيمي والتغيير في الواجبات والوظيفة والتغيير الإنساني.³

فالهيكـل التنظيمي قد يكون مصدرا للضغوط إذا كان تصميمه لا يسمح بتحقيق الأهداف التنظيمية ولا يتلاءم مع الفرص والنمو والترقية وله تأثير سلبي على العمال، حيث يعيق القدرات الإبداعية لهم ويقلل من نشاطهم.⁴

5-3- المصادر الشخصية لضغوط العمل:

تلعب شخصية الفرد و خصائصه دورا مهما في تحديد ردود فعله تجاه الضغوط التي يعاني منها إضافة إلى ذلك فإن الأفراد ليست لديهم نفس الاستجابات، حيث أن الاستجابات وردود الأفعال تختلف من فرد لأخر. وفيما يلي سنعرض أهم هذه المصادر المرتبطة بالفرد:

¹- بحري صابر، مرجع نفسه، ص14.
²- حمداش نوال، أهم المصادر التنظيمية للإجهاد، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 21، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى، الجزائر، 2004، صص32-33.
³- حمداش نوال، مرجع نفسه، ص33.
⁴- سليمان سعيدي، مرجع سابق، ص93.

5-3-1- نمط الشخصية: يرجع انتشار مصطلح ما يسمى بنمط الشخصية (أ) والشخصية (ب) إلى فترة سبعينات القرن العشرين، حيث قام كل من "فريد وروزنمان" بالفصل بين هاتين الشخصيتين وذلك على النحو التالي:

- النمط (أ) الملامح الشخصية العامة:

- يميل إلى العمل بمفرده ويستطيع انجاز مهام كثيرة في وقت واحد.
- يتسم بالإقدام والطموح والتنافس.
- تظهر لديه القوة لغريزة السيطرة.
- يتميز بنفاذ الصبر ولخشونة في التعامل مع الآخرين.
- لا يعترف بوجود الضغوط في العمل خاصة امام الزملاء والمرؤوسين.¹

- النمط (ب) الملامح الشخصية العامة

- يفضل العمل الجماعي
- يتميز بالصبر والسهولة في المعاملة
- يتميز بالقدرة على الابتكار والتحدي.
- يعترف بوجود الضغوط ويحاول التعامل معها.
- يكون أكثر فاعلية في المستويات الإدارية العليا.²

1_ عاشور خديجة، مرجع سابق ص 195_ 196

2_ عاشور خديجة، مرجع نفسه ص 196

6- مراحل ضغوط العمل:

يمكن التمييز بين المراحل الآتية والتي تمر بها عملية التعرض والإصابة بالضغوط.

6-1- المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغط:

ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر، أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد للضغوطات، ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب.

- الأرق.

- توتر الأعصاب.

- الضحك الهستيري.

- سوء إستغلال الوقت.

- الاستهداف للحوادث.

- الحساسية للنفس.¹

6-2- المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل:

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغييرات السابقة، حيث يؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغييرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين: إما المواجهة أو الهرب وذلك يعود في محاولة للتغلب عليه أو الهرب والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود

¹ - محمد إسماعيل بلال، محاضرات في السلوك التنظيمي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، دون سنة النشر، ص183.

الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة الثانية، حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.¹

6-3- المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وإرتفاع مستوى القلق والتوتر، وعادة ما يترتب عن هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية، ومنها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدث مصادمات أو نزاعات قوية، وظهور العديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد والمنظمة بصورة تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية.²

6-4- المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإنهاك:

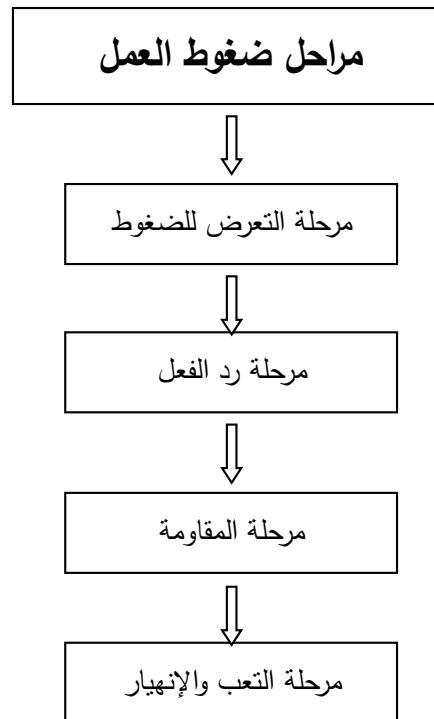
بعد أن يتعرض الفرد إلى الضغوطات لمدة طويلة، فإنه سيصاب بالإجهاد الذي يعود في الأصل إلى محاولة التكيف ولكنه يعجز عن ذلك، ليعيش حالة معاناة من عدة مضاعفات كالاستياء من العمل وانخفاض مردوبيته، والتفكير في ترك وظيفته، والغيابات المتكررة والمستمرة لتماطل في تأدية المهام، كذلك قد يتعدى إلى إصابته بأمراض نفسية، مثل: النسيان المتكرر، فقدان الثقة بالنفس، الإكتئاب، وكذلك التعرض للإصابة بأمراض عضوية كارتفاع ضغط الدم، والقرحة المعدية وأمراض الكولون وغيرها.³

¹ - محمد إسماعيل بلال، مرجع نفسه، ص184.

² - شاطر شفيق، مرجع سابق، ص82.

³ - بوتوبوية كريمة، بيوط فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص41.

الشكل رقم (06): يوضح مراحل ضغوط العمل.



7- الآثار المترتبة عن ضغوط العمل:

عندما يدرك الفرد أنه تعرض لمثيرات ضاغطة في العمل أو في الحياة، فإنه يحدث في داخله إستجابة فيزيولوجية سريعة، يطلق عليها استجابة الضغط، وهذه الاستجابة تمثل رد الفعل الأساسي لدى الفرد إزاء الضغط، وتحدث بشكل نمطي داخل الجسم ولدى جميع الأفراد. أما النتائج والآثار التي تسفر عنها هذه الاستجابة فتختلف من شخص إلى آخر، كما يتوقف ذلك على شدة الضغط ومدى تكراره وطول مدته.

اختلاف استجابة الشخص للضغوط يعود أيضا فيما يعود إليه نمط الشخصية التي تميز الفرد عن غيره وإلى الفروق الفردية، فيتميز القليل من الناس بأنه على استعداد أن يظلوا في حالة مستمرة من الهدوء والإستقرار النفسي، وهم أصحاب الشخصية "ب" بينما الأغلبية لا

يمكنهم ذلك، حيث لا يستطيع العمل والنجاح إلا في ظروف مضطربة وهم أصحاب نمط الشخصية "أ".¹

ويترتب على ضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية وهي كالتالي:

7-1- الآثار الإيجابية المترتبة على ضغوط العمل:

إن العديد من المنظمات وإن لم يكن جميعها تنتظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك للآثار السلبية على الفرد والمنظمة معا. ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوب فيها إلى جانب آثار سلبية غير مرغوب فيها، ومن الآثار الإيجابية ما يلي:

- تحفيز على العمل.
- تجعل الفرد يفكر في اعلم.
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- ينضد الفرد إلى عمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل.
- النوم بشكل مريح.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- الشعور بالمتعة.
- الشعور بالإنجاز.

¹- مكناسي محمد، التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية_دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة اعادة التاهيل قسنطينة، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007 /2006، ص83.

- تزويد الفرد بالحيوية.
- النظر إلى المستقبل بتفاؤل.
- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة غير سارة.¹

7-2- الآثار السلبية لضغوط العمل:

يترتب على ضغوط العمل العديد من الوظائف الحيوية ووظائف أعضاء الجسم البشري، ولا يوجد انفعال أو توتر إلا ويصاحبه نشاط حيوي وعضوي. فالقلق، الخوف، الإكتئاب، الخجل... كلها حالات من الضغط النفسي. ويختلف الناس في مدى تأثرهم بضغوط العمل، وذلك حسب قوتهم الجسمانية ويمكن القول بأن أضعف جزء في النظام الحيوي أو العضوي بالجسم هو أول جزء يتأثر بضغوط العمل أي أن الأعراض المعرضة لضغوط العمل تظهر على أضعف جزء بالجسم، وفيما يلي نعرض أهم الأعراض المرضية لضغوط العمل:

- الحزن والكآبة.
- عدم التركيز على العمل وسرعة التغيير في الأفكار.
- عدم القدرة على تحمل الإجهاد.
- الأرق وعدم القدرة على النوم.
- الإفراط في الأكل أو فقدان الشهية.
- آلام في عضلات الرقبة وأسفل الظهر.
- ارتفاع معدل التدخين أو شرب الخمر.

¹ - محمد صلاح الدين أبو العلا، مرجع سابق، ص18.

- ارتفاع معدل إستخدام المسكنات والمخدرات.

فإذا كانت هذه الأعراض فإن الأمراض يمكن أن تنشأ عن التوتر أو يتفاقم وضعها أو يصعب علاجها في ظل وجود مقدار عال من ضغوط العمل، ومن أمثلة عن هذه الأمراض: القرحة، صعوبة الهضم، صعوبة التنفس، الفشل الجنسي، ارتفاع ضغط الدم، الجلطة الدموية، تصلب الشرايين، أمراض القلب، أمراض السكري، وغيرها من الأمراض.¹

7-3- آثار ضغوط العمل على المستوى التنظيمي:

يتفق الباحثين على أن تعرض الموارد البشرية لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل من شأنه أن يترك عليها آثار سلبية تنعكس مباشرة على مؤسستها من خلال تحملها لتكاليف باهظة سواء تكاليف التغيب أو التأخر أو دوران العمل والإضراب... إلخ.²

7-4- آثار ضغوط العمل على الأداء:

يعتمد مقدار تأثير ضغوط العمل على الأداء على مدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط، يوجد مقدار معقول من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر الأمر الذي يدفعهم ويحمسهم لكي ينتصروا ويتحكموا في هذا التوتر، كما أن بعض التوترات الناتجة عن صعوبة العمل تمثل مقدارا من التحدي لقدرات العاملين، مما يزيد الرغبة في الإنجاز.

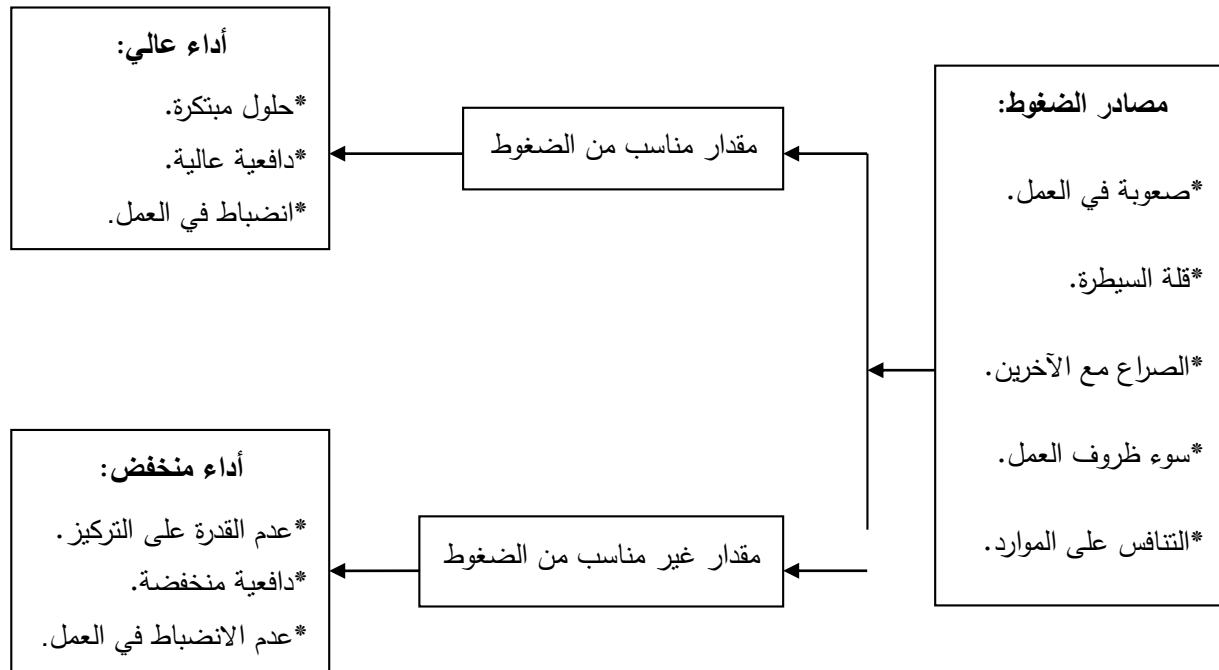
وكذلك وجود مقدار معقول من ضغوط العمل يجعل إفراز مادة الأدرينالين اللازمة لنشاط وحيوية الجسم في أنسب صورة بالشكل الذي يزيد من أداء العاملين، إضافة إلى هذا فإن وجود مشاكل في العمل قد تكون مثيرة لخيالات وقدرات العاملين في ابتكار حلول لهذه المشاكل واتخاذ قرارات علمية.

¹- مطلاوي ربيع، مرجع سابق، ص85.

²- شاطر شفيق، مرجع سابق، ص129.

والمقدار المناسب من ضغوطات العمل هو مساعد على أداء العمل وإرتفاع مستواه فإنه يؤثر سلبا على أداء العمل.¹

الشكل رقم (07): يوضح تأثير ضغوط العمل على الأداء.²



8- إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل:

المصدر: مطلاوي ربيع، مرجع سابق، ص88

يقصد بإستراتيجية إدارة ضغوط العمل مجموعة الأسباب والطرق التي تساعد الفرد في التخفيف من حدة ضغوط العمل التي يتعرض لها في المنظمة التي يعمل بها.

وقد ازداد إهتمام الباحثين والكتاب بدراسة العديد من السبل والطرق من أجل التصدي لأثار ضغوط العمل، حيث تفوت هذه الطرق في بساطتها وتعقيدها واقعيته، لأن ضغوط العمل تعد مثل المرض كلما اكتشف مبكرا كان علاجه أسهل، وأن اختيار الطريقة الأفضل لتعامل مع ضغوط العمل تتوقف أولا وأخيرا على المرحلة التي بلغها من حيث شدتها ومدى تطورها، وذلك لأن المستويات العالية أو المتدنية من التوتر والقلق والتي تستمر فترات طويلة من الزمن تؤدي إلى إنخفاض مستويات الأداء، وتتطلب من إدارة الموارد البشرية التصرف

¹- مطلاوي ربيع، مرجع سابق، ص87.

²- مطلاوي ربيع، مرجع سابق، ص88.

واتخاذ إجراءات بشأنها، وبالطبع لن تكون إدارة الموارد البشري مهمة كثيرا بمستويات التوتر المتوسطة، وذلك لأن التوتر في هذه المستويات يؤدي إلى حسن الأداء.

ومن جهة أخرى هناك مجموعة من الطرق والإستراتيجيات التي يمكن أن يتبعها الفرد والمنظمة للحد من آثار ونتائج الضغوط مع الملاحظة أنه ليس بالضرورة أن الإستراتيجيات الناجحة في بيئة ما هي من الممكن أن تكون فعالة في بيئة أخرى، وذلك أن الإستراتيجية الملائمة تعتمد أساس على نوع الضغط وخصائص الفرد وبيئة العمل. وهذه العوامل تختلف من بيئة لأخرى. ولهذا فإن الإستراتيجية التي يجب أن تختارها يجب أن تكون مختلفة أيضا.¹ وعلى ضوء ما سبق عرضه يمكن تصنيف إستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل إلى

فئتين:

8-1- الإستراتيجيات الفردية لمواجهة ضغوط العمل:

من بين أهم الآليات التي قد يعتمدها الفرد للتعامل مع الضغوط:

***التركيز:** إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية ولمدة ثلاثون دقيقة يمكنه أن يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل. ويعتبر التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق الاسترخاء، فعضلات الفرد وحواسه يتم شحذها وتنشيطها وتركيزها في شيء محدد بعيدا تماما عن موضوعات التوتر والضغوط النفسية. فالتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويريح العضلات والحواس والمخ بعدم انشغالها في مواجهة الضغوط، ويؤدي بالفوائد إلى قيامه بعمل خلاق وإنجاز يساعد الفرد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.²

¹- قالي حمزة، مرجع سابق، ص36.

²- مطاوي ربيع، مرجع سابق، ص89.

***التمارين الرياضية:** أثبتت الدراسات أن الذين يمارسون الرياضة المتنوعة مثل المشي، الجري والسباحة وغيرها من الرياضة هم أقل عرضة للتوتر والضغوط.¹

***الاسترخاء:** وهي جلوس الفرد مسترخيا هادئا من خلال تقليل مستوى التوتر عنده وخلق حالة من الهدوء والسكينة من الناحية النفسية والجسدية، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويمكن ممارسة تمارين الاسترخاء عشرين دقيقة يوميا عن طريق تمارين التنفس والتدليك.²

***التفاعل:** يعني أن يوقف الفرد كل أنشطته اليومية، وأن يمارس الوعي والانتباه مع مشاعره، وهذا يساعده على إعادة ترتيب الأولويات وتدريب الذهن على تحمل ضغوط العمل.

***الاستشارة الطبية:** يمكن التخفيف من حدة الشعور بضغوط العمل بقيام المورد البشري بزيارات دورية ومنتظمة للطبيب ليوقف على تطور حالته النفسية والجسمية. فالفحص الطبي المنتظم يعتبر وسيلة جيدة للكشف المبكر عن الإضطرابات الصحية التي تحد من قدرة المورد البشري على تحمل ضغوط العمل.³

***شبكة العلاقات:** والتي تكون بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساعدة الإجتماعية له.⁴

***النظام الغذائي:** ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء الذي يدخل إلى الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل والنظام الغذائي السليم يتضمن بعض الجوانب التالية:

1- سلمانى سعيدة، مرجع سابق، ص43.

2- مطاطلة موسى، مرجع سابق، ص43.

3- شاطر شفيق، مرجع سابق، ص36.

