

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي تبسي - تبسة -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع



جامعة العربي التبسي - تبسة



Larbi tebessi - tebessa university

Universite larbitebessi - tebessa.

ميدان: علوم إنسانية واجتماعية

شعبة: علم إجتماع

التخصص: تنظيم وعمل

العنوان:

تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الملمات في المدارس الابتدائية

دراسة ميدانية في المدارس الإبتدائية ببلدية -الونزة-

مذكرة لنيل شهادة الماستر " ل.م.د في تنظيم وعمل "

اشراف الدكتور:

*وحيد دراوات

اعداد الطالبين:

*خلفي ابتسام

*بونوار هاجر

لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أ. خديجة قفاف	أستاذ مساعد - أ -	رئيسا
د. وحيد دراوات	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
أ. رابح تواجية	أستاذ مساعد - أ -	عضوا مناقشا

السنة الجامعية:

2020/ 2019



شكر و عرفان

بسم الله والصلاة على رسول الله، والحمد لله خالق الخلق، ومدير الأمر، القائل في كتابه الكريم

"الم نشرح لك صدرك"

بداية أشكر الله وأحمده على اتمام هذا العمل راجية جلّ شأنه تحسين عاقبتنا في الامور كلها.

عن أبي هريرة عن النبي ﷺ قال: " لا يشكر الله من لا يشكر الناس " واقتداءا بهذا الهدي النبوي نتوجه

بخالص الشكر والتقدير والعرفان الأستاذ "دراوات وحيد" على ما أسداه لنا من نصح وتوجيه

وارشاد في سبيل تحقيق هذا الانجاز العلمي.

نشكر الذين كانوا لنا عوناً في بحثنا هذا، إلى من زرعوا التقاؤل في دربنا، وقدموا لنا المساعدات من

قريب او من بعيد، والتسهيلات، والأفكار، والمعلومات، كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل اساتذتنا

بجامعة -تبسة-

كما أتقدم بالشكر والإحترام، والتقدير للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرين على ما بذلوه من

جهد في قراءة رسالتي المتواضعة.

اهداء

بسم الله من خلق الانسان وعلمه البيان وجعل القمر والشمس يسجدان وجعل الوالدان منبع الحنان و الأمان.

الى من رسمت صورتها سنين الزمان وكللت السماء بدعائك، إلى الحنونة دائماً شمسي وقمري، إلى الشمعة التي أضاءت طريقي..... إلى أمي الحبيبة رعاها الله.
الى من لم يبخل علي بغالي أو نفيس كي أتعلم ورفع راية التحدي والكفاح، الى قدوتي ومرآتي ومشعل حياتي إلى الذي أحمل اسمه بكل فخر..... أبي الغالي حفظه الله.
الى من اختار أن يكون سندا لي ويقاسمني تفاصيل حياته..... شريك حياتي.
الى الجزء الذي لا يتجزأ من روحي اختي.
الى من شاركوني حزن الأم وبهم استمد عزتي واصراري إخوتي.
الى من ساندوني زوجات..... إخوتي.
الى جدي وجدتي اطل الله في عمرهم.
الى أستاذي المشرف "الدكتور وحيد دراوات".
الى من جعلهم الله إخواني في الله..... كنزة وسام يسرى.
الى من مدّوا لي يد العون خلال مشواري جميع زميلاتي بالعمل دون استثناء.
الى تلاميذي أحباب الله ذوي الإحتياجات الخاصة.
أهدي إلى هؤلاء جميعا ثمرة جهدي العلمية المتواضعة هذه.

الطالبة: خليفي ابتسام

ا ه ح ا ح

بسم الله من خلق الانسان وعلمه البيان وجعل القمر والشمس يسجدان وجعل الوالدان منبع الحنان
والأمان.

اهدي هذا العمل المتواضع الى والدتي الحبيبة أطال الله في عمرها وجعلها تاجا فوق رؤوسنا

الى روجي ابي الكريم أسأل الله أن يرحمه ويجمعنا به في جنة الفردوس الاعلى

الى اختي العزيزة واخوتي

الى استاذي المشرف وحيد دراوات

الى كل أساتذتنا الكرام الذين ساندوني طوال مشواري الدراسي

الى كل من ساندني في هذا العمل المتواضع

الى كل محبي العلم والعمل

أسأل الله أن يكون علما نافعا.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
---	شكر و عرفان
---	الإهداء
---	فهرس المحتويات
أ - ب - ج - د	المقدمة
- - - -	الفصل الأول: الأطار التصوري والمفاهيمي للدراسة
04 - 02	أولاً: إشكالية الدراسة
05 - 04	ثانياً: فرضيات الدراسة
06 - 05	ثالثاً: أسباب اختيار موضوع
06	رابعاً: أهمية الدراسة
07	خامساً: أهداف الدراسة
10 - 08	سادساً: مفاهيم الدراسة
19 - 11	سابعاً: الدراسات السابقة
21 - 19	ثامناً: المقاربة النظرية للدراسة
-----	الفصل الثاني: التأسيس النظري لمتغير ضغوط العمل
22 - 20	أولاً: مفهوم ضغوط العمل
27 - 22	ثانياً: مصادر ضغوط العمل
29 - 28	ثالثاً: مصادر ضغوط العمل عند المعلمين
29	رابعاً: عناصر ضغوط العمل
30	خامساً: مراحل ضغوط العمل
33 - 31	سادساً: أنواع ضغوط العمل
33	سابعاً: أبعاد ضغوط العمل
36 - 34	ثامناً: آثار ضغوط العمل
35 - 36	تاسعاً: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
40 - 37	عاشراً: النظريات المفسرة لضغوط العمل
-----	الفصل الثالث: التأسيس النظري لمتغير الاداء الوظيفي
42	أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي
45 - 43	ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي
46 - 45	ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي
50 - 48 - 47 - 46	رابعاً: أبعاد ومحددات الأداء الوظيفي

52 - 50	خامسا:العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
54 -52	سادسا: مفهوم تقييم الأداء
55 - 54	سابعا:اهمية واهداف تقييم الاداء
63 - 57	ثامنا:طرق عملية تقييم الأداء
67 - 64	تاسعا: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
69 - 68	عاشرا: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي
-----	الفصل الرابع: مجالات الدراسة
72-70	أولا: المجال المكاني
72	ثانيا: المجال الزمني
74 -73	ثالثا: المجال البشري(العينة وكيفية إختيارها)
75	رابعا:المنهج المتبع
80-76	خامسا: أدوات جمع البيانات
117 -81	سادسا: طرق تحليل المعلومات
119	سابعا: صعوبات الدراسة
-----	الفصل الخامس: تحليل البيانات وعرض النتائج
	أولا: تحليل نتائج البيانات الشخصية
134-120	ثانيا: تحليل نتائج محور ضغوط العمل لدى معلمات المدرسة الابتدائية
145 -1435	ثالثا: تحليل نتائج محور الاداء الوظيفي لدى معلمات المدرسة الابتدائية
152 -145	رابعا: عرض وتحليل نتائج الدراسة المتعلقة بعلاقة ضغوط العمل لدى المعلمات لأدائهم الوظيفي في المدارس حسب كل من معامل الارتباط برسن ومعامل التأثير وقيمة "ت"
-----	الفصل السادس: عرض النتائج العامة للدراسة وتحليلها
157 - 153	أولا: عرض نتائج الدراسة
157 -156	ثانيا: التوصيات والاقتراحات
158	خاتمة
167 -160	قائمة المراجع
176 -168	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يوضح آثار ونتائج ضغوط العمل	36
02	يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة	60
03	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة	74
04	يوضح معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية بمقياس ضغوط على معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة الاساس بمجتمع الدراسة	78
05	يوضح نتائج معاملات الثبات للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية بمقياس ضغوط عند تطبيق صورته النهائية على معلمي مدارس التعليم البريطانية بمجتمع الدراسة	80
06	يوضح معاملات إرتباط الفقرات مع الدرجة الكلية بمقياس ضغوط عند تطبيقه على معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة الاساس بمجتمع الدراسة	82
07	يوضح نتائج معاملات الثبات للابعاد الفرعية والدرجة الكلية بمقياس ضغوط عند تطبيق صورته النهائية على معلمي مدارس التعليم البريطانية بمجتمع الدراسة	83
08	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى العمري	85
09	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	88
10	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	89
11	يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الاستمارة المتعلقة بضغط الاعراض الفسيولوجية	93
12	يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لبنود الاستمارة المتعلقة بضغط العلاقات الادارية والزملاء	105
13	يوضح تحليل اجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الاستمارة المتعلقة بضغط التعامل مع التلاميذ	110
14	يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الاستمارة المتعلقة بضغط تباعد الاعباء المهنية والعائد المادي	117

123	يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الاستمارة المتعلقة ببعد الاداء الوظيفي مهارات التدريس	15
128	يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الاستمارة المتعلقة بالاهتمام بمعالجة مشكلات التلاميذ	16
132	يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الاستمارة المتعلقة بمواكبة التجديدات التربوية	17
136	يوضح عرض وتحليل اجابات افراد عينة الدراسة على بنود الاستمارة المتعلقة بالالتزام بأخلاقيات منة التدريس	18
141	يوضح عرض نتائج معامل بيرسون بين بعد الاعراض الفسيولوجية لضغوط العمل	19
144	يوضح نتائج الإرتباط بين ضغوط العلاقات مع الادارة والزملاء بالالتزام بأخلاقيات المهنة	20
147	يوضح عرض نتائج العلاقة بين ضغوط التعامل مع التلاميذ وأسرههم	21
149	يوضح نتائج علاقة ضغوط التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي بمهارات التدريس	22

فهرس الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	يوضح عناصر الضغط المهني	30
02	نموذج "هب"	40
03	مضلع تكراري يمثل التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المستوى العمري	86
04	مضلع تكراري يمثل التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	87
05	دائرة نسبية تمثل التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المؤهل	88
06	مخطط يوضح مضمون نظرية البحث الفسيولوجي	92

مقدمه

مقدمة:

تعيش المنظمات في عصرنا هذا تسارعاً مطرداً في كافة مجالات الحياة المختلفة العلمية والإقتصادية الثقافية والإنسانية... وفي ظلّ هذا التسارع تسعى المنظمات إلى تحقيق ما تضعه من أهداف باستخدام كافة الإمكانيات والموارد المتاحة.

ويعتبر العنصر البشري أحد أهم مقومات المنظمة والركيزة القاعدية التي يجب الحفاظ عليها والسعي لتطويرها من أجل الرقي بها نحو الأفضل، ونحو تحقيق الأهداف الموضوعية، كون هذا الأخير هو الأداة الحيوية والمحرك الأساسي لعناصر التنظيم ولا تستطيع أي منظمة أن تعمل بكفاءة وفاعلية بدون التفاعل المتواصل بين الأفراد والجماعات وحتى اللوائح والقوانين التنظيمية في شتى أجزاء المنظمة فهو بذلك أساس كل عملية تنظيمية.

فوجود المنظمة مرتبط بوجود العنصر الفعال مما يتحتم عليه أن يعيش في بيئة تملي عليه شروطها فالعامل لا يمكنه ممارسة عمله دون أن يؤثر ويتأثر بما يحيط به من ظروف، فهو ليس بمعزل عن محيط عمله ولا عن المناخ السائد فيه، وهذا ما يفرض عليه نوعاً من القلق والخوف سواء في طبيعة العمل الملقى على عاتقه أو التأقلم مع جو العمل... فكل المنظمات على اختلافها خدماتية كانت أو إنتاجية تسعى للإلتزام بشروط لكي يستطيع العامل القيام بعمله على احسن وجه، وكل هذا ما يخلق لديه وتيرة من الضغوط، اذ ينشأ هذا الضغط ينشأ نتيجة لمجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئة عمله وحتى محيطه الخارجي.

يعتبر موضوع ضغوط العمل من أبرز وأهم الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام من قبل مجموعة من الباحثين والكتاب في مجال علم الاجتماع تنظيم والعمل وذلك لأهمية هذا الموضوع وإنعكاساته السلبية والإيجابية وعلى كل من الفرد والمؤسسات والمجتمع. عندما نتحدث عن ضغوط العمل فإننا نلمس مشكلة تعاني منها جل المنظمات والمؤسسات وتأثر على مردودها الإنتاجي أو الخدماتي لأن

العمال يعانون من ضغوط تصعب عليهم مواجهتها، تأثر على صحتهم وبنيتهم العقلية والنفسية مثل (أمراض القلب وارتفاع ضغط الدم، التوتر، الشعور بالإحباط، الإجهاد...) ويؤدي بذلك إلى انخفاض آدائهم الوظيفي بعدم التركيز ونقص الجهد ثم إلى الغياب وترك العمل وبالتالي فإن المنظمات والمؤسسات تواجه تكلفات ضخمة من آثار سلبية لضغوط العمل.

حيث يختلف الأفراد في الإستجابة لضغوط العمل من جنس لآخر فالمرأة تعتبر أكثر إستجابة من الرجل، حيث أثبتت دراسات عديدة عن المرأة العاملة وتعرضها للضغوط المهنية المتواصلة واليومية التي تتعد أسبابها ومصادرها ذلك أن المرأة تؤدي أدواراً مزدوجة دورها كزوجة، دورها كأم ودورها في وظيفتها، فهي في توتر وتعب دائماً نتيجة لما تعيشه من عبء في العمل من نواحي عديدة العمل ضغط الاسرة والاهل...

إذن فإن الضغوط كما أشرنا لها نتائج سلبية تنعكس على العامل بصفة عامة والمرأة العاملة بصفة خاصة خصوصاً إذا كانت عاملة في المدرسة الابتدائية فهي تواجه ضغوطات أخرى متفاقمة نتيجة إكتظاظ الأقسام وضخامة البرنامج التربوي وعدم مراعاة المشرفين دورها كامرأة وتعدد الوظائف التي تسند إليها في الأسرة، فإن الضغوط تكون عاملاً مهماً وفعال في التأثير على الأداء الوظيفي للمعلمات في المدرسة الابتدائية، حيث أن الأداء يعتبر جوهر العملية التربوية فإن وجود مستوى من الضغوط وبأي درجة من الدرجات فسوف ينعكس بلا شك على أداء المعلمات ومردود المدرسة الابتدائية وكذلك مستوى التلاميذ المتمدرسين.

وسنحاول في دراستنا هذه التّطرق الى توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

للمعلّمت، ومن خلال ذلك اعتمدنا خطة البحث التي تضمنت خمسة فصول:

الفصل الأول: عرضنا من خلاله الإطار المنهجي للدراسة وقد خصص بتحديد إشكالية الدراسة

صياغة تساؤلات وفرضيات الدراسة مروراً بأهم أسباب إختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدّراسة

الدراسات السابقة والمقاربة النظرية للدراسة.

الفصل الثاني : يتناول التّأسيس النظري لمتغيّر ضغوط العمل، تطرقنا فيه الى مفهوم ضغوط

العمل، مصادر ضغوط العمل ومصادرها عند المعلّمين، عناصرها، مراحلها، أنواعها، أبعادها، آثارها

النّظريات المفسره لها، إستراتيجيات التّعامل معها.

الفصل الثالث: يخصّ التّأسيس النظري لمتغيّر الأداء الوظيفي، احتوى على مفهوم الأداء

الوظيفي، عناصره، أنواعه، أبعاده ومحدّداته، العوامل المؤثّرة فيه، النّظريات المفسّرة له، مفهوم تقييم الأداء

وطرقه، أهميته وأهدافه، العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

الفصل الرابع: تناول إجراءات الدّراسة متمثّلة في المجال المكاني والزمني للدراسة، المجال

البشري (العينة)، المنهج، أدوات جمع البيانات، طرق تحليل المعلومات، صعوبات الدراسة.

الفصل الخامس والسادس: إشتمل كل من الفصل الخامس على تحليل بيانات الدراسة وعرض

النتائج يحتوي على تحليل نتائج البيانات الشخصية، تحليل نتائج محور ضغوط العمل ومحور الأداء

الوظيفي لدى المعلمات المدرسة الإبتدائية، عرض وتحليل نتائج الدراسة المتعلقة بعلاقة ضغوط العمل

لدى المعلمات لأدائهم الوظيفي في المدارس حسب معامل برسن. أما الفصل السادس خصّ بعرض

النتائج العامّة للدراسة وتحليلها، تناول عرض نتائج الدراسة، التّوصيات والإقتراحات وأخيراً خاتمة، قائمة

المراجع والملاحق.

الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب إختيار موضوع الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: مفاهيم الدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: المقاربة النظرية للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

تغيّرت الأوضاع في العالم بعد قيام الثورة الصناعيّة، حيث شهد عدّة تنظيمات تهدف للتسيير العقلاني والإستغلال الأمثل والكافي لموارد المؤسسات المختلفة لتحقيق الأهداف والطّموحات التي أفرزتها الثورة لتكون المؤسسة مصدر النشاط الإقتصادي والتنموي وإعتبارها نسق اجتماعي يتكون من موارد بشريّة وماديّة تحدث بهم علاقة متكاملة، رافقها التطوّر التكنولوجي الذي دخل في هياكل المؤسسات سواء في المستوى الإنتاجي والتسييري، كل هذا أدى إلى ظهور عدّة مشكلات إجتماعية تنظيميّة اقتصاديّة. وظهر كذلك اضطرابات خاصة على العمال كونهم الرّكيزة الأساسيّة التي تقوم عليها العمليّات الإنتاجيّة للمؤسسات فأصبح من الواجب تسليط الضوء على المشكلات التي تنعكس على الجانب التنظيمي الذي يطوّر من أداء العاملين كالإجهاد والضغوط وضعف روح المعنوية والقلق وغيرها. كونها نتيجة حتميّة للظروف والمثيرات المحيطة بهم ما يتولّد عنها ردود أفعال مختلفة.

لعلّ أبرز هذه المشكلات هي الضغوطات المهنية التي يتعرّض لها العامل نتيجة للمقاومة التي تحدث كرد فعل عن الأوضاع المحيطة به وهي تعبر عن التّأثيرات والإنعكاسات السلبية الصّارة على صحّة الإنسان النفسيّة والعضويّة نتيجة المتطلّبات المتزايدة في بيئة العمل والتي تفوق قدرة الشخص على العطاء في الكثير من الاحيان، فهذه الضّغوط تترجم في شكل تذبذب للأداء الوظيفي تسعى كل المؤسسات مهما كان طابعها في تحقيق مردود عالي الذي يحتاج إلى تطوير الأداء البشري للعاملين كونه يعتبر العامل المهمّ في عمليّة تطوير المؤسسات ونجاح عمليّتها، حيث أن الأداء الوظيفي يتوقّف على مدى إرتياح العامل في مكان العمل واشباع المؤسسة حاجاته الانسانية والاجتماعية ممّا يسهم ذلك في تحسين أدائه وإستثارة الدافعية في الانجاز والابداع.

تعتبر المؤسسات التربوية والتعليمية الأكثر معاناة من الضغوطات المهنية حيث أصبحت مهنة التعليم كثيراً ما يشكل ضغطاً على المعلمة خاصة، لاسيما بعد أن تتعدّدت المهام التعليميّة والتربويّة المسندة

الفصل الاول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

إيهنّ فضلا عن المهام الاجتماعية والفكرية التي تقع على عاتقهنّ وحاجات المجتمع الثقافية والمهنية والعلمية إضافة الى تتبع التطورات الحديثة في مجال التدريس مما يؤدي الى ضغوطات فيولوجية عليهنّ نظرا لكثافة المعلومات وضخامة البرنامج التربوي، كذلك زيادة الاعباء المهنية وعدم توافرها مع العائد المادي والذي يضعف من مجهودات المدرّس، بالإضافة إلى أنّ معالجة المشكلات التي يتعرض لها التلاميذ تتطلب منهنّ تكوين علاقات بينهن وبين تلاميذهن وأولياتهم الى جانب ضغوط العلاقة بين المعلمات وزملائهن والإدارة المدرسية.

مما يستدعي إستجابة المؤسسات التربوية لهذه التغييرات التي ولدت ضغوطات كبيرة ولزوم الإهتمام بواقع المعلمات ومردودهنّ أمر في غاية الاهمية بحيث يدرك المتصفح والمتتبع للدراسات التي أجريت في مجال التربية والتعليم سواء على الصعيد العالمي أو على الصعيد الوطني أو العربي كدراسة الباحثة شارولين كيورتيس 1983 التي تناولت الضغط النفسي الذي تعيشه المرأة العاملة في المدارس الابتدائية التي أجريت على 30 أستاذ وكذلك عدة دراسات ميدانية أجريت على الضغط المتعلق بالميدان التعليمي للمرأة المتزوجة العاملة، كلها مرتبطة بالتوتر والضغط والإجهاد لهذه الفئة وظهرت أعراض مرضية مختلفة منها أزمات نفسية حادة ووعكات صحية عديدة مست هذه الشريحة من المجتمع ومع إزدياد متطلبات العمل كان له أثر على الأداء الوظيفي للمدرّس ومختلف مهامه في المدارس الابتدائية.

ولهذا تعددت المصادر التي تكون موضع إحساس المدرّس بالضغط وأهمها ضغوط مرتبطة بالتدريس كمستوى التلاميذ والمناهج والبرامج التربوية والتعليمية وضغوط إدارية وكذلك ضغوط شخصية متعلقة بالمعلمة في حدّ ذاتها كأسرتها وعلاقاتها الاجتماعية وميولاتها وغيرها من الضغوط المرتبطة بمحيطها. ومما سبق يظهر لنا جليا أنّ ظاهرة ضغوط العمل من الظواهر الاجتماعية التنظيمية المعقدة والمتشابكة الأبعاد سواء كان على المستوى الفردي أو الجماعي كل هذه الأبعاد لها انعكاساتها على المعلمات و

الفصل الاول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

آدائهنّ باعتبارهنّ يواجهن صعوبات تختلف أصولها من متطلبات الإجتماعيّة والمهنيّة كونها تمارس أدوارا عديدة دورها كأم، كزوجة، بالاضافة لدورها الوظيفي.

ويشكل واقع المؤسسات التربوية والتعليمية الجزائرية ميدانا خصبا لدراستنا لموضوع ضغوط العمل في المؤسسات التربوية في دائرة الوزنة التابعة لولاية تبسة إنطلاقاً من السؤال المركزي الآتي:

ما علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي للمعلمات في المدرسة الابتدائية؟

الاسئلة الفرعية:

1- ما العلاقة بين الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل ومواكبة التجديدات التربوية؟ وما تأثير

الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل التي تعانيها المعلمة على مواكبة التجديدات التربوية؟

2- ما طبيعة العلاقة بين ضغوطات العلاقات مع الإدارة والزملاء وبين الإلتزام بأخلاقيات مهنة

التدريس؟ وما تأثير ضغوطات العلاقات مع الإدارة والزملاء التي تعاني منها المعلمة على

الإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس؟

3- ما علاقة بين ضغوطات التعامل مع التلاميذ وأسرههم وبين الاهتمام بمعالجة مشاكل التلاميذ؟ وما

تأثير ضغوطات التعامل مع التلاميذ وأسرههم التي تعاني منها المعلمة على الاهتمام بمعالجة؟

4- ما العلاقة بين التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي وبين مهارات التدريس؟ وما تأثير

التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي الذي تعاني منه المعلمة على مهارات التدريس؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

1- توجد علاقة عكسية بين الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل ومواكبة التجديدات التربوية. هناك

تأثير سلبي للأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل على مواكبة التجديدات التربوية.

2- توجد علاقة عكسية بين ضغوطات العلاقات مع الإدارة والزملاء والإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس. هناك تأثير سلبي لضغوطات العلاقات مع الإدارة والزملاء على الإلتزام بأخلاقيات المهنة.

3- توجد علاقة عكسية بين ضغوطات التعامل مع التلاميذ وأسرههم والإهتمام بمعالجة مشاكل التلاميذ. هناك تأثير سلبي لضغوطات التعامل مع التلاميذ وأسرههم على الإهتمام بمعالجة مشاكل التلاميذ.

4- توجد علاقة عكسية بين التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي ومهارات التدريس. هناك تأثير سلبي للتباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي على مهارات التدريس.

ثالثا: أسباب إختيار الموضوع:

لكل دراسة وبحث أسباب تستدعي الباحث للدراسة والتقصي والكشف عن مختلف خباياها، وتلك الأسباب تعبر عن مدى إحساسه بالمشكلة والرغبة في الوصول إلى إجابات للتساؤلات التي يطرحها، وتتمثل هذه الأسباب في ما يلي:

1- الأسباب الذاتية:

- * هذا الموضوع مستدرج بشكل كبير في جانب تنظيم وعمل وهذا ما يوافق تخصصنا.
- * هذا الموضوع يتقاطع مع تطلعات المهنة التي نأمل ممارستها عند نيلنا شهادة التخرج.
- * محاولة إعطاء كم هائل من المعلومات حول موضوعنا من أجل إثراء مكتبة الجامعة وخاصة قسم العلوم الإنسانية والإجتماعية.

* ميل الباحث ورغبته في دراسة الموضوع.

2- الأسباب الموضوعية:

* إجراء بحث علمي أكاديمي.

الفصل الاول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

* إعتبار موضوع الدراسة من بين أهم الموضوعات التي لا تقل أهمية عن باقي الموضوعات

المقترحة للدراسة في في ميدان علم اجتماع تنظيم وعمل.

* الكشف عن تأثير الضغط المهني لمعلمات التعليم الأساسي وطرحها للنقاش.

* طبيعة التخصص التي تفرض ضرورة العمل الميداني، وذلك بربط المعارف النظرية وتطبيقها

ميدانيا.

رابعا: أهمية الدراسة

يمكن النظر إلى أهمية الدراسة ضمن منحنيين أولهما نظري والثاني تطبيقي:

1- الأهمية النظرية:

جاءت هذه الدراسة لكي تسلط الضوء على الواقع البحثي في علم الاجتماع والعلوم المعرفية، من خلال الخصائص السلوكية والسوسولوجية لضغوط العمل ذلك أن هذه الدراسة تستخدم في تطوير النماذج النظرية المحددة لأبعاد الضغط المهني لدى المعلمات كونها تلفت النظر إلى مدى جدية ضغوط العمل وما يمكن أن تخلفه من آثار سلبية على صحة الإنسان النفسية والجسدية وكذا تعطي نظرة واسعة عن أهم مصادر ومسببات ضغوط العمل ومختلف الأساليب الفعالة التي تحدّ من تأثيراتها السلبية.

2- الأهمية التطبيقية:

- تساعد الدراسة في معرفة الأبعاد المكونة للضغط المهني لدى المعلمات من خلال الدمج بين مسبباتها فإن الدراسة تلفت الانتباه إلى أهمية العلاقة بين الأبعاد الوظيفية وتحدّد ترتيبها في حدّة الضغط؛
- إثراء التراث العلمي في هذا المجال؛
- التعرف على العلاقة بين الأبعاد الوظيفية والضغط المهني لمعلمات المدرسة الابتدائية؛

رابعاً: أهداف الدراسة

بناءً على إشكالية الدراسة المطروحة تتمثل اهداف الدراسة الأساسية في النقاط التالية :

- إستكشاف أبعاد ومكونات الضّغط المهني لدى معلّّات المدرسة الإبتدائية من خلال دراسة التّرابطات والخصائص الاجتماعية للمقياس المقترح؛
- إلقاء الضوء على ضغوط العمل والتعرف على طبيعتها في المدرسة ومختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها، وتتبع تأثيرها على المعلمة؛
- التعرف على قدرة الأداة المستخدمة في الدراسة في الكشف عن أبعاد ضغوط العمل وفي قياسه وفي مسبباته ومصادره؛
- محاولة التقصي والكشف على إنعكاسات وطبيعة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للمعلمات في المدرسة الإبتدائية؛

خامساً: مفاهيم الدراسة

تعتبر عملية تحديد المفاهيم الرّكيزة التي تبنى منها المنهجية، فكلّ بحث مفاهيم أساسية ترافقه من بدايته إلى نهايته، ممّا يستوجب على الباحث تحديدها بدقّة ووضوح حتى لا يقع في إختلاف على معناها من قبل القارئ. ونظراً لوجود العديد من المعاني المجردة التي يتضمّنّها كل مفهوم، وجب على الباحث أن يقدّم تعاريف إجرائية لموضوع دراسته، حتى يتوافق بحثه مع أهدافه. ولهذا وجب علينا تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة المتمثلة في ما يلي:

1- العمل: لغة: المهنة والفعل وجمعه أعمال، عمل عملا وأعمله غيره واستعمله، وإعتمل الرجل: عمل

بنفسه.¹ أما إصطلاحا: يقصد به أيّ فعالية تستخدم لتوفير الحياة وهناك من يعرفه على أنه

فعالية تنتج أي شيء ذي قيمة للأفراد الآخرين.²

2- الضغط: مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الانسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات

3- مختلفة بالغة القوة. وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى

اجهاد انفعالي. وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر.³

ويعرف الضغط أيضا على أنه الشعور بالتوتر أو القلق أو الهم.⁴

ويعرف أيضا أنه القلق والقهر والإضطراب.⁵

الضغط هو ردود الأفعال الفسيولوجية والإنفعالية والنفسية لحوادث أو أشياء مهددة للفرد في

البيئة.⁶

يعني الضغط أنّ هناك قوى داخلية وخارجية تواجه الإنسان وتحدث عنده أنواعاً مختلفة من ردود الفعل.⁷

4- ضغوط العمل: يرى غرين هاوس 1987 ، GREEN HOUSE هي الأكثر إنتشارا من غيرها

من الأمور التي تواجه الإنسان في حياته، إنطلاقا من أن الناس يعتقدون أن أعمالهم هي أكبر

مصدر للضغوط التي يعانون منها.⁸

¹ أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منصور: لسان العرب، دار صادر، بيروت، م-11، ص475.

² عامر عوض: السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص18.

³³ السيد عثمان فاروق: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001، ص18.

⁴ عادل بن صلاح عمر بن عبد الجبار ومحمد مترك ومسعود القحطاني، علم النفس التنظيمي والإداري، مكتب الملك فهد

الوطنية، السعودية، 2007، ص183.

⁵ أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منصور، مرجع سابق، ص42.

⁶ خيضر محمد وآخرون: السلوك التنظيمي - مفاهيم معاصرة-، إثراء للنشر، عمان، ط1، 2012، ص90.

⁷ عبد الرحمان توفيق: المناهج التدريبية المتكاملة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، ط3، 2004، ص17.

⁸ علي القحطاني: الفروض الشخصية وعلاقتها بضغط العمل، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، منشورة، جامعة نايف

العربية للعلوم الأمية السعودية، 2018، ص20.

كما يعرفها كل من بيير ونيومان: هي عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين فتحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.¹

الضغط المهني هو الإستجابة الفسيولوجية والإنفعالية والنفسية للمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله.²

ومن خلال التعريفات السابقة الذكر وطبيعة الدراسة الراهنة والواقع المعاش يمكن النظر الى ضغوط العمل على أنها: مجموعة المعوقات أو الحواجز الموجودة في بيئة العمل أو محيطه المعيشي والتي تقف أمام العامل في أدائه عمله بأحسن وعلى أكمل وجه.

مفاهيم مرتبطة بضغط العمل:

5- الإحترق الوظيفي:

هو مجموعة من أعراض الجهاد الذهني والإستنفاد الانفعالي والتبدل الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني عزفه الحابك بأنه حالة من الإضطراب والتوتر وعدم الرضا الوظيفي تصيب العاملين في المجال الإنساني والإجتماعي ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء تؤدي الى إستنزاف طاقته وجهوده مما ينحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء.³

6- القلق:

¹ عبد السلام أبو قحف وزملاؤه: محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة الإشعاع، إسكندرية، 2002، ص182.
² أحلام زربيي: إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفاعلية الأداء، مذكرة نيل شهادة الماجستير في علم نفس عمل وتنظيم، جامعة وهران، 2013 / 2014، ص10.
³ سليمان أحمد الطلاع: واقع الإحترق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، محافظة غزة، مجلة جامعة الأزهر، مجلد17، عدد2، 2015، ص189.

هو حالة من عدم الإرتياح أو التوتر الذي لا يعرف سببه ناتج عن عدم الاتساق بين مفهوم الذات و الخبرة الكلية للفرد.

القلق كسمة ويقصد بها وجود فروق ثابتة نسبياً في القابلية للقلق وإلى إختلاف بين الناس في ميلهم إلى إستجابة تجاه المواقف التي يدركونها كمواقف مهدّدة، وذلك إرتفاع في شدة القلق.¹
والقلق: حلة إنفعالية تتميز بالخوف مما قد يحدث، والمقلاق: شديد القلق.

ويعرفه زهران بأنه: هو حالة توتر شامل ومستمر نتيجة الوقوع في خطر فعلي أو رمزي قد يحدث ويصاحبها سبب غامض، وأعراض نفسية وجسمية.²

7- الإجهاد: هو حالة تعب بدني أو ارهاق يحدث لردت فعل كمتاعب حقيقية أو متوقعة في الحياة او التعرض لإزعاج من شخص ما.³

8- الأداء :

ومن معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدّى، يقال أدّى الشيء أوصله. ولإسم الأداء: أدّى الأمانة وأدّى الشيء أي قام به.⁴

هو المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله وكيفية جودة العمل المقدم من طرفه.⁵

9- الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد.¹

¹ رياض العاصمي: أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، عدد أول+ثاني، 2010، ص 28.

² نائل إبراهيم أبو عذب: فعالية برنامج إرشادي مقترح لخفض قلق الاختبار لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة غزة، رسالة مكملة لمتطلبات نيل درجة الماجستير في علم النفس - إرشاد وتوجيه، منشورة، الجامعة الاسلامية-غزة، فلسطين، 2008، ص 12.

³ أحمد الشويخات: الموسوعة العربية العالمية، 2002/6/2، 19.04 سا.

⁴ أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منصور: مرجع سابق، ص 27.

⁵ وسيلة حمداوي: إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر بجامعة قالة الجزائر، 2004، ص 123.

الفصل الاول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

مما سبق الذكر يمكننا القول أن: الأداء الوظيفي هو قيام الموظف بما يملكه من معرفة ومهارات واتجاهات بتحويل المدخلات الخاصة إلى مخرجات أو نتائج بواسطة الوظيفة التي تتصف بمتطلبات وتحديات معينة بمعنى أن الأداء ليس هدفا في حد ذاته وإنما هو وسيلة لتحقيق غاية.

سادسا: الدراسات السابقة

نعرض في هذا الفصل الدراسات السابقة سواء كانت متشابهة في متغير أو متغيرين، أو إقتربت في طرحها من موضوع دارستنا حيث جاء هذا العرض بما تكتسبه الدراسات السابقة من أهمية كبيرة في أي بحث علمي، لذلك فإن محاولة استثمار جهود زملائنا الباحثين السابقين من شأنه أن يلقي أضواء كاشفة على عدة مسائل غامضة وجب علينا التّفطن لها.

وإدراكا منّا لأهميّة الدّراسات السّابقة في العلوم الإجماعية ودارستنا على وجه الخصوص، قصد تزويدنا بالمعايير والمقاييس والمفاهيم الإجرائية والإصطلاحية التي نحتاجها كما نستفيد منها أو من إيجابياتها ومنهجها وتجنّب سلبياتها حاولنا قدر المستطاع توظيفها في دارستنا، بحيث تالت العديد من الدراسات حول موضوعنا وذلك لبالغ أثر إجتماعيا واقتصاديا ونفسيا.

وعليه سوف نعرض مجموعة من الدّراسات السّابقة مقسّمة إلى دراسات عربيّة وأجنبيّة وأخرى محلّية معقّبين على كل دراسة.

1- الدراسات المحلية

الدراسة الاولى:

مذكرة تخرج بعنوان: الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأساتذ الجامعي دراسة حالة الملحقه الجامعية - مغنية -

¹ أسعد أحمد محمد عكاشة: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص33.

الفصل الاول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معالجة ضغوط العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي على هيئة التدريس بالملحقة الجامعية بمغنية إنطلاقاً من السؤال الرئيسي: ما مدى تأثير ضغوط العمل المهنية على الرضا الوظيفي لدى الهيئة التدريسية الملحقة الجامعية بمغنية؟ وكانت الأسئلة الفرعية كالآتي:

- (1) ما هي مستويات الضغوط المهنية التي يشعر بها أعضاء الهيئة التدريسية بمغنية؟
 - (2) هل تختلف تلك المستويات باختلاف المتغيرات (الشخصية، الجنس، مدة الخدمة، نوع الكلية، الرتبة الاكاديمية)؟
 - (3) ما نوع العلاقة الموجودة بين الضغوط والرضا الوظيفي؟
 - (4) هل رضا الاستاذ الجامعي عن نظام البيداغوجي وعلاقات العمل يحفزه على البحث و التطوير؟
- وكانت الفرضيات:

- ضغوط العمل بنوعها المادية والمعنوية لها تأثير بصفة عامة على مردود الأفراد.
 - الأجر وفرص الترقية هما فقط محددات الرضا الوظيفي.
 - الرضا الوظيفي له تأثير مرتفع جدا على نجاعة الأداء الأكاديمي لأساتذة الجامعة.
- تمثل مجتمع الدراسة في 83 أستاذ، استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي واعتمد أدوات جمع البيانات الإستبيان والمقابلة.
- وخلصت الدراسة الى أن هناك آثار ناجمة عن ضغوط العمل على عينة الدراسة من خلال تحليل أثرها على الرضا الوظيفي، واستنتج أن هناك مستوى رضا إيجابي عن العمل والنظام البيداغوجي من خلال دراسة مختلف المؤشرات بموضوع الدراسة.¹

¹رشيد حمدوني: الضغوط المهنية وأثرها على الرضى الوظيفي لدى الأساتذ الجامعي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، منشورة، الملحقة الجامعية بمغنية، مغنية، 2016/2015.

الفصل الاول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

التعليق: تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها إحدى متغيرات موضوعنا المتمثلة في ضغوط العمل أيضا نجد أنها تتشابه معها في المنهج المستخدم "المنهج الوصفي" وكذلك في أدوات جمع البيانات الإستمارة، المقابلة.

وأفادتنا هذه الدراسة في التعرف على ضغوط العمل ومستوياتها والآثار التي تتجم عنها وإستراتيجيات التعامل معها، الإستدلال من المراجع والدراسات التي أفادتنا في بناء الدراسة نظريا ولو أنّها دراسات تعنى في الغالب ب الرضا الوظيفي.

الدراسة الثانية:

دراسة إستكشافية بعنوان مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية، بجامعة ورقلة 2009،2010

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يعانيها معلمي المرحلة الابتدائية وذلك بالإجابة على التساؤل الآتي: ما أهم مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة ورقلة؟ حيث استخدمت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي معتمدة على الاستكشاف والاستبيان في عملية جمع البيانات وتم تطبيقها على عينة قوامها 121 معلم منهم 54 معلما و 67 معلمه

لقد رتبت مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية حسب أهميتها على النحو

الآتي: ضغوط تتعلق بضعف مستوى التلاميذ، ضغوط تتعلق بالمناهج الدراسية، ضغوط ساعات العمل الطويلة، ضغوط المكانة والأجر، ضغوط عبء المهنة، ضغوط تتعلق بأولياء الأمور، ضغوط تتعلق ببيئة العمل المادية، ضغوط تتعلق بالوسائل التعليمية، ضغوط تتعلق بعلاقة المعلم مع المفتش ضغوط التعامل مع الزملاء، ضغوط تتعلق بالادارة المدرسية.

توصلت نتائج الدراسة إلى ان المعلمين يشهدون مجموعه من الضغوط في العمل تجعلهم يعيشون في حالة من القلق والتوتر والضيق مما يشير إلى أهم إقتراح حلول لهذه الضغوط للقضاء عليها أو التخفيف

الفصل الاول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

منها على الاقل. وقدمت توصيات تمثلت في ضرورة توفير الأخصائي النفسي المدرسي لكل مدرسة إبتدائية حتى يخفف من العبئ الملقى على عاتق المعلم، ضرورة الاهتمام بتأهيل المعلمين لإطلاعهم على كل ما هو جديد على الساحة التربوية، التقليل من إرتفاع عدد التلاميذ في القسم الواحد حتى يؤدي يؤدي المعلم واجبه على أكمل وجه.¹

التعليق: من خلال هذه الدراسة يتضح لنا أنه يوجد تشابه بينها وبين الدراسة التي نحن بصدد إعدادها وذلك لأنها تطرقت لمتغير واحد من متغيرات دراستنا وركزت بصفة واضحة على مصادر الضغوط لمعلمي الإبتدائي، بينما جمعت دراستنا بين متغيرين اثنين هما: ضغوط العمل وتأثيرها على أداء معلمات الإبتدائي. وقد إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وإستبيان والمقابلة كأدوات للدراسة وهي نفس الأدوات المستخدمة في دراستنا الحالية.

وأفادتنا هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري ومعرفة مصادر ضغوط العمل، كذلك ساعدتنا في طريقة التحليل، إضافة إلى التعرف على أدوات البحث المستخدمة في الدراسة.

2- الدراسات العربية:

الدراسة الاولى:

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الارشاد والتوجيه النفسي التربوي بعنوان: ضغط العمل وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية بمحلية الخرطوم بجامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا سنة 2018.

تمثلت أهداف الباحثة من خلال هذه الدراسة في التعرف على ضغط العمل وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي ومعلمات مرحلة الاساس بمدارس التعليم البريطاني بمحلية الخرطوم، إنطلاقاً من التساؤلات الآتية:

¹ كلثوم قاجة: مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المرحلة الابتدائية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، ورقة، دون سنة.

