

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي .

دراسة ميدانية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي.

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.

إشراف البروفيسور:

- رشيد زرواتي.

من إعداد الطالبين:

- قسوم عبد الوهاب.

- قصاص ياسين.

السنة الجامعية

2023/2022

الفهرس

مقدمة :

الفصل الأول: موضوع الدراسة.

03.....	1/ الإشكالية.....
06.....	2/ أهمية الدراسة.....
06.....	3/ أسباب اختيار الموضوع.....
06.....	4/ أهداف الدراسة.....
07.....	5/ تحديد المفاهيم.....
11.....	6/ الأصول الفكرية لموضوع البحث.....
13.....	7/ الدراسات السابقة.....
23.....	8/ الفرضيات.....

الفصل الثاني: منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة.

27.....	I. منهجية البحث.....
27.....	1/ المنهج.....
27.....	أ/ مفهومه.....
28.....	ب/ نوعه.....
28.....	ج/ توظيفه.....
29.....	2/ مصادر جمع المادة العلمية.....
29.....	أ/ مصادر جمع المادة العلمية النظرية.....
29.....	ب/ مصادر جمع المادة العلمية الميدانية.....
29.....	3/ أدوات جمع البيانات الميدانية.....
29.....	أ/ الاستمارة.....

أولاً: مفهومها..... 29

ثانياً: أنواعها..... 29

ثالثاً: محاورها..... 30

4/ العينة..... 31

أ/ مفهومها..... 31

ب/ نوعها..... 31

ج/ حجمها..... 31

د/ مواصفاته..... 32

5/ بعض القواعد والقياسات الإحصائية..... 39

II. تعريف بميدان الدراسة..... 39

أ/ لمحة تاريخية بميدان الدراسة..... 39

ب/ لمحة جغرافية بميدان الدراسة..... 39

ج/ لمحة زمانية بميدان الدراسة..... 40

الفصل الثالث: ضغوط العمل وتأثيرها على أداء أستاذ التعليم الابتدائي.

تمهيد..... 43

I. ضغوط العمل..... 44

1. نشأة وتطور ضغوط العمل..... 44

2. وأنواع ضغوط العمل..... 45

3. مصادر ضغوط العمل..... 47

4. عناصر ضغوط العمل..... 55

5. آثار ضغوط العمل..... 57

60.....	II. الأداء
60.....	1. أنواع الأداء
62.....	2. وأهمية الأداء
63.....	3. مستويات قياس الأداء
64.....	4. والعوامل المؤثرة على الأداء (داخلية، خارجية)
68.....	5. أبعاد الأداء
69.....	6. أهداف تقييم الأداء
71.....	خلاصة
73.....	الفصل الرابع : نظريات ونماذج ضغوط العمل
74.....	تمهيد
75.....	I- نظريات ضغوط العمل
75.....	1- النظرية البيئية الشخصية في تفسير الضغوط
75.....	2- نظرية التوافق بين الفرد والبيئة
75.....	3- نظرية هنري موراي (HENRY MURRAY)
76.....	4- نظرية الضغوط والمنحى السيكو دينامي
76.....	5- نظرية التفسير الفسيولوجي للضغوط
76.....	6- نظرية الضغوط والمنحى السلوكي
80.....	II- نماذج ضغوط العمل
80.....	1- نموذج ضغوط العمل عند بيرو نيومان 1978
80.....	2- نموذج جيبسون وزملائه (1982 Ivanc and Donnelly)
82.....	3- نموذج سيزلاقي والاس
83.....	4- نموذج (هانز سيلبي HANS SELYE)
84.....	5- نموذج (كوكس وماكاي COX AND MACKAY)
85.....	6- نموذج (جامعة ميتشغان توافق الفرد مع البيئة)

87.....	7- نموذج (كرايتنر وكينيكى (KREITNER AND KINICK)
88.....	8- نموذج الباحث عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان.....
90.....	9- بيئة الفرد نموذج لتفسير الضغوط.....
91.....	10- نموذج (مارشال (MARSHALL).....
92.....	خلاصة.....
الفصل الخامس: تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، بميدان	
95.....	الدراسة: عرض ،تحليل وتفسير البيانات الميدانية.....
97.....	I. عرض ،تحليل وتفسير الفرضيات.....
97.....	1- عرض ، تحليل ،وتفسير بيانات الفرضية الأولى.....
100.....	2- عرض ، تحليل ،وتفسير بيانات الفرضية الثانية.....
106.....	3- عرض ، تحليل ،وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.....
113.....	II. النتائج.....
115.....	1. عرض نتائج البحث.....
115.....	أ- نتائج الفرضية الأولى.....
116.....	ب- نتائج الفرضية الثانية.....
117.....	ت- نتائج الفرضية الثالثة.....
118.....	2- مناقشة النتائج في ضوء فرضيات البحث.....
118.....	3- مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات الإشكالية.....
118.....	4- مناقشة النتائج في ظل الدراسات السابقة.....
118.....	5- مناقشة النتائج في ضوء نظريات العلماء.....
118.....	6- مناقشة النتائج في ضوء نماذج العلماء.....
119.....	7- مناقشة النتائج في ضوء أهداف البحث.....
119.....	8- مناقشة مدى ملائمة النتائج للتعميم على مستوى الوطني والعالمي.....
120.....	III. الاقتراحات.....
	• خاتمة .
	• الملاحق.
	• قائمة المراجع .

شكر وتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على رسوله الكريم

فالشكر لله وحده على فضله وإحسانه، الذي أنعم علينا بنعمة العلم و الإيمان وحثنا على مثابرة الجهد في الحصول عليها بلا حدود لزمان أو مكان.

كما نوجه بجزيل الشكر الأستاذ المشرف المحترم "رشيد زرواتي" على مساعدته بكل تواضع وسرور، على ما قدمه لنا من نصائح في كل خطوة من إنجازنا لهذه المذكرة.

كما نشكر كل أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وخاصة أساتذة علم الاجتماع تنظيم وعمل.

الإهداء

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستنير، فقد كان له الفضل الأول في بلوغي
التعليم العالي (والذي الحبيب)، أطال الله في عُمره.

إلى من وضعتني على طريق الحياة، وجعلتني رابط الجأش، وراعتني حتى صرت
كبير (أمي الغالية)، طيب الله ثراها.

إلى خطيبي إيناس رفيقة الكفاح في مسيرة الحياة.

إلى إخوتي: من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب

قصاص ياسين

الإهداء

إلي من وضع المولى-سبحانه و تعالى- الجنة تحت أقدامها و قرها في كتابه العزيز
(أمي الحبيبة).

إلى أبي العزيز الذي لم يتهاون يوما في توفير سبيل الخير و السعادة.

إلى زوجتي العزيزة و أولادي

والى إخوتي و أصدقائي فلقد كانوا بمثابة العضد و السند في سبيل استكمال البحث.

عبد الوهاب قسوم

مقدمة:

تعتبر ضغوط العمل ظاهرة اجتماعية تعاني منها الكثير من بلدان العالم كونها تلامس الجانب النفسي والمعنوي للعاملين وللأساتذة بالخصوص بما يثير دافعيتهم لأداء مميز أو هابط، كما تعتبر هذه الأخيرة إحدى التحديات التي تواجهها المنظمات في الوقت الحالي والتي تجبرها لفهم الظروف المحيطة بها .

كما أن ضغوط العمل ظاهرة اجتماعية تمس المنظمات الجزائرية حيث توجد في العديد من المؤسسات التعليمية الجزائرية ولها آثار سلبية على أداء الأستاذ، ويعاني فيها هذا الأخير من ضغوط ناتجة عن نظام الحوافز الضعيف ومحتوى المناهج الطويلة والمعقدة وكثرة الأعمال الموكلة إليه، مما يؤدي إلى تراجع مردوده في عمله ويؤثر على المنظومة التربوية ككل .

ومن المدارس الجزائرية التي تعاني من هذه الظاهرة مدارس مقاطعتي عين تاغروت 01 - و 02 بولاية برج بوعريريج حيث لمسنا من خلال إجابات الأساتذة

أن الضغوط لديهم ناتجة عن طول ساعات العمل في اليوم والذي كان سبب في الإرهاق والتعب الشديدين وكثرة الأعمال الموكلة له قلة من فترات الراحة لاسترجاع طاقاته ، إضافة إلى تشعب المناهج الذي فرض على الأستاذ بذل مجهود أكبر لتحقيق الكفاءة ، كما أن بطء وتيرة الترقية وضعف العلاوات الممنوحة مقابل ذلك وقلة الوسائل التعليمية المعينة في العملية التعليمية .

وتكمن أهمية الدراسة في تدارك أخطار ظاهرة ضغوط العمل في المدارس الابتدائية بغية النهوض بمستوى التعليم والرفع من كفاءة الأستاذ و معرفة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الأستاذ ، وكذلك الدور الذي تلعبه علاقات العمل في تحقيق أهداف العملية والتربوية، وتخليص الضوء على مظاهر ضغوط العمل الموجودة داخل المدرسة الابتدائية والتي تشمل عبء العمل وكذلك نظام الحوافز، وتشعب المناهج التعليمية وكثافتها

ولقد تناولنا دراسة هذا الموضوع من خلال خطة البحث التي تشمل على مقدمة وخمسة فصول وخاتمة .

فأما المقدمة ،فلقد كانت عبارة عن تقديم و إثارة للموضوع .

أما الفصل الأول , فلقد خصص لدراسة موضوع الدراسة وتضمن الإشكالية، وأهمية الدراسة ،و أسباب اختيار الموضوع، الأهداف الموضوعية الدراسة، تحديد المفاهيم،الأصول الفكرية للبحث، الدراسات السابقة،الفرضيات.

أما الفصل الثاني، فقد احتوى دراسة منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة و تضمنت منهجية البحث المنهج المتبع ومفهومه وبينا نوعه وتوظيفه , وكذا مصادر جمع المادة العلمية النظرية والميدانية ،وأدوات جمع البيانات الميدانية وهي الاستمارة حيث تطرقنا لمفهومها ونوعها ومحاورها ،وتطرقنا إلى العينة فتناولنا مفهومها ونوعها وحجمها و مواصفاتها ، كما عرجنا على بعض القواعد والقياسات الإحصائية .

أما فيما يخص التعريف بميدان الدراسة فقد تحدثنا فيه على المجال التاريخي ، والجغرافي، و المجال الزمني .

أما الفصل الرابع ،فقد تطرقنا فيه إلى ضغوط العمل وتأثيرها على أداء أستاذ التعليم الابتدائي وبدأنا الفصل بتمهيد ثم تطرقنا الى ضغوط العمل وتضمنت :نشأتها وتطورها ،و أنواعها ومصادرها وعناصرها وأثارها . أما الأداء فتناولنا فيه أنواعه وأهميته ومعايير مقياس الأداء والعوامل المؤثرة على الأداء وأبعاده وتقييم الأداء وأهدافه وفي الأخير وضعنا خلاصة للفصل.

أما الفصل الرابع فقد تحدثنا فيه عن نظريات ونماذج ضغوط العمل ،حيث تضمنت نظريات ضغوط العمل :النظرية البيئشخصية في تفسير الضغوط، ونظرية التوافق بين الفرد والبيئة ونظرية هنري موراي،والضغوط والمنحى السيكو دينامي،والتفسير الفسيولوجي للضغوط،والضغوط والمنحى السلوكي.

أما النماذج تضمنت نموذج ضغوط العمل عند بيرو نيومان 1978، ونموذج جيبسون وزملائه (Ivanc and Donnelly 1982)، ونموذج سيزلاقي والاس، ونموذج (هانز سيلبي SELYE HANS)، ونموذج (كوكس وماكاي MACKA COX AND)، ونموذج (جامعة ميتشغان توافق الفرد مع البيئة)، و نموذج (كرايتنروكينيكى KREITNER AND KINICK)، ونموذج الباحث عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان، وبيئة الفرد كنموذج لتفسير الضغوط، ونموذج مارشال، وفي الأخير وضعنا خلاصة للفصل .

ثم عرضنا النتائج العامة للبحث ، ثم علقنا عليها ، وبيننا مدى علاقتها بالفرضيات وبالواقع ، ومدى مساهمتها في تغيير الواقع ، ومدى عموميتها على المستوى الوطني والعالمي ، ثم عرضنا الاقتراحات الخاصة بالموضوع وبالهيئات المشرفة ،

وفي خاتمة البحث ، طرحنا رؤيتنا في طريقة العمل وتنفيذ النتائج والاقتراحات التي توصلنا إليها من خلال بحثنا ، بغية تفكيك الإشكال السائد ، وبالتالي حل المشكل القائم .

الفصل الأول

الفصل الأول: موضوع الدراسة.

1 / الإشكالية.

2 / أهمية الدراسة.

3 / أسباب اختيار الموضوع.

4 / أهداف الدراسة.

5 / تحديد المفاهيم.

6 / الأصول الفكرية الموضوع البحث.

7 / الدراسات السابقة.

8 / الفرضيات.

الإشكالية:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولات عديدة في مختلف المجالات، مما أقحم جل المنظمات، وخاصة المؤسسات التعليمية في مواجهة عدة تحديات فالتطور التكنولوجي الهائل، الأمر الذي أوجب عليها مواكبة كل ما يحدث من تغير وتطور في المحيط الذي تنشط فيه من جهة، ومن جهة أخرى البحث عن أنجع وأفضل السياسات لتحقيق أهدافها من أجل التكيف والمحافظة على بقائها واستمرار.

ونظرا لهذه التغيرات المتسارعة كانت النتيجة الحتمية بالنسبة للمؤسسات التعليمية تعرض العاملين في مختلف المستويات من الضغوط العمل ، وتوتراته التي تترك عدة آثار نفسية واجتماعية، والتي تنعكس عادة سلبا على مستوى أدائهم، ويتفاوت الأفراد في تعاملهم، وطرق مواجهتهم لهذه الضغوط من خلال الأساليب التي يتبعونها، والاستراتيجيات التي يستخدمونها، وكيفية إدراكهم لهذه الضغوط، ويؤكد ذلك ما ذكره "لازاروس" في هذا المجال بقوله: "ليس الأفراد مجرد ضحايا التوتر، ولكن الكيفية التي يقدرون بواسطتها الحوادث المؤثرة، والكيفية التي يقومون بها مصادر قدراتهم على التعامل مع تلك الحوادث، هما اللتان تقرران نوعية العنصر المؤثر وطبيعة التوتر".¹

وتتزايد الضغوط التي تفرضها بيئة العمل مع تزايد التقدم التكنولوجي، وأن معظم هذه الضغوط والتوترات ناتجة عن مصادر مرتبطة بالعمل مباشرة والبيئة الخارجية التي تؤثر على كل الأفراد والمؤسسات، فالضغوط عموما تحيط بكل أوجه الحياة وتلك الضغوط تؤثر على صحتنا و سلوكياتنا، سواء داخل مكان العمل أو خارجه.

ونظرا لطبيعة وحجم المسؤولية الملقاة على عاتق المؤسسة التربوية فإن تعرضها للضغوط بشكل مستمر، قد ينتج عنه انعكاسات على أدائها لمهامها، ولأنه لا تخلو أي وظيفة من ضغوط العمل سواء تعلق الأمر بالعوامل الخارجية التنظيمية أو حتى الفردية منها، فإن ذلك ينعكس حتما على أداء المعلم خاصة أن الأداء الوظيفي

¹بن سكريفة مريم، بن زاهي منصور: أساليب مقاومة الضغط النفسي المستخدمة من طرف المصابين بداء السكري النوع الثاني، دراسة ميدانية على عينة المرضى بمستشفى محمد بوضياف، ورقة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 18، 2015 الجزائر، ص235.

بالمدرسة الابتدائية يعتبر من أهم المؤشرات التي تنعكس على جودة التعليم الابتدائي، فالمدرسة تسعى دائما إلى معادلة بين ما يسعى الأفراد إلى تحقيقه، وما تهدف إليه المدرسة من أهداف من خلال الخدمات المتعددة، وكلها تصب في خدمة تلميذ الابتدائي والأستاذ والموظف، هذه الفئة التي تلعب دورا هاما في تحقيق جزء معتبر من أهداف المدرسة. فالمعلم تقع عليه مسؤولية اجتماعية وقومية في تربية الأجيال تربية سليمة تتسم بحب الوطن، والأمة والدفاع عنها، والمحافظة على التراث القومي والإنساني كما أنه يمثل القدوة لتلاميذه، فيؤثر في سلوكهم، واتجاهاتهم، وتفكيرهم وبخاصة في المراحل الأولى في التعليم.¹

ومع التطور التكنولوجي المتسارع ازدادت مسؤوليات المعلم، وتعددت واجباته حتى فاقت طاقاته وقدراته، مما ينعكس سلبا على مردوده وإنتاجيته في العمل الذي يؤثر بدوره على العملية التعليمية، لذا كان لازما علينا أن مدة له يد المساعدة ونسهر على راحته، وهذا يتطلب منا دراسة الواقع التعليمي في مدارسنا الابتدائية للتعرف على الضغوط الموجودة فيها، وضغوط العمل أصبحت اهتمام الكثير من الباحثين في مختلف فروع العلم.

ونظرا لطبيعة المهام التي يقومون بها، وخاصة في وقتنا الحاضر فإن أعباء العمل في تزايد مستمر وما تحمله من ضغوطات.

وبناء على ذلك، فإن إشكالية بحثنا، تتمحور حول التساؤل الرئيسي الآتي:

ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي؟

وتتفرع من التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات:

1- ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على أستاذ التعليم الابتدائي، ممثلة في عبء

العمل؟

¹ كلثوم فاجة: مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية، دراسة استكشافية بمدينة ورقلة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الخاص الملتقى الدولي حول معاناة في العمل، الجزائر، 2010، ص381.

- 2- ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، ممثلة في نظام الأجور، الحوافز، والعلاوات؟
- 3- ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على أداء الأستاذ التعليم الابتدائي ممثله في المناهج التعليمية؟
- 4- هل هناك إستراتيجية بديلة أكثر فعالية لتجنب ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي؟

2/ أهمية موضوع الدراسة:

تكمن وأهمية موضوع دراستنا في:

- معرفة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الأستاذ.
- معرفة الدور الذي تلعبه علاقات العمل في تحقيق أهداف العملية التربوية
- تسليط الضوء على مظاهر ضغوط العمل الموجودة داخل المدرسة الابتدائية والتي تشمل عبء العمل وكذلك نظام الحوافز، وتشعب المناهج التعليمية وكثافتها.

3/ أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيارنا بهذا الموضوع راجع لجملة من الأسباب والدوافع منها الذاتية ومنها الموضوعية.

أ- الأسباب الذاتية:

- حب الاطلاع والتوصل إلى الحقائق الاجتماعية .
- الرغبة في إثراء معلومات خاصة حول ضغوط العمل التي تواجه أستاذ في مرحلة التعليم الابتدائي.

ب- الأسباب الموضوعية

- محاولة التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الأستاذ وخاصة أستاذ التعليم الابتدائي.
- إثراء المكتبة بدراسة جديدة في تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.
- حداثة الموضوع وقلت دراسات.

3/ أهداف موضوع الدراسة:

- معرفة طبيعة ضغوط العمل التي يعاني منها أستاذ التعليم الابتدائي.
- حب إطلاع على ما هو جديد وكل ما يتعلق بالفرد والمجتمع.

- الرغبة في دراسة الموضوع كونه يعتبر موضوع هاماً في ميدان العلوم الإنسانية عامة هو العلوم الاجتماعية على وجه الخصوص .
- تزويد التراث العلمي والأدبي ببعض التطورات حول موضوع الدراسة.
- تحديد ماهية كل من ضغوط العمل والأداء ومدى التأثير والتأثر.

5/ تحديد المفاهيم:

أولاً: مفهوم العمل

أ- أن مفهوم العمل لغة : عرف ابن منظور العمل في لسان العرب بأنه المهنة والفعل وجمع الأعمال، ويقال عمل عملاً وأعمله غيره واستعمله أي عمل به، واعتل الرجل عمل بنفسه ، ويقال عمل فلان العمل يعمله عملاً وهو عامل ، ورجل معول بمعنى رجل عمل أي مطبوع على العمل ، و التعميل: توليه العمل ، فيقال عملت فلاناً على البصيرة، بمعنى وليته.¹

ب- مفهوم العمل اصطلاحاً : بعرفه كوهلر بأنه : "الوظيفة التي يقوم بها الإنسان بقواه الجسدية والخلقية لإنتاج الثروات والخدمات " كما يعرف العمل هنري بريكسون " في اعتباره العمل إنساني يتركز على خلق المنفعة"

- وعرف العمل فرانسيس بيكون " أنه بمعنى الفن الحرفي و أن الإنسان مضاف إلى الطبيعة .²

- يعرف ابن خلدون في الباب الخامس من مقدمته للحديث عن الكسب والرزق والذين يؤمنان المعاش الإنسان، فيعرف ابن خلدون الرزق بأنه ذلك الشيء الذي تعود منفعته على الشخص وتلبي مصالحه وحاجاته.

أما الكسب فهو: ذلك الشيء الممتلك نتيجة سعي المرء وقدرته ويؤكد كذلك على ضرورة السعي والعمل في اقتناء كل من الرزق والكسب.³

¹ ابن منظور أبو فضل جمال الدين محمد بن مكرم : لسان العرب الجزء التاسع، دار إحياء التراث العربي، (د.ط)، ' بيروت لبنان. 1988، ص400.

² جورج فريدمان وآخرون : رسالة في سوسولوجيا العمل، ترجمة، يولاند عمانوئيل، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1985، ص11، 13.

³ عبد الرحمن ابن خلدون :مقدمة ابن خلدون ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، 1993، ص ص 300، 301.

ج - المفهوم الإجرائي:

العمل: هو نشاط إنساني واعي وهادف ، يتطلب جهدا عضليا أو فكريا بعرض تقديم منتوج مادي أو غير مادي مقابل أجر متفق عليه، كما يحمل في طياته البعد الإمام للفرد في تفاعله مع محيطه وسعيه لتلبية حاجياته المختلفة.

- **ثانيا: مفهوم الضغوط**

- أ- **مفهوم الضغط لغة:** عرف ابن منظور في معجمه لسان العرب أنه: الضغط والضغط عصر الشيء إلى الشيء ،ضغطه يضغطه ضغطا : زحمه إلى حائط ونحوه ، ومنه ضغطة القبر، وفي الحديث لتضغطن على باب الجنة أي تزحمن، يقال : ضغطه إذا عصره وضيق عليه وقهره .¹

- كما أن الضغط تعني ينسحب بشدة sringere . فالضغط كلمة مشتقة من اللغة اللاتينية وترجع إلى فقد استخدمت في القرن السابع عشر بمعنى الشدة أو المحنة أو الحزن أو الابتلاء.

وخلال القرنين 17 و 18 dryintinght وأصبح المصطلح يشير إلى القوة أو الضغط أو الإجهاد أو التوتر .²

ب - **مفهوم الضغط اصطلاحا:** يعرف الضغط sely بأنه : استحبابه جسدية غير محددة لطلب معين، وكذلك عرفه بأنه ردة فعل جسدي من أجل التكيف مع مطالب البيئة المحيطة به .³

والضغوط هي حالة نفسية وذهنية واجتماعية تنتاب الإنسان وتتسم بالشعور والإرهاق الجسمي والبدني الذي قد يصل إلى الاحتراق، كما تتسم بالشعور بالضيق والتعاسة وعدم القدرة على التأقلم، وما يصاحب ذلك من عدم الرضا عن النفس أو المنظمة أو المجتمع بصفة عامة.⁴

¹ ابن منظور : مرجع سابق ، ص ص537.

² عبد المجيد أونيس : مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي أداء العاملين ، دار البيازوري العلمية ، ط 1 - مصر ، 2013، ص 5.

³ عبد المجيد أونيس : المرجع نفسه ، ص 6.

⁴ أحمد جاسم انتظار: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي فئة المصارف الأهلي العراقية ، مجلة البحوث القانونية والاقتصادي ،

2011 ، مجلد 4 ، العدد 4 ، 021، جامعة المستنصرية ،عراق ،ص 437.

ج- المفهوم الإجرائي:

الضغط: حالة نفسية معقدة تعير عن استجابة إرادية للفرد وتؤثر على سلوكياته وتغير من طريقة تفكيره من أجل تكيفه مع المثيرات سواء خارجية أو داخلية وقد تكون ايجابية أو سلبية .

ثالثا: مفهوم ضغوط العمل:

أ- اللغة :

- ضغط العمل في معجم المعاني الجامع :معجم عربي عربي، هو وجود عمل كثير لإنجازه في الوقت المتاح.
- تحت ضغط العمل:تحت تأثيره.
- تدمر من ضغط العمل:تغضب أو تشكي "تدمر من ضيع الحال"

ب - اصطلاحا:

يعرف ضغط العمل عند "سيزلاقي و والاس "أنه تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج من عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه .

كما يعرف Hall Monsildl ضغط العمل أنه "عبارة عن قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة، وتؤدي إلى حدوث تغييرات داخلية في صورة إجهاد .

ويعرفه Newman Bee her بأنه "عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين لتحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد، وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد .

ويعرف "لوكيا " ضغوط العمل على أنها "ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان تجنبها دائما خاصة وأن للضغط وجهان، أحدهما إيجابي مفعم بالطاقة و الإنتاجية، والأخر سلبي هدام للصحة الفردية والتنظيمية، ويشكل هذا¹

¹ محمد مكناسي : مصادر ضغوط العمل تحليل و مناقشة ، مجلة البحوث النفسية و التربوية، المجلد 4 ، العدد 10 ،كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، بجامعة 8 ماي 1945 فالمة الجزائر، 2017 ص ص 213، 214.

الضغط كظاهرة أو حالة نفسية ومادية يتعرض لها الأفراد من ثلاث عناصر مرتبطة، وهي القوة الضاغطة ، إدراك القوة الضاغطة ، الاستجابة الفردية للقوة الضاغطة.¹

ج - المفهوم الإجرائي: حالة نفسية تنتاب الفرد العامل، غير متوقعة بفعل مثيرات غير متوقعة ناتجة عن تفاعل بين البيئة الخارجية والداخلية للعمل ، فسبب ردود أفعال التي تظهر في سلوكاته أو في أدائه للعمل .

رابعاً: مفهوم الأداء:

أ - لغة : في معجم المعاني الجامع عربي أداء (اسم) مصدر أدى ، قام بأداء واجبه : بإنجازه ، بإكماله . كان أداؤه للنص سليماً : أسلوب تعبيره وطريقه . تسديد أو دفع ما هو واجب ومستحق، دين الله أحق بأداء من دين العبد .

الأداء: نتائج نشاط المؤسسة أو استثمار خلال فترة زمنية محددة(مالية).

ب - مفهوم الأداء اصطلاحاً: يعرف عبد الكريم عريب الأداء بأنه "ما يتمكن الفرد من تحقيقه أنياً من سلوكات ، محدد وما يستطيع الملاحظ الخارجي أن يسجله بأعلى درجة من الوضوح والدقة ، أما بويلوش Bouelas يشير في كتابه الطرق المجربة في تنظيم الاتصالات، للأداء ينطوي على واجبات و مسؤوليات يجب تحقيقها ، وهو انعكاس إلى نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أياً كانت طبيعة العمل ، وهذه الأهداف هي :

- مجموعة الأهداف الروتينية وهي مجموعة الأهداف المرتبطة بالأعمال التي تحتاج إلى حد أدنى من المهارات .