4- عيد القادر سعيد نبات، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009/2008، ص24.

- كمية الطعام المتناولة: لا هي كبيرة ولا هي صغيرة في كل وجبة.
- نوع الطعام: يضم التغطية الكاملة لكل المكونات الغذائية: بروتين، فيتامينات، أملاح ومعادن.. إلخ.
- عادات حسنة في الأكل مثل: الأكل ببطء، مضغ الطعام جيدا. فعندما يتفاعل النظام الغذائي الجيد مع التمرينات الرياضية تكون لكل منها آثار حسنة على الآخر، والنتيجة تكون لصالح الفرد في مقاومته للآثار البيئية للضغوط.¹

8-2- إستراتيجيات مواجهة الضغوط على المستوى التنظيمي:

تتعدد الأساليب التي يمكن للمؤسسة استخدامها للتقليل من الآثار السلبية لضغوط العمل نذكر منها ما يلي:

*تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها: بحيث يعي ويدرك كل فرد ويوضح مسؤولياته ومهامه وسلطاته، وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الآخرون منه وما يتوقعه هو من غيره، وهذا ما يساعده على تجنب النزاع وتضارب الأدوار.²

*إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد: إن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي يعتبر من أهم الوسائل المتبعة في معالجة مشاكل الضغوط مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيف مستوى إشراف أو دمج وظائف. بالإضافة إلى توفير مناخ ملائم يتيح للأفراد أكبر قدر ممكن من الانفتاح والمشاركة ولا مركزية وتفويض السلطة واللامرسمية والمرونة وإمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والأقسام.³

¹ - مطلاوي ربيع، مرجع سابق، ص90.

² - عيد القادر سيب بنات، مرجع سابق، ص25.

³ - قالي حمزة، مرجع سابق، صص38-39.

*الكشف عن مسببات الضغوط: يمكن للمدير أو أخصائي شؤون الأفراد من خلال تفصيله وحساسية العمل أن يكتشف وجود بعض مسببات ضغوط العمل. فقد يكتشف أحد المديرين أن الضوضاء الموجودة في مكتب مرؤوسيه تسبب التوتر والضغوط لبعضهم، وقد يكتشف أخصائي الأمن الصناعي أن الأبخرة المتصاعدة من بعض المواد أثناء تخزينها تسبب قلق وإضطراب العاملين بالمخازن.¹ فالتعرف على هذه الأسباب يساعد المديرين والأخصائيين في إدارة الضغوط على إيجاد الحلول لها.

*تطبيق أساليب الإدارة الحديثة: وما يترتب من تعديل السياسات والبرامج والإجراءات، وتغيير المناخ التنظيمي ليتواءم مع المستجدات والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها المجتمع.²

*تطوير النظم: ويكون بإختيار العاملين بحيث يتم انتقاء الأفراد الأكثر قدرة على تحمل ضغوط العمل من خلال وضع شروط جديدة للتوظيف وإعادة تصميم الوظائف لتكون ذات مغزى وأكثر استقلالية، وتعديل مستويات السلطة وإعادة تصميم الاختصاصات، وتعديل مستويات الأداء، وكلها إجراءات تهدف إلى تعديل المواقف المسببة لضغوط العمل.³

*تحسين ظروف العمل المادية: وذلك بتوفير الإضاءة اللازمة، الصوت، الحرارة، التصميم الصحيح لأماكن العمل.

*تقديم البرامج اللازمة لمساعدة العاملين: ويكون ذلك بتوفير المتطلبات الضرورية لهم من خلال إضافة المراكز والمستشفيات، إنشاء النوادي الترفيهية الثقافية والرياضية، وتقديم النصح والمشورة للعاملين على كيفية التعامل مع المشكلات التي يصادفونها في العمل والتي تزيد من حدة الضغوط.⁴

¹ - مطلاوي ربيع، مرجع سابق، ص90.

² - مكناس محمد، مرجع سابق، ص132.

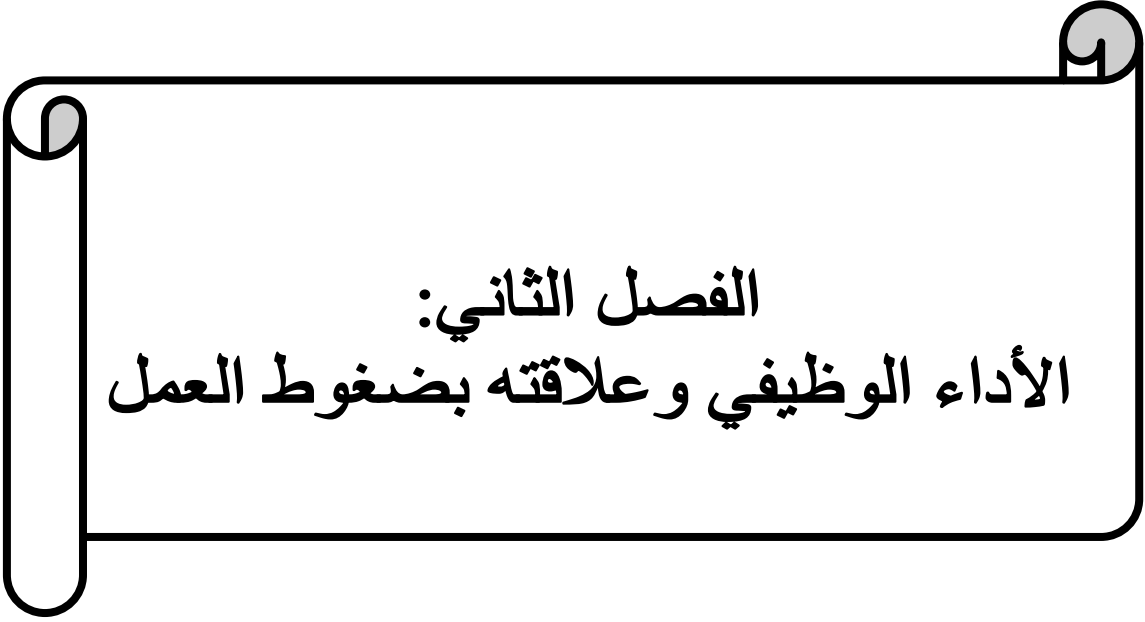
³ - مكناسي محمد، مرجع نفسه، ص133.

⁴ - مكناسي محمد، مرجع نفسه، ص134.

خلاصة الفصل:

لا يمكن للإنسان تجنب الضغوط الناشئة من مصادر مختلفة تتعلق بعمله أو المنظمة التي يعمل فيها أو شؤون حاجاته الخاصة، وعلمًا أنه غالبًا ما تكون الضغوط التي يواجهها الناس عبارة عن تفاعل عدة عوامل ومؤثرات.

وللإشارة فإن ضغوط العمل ليست بالضرورة أن تكون جميعها ضارة وسلبية للفرد أو المنظمة، بل هناك بعض الباحثون يحثون على ضرورة تعرض الفرد لقدر من الضغوط لإيجاد جو من التحدي يستثير حماسه ودافعيته ونشاطه في مواجهة هذه الضغوط. غير أن الضغط الشديد والزائد عن طاقة وقدرة الفرد على التحمل يؤدي إلى نتائج سلبية عديدة على الفرد والمنظمة وتتفاقم هذه الآثار والأضرار مع تزايد الضغوط، مما نتج عنه وضع الباحثين لعدة إستراتيجيات والتي يمكن اتخاذها من أجل التقليل من الآثار السلبية للضغوط على العاملين إلى أقل درجة ممكنة، ذلك أن إدارة ضغوط العمل التي قد يتعرض لها العامل أثناء عمله تستوجب تضافر الجهود والعمل على تطبيق هذه الأساليب والاستراتيجيات على مستوى الفرد والمنظمة معًا.



الفصل الثاني:
الأداء الوظيفي و علاقته بضغوط العمل

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي وعلاقته بضغط العمل

تمهيد

- 1- تعريف الأداء الوظيفي
- 2- عناصر الأداء الوظيفي
- 3- أنواع الأداء الوظيفي
- 4- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
- 5- تقييم الأداء الوظيفي
- 6- معايير تقييم الأداء الوظيفي
- 7- طرق تقييم الأداء الوظيفي
- 8- علاقة ضغط العمل بالأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعبر الأداء بشكل مباشر عن مجهودات العاملين في سبيل تحقيق أهداف المنظمات، ويتوقف مستوى الأداء على قدرات، مهارات وخبرات العاملين، التي تنبثق عن مجموعة من المتطلبات التي تتضمن المؤهلات و الميولات والاهتمامات وغيرها من العوامل. فالأداء المتميز يركز على خلفية علمية وتأهيل عملي يوضح متطلبات عمل ويبسط إجراءاته وخطواته، حيث تساهم القدرات والخبرات السابقة للعاملين في دعم الابتكار والإبداع في عملية الأداء.

فالأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس ملايين الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، كما يعبر عن مدى كفاءة الإداري وفاعليته في بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في العمل.

فمن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى مختلف التعاريف التي تناولت الأداء الوظيفي، عناصره وخصائصه وكذا دراسة العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، والتطرق أيضا إلى تقسيم الأداء، طرق وخطوات تقسيم الأداء، والأسس اللازمة لتقييم الأداء الوظيفي، وأخيرا تقديم مقترحات لتحسين الأداء الوظيفي.

1- تعريف الأداء الوظيفي:

لقد إهتم العديد من الباحثين بالأداء الوظيفي لما لهذا الموضوع من أهمية على الأفراد والمنظمات بشكل عام، وقد تم تعريف الأداء الوظيفي بأكثر من تعريف.

الأداء بصفة عامة هو تحويل المداخلات التنظيمية كالموارد الأولية والموارد نصف المعتمدة والآلات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات مجددة.¹ كما نعني بأداء الفرد للعمل قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عملية، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن قياس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد تتمثل في الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء.²

ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي على الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

وفي تعريف آخر للأداء الوظيفي فهو بمثابة تنفيذ الموظف للأعمال ومسؤولياته التي تكلفه بها الهيئة المستخدمة التي تربط وظيفته بها.³

ويعرف كمال أحمد رباح الأداء الوظيفي بأنه: "كيفية إنجاز أو انجاز نشاط ما، وتحديد الطريقة التي تم تنفيذه بها، بمعنى أنه يشير إلى كفاءة المؤسسة في إحراز أهدافها وكيفية استخدامها لمواردها في ضوء معايير الفاعلية والكفاءة. أي أن الأداء الوظيفي هو ما يمكن أن يتخذ من إجراءات وتصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين." فهذا التعريف يشير إلى أن الأداء الوظيفي يعني الطريقة التي تم بها إنجاز الأعمال الموكلة إلى الفرد العامل وتبيان مسار وكيفية الطريقة، بحيث يجعل من مؤسسته قد حققت أهدافها وأحسنت

1- أسعد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي "دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص33.

2- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1971، ص50.

3- أسعد أحمد محمد عكاشة، مرجع سابق، ص33.

استخدام مواردها، كما نعلم أيضا أن الإنجاز يعني ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الفرد العامل عن العمل.¹

فأداء العاملين هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكن أن نميز بين كمية ونوعية الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المستعمل، كما أنه مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله تتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة في الوظيفة، إضافة إلى نمط الاتصال والتفاعل مع أعضاء المنظمة والسعي نحو الاستجابة بكل حرص.²

ومنه نستطيع القول أن الأداء الوظيفي هو أداء الموارد البشرية إلى السيطرة على جميع الموارد الأخرى المستخدمة في النشاط، فالفرد الذي يؤدي عملا معيناً يستخدم فيه مواد مادية، مالية تقنية ومعلومات وغيرها سوف يطبق الأساليب والمعايير المعتمدة في خطة الأداء بما يضمن الاستخدام الأمثل لتلك الموارد المساعدة.

ومن خلال التعاريف المقدمة نتوصل إلى القول أن الأداء الوظيفي هو تضافر للجهود والقدرات والأداء.

الشكل رقم (08): يوضح معادلة الأداء الوظيفي.

$$\text{الأداء الوظيفي} = \text{القدرات} + \text{الإدراك}$$

2- عناصر الأداء الوظيفي:

رغم تعدد تعريف الأداء وتعدد الدراسات والأبحاث في هذا المجال سواء كانت الدراسات النظرية أو الميدانية، وباختلاف مدارس وخلفيات الباحثين وتوجههم إلا أن هناك

¹- قالي حمزة، مرجع سابق، ص.ص46-47.

²- أحمد محمود خالد أكلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية، جامعة الشرق الوسط، الأردن، 2011، ص.23.

عوامل مشتركة تجمعهم، ويعتبر إختلاف جزئي وليس جوهري، فهم يشتركون بعدة عناصر تجمعهم تقريبا في تعريف الأداء الوظيفي وهي كما يلي:¹

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.²

- **نوعية العمل:** ويشمل مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.³

- **كمية العمل:** وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.⁴

- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.⁵

- **الموظف:** وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم وإتجاهات ودوافع.

- **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية، حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكल التنظيمي.⁶

3- أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم الأداء إلى عدة أنواع حسب مجموعة من المعايير:

3-1- حسب معيار المصدر:

¹ - كردي أحمد، مفهوم الأداء الوظيفي، مجلة موسوعة الإسلام والسمعة الإلكترونية، نشرت في 2015/10/17، دون صفحات، kenanaonline.com/user/ah

² - عكاشة أسعد أحمد محمد، مرجع سابق، ص34.

³ - عكاشة أسعد أحمد محمد، مرجع نفسه، ص34

⁴ - فالي حمزة، مرجع سابق، ص52.

⁵ - بن عواطة محمد الصالح، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة ميدانية بمؤسسة بوقدريرة نورالدين، مذكرة ماستر، شعبة علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2014، ص09.

⁶ - كردي أحمد، مرجع سابق، دون صفحات.

ويقسم الأداء إلى نوعين، الأول هو الأداء الداخلي الذي يقصد به أداء الوحدة، أي أنه يقصد به كل ما تملكه المؤسسة من الموارد الذي ينتج أساس الأداء البشري، الذي يعتبر مورد أساسي في تحقيق التنمية المميزة التنافسية، والأداء التقني الذي يشمل قدرة المؤسسة على إستغلال واستخدام استثماراتها بشكل فعال، وأيضا الأداء المالي الذي يصف فاعلية المؤسسة في توظيف واستخدام الموارد المتاحة. أما النوع الثاني هو الأداء الخارجي وهو الأداء الذي ينتج عن متغيرات البيئة الخارجية وهي خارج إرادة المؤسسة، حيث لا تتدخل في أحداثه.¹

3-2- حسب معايير الشمولية:

وينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء جزئي وكلي، حيث نقصد بالأول الأداء الذي يظهر في الإنجازات التي تشترك فيها جميع العناصر، وشاركت فيه جميع الأنظمة الفرعية للمؤسسة. أما الأداء الجزئي فيتحقق على مستوى المنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية ومختلف الوظائف الأخرى من وظيفة الأفراد والتمويل والتسويق.²

4- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

من أهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ما يلي:

4-1- تحديد أهداف المنظمة:

إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة ومعدلات إنتاج محدودة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات، وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيه.

1- بخيخ شفيقة، زقايق يزيدة، مرجع سابق، ص.ص 99-100.

2- بخيخ شفيقة، زقايق يزيدة، مرجع نفسه، ص.100.

4-2- مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات:

فضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في تخطيط وصنع القرارات يساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين والذين ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل.

4-3- الرضا الوظيفي:

إن انخفاض مستوى الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني مستوى معدلات الأداء.¹

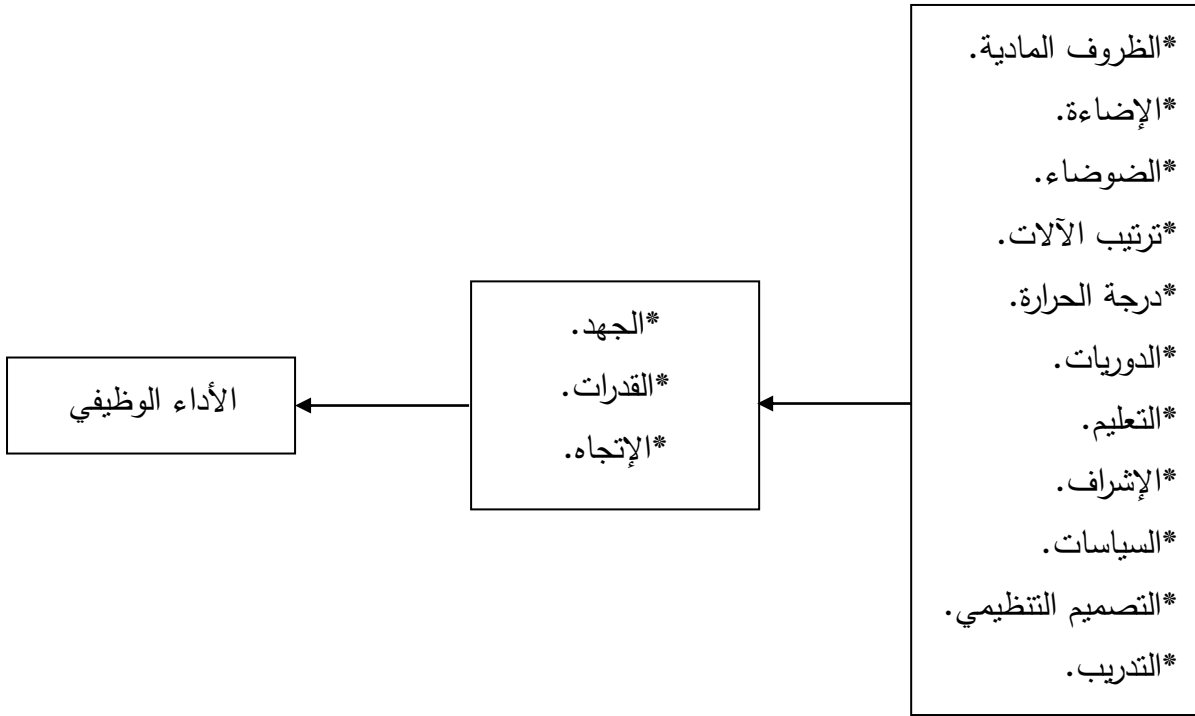
4-4- العوامل البيئية:

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أداء العامل والموظف، وبالرغم أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار، إلا أنها يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار لأنها حقيقة موجودة بالفعل.²

¹- قالي حمزة، مرجع سابق، ص53.