الفصل الاول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

ما مستوى ضغط العمل لدى معلمي مدارس التعليم البريطاني؟ هل توجد علاقة بين ضغط العمل والأداء

المهني لدى معلمي مدارس التعليم البريطاني؟ هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغط والأداء

المهني تبعا للمتغيرات التالية (نوع، عمل، سنوات خبره، مؤهل اكايمي) ؟

وقد وضعت إجابات مؤقتة في شكل فرضيات تمثلت في:

- يتم ضغط عمل لدى معلمي مدارس التعليم البريطاني بالإرتفاع
 - توجد علاقة إرتباطيه عكسية بين ضغط العمل والأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية تبعا لمتغير النوع (لصالح الاناث).
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية (لصالح 46 سنة فأكثر).
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية (لصالح سنوات الخبرة الطويلة).
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية تبعا لمتغير المؤهل الاكاديمي.
- إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي ،العينة مختارة قصديا شملت 120 معلم ومعلمة، إعتمدت في تحليل البيانات على الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وتم إستخدام المعادلات الإحصائية ألفا وكرونبارخ وسبيرمان براون والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (ت)المحسوبة.

الفصل الاول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

وكانت نتائج الدراسة كالاتي: يتسم ضغط العمل لدى أفراد العينة بالإنخفاض توجد علاقة إرتباطيه عكسية سلبية بين ضغط العمل والأداء المهني لدى افراد العينة، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد العينة تبعاً للمتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل الاكاديمي).¹

التعليق: تجتمع هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها لنفس الموضوع لمتغيري ضغوط العمل والأداء الوظيفي وهي تتشابه معها الى حد كبير، شملت عينة هذه الدراسة على معلمين ومعلمات بصفة عامة وهو ما يخالف دراستنا الحالية لإختيارنا فئة المعلمات فقط. إعتمدت الباحثة على الإستبيان في دراستها، وقد قامت بإختيار العينة المقصودة، واستخدمت المنهج الوصفي وهذا ما اعتمدنا عليه لجمع المعلومات حول الدراسة.

أفادتنا هذه الدراسة بشكل كبير في التعرف على بعض العناصر المتعلقة بموضوع الأداء، وأفادتنا في بناء الإستمارة على وجه الخصوص، بلورة مشكلة البحث وتحديد صياغة بوضوح، واعتمدنا عليها في مقياس ضغط العمل ومقياس الاداء الوظيفي، كذلك أفادتنا في تحليل نتائج الدراسة.

الدراسة الثانية:

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص إدارة تعليمية بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الاساسي بمحافظة مسقط بجامعة نزوى سلطنة عمان 2014 م.

هدفت هذه الدراسة الى تقدير ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الاساسي والتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى لمتغيرات النوع والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، انطلاقاً من الأسئلة الآتية:

¹ سهير عمر حمد أبوزيد: ضغط العمل وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية بمحلية الخرطوم، مذكرة لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي، منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2018.

1. ما درجة تقدير ضغوط العمل لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط من

وجهة نظر المعلمين أنفسهم؟

2. ما درجة تقدير الإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط من

وجهة نظر المعلمين أنفسهم؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل عند مستوى دلالة (a)

إعتمدت هذه الدراسة على المنهج العلمي وإعداد إستبائية تكونت من (50) مفردة وقد تم التأكد من

صدقها وثباتها، وبعد معالجة البيانات إحصائيا باستخدام برنامج الحزم الإحصائية المحسوبة

(spss.18) على عينة مكونة من 106 معلما ومعلمة، وتوصلت إلى النتائج الآتية وجود ضغوط العمل

بدرجة متوسطة لدى معلمي التعليم ما بعد الاساسي، الإلتزام التنظيمي تراوح بين المرتفع والمتوسط في

تقدير وجودها لدى معلمي التعليم ما بعد الاساسي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل

لصالح الذكور كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية للإلتزام التنظيمي تبعا لمتغير العمر وسنوات

الخبرة، وظهر وجود علاقة إرتباط سلبية وعكسية بين صراع الدور والالتزام التنظيمية.¹

التعليق: من أوجه التشابه التي تجمع بين موضوع هذه الدراسة ودراستنا تناولها لإحدى متغيرات

موضوعنا وهو ضغوط العمل، فالباحثة تمحورت دراستها حول العلاقة بين ضغوط العمل والإلتزام

التنظيمي لدى المعلمين ما يختلف مع إحدى المتغيرات الذي نحن بصدد دراسته العلاقة بين ضغوط

العمل والاداء الوظيفي للمعلمات، واستخدمت المنهج الوصفي، إعتمدت على الإستبيان وإختيار العينة

المقصودة وهذا ما اعتمدنا عليه في دراستنا الحالي. كما أننا أفادتنا هذه الدراسة في إثراء الإطار

النظري، إضافة إلى التعرف على أدوات البحث المستخدمة في الدراسة وأفادتنا ايضا في طريقة تقسيم

الفصول وترتيبها، وتنسيق بنائها ومحتوياتها، كذلك في تحليل نتائج الدراسة.

¹ موزة بنت حمود بن علي المعمرية: ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الاساسي بمحافظة مسقط، رسالة للحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص إدارة تعليمية، منشورة، جامعة نزوى، عمان، 2014.

3- الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى:

دراسة هالينج بعنوان: " stress and stress management strategies among elementary school principals"

ضغوط العمل وإستراتيجيات إدارتها بين مديري المدارس الإبتدائية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب الضغوط لدى مديري المدارس الإبتدائية الحكومية في ولاية داكوتا الجنوبية بالولايات المتحدة الأمريكية، وإستراتيجيات التكيف معها لدى عينة الدراسة من مديري المدارس الإبتدائية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن ضغوط العمل المتمثلة في كمية العمل (عبء العمل)، والإلتزام بأنظمة وسياسة الولاية والمنظمة، هي من أكثر العوامل المسببة للضغوط لدى مديري المدارس. كما أوضحت الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية ترجع على عدد الطلاب بالمدرسة، سنوات الخبرة.

وأشارت نتائج الدراسة فيما يتعلق بإستراتيجيات التكيف التي يستخدمها المديرين، تتمثل في ممارسة الأنشطة الرياضية والمعتقدات الدينية والأنشطة الاجتماعية مثل قضاء وقت مع العائلة والأصدقاء والإسترخاء، وهي تدخل ضمن إستراتيجيات التكيف مع الضغوط التي يستخدمها مديرو المدارس الإبتدائية.¹

التعليق: يدور موضوع هذه الدراسة حول محور ضغوط العمل وإستراتيجيات إدارتها بين مديري المدارس الإبتدائية وهو ما يشترك مع دراستنا من حيث تناوله لدراسة ضغوط العمل. إلا أن موضوع دراستنا يتكون من متغيرين أساسيين وهما ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

الدراسة الثانية:

¹ محمد عوض توفيق الأغا: ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في أصول التربية/ الإدارة التربوية، منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، غزة، 2009.

دراسة شوسمير وفرانكس (1998)، chusmir et franks، بعنوان: " stress and the womn manager"

manager"

هدفت الدراسة الى معرفة مسببات ضغط العمل لدى المرأة في بيئة العمل الأمريكية كما هدفت أيضا الى معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في مسببات ضغط العمل بين الرجال والنساء في بيئة العمل الأمريكية وشملت الدراسة عدة قطاعات باستخدام إستبانة تمّ توزيعها لهذه الغاية إضافة الى مقابلات شخصية وكان عدد من شملتهم الدراسة حوالي (2000) امرأة في مختلف القطاعات.

وتم تحليل البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها باستخدام أساليب الاحصاء الوصفي المتمثلة بمقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت.

وتوصلت الدراسة الى ان مسببات الشعور بضغط العمل لدى المرأة في بيئة عمل أمريكية تتمثل في الآتي: تحمّل أعباء وظيفيّة كبيرة، محدوديّة الوقت ومشكلات مع المحيطين في بيئة العمل إضافة الى الاعباء الخارجية التي تتسحب عليها فبيئّة العمل مثل رعاية الاطفال والالتزامات الاسريّة. وبيّنت الدراسة أنّ المرأة اكثر تأثر بضغوط العمل مقارنة بالرجال في بيئة العمل الأمريكية نظرا لمحدوديّة قدرتها على التحمل إضافة إلى الأعباء العائلية.

التعليق: من خلال هذه الدراسة يتضح لنا انه لا يوجد تشابه كبير بينها وبين الدراسة التي نحن بصدد إعدادها وذلك لأنها تطرقت لمتغير واحد من متغيرات دراستنا وركزت بصفة واضحة على مسببات الضغط لدى المرأة في بيئة العمل وما إن كان هناك اختلاف في مسببات ضغط العمل بين الرجال والنساء، بينما جمعت دراستنا بين متغيرين إثنيين هما: ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمعلمات المرحلة الإبتدائية وقد استخدم الباحث أساليب الإحصاء الوصفي المتمثلة في النزعة المركزية والمقاييس التشتت وهي نفس الأدوات المستخدمة لدراستنا الحالية.

سابعا: المقاربة النظرية للدراسة:

تعتبر البنائية الوظيفية من النظريات السوسولوجية التي شغلت حيزا كبيرا من أدبيات علم الاجتماع خاصة في بدايات القرن العشرين. حيث جاءت استجابة لمنهات كثيرة لدواعي فسيولوجية وواقعية شكّلت بعض الظروف التي أحاطت برواد هذا الاتجاه حيث ينظر أصحاب هذا الاتجاه وعلى رأسهم تالكوت بارسونز إلى أن المجتمع بإعتباره نفق إجتماعي مرتبط داخلنا ينجز كل جزء من أجزائه أو مكون من مكوناته وظيفية محددة.

مرتكزات النظرية:

- تعتبر أي وحدة إجتماعية نسق أو نظام مكون من مجموعة من الأجزاء المتكاملة من حيث أدائه الوظيفي.
 - يقوم أي نسق على إحتياجات أساسية لا بد من توفّرها لإستمراره واستقراره، يعتمد النسق الإجتماعي كوحدة على حالة التوازن كشرط أساسي لبقائها.
 - يحمل النسق بعض الأجزاء التي لا تحقق الهدف الوظيفي المطلوب منها إجتماعيا.
 - عادة ما تتحقق حاجات وأهداف النسق لعدة بدائل محكمة في الحياة الإجتماعية.
- حيث أن الإتجاهات التي ركزت عليها النظرية تقاطعت مع دراستنا في تناولها للأداء الوظيفي في مجال التربية والتعليم حيث تنظر إلى أن النظام التربوي مكوّن من مجموعة أجزاء تختلف فيما بينها ويؤدي كل واحد منها وظائف معينة للعمل على تهيئة الفرد للإندماج في المجتمع والتكامل في تعميم وتنشأة الفرد لتحقيق الأهداف العلمية والأجتماعية والسياسية وغيرها، وأنّ أي خلل في هذه الوظائف يؤثّر على النظام التربوي ككل.
- حيث أكد بارسونز على أن النظام التربوي مسؤول على إعداد الموارد البشرية المؤهلة إجتماعياً ومهنيّاً للقيام بدورها في المجتمع وأنّ وظيفة المدرسة هو الإكتشاف المبكر لقدرات التلاميذ واستعدادهم وتوجيهاتهم وتنمية دوافعهم للعلم وأن دور المعلم هو مساعدة التلاميذ في ادراك

الفصل الاول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

ومعرفة قدراتهم وتوجيهاتهم.¹ يعني أن البنيوية تعتبر المدرسة نسق من الأنساق الإجتماعية مكوّن من مجموعة من البنى تختلف فيما بينها ويؤدي كل واحد منها وظيفة معينة، حيث ان أي خلل في جزء من المدرسة وأن أي ضغط يحدث خلل في أدائه الوظيفي يؤدي إلى خلل المنظومة التربوية وعدم إستمرارها بإعتبارها نسق إجتماعي مترابط ومتكامل حسب النظرية البنيوية الوظيفية.

¹ عبد الباسط عبد المعطي وعادل مختار الهواري: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ط1، 1986، ص98، 99.

الفصل الثاني: التأسيس النظري لمتغير ضغوط العمل

أولاً: مفهوم الضغوط العمل

ثانياً: مصادر الضغوط العمل

ثالثاً: مصادر ضغوط العمل عند المعلمين

رابعاً: عناصر الضغوط العمل

خامساً: مراحل الضغوط العمل

سادساً: أنواع الضغوط العمل

سابعاً: أبعاد الضغوط العمل

ثامناً: آثار الضغوط العمل

تاسعاً: نماذج ونظريات الضغوط العمل

عاشراً: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

يعدّ موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي أصبحت محلّ اهتمام واسع من طرف الباحثين نظراً لإنعكاساته السلبية على كل من المنظمات من جهة وعلى الأفراد العاملين من جهة أخرى، فقد أصبحت شائعة في عدّة مؤسسات وتختلف باختلاف البيئات وتعدّد عواملها، سواء كانت ماديّة أو معنويّة تجعل الفرد يتأثر منها والتي تجعله قلقاً وسريع الإنفعال، وهذا الذي ينعكس على علاقاته وأدائه الوظيفي. ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى توضيح هذا المفهوم مبرزين ماهيته من خلال عرض تعريف ضغوط العمل بصفة عامة وضغوط العمل عند المعلمين بصفة خاصة، وكذلك سنستعرض أهم النظريات المفسّرة لها، أنواعها ومستوياتها مصادرها، عناصرها ومسبباتها، مراحلها، أبعادها، الآثارها والنتائج المترتبة عنها وأهم إستراتيجيات التعامل معها.

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

تعرف الضغوط المهنية بأنها عبارة عن إختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة هذا الإختلال يؤدي إلى إنخفاض في مستوى الرضا الوظيفي، وضعف الأداء، وانخفاض مستوى الفاعلية.

وقد تعدّدت تعاريف ضغوط العمل نذكر منها:¹

عرفها (لوثنز) أنه الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة.

أما (بارن) يعرفه بأنّه الاستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقيّة أو التصوريّة التي تنشأ عن البيئة.

ويوضّح (العديلي) ضغط العمل بأنّه الجانب النفسي والتغيّرات النفسيّة التي تحدث داخل الفرد عندما

تكون متطلّبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقاته وإمكاناته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديداً يمارس ضغطاً نفسياً عليه.

¹ فوزي محمد الهادي: الضغوط الأسرية من منظور الخدمة الاجتماعية، دار القاهرة، القاهرة، 2005، ص 87.

ويعرفها عبد الباقي بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها

مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.

عرفها الكاتب جيسون وزملاؤه الضغط بأنه استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية أو العمليات النفسية، و

التي (الاستجابة) تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حديث يفرض على الفرد مطالب /تحديات نفسية أو

جسدية عالية.

عرف المعهد الوطني لدراسة الصحة والسلامة ضغط العمل على أنه:¹ الأذى الجسدي والنفسي الذي

يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة مع قدراته وحاجاته في العمل.

عرف كوبر **cooper** الضغوط المهنية على أنها:² عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا

على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل،

العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد.

الضغوط المهنية لدى المدرسين:

يعرف "عزت عبد الحميد" (1996) ضغوط العمل لدى المدرسين " بأنها إدراك المدرس بأن متطلبات

العمل تفوق قدراته وإمكاناته نتيجة الأعباء الزائدة للعمل وغياب المعلومات الواضحة عن الدور الذي

يجب أن يقوم به كمدرس بالإضافة إلى مواجهة المطالب المتناقضة من جانب رؤسائه وعدم استخدامه

مهاراته وخبراته في التدريس".

كما يمكن تعريف الضغوط المهنية للمدرسين ما يتعرض له المدرس من مشكلات في محيط

عمله وتسبب له ضعف القدرة على أداء العمل بكفاءة وبصورة جيدة، بل يمكن أن تسبب له أعراضا

مرضية أو تؤدي إلى غيابه عن عمله أو تركه. كما قصد به أيضا شعور المدرس بالعجز عن أداء عمله

¹ سامي محسن الختاتنة: علم النفس الإداري، الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص90.

² علي الحسين السيسي شعبان: أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، دار المكتب الجامعي الحديث، الأزرقية، 2002، ص356.

بسبب ما يواجه من إحباط ومشكلات في البيئة المدرسية ينتج عنها حالة من الإجهاد النفسي والبدني، وتصاحبها إنفعالات غير سارة مثل التوتر والإحباط والغضب.

يعتبر ضغط مهنة التدريس احد أنواع الضغوط النفسية التي يتعرض لها المدرس عند قيامه بمهامه التعليمية، ويعتبر من الضغوط الصعبة لأنه متشعب المصادر، وتتدخل في أحداثه عدة أطراف منها: الإدارة، الزملاء، المفتشون، الأولياء وحتى التلاميذ، فترهق المدرس وتخفف من أدائه التعليمي. ويعدّ التعريف الذي قدمه المكتب الدولي أدقّ واشمل تعريف بحيث يعتبر الضغط عند المدرسين ظاهرة عالمية معترف بها، يظهر في حالة تعب أو وهن عصبي حاد يرجع إلى الإحباط والحصر أمام مهنة التدريس، ومن أعراضه نجد التهيج، الغضب، الإنهاك، ارتفاع الضغط الشرياني ... فهو حقيقة مرض مهني.¹

ومن هنا نستنتج تعريفا إجرائيا أن مفهوم ضغوط العمل تتعدد تعاريفه وذلك راجع لإختلاف نظرة كل باحث فمنهم من يرى أنها تنشأ نتيجة مواقف سلبية ومنهم من يرجعها للبيئة الخارجية ومنهم من يركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها.

ثانيا: مصادر الضغوط المهنية

تتعدّد وتختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل باختلاف البيئة والأفراد والمهن، بالإضافة إلى أن القدرة والاستعداد لتحمل مثل هذه الضغوط، فما يعدّ مصدر للضغط لشخص ما قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر، كما أنّ الضغوط قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد وإنما قد يشترك في إحداثها أسباب عديدة بعضها نابع من شخصيّة الفرد وبعضها الآخر نابع من بيئة العمل أو يتكوّن نتيجة التفاعل بين السببين.

¹ فاروق السيد عثمان: مرجع سابق، ص102.

1- العوامل التنظيمية:

أ- غموض الدور: يقصد بذلك شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه وقد ينتج شعوره لعدة

أسباب أهمها:¹

- عدم فهم الفرد لجوانب عمله.

- عدم توفر المعلومات التي يحتاجها العامل في عمله.

- قصور قدرات الفرد.

- توتر العلاقات بين الأفراد في العمل.

ويقصد بغموض الدور ذلك القصور في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، لذلك يحدث

غموض الدور عندما تكون المهام والاختصاصات والأهداف ومتطلبات العمل غير واضحة وغامضة مما

يؤدي إلى شعور الفرد بعد توافقه مع عمله.

ب- صراع الدور: يحدث صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فالفرد الذي

يتعرض لموقف معين يفرض عليه متطلبات متعارضة مع متطلبات أشخاص آخرين سواء

جماعة عمله أو في جماعة أخرى، فمثلاً قد تتطلب وظيفة الفرد العمل لساعات طويلة قد

يتعارض ذلك مع متطلبات دوره كزوج.

ويرى أنه من أهم المصادر الشائعة للضغوط هو صراع أدوار الفرد في بيئة العمل بالمنظمة ويتحقق

مثل هذا النوع من الضغوط عندما يواجه الفرد بمطلبين متعارضين، الإبقاء على أحدهم يتعارض مع

تحقيق الآخر.

وقد أشارت الأبحاث إلى أن صراع الأدوار يساهم في إيجاد حالة من التوتر العاطفي أو الوجداني وهو

بدوره يؤدي إلى انخفاض الرضا عن العمل ومن ثم زيادة في نية الفرد لتترك العمل.

¹ ناصر محمد العديلي: إدارة السلوك التنظيمي، مرامر للطباعة الإلكترونية، الرياض، 1993، ص50.

2- ظروف العمل المادية كمصدر للضغط:

فلكل عمل ظروف مختلفة تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل، وتؤثر على سلوكه عموماً، والفرد يرغب في أن يؤدي عمله في مكان مريح وملائم خالي من المخاطر التي تحول دون أن يتم عمله بسهولة ويسر ومن أهم ظروف بيئة العمل المادية:¹

أ- **الضوضاء:** تعتبر الضوضاء أحد مصادر ضغوط العمل التي يكون لها التأثير السلبي على

قدرة الفرد، وعادة ما تظهر آثار الضوضاء في سرعة تعب الأفراد وملهم من العمل في

أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك مكان العمل.

ب- **الحرارة:** تبين بعض الدراسات أن التطرف في درجات الحرارة يؤثر على الصحة وأشكال

السلوك الاجتماعي مثل العدوان.

كما أن الرطوبة ترتبط سلباً مع النشاط والحالات المزاجية الايجابية، حيث ينبغي للفرد أن يعمل في

بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة ذلك أن درجة الحرارة الغير مناسبة في مكان العمل سواء بارتفاع

أو بانخفاض تسبب ضيقاً لدى العامل، كما تؤثر سلباً على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد من

إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل ويقلل كفاءته في العمل.

ج- **الإضاءة:** تعد الإضاءة الجيدة من أهم عوامل ظروف العمل، حيث أنها تساعد على زيادة

الإنتاج وتخفيض التعب وبالتالي بدون الإضاءة المناسبة يتوقع ضعف في قدرة العيون على

الإبصار وزيادة نسبة الحوادث، فقد أثبتت الدراسات أن معدل الحوادث يزداد في حالة الإضاءة

غير الكافية بالمقارنة بالإضاءة العادية.

¹ عبد السلام وزملاؤه: مرجع سابق، ص170، 171.

د- ساعات العمل: تعتبر ساعات العمل من المصادر المسببة للضغط، وذلك يرجع إلى أن عدم

تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر، بالإضافة إلى ساعات العمل

اليومي يؤدي في الكثير من الأحيان إلى إرهاق وملل الفرد وضعف صحته.

هـ- الأجر والحوافز: فعدم كفاية الأجر تعتبر أحد مصادر الضغوط التي تواجه الفرد في عمله، إذ

يترتب عليها أن يصبح الفرد دائماً شارد الذهن والتفكير نحو كيفية إشباع حاجاته من أجر غير

كافي، مما يؤدي إلى التأثير السلبي على الحالة النفسية للفرد.

و- الأمان الوظيفي: يرتبط الأمان الوظيفي بمدى وجود فرص مناسبة للترقية إلى مناصب أعلى

ومدى عدالة الأسس التي يعتمد عليها في الترقية بالإضافة إلى معوقات الطموح والتغير الوظيفي

الذي يتعارض مع طموحات الفرد.¹

من أهم مسببات ضغوط العمل ما يلي:²

أ / - مسببات تتعلق بعمل الفرد:

لقد كان المدير والرؤساء محور اهتمام الكتاب والباحثين الأوائل في هذا المضمار. ولا يزال هذا الموضوع

يحظى باهتمام متزايد. وكشفت الدراسات عن ان من بين مصادر الضغوط على المديرين هي الميل

للعمل ساعات طويلة وعبء العمل الكبي وغموض تنازع الأدوار والمسؤولية عن الناس لما تتضمنه من

تفاعل كبير مع الناس، المسؤولية المحدودة وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، والافتقار لدعم الإدارة

ووجوب مواكبة المعايير المتزايدة في الأداء، والتغييرات التقنية المتسارعة، والعلاقات مع الآخرين، وعدم

الإستقرار الوظيفي، وعدم توافر فرص التقدم والترقية.

¹ عبد السلام وزملاؤه: مرجع سابق، ص171.

² حسن حريم: إدارة الموارد البشرية، دار الحامد، ص364.

وبالنسبة للفرد العامل في أي منظمة، فإن أي جانب من العمل الذي يؤديه الفرد وظروفه يمكن أن تكون أحد مصادر الضغوط الوظيفية على الفرد. وهذا يتوقف كثيرا على الفرد و إدراكه لهذه الجوانب و الظروف. ومن بين أهم مسببات الضغوط الناشئة عن الفرد

- عبء العمل، الزائد كثيرا أو القليل جدا.
- ضغوط زمنية، وجوب إنجاز أعمال ومهام معينة ضمن فترة زمنية محددة.
- تلقي إشراف غير فعال.
- فقدان سيطرة الفرد على عمله، من حيث وتيرة العمل، وتدفق العمل، واتخاذ القرارات ووضع معايير الجودة...
- المسؤولية عن الناس، بسبب وجوب التفاعل الكبير مع الناس.
- مناخ عمل غير آمن.
- عدم التمتع بسلطات تناسب مسؤوليات الفرد.
- غموض وتنازع في الدور الذي يؤديه الفرد، عدم تأكد الفرد من الدور المتوقع منه، أو قيام الفرد بعدة ادوار تتطلب منه توقعات متناقضة.
- عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة.
- التغيير من أي نوع وبخاصة حينما يكون جوهريا وغير عادي لأنه يتطلب التكيف.
- الإحباط.

ومن الطبيعي أن تتفاوت الأعمال من حيث ضغوط العمل التي قد تسببها. فمن الوظائف التي

تعتبر مصدر ضغوط أكثر من غيرها: وظائف المديرين، والأعمال ذات النوبات أو الورديات المتغيرة والأعمال ذات ظروف العمل صعبة وخطرة فهذه الاعمال ترتبط بدرجة عالية من الضغوط أكثر من

غيرها. ومن الواضح أن هنالك عوامل ومؤثرات عديدة ومتنوعة في عمل الفرد تسهم في زيادة شعوره بالضغوط الوظيفية.¹

ب / - مسببات الضغوط الناشئة عن جماعة العمل:

غالبا ما يؤدي الفرد عمله في المنظمة ضمن جماعة عمل معينة (دائرة أو قسم أو شعبة). وتشير الدراسات العديدة إلى التأثير الكبير للجماعة على الفرد، وليس مستغربا أن نجد بعض الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها، ومن أهم هذه الضغوط:²

- الافتقار إلى تماسك الجماعة.
 - افتقار الفرد إلى الدعم الجماعة ومؤازرتها.
 - التنزع والصراع بين أفراد الجماعة.
- ويمكن للمدير أو المشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للإفراد الذين يشرف عليهم

من خلال:

- عدم توفير الدعم والمؤازرة للفرد.
- عدم إظهار لإهتمام بالفرد.
- ممارسة إشراف وتوجيه غير مناسب.
- السعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاجية.
- التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد.

ج / - الضغوط التي تسببها المنظمة:

¹ عبد السلام وزملاؤه : مرجع السابق، ص 171.

² حسن حريم: مرجع سابق، ص 365، 366.

إذا كان العمل يسبب ضغوطا للشخص الذي يقوم به فقط، والجماعة مصدر ضغط لأفرادها فإن المنظمة يمكن أن تسبب ضغوطا كثيرة لأعداد كبيرة من العاملين والعوامل والمؤثرات المنظمة التي يمكن أن تكون مصدر ضغط للأفراد عديدة ومتنوعة، فمنها ما يتعلق بالهيكل التنظيمي لمنظمة، وبعضها يتعلق بثقافة المنظمة، والبعض الآخر له علاقة بعمليات الاتصال والقيادة واتخاذ القرارات ... وغيرها.

ثالثا: مصادر ضغوط العمل عند المعلمين:

مصادر ضغوط المهنية لدى المدرسين قد تباينت تصنيفاتها ومسبباتها بين الباحثين لاختلاف توجهاتهم النظرية، لكن هناك محاور تشترك فيها ولقد توصل الباحث "بلاش" من خلال نتائج دراسته التي أجريت على (392) مدرسا الى تباين ثلاث مصادر أساسية تربط بالضغوط التي يواجهها المدرس وهي:¹

- ضغوط ترتبط بطبيعة العمل الذي يؤديه
- ضغوط ترتبط بخصائص التلاميذ
- ضغوط ترتبط بالمناخ المدرسي

وإستنادا الى دراسة (loiselle jean) (1992) في كندا توصل هذا الباحث الى تبيان خمس مصادر

أساسية للضغوط المهنية لطور الابتدائي و المتوسط و تتمثل هذه المصادر في:

- عبئ العمل
- الامكانيات المادية
- الوقت

¹ مليكة شارف حوجة: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث(ابتدائي، متوسط، ثانوي)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية، منشورة، جامعة تيزي وزو، 2010/2011، ص83.

- العلاقات مع الزملاء وأولياء التلاميذ
- الحاجة الى الاعتراف المهني.

كما توصلت دراسة "باهي سلامي" (2007) الى تبيان مصادر رئيسية للضغوط المهنية لدى المدرسين في ثلاث محاور هي:

- مصدر ضغوط أعباء المهنة
- مصدر ضغط السياسة التعليمية
- مصدر ضغط المكانة الاقتصادية

رابعاً: عناصر ضغوط العمل

- بين والاس وسيزلاجي أن الضغوط تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي أو فيزيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة العوامل في البيئة الخارجية (المنظمة أو الشخص) عناصر رئيسية ثلاثة لضغوط العمل تتمثل في:¹

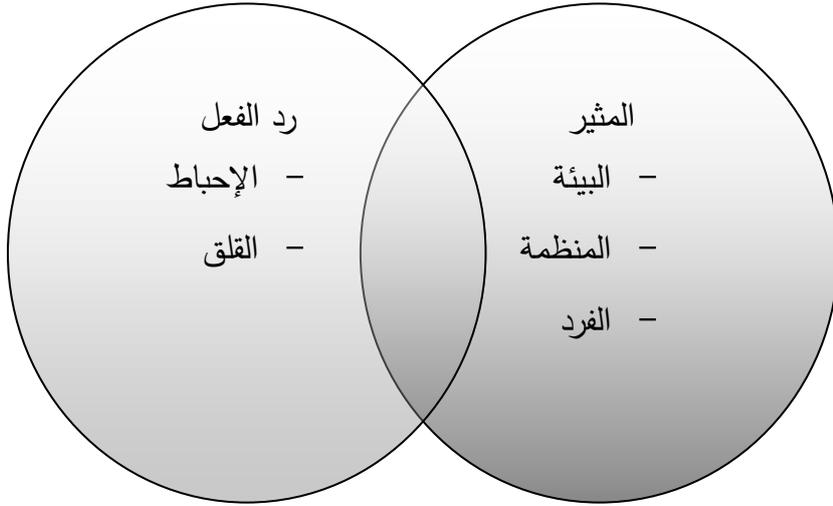
1- **عنصر المثير:** يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ويكون مصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد.

2- **عنصر الاستجابة:** ويمثل ردود الفعل الفزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط.

3- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.²

¹ معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد: إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار حامد، عمان، 2008، ص112.
² عبد الباقي صلاح الدين، السلوك التنظيمي، مدخل تطبيقي معاصر، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص331.

الشكل رقم (01) يوضح عناصر الضغط المهني:



المصدر: عبد الباقي صلاح الدين، السلوك التنظيمي، مدخل تطبيقي معاصر، ص 126.

وبهذا يكون ضغط العمل يتكون من ثلاثة عناصر هي المشاعر وردود الفعل والتفاعل بحيث يشعر الفرد بالمشيرات الأولية ثم ينتج عن ذلك الشعور بردود فعل فيزيولوجية ونفسية وسلوكية حاصلًا بذلك تفاعلا بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

خامسا: مراحل ضغوط العمل

هناك ثلاث مراحل اساسية لضغوط العمل تظهر فيما يأتي:¹

1- الإنذار: وفي هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي ويتم إستثارة وسائل الدفاع لدى الفرد مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع معدل النفس و ارتفاع ضغط الدم.

2- المقاومة: إذا استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام الحاسب لمواجهة الضغط التكيّف.

¹ معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد: مرجع سابق، ص 127.

3- الإستنزاف: مع استمرار الضغط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد طاقاته وقدراته وتتهار نظم وسائل التكيف، وقد أشار هانس أن ضغط العمل ليس مجرد توتر عصبي وليس بالضرورة أن يكون ضاراً وإنما قد يكون له نتائج إيجابية، إن غياب التوتر كلياً يعني الموت.

سادساً: أنواع ضغوط العمل

يشير فلية وعبد المجيد على أن الباحثين في موضوع الضغوط حاولوا تقييم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة.

1- حسب الآثار المترتبة:

أ- الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط المفيدة التي لها إنعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحزم، كما أن لها آثار نفسية إيجابية، إذ تولد لديه نوع من الشعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي يتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، أما غير المحددة فهي غير ناجحة حتى ولو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة.¹

ت- الضغوط السلبية:

وهي الضغوط المؤذية ذات الإنعكاسات السلبية على الصحة الجسمية ونفسية للإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي تدفع ثمنها في الواقع بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظره السلبية تجاه قضايا العمل وغيرها.²

2- حسب معيار السبب: ونذكر منها:¹

¹ محمد القاسم القرويني: السلوك التنظيمي، دار وائل للنشر، الأردن، ط5، 2009، ص288.
² أبو بكر مصطفى محمود: الموارد البشرية- مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 147.

أ- الضغوط الأسرية: مثل التنافر الأسري والانفصال والوفاة والفقير.

ب- ضغوط النقص: مثل نقص الممتلكات ونقص الأصدقاء.

ج- ضغوط العدوان: مثل سوء المعاملة من العائلة ومن الأقران والأصدقاء.

ح- ضغوط السيطرة: مثل التأديب والعقاب القاسي.

3- حسب شدة الضغوط:

• ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالأعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي

يعطيه الطب العقلي للقلق.

• ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهة العراقيل خلال سعيه لتحقيق

أهداف معينة فريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأنه يعيش في بيئة تحفزه على إستغلال

طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

من حيث الفترة الزمنية

• الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات وتكون ناجمة عن مضايقات

صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية.

• الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية

أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

• الضغوط المظاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من

العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

¹فراس حاج محمد: أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، ماجستير إدارة أعمال التخصصي mba، منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، 2016، ص 20، 21.

4- من حيث المصادر:

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.
- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات

1. العمل

سادساً: أبعاد ضغوط العمل

إن ضغوط العمل لا تؤثر على الفرد وحده لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عن حوله، وإنما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه، لذلك فإن شعور الفرد بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة تحددها طبيعة الفرد ومن بين هذه الأبعاد:²

1- البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية): وهي كل اتصال للإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه

اليومي كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقات البيع والشراء، والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها وتعدد بتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والإقتصادية والثقافية.

2- البعد الأسري (العلاقات الأسرية): هي تلك العلاقات الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة

الواحدة (الأب، الأم، الأبناء) على نحو يحقق التوازن داخل الأسرة.

3- البعد القيمي (منظومة القيم): هي مجموعة قواعد ومعايير وعادات وتقاليد يتبناها الفرد ويرتضيها

المجتمع، تسهم في إكسابها للأفراد جميع المنظمات وتتحول بعد تشبع الفرد بها إلى سلوك

¹ فراس حاج محمد: مرجع سابق، ص 21.

² محمد حسن خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة تربوية، منشورة، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين، 2012، ص 28.

ظاهري وملموس عند مواجهة موقف ما على أن يكون إكتساب تلك القيم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية.

ثامنا: آثار ضغوط العمل

إنّ العديد من المنظّمات تنظر إلى ضغط العمل على أنه شر وأمر سلبي يجب عليها مكافحته والقضاء عليه أو حتى تخفيف من حدّته لأنّه لا يرجع عليها ولا على العمل فيها في كثير من الأحيان بالفائدة، لكن هذا لا يعني أنّ كلّ الضغوط سلبية، فهناك بعض الضغوط الإيجابية التي تزيد من دافعية الفرد العامل وتزيد قوة التحدي لديه من أجل تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة التي يعمل فيها، إلا أنّ أغلب الباحثين يجمعون على أن الضغوط لها أثر سلبي أكثر منه إيجابي لما لها من آثار سلبية وضارة على نفسية وصحة العامل وكذلك التأثير السلبي الذي يلحق بالمنظمة، وتتمثّل هذه الآثار فيما يلي:¹

1- الآثار التنظيمية: إن العواقب التنظيمية للضغط تكون متعددة ومتنوعة فإن هناك سمة واحدة

مشتركة بينهم، على الرغم من أنه لا توجد إحصاءات دقيقة حول مقدار ما تتكفله المنظمات أو الدولة أو الأفراد أنفسهم للتعامل مع الآثار السلبية لضغوط العمل إلا أن بعض التقديرات لتكلفة الضغوط تصل إلى ما يزيد عن 150 بليون دولار سنويا.

2- الآثار المباشرة: مثل الغياب عن العمل أو التأخر في الحضور إليه وكثرة الشكاوي والتظلمات

وزيادة معدل دوران العمل ونقصان كمية الإنتاج أو انخفاض جودة المنتج وكثرة الحوادث وتوقف الآلات.

¹ محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص92.

3- الآثار غير المباشرة: مثل فقدان الروح المعنوية والحماس للعمل وعدم الرضا عن المهنة، وقلة

عمليات الاتصال المباشر.¹

4- آثار ضغوط العمل على الفرد:

أ/- الحالة الصحية:

تسمى الضغوط بالقاتل الصامت، وتكون وراء مشكلات الصداع وإصابات المعدة، أمراض القلب والتهاب المفاصل.

ب/- الحالة النفسية: نظراً لكون الجسم كنظام متكامل فإن أي خلل جسمي من شأنه التأثير

على الجانب العقلي أو النفسي ن فالفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع التحول في

مزاجه وانفعالاته، لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله، إتجاهات سلبية نحو عمله.

ج/- الأداء في العمل: من المعروف إن تأثير الضغوط (الإستثارة) يأخذ شكل حرف u بالمقلوب

أي أن الأداء يرتبط بدرجة معتدلة من الضغوط. ومع ذلك فإن هذه النتيجة مفتوحة الآن لكثير

من الجدل من جانب الباحثين، حيث يرون أن توضع باعتبار الموقف والفرد والمهمة المطلوب

إنجازها عند تجديد العلاقة بين الضغوط والأداء. ومع ذلك فقد بينت الدراسات ارتباط الضغوط

بالغياب وترك العمل و اللجوء على المهدئات ومن المناسب هنا التطرق إلى حالة نفسية تعرف

بالإحترق النفسي تتولد نتيجة التعرض المستمر للضغوط، ويعرف بالإحترق النفسي بأنه

الاستنزاف البدني والانفعالي. وتتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية من مثل التعب والإرهاق

والسخرية من الآخرين والسلبية من مفهوم الذات عند الفرد، واعتقد بأنه من الطبيعي القول بأن

هذه المظاهر تساهم بدرجة عالية من السلبية في قدرة الفرد على الأداء في عمله.

¹ عكاشة محمود فتحي: مرجع نفسه، ص 92.

الفصل الثاني: التأسيس النظري لمتغير ضغوط العمل

وتكمن خطورة هذه الحالة للمنظمة في بقاء العاملين ذوي الدرجة العالية من الاحتراق النفسي في أعمالهم دون أية مساهمة ملموسة في أعمالهم. ولك أن تتخيل حالة المنظمة في حالة وجود عدد كبير من هؤلاء الأفراد.¹

الجدول رقم (01) يوضح آثار ونتائج ضغوط العمل:²

تنظيمية	معرفية	فسيولوجية	سلوكية	سيكولوجية
الغياب المتكرر	عدم القدرة على اتخاذ	تزايد نسبة الجلوكوز	الميل للحوادث	القلق، العدوانية
الدوران الوظيفي	القرارات ، ضعف	في الدم	الإدمان على الخمر	اللامبالاة
انخفاض الإنتاجية	التركيز انتباه قصير	زيادة ضربات القلب،	استخدام المخدرات	الملل، الاكتئاب
العزلة عن الزملاء	المدى حساسية زائدة	زيادة في ضغط الدم،	والمسكنات	الإرهاق
عدم الرضا الوظيفي	اتجاه النقد، حواجز	ارتفاع وانخفاض	التدخين	الإحباط، فقدان المزاج
انخفاض التزام	ذهنية	حرارة الجسم	الإفراط في الأكل	والأعصاب
الموظف وولائه			الانفجار العاطفي	عدم تقدير الذات
			السلوك العدواني	الوحدة .
			العنف وانتهاك	
			الأنظمة	

المصدر: حسن الصادق حسن عبد الله، ضغوط العمل (مصادرها ومسبباتها، آثارها)، ضغوط وصراعات

العمل، ص 15.

¹ علي حمدي: سيكولوجية الإتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2008، ص 174، 175 .

² عبد الله حسن الصادق حسن: ضغوط العمل (مصادرها ومسبباتها، آثارها)، ضغوط وصراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2006، ص 15.

تاسعا: نظريات الضغوط المهنية

لقد اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة ضغوط العمل وذلك تبعا لإختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وإنطلقت منها، وكل عالجاها من زاوية معينة وذلك حسب توجهه وتخصصه وهذا يعود إلى تعقد ظاهرة العمل وسوف نحاول التطرق إلى أهمها:¹

1- نظرية "هانز سيلبي":

تتعلق نظرية هانز سيلبي الذي كان تفسيره للضغط فيزيولوجيا بحتة بحكم تخصصه كطبيب من مسلمة مفادها "إنّ الضغط متغير تابع، وليس مستقل وعدة استجابة لعامل ضاغط (stresser). ومن خلال ذلك يمكن معرفة وضع الشخص وتمييزه على أساس نوعية إستجابته للبيئة الضاغطة.

الشخص هنا يستجيب لبيئة الضغط بنمط معين من الإستجابة يمكن الاستدلال من خلاله على أن

الشخص وقع تحت تأثير عامل بيئي مزعج، وهنا اعتبر (سيلبي) أنّ أعراض الاستجابة الفيزيولوجية

للضغط عالمية مشتركة بين البشر وهدفها هو المحافظة على الحياة الطبيعية المتوازنة. واتّجه (سيلبي)

إلى تحديد آليات التكيف العام من خلال ثلاث مراحل دافعية ضدّ الضغط.

- الفزع: وفيه يظهر الجسم التغيرات تتميز بها درجة التعرض المبنى للضاغط والنتيجة لهذه التغيرات نقل

مقاومه الجسم وقد تحدث عندما تنهار مقاومه الجسم ويكون الضغط شديدا.

- المقاومة: عندما يكون التعرض للضاغط متلازمة المعدة كيف تختفي التغيرات التي ظهرت على

الجسم في المرحلة الاولى وتغيرات اخرى تدل على التكيف

-الإجهاد: ويكون فيها الجسم قد تكيف غيران الطاقة الضرورية تكون قد إستنفدت وإذ كانت الإستجابة

الدفاعية شديده ومستمرة لفترة طويلة فقد تنتج عنها امراض التكيف.