- مجموعة الأهداف المتعلقة بجل المشكلات وهي مجموعة الأهداف التي تتطلب قدرات ومهارات عالية لحل المشكلات المتنبأ بها مستقبلاً.

- مجموعة الأهداف الخلاقة.

¹ محمد مكناسي، مرجع سابق، ص214.

وهذه المجموعات الثلاث من الأهداف موجودة في جميع الأعمال على اختلاف أهميتها من عمل لآخر.¹

ج- المفهوم الإجرائي : الأداء هو ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ، وهو ناتج عن امتزاج جهد المبذول و إدراكه لدوره الوظيفي وقدراته التي يتمتع بها.

6/ الأصول الفكرية للبحث:

كل دراسة تحتاج إلى إطار فكري أو إطار نظري تعتمد عليه في تفسير الفروض بطريقة علمية وموضوعية ، وبالتالي تكسب الدراسة طابعها العلمي حيث تعرف النظرية على أنها: إطار فكري يفسر مجموعة من الفروض العلمية ويضعها في نسق فكري علمي مرتبط² ، إلا أن النظريات تختلف من موضوع إلى آخر أي أن لكل دراسة مقارنة خاصة بها ، فكل باحث يعمل على تبني نظرية ما يشعر أنها تتلاءم مع موضوع دراسته ، وبذلك يتمكن من صياغة بحثه داخل قالب علمي دقيق، وبالتالي لا بد في دراستنا من إتباع إطار نظري يساعدنا على تفسير الظاهرة المدروسة إلا وهي تأثير ضغوط العمل على أساتذة التعليم الابتدائي، حيث أن موضوعنا حساس ، وذو أهمية بالغة ،وبالتالي فإن المقاربة السوسولوجية التي يمكن اعتمادها في تفسير موضوعنا هي النظرية البنائية الوظيفية وتعرف على أنها " المسلمة الأساسية التي تركز عليها النظرية تتمحور حول فكرة تكامل الأجزاء والأنساق ، والتماسك والاعتماد المتبادل بين هذه الأجزاء المختلفة للنسق، وعليه فإن أي خلل أو تغير في جزء من أجزاء النسق من شأنه يحدث تغيرات في الأجزاء الأخرى.³ ولهذا فإن تطبيق النظرية على موضوع تأثير ضغوط العمل على أساتذة التعليم الابتدائي أي أن النظام التعليمي كبناء مستقر نسبيا يتألف من مجموعة من العناصر المتكاملة مع بعضها البعض وهذه العناصر هي الأستاذ ، التلاميذ ، المدير ، والبيئة الخارجية والداخلية ، وعلى هذه العناصر إن تقوم بالضرورة الوظيفة

¹ محمود يمشيلي وآخرون: الأساليب الحديثة في تقويم الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي وواقع التنفيذ في الجزائر، مجلة ميلان للبحوث والدراسات، المجلد 5، العدد 2، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، جامعة سطيف 2، الجزائر، 2019، ص ص، 108-109.

² طلعت همام : قاموس العلوم النفسية والاجتماعية، مؤسسة الرسالة، بدون ط، دون بلد، 1984، ص70.

³ جمال معتوق: مدخل إلى سوسولوجية العنف، بن مرابط، الجزائر، ط1، 2011، ص259.

الإيجابية التي تخدم من خلالها البناء العام أي البناء التعليمي، وعليه أن أي خلل في النظام التعليمي يكون سببه خلل في عنصر التعليم أو الأداء أو الأجهزة المكونة للنظام (الأستاذ، المدير، التلاميذ، البيئة الخارجية والداخلية) وقد تنتج عنه قوة بمثابة طاقة توليدية تظهر في شكل ضغوط، ويعتبر النظام التعليمي كبناء اجتماعي له أسسه وعلاقاته المتبادلة بين عناصره والتي تعمل كلها للحفاظ على توازنه، فإن الضغوط على الأستاذ هو دليل واضح على وجود خلل في عنصر التعليم فإنه يتصدع ويؤثر سلباً في أداءه الوظيفي.

حيث أن هذا التصدع أو التصدع في التعليم يكون العنف تعبيراً عن اضطراب في البناء. وكذلك تعد نظرية التنشئة الاجتماعية من أهم النظريات المفسرة لهذه الظاهرة حيث تخدم موضوعنا تأثير الضغط على أداء الأستاذ، وتعرف "بأنها العملية التي تتشكل خلالها معايير الفرد ومهاراته ودوافعه واتجاهاته وسلوكه، لكي تتوافق وتتفق مع تلك التي يعتبرها المجتمع المرغوب فيها ومستحسنة لدوره الراهن أو المستقبل في المجتمع.

وكذلك على أنها عملية تعليم وتعلم وتربية تقوم على التفاعل الاجتماعي، تهدف إلى كسب الفرد سلوكاً ومعايير اتجاهات مناسبة لأدوار اجتماعية معينة تمكنه من اندماج في جماعته والتوافق الاجتماعي معها وتكسبه الطابع الاجتماعي، حيث تعتبر المؤسسة التعليمية من مؤسسات التنشئة الاجتماعية، حيث أن هذه المؤسسة ترغبه على العمل، وكذلك الأداء الأفضل، إذ يعتبر الأستاذ عنصر من المؤسسة، فإن لم ينشأ على التعليم الجيد والتفاني في العمل.

7/ الدراسات السابقة:

تعتبر أساساً و مصدر لكل باحث، فكل بحث هو عبارة عن تكملة لبحوث أخرى وتمهيد لبحوث قادمة، فيما يتعلق بهذا المجال يمكن القول أن الدراسات والأبحاث التي تطرقت إلى مثل هذه المواضيع في بلادنا تعتبر جد ناقصة، ولكن هناك بعض الدراسات المشابهة منها:

أ -الدراسية الأولى: "التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية "دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة.

- ملخص الدراسة : دراسة سابقة تحت عنوان "التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية" ،قام بها الطالب مكناسي محمد لنيل شهادة الماجستير سنة 2006 بقسنطينة ، و قد استغرقت الدراسة من 01مارس 2002 إلى غاية 2006، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة .

وقد تمحورت إشكالية البحث حول:

- ما طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني وضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية؟

- هل يتمتع أعوان السجون بدرجة مقبولة من التوافق المهني؟

- ما مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها أعوان السجون من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية الناتجة عنها ؟

- هل لمتغير السن وسنوات الخبرة علاقة بكل من درجة التوافق المهني لأعوان السجون و مستوى ضغوط العمل التي يعرضون لها من خلال الأعراض الناتجة عنها؟

منهجية الدراسة : فلقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، والذي يعتبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها، كما توجد في الواقع تعبيرا كميًا و كفيًا ، والذي لا يتوقف فقط عند جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة ، وإنما يقوم كذلك على تحليل الظاهرة و تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

وقام الباحث بصياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: توجد هناك علاقة ارتباطيه بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية، والسلوكية والتي يعاني منها الأعوان السجون العاملين بمؤسسة التأهيل بقسنطينة .

الفرضية الثانية : توجد علاقة ارتباطيه بين درجة التوافق المهني وكل من متغيري السن والسنوات والخبرة.

الفرضية الثالثة : توجد علاقة ارتباطيه بين مستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها وكل من متغيري السن وسنوات الخبرة.

وأما فيما يتعلق بأدوات البحث، فهي الاستمارة ، والملاحظة الوثائق ، والسجلات ،الإدارية أما عينة البحث، فقد شملت 176 عون ولقد استبعد الإناث وذلك لقلة عددهم البالغ 2 عون ، أي يمثلون نسبة 1,13 % كما استبعدوا 15عونا بأسباب مختلفة منها التربص الإجازة السنوية وبالتالي أصبحت عينة الدراسة 161 عون.

أهداف الدراسة : تلخصت أهداف الدراسة في التعرف على درجة التوافق المهني لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة .

- التعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية الناتجة عنها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة .

- التعرف على درجة العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها ، لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة.

- التعرف على العلاقة الموجودة بين مستوى ضغوط العمل وبعض المتغيرات الوسيطة، السن وسنوات الخبرة.

الخطوات الرئيسية للدراسة: شملت الدراسة المحاور الرئيسية هي:

- التوافق.

- التوافق المهني .

-ضغوط العمل.

أهم النتائج التي توصل إليها الباحث : لقد توصل إلى نتائج التالية :

أن أفراد العينة يعانون بدرجة عالية من الأعراض النفسية المرتبطة بالضغوط وأن نسبة انتشار هذه الأعراض بدرجة عالية تصل إلى 65.2 % .
- أن الأعراض الجسدية للضغوط توجد بدرجة عالية لدى نسبة هامه من أفراد العينة.

- أن أفراد العينة يعانون بدرجة عالية من الأعراض السلوكية المرتبطة بضغوط العمل بنسبة 63 % .

- أوضحت نتائج تحليل له الارتباط أن هناك علاقة ارتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغيرات الأعراض الناتجة عن ضغوط العمل بدلالة إحصائية عند مستوى 0.01 % .

- أن للتوافق المهني علاقة ارتباطية بدالة إحصائية مع كل من متغيري السن وسنوات الخبرة عند مستوى معنوي أقل من 0،1.

تقييم الدراسة السابقة : ركزت الدراسة فقط على العلاقة بين ضغوط العمل والسن و الخبرة المهنية غير أننا نرى لو تعرض الباحث أيضا إلى تنظيم ، وحصرت ترتيب وتأهيل والتدريب التي تخدم عون مؤسسة ومدة التأهيل لكان البحث أشمل وأدق .
توظيف الدراسة : إن نقطة الاختلاف بين بحثا والدراسة السابقة هي أن بحثنا حول تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي بينما الدراسة السابقة فهي حول التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية أما نقطة التشابه فتتمثل في أن كل من الدراستين تتضمن :

تأثير الضغوط في بيئة العمل .وفي دراستنا ننتقل من حيث انتهت الدراسة السابقة ، حيث انتهت إلى وجود علاقة بين التوافق المهني وضغوط العمل .وبناء على ذلك فنحن في دراستنا نركز على الأداء داخل المؤسسة التعليمية ليكون بحثنا مكمل لهذا الموضوع وفي فئة معلمي المدرسة الابتدائية.

ب- دراسة السابقة الثانية: ضغوط العمل على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة .

ملخص الدراسة: دراسة سابقه تحت عنوان ضغوط العمل وانعكاساتها على الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية قامت بها الطالبة عاشور خديجة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنميه الموارد البشرية سنة 2015 ببسكرة وقد استغرقت الدراسة الأولى أي الاستثمارة الأولى شهر ديسمبر سنة 2012 واسترجاعها في نفس الشهر بينما تم توزيع الاستثمارة الثانية خلال شهر مارس 2013 وتم استرجاعها في نفس الشهر دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة.

وقد تمحورت إشكالية البحث حول ما مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون بمصالح التدريس بالجامعة وما طبيعتها ؟

- هل الضغوط التي يتعرض لها الموظفون بمصالح التدريس مصادر ها تنظيمية؟
- هل هذه الضغوط التي يتعرض لها الموظفون بمصالح التدريس الجامعة مصادر ها شخصية ؟
- ما هي مستويات ضغوط العمل لدى موظفي مصالح التدريس بالجامعة؟
- هل لضغوط العمل التي يواجهها الموظفون بمصالح التدريس انعكاس على أدائهم في العمل؟
- إلى أي مدى يمكن لضغوط العمل أن تنعكس على أداء الموظفين بمصالح التدريس بالجامعة؟

منهجية الدراسة:

فلقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي يهتم بجمع الحقائق تفسيرها، كما انه يعني توضيح واقع الأحداث والأشياء ولا يتوقف توضيح الوصف الواقع على تقدير حقائقه الحاضرة كما هي، ولكن يتناولها بالتحليل والتفسير لغرض الوصول إلى استنتاجات مفيدة، وكذلك من اجل الحصول على بيانات ومعلومات واقعية تم توزيع استمارة إستبانية على مجتمع الدراسة.

أهداف الدراسة:

تلخصت أهداف الدراسة في التعرف على انعكاسات ضغوط العمل على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة ببسكرة تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها موظفي مصالحي التدريس بالجامعة.

- التعرف على مستوى تعرض موظفي مصالحي تدريس لضغوط العمل.

- تعرف على انعكاسات الضغوط التي يتعرض لها الموظفون على أدائهم الوظيفي، ومحاولة الوصول إلى توصيات تعالج مشكلة ضغوط العمل لدى موظفي مصالحي التدريس وذلك بناء على نتائج الدراسة.

خطوات الرئيسية للدراسة: شاملة الدراسة المحاولة الرئيسية التالية:

- ضغوط العمل.

- الإدارة،

- الأداء.

أهم النتائج التي توصل إليها:

أن مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الموظفون بمصالحي التدريس بالجامعة

- قلة الراتب إذا ما قورن بالجهد المبذول من طرف الموظفين.
- نقص التحفيز المادي والمعنوي خاصة .
- تشعب المهام وتداخلها وعدم وضوح الدور خاصة في تغيير نظام التعليم العالي من النظام الكلاسيكي إلى النظام الجديد .
- طول ساعات العمل بروتين.
- طموحات الفرد.

تقييم الدراسة السابقة :

ركزت الدراسة فقط على مصادر ضغوط العمل المتمثلة في عبء العمل، ونظام الحوافز التي يواجهها الموظفون بمصالح التدريس بالجامعة . غير أننا نرى أنه لو تعرض الباحث لنوعية المناهج الجديدة ومحتواها من حيث طولها وتشعبها وتعقدها والوسائل المعينة في طريقة تقديمها ،لكان البحث أشمل وأدق ولعرف مؤثرا آخر على أداء الأستاذ لتداركه .

توظيف الدراسة: أن نقطة الاختلاف بين بحثنا والدراسة السابقة هي أن بحثنا حول :تأثير ضغوط العمل على أستاذ التعليم الابتدائي، بينما الدراسة السابقة تناولت تأثير ضغوط العمل على مصالح التدريس بالجامعة .

أما نقطة التشابه فتتمثل في أن كلا الدراستين تتضمن تأثير ضغوط العمل على الأداء .

وفي دراستنا نطلق من حيث إنتهت هذه الدراسة السابقة ،حيث أنتهت إلى تأثير ضغوط العمل ممثلة في :عبء العمل،و نظام الحوافز على أداء الأستاذ، وبناء على ذلك فنحن في دراستنا نضيف مؤثر آخر على الأداء والذي لم تركز عليه الدراسة السابقة،ليكون مكمل لها وهو محتوى المناهج بمؤشراته:

- | | | | |
|-----------------|--------|---------|----------|
| - محتوى المناهج | طويل | متوسط | قصير . |
| - طرق التدريس | متعددة | نوعا ما | موحدة. |
| - وسائل التدريس | موجودة | قليلة | منعدمة . |

وبالتكامل بين بحثنا والدراسة السابقة نكون قد وفقنا في الإشارة لضغوط العمل المؤثرة على أداء أستاذ التعليم الابتدائي لتداركها والنهوض بالمدرسة الجزائرية وترقيتها .

ج- الدراسة السابقة الثالثة:

دراسة تطبيقية على مجموعة اتصالات الأردنية اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على مجموعة اتصالات الأردنية جامعة عمان العربية قسم إدارة كليه الأعمال سنة 2014 .

ملخص الدراسة:دراسة سابقة تحت عنوان اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي قامت بها الباحثة لبنى زياد خالد الساكت، لنيل شهادة ماجستير في قسم كليه إدارة أعمال سنة 2014 عمان ،ولقد استغرقت الدراسة أ الفصل الثاني 2014 ،دراسة في شركة اتصالات الأردنية الخط الثابت وشركه موبايلكم ونادور لخدمات انترنت، وقد محورة الإشكالية حول هل يوجد ضغوط العمل بعناصرها عبء العمل ،صراع الدواء وغمور الدور، الظروف المهنية للعمل على الأداء الوظيفي بعناصرها؛ الالتزام الوظيفي، الأداء الوظيفي، انجاز المهام الانضباط الوظيفي، في مجموعه الاتصالات الأردنية.

و ينبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل صراع ، الدواء غمور الدور، الظروف المادية للعمل)على الالتزام الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية؟
- هل يوجد أثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل ،صراع الدور، غموض الدور وظروف المادية للعمل) على الولاء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية؟

- هل يوجد أثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل، صراع الدور وغمور الدور والظروف المادية للعمل على انجاز المهام في مجموعة الاتصالات الأردنية؟

- هل يوجد اثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل صراع الدواء، غمور الدواء والظروف المادية للعمل) على الانضباط الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية؟

منهجية الدراسة :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحديد اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية، وقامت الباحثة بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لضغوط العمل بإبعاده على الأداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لضغوط العمل بأبعاده على الالتزام الوظيفي في مجموعة اتصالات الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لضغوط العمل بأبعاده على الولاء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل، صراع الضوء وغمور الدور والظروف المادية للعمل على انجاز المهام في مجموعة الاتصالات الأردنية).

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لضغوط العمل بأبعاده على الانضباط الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية.

- أما فيما يتعلق أدوات البحث فهي الإستبانة التي من خلالها جمع المعلومات والبيانات التي تحتاجها الدراسة.

- أما عينه البحث فقط شملت مجتمع يتكون من 4155 موظفا وعينه تتكون من 351 موظف وموظفة في ضوء إحصائيات أقسام شؤون الموظفين في مجموعة الاتصالات الأردنية.

أهميه الدراسة: تلخصت الدراسة في تحقيق درجة عالية من الالتزام والانضباط الوظيفي وتحقيق نوع من العلاقة المميزة بين العاملين بعضهم مع بعض، وبين الرؤساء والمرؤوسين، والعملاء على حد سواء في سياق تحقيق الأهداف المنشودة.

الخطوات الرئيسية للدراسة: شامله الدراسة المحاور الرئيسية وهي:

ضغوط العمل، الطريقة والإجراءات، نتائج الدراسة ومناقشتها، مناقشة النتائج والتوصيات.

عرض نتائج الدراسة:

- وجود اثر كبير لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي مجموعة اتصالات أردنية بنسبه 61.9%.
- وجود اثر كبير لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لموظفي مجموعة اتصالات أردنية بالنسبة 72.5%.
- وجود اثر كبير لضغوط العمل على الولاء الوظيفي لموظف في مجموعة اتصالات أردنية بنسبه 68.1%.
- وجود اثر كبير لضغوط العمل على انجاز المهام الموظف مجموعة الاتصالات أردنية بنسبه 59.9%.
- وجود اثر كبير لضغوط العمل على الانضباط الوظيفي لموظفي مجموعة الاتصالات أردنية بنسبه 70.5%.

تقييم الدراسة السابقة:

ركزت الدراسة على أربعة متغيرات الخاصة بالبيئة الداخلية للمنظمة وأهملت متغيرات البيئة الخارجية، كما أننا نرى لو تطرقت الباحثة كذلك إلى الظروف الاجتماعية والاقتصادية لنظام الحوافز والأجر للموظفين.

أما فيما يخص الجوانب الداخلية التي لم تتطرق لها فنذكر منها الظروف المالية و الظروف الفيزيكية للموظفين .

توظيف الدراسة:

إن نقطة الاختلاف بين بحثنا والدراسة السابقة: هي أن بحثنا حول تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي في الجزائر، بينما الدراسة السابقة فهي حول تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية. أما نقطه التشابه أن كلا الدراستين تتضمن تأثير ضغوط العمل على الأداء.

8/ الفرضيات:

- الفرضية العامة: هناك تأثير كبير لطبيعة ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي بميدان الدراسة.

ونكشف عن الفرضية العامة: بالفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: هناك تأثير كبير لطبيعة ضغوط العمل، على أداء أستاذ التعليم الابتدائي ، ممثلة في عبء العمل بميدان الدراسة.

ونكشف عن هذه الفرضية الفرعية الأولى بالمؤشرات التالية:

عدد ساعات العمل: طويلة متوسطة قليلة.

الجهد المبذول: كثير متوسط قليل.

المسؤوليات كثيرة متوسطة قليلة.

الفرضية الفرعية الثانية : هناك تأثير كبير لطبيعة ضغوط العمل ،على أداء أستاذ التعليم الابتدائي ،ممثلة في نظام الحوافز بميدان الدراسة :

ونكشف عن هذه الفرضية الفرعية الأولى بالمؤشرات التالية:

- الأجر الشهري مرتفع متوسط منخفض .

- العلاوات كثيرة متوسطة منعدمة .

- مدة الترقية سريعة متوسطة بطيئة .

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك تأثير كبير لطبيعة ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، ممثلة في المناهج التعليمية بميدان الدراسة:

ونكشف عن هذه الفرضية الفرعية الثالثة بالمؤشرات التالية:

- محتوى المناهج طويل متوسط قصير .

- طرق التدريس متعددة نوعا ما موحدة.

- وسائل التدريس موجودة قليلة منعدمة.

الفرضية الفرعية الرابعة : هناك إستراتيجية بديلة : أكثر فعالية لتجنب ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم، الابتدائي ممثلة، في عبء العمل ،نظام الحوافز، محتوى المناهج.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة.
III. منهجية البحث.

1/ المنهج

أ/ مفهومه.

ب/ نوعه.

ج/ توظيفه.

2/ مصادر جمع المادة العلمية

أ/ مصادر جمع المادة العلمية النظرية.

ب/ مصادر جمع المادة العلمية الميدانية.

3/ أدوات جمع البيانات الميدانية.

أ/ الاستمارة.

أولاً: مفهومها.

ثانياً: أنواعها.

ثالثاً: محاورها.

4/ العينة.

أ/ مفهومها.

ب/ نوعها.

ج/ حجمها.

د/ مواصفاته.

5/ بعض القواعد والقياسات الإحصائية.

تعريف بميدان الدراسة.

أ/ المجال التاريخي.

ب/المجال الجغرافي.

ج/ المجال الزمني.

الفصل الثاني: منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة.

I. منهجية البحث :

يرجع مصطلح منهجية Methodologie إلى أصل يوناني تحت مطلق hogos. ويعني عالم طريقة البحث ، ويرجع اصطلاح المنهج Method أيضا إلى أصل يوناني تحت مطلق : odos ، ويعني الطريقة التي تحتوي على مجموعة القواعد العلمية الموصلة إلى هدف البحث .

ويعرف المنهجية جاك أرمن على أنها " مجموعة المراحل المرشدة التي توجه التحقيق والفحص العلمي.

وعليه فإن منهجية البحث : تعني مجموعة المناهج والطرق التي توجه الباحث في بحثه . و بالتالي فإن وظيفة المنهجية هي جمع المعلومات ، ثم العمل على تضيفها وترتيبها وقياسها وتحليلها من أجل استخلاص نتائجها، والوقوف على ثوابت الطاهرة إلى الاجتماعية المدروسة .

1. المنهج:

أ- مفهومه: يعرف المنهج بأنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي

يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه¹ .

ويعرفه العلماء بأنه: فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة وذلك إما من أجل الكشف عن حقيقة مجهولة لدينا ، أو من أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون.²

كما عرفت مادلين غراقيس المنهج بأنه: مجموعة العمليات العلمية التي تنطبق عليها أخلاقيات البحث من أجل الوصول إلى الحقائق مهما كانت تبعاتها ، فنظورها و نتفحصها ، وهذا المفهوم في المعنى العام مسار منطقي مطابق كل الخطوات العالمية التي تسمح بملاحظة هذه الحقائق من مجموع القواعد المستقلة لأي بحث أو محتوى خاص.³

¹ رشيد زرواتي: منهجية البحث العلمية والعلوم الاجتماعية (أسس علمية وتدريبية)، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص104.

² علي عربي : أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مخبر علم الاجتماع، ط2، الجزائر، ص113.

³ جمال معتوق : منهجية العلوم الاجتماعية والبحث العلمي ، دار الكتاب الحدي ، القاهرة ، 2011 ، ص67.

كما يعرف المنهج على أنه ،هو أسلوب التفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول لنتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.¹

ب- نوعه:

لقد اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي، كما يعرف على أنه: استقصاء ينصبُّ على الظاهرة ، كما في قائمة في الوقت الحاضر، بقصد تشخيصها وكشف جوانبها ولتحديد العلاقة بين عناصرها، فالمنهج الوصفي لا يقف عند حدود وصف الظاهرة موضوع البحث ، ولكنه يذهب إلى أبعد من ذلك ، فيحلل ويفسر ويقارن ويقيم الأدلة ،من أجل الوصول إلى تعليمات ذات معنى تزيد من رصيد معارفنا عن الظاهرة في²

ج- توظيفه:

ونظرا لتعدد وتنوع مواضيع علم الاجتماع ، فإن له مناهج كثيرة ،وكل منهج يلائم طبيعة موضوع ما، و أن تحديد المنهج المستخدم من طرف الباحث مرتبط بموضوع ومحتوى الظاهرة المدروسة أو محل الدراسة ، وانطلاقا من طبيعة موضوعنا المتمثل في تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي ،و الذي سنحاول من خلاله الكشف عن مصادر الضغوط التي يتعرض لها أساتذة التعليم الابتدائي في المدارس وانعكاس ذلك على أدائهم ، وعلى ضوء أهداف الدراسة وأسئلتها التي نسعى للإجابة عليها فقد تم اعتماد المنهج الوصفي الذي يهتم بجمع الحقائق وتفسيرها.

¹ طاهر حسو الزبيدي : أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط 1 بيروت 2010 ، ص 55 .

² جمال معترف : مرجع سابق ،ص 100

2. مصادر جمع المادة العلمية:

لقد اعتمدنا في بحثنا على المادة العلمية النظرية والميدانية، ومصادرهما ما يأتي:

أ- مصادر جمع المادة العلمية النظرية:

أولاً: المصادر.

ثانياً: المراجع.

ثالثاً: مذكرات والرسائل والأطروحات الجامعية.

رابعاً: المجلات.

خامساً: قواميس ومعاجم.

سادساً: محاضرات.

ب- مصادر جمع المادة العلمية الميدانية: الميدان

3. أدوات جمع البيانات الميدانية.

أ/الاستمارة:

أولاً: مفهومها: تعرف الاستمارة بأنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد .

كما تعرف الاستمارة أنها الإجراء الأكثر تجزئة في مراحل البحث العلمي الميداني أين يصل البحث أقصى دقائه ليبدأ ذلك مرحلة التركيب ، وتشمل الاستمارة لجمع المعلومات من المبحوثين بواسطة أسئلة مكتوبة يقدمها الباحث بنفسه أو بواسطة البريد أو يطبقها مع المبحوثين (وبخاصة في حالة مال إذا كان مجتمع البحث أمياً)¹

ثانياً: أنواعها :

ونظراً لطبيعة موضوعها المتمثل في تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي ، فقد اعتمدنا على استمارة الإستبار حيث يتولى المبحوث نفسه ملء الاستمارة ، وكانت الأسئلة المطروحة على المبحوثين في ثلاثة أشكال: أسئلة

¹ على عربي : مرجع سابق، صص120،121 .

مفتوحة ، وأسئلة نصف مفتوحة ، وأسئلة مغلقة من أجل الوصول إلى إجابات أكثر موضوعية ومبررة .

ثالثاً: محاورها:

المحور الأول: ويضم البيانات العامة والشخصية ، وعموماً يشمل ما يلي:

- 1- جنس المبحوث (ذكر، أنثى) .
- 2- سنه: [30-20] ، [40-30] ، 40 فأكثر.
- 3- حالته المدنية: أعزب، متزوج ، مطلق، أرمل.
- 4- أقدميته في العمل: [10-1] ، [20-10] ، 20 فأكثر.
- 5- مكان عمله: (ريفي، حضري).
- 6- وسيلة نقله: (سيارة، حافلة، أخرى).
- 7- أجره: (مرتفع، متوسط ، منخفض).