²- عكاشية أسعد أحمد محمد، مرجع سابق، ص36.

الشكل رقم (09): يوضح العوامل البيئية التي تؤثر في الأداء الوظيفي.¹



المصدر: عكاشة أسعد أحمد محمد، ص36.

4-5- التسيب الإداري:

يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في إنخفاض معدلات أداء الموظفين.

¹ - عكاشة أسعد أحمد محمد، مرجع نفسه، ص36.

4-6- نظام الحوافز:

إن نظام الحوافز على إختلاف أنواعها يساهم في تحفيز العاملين ويساهم في حثهم على رفع كفاءة أدائهم.¹

5- تقييم الأداء الوظيفي:

5-1- تعريف تقييم الأداء:

هو نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم.² كما يعرف أيضا على أنه عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف التي تسند للفرد، والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين من أجل تحقيق هدف محدد خططت له المنظمة مسبقا.³

5-2- خصائص تقييم الأداء: يتميز تقييم الأداء الوظيفي بالخصائص التالية:

- إنها عملية إيجابية ديناميكية مستمرة.
- تحديد المهام والمستويات.
- تحليل النتائج وتحديد مصادر وأسباب الإنحراف.
- تقديم التوصيات والبيانات للإدارة العليا.⁴

5-3- أهمية تقييم الأداء والوظيفي:

لقد حظي موضوع تقييم الأداء الوظيفي بأهمية واسعة في إطار الفاعلية التنظيمية بصورة عامة، إذ أنه يخلق الأجواء الإدارية القادرة على متابعة الأنشطة التجارية في

¹- قالي حمزة، مرجع سابق، ص53

²- أحمد ماهر، الإدارة البشرية، ط01، دار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2004، ص284.

³- مؤيد سعيد سالم، عادل حرحوش، إدارة الموارد البشرية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص102.

⁴- خضير كاظم محمود، ياسين كابيس الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط01، عمان، 2007، ص159.

المنظمة والتحقق من مدى التزام الأفراد العاملين بإنجاز مسؤولياتهم وواجباتهم في العمل. وتتجلى أهمية تقييم الأداء الوظيفي في:

- يساهم تقييم الأداء السليم للعاملين في تحليل البرامج التدريبية التي تتطلب تحسين وتطوير الأداء لدى العاملين.

- يساعد الإدارة لمعرفة حقيقة الأفراد العاملين لديها من مهارات وقدرات.¹

- الترقية والنقل: إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين، وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في وظيفة مناسبة لقدراته.

- إجراء تعديلات في الرواتب والأجور: إذ أن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معياراً لتقييم سياسات الأجور، وكذا في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين.

- مقياس أو معيار: إذ أن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معياراً مقبولاً في تقييم سياسات تطبيقات أخرى في مجال الأفراد، وذلك كالحكم على مدى فاعلية التدريب في المؤسسة، وكذلك فيما يتعلق بتقارير البحوث التي يمكن إعدادها.²

5-4- مراحل تقييم عملية تقييم الأداء الوظيفي:

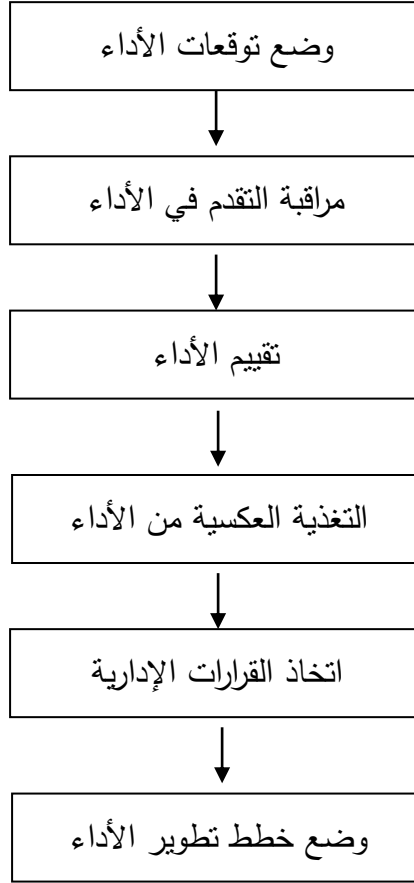
تعتبر عملية تقييم الأداء عملية صعبة ومعقدة تتطلب من القائمين على تنفيذها تخطيطاً سليماً ومبنياً على أسس منطقية، ذات خطوات متسلسلة بغية تحقيق الأهداف التي تنشدها المنظمة، ويمكن أن نلخص تلك المراحل من خلال الشكل التالي:³

¹-خضير كاظم محمود، ياسين كابيس الخرشنة، مرجع نفسه، ص153.

²- عكاشة أسعد أحمد محمد، مرجع سابق، ص.

³- عكاشة أسعد أحمد محمد، مرجع نفسه، ص38.

الشكل رقم (10): يوضح مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي.



المصدر: عكاشة أسعد أحمد محمد، ص 38.

6-معايير تقييم الأداء الوظيفي:

يقصد بمعايير تقييم الأداء الوظيفي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا أو الأساس الذي ينسب إليه الفرد للأداء الوظيفي التي يستخدم كركائز للتقييم.¹ وبشترط في المعيار ومهما كانت نوعيته أن يكون دقيقا في التعبير عن الأداء المراد قياسه، ويكون المعيار يتميز بالخصائص التالية:

¹- قالي حمزة، مرجع سابق، ص64.

6-1- صدق المعيار: أي أن العوامل الداخلية في المقياس يجب أن تعبر عن تلك الخصائص التي يتطلبها أداء العمل دون زيادة أو نقصان.

6-2- ثبات المقياس: يعني أن تكون نتائج المقياس ثابتة عندما يكون أدائه ثابت، أما عندما تختلف نتائج المقياس باختلاف درجات أو مستويات أدائه إن ذلك ليس عيباً فيه وإنما حالة طبيعية.

6-3- التمييز: وتعني بها درجة حساسية المقياس بإظهار الاختلافات في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة، فيميز بين أداء الفرد أو مجموعة من الأفراد،

6-4- سهولة استخدام المقياس: أي أن يكون المقياس واضحاً.¹

7- طرق تقييم الأداء الوظيفي:

لقد كانت الطرق والأساليب المتبعة في تقييم الأداء في الماضي تعتمد بدرجة كبيرة على آراء وملاحظات الرئيس المباشر، ورأيه الشخصي في بعض صفات الشخص وخصائصه. مثل قدراته على أداء العمل، المواظبة، الانتظام، التعاون مع زملائه، وغيرها من الصفات والخصائص. ولم يكن ينصب على الإنتاجية، ولقد تطورت طرق التقييم حيث أصبحت تركز على نتائج أداء العاملين وليس العاملين بحد ذاتهم، وفيما يلي سنتطرق إلى بعض الطرق التقليدية والحديثة في تقييم الأداء:²

7-1- الطرق التقليدية لتقييم الأداء: وتتمثل في:

7-1-1- طريقة الترتيب البسيط: تعد هذه الطريقة من أقدم طرق تقييم الأداء، وتعتمد على ترتيب الأفراد العاملين معه. ويبدأ المقيم بإختيار أفضل الموظفين أداءً وذكر اسمه في أعلى القائمة، ثم إختيار أسوأ العاملين أداءً مع ذكر اسمه. وما يأخذ على هذه الطريقة

1- عكاشة أسعد أحمد محمد، مرجع سابق، ص39.
2- بخيخ شفيقة، رقايق يزيدة، مرجع سابق، ص108.

صعوبة معرفة من يكون بين هؤلاء الأفضل، كما تبدو سلبية هذه الطريقة في إحتمال التمييز من قبل المقيم.¹

الجدول رقم (01): يوضح طريقة الترتيب البسيط لتقييم أداء العاملين.²

الترتيب	01	02	03	04	05	06	07	08
الإسم	عامل A	عامل	عامل	عامل	عامل	عامل	عامل	عامل
أفضل		B	C	D	E	F	G	H
عامل								أسوء
أعلى								عامل
مرتبة								أدنى
								مرتبة

المصدر: محفوظ أحمد جودة، إدارة الموارد البشرية، ص260.

7-1-2- طريقة المقارنة المزدوجة: بموجب هذه الطريقة يعطي كل فرد الفرصة لكي يتم مقارنته مع باقي الأفراد في نفس القسم، ويتكون وفقا لذلك ثنائيات (أو زوجيات) من المقارنة، ويتحدد في كل منها أي فرد أفضل، ويتجميع هذه المقارنات يمكن التعرف على ترتيب العاملين تنازليا حسب أدائهم العام، وحسب المقارنات التي تمت، مثال: فإذا كان هناك أربعة أفراد في العمل هم: عمرو، فادي، محمد ورسمي. فإن المقارنات تكون كالتالي:

عمرو/فادي عمرو/محمد عمرو/رسمي
فادي/محمد فادي/رسمي محمد/رسمي.

¹- بن عواطة محمد الصالح، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير تخصص تدبير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2014، ص11.

²- محفوظ أحمد جودة، إدارة الموارد البشرية، ط01، دار وائل للنشر، 2010، ص260.

وعند إجراء المقارنات يقوم الرئيس المباشر بتحديد أي فرد أفضل في كل مقارنة من المقارنات السابقة، وقد تمت الإشارة إلى الشخص الأفضل، وذلك بوضع خط أحمر تحت الفرد الأفضل.¹

وبناء عليه يمكن التوصل إلى الجدول التالي الذي يوضح نتيجة المقارنات الثنائية:

الجدول رقم (02): يوضح نتيجة المقارنات الثنائية.

الترتيب	عدد مرات التفضيل	الفرد
02	01	عمرو
03	01	فادي
01	03	محمد
04	-	رسمي

مصدر: أحمد ماهر، ص 419.

يظهر من هذا الجدول أن محمد قد حصل على أكبر عدد مرات التفضيل، وبالتالي فهو يعتبر في المرتبة الأولى، وعمرو في المرتبة الثانية، وفادي في المرتبة الثالثة ورسمي في المرتبة الرابعة.

ومع بساطة وسهولة هذه لطريقة إلا أنه يصعب استخدامها في المنظمات التي تحتوي على عدد كبير من العاملين، حيث سيكون عدد المقارنات كبيرا جدا. فمثلا: إذا كان عدد أساتذة التعليم الثانوي 25 أستاذ، فعدد المقارنات سيصل إلى 300 مقارنة.

7-1-3- طريقة التدرج: وفقا لهذه الطريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد العاملين بمثل كل تصنيف درجة معينة للأداء، فقد تكون هناك تصنيفا كالتالي: الأداء المرضي، الأداء غير

¹- أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 419.

المرضي والأداء المتميز. ووضع هذه التصنيفات من قبل الإدارة أو المقيم، ومن ثم يتم مقارنة أداء الأفراد وفقا لهذه التصنيفات المحددة مسبقا، يوضع كل فرد وفقا لدرجة أدائه.¹

7-1-4- طريقة التدرج البياني: تعتمد هذه الطريقة على تحديد عدد من الصفات والخصائص المساعدة في الأداء وفاقا لدرجة امتلاكه لهذه الصفات أو الخصائص، حيث أن المقيم يشير على مقياس التدرج البياني المحدد مسبقا والذي يحتوي على صفات وخصائص مثل كمية الإنتاج ونوعية الإنتاج والإبداع والمعرفة بالعمل، التعاون وغيرها من الخصائص، ويشير على ما يعتقد بأن الفرد العامل المعني تتوفر فيه هذه الصفة.²

الشكل رقم (11) نموذج لتقييم الأداء باستخدام طريقة التدرج البياني.

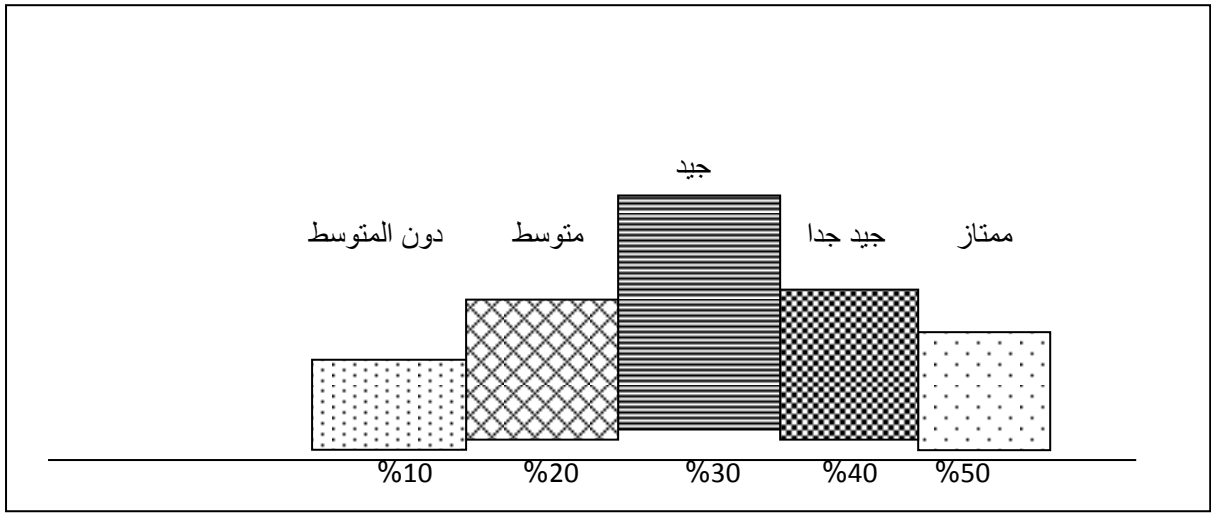
الإدارة:	إسم الموظف:
إسم المقيم:	المرتب:
التاريخ:	الوظيفة:
عادات العمل:	
- بصفة عامة يصل هذا الفرد إلى العمل:	
متأخر للغاية 01 02 03 04 05 مبكرا للغاية.	
- بصفة عامة ينصرف هذا الفرد من العمل:	
مبكرا للغاية 01 02 03 04 05 متأخرا للغاية.	
- سرعة العمل:	
بطيء للغاية 01 02 03 04 05 سريع للغاية.	
- مستوى المجهود:	
أقل من اللازم 01 02 03 04 05 أكثر من اللازم.	
- جودة العمل:	
رديء 01 02 03 04 05 جيد.	

المصدر: الضب زهرة، تينغمري نجمة، ص 26.

¹ - بن عواطة محمد صالح، مرجع سابق، ص 12.
² - الضب الزهرة، تينغمري نجمة، تطبيق الطرق الحديثة لتقييم أداء العاملين في المؤسسات العمومية، مذكرة ليسانس، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2012، ص.ص 25-26.

7-1-5- طريقة التوزيع الإجباري: وفي هذه الطريقة يكون كل رئيس مجبر نسبيا على توزيع مرؤوسيه على درجات قياس الكفاءة بشكل تحدده المنظمة، ويأخذ هذا الشكل ما يطلق عليه بالتوزيع الطبيعي، وهو توزيع يرى أن غالبية الناس يأخذون درجة وسيطة من المقياس، وتأخذ نسبة الناس في الانخفاض كلما بعدنا عن هذه الدرجة الوسيطة سواء بالارتفاع أو بالانخفاض.¹

الشكل رقم (12): يوضح درجات التوزيع الإجباري.



المصدر: أحمد ماهر، مرجع سابق، ص418.

نلاحظ أن على رئيس المباشر أن يوزع عدد الأفراد المتباين لديه في القسم على هذه الدرجات، فإذا فرض أن لديه 20 من العاملين، فإنه سيعطي 02 منهم تقدير ممتاز و04 منهم تقدير جيد جدا، و08 منهم تقدير جيد، ثم 04 تقدير متوسط، و02 تقدير دون المتوسط.

¹- أحمد ماهر، مرجع سابق، ص418.

7-1-6- طريقة المقالة: وفقا لهذه الطريقة يقوم المقيم بكتابة تقارير تفصيلية يصف فيها إنجازات وأداء العاملين بطريقة استثنائية يختارها، على أن يلتزم بمواضيع معينة كمية ونوعية الإنتاج ومرتبته بالعمل والقدرات ونقاط القوة الضعف في الأداء، فهذه الطريقة بسيطة ولا تتطلب تدريباً عالياً لإنجازها، وما يؤخذ عليها أنها غير منظمة بشكل ثابت لأنها تخضع للتغيير.¹

الجدول رقم (03): يوضح طريقة المقالة.

الأهداف	الهدف	الإنجاز	الإنحراف
- عدد الزيارات البيعية للعملاء.	150	160	107%
- عدد العملاء الجدد.	50	50	100%
- كمية المبيعات.	1000	950	95%
- عدد الشكاوي العملاء.	20	15	75%
- عدد التقارير البيعية في الشهر.	10	08	80%

المصدر: أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 420.

7-1-7- قوائم المراجعة: يتم إعداد هذه القوائم بالتعاون بين الإدارة الموارد البشرية والرؤساء المباشرين وهي قوائم تشرح جوانب كثيرة من سلوك المرؤوسين.²

7-2- الطرق الحديثة لتقييم أداء العاملين: توجد عدة طرق ونذكر منها ما يلي:

7-2-1- مقياس التدرج على أساس سلوكي: يرتبط هذا المقياس ويأخذ العناصر الأساسية التي تتضمنها طريقة التدرج البياني والمواقف الحرجة، حيث أنه يتم تحديد وتصميم

¹- بختيار شفيقة، رفايق يزيدة، مرجع سابق، ص 109.

²- أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 422.