¹ كمال يوسف: ضغوط العمل لدى القيادة الادارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية، 2016، ص82.

يتضح لنا من خلال النظرية انه قد بين كيفية التكيف مع هذا الضغط بثلاث مراحل وهي الفرع

وفيها يتغير الجسم ويظهر إستجابات ونتيجة لهذا التغير نقل مقاومه الجسم. أمّا المقاومة تحدث عندما

يكون الضغط ملازم مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت في الفرع فتظهر تغيرات أخرى وأما بالنسبة

للإجهاد يكون فيه الجسم قد تكيف حيث يستنفذ الجسم كل طاقة.

2- نظرية والتر كانون:

قدم والتر كانون تفسيراً مادياً للضغط حيث رجحت النظرية تأثير العوامل الذاتية، من حيث أن التعرض

لظروف عمل توصف بالقسوة تؤدي في تماديها إلى إختلال النظام البيولوجي للفرد العامل، وتتعاطى

النظرية مع الفرد العامل بإعتباره كائناً بيولوجياً، حيث وصفت الشخصية بالمعدن وتجاهلت النظرية

المقومات العقلية والنفسية والروحية للإنسان والتي تجعل الاستجابة للمؤثرات البيئية تختلف من فرد لآخر

وفقاً للفروق الفردية.¹

3- نظرية "هب":

في هذه النظرية درس "هب" العلاقة بين الأداء الخاص بالمدير والمتطلبات الملقة على عاتقه من

ضغوطات العمل، فوجد أن الأداء يتأثر بمقدار متطلبات الأفراد (قلّ وكثرة) حيث أكد "هب" أن العمل ذو

المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، وأنّ الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات ولكن

هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد في الإستجابة لها، والتوافق معها، فإنها تؤدي إلى مستوى عال

من القلق، وبالتالي تقلّ قدرة الفرد على التركيز، وتقلّ قدرته على الأداء بوجه علم، وقد تؤدي الزيادة

المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل، وبالتالي

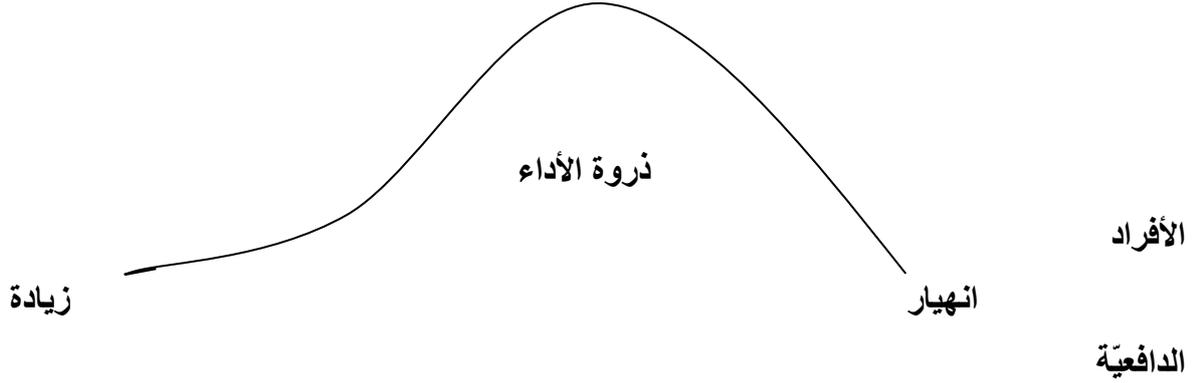
تؤدي إلى الإنهاك النفسي، وما يتبعه من أعراض كالإنطواء والإثارة لأتفه الأسباب، وعدم القدرة على

الأداء، وهذا ما يظهره الشكل التالي:²

¹ يوسف كمال: مرجع السابق: ص 83.

² فاروق السيد عثمان: مرجع سابق، ص 99.

الشكل رقم (02): نموذج "هب" للضغط المهني



المصدر: فاروق السيد عثمان: مرجع سابق، ص 99.

4- نظرية "موراي":

في هذه النظرية ربط العالم موراي بين مفهومي الحاجة والضغط ، على اعتبار أنهما مفهومان أساسيان فالأول يمثل المحددات والجوهرية للسلوك، أما الثاني الذي هو الضغط فيمثل المحددات المؤثرة و الجوهرية للسلوك في البيئة ، وبهذا يعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص، تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين وفي هذا الشأن نجده يميّز بين نوعين من الضغوط فالنوع الأول أسماه ضغط بيتا (beta stress).

ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد، أما النوع الثاني فأسماه ضغط ألفا (alpha stress) .

ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي وحتى نستطيع التمييز بين الضغطين فقد أوضح موراي أن سلوك الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة يعينها، وأطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، وإذا حدث التفاعل بين الحافز والموقف، والحاجة النشطة فسيظهر ضغط ألفا حسب تعبير

(موراي).¹

¹ محمد عمر المؤمني: مستوى الإحترق النفسي لدى معلمي التربية المهنية مقارنة بالمعلمين العاديين في محافظة عجلون الاردنية، مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والإنسانية، الاردن، العدد/23، تشرين الاول 2015، ص44.

مما سبق يتّضح لنا في نظريه موراي أن الضغط مرتفع تمام الإرتباط بالحاجة حيث عدم تلبيه حاجه العامل يكون هناك بيتا وفيه إدارة كل شيء على حسب الفرد والضغط ألفا ما هو إدراك الاشياء كما هي موجوده في الواقع.

5- نظرية التقدير المعرفي "لازاروس": (1966 lazarus)

قدم كل من كوهين ولازاروس هذا النموذج في عام 1977 والذي أسمىاه نموذج التقدير أو التقييم المعرفي، وفيه ميّزا بين نوعين من التقييم المعرفي هما:¹

1- التقييم الأولى: وهو عبارة عن إدراك الفرد للمواقف الضاغطة.

2- التقييم الثاني: وهو عبارة عن مجموعة من الوسائل التي يتبعها الفرد في مواجهة لتلك المواقف الضاغطة.

وقد ميز نوعين بين من المواقف الضاغطة هما:

أ- المواقف الضاغطة الخارجية: وتتمثل في الأحداث البيئية المحيطة بالفرد.

ب- المواقف الضاغطة الداخلية: وتتمثل في الأحداث الداخلية التي تعني من مجموعة من

الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي

وفقا لهذا النموذج فإن شعور الفرد بالتهديد وعجزه عن السيطرة عليه يتوقف على مدى تقييمه

المعرفي لهذا الموقف آخدا بعين الإعتبار خصائصه الشخصية، فإذا كانت آليات التوافق لتلك الأحداث

فاشلة فإنها تؤدي إلى الضغوط وما يترتب عليها من إنعكاسات سلبية على الفرد.

ويتضح من هذه النظرية أن ما يعتبر كذلك بالنسبة لمعلم لا يعتبر كذلك لمعلم آخر ويتوقف ذلك على

الحالة الصحية أو السمات الشخصية للمعلم ومستوى تعلمه وخبراته الذاتية ومهارته في تحمل

¹ محمد مكناسي: التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسة العقابية دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة اعادة التأهيل بقسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تنظيم وعمل، منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/2006، ص 111.

الضغوط وعلى عوامل ذات صلة بالموقف الضاغط نفسه، وعوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات التدريس.¹

ومما سبق ذكره نستنتج من نظريه التقدير المعرفي أن الضغط يختلف من شخص إلى آخر حيث يتوقف على عدة عوامل شخصيه خارجيه وأن الضغوط تكون نتيجة عدم توافق المتطلبات الشخصية للفرد.

عاشرا: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

هناك العديد ندمن إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، ومن ذلك على مستوى الفرد والمنظمة ما يلي:²

1- على مستوى الفرد:

- فهم الظاهرة والتعرف على مصادرها وإستراتيجيات التعامل معها.
- الموازنة بين العمل والحياة الشخصية.
- الحرص على تنظيم الوقت وإدارته.
- محاولة البعد عن التفكير فيما يفكر فيه الآخرون.
- محاولة التحدث مع صديق في الأمور التي تسبب القلق.
- تنمية العلاقات مع زملاء العمل.
- تخصيص وقت للإسترخاء والراحة.
- تعديل نمط النوم.
- مزاوله الرياضة والتنفس الصحيح.
- التمسك بالدين والإستعانة بالله عزّ وجلّ لتعديل السلوك غير المرغوب.

¹ فاروق السيد عثمان: مرجع سابق، ص101.

² العيد مسير: إدارة الضغوط الحياتية (كيف تتغلب على الضغوط النفسية)، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2013، ص33، 34.

- الحرص على العبادة، لقد توصل " فان دير هوفين " إلى نتيجة مؤكدة من فائدة القرآن وتكرار لفظ الجلالة وذلك من خلال الدراسة التي قام بإجرائها على عدد كبير من المرضى على مدى ثلاث سنوات بينهم مرضى ليسوا مسلمين وبينهم من لا ينطق العربية، وتبين أن نتيجة العلاج للمرضى النفسيين كانت مذهلة وخاصة الذين كانوا يعانون من الاكتئاب أو القلق أو التوتر.

2- على مستوى المنظمة:

- أن تفهم الظاهرة وتتعرف على مصادرها ووضع استراتيجيات التعامل معها.
- توافر نظم إتصال فاعل ذي اتجاهين في المنظمة.
- تنظيم وتنسيق الأنشطة الإجتماعية لزيادة روابط الصلة والتفاهم بين العاملين في المنظمة.
- إعادة فحص نظم الحوافز وتقييم الأداء على فترات دورية مناسبة.
- إعداد برامج تدريبية تهدف على تنمية التركيز على التغيير في مدركات الفرد ونظرته إلى المشاكل، وذلك من خلال تدريب الفرد على الحوار البناء مع الذات مثل إحلال التفكير الإيجابي محل التفكير السلبي وغيرها من الإستراتيجيات.¹

3- على مستوى المعلمين:

إهتمت بعض الدراسات بإستكشاف الإستراتيجيات التي يستخدمها المعلمين في التعامل مع مختلف مصادر الضغوط التي يتعرضون لها سنذكر بعض الدراسات التي أجريت على معلمي ومعلمات المرحلة الإبتدائية، طبق عليهم تقنيات المقابلة شبه المقننة، إلى أن الطرق الأساسية للمواجهة التي أكد عليها أفراد العينة هي طلب الدعم الوجداني، وطلب المعلومات والتجنب المعرفي والسلوكي.

¹ مسير مسير: مرجع سابق، 35.

في حين أشارت دراسة "آستين فيكي" 2005 (المجارة على معلم)، حيث طَبَّق عليهم مقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط. أن الأساليب السلبية كانت أكثر شيوعاً بين أفراد العينة تمثلت في عدم تحمل المسؤولية، وعدم التحكم في الانفعال ، بينما الأسلوب الإيجابي الوحيد الذي أشارت إليه أفراد العينة هو ممارسة التمارين الرياضية.

كما أشارت دراسة (86 2004 " Shintlo, T, and Ozaki , H") أن أكثر أساليب المواجهة

شيوعاً بين معلمي التربية الخاصة هو أسلوب التجاهل، وترك المشكلة بدون تدخل. كما أشارت دراسة في غانا التي طبقت عليهم مقاييس ضغوط المعلم ، وطرق المواجهة أشارت النتائج إلى أن هناك ثلاث طرق تعامل مع الضغوط من قبل أفراد العينة وهي التضرع لله والعبادة وأخذ وقت في التفكير حول المشكلة ومضاعفة المجهودات السلوكية والمعرفية لتصحيح الموقف.¹

¹ خيرة شويطر: إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الأمهات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة الإجتماعية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه علم النفس وعلوم التربية، منشورة، جامعة وهران2، 2016-2017 ، ص85، 86.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل يتبين لنا أنّ ضغوط العمل من الموضوعات الحديثة نسبياً في مجال الإدارة وأنّ البحث فيها لا يزال في مراحله الأولى من الناحيتين النظرية والعلمية، وكذلك ضغوط العمل هي حوصلة تفاعل عدّة مؤثرات وعوامل نابغة من مصادر مختلفة، تتعلق بالموارد البشري من جهة ومن البيئة التنظيمية من جهة أخرى وقد تم التطرق إلى العناصر الرئيسية لظاهرة ضغوط العمل حيث ينتج عنها آثار إما إيجابية أو سلبية، و هذا ما يدفع المنظمات إلى السعي للتقليل من هذه الآثار السلبية من خلال التكامل بين الأفراد من جهة ودور المؤسسات من جهة أخرى، وأيضا تطرقنا إلى النتائج المحتملة لظاهرة الضغط. وفي الأخير تم مناقشة بعض الإستراتيجيات للتعامل مع الضغوطات وكانت على مستوى الفرد و المنظمة وبصفة خاصة على مستوى المعلمين، والتي تعمل على التقليل من الجانب السلبي لضغوط العمل.

الفصل الثاني: دراسة التأسيس النظري لمتغير الأداء الوظيفي

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

ثانياً: عناصر الاداء الوظيفي

ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي

رابعاً: أبعاد ومحددات الأداء الوظيفي

خامساً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

سادساً: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

سابعاً: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

ثامناً: أهمية وأهداف تقييم الأداء

تاسعاً: طرق عملية تقييم الأداء الوظيفي

عاشراً: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

من أهم المواضيع التي تدرس في إدارة الموارد البشرية هي الأداء الوظيفي وتقييمه، ذلك بأن قيام منظمة وإنتاجا للسلع وخدمات يعود لوجود أداء وظيفي مستمر وناجح لذلك تهتم جل المنظمات بهذا المتغير وتعمل على تحليله وتقييمه من أجل تطويره وذلك بإهتمامها بالعاملين ومعرفة نقاط القوة عندهم وتحسينها ومعرفة نقاط الضعف والتخلص منها من أجل قدرتهم على توليد أداء جيد يساهم في تطور المؤسسات ومنافستها في سوق العمل.

لذا سنتناول في هذا الفصل التطرق إلى الأداء الوظيفي مبرزين أهم النظريات المفسرة له، أنواعه والعوامل المؤثرة فيه عناصره وأهميته وأهدافه إضافة إلى طرق تقييمه وعلاقته بضغوط العمل

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

عرّفه عبد المحسن "الأداء أنه الأهداف أو المخرجات التي يسعى النظام لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة". وكذلك عرّفه كيرا كيم على أنه يدلّ تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة ونلاحظ إذن أن الأداء هنا يضم الأنشطة والمخططات والمهام التي تبرمجها المؤسسة.

ويعرّفه در كر 1999 على أنه التوازن بين رضا المساهمين والعمال أي أنه يعد مقياساً للحكم على مدى تحقيق المؤسسة لهدفها الرئيسي.

كما أشار توماس جيل برت إلى ذلك فالسلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة التي يعلمون بها كعقد الاجتماعات أو تصميم نموذج أو التفقيش أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج أو نتائج كتنفيذ خدمة محددة أو نتاج سلعة ما.¹

¹ محفوظ أحمد جودة: إدارة الموارد البشرية، جامعة وائل للنشر والتوزيع، الاردن، ط2، 2014، ص 103، 104.

أما الأداء فهم التفاعل بين السلوك والإنجاز أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا على أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس.

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد. وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.¹

من خلال هذه التعارف نستنتج أن الأداء هو مفهوم مرتبط بمجهودات وسلوكيات وتقنيات العمال التي تتناسق مع المهام والواجبات التي تهيكلها المؤسسة لتطلب من العاملين إنجازها مما يتولد عنها نتائج تتمثل في خدمات وسلع. حيث يتم تقييم هذه المتغير من خلال مخرجات المؤسسة التي تتوقف عليها مكانتها.

ثانيا: عناصر الأداء الوظيفي

تهتم الإدارة في المؤسسات برفع الكفاءة الإنتاجية وتحسين مستوى الأداء، فهي المحرك الديناميكي للعملية الإنتاجية، بمعنى أنها مصدر الطاقة التي تسيطر على الأداء لمختلف العناصر المنتجة. ومن جهة أخرى، مازالت الكفاءة الإنتاجية تتوقف على الطريقة التي يؤدي بها الأفراد أعمالهم، إذ أن هؤلاء بإستخدامهم للآلات أو بتنفيذهم لمراحل الإنتاج يمكنهم أن يؤثروا على كفاءة التجهيزات، وبالتالي على الإنتاجية التي أصبح تحسينها يعتمد بشكل أساسي على زيادة القدرة على العمل، وكذا الرغبة فيه ومن ثم تحقيق الرضا الوظيفي الذي يتعلق بالأداء الجيد داخل المؤسسة.

1. المقدرة على العمل:

هي العنصر الأول من عناصر الأداء، وتكتسب المقدرة على العمل بالتعليم والخبرة العملية، كما أن حسن الإستفادة من مؤهلات العنصر البشري، ومهاراته وقدراته التي يتمتع بها، تمكن من الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة بأعلى فعالية وأقصى كفاءة ممكنة ولن يتأنى ذلك إلا من خلال:¹

¹ راوية حسن: إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 209.

أ- **حسن اختيار العاملين:** تتضمن عملية إختيار العاملين المفاضلة بين الأفراد المتقدمين لشغل وظيفة معينة، من حيث مؤهلاتهم ومهاراتهم، وكذا فعاليتهم وكفاءاتهم في الأداء المناسب فعلى إدارة الموارد البشرية أن تحدد الشروط الواجب توافرها في الشخص الذي يشغل هذه الوظيفة ثم انتقاء أفضلهم وأصلحهم للعمل.

ب- **التدريب و لتكوين:** في الحديث عن مرد ودية التدريب يقال أنه لن يكون التدريب مجدياً، إلا إذا كان ذا مردود هام بالنسبة للعامل والمؤسسة، وتعتبر وظيفة التدريب إحدى الوسائل الرئيسية لرفع الكفاءة الإنتاجية وزيادة الفعالية، كما أنها مكملة لوظيفة الاختيار والتعيين لأن هذه البرامج تساعد على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين قدراتهم على أداء الأعمال، بالإضافة فإنه وكما يرى keep أن أهداف إستراتيجية تكوين الموارد البشرية هي الحصول على قوة العمل التي تتوفر فيها المواصفات الصحيحة من خصائص شخصية ومهارات ومعارف، فضلا عن امتلاك القدرة على التقدم الوظيفي والتطور المستقبلي في المهارات والمعارف كما أن هذه الإستراتيجية تركز على أهمية المورد البشري في بناء وتنمية وتفعيل القدرة التنافسية للمؤسسة.

2. الرغبة في العمل:

إنّ العنصر الثاني في الأداء هو توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة، فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع فأصبح التعرف على محدّدات دوافع العمل، كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمرا ضروريا لرفع الكفاءة، هذا وتتأثر رغبة الفرد في العمل بمجموعة من العوامل تتلخص فيمايلي:

¹ محمد هاني محمد: إدارة الموارد البشرية، دار المعترز للنشر والتوزيع، ط1، 2015، 257، 258.

(1) بيئة العمل الداخلية والخارجية: تشكل جزءا كبيرا من السلوك البشري فظروف العمل داخل المؤسسة يمكن أن تساهم في تخفيض مستوى الأداء كتلك المتعلقة بإنعدام التهوية والتدفئة أو عدم التحكم في الضوضاء وغيرها، أما المحيط الخارجي فتشكله تلك المؤثرات الاجتماعية التي تحدد كفاءة الافراد الانتاجية، ومنها التنظيمات غير الرسمية لجماعات العمال التي يمكن أن تقلص من رغبة الفرد في العمل، كما يمكن أن توجد العاملين نحو أفضل سبل الأداء ومساعدتهم على تجنب الأخطار والسلبيات.

(2) حاجات الأفراد العنصر الثاني المؤثر في كفاءة الفرد الإنتاجية هو ما يرغب الفرد في تحقيقه من حاجات و رغبات فتتأثر طرق تفكيره وأنماط سلوكه حتى يصنع لنفسه مركزا ومستقبلا.

(3) التحفيز: يتمثل في وضع تسهيلات وتشجيعات معينة تهدف إلى تحريك الفرد العامل وتدفعه إلى تحقيق غرض أو نشاط محدد، وقد يكون ماديا متمثلا في الرواتب والعلاوات..، وترك الحوافز آثارا إيجابية إذا حققت الهدف المرغوب من ورائها.¹

ثالثا: أنواع الأداء الوظيفي

يعد التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي والتطرق إلى أهميتها يمكننا الانتقال إلى عرض أنواع الأداء الذي يمكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية حسب المعير أولا وثانيا حسب الشمولية.

1.1- حسب معيار المصدر:

أ. الأداء الداخلي

يطلق عليه أداة الوحدة وينقسم إلى:²

¹ محمد هاني محمد: مرجع سابق، ص259.

² سامية جبارة: رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007/2008، ص 44، 45.

. الأداء البشري: وهو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتباره مورد إستراتيجي قادر على صنع القيمة و

تحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهارتهم

. الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المنظمة على العمل استثمارها بشكل فعال

. الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة وإستخدام الوسائل المالية المتاحة

ب . الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمنظمة لا تنسب

في إحدائه ولكن هو الخارج هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل

عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع.

1.2- حسب معيار الشمولية

يمكن تقسيم الأداء إلي:¹

أ . الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو

الأنظمة الفرعية للمنظمة لتحقيقها ، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر

ويمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المنظمة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو.

ب . الأداء الجزئي: يتحقق هذا النوع من الأداء على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، ويقسم بدوره إلى

عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة، حيث يمكن أن حسب المعيار

الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد التموين، أداء وظيفة الإنتاج والتسويق تقييم الأداء.

رابعاً: أبعاد الأداء:

الأداء متعدّد الأبعاد مما يعني أننا ينبغي أن نفكر في أنواع عديدة مختلفة من السلوكيات لفهم الأداء.

على الرغم من أننا نستطيع أن نحدد سلوكيات عديدة محددة. فهناك نوعان من السلوكيات أو جوانب

الأداء بارزان: أداء المهمة والاداء الضمني. فهما يعتبران أبعاداً هامة تنظر إليها بعين الاعتبار في

¹ سامية جبارة: مرجع سابق، ص45.

أنظمة إدارة الأداء. تخيل ما يمكن أن يحدث لمنظمة يكون كل الموظفين بها متميزين في أداء المهمة ولكنهم لا يؤدون جيّدا فيما يتعلق بالأداء الضمني(العام).¹

من خلال عرض مفهوم الأداء لابد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها، إذ يركز البعض على لجانب الإقتصادي في الأداء، بينما يركز البعض الآخر على الجانب التنظيمي والإجتماعي، وتتمثل هذه الأبعاد فيمايلي:²

1- البعد التنظيمي:

يقصد به الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء في ضوءها، مع الإشارة الى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الإجتماعية الإقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر نتائج عن المعايير الإجتماعية والإقتصادية ويختلف عن الناتج المتعلق بالفعالية التنظيمية، ويستنتج مما سبق أن المعايير المعتمدة فيقياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا هاما في تقويم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة وعي وإدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب من خلال المؤشرات الاولية قبل أن يتم إدراكها من خلال أثرها الإقتصادي.

2- البعد الإجتماعي:

يشير هذا البعد إلى مدى تحقيق الرضا لدى افراد المؤسسة على إختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم، خاصة اذا اوفت بحاجات العاملين فيها، وتتجلى أهمية ودور هذا البعد في التأثير السلبي لإهتمام المؤسسة بالجانب الإقتصادي فقط وعلى حساب الجانب

¹ عامر سامح عبد المطلب ر: إدارة الأداء، دار الفكر، عمان، 2011، ص116.

² إبراهيم محمد محاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين نظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص109، 108.

الإجتماعي للموارد البشرية، إذ يؤثر ذلك وعلى المدى البعيد سلبيا على تحقيق المؤسسة لأهدافها، فقد أشار الأدب الخاص بالإدارة الى أن جودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الإنسجام بين الفعالية الإقتصادية والفعالية الإجتماعية، ومن هنا لابد من الإهتمام بالمناخ الإجتماعي السائد داخل المؤسسة وبكل ما له علاقة بطبيعة العلاقات الإجتماعية في المؤسسة كالصراعات والأزمات والخلافات....الخ.

رابعا: محددات الأداء الوظيفي:

إنطلاقا من إعتبار الأداء الوظيفي ممارسة الأنشطة والمهام المختلفة التي تكون منحا الوظيفة، وإن ذلك يعتبر سلوكاً، فإن السلوك عرضة للتأثير سلبا أو ايجابيا ببعض العوامل والعناصر التي من شأنها في نهاية الأمر أن تؤثر على الأداء التي يطلق عليها محددات الأداء بحيث تنقسم الى محددات داخلية و خارجية منها تتعلق بالعامل في حد ذاته وأخرى تتعلق بالمحيط الخارجي وهي على النحو التالي

1- المحددات الداخلية:

- أ. **الجهد:** وهو الجهد الناتج من الحصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته، حيث تتأزر هذه الطاقات مع بعضها البعض لانجاز العمل المطلوب. وان هذا الجهد له طاقات تحفزه عوامل أخرى مما ينعكس على الأداء فهو أي جهد سيكون من محددات الأداء الوظيفي سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي.
- ب. **القدرات:** وتعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية الأزمة وأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بالكفايات، بالسمات الشخصية كالقدرة والتحمل وبسرعة البديهة أي التي لابد من توافرها في من يقوم بوظيفة ما، وهي كذلك تؤثر بشكل مباشر في الأداء وبما أنها كذلك فهي أيضا تعتبر من محددات الأداء الوظيفي.

- ت. **إدراك الدور:** ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد العامل، بمعنى أن الأداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو

ممارسة من خلال الوظيفية التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود¹ و القدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم، وما هو المعنى والدلالة التي تتشكل بالنسبة للعامل جراء عمله أو وظيفته.

2- المحددات الخارجية:

أ. متطلبات العمل:

وتتعلق بكل من الوجبات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات و المعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.

ب. البيئة التنظيمية:

ويشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادي كل من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال والسلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب. وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو تثبيط دافعية العامل وبالتالي جودة أداءه.

ت. البيئة الخارجية:

تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية فالمعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة والكفايات ويبدل الجهود أكثر من المعلم المقيم، وهذا قد يؤثر ايجابيا في التحفيز للوصول إلى مستوى أدائه، وقد يؤثر سلبا في دافعية بعض زملائه للعمل إذا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات الاقتصادية إلى التأثير على الأداء فانخفاض الرواتب وكذلك والمكافآت واختلاف الرتب الوظيفة من المؤسسة إلى أخرى تؤثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدهورها وإيجابيا في حالة ارتفاعها وكذلك فالنتائج التي يحققها متعامل تجاري مثلا هي نتيجة المهارات والمعارف الوظيفية التي يمتلكها هذا

¹ إبراهيم محمد محاسنة: مرجع سابق: ص 113.

المتعامل، إضافة إلى الجهود التي بذلها، والمنطقة التجارية التي يعمل بها مثلا أو المنتجات التي يشرف عليها، قد تؤدي إلى زيادة المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها في المحيط الخارجي، حي تتأثر كل متطلبات العمل والكفايات أو المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلبا أو ايجابيا ويصب هذا التأثير في النهاية على أداء الموظف.¹

خامسا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي ينتج عن تفاعل عامل القدرة والدوافع المرتبطة بالسلوك البشري، ويمثل كل من القدرة والدوافع متغيرين رئيسيين من أجل الأداء الوظيفي، فقد تنطوي مكونات الفرد على أعظم القدرات العملية، ولكن بدون توافر الدافع للعمل ستندم العلاقة بين القدرات والأداء الوظيفي، والعكس صحيح فقد يتوافر لدى الفرد الدافع القوي للعمل، ولكن دون قدرة على العمل ستندم العلاقة بين الدافع والأداء الوظيفي. كما أن هنالك مجموعة من العوامل التي تؤثر في الاداء الوظيفي وتحدد مستوى الاداء الفردي للموظف وإن أهم هذه العوامل:²

1- المناخ التنظيمي: يعرف المناخ التنظيمي بأنه تعبير يدلّ على مجموعة العوامل التي تؤثر في

سلوك العاملين داخل التنظيم، كنمط القيادة وطبيعة الهيكل التنظيمي والتشريعات المعمول بها والحواجز والمفاهيم الإدراكية و خصائص البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم وغيرها من العوامل الأبعاد. ويعد المناخ التنظيمي مقياس لمدى إدراك وفهم العاملين لسمات بيئة عملهم التي تؤثر بشكل مباشر على كيفية أداء أعمالهم.

وتبرز أهمية المناخ التنظيمي للمنظمات في العديد من الجوانب، إذ يؤثر المناخ التنظيمي السليم على العديد من الجوانب، بشكل إيجابي مثل: التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين وكذلك يرفع من سويه

¹ إبراهيم محمد حسن: مرجع سابق، ص 113، 114.

² حسين محمد الحراشة: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس للنشر والتوزيع، الاردن، ط1، 2011، ص93-94.

الأداء في المنظمة. كما يؤثر المناخ التنظيمي على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين داخل المنظمة بشكل إيجابي إذا كان المناخ التنظيمي سليم وصحي. بالإضافة إلى تأثيره على سلوك وكفاءة العاملين في المنظمة لأن العاملين يقضون معظم وقتهم في العمل حيث يحتك مع الرؤساء والمرؤوسين على كافة المستويات، ويخضع في سلوكه لتأثيرات المناخ التنظيمي بأبعاده المختلفة.

2- الروح المعنوية لدى الموظف: إن مواقف الموظفين وإتجاهاتهم وميولهم نحو مؤسساتهم التي

يعملون بها حظيت بقدر كبير من إهتمام الباحثين بل وزاد الإهتمام في مواقف الموظف بعد أن إتضح أن الروح المعنوية للموظفين تتأثر وبشكل كبير في الأداء الوظيفي. وقد خلّصت الكثير من الدراسات إلى أن القيادات الإدارية لها تأثير وبشكل كبير على معنويات الموظفين سلباً أو إيجاباً وهذا ينعكس سلباً أو إيجاباً على الأداء الوظيفي وهي علاقة طردية.

وإذا نجحت المؤسسة في اختيار العاملين، وعملت على خلق روح معنوية قوية لديهم فإن ذلك يكفل الرضا الوظيفي، وحفظ النظام وإطاعة الأوامر والقوانين واللوائح والضغط على أي فرد يحاول الخروج عليها، كما يكفل الاحتفاظ بمستوى مناسب من السلوك والأداء الوظيفي. وتعتمد الروح المعنوية على عدة عناصر ترتبط بعملية العلاقات الإنسانية مثل سلامة الإشراف وأيضاً على عناصر ترتبط بعملية التوظيف مثل مقابلة الكفايات بالوظائف والتدريب والأجور والترقية والخدمات.

3- المقدرة على أداء العمل من خلال فهم الدور: إن الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس أولاً

بالاجتهاد والمثابرة ومدى المهارة التي يملكها كل موظف، وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها. كما أن القدرات التي يمتلكها الموظف لابد أن يستغلها بقدر كاف ولا ينظر لجملة الصعوبات والاحباطات التي تكون ناتجة في عمله، بل لابد أن يتجاوز كل العراقيل التي يصادفها في العمل. فإذا كان هناك ثمة نظرية للأداء في العمل فلا بد أن يعمل بها

بل يحاول المستحيل من أجل أن يستثمر الفرص السامحة له فيعمل و يتفاعل مع كل نتاج يكون في صالح العمل.

وفي إطار هذه الثلاثة عوامل، يجب أن نعلم أن تأثير كل عامل من هذه العوامل لا يكون بشكل مستقل على أداء الموظف وإنما من خلال تفاعل العوامل مع بعضها البعض، وإن تحديد مستوى الأداء يكون نتيجة تفاعل تلك العوامل معا. فإذا كانت العوامل إيجابية فإن محصلة الأداء ستكون مرتفعة، في حين إذا كانت جميع العوامل سلبية فإن محصلة الأداء ستكون متدنية.¹

سادسا: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي:

تعد عملية تقييم الأداء من الأدوات الجوهرية في قياس كافة العوامل والجوانب المرتبطة بالأداء الفعال لإبراز مدة مساهمة الفرد في الإنتاجية وهي تتضمن سلسلة من الخطوات أو الإجراءات المصممة للوصول إلى قياس أداء كل فرد في المنظمة.

تقييم الأداء الوظيفي عبارة عن تقرير دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع مهمات وواجبات الوظيفة المنوطة به. فهو يساعد المسؤولين على معرفة جوانب الضعف إن وجد وتدعيم جوانب القوة أيضا.

كما أنها تختلف في إطار المنظمات المتماثلة أضف على ذلك عدم وجود مقاييس ومعايير موحدة لتقييم أداء العاملين في إطار المنظمة الواحدة يمكن أن تطبق على كافة الأفراد بموضوعية وعدالة. لذا تعددت الطرق والمعايير المستخدمة في مختلف المنظمات، منها التقليدية ومنها المقاييس الحديثة في التقييم.

وفي ضوء ما تقدم نستطيع تحديد المرتكزات الأساسية لمفهوم تقييم الأداء كالتالي:²

¹ حسين محمد الحراشة: مرجع سابق، ص95،96.

² طاهر محمود الكلاله: الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري، الأردن، 2011، ص75، 76.

" أنها عملية حيوية تهدف إلى الوقوف على أداء وسلوك العامل في عمله وتعرف بمدى كفاءته أو قصوره في أداء واجباته ومسؤوليته.

"أنها عملية من شأنها إتاحة الفرصة لعاملين للترقية والحصول على تقدير مكافآت عادلة والبروز والتميز فيما لو اتبع نظام تقييم عادل، يساوي بين العاملين ويراعي الثقة والموضوعية في التقييم".

ولقد أصبحت عملية تقييم الأداء الوظيفي إحدى العمليات الأساسية لمهام الإدارة لذا برز إهتمام كثير من الباحثين الأكاديميين والتطبيقيين بتقييم الأداء الوظيفي وأعتبر موضوعا مهما في كثير من الدراسات و البحوث العملية التي تناولت كثيرا زواياها المتعددة. ويضاف الى ذلك أنّ أغلب الأجهزة الإدارية الحديثة بدأت تظهر إلى تقييم الأداء الوظيفي على أنه عملية حتمية ضرورية لسير عجلة الإدارة الحديثة بل يعتبر تبني مثل هذه الأنظمة الحديثة والعمليات التقييمية في كثير من الأحيان مطلبا نظاميا ملزما بقوة النظام والقانون. كما يعتبر تقييم الأداء أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الأفراد والموارد البشرية في المنظمات الحديثة وهذه الوظيفة ذات مبادئ وقواعد علمية قائمة بحد ذاتها. فتقييم الأداء عبارة عن نظام يتم من خلاله تحديد كفاءة أحد العاملين لأعمالهم.¹

تقويم الأداء الوظيفي للمعلم:

تولي العديد من المنظمات والدول عناية واهتماماً متزايداً بالمعلم، ولا عجب أن يحظى المعلم بهذا القدر من الاهتمام؛ إذ إن أي محاولة تجري لإصلاح العملية التعليمية التربوية وتطويرها لن يكتب لها النجاح ما لم تضع إصلاح المعلم في أعلى سلم أولوياتها.

فشخصية المعلم بأبعادها المختلفة تؤثر تأثيراً كبيراً في المتعلمين فهو القادر على التأثير فيهم بصورة مباشرة وغير مباشرة، فيستطيع أن يغرس في طلابه مبادئ الفضيلة ومبادئ والخير وحب العمل عن

¹ أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 294.

طريق القدوة والتوجيه السليم، وقد تترك شخصية المعلم وما تمثله من أخلاقيات وقيم وسلوك آثاراً غير مرغوب فيها إذا لم يتصف بالصفات الخلقية التي حث عليها الدين الإسلامي الحديث. وتأسيساً على ما سبق طرحه من أمور تتأكد أهمية دور المعلم في العملية التربوية؛ فإن تقويم أدائه بات ضرورياً لنجاحها؛ إذ إن عملية التقويم تساعد على تحسين أدائه، ومستواه وتسعى لتوضيح نواحي تفوقه لتعزيزها والاستفادة منها، وجوانب القصور لتلافيها ومعالجتها، ولكي يتحقق النجاح للتقويم فلا بد من توفر ما يلي:¹

- أن يشتمل على جميع جوانب نشاط المعلم ونموه في مهنته
 - أن يهدف الاصلاح.
 - أن يشترك في التقويم التلميذ والمعلم نفسه ورأي المدير والمشرف التربوي.
- وعلى اعتبار أن الهدف الأساسي من عملية تقويم أداء المعلم هو تطوير وتحسين مهارات التدريس من خلال الكشف عن نواحي القوة وتعزيزها وتلمس نواحي القصور ومحاولة معالجتها، إضافة إلى تشجيع النمو المهني للمعلم، فإن ذلك يستلزم بالضرورة أن تقوم هذه العملية على مجموعة من الإجراءات والتحليل وتستخدم مجموعة من الأدوات للجمع والتحليل.

سابعاً: أهمية تقييم الأداء

يعد تقويم الأداء أحد المهام الرئيسة للمشرفين ومن خلاله يستطيع المشرف قياس أداء العاملين وإعطاء كل ذي حق حقه، كما يسعى المشرف من خلاله إلى معرفة نقاط القوة وثلاثي نقاط الضعف كما تعد تقارير الأداء ذات أهمية أيضاً للموظف نفسه، إذا باعتبار أحد مصادر التغذية المرتدة التي يتعرف من

¹ سحر بنت خلف سلمان مدين: تقويم الأداء الوظيفي للمعلمات في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، منشورة، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 2006، 33، 32.

خلالها الموظف على رأي رئيسية فيما يقوم به من عمل وعليه فان من الممكن إجمال فوائد تقارير الأداء في الآتي:¹

أ. إختيار وترشيح المرشحين لمراتب أعلى: من خلال تقارير تقويم الأداء تستطيع الإدارة التعرف على الموظفين البارزين وذوي الكفاءة العالية لترشحهم لمراتب عليا أو لترشحهم لمستويات جديدة عند الحاجة.

ب. تطوير أداء العاملين: تلعب تقارير تقويم الأداء دورا كبيرا ومهما في تطوير أداء العاملين من خلال معرفة نقاط القوة لدى الموظف وتدعيمها، ونقاط الضعف والتخلص منها.

ج. نقل الموظف الى قسم آخر: هناك عض الموظفين ذوي الأداء المتواضع أما بسبب عدم توافر المهارات المتوفرة والمعارف المطلوبة للعمل، هو لعدم ملائمة للعمل للمعارف أو المهارات المتوفرة في الموظف، وتتغلب الإدارة على هذه المعضلة في حالة حدوثها بنقل الموظف لقسم آخر ليمارس عملا مناسباً لمهارته ومعارفه.

ح. أداة اتصال بين الموظف والمشرف: على الرغم من توافر أدوات الإتصال المعروفة بين المشرف و موظفيه تعد تقارير تقويم الأداء أداة اتصال مهمة لمعرفة رأي الإدارة فيما يقوم به الموظف من الأعمال.

د. مصداقية طرق الإختيار: من خلال تقويم الموظفين الجدد تستطيع الإدارة إلى حد كبير الحكم على فعالية الوسائل والأدوات المتخذة في إختيار الموظفين، حيث أن الأداء الجيد لموظف يدل دلالة كبيرة على مدى فعالية تلك الوسائل والأدوات.

- تزويد المنظمات بمؤشرات عن أداء وأوضاع العاملين ومشكلاتهم.

- أسلوب للكشف عن نواحي الضعف في الانظمة والاجراءات والقوانين وأساليب العمل والمعايير المتبعة ومدى صلاحيتها.

¹ محمد زويد العنيني: الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص167 .

- أسلوب تتبعه المنظمات لاستخدام الموضوعية والعدالة في التعامل مع موظفيها باتباع معايير واقعية وقياسية ومحددة.¹

ثامنا: أهداف تقييم الأداء

يهدف تقييم الأداء في أية منظمة إلى توفير معلومات فنية وواضحة وموضوعية وصحيحة عن أداء مواردها البشرية، التي تعمل لديها بشكل دوري ومستمر، بما يخدم استمرارية عملية تطوير هذا الأداء وتحسينه، وتحقيق فاعلية تنظيمية عالية المستوى لأدائها التنظيمي الكلي مع مرور الزمن، فنتائج التقييم تعكس صورة واضحة عن أداء كل فرد في المنظمة، كما أن هذه النتائج تكشف جوانب الضعف في الأداء لعلاجها، وجوانب القوة من أجل وضع السبل الكفيلة بزيادة الاستفادة منها كما يعتبر تقييم الأداء أساسا عادلا لوضع المكافآت للعاملين.

يتضح إذًا أن تقييم الأداء هو معرفة حقيقة مستوى أداء العاملين، من أجل تطوير هذا المستوى وتحسينه باستمرار، من خلال توجيه وإرشاد الرؤساء المباشرين، وكذلك من خلال برامج التدريب والتنمية التي تعدها غدارة الموارد البشرية لمعالجة النتائج التي يوضحها التقييم.

لقد أصبح التوجه الإستراتيجي المعاصر، فيما يخص هدف تقييم الأداء، يركز على ما يحققه الأداء من قيمة مضافة كمياري أساسي للتقييم، أي ما يحققه الأداء من عوائد ومنافع للمنظمة والعاملين فيها في آن واحد. وهذا يستدعي بالضرورة أن يركز تقييم الأداء على الأهداف والنتائج التي يحققها الفرد في عمله بدلا من جعل الصفات الشخصية هي الأساس في التقييم؛ إذ يجب أن يأتي ترتيبها من حيث الأهمية في التقييم في الدرجة الثانية.²

¹ نصر الله حنة: إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، 2003 الأردن، ص 170.

² محمد جاسم الشعبان ومحمد صالح الأبعج: إدارة الموارد البشرية في ظل إستخدام الاساليب العلمية الحديثة الجودة الشاملة، الهندرة، الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 260.