المحور الثاني: ويضم أسئلة حول بيانات خاصة بالفرضية الأولى :تأثير ضغوط العمل ،على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، ممثلة في عبء العمل(عدد ساعات العمل، الجهد المبذول،المسؤوليات)، وكان من سؤال 08 إلى سؤال 18.

المحور الثالث: ويضم أسئلة حول بيانات خاصة بالفرضية الثانية: تأثير ضغوط العمل ،على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، ممثلة في الظروف المالية(الأجر الشهري،العلاوات،مدة الترقية)، وشمل من سؤال 19 إلى سؤال 27.

المحور الرابع: ويضم أسئلة حول بيانات خاصة بالفرضية الثانية: تأثير ضغوط العمل ،على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، ممثلة في المناهج التعليمية(محتوى المناهج، طرق التدريس، وسائل التدريس)، ولقد احتوى من سؤال 28 إلى سؤال 38.

4- العينة :

أ- مفهومها:

هي جزء من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل. بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث. وهي النموذج الأول الذي يعتمد عليه الباحث لإنجاز العمل الميداني، وبالنسبة لعلم الاجتماع وعلوم التربية ، تكون عينة البحث دائماً "أشخاص".

ب- نوعها:

نوع العينة التي اعتمدنا عليها هي العينة قصدية.

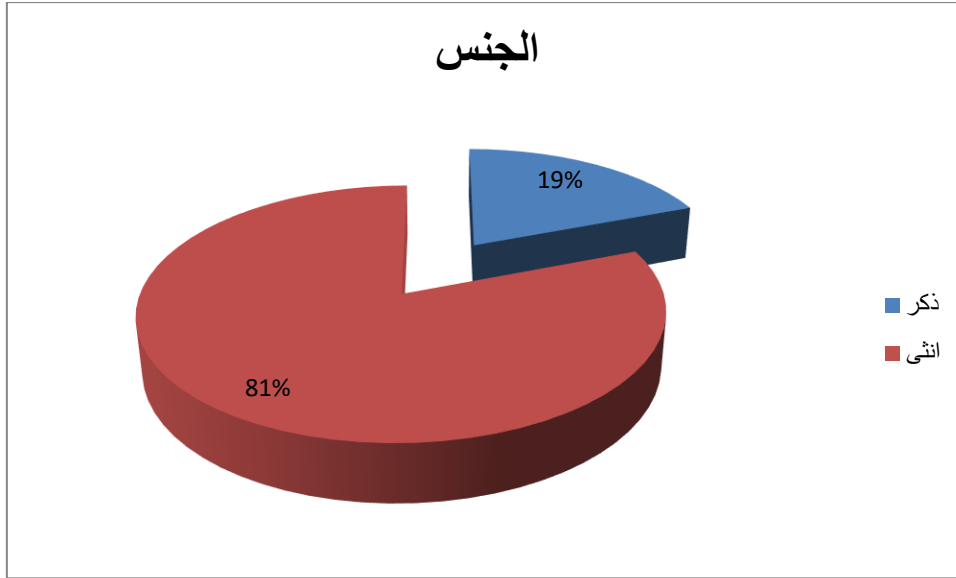
ج- حجمها

ونظراً لطبيعة بحثنا وتطلعنا للموضوعية في النتائج، تم اختيار عينة بحثنا بشكل عشوائي والتي شملت 99 أستاذاً بنسبة 53,51% من مجتمع البحث الذي كان عددهم 185 أستاذاً من مدارس التعليم؛ لابتدائي: بالمقاطعة التعليمية عين تاغروت 01 و02، وذلك من أجل إيجاد فرصة متكافئة لكل من الأساتذة والأستاذات للإجابة عن التساؤلات.

د- مواصفاتها (خصائص مجتمع البحث).

جدول رقم (1): يبين توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس.

الجنس	ك	%
ذكر	19	19,19
أنثى	80	80,81
المجموع	99	100

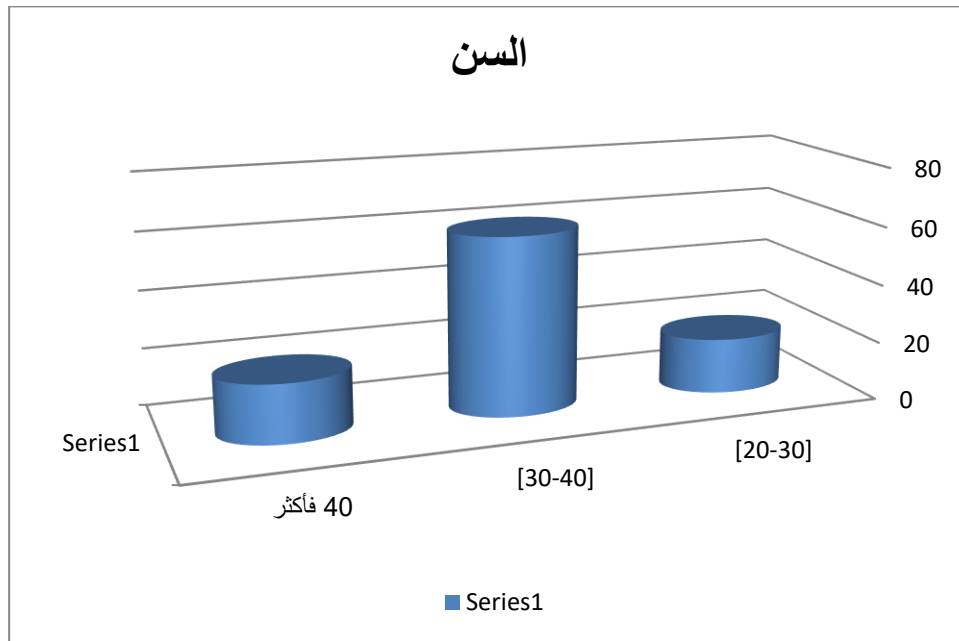


شكل رقم (1): دائرة نسبية تبين توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور في عينة بحثنا تشكل (19%) بينما غالبيتها إناث بنسبة (81%)، ولكنها متباعدة في ما بينهما. فالملاحظ من خلال هذه النسبة أن أغلبية أساتذة التعليم الابتدائي من فئة الإناث.

جدول رقم (02) : يبين توزيع أفراد الدراسة حسب السن.

النسبة المئوية	التكرار	السن
19%	19	[30 – 20]
60%	60	[40 – 30]
20%	20	40 فأكثر
100%	99	المجموع

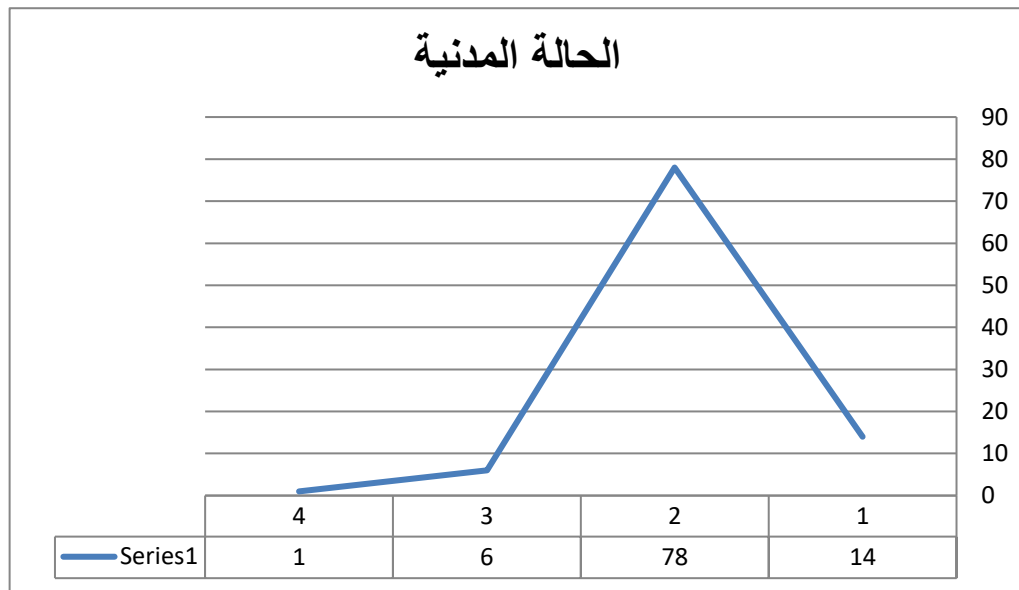


شكل رقم (02) : أعمدة بيانية تبين توزيع أفراد الدراسة حسب السن.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة سنهم يتراوح ما بين [40 – 30] بنسبة 60% وهي تمثل أعلى نسبة، ثم تليها 20% والتي تمثل فئة العمرية لأكثر من 40 سنة وهي نسبة الكهول في موظفي التعليم الابتدائي، أما الذين تتراوح أعمارهم ما بين [30 – 20] فنسبتهم 19%، ومن هنا نستنتج أن مجتمع التعليم الابتدائي مجتمع فتي أي أن أساتذة التعليم الابتدائي أغلبهم شباب.

جدول رقم (03) : يبين توزيع أفراد الدراسة حسب الحالة المدنية .

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	14	14,14%
متزوج	78	78,79%
مطلق	06	6,06%
أرمل	01	0,01%
المجموع	99	100%

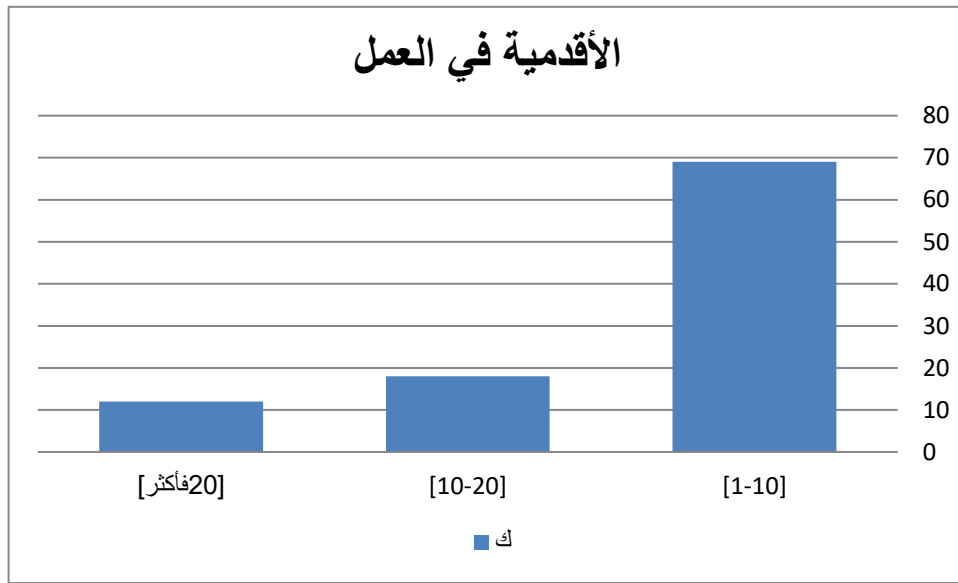


شكل رقم (03) : منحنى بياني يبين توزيع أفراد الدراسة حسب الحالة المدنية .

يتضح من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة متزوجون بنسبة 78,79% وهي تمثل أعلى نسبة وهذا يدل على أن أنهم مستقرون نفسياً واجتماعياً، أما فئة العزاب في مجتمع التعليم الابتدائي فهي قليلة نوعاً ما بنسبة 14%، أما فئتي المطلوقين و الأرامل فهي ضئيلة بنسبتي 6,06% و 0,01% على التوالي .
وعليه نستنتج أن تركيبة أساتذة التعليم الابتدائي متنوعة من عزاب ومتزوجون ومطلقون وأرامل ، ولكن كانت الأفضلية للمتزوجين بأكثر من ثلاث أرباع أفراد العينة مما يؤثر على الأداء الوظيفي من عدم التوفيق بين الأسرة والمدرسة.

جدول رقم (04) : يبين توزيع أفراد الدراسة حسب الأقدمية في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية في العمل
% 69,70	69	[10-01]
% 18,18	18	[20-10]
% 12,12	12	20 فأكثر
% % 100	99	المجموع



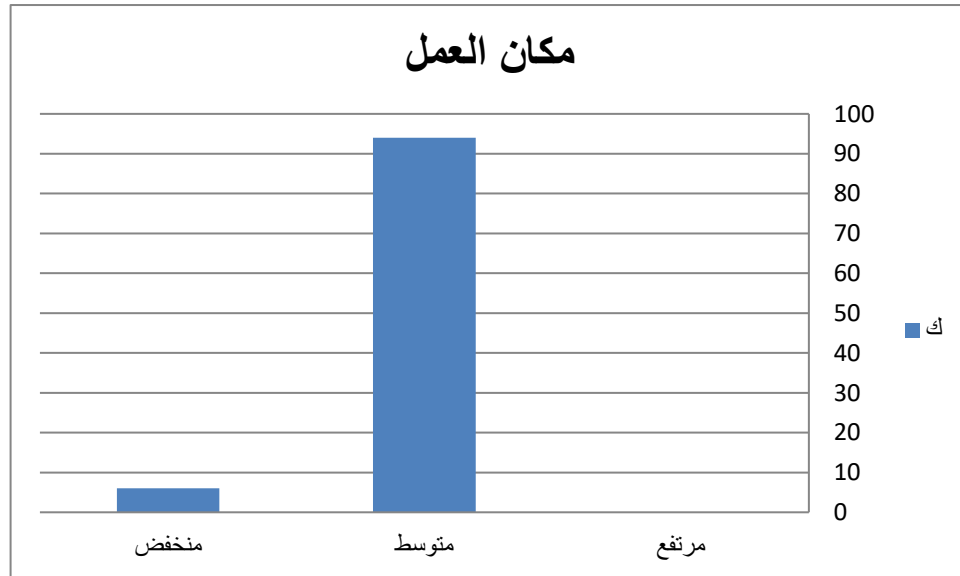
شكل رقم (04) : أعمدة بيانية تبين توزيع أفراد الدراسة حسب الأقدمية في العمل.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نجد أغلب المبحوثين حديثي التعليم ،حيث لا تفوق خبرتهم عن 10 سنوات بنسبة %69,70 والذي يبلغ عددهم 69 مبحوث ، في حين ترجع نسبة %18,18 من المبحوثين لمن لديهم سنوات خبرة ما بين 10 و20 سنة حيث يبلغ عددهم 18 مبحوث، تليها الفئة التي لديها خبرة أكثر من 20 سنة بنسبة %12,12 ويبلغ عددهم 12 مبحوث .

نستنتج أن معظم أساتذة التعليم الابتدائي جديدي العهد في التعليم ، وخبرتهم قليلة نوعا ما ، مما يؤثر على أدائهم كأساتذة .

جدول رقم (05): يبين توزيع أفراد الدراسة حسب مكان العمل .

مكان العمل	التكرار	النسبة المئوية
ريفي	55	55,56 %
حضري	44	44,44 %
المجموع	99	100 %

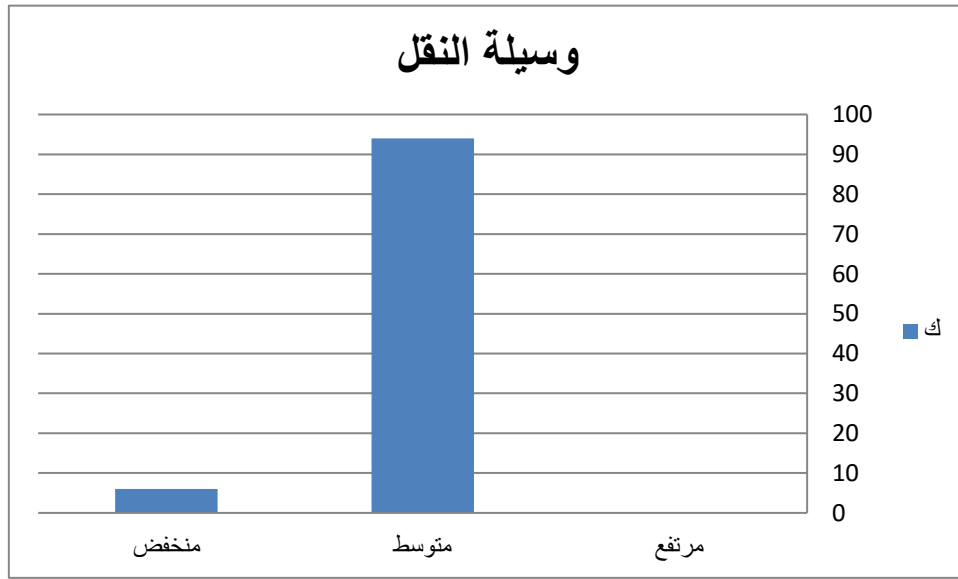


شكل رقم (05): أعمدة بيانية تبين توزيع أفراد الدراسة حسب مكان العمل .

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مكان عمل أفراد عينتنا في الحضر نسبته (44%) بينما الذين يعملون في الريف نسبتهم (55%)، وهي تمثل أعلى نسبة. نستنتج من خلال بيانات الجدول أن مجتمع بحثنا ذات طابع ريفي.

جدول رقم (06): يبين توزيع أفراد الدراسة حسب وسيلة النقل .

وسيلة النقل	التكرار	النسبة المئوية
سيارة	22	22,22 %
حافلة	24	24,24 %
أخرى	53	53,54 %
المجموع	99	100 %



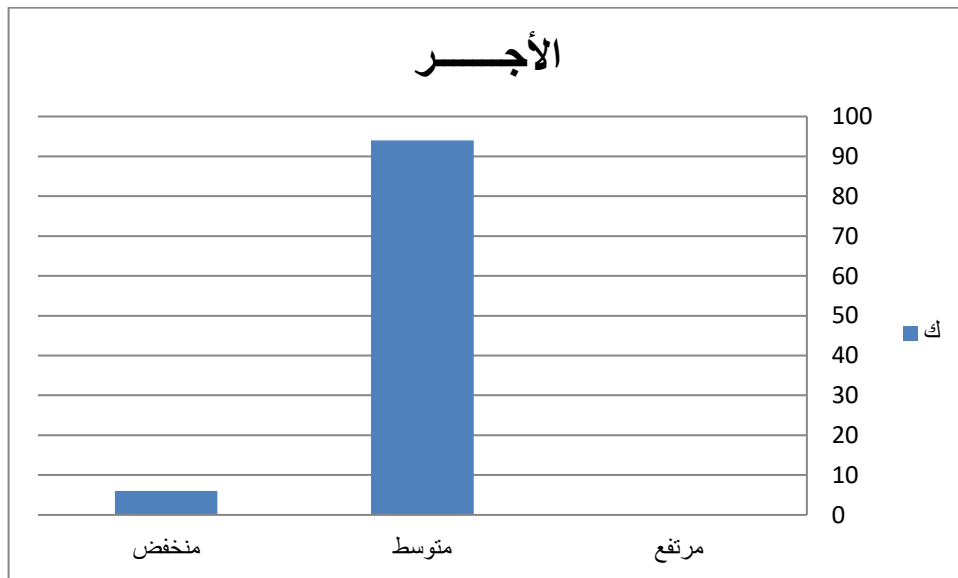
شكل رقم (06): أعمدة بيانية تبين توزيع أفراد الدراسة حسب وسيلة النقل.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينتنا أغلبهم ينتقلون مشياً لمكان العمل وعددهم 53 فرد بنسبة 53,54 % ، أما الذين يستعملون الحافلة فعددهم 24 فرد بنسبة 24,24 % ، في حين الذين يستعملون السيارة عددهم 22 فرد بنسبة 22,22 %.

ومنه نستنتج الأستاذ في استعماله للحافلة أو وسيلة أخرى للذهاب لمكان العمل يؤثر سلباً على أدائه الوظيفي فيصل على العمل متعباً ومرهقاً .

جدول رقم (07): يبين توزيع أفراد الدراسة حسب الأجر.

الأجر	التكرار	النسبة المئوية
مرتفع	00	% 00
متوسط	93	% 93,94
منخفض	06	% 06,06
المجموع	99	% 100



شكل رقم (07): أعمدة بيانية تبين توزيع أفراد الدراسة حسب الأجر.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينتنا أجابوا بأن الأجر متوسط بنسبة 93,94% و عددهم 93 مبحوث ،في حين كانت إجابات المبحوثين بان الأجر منخفض بنسبة 06,06% و عددهم 06 أفراد .أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بان الأجر مرتفع فكانت منعدمة .

نستنتج أن أجر أستاذ التعليم الابتدائي غير كافي لتلبية متطلبات المعيشة مما يؤثر سلبا على أداء الأستاذ .

5/ بعض القواعد والقياسات الإحصائية:

أ/ النسبة المئوية.

ب/ ومعامل الارتباط

II. تعريف بميدان الدراسة.

- مجالات الدراسة :

أ/ **المجال التاريخي:** تأسست مقاطعة عين تاغروت سنة 1995 التي كانت تابعة إقليميا للمقاطعة التعليمية رأس الوادي 2، وتشمل مقاطعة عين تاغروت مدارس بلدية عين تاغروت وبلدية تيكستار ، وفي سنة 2016 إنقسمت مقاطعة عين تاغروت إلى مقاطعتين فرعيتين: أصبحت مقاطعة عين تاغروت 1 التي تشمل مدارس بلدية عين تاغروت وعددهم 12 مدرسة ب: 111 أستاذ، وأما مقاطعة عين تاغروت 2 تشمل مدارس بلدية تيكستار وتحتوي على 9 مدارس ب: 74 أستاذ.

ب/ **المكان الجغرافي:** لقد تم اختيار عينة بحثنا من مقاطعتين تعليميتين في ولاية

برج بوعريريج التابعتين إقليميا لدائرة عين تاغروت ، يحدها شمالا دائرة بوقاعة بولاية سطيف، وجنوبا دائرة راس الوادي، وشرقا دائرة عين ارنات بولاية سطيف، وغربا دائرة بئر قاصد علي بولاية برج بوعريريج .

وقمنا بتوزيع الاستبيان على أساتذة المدارس الابتدائية بالمقاطعتين التعليميتين منها مقاطعة عين تاغروت 01 وشملت المدارس التالية: مدرسة عقون الصالح، ومدرسة زياني إبراهيم، ومدرسة لعمامرة الطاهر، ومدرسة بداري السعيد، ومدرسة لخضر بوناب .

ومقاطعة عين تاغروت 02 شملت المدارس التالية: مدرسة ساحة الجيالي، ومدرسة نصري محمود، ومدرسة غراب علي، ومدرسة ربيع عيسى، ومدرسة مخلوفي عيسى، ومدرسة يزيد السعيد، ومدرسة شندار الحسين، ومدرسة عبادو بلقاسم .

وتحصلنا على كامل الاستمارات التي تم توزيعها على أفراد العينة .

ج/ المجال الزماني :بدأنا بحثنا في جانبه النظري في بداية شهر
سبتمبر للموسم الدراسي 2022 ، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم
توزيع الاستمارات على الأساتذة والأستاذات خلال الفترة الممتدة ما بين
14/03/2023 إلى غاية يوم 22/03/2023، وتم جمع هذه الاستمارات.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: ضغوط العمل وتأثيرها على أداء أستاذ التعليم الابتدائي.

تمهيد:

III. ضغوط العمل

6. نشأة وتطور ضغوط العمل.
7. أنواع ضغوط العمل.
8. مصادر ضغوط العمل.
9. عناصر ضغوط العمل.
10. آثار ضغوط العمل.

IV. الأداء

7. أنواع الأداء.
8. أهمية الأداء.
9. معايير مياس الأداء.
10. العوامل المؤثرة على الأداء (داخلية، خارجية).
11. أبعاد الأداء.
12. تقييم الأداء وأهدافه .

خلاصة

تمهيد :

يصادف العامل ضغوطات في أوقات ومواقف مختلفة تتطلب منه التوافق أو إعادة التوافق مع بيئته ، خاصة وأن أحداث الحياة الضاغطة تعتبر أحد المظاهر الرئيسية التي تتصف بها حياتنا المعاصرة ، وهذه الأحداث ما هي إلا رد فعل للتغيرات الحادة والسريعة التي طرأت على كافة مجالات الحياة ، والتي تمثل السبب الرئيس وراء إصابة الفرد في عمله بالأمراض العضوية والإحساس بالكثير من المشكلات النفسية والاجتماعية، بالإضافة إلى مشكلات مهنية يترتب عنها تراجع في الأداء بالنسبة للأستاذ، كما أن نوعية بعض الوظائف منها التدريس تتطلب توفر معايير خاصة بالأستاذ من جهة، ومن جهة أخرى تشكل نوع من الضغط من حيث أهمية أدائها على أكمل وجه ومن حيث تعاملها مع فئة هشة من المجتمع وهي الأطفال .

ويضم هذا الفصل نشأة وتطور ضغوط العمل، وأنواع ضغوط العمل، ومصادر ضغوط العمل، وعناصر ضغوط العمل، وآثار ضغوط العمل.

أما فيما يخص الأداء تطرقنا لأنواع الأداء، وأهمية الأداء ،ومعايير قياس الأداء، والعوامل المؤثرة على الأداء،بالإضافة إلى أبعادا لأداء،وكذا تقييم الأداء وأهدافه .

I. ضغوط العمل

1. مراحل نشأة وتطور ضغوط العمل:

في دراسة hans selye تتضمن ضغوط العمل عناصر ومكونات نفسية وعضوية، يعتبر هذا العالم من الأوائل وأشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط خاصة في مجال الطب، حيث اعتبر الضغط "نظام التكيف العام لجسم الإنسان ويقصد بذلك ردود الفعل الفسيولوجية التي يتخذها الجسم منذ مواجهته لمثيرات البيئة.¹

ولقد كن اكتشافه للضغط بالصدفة من خلال تجاربه في المجال الطبي على الحيوانات والبشر.²

ليكون له الفضل الكبير في انتشار مفهوم الضغط مصطلح علمي للبحث، حيث أدى بكثير من الباحثين في علم السلوك الإداري إلى بناء وتطور نظري لدراسة ظاهرة ضغوط العمل، واستخلص من تجاربه أن الضغط يمر بثلاث مراحل رئيسية أطلق عليها اسم : التكيف العام المتزامن، ولقد اعتبر هذا النظام عام: لأن مسببات الضغوط تؤثر على العديد من أعضاء الجسم (الغدة، الدماغ، الأعصاب، الحواس...)، أما التكيف: يقصد به تنمية ردود الأفعال أو الاستجابات بغرض مساعدة الجسم لتحقيق التكيف أو التعامل مع مسببات الضغط، أما التزامن: فيدل على أن مكونات رد الفعل قد حدثت كلها في وقت أو زمن واحد، ويمكن توضيح المراحل الثلاثة للضغط كالتالي:

أولاً: مرحلة الإنذار أو التنبيه: تمثل هذه المرحلة رده فعل أو اتجاه ضغوط العمل، وذلك عن تعرض الفرد العامل لمثير أو موقف معين، ويتمثل رد فعل الفرد في تفاعلات جسمية، نفسية، داخلية يترتب عنها زيادة نشاط جميع أجهزة الجسم.