أعمدة لكل صفة أو سلوك مستقى من واقع العمل الفعلي، وليست صفات عامة محددة مسبقاً، كما هو الحال في مقياس التدرج البياني، ويتم تقييم الفرد بناءً على مدى امتلاكه للصفات وسلوكه المتوقع في واقع العمل، بحيث تكون هذه الصفات أو السلوكيات مرتبطة بمتطلبات العمل الأساسية. إضافة إلى ذلك فإنه يتم توضيح وتفسير المستويات المختلفة للسلوك ودرجة فاعليته، كأن يكون أداء متميز أو جيد أو ضعيف...إلخ. مما يساعد المقيم في ربط تقييمه بصورة مباشرة مع سلوك العامل.¹

7-2-2- مقياس الملاحظات السلوكية: بموجب هذا المقياس يقوم المقيم بتسجيل السلوكيات المتكررة بعد ملاحظتها على فترات مختلف، لذلك فإن هذا المقياس يختلف عن سابقه في أنه يتم قياس السلوك الفعلي بدلاً من السلوك المتوقع، أي يتم متابعة ومراقبة العاملين وتسجيل سلوكياتهم بدلاً من التأثير على السلوك المتوقع وفق معرفة المقيم سلوكيات العاملين.

7-2-3- مراكز التقدير: هو مكان أو بناء يتم فيه تقييم وتقدير العمال، وفيه يتعرض الموظف لعدد من الإختبارات ويقيم من خلالها أدائه، ويقوم بذلك عدد من المختصين المدربين، ومن تلك الإختبارات دراسات حالات، والقيام بتمثيل الأدوار وامتحانات شفوية وتحريية.

7-2-4- طريقة الإدارة بالأهداف: إن هذه الطريقة تتلخص في مدى تحقيق الأهداف التي سبق أن اشترك مع الرئيس أو المسؤول في تحديدها أو مدى التقدم الذي أحرزه.

¹- بن عيشي عمار، دور تقييم أداء العاملين في تحديد إحتياجات التدريب، رسالة ماجستير، تخصص علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2005، ص36.

7-2-5- طريقة تقييم 360° : يتم في هذه الطريقة تقييم أداء العامل بواسطة كل المهتمين به، وبعده طرق وبعده أزمنة وفي أن واحد، أي أنه يتم بواسطة الرئيس والزملاء والمرؤوسين.¹

8- علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي:

تشير نتائج الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى اتجاهات مختلفة فبعض الدراسات تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء، حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل، حيث يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من أجل السيطرة عليها وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل، وقد تتمكن هذه الضغوط من التأثير على الأداء الجسمي، فقد يصاب الفرد بأمراض القلب واضطرابات الهضم والقرحة. كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضاً، فالعمليات العقلية من تذكر وترابط المعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة، أو قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء لأن كافة حواسه وطاقته العقلية والنفسية موجهة إلى مصادر والضغوط وإلى التكيف معها، مما يقود إلى أن يقوم بعمله بدرجة إنتباه منخفضة، كما أنها تخلق لديه نوعاً من التوتر والإحباط الذي يعود إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله، فينخفض مستوى الأداء المطلوب أو المتوقع.²

ويقول الباحثون في هذا الإتجاه أن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل، ولكن كلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء، فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات جميعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بنائه في السلوك ثم تقود إلى أداء أفضل.

¹- قالي حمزة، مرجع سابق

²- سحراء نور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، دراسة إستطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، العدد السادس، بغداد، 2013، ص216.

خلاصة الفصل:

في نهاية هذا الفصل يتضح لنا أن الأداء الوظيفي نتاج أفراد المنظمة ومدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة عامة ومدى اشتراك الموظفين في تقديم الخدمات، وعليه يعتبر الأداء الوظيفي للعامل هو الجهد الذي يبذله في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة، كما ترغب في تحديد معايير ما يمكن الاعتماد عليها في تقييم الأداء، حيث يكتسي نوعاً من الموضوعية لعملية التقييم المرتبطة بأداء الأفراد وخصوصاً عندما يتعلق الأمر بالحكم على أداء الموارد البشرية الفعالية ولا فعالية، كما أن مستوى الضغط يؤثر بشكل مباشر على أداء العامل.

الجانب الميداني

الفصل الثالث:
عرض البيانات ونتائج الدراسة

الفصل الثالث: عرض البيانات ونتائج الدراسة

تمهيد.

1- عرض البيانات وتحليلها

2- نتائج الدراسة

3- اقتراحات وتوصيات الدراسة

تمهيد:

تعد مرحلة عرض البيانات ونتائج الدراسة مرحلة جد مهمة إذ يتوجب على الباحث التدقيق في النتائج للتأكد من صحة الفرضيات من عدمها، وهو الأمر الذي يضيف على الدراسة طابعا إحصائيا وعلميا في نفس الوقت، من خلال البيانات المتحصل عليها أي ترجمة الجانب الكيفي للدراسة إلى الجانب كمي.

وتم الاعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي الاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام (SPSS).

لذا سنحاول في هذا الفصل عرض النتائج المتوصل إليها والتعليق عليها في ظل الفرضيات، بالإضافة إلى تفسير وتحليل هذه النتائج، وأخيرا محاولة تقديم مقترحات وتوصيات حول الموضوع.

1- عرض البيانات وتحليلها:

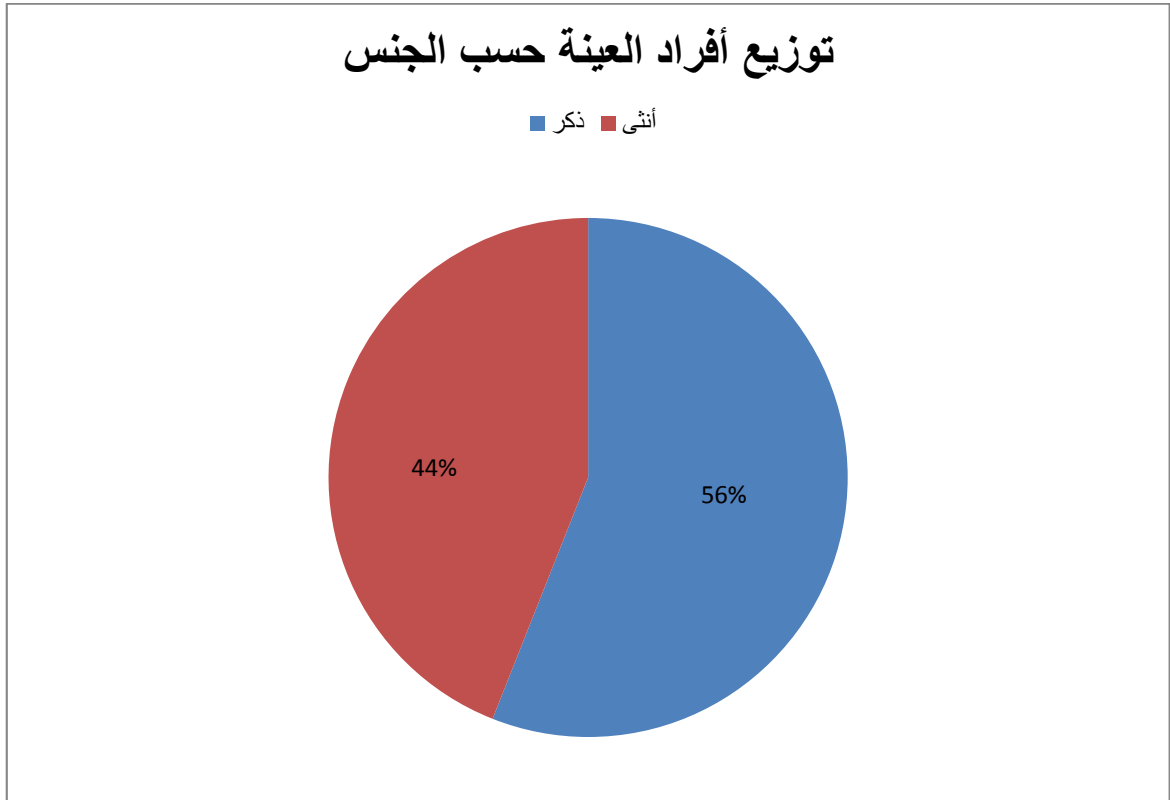
1-1-البيانات الشخصية:

1-1-1- من حيث الجنس:

الجدول رقم (1): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسب المئوية	التكرار	الجنس
%56	14	ذكر
%44	11	أنثى
%100	25	المجموع

الشكل رقم (14): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



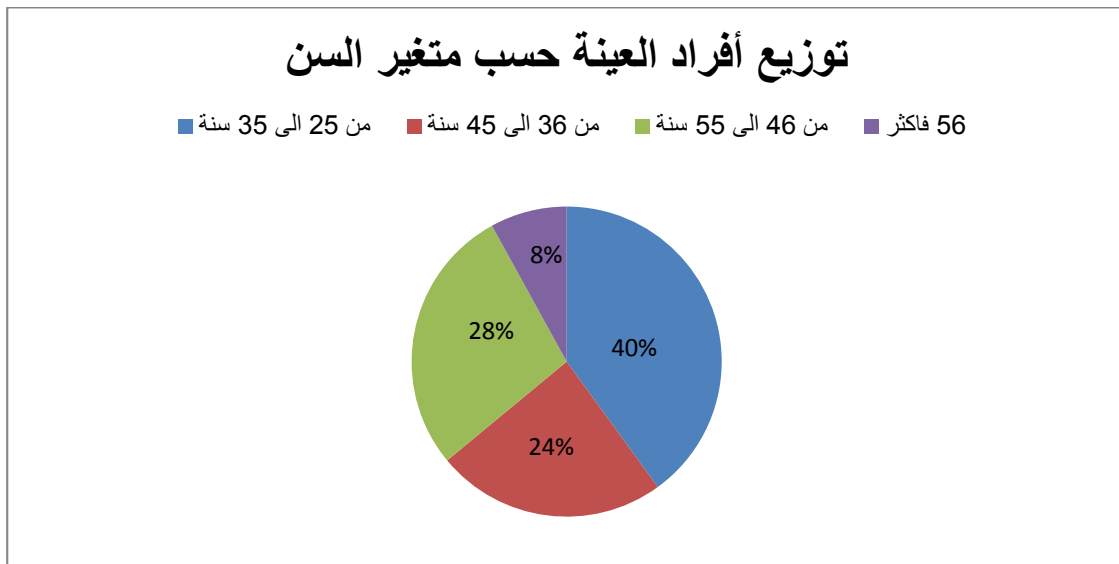
من خلال معطيات الجدول رقم (01) والشكل رقم (14) يتبين أن أغلبية المبحوثين ذكور بنسبة 56% في مقابل 44% إناث. وهذا يعود إلى أن اغلب عينة الدراسة من المخضرمين في سلك التعليم والذين مازالوا يمارسون مهنة التدريس، بحيث أن في السنوات الماضية أن المتعلمين هم غالبا من الرجال إذ يقابل كل 100 رجل متعلم 88 امرأة متعلمة، وخاصة أن الجزائر مرت بعدة ظروف حالت دون التحاق أغلب الإناث بسلك التعليم، وهذا ما يميز عينة دراستنا.

1-1-2- من حيث السن:

الجدول رقم (02) يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرارات	فئات السن
40%	10	من 25 إلى 35 سنة
24%	06	من 36 إلى 45 سنة
28%	07	من 46 إلى 55 سنة
08%	02	56 سنة فأكثر
100%	25	المجموع

الشكل رقم (15) يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن



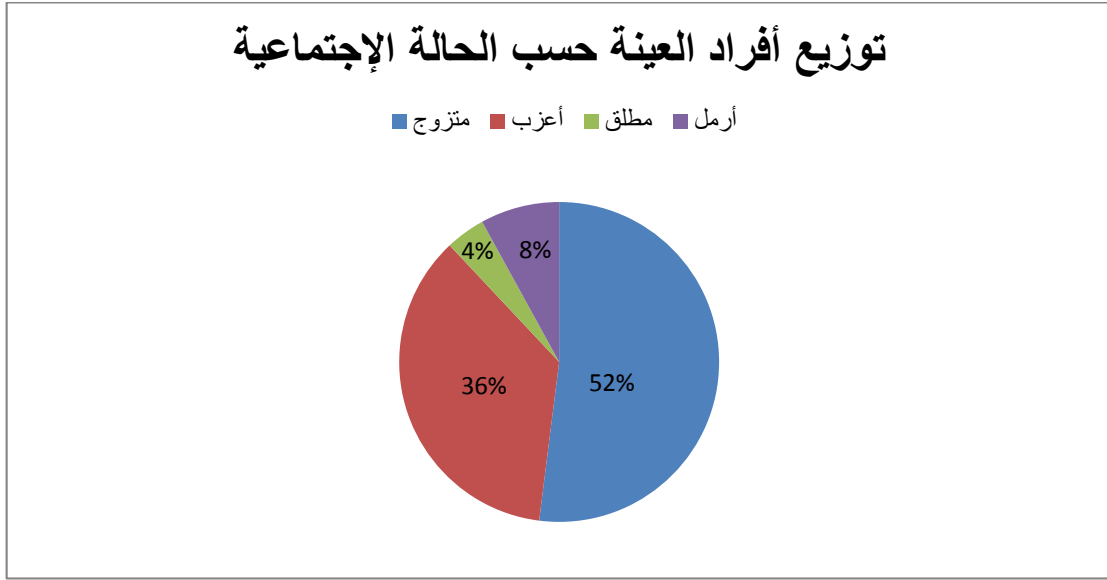
من خلال الجدول رقم (02) والشكل رقم (15) يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 25 سنة إلى 35 سنة وذلك بنسبة 40% وهذا مؤشر جيد فالشباب من كلا الجنسين اقتحموا مجال التدريس، ثم تليها فئة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 46 إلى 55 سنة وذلك بنسبة 28% هم أساتذة يتمتعون بخبرة كافية في مجال التدريس، ثم تليها عينة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 36 سنة إلى 45 سنة بنسبة 24% ثم تليها نسبة 08% من الأساتذة الذين يزيد سنهم أكثر من 56 سنة وهم الذين قضوا أكثر السنوات من عمرهم في التدريس.

1-1-3- من حيث الحالة الإجتماعية:

الجدول رقم (03) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الإجتماعية
52%	13	متزوج
36%	09	أعزب
04%	01	مطلق
08%	02	أرمل
100%	25	المجموع

الشكل رقم (16): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (16) تبين أن أعلى نسبة مقدرة بـ 52% من إجمالي أفراد العينة تتمثل في فئة المتزوجين، ثم تليها نسبة 36% من مجموع المبحوثين هم من فئة العزاب ثم تليها فئة الأرمال بنسبة 08% وأخيرا تليها فئة المطلقين بنسبة 04%.

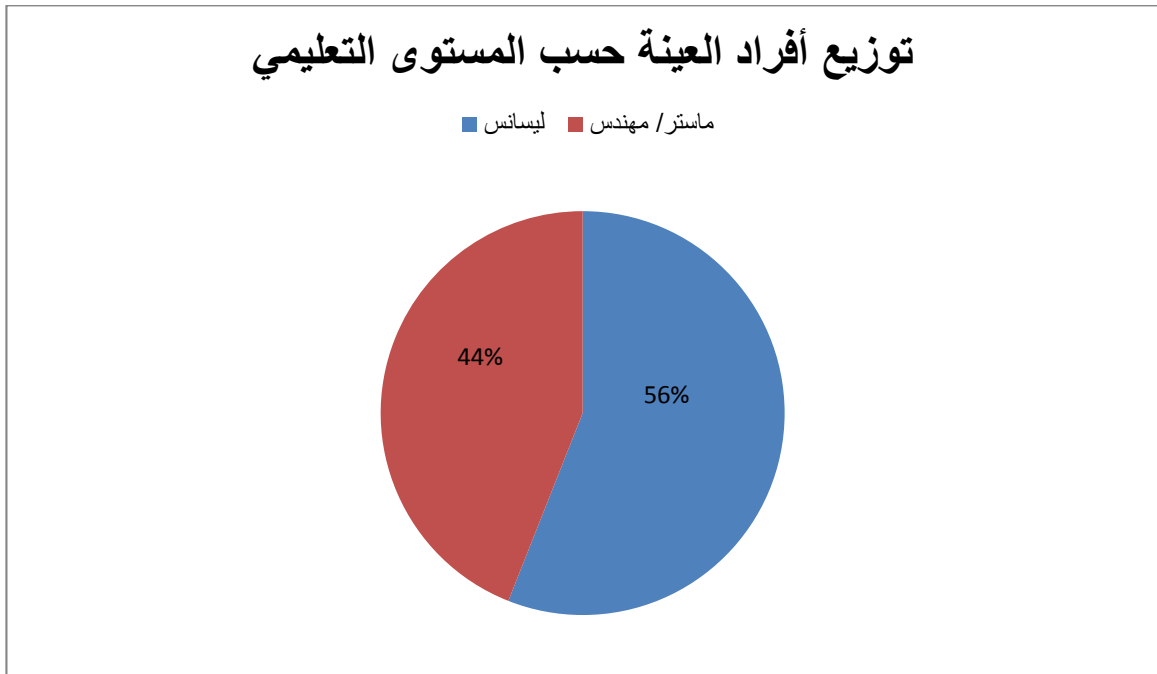
يتضح لنا من خلال استقراء الإحصائيات أن أعلى نسبة سجلت عند المتزوجين، وهذا يعني أن عملهم كأساتذة سمح لهم بالاستقرار والزواج، والمتوقع أن يكونوا أكثر ارتباطا بالعمل داخل المؤسسة وأكثر انضباطا وانتظاما في العمل، فلا يسجلون غيابات كثيرة نظرا لما يحملونه من التزامات ومسؤوليات تجاه أسرهم. كما أن عامل السن له دور فنسبة 60% من عينة الدراسة يتجاوز سنهم 36 سنة وهو سن مناسب للزواج وتكوين أسرة.