تاسعا: طرق تقييم الاداء

تقسم أساليب تقييم الأداء إلى مجموعتين: أساليب المقاييس الموضوعية والتقديرية.

1- أساليب القياس الموضوعية للأداء: وطرقها:¹

أ - طريقة كمية ناتج الأداء: إذ يمكن الحصول على مقياس موضوعي لكمية ناتج الأداء، إن أمكن

تحديد ناتج وتحديد وحدة قياسه. ومن أمثلة هذا النوع عدد الوحدات التي تم إنجازها أو قيمة وثائق

التأمين المباعة أو عدد الصفحات المطبوعة اليوم أو عدد الفواتير التي تمت مراجعتها.

ويعاب على كمية الإنتاج كمقياس للأداء هو تأثيره بعوامل خارجية لا تخضع لتحكم الافراد وبالتالي فالقيم

التي يعبر عنها مقياس كمية الناتج رغم موضوعيتها الظاهرة، لا تعكس في الكثير من الأحيان المساهمة

المباشرة للفرد فقد لا تعكس درجة ونوعية الجهد الذي بذله الفرد في أداءه للعمل. وبالتالي فقد لا تعبر عن

قدرته على الأداء.

ومثلها إذا كان أداء الفرد يعمل على خط التجمع يتوقف على سرعة تدفق العمل على الخط وسرعة أولئك

الذين يشغلون مراحل سابقة لعمل الفرد فإن عدد الوحدات التي ينتجها لا يعبر عن مساهمته المباشرة

بالإنتاج. وكذلك فإن حجم المبيعات لا يعبر عن مساهمة رجال البيع الذين يعملون في مناطق جغرافية

تتفاوت في عدد العملاء وقدراتهم الشرائية أوفي تركيزهم الجغرافي. أو في نصيب هذه المناطق من

المجهودات الإعلانية لا يعبر عن الجهد الذي بذلوه.

ب - جودة نتائج الأداء: وفي بعض الحالات يتطلب معرفة جودة نواتج الأداء الذي يؤديه الفرد

بصرف النظر عن سرعته في الأداء. وعلى الرغم من أن مفهوم الجودة لا يكتنفه الغموض، إلا أن

ترجمته إلى مقاييس يثير صعوبات عديدة فهناك:

- صعوبات ايجاد مقياس موضوعي ودقيق للجودة.

¹ مهدي حسن زوليف: إدارة الموارد البشرية، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 185.

- صعوبات ناتجة عن تأثر المقياس بعوامل خارجية غير مساهمة الفرد ذاته.

ترجع الجودة إلى عوامل متعلقة بنوعية المواد، أو دقة الآلات أو ترجع إلى أداء الأفراد بمراحل العمل السابقة.

يجب الإشارة إلى أن استخدام معيار الجودة الناتج يجب ان يتضمن تعريفا محددًا وأن يكون هذا التعريف مشتقا من أهداف العمل ذاته. وبالتالي فمقياس الجودة نسبية أو غير المطابقة للمواصفات أو قد تقاس بمعدل العادم وجودة أعمال مسك الدفاتر تقاس بعدد الاخطاء التي يستطيع المفتش أن يكشفها في عينة معينة معيارية من المنتجات.

ج – كمية جودة الناتج معا:

وهو حينما نستطيع إستنباط مقياس يجمع بين الكم والنوع معا. إن هذا المقياس يعتبر مقياسا مفضلا لشموله الصفتين معا، وتعتبر الوحدات غير المعيبة وقيمة المبيعات الصافية وطرح مردودات المبيعات، وعدد الكلمات الصحيحة المكتوبة على الآلة الطابعة، أمثلة لهذا النوع من المقياس. ويعاب على هذا المقياس صعوبة إيجاده حتى لو توقرت المقاييس، فهو عرضة للعيوب نفسها التي تتسم بها المقاييس الكمية والنوعية.¹

1.2-أساليب القياس التقليدية:

1/- المقاييس التقليدية: وتقسم للأنواع التالية:²

أ- المقاييس التدريجية : وتقوم هذه المقاييس على تقدير القائم بالقياس(كالرئيس المباشر) لدرجة إحتواء أداء الفرد على صفة معينة. وقد تقوم تلك الطريقة على إتخاذ الصفة المقاسة صفة عامة.

¹ مهدي حسن زوليف: مرجع نفسه، ص 186

² أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1985 ص 391-392.

مثل الكفاءة أو الفاعلية. أو قد تكون جزئية بحيث يتكون التقييم من عدد من المقاييس التي تتناول الجوانب المتعددة من هذا الأداء كالسرعة وجودة الأداء والإبتكار.

ب - المقاييس الترتيبية:

وتقوم المقاييس الترتيبية على مقارنة الأفراد محل التقييم بعضهم ببعض في الكفاءة العامة للأداء أو في بعض جوانب هذا الأداء، فيرتب الأفراد تنازليا بحيث يحصل الفرد الذي يمتلك أكبر قدر من الصفة موضوعة القياس في المرتبة الأولى والذي يليه في هذه الصفة المرتبة الثانية وهكذا. وهناك عدد من الطرق تنضم تحت المقاييس الترتيبية وهي:¹

- طريقة الترتيب البسيط: ويقوم المقيّم وفق هذه الطريقة بترتيب الأفراد تنازليا وفق درجة جودة

الصفة المقاسة لديهم. وهناك مجموعة من الخطوات تعرف باسم الترتيب التبادلي عادة ما يوصى باستخدامها لضبط عملية الترتيب، وتبدأ خطوات الترتيب التبادلي بأن ينتقي المقيّم من بين أسماء الأفراد ومحل التقييم الذي يملك أكبر قدر من الصفة المقاسة و يعطيه الرتبة الأول ثم الفرد الذي يليه الذي يملك الأقل. وهكذا تستمر العملية حتى يتم ترتيب جميع الأفراد في القائمة.

- طريقة المقارنة الثنائية: وتسمى بطريقة الترتيب المزدوج. ويتم بموجبها بمقارنة كل فرد بالأفراد

الآخرين بحيث تتم المقارنة بين كل فردين معا. ليبيّن أيهما أكثر كفاءة. ويكون عدد المرّات التي أختير فيها الفرد والرقم الذي تحدد على أساسه الرتبة التي يمثلها بين الأفراد محل التقييم. فإذا كان هناك 4 أفراد في القسم هم: سعد، علي، محمد، صلاح فإن المقارنات تكون:

سعد /علي، سعد/محمد، سعد/صلاح، علي/محمد، علي/صلاح، محمد/صلاح.

وعند إجراء المقارنات يقوم الرئيس المباشر بتحديد أي فرد اتصل في مقارنة من المقارنات

السابقة، ولقد تمت الإشارة إلى الشخص المباشر الأفضل وذلك بوضع خط تحت الفرد الأفضل

¹ أحمد صقر عاشور: مرجع سابق، ص393.

وذلك بوضع خط تحت الفرد الأفضل وبناءا عليه يمكن التوصل إلى الشكل رقم (12) والذي يبين نتيجة المقارنات الثنائية. ويظهر من هذا الجدول أن محمد قد حصل على أكبر عدد مرات تفضيل وهو بالتالي يعتبر ذا المرتبة الأولى وأن سعد حصل على المرتبة الثانية لان تكراراته تكرارين. أن علي حصل على المرتبة الثالثة لأنه حصل على مقارنة واحدة أما الرابع فهو صلاح.

ج - طريقة التوزيع الإجباري: بهذه الطريقة يتم تقييم الفرد على أساس الأداء للعمل. ويتم ذلك وفق

المراحل التالية:

- يتم كتابة أسماء الأفراد المطلوب تقييم أدائهم في بطاقات صغيرة كل اسم له بطاقة.
 - يطلب من المشرف أن يوزع هذه البطاقات على خمس مجموعات
- 1- المجموعة الأولى ضعيف.
 - 2- المجموعة الثانية اقل من متوسط.
 - 3- المجموعة الثالثة متوسط.
 - 4- المجموعة الرابعة أعلى من المتوسط.
 - 5- المجموعة الخامسة جيد جدا.
- وبعد ذلك يطلب من المشرف أن يوزع عدد الأفراد الموزعين لديه في القسم على هذا المجاميع. فإذا فرض أن لديه (20) من العاملين فإنه سيعطيه (2) منهم جيد جدا و (4) منهم أعلى من المتوسط و (8) منهم متوسط ثم (2) منهم أقل من المتوسط و (4) ضعيف. وقد تسأل نفسك ماذا يحدث لو أن لدينا (15) شخصا. فهل سنعطي 1.5 فرد جيد جدا؟ وهنا تمكن صعوبة الطريقة ولكن المؤسسات تحل هذه الطريقة بالاعتماد على هذه النسب بشكل تقريبي.¹

¹ أحمد صقر عاشور: مرجع سابق، ص 393، 394.

1- طريقة المقابلة: هذه الطريقة عندما يكون هناك نظاما معيناً للتقييم يتضمن مقابلة الفرد عند

دخوله الخدمة. أو عند أمر ترفيعه. وقد يقابل الفرد عند دخوله الخدمة.

ومن ثم يقابل ثانية بعد مروره فترة التجربة لمعرفة مدى ملامته للوظيفة على ضوء ما يحققه

من إنجاز مقارنة بالأعمال المطلوب منه أدائها، وتعتبر المقابلة أولى طرق التقييم.

2- التقارير الدورية: وتتلخص هذه الطريقة:¹

أ- بأن يطلب من الرؤساء كتابة تقرير عن جهود العاملين ومهاراتهم وتصرفهم أثناء العمل

ب- وبناء على هذه الطريقة يتم ترشيح المستحقين للترفيح .

ت- وتقوم هذه الطريقة على تقييم شخص للعناصر الأخرى من عناصر الأداء كتصرفات رد

أثناء العمل أو مواظبته أو سلوكه الشخصي.

ث- وتوزع لهذه العناصر أوزان تختلف باختلاف طبيعة الأعمال.

ج- كما تحدّد مراجع إستئنافها.

ح- وتدرج هذه الأوزان كدرجة ضعيف أو دون المتوسط أو متوسط أو جيد أو ممتاز ، لذلك تقرر

مدى صلاحية الفرد للترقية أو استحقاق للعلاوة أو النقل. وقد يكافئ المُجدّ بمنحه علاوتين

إن حصل على درجة ممتاز.

هذا ونظراً لكون هذه الطريقة تتطلب المناقشة بين الرئيس والمرؤوس لنتائج التقييم وبيان

نقاط الضعف وطرق معالجتها، فهي ذات اثر كبير في إصلاح ثغرات الأداء. وبالتالي إيجاد

معاملات حسنة بين الرؤساء والمرؤوسين.

¹أحمد صقر عاشور: مرجع سابق، ص ص، 394-396.

3 / - الاختبارات: وقد تكون فنية عملية أو نظرية. وهي من الطرق العامة التي كثيرا ما

تستخدم في إقرار انتقاد الأفراد عند التعيين أو الحصول على الترفيع أو الانتقال.

والاختبارات العملية تعطي صورة أكيدة لكفاءة الأفراد وهم يمارسون العمل في مواقعهم و

ظروفه العادية. إما الاختبارات النظرية فقد تكون ذات أثر كبير إن كان اتصالها وثيقا في

موضوع العمل ومحيطه، وكانت موضوعية في التحقق منها لا من محتوياتها فقط.

1.3-المقاييس الحديثة:

وتشمل الطرق التالية:¹

• الإدارة بالاهداف:

يستخدم هذا الاسلوب بشكل واسع النطاق من خلال الإداريين والأخصائيين، ويطلق عليها عدة

مسميات مثل: الإدارة بالنتائج، تخطيط العمل، برامج المراجعة.

وتعتمد الإدارة بالأهداف الخطوات التالية:

أ- يتم تحديد وتعريف مجموعة واضحة ودقيقة من الأهداف التي يجب أن يؤديها الفرد، وغالبا

ما يتم التحديد بمشاركة الأفراد المعنيين بالأداء.

ب- وضع آلية لتنفيذ العمل وتطبيق الأهداف الموضوعية

ت- تعطى الحرية للفرد العامل بإنجاز هذه الخطة.

ث- متابعة مدى الإنجاز المتحقق للأهداف دوريا.

ج- إتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية للانحراف عن الخطة الموضوعية.

ح- تحديد وضع أهداف جديدة للمستقبل.

• تقييم الأحداث الحرجة:

¹ طاهر محمود الكلاله: مرجع سابق، ص84، 85.

هذه الطريقة من أحدث الوسائل لتقييم الأداء، ويطلب من المقيم الإحتفاظ بسجل يتم تدوين الأحداث وفقا لحدوثها أثناء أداء العاملين. وهذه الطريقة يتم فيها تدوين سجلات من خلال تدوين سلوك العاملين أثناء تأديته لمهام عملية بحيث يتم تدوين السلوك المرضي والغير المرضي وهذه السجلات توفر وتعد أساسا لتقييم الإدارة لهؤلاء العاملين وفقا للوقائع والاحداث اثناء تأدية المهام في عمله. وتتسم هذه الطريقة بأنها تقلل عنصر التميز في التقييم وتعمل على تحسين مستوى الاشراف على أداء العاملين، وتعطي فكرة واضحة للعامل عن طبيعة أدائه.

• **قوائم المراجعة:**

تستند هذه الطريقة إلى دراسة جميع الوظائف في المنظمة، بتحديد قائمة من أسئلة تتضمن عبارات وصفية يتم من خلالها وصف الأداء السليم للعمل. وتشمل قوائم المراجعة على أسئلة تتعلق بسلوك الفرد عند قيامه بأداء العمل المعين، وتتطلب هذه الاسئلة ب (نعم) أو (لا) كم تتضمن القائمة أوزانا نوعية لتلك الأسئلة، وتقوم الإدارة بالإحتفاظ بمفتاح الدرجات النوعية المعطاة لهذه الأسئلة وتتسم بالسرية التامة. وتتميز هذه الطريقة بأنها سهلة الإستخدام ولا تتطلب وقتا طويلا في التقييم. ويفضل إستخدام هذه الطريقة للتقييم في قطاع الخدمات. كما أن هذه الطريقة لا تتأثر بأعداد العاملين صغيرا كان أو كبيرا.

• **التوزيع الإجباري:**

تميل هذه الطريقة الى ما يعرف بظاهرة التوزيع الطبيعي، حيث يعبر عنها إحصائيا عن دراسة الظاهر لمعرفة كيفية توزيع متغيراتها، وهذا الأسلوب يمكن إستخدامه لتقييم أداء العاملين وذلك لتجنب أخطاء الطرق السابقة، حيث يتفاوت أداء العاملين من الممتاز الى الضعيف، ووفقا لهذا

الأسلوب فإن هناك نسبة قليلة من العاملين يحققون أداءا ممتازا، وقلة يحققون أداء ضعيفا، بينما الغالبية العظمى يكون أداؤها متوسطا.¹

ويلاحظ ان استخدام هذا الأسلوب يشير الى أن أداء العاملين يميل الى التوزيع كأبي ظاهرة عادية، وهذا يقوم المشرف أو القائم على عملية التقييم بتوزيع تقديرات أداء العاملين على فئات تم إعدادها سابقا وتتراوح بين الضعيف والممتاز.

عاشرا: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

إن إدراك الدور الكبير الذي يقوم به الموظف في الأداء الكلي للمؤسسة، قد وجه إنتباه الدارسين و الباحثين إلى بلورة عدد من النظريات التي تفسر العلاقة بين الأداء والأفراد والتنظيم، وفيما يلي يستعرض الباحث بعض النظريات التي تفسر الأداء.

1- نظرية الإدارة العلمية:

يعتبر العالم فريدريك تايلور من أبرز ممثلي هذه النظرية، وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجا يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج و الناتج اليومي المتوقع للعمال وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجر والإنتاج.

وقد ركزت هذه النظرية مجهوداتها على رفع وسائل الإنتاج، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العملي مبني على أساس دراسة الوقت والحركة.

كما أوصت النظرية بضرورة الإختيار العملي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل وقد قدمت وسائل لتخطيط وجدولة الإنتاج.²

¹ موسى اللوزي: التنظيم وإجراءات العمل، الأردن، دار وائل للنشر، الأردن، 2007، ص222

² بوعمامة أحمد فارس: المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي، مذكرة كملة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تنمية موارد بشرية، منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص72.

النقد: على الرغم من أن بعض التنظيمات لازالت تتبع نموذج الإدارة العلمية، وتقوم بتطبيق المبادئ الأساسية التي وضعها تايلور، إلا أن نظرية الإدارة العلمية قد تعرضت للنقد من قبل كثير من علماء الاجتماع نظراً لأنها تركّزت حول التنظيم الرسمي، والعلاقات الرسمية بين العمال والمشرفين، وتجاهلت السلوك الإنساني وتعاملت مع العمال على اعتبار انهم آلات، الأمر الذي يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل. ويتضح مما سبق، أن نظرية الإدارة العلمية قد قدمت نموذج التنظيم الآلي، وفي ظل هذا النموذج، يمكن تحقيق الحد الاعلى للكفاءة التنظيمية عن طريق الاخذ بالحد الأقصى لتقسيم العمل، والإشراف على العمال، وتطبيق نظام للحوافز المادية يربط الأجر والإنتاج.¹

2- النظرية البيروقراطية:

تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس ووبر، حيث تغد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها، فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات وأساليب توزيع السلطة داخل تلك المؤسسات، وكانت دراسته تدور في نطاق إهتماماته الأساسية التي تجيب من أسئلة من مثل توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم؟ ولماذا يقوم الأفراد العاملين بأداء الأعمال وفقاً لتعليمات التي تصدر إليهم. واهتم كذلك بتوضيح مفهوم السلطة التي تصدر من خلال المراكز الموجودة داخل تلك المؤسسات بحيث يقبل الأفراد لممارسة السلطة في تلك المؤسسات وقسمها إلى ثلاثة أقسام وهي السلطة البطولية، السلطة التقليدية، السلطة القانونية. ومن هنا نلاحظ أن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية بقدر اهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار للنواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي يهتم بتحسين الأداء.²

¹ طلعت إبراهيم لطفى: علم إجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والطباعة، القاهرة، 2007، ص97.

² سعيد عيد مرسى بدر: عملية العمل مدخل لعلم الإجتماع الصناعي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1992، ص222.

النقد: للنموذج البيروقراطي فوائده وعيوبه، ومن فوائده التي ترتبط بالكفاءة التنظيمية، أن اعتماد هذا النموذج على القواعد والعلاقات اللاشخصية يمكن أن تحمي أعضاء التنظيم من التحيز والمحاباة، ويتم التعيين على أساس الكفاءة في أدار العمل دون الإعتماد على المحسوبية. ومن عيوب هذا النموذج التي ترتبط بعدم الكفاءة التنظيمية، الإعتماد على خبرة البيروقراطيين الذين يشهرون سلاح السرية البيروقراطية في مواجهة المساءلة العامة والإشراف العام، والتخفي وراء الروتين والإجراءات، وممارسة الموظفين للقوة الإستبدادية المشروعة. كما تبدو عيوب هذا النموذج عندما تحرف التنظيمات عن الهدف الذي أنشئت من أجله، وعندما تتضخم القواعد والإجراءات الشكلية ويتمسك الموظفون بحرفية القواعد دون روحها، ودون إعتبار للهدف الذي يفترض أن تؤديه هذه القواعد.¹

3- نظرية التقسيم الإداري:

يعتبر هنري فيول من أبرز رواد هذه النظرية والتي تؤكد على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تقوم بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة وخفض التكاليف. كما تؤكد على تسلسل الهيكل الإداري حيث تتسلسل السلطة من أعلى إلى أسفل نتيجة لعملية التفويض، وقد وجد فيول أن النشاط في إدارة الأعمال يمكن أن يقسم ست مجموعات رئيسية هي نشاطات فنية نشاطات تجارية نشاطات مالية، نشاطات أمنية، نشاطات محاسبية، نشاطات إدارية، وقد إهتم كذلك في دراسته بالأنشطة الإدارية باعتبارها أهم هذه الأنشطة، وقسمها إلى خمسة عناصر التخطيط، التنظيم بالتوجيه، التنسيق الرقابة، كما صاغ أربعة عشر مبدأ من مبادئ الإدارة التي توصل إليها نتيجة مشتهرتها وخبراته مؤكداً أنها تضمن حسن أداء المدير دوره إذا ما إلتزم بها وسار عليها وهذه المبادئ هي:

1. تقسيم العمل، السلطة والمسؤولية، الإنضباط في العمل، وحدة الأمر

2. وحدة الإتجاه، تغليب مصلحة العامل، المكافأة

¹ طلعت إبراهيم لطفى: مرجع سابق، ص100.

3. المركزية، التسلسل الهرمي، النظام المساواة، الإستقرار الوظيفي

4. الابتكار والمبادلة في العمل بروح الفريق.

4- نظرية العلاقات الإنسانية:

تركز هذه النظرية على الإهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المؤسسة على حد سواء وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على عوامل نفسية و معنوية بإعتباره إنسانا وجدانيا وفعاليا أكثر منه رشيدا ومنطقيا وقد أثبتت نتائج التجارب التي قام بها مايو وزملائه التي أجريت في جامعة هاوثورن بشركة الإلكترونيك أن نقص إنتاج يعزي إلى عدم الإهتمام بحل مشكلات العاملين والتحرر من عبء ضغوط الإدارات العليا، وعند تخفيف قيود العمل زالت مشكلة نقص الإنتاج وارتفعت معدلات الكفاءة الإنتاجية، كما كشفت نتائج التجارب أيضا أن الحافز الإقتصادي لا يمثل القوة الوحيدة التي يستجيب إليها المرؤوسين، وإنما تتأثر إنتاجيته بعلاقتهم مع زملائه في العمل ومشاكله الشخصية.¹

النقد: إلا أن مدخل العلاقات الإنسانية قد تعرّض لبعض أوجه النقد على اساس أنه يركز على دراسة جماعات العمل الصغيرة ويضطر الباحث إلى الأخذ بوجه نظر ضيقة النطاق تهتم بتحليل الوحدات الصغرى، دون تحليل الوحدات الكبرى. وقد نظر أصحاب هذا المدخل إلى التنظيم على اعتبار أنه نسق مغلق. وقد اتهم هذا المدخل بالتحيز ضد الفردية، وضد المعقولية، وأنه قدم صورة للفرد يسيطر عليها الإحساسات والمشاعر. كما أن هذا المدخل يميل إلى رؤية جميع المشكلات على إعتبار أنها مشكلات في الإتصال متجاهلا مشكلة القوة، وتأثير العوامل الإقتصادية والاجتماعية الخارجية بالنسبة للنسق الإجتماعي للتنظيم.²

¹ إبراهيم محمد المحاسنة: مرجع سابق، ص 76، 80.

² طلعت إبراهيم لطفى: مرجع سابق، ص 102.

سابعاً: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي:

لقد أشارت الدراسات إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث يرى البعض على أن ضغوط العمل قد تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء، في حين يعتقد البعض الآخر أن الضغوط ضرورية لتحفيز العاملين ورفع مستوى أدائهم، إلا أن هذه الدراسات تحوّلت على نتائج مختلفة تمثلت في

الإتجاهات الأربعة التالية:¹

الإتجاه الأول: علاقة خطية منحنية:

يرى أصحاب هذا الإتجاه أن العلاقة بين الضغوط والأداء علاقة خطية منحنية تأخذ شكلاً مقلوباً لحرف "u" حيث يعلق سيزلاقي وولاس على هذا الإتجاه بقولهما: أنه في حالة إرتفاع مستوى الضغوط إلى أقصى الدرجات فإن الأداء ينخفض بشكل ملحوظ نتيجة الجهد لمحاولة التخفيف من ضغوط العمل بدلاً من توجيهها نحو الأداء الفعال.

الإتجاه الثاني: علاقة خطية إيجابية:

ويرى أصحاب هذا الإتجاه أنه كلما زاد مستوى ضغوط العمل زاد مستوى الأداء الوظيفي، حيث أن ضغوط العمل تمثل نوعاً من التحدي للسلوك الإنساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد تبني أنماط بناءة من السلوك وتؤدي إلى أداء أفضل، ويرى أحمد ماهر أن قبول هذا الإتجاه جزئياً فهو أقرب إلى الصحة "عند المستويات الدنيا من الضغوط"، حيث أن إنعدام الضغوط يجعل الأمر غير مثير وغير محفز للفرد في أدائه.

الإتجاه الثالث: علاقة خطية سلبية:

¹ أحمد ماهر: مرجع سابق، ص 392.

وفي هذه العلاقة تكون ضغوط العمل بمثابة عقبات لكل من الأفراد والمنظمة تعيقهم في تحقيق أهدافهم فإنهم يقضون وقت طويل للسيطرة عليهم وقد يؤدي الأمر بهم إلى القيام ببعض الأنماط السلوكية غير المرغوبة مثل التخريب والاعتداء والعمل والغياب...

الإتجاه الرابع: لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي:

إن أصحاب هذا الإتجاه يستندون على نظرية العقد السيكلوجي(النفسي) التي تفترض أن العاملين قد أبرموا عقدا نفسيا بينهم وبين المنظمات التي يعملون فيها، وبمقتضى هذا العقد لا يتأثرون بالضغوط الملقاة على عاتقهم، كم أضاف أحمد ماهر أن هناك تفسيراً آخر لنفس الإتجاه يعتمد على قدرة الفرد على التأقلم والتكيف مع الضغوط التي يتأثر بها.¹

¹ أحمد ماهر: مرجع سابق، ص393.

خلاصة:

من خلال ما تعرضنا إليه في هذا الفصل فقد تم التعرف على مدى أهمية مؤهلات وقدرات العامل في التحكم في مستوى أدائه، على اعتبار أن الأداء يمثل أحد الدعائم الأساسية في استمرار المؤسسات ومدى أهمية عملية تقييم الأداء على تشجيع وتطوير كفاءات العامل الكامنة وكذا محاولة إدراك مكامن الضعف ومحاولة استدراكه

الفصل الرابع: اجراءات المنهجية للدراسة

اولا:المجال المكاني

ثانيا: المجال الزمني

ثالثا: المجال البشري

رابعا: المنهج المتبع

خامسا: ادوات جمع البيانات

سادسا: طرق تحليل المعلومات

سابعا: صعوبات الدراسة

كل بحث علمي في العلوم الاجتماعية يحتاج الى الربط بين المحورين الاساسيين الجانب النظري والتطبيقي الواقعي الذي يمثل الجانب الميداني الذي ينجزه الباحث لأنّ الدراسة النظرية وحدها غير كافية للكشف عن الحقائق المتعلقة بالموضوع المدروس، ومن خلال ذلك سنتطرق في هذا الفصل الى إجراءات الدراسة التي شملت منهج البحث والمجال المكاني والزمني، عينة الدراسة، ادوات جمع البيانات، طرق تحليل المعلومات وأخيرا صعوبات الدراسة.

أولاً: المجال المكاني

بما أن الدراسة الميدانية لموضوعنا فيما يتعلق بتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للمعلمات في المدرسة الابتدائية، كانت بمجموعة من المدارس الابتدائية بمدينة الوزنة - ولاية تبسة- سنعرضها فيما يلي:

• المدرسة الاولى:

يرجع تأسيس المدرسة الابتدائية الشهيد رزايقية شعبان بن صالح سنة 1994م والمتمثلة في المقاطعة 37، موقعها وسط المدينة حي 6 ماي ونزة. تتكون المدرسة من 08 حجرات المشغولة منها 07، مطعم، 02 دورة المياه، بلغ عدد هيئة التدريس: 10 معلمين 07 اناث و 02 ذكور، عدد التلاميذ 216، 111 اناث و الباقي ذكور، مديرة المدرسة، عدد عمال الادارة 11، عدد عمال النظافة 03، عدد الحراس 02.

• المدرسة الثانية:

يرجع تأسيس المدرسة الابتدائية ابن باديس سنة 1967م والمتمثلة في المقاطعة 11، تقع في وسط المدينة حي الطاحونة تتكون المدرسة من 09 حجرات مشغولة، مطعم، 03 دورة مياه، تتكون هيئة التدريس من 11 معلمين 10 اناث وذكر واحد، 230 تلميذ منهم 125 اناث والباقي ذكور المديرة، عمال الإدارة 11، عمال النظافة 02، عدد الحراس 04.

• المدرسة الثالثة:

يرجع تأسيس المدرسة الابتدائية الشيخ مبارك الملي سنة 1964م والمتمثلة في المقاطعة 18، تقع في وسط المدينة حي مبارك الملي تتكون من 10 حجرات مشغولة، مطعم، 02 دورة المياه، مكتبة. تتكون هيئه التدريس من 10 معلمين منهم 07 اناث و 03 ذكور، عدد التلاميذ 227، 126 إناث والباقي ذكور، المدير، عمال الإدارة 12، عمال النظافة 05، عدد الحراس 03.

• المدرسة الرابعة:

يرجع تأسيس المدرسة الابتدائية الشروق سنة 1998م كمشروع وفي سنة 1999م بداية العمل المتمثلة في المقاطعة 19، موقعها حي السلام ونزة، مساحتها الكلية 2558م والمستهلكة منها 792م، تتكون من 08 حجرات مشغولة، 01 دورة مياه، تتكون هيئة التدريس من 11 معلمة، عدد التلاميذ 180 منهم 95 اناث والباقي ذكور، المدير، عمال الإدارة 07، عمال النظافة 03، عدد الحراس 02.

• المدرسة الخامسة:

يرجع تأسيس المدرسة الابتدائية العربي التبسي 01 سنة 1957م كمشروع وسنة 1958م بداية العمل، مساحتها الكلية 2925م، موقعها وسط المدينة تبعد عن الطريق 50 متر، تتكون من 10 حجرات مشغولة، مطعم، 02 دورة المياه، تتكون هيئة التدريس من 08 معلمات، عدد التلاميذ 171 منهم 88 إناث والباقي ذكور، المدير، عمال الادارة 06، عمال النظافة 02، عدد الحراس 02.

• المدرسة السادسة:

يرجع تأسيس المدرسة الابتدائية العربي التبسي 02 سنة 1957م كمشروع وسنة 1959م بداية العمل، مساحتها الكلية 3000م مستهلك منها 200، موقعها وسط المدينة شارع أول نوفمبر تبعد

عن الطريق 20 متر، تتكون من 12 حجرة مشغولة، مطعم، 02 دورة المياه، تتكون هيئة التدريس من 08 معلمات، عدد التلاميذ 163 منهم 74 اناث و الباقي ذكور، المدير، عمال الإدارة 05، عمال النظافة 02، عدد الحراس 02.

• **المدرسة السابعة:**

يرجع تأسيس المدرسة الإبتدائية قريمات عبد الرحمان بن دراجي سنة 1997م كمشروع وسنة 1999م بداية العمل، مساحتها الكلية 2380م، المستهلك منها 1880، موقعها وسط المدينة حي بوقفة تبعد عن الطريق 200 متر، تتكون من 08 حجرات مشغولة، مطعم، 02 دورة المياه، تتكون هيئة التدريس من 08 معلمات، عدد التلاميذ 206 منهم 107 اناث والباقي ذكور، المدير، عمال الإدارة 05، عمال النظافة 02، عدد الحراس 01.

• **المدرسة الثامنة:**

يرجع تأسيس المدرسة الإبتدائية الحي العمراني سنة 1989م ، مساحتها الكلية 2625م، موقعها وسط المدينة تبعد عن الطريق 50 متر، تتكون من 14 حجرات مشغولة، مطعم، 03 دورة المياه، تتكون هيئة التدريس من 12 معلم منهم 09 اناث و 03 ذكور، عدد التلاميذ 263 منهم 135 اناث والباقي ذكور، المدير، عمال الإدارة 06، عمال النظافة 02، عدد الحراس 02.

ثانيا: المجال الزمني

إستغرقت عملية إجراء الدراسة ثمانية أشهر من شهر ديسمبر إلى غاية شهر أوت:

• **مرحلة الإطلاع على التراث النظري المتعلق بموضوع الدراسة والخاص بتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للمعلمات واستغرقت حوالي ثلاثة أشهر، حيث تبلورت الأطر التصويرية النظرية لإنجاز الدراسة.**

• **مرحلة العمل الميداني إستغرقت عملية جمع البيانات الكمية والكيفية من الميدان حوالي شهرين**

- تحليل وتفسير النتائج والتوصيات.

ثالثا: المجال البشري

1- مجتمع الدراسة: المقصود به مجموعة الحالات التي تنطبق عليها خصائص معينة تحدد وفقا

لموضوع الدراسة.¹

2- جدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة

الإبتدائيات	عدد المعلمات
إبتدائية الفداء	07
إبتدائية النهضة	09
إبتدائية ابن باديس	10
إبتدائية الحي العمراني	09
إبتدائية طريق المريج	08
إبتدائية قريمات عبد الرحمان بن دراجي	08
إبتدائية الامل	09
إبتدائية رزاقية شعبان	07
إبتدائية 144 سكن	10
إبتدائية الشروق	11
إبتدائية الشيخ العربي تبسي 01	08
إبتدائية الشيخ العربي تبسي 02	08
إبتدائية المبارك ميلي	07

¹ سامية محمد جابر: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1998، ص405.

المصدر: من إعداد الباحثين

ونظرا للظروف الإستثنائية السائدة في الوطن وتعذر التواصل مع جميع المفردات قمنا بإختيار عينة عشوائية بسيطة من المدارس بطريقة السحب العشوائي (القرعة) وهو ما سيتم تفصيله في العنصر الموالي:

العينة: هي جزء من مجتمع البحث أو الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وتعتبر جزءا من الكل بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث. فالعينة هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع المحلي، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله.¹ ويتم اختيارها إما باستخدام القرعة، أو جداول الأرقام العشوائية.²

تم إختيار ثمانية مدارس كعينة في هذه الدراسة من بين 13 مدرسة متواجدة ببلدية الونزة، وهي تشكل نسبة 61.54 من مجتمع مدارس هذه البلدية حيث بلغ عدد المعلمات فيها 68 معلمة موزعة كالاتي:

¹ رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى عين مليلة، الجزائر، 2007، ص334.

² نادية سعيد عيشور: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص255.

جدول رقم(03): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة

الإبتدائيات	عدد المعلمات
إبتدائية ابن باديس	10
إبتدائية الحي العمراني	09
إبتدائية قريبات عبد الرحمان بن دراجي	08
إبتدائية رزايقية شعبان	07
إبتدائية الشروق	11
إبتدائية الشيخ العربي تبسي 01	08
إبتدائية الشيخ العربي تبسي 02	08
إبتدائية المبارك ميلي	07

المصدر: من إعداد الطالبتين

رابعا: المنهج المتبع

المنهج الوصفي: هو رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث من حيث المعنى والمضمون والوصول الى

نتائج وتعميمات تساعد على فهم الواقع وتطبيقه.¹

ويعرف الاستاذ خالد حامد بأنه "النهج أو الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول الى الحقيقة العلمية.²

إعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لأنه الانسب لمحاولة وصف وتقييم تأثير ضغوط العمل على

مستوى الأداء الوظيفي لمعلمات المدرسة الإبتدائية حيث أننا من خلال هذا المنهج حاولنا معرفة ووصف

الضغوط التي تتعرض لها معلمات مدارس بلدية الونزة إزاء القيام بأدائها الوظيفي وتعميم النتائج على كل

المعلمات في هذا الطور التعليمي.

¹ سامية محمد جابر: مرجع سابق، ص405.

² خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الإجتماعية والإنسانية، جسور النشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص21.

خامسا: أدوات جمع البيانات

1. الاستمارة:

عرفها "خالد حامد" بأنها: نموذج يضم أسئلة توجه الى المبحوثين من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف يتم ملؤها مباشرة وتسمى الإستبيان يطلب من المبحوث الاجابة عنها مباشرة، وقد ترسل عن طريق البريد وتسمى الإستبيان البريدي أما إستمارة المقابلة فيقصد بها قائمة الأسئلة أو الإستمارة التي يقوم الباحث بإستيفاء بياناتها من خلال مقابلة تتم بينه وبين المبحوث. مثلت الإستمارة الإداة الرئيسة لهذه الدراسة، فلقد اعتمدنا على إستبانة الباحثة سهير عمر حمد ابو زيد تحت عنوان: ضغط العمل وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية بمحلية الخرطوم. وانطلاقا من مشكلة بحثنا وبناءاً على فرضيات الدراسة المبينة أعلاه فقد قسمت إستمارة الإستبيان إلى أربعة محاور:

- المحور الأول: خصص للبيانات الأولية، إستعملنا فيها مؤشرات لفهم مجتمع البحث تمثلت في (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل الاكاديمي) وضمّ العبارات من 01-03.
- المحور الثاني: يتعلق ببيانات ضغوط العمل وكانت مؤشرات كالتالي: (أعراض فيزيولوجية لضغوط العمل، ضغوط العلاقات مع الإدارة والزملاء، ضغوط التعامل مع التلاميذ وأسرههم، التباعد بين الابعاء المهنية والعائد المادي) وضم العبارات من 01-42.
- المحور الثالث: يتعلق ببيانات الأداء الوظيفي وكانت مؤشرات كالتالي: (مهارات التدريس، إهتمام بمعالجة مشكلة التلاميذ، مواكبة التجديدات التربوية، الإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس) وضم العبارات من 01-29.

2. المقابلة:

يعرفها ماكوبي بأنها " تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو قائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته".¹

وفي تعريف آخر: هي محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين.²

- قمنا بالإعتماد على جماعة من مبحوثات عينة الدراسة قدر عددهم 12 معلمة وتم إختيارهم على أساس عدّة معايير (عمر، سنوات الخبر، الحالة المدنية، المؤهل الدراسي...)، طرحنا عليهم بعض الأسئلة التي سوف نستعين بها في التحليل.

الخصائص السوسيوومترية للاداة:

إعتمدنا في دراستنا على مقياس ضغوط العمل ومقياس الأداء الوظيفي عند تطبيقه على المعلمين إستخدمته الباحثة سهير عمر حمد ابو زيد في بحثها بعنوان ضغط العمل وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية بمحلية الخرطوم، والذي حكم من طرف أساتذة من ذوي الخبرة و الإختصاص بجامعة السودان.

الدراسة الإستطلاعية لمقياس ضغوط العمل:

لمعرفة الخصائص القياسية للفقرات بمقياس ضغوط العمل عند تطبيقه على معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة الأساس ولاية الخرطوم (مجتمع الدراسة الحالية)، قامت الباحثة بتطبيق صورة المقياس المعدلة بتوجيهات المحكمين والمكونة من (42) فقرة على عينة إستطلاعية حجمها (32) معلما ومعلمة تم إختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع دراستها، وبعد تصحيح الإستجابات قامت

¹ نبيل حميدشة: المقابلة في البحث الإجتماعي، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، الجزائر، العدد الثامن، 2012، ص98.

² على عمر عبد المؤمن: البحث في العلوم الاجتماعية، الأساسيات والتقنيات والأساليب، منشورات جامعة 7 أكتوبر، 2008، ص227.

الباحثة برصد الدرجات وإدخالها في الحاسب الآلي ومن ثم قامت الباحثة بحساب مستويات الصدق بالآتية :

1. **الصدق العاملي:** لمعرفة الصدق العاملي للفقرات بمقياس ضغوط العمل عند تطبيقه على معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة الأساس ولاية الخرطوم (مجتمع الدراسة الحالية) قامت الباحثة بإجراء التحليل العاملي الكشفي؛ فبينت نتائج هذا الإجراء تشبع (35) فقرة فقط على أربعة عوامل (أبعاد فرعية)؛ أي أن هناك سبع فقرات لم تشبع على أي عامل من هذه العوامل الأربعة، وهي الفقرات التي ارقامها (03) (04) (13) (18) (27) (29) (31) وعليه قامت الباحثة بحذف هذه الفقرات جميعها من هذا المقياس، وبهذا القرار يصل هذا المقياس لصورته النهائية، وهي صورة تتكون من (35) فقرة فقط ملحق رقم (06).¹

2. **صدق إتساق الداخلي للفقرات:**

لمعرفة صدق إتساق الفقرات مع الدرجات الكلية للأبعاد الفرعية بمقياس ضغوط العمل قامت الباحثة بحساب معامل إرتباط بيرسون بين درجات كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد الفرعي المعني بالمقياس، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء:

¹ سهير عمر حمد أبو زيد: مرجع سابق، ص38.

جدول رقم (04) يوضح معاملات إرتباط الفقرات مع الدرجة الكلية بمقياس ضغوط العمل عند تطبيقه على معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة الأساس بمجتمع الدراسة (ن=32)

التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي		ضغوط التعامل مع التلاميذ وأسرهم		ضغوط العلاقات مع الإدارة والزملاء		الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل	
معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند
.605	1	505.	5	491.	6	544.	11
.354	2	624.	7	642.	8	534.	17
.563	12	349.	10	599.	9	310.	20
.480	14	434.	15	672.	19	734.	38
.539	22	359.	16	425.	21	768.	39
.582	24	288.	23	726.	30	638.	40
.684	26	707.	25	661.	35	677.	41
.591	32	640.	28			.700	42
.399	34	619.	33				
	0	646.	36				
		.319	37				

المصدر: سهير عمر حمد أبو زيد: ضغوط العمل وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم الاساسي البريطانية بمحلية الخرطوم، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي، منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

تلاحظ الباحثة من الجدول السابق، أن جميع معاملات الارتباطات لجميع الفقرات موجبة الإشارة ودالة إحصائية عند مستوى (0.05) قيمة أيّا منها أكبر من (0.28)، الأمر الذي يؤكد وبكل وضوح، تمتع جميع فقرات هذا المقياس بصدق إتساق داخلي جيد مع الدرجات الكلية للأبعاد الفرعية بالمقياس، وذلك عند تطبيقه على معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة الأساس بمجتمع الدراسة الحالية.