¹ محمد صرفي: السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار الوفاء للنشر، الإسكندرية مصر، 2007، ص 310.
² عيد المجيد واحدي: الضغط المهني وعلاقته باتجاهات الإطار العام نحو التغيير التنظيمي في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة الجزائر، 2008، ص 57، 56.

ثانيا:مرحلة المقاومة: في هذه المرحلة ينفعل الجسم في المقاومة العامة إلى أعضاء حيوية التي تكون قادرة للتصدي أو المواجهة للمثير الذي احدث الضغط، كما أن الفرد العامل يحاول التكيف مع المواقف المسببة للضغوط سواء زيادة جهده أو إيجاد بدائل لسلوكياته في العمل، هذا في حالة ما إذا كانت الضغوط في حدود طاقة النفسية والجسدية، أما إذا زادت على مقدار تحمل الفرد لها جسديا ونفسيا، ولم يتخذ لا هو ولا الإدارة العليا وسائل مواجهتها أو التقليل من أثارها السلبية، هنا يكون الضغط قد انتقل مرحلة ثالثة .

ثالثا :مرحلة الإنهاك،الإرهاق ، الإنزاف: في هذه المرحلة تصبح ضغوط العمل من قدرات تحمل الفرد النفسية والجسدية، مما يترتب على ذلك ظهور نتائجها السلبية والمدمرة سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة .ويمكن القول أن ضغوط العمل مهما كانت إيجابية أو سلبية فهي تترك آثار متعددة على سواء الفرد العامل أو المنظمة، وتختلف هذه الآثار والنتائج حسب مقدار¹ الضغوط التي يتعرض لها العاملون ،وحسب المرحلة التي تبلغتها ،وحسب كيفية إدارتها ومعالجتها سواء من طرف الفرد العامل أو المنظمة².

2- أنواع ضغوط العمل:يوجد عدة أنواع من الضغوط، بحيث يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها:

أولا: أنواع الضغوط حسب الآثار المترتبة عنها :

أ- الضغوط الايجابية:وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات ايجابية بحيث يشعر الفرد بالقدرة على إنتاج وانجاز المهام بسرعة، كما أنها لها آثار نفسية ايجابية، فيما تولد لدى الفرد من شعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار

¹جمال الدين محمد مرسى،زيد ثابت عبد الرحمان إدريسي السلوك التنظيمي،دار الجامعة،2002،ص517.

²جمال الدين محمد مرسى،زيد ثابت عبد الرحمان إدريسي،مرجع سابق،ص517

زمني لتنفيذها أما الغير محددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فان إنتاجها بطريقة سيئة وغير مقبولة .

ب- **الضغوط السلبية:** وهي الضغوط المؤدية ذات انعكاسات سلبية على صحة ونفسية الإنسان، ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل، مثل تلك الضغوط تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية اتجاه قضايا العمل.¹

ثانيا: أنواع الضغوط حسب شدتها: قام "هانز سيللي" بتصنيف الضغوط المهنية حسب شدتها إلى أربع مجموعات أساسية كالتالي :

- ضغوط مفيدة.
- ضغوط ضارة.
- ضغوط متدنية جدا.
- ضغوط حادة جدا².

وفقا لهذا التقسيم فان الفرد يتوجب عليه أن يراعي التوفيق بين هذه المجموعات وأن يقيم التوازن بينهما، فان فشل الفرد في خلق هذا التوازن يعتبر سببا رئيسيا في وقوع كثير من الأفراد تحت طائلة الضغوط.

ثالثا: أنواع ضغوط العمل حسب مسبباتها: حيث تم تقسيم ضغوط حسب مسبباتها كالتالي :

- أ- **الضغوط الأسرية:** مثل: التنافر الأسري، الانفصال، الفقر والوفاة.
- ب- **ضغوط النقص:** مثل: نقص الممتلكات ونقص الأصدقاء .
- ت- **ضغوط العدوان:** مثل: سوء المعاملة من العائلة، من الأقارب والأصدقاء.

¹ علي النوشان: ضغوط العمل وأثارها على عملية اتخاذ القرار، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003، ص14.

² عبد الرحمان هيجان، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1988، ص32.

ث- ضغوط السيطرة: مثل: التأديب والعقاب القاسي.

ج- ضغوط الجنس: مثل: الإغراء والعرض .

ح- الضغوط البدنية: مثل: القصور البدني، العقلي، الاجتماعي¹.

3- مصادر ضغوط العمل:

تتباين آراء الباحثين في معرفة العوامل والمسببات التي تؤدي إلى ضغوط العمل، حيث يتعرض الفرد إلى الضغوط التي تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد ، ويرجع الباحث عدم الاتفاق في تحديد مسببات ضغوط العمل لأن مصادر ضغوط العمل تختلف باختلاف المجال والمجتمع وعينة الدراسة وهي كالاتي:

أولاً: المصادر التنظيمية: وتشمل المصادر التنظيمية على ما يلي:

أ- **عبء العمل:** ويعني زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكل للفرد مهمة القيام بها ، فزيادة حجم الأعباء الموكلة لفرد ما القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول تتسبب في إحداث مستوى عال من الضغط .

ب- **نظم الأجور والحوافز:** ويقصد بها مجموعة الظروف التي تتوفر في بيئة العمل وتعمل على تحفيز الأفراد وإشباع رغباتهم التي يسعون لإشباعها عن طريق العمل ، كما يربط هذا المصدر بإحساس الفرد و شعوره أنه يحصل على مقابل عادل لما يقدمه للمنظمة من جهد و خدمات.

ج- **تقييم الأداء:** إن عدم وجود نظام فعال لتقييم أداء الأفراد العاملين بالمنظمة يعني في النهاية الأفراد الذين يؤدون عملهم وفقا لما تقتضيه واجباتهم الوظيفية ، لن يحصلوا في النهاية على حقه المناسب من التقدير المادي أو المعنوي ويسود اعتقاد بين الأفراد أن الجميع سواسية ، وأن من يعمل يساوى مع من لا يعمل ويخلق ذلك اعتقاد

¹ حسني حميدات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2008، ص1، ص162.

حالة من الإحباط ويجعل هؤلاء الأفراد عرضة للعديد من الأمراض النفسية والجسدية.

د- **طبيعة العمل**: من الصعب أن نجد وظيفة في مجتمعنا المعاصر الخالية من أي ضغوط وإن كانت بعض الوظائف تعاني من ضغط العمل أكثر من غيرها، حيث تختلف حدة هذه الضغوط باختلاف طبيعة العمل، فالوظيفة التي تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات هامة في ظل الظروف¹، عدم التأكد والوظيفة التي تتضمن قدر من التحكم والرقابة لنظام كامل للتغذية العكسية يؤدي إلى شعور الأفراد بالإحباط وعدم التقدير.²

ثانياً: المصادر الشخصية:

يقصد بالمصادر الفردية لضغوط العمل: تلك العوامل و المتغيرات المتعلقة بالفرد والتي تكون مصدر للضغط، وهي تتعلق بشخصية الفرد والطبيعة النفسية والقدرات البدنية العقلية.

أ- **نمط الشخصية**: تشير نتائج الدراسات العلمية إلى أن طبيعة ونمط شخصية الفرد لها دور حاكم ومؤثر في إدراك الضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة لها، ويميز الباحثون في هذا المجال بين نمطين أساسيين للشخصية وهما: نمط (أ) ونمط (ب).

الملامح الشخصية العامة لنمط(أ):

خ- يميل إلى العمل بمفرده ويستطيع انجاز مهام كثيرة في وقت قصير .
 د- ترتفع لديه قوة الدافع إلى الإنجاز.
 ذ- متحدث لبق فيما يتعلق بالعمل (يكمل الجملة التي بدأها المتحدث معه).

ر- منافس عنيد وغيور وخشن المعاملة.

¹خالد عيادة علميات:ضغوط العمل وأثرها على الأداء،دار النشر والتوزيع،ط1،عمان،الأردن،2014،صص،62،60،
²خالد عيادة علميات:مرجع سابق،ص64.

- ز- تظهر لديه القوة الدافعة لغريزة السيطرة .
- س- تظهر عليه أعراض مرض العجلة أي نفاذ الصبر على النمط البطيء للحياة ولذلك إلا أنه لا يعمل بأناقة .

التعامل مع الضغوط عند النمط (أ)

- يظهر انه دائما راضي عن عمله،ولهذا لا يلاحظ ولا يستجيب ولا يشير ولا يعترف بوجود ضغوطه في العمل خاصة أمام الزملاء أو المرؤوسين أو الرؤساء، وهو يتكيف معها
- يكون أكثر فعالية في المستويات التنفيذية بالإدارة الدنيا والإدارة الوسطى ونادرا ما يكون فعالا في المستويات الإدارية العليا.

نمط (ب)

الملامح الشخصية العامة لنمط (ب):

- يفضل العمل مع الجماعة على العمل المنفرد .
- صبور هادئ ، سهل المعاملة .
- يحقق التوازن بين الاهتمام بالعمل وجوانب أخرى للحياة .
- لديه القدرة على الابتكار والتجديد.¹

التعامل مع الضغوط عند النمط(ب):

- يعترف بالضغوط في حالة وجودها و يحاول التعامل معها لأنه يعرف أثارها الطويلة الأجل .
- يكون أكثر فعالية عندما يتولى مهام إدارة البحوث والتطوير والابتكار.
- يكون فعالا في المستويات الإدارية العليا، رغم أن أداء النمط (أ) في الأعمال التنفيذية يكون أفضل منه .

¹عبد الغفار حنفي وآخرون:محاضرات السلوك التنظيمي،مكتبة الإشعاع الفنية،الإسكندرية،مصر،ط2002،1،ص186

وقد أثبتت الدراسات أن النمط (أ) أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم بالمقارنة مع النمط(ب)¹

ب- الحالة النفسية والبدنية:

تعتبر الحالة النفسية والبدنية للفرد ذات تأثير على مستوى معاناته منها الضغوط ، فالحالة النفسية هي التي تحدد طبيعة الاستجابة والتعب والإجهاد الشديد له تأثير كبير على إدراك الفرد لمصادر الضغوط ،ومن ثم له تأثير كبير على إدراكه لمستوى الضغوط، ولقد وجد أن الاكتئاب يقلل من مقاومة الفرد لمصادر ضغوط العمل ، كذلك فإن الفرد الذي يفقد الثقة بالنفس وتقدير الذات يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوعا من التحديد فبينت الدراسات أن التقدير الذاتي يمثل عاملا مؤثرا في الاستجابة لضغوط العمل، فبعض الأفراد يتمتعون بصحة بدنية ونفسية مالية والبعض الآخر يتمتعون بصحة بدنية ونفسية سيئة عند مواجهة الضغوط ، وأرجعت ذلك إلى التقدير الذاتي في العمل.

ج- اختلاف قدرات الأفراد:

تتفاوت القدرات من فردا إلى آخر، حيث تعمل دورا أساسيا في درجة تحمل الضغوط، ومن القدرات نذكر ما يلي:

- القدرة على تحمل أعباء المهام و الصعاب .
- القدرة على تحمل المسؤولية ، وقد تكون المسؤولية مسؤولية إشراف على الآخرين أو الأشياء الأخرى.
- القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط ، فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع الضغوط، مع أن مصادر الضغوط واحدة على الأفراد لها ردود أفعال مختلفة من جانب الأفراد.

¹عبد الغفار حنفي وآخرون: مرجع سابق، ص187.

- مدى إدراك الفرد للضغوط ، فالأفراد يختلفون في مدى إدراكهم لها ومن حولهم ويرجع ذلك إلى التعاون بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها .¹

د- العلاقة مع الآخرين:

يوجد داخل المنظمة أنواع مختلفة من العلاقات بين الرئيس والمرؤوس، أو العلاقة بين المرؤوسين فيما بينهم ، فإذا كانت العلاقة بين الرئيس والتابعين له يغلب عليها التسلط أو انعدام التفاهم ،فذلك يؤدي إلى زيادة الضغوط لدى الأفراد و ظهور الصراعات داخل المنظمة ،وتعرض العاملين للضغوط ،كما تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد ينتج عنها إشباع الحاجات النفسية والجماعية كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها ، أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات ، فإنها بلا شك ستتصف بالعداء والكرهية وقد تتعمق هذه الحالة إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد عن الجماعة أو مايشبه دخوله في حالة اغتراب.

والوظيفة التي لا يستطيع صاحبها تنفيذ المهام المسندة إليه، حتى لو كانت مستوى مهارته الشخصية عالية غالبا ما ينتج عن ممارسة هذه الوظائف مستوى عال من الضغط.²

ه- الهيكل التنظيمي:

يقصد به البناء الذي يحدد الإدارات والأجزاء الداخلية في المنظمة حيث يبين الوحدات التنظيمية المختلفة، والأنشطة وخطوط السلطة ومواقع اتخاذ القرار ، ويعتبر البناء التنظيمي أحد المصادر الهامة لضغط العمل، إذ أن مركزية القرارات وضعف المشاركة في صنعها أو اتخاذها وإتباع الأساليب التنظيمية معقدة وغير مرنة

¹محمد إسماعيل بلال السلوك التنظيمي (في النظرية التطبيق) ، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص51.
²محمد حسن خميس أبورحمة ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربوي بمحافظة غزة) رسالة ماجستير قسم أصول التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين، 2002، ص22.

،وتخصيص وتقسيم العمل بشكل مبالغ فيه إضافة إلى عدم وضوح الاختصاصات وتمييع المسؤولية وعدم تحديدها فإنها تؤثر بمجموعها على نفسية الفرد وتؤدي إلى شعوره بالضغط .

و- غمور الدور:

يعني غمور الدور نقص لمعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء عمله وعدم وضوح سلطته وصلاحيته ، مما ينجم عنه حالة من عدم التأكد والتوتر، فالشخص بهذه الحالة ربما لا يكون على دراية تامة بأهداف العمل أو الإجراءات المتبعة فيه، أو ربما يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله، ومن أسباب غمور الدور أربعة مصادر رئيسية:

- عدم إيصال المعلومة الكافية إلى الموظف .

- تقديم معلومات غير واضحة أو مشوشة من قبل الرئيس والمشرف والزملاء إلى الموظف.

- عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه.

- عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقعة في الفرد ¹

ز-صراع الدور:

ينشأ صراع الدور نتيجة تعرض الفرد لمتطلبات متناقضة أو معارضة، فقد يتطلب من الموظف العمل ساعات طويلة مما يتعارض مع الدور كرب الأسرة ،في الوظائف تكون طبيعتها تعرّض العاملين فيها لأخطار مهنية تؤثر على صحتهم كما هو الحال في الوظائف التي يتعامل أصحابها مع المواد الكيماوية الخطيرة أو يتعرضون لإشعاعات وغازات،أو يواجهون آلات ضخمة جبارة أو ما شابه ذلك. ²

¹خالد عيادة عليما:مرجع سابق،ص ص 66،65

²خالد عيادة عليما : مرجع سابق،ص 68

ح- علاقات العمل:

تتمثل علاقات العمل في سوء العلاقات بين الموظف وزملائه (كالتنافس، وحجب المعلومات وعدم التعاون)، أو بين الموظف ومروؤسيه(كعدم إطاعتهم لأوامره أو تدني أدائهم) ، أو سوء العلاقة بين الموظف وبين رؤسائه والتي تشتمل في عدم تفويضه صلاحيات كافية، أو عدم تقديرهم لجهوده أو تصيد أخطائه ، أو إتباع أساليب ملتوية التعامل معه، ولعل علاقة الموظف السيئة برؤسائه لها أثر كبير في تعرضه للضغط من الزملاء أو المرؤوسين لأنه يكون في موقف ضعف أمامهم.

ط صنع القرار:

في ضوء المدى الذي يسمح للفرد فيه بالمشاركة في عمله صنع القرار بالمنظمة التي ينتمي لها، يتحدد المدى الذي يعتبر معه هذا العنصر أحد العناصر المؤثرة في ضغط العمل، فالقرارات التي تفرض على الأفراد من الأعلى دون مشاركة منهم في عملية صنعها تعتبر من مصادر ضغوط العمل لسببين على الأقل هما:

- عندما لا يطلب من الفرد المشاركة عملية اتخاذ القرار يشعر أنه مهمل وليس لأفكاره وآرائه قيمة تذكر، ويؤدي به إلى معاناة سلبية.
- عندما لا يجد الفرد فرصة للتأثير على الأحداث الهامة المرتبطة بوظيفته فإنه يعاني من شعور بالعجز أو فقدان التحكم في عمله. وغالبا ما تؤدي ردود الفعل هذه إلى تكيف معاناة من ضغط العمل.

ك- التغذية العكسية: يميل الأفراد بطبيعتهم إلى معرفة مردود أو صدى نتائج أعمالهم من خلال نظم التغذية العلمية كنوع من التقدير المعنوي لما بذلوه من جهد أو ما قدموه من خدمات وبالتالي فإن افتقار المنظمة .أو يطلب منه محاباة بعض الأقارب والأصدقاء مما يتعارض مع دوره الرسمي في التعامل الموضوعي مع الجميع ، وهذا يولد عند الموظف توترا أو اضطرابا .¹

¹خالد عيادة عليجات: نفس مرجع،صص73،74،75

ل- **المستقبل والنمو الوظيفي:** ان إحساس الفرد بأن فرص التلقي والترقي والتقدم والنمو الوظيفي داخل المنظمة التي ينتمي إليها تحكمها معايير أخرى بخلاف كفاءة الأداء يعتبر أحد المصادر الهامة لضغط العمل، حيث تتعارض مع طموحات الفرد ومحاولة تأكيد مستقبله المهني تولد عوائق النمو والتقدم المهني حالة من اللامبالاة والكسل والتراخي مصحوبة بنوع من الخمول والعزلة كما يمر الفرد خلال حياته العملية بثلاث مراحل هي:

- مرحلة بدء الوظيفة.

- مرحلة منتصف النمو الوظيفي .

- وأخيرا نهاية الوظيفة.

وعادة ما تتغير حاجات الفرد وأهدافه وآرائه وتوقعاته عندما ينتقل من هذه المراحل، ومن ثم يتعرض لأشكال مختلفة من الضغوط في كل منها.

ثالثا: المصادر الوظيفية: وتشمل المصادر الوظيفية على ما يلي:

أ- **بيئة العمل المادية:** تشتمل ظروف العمل المادية على التجهيزات مكان العمل، والموقع، والمساحة والإضاءة والتهوية والضوضاء وما شابه ذلك من اعتبارات، وتشكل ظروف العمل ضغطا على الفرد مع الاحتفاظ اعتبار أن عدم توفر تلك الظروف بشكل مناسب يتسبب في حدة ضغوط العمل.

وعلى عكس ذلك فإن تحسين ظروف العمل يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين على أن يكون التحسن في هذه الظروف بقصد تكييف عناصر العمل وظروفه مع نفسية ظروف الموظف، إذ أن الأمر يقتضي عدم الاعتماد على كون الموظف متكيفا و إنما جعل العناصر الأخرى مرنة .

ب- مصادر السلامة والصحة المهنية:

انعدام إيلاء شروط السلامة والصحة المهنية وقواعدها يعد مصدرا لضغوط العمل، ما يؤكد إحساس الفرد أنه غير آمن على حياته أثناء أدائه لعمله ، وتظهر آثار هذا المصدر على وجه الخصوص¹.

4- عناصر ضغوط العمل:

في جميع الحالات فقد أجمع الباحثون في هذا المجال على أنه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للمضغوط في المنظمة:

أولاً: المثير: يشتمل على مؤشرات أولية ناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون هذا العنصر البيئة، الفرد أو المنظمة.

ثانياً: الاستجابة : يتكون هذا العنصر من ردود الأفعال الفسيولوجية النفسية والسلوكية للضغوط مثل: الإحباط، القلق.

ثالثاً: الفاعل: هو العنصر الذي يجمع بين عنصر المثير وعنصر الاستجابة.

وبهذا يكون ضغط العمل متكون من ثلاثة عناصر هي: المثيرات (المسببات) ، و ردود الأفعال اتجاه هذه المسببات والتفاعل بينهما ، بحيث يشعر الفرد بمثيرات أولية ، ثم ينتج عن ذلك الشعور ردود أفعال فيزيولوجية ونفسية وسلوكية ليحصل بذلك تفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة².

5- آثار ضغوط العمل:

أولاً: الآثار الإيجابية:

يمكن تحديد أهم الآثار الإيجابية لضغوط العمل المعتدلة في ما يلي:

¹خالد عيادة عليمات، مرجع سابق،ص ص 72،73
²محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر. ط4 عمان،الأردن ، 2004،ص61.

-تنمية المعرفة لدى الفرد، بالإضافة إلى إثارة الدوافع القوية نحو القيام بالعمل والسعي إلى تحقيق المتطلبات المختلفة رغبة في تحقيق الذات.

- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة والمنظمات المختلفة ، حيث تتطلب تلك الضغوط وجود اتصال وتعاون مشترك و مستمر بين القائم بالعمل وبقية الزملاء،من أجل المساعدة في مواجهة الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة.¹

- رفع الروح المعنوية والثقة بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا، وينعكس ذلك على الاستقرار في الحياة العملية في المنظمة وتحقيق أداء مميز والإصرار على القيام بعمل له أهمية على الرغم من ضغوط العمل المرتبطة به .

-زيادة مهارات الفرد ورفع كفاءته ،والعمل إداري الذي يقوم به والوقوف على جوانب القصور من الفرد ومحاولة تجنبها من خلال إكسابه المهارات التي تكسبه القدرة على مواجهة ضغوط العمل.

- معالجة المشكلات التي تواجه العامل من أجل إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد وبالكفاءة المطلوبة، ذلك من خلال مواجهة المشكلات و الصعوبات الإدارية التي تظهر أثناء المعاناة من الضغوط ومواجهتها لتحقيق الأداء المطلوب ،وبالتالي تصبح ضغوط العمل هي الدافع نحو معالجة المشكلات المرتبطة بالعمل نحو مزيد من العمل والتغلب على هذه المشكلات.

- اكتشاف المهارات والكفاءات المتميزة بين العاملين بالمنظمة من خلال مواجهة ضغوط العمل ، فقد تكون هناك تحديات متصلة بالعمل، يجب مواجهتها لأنها ترتبط بتحقيق أهداف المنظمة، ومن خلال مواجهة تلك

¹فاروق عبده فليح ، محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في المؤسسة التعليمية ، دار المسيرة، الأردن،2005،ص 309.

التحديات تتضح قدرات الأفراد وخبرتهم، ومستوياتهم المهنية والعلمية التي يعبرون عنها من خلال المواقف العملية المختلفة وهذا يمكن للمنظمة الاستفادة من جهود هؤلاء العاملين التي ظهرت أثناء مواجهة ضغوط العمل.

- تنمية الاتصال بين العاملين في المؤسسة أو المنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمياً أو غير رسمي، حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المنظمة.¹

ثانياً: الآثار السلبية: يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد و المنظمة أهمها ما يلي :

أ- **الآثار الفسيولوجية:** كشفت العديد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط المهني و الاضطرابات الفسيولوجية ، كما أوضحت نتائج البحوث الطبية أن أكثر من 50 بالمئة من الأمراض التي يواجهها الفرد ترتبط أصلاً بالضغوط التي يتعرض لها خلال حياته، وتتمثل أهم الأمراض التي تتركها الضغوط المهنية: في أمراض القلب والسكر، وضغط الدم ، وغيرها منا لأمراض العضوية الأخرى، التي يطلق عليها: أمراض التكيف ، لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى، وقد أثبتت مجموعة من الدراسات السلوكية والتنظيمية زيادة العبء، و غمور الدور يؤدي في زيادة ضربات القلب وارتفاع نسبة الكولسترول في الدم.²

ب- **الآثار النفسية:** تتضمن معظم الأعمال درجة أخرى من الضغوط، ويحاول بعض الأفراد التكيف معها في حين أن بعض الأفراد لا يستطيع ذلك، ومع مرور الوقت واستمرار تعرض الأفراد للضغوط فإنهم يعانون من آثار نفسية

¹فاروق عبده فليبه ، محمد عبد المجيد :مرجع سابق،ص309.

²عبد القادر احمد مسلم ، مصادر الضغوط المهنة وآثارها في الكليات التقنية ومحافظات غزة، رسالة ماجستير قسم إدارة الأعمال كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين،2007،ص20.

عديدة، أهمها الاحتراق النفسي وهو عبارة عن التعرض لفترة طويلة من لضغوط وتتكون من ثلاث عناصر هي:

- **الاستنزاف العاطفي:** يتمثل في حالة مزمنة من الإرهاق البدني والعاطفي حيث يشعر الفرد بالإرهاق والتعب وعدم القدرة على التوافق مع العمل.
- **تحول الشخصية:** حيث تنمو لدى الفرد مشاعر واتجاهات قاسية وساخرة بخصوص المسار الوظيفي، حيث يشعر الفرد بأنه لا يعمل شيئاً له قيمة و أن الآخرين يرون ذلك أيضا .
- **انخفاض مستوى الإنجاز:** حيث يكون تقييم الفرد لإنجازه في العمل تقييماً سلبياً وينظر على أنه لم يفعل شيئاً ذا قيمة في الماضي ، كما أنه لا يأمل أن ينجز شيئاً تؤدي له قيمة في المستقبل أيضا .¹

د- الآثار الاجتماعية:

تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى كثير من الآثار الاجتماعية السالبة منها الشعور بالاغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد ، فعلى الرغم من وجود الشخص في مكان العمل لكنه لا يشعر بالانتماء إليه ، وإنما يتحول إلى إنسان غريب عنه ، ويؤدي العمل المطلوب منه بدون رغبة في مواقف أخرى، دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة .

ومن الآثار الاجتماعية التي تتركها ضغوط العمل على علاقات الفرد الأسرية والعائلة كتأثير سلبي في علاقات العائلة، والعجز عن مواجهة المشاكل المترتبة عن ضغوط العمل فيبدأ بإسقاطها في المنزل بشكل غضب أو إصدار أوامر صعبة ، أو فرض سيطرة الأمر الذي قد يؤثر في العلاقات الزوجية أو الأطفال، و قد كشفت إحدى الدراسات أن الضغوط الناتجة عن التربية والظروف المنزلية عند المراهقين يترتب عنها عدم الترابط الأسري وعدم الانتباه والجمود والتصلب في العلاقات والشعور بالعزلة الاجتماعية .

1 عبد القادر احمد مسلم ، المرجع سابق،ص20.

هـ- الآثار التنظيمية:

تؤكد الدراسات أن الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية لا تقتصر على الفرد وحده، وإنما تنعكس أيضا على المنظمة التي ينتمي إليها، وطالما كان العنصر الإنساني هو أهم وأعلى عناصر الإنتاج في المنظمة، فإن الخلل الذي يصيب العامل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة، وعلى قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة.¹

¹فاروق عبده فيلة، محمد عبد المجيد ، مرجع سابق ص 312.

II. الأداء :

1- أنواع الأداء: يمكن تصنيف وتقسيم الأداء إلى ثلاثة أنواع: :

أولاً: حسب معيار المصدر: وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين :

أ- الأداء الداخلي: ويطلق هذا النوع من الأداء على أداء الوحدة أي ينتج ما تملكه المؤسسة من موارد فهو ينتج أساساً مما يلي :

ب- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة التي يمكن اعتبارها مورد إستراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق أفضلية تنافسية من خلال تسيير مهاراتهم .

ج- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال .

د- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة .

هـ- الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، المؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة، وهذه المتغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها.