1-1-4- من حيث المستوى التعليمي:

الجدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
56%	14	ليسانس
44%	11	ماستر/ مهندس
100%	25	المجموع

الشكل رقم (17) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



يتضح من إحصائيات الجدول رقم (04) والشكل رقم (17) أن أعلى نسبة أفراد العينة هم من فئة المتحصلين على شهادة الليسانس بنسبة 56%، وتليها فئة المتحصلين على شهادة الماستر/مهندس بنسبة 44%. وهذا يعود إلى عدة أسباب أبرزها: إن أغلب أساتذة الثانوية من الجيل القديم الذين تحصلوا على شهادة الليسانس الكلاسيكي وهو نظام

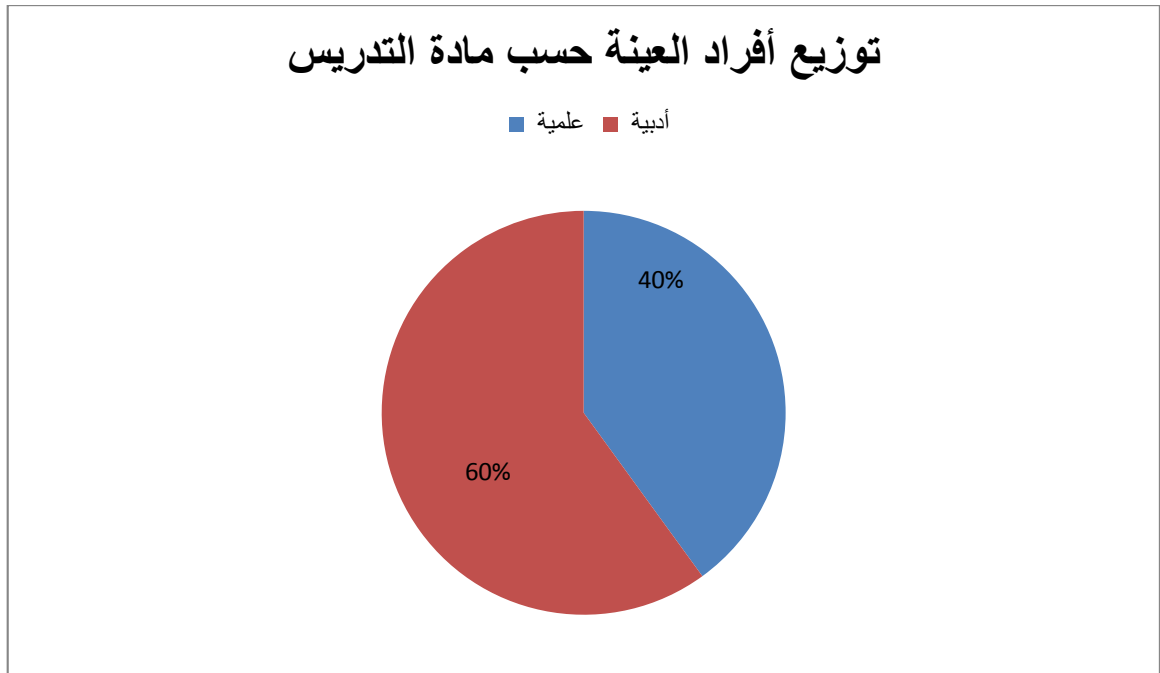
معتمد منذ إنشاء الجامعة الجزائرية إلى غاية 2004، فقد تم توظيفهم على أساس شهادة الليسانس، أما الباقي متحصلين على شهادة الماستر المستحدثة. كما نلاحظ أن ولا أستاذ متحصل على درجة الماجستير والدكتوراه وهذا راجع إلى أن المتحصلين عليه يزاولون مهن أخرى كالتدريس في الجامعة.

1-1-5- من حيث مادة التدريس:

الجدول رقم (05): يبين نسبة المدرسين للمواد العلمية والأدبية

النسبة المئوية	التكرار	مادة التدريس
40%	10	علمية
60%	15	أدبية
100%	25	المجموع

الشكل رقم (18) يمثل توزيع أفراد العينة حسب مادة التدريس



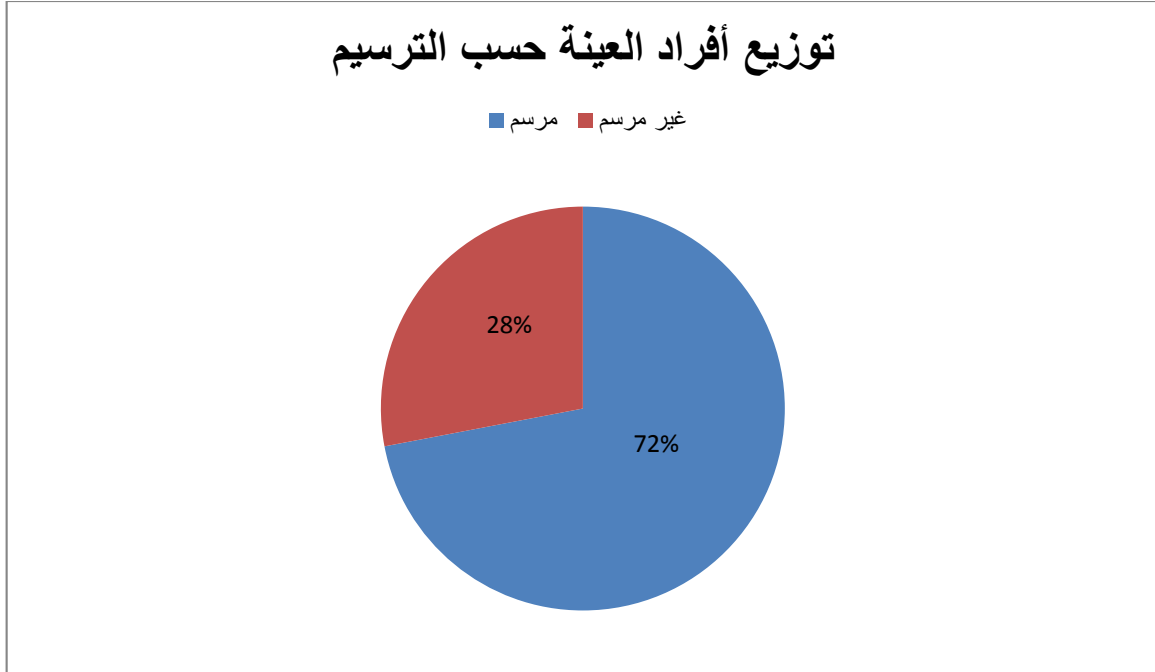
يتضح من إحصائيات الجدول رقم (05) والشكل رقم (18) أن أعلى نسبة استحوذ عليها أساتذة المواد الأدبية بنسبة 60% في حين أن أساتذة المواد العلمية وصلت نسبتها إلى 40% ويعود ذلك إلى عدة اعتبارات تعود إلى احتياجات الثانوية إلى الأساتذة في عدة تخصصات، والملاحظ من خلال استقراء الاستبيان إن أغلب التخصصات العلمية يدرسها أساتذة من جنس ذكر، في حين أن المواد الأدبية تستقطب الإناث وهذا يعود إلى أن هناك فجوة تعليمية بين الذكور والإناث في مجال المواد العلمية، وأن هناك تفوق واضح لصالح الذكور.

1-1-6- من حيث الترسيم في المهنة:

الجدول رقم (06): يبين نسبة المترسمين وغير المترسمين في المنصب

النسبة المئوية	التكرار	مرسم / غير مرسم
72 %	18	مرسم
28 %	07	غير مرسم
100%	25	المجموع

الشكل رقم (19) يمثل توزيع أفراد العينة حسب نسبة الأساتذة المرسمين وغير المرسمين في المنصب



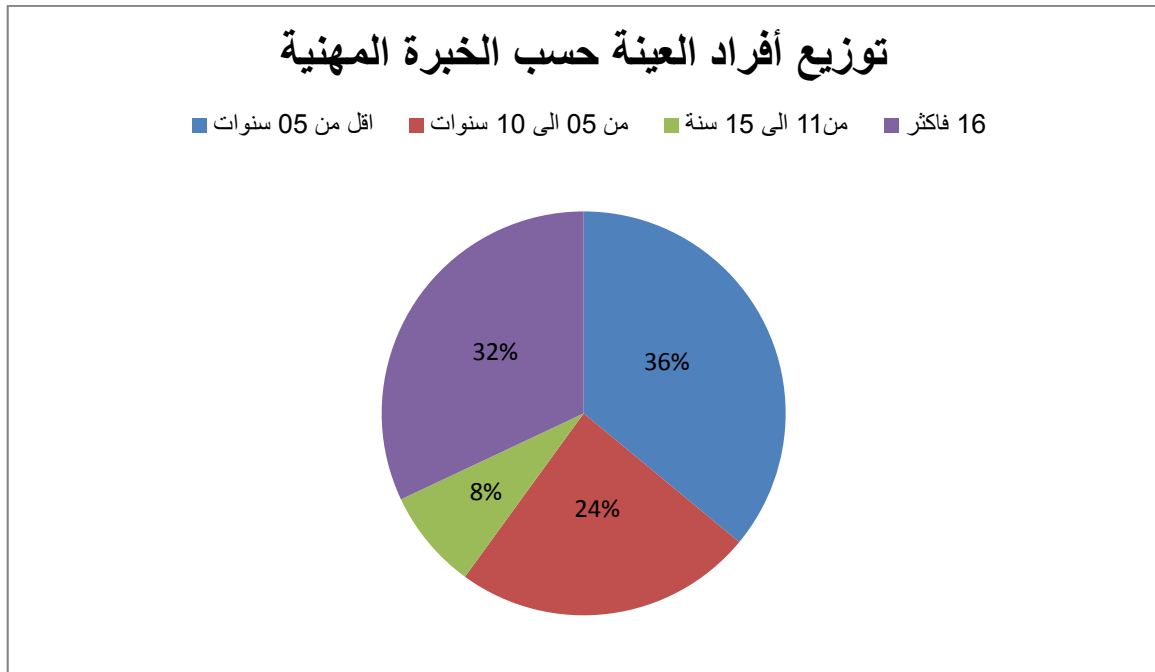
نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (19) نسبة الأساتذة المرسمين في منصبهم بلغت نسبتها 72% في حين نسبة الأساتذة غير المرسمين بلغت نسبتها 28%. ويعود ذلك إلى أن تثبيت الموظف في منصبه يخضع لعدة شروط، مما يسمح لهم بتأدية مهامهم على أكمل وجه ضامنين منصبهم.

1-1-7- من حيث الخبرة المهنية:

الجدول رقم (07): يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
36%	09	أقل من 05 سنوات
24%	06	من 05 سنوات إلى 10 سنوات.
08%	02	من 11 سنوات إلى 15 سنة.
32%	08	16 سنة فأكثر.
100%	25	المجموع

الشكل رقم (20) يمثل توزيع أفراد العينة حسب نسبة الخبرة المهنية



من خلال الجدول رقم (07) والشكل رقم (20) نلاحظ أن نسبة 36% من عينة الدراسة لهم خبرة ميدانية اقل من 05 سنوات في حين أنه يوجد 32% من عينة الدراسة تزيد خبرتهم المهنية عن 16 سنة، تليها نسبة 24% الذين تتراوح نسبة خبرتهم بين 05 سنوات إلى 10 سنوات، وتليها الفئة التي تتراوح خبرتهم بين 11 سنة إلى 15 سنة.

من خلال النتائج يتضح أن أغلبية الأساتذة لديهم خبرة لابأس بها بحيث نسبة الأساتذة ، وقدرات وكفاءات تساعد على الأداء بشكل جيد للوظيفة وخصوصا مع استفادتهم من برامج التكوين.

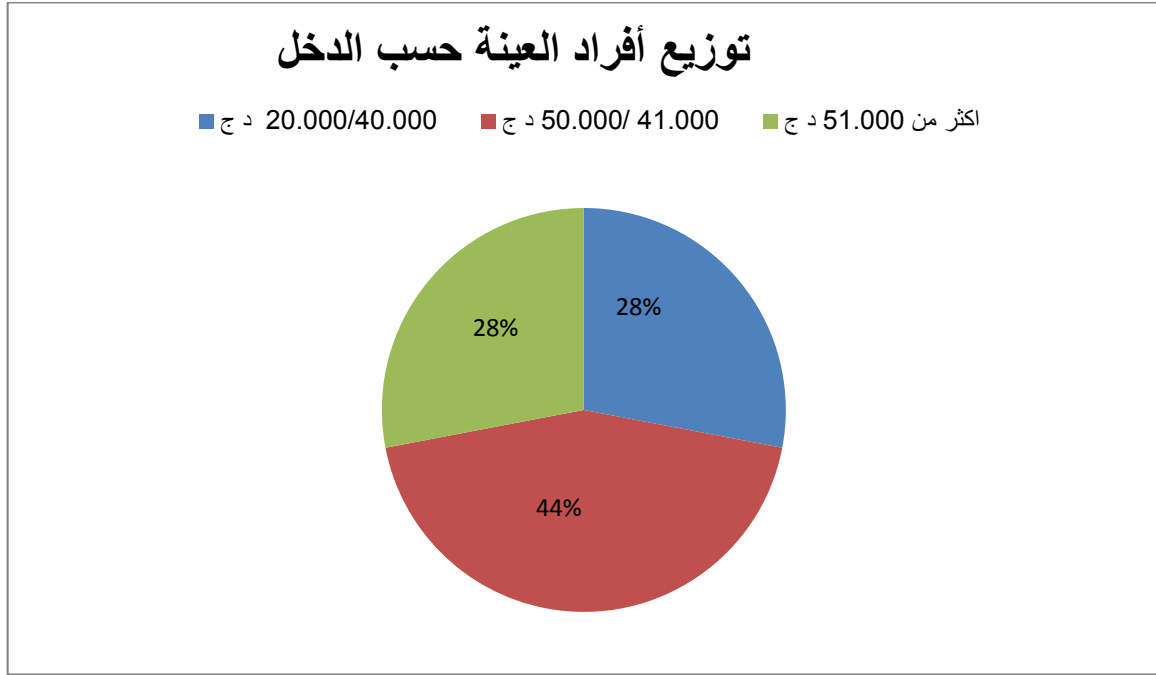
فالالتحاق المبكر بمناصب الشغل وتوظيف خريجي الجامعات الذين لديهم الطاقة والدافعية والكفاءة للعمل، كما أن الحفاظ على ذوي الخبرة والكفاءة داخل الثانوية لمعرفتهم بطبيعة العمل.

1-1-8- من حيث الدخل:

الجدول رقم (08) يبين توزيع أفراد العينة حسب الدخل

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الدخل
28%	07	40.000/20.000 دج
44%	11	50.000/41.000 دج
28%	07	51.000 من دج
100%	25	المجموع

الشكل رقم (20): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الدخل



من خلال الجدول رقم (08) والشكل رقم (20) نلاحظ من خلال استقراء نتائج الاستبيان لدى عينة الدراسة أن نسبة 44% من الأساتذة يتقاضون ما يتراوح بين 41.000 و50.000 دج أي ما يعادل 11 مبحوث، تليها نسبة الأساتذة الذين تتراوح أجورهم بين 20.000 دج إلى 40.000 دج أي ما يعادل 07 أساتذة، وهي نفس النسبة بالنسبة للأساتذة الذين يتقاضون أكثر من 51.000 دج ويمكن إرجاع ذلك إلى:

- ارتفاع الأجور يرتبط ارتباط وثيق بمتغير الأقدمية في التعليم، وعينة بحثنا أغلبهم من ذوي الخبرة.

- النظام المعتمد من قبل الوظيف العمومي الذي يعتمد في تحديد الأجور حسب رتبة الأستاذ وعدد سنوات الخبرة والحالة العائلية.

حيث أن الأجر المرتفع بالنسبة للأستاذ يعد حافز على تقديم الأفضل في مجال

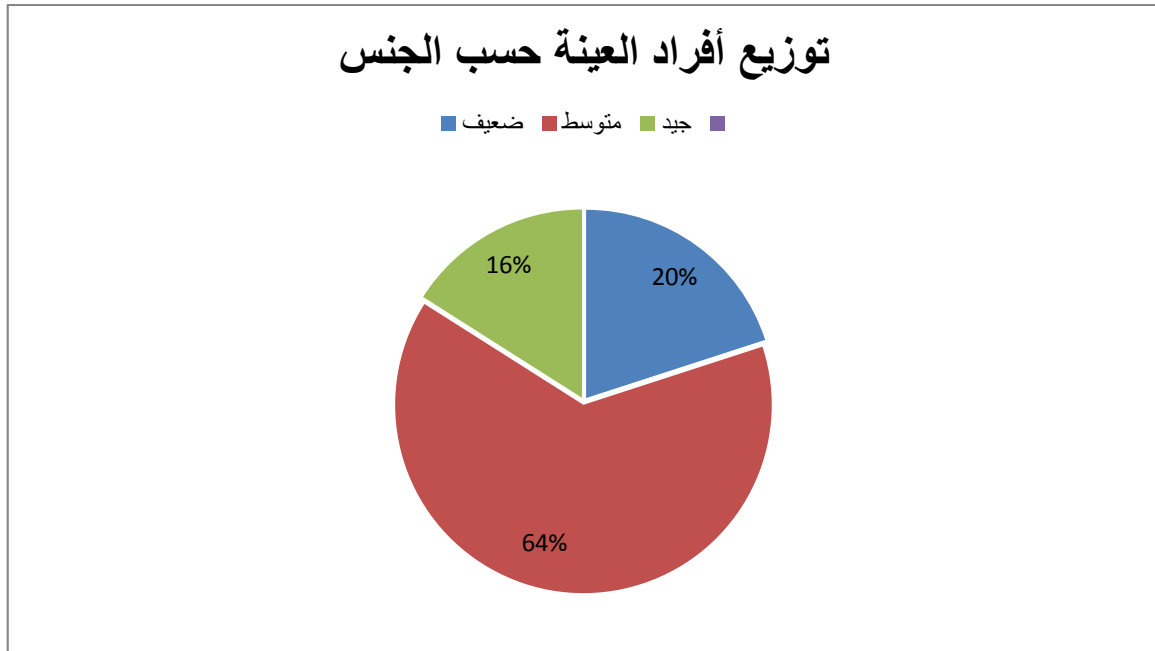
عمله.