3. معاملات الثبات:

لمعرفة الثبات للدرجات الكلية بمقياس ضغوط العمل عند تطبيقه على معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة الأساس بمجتمع الدراسة الحالية، قامت الباحثة بتطبيق معادلتى الفاكروباخ وسبيرمان . براون على بيانات العينة الأولية الإستطلاعية فبينت نتائج هذا الإجراء النتائج المعروضة بالجدول التالي:¹

جدول رقم (05) يوضح نتائج معاملات الثبات للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية بمقياس ضغوط العمل عند تطبيق صورته النهائية على معلمي مدارس التعليم البريطانية بمجتمع الدراسة(ن=

(48

معاملات الثبات		عدد الفقرات	الأبعاد الفرعية
سبيرمان- براون	الفاكرونباخ		
.826	869.	8	الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل
.862	848.	7	ضغوط العلاقات مع الإدارة و الزملاء
.818	826.	11	ضغوط التعامل مع التلاميذ وأسرهـم
850	823.	9	التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي
.842	886.	35	الدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل

المصدر: سهير عمر حمد أبو زيد: ضغوط العمل وعلاقته بالاداء المهني لدى معلمي

مدارس التعليم الاساسي البريطانية بمحلية الخرطوم، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير

في الإرشاد النفسي والتربوي، منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان،

لاحظ الباحثة من الجدول السابق، أن جميع معاملات الثبات لجميع الأبعاد الفرعية بالمقياس

أكبر من (0.81)، وللدرجة الكلية للمقياس ككل أكبر من (0.84)، الأمر الذي يؤكد تمتع

¹ سهير عمر حمد ابو زيد: مرجع نفسه، ص39،40.

جميع هذه الدرجات الكلية بهذا المقياس بثبات مرتفع، وذلك عند تطبيق صورته النهائية على معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة الأساس بمجتمع الدراسة.

الدراسة الإستطلاعية لمقياس الاداء المهني:

لمعرفة الخصائص القياسية لل فقرات بمقياس الأداء المهني عند تطبيقه على معلمي

مدارس التعليم البريطانية مرحلة الأساس ولاية الخرطوم (مجتمع الدراسة)، قامت الباحثة بتطبيق

صورة المقياس المعدلة بتوجيهات المحكمين والمكونة من (29) فقرة على عينة أولية إستطلاعية

حجمها (32) معلما ومعلمة تم إختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة الحالية، وبعد تصحيح

الإستجابات قامت الباحثة برصد الدرجات وإدخالها في الحاسب الآلي ومن ثم قامت الباحثة بالآتي:¹

1. الصدق العاملي:

لمعرفة الصدق العاملي لل فقرات بمقياس الأداء المهني عند تطبيقه على معلمي مدارس

التعليم البريطانية مرحلة الأساس ولاية الخرطوم (مجتمع الدراسة)، قامت الباحثة بإجراء

التحليل العاملي الكشفي؛ فبينت نتائج هذا الإجراء تشبع (27) فقرة فقط على أربعة عوامل (أبعاد

فرعية)؛ أي أن هناك فقرتين إثنين لم تتشبع على أي عامل من هذه العوامل الأربعة وأرقام

هاتين الفقرتين (11) (21)، وعليه قامت الباحثة حذف هاتين الفقرتين من هذا المقياس وبهذا

القرار يصل هذا المقياس لصورته النهائية، وهي صورة تتكون من (27) فقرة فقط (ملحقة رقم

((07)).

2. صدق الاتساق الداخلي لل فقرات:

¹ سهير عمر حمد ابو زيد: مرجع نفسه، ص41،40.

لمعرفة صدق اتساق الفقرات مع الدرجات الكلية للأبعاد الفرعية بمقياس الأداء الوظيفي، قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد الفرعي المعني بالمقياس، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء:

جدول رقم (06) يوضح معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية بمقياس ضغوط العمل

عند تطبيقه على معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة الأساس بمجتمع الدراسة (ن=3)

مهارات التدريس		الإهتمام بمعالجة مشكلات التلاميذ		مواكبة التجددات التربوية		الإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس	
البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
4	916.	5	466.	1	476.	6	.298
8	806.	16	639.	2	447.	7	.523
9	716.	23	393.	3	554.	10	.424
13	731.	24	542.	15	636.	12	.282
14	806.	26	299.	17	379.	18	.426
27	600.	29	660.	20	357.	19	.457
						22	.608
						25	.444
						28	.539

المصدر: سهير عمر حمد ابو زيد: ضغوط العمل وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم الاساسي البريطانية بمحلية الخرطوم، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي، منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان

لاحظ الباحثة من الجدول السابق، أن جميع معاملات الارتباطات لجميع الفقرات موجبة الإشارة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.05) (قيمة أيًا منها أكبر من (0.28))، الأمر الذي يؤكد وبكل وضوح، تتمتع جميع فقرات هذا المقياس بصدق إتساق داخلي جيد مع الدرجات الكلية للأبعاد الفرعية بالمقياس، وذلك عند تطبيقه على معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة الأساس بمجتمع الدراسة الحالية.

3. معاملات الثبات:

لمعرفة الثبات للدرجات الكلية بمقياس ضغوط العمل عند تطبيقه على معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة الأساس بمجتمع الدراسة الحالية، قامت الباحثة بتطبيق معادلتى الفايكروباخ وسبيرمان . بروان على بيانات العينة الأولية الاستطلاعية فبينت نتائج هذا الإجراء النتائج المعروضة بالجدول التالي:¹

جدول رقم (07) يوضح نتائج معاملات الثبات للابعاد الفرعية والدرجة الكلية بمقياس ضغوط العمل

عند تطبيق صورته النهائية على معلمي مدارس التعليم البريطانية بمجتمع الدراسة (ن=32)

معاملات الثبات		عدد الفقرات	الأبعاد الفرعية
سبيرمان - بروان	ألفا كرونباخ		
.914	912.	6	مهارات التدريس
.750	740.	6	الإهتمام بمعالجة مشكلات التلاميذ
.758	713.	6	مواكبة التجديدات التربوية
.739	748.	9	الإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس
.928	913.	27	الدرجة الكلية للأداء المهني

المصدر: سهير عمر حمد ابو زيد: ضغوط العمل وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس

التعليم الاساسي البريطانية بمحلية الخرطوم، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في

الإرشاد النفسي والتربوي، منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان،

¹ سهير عمر حمد ابو زيد: مرجع نفسه، ص43،42.

لاحظ الباحثة من الجدول السابق، أن جميع معاملات الثبات لجميع الأبعاد الفرعية بالمقياس أكبر من (0.71)، وللدرجة الكلية للمقياس ككل أكبر من (0.91)، الأمر الذي يؤكد تمتع جميع هذه الدرجات الكلية بهذا المقياس بثبات جيد، وذلك عند تطبيق صورته النهائية على معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة الأساس بمجتمع الدراسة الحالية.

سادسا: طرق تحليل المعلومات

إعتمدت الباحثتان لإستخلاص نتائج هذه الدراسة على أسلوبين الكمي والكيفي.

الأسلوب الكمي: إستخدما فيه أساليب الإحصاء الوصفي كل من مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت المتمثلة في (التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي) كأداة لقياس إتجاه عينة الأطروحة ونزعتها حيال كل عنصر من عناصر الإستبيان، والإنحراف المعياري كأداة لقياس مدى تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي.

كما إعتمدنا على معامل الارتباط المتمثل لمعامل برسن r وذلك لمعرفة إتجاه وقوة العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

الأسلوب الكيفي: والذي تمثل فيه عرض تحليلي وترجمة للنسب المتحصل عليها والقيم الإحصائية وتعليل ذلك بالإعتماد على المقاربات النظرية السوسولوجية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوعنا بالإضافة الى المقابلة الحرة لعينة الدراسة.

سابعا: صعوبات الدراسة

في كل بحث سوسولوجي يواجه الباحث صعوبات أو عراقيل من الناحية النظرية أو الميدانية، ونحن كذلك واجهتنا الصعوبات لكل من الجانبين.

في الجانب النظري لامسنا نقص الكم المعرفي من مؤلفات ومراجع ومصادر وغيابها في المكتبة الخاصة بالكلية وكذا نقص في الدراسات السوسولوجية أو غيرها التي تناولت لموضوع تأثير ضغوط العمل على

الأداء الوظيفي للمعلمات ممّا صعب علينا حصر جوانب هذا الموضوع، حيث تطلب ممّا جهود إضافية للحصول على المراجع والتكيف مع الموضوع قصد الإحاطة بكل جوانبه المعرفية، إضافة إلى صعوبة التواصل المباشر مع الأستاذ المشرف، كان التواصل فقط عبر الهاتف والبريد الإلكتروني. أما الجانب الميداني فكان هو الأصعب في دراستنا نظرا للظروف الراهنة التي يشهدها العالم ككل والجزائر بالأخص، وشلل كلي للمؤسسات التربوية بصفة عامة وقرار العطلة الإستثنائية للمعلمات الأمهات والحوامل بصفة خاصة جزاء إنتشار جائحة كورونا - كوفيد19- التي لا تزال لغاية الساعة مما صعب علينا التواصل بأفراد عينة الدراسة.

الفصل الخامس: تحليل البيانات وعرض النتائج

أولاً: تحليل نتائج البيانات الشخصية

ثانياً: تحليل نتائج محور ضغوط العمل لدى معلمات

المدرسة الابتدائية

ثالثاً: تحليل نتائج محور الأداء الوظيفي لدى معلمات

المدرسة الابتدائية

رابعاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة المتعلقة بعلاقة ضغوط

العمل لدى المعلمات لأدائهم الوظيفي في المدارس حسب معام

الإرتباط برسن

أولاً: تحليل نتائج البيانات الشخصية

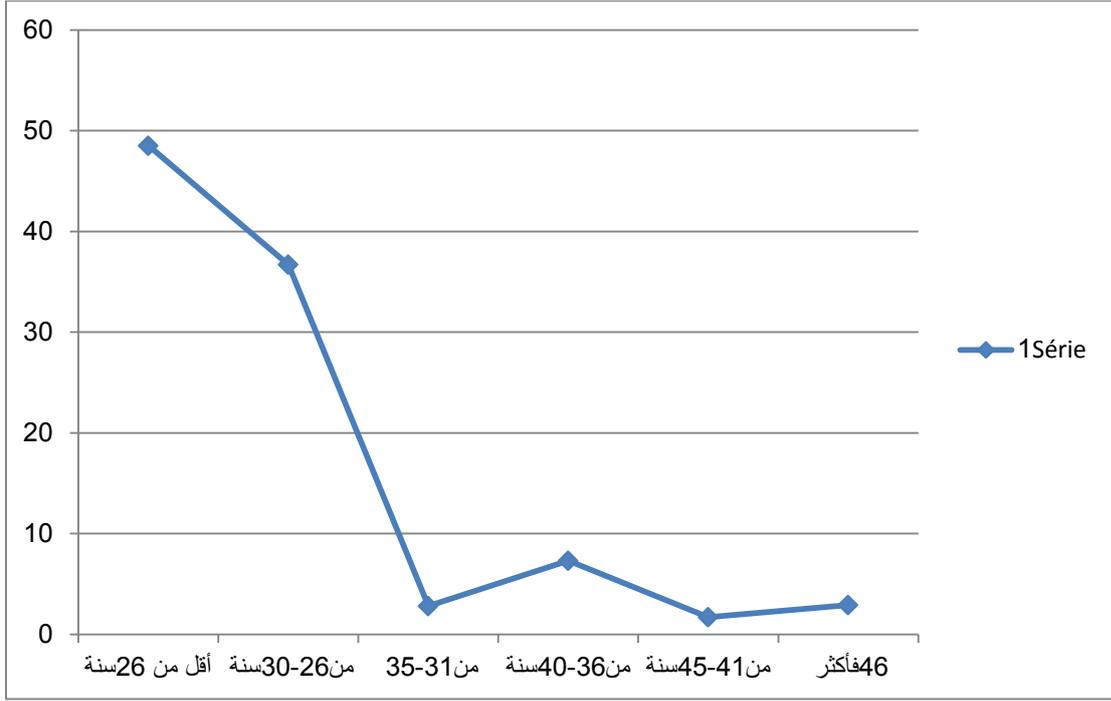
جدول رقم (08): يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى العمري

النسبة المئوية	التكرار	المستوى العمري
48,5 %	33	أقل من 26 سنة
36,7 %	25	من 26 - 30 سنة
2,8 %	2	من 31 - 35 سنة
7,3 %	5	من 36 - 40 سنة
1,7 %	1	من 41 - 45 سنة
2,9 %	2	46/ سنة فأكثر
100 %	68	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين

يوضح الجدول:

أن نسبة 48.5% من أفراد عينة الدراسة تقل أعمارهم عن 26 سنة، ونسبة 39,5 % تتراوح أعمارهم ما بين 26 سنة و 35 سنة. ونسبة 7.3% للأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 36 و 40 سنة أما 7,3 فقط من أفراد العينة الذين تتراوح بين 41، 45 سنة. وهناك نسبة 2,9% أعمارهم من 46 فأكثر. وبالنظر للمستوى العمري حسب عينة الدراسة نلاحظ أن نصف أفراد العينة تقل أعمارهم عن 26 سنة يعني الثلث تقريبا أعمارهم لا تتجاوز 35 سنة. بينما نلاحظ أن أقل نسبة لأفراد العينة الذين يبلغون سن 40 فأكثر وهذا نظرا لمغادرة الكثير من المعلمات مهنة التعليم في إطار قانون التقاعد المبكر.



شكل (03): يمثل التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المستوى العمري

جدول رقم (09): يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 6 سنوات	40	58,8%
من 6-10 سنوات	15	22%
من 11-15 سنة	5	7,3%
من 16-20 سنة	4	5,9%
أكثر من 20 سنة	4	5,9%
المجموع	68	100%

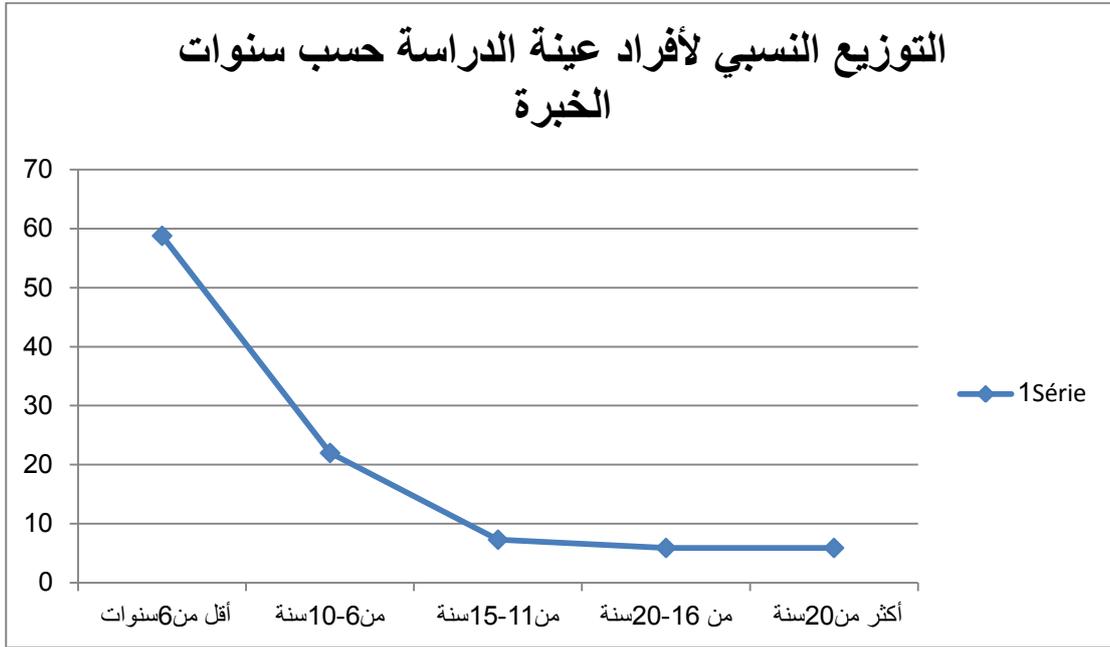
المصدر: من إعداد الباحثين

يظهر من الجدول أعلاه أن: نسبة 58,8% من أفراد العينة تقل خبرتهم عن 6 سنوات ونسبة 29.5%

من أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 6 و15 سنة، أما الذين خبرتهم ما بين 16 و20

الفصل الخامس: تحليل البيانات وعرض النتائج

وأكثر من 20 فكانت نسبتهم متساوية حيث قدرت ب 5.9%، وهي نسبة ضعيفة مقارنة بالأقل من 6 سنوات ومن خلال توزيع سنوات الخبرة نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة لديهم سنوات خبرة قليلة لاتصل ل6 سنوات وهذا، راجع لتطبيق نظام الترقية في المؤسسات التربوية فحاليا أصبح المدرس تفتح له مسابقات وإمتحانات لنيل درجات ترقية إلى مدير أو مفتش أو رتبة إدارية أخرى، الى جانب احالة صاحبات الخبرة الطويلة الى التقاعد المبكر.



الشكل (04): يمثل التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

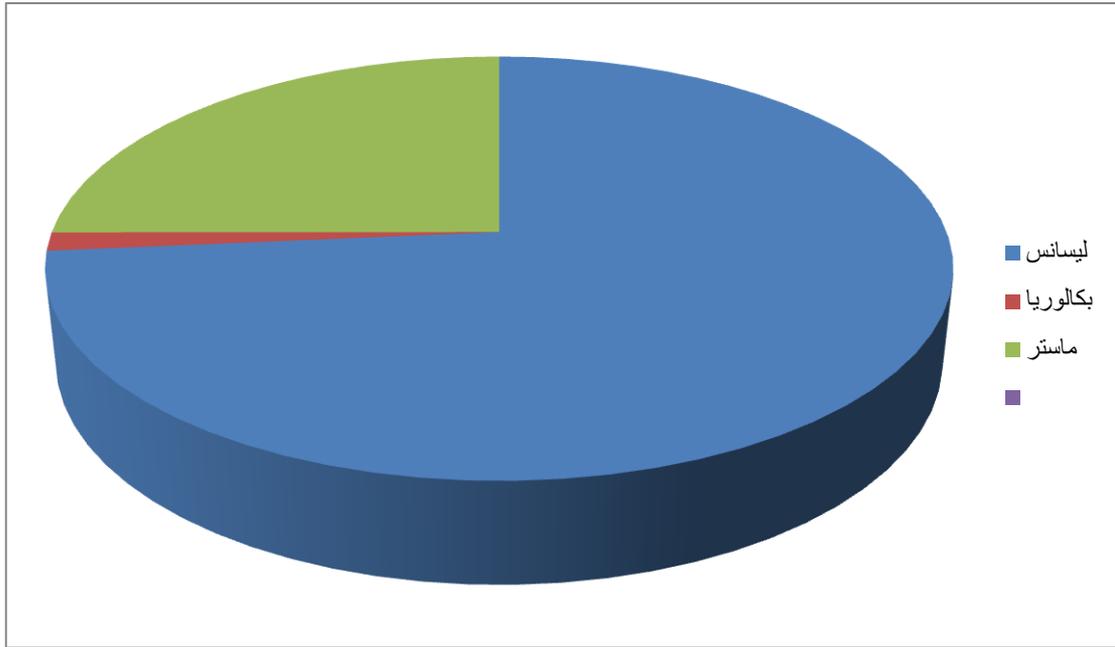
الجدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم لسانس	50	73,5%
بكالوريا	1	1,4%
دبلوم ماجستير	17	25%
المجموع	68	100%

المصدر: من إعداد الباحثين

يظهر الجدول السابق أن:

نسبة 73,5% من أفراد عينة الدراسة متحصلات على دبلوم ليسانس ونسبة 1,4% فقط من أفراد العينة متحصلات على شهادة البكالوريا في حين أن نسبة أفراد العينة المتحصلات على شهادة ماستر بلغت 25%، حيث نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة متحصلات على شهادات جامعية بينما الأقلية لديهن شهادة بكالوريا فقط وهذه الفئة الأخيرة هي الفئة الأكثر أقدمية في مؤسسات الدراسة واللاتي لديهن سنوات خبرة تفوق 30 سنة اما حالياً فقد أصبح التوظيف في التعليم على أساس الشهادات الجامعية عكس ما كان عليه قديم يكون التدريس بشهادة البكالوريا أو شهادة التعليم المتوسط.



الشكل (05) : يمثل التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

ثانياً: تحليل نتائج محور ضغوط العمل لدى معلمات المدارس الابتدائية

قمنا بتحليل نتائج الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة (التكرارات، النسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري)، لكل عبارة من فقرات الإستمارة المتعلقة بمحوري ضغوط العمل والأداء الوظيفي من معرفة درجة الضغوط التي تواجهها المعلمات في المدارس الابتدائية وعلاقتها بمستوى أدائهن الوظيفي.

وفيما يلي عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على كل بعد من أبعاد ضغوط العمل:

_ الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل

_ ضغوط العلاقات مع الإدارة والزملاء

_ ضغوط التعامل مع التلاميذ وأسرهم

_ التباعد بين المهنية والعائد المادي

1- الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل:

جدول رقم (11): يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الإستمارة المتعلقة بضغط الأعراض الفسيولوجية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة المئوية				التكرار				العبارات	البند
		المجموع	درجة صغيرة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	المجموع	درجة صغيرة	درجة متوسطة	درجة كبيرة		
0,67	671,	100	11.8	44.1	44,1	68	30	30	08	متطلبات الوظيفة تؤثر على حياتي الخاصة	11
0,24	1,64	100	44	48,5	7,5	68	30	33	05	أشعر براحة كبيرة عندما أخرج من مكان العمل	17
0,81	1,82	100	44,1	29,4	26,5	68	30	20	18	أكلف نفسي إلى الدرجة التي أصبح فيها ممتعا	20
0,46	32,7	100	00	29,4	70,5	68	00	20	48	المعاناة من الصداع	38
0,73	1,45	100	70,3	14,7	14,7	68	48	10	10	المعاناة من اضطرابات في النوم	39
0,61	2,37	100	7,3	51,4	41,1	68	05	35	28	المعاناة من عسر الهضم	40
0,66	2	100	22	55,9	22,1	68	15	38	15	الشعور بالعثيان بدون سبب واضح	41
0,72	2,14	100	20,6	47,1	32,3	68	14	32	22	الشعور بدوار أو رجفة	42
0,61	1,95	البعد الأول : الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل									

المصدر: من إعداد الباحثين

يبيّن الجدول أعلاه:

أن المتوسط الحسابي لعبارة "المعاناة من الصداع" التي تتعلق بالبند رقم (38) قدرت ب

2.73 درجة وهو أكبر متوسط حسابي مقارنة مع المتوسطات الأخرى في هذا المحور، أما الانحراف

المعياري فيقدر ب 0,46 درجة، ممّا يشير إلى أنّ مستوى الضغط كبير لدى المعلمات حيث وجدنا أن

نسبة مقياس "درجة كبيرة" قدرت 82,8% وذلك راجع إلى المهام والمسؤوليات الكبيرة الموكّلة إليهنّ والتي

تشعرهن بالتعب والإرهاق لدرجة إصابتهن بالصداع لأنّ معلمات المدرسة الابتدائية يمارسن مهنتهن

بضغط ناتج عن الدوام الكامل فعادة يدرسون من الصباح إلى المساء دون التناوب أو وقت فراغ إضافة إلى أنهم يتعاملن مع فئة تلاميذ لا يزيد سنهم عن الـ 10 سنوات إلى جانب مراقبتهم مما يسبب لهنّ إجهاد يولّد صداع دائم، وهذا ما أكدّه الباحثان " لعريط بشير" و"بوسماحة عبلة" في دراستهما المعنونة بـ " معلم الطور الابتدائي بين متطلبات المهام ومصادر ضغوط العمل دراسة ميدانية ببعض مدارس البوني عنابة" إذ أشارا فيها إلى أنّ المعلمّات يواجهن العديد من المواقف الضاغطة التي لا تتناغم وخصائصه يمكن بإعتبارها مرضاً مهنياً ينتهي إلى الإصابة بالضغط الدموي والصداع النصفي وكما رجحاً أيضاً أن الإضاءة السيئة تتسبب في مشكلة الصداع الناتج عن فقدان الطاقة.¹

أما المتوسط الحسابي للبند (40) الذي يتعلّق بعبارة "المعاناة من عسر الهضم" قدر بـ 2,37 والانحراف المعياري قدر بـ 0,61. حيث نلاحظ أن مستوى الضغط لدى المعلمّات كان بدرجة عالي وذلك بنسبة 55,4 %، ممّا يدلّ على أن نصف عينة الدراسة تقريباً يعانون من عسر في الهضم وهذا راجع إلى أن الوقوف طوال اليوم وعدم إنتظام وجباتهن الغذائي، فعادة ما يتناولن أكلات سريعة وجاهزة وغير صحية من محلات الفاست فود المجاورة للمدارس نظراً لعدم وجود أوقات فراغ كافية للعودة للمنزل وتحضير وجبات الغذاء كل هذا يولد عسر هضم لدى المعلمّات، هذا ما أثبتته "محي الدين عبد العزيز" في مقاله "مشكلات المرأة العاملة وأثرها على توليد الضغط النفسي، الذي يؤكد فيه أنّ المرأة العاملة تواجه أعراض فسيولوجية تتمثل في الدوار والصداع وعسر الهضم وإضطرابات في النوم والتوتر. وكل هذه الأعراض تتضاعف عند المعلمّات نظراً للإجهاد الكبير الذي تعاني منه.²

¹ بشير لعريط ، عبلة بوسماحة: معلم الطور الابتدائي بين متطلبات المهام ومصادر ضغوط العمل، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد 01، مارس 2019، 106.

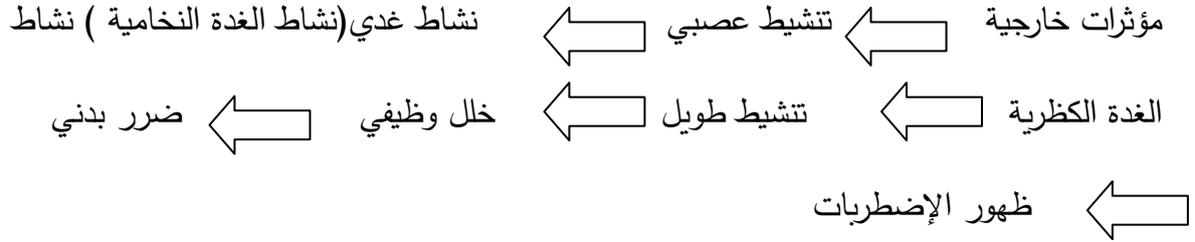
² محي الدين عبد العزيز: مشكلات المرأة العاملة وأثرها على توليد الضغط النفسي، مجلة دراسات نفسية وتربوية، العدد 15، جانفي 2017، ص 162.

ونجد أن المتوسط الحسابي للبند رقم (17) الذي يتعلق بعبارة "أشعر براحة كبيرة عندما أخرج من مكان العمل قدر ب 1,64 درجة وبإنحراف معياري قدر ب 0,24 درجة، مما يشير إلى أن مستوى الضغط في لدى المعلمات بلغ الدرجة المنخفضة بنسبة 48,5 وهي أكبر نسبة وهذا يعني أن المعلمات لا يتضايقن من مكان العمل بشكل كبير لأنهنّ مرتاحات نوعا ما. في وظيفتهنّ وفي محيط ممارستها ونلاحظ أيضا أن المتوسط الحسابي البند رقم(39) الذي يتعلق بعبارة " المعاناة من إضطرابات في النوم" قدر ب 1,45 وبإنحراف معياري قدر ب 0,73، ممّا يشير إلى أنّ مستوى الضغط لدى المعلمّات منخفض حيث أن أكبر نسبة لإجابات أفراد عينة الدّراسة كانت في درجة صغيرة بنسبة 70,3 %، وهذا يدلّ على أنّ المعلمّات لا يشعرن بضغط وقلق من إضطرابات النوم ويعني أنّهنّ يضمن بطريقة جيّدة ويرجع ذلك لتنظيم الوقت والإبتعاد عن المنبهات كشرب الشاي والقهوة.

أمّا بالنسبة للمتوسط الحسابي العام حول الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل فقدّر ب 1.95 وبالإنحراف المعياري قدر ب 0,61 ممّا يدلّ على أنّ مستوى الضّغط لدى المعلمّات متوسّط. وممّا يشير إلى أن هناك إختلاف في نسبة إجابات المبحوثات. حيث نجد من تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العناصر المتعلقة بهذا المحور أنّ المعلمّات عند مزاولتهنّ مهنة التدريس يشعرن بالضغط بسبب الأعراض الفسيولوجية حيث تتفاوت هذه الأعراض من ناحية درجة الضغط فوجدنا أن معلمّات المدرسة الابتدائية يعانين بشكل كبير من الصّداغ الذي يلازمهنّ أثناء التدريس. لأنّ آلام الرّأس يكون سببها الأول تعب وقيام بمجهود مضاعف يؤدي إلى الإرهاق والآلام الذي ينتج عنه إنزعاجهنّ من الوظيفة ومن مكانها فهناك معلمّات يشعرن بالقلق والضغط من عملهن لدرجة أنّهن دائما يقمن بطلبات إجازة وعطل مرضية بسبب قلة أوقات الراحة، كما أكدت دراسة "لعريط بشير وبوسماحة عبلة" التي أشرنا إليها أن عوامل الضغط المتعلقة بكثرة المواد والإرهاق لدى المعلمين تنعكس سلبا على صحتهم النفسية والجسدية

وهذا ما يتوافق مع ما جاء به أصحاب النظرية الفسيولوجية التي تفسر الضغوط تفسيراً آلياً واعتبرت أن مصدره دائماً خارجي وهو إستجابة لعوامل فيزيوكيميائية وعضوية وعبروا عن ذلك بالمخطط التالي:¹

الشكل رقم (06): مخطط يوضح مضمون



المصدر: إبراهيمي أسماء: الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم النفس المرضي الاجتماعي، منشورة، جامعة محمد خيضر،

بسكرة، 2015، ص 123

حيث تعاني المعلمات من الصداع والآلام وإضطرابات النوم والدوار والغثيان وغيره وهذا كله يحدث إستجابة للعوامل الخارجية الضاغطة.

2 _ ضغوط العلاقات الإدارية والزملاء:

¹ إبراهيمي أسماء: الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم النفس المرضي الاجتماعي، منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 123.

الجدول رقم (12): يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لبند الاستمارة المتعلقة بضغط العلاقات

الإدارية والزملاء

الإنحر المعيار	الوسط الحسابي	النسبة المئوية				التكرار				العبارات	البند
		المجموع	درجة صغيرة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	المجموع	درجة صغيرة	درجة متوسطة	درجة كبيرة		
1,22	2,26	100	16,18	44,1	39,7	68	11	30	27	ضعف تقدير جهود المعلم من قبل إدارة المدرسة	06
,62	1,41	100	66,1	26,4	7,35	68	45	18	05	التذبذب في التعليمات من قبل إدارة المدرسة	08
1,73	1,44	100	70,6	14,7	14,7	68	48	10	10	التذبذب في التعليمات من قبل الوزارة	09
1,75	2,02	100	26,4	44,2	29,41	68	18	30	20	الموقف العدائي لبعض زملاء العمل	19
1,60	2,41	100	5,8	47,1	47,1	68	04	32	32	قلة المعلمين في المدرسة	21
1,49	2,58	100	00	41,2	58,8	68	00	28	40	غياب روح الفريق بين المعلمين	30
1,83	1,80	100	41,2	29,4	29,4	68	28	20	20	قلة التعاون مع المعلمين	35

										بالمدرسة
1,60	2	البعد الثاني : ضغوط العلاقات مع الإدارة والزملاء								

المصدر : من إعداد الباحثين

يتبين من الجدول أعلاه أن:

المتوسط الحسابي للبند رقم 06 الذي يتعلق بعبارة " ضعف تقدير جهود المعلم من طرف إدارة المدرسة " قدر ب 2,26 درجة وإنحرافه المعياري قدر 0,22 درجة، مما يشير إلى أن هناك ضغط متوسط تواجهه المعلمات نتيجة ذلك ويتضح أن هناك إختلاف في نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة، فوجدنا أن نسبة 39.7 % من المعلمات يشعرن بضغوط كبيرة بينما بنسبة 44,1% يشعرن بضغط متوسط وهم الأغلبية، وهذا يدل على أن المعلمات يشعرن بدرجة بضغط متوسطة من المعاملات الإدارية، حيث أنهن يبذلن مجهودات كبيرة ولكن الإدارة مقصرة في تقدير هاته المجهودات يعني من ناحية الأجور والعطل ولكن الإدارة لا تراعي حجم العمل الذي يقومون به. وهذا فعلا ما تبرهنه الإضرابات المتكررة التي دائما تحدث في قطاع التربية.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (08) الذي يتعلق بعبارة "التذبذب في التعليمات من قبل إدارة المدرسة " فقدر ب 1,40 درجة وإنحراف معياري قدر ب 0,62 درجة، مما يشير على أن مستوى ضغط لدى المعلمات منخفض، حيث نسبة الإجابة فيها قدرت ب 66,10 % درجة صغيرة ونسبة 7,35% في الدرجة الكبيرة. وهذا مما يبين التذبذب في التعليمات الصادرة من الإدارة لا تشكل ضغوط للمعلمات وهذا راجع لرغبة المعلمات للعمل وتطبيق كل قوانين المتعلقة بمهنتهن. كذلك بالنسبة للبند رقم (09) "التذبذب في التعليمات من قبل وزارة التربية والتعليم قدر المتوسط الحسابي لمستوى الضغط في هذه العبارة ب 1.44 درجة، بإنحراف معياري 0.73 درجة وهو يشير إلى مستوى ضغط منخفض على المعلمات إذ كانت أكبر نسبة في الدرجة الضعيفة حيث قدرت ب 70,6 % ونسبة 14,7% لكل من إجابة درجة

كبيرة ودرجة متوسطة، مما يفسر على أنّ المعلّات لخبهنّ للوظيفة هن يضحين من أجل تأدية مهنتهنّ بالشكل المقبول دون السّماح لأي أمر أن يفسد ذلك.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (30) المتعلق بعبارة "غياب روح الفريق بين المعلمين" فقدرب 2.58 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0.49 درجة، مما يشير إلى أن مستوى الضغط لدى المعلمات كبير، ممّا يشير إلى أن هناك إختلاف في نسبة إجابات المعلمات، حيث كانت النسبة موزعة على درجة كبيرة ودرجة صغيرة بنسبة 58,8 % و 41,2 % على التوالي، بمعنى أنه يوجد قلق وضغط لدى المعلمات من ناحية أنهنّ يعملن في جو يخلو من التفاهم والتّشاور مع الزملاء بدرجة معتبرة ويعني أن المعلمات يواجهن صعوبة أداء عملهنّ في جو منعزل تكاد تخلو منه روح الفريق. كما أكده "نموذج دفيد" الذي فسر الضغوط وفقا لعاملين منهما العوامل التنظيمية التي تتمثل في العلاقات الخاصة كنقص الدعم الإجتماعي من الزملاء.¹

في حين أن المتوسط الحسابي البند رقم (19) الذي يتعلق بعبارة "الموقف العدائي لبعض زملاء العمل" قدر ب 2,02 درجة وبنحرف معياري قدر ب 0.75 درجة ما يشير إلى أنّ مستوى ضغوط لدى المعلمات متوسط، يعني أن المعلمات يواجهن عدواه من طرف الزملاء ولكن لا يشعرن بضغط كبير، ربما تكون هاته الصفة أساسية في كل مؤسسة أو تكون بسبب نقص علاقات الصداقة والتعاون التي تطفئ هاته العداوة. وهذا ما أكدته إحدى المعلمات اللّاتي أجرينا معهنّ المقابلة التي صرحت أنها تشعر بالضغط جراء عداوة بعض الزملاء وحقدهم عليها.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم(35) الذي يمثل عبارة "قلّة التعاون بين المعلمين بالمدرسة" قدر ب 1,80 درجة وانحرافه المعياري قدر ب 0,83 درجة، مما يشير إلى مستوى ضغط متوسط تشكله متاعب التعاون مع زملاء المهنة مما يبين تقارب في إجابات أفراد عينة الدراسة حيث وجدنا أن نسبة 41,2

¹ محمد عبد القادر علام: ضغوط العمل، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد 6، 2009

% يشعرون بمستوى ضغط ضعيف ونسبة 29,4% منهم يشعرون بمستوى متوسط. ويفسر ذلك بأنه توجد قلة تعاون بين المعلمين في المدرسة ولكن شعور المعلمات بضغط وقلق تجاهه متوسط. وهذا راجع إلى أن كل معلمة تتحمل مهام التدريس كاملة وتعتمد على مصادرها الخاصة لغياب روح الفريق بينهن يعني أن المعلمات يمارسن مهنتهن بصفة فردية ولا يكثرن لوجود التعاون أو لغيابه حيث توصلت " موزة بنت حمود بن علي المعمرية" في دراستها المعنونة بـ "ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط" أن بناء علاقات إيجابية بين المعلمات والمعلمين في الإدارة المدرسية نظرا للتباعد والتنافر الموجود بينهم.¹

ويبين الجدول أيضا أن المتوسط الحسابي العام حول ضغوط العلاقات مع الإدارة والزملاء يساوي 2 والانحراف المعياري يساوي 0.60 حيث أن المتوسط الحسابي يقع في المجال (1,67_2,34)، مما يدل على أن مستوى الضغط لدى المعلمات متوسط، وما يتضح من الجدول أن معلمات المدرسة الابتدائية يواجهن ضغوط تتعلق بالعلاقات والزملاء ولكن بدرجات متفاوتة ومعظمها منخفضة، لأن أكثر ضغط يواجهنه هو ضعف تقدير إدارة المدرسة لمجهودهن رغم ما يعانينه من ومتاعب إلا أن القائمين على الجهاز الإداري لا يقدرون ذلك إلا أن العلاقات الأخرى لا تشكل لهن ضغوطات كبيرة كقلة التعاون مع المعلمين وغياب روح الفريق بينهن فهن يعملن بصورة فردية وبمجهود خاص كما أنهن غير متضائقات كثيرا من تذبذب تعليمات الإدارة والوزارة، فيظهر أنهن مستعدات للقيام لتطبيق أي قرار يصدر بخصوص مهامهن الوظيفية ولو كانت مضطربة ومتضاربة. يعني أنهن مدركات للموافق الضاغطة التي تأتيهن من الإدارة والزملاء ولكنهن مستعدات لمواجهة هذه الضغوط والتصدي لها.

وهذا ما يتوافق مع ما جاء به "نموذج التقدير والتقييم المعرفي" الذي جاء به "الازاروس كوهين" وفيه

ميزا بين نوعين من التقييم المعرفي هما:

¹ موزة بنت حمود بن علي المعمرية: مرجع سابق، ص92.

1- التقييم الأول: وهو عبارة عن إدراك الفرد للمواقف الضاغطة.

2- التقييم الثاني: وهو عبارة عن مجموعة من الوسائل التي يتبعها الفرد في مواجهة لتلك المواقف

الضاغطة.¹

¹ إبراهيم اسماء: مرجع سابق، ص122.

الجدول رقم (13): يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الإستمارة المتعلقة بضغوط

التعامل مع التلاميذ وأسرهم

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة المئوية				التكرار				العبارات	البند
		المجموع	درجة صغيرة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	المجموع	درجة صغيرة	درجة متوسطة	درجة كبيرة		
0,54	1,44	100	70.6	14.7	14.7	68	48	10	10	عدم توفر التقنيات التربوية	05
0,50	1,97	100	614.	73.6	11.8	68	10	50	08	قلة دافعية التلاميذ للتعلم	07
0,38	2,82	100	00	17.7	82.3	68	00	12	56	ضيق الزمن المخصص للحصص	10
0,55	2,69	100	4.4	22.1	73	68	03	15	50	كثافة أعداد التلاميذ بالصفوف الدراسية	15
0,65	2,33	100	10.2	45.5	44.1	68	07	31	30	صعوبة التعامل مع تلاميذ مرحلة الابتدائي	16
0,63	1,88	100	4.62	58.8	14.5	68	18	40	10	المدى الواسع للفروق الفردية بين	23

الفصل الخامس: تحليل البيانات وعرض النتائج

										التلاميذ	
0.63	2,64	100	8.8	17.6	73.5	68	06	12	50	اهمال أسر التلاميذ للواجبات المبنولة	25
0,81	2,31	100	27.9	38.2	33.8	68	19	26	23	تعدد المشكلات السلوكية للتلاميذ وكثرتها	28
0,64	2,34	100	10,2	48,5	41.1	68	07	33	28	قلة تقدير أسر التلاميذ لجهود المعلم	33
0,51	2,54	100	2,9	41,1	55,9	68	02	28	38	قلة تعاون الأسر مع المعلمين	36
0,58	2,28	البعد الثالث: ضغوط التعامل مع التلاميذ وأسره									

المصدر: من إعداد الباحثين

يبين الجدول أعلاه أن:

المتوسط الحسابي للبند رقم (05) الذي يتعلق بعبارة "عدم توفر التقنيات التربوية" قدر بـ 1,44 درجة و قدر الانحراف المعياري له بـ 0,54 درجة، مما يشير إلى أن مستوى ضغط المعلمات في هذه العبارة يقدر بدرجة ضعيفة، حيث بلغت نسبة 70,6%، مما يدل على أن أغلبية المعلمات لا يزعجهن عدم توفر التقنيات التربوية ولا يشكل لهن ضغط في العمل. وهذا ما أثبتته "موزة بنت حمود بن علي المعمرية" في دراستها التي أشرنا إليها سابقا التي أكدت أن أغلبية المعلمات لا يشكل لهن عدم توفر التقنيات التربوية فهن في إستعداد دائم للعمل رغم نقص الإمكانيات.¹

¹ موزة بنت حمود بن علي المعمرية: ص 94.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (07) الذي يتعلق بعبارة "قلة دافعية التلاميذ للتعلم" قدرت ب 1,97 درجة وإنحرافه المعياري قدر ب 0,50 درجة، مما يشير إلى أن مستوى الضغط لدى أفراد عينة الدراسة من قلة الدافعية قدر بدرجة متوسطة حيث بلغت بنسبة إجابتهن 73,6% للدرجة المتوسطة هذا يدل على أنّ المعلّمت يشعرن بضغط لقلة رغبة التلاميذ في التعلّم وهذا يرجع إلى أن تلاميذ المرحلة الابتدائية يميلون بطبعهم للعب أكثر من الدراسة نظراً لفطرتهم، وكذلك صغر سنهم فيجدرن المعلّمت صعوبات في تلقين التلاميذ الدروس وكذلك معرفة نقاط الضعف وتداركها. فيظهر أن المعلّمت يبذلن جهود مضاعفة في مهنة التدريس. وهذا ما أثبتته "إبراهيمي أسماء" في دراستها المعنونة "بالضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة" دراسة ميدانية على عينة من الممرضات والمعلّمت " التي أكدت أن المعلّمت في سبيل أداء وظيفتهن الصعبة يواجهن باستمرار متطلبات متباينة ومتناقضة كمقاومة التلميذ وقلة الدافعية للتعلم فاتصالهنّ ليس بشي وبآلة بل هو إتصال بعقول بشرية.¹

أما المتوسط الحسابي للبند رقم 10 المتعلق بعبارة " ضيق الزمن المخصص للحصص" قدر ب 2,82 درجة، وهو أكبر متوسط من بين المتوسطات، أما الإنحراف المعياري قدر ب 0,38 درجة مما يشير إلى أن مستوى الضغط قدر بدرجة الكبيرة بنسبة 82,3 %، حيث يظهر أن معظمهن يشعر بالضغط الكبير من ضيق الزمن المخصص للحصص الذي يرجع إلى ضخامة البرنامج التربوي المطبق في المدارس الابتدائية مما يجعل إدارة المدرسة تقلص وقت كل حصة هذا ما يضغط المعلّمت وقد أكدت الباحثة "سهير عمر حمد أبوزيد" في دراستها " ضغط العمل وعلاقته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية مرحلة التعليم الأساسي لولاية الخرطوم" أن أسس التعامل مع الضغوط والتعايش معها بإيجابية أي تكيفها بما يناسب الظروف.²

¹ أسماء إبراهيمي: مرجع سابق، ص124.