ثانياً: حسب معيار الشمولية: وينقسم إلى قسمين هما

أ- الأداء الكلي: هو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة بقية العناصر، وفي هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى كفاءات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية وشمولية الربح والنمو.¹

ب- الأداء الجزئي: هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية المنظمة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المنظمة، حيث

¹بو عطيط جمال الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة لنيل شهادة ماجستير تخصص سلوك تنظيمي وتفسير موارد بشرية، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة منتوري محمد، قسنطينة، الجزائر، 2009 ص ص 62 61 .

يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية وأداء وظيفة الأفراد وأداء وظيفة التكوين وأداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق¹.

ثالثا: حسب معيار الطبيعة: تبعا لهذا المعيار تقسم المؤسسة أهدافها إلى أهداف اقتصادية واجتماعية وأهداف تكنولوجية وأخرى سياسية، ويمكن تصنيف الأداء إلى أداء اجتماعي وأداء اقتصادي وأداء تكنولوجي وأداء سياسي كالتالي :

أ- الأداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها وتتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تحققها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (إنتاج الربح ، القيمة المضافة، حصة السوق، المردودية، وتدني استخدام مواردها).

ب-الأداء الاجتماعي: في حقيقة الأمر الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيودا وشروطا فرضها عليها أفراد المؤسسة أولا وأفراد المجتمع الخارجي ثانيا ، ولتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى وخاصة منها الاقتصادية ، وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي .

ج-الأداء التكنولوجي: يكون للمؤسسة أداء تكنولوجيا عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهداف تكنولوجية كالسيطرة في مجال تكنولوجي معين وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهداف إستراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا².

د -الأداء السياسي: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية ويمكن للمؤسسة أن تتحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها الأخرى ، والأسئلة في هذا المجال عديدة والمجال التالي يمثل أن

¹سوسن دلروم: تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية، رسالة نيل شهادة الماستر، تخصص تنظيم وعمل، قالمة، الجزائر، 2017،ص48.

²سوسن دلروم،مرجع سابق ،ص62 ص63

يوضح أهمية الأهداف السياسية ببعض المؤسسات: كتمويل الانتخابات، والحملات الانتخابية من أجل إيصال أشخاص معينين للحكم.¹

2: أهمية الأداء:

تولى المؤسسات أهمية كبيرة للأداء، ويمكن مناقشة هذه الأهمية من خلال ثلاث أبعاد رئيسية هي:

أولاً: من الناحية النظرية: يمثل الأداء مركز الإدارة الإستراتيجية حيث تحتوي جميع المنطلقات الإدارية على مضامين ودلالات تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو بشكل مباشر، ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل اختيار الإستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة .

ثانياً: من الناحية التجريبية: تظهر أهمية الأداء من خلال استخدام أغلب دراسات البحوث والإدارة الإستراتيجية الأداء لاختبار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها .

ثالثاً: من الناحية الإدارية : تظهر أهمية الأداء من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل إدارات المؤسسات بالأداء ونتائجه ، والتحولت التي تجري في هذه المؤسسات اعتماد على نتائج الأداء . كذلك من خلال الأداء تتمكن المؤسسة من اتخاذ القرارات وإجراء التعديلات التي تزيد من فعالية المؤسسة ، وتحقيق أهدافها بالتفوق و الزيادة ، كما يساعد على الكشف على مدى ملائمة الخطط والأهداف و السياسات والبرامج للموارد المادية والبشرية المتاحة، كذلك الكشف عن مستوى التنسيق بين مختلف الأنشطة والوظائف، ومدى قدرة الموارد البشرية على القيام بالمهام الملقاة على عاتقها.

¹ عوض الله محمد على محمد :دور التدريب في أداء العاملين، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الإمام المهدي ، السودان، 2016ص 63.

3-مستويات قياس الأداء:

أي نوع من القياس الصحيح يستلزم أن يقوم بعملية من خلال البحث في ثلاث مستويات هامة:

أولاً: الأهداف و تحقيقها : يجب على المؤسسة أن تقوم بوضع أهداف مرحلية ودقيقة لكل عمل على حدا ، وكل خطوة على حدا ، وقياس الأداء الذي يعمل في هذا المستوى، فيبحث في الأهداف المرحلية التنفيذية، والتي تعمل في ظل الأهداف العامة ، ويقيس مدى تحقيقه على أرض الواقع ، ومدى التقصير في تحقيقها . وطريقة قياس الأهداف ومدى تحقيقها لا يعني مجال التعرض لذات الهدف أو البحث في مدى صحته أو خطئه، فإن هذا ليس من عمل القياس، وإنما يعمل القياس في دائرة البحث في مدى تحقيقه وتنفيذه على أرض الواقع .

ثانياً: البرامج التنفيذية : المستوى الثاني من مستويات عمل القياس هو البرنامج العملي التنفيذي للخطة الموضوعة ككل وتدخل في ذلك الأهداف والوسائل المستخدمة لتحقيقها ، والمحددات التي تحيط بالعمل وبالمنهجية الحركية لتنفيذه، ويتم القياس عبر المشاركة من العاملين ومعهم أثناء التحرك التنفيذي للخطة¹ ولا يمكن نجاح هذا النوع من القياس من خلال تقييم التقارير الورقية فقط ، ولكن لا بد من المراقبة الميدانية للعمل عن قرب لتحقيق المراد من القياس .

ثالثاً: العوامل الخارجية : وهي المستوى الثالث من مستويات القياس و يقصد بالعوامل الخارجية مدى قبول أو رفض الخدمة المؤداة أو الإنتاج المعروض ، ومعوقات خارجية وطريقة تعامل لين مع المجتمع الخارجي، والخصوم والأعداء الخارجيين² .

¹ جربي عبد الحكيم، دور التدريب وتحفيز الموارد البشرية في تعزيز الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية، ولاية سطيف، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ، علوم اقتصادية تحت اشراف بورغدة حسين ،معهد كلية العلوم الاقتصادية التجارية ، وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1. سطيف ، الجزائر 2018، ص 121.

² جبر بن عبد الحكيم: مرجع سابق ، ص 127

4- العوامل المؤثرة على أداء :

أولاً: العوامل الخارجية: تتمثل هذه العوامل في مجموعة المتغيرات والقيود التي لا تستطيع المنظمة التحكم فيها ، فهي تنتمي إلى المحيط الخارجي، وإلي تأثير كبير على أداء العاملين و التي يمكن حصرها في :

أ- **عوامل اقتصادية:** تتمثل في مجموعة من العوامل كالنظام الاقتصادي الذي تتواجد فيه المنظمة ، والظروف الاقتصادية السائدة كالأزمات أو تدهور الأسعار، والنظام البنكي والسياسات المالية ، وارتفاع الطلب الخارجي وندرة أو وفرة المواد الأولية، وشدة المنافسة وبالتالي فالظروف الاقتصادية قد تتيح عناصر إيجابية تستفيد منها المنظمة، فتمثل حالة تلك المنظمات التي تركز نشاطها على التصدير وبالتالي تستفيد من ارتفاع الطلب الخارجي.

ب- **عوامل اجتماعية وثقافية :** حيث أن القيم الثقافية التي يؤمن بها الفرد أو يدين لها بالولاء لها أثر مباشر على سلوكه في المنظمة وكذا في كيفية إنجازه لأعماله ، فهو ناتج تكوين ثقافي الذي تلقاه من المجتمع ، والذي من شأنه أن يجعل العامل يتمتع بمستوى علمي يمكنه من معرفة مدى تطابقه مع متطلبات الوظيفة، وإنجاز مهامه، ومن العوامل الاجتماعية أيضا ، والتي تؤثر على الأداء العناصر المرتبطة بتغيرات سلوك المستهلكين، وكذا علاقة المنظمة مع مختلف مجموعات و شرائح المجتمع ، وهذا حسب فئات العمر للنمو الديمغرافي ، والتي من شأنها توفير معلومات مهمة للمنظمة كإرسال منتج جديد أو استهداف حصة من السوق .

ج- **عوامل تكنولوجية:** وتتمثل في مجموعة المتغيرات والتطورات التي تحدثها التكنولوجيا كإيجاد طرق جديدة لتحويل الموارد إلى سلع أو خدمة ، واختراع آلات جديدة من شأنها تخفيف التكاليف والوقت والجهد .¹

د- **عوامل سياسية وقانونية :** تتمثل عموما في الوضعية السياسية للدولة (استقرار سياسي أو حزبي) ونظام الحكم السائد، والعلاقات مع العالم الخارجي،

¹عبد المجيد أونيس :مدخل الضغوط العمل والمناخ التنظيمي و أداء العاملين دار اليازوري العلمية ، ط1 الأردن 2013 ،ص107

والقوانين والقرارات والسياسات... كل العوامل السابقة الذكر قد تشكل فرضا تستفيد منها المنظمة لتحسين وتطوير أدائها، وتضمن لها البقاء و النجاح والاستمرارية أو المخاطرة والتهديدات التي تفرض على المنظمة التأقلم معها للتخفيف من حدتها وإلا فإنها ستفشل وتنتلشي وتضمحل .

ثانيا: العوامل الداخلية: إن تحكّم المنظمة في العوامل الداخلية هو تحكّم نسبي، وهذا بترابط هذه العوامل فيما بينها وكذلك مع العوامل الخارجية يصعب التحكم فيها وفي العوامل الداخلية المؤثرة على أداء العاملين .

أ- **الهيكل التنظيمي:** يعتبر مجموعة الطرق التي تقسم فيها المنظمة أفرادها العاملين في مهمات مختلفة ثم التنسيق بينها ، فالهيكل التنظيمي بمثابة خريطة تصف كيفية توزيع المهام و المسؤوليات فالهيكل التنظيمي الذي يتميز بالمرونة، و التغييرات المتزامنة مع تطورات الحاصلة داخل وخارج المنظمة هو الذي يتميز بإطار فعال للاتصالات بين مختلف مستويات المنظمة يسمح بتحقيق الأهداف المرسومة من أجلها ، ويؤثر كثيرا على مستويات الأداء أو بلوغ الأهداف المرجوة ، كما أنه يؤثر بصفة سلبية على أداء العاملين في حالة تداخل السلطات من مديرين و مسؤولين ، لأن هذا من شأنه خلط المهام الموكلة لكل سلطة أو مسؤول، وكذا في حالة حركة المعلومات بين المستويات التنظيمية .

ب- **بيئة العمل الداخلية:** حيث تساعد البيئة الملائمة للعمل على تحقيق ممارسات ابتكاريه في الوظيفة وإمكانية التعلم الأسرع والأفضل داخل المنظمة ، بينما تؤدي المنظمة ذات البيئة الرديئة إلى خفض مستويات أداء العاملين وتدنيها مقارنة بالمعدلات الطبيعية للأداء.¹

ج- **غياب الأهداف المحددة والخطة الإستراتيجية للمنظمة:** إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لها خطط تفصيلية للأعمال و معدلات إنتاج محددة أو مواصفات خدمة معينة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات

¹عبد المجيد أونيس ، مرجع سابق،ص 109 .

وأن تحاسب عاملها على معدلات إنجازهم وبالتالي يصبح العامل ذو أداء عالي، والعامل ذو أداء متوسط أو منخفض المستوى في نفس المستوى.

ح- **طبيعة العمل الذي يقوم به العامل** : فالأداء يتطلب معرفة العامل وإلمامه بطبيعة عمله ، وما هو المطلوب منه ، وما هو مطلوب إنجازه ضمن الفترة المحددة التي يتمكن من القيام به، فكلما زادت درجة التوافق بين العامل والعمل الذي يؤديه كلما زادت دافعيته للإنجاز الأفضل، وبالتالي رفع مستوى أدائه .

د- **النمط القيادي السائد في المنظمة**: ولقد وجدت العديد من الأبحاث والدراسات التي اهتمت بدراسة العلاقة بين نمط القيادة ومتغيرات أخرى مثل : الاهتمام بالعاملين والاهتمام بالمهارات ، والاهتمام بأداء الأفراد و إنتاجيتهم ، و الاهتمام بالهيكل التنظيمي ، واختلفت نتائج هذه الدراسات ، فمنهم من وجد أن القائد الذي اهتم بالعاملين هو ليس باعتبارهم وسيلة لتحقيق الإنتاج، فإنه يدعمهم ويسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرار ويساندتهم اجتماعيا، ويعاملهم كزملاء وليس كمرووسين ، فهذا من شأنه إشعار العاملين بالتقدير والاحترام و هذا يبعث فيهم الحرص على الأداء الجيد والمرتفع .

هـ- **غياب الأهداف المحددة والخطة الإستراتيجية للمنظمة** : إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون للخطة تفصيلية للأعمال ومعدلات إنتاج محددة أو مواصفات خدمة معينة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات ،وأن تحاسب عاملها على معدلات إنجازهم وبالتالي يصبح العامل ذو أداء عالي، والعامل ذو أداء متوسط أو منخفض المستوى في نفس المستوى طبيعة العمل الذي يقوم به العامل : فالأداء يتطلب معرفة العامل وإلمامه بطبيعة عمله ، وما هو المطلوب منه وما هو مطلوب إنجازه ضمن الفترة المحددة التي يتمكن من القيام به، فكلما زادت درجة التوافق بين العامل والعمل الذي يؤدي كلما زادت دافعية إنجاز الأفضل، وبالتالي رفع مستوى أدائه .

و- النمط القيادي السائد في المنظمة: ولقد وجدت العديد من الأبحاث والدراسات التي اهتمت بدراسة العلاقة بين نمط القيادة ومتغيرات أخرى مثل: الاهتمام بالعاملين الاهتمام بالمهارات، الاهتمام بأداء الأفراد و إنتاجياتهم، و الاهتمام بالهيكل التنظيمي، و اختلفت نتائج هذه الدراسات، فمنهم من وجد أن القائد الذي اهتم بالعاملين هو ليس باعتبارهم وسيلة لتحقيق الإنتاج، فإنه يدعمهم ويسمع لهم بالمشاركة في اتخاذ القرار ويساندتهم اجتماعياً، ويعاملهم كزملاء وليس كمرؤوسين، فهذا شأنه إشعار العاملين بالتقدير والاحترام و هذا يبعث فيهم الحرص على الأداء الجيد والمرتفع.¹

أما القائد الذي يهتم بالإنتاج فقط، فهو يعتبر العاملين وسيلة لتحقيق أرقام الإنتاج، وبالتالي من أجل تحقيق هذا الهدف فإنه يصدر تعليمات وأوامر صارمة لا تقبل النقاش، ويقوم برقابة دقيقة على العاملين، ويهتم بالنواحي الفنية للعمل، و يهمل العلاقات الإنسانية، وكل هذا فشل يؤدي إلى انخفاض معنويات العاملين وزيادة دوران العمل، أو زيادة نسبة الغياب، وكل هذا يؤثر مباشرة وسلباً على مستويات الأداء.

ز- عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات: إن ضعف مشاركة العاملين في اتخاذ القرار أو انعدامها من العوامل المساهمة في خلق فجوة بين الإدارة العليا و العاملين في المستويات التنظيمية الأخرى، وهذا ما يزيد من شعور العاملين بضعف وقلة المسؤولية عن الأعمال التي ينجزونها، وهذا ما يؤدي إلى انخفاض مستويات أدائهم.

خ- نقص المهارات أو المعرفة لدى العاملين: إن نقص المهارات أو المعرفة لدى العاملين تنعكس مباشرة على مستويات أدائهم، ولهذا فإن إدارة الموارد البشرية لا تقتصر على تهيئة القوى البشرية فحسب، بل على رفع الكفاءة و الإنتاجية للأفراد العاملين، وذلك عبر البرامج تدريبية الخاصة واحتياجاتهم.

¹عبدالمجيد أونيس، مرجع سابق، ص 110.

ط نظام الحوافز غير السليم : يعرّف التحفيز ببساطة بأنه قوة أو طاقة داخلية تساهم في خلق دافع التوجيه للعمال ودفعهم إلى تعديل سلوكياتهم من أجل تحقيق هدف معين ، كما يعرّف كذلك بأنه: مجموعة العوامل والأساليب التي تستخدمها المنظمة للتأثير في سلوك العاملين ، مما يجعلهم يبذلون المزيد من اهتماماتهم بعملهم وأدائهم كما ونوعا ، مما يؤدي إلى زيادة الخدمات المقدمة، أو إنتاج ورفع الروح المعنوية عند العاملين و تحقيق وإشباع حاجاتهم .¹

5-أبعاد الأداء :

يركز البعض على الجانب الاقتصادي في الأداء بينما يعمد البعض الآخر إلى الأخذ في الحساب الجانب التنظيمي و الاجتماعي وهذا من منطلق أن الأداء مفهوم شامل، إذ تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي :

أولاً: البعد التنظيمي للأداء : يقصد بالبعد التنظيمي لأداء الطرق و الكيفيات التي تعتمد عليها المنظمة في المجال التنظيمي بهدف تحقيق ما هو مخطط له ، ومن ثم يستطيع مسيري المنظمة امتلاك المعايير التي على أساسها يتم قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء ، وهذا القياس يتعلق بشكل مباشر بالهيكلية التنظيمية ، ولا يتعلق بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية و الاقتصادية.

ثانياً: البعد الاجتماعي للأداء: يختص البعد الاجتماعي للأداء في مدى تحقيق الرضا عن الأفراد العاملين بالمنظمة على اختلاف مستوياتهم، حيث أن رضا العاملين يعد مؤشرا هاما على إخلاص ووفاء الأفراد للمنظمة التي ينتمون إليها ، وتبرز أهمية ودور الجانب في كون الأداء² الكلي للمنظمة قد يؤثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصرت المنظمة على تحقيق الجانب الاقتصادي فقط ، وأهملت الجانب الاجتماعي للأفراد . لذا من الواجب إعطاء أهمية كبيرة للمناخ الاجتماعي السائد والعلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل، والعمل على التخلص أو التقليل من الصراعات والأزمات

¹عبدالمجيد أرنييس، المرجع نفسه، ص ص 112، 113.

²عاشور خديجة : ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية ، دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر ، تحت إشراف الأستاذ، هو الدين تاوريرت، كلية العلوم الأساسية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015 ص167

وكل ما من شأنه الوقوف أمام تعطيل سير العمل بالشكل المطلوب.¹
6- أهداف تقييم الأداء:

حسب " كامل بربر " تقوم برامج تقييم الأداء بتحقيق هدفين:

أ- هدف إداري:

وذلك عن طريق اتخاذ القرارات المتعلقة بالنقل والترقية والاستغناء...الخ.

ب- هدف تطويري:

عن طريق تحديد نقاط الضعف عند العاملين تمهيدا للتغلب عليها، بالإضافة إلى زيادة تحفيز العاملين عن طريق استخدام طرق موضوعية في عملية التقييم . وفي الواقع أن معظم المؤسسات تدعي أن برامج التقييم لديها توضع لتحقيق هذين الهدفين معا ، لكن في الحقيقة أن معظم هذه البرامج تخدم الهدف الإداري بالدرجة الأولى .

حدد كل من "جيل و لوشر" أهداف تقييم الأداء في الآتي:

- المساعدة في تحسين مستوى الأداء الفعلي الحالي - إحدى طرق تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين .
- المساعدة في تخطيط المسار الوظيفي.
- المساعدة في تخطيط الموارد البشرية
- و يضيف "باركينسون" أهداف أخرى هي كالاتي :
- العدالة والدقة في المكافآت .
- العدالة والموضوعية في الترقيات ويرى "مصطفى كامل" أن أنظمة تقييم الأداء تهدف إلى :
- العدالة والدقة في المكافآت .
- تحديد الأفراد الممكن ترقيتهم .
- توفير نظام اتصالي ذا اتجاهين²

¹عاشور دجيحة : ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية ، دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر ، تحت إشراف الأستاذ، هو الدين تاوريرت، كلية العلوم الأساسية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015 ،ص 167

²نوري منير : الموارد البشرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر،ص 164

- ويشير " عبد المجيد" إلى تقييم الأداء بأنه يهدف إلى تحقيق ما يلي:
- المساعدة في تحديد سياسات الترقية أو النقل أو الفصل والمكافآت، أو غير ذلك من الحوافز والعقوبات .
 - اكتشاف نقاط الضعف لدى العاملين، كأساس يتم عليه تحديدا الاحتياجات التدريبية.
 - اكتشاف العناصر البشرية المتفوقة، وتحديد مجالات أو نطاق إبداعها .
 - مساعدة المشرفين أو الرؤساء المباشرين على تعلم : كيف يمكن أن يقيم الرؤساء مرؤوسيهـم .
 - المساعدة في تحديد الأعمال والمهام ،أو التوكيلات إلى بناء أمر إنجازها بالموظفين، في ضوء قدراتهم وإمكاناتهم وطاقاتهم .
 - الاستفادة من ذلك في مراقبة ومتابعة تصرفات الموظفين بشكل عام، وفي إجراء مقابلات معهم و اختبارهم بصورة أكثر تحديد .
 - المساعدة في تحديد سبل تطور الموظفين، وفي دفعهم لتطوير أنفسهم .
 - إيجاد مناخ من الثقة والتعامل الأخلاقي عن طريق توكيد هذه العلاقة والعدالة في التقويم، والموضوعية في إصدار الأحكام.
 - الاستفادة من ذلك في تحديد سياسة الأجور والمرتبات وغيرها من السياسات الأخرى ذات الصلة بالإدارة .
 - تحديد تكاليف العمل الإنساني أو إمكانية ترشيد السياسات الإنتاجية، وسياسة التوظيف عن طريق الربط بين العائد والتكلفة .
- و مما سبق نستوضح أن هناك هدفين لعملية تقييم الأداء ، هدف إداري يشمل اتخاذ القرارات تتعلق بمستقبل الموظفين كالترقية ، النقل... الخ ، وهدف تطويري وذلك بتحديد الضعف و العمل على معالجته مع تحديد نوع التدريب¹.

¹نورى منير :مرجع سابق ، ص 165

خلاصة:

يترتب على ضغوط العمل آثار سلبية وآثار إيجابية، لذا يتوجب على المنظمة استغلال هذه الضغوط في صالحها لتمكين روح الإبداع وتطوير قدرات الموارد البشرية ، والتقليل من حدة هذه الضغوط بنسب مقبولة لتجنب الانعكاسات السلبية التي قد تؤثر على المنظمة كون المورد البشري هو المتأثر المباشر بالضغوط، وهو أساس الأداء الأمثل والمحرك الرئيسي لنشاطها .

ويأتي هذا كله من خلال تحليل أو معالجة ضغوط العمل بإدراك الإدارة لمتطلبات العاملين ، والنظر في احتياجاتهم التي يعملون على تحقيقها من خلال المنظمة ، وهذا بدءًا بتحليل مبادئ المنظمة وفلسفتها الإدارية في العمل.

الفصل الرابع

الفصل الرابع : نظريات ونماذج ضغوط العمل

تمهيد

I- نظريات ضغوط العمل.

7- النظرية البيئية الشخصية في تفسير الضغوط.

8- نظرية التوافق بين الفرد والبيئة.

9- نظرية هنري موراي (HENRY MURRAY).

10- نظرية الضغوط والمنحى السيكو دينامي.

11- نظرية التفسير الفسيولوجي للضغوط.

12- نظرية الضغوط والمنحى السلوكي.

II- نماذج ضغوط العمل.

11- نموذج ضغوط العمل عند بيرو نيومان 1978.

12- نموذج جيبسون وزملائه (Ivanc and Donnelly 1982).

13- نموذج سيزلاقي والاس.

14- نموذج (هانز سيلبي HANS SELYE).

15- نموذج (كوكس وماكاي COX AND MACKAY).

16- نموذج (جامعة ميتشغان توافق الفرد مع البيئة).

17- نموذج (كرايتنر وكينيكي KREITNER AND KINICK).

18- نموذج الباحث عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان.

19- بيئة الفرد نموذج لتفسير الضغوط.

20- نموذج (مارشال MARSHALL).

خلاصة.

تمهيد:

إن الإنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر ، ومن بين نتائجه الواضحة تعرض العاملين في العديد من المجالات المختلفة لمستويات عالية من الضغوط والتوترات، والتي تترك أثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية عليه أو على المنظمة التي يعمل فيها ،حيث أنه كثيرا ما يواجه العاملون مواقف وظروف مختلفة ،ثم ظهرت نظريات الضغوط التي عالجت وفسرت المشاكل والصعوبات الناتجة عن بيئة العمل . ولقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الضغوط والمنحى السيكو ديناميكي ثم التفسير الفيسيولوجي للضغوط ،كما عرجنا على الضغوط والمنحى السلوكي وكذا النظرية البيئة الشخصية في تفسير الضغوط ، وبعدها تطرقنا إلى نظرية التوافق بين الفرد والبيئة وكذا نظرية هنري موراي التي تركز على مفهومين أساسيين :مفهوم حول الحاجة ومفهوم حول الضغوط خاتمة تنوعت النظريات المفسرة لضغوط لعمال تبعا للتخصص العلمي إلا أنها تتفق على أن هناك مصدرا للضغوط الأول يتعلق بالفرد والثاني بالمنظمة ، كما وقفنا على الآثار التي يمكن أن تنجم على الضغوط والتي يمكن أن نوجزها في آثار فيسيولوجية واثار سلوكية آثار تنظيمية تمس لتكاليف الناتجة عن تراجع مستويات الأداء ،كما أن الضغوط ليست بالضرورة جميعها ضارة وسلبية للفرد ، بل إن بعض الباحثين والمختصين يحثون على ضرورة تعرض الفرد لقدر مناسب من الضغوط لإيجاد نوع من التحدي ويستثير حماس الفرد و دافعية للعمل.

الفصل الرابع : نظريات ونماذج ضغوط العمل .

I. نظريات ضغوط العمل:

1- نظرية البيئة الشخصية في تفسير الضغوط: يشير (كارسون CARSON

وزملائه) ET AL إلى أن الضغوط النفسية التي يعانيها الفرد ترجع إلى أنماط التفاعل المختلفة وظيفيا بين الأفراد، ذلك أن الإنسان كائن اجتماعي وهو في تفاعل دائم ومستمر مع الآخرين يؤثر فيهم ويتأثر بهم والضغوط كسلوك غير توافقي نشأ من العلاقات الاجتماعية المختلفة وظيفيا، مما يعني أن الضغوط تحدث عندما يكون هناك اضطراب في أنماط العلاقات البيئة الشخصية ويمكن التقليل من حدة الضغوط من خلال العلاج البيئة الشخصية الذي يركز على خفض وتقليل المشاكل التي تحدث بين الأفراد من خلال بناء علاقات ايجابية مع بعضهم البعض.

2-نظرية التوافق بين الفرد والبيئة: و هي من نظريات الضغط الشهيرة التي توصل

إليها معهد الأبحاث الاجتماعية بجامعة ميتشغان بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث تشير هذه النظرية إلى العلاقة بين الفرد ومدى إدراكه لقدرته على إكمال إحدى المهام، بما لديه من حافز على إكمالها، والافتراض الذي تقوم عليه هذه النظرية هو أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة، فالفرد يحاول الاحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلي والبيئي، ومواجهة التغيرات الحياتية التي من شأنها أن تؤدي إلى الخلل في هذا التوازن والشيء نفسه ينطبق على الفرد وعلاقته بالبيئة التي يعيش فيها، أي أن الضغوط تنتج من سوء التوافق بين الفرد والبيئة وينتج سوء التوافق أو حسن التوافق من جانبين أساسيين هما:

- مدى الانسجام بين قدرات الفرد ومهارته الشخصية مع المطالب المطروحة.