1-1-9- من حيث مستوى الدخل:

الجدول رقم (09): يبين توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الدخل
20%	05	ضعيف
64%	16	متوسط
16%	04	جيد
100%	25	المجموع

الشكل رقم (21) يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأساتذة يعتبرون أن مستوى الدخل متوسط وقدرت النسبة المئوية بـ 64%، في حين أن 20% من أفراد العينة يرون أن مستوى الدخل ضعيف ونسبة 16% يعتبرون أن الدخل جيد.

فارتباط الأجور يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمتغير الأقدمية في العمل، كما أن النظام المعتمد من قبل الوظيف العمومي الذي يعتمد في تحديد الأجور حسب رتبة الوظيفة. ويعود اعتبار الأساتذة إلى أن مستوى الدخل متوسط إلى أن أغلب أفراد العينة متزوجون ولديهم أسر، ومع غلاء المعيشة أصبح الدخل لا يرقى لتوفير احتياجات أفراد العائلة.

فالدخل العالي يحفز على رفع مستوى الأداء، والعكس صحيح. فكلما كان مستوى الدخل ضعيف كلما قل مستوى الأداء الوظيفي.

1-2- الجداول المتعلقة بالفرضية الأولى:

1-2-1- ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي:

الجدول رقم (10): يمثل الطرف الذي يقوم بالضغط على الأساتذة وعلاقته بنوع التأثير

المجموع		الأولياء		التلاميذ		المسؤولين		الطرف الذي يمارس التأثير	نوع التأثير
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
100%	10	10%	01	/	/	90%	09	إيجابي	
100%	15	06.7%	01	26.7%	04	66.7%	10	سلبي	
100%	25	08%	02	16%	04	76%	19	المجموع	

من خلال بيانات الجدول رقم (10) والمتعلق بالطرف الذي يمارس التأثير على الأساتذة وعلاقته بنوع التأثير، نلاحظ من خلال الإتجاه العام للجدول بأن أغلب الأساتذة المبحوثين بنسبة 76% يرون بأن المسؤولين هم الذين يمارسون التأثير على الأساتذة، إذ

وجد من بينهم 90% من الأساتذة يكون تأثير إيجابي ونسبة 66.7% يكون التأثير سلبي، هذا مقابل اصغر نسبة تخص الأساتذة أفراد العينة وهي 08% والذين يرون بأن الأولياء هم الذين يمارسون التأثير على الأساتذة، إذ نجد من بينهم 10% من الأساتذة يكون التأثير إيجابي ونسبة 6.7% تأثر تأثير سلبي.

وقد لاحظنا أن المسؤولين (المدير، المفتش، الإداريين) هم الذين يمارسون الضغط على الأساتذة وذلك بنسبة كبيرة، وذلك من خلال تقييمهم بشكل دوري ومستمر خلال مسيرتهم في التعليم. وقد كان انعكاس هذه الضغوط ايجابيا على أغلبية الأساتذة، بحيث يعتبر دافع لتقديم الأفضل للتلاميذ، في حين أن نسبة معتبرة أيضا تتأثر سلبيا بالرقابة المستمرة لهم من طرف المسؤولين مما ينقص من دافعيتهم، وكذا فرض عليهم برامج مكثفة تفوق قدرتهم. ومن جهة أخرى فإن التلاميذ طرف مؤثر على الأستاذ مما يسبب له ضغط سلبي ويظهر ذلك من خلال سوء تصرفات بعض التلاميذ وإهمالهم لدروسهم وعدم استجابتهم لتوجيهات الأساتذة. كما أن الأولياء أيضا طرف يؤثر على الأساتذة ويسبب لهم ضغط ويكون ايجابي للبعض إذا كان تدخل الأولياء ايجابيا، ويكون ضغط سلبيا للأستاذ إذا كان تدخل الأولياء سلبا وفي غير محله.

الجدول رقم (11): يمثل الطرف الذي يمارس التأثير على الأساتذة وعلاقته بالحرص على التجديد عند أداء المهام

المجموع		الأولياء		التلاميذ		المسؤولين		الطرف الذي يمارس التأثير حرص على التجديد
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%100	17	%05	01	05.9	01	88.2	15	نعم
				%		%		
%100	08	12.5	01	37.5	03	%50	04	لا
		%		%				
%100	25	%08	0	%16	04	%76	1	المجموع
			2				9	

من خلال بيانات الجدول رقم (11) والمتعلق بطرف الذي يمارس التأثير على الأساتذة وعلاقته بالحرص على التجديد عند أداء المهام، نلاحظ من الاتجاه العام للجدول بأن أغلب الأساتذة المبحوثين بنسبة 76% يرون بأن المسؤولين هم الذين يمارسون التأثير على الأستاذ إذ نجد من بينهم 88.2% من الأساتذة يحرصون على التجديد ونسبة 50% لا يحرصون عليه، هذا مقابل أصغر نسبة تخص الأساتذة أفراد العينة وهي 08% والذين يرون بأن الأولياء هم الذين يمارسون التأثير على الأساتذة إذ نجد من بينهم 12% من الأساتذة لا يحرصون على التجديد ونسبة 05% يحرصون عليه.

نلاحظ أن المسؤولين طرف مؤثر على الأساتذة من خلال دفعهم إلى التجديد في منهجية وطريقة تدريسهم وإقائهم للدروس بشكل يتلاءم مع البرامج التعليمية، وكذا قدرة استيعاب التلميذ للدروس خاصة في بعض المواد التي تتطلب جهد فكري كبير كالمواد العلمية. في حين أن عينة من الأساتذة لا تتأثر بالمسؤولين مما لا يجعلهم يجددون في أداء

مهامهم سواء بسبب معرفتهم أن التلاميذ لا يستجيبون لطرق التجديد فهم أدرى بقدرات تلاميذهم. كما أن التلاميذ طرف مؤثر على الأساتذة فكلما كانت قدراتهم عالية كلما كانت قابلية الأستاذ للتجديد عالية، وذلك من خلال استخدام الأساتذة لوسائل التكنولوجيا الحديثة في مهامهم لتسهيل الدروس وتلقيها بسهولة من التلاميذ كاستخدام برنامج EXEL في مادة الرياضيات بدلا من الآلة الحاسبة التقليدية، وكذا استخدام تطبيقات لتعليم اللغات. ومن الأطراف المؤثرة على الأستاذ وحرصه على التأثير الأولياء، بحيث لا يؤثر كثيرا إلا في حالات محدودة من خلال اقتراحاتهم للأستاذ في التجديد، فكل ولي أمر يقترح على الأستاذ أن يتعامل مع ابنه أو ابنته بشكل مختلف عن الباقي.

الجدول رقم (12): يمثل استقلالية الأساتذة وعلاقتها بالالتزام بجودة العمل

المجموع		لا		نعم		الإستقلالية في العمل الالتزام بجودة العمل
%	ك	%	ك	%	ك	
100	19	63.2	12	36.9	07	نعم
%		%		%		
100	06	%100	06	/	/	لا
%						
100	25	%72	18	%28	07	المجموع
%						

من خلال بيانات الجدول رقم (12) والذي يمثل استقلالية الأساتذة وعلاقتها بالالتزام بجودة العمل، نلاحظ من خلال الإتجاه العام للجدول بأن أغلبية الأساتذة المبحوثين بنسبة %72 يرون بأنه لا وجود للاستقلالية في العمل فينعكس على عدم الإلتزام بجودة العمل، إذ

نجد من بينهم 100% لا يلتزمون بجودة العمل، ونسبة 63.2% يلتزمون بجودة العمل، هذا مقابل أصغر نسبة وهي 28% والتي تخص استقلالية الأساتذة إذ نجد 36.9% يلتزمون بجودة العمل.

يتضح من خلال الجدول أن جودة العمل مرتبطة بشكل كبير بالاستقلالية التي يشعر بها داخل مؤسسة عمله، فكلما كانت نسبة الاستقلالية كبيرة كلما كان الالتزام بالجودة هدف الأستاذ، بحيث أن منح الأستاذ ثقة في اعتماده لمنهجية خاصة به في التدريس يعتبر استقلالية له، وهذا ما نلاحظه لدى الأساتذة الذين يتمتعون بخبرة مهنية كبيرة فهم يتمتعون باستقلالية نسبية مقارنة بالأساتذة الآخرين، وانعدام الاستقلالية يجعل الأستاذ لا يلتزم بجودة العمل، وبالتالي يلقي الدرس ولا يهتم بمدى استيعاب التلميذ للمعلومة.

الجدول رقم (13): يمثل استقلالية الأساتذة وعلاقتها بابتكار طرق التدريس

المجموع		لا		نعم		الاستقلالية في العمل ابتكار طرق التدريس
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	13	61.5%	08	38.5%	05	نعم
100%	12	83.3%	10	16.7%	02	لا
100%	25	72%	18	28%	07	المجموع

من خلال الجدول رقم (13) والذي يمثل استقلالية الأساتذة وعلاقتها بابتكار طرق التدريس، نلاحظ من خلال الإتجاه العام للجدول بأن أغلبية الأساتذة المبحوثين بنسبة 72% من خلال الجدول رقم (13) والذي يمثل استقلالية الأساتذة وعلاقتها بابتكار طرق

يرون بأنه لا وجود لاستقلالية الأساتذة وهذا ما عكس عدم ابتكار طرق التدريس. إذ نجد من بينهم 83.3% لا يقومون بابتكار طرق التدريس، ونسبة 61.5% يسعون إلى ابتكار طرق التدريس. ومن هنا يقابله أصغر نسبة تخص الأساتذة الذين يشعرون بالاستقلالية في العمل بنسبة 28% حيث 38.5% يعملون دائماً على ابتكار طرق التدريس وهذا يقابله 16.7% يتحفظون فيتبعون المنهجية المقدمة من طرف الإدارة.

نلاحظ أن أغلبية الأساتذة لا يبتكرون طرق تدريس جديدة إذا انعدمت الاستقلالية، وهذا راجع إلى ضرورة التزامهم بالمنهجية المعتمدة من طرف وزارة التربية الوطنية، في حين أن إذا تم منح استقلالية للأستاذ في ابتكاره لطرق تدريس جديدة تتلاءم مع البرامج المسطرة. وبالتالي هناك علاقة وطيدة بين استقلالية الأستاذ في عمله وبين ابتكاره لطرق جديدة للتدريس.

الجدول رقم (14): يمثل مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة وعلاقتها

بابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات الوظيفة

المجموع		أحيانا		لا		نعم		المشاركة في اتخاذ القرارات ابتكار طرق التدريس
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	1	61.5	08	23.1	03	15.4	02	نعم
%	3	%		%		%		
100	1	41.7	05	58.3	07	/	/	لا
%	2	%		%				
100	2	52%	1	40%	10	08%	0	المجموع
%	5		3				2	

من خلال بيانات الجدول رقم (14) والمتعلق بالطرف الذي يمثل مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة وعلاقتها بابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات الوظيفة، نلاحظ من الاتجاه العام للجدول بأن في بعض الأحيان أغلب الأساتذة المبحوثين بنسبة 52% يرون بأن مشاركة الأساتذة في إتخاذ القرارات يساعد أحيانا على ابتكار طرق التدريس إذ نجد من بينهم 61,5% من الأساتذة يحرصون على ابتكار طرق التدريس وبنسبة 41,7% أحيانا لا يحرصون على ابتكار طرق التدريس، وهذا مقابل أصغر نسبة تخص أساتذة أفراد العينة وهي 08% والذين يرون بأن المشاركة في إتخاذ القرارات عامل مهم في ابتكار طرق تدريس جديدة إذ نجد من بينهم 15.4% من الأساتذة يبتكرون طرق التدريس جديدة.

يتضح من خلال الجدول أن مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة التربوية له علاقة مباشرة مع حرصه على ابتكار طرق التدريس، فإشراك الأساتذة في صياغة البرامج التعليمية ضروري يشجع على ابتكار طرق تعليمها فهم أدرى بقدرات تلاميذهم، كما أن إعطاء الأستاذ فرصة اختيار برنامجه الأسبوعي يخفف عليه الضغط، في حين إذا تم فرض البرامج التعليمية المكثفة عليه دون أخذ رأيه ينعكس عليه سلبا ولا يرى ضرورة لابتكار طرق جديدة للتدريس.

الجدول رقم (15): يمثل مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة وعلاقتها بالحرص على التجديد عند أداء المهام

المجموع		أحيانا		لا		نعم		اتخاذ القرارات داخل المؤسسة الحرص على التجديد
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%100	17	58.8	10	29.4	05	11.8	02	نعم
		%		%		%		
%100	08	37.5	13	63.5	05	/	/	لا
		%		%				
%100	25	%52	13	%40	10	%08	02	المجموع

من خلال بيانات الجدول رقم (15) والمتعلق بالمشاركة في إتخاذ القرارات داخل المؤسسة وعلاقتها بالحرص على التجديد عند أداء المهام نلاحظ من خلال الإتجاه العام بأن أغلب الأساتذة المبحوثين بنسبة 52% يرون بأنه في بعض الأحيان يكون إتخاذ القرارات داخل المؤسسة عامل مهم في الحرص على التجديد، إذ نجد من بينهم 58.8% من الأساتذة يحرصون على التجديد أحيانا وبنسبة 37.5% لا يحرصون على التجديد، هذا مقابل أصغر نسبة تخص أساتذة أفراد العينة وهي 08% الذين يرون بأن إتخاذ القرارات داخل المؤسسة يساعد على التجديد، ومن بينهم نجد 11.8% من الأساتذة يحرصون على التجديد.

نلاحظ أن مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات داخل الثانوية له علاقة مباشرة مع حرصه على التجديد في أداء مهامه، فالأستاذ جزء من المنظومة التربوية وعنصر فعال على المؤسسة إشراكه في اتخاذ القرارات التي تخدم المؤسسة وتخدمه أيضا. فالأستاذ الذي يشارك

في اتخاذ القرارات يشعر بأنه يتمتع بثقة من طرف مؤسسة عمله مما يشجعه على التجديد في مجال عمله وابتعاده عن الطرق التقليدية للتدريس. أما إذا انعدمت الاستقلالية لدى الأستاذ وخضوعه لتعليمات المدير والمفتشين تقل لديه الرغبة في التجديد في أداءه لعمله.

الجدول رقم (16): يمثل توفر المؤسسة على الإمكانيات المادية والبشرية وعلاقتها

بتجديد عند أداء المهام

المجموع		لا		نعم		الإمكانيات المادية والبشرية تجديد عند الأداء
%	ك	%	ك	%	ك	
%100	19	68.4	13	31.6	06	نعم
%100	06	%100	06	/	/	لا
%100	25	%76	19	%24	06	المجموع

من خلال بيانات الجدول رقم (16) والذي يمثل توفر المؤسسة على الإمكانيات المادية والبشرية وعلاقتها بالتجديد عند أداء المهام، نلاحظ من خلال الإتجاه العام للجدول بأن أغلبية الأساتذة المبحوثين بنسبة 76% لم توفر لهم الإمكانيات المادية ولا البشرية لتحفيزهم على التجديد إذ نجد 100% لا يسعون إلى التجديد في الأداء و68.4% يعملون على التجديد وتقديم الأفضل، وهذا يقابله أصغر نسبة التي تخص الأساتذة أفراد العينة وهي 24% وهم الذين وفرت لهم الإمكانيات المادية والبشرية إذ نجد 31.6% يقومون بالتجديد عند أداء مهامهم وهذه هي كل النسب.

نلاحظ أنه كلما كانت المؤسسة التربوية تتوفر على الإمكانيات البيداغوجية الجيدة والمشجعة على التدريس، كلما حرص الأستاذ على التجديد في مجال عمله والعكس صحيح. فتوفير المؤسسة للوسائل البشرية المتمثلة في عدد كافي للأساتذة في جميع المواد يساهم في تقليل الضغط على الأساتذة، مما يمنح لهم فرصة التجديد في أداء عملهم. كما أن توفير الإمكانيات المادية اللازمة للأساتذة يساهم في حرصهم على التجديد، فرفع مستوى الدخل للأستاذ وترقيته يحفز على رغبته في التجديد والانتقال إلى مناهج جديدة تخدم المؤسسة والتلميذ بالدرجة الأولى. في حين أن غياب الإمكانيات اللازمة سواء المادية أو البشرية تجعل الأستاذ لا يرغب في التجديد وتنعدم لديه الرغبة في التجديد.

الجدول رقم (17): يمثل توفير الإمكانيات المادية والبشرية في المؤسسة وعلاقتها بابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات الوظيفة

المجموع		لا		نعم		توفير الإمكانيات المادية والبشرية ابتكار طرق التدريس
%	ك	%	ك	%	ك	
100 %	13	61.5 %	08	38.5 %	05	نعم
100 %	12	91.7 %	11	08.3 %	01	لا
100 %	25	76 %	19	24 %	06	المجموع

من خلال الجدول رقم (17) والذي يمثل توفير الإمكانيات المادية والبشرية في المؤسسة وعلاقتها بابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات الوظيفة، نلاحظ من خلال الاتجاه العام للجدول بأن أغلبية المبحوثين بنسبة 76% لا يسعون إلى ابتكار طرق التدريس، وذلك لعدم توفر الإمكانيات المادية والبشرية إذ نجد من بينهم 91.7% لا يسعون إلى ابتكار طرق التجديد ونسبة 61.5% يقومون بابتكار طرق التدريس، هذا مقابل أصغر قيمة 24% يقومون بالابتكار وذلك لتوفر الإمكانيات المادية والبشرية، إذ نجد من بينهم 38.5% يبتكرون طرق لتدريس ونسبة 08.3% لا يبتكرون.

يتضح من خلال قراءتنا الإحصائية للجدول أن الأساتذة إذا انعدمت الوسائل المادية والبشرية قلت وانعدمت أحيانا الرغبة في ابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات الوظيفة، في حين توفير المؤسسة لهذه الإمكانيات يجعل الأستاذ يشعر بنوع من الرغبة في خلق طرق حديثة تخدم مصلحة التلميذ وتخفف عليه الضغط. فالأستاذ لا يمكن له أن يؤدي عمله كما يلزم إذا لم تتوفر أدنى الوسائل الضرورية للعمل فما أدراك أن يسعى لابتكار طرق جديدة للتدريس.