² سهير عمر حمد أبوزيد: مرجع سابق، ص 140.

في حين أن المتوسط الحسابي للبند رقم (15) الذي يتعلق بعبارة " كثافة أعداد التلاميذ بالصفوف الدراسية " قدرت بـ 2,70 درجة والانحراف المعياري قدر بـ 0,55 درجة، مما يدل على أن معظم المبحوثات يشعرن بضغط كبير بنسبة قدرت بـ 73,5 %، هذا يفسر أن أغلبية المعلمات يعانين من كثافة أعداد التلاميذ بالصفوف الدراسية الأمر الذي يعيق عملية التدريس فيصعب على عليهنّ توصيل المعلومة لكافة التلاميذ وهذا المشكل أصبحت تعاني منه جلّ المدارس وخاصة الابتدائية، فيظهر أن المعلمات يزعجهن هذا الضغط كثيرا.

كذلك بالنسبة للمتوسط الحسابي للبند رقم (25) الذي يتعلق بعبارة " إهمال أسر التلاميذ للواجبات المنزلية " فقدر بـ 2,64 درجة وانحرافه المعياري قدر بـ 0,63 درجة مما يدل على أن مستوى الضغط لدى المعلمات كبير، حيث سجلنا أكبر نسبة إجابة في الدرجة الكبيرة حيث قدرت بـ 73,5% وهذا يدل على أن المعلمات يعانين من ضغط كبير من إهمال أسر التلاميذ للواجبات المنزلية الذي يرجع إلى تحميل المسؤولية الكاملة للمعلمات في تدريس أبناءهم وهذا ما يعيق العملية التربوية والتعليمية فالأولياء لا يحرصون على واجبات أبنائهم وهذا ما تؤكدته الباحثة " كلثوم قاجة " في دراستها المعنونة بـ " ضغوط العمل لدى معلمي المرحلة الابتدائية " أن المعلمات يشتكين من ضعف التعاون بين أولياء التلاميذ والمدرسة حيث أن بعض الأولياء لا يعطون أهمية لزيارة المدرسة لتتقيد سلوك ونتاج أبنائهم مما يعود بالنفع على مستقبل أولادهم العلمي والعملية.

وهذا ما أثبتته المقابلة التي أجريناها مع إحدى المعلمات التي أشارت إلى أن هناك أولياء لا يحضرون حتى عند تقديم دعوات وأكدت أنها تدرس تلاميذ منذ السنة أولى ولا تعرف أولياءهم لحد الساعة. أما بالنسبة للمتوسط للبند رقم (16) المتعلق بعبارة " صعوبة التعامل مع تلاميذ مرحلة الابتدائي " فقدرت بـ 2,33 درجة والانحراف المعياري قدر بـ 0,65 درجة، مما يدل على مستوى الضغط لدى المعلمات بلغ الدرجة الكبيرة بنسبة 45,5% مما يدل على أن المعلمات يعانين من صعوبة التعامل مع

تلاميذ المرحلة الابتدائية، وهذا راجع لصغر سنهم فهم في مرحلة الإكتشاف واللعب ويصعب على المعلمات التحكم فيهم وتنظيم أوقاتهم بصفة مستمرة وهذا ما تقرّ به جميع معلمات المدارس الابتدائية. وهذا ما أثبتته المقابلة التي أجريناها مع "الحالة 3" أنها تشعر بالإجهاد لتعاملها مع تلاميذها فهي تجد صعوبة في تسيير الحصص اليومية بسبب حركة التلاميذ الزائدة ورغبتهم دائما في اللعب حيث أكدت أنه في معظم الأحيان يخرج التلاميذ من الصف دون إذن منها فهذا يسبب لها قلق وضغط مهني. أما المتوسط الحسابي للبند رقم (23) المتعلق بعبارة "المدى الواسع للفروق الفردية بين التلاميذ" فقدرت ب 1.88 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0.63 درجة مما يدل على أن مستوى الضغط لدى المعلمات قدر بدرجة متوسط، حيث بلغت نسبة إجابتهن نسبة 58,8 وهذا ما يدل على أن الفروق الفردية بين التلاميذ تشكل لهن ضغط وذلك لأن ذلك راجع للاختلاف في درجة الفهم والإستعاب لدى التلاميذ.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (28) الذي يتعلق بعبارة "تعدد المشكلات السلوكية للتلاميذ وكثرتها" قدر ب 2,31 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,81 درجة، مما يدل على ان مستوى الضغط عند المعلمات بالنسبة لقضية تعدد المشكلات السلوكية للتلاميذ وكثرتها متوسط، حيث أن أغلب المعلمات يشعرن بضغط متوسط نسبته 38.2% ذلك أن كثير من المعلمات ينزعجن من المشكلات السلوكية للتلاميذ وكثرتها فهن دائما منشغلات في حل النزعات التي تقع بينهم بسبب صغر سنهم ونقص وعيهم إذ تصدر منهم مشكلات سلوكية متكررة تتحملها المعلمات كبيرة يتحملها المعلمين وتسبب لهن ضغط يؤثر على مردودهن الوظيفي، وهذا ما أثبتته "كلثوم قاجة" في دراستها التي أشرنا إليها سابقا أن المشكلات السلوكية للتلاميذ في تزايد وتكرار مستمر مما يعيق أداء المعلمات ويزعجهن.¹

¹ كلثوم قاجة: مرجع سابق، ص 401.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي البند رقم (33) الذي يتعلق بعبارة "التكليف بمراقبة التلاميذ في ساحة المدرسة أثناء الفسح" قدر ب 2,34 درجة والانحراف قدر ب 0,64 درجة، مما يشير إلى أن المبحوثات يشعرون بمستوى ضغط كبير من موقف أولياء التلاميذ إذ كانت إجاباتهم موزعة على التوالي درجة كبيرة بنسبة 41.1% ونسبة 48,5% لدرجة متوسطة ونسبة 10,2% للدرجة صغيرة. مما يفسر أن معظم المعلمات يشعرون بالضغط لقلّة تقدير أسر التلاميذ لجهود المعلم وهذا راجع إلى أن الأولياء لا يكثرثون لما تقوم به المعلمات من مجهودات وما يعانينه من التعامل مع أبنائهم، فالمعلمات يتضايقن من تصرفات الأولياء لأنهم يرجعون أي مشكلة دراسية أو سلوكية يقع فيها التلميذ لتقصير المعلمات. فغلبا المعلمات يتضايقن من موقف الأولياء تجاههن. وهذا ما أكدته المقابلة التي أجريناها مع الحالة 2 التي صرحت أن معاملة الأولياء لها غير جيدة ودائما يلقون باللائمة عليها لتدني المستوى الدراسي لأبنائهم كما أنها تنزعج كل مرة من زيارات الأولياء لها. وهذا ما أثبتته "إبن خور خير الدين" في دراسته المعنونة "بعلاقة ضغوط العمل بالرّضا الوظيفي للمدرّسين في المؤسسة الجزائرية" أن المعلمين يزعجهن قلة تقدير أولياء التلاميذ لمجهوداتهم مع أبنائهم.¹

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي للبند رقم (36) المتعلق بعبارة "قلّة تعاون الأسر مع المعلمين" قدر ب 2,45 درجة وانحرافه المعياري قدر ب 0.51 درجة مما يدل على أن مستوى الضغط لدى المعلمات كبير، حيث توزعت إجابات المبحوثات بين درجة كبيرة ودرجة متوسطة وذلك بنسبة 55,9% و 41,1% على التوالي، مما يدل على المعلمات يعانين من قلة تعاون الأسر معهن فكل المسؤولية تقع على عاتقهن وهذا راجع لإنشغال الأولياء وكثرة إلتزاماتهم الإجتماعية، حيث أصبح القدر الذي يدرسه التلميذ في المدرسة لا يكفي لإكتسابه معارف علمية، مما يشعر المعلمات بضغط تجاه ذلك، لأنّ مجهودها لا يعطي نتيجة من غير مراجعة التلاميذ دروسهم في المنزل، وهذا ما أثبتته "إبن خور خير الدين" في

¹ حير الدين ابن خور: علاقة ضغوط العمل بالرّضا الوظيفي للمدرّسين في المؤسسة التربوية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم اجتماع التربية، منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2011، ص160.

دراسته التي أشرنا إليها سابقاً، التي أكد فيها أن المعلمات يعانين يزعجهن قلة إهتمام أولياء التلاميذ
بمتابعة أبنائهم.¹

ومن خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لبعده ضغوطات التعامل مع التلاميذ وأسرهم قدر

2.28 درجة وإنحراف المعياري قدر بـ 0.58 درجة حيث أن المتوسط الحسابي يقع في المجال

(2,34_1,67) مما يعني أن المعلمات يعانين مستوى ضغط متوسط من جراء التعامل مع التلاميذ

وأسرهم فهن يعانين من قلة دافعية التلميذ للتعلم بسبب الصوارف والملهيات والمغريات في هذا الزمن التي

ترهقهن وتضعب مهمتهن بالإضافة إلى صعوبة إيصالهن المعلومة مع التلاميذ لإختلاف مستويات فهمهم

وإستيعابهم، كذلك يعاني المعلمات من قلة تعاون أسر التلاميذ، وأيضا إلى ضعف تقديرهم للمجهودات

التي يبذلنا، كما بينته نتائج تحليل إجابات هذا المحور، فالمعلمات من جهة يبذلن مجهودات كبيرة في

تدريس التلاميذ ومن جهة أخرى أولياءهم لا يتعاملون بفاعلية وجدية بل يلقون كل الحمل واللوم على

المعلمات في حالة فشل أبنائهم، هذا ما زاد في مستوى الضغط لدى معلمات المدارس الابتدائية.

وهذا ما يتفق مع ما جاءت به نظرية ماك لين التي أكد فيها أن من بين مسببات الضغط هي المؤثرات

التي تحوي العوامل الخاصة بغض النظر عن طبيعتها علائقية أو نفسية أو محيطية يعني أن ضغوط

العلاقات مع التلاميذ وأسرهم هي جزء من العوامل المحيطة لهن والمسببة للضغوط المهنية.²

¹ خير الدين ابن خرور: مرجع نفسه، ص161.

² أسماء إبراهيمي: مرجع سابق، ص 126.

الجدول رقم (14): يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الإستمارة المتعلقة بضغوط

تباعد الأعباء المهنية والعائد المادي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة المئوية				التكرار				العبارات	البند
		المجموع	درجة صغيرة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	المجموع	درجة صغيرة	درجة متوسطة	درجة كبيرة		
0,73	2,16	100	20,5	42,6	36,7	68	14	29	25	ازدحام جدول الحصص الأسبوعي	01
0,73	2,07	100	28,1	36,7	35,2	68	19	25	24	التعامل مع التلاميذ طوال اليوم	02
0,79	1,80	100	42,6	33,9	23,5	68	29	23	16	تتوقع مني الإدارة جهدا أكبر من طاقتي	12
0,74	2	100	27,9	44,1	27,9	68	19	30	19	كثرة الأعباء المهنية	14
0,61	1,63	100	44,1	48,5	7,4	68	30	33	05	أشعر بمسؤوليات تفوق قدراتي	22
0,50	1,23	100	80,8	14,7	4,4	68	55	10	03	الساعات المحددة لمواعيد العمل	24
0,75	2,25	100	19,1	36,7	44,1	68	13	25	30	قلة الأجور مقارنة مع الجهد المبذول	26
0,37	2,53	100	00	48,5	51,5	68	00	33	35	قلة الحوافز المادية في مهنة التدريس	32
0,65	1,95	البعد الرابع : التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي									

المصدر: من إعداد الباحثين

يبين الجدول أعلاه أن:

أن المتوسط الحسابي للبند رقم (32) الذي يتعلق بعبارة "قلة الحوافز المادية في مهنة التدريس" قدر بـ 2,53 درجة وهو أكبر متوسط حسابي ما يشير الى أن مستوى ضغط قلة الحوافز المادية مرتفع جدا مقارنة مع المتوسطات الأخرى أما الانحراف المعياري قدر بـ 0,37 درجة مما يبين أن مستوى الضغط لدى المعلمات كبير. إلا أن هناك إختلاف في نسبة إجابات أفراد العينة، حيث أن نسبة 51,5 % من المعلمات يشعرن بالضغط من قلة الحوافز المادية في مهنة التدريس وهذا راجع إلى أن مستوى الأجور ضعيف في المدارس الابتدائية. بالإضافة إلى شبه إنعدام للحوافز تعتبرها المعلمات كدافع لهنّ لتحسين أدائهنّ وعملهنّ. وهذا ما تؤكده دراسة "فضيلة بوطارفة" المعنونة بـ " ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي". أن الحوافز تدفع العاملين لتعديل سلوكهم من خلال المبادرة وتقديم مقترحات تفيد المؤسسة وتكون منطلق لإستراتيجيات تساهم في نجاح واستمرار العملية الإنتاجية. يعني أن المعلمات يضايقهنّ قلة الحوافز التي تعتبر عامل هام في مواصلة عطائهم لمهنة التدريس.¹

وهذا ما أثبتته " فريديريك تايلور" في نظريته "الإدارة العلمية" على ضرورة الحوافز المادية في تحفيز العمال لرفع مستوى أدائهم الوظيفي.² وكما أكدت " إبراهيمي أسماء" في دراستها المعنونة بـ "الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة دراسة ميدانية على عينة من الممرضات والمعلمات بدائرة طولقة ولاية بسكرة" أن ضعف الراتب الذي تتقاضه المعلمات يعتبر من أهم العوامل المؤثرة في حدوث الضغط.³

¹ فضيلة بوطارفة: ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي دراسة ميدانية بمناجم حديد الشرق ونزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، منشورة، جامعة العلوم الانسانية والاجتماعية، تبسة، 2017، ص80.

² أحمد بوعمامة : مرجع سابق، ص72.

³ أسماء إبراهيمي: مرجع سابق، ص126.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (02) المتعلق بعبارة "التعامل مع التلاميذ طوال اليوم" قدر ب 2,07 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,73 درجة، مما يشير إلى أن المعلمات يواجهن مستوى ضغط متوسط من التعامل مع التلاميذ. مما يتضح من الجدول إختلاف في نسبة إجابات المبحوثات حيث وجدنا نسبة 35,2% من المعلمات يشعرن بضغط كبير من التعامل مع التلاميذ وهذا راجع إلى أن المعلمات يلازمن التدريس والتعامل مع التلاميذ وقت طويل مما يشعرهن بالقلق، وهذا يعود إلى تطبيق نظام الدوام الكامل في المدارس الإبتدائية الذي يشعر المعلمات بالإجهاد والإرهاق الدائم. وهذا ما تؤكده الباحثة "كلثوم قاجة" في دراستها " ضغوط العمل لدى معلمي المرحلة الإبتدائية" أن معلمات المرحلة الإبتدائية كنّا في السابق يدرّسن 6 أيام في الأسبوع أما حالياً تغير النظام فأصبحن يدرسن 5 أيام فقط حيث صارت المعلمات يحسبن بطول اليوم الدراسي لزيادة الحصص اليومية حيث أن كل حصة وقتها 45 دقيقة. حيث تعجزن حتى على قضاء مصالحهن الشخصية كالبديّة وغيرها.¹ حيث أكدت أيضاً " موزه بنت حمود بن علي المعمرية " في دراستها الموسومة ب"ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم " بمحافظة مسقط جامعة عمان" أنّ المعلم يشعر بالإرهاق نتيجة أعباء العمل الكثيرة المطلوبة منه إنجازها ممّا يؤدّي إلى عدم وجود الوقت الكافي للتركيز على العمل الأساسي له دون الوفاء بحقه.²

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي للبند رقم (12) الذي يتعلق بعبارة "تتوقع مني الإدارة جهد أكبر مني طاقتي" قدر ب 1,80 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,79 درجة، مما يشير إلى أن مستوى الضغط لدى المعلمات من الإدارة متوسط، إلى أن هناك إختلاف في نسبة إجابات المعلمات حيث وجدنا أن نسبة 23,5%، يشعرن بالضغط الكبير من وجهة نظر الإدارة، فهي دائماً تتوقع المجهود الكبير من المعلمات دون مراعاة المهام التي تقع على عاتقهن داخل المدرسة وخارجها وهذا راجع إلى المسؤوليات الإجتماعية

¹ كلثوم قاجة: مرجع سابق، ص 401.

² موزه بنت حمود بن علي المعمرية: مرجع سابق، ص 95.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (14) الذي يتعلق بعبارة " كثرة الأعباء المهنية " قدر ب 2 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,74 درجة، مما يشير إلى أن مستوى الضغط متوسط لدى المعلمات حيث أن نسبة 44,1 % من المعلمات يشعرن بمستوى ضغط متوسط، وهذا يدلّ على المعلمات يشعرن بالضغط والقلق من كثرة أعباءهن وذلك راجع إلى أن المعلمات يلتزمن بمهام تعليمية وتربوية لأنهن مهتمين بتدريس التلاميذ وتوجيههم عند قيامهم بسلوك خاطئ، وكذلك مراقبتهم داخل وخارج حجرة التدريس وأيضا مراقبتهم عند الذهاب للمطعم والمرحاض، إضافة على ذلك إلترهم الأسرية والاجتماعية بعد إكمال الدوام وذلك بأنها تقوم بتصحيح الكراريس للتلاميذ وإعداد مواضيع الإمتحانات والإختبارات. وهذا ما أكدته المقابلة التي أجريناها مع الحالة "03" التي صرّحت بأنها أصبحت مرهقة جدا من كثرة المهام التي تسند إليها في المدرسة وأنها أصبحت تشعر بعبء شديد.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم 22 الذي يتعلق بعبارة "أشعر بمسؤوليات تفوق قدراتي" قدرت ب 1,63 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,61 درجة مما يدلّ على أن المعلمات يشعرن بمستوى ضغط منخفض نحو حجم المسؤوليات التي تفوق قدراتهن، وهذا راجع إلى أن المعلمات في المدارس الابتدائية تحت ضغط المسؤوليات الاجتماعية أيضا (الأبناء، الزوج، الأسرة،) بالإضافة للمسؤوليات تجاه التلاميذ وما تلزمها المدرسة من مهام وواجبات إدارية، وهذا عكس ما أثبتته دراسة "إبراهيمي أسماء" التي ذكرنها سابقا أن الإرهاق الذي يصيب المعلمات من جرّاء ضغط العمل وشروطه وما يتطلبه من تنوع في المسؤوليات وعناية في التحضير وتركيز في الانتباه لا يعادله إرهاق يمكن أن يأتي من العديد من المهن الأخرى.¹

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي للبند رقم (26) الذي يتعلق بعبارة "قلة الأجور مقارنة مع الجهد المبذول " قدرت ب 2,25 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,75 درجة، مما يدلّ على أن مستوى الضغط لدى

¹ أسماء إبراهيمي: مرجع سابق، ص 126.

المعلّّات متوسط حيث سجّلنا نسبة 44,1%، منهمّ يشعرون بضغط متوسط من قيمة الأجرور التي يتقاضونها، ونسبة 32,2% منهمّ يشعرون بضغط متوسط وهذا راجع إلى أنّ الأجرور التي يتقاضونها بالنسبة لمجهودهمّ غير كافية نسبياً، فمعلّّات المدرسة الإبتدائية يبذلون مجهودات مضاعفة مقارنة مع أساتذة الطور المتوسط والثانوي وبالرغم من ذلك يتقاضين أقل الأجرور. وهذا ما أثبتته المقابلة التي أجريناها مع الحالة "04"، التي أكدت أنها تشعر بالقلق والضغط من قلة الأجرور مقارنة مع ما تبذله من جهد، حيث برهنت أنها لا ترى أنّ الأجر الذي تتحصّل عليه مكافئ لما تقوم به من مهام وإجهد وتعب طوال أيام الأسبوع كما تؤكد "إبراهيمي أسماء" في دراستها "الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة" أنّ المعلّمة تعاني من مشكلات تتمثل في: ضعف المكانة الإجتماعية للمعلّّات والطبيعة التكرارية لمهنة التدريس وكثرة الواجبات التدريسية وبالإضافة إلى ذلك إنخفاض الرواتب التي تسهم في تدني الأداء الوظيفي.

حيث أنّ المتوسط الحسابي العام حول التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي قدّر ب 1,95 درجة والانحراف المعياري قارب 0.6 درجة ممّا يدلّ على مستوى الضغط لدى المعلّّات متوسط. ممّا يشير كذلك أنّ هناك إختلاف في نسبة إجابات المبحوثات، حيث ان هناك ازدياداً نسبياً في جدول الحصص الأسبوعي باعتبار أنّ المعلّّات في الطور الإبتدائي يطبقون الدوام الكامل فالمعلّّات مع قلة وقت فراغ بين الحصص، وكذلك قلة الأجرور مقارنة مع الجهد المبذول. فالمعلّّات يعانين من إجهد كبير في العمل ولا يتلقين أجرور كافية لأنّ هذه المهنة صعبة بالأخص المرحلة التحضيرية والسنة الأولى لأنّها الرّكيزة الأساسية في المسار الدراسي ممّا يستدعي ذلك إلى مجهودات كبيرة، وهذا ما يتوافق مع "نموذج الإطار الشامل" لتفسير ضغوط العمل "لمحمد لطفي راشد" الذي يشير أنّ من مسببات الضغط مطالب العمل التي تتمثل في نوع العمل الذي يقوم به الفرد وما يتضمّنه من واجبات ومسؤوليات وأعباء

يعدّ من المحدّات المهمّة لمستوى ونوع الضغط الذي يتعرض له وتعدّ الزيادة أو الانخفاض في أعباء العمل مصدر للضغط. وكذلك إستراتيجيات المؤسسة وسياستها التي تتضمن عدم العدالة في الأجور.¹

¹ مكناسي محمد: مرجع سابق، ص 120.

ثالثاً: تحليل نتائج محور الأداء الوظيفي لمعلمات المدارس الابتدائية

الجدول رقم (15): يوضح الجدول التالي تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الإستمارة المتعلقة ببعد الأداء الوظيفي مهارات التدريس

البنود	العبارات	التكرار			النسبة المئوية			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
		دائماً	أحياناً	لا يحدث	المجموع	دائماً	أحياناً			لا يحدث
04	أحرص على تحقيق الأهداف التربوية التي تهتم بالتلميذ (معرفياً، سلوكياً، وجدانياً)	63	04	01	68	92,6	5,8	1,5	2,91	0,33
08	أستفيد من وقت الحصة كاملاً	66	02	00	68	97,1	2,9	00	3	0,14
09	ألتزم بتحقيق الأهداف التعليمية للحصة الدراسية	16	40	12	68	23,5	58,9	17,6	2,12	0,64
13	أحرص على التنوع في أساليب التدريس مراعاة للفروق الفردية بين تلاميذي	38	30	00	68	55,9	44,1	00	2,55	0,50
14	أحرص على إعطاء التلاميذ فرص المشاركة في الأنشطة داخل حجرة الصف	42	24	02	68	61,7	35,2	2,9	2,68	0,54
27	تدريب التلاميذ على كيفية التعامل مع الامتحانات من خلال أوراق العمل	33	33	02	68	48,5	48,5	3	2,42	0,55
البعد الأول: مهارات التدريس								2,58	450,	

المصدر: من إعداد الباحثين

يبين الجدول أعلاه أن:

المتوسط الحسابي للبنود رقم (04) الذي يتعلق بعبارة "أحرص على تحقيق الأهداف التربوية التي تهتم بالتلميذ معرفياً - وجدانياً - سلوكياً" قدرت ب 2,91 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,33 درجة، ممّا

يشير إلى أنّ مستوى الأداء عند المعلمات عالي، حيث أن أكبر نسبة إجابة في هذا البند كانت في مقياس "دائماً" وذلك بنسبة 92,6%، هذا ما يبيّن أنّ المعلّمت لا يقتصر أدائهنّ على التدريس فقط بل يحرصن على الإهتمام بالتلميذ معرفياً ووجدانياً وسلوكياً، وهذا راجع إلى أنّ تلميذ المرحلة الابتدائية يحتاج بالدرجة الأولى إلى تنمية الجانب التربوي فهو في مرحلة يحتاج إلى تطوير سلوكه ومعارفه قبل تلقّي المعلومة حيث أنّ للمعلمات دور متناسق بين التربية والتعليم، وهذا ما تؤكّده دراسة "إبراهيمي أسماء" التي أشرنا إليها سابقاً أنّ المعلمة هي الحجر الأساس الذي يهتم في تطوير الواقع التربوي لإنشاء جيل يحمل علماً نقياً وخلقاً حسناً وتوجهات فكرية فاعلة.¹

كذلك بالنسبة للمتوسط الحسابي للبند رقم (08) للعبارة "أستفيد من وقت الحصّة كاملاً" قدرت ب 3 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,14 درجة. ممّا يشير إلى أنّ مستوى الأداء لدى المعلمات عالي حيث كانت أغلبية الإجابة بمقياس "دائماً" وقدّرت بنسبة 97,1%، مما يبيّن أنّ مستوى أداء المعلّمت مرتفع ويعود ذلك لضخامة البرنامج الدراسي وطوله فالمعلّمت يسعين دائماً لإستغلال كل الوقت لإستكمال البرنامج. وهذا ما أثبتته المقابلة التي أجريناها مع الحالة "05" حسب قولها أنّها تستغل كل والوقت المخصص للحصّة في تلقين التلاميذ الدرس وتكرار ذلك عند اللزوم ، كذلك في تقييم مستواهم خلال الفترة الأخيرة من الحصّة.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (13) الذي يتعلق عبارة "أحرص على التنويع في أساليب التدريس مراعاة للفروق الفردية بين التلاميذ" قدر ب 2,55 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,50 درجة، مما يشير إلى أنّ مستوى أداء المعلمات عالي، وذلك أن نسبة 55.9 % يقمن دائماً بالتنويع في الأساليب مما يدلّ أنّ معظم المعلّمت حريصات على معرفة مستويات التلاميذ حيث أن كل معلمة تبحث عن الفروق الفردية بين التلاميذ وتدرك مستوى فهم ودرجة إستيعاب لكل واحد منهم. فهنّ حريصات على تنويع

¹ أسماء إبراهيمي: مرجع سابق، ص124.

الأساليب وتغيير طرق التدريس حتى تتلاءم مع كل تلميذ على حسب مستواه الفكري والعقلي، وهذا ما أثبتته المقابلة مع الحالة "07" التي أكدت أنها تقدّم الدرس حسب مستويات فهمهم وإستيعابهم للمعلومة وأنها دائما حريصة على إيصالها وذلك بتغيير أسلوب التدريس وتنويعه بما يتوافق كل تلميذ. أما بالنسبة للمتوسط الحسابي للبند رقم (09) الذي يتعلّق بعبارة "الترّم بتحقيق الأهداف التعليمية للحصّة الدراسية" قدرت ب 2,12 درجة، والانحراف المعياري قدر ب 0,64 درجة، مما يشير ذلك إلى أنّ مستوى أداء المعلمات متوسط، حيث أن نسبة 58,9% منهن كانت بمقياس "أحيانا" وهذا ما يدلّ على أنّ أغلبية المعلمّات تلتزم بتحقيق الأهداف التعليميّة للحصّة الدّراسية، حيث أنها تقوم بعدة مهام أثناء الحصّة فهي ملزمة بكتابة الدّرس في الصبّورة وشرحه، مراقبة التلاميذ، مراجعة الدروس، وهذا ما توكّده دراسة "إبراهيمي أسماء" التي تمّ الإشارة إليها سابقا، أنّ المعلمّات تقمن بوظيفة إعداد وتنمية قدرات الطفل وإكسابه المعارف الأساسية وتنمية الكفاءات القاعدية في مجالات التعبير الشفهي والقراءة والرياضيات والعلوم والتربية الخلقية والإسلامية خلال كل حصّة دراسية، أي تلقينه وتعليمه أسس المعرفة ونقشها عليه كصفحة بيضاء.¹

أما المتوسط الحسابي للبند رقم(14) الذي يتعلّق بعبارة "أحرص على إعطاء التلاميذ فرص المشاركة في الأنشطة داخل الصف" التي قدرّت ب 2.68 درجة، والانحراف المعياري قدر ب 0,54 درجة، وهذا ما يشير إلى أنّ مستوى الأداء عالي، حيث أنّ نسبة 61,7% من المعلمّات أجبن بمقياس "دائما وهذا يعني أنّهنّ يحرصن على إعطاء كل تلميذ فرصة المشاركة والتّعلم وإبداء الرأي بغرض تعلم لغة الحوار والمشاركة وتنمية الفكر والعقل، وهذا ما يفسّر أنّ المعلمّات يسعين جاهدات لرفع مستوى تلميذ المرحلة الابتدائية. وهذا ما أكدت عليه المقابلة التي أجريناها مع" الحالة "08" التي صرّحت أنها خلال الحصص الدراسية تعطي فرص التّكلم والمشاركة والحوار بين التلاميذ في إطار الدّرس حتى تزداد كفاءتهم وقدراتهم.

¹ أسماء إبراهيمي: مرجع سابق، ص 120.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (27) الذي يتعلق بعبارة "تدريب التلاميذ على كيفية التعامل مع أوراق الامتحانات" فقدرت ب 2,42 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,55 درجة، وهذا ما يشير إلى أن مستوى أداء المعلمات عالي، حيث أن نسبة إجاباتهن كانت موزعة بين مقياس دائما وأحيانا بنسبة 48.5%. يعني أن معظم يودين بصفة مستمرة مهمة تدريب التلاميذ على كيفية التعامل مع أوراق الامتحانات، مما يدل على أنهن مهتمات بمهارات التدريس التي تكسب التلاميذ كفاءات عالية لتعامل مع المناهج العلمية الحديثة التي تشمل الامتحانات والاختبارات، ويعني أن المعلمات لا يكتفين فقط بإلقاء الدروس للتلاميذ بل يهتمن أيضا بالأسس التي تصنع طالب المستقبل.

ونجد أن المتوسط الحسابي العام حول مهارات التدريس قدر ب 2,58 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0.45 درجة، مما يدل على أن مستوى أداء المعلمات عالي. ومما يشير إلى أن هناك إتفاق في إجابات المبحوثات. وهذا ما يفسر بأن أن أغلبية المعلمات يستقن من وقت الحصة كاملا في تلقين الدروس للتلاميذ بطريقة جيدة ومفيدة، يعني أنهن يضاعفن مجهودا تهن لاستغلال الوقت في تدريس التلاميذ وإكمال البرنامج التربوي الذي يعرف بالضخامة. إذن ما يوضحه الجدول أن المعلمات يحرصن وبشكل كبير على ممارسة مهارات التدريس لزيادة كفاءات التلاميذ، حيث أن المعلمات يقومن باستغلال كل السبل لتلقين الدروس للتلاميذ واستيعابها من طرفهم حيث أن معظمهن يستغلن كل الوقت المنظم للحصص من أجل استعادة التلاميذ مما يقدم إليهم، حيث أنهن يعملن على التوفيق بين الأهداف التربوية والبيداغوجية، فالمعلمات لا تقتصر وظيفتهن فقط على التدريس وتلقين الدروس بل تعملن على تغطية الجوانب الأخرى للتلميذ كالمعرفة والسلوك والوجدان وغيرها، لأن المعلمات في المرحلة الابتدائية يشاركن بجزء كبير في عملية التربية والتنشئة للتلميذ، وهذا ما أكدته "إبن خور خير الدين" في دراسته المعنونة ب علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية الذي أكد أن وظائف

مدرس التعليم الابتدائي توصيل المعلومة للتلاميذ وفقا للمناهج الدراسية المبرمجة لرفع قدرتهم وكفاءاتهم العلمية.¹

حيث أن مهارات التدريس تكون المعلمات قد إكتسبتها من فترة التدريب والتربص خلال مرحلة التعيين وهذا ما يتوافق مع ما جاءت بها "نظرية الادارة العلمية " حيث أوصت على ضرورة الإختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل بالشكل الجيد الذي يرفع من وتيرة الإنتاج.

¹ خير الدين ابن خرور: مرجع سابق، ص 162.

الجدول رقم (16): يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الاستمارة المتعلقة بالإهتمام بمعالجة مشكلات التلاميذ

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة المئوية				التكرار				العبارات	البند
		المجموع	لا يحدث	أحيانا	دائما	المجموع	لا يحدث	أحيانا	دائما		
0,71	2,07	100	22,1	48,5	29,4	68	15	33	20	أتواصل مع أولياء الأمور بفاعلية	05
0,42	2,76	100	00	23,5	76,4	68	00	16	52	أحرص على معالجة السلوك السلبي للتلاميذ (عنف - تخريب)	16
0,36	2.82	100	00	16,2	83,8	68	00	11	57	أوجه التلاميذ اذا بدر منهم سلوك خاطئ	23
0,37	3	100	00	14,8	85,2	68	00	10	58	أتبادل الرأي مع وملائي المعلمين لحل مشاكل التلاميذ	24
0,60	2,52	100	5,9	35,2	58,8	68	04	24	40	أعمل على حل مشكلات التلاميذ الدراسية مثل قلق الامتحان ورقع الروح المعنوية والدافعية	26
0,73	2,15	100	22.1	44,1	33.8	68	15	30	23	أعمل على تعديل السلوك للتلاميذ من خلال سرد القصص الهادفة	29
0,53	2,55	البعد الثاني: الإهتمام بمعالجة مشكلات التلاميذ									

المصدر: من إعداد الباحثين

يبين الجدول أعلاه أن:

المتوسط الحسابي للبند رقم (05) الذي يتعلق بعبارة "أتواصل مع أولياء الأمور بفاعلية" قدر بـ 2,07 درجة والانحراف المعياري قدر بـ 0,71 درجة، مما يشير إلى أن مستوى أداء المعلمات متوسط حيث أن نسبة 29.4% يتواصلن بفاعلية مع دائما أولياء الأمور. وهذا راجع إلى أن المعلمات في تواصل دائم معهم من خلال أن الأولياء يقومون بزيارة المدرسة دائما ولا يرفضون أي دعوة يتلقونها من المعلمات، في حين أن نسبة 48,5% منهن أجابوا على مقياس بأحيانا يعني أن الأولياء لا يتواصلون دائما مع

المعلمات ولا يتفاعل معهم ربما لعدم تركيز المعلم على أهمية هذا التواصل أو لعدم مبالاة الأولياء، وهذا ما أثبتته **إبن خور خير الدين** في دراسته التي أشرنا إليه سابقا الذي يؤكد أن المعلمات لا يقل تواصلهن مع أولياء الأمور بسبب قلة متابعتهم لأبنائهم.¹

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (16) الذي يتعلق بعبارة "أحرص على معالجة السلوك السلبي للتلاميذ (عنف وتخريب)" قارب 2,76 درجة والانحراف المعياري قارب 0,42 درجة، وهذا يشير إلى أن مستوى أداء المعلمات عالي، حيث أن نسبة 73,5% منهن يحرصن بصفة دائمة على معالجة السلوك السلبي للتلاميذ وهذا راجع لإحساسهن بمسؤولياتهم التي تشمل الحرص على تربية التلاميذ، حيث أن المقابلة التي أجريتها مع "الحالة 08" والتي أكدت أنها تعتني بالتلاميذ تحفزهم وتدعهم وتوجههم كما تفعل مع أبنائها، لأنهم في هذه المرحلة يحتاجون الحرص والمراقبة المستمرة من طرفها.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (23) الذي يتعلق بعبارة "أوجه التلاميذ إذا بدر منهم سلوك خاطئ" قارب 2,82 درجة والانحراف المعياري قارب 0,36 درجة، مما يشير مستوى الأداء لدى المعلمات عالي إلا أن أغلبية المعلمات يؤدين مهمة التوجيه والإرشاد وذلك بأن نسبة 83,8% منهن أكدوا على أنهن يوجهن التلاميذ في حالة السلوك الخاطئ، وهذا ما يؤكد رواد **البنائية الوظيفية** أن النظام التربوي مكون من مجموعة أجزاء تختلف في ما بينها ويؤدي كل واحد منها وظائف معينة تتمثل في العمل على تهيئة الفرد للاندماج في المجتمع والتكامل في تعليم وتنشئة الفرد التلميذ.²

بينما المتوسط الحسابي للبند رقم (24) المتعلق بعبارة "أبادل الرأي مع زملائي لمعلمين لحل مشاكل التلاميذ" قارب 3 درجة والانحراف المعياري قارب 0,37 درجة، مما يشير إلى أن مستوى الأداء لدى المعلمات عالي، حيث أن نسبة 85,2% منهن يتقن مهارات التدريس المتمثلة في المشاورة ومشاركة

¹ خير الدين إبن خور: مرجع نفسه، ص162.

² عبد الباسط عبد المعطي: مرجع سابق، ص90.

الرأي مع الزملاء ، وذلك لأنهن يرون أن المحاورة والمشاركة تكسبهن معارف وخبرات تساعدن في التعامل مع التلاميذ وحل المشكلات. وهذا ما أثبتته المقابلة التي أجريناها مع " الحالة 09" التي صرحت أنها عندما تقع في مشكل يخص أحد التلاميذ فإنها تستشير أحد الزملاء ليفدها بما يملك من خلال خبرته خصوصا إن كانت له سنين خبرة أكثر منها.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (26) الذي يتعلق بعبارة "أعمل على حل مشكلات التلاميذ الدراسية" مثل قلق الإمتحان ورفع الروح المعنوية والدافعية " قدرت ب 2,52 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0.60 درجة، مما يشير إلى أن مستوى الضغط لدى المعلمات عالي، حيث نسبة 58,8% من المعلمات كانت إجابتهن بدائما ونسبة 35,2% منهن يعملن أجانبا بأحيانا. هذا يعني أن معظم المعلمات حارصات على تدريب التلاميذ وحل مشاكلهم وتحفيزهم للتعود على طريقة الامتحانات والاختبارات وتقبل نتائجها. وهذا راجع إلى خوف التلاميذ من الفشل ربما يكون قلق يتعلق بيهم أو خوف من أولياء أمورهم. لذلك يظهر أن المعلمات يسعين في تطوير وتحسين مهارات أدائهن وذلك لتغطية جميع الجوانب التي يحتاجها التلميذ ليتخلص من مشاكله وقعه حتى يكون طالب المستقبل. وهذا ما أثبتته "إبراهيمي أسماء" في دراستها التي أشرنا إليها سابقا التي أكدت أن من بين وظائف المعلمات إعداد الإمتحانات والاختبارات وتدريب التلاميذ على التعامل مع طريقة وكيفية الإجابة على الأسئلة.¹

ونجد أيضا أن المتوسط الحسابي للبند رقم (29) المتعلق بعبارة " أعمل على تعديل السلوك للتلاميذ من خلال سرد القصص الهادفة " قدر ب 2,15 درجة والانحراف المعياري 0,73 درجة ، مما يشير إلى أن أداء المعلمات متوسط، حيث أن نسبة 44,1% منهن يحرصن على تعديل سلوك التلاميذ من خلال سرد القصص الهادفة، وذلك في أن السماع للقصص يكسب التلاميذ أفكار جديدة تجعلهم يتطبعون بسلوكيات أصحاب القصص التي يسمعونها. وهذا ما أثبتته المقابلة التي أجريناها مع " الحالة 10" التي

¹ أسماء إبراهيمي: مرجع سابق، ص123.

صرحت أنها في حصة المطالعة تفضل أن تقرأ للتلاميذ قصص الأنبياء كقصة سيدنا يوسف وإخوته وقصة سيدنا يونس عليهم السلام ليستفيدوا ويأخذوا العبرة والحكمة. وتبرهن على أن التلاميذ في هاته المرحلة تنمو عقولهم بالحكم العظيمة الموجودة في هذه القصص.