- مدى الإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمح إليها الفرد.

3- نظرية هنري موراي (HENRY MURRAY) : لقد وضع (هنري موراي-

HENRY MURRAY) مفهومين: المفهوم الأول حول الحاجة والثاني حول الضغط وهما مفهومان أساسيان، وتفسيره لذلك أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة

والجوهرية للسلوك في البيئة، ويميز (هنري موراي HENRY MURRAY) بين نوعين من الضغط هما:
 أ- ضغط بيتا (Beta Stress): ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركهما الفرد.
 ب- ضغط ألفا (Alpha Stress): ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

كما وضح (هنري موراي-HENRY MURRAY) أن سلوك الفرد يرتبط بضغط (بيتا) ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة يعيشها، ويطلق على هذا المفهوم بكامل الحاجة، أما عند حدوث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يطلق عليه بمفهوم (ألفا).

4- نظرية الضغوط والمنحى السيكو دينامي

تتكون الشخصية لدى (فرويد) (FREUD) من جوانب ثلاثة وهي :
الهو (Id) : يمثل الجانب البيولوجي في الشخصية، وتعتبر مستودع للمحفزات الغريزية والمحتويات المكبوتة لدى الفرد ، وتسير وفقا لمبدأ اللذة
 - **الأنا (Ego) :** هو يمثل الجانب السيكلوجي في الشخصية، ويقوم بدور الوساطة والتوفيق بين الهو والانا العليا، إذ يعمل على تحقيق التوازن بين مطالب الهو ومتطلبات الواقع الخارجي ممثلة في (الأنا العليا) والذي يعكس قيم ومعايير المجتمع.

الأنا العليا (Super-Ego) : الأنا العليا كما وصفها فرويد هي شخصية الفرد التي تحكمه القيم الأخلاقية والمجتمعية والمبادئ، مع البعد الكامل عن جميع الأفعال الشهوانية أو الغرائزية حيث يمثل (الأنا العليا) الضمير .

وحسب وجهة نظر (فرويد) (FREUD) فـ (الهو) تحاول السعي نحو إشباع الغرائز ولكن دفاعات (الأنا) تسد عليها الطريق ولا تسمح لل رغبات الصادرة بالإشباع ما دام لا يتماشى مع قيم ومعايير المجتمع ويتم ذلك عندما تكون (الأنا) قوية، أما عندما تكون (الأنا) ضعيفة وكمية الطاقة مستمرة لديها منخفضة فسرعان

ما يقع الفرد ضحية الصراعات والتهديدات والقلق، ومن ثم لا يستطيع (الأنا) القيام بوظائفه ولا يستطيع تحقيق التوازن بين مطالب (الهو) ومتطلبات الواقع الخارجي ومن ثم ينتج الضغط النفسي.

5- **نظرية التفسير الفسيولوجي للضغوط:** تذهب نظرية الضغط النفسي التي وضعها سيلبي (1976) SELYE- إلى حدوث اضطرابات في النظام الهرموني الذي يربط بين الغدة النخامية في المخ والغدة الكظرية، وذلك نتيجة التعرض المستمر للضغط مما يؤدي إلى الدفعات الهرمونية من خلال الجهاز العصبي اللاإرادي ، ويرى أن هذا الاضطراب هو المسؤول عن الكثير من الأمراض النفسجسمية التي تنشأ نتيجة للتوتر والضغط المستمرين، ويحدث ذلك عندما يتعرض الجسم لمثيرات التحدي وتتم الاستجابة بثلاث مراحل تؤلف معا ما يطلق عليه "زملة التوافق العام" وهي استجابة الإنذار والمقاومة، والإجهاد أو الاستنفاد حيث في المرحلة الأولى، استجابة الإنذار أو الإنذار بالخطر يؤدي فيها الضغط إلى تمشيط حشد آليات (ميكانيزمات)¹

التوافق، وفي المرحلة الثانية (المقاومة) يتطلب الضغط استخداما قويا لآليات التوافق مع التحمل والمكابدة في سبيل ذلك، أما في المرحلة الثالثة (الإجهاد أو الاستنزاف) فيؤدي الضغط على إنهاك آليات التوافق من خلال الاستخدام الزائد والمستمر لها، وتتميز مرحلة (الاستجابة للإنذار أو الإنذار بالخطر) أن الجسم يستدعي كل قوته الدفاعية فتحدث مجموعة من التغيرات الفسيولوجية نتيجة التعرض المفاجئ لمنبهات لم يكن الشخص مهياً لها، فترتفع نسبة السكر في الدم على سبيل المثال .

6- **نظرية الضغوط والمنحى السلوكي:** يركز أنصار المدرسة السلوكية التقليدية على أن عملية التعلم هي المحور الأساسي لتفسير السلوك الإنساني، كما يركزون أيضا على الدور الذي تلعبه البيئة في تكوين شخصية الفرد، وفي الستينات من القرن الماضي ظهر اتجاه جديد داخل تيار المدرسة السلوكية يعرف بتعديل السلوك

¹ عاشور خديجة:مرجع سابق،ص 61

ومن رواده (لازاروس-LAZARUS-) و(باندورا-BANDURA-) و(سكنر-SKINNER-)

حيث يؤكد (لازاروس- LAZARUS) على وجود متغيرات وسطية تتوسط العلاقة بين الفرد والبيئة مركزا على العمليات المعرفية لدى الفرد ودورها في الاستجابة للضغوط ومواجهتها .

أما (باندورا BANDURA-) فيوضح العلاقة بين السلوك والفرد والبيئة حيث ميز ثلاثة عناصر تتفاعل وتؤثر في بعضها البعض، فالاستجابة السلوكية التي تصدر من الفرد حيال الظروف الضاغطة تؤثر في مشاعر الفرد كما تتأثر بطريقة إدراكه للمواقف .

بينما يرى (سكنر SKINNER-) أن الضغط هو أحد المكونات الطبيعية في حياة الفرد اليومية وأنه ينتج عن طريق تفاعل الفرد مع البيئة، ومن ثم لا يستطيع الفرد تجنبه لكن عندما تزيد شدة الضغط بحيث تفوق قدرة الشخص على المواجهة فإنه يشعر بتأثيرات الضغوط البيئية عليه.(70- 4.1) (الضغوط والمنحى الفينومينولوجي :يؤكد أصحاب هذا المنحى على دراسة الخبرة الذاتية للفرد كما يدركها هو وليست كما هي في الواقع، ومن أبرز رواد هذا المنحى (ماسلو-

(MASLOW) و (كارل روجرز- CARL ROGERS)

لقد وضع (ماسلو MASLOW-) الدوافع على شكل سلسلة أو هرم متدرج من الحاجات تبدأ بالحاجات الفسيولوجية مثل الجوع والعطش ثم تأخذ في الارتقاء نحو حاجات نفسية أعلى كالحاجة إلى الأمن والانتماء والحب والتقدير الايجابي وتحقيق الذات، ولا يمكن للفرد إشباع الحاجات العليا التي توجد في قمة الهرم دون إشباع

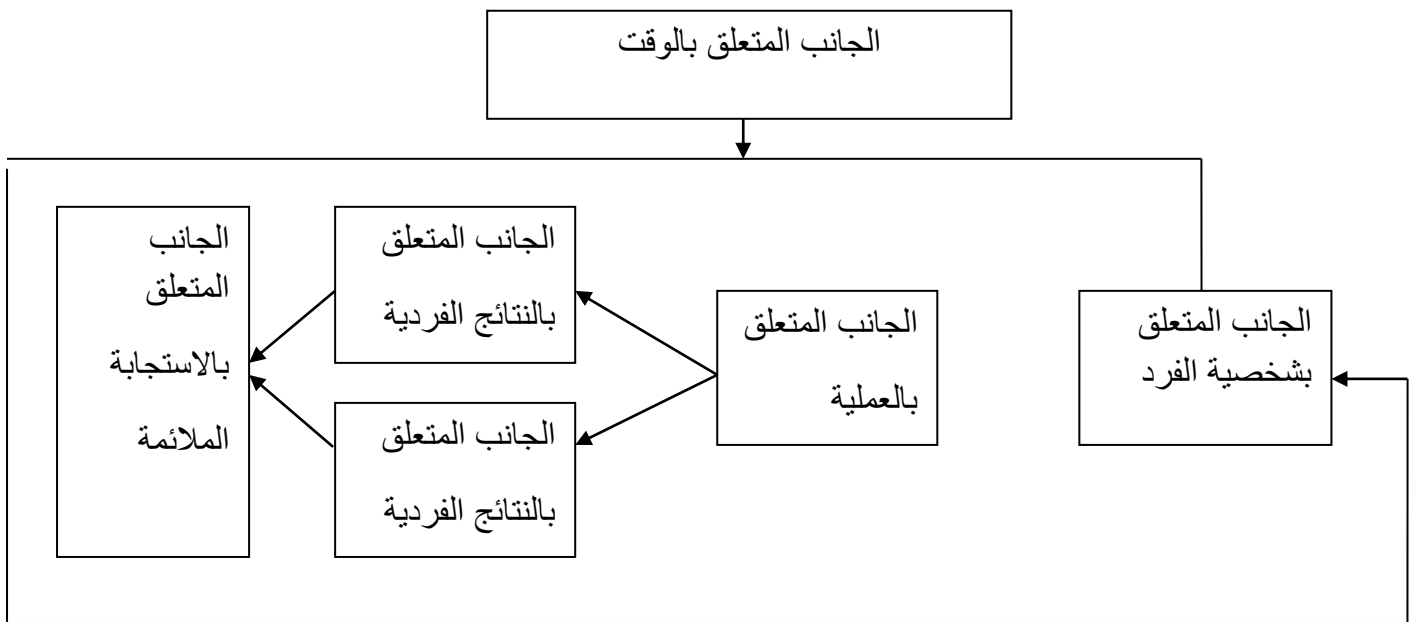
الحاجات الفسيولوجية الأولية التي توجد في قاعدة الهرم، ونقص هذه الحاجات ولا سيما الحاجات الفسيولوجية يؤدي إلى الشعور بالضغط لدى الفرد. ولقد أوضح (كارل روجرز (CARL ROGERS)-رائد نظرية الإرشاد المتمركز حول الشخص والتي تقوم على مفهوم الذات أن الفرد يستجيب للمواقف في البيئة كما يدركها.

هو من خلال معارفه وخبراته الأنية الداخلية وليست كما هي في الواقع، حيث أن مفهوم الذات لدى الفرد هي فكرة الشخص عن نفسه يتكون من خلال تفاعل الفرد مع بيئته الاجتماعية بحيث يمثل عاملاً هاماً في إدراكات المواقف التي يتعرض لها في حياته، وبذلك فهو يمثل أحد المتغيرات الهامة التي تسهم في شعور الفرد بالضغط.

II. نماذج ضغوط العمل:

1- نموذج ضغوط العمل عند بيرو نيومان 1978:

ظهر هذا النموذج نتيجة للعديد من الدراسات المتعلقة بضغوط العمل التي تمت في الفترة ما قبل 1978 ، وهو يمثل نقطة البداية لتطور العديد من النماذج والنظريات في هذا المجال، ويفترض هذا النموذج أن الضغوط لدى الفرد تأتي من مصدرين هما الفرد والمنظمة والتفاعل بين الاثنين في زمن محدد يؤدي إلى مجموعة من الآثار على الفرد والمنظمة مما يلزم كليهما على الاستجابة.



المصدر: عبد الرحمان أحمد بن محمد الهيجان: ضغوط العمل (منهج لدراسة مصادرها، نتائجها وكيفية إدارتها) معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص 62¹

بما أن استمرار المنظمة وبقائها مرتبط بأفرادها فإن أي ضغط يواجهه هذه الأخيرة يؤثر عليها فيسبب لها آثار تنعكس على المنظمة ككل، إذا وجب وضع خطة إستراتيجية لتفادي عواقبها خلال زمن محدد.

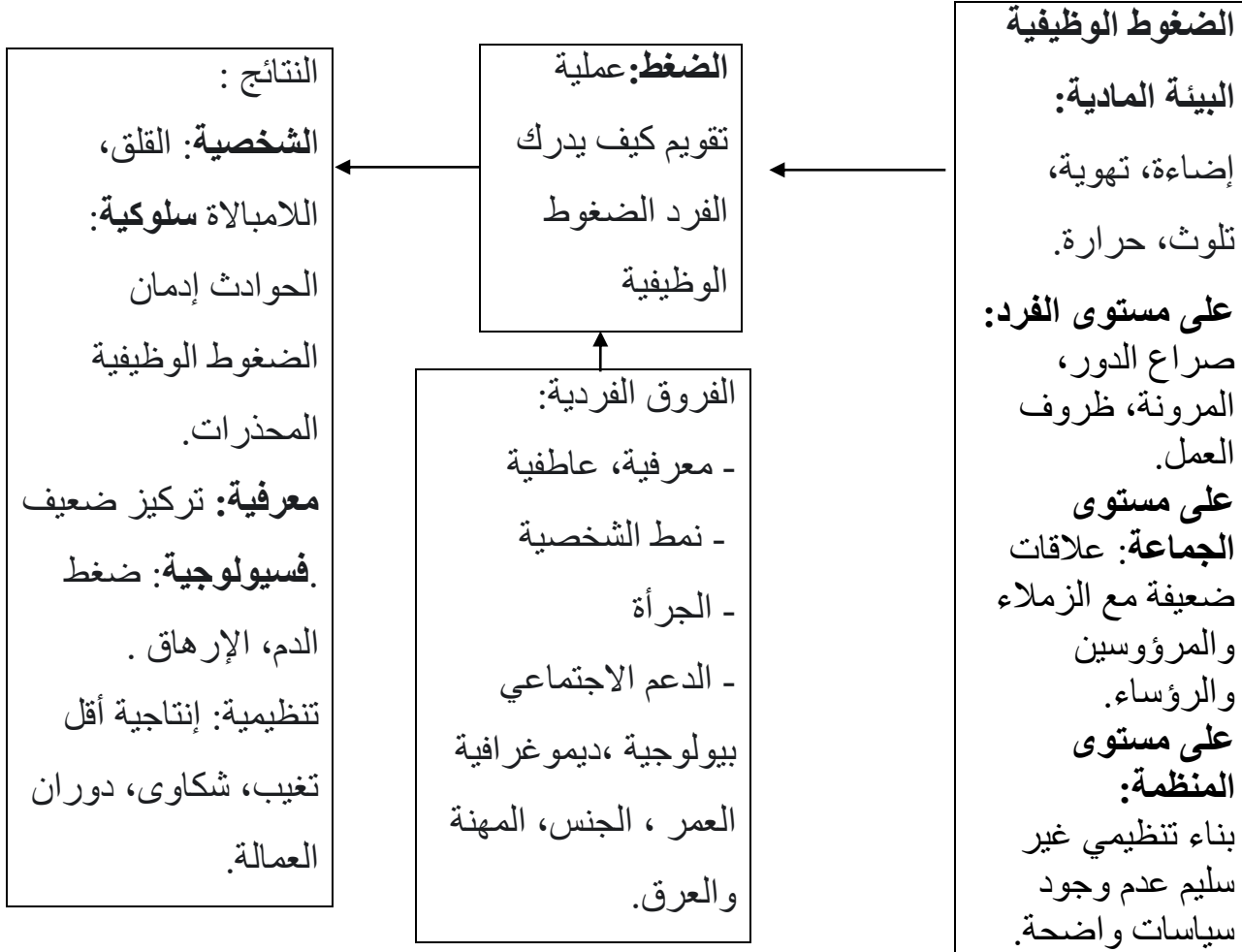
2- نموذج جيبسون وزملانه (Ivanc and Donnelly) 1982: من خلال هذا النموذج تتضح الضغوط الوظيفة وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط

¹ عبد الرحمان أحمد بن محمد الهيجان: ضغوط العمل (منهج لدراسة مصادرها، نتائجها وكيفية إدارتها) معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص 62.

على مستوى الضغط الذي يشعر به، ويشير هذا النموذج إلى الفروق الفردية سواء المعرفية، عاطفية، بيولوجية والديموغرافية على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها .

وفيما يلي سيتم عرض نموذج جيبسون وزملائه من خلال الجدول التالي:

الشكل رقم (1) نموذج جيبسون وزملائه سنة 1982



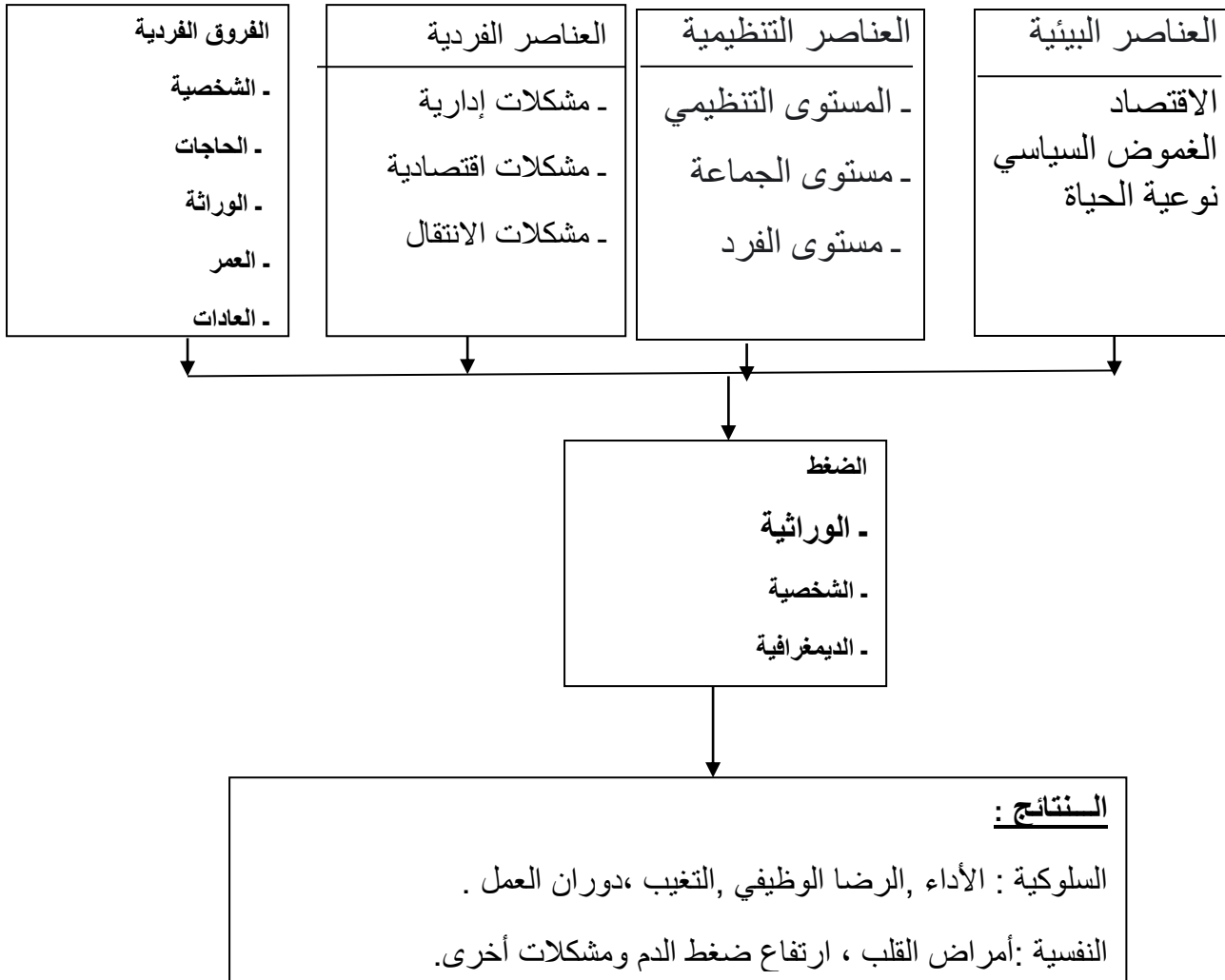
إن سمات الخاصة التي يتميز بها الفرد تمكنه من تقادي الضغوط الوظيفية سواء كانت مادية داخل العمل مع زملائه، من خلال الإجراءات والسياسات وغيرها التي تنجز عنها عدة نتائج تمس الجانب الشخصي، السلوكي، المعرفي والفسيوولوجي وكذا التنظيمي.¹

¹حسن حريم، السلوك التنظيمي و سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، مطبعة حامد، الأردن، 2004، ص286.

3- نموذج سيزلاقي والاس:

من خلال هذا النموذج يتضح أن الضغط ينشأ من ثلاثة مصادر هي : البيئة ، المنظمة والعوامل الفردية، وأن الفروق الفردية هي عوامل وسيطة وأن ردود الأفعال مختلفة بحسب هذه الفروق، مما يؤدي إلى نتائج سلوكية ونفسية تؤثر بدورها على الفرد وعلى المؤسسة.

وفيما يلي عرض لنموذج سيزلاقي والاس من خلال الشكل التالي:

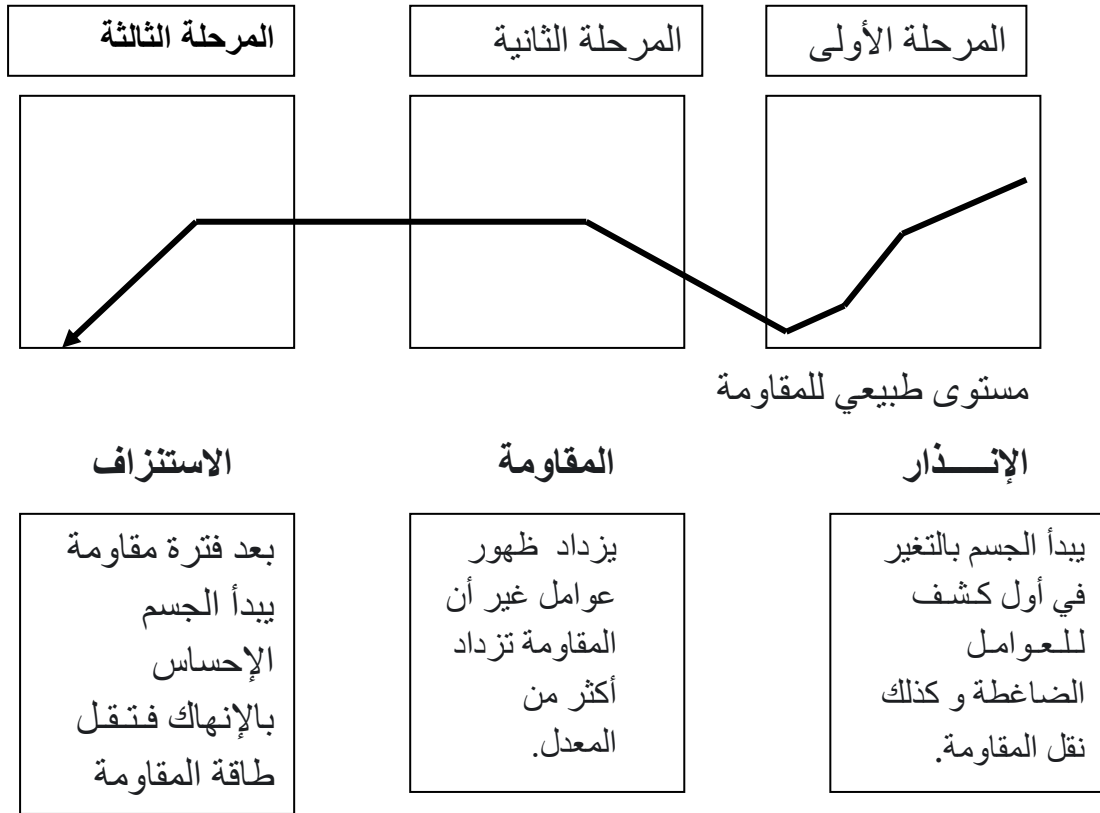


المصدر: أندرو دي سيزلاقي، مارك ج والاس، السلوك التنظيمي و الاداء، ترجمة جعفر أبو قاسم أحمد، معهد الإدارة العامة المملكة العربية السعودية، الرياض، 1991، ص62 .

من خلال النموذج السابق نجد أن الفروقات الفردية تلعب دوراً رئيسياً في تحديد مدى مقاومة الفرد للضغوط المختلفة التي تواجهه والتي يسعى إلى تقايد نتائجها السلبية.

4- نموذج (هانز سيلبي) (HANS SELYE)

:ويوضح (هانز سيلبي) (HANS SELYE) في نموذجه هذا ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية، حيث اقترح أن استجابة الفرد للضغوط تمر بثلاث مراحل حسب الشكل التالي:



الشكل (1): نموذج (هانز سيلبي) (HANS SELYE) لضغوط العمل.¹

وكما هو موضح في الشكل رقم (1) فإن هذه المراحل هي:

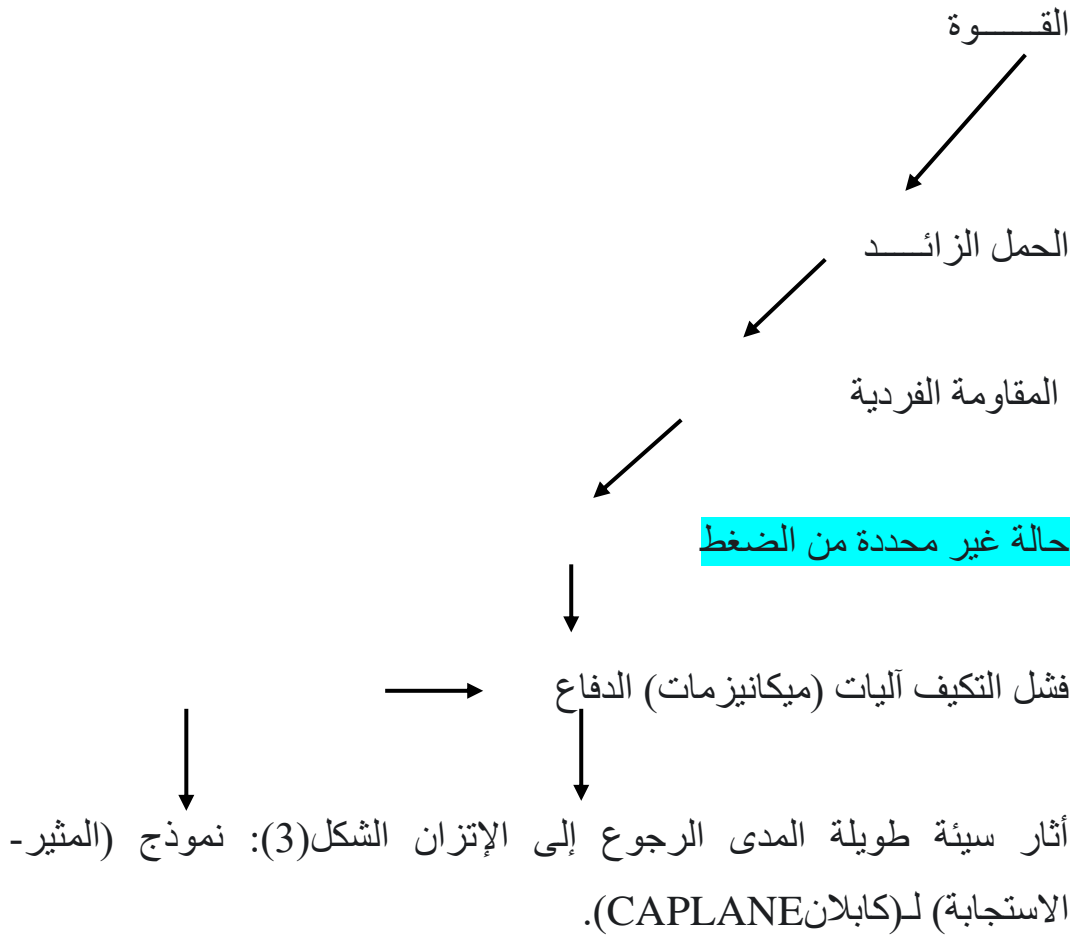
مرحلة الإنذار: وهنا يواجه الفرد ضغطاً بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي فيتم استثارة وسائل الدفاع فتزداد ضربات القلب ويزداد معدل التنفس.