الجدول رقم (18): يمثل طبيعة العلاقة بين الأستاذ وزملائه وعلاقتها بابتكار طرق

التجديد

المجموع		حسنة		جيدة		العلاقة بين الأساتذة طرق التجديد
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	19	15.4%	02	84.6%	11	نعم
100%	06	41.7%	05	58.3%	07	لا
100%	25	28%	07	72%	18	المجموع

من خلال الجدول رقم (18) والمتعلق بطبيعة العلاقة بين الأستاذ وزملائه وعلاقتها بابتكار طرق التجديد، نلاحظ بأن أغلبية الأساتذة المبحوثين بنسبة 72% من العلاقات بين الأساتذة جيدة، إذ نجد 84.6% يقومون بابتكار طرق التجديد ونسبة 58.3% لا يبتكرون طرق جديدة للتدريس، هذا مقابل أصغر نسبة تخص أساتذة أفراد العينة وهي 28% من علاقات بين الأساتذة علاقة حسنة، إذ نجد 41.7% لا يسعون إلى الابتكار طرق التجديد، ونسبة 15.4% يقومون بابتكار طرق التجديد.

نلاحظ أن هناك علاقة بين طبيعة العلاقة التي تربط الأساتذة فيما بينهم في المؤسسة التي يزاولون فيها عملهم وبين حرصهم على ابتكار طرق للتجديد، فالأسرة التربوية ككل في خدمة التلميذ وتقديم له جودة التعليم، فكل أستاذ يكمل الآخر وكل مادة تدريسية تكمل معارف التلميذ، وبالتالي إذا كانت العلاقة جيدة بين الأساتذة يخلق جو ملائم في المؤسسة مما يشجع على ابتكار طرق جديدة للتدريس، والتي تعتبر من الأساسيات داخل المؤسسة، أما إذا كانت العلاقات بين الأساتذة يسودها اضطراب وعدم التواصل بينهم هذا سيؤدي إلى انعدام الحوار بين الأساتذة، وهذا يؤثر على التلميذ وعلى حصوله على جودة في التعليم.

الجدول رقم (19): يمثل طبيعة العلاقة بين الأساتذة وعلاقتها بالالتزام بمعايير جودة العمل عند أداء المهام

المجموع		حسنة		جيدة		العلاقة بين الأساتذة الالتزام بجودة العمل
%	ك	%	ك	%	ك	
%100	19	%21.1	04	%78.9	15	نعم
%100	06	%50	03	%50	03	لا
%100	25	%28	07	%72	18	المجموع

من خلال الجدول رقم (19) والمتعلق بطبيعة العلاقة بين الأساتذة وعلاقتها بالالتزام بمعايير جودة العمل عند أداء المهام، نلاحظ من خلال الاتجاه العام للجدول بأن أغلبية الأساتذة المبحوثين بنسبة 72% من العلاقات الأساتذة جيدة إذ نجد 78.9% يلتزمون بجودة العمل ونسبة 50% لا يلتزمون بجودة العمل، هذا مقابل أصغر نسبة وهي 28% من العلاقات بين الأساتذة علاقات حسنة إذ نجد 21.1% يلتزمون بجودة العمل ونسبة 50% لا يلتزمون بجودة العمل.

يتضح من خلال الجدول أنه كلما كانت العلاقة بين الأساتذة جيدة كلما كان الالتزام بمعايير جودة الأداء جيدة، فالأستاذ إذا كان متمتع بالراحة في مجال عمله وعدم انشغاله بالنزاعات الغير مجدية كلما كان ذلك دافعا له للالتزام بجودة العمل، أما إذا اهتم الأستاذ بالثانويات وتناسى الأساسيات وانشغاله بالصراعات هذا حتما سيؤثر عليه وعلى جودة أداء عمله. وبالتالي المحيط المستقر يشجع على العمل وعلى الحرص على الالتزام بجودة العمل.

الجدول رقم (20): يمثل توفر الإمكانيات المادية والبشرية وعلاقتها بابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات الوظيفة

المجموع		لا		نعم		توفير الإمكانيات ابتكار طرق التدريس
%	ك	%	ك	%	ك	
%100	13	%61.5	08	%38.5	05	نعم
%100	12	%91.7	11	%08.3	01	لا
%100	25	%76	19	%24	06	المجموع

من خلال الجدول رقم (20) والمتعلق بتوفر الإمكانيات المادية والبشرية وعلاقتها بابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات الوظيفة، نلاحظ من خلال الاتجاه العام للجدول بأن نسبة 76% قد وفرت الإمكانيات المادية والبشرية، إذ نجد 91.7% من الأساتذة لا يقومون بابتكار طرق للتدريس وذلك لقلّة الإمكانيات، ونسبة 61.5% يقومون بابتكار طرق التدريس. هذا مقابل أصغر نسبة تخص أساتذة أفراد العينة وهي 24% وهم الذين وفرت لهم الإمكانيات ولذا هنالك ابتكار طرق التدريس بنسبة 38.5% من الأساتذة ونسبة 08.3% لم يقوموا بابتكار طرق التجديد.

نلاحظ من خلال الجدول أن توفر الإمكانيات المادية والبشرية لها علاقة كبيرة بقدرة الأستاذ على ابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات الوظيفة، وذلك من خلال أن المؤسسة التي توفر الوسائل اللازمة سواء المادية أو البشرية تحفز الأستاذ على الابتكار في مجال العمل ويظهر ذلك من خلال سعيه إلى إيصال المعلومة بأقل جهد وبجودة عالية تتسم بالحدّات، في حين أن غياب الإمكانيات الضرورية يقلل من شعور الأستاذ بالدافعية للابتكار.

استنتاج الفرضية الأولى:

حاولنا من خلال الفرضية الأولى التي تتضمن: تؤثر ضغوط العمل بشكل مباشر على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي - دراسة ميدانية بثانوية عبان رمضان بتييزي وزو- تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، وكذا تحديد مدى تأثير الأساتذة بهذه الضغوط مركزين على أهم مصادر هذه الظاهرة وكيف تنعكس على الأساتذة. ومن أهم النتائج المتوصل إليها نجد ما يلي:

توجد علاقة طردية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ذات دلالة إحصائية لدى عينة الدراسة، ويرجع ذلك إلى تراكم العمل على الأساتذة وكثافة البرنامج بشكل يعتبر ذلك ضغط على الأستاذ لإنهاء البرنامج في الوقت المحدد لذلك، أضف إلى ذلك تقييم أدائه من طرف المدير والمفتش بشكل دوري، هذا من جهة ومن جهة أخرى فالتلاميذ أيضا كثيرا ما تعتبر تصرفاتهم ضغط على الأستاذ وكذا أوليائهم أيضا. كما أن ظروف العمل داخل المؤسسة لا تحفز على العمل، واعتبرت عينة الدراسة أن نقص الإمكانيات البيداغوجية وكذا نقص التأطير كل تؤدي إلى ضغوط على الأستاذ الذي يتأثر نفسيا وجسديا. كما أن اغلب الأساتذة لا تؤثر عليهم ضغوط العمل سلبا بل إيجابا وهذا مؤشر ايجابي في المؤسسة.

2-2- الجداول المتعلقة بالفرضية الثانية:

1- ضغوط العمل وعلاقتها ببيئة عمل الأساتذة:

الجدول رقم (21): يمثل الطرف الذي يقوم بالضغط و علاقته بجودة العمل عند أداء

المهام

المجموع		الأولياء		التلاميذ		المسؤولين		الطرف الذي يقوم بالضغط جودة العمل عند الأداء
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%100	19	%10.5	02	15.8	03	73.7	14	نعم
				%		%		
%100	06	/	00	16.7	01	83.3	05	لا
				%		%		
%100	25	%08	02	%16	04	%76	19	المجموع

من خلال الجدول رقم (21) والمتعلق بالطرف الذي يقوم بالضغط وعلاقته بجودة العمل عند أداء المهام، نلاحظ من خلال الإتجاه العام للجدول بأن أغلب الأساتذة المبحوثين بنسبة 76% يرون بأن المسؤولين هم الذين يؤثرون على بيئة الأساتذة وجودة العمل إذ نجد من بينهم 83.3% من الأساتذة لا يلتزمون بجودة العمل، ونسبة 73.7% يلتزمون بجودة العمل، هذا مقابل أصغر نسبة تخص الأساتذة أفراد العينة وهي 08% والذين يرون أن الأولياء هم الذين يؤثرون على بيئة الأساتذة وجودة عمله إذ نجد من بينهم 10.5% من الأساتذة يلتزمون بجودة العمل.

نلاحظ من الجدول الإحصائي أن المسؤولين يؤثرون بشكل مباشر على بيئة عمل الأساتذة فسوء الإدارة والتسيير داخل المؤسسة ينعكس سلبا على جودة عمل الأستاذ، بحيث لا يحرص على القيام بعمله بالجودة التي يريدها والقادر على تأديتها، في حين أن توفير بيئة مستقرة من طرف المسؤولين سيشجع على الالتزام بجودة العمل، كما أن التلاميذ طرف

في التأثير على جودة عمل الأستاذ، بحيث كلما كان التلاميذ مهتمين بدراساتهم ومنضبطين كلما كان الأستاذ على استعداد لتقديم عمل بجودة عالية ولو نسبيا، أضف أن الأولياء طرف مؤثر على جودة عمل الأستاذ فتدخل بعض الأولياء في عمل الأستاذ ينعكس سلبا على تأديته لعمله، في حين إذا كان الأولياء إلى جانب الأساتذة بتشجيعه وتوفير بيئة ملائمة لأداء مهامه سينتج عن ذلك عمل بجودة عالية.

الجدول رقم (22): يمثل تعرض الأساتذة لضغوط العمل وعلاقتها بطبيعة التأثير

المجموع		لا		نعم		تعرضت لضغوط العمل طبيعة التأثير
%	ك	%	ك	%	ك	
%100	18	%16.7	03	%83.3	15	نفسيا
%100	07	/	/	%100	07	عقليا
%100	25	%12	03	%88	22	المجموع

من خلال الجدول رقم (22) والمتعلق بتعرض الأساتذة لضغوط العمل وعلاقتها بطبيعة التأثير، نلاحظ من خلال الإتجاه العام للجدول بأن أغلب الأساتذة المبحوثين بنسبة %88 أجابوا بنعم لضغوط العمل يكون التأثير بنسبة %100 عقليا وبنسبة %83.3 نفسيا، هذا بالمقابل أصغر نسبة %12 من عينة الدراسة لا تكون لضغوط العمل تأثير إلى بنسبة %16.7 نفسيا.

يتضح من خلال الجدول أن نسبة كبيرة من الأساتذة يتعرضون لضغوط العمل والتي لها تأثير مختلف من أستاذ لآخر حسب قابليته لمواجهة الضغط، بحيث أغلبية الأساتذة يتأثرون عقليا وهذا ناتج عن عدم إحساسه بالراحة في بيئة عمله، وهذا يؤثر على تركيزه على عمله ويسبب ضعف التواصل وردود أفعال غير طبيعية لدى الأستاذ، فمن الامراض

التي يتعرض لها التي تؤثر على صحته العقلية والمنتشرة بكثرة الاكتئاب، القلق، في حين البعض يتأثر نفسيا بضغط العمل من خلال عدم الشعور بالارتياح في مكان العمل، الغضب لأنفه الأسباب.

الجدول رقم (23): يمثل ضغوط العمل وعلاقتها بسوء الإضاءة و التهوية في مكان عملك

المجموع		لا		نعم		تعرضت لضغوط العمل سوء الإضاءة والتهوية
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	22	82,4%	14	100%	08	نعم
100%	03	17,6%	03	/	/	لا
100%	25	100%	17	100%	08	المجموع

من خلال الجدول رقم (23) والمتعلق بضغط العمل وعلاقتها بسوء الإضاءة والتهوية في مكان عمل، نلاحظ من خلال الإتجاه العام للجدول بأن أساتذة المبحوثين 100% لا يتعرضون لضغوط العمل من سوء الإضاءة والتهوية، إذ نجد من بينهم 82.4% نعم يتعرضون لضغوط العمل لسوء الإضاءة والتهوية، وبنسبة 17.6% لا تكون الإضاءة والتهوية سبب في ضغوط العمل، وهذا مقابل نسبة 100% نعم سوء الإضاءة سبب من أسباب ضغوط العمل.

نلاحظ من خلال الجدول أن من بين مصادر ضغوط العمل العوامل البيئية السائدة في المؤسسة، فسوء الإضاءة ونقص التهوية تؤثر على الأستاذ مما يسبب له عدم الراحة وتأدية عمله كما يجب، خاصة الأساتذة الذين يعانون من أمراض مزمنة لا يمكن لهم العمل في بيئة لا تتوفر على التهوية اللازمة والإضاءة الضرورية، حيث أن سوء الإضاءة وغياب التهوية في الأقسام من المصادر البيئية التي تؤدي إلى إحساس الأستاذ بضغط العمل، في

حين أن توفير بيئة ملائمة تتوفر على التهوية والإضاءة يقلل من الضغوط المهنية على الأستاذ.

الجدول رقم (24): يمثل ضغوط العمل وعلاقتها بتوفر الإمكانيات المادية والبشرية

المجموع		لا		نعم		تعرضت لضغوط العمل توفر الإمكانيات
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	22	100%	19	50%	03	نعم
100%	03	/	/	50%	03	لا
100%	25	100%	19	100%	06	المجموع

من خلال الجدول رقم (24) والمتعلق بضغوط العمل وعلاقتها بتوفر الإمكانيات المادية والبشرية نلاحظ من خلال الإتجاه العام للجدول بأن 100% لا يتعرضون إلى ضغوط العمل من عدم توفر الإمكانيات المادية والبشرية، بالمقابل نسبة 100% نعم يتعرضون لضغوط العمل بنسبة 50% لعدم توفر الإمكانيات المادية والبشرية، وبنسبة 50% لا يتعرضون لضغوط العمل من ناحية عدم توفر الإمكانيات.

يتضح من الجدول أن أغلبية الأساتذة ترى أن الثانوية لا تتوفر على الإمكانيات المادية والبشرية المساعدة في انجاز العمل بالنسبة للأستاذ، حيث أن الظروف المادية الجيدة تعد حافز بالنسبة للأستاذ للبدل جهد أكبر وفعالية عالية، فارتفاع مستوى الدخل يساعد الأستاذ على تلبية حاجياته اليومية ويخفف عنه الضغوط، كما أن تقليص عدد الأقسام التي يتكفل بتدريسها وإسنادها لأساتذة آخرين في نفس المادة يخفف عنه الضغط. وبالتالي غياب الإمكانيات المادية والبشرية الضرورية تسبب ضغط على الأستاذ.

الجدول رقم (25): يمثل ضغوط العمل وعلاقتها ببيئة العمل

المجموع		لا		نعم		تعرضت لضغوط العمل بيئة العمل
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	22	100%	16	66,7%	06	نعم
100%	03	/	/	33,3%	03	لا
100%	25	100%	16	100%	09	المجموع

-من خلال الجدول رقم (25) والمتعلق بضغوط العمل وعلاقتها ببيئة العمل أن الإتجاه العام للجدول بأن أغلبية أساتذة المبحوثين بنسبة 100% لا يتعرضون لضغوط العمل من بيئة العمل، بالمقابل نسبة 100% نعم تعرضوا لضغوط العمل من خلال بيئة العمل إذ نجد نسبة 66.7% يتعرضون لضغوط العمل من بيئة العمل، ونسبة 33.3% لا يتعرضون إلى ضغوط العمل من بيئة العمل.

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك علاقة بين ضغوط العمل وبين بيئة العمل، فكلما كانت بيئة العمل مستقرة كلما كانت ضغوط العمل منعدمة، والعكس صحيح فغياب الظروف المشجعة للعمل داخل بيئة العمل يسبب ضغوط مختلفة للأستاذ.

الجدول رقم (26): يمثل طرف الذي يقوم بالضغط على الأساتذة وعلاقتها
بالمشاركة في إتخاذ القرارات

المجموع		الأولياء		التلاميذ		المسؤولين		الطرف الذي يمارس التأثير المشاركة في إتخاذ القرارات
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%08	02	/	/	/	/	%08	02	نعم
%40	10	%04	01	%08	02	%28	07	لا
%52	13	%04	01	%02	02	%40	10	أحيانا
%100	25	%08	02	%16	04	%67	19	المجموع

من خلال بيانات الجدول رقم (26) والمتعلق بالطرف الذي يقوم بالضغط على الأساتذة وعلاقتها بالمشاركة في إتخاذ القرارات نلاحظ من خلال الإتجاه العام للجدول بأن أغلبية الأساتذة المبحوثين بنسبة 67% يرون بأن المسؤولين هم الذين يمارسون التأثير على الأساتذة، إذ نجد من بينهم 40% يقومون بالمشاركة في إتخاذ القرارات داخل المؤسسة أحيانا، ونسبة 28% لا يقومون بالمشاركة في إتخاذ القرارات داخل المؤسسة، ونسبة 08% يشاركون فالقرارات، هذا مقابل أصغر نسبة تخص الأساتذة أفراد العينة وهي 08% والذي يرون أن الأولياء هم الذين يمارسون التأثير على الأساتذة إذ نجد من بينهم 04% لا يشاركون في إتخاذ القرارات ونفس النسبة والمقدرة 04% يشاركون أحيانا.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الطرف الذي يولد تعرض الأستاذ لضغوط العمل هم المسؤولين الذين لا يشاركون الأساتذة في إتخاذ القرارات داخل المؤسسة واحتكارهم لسلطة إصدار القرارات دون الأخذ بعين الاعتبار دور الأستاذ في السير الحسن للمؤسسة التربوية،

هذا ما يؤثر على الأستاذ ولا يشعر بالرغبة في اتخاذ أي قرار يخدم المؤسسة التربوية، في حين أن الأولياء أيضا يؤثرون على الأساتذة وكذا التلاميذ في اتخاذ القرارات. فمشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات في بيئة معينة يتطلب توفر شروط أهمها منح الأستاذ للثقة وإبعاده عن مختلف الضغوط التي يمكن أن تؤثر عليه.