المتوسط الحسابي العام حول الإهتمام بمعالجة مشكلات التلاميذ قدر ب 2,55 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,53 درجة حيث المتوسط الحسابي يقع في المجال (3_2.34) مما يدل على أن مستوى الأداء عالي لدى معلمات المرحلة الابتدائية. حيث يظهر أن الإهتمام بمعالجة مشكلات التلاميذ جزء من الأداء الوظيفي الذي تقوم به المعلمات وذلك بأنهن يراقبن سلوكيات التلاميذ ويعملن على توجيههم عند السلوك الغير السوي وإرشادهم فهذه تعتبر مهمة من مهام معلمات المدارس الابتدائية وهذا ما أثبتته "كلثوم قاجة" في دراستها التي أشرنا إليها سابقا أن من أولويات مهام المعلمات هي مراقبة التلاميذ وتعديل سلوكياتهم والحرص على سيرهم في الطريق الصحيح.¹

وهذا ما يتفق مع ما جاءت به نظرية العلاقات الإنسانية التي أكدت على أن مستوى الفرد يكون مرتفعا وإيجابيا عندما يكون مستوى إشباع الرغبات الإنسانية والإجتماعية للفرد مرتفع، ويعتبر هنا التلميذ هو الفرد المعني بإشباع حاجاته الإجتماعية فعلى المعلمات مراعاة البعد الإجتماعي ومدى أهميته في الأداء الإنساني.²

¹ كلثوم خوجة: مرجع سابق، ص401.

² إبراهيم محمد المحاسنة: مرجع سابق، ص76.

الجدول رقم (17) يوضح عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الإستمارة المتعلقة بمواكبة التجديدات التربوية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة المئوية				التكرار				العبارات	البند
		المجموع	لا يحدث	أحيانا	دائما	المجموع	لا يحدث	أحيانا	دائما		
0,34	852,	100	00	14,8	2,85	68	00	10	58	أودي عملي وفقا للمفاهيم التربوية الحديثة	01
0,62	552,	100	7,3	29,4	63,2	68	05	20	43	أشعر باستقلالية وحرية أكبر في أدائي لمعملي	02
0,31	82.8	100	00	11,8	88,2	68	00	08	60	أطور ذاتي وأجده وفقا لمتطلبات الجودة والحدثة التربوية	03
0,48	2,58	100	00	41.1	58.9	68	00	28	40	أحرص على إعطاء التلاميذ فرص المشاركة في الأنشطة خارج حجرة الصف	15
0,62	1,88	100	26,4	58,8	14.5	68	18	40	10	أعمل على تشجيع العمل الجماعي والطوعي للتلاميذ	17
0,80	1,88	100	244,	32,3	23.5	68	30	22	16	أعمل على إقامة الرحلات الترفيهية للتلاميذ	20
0,52	2,43	البعد الثالث : مواكبة التجديدات التربوية									

المصدر: من إعداد الباحثين

يبين الجدول أعلاه أن :

المتوسط الحسابي للبند رقم (01) الذي يتعلق بعبارة "أودي عملي وفقا للمناهج التربوية الحديثة" قدرت ب 2,85 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,34 درجة، مما يشير إلى أن مستوى أداء المعلمات عالي حيث أن نسبة 85,2% منهن يقومن دائما بأداء عملهن وفقا للمناهج التربوية الحديثة وهذا راجع لحرصهن دائما على التدريس بما هو حديث، ليطماشى مع عقول التلاميذ ومع عصرنا. وذلك لمواكبة التجديدات التربوية التي دخلت عليها الوسائل العلمية والتكنولوجية ويظهر أن المعلمات حريصات دائما على تغيير أسلوب التدريس بما يتماشى مع متغيرات الأنظمة الحديثة. وهذا ما تؤكدته "سحر بنت خلف سلمان مدين" في دراسته المعنونة ب "تقويم الأداء الوظيفي للمعلمات في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة" أنه في إطار المتغيرات المعصرة لسماوات التربية والتعليم ومكوناتها الأساسية يزداد دور المعلمات المعاصرات تعقداً، حيث لا ثبات في ظل التطوير المستمر والدائم في الأنظمة التعليمية.¹

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (02) المتعلق بعبارة "أشعر بحرية واستقلالية في أداء عملي" فقدر ب 2,55 درجة وبانحراف معياري قدر ب 0,62 درجة، مما يشير إلى أن مستوى الأداء لدى المعلمات عالي، حيث أن نسبة 63,2% منهن يشعرن دائما باستقلالية وحرية أكبر في أدائهن لعملهن، وهذا راجع لمستوى الأداء الجيد الذي يقدمنه، حيث يقمن بمهنتهن بالشكل الصحيح والمقبول ولا يحتجن للمراقبة لا من الإدارة ولا من المفتش فيظهر أن المعلمات يمارسن وظيفة التدريس وفق للأهداف التربوية الحديثة التي تعطي حرية للمعلمات في مراقبة وتوجيه نفسه بنفسه. وهذا ما أثبتته المقابلة التي أجريناها مع "الحالة 11" التي صرحت أنها تشعر بالحرية والاستقلالية في وظيفتها.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم (03) المتعلق بعبارة "أطور ذاتي وأوجهها وفقا لمتطلبات الجودة والحدثة التربوية" فقدرت ب 2,88 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,3 درجة، مما يشير إلى مستوى أداء المعلمات جيد، حيث أن نسبة 88,2% من المعلمات أجبننا بمقياس بدائماً. وهذا ما يفسر أن أغلبية

¹ سحر بنت خلف سلمان مدين: مرجع سابق، ص 140.

المعلمات يقمن دائما بتطوير أدائهن وتجديده وفقا لمتطلبات الجودة والحدثة التربوية لأن المناهج التربوية ليست هي كما عليه في السابق ولهذا فالمعلمات يبحثن دائما عن الأسس التربوية الحديثة التي تسعى لتطوير الجيل الجديد. وهذا ما أثبتته "إبراهيمي أسماء" التي أشرنا إليها سابقا والتي تؤكد على أنّ المعلمات تحاولن أن تحسن من كفاءتهن بصورة ذاتية يقرأن ويكتشفن عن كل ما هو جديد وملائم ليبادرن بتحسين وتطوير العملية التعليمية وهذا لإنشاء جيل يحمل علما نقيا وخلقا حسنا.¹

وأیضا المتوسط الحسابي للبند (15) المتعلق بعبارة "أحرص على إعطاء التلاميذ فرص المشاركة في الأنشطة خارج حجرة الصف" قدرت ب 2,58 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,48 درجة، ما يشير إلى مستوى الأداء لدى المعلمات عالی، حيث أن نسبة 58,9% منهن يحرصن على إعطاء فرص المشاركة للتلاميذ خارج حجرة الصف بصفة دائما وذلك بإعطائهن أهمية كبير لمشاركة التلاميذ في الأنشطة في الساحة ووقت ممارسة الرياضة وكذلك مشاركتهم في المسابقات التنافسية مع الأقسام الأخرى وهذا لتنمية روح المنافسة والإبداع. وهذا ما أثبتته الباحثان "لعريط بشير وبوسماحة عبلة" في دراستهما التي أشرنا إليها سابقا أن المعلمين يشجعن دائما التلاميذ على المشاركة خارج الصف من مسابقات ودورات رياضة لتنمية التحدي والمنافسة في أنفسهم.²

والمتوسط الحسابي للبند (17) الذي يتعلق بعبارة "أعمل على تشجيع العمل الجماعي والطوعي للتلاميذ" قدر ب 1,88 درجة والانحراف قدر ب 0,62 درجة، وهذا يشير إلى أن مستوى الأداء لدى المعلمات متوسط، حيث أن نسبة 14,5% منهن يعملن دائما على تشجيع العمل الجماعي، وهي نسبة منخفضة مقارنة مع نسبة اللاتي أجبن بمقياس "أحيانا" حيث قدرت بالنسبة ب 58,8%، وهذا يعني أن المعلمات يتقادين العمل الجماعي للتلاميذ، وذلك ربّما يرجع لقلّة دافعية التلاميذ للعمل الجماعي، حيث أن المقابلة

¹ أسماء إبراهيمي: مرجع سابق، ص 124.

² بشير لعريط، عبلة بوسماحة: مرجع سابق، ص 342.

التي أجريناها مع الحالة "12" أكدت ذلك حيث صرحت بأنها تتفادى العمل الجماعي وذلك لأنه في بعض الأحيان عند تصميم عمل جماعي يتشاجر ويتخاصم التلاميذ في ما بينهم، لذلك فهي تشجع العمل الطوعي والجماعي إلا للظّورة.

أما البند رقم (20) الذي يتعلق بعبارة " أعمل على إقامة الرحلات الترفيهية لتلاميذ " فالمتوسط الحسابي له قدر ب 1,88 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,80 درجة، وهذا ما يشير إلى مستوى أداء المعلمات متوسط، حيث أن نسبة 23,5% منهم يقمن دائما رحلات ترفيهية للتلاميذ، بينما نسبة 32,3% يقمن الرحلات أحيانا بينما نسبة 44.2% لا يقمن بها أبداً. وهذا راجع إلى أنّ المعلمات يعطين أهمية لترفيه التلاميذ حتى يغيروا جو الدراسة الروتيني ولكن هناك ما يمنعهن عن ذلك كنعق الموارد المتاحة لذلك وعدم تشجيع الإدارة لمثل هذه الأعمال أو ربما بسبب الوقت الغير الكافي، وهذا ما أكدته إحدى المعلمات التي أجرينا معها المقابلة أنها دائماً تتكّر في إقامة رحلات ترفيهية للتلاميذ حتى لا يشعرون بالملل ولكن لا يوجد وقت كافي للرحلات في إستعمال الزمن الأسبوعي.

المتوسط الحسابي العام حول مواكبة التجديدات التربوية قدر ب 2,43 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0.52 درجة مما يدل على أن مستوى أداء المعلمات عالي، حيث يظهر على المعلمات يعينا جيدا بالتغيرات الحديثة التي أقيمت في مجال التربية والتعليم وهن حريصات على مواكبة التجديدات التربوية في طرق التدريس والتعامل مع التلاميذ، وهذا ما أثبتته "إبن خور خير الدين" في دراسته التي أشرنا إليها سابقا أنّ المعلم أصبح مطلوب منه مواكبة كافة المستجدات التربوية والمعرفية المتعلقة بالمادة التي يدرسها وهذا يتطلب منه جهدا ووقتا يخصّصه للإنماء المهني.

الجدول رقم (18): يوضح عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الإستمارة المتعلقة ب

الإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة المئوية				التكرار				العبارات	
		المجموع	لا يحدث	أحيانا	دائما	المجموع	لا يحدث	أحيانا	دائما		
51,01	2,52	100	1,5	44,1	54,4	68	1	3	37	أحرص على تبادل الآراء مع زملائي المعلمين حول طرق التدريس	06
0,44	2,70	100	00	29,5	70,5	68	00	20	48	ألتزم بالذوام الرسمي وأتجنب التأخير	07
00	3	100	00	00	100	68	00	00	68	أخصص وقتا لمعرفة أفكار تلاميذي	10
0,57	2,11	100	11,7	64,7	23,5	68	08	44	16	أهتم بتكليف تلاميذي بواجبات منزلية	12
0,50	2,55	100	00	44,2	55,8	68	00	30	38	أعمل على زرع القيم الإيجابية للتلاميذ	18
0,28	2,91	100	00	8,9	91,1	68	00	06	62	أعمل على تحفيز التلاميذ المتفوقين	19
0,47	2,60	100	00	39,8	60,2	68	00	27	41	أحترم القرارات الإدارية وأقوم بتنفيذها	22
0,66	2,20	100	00	70,6	29,4	68	00	48	20	أحث تلاميذي على التواصل الاجتماعي مع بعضهم البعض	25
0,41	2,82	100	00	22,1	77,9	68	00	15	53	أحرص على زرع القيم الأخلاقية بين التلاميذ وتعزيز الجانب الديني	28
0,42	2,60	البعد الرابع : الإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس									

المصدر: من إعداد الباحثين

يوضح الجدول أعلاه أن:

المتوسط الحسابي للبند (06) الذي يتعلق بعبارة "أحرص على تبادل الآراء مع زملائي المعلمين حول طرق التدريس" قدرت ب 2,52 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,51 درجة، مما يشير إلى أن مستوى الأداء لدى المعلمين عالي، حيث أن نسبة 54,4% منهم يحرصون دائما على تبادل الآراء مع الزملاء

حول طرق التدريس، وهذا راجع إلى أنّ مهنة التدريس مهنة تتطلب المشاورة مع الزملاء. وهذا ما أكدته إحدى المعلمات التي أجرينا معهن المقابلة أنها تحرص على الإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس من خلال تبادل وجهات النظر والآراء حول طرق التدريس والبرامج الدراسية والأهداف التربوية والتعليمية. وذلك من أجل تبادل الخبرات واكتساب القدرات التي تؤهلها لتكوين كفاءات مستقبلية جيدة.

أما المتوسط الحسابي للبند (07) المتعلق بعبارة "ألتزم بدوامي الرسمي وأتجنب التأخير" فقدرت ب 2,70 درجة والانحراف المعياري درجة قدر ب 0,44، مما يشير إلى أن مستوى أداء المعلمات عالي. حيث وجدنا أن نسبة 70,5% من يلتزم بالدوام الرسمي ويتجنب التأخير، وهذا ما يفسر أنّهن محترمات لمهنة التدريس ومخرجاتها لأن الإلتزام بالوقت والمواعيد يبقي على استمرارية العملية التربوية فيظهر أن المعلمات يحافظن على مواعيد الحصص والدروس، مما يرفع من مستوى التلاميذ ويرفع من مستوى مخرجات المدرسة. وهذا ما تؤكده المقابلة التي أجريناها مع الحالة "11" أنها دائما تلتزم بالدوام الرسمي ولا تضيع أي حصة دراسية وذلك أن تلاميذ المرحلة الابتدائية يحتاجون للمتابعة والمراقبة المستمرة، وأن المعلمات في بعض الأحيان يبرمجن حصص تدعيمية لهم لرفع مستواهم وتنمية قدراتهم المعرفية. وهذا ما أثبتته "ابن خور خير الدين" في دراسته التي أشرنا إليها سابقا والتي أكد فيها أن مما يدل على أن المعلمة أكثر دراية بمهنتها ومسؤولياتها أن تكون أكثر انضباطا والتزام بمواعيد الدراسة.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي للبند (10) الذي يتعلق بعبارة "أخصص وقتا لمعرفة أفكار تلاميذي" قدر ب 3 درجة والانحراف المعياري قدر ب 00 درجة، وهذا يعني أن مستوى الأداء لدى المعلمات عالي كما يشير إلى أنه لا يوجد إختلاف في إجابات المعلمات. حيث أن كل المعلمات يخصصن وقتا لمعرفة أفكار تلاميذهن وذلك لأن المعلمات يلتزم بما تمليه أخلاقيات التدريس من مراقبة وتوجيه التلاميذ وتصحيح أخطائهم من خلال الحوار والتفاعل معهم، وذلك ما أثبتته "موزة بنت حمود بن علي المعمرية" في دراستها المعنونة ب ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي

بمحافظة مسقط "التي أكدت أن طبيعة المعلمات أكثر التصاقا بمدرستها وأكثر ولاء ورضا عن العمل

كذلك تنظر المعلمة إلى التلاميذ بمثابة أولادها مما يدفعه لبذل المزيد من الجهد للتعلم.¹

بينما المتوسط الحسابي للبند(12) الذي يتعلق بعبارة "أهتم بتكليف تلاميذي بواجبات منزلية" قدرت ب

2,10 درجة والانحراف المعياري 0,57 درجة، مما يشير إلى أن مستوى أداء المعلمات متوسط. حيث أن

نسبة 23,5 % منهن يهتمن دائما بتكليف تلاميذهن بواجبات منزلية وهذا لكي يزداد فهمهم للدروس خلال

الحصة، يعني أن المعلمات يعطين أهمية كبيرة للواجبات المنزلية التي تحفز التلميذ على التعلم والمراجعة

في حين أن نسبة 64,7 % منهن يكلفن تلاميذ أحيانا بواجبات مدرسية وهذا يرجع لكثرة المهام التي يقمن

بها والوقت المحدد للحصص، وهذا ما أثبتته المقابلة التي أجريتها مع الحالة "05" والتي أكدت أنه

لضيق الوقت المخصص للحصص تنتهي الحصة دون أن تكلف تلاميذها بالواجبات المنزلية.

أما المتوسط الحسابي للبند (18) الذي يمثل عبارة "أعمل على زرع القيم الإيجابية للتلاميذ، (التمسك

بالعقيدة الإسلامية وحب الوطن والولاء له)" فقدرت ب 2,50 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,50

درجة، مما يشير إلى أن مستوى أداء المعلمات عالي، حيث توزعت إجابتهن على كل من مقياس "دائما"

و"أحيانا" وذلك بنسبتي 55.8% و 44.1% على التوالي يعني أن معظمهن يعملن على زرع القيم

الإيجابية للتلاميذ (التمسك بالعقيدة الإسلامية وحب الوطن والولاء له)، وهذا يعني أن المعلمات يتبعن

منهاج الرسول ﷺ وذلك بأنهن يلتزم بأخلاقيات مهنة التدريس التي تقتضي تعليم التلاميذ وفق للدين

الإسلامي والعقيدة الإسلامية حيث أنهن تعملن على تنشئة التلاميذ بالتحلي بمبادئ وأسس إسلامية، وهذا

ما أثبتته "دور كايم" في النظرية البنائية الوظيفية الذي أكد على أهمية التنشئة الإجتماعية التي تعمل على

الضبط الإجتماعي لسلوكيات كل فرد حتى يصبح عنصرا فاعل في المجتمع.

وبالنسبة للمتوسط الحسابي للبند (19) الذي يمثل عبارة "أعمل على تحفيز التلاميذ المتفوقين"

¹ موزة بنت حمودين علي المعمرية: مرجع سابق، ص92.

قرب 2,90 درجة والانحراف المعياري 0,28 درجة، مما يشير إلى أن مستوى أداء المعلمات عالي حيث أن نسبة 91,1% منهن يعملن على تحفيز التلاميذ المتفوقين، وذلك لتطوير قدراتهم وكفاءاتهم والمحافظة على مستواهم لأن المعلمات المثاليات هن اللاتي يكتشفن نقاط القوة لدى تلاميذهن ليطورنها ويكتشفن نقاط الضعف حتى يتخلصن منها. وهذا أيضا ما أكدته "موزة بنت حمود بن علي المعمرية" في دراستها التي أشرنا إليها سابقا أن المعلمات لديهن الرغبة في بذل قصارى جهدهن لتحقيق أهداف المدرسة وذلك بإهتمامهن كثيرا بتلاميذهن وتفوقهن.

أما المتوسط الحسابي للبند رقم 22 الذي يتعلق بعبارة "أحترم القرارات الإدارية وأقوم بتنفيذها" قدرت ب 2,60 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,47 درجة، مما يشير إلى أن مستوى أداء المعلمات عالي وحيث أن نسبة 60,2% منهن يحترمن دائما القرارات الإدارية وينفذونها وهذا راجع لأخلاق المعلمات وإحترامهن للإدارة وقراراتها ولمهنة التدريس عامة، بينما نسبة 39,8% منهن يحترمن القرارات نسبيا وهذا راجع ربما إلى أنهن يجدن هذه القرارات غير مجدية وغير مفيدة لما يقومن به وهذا ما أكدته إحدى المعلمات التي أجرينا معها المقابلة التي صرحت أنها تنفذ قرارات وأوامر الإدارة وتعتبرها بمثابة دستور لمهنتها.

ونلاحظ أيضا من الجدول أن:

المتوسط الحسابي للبند (25) الذي يتعلق بعبارة "أحث تلاميذي على التواصل الاجتماعي مع بعضهم البعض" قدرت ب 2.20 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,66 درجة، مما يشير إلى مستوى الأداء لدى أفراد عينة الدراسة متوسط، حيث أن نسبة 70,6% يحثون أحيانا تلاميذهم على التواصل الاجتماعي مع بعضهم البعض، وهذا راجع إلى أن المعلمات يبعدن التلاميذ عن مواقع التواصل الاجتماعي نظرا لصغر سنهم وعدم وقلة وعيهم وإستعمالهم لها، وهذا ما أثبتته المقابلة التي أجريناها مع الحالة "10" التي

أكدت أنها تتفادى تشجيع التلاميذ عن التواصل الاجتماعي بل تحفزهم دائماً عن زيارة بيوت بعضهم البعض أفضل.

بينما المتوسط الحسابي للبند (28) الذي يتعلق بعبارة "أحرص على زرع قيم الأخلاقية بين التلاميذ وتعزيز الجانب الديني" قدرت ب 2.82 درجة والانحراف المعياري قدر ب 0,41 درجة، مما يشير إلى أن مستوى أداء أفراد عينة الدراسة عالي، حيث أن نسبة 77,9% من المعلمات يحرصن على زرع الأخلاق الحميدة ومبادئ الدين الإسلامي. وهذا ما أثبتته "إبن خور خير الدين" في دراسته التي تم أشرنا إليها سابقاً والتي أكد فيها أن من وظائف المعلمات التنشئة بما فيها نظم وأخلاق. وذلك بزرع قيم أخلاقية في شخصية التلاميذ الناشئين.¹

المتوسط الحسابي العام حول الإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس قدر ب 2,60 والانحراف المعياري قدر ب 0,42 حيث أن المتوسط الحسابي يقع في المجال (3_2,34) مما يدل على مستوى عالي ويظهر أن المعلمات يحرصن بالشكل المستمر على الإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس واحترام هاته المهنة النبيلة وبما إكتسبته في مرحلة التدريب والتربص حيث أن المعلمات يتحلين بأخلاق نبيلة كي يكون قوّة لتلاميذهن وهذا ما تمليه عليهن قوانين مهنة التدريس.

وهذا ما يتوافق مع ما جاءت به **نظرية البيروقراطية** التي تؤكد على أن العامل مطالب بأداء أعمال محددة بطريقة تم تدريبه عليها إذ أن توفر قدر من المعلومات والمعارف لدى الفرد ضرورة حتى يكون قادر على أداء وظيفة ما.² وهذا ما يبين أن هناك بعض قواعد مهنة التدريس التي يجب على المعلمات الإلتزام بها كإحترام القرارات التي تنص على تلقين التلاميذ المعارف وتكليفهم بالواجبات المنزلية والحرص على تنمية جوانبهم التعليمية.

¹خير الدين إبن خورر: مرجع سابق، ص162.

² سعيد عبد مرسي بدر: مرجع سابق، ص222.

رابعاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة المتعلقة بعلاقة ضغوط العمل لدى المعلمات بأدائهم الوظيفي في المدرسة الابتدائية حسب كل من معامل الارتباط بيرسون ومعامل التأثير وقيمة "ت":

معامل الارتباط هو المؤشر الكمي على قوة العلاقة وإتجاهها بين متغيرين، ويمكن أن يأخذ أي قيمة بين القيمتين -1,1، حيث تدل قيمة معامل الارتباط المحسوبة على قوة العلاقة بين المتغيرين وتدل الإشارة على إتجاهها وما إذا كانت العلاقة طردية (القيم الموجبة) أو علاقة عكسية (القيم السالبة) .

- إعتدنا في دراستنا المتعلقة بتأثير ضغوط العمل لدى المعلمات بأدائهن الوظيفي على معامل بيرسون ومعامل التأثير وقيمة "ت" حيث أننا إعتدنا على درجة ثقة قدر 95% ثم تم حساب معامل الارتباط ومعامل التأثير وقيمة "ت" لأبعاد ضغوط العمل لدى المعلمات وأبعاد الأداء الوظيفي، كما هو موضّح في الجداول التالية:

الجدول رقم (19): يبين عرض نتائج معامل بيرسون بين بعد الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل ومواكبة التجديدات التربوية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط بيرسون	قيمة t	معامل التأثير b
الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل	1,95	0,61	-0,15	0,02	-0,25
مواكبة التجديدات التربوية	2,55	0,53			

المصدر: من إعداد الباحثين

$$\alpha = 0,05 \text{ لدينا}$$

$$df = n - 1$$

$$\text{ومنه: } 68 - 1 = 67$$

إذن: قيمة ت الجدولية عند درجة حرية (67) و $\alpha = 0.5$

$$t = (0.05, 67) = 2,00$$

يبين الجدول أعلاه أن:

قيمة معامل الارتباط برسون هي $-0,15$ هي قيمة سالبة قريبة من الصفر، وهذا يفسر على أن العلاقة بين الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل ومواكبة التجديدات التربوية هي علاقة عكسية ضعيفة. يعني أنه كلما زادت الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل نقصت نسبيا مواكبة التجديدات التربوية لدى معلمات المدارس الابتدائية، مما يعني أنه كلما زاد شعور المعلمات بالضغط بمعاناتهن من الصداع وإضطرابات في النوم وتعب وإجهاد لديهن، ضعفت نوعاما درجة تطوير الأداء وتجديده وفقا لمتطلبات الحداثة التربوية، حيث يكون أدائها لا يتوافق مع المفاهيم التربوية الممنهجة.

وهذا ما أثبتته المقابلة التي أجريناها مع الحالة "05" من أفراد عينة الدراسة. والتي أكدت على أن شعورها بالصداع والعسر في هضمها للأكل سبب لها ضغط مهني يمنعها نوعاما من تحسين أدائها وتطوريه وفقا بما يتناسب مع الحداثة والعصرنة. وأكدت أيضا على أن الأعراض الفسيولوجية تصاحبها دائما تمنعها حتى من إقامة الرحلات الترفيهية للتلاميذ وتشجيع العمل التطوعي والجماعي. إذ أثبتت "كلثوم قاجة" في دراستها المعنونة ب "ضغوط العمل لدى معلمي المرحلة الابتدائية" أن المعلم حتى في وقت فراغه الذي يستغرق حوالي 15 دقيقة في الصباح والمساء يكلف بحراسة التلاميذ في الساحة ويرافقهم كذلك في المطعم فهو ملزم بمهام مضاعفة تنهك قواه.

فالمعلمات بسبب متطلبات الوظيفة والتعب والمجهودات الكبير التي تبذلها يؤدي نسبيا إلى تدني أدائهن فيصبح عملهن على تلقين الدروس دون تشجيع مشاركة التلاميذ وإعطاءهم فرص للتعرف والاكتشاف التي أصبحت من أهم الأسس التربوية الحديثة.

حيث أن الباحثة "سهير عمر حمد أبو زيد" أكدت على نوعية هذه العلاقة في دراستها المعنونة بـ "ضغط العمل وعلاقاته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم البريطانيّة بالمحلية للخرطوم" أن علاقة مواكبة التجديدات التربوية عكسية مع الدرجة الكلية لضغوط العمل للمعلمين.¹

وهذا ما أثبتته أيضا "إبراهيمي أسماء" في دراستها المعنونة بـ "الضغوط المهنية وعلاقاتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة"، أن المعلمة تعمل على تطوير الواقع من خلال إنشاء جيل يحمل علما نقيا وتوجهات فكرية فاعلة تواكب التطورات الحديثة، ولكن عند معاناتها من هذه الأعراض قد تقلّ نوعا ما درجة تطوّر أدائهن.²

- حيث تؤثر الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل لدى المعلمات على مواكبتها للتجديدات التربوية في أدائها تأثيرا سلبيا ضعيفا، حسب قيمة معامل التأثير المقدرة بـ (0,25-) يعني أنه كلما زادت الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل كالصداع واضطرابات النوم وعسر في الهضم الناتج عن عدم انتظام وجباتهنّ الغذائية إذ عادة ما يتناولن وجبات سريعة في وجبة الغداء لضيق الوقت نقصت بذلك مواكبتهن للتطوّرات الحديثة في أدائهنّ لمهنة التدريس.

- ونجد أيضا أن "قيمة ت" المحسوبة لهذا البعد قدرت بـ (0,02) وهي أقلّ من "قيمة ت الجدولية" التي قدرت بـ 2,00 ممّا يدلّ على أنّ العلاقة غير دالة وهذا ما يفسر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثات، وهذا يعني أن جميع المعلمات يجدن أن العلاقة بين الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل ومواكبة التجديدات التربوية علاقة عكسية وهذا راجع إلى أن المعلمات لا يستطعن مواكبة التطورات الحديثة لمهنة التدريس في ظل المشاكل الصحية التي تلازمهن طيلة فترة

¹ سهير عمر حمد أبو زيد: مرجع سابق: ص 47.

² أسماء إبراهيمي: مرجع سابق، ص 247.

التدريس وتسبب لهن ضغط مهني يمنعهن من تطوير أدائهن خصوصا أن معظم المعلمات لهن شهادات جامعية ليسانس وماستر حيث كنّ يواجهنا مثل هاته الأعراض التي تضعف قدراتهن وتركيزهن.

الجدول رقم (20): يوضح نتائج الارتباط بين ضغوط العلاقات مع الإدارة والزملاء بالالتزام بأخلاقيات مهنة التدريس

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الارتباط بيرسون	قيمة t	معامل التأثير B
ضغوط العلاقات مع الإدارة والزملاء	2	0,60	0,04	5,47	0.06
الالتزام بأخلاقيات مهنة التدريس	2,60	0,42			

المصدر: من إعداد الباحثين

يبين الجدول أعلاه :

أن قيمة معامل الارتباط بيرسون قدرت ب (0,04) وهي قيمة موجبة قريبة من الصفر (هذه العلاقة شبه منعقدة)، مما يفسر أن الارتباط بين ضغوط العلاقات مع الإدارة والزملاء والالتزام بأخلاقيات مهنة التدريس هي علاقة طردية ضعيفة، يعني أنه كلما زادت ضغوط هذه العلاقات زاد إلتزام المعلمات بأخلاقيات مهنة التدريس. وهذا راجع إلى أنه هناك ضغوطات إيجابية في العمل نافعة ومفيدة للفرد وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز والدافع للعمل وتعطي الفرد القدرة على النجاح وتمده بالثقة والقوة وهذا ما بينته نتائج معامل الارتباط لهذين البعدين، حيث أن في تحليل إجابات المعلمات التي يظهرها الجدول رقم (5) بيّنت أنهن لا يشعرن بمستوى ضغط كبير من علاقاتهن مع الإدارة والزملاء وإنما هذه ضغوطات

تحفز للمداومة على أدائهن المتمثل في الإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس. يعني أنها علاقة طردية ذلك أن قلة التعامل فيما بين المعلمات وعدم التعاون بينهن وغياب روح الفريق داخل المدرسة تزداد دافعية المعلمات بالالتزام بالوقت الرسمي وعيا بحجم مسؤوليتهن من جهة وخوفا من الوشاية من جهة اخرى. بالإضافة إلى أن ضعف تقدير الإدارة لمجهودات المعلم، وهذا أكدته المقابلة التي أجريتها مع " الحالة "07" التي أكدت أنه كلما قصرت الإدارة في تقدير لمجهوداتها وتعبها، حفّزها ذلك لزيادة مستوى الأداء وذلك لأنها أقرت بأنها ركّزت جلّ إهتمامها بالتلاميذ الضعفاء وتكليفهم بالواجبات المنزلية حتى يتداركوا نقاط الضعف وكذلك تعمل على تحفيز التلاميذ المتفوقين وذلك لتظهر للإدارة مدى أدائها العالي بنتائج دراسية جيدة يعني أنّ المعلمات يعانين من ضغوط العلاقات مع الإدارة والزّماء بدرجة منخفضة إستطعن التعامل معها وتكيفهنّ بما يحفّزنّ لأداء مهنة التدريس بحسب المقتضيات الأخلاقية لهذه المهنة. وهذا ما أكدته الباحثة "سهير عمر حمد أبو زيد" في دارستها المتعلقة ب "ضغط العمل وعلاقاته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية بمحلية خرطوم" أن ضغوط العلاقات مع الإدارة الزملاء تتميز بدرجة منخفضة وأنها قد تكون قائمة على التعاون والمشاركة في إبداء الرأي وحلّ المشكلات التي تطرأ على العمل بذلك يكون الضغط غير مقصور على المعلمات لوحدهنّ بل تشاركه مع الإدارة والزّماء، وأن من بعض أسس التعامل مع الضغوط والتعايش معها بإيجابية هي تكيف العلاقات الإجتماعية مع الضغوط، كما أكدت أيضا أن الضغوط عندما تكون بسيطة على الفرد فإن ذلك يؤدي إلى إرتفاع في مستوى أدائه المهني، لأنّه عند هذا المستوى يكون الفرد قادر على بذله الجهد والطاقة التي تمكنه من توجيهها لتحسين مستوى أدائه.¹

وهذا ما يتوافق مع "نموذج مغلين" الذي يرى أن المشاكل والصعوبات تنتج فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء بحيث يفترض أن عند وجود مستوى ضغط منخفض فإنه لا يواجه أي

¹ سهير عمر حمد أبو زيد: مرجع سابق، ص45.

تأثير يبعث الإهتمام بتحسين الأداء، ولكن عند وجود مستوى متوسط من الضغوط ينتج فرصة الإستثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسين مستوى أدائه.

- حيث تؤثر ضغوط العلاقات الإدارية والزملاء تأثيرا إيجابيا ضعيفا على درجة الإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس حسب قيمة معامل التأثير المقدر ب (0.06) يعني أنه كلما زادت ضغوط العلاقات الإدارية والزملاء من قلة التعاون بين المعلمين بالإضافة إلى ضعف تقدير الإدارة لجهد المعلمات وغيرها من الضغوط أدى ذلك إلى زيادة نسبية للإلتزام المعلمات بأخلاقيات مهنة التدريس.
- ويبين الجدول كذلك أن قيمة ت المحسوبة لهذين البعدين قدر ب (5,47) وهي أكبر من قيمة ت

الجدولية التي قدرت ب 2.00. مما يدل على أنّ العلاقة دالة مما يفسر وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثات، يعني أن هناك معلمات يجدن أن العلاقة بين ضغوط العلاقات مع الإدارة والإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس علاقة طردية وهناك من ترى أنها علاقة عكسية وهذا راجع للمستوى العمري لهنّ، فالمعلمات اللاتي يصغر سنهن عن 30 سنة لا يتحملن هاته الضغوط بل يزعجهن سوء العلاقة بينهنّ وبين الإدارة والزملاء. أمّا المعلمات الذين يفوق سنهن 30 سنة فمع تقدم عمرهن أصبحن يتصرّفن بحكمة مع ما يواجهنه من ضغوط ويجعلن بذلك منها حافز لرفع مستوى أدائهن.

الجدول رقم (21): يوضح عرض نتائج العلاقة بين ضغوط التعامل مع التلاميذ وأسرههم بالاهتمام

بمعالجة مشاكل التلاميذ

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الارتباط بيرسون	قيمة t	معامل التأثير B
ضغوط التعامل مع التلاميذ وأسرههم	2,28	0,58	-0,06	3,39	-0,04
الاهتمام بمعالجة مشاكل التلاميذ	2,55	0,53			

المصدر: من إعداد الباحثين

يبين الجدول أعلاه أن:

قيمة معامل الارتباط بين البعدين قدرت ب $-0,06$ وهي قيمة سالبة ضعيفة جدا، مما يفسر أن العلاقة بين ضغوط التعامل مع التلاميذ وأسرههم والاهتمام بمعالجة مشاكل التلاميذ هي علاقة عكسية ضعيفة، يعني أنه كلما زادت ضغوط التعامل مع أسرههم نقص الاهتمام بمعالجة مشاكل التلاميذ. حيث أن المعلومات يواجهن صعوبات في التعامل مع التلاميذ وأسرههم كلما زادت يؤدي ذلك لنقص إهتمامهن بالتلاميذ والمشاكل التي يتعرضون لها بشكل ضعيف، يعني أن الضغوطات التي يواجهنها المعلومات المتعلقة بالتلاميذ من كقلة الدافعية وضعف الرغبة في التعليم تضعف قدرتهن على حل مشكلات التلاميذ الدراسية كالقلق من تصحيح من الأمتحان وتركيزهن على رفع الروح المعنوية للتلاميذ وزيادة دافعتهم نحو التعلم والدراسة. بالإضافة إلى أنه كلما زادت كثافة أعداد التلاميذ بالصفوف الدراسية كلما قلت عملية توجيهها للتلاميذ ومراقبتهم وتعديل سلوكهم. فلا الوقت متاح ولا القدرة التي تجعلها تستطيع التعامل مع عدد كبير من التلاميذ خصوصا أنها تتعامل مع تلاميذ مرحلة الإبتدائي مما يشكل لها ضغط يضعف أدائها.

- حيث بينت إحدى المقابلات التي أجريناها مع الحالة "08" أنها تعاني من قلة تقدير أسر التلاميذ لمجهوداتها إضافة إلى ذلك إهمالهم للواجبات المنزلية، كلها هذا يؤدي إلى نقص أحجام التعامل مع أولياءهم بفاعلية لسوء العلاقة بين الطرفين. حيث أنها أدلت بأن الأولياء دائما يلقون اللوم عليها في حالة أي فشل دراسي لأبنائهم. فهذا يسبب فشل وإحباط لدى المعلمات ينقص من إهتمامهن بمشكلات التلاميذ وسلوكياتهم الخاطئة والغير سوية.

وهذا ما يتفق مع " نموذج الإطار الشامل لتفسير ضغوط العمل" والذي يبين أن من بين مسببات الضغط متطلبات العلاقات مع الأفراد والجماعات التي تتمثل في: كثافة أعداد أفراد المجتمع الوظيفي الفتور في المساعدة الاجتماعية وكذلك مطالب الدور ويقصد بيه مجموعة التوقعات السلوكية التي يتوقعها الآخرون من الشخص القائم بدور معين أو من توقعاته الشخصية العالية لما لديه من قدرات ومهارات لا تسايره عند الحاجة لها.¹

- حيث تؤثر ضغوط العلاقات مع التلاميذ وأسرههم على المعلمات تأثيرا سلبيا ضعيفا على أداءهن من ناحية الإهتمام بمعالجة مشكلات التلاميذ. حسب قيمة معامل التأثير المقدر ب (-0,04)، ف+0 كلما زادت ضغوط العلاقات مع التلاميذ وأسرههم من مشاكل سلوكية تظهر عن التلاميذ من قلة دافعية وسلوكيات غير سوية بالإضافة إلى قلة تعاون الأسر وقلة تقديرهم لجهودات لمعلمات كل هذا يؤدي إلى نقص إهتمامهن بمعالجة المشكلات والأخطاء المتعلقة بالتلاميذ.

- ونجد أيضا من الجدول أن قيمة ت المحسوبة قدر ب (3,39) وهي أكبر من قيمة ت الجدولية التي قدرت ب 2,00 مما يدل على أن العلاقة دالة، هذا ما يبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثات، يعني أن هناك معلمات يجدن أن العلاقة بين ضغوط العلاقات مع

¹ مكناسي محمد: مرجع سابق، ص 18.

التلاميذ وأسرههم والإهتمام بمعالجة مشكلات التلاميذ هي علاقة عكسية، وهناك من ترى أنّها علاقة طردية ويرجع ذلك لإختلاف سنوات خبرتهن، فهن من لديها خبرة طويلة تأقلمت مع كل المشاكل المتعلقة بالتلاميذ وأسرههم من تقصير الأولياء وكذلك سلوكيات التلاميذ.

الجدول رقم (22): يوضح نتائج علاقة ضغوط التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي بمهارات

التدريس

معامل التأثير	قيمة t	معامل الارتباط بيرسون	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
B					
-0.40	9.79	-0,09	0,65	1,9	ضغوط التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي
			0,03	2,6	مهارات التدريس

المصدر: من إعداد الباحثين

يبين الجدول أعلاه أن:

معامل الارتباط قدرت ب(-0.09) وهي قيمة سالبة قريبة من العدد 0، مما يفسر أن العلاقة بين ضغوط التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي ومهارات التدريس علاقة عكسية ضعيفة جدا. يعني أنه كلما زادت ضغوط التباعد بين الأعباء المهنية وحجم الأعمال والعائد المادي الذي يقدم للمعلمات ضعف مستوى تحسینهن لمهاراتهن التدريسية والعكس يعني كلما كان هناك تقارب بين ما تقوم به المعلمات من مهام والأجر الذي تتقاضينه زاد مستوى أدائها بإتباعها لمهارات التدريس. وهذا راجع لقلة الحوافز المادية التي تعتبر العامل الأهم في تحفيز المعلمات وتشجيعهن على تطوير أداء هاته المهنة، مما يفسر على أن حجم الأعمال الكبير الذي تقوم به المعلمات من التعامل مع كثرة الأعباء المهنية والتعامل مع

التلاميذ طوال اليوم وإزدحام جدول الحصص الأسبوعي وحراسة التلاميذ ومراقبتهم يوميا، مع العلم أن العائد المادي لا يوفي حق كل هذا الجهد الذي يبذلنه، كل هذا يؤدي لتراجع مهارات التدريس لدى المعلمات حيث يقل تحقيقهن للأهداف التربوية التي تهتم بالتلاميذ والأهداف التعليمية، فيصبح أدائهن مقتصر فقط على تلقين ونقل للمعرفة للتلاميذ دون الاهتمام بتسيير المعرفة وإنتاجها وتجديدها وكذلك ضعف التعامل مع طاقات التلاميذ وتعزيز قدراتهم التنافسية، وهذا راجع إلى الحجم الكبير للمهام التي تقع على عاتق المعلمات وعدم حصولهنّ على الأجر المناسب وكذلك عدم إستفادتهن من الحوافز المادية.

وهذا ما أثبتته دراسة "إبراهيمي أسماء المعنونة" ب "الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزواجي لدى المرأة العاملة"، حيث أكدت أن المعلمة هي الحجر الأساسي الذي يهيم في تطوير الواقع التربوي، فكيف لها أن تقوم بدورها على أتم وجه ومهنتها لا تلبّي إحتياجاتها الأساسية كضعف الرواتب وضالتها تجعل المرأة تشعر بالضغط من هذا المأزق المالي في ظل صعوبات المعيشة. وهذا ما يجعل المعلمة تنزعج من مهنتها وتقتصر في أدائها بحيث يصبح فاقداً لمهارات التدريس.¹

وهذا يعود إلى شعور عدم الرضاء الذي يتكون لدى المعلم من جراء الضغط المهني المزدوج نتيجة لما تقوم به من مهام تفوق قدرتها واستيعابها وضعف الراتب الذي لا يعادل جهدها مما يكون مستوى ضغط مهني له التأثير في إضعاف قدرتها وإتقانها لعملية التدريس.