¹عاشور خديجة:مرجع سابق،ص ص 66،67.

مرحلة المقاومة: باستمرار الضغط يعمل الجسم على مقاومته من خلال التكيف.
مرحلة الاستنزاف: مع استمرار الضغط وعدم قدرة الفرد على التكيف يستنزف طاقاته وقدراته في التكيف فتتهار نظم ووسائل التكيف لديه .

نموذج المثير و الإستجابة لكابلان CAPLANE

قدم (كابلان CAPLANE 1964) نموذج (المثيرk الاستجابة) الذي بين من خلاله أن الفرد يستجيب للمواقف بآليات مكتسبة تظهر أو تنشط من خلال الاتزان البدني للفرد، وإذا لم تتوفر مقاومة الفرد في التغلب على الحمل الزائد فإنه يشعر بحالة من الضغط والشكل التخطيطي التالي (المثير- الاستجابة) يوضح نموذج الضغط الذي تبناه (كابلان CAPLANE)¹

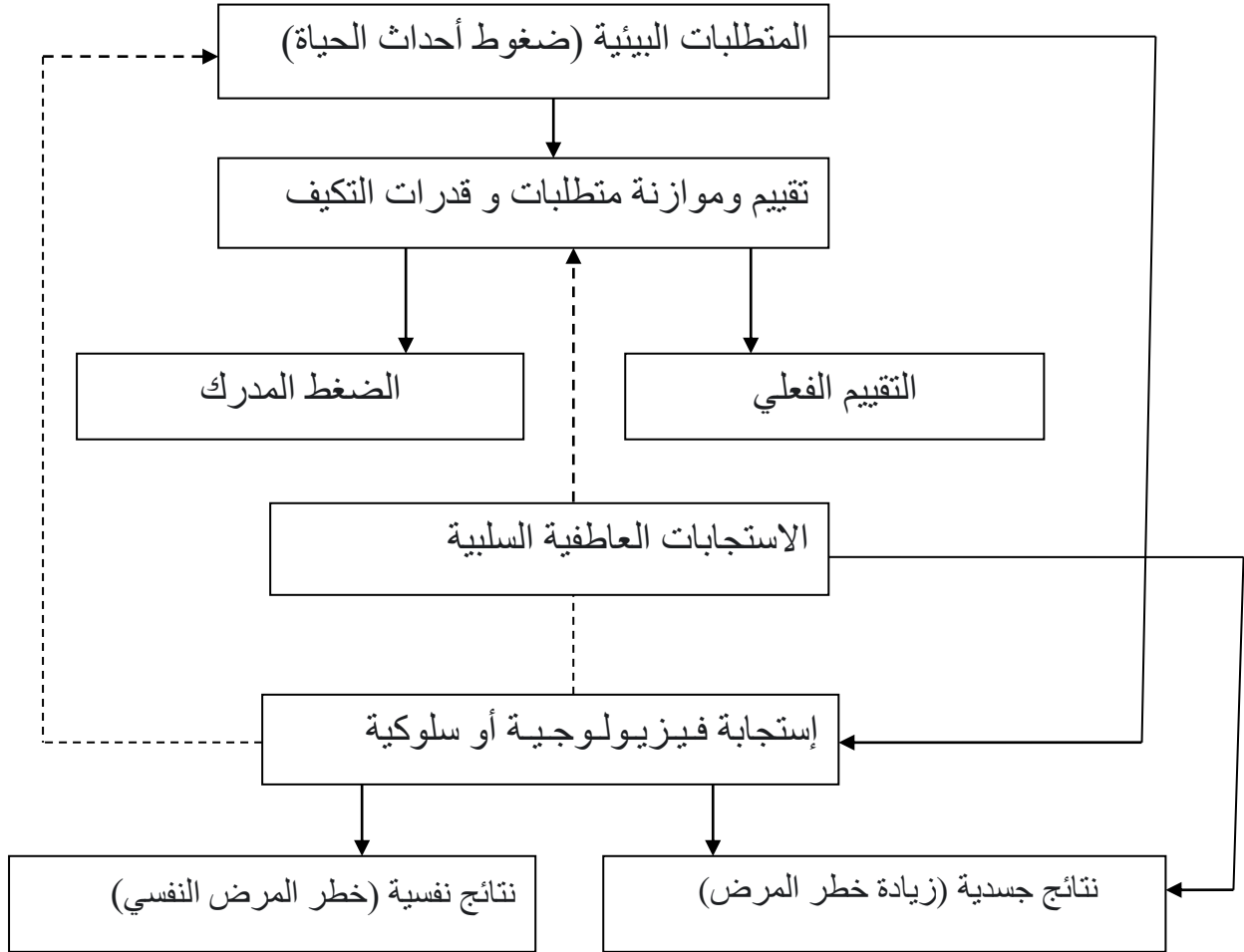


5-نموذج (كوكس وماكاي COX AND MACKAY):

قسم (كوكس وماكاي COX AND MACKAY) الضغط إلى خمس مراحل :

¹ عاشور خديجة:مرجع سابق،ص68.

- إدراك المتطلبات والمواد.
 - تقييم الموازنة بين المتطلبات (المدركة والفعلية) من جهة والموارد والقدرات من جهة أخرى (الاختلال في هذه الحالة ينتج الضغط).
 - الاستجابة للضغوط وتكون على شكل:
 - تفاعلات عاطفية (استجابة نفسية وجسدية).
 - استجابة معرفية وسلوكية .
 - نتائج ردود الفعل (المدركة والفعلية) .
 - التغذية العكسية (وتكون بعد ظهور النتائج وذلك بعد كل مرحلة من مراحل الضغط).
- والشكل رقم (4) يوضح هذا النموذج.¹



الشكل(4): نموذج (كوكس وماكاي) (COX AND MACKAY) لضغوط العمل.

¹ عاشور خديجة:مرجع سابق،صص69،70

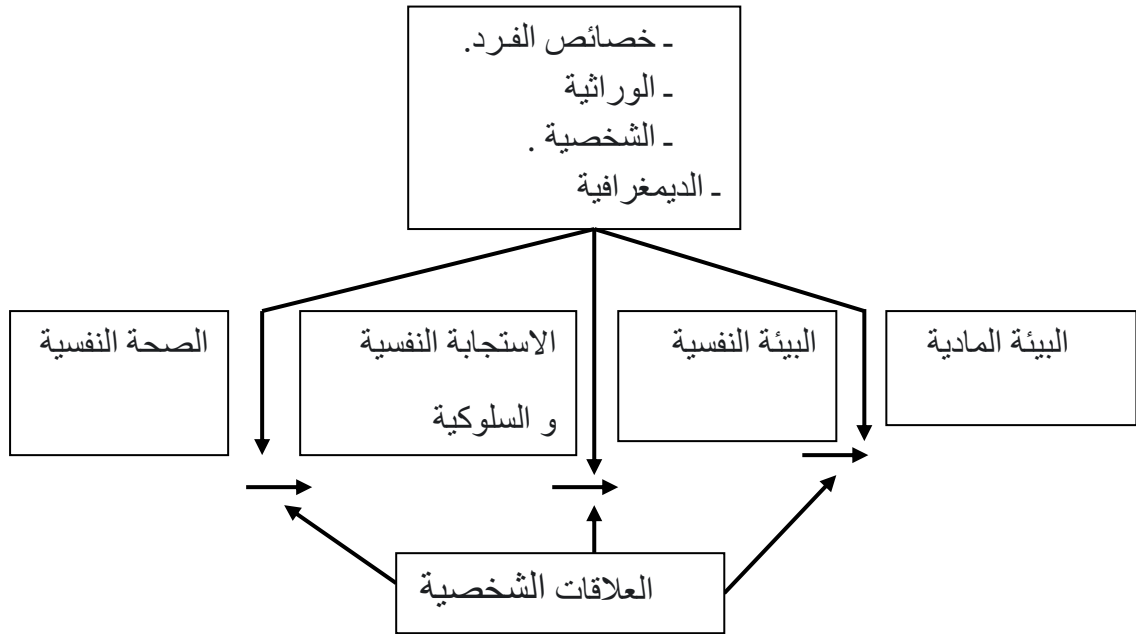
6- نموذج (جامعة ميتشغان) (UNIVERSITY OF MICHIGAN) توافق الفرد مع البيئة) :

يوضح هذا النموذج تأثير البيئة على إدراك الفرد لها، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته، وبشكل عام تركز هذه النظرية على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله وإدراكه لقدراته الشخصية وعلاقة ذلك بالضغوط ووفقا لهذا النموذج هناك نوعان من التوافق بين الفرد وبيئته وهي:

- التوافق بين احتياجات وأهداف الفرد مع المزايا التي تحققها له الوظيفة.

- التوافق بين مطالب العمل وقدرات العامل.

ويوضح الشكل (5) تأثير البيئة على الفرد، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته.¹

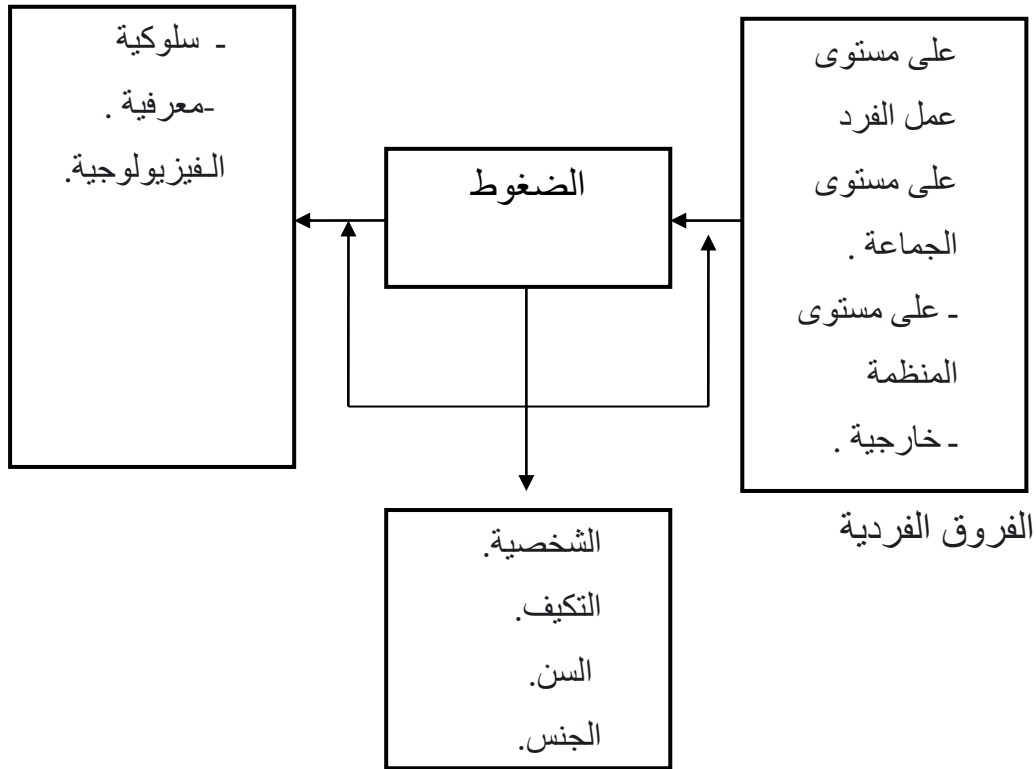


الشكل (5): نموذج (جامعة ميتشغان) (توافق الفرد مع البيئة).

¹ عاشور خديجة: مرجع سابق، ص71.

7- نموذج (كرايتنر و كينيكي KREITNER AND KINICK):
 لقد اعتمدا في تطوير نموذجهما على النموذج الذي وضعه كل من
 (إفانوفيشو ماتوسموا (IVANCEVICH AND MATTESSON) (1979)-
 ويوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد والجماعة
 والمنظمة) والمسببات الخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة
 وغيرها). وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط
 وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها، كما يوضح النموذج إدارة الضغوط
 على مستوى الفرد والمنظمة.¹

مصادر ضغوط العمل النتائج



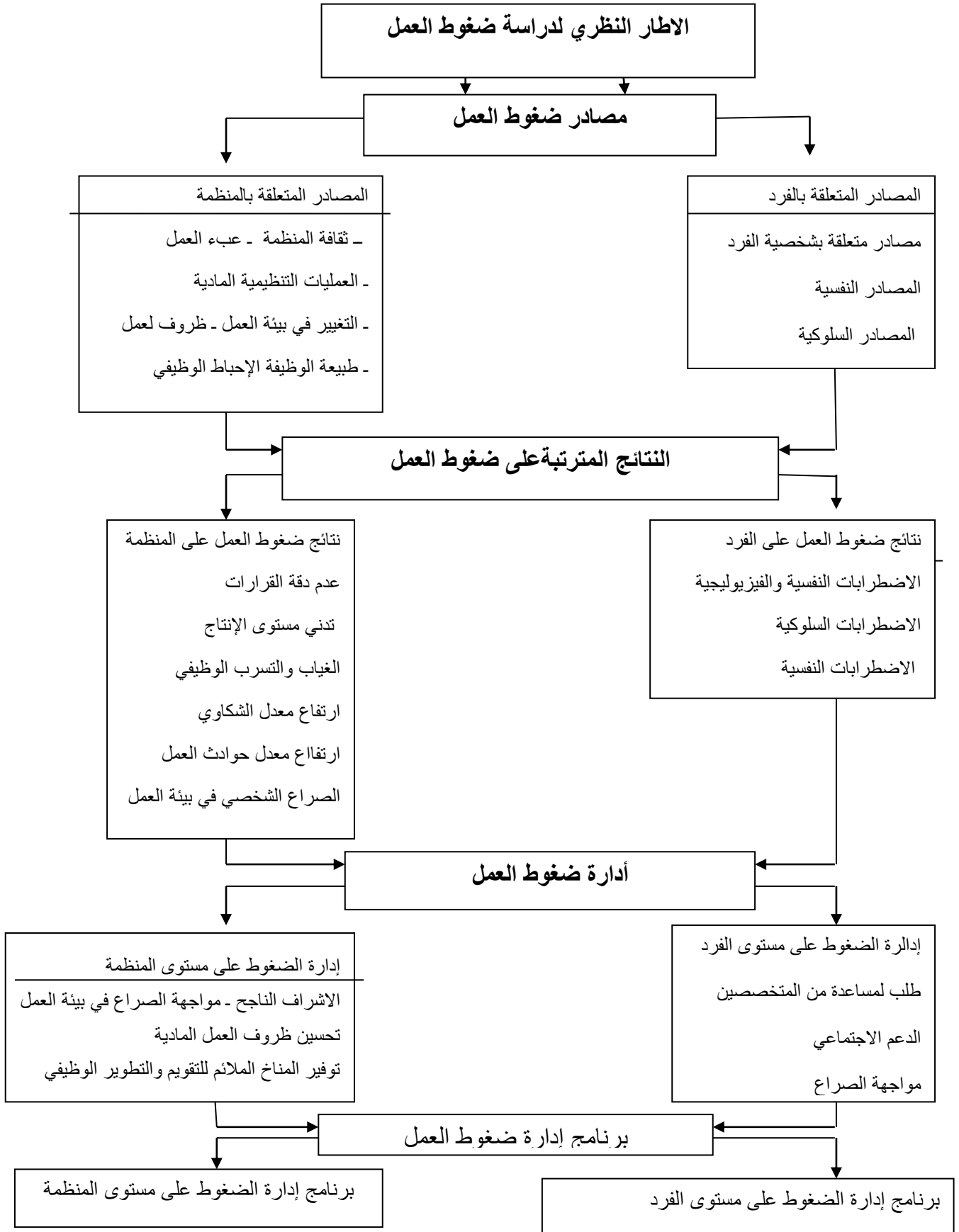
الشكل (7): نموذج (كرايتنر و كينيكي KREITNER AND KINICK) لضغوط العمل.

¹ عاشور خديجة: مرجع سابق، ص71.

8 - نموذج الباحث عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان لتفسير ضغوط العمل :

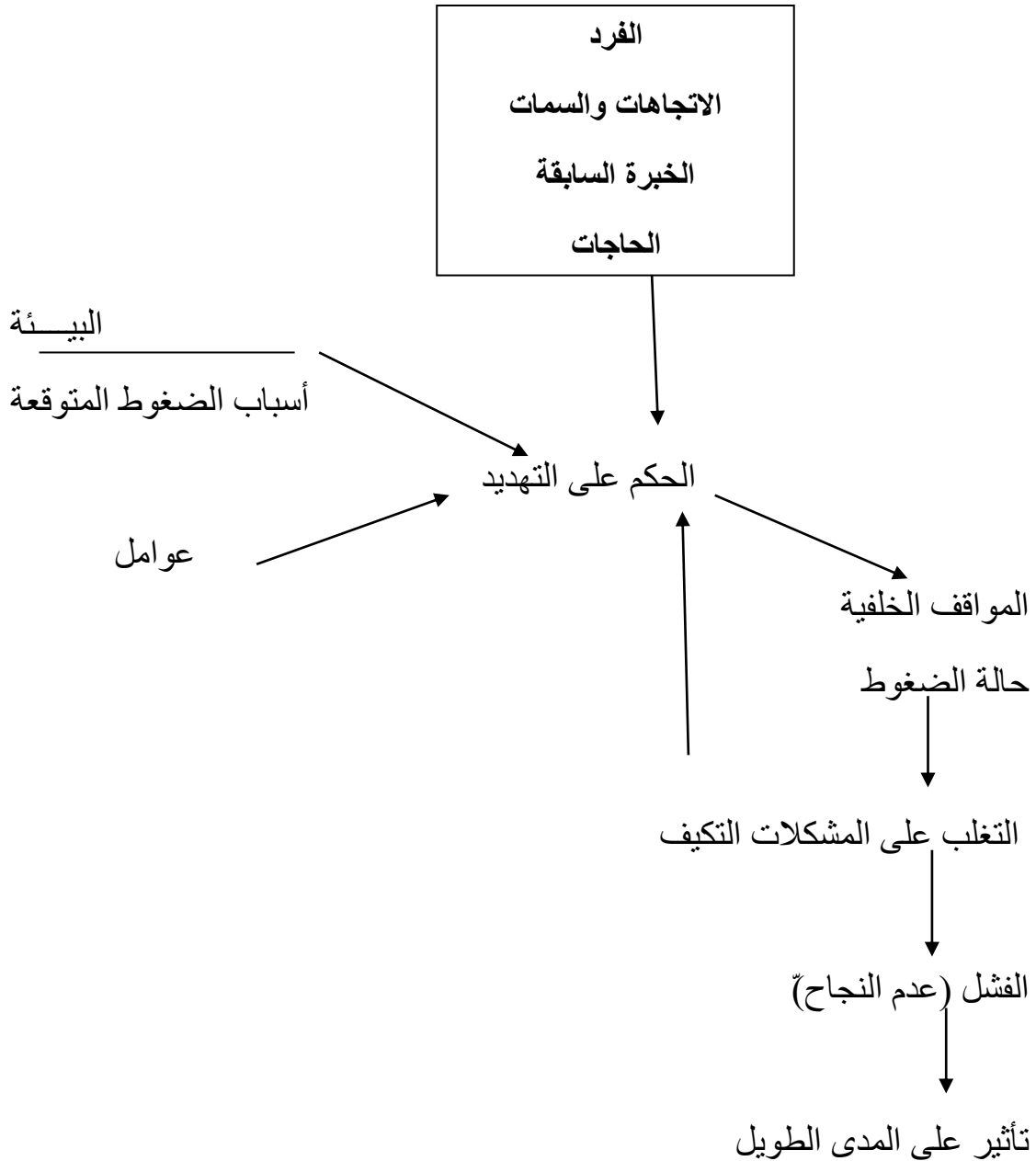
لقد وضع عبد لرحمان بن أحمد بن محمد هيجان نموذجا لدراسة وتفسير ضغوط العمل قسمه إلى مصادر تنظيمية وتشمل ثقافة المنظمة - العمليات التنظيمية ، وظروف العمل المادية ، ومصادر متعلقة بالفرد وتشمل مصادر متعلقة بشخصية الفرد ومصادر سلوكية ، ثم النتائج المترتبة على ضغوط العمل والمتمثلة في نتائج الضغوط على الفرد وتضم الاضطرابات الفزيولوجية ، الاضطرابات النفسية، والاضطرابات السلوكية ، أما نتائج الضغوط على المنظمة فتتضمن عدم دقة القرارات ،تدني مستوى الإنتاج , الغياب والتسرب الوظيفي، الصراع داخل بيئة العمل ،ارتفاع معدل الشكاوي وحوادث العمل ،أما بالنسبة للإدارة ضغوط العمل فتشمل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة والشكل (8) يوضح هذا النموذج :¹

¹ عاشور خديجة:مرجع سابق،ص ص72,73



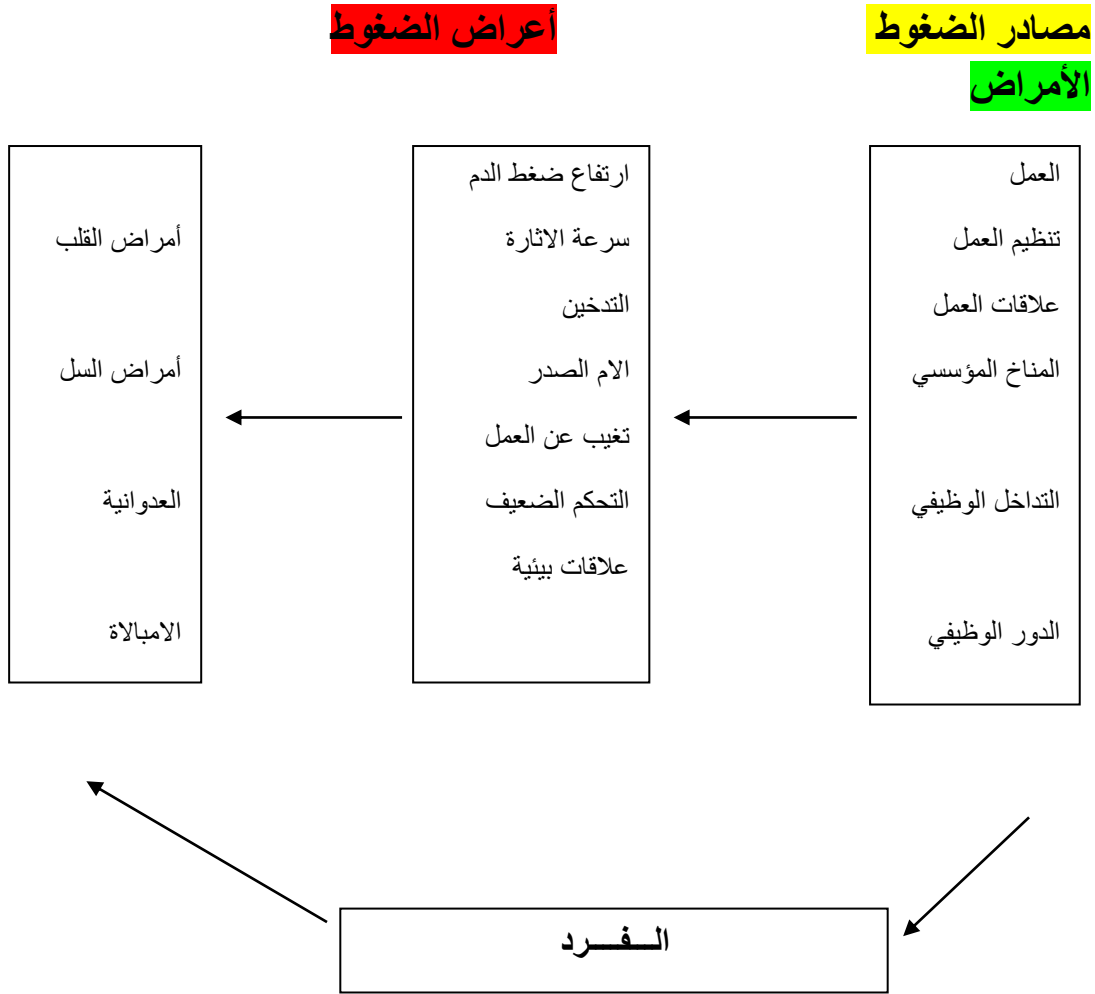
9- بيئة الفرد كنموذج لتفسير الضغوط:

يتناول نموذج (كوبر COOPER) أسباب تأثير الضغوط على الفرد ويذكر أن بيئة الفرد تعتبر مصدر للضغوط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطراً يهدد توافق أهدافه في الحياة ، فيشعر بحالة الضغط ويحاول استخدام بعض الأساليب للتوافق مع المواقف ، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة من الزمن فإنها تؤدي إلى الإصابة ببعض الأمراض مثل :القلب ، السكري ،لتهاب المفاصل ، بالإضافة إلى الآثار السلبية كالقلق والاكتئاب والتوتر وانخفاض درجة الحرارة والشكل التالي يوضح هذا النموذج :



الشكل (9) : نموذج (كوبر- COOPER) البيئة والفرد للضغوط .

10 - نموذج (مارشال MARSHALL): مصادر ضغوط العمل والأعراض التي تظهر على الفرد جراءها والتي تنتج عنها أمراض كمرض القلب ،السل وأعراض سلوكية كالعدائية واللامبالاة وغيرها من الأعراض الأخرى ،وبتأثر الفرد تتأثر المنظمة التي يعمل فيها ،والشكل التالي يوضح هذا النموذج :



الشكل (10) : نموذج مارشال - (MARSHALL) للضغوط .

خلاصة:

يتضح من خلال عرض نظريات ونماذج بعض العلماء في تفسيرهم لظاهرة ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء، أنه تعددت التفسيرات بتعدد الجوانب المدروسة، وكذا حسب مصادر هذه الضغوط وشخصية الفرد ودرجة استعداده لمواجهتها والتكيف معها، وقدموا نتائج وحلول للتخفيف من حدة هذه الظاهرة وأثارها السلبية.

الفصل الخامس

الفصل الخامس: تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، بميدان الدراسة: عرض، تحليل وتفسير البيانات الميدانية:

IV. عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضيات:

- 1- عرض، تحليل، وتفسير بيانات الفرضية الأولى.
- 2- عرض، تحليل، وتفسير بيانات الفرضية الثانية.
- 3- عرض، تحليل، وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.

V. عرض النتائج والاقتراحات.

1. عرض نتائج البحث.

ث- نتائج الفرضية الأولى.

ج- نتائج الفرضية الثانية.

ح- نتائج الفرضية الثالثة.

9- مناقشة النتائج في ضوء فرضيات البحث.

10- مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات الإشكالية.

11- مناقشة النتائج في ظل الدراسات السابقة.

12- مناقشة النتائج في ضوء نظريات العلماء.

13- مناقشة النتائج في ضوء نماذج العلماء.