الجدول رقم (27): يمثل تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وعلاقتها ببيئة العمل

المجموع		عقليا		نفسيا		طبيعة التأثير بيئة العمل
%	ك	%	ك	%	ك	
36%	09	/	/	36%	09	نعم
64%	16	28%	07	36%	09	لا
100%	25	28%	07	72%	18	المجموع

من خلال بيانات الجدول رقم (27) والمتعلق بتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وعلاقتها ببيئة العمل، نلاحظ من خلال الإتجاه العام للجدول بأن أغلبية الأساتذة المبحوثين بنسبة 72% يرون أن طبيعة التأثير نفسي متساوية إذ نجد من بينهم 36% يرون أن نعم التأثير نفسي يؤثر على بيئة العمل واستقرارية العمل، نفس النسبة تقول أن التأثير نفسي لا يؤثر على بيئة العمل واستقرارية العمل، هذا مقابل أصغر نسبة تخص أساتذة أفراد العينة وهي 28% أن التأثير عقليا لا يؤثر على بيئة العمل.

يتضح لنا أن اغلب الضغوط التي يعاني منها الأساتذة في بيئة العمل ناتجة عن عدم استقرار مكان العمل، مما يولد ضغوط نفسية وعقلية لدى الأستاذ. هذه الأخيرة تؤثر على أداء الأستاذ من خلال عدة آثار ونتائج بعضها ايجابي وبعضها سلبي بالنسبة للبعض

الجدول رقم (28): يمثل طبيعة العلاقة بين الأستاذ وزملائه وعلاقتها بنوع التأثير.

المجموع		حسنة		جيدة		العلاقة بين الأساتذة
%	ك	%	ك	%	ك	
						نوع التأثير
40%	10	4%	01	36%	09	إيجابي
60%	15	24%	06	36%	09	سلبي
100%	25	28%	07	72%	18	المجموع

من خلال بيانات الجدول رقم (28) والمتعلق بطبيعة العلاقة بين الأساتذة وزملائهم وعلاقتها بنوع التأثير نلاحظ من خلال الإتجاه العام للجدول بأن أغلبية الأساتذة المبحوثين بنسبة 72% يرون بأن العلاقة جيدة إذ نجد من بينهم 36% يقولون أن التأثير ايجابي، نفس النسبة التي تقول أن التأثير سلبي، هذا مقابل أصغر نسبة تخص الأساتذة أفراد العينة وهي 28% والذين يرون بأن العلاقة حسنة إذ نجد من بينهم 24% يقولون أن العلاقة الحسنة لها تأثير سلبي ونسبة 4% ايجابي.

يتضح لنا من خلال استقراء النتائج الإحصائية أن للعلاقات بين الأساتذة وتأثيرها على بيئة العمل لها اثر على أداء الأساتذة، فكلما كانت العلاقات بين الأساتذة جيدة ومستقرة كلما كان لها اثر ايجابي على بيئة العمل ورفع من مستوى الأداء الوظيفي، والعكس كلما

كانت العلاقات السائدة بين الأساتذة سيئة كلما كان التأثير سلبي، وبالنتيجة انخفاض مستوى الأداء وعدم استقرار بيئة العمل مما يولد ضغوط العمل.

استنتاج الفرضية الثانية:

من خلال الفرضية التي تتضمن "العلاقة بين ضغوط العمل وعلاقتها ببيئة عمل الأساتذة" يتضح أن الاستقلالية في بيئة العمل نسبية لدى عينة الدراسة، كما أن بيئة العمل يجب أن تتوفر على الظروف الملائمة للعمل لتحقيق الإبداع الوظيفي.

فبيئة العمل ستعمل على كل الحوافز والزيادات والمكافآت، فبيئة العمل تتكون من:

- بيئة عمل مادية: وهي كل شيء يوجد داخل المؤسسة ملموس ومادي كالإضاءة، التهوية النظافة.

- بيئة العمل نفسية ومعنوية: وهي كل ما يؤثر على نفسية الأساتذة من علاقات بين الزملاء.

فمن هنا يتضح أن لضغوط العمل علاقة ببيئة العمل وبالنتيجة التأثير على الأداء الوظيفي.

2- نتائج الدراسة:

من خلال النتائج المتوصل إليها عن طريق تحليل البيانات انتهت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج المتمثلة في:

- توجد علاقة بين ضغوط العمل المدروسة وأداء الأساتذة وتؤثر إيجابا وسلبا على مردودية الأستاذ.

- أستاذ التعليم الثانوي يتعرض للكثير من الضغوطات مها: عبئ العمل والمتمثل في كثرة الأعمال الموجهة إليه وكثرة ساعات العمل، بالإضافة إلى أن حجم العمل لا يتطابق مع طاقته، وكذلك نقص الإمكانيات المساعدة على إنجاز العمل المطلوب.

ومن الضغوط التي يتعرض لها أستاذ التعليم الثانوي بيئة العمل والمتمثلة في كثرة الضوضاء وسوء الإضاءة والتهوية في الأقسام، طبيعة العلاقة بين الزملاء وعدم التمتع بالخصوصية في مكان العمل. فبيئة العمل تؤثر سلبا على الأداء أستاذ التعليم الثانوي والعكس صحيح، فنجد أن كلما تحسنت بيئة العمل، كلما ازدادت مردوديتهم وأداءهم لعمليهم.

3- إقتراحات وتوصيات الدراسة:

- يمكن أن نتوصل من النتائج السابقة إلى مجموعة من الإقتراحات والتوصيات قصد خفض مستوى ضغوط العمل وتطوير الأداء وهي:
- العمل على رفع مستوى وضوح الدور لاسيما عند الأستاذة الجدد وخفض ضغوط متطلبات العمل من خلال تطوير آليات العمل ووعليه نقدم التوصيات التالية:
 - رفع مستوى وعي الأساتذة بأهداف وغايات قريبة ومتوسطة المدى، وطريقة الوصول إلى تحقيق الأهداف، وذلك من خلال إشراكهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة.
 - رفع مستوى الوعي لدى الأساتذة بأهداف التعليم.
 - تعزيز روح المبادرة لدى أساتذة التعليم الثانوي.
 - إعطاء الأساتذة دافع معنوي وتعزيز ثقتهم برأيهم وتشجيعهم للمشاركة في العمل الجماعي.
 - الاستفادة من عنصر الخبرة.
 - تطوير قدرة الأساتذة على مواجهة ضغوط العمل.
 - توفير بيئة عمل مناسبة للعمل.



خاتمة:

نظرا لما يكسبه موضوع ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي من أهمية في وقتنا الحالي جعل دراستنا تتجه لهذا الموضوع، حيث تناولنا انعكاسات الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي. دراسة ميدانية لدى أساتذة ثانوية عبان رمضان تيزي وزو. وقد اتبعت هذه الدراسة منهجية علمية تم فيها صياغة الإشكالية ووضع مجموعة من الفرضيات واتبعنا مجموعة من الإجراءات المنهجية اللازمة في كل بحث ميداني كالاستمارة.

وقد توصلنا إلى نتائج هذه الفرضيات الأمر الذي وضح لنا أن ضغوط العمل تنعكس بشكل مباشر على الأداء الوظيفي للأستاذ، حيث أن الظروف البيئية داخل المؤسسة التربوية من الأسباب المباشرة التي تعرض الأستاذ إلى ضغوط العمل، وبالنتيجة يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المعاجم والقواميس:

01- قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.

02- ابن منظور، لسان العرب، ط01، بيروت، لبنان، 2004.

03- معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، إنجليزي، فرنسي، عربي، مكتبة لبنان، 1986.

ثانياً الكتب:

04- أحمد صفر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1971.

05- أحمد ماهر، الإدارة البشرية، ط01، دار الجامعة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2004.

06- أحمد محمود خالد الجلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.

07- أغا كاظم ولي، علم النفس الفيزيولوجي، دار الأفق البديعية، بيروت، لبنان، 1980.

08- الرشيد هارون توفيق، الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها برامج لمساعدة الذات، مكتبة لأنجلو المصرية للنشر، مصر، 1999.

09- الظاهر نعيم إبراهيم، تنمية الموارد البشرية، الإدارة الفعالة للوقت، ط01، عالم الكتب الحديث للنشر، الأردن .

10- المحاسنة إبراهيم محمد، إدارة وتقسيم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط01، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2013.

- 11- حريم حسين، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 12- خضر كاظم محمود، ياسين كايس الخرشة، إدارة الموارد البشرية، ط01، دار المسيرة للتوزيع، عمان، 2007.
- 13- خيرى خليل الجملي، السمة الإدارية في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي، الإسكندرية، مصر، 1998.
- 14- صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، ط01 الدار الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2001.
- 15- صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، ط02، دار الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2004.
- 16- علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط02، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000.
- 17- فاروق السيد عمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط01، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2001.
- 18- لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، الإجهاد مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة المنتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين ميله، الجزائر، 2006.
- 19- محمد إسماعيل بلال، محاضرات في السلوك التنظيمي، دار المعرفة الجامعة الإسكندرية.
- 20- مذكور فوزي شعبان، مصادر ومسببات ضغوط العمل والآثار الإيجابية والسلبية الناجمة فيها ضغوط العمل، القاهرة، 2006.

21- معنى محمود عياصرة، مروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات والضغط العمل والتغيير، دار الحامد، عمان، 2007.

22- مفتاح عبد السلام الشهويدي، الصحة والسلامة المهنية، ط01، إدارة المطبوعات والنشر، ليبيا، 2008.

23- مؤيد سعد سالم، عادل حرحوش، إدارة الموارد البشرية، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2002.

ثالثا: المجالات:

24- بحري صابر، المصادر التنظيمية والعامّة لضغوط العمل، مجلة الرواق، ع 01، جامعة محمد لمين دباعين، سطيف، الجزائر، 2015.

25- بوغازي فريدة، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الإقتصادي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، ع 11، دار ميدانية، جامعة سكيكدة، 2015.

26- حمداش نوال، أهم المصادر التنظيمية للإجهاد، مجلة العلوم الإنسانية، ع 21، دار الهدى منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2004.

27- سحراء نور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، ع 06، بغداد، العراق، 2013.

28- عاشور خديجة، ضغوط العمل، النظريات والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 26 كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2012.

29- عطا الله حسونة السيد، الضغوط الوظيفية وتأثيرها على الأداء المهني لدى المرأة، مجلة جامعة المنصورة، العدد 25، 2021.

30- معزي أمينة، المقاربات النظرية المفسرة للضغوط النفسية، مجلة الإنسان والمجتمع، مجلد 07/العدد 27، الجزء الثاني، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018.

31- مهدي بلعسة فتيحة، أساتذة التعليم الثانوي ومدى معاناتهم من ضغوط النفسي جراء مهنة التعليم ومتطلباتها، دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإنسانية، والإجتماعية، ع 03 خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2011.

رابعا: الأطروحات، الرسائل والمذكرات:

أ- أطروحات الدكتوراه:

32- مطلاوي ربيع، ضغوط العمل وعلاقتها بإستمرار العامل في المؤسسة الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة 01، 2018/2019.

ب- رسائل الماجستير:

33- ابن خورور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية رسالة مقدمة ليل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2011.

34- أسعد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي "دراسة تنظيمية على شركة الإتصالات رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، فلسطين، 2008/2009.

35- بن عيسى عمار، دور تقييم أداء العاملين في تحديد إحتياجات التدريس، رسالة ماجستير، تخصص علوم تجارية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2006/2005.

36- شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير في التسيير، كلية العلوم التجارية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2010/2009.

37- عبد القادر سعيد، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في شركات الإتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009/2008.

38- علي بن محمد النونسان، ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات، رسالة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف، العربية للعلوم الأمنية السعودي، 2004/2003.

39- عيسى إبراهيم المعسر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، فئة خمسة نجوم، دراسة ميدانية رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، 2006/2005.

40- فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، رسالة ماجستير، إدارة أعمال الجامعة الافتراضية، دمشق، سوريا، 2016.

41- مخلوفي أسعد، ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وإستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2014.

42- مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة، رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علوم النفس، تخصص العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/2006.

ج- مذكرات الماستر والليسانس:

43- الضب الزهرة، تينعمري نجمة، تطبيق الطرق الحديثة لتقييم الأداء العاملين في المؤسسات العمومية، مذكرة ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2012.

44- بخبخ شفيقة، رقايق يزيدة، علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيجل مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018/2017.

45- براهيم عبد العالي، عباس السيد، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة للمديرية الجهوية للضرائب الوادي في فترة 2017/2016، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس المهني، معهد التكنولوجيات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2016.

46- بن عواطة محمد الصالح، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة ميدانية بمؤسسة بوقدريرة نور الدين، مذكرة ماستر، شعبة علوم التيسير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014/2013.

47- بوتويبة كريمة، ببوط فاطمة الزهراء، العوامل الوظيفية وعلاقتها بضغط العمل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2019/2018.

48- سليمان سعيدة، مصادر ضغوط العمل وانعكاساتها على الأطباء وشبه الأطباء، دراسة ميدانية بمصلحة الاستعجالات في المؤسسة الإستشفائية بمحمد بوضياف، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة العقيد أكلي محند اولحاج، 2017/2016.

49- علالي دلال، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى مدراء الطور الابتدائي، دراسة ميدانية بمدارس عين مليلة، مذكرة ماستر، تخصص الإدارة والتسيير في التربية، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2006/2005.

50- قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، 2020/2019.

51- مطاطة موسى، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية بسكيكدة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009.

خامسا - النصوص القانونية:

52- القانون رقم 90-11 المؤرخ في 21 أبريل 1990 والمتعلق بعلاقات العمل الفردية والجماعية.

53- أمر رقم 06-03 المؤرخ في 15 يوليو 2006 المتعلق بقانون الأساسي العالم للوظيفة العمومية، عدد 46، المؤرخ في 16 يوليو 2006.

54- www.Almciany.com/ar/dict

55- www.com/ar/dic

56- Kenanaonline.com/user/ah

57- [http :www.ZujEdu.JO](http://www.ZujEdu.JO)

58- عردي أحمد، مفهوم الأداء الوظيفي، مجلة موسوعة الإسلام والسمعة الإلكترونية،
2022/08/29 :Kanan online/ccan.user/ah "مجلة إلكترونية

الملاحق

الملحق رقم (01):

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

الموضوع: ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي

دراسة ميدانية بثانوية عبان رمضان - تيزي وزو -

لي عظيم الشرف أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة والتي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي أقوم بها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر تخصص تنظيم وعمل، راجياً الإجابة عليها بتمعن وذلك قصد الحصول على إجابات دقيقة والخروج بالنتائج والاقتراحات المرجوة، علماً أن البيانات الواردة في الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لإغراض علمية للبحث.

تقبلوا مني فائق الشكر والتقدير

الرجاء وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة

إشراف الأستاذ:

بوعروج محمد نجيب

إعداد الطالب:

مخوخ ريباد

السنة الجامعية: 2022/2021

- البيانات الشخصية:

01- الجنس: ذكر أنثى

02- السن:

03- الحالة الاجتماعية: متزوج أعزب

مطلق أرمل

04- المستوى التعليمي: ليسانس ماستر/ مهندس

ماجستير دكتوراه

05- مادة التدريس:

06- أستاذ مرسم أم غير مرسم: مرسم غير مرسم

07- الخبرة المهنية: اقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى عشر سنوات

من 11 سنوات إلى 15 سنة 16 سنة فأكثر

08- الدخل: من 20.000 دج إلى 40.000 من 41.000 إلى 50.000 دج

أكثر من 50.000 دج

09- مستوى الدخل: ضعيف متوسط جيد

أولاً: ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للأساتذة:

10- هل تعرضت للضغوط أثناء مسارك الوظيفي؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، ما هو سبب هذه الضغوط؟.....

11- هل تعرضت لضغوط العمل من طرف: المسؤولين التلاميذ الأهل

آخرون أذكرهم:

12- كيف تتعامل (ي) مع ضغوط العمل في حالة التعرض إليها؟.....

13- هل كان لهذا أثر: إيجابي سلبي

14- هل يؤثر ذلك عليك؟ نفسياً عقلياً

تأثير آخر أذكره:.....

15- هل تؤثر ضغوط العمل على أدائك الوظيفي؟ نعم لا

في كلتا الحالتين، كيف ذلك؟

.....

16- هل لديك اقتراح يمكن أن يساهم في التقليل أو القضاء على ضغوط العمل؟ أذكره في حالة وجوده

.....

.....

ثانيا: ضغوط العمل وعلاقتها بمردودية وعلى بيئة الأستاذ:

17- هل سبق وأن أثرت ضغوط العمل على مردودك ؟ نعم لا

في كلتا الحالتين، كيف ذلك؟.....

18- هل تلتزم بمعايير جودة العمل عند أداء مهامك ؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، كيف ذلك؟.....

.....

19- هل تحرص على التجديد الدائم عند أداء مهامك ؟ نعم لا

20- هل تقوم بابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات وظيفتك؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، كيف ذلك؟.....

.....

21- على أي أساس تقوم بالتحكم في مردودك الوظيفي؟.....

.....

22- إلى أي مدى يمكن أن تؤثر ضغوط العمل على مردودك الوظيفي؟.....

.....

23- هل لديك اقتراح يمكنه المساهمة في رفع مردودية الأساتذة؟ أذكره في حالة وجوده

.....

24- هل تشعر بالاستقلالية في عملك؟ نعم لا

في كلتا الحالتين أذكر لماذا

25- هل تشارك في إتخاذ القرارات الخاصة بمؤسستك؟ نعم لا أحيانا

26- هل تتوفر مؤسستك على الإمكانيات المادية والبشرية التي تساعدك في إنجاز عملك بكل أريحية؟

نعم لا

27- هل تعاني من سوء الإضاءة التهوية في مكان عملك؟ نعم لا

28- هل بيئة العمل مستقرة ومشجعة على التدريس وإعطاء الأفضل للتلاميذ؟

نعم لا

29- ما هي طبيعة العلاقة بينك وبين زملائك؟ جيدة حسنة سيئة

إذا كانت سيئة، أذكر لماذا؟

30- ماذا تقترح لتحسين بيئة العمل في محيط عملك؟

.....