وهذا ما يظهر في " نموذج هيجان" لتفسير ضغوط العمل أن من مصادر ضغوط العمل هي المصادر المتعلقة بالمنظمة والتي تشمل سياسة المنظمة وطبيعة الوظيفة وعبء العمل والإحباط الوظيفي

¹ إبراهيمي أسماء: مرجع سابق، ص274.

والعمليات التنظيمية وظروف العمل المادية ومن النتائج المترتبة على ضغوط العمل تدني مستوى

الإنتاج.¹

- حيث تؤثر ضغوط التباعد بين الأعباء المهنية والعائد مادي لدى المعلمات تأثير سلبي ضعيف على أدائهن الوظيفي من ناحية مهارات التدريس، وذلك حسب قيمة معامل التأثير المقدرة ب $(-0,40)$ ، حيث أنه كلما زاد حجم المهام الموكّلة للمعلمات وكذلك قلّت الحوافز المادية ضعف نسبيا مستوى تحسينهن لمهارات التدريس اللازمة من تحقيق للأهداف التربوية والتعليمية والإهتمام بإنتاج المعارف وتسييرها.

- ونجد أيضا أن قيمة ت المحسوبة في هذا البعد قدرت ب $(9,79)$ وهي أكبر من قيمة الجدولية التي قدرت ب $2,00$ مما يدل على أن العلاقة دالة وهذا ما يفسر وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثات، ويعني أن هناك معلمات ترين أن علاقة ضغوط التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي ومهارات التدريس علاقة عكسية وهناك أيضا من ترين أنها علاقة طردية وتفسير ذلك يرجع لوجود معلمات خبرتهن طويلة فمع الوقت تعودنا مع هاته الضغوط خصوصا أن البرنامج الدراسي وكذلك قيمة الأجور لم يتغيرا منذ مدة طويلة رغم الإضرابات المتكررة في قطاع التربية، لذلك المعلمات إعتدن وتكّيفن مع هذا الوضع.

¹ مكناسي محمد: مرجع سابق، ص 119.

الفصل السادس: عرض النتائج العامة للدراسة وتحليلها

أولاً: عرض نتائج الدراسة

ثانياً: التوصيات والإقتراحات

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

أولاً: عرض نتائج الدراسة

من خلال الدراسة التي قمنا بها والتي تضمنت الجانب نظري والجانب ميداني توصلنا إلى نتائج عديدة سنحاول ذكرها:

- أن معلمات المدرسة الابتدائية يتعرضن لمواقف ضاغطة تؤثر على مستوى أدائهن بتعدد واختلاف مصادرها ومسبباتها.
- توجد علاقة مباشرة بين أبعاد ضغوط العمل وأبعاد الأداء الوظيفي لمعلمات الطور الابتدائي.
- خلال ممارسة المعلمات لوظيفتهن يتعرضن لأعراض فسيولوجية نتيجة للإرهاق وحجم العمل الذي يقمن به، حيث أنهن يعانين من أمراض تتمثل في صداع وعسر في الهضم دوار وغيرها تلازمهن طيلة فترة التدريس.
- أن مصادر الضغوط التي تتعرض لها معلمة المدرسة الابتدائية مرتبطة أكثر بمتطلبات الوظيفة والعلاقات مع المجتمع الوظيفي الذي يشمل الإدارة والزملاء والتلاميذ وأولياهم.
- أن المعلمات يعانين من مشكلات تتعلق بتلاميذ المرحلة الابتدائية المتمثلة في قلة الدافعية وقلة التركيز والسلوكيات الغير سوية مما يعيق أدائهن الوظيفي. من خلال دراستنا أيضا وجدنا أن حتى مع وجود أعباء مهنية كثيرة وحجم أعمال كبير، إلا أن المعلمات يحافظن على مستوى أدائهن ويعملن دائما على تطويره ومواكبة التجديدات التربوية لكي ترتفع قدرات التلاميذ وكفاءتهم.
- أن المعلمة تحاول أن تحسن من كفاءتها بصورة ذاتية، تقرأ وتكتشف، تبادر بتحسين وتطوير العملية التعليمية، لكنها تنتظر إعراف وتقديرات ل عملها من كل الأطراف المحيطة بها. وهذا ما أثبتته دراستنا أن المعلمات يشعرن بالضغط لضعف تقدير الإدارة من جهة وأولياء التلاميذ من جهة أخرى لمجهوداتها الجبارة.

- أن الإرهاق الذي يصيب المعلمة من جراء ضغط العمل وشروطه وما يتطلبه من تنوع في المسؤوليات وعناية في التحضير وتركيز في الانتباه ودقة في التعامل مع التلاميذ، لا يعادله إرهاق يمكن أن يأتي من أي مهنة أخرى.

- أن لأولياء التلاميذ جزء في ضغوط العمل لدى المعلمات حيث وجدنا أن ضعف العلاقة بين الطرفين وتقصير كبير من طرف الأولياء وذلك لإهمالهم للواجبات المنزلية للأبناء هم واللامبالاة لهم لمستواهم ومشاكلهم، إضافة إلى ضعف تقديرهم لمجهودات المعلمات، كل هذا يضعف من مستوى أدائهن.

وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمعلمات المدرسة الابتدائية حيث توصلنا إلى:

1- وجود علاقة عكسية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل ومواكبة التّجديدات التربوية لأداء المعلمات، حيث أنه كلما زادت هذه الأعراض نقص أداءهنّ.

2- وجود علاقة عكسية ضعيفة أيضا ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العلاقات مع التلاميذ وأسرههم والإهتمام بمعالجة مشكلات التلاميذ، حيث أنه كلما زادت ضغوط هذه العلاقات من صعوبة تعامل مع التلاميذ وقلة تعاون مع الأسر وغيره نقص نسبيا بذلك اهتمام المعلمات بمشاكل التلاميذ.

3- وجود علاقة طردية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العلاقات مع الإدارة والزملاء والإلتزام بأخلاقيات مهنة التدريس، حيث كلما زادت هذه الضغوطات المتمثلة في قلة التعاون مع الزملاء وضعف تقدير الإدارة لمجهودات المعلمات زادت درجة التزامهن بأخلاقيات هاته المهنة النبيلة.

3- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي ومهارات

التدريس. حيث أنه كلما زاد التباعد بين الأعباء الوظيفية لدى المعلمات والأجر الممنوح نقص

إتباع المعلمات لمهارات التدريس مما يؤدي لتدني مستوى وجودة أداهن المهني.

4- وجود تأثير لأبعاد ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى لمعلمات المدارس الابتدائية حيث

توصلنا إلى :

أ- تؤثر الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل تأثيرا سلبيا على مواكبة التجديدات الحديثة لأداء

الوظيفي لمعلمات المدارس الابتدائية، مما يثبت تحقق الفرضية الأولى.

ب- تؤثر ضغوطات العلاقات الإدارية والزملاء تأثيرا إيجابيا ضعيف على الإلتزام بأخلاقيات مهنة

التدريس لدى المعلمات، مما ينفي تحقق الفرضية الثانية للدراسة.

ث- تؤثر ضغوطات العلاقات مع التلاميذ وأسرهـم تأثيرا سلبيا ضعيفا على مستوى اهتمام

المعلمات بمعالجة مشكلات التلاميذ، مما يثبت تحقق الفرضية الثالثة للدراسة.

ج- تؤثر ضغوطات التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي تأثيرا سلبيا على مستوى مهارات

التدريس لدى المعلمات، مما يثبت تحقق الفرضية الرابعة للدراسة.

- إذن هناك وجود تأثيرا سلبيا لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لمعلمات المدارس الابتدائية لكنه

تأثير ضعيف. يعني أن معلمات مدارس بلدية ونزة لا تؤثر عليهن ضغوطات العمل تأثيرا كبيرا

وأنهن في ظل هاته الضغوط يبقى مستوى أدائهن جيد ، مما يفسر أنهن قدرات نسبيا على

مواجهة الضغوطات المهنية وأداء وظيفتهن بالشكل المقبول.

ومنه فالفرضيات المقترحة لدراستنا تم إثباتها من ثلاث فرضيات ماعدا فرضية واحدة لم يتم إثباتها من

حيث:

الفرضية الأولى تم إثباتها: وهي توجد علاقة عكسية بين الأعراض الفسيولوجية لضغوط العمل والمواكبة التجديدات التربوية ويوجد تأثير سلبي للأعراض الفسيولوجية على مواكبة التجديدات التربوية.

الفرضية الثانية لم يتم إثباتها: وهي توجد علاقة عكسية بين ضغوط العلاقات الإدارية والزملاء والالتزام بأخلاقيات مهنة التدريس ويوجد تأثير سلبي لضغوط العلاقات الإدارية والزملاء على مستوى الالتزام لأخلاقيات مهنة التدريس.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة عكسية بين ضغوط العلاقات مع التلاميذ وأسرهم والاهتمام بمعالجة مشكلات التلاميذ وتوجد تأثير لضغوط العلاقات مع التلاميذ وأسرهم على مستوى اهتمام المعلمات بمعالجة مشكلات التلاميذ.

الفرضية الرابعة تم إثباتها: قد تم ثبوتها توجد علاقة عكسية بين ضغوط التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي ومهارات التدريس ويوجد تأثيرا سلبيا لضغوط التباعد بين الأعباء المهنية والعائد المادي على مستوى مهارات التدريس لأداء المعلمات الوظيفي.

ثانيا: التوصيات والإقتراحات

1- التوصيات:

من خلال ما توصلنا إلى من نتائج الدراسة وجدنا أن المعلمات يعانين من ضغوطات مهنية كبيرة تؤثر على مستوى أداءهن وعلى سيرورة العملية التربوية ككل، لذلك سنقدم توصيات بخصوص هذا الموضوع تمثلت في:

- إعادة النظر في البرنامج المدرسي المطبق في المدارس الابتدائية من ناحية عدد ونوعية المواد الدراسية
- التركيز على العوامل التي تسهم في رفع مستوى الأداء لدى المعلمات وذلك من خلال الحوافز المعنوية والمادية والعمل على توفير مستلزمات ومتطلبات العمل التي تساعد المعلمات على رفع مستوى أدائهن.
- توفير الشروط الصحية اللازمة داخل الفصول لدعم عمل المعلمات.

الفصل الخامس: تحليل البيانات وعرض النتائج

- تنمية وتقوية العلاقات بين الإدارة والمعلمين، وبين الزملاء وكذلك بين الأولياء والمعلمات وذلك من خلال التشاور والحوار وتبادل الآراء ووجهات النظر بكل ما يخص التلاميذ وطرق التدريس لمساهمة في تكوين جيل المستقبل.

- تخفيف حجم الأعباء المهنية التي تسبب ضغوطات للمعلمات والتي تفوق قدرتها مما يستدعي مراعاة المسؤوليات الاجتماعية التي تقوم بها المعلمة.

- إعادة النظر في نظام الأجور المطبق في المدارس الابتدائية والذي لا يوفي حق مجهودات المعلمات.

2- الاقتراحات:

- وجب من الإدارة مراعاة حجم هاته الضغوط التي تلازم المعلمات، حيث نقترح محاولة تخفيف اكتظاظ التلاميذ في الأقسام وكذلك زيادة عدد المعلمين في المدرسة، حتى تتوزع المهام ويخفف العبء عن المعلمات حتى تكون على الأقل درجة الضغوط أقل نوعا ما، مما يريح المعلمات ويساعدهن في القيام بأداء المهنة بالشكل المقبول.

خاتمة

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على درجة الضغوط المهنية لدى معلمات المدارس الابتدائية وعلاقتها بآدائهن الوظيفي، وبعد تحليل وإثراء متغيرات الدراسة نظريا وتطبيقيا وذلك باستخدام أدوات منهجية لجمع المعلومات التي تمثلت في والإستبيان والمقابلة، تم تفرغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها وتحليلها في ظلّ ما توفّر من دراسات سابقة ومقاربات نظرية.

يمكن إستنتاج أن الضغوط في العمل حقيقة موجودة لا مفرّ منها، وإذا كانت الضغوط لازمة في حياة العاملين فلا بدّ من إدارة هذه الضغوط ومواجهتها والتصديّ لها والإستفادة منها وتوجيهها التّوجيه السليم وذلك عن طريق تجنيد كل السبل التي ترفع من مستوى أداءهم ومن مستوى العملية الإنتاجية.

وقد أشارت معظم الدّراسات في علم الإجتماع والتنظيم والعمل إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى وهذا راجع لمتطلبات كل مهنة حيث تبيّن أنّ مهنة التعليم من أكثر المهن التي تحوي على ضغوط مهنية متعددة المصادر وخصوصا الضغوط لدى معلمات المدارس الإبتدائية فهن في مواجهة مستمرة لضغوط العمل بمختلف مصادرها ومسبباتها المتمثل بالدرجة الأولى في المناهج المبرمجة وسياسات الإدارة وكذا مستويات التلاميذ ومواقف أسرهم، وقد تبين أن هذه الضغوط تمثل تكلفة كبيرة على المعلمات وعلى المدرسة والتلاميذ من الناحية الصحية والفكرية والعلمية فضغوط العمل لدى المعلمات لها آثار صحية وفسولوجية ضارة وبجانب هذه الآثار المرضية هناك آثار سلوكيّة، حيث تبين أن لضغوط علاقة عكسية مع الأداء الوظيفي لهنّ فهي تآثر على سلوكيات ومستوى أداء المعلمات وذلك بنقص الكفاءة ومهارات وطرق التدريس، وإنخفاض الشّعور بإنتماء للوظيفة والاهتمام بالمشاكل التي تعترض التلاميذ، فإن المهمة الأولى للمعلّمت هي محاولتهنّ تصدي هاته الضغوط ومواجهتها والتعامل معها بإيجابية، وكذا مهمة كل من المدير وأسر

التلاميذ هي الإعتراف بوجود ضغوط العمل وتخفيض مستواها، بغية رفع مستوى أداء المعلمات ونجاح العملية التربوية من كفاءة وإنتاج.

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

- 1- إبراهيم لطفى طلعت: علم إجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والطباعة، القاهرة، 2007.
- 2- إبراهيم لطفى طلعت: علم إجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
- 3- بن صالح عمر بن عبد الجبار ومحمد مترك ومسعود القحطاني: علم النفس التنظيمي والإداري، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، د.ط، 2007.
- 4- جمال الدين محمد بن مكرم ابن منصورابي الفضل: لسان العرب، دار صادر، بيروت.
- 5- حريم حسن: إدارة الموارد البشرية، دار الحامد، عمان، ط1، 2013.
- 6- حسن راوية: إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية الإسكندرية، ط1، 2004.
- 7- حامد خالد: منهجية البحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2008.
- 8- حنة نصر الله: ادارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2003.
- 9- الحراحشة حسن محمد: إدارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي، دار جليس للنشر والتوزيع، ط1، 2011.
- 10- خيضر محمد وآخرون: السلوك التنظيمي - مفاهيم معاصرة-، اثناء للنشر، عمان، ط1، 2012.
- 11- الختاتنة سامي محسن: علم النفس الاداري، الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012.
- 12- زرواني رشيد: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، دار الهدى-عين مليلة، الجزائر، ط1، 2007.

- 13- صقر عاشور أحمد: إدارة القوى العاملة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ط1،
1985.
- 14- الصادق حسن عبد الله حسن: ضغوط العمل (مصادرها ومسبباتها، آثارها) ضغوط
وصراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، ط1، 2006.
- 15- علي الحسين السيسى شعبان: اسس السلوك الانساني بين النظرية والتطبيق، دار المكتب
الجامعي الحديث، الازارطة، ط1، 2002. زرواني رشيد: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم
الإجتماعية، دار الهدى-عين مليلة، الجزائر، ط1، 2007.
- 16- عبد السلام أبو قحف وزملاءه: محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة الاشعاع الفنية،
الاسكندرية، ط1، 2002.
- 17- عبد المطلب عامر سامح: ادارة الاداء دار الفكر، عمان، ط1، 2011.
- 18- عبد مرسي بدر سعيد : عملية العمل (مدخل لعلم الاجتماع الصناعي)، دار المعارف
الجامعية، الإسكندرية، ط1، 1992.
- 19- عوض عامر: السلوك التنظيمي الاداري، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1،
2008.
- 20- عبد الباسط عبد المعطي وعادل مختار الهواري: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع،
دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ط1، 1986.
- 21- عبد الباقي صلاح الدين: السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، الدار الجامعية
الجديدة، الاسكندرية، ط1، 2003.
- 22- عبد الرحمان توفيق: المناهج التدريبية المتكاملة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، ط3،
2004.

- 23- على حمدى: سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، د.ط، 2008 .
- 24- العديلي ناصر محمد: ادارة السلوك التنظيمي، مرامر للطباعة الالكترونية، الرياض، د.ط، 1993.
- 25- فاروق السيد عثمان: القلق وادارة الضغوط النفسية، القاهرة، ط1، 2001.
- 26- اللوزي موسى: التنظيم وإجراءات العمل، الأردن، دار وائل للنشر، الأردن، 2007
- 27- محمد المحاسنة إبراهيم: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، الاردن، 2013.
- 28- فوزي محمد الهادي: الضغوط الاسرية من منظور الخدمة الاجتماعية، دار القاهرة، القاهرة، د.ط، 2005.
- 29- ماهر أحمد: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية، ط1، 2005.
- 30- محمود الكلاله طاهر: الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، دار اليازوري، الأردن، ط1، 2011.
- 31- محمد القاسم القرويني: السلوك التنظيمي، دار وائل للنشر، الاردن، ط5، 2009.
- 32- محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الاسكندرية، ط1، 1999.
- 33- محفوظ احمد جودة: ادارة الموارد البشرية، جامعة وائل للنشر والتوزيع، الاردن، ط2، 2014.
- 34- محمد هاني محمد: ادارة الموارد البشرية: دار المعترف للنشر والتوزيع، ط1، 2005.
- 35- محمد زويد العتيبي: الإتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، دار النشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010.

- 36- محمد جاسم الشعبان ومحمد صالح الابعج: إدارة الموارد البشرية في ظل إستخدام الأساليب العلمية الحديثة الجودة الشاملة-الهندرة-، الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014.
- 37- مستر العيد: إدارة الضغوط الحياتية(كيف تتغلب على الضغوط النفسية)، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، ط1، 2013.
- 38- مصطفى محمود أبوبكر: الموارد البشرية-مدخل لتحقيق الميزة التنافسية-، دار الجامعة الاسكندرية، ط1، 2003.
- 39- معن محمود عياصرة ومروان محمد بني احمد: ادارة الصراع والازمات وضغوط العمل، دار حامد، عمان، ط1، 2008.
- 40- مهدي حسن زوليف: ادارة الموارد البشرية، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 2001.
- 41- نادية سعيد عيشور: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2017.
- 42- وسيلة حمداوي: ادارة الموارد البشرية، مديرية النشر بجامعة قالمة، الجزائر، د.ط، 2004.
- 43- يوسف كمال: ضغوط العمل لدى القيادة الادارية اثرها على عملية اتخاذ القرار، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية، ط1، 2016.
- ثانيا: المذكرات والرسائل الجامعية
- 44- إبراهيمي أسماء: الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم النفس المرضي الاجتماعي، منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.

- 45- ابراهيم أبو عزب نائل: فعالية برنامج ارشادي مقترح لخفض قلق الاختبار لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة غزة، رسالة مكملة لمتطلبات نيل درجة الماجستير في علم النفس- ارشاد وتوجيه، منشورة، الجامعة الاسلامية-غزة، فلسطين، 2008.
- 46- ابن خرور خير الدين: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم اجتماع التربية، منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2011.
- 47- الأغا محمد عوض توفيق: ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في أصول التربية/الإدارة التربوية، الجامعة الإسلامية غزة، غزة، 2009.
- 48- أسعد أحمد عكاشة: اثر الثقافة التنظيمية على الاداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ادارة الاعمال، منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2008.
- 49- بوعمامة أحمد فارس: المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ترميو موارد بشرية، منشورة، جامعة منتوري-قسنطينة-، الجزائر، 2009/2010.
- 50- جبارة سامية: رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008/2009.
- 51- حمدوني رشيد: الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، منشورة، الملحقه الجامعية بمغنية، مغنية، 2015/2016.

- 52- سحر بنت خلف سلمان مددين: تقويم الاداء الوظيفي للمعلمات في ضوء مبادئ ادارة الجودة الشاملة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الادارة التربوية، والتخطيط، منشورة، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية، 2006.
- 53- سهير عمر حمد أبو زيد: ضغوط العمل وعلاقته بالاداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم الاساسي البريطانية بمحلية الخرطوم، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في الارشاد النفسي والتربوي، منشورة، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، السودان، 2018.
- 54- شارف خوجة مليكة: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، رسالة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية، منشورة، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2010/2011.
- 55- شويطر خيرة: استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الامهات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس وعلوم التربية، منشورة، جامعة وهران 2، وهران، 2016/2017.
- 56- فراس الحاج محمد: اثر ضغوط العمل في مستوى اداء العاملين في القطاع الصحي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ادارة الاعمال تخصص mba، منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2016.
- 57- فضيلة بوطرفة: ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي دراسة ميدانية بمناجم حديد الشرق ونزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، منشورة، جامعة العلوم الانسانية والاجتماعية، تبسة، 2017.
- 58- القحطاني على: الفروض الشخصية وعلاقتها بضغط العمل، مذكرة لنيل رسالة الماجستير في العلوم الادارية، منشورة، جامعة نايف للعلوم الامية، السعودية، 2018.

59- محمد حسن خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة تربوية، منشورة، الجامعة الاسلامية -غزة-، فلسطين، 2012.

60- مكناسي محمد: التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسة العقابية، دراسة ميدانية عن أعوان السجون بمؤسسة اعادة التأهيل بقسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم نفس تنظيم وعمل، منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006/2007.

61- موزة بنت حمود بن علي المعمرية: ضغوط العمل وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم ما بعد الاساسي بمحافظة مسقط، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، منشورة، جامعة نزوى، عمان، 2014.

ثالثا: المجالات والموسوعات

62- سليمان احمد الطلاع: واقع الاحتراق الوظيفي واسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء بمحافظة غزة، مجلة جامعة الازهر، مجلد17، عدد2، 2015.

63- شويخات أحمد: الموسوعة العربية العالمية، 2002/06/02، 19:04 سا.

64- العاصمي رياض: أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن مجلة دمشق، مجلد27، عدد أول+ثاني، 2011.

65- كلثوم قاجة: مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المرحلة الابتدائية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، ورقلة، دون سنة.

66- محمد المؤمني: مستوى الإحترق النفسي لدى معلمي التربية المهنية مقارنة بالمعلمين

العاديين في محافظة عجلون الأردنية، مجلة كلية التربية الأساسية والعلوم التربوية والإنسانية، عدد23، تشرين الاول 2015.

67- نبيل حميدية: المقابلة في البحث الاجتماعي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية،

الجزائر، العدد 8، 2012.

الملاحق:

ملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي تبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة استبيان

تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى معلمات المدرسة الابتدائية

أخي الكريم /أختي الكريمة

تهدف هذه الدراسة لدراسة تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي للحصول على شهادة ماستر 2 وأود أن أحيط سيادتكم علما بأن كل ما تدلون به من آراء سيكون موضع اهتمامنا ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وانتهز هذه الفرصة لأعبر لكم عن شكري و تقديري لتخصيصكم جزء من وقتكم الثمين لملئ هذا الاستبيان. ووضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها.

ولكم جزيل الشكر

إشراف

د. وحيد دراوات

الطالب

خلفي ابتسام

بونوار هاجر

استمارة بحث

البيانات الشخصية

نرجو الاجابة بنعم أو لا أمام الخيار الذي ينطبق عليك :

1- العمر :

- أقل من 26 سنة ب/ 26_30 سنة ج/ 31_35 سنة
 د/ 36_40 سنة هـ/ 41_45 سنة و/ 46 سنة فأكثر

2- سنوات الخبرة:

- أقل من 6 سنوات 6_10 سنوات ج/ 11_15 سنة
 د/ 16_20 سنة هـ/ أكثر من 20 سنة

4/ المؤهل العلمي :

- ليسانس ب/ بكالوريا ج/ ماستر

ملحق رقم(02)

مقياس ضغوط العمل

الرقم	العبارات	الشعور بالضيق الشديد والضغط		
		درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة صغيرة
1	ازدحام جدول الحصص الأسبوعي			
2	التعامل مع التلاميذ طول اليوم			
3	التهوية السيئة بحجرات الدراسة			
4	بعد المسافة بين المدرسة و السكن			
5	عدم توفر التقنيات التربوية			
6	ضعف تقدير جهود المعلم من قبل إدارة المدرسة			

			قلة دافعية التلاميذ للتعلم	7
			التذبذب في التعليمات من قبل إدارة المدرسة	8
			التذبذب في التعليمات من قبل وزارة التربية والتعليم	9
			ضيق الزمن المخصص للحصص	10
			متطلبات الوظيفة تؤثر على حياتي الخاصة	11
			تتوقع مني الإدارة جهداً أكثر من طاقتي	12
			كثرة الوقوع في أخطاء العمل	13
			كثرة الأعباء المهنية	14
			كثافة أعداد التلاميذ بالصفوف الدراسية	15
			صعوبة التعامل مع تلاميذ مرحلة الأساس	16
			أشعر براحة كبيرة عندما أخرج من مكان العمل	17
			محدودية فرص الترقية	18

			الموقف العدائني لبعض زملاء العمل	19
			أكلف نفسي الى الدرجة التي أصبح فيها متعباً	20
			قلة المعلمين بالمدرسة	21
			أشعر بمسؤوليات تفوق قدراتي	22
			المدى الواسع للفروق الفردية بين التلاميذ	23
			الساعات المحددة لمواعيد العمل	24
			إهمال أسر التلاميذ للواجبات المنزلية	25
			قلة الأجور مقارنة مع الجهد المبذول	26
			العمل لساعات إضافية لزيادة الدخل	27
			تعدد المشكلات السلوكية للتلاميذ وكثرتها	28
			تكليفي بحراسة التلاميذ في الساحة	29
			غياب روح الفريق بين المعلمين	30

			قلة فرص التدريب لزيادة المعارف المهنية	31
			قلة الحوافز المادية في مهنة التدريس	32
			قلة تقدير أسر التلاميذ لجهود المعلم	33
			التكاليف بمراقبة التلاميذ في ساحة المدرسة أثناء الفسح	34
			قلة التعاون بين المعلمين بالمدرسة	35
			قلة تعاون الأسر مع المعلمين	36
			التكليف بحل المشكلات السلوكية للتلاميذ	37
			المعاناة من الصداع	38
			المعاناة من اضطرابات في النوم	39
			المعاناة من عس الهضم	40
			الشعور بالغثيان بدون سبب واضح	41
			الشعور بدوار أو رجفة	42

ملحق رقم (03)
مقياس الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	لا يحدث
1	أؤدي عملي وفقا للمفاهيم التربوية الحديثة			
2	أشعر باستقلالية وحرية أكبر في أدائي لعملي			
3	أطور أدائي وأجده وفقا لمتطلبات الجودة والحدثة التربوية			
4	أحرص على تحقيق الأهداف التربوية التي تهتم بالتلميذ (معرفيا، وجدانيا، سلوكيا)			
5	أتواصل مع أولياء الأمور بفاعلية			
6	أحرص على تبادل الآراء مع زملائي المعلمين حول طرق التدريس			
7	ألتزم بالدوام الرسمي وأتجنب التأخير			

			أستفيد من وقت الحصة كاملا	8
			ألتزم بتحقيق الأهداف التعليمية الحصة الدراسية	9
			أخصص وقتا لمعرفة أفكار تلاميذي	10
			أحرص على استخدام الوسائل التكنولوجية	11
			أهتم بتكليف تلاميذي بواجبات منزلية	12
			أحرص على التنوع في أساليب التدريس مراعاة الفروق الفردية بين تلاميذي	13
			أحرص على إعطاء التلاميذ فرص المشاركة في الأنشطة داخل حجرة الصف	14
			أحرص على إعطاء التلاميذ فرص المشاركة في الأنشطة خارج حجرة الصف	15
			أحرص على معالجة السلوك السلبي للتلاميذ (كعبث والعنف و التخريب)	16
			أعمل على تشجيع العمل الجماعي والطوعي للتلاميذ	17
			أعمل على زرع القيم الإيجابية للتلاميذ، (التمسك بالعقيدة الإسلامية وحب الوطن والولاء له)	18
			أعمل على تحفيز التلاميذ المتفوقين	19
			أعمل على إقامة الرحلات الترفيهية للتلاميذ	20
			أعطي الطلبة واجبات إبداعية	21
			أحترم القرارات الإدارية وأقوم بتنفيذها	22
			أوجه التلاميذ إذا بدر منهم سلوك خاطئ	23
			أتبادل الرأي مع زملائي المعلمين لحل مشاكل التلاميذ	24
			أحث تلاميذي على التواصل الاجتماعي مع بعضهم البعض	25
			أعمل على حل مشكلات التلاميذ الدراسية مثل قلق الامتحان ورفع الروح المعنوية والدافعية	26
			تدريب التلاميذ على كيفية التعامل مع الامتحانات من خلال أوراق العمل	27
			أحرص على زرع القيم الأخلاقية بين التلاميذ وتعزيز الجانب الديني	28
			أعمل على تعديل السلوك للتلاميذ من خلال سرد القصص الهادفة	29

ملحق رقم (04)

مدخل لتعريف بحالات المقابلة

الحالة 01: معلمة اللغة العربية بصف السنة خامسة بإبتدائية الحي العمراني، تبلغ من العمر 35 سنة، متزوجة، ام لطفلين، مؤهلها العلمي ليسانس أدب عربي، سنوات الخبرة 7سنوات.

الحالة 02: معلمة اللغة العربية بصف السنة الثالثة بإبتدائية الحي العمراني، تبلغ من العمر 40سنة، متزوجة، أم لأربعة اطفال، مؤهلها العلمي ليسانس علوم شرعية، سنوات الخبرة 10سنوات.

الحالة 03: معلمة اللغة العربية بصف السنة الاولى بإبتدائية الحي العمراني، تبلغ من العمر 38 سنة، متزوجة، ام لطفلين، مؤهلها العلمي ليسانس أدب عربي، سنوات الخبرة 7سنوات.

الحالة 04: معلمة اللغة العربية بصف السنة خامسة بإبتدائية الشروق، تبلغ من العمر 29 سنة، متزوجة، ام لطفلين، مؤهلها العلمي ليسانس أدب عربي، سنوات الخبرة 04سنوات.

الحالة 05: معلمة اللغة الفرنسية بصف السنة خامسة بإبتدائية الشروق، تبلغ من العمر 35 سنة، متزوجة، ام لطفلين، مؤهلها العلمي ليسانس أدب عربي، سنوات الخبرة 08 سنوات.

الحالة 06: معلمة اللغة العربية بصف التحضيري بإبتدائية الشروق، تبلغ من العمر 31 سنة، عازبة، مؤهلها العلمي ليسانس فرنسية، سنوات الخبرة 7سنوات.

الحالة 07: معلمة اللغة العربية بصف السنة الرابعة بإبتدائية قريبات عبد الرحمان، تبلغ من العمر 28 سنة، متزوجة، ام لطفل، مؤهلها العلمي ليسانس تاريخ، سنوات الخبرة 03 سنوات.

الحالة 08: معلمة اللغة الفرنسية بصف السنة الثالثة بإبتدائية طريق المريج، تبلغ من العمر 43سنة، متزوجة، حمسة أطفال، مؤهلها العلمي ليسانس علوم شرعية، سنوات الخبرة 7سنوات.

الحالة 09: معلمة اللغة العربية بصف السنة خامسة بإبتدائية طريق المريج، تبلغ من العمر 33 سنة، متزوجة، ام لطفلين، مؤهلها العلمي ليسانس أدب عربي، سنوات الخبرة 05 سنوات.

الحالة 10: معلمة اللغة الفرنسية بصف السنة خامسة والثالثة بإبتدائية قريمات عبد الرحمان، تبلغ من العمر 35 سنة، متزوجة، ام ثلاثة أطفال، مؤهلها العلمي ليسانس فرنسية، سنوات الخبرة 7 سنوات.

الحالة 11: معلمة اللغة العربية بصف السنة الرابعة الحي العمراني، تبلغ من العمر 28 سنة، متزوجة، عازية، مؤهلها العلمي ليسانس فرنسية، سنوات الخبرة 03 سنوات.

الحالة 12: معلمة اللغة العربية بصف التحضيري بإبتدائية قريمات عبد الرحمان، تبلغ من العمر 40 سنة، متزوجة، ام ثلاثة أطفال، مؤهلها العلمي ليسانس أدب عربي، سنوات الخبرة 7 سنوات.

ملحق رقم (05):

دليل المقابلة:

الحالة	السؤال والجواب	
01	2020/08/23 10:30 سا	-هل يصعب عليك التعامل مع تلاميذ مرحلة الابتدائي؟ أشعر بإجهاد في صعوبة تعاملي مع تلاميذ وصعوبة في تسيير الحصص اليومية. -هل تحرصين على تبادل الآراء مع زملائكي؟ أشير زملائي وأبادل آرائي معهم ليفيدوني لما يملك من خبرة.
02	2020/08/23 10.35 سا	-هل يقدر أولياء التلاميذ مجهوداتكي؟ أعاني من قلة تقدير أسر التلاميذ إضافة الى ذلك إهمالهم للواجبات المنزلية.
03	2020/08/23 10.40 سا	-هل تعانيين من كثرة الأعباء المهنية؟ أصبحت مرهقة جداً من كثرة المهام التي تسند لي في المدرسة. -هل تحرصين على إلتزام الوقت الرسمي؟ ألتزم بالذوام الرسمي ولا أضيق أي حصة من أجل المتابعة والمراقبة المستمرة للتلاميذ من طرفي.
04	2020/08/23 11:15 سا	-هل تشعرين بالضغط من قلة الأجور مقارنة مع الجهد المبذول؟ أشعر بالقلق والضغط من قلة الأجور مقارنة مع ما أبذله من جهد. ما مدى إحترامكي للقرارات الادارية؟ أنفذ القرارات وأوامر الإدارة وأعتبرها بمثابة دستور لمهنتي.
05	2020/08/23 11.20 سا	-هل تستفيدين من وقت الحصة الكامل في رفع كفاءات التلاميذ؟ أستفيد من كل وقت حصص في تلقين الدرس للتلاميذ. - هل تحرصين على تكليف التلاميذ القيام الواجبات المنزلية؟ لضيق الوقت المخصص للحصص تنتهي الحصة دون أن اكلفهم بالواجبات المنزلية. - عل يزعجك الشعور الدائم بالصداع والألم؟ أحيانا.
06	2020/08/23	هل تراعين الفروق الفردية بين التلاميذ في اختيار طرق التدريس؟ أدرس التلاميذ حسب مستويات وإستعابهم وأنا حريصة على إيصال المعلومات الكافية بتنوع أساليب التدريس. - هل يضايقك ضعف تقدير الإدارة لجهدكي؟ بالطبع لأنني أنا أقوم بتقديرهم وإحترامهم.
07	2020/08/15 10:00 سا	هل تحرصين على إعطاء فرص المشاركة بين التلاميذ؟ خلال الحصة الدراسية أعطي فرص المشاركة والإستفسار للتلاميذ حتى تزداد قدراتهم وكفاءاتهم.
08	2020/08/23 90.35 سا	هل تحرصين على معالجة السلوك السلبي للتلاميذ من عنف وتخريب وغيره؟ أحرص على توجيه التلاميذ كما افعل مع أبنائي وأعي أنهم في مرحلة يحتاجون للحرص والمراقبة المستمرة. من قلة تقدير الأسر لجهدك؟
09	2020/08/15 11:00 سا	هل تبادلين الرأي مع زملائك بحل مشاكل التلاميذ؟ نعم استشيرهم في حين وجود مشكلة مستعصية.
10	2020/08/15 11:15 سا	-هل تقرنين قصص للتلاميذ بهدف تعديل سلوكهم ؟ نعم أفعل ذلك كقصة سيدنا يوسف لأخذ العبرة منها. - هل تشجعين التلاميذ على التواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي مع بعضهم البعض؟ أتفادي ذلك ولكن اشجعهم بالزيارات في المنزل.
11	2020/08/24 09:50 سا	هل تشعرين بحرية واستقلالية في عملي؟ نعم أشعر بالحرية والاستقلالية في الوظيفة
12	2020/08/23 09:00 سا	-هل تشجعين تلاميذكي على العمل الجماعي والتطوعي؟ أتفادي العمل الجماعي في بعض الاحيان لأنه عادة ينتساجرون فيما بينهم. - هل تقيمين رحلات ترفيهية للتلاميذ؟ أفكر دائماً في إقامة رحلات حتى لا يشعرون بالملل ولكن لا يوجد الوقت للرحلات في إستعمال الزمن الأسبوعي وغياب الإمكانيات.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

Université Larbi Tébessi -Tébessa -
Faculté des Sciences Humaines et Sociales



جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
إدارة العمادة المكلفة بما بعد التدرج و البحث
العلمي و العلاقات الخارجية

الرقم: ك.ع.إ.ج / 2020

تبسة في:

إلى السيد: الدكتور عبد الحميد لابلانسي و شخ

الموضوع: طلب الموافقة على إجراء تربص ميداني

بعد أداء واجب التحية والاحترام،

بغرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة قسم علم الاجتماع يرجى من سيادتكم السماح للطلاب بإجراء تربص ميداني بمؤسستكم، في حالة تأشيركم بالموافقة على إجراء الدراسة الميدانية ، شاكرين لكم حسن تعاونكم ومساهمتم في إثراء تكوين طلبة جامعة العربي التبسي كشركاء اجتماعيين.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

الطالب (ة): جليلي... التخصص: علم الاجتماع... المستوى: ...
الطالب (ة): ...
موضوع البحث: ...
مدرسة الإحصاء والتربص

رئيس قسم علم الاجتماع
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
موافقة المؤسسة المستقبلة
إمضاء
بن زين عبد العزيز

هدفت هذه الدراسة الى تقدير ضغوط العمل وعلاقتها بالاداء الوظيفي لدى معلمات المدارس الابتدائية ببلدية الوزنة والتحقق من وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل و الاداء الوظيفي

ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي واستخدمت مقياس ضغوط العمل ومقياس الاداء الوظيفي لدى معلمات المدرسة الابتدائية لبناء الاستبيان المكون من 71 عبارة وتم توزيعه على عتية بلغت 68 معلمة موزعة على 8 مدارس لجمع البيانات التي تم معالجتها بالأساليب الاحصائية المناسبة

وتوصل البحث الى نتائج اهمها: وجود ضغوط عمل بدرجات متفاوتة ومصادر سلسلة لدى معلمات المدرسة الابتدائية، وأظهرت الدراسة أيضا أنّ المعلمات حارصات على أداء عملهن بالشكل المقبول رغم كل الضغوط التي يتعرض لها، حيث أنهنّ يواجهنّ عبئ عمل كبير مما يبيّن ان مهنة التدريس مهنة صعبة وأنّ تأثير الضغوط على الاداء تأثير سلبي.واوصت الدراسة بتوصيات نذكر منها: تخفيف العبء المهني على المعلمات واعادة النظر في السياسة المطبقة في المدارس الابتدائية التي تشمل الاجور والحوافز المادية والبرنامج الدراسي وذلك من أجل تحسين وظيفية المعلمات في المدارس الابتدائية وتخفيف الضغوط التي يواجهونها.

الكلمات المفتاحية:

التأثير

ضغوط العمل

الاداء الوظيفي

Résumé

Cette étude visait à évaluer les pressions du travail et sa relation avec le rendement au travail des enseignants du primaire dans la municipalité d'Alonza et à vérifier l'existence d'une relation statistiquement significative entre les pressions professionnelles et le rendement au travail. Pour atteindre les objectifs de l'étude, elle s'est appuyée sur le programme descriptif et a utilisé la mesure des pressions au travail et la mesure du rendement au travail des enseignants de l'école primaire pour élaborer le questionnaire composé de 71 mots et a été distribuée à un échantillon de 68 enseignants distribués à 8 écoles pour recueillir des données qui ont été traitées avec des méthodes statistiques appropriées.

La recherche a obtenu les résultats les plus importants : la présence de pressions au travail à des degrés divers et des sources lisses parmi les enseignants de l'école primaire, et l'étude a également montré que les enseignants sont forcés d'effectuer leur travail d'une manière acceptable malgré toutes les pressions auxquelles ils sont exposés, car ils font face à une charge de travail importante, ce qui montre que la profession enseignante est une profession difficile et que l'impact des pressions sur la performance négative.

L'étude a recommandé des recommandations telles que : réduire le fardeau professionnel des enseignantes et revoir la politique appliquée dans les écoles primaires, qui comprend les

This study aimed to assess the pressures of work and its relation to the job performance of the primary school teachers in the municipality of Alonza and to verify the existence of a statistically significant relationship between work pressures and job performance To achieve the objectives of the study, it relied on the descriptive curriculum and used the measure of work pressures and the measure of job performance of the primary school teachers to build the questionnaire consisting of 71 words and was distributed to a sample of 68 teachers distributed to 8 schools to collect data that was processed with appropriate statistical methods.

The research reached the most important results: the presence of work pressures to varying degrees and smooth sources among the teachers of primary school, and the study also showed that the teachers are forced to perform their work in an acceptable way despite all the pressures to which they are exposed, as they face a large workload, which shows that the teaching profession is a difficult profession and that the impact of pressures on performance negatively.

The study recommended recommendations such as: reducing the professional burden on female teachers and reconsidering the policy applied in primary schools, which includes wages, material incentives and the school programme, in order to improve the employment of female teachers in primary schools and reduce the pressures they face.

Keywords:

Impact: Work pressures: Functionality

الفصل السادس: عرض النتائج العامة وتحليلها