14- مناقشة النتائج في ضوء أهداف البحث.

15- مناقشة مدى ملائمة النتائج للتعميم على مستوى الوطني والعالمي.

VI. الاقتراحات.

الفصل الخامس: تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، بميدان الدراسة: عرض، تحليل وتفسير البيانات الميدانية.

I. عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضيات:

1- عرض، تحليل، وتفسير بيانات الفرضية الأولى:

أ- المؤشر الأول:

الجدول رقم(08)يمثل: تأثير ساعات العمل في اليوم على وقت الاستراحة.

المجموع		ألا ترى أن عدد ساعات العمل في اليوم متعبة ومرهقة				هل حجم العمل يعطيك فرصة كافية للاستراحة
		لا		نعم		
%	ك	%	ك	%	ك	
9,09	09	70	07	2,25	02	نعم
90,91	90	30	03	97,75	87	لا
100	99	100	10	100	89	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام للجدول يشير إلى أن معظم المبحوثين غير راضين على عدد ساعات العمل في اليوم، فيعتبرونها متعبة ومرهقة وهذا ما أجاب عنه 90 مبحوث بنسبة 90,91%، في حين أن هناك من أجاب بان عدد ساعات العمل غير متعبة وغير مرهقة وهذا ما عبر عنه 09مبحوثين أي بنسبة 9,09% . وعند إدخال المتغير التابع حجم العمل يعطيك فرصة للاستراحة عبر عنه 87 مبحوث بالرفض بنسبة 97,75 % ، في حين أن عدد المبحوثين الذين عبروا بالقبول كان عددهم مبحوثين أي بنسبة 2,25% .

وعليه نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين غير راضين على عدد ساعات العمل في اليوم ، وهذا راجع إلى عدم وجود وقت كافي للاستراحة .لأن

الإرهاق والتعب يؤثر سلبا على أداء الأستاذ في البيئة التنظيمية بسبب كثرة التعلّمات في الدرس الواحد، وكذا الموارد الموجودة في كل درس والوقت المخصص لها غير كافي لتقديمها، إضافة إلى الفروق الفردية بين التلاميذ، حيث تشير نظرية التوافق بين الفرد والبيئة بجامعة ميتشغان بالولايات المتحدة الأمريكية إلى العلاقة بين الفرد ومدى إدراكه لقدرته على إكمال إحدى المهام، بما لديه من حافز على إكمالها، والافتراض الذي تقوم عليه هذه النظرية هو أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة، فالفرد يحاول الاحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلي والبيئي، ومواجهة التغيرات الحياتية التي من شأنها أن تؤدي إلى الخلل في هذا التوازن والشيء نفسه ينطبق على الفرد وعلاقته بالبيئة التي يعيش فيها، أي أن الضغوط تنتج من سوء التوافق بين الفرد والبيئة وينتج سوء التوافق أو حسن التوافق من جانبيين أساسيين هما: -مدى الانسجام بين قدرات الفرد ومهارته الشخصية مع المطالب المطروحة.

- مدى الإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمح إليها الفرد.¹

¹عاشور خديجة: مرجع سابق، ص 60.

ب- المؤشر الثاني:

جدول رقم (09): يبين علاقة الجهد المبذول من طرف الأستاذ بالمزايا التي يحصل عليها، وقدراته.

المجموع		الجهد المبذول من طرف الأستاذ أكبر بكثير من المزايا التي يحصل عليها					
		لا		نعم			
%	ك	%	ك	%	ك		
82,83	82	30,76	04	90,70	78	نعم	العمل المبذول في اليوم يفوق قدرات الأستاذ
17,17	17	69,24	09	9,30	08	لا	
100	99	100	13	100	86		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة قد صرحوا بأن العمل المبذول من طرف الأستاذ في اليوم يفوق قدراته والمزايا التي يحصل عليها مقابل ذلك وكان عددهم 82 مبحوث أي بنسبة 82,83 %، في حين أن الذين أجابوا ب (لا) كان عددهم 08 مبحوثين أي بنسبة 09,30 %.

وعند إدخال المتغير التابع المتمثل في المزايا التي يحصل عليها الأستاذ مقابل ذلك فقد أجابوا بأنها أقل بكثير من الجهد المبذول وكان عددهم 78 مبحوث أي بنسبة 90,70 % أما المبحوثين الذين عبروا أن المزايا تساوي الجهد المبذول كان عددهم 08 مبحوثين أي بنسبة 09,30 % .

وعليه نستنتج أن معظم المبحوثين يقرون بأن ضغوط العمل الناتجة عن الجهد المبذول من طرف الأستاذ في اليوم والذي يفوق قدراته ومقارنته بالمزايا التي يحصل عليها مقابل ذلك، فيؤثر كل ذلك سلبا على أدائه الوظيفي .

ج- المؤشر الثالث:

جدول رقم(10): يبين صعوبة وتعقيد الأعمال الموكلة للأستاذ والمسؤوليات الملقاة على عاتقه.

المجموع		تعتبر الأعمال الموكلة لأستاذ التعليم الابتدائي، صعبة ومعقدة					
		لا		نعم			
%	ك	%	ك	%	ك		
78,79	78	58,07	18	88,23	60	كثيرة	المسؤوليات الملقاة على عاتق الأستاذ
21,21	21	41,93	13	11,77	08	متوسطة	التعليم الابتدائي
00	00	00	00	00	00	قليلة	
100	99	100	31	100	68		المجموع

من خلال ملاحظتنا للجدول يتبين لنا أن المسؤوليات الموكلة لأستاذ التعليم الابتدائي صعبة ومعقدة بإجابات معظم المبحوثين أنها كثيرة وكان عددهم 78 مبحوث أي بنسبة

78,79 % ، غير أن الذين أقرروا بأنها متوسطة كان عددهم 21 مبحوث أي بنسبة 21,21 % ، أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بأنها قليلة فكانت منعدمة .

أما فيما يخص متغير المسؤوليات الملقاة على عاتق أستاذ التعليم الابتدائي ، فكان معظمهم أكدوا أنها كثيرة و عددهم 60 مبحوث أي بنسبة 88,23 % ، في حين أن الذين أجابوا أنها متوسطة كان عددهم 08 مبحوث أي بنسبة 11,77 % ، أما الذين صرحوا بأنها قليلة كانت منعدمة .

وعند إدخال متغير الأعمال الموكلة للأستاذ بأنها معقدة وصعبة كان عدد المبحوثين الذين صرحوا بأنها غير صعبة وغير معقدة 18 مبحوث أي بنسبة 58,07 % والذين أكدوا بان الأعمال معقدة وصعبة كان عددهم 13 مبحوث أي بنسبة 41,93 % ، والذين أجابوا بأنها قليلة كانت نسبتهم منعدمة .

وعليه نستنتج من خلال الجدول أن معظم المبحوثين أقرروا وأكدوا أن المسؤوليات والأعمال الموكلة لأستاذ التعليم الابتدائي كثيرة ومعقدة وصعبة ، وفي بعض الأحيان تتطلب اختصاصيين في بعض المواد (مواد الإيقاظ).....

د- المؤشر الرابع:

جدول رقم(11):تأثير المسؤولية و المهام التي يقوم بها الأستاذ على التوفيق بين أداء عمله ومسؤوليته اتجاه أسرته.

المجموع	زيادة المسؤولية وعدد المهام التي يقوم بها الأستاذ تؤثر سلبا على أدائه					
	لا		نعم			
	ك	%	ك	%	ك	%
و علاقته الأستاذ التوفيق بين أداء عمله ومسؤوليته اتجاه أسرته	21	21,21	02	28,58	19	20,65
نعم	78	78,79	05	71,42	73	79,35
لا	99	100	07	100	92	100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام للجدول يشير إلى أن معظم المبحوثين يعبرون بزيادة المسؤوليات وعدد المهام الموكلة إليهم تؤثر سلبا على أداء عمله وكذلك عدم توفيقه بين عمله و مسؤوليات اتجاه أسرته ، هذا ما أجاب عنه 78 مبحوث بنسبة 78,79 %، في حين أن هناك من أجاب بان زيادة المسؤوليات لا تؤثر سلبا على أدائه وهذا ما عبر عنه 21مبحوثين أي بنسبة 21,21 %.

وعند إدخال المتغير التابع التوفيق بين أداء الأستاذ في عمله ومسؤولياته اتجاه أسرته عبر عنه 73 مبحوث بالرفض بنسبة 79,35 % ،في حين أن عدد المبحوثين الذين عبروا بالقبول كان عددهم 19 أي بنسبة 20,65 %.

نستنتج من خلال الجدول أن معظم الأساتذة أكدوا زيادة المسؤوليات وعدد المهام الموكلة إليه و تؤثر سلبا على أدائه في عمله، ومن ناحية أخرى أقرروا بصعوبة توفيق الأستاذ بين مسؤوليات اتجاه عمله وأسرته ،وهنا يكون الأستاذ في صراع بين متطلبات البيئة الداخلية في العمل والمتمثلة في بيئة المدرسة ،ومتطلبات البيئة

الأسرية مما ينتج عنه ضغوط تؤثر سلبا على صحته وعلى أدائه مع التلاميذ وعلى الأسرة كذلك.....

2- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية:

أ- المؤشر الأول:

جدول رقم(12): يبين تأثير الأجر الشهري و كفايته في تلبية الحاجيات لأستاذ التعليم الابتدائي.

كيف ترى الأجر الشهري لأستاذ التعليم الابتدائي								
المجموع		منخفض		متوسط		مرتفع		الأجر كافي لتلبية حاجياته
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1,01	01	1,81	01	00	00	00	00	نعم
98,99	98	98,19	54	100	44	00	00	لا
100	99	100	55	00	44	00	00	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة قد صرحوا بأن الأجر الشهري منخفض ولا يلبي كافة حاجيات الأستاذ وكان عددهم 98 مبحوث أي بنسبة 98,99 %، في حين أن الذين أجابوا بأن الأجر منخفض ويلبي نوعا ما حاجيات الأستاذ كان مبحوث واحد أي بنسبة 1,10%.

وعند إدخال المتغير التابع المتمثل في الأجر كافي لتلبية حاجيات الأستاذ مقابل الراتب فقد أجابوا بأنه لا يلبي حاجاته مقارنة بالأجر الشهري ويعتبرونه متوسط وكان عددهم 44 مبحوث أي بنسبة 100 %.

أما المبحوثين الذين عبروا أن الأجر الشهري غير كافي ومنخفض جدا كان عددهم 54 مبحوث أي بنسبة 98,19 % . أما الذين عبروا عن الأجر الشهري منخفض ويلبي حاجاته كان عدده واحد مبحوث بنسبة 1,81%.

نستنتج من خلال الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن الأجر الشهري منخفض وأنه لا يلبي حاجياته وراجع ذلك إلى الغلاء المعيشي وكذلك كثرة

المتطلبات اليومية، مما ينتج عنه التفكير في عمل آخر من أجل تغطية تلك الحاجيات مما تنتج عنه ضغوط، وهذه الأخيرة تؤثر سلباً على أدائه في العمل .

ب- المؤشر الثاني:

جدول رقم(13):تكافؤ الأجر الشهري للأستاذ مع الجهد المبذول والحوافز المالية الممنوحة له.

هل الأجر الشهري للأستاذ يساوي الجهد المبذول من طرفه						الحوافز المالية، مكافئة للجهد المبذول من طرف الأستاذ
المجموع		لا		نعم		
%	ك	%	ك	%	ك	
11,11	11	9,38	09	66,67	02	نعم
88,89	88	90,62	87	33,33	01	لا
100	99	100	96	100	03	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة قد صرحوا بأن الأجر الشهري متوسط ولا يساوي الجهد المبذول من طرفه بالموازاة مع الحوافز المالية الممنوحة مقابل ذلك , وكان عددهم 88 مبحوث أي بنسبة 88,88 %، في حين أن الذين أجابوا ب (نعم) كان عددهم 11 مبحوث أي بنسبة 11,11%.

وعند إدخال المتغير التابع المتمثل في الحوافز المالية مكافئة للجهد المبذول من طرف الأستاذ فقد أجابوا ب:لا، أي أن الحوافز المالية غير مكافئة للجهد المبذول والأجر الشهري ، وكان عددهم 87 مبحوث أي بنسبة 90,62 %.

أما المبحوثين الذين عبروا أن الحوافز المالية كافية مقابل الجهد المبذول أما الأجر فلا يساوي الجهد المبذول كان عددهم 9 مبحوثين أي بنسبة 9,38 % .

أما المبحوثين الذين أكدوا بان الحوافز المالية مكافئة للجهد المبذول وكذا مع الأجر الشهري كان عددهم مبحوثين أي بنسبة 66,67 % ، أما الذين أجابوا بان الحوافز

المالية غير مكافئة للجهد المبذول وان الأجر الشهري يساوي هذا الأخير كان عددهم
مبحوث واحد أي بنسبة 33,33%.

وعليه نستنتج من خلال الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن الأجر
الشهري لا يساوي الجهد المبذول وهذا الأخير غير مكافئ للحوافز المالية الممنوحة
مقابل ذلك، مما تنتج عنه ضغوط ، وكذلك يؤثر سلبا على أدائه في العمل .

ج- المؤشر الثالث:

جدول رقم(14):يبين تكافؤ الجهد المبذول لأستاذ التعليم الابتدائي،و العلاوات
الممنوحة له.

المجموع		كيف ترى العلاوات الممنوحة الأستاذ التعليم الابتدائي						هل ترى أن العلاوات مكافئه لحجم الجهد المبذول
		منعدمة		متوسطة		كثيرة		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
3,03	03	00	00	5,45	03	00	00	نعم
96,97	96	100	44	95,55	52	00	00	لا
100	99	100	44	100	55	00	00	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة قد صرحوا بأن
العلاوات الممنوحة غير مكافئة للجهد المبذول وقيمتها متوسطة وكان عددهم 96
مبحوث أي بنسبة 96,97% في حين ان عدد المبحوثين الذين ان العلاوات
الممنوحة مكافئة للجهد المبذول 03مبحوثين أي بنسبة 03,03%،
وعند إدخال المتغير التابع المتمثل في العلاوات الممنوحة غير مكافئة للجهد المبذول
مع قيمتها منعدمة فقد أجابوا 44 مبحوث أي بنسبة 100 %، في حين أن عدد
المبحوثين الذين أجابوا بنعم وقيمتها منعدمة كانت بنسبة 00 %
أما المبحوثين الذين عبروا أن العلاوات غير مكافئة للجهد المبذول وقيمتها متوسطة
52 مبحوث أي بنسبة 95,55%

أما المبحوثين الذين أكدوا أن العلاوات مكافئة للجهد المبذول مع قيمتها متوسطة عددهم 03 مبحوثين أي بنسبة 05,45%، أما إجابات المبحوثين فيما يخص العلاوات كثيرة كانت منعدمة في كلتا الحالتين .

وعليه نستنتج من خلال الجدول أن الجهد المبذول من طرف الأستاذ غير مكافئ للعلاوات الممنوحة مقابل ذلك وان قيمة هذه الأخيرة بين متوسطة ومنعدمة . وهذا يدل على ضعف الحوافز المالية الممنوحة له فتؤثر حتما على تراجع أدائه وبالتالي تؤدي إلى ضغوط .

د- المؤشر الرابع:

جدول رقم (15): يبين علاقة مدة الترقية لأستاذ التعليم الابتدائي والمنحة المخصصة لها.

كيف ترى وتيرة الترقية بالنسبة للأستاذ									
المجموع		بطيئة		متوسطة		سريعة			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
67,68	67	80,83	59	30,77	08	00	00	قليلة	كيف ترى
31,31	31	17,81	13	69,23	18	00	00	متوسطة	منحة الترقية
1,01	1	1,36	1	00	00	00	00	مرتفعة	
100	99	100	73	100	26	00	00	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة قد صرحوا بأن منحة الترقية قليلة ووتيرتها بطيئة وكان عددهم 67 مبحوث أي بنسبة 68,67% في حين أن عدد المبحوثين الذين أقرروا بأن منحة الترقية متوسطة ووتيرتها متوسطة 31 مبحوث أي بنسبة 31,31%، أما الذين صرحوا بان منحة الترقية مرتفعة ووتيرتها بطيئة مبحوث واحد أي بنسبة 01,01%.

وعند إدخال المتغير التابع المتمثل في قيمة منحة الترقية مع وتيرتها فقد أجاب معظمهم بانها قليلة وبطيئة وعددهم 59 مبحوث أي بنسبة 80,83%، أما عدد

المبحوثين الذين أجابوا بأن منحة الترقية متوسطة ووتيرتها بطيئة 13 مبحوث أي بنسبة 17,81%، في حين أن عدد المبحوثين الذين أجابوا أن منحة الترقية مرتفعة ووتيرتها بطيئة مبحوث واحد أي بنسبة 01,36%.

أما المبحوثين الذين أكدوا أن منحة الترقية قليلة ووتيرتها متوسطة كان عددهم 08 مبحوث أي بنسبة 30,77% أما الذين صرحوا بأن منحة الترقية متوسطة ووتيرتها متوسطة كان عددهم 18 مبحوث أي بنسبة 69,23% . في حين عدد المبحوثين الذين أكدوا أن منحة الترقية مرتفعة ووتيرتها متوسطة كانت منعدمة .

أما فيما يخص وتيرة الرقية سريعة فكانت عدد إجابات المبحوثين منعدمة في كل حالات منحة الترقية (قليلة ،متوسطة ، مرتفعة).

وعليه نستنتج من خلال الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة أقرروا بأن منحة الترقية قليلة ووتيرتها بطيئة وهذا دليل على ضعف الحوافز المادية الممنوحة للأستاذ فتؤثر هذه الأخيرة سلبا على أدائه و مردوده في العمل .

هـ- المؤشر الخامس:

جدول رقم(16): يبين تأثير علامة المسؤول على مدة الترقية وعلاقتها بوتيرة الترقية .

كيف ترى وتيرة الترقية بالنسبة للأستاذ								هل تؤثر علامة المسؤول على مدة الترقية
المجموع		بطيئة		متوسطة		سريعة		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
80,81	80	90,42	66	53,85	14	00	00	نعم
19,19	19	9,58	07	46,15	12	00	00	لا
100	99	100	73	100	26	00	00	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة قد صرحوا بأن منحة الترقية بطيئة وعلامة المسؤول لها تأثير كبير على وتيرتها وكان عددهم 80 مبحوث أي بنسبة 80,81% ، في حين الذين عبروا بان مدة الترقية بطيئة وعلامة المسؤول لا تؤثر على وتيرتها كان عددهم 19 مبحوث أي بنسبة 19,19% .

وعند إدخال المتغير التابع المتمثل في تأثير علامة المسؤول على مدة الترقية كانت إجابات المبحوثين بان علامة المسؤول تؤثر على وتيرتها مع انها متوسطة وكان عددهم 14 مبحوث أي بنسبة 53,85%، أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بان علامة المسؤول لا تؤثر في وتيرة الترقية وأنها متوسطة كان عددهم 12 مبحوث أي بنسبة 46,15% ، في حين أن عدد المبحوثين الذين أجابوا أن وتيرة الترقية سريعة وعلامة المسؤول في كلتا الإجابتين بنعم أو لا منعدمة أي بنسبة 00,00% .

وعليه نستنتج من خلال الجدول أن معظم المبحوثين أكدوا أن وتيرة الترقية بطيئة ، وأن علامة المسؤول لها تأثير كبير في تسريعها أو بطئها ، وهذا يدل على ضعف الحوافز المالية للأستاذ وطول مدتها فيؤثر سلبا على أدائه وينتج ضغطا له.

3- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة:
أ- المؤشر الأول:

جدول رقم (17): يبين نوعية المناهج وتأثيرها على أداء الأستاذ.

نوعية المناهج								تأثيرها على أداء الأستاذ
المجموع		بسيطة		نوعا ما		معقدة		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
89,90	89	00	00	84,10	37	94,55	52	نعم
10,10	10	00	00	15,90	07	5,45	03	لا
100	99	00	00	100	44	100	55	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة قد صرحوا بأن نوعية المناهج لها تأثير على أداء الأستاذ وكان عددهم 89 مبحوث أي بنسبة 89,90 %، في حين أن عدد المبحوثين الذين أكدوا بان نوعية المناهج لا تؤثر على أداء الأستاذ 10 مبحوثين أي بنسبة 10,10 %،

وعند إدخال المتغير التابع المتمثل في نوعية المناهج الجديدة بأنها معقدة وكان عددهم 52 مبحوث أي بنسبة 94,55 %، في حين أن عدد المبحوثين الذين أجابوا بان نوعية المناهج مقبولة كان عددهم 37 مبحوث أي بنسبة 84,10 % ، أما المبحوثين الذين أجابوا بعدم تأثير نوعية المناهج على أداء الأستاذ وأنها معقدة كان عددهم 03 مبحوثين أي بنسبة 05,45 % في حين عدد المبحوثين الذين أقرروا بعدم تأثير نوعية المناهج على الأداء وأنها مقبولة نوعا ما كان عددهم 07 مبحوثين أي بنسبة 15,90 %.

أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بان نوعية المناهج بسيطة وليس لها تأثير على أداء الأستاذ كانت منعدمة .

وعليه نستنتج من خلال الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة أقرروا بأن نوعية المناهج الجديدة معقدة ولها تأثير على أداء الأستاذ وهذا يسبب له إرهاق وتعب كبير في تنفيذه من خلال أدائه مع التلاميذ. فينتج ضغطا ويؤثر سلبا على صحته .

ب- المؤشر الثاني:

جدول رقم(18): يبين علاقة كفاءة الأستاذ وطرق تدريس وفق هذه المناهج.

كفاءة الأستاذ								طرق تدريس وفق هذه المناهج
المجموع		قليلة		متوسطة		عالية		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
49,50	49	00	00	61,11	11	46,91	38	مقبولة
50,50	50	00	00	38,89	07	54,09	43	غير مقبولة
100	99	00	00	100	18	100	81	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة قد صرحوا بأن طرق التدريس وفق هذه المناهج غير مقبولة وتتطلب كفاءة من طرف الأستاذ بدرجة متوسطة كان عددهم 50 مبحوث أي بنسبة 50,50 % ، في حين أن عدد المبحوثين الذين أكدوا بأن طرق التدريس وفق هذه المناهج مقبولة وتتطلب كفاءة متوسطة من طرف الأستاذ كان عددهم 49 مبحوث أي بنسبة 49,50 %،

وعند إدخال المتغير التابع المتمثل في طرق التدريس وفق هذه المناهج كان عددهم المبحوثين الذين أكدوا بأن هذه الأخيرة غير مقبولة وإنها تتطلب كفاءة عالية من الأستاذ كان عددهم 43 مبحوث أي بنسبة 54,09 %، في حين أن عدد المبحوثين الذين أجابوا بأن طرق التدريس وفق هذه المناهج مقبولة وتتطلب كفاءة عالية من طرف الأستاذ كان عددهم 38 مبحوث أي بنسبة 46,91 % ، أما المبحوثين الذين أجابوا بعدم قبول طرق التدريس وفق هذه المناهج وتتطلب كفاءة متوسطة من طرف الأستاذ كان عددهم 07 مبحوثين أي بنسبة 38,89 % في حين عدد

المبحوثين الذين أقرروا بقبول طرق التدريس وفق هذه المناهج وتتطلب كفاءة متوسطة من طرف الأستاذ عددهم 11 مبحوث أي بنسبة 61,11% .
أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بأن طرق التدريس وفق هذه المناهج في الحالتين مقبولة أو غير مقبولة وتتطلب كفاءة قليلة من طرف الأستاذ كان عددهم منعدم .
وعليه نستنتج من خلال الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة أقرروا بأن طرق التدريس وفق هذه المناهج غير مقبولة وتتطلب كفاءة متوسطة الحجم ، وهذا يفرض على الأستاذ بذل مجهود أكبر لتنفيذ البرنامج وتحقيق الكفاءة في تنفيذه وهذا ينتج عنه ضغطا لديه من خلال أدائه مع التلاميذ . ويؤثر سلبا على صحته .

ج- المؤشر الثالث

جدول رقم (19):يبين تحقق الكفاءة في المادة وعلاقته بتشعب محتوى المناهج.

تحقق الكفاءة								تشعب محتوى المناهج
المجموع		غير موافق		نوعا ما		موافق		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
69,70	69	100	06	65,86	27	69,24	36	نعم
30,30	30	00	00	34,14	14	30,76	16	لا
100	99	100	06	100	41	100	52	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة قد أكدوا بأن تشعب محتوى المناهج أثر كثيرا على تحقق الكفاءة في المادة وفق هذه المناهج وكان عددهم 69 مبحوث أي بنسبة 69,70%، في حين ان عدد المبحوثين الذين أجابوا بأن تشعب محتوى المناهج لا يؤثر على تحقق الكفاءة في المادة 30 مبحوثين أي بنسبة 30,30%.

وعند إدخال المتغير التابع المتمثل في تشعب محتوى المناهج فكان عدد المبحوثين الذين أكدوا بتشعب محتوى المناهج مع عدم تحقق الكفاءة في المادة 06 مبحوثين أي مبحوث أي بنسبة 100% ،في حين أن عدد المبحوثين الذين أجابوا بأن تشعب محتوى المناهج مع تحقق الكفاءة بنسبة مقبولة كان عددهم 27 مبحوث أي بنسبة

65,86% ، أما المبحوثين الذين أجابوا بعدم تشعب محتوى المناهج مع تحقق الكفاءة بنسبة مقبولة كان عددهم 14 مبحوث أي بنسبة 34,14%.

أما عدد المبحوثين الذين أقرروا بتشعب محتوى المناهج مع تحقق الكفاءة كان عددهم 36 مبحوث أي بنسبة 69,24%.

أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بعدم تشعب محتوى المناهج مع تحقق الكفاءة كان عددهم 16 مبحوث أي بنسبة 30,76%

وعليه نستنتج من خلال الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة أقرروا بتشعب محتوى المناهج الجديدة مع عدم تحقق الكفاءة في المادة بسهولة وهذا ينتج ضغوطا على الاستناد في تنفيذ البرنامج المقترح فيسبب له إرهاق وتعب كبير ويؤثر سلبا على أدائه و على صحته .

د- المؤشر الرابع:

جدول رقم(20):يبين تأثير محتوى المناهج ومستوى ذكاء التلاميذ على أداء الأستاذ وكفاية الوسائل المُعِينَة في التقديم وفق هذه المناهج.

		محتوى المناهج ومستوى ذكاء التلاميذ وتأثيره في الأداء الأستاذ							
المجموع		قليلة		متوسطة		كبيرة			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
3,03	03	00	00	3,23	02	4,76	01	موجودة	وسائل كافية مُعِينَة للأستاذ في التقديم وفق هذه المناهج
55,55	55	43,75	07	62,90	39	42,86	09	قليلة	
41,42	41	56,25	09	33,87	21	52,38	11	منعدمة	
100	99	100	16	100	62	100	21	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة قد أكدوا بأن الوسائل المعينة في التقديم قليلة ومحتوى المناهج ومستوى ذكاء التلاميذ له تأثير كبير على أداء الأستاذ عددهم 55 مبحوث أي بنسبة 55,55%، في حين ان عدد المبحوثين

الذين أجابوا بان وسائل التدريس منعدمة وتأثير محتوى المناهج ومستوى ذكاء التلاميذ تأثير متوسطا كان عددهم 41مبحوثين أي بنسبة 41,42%. أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بان الوسائل موجودة وتأثير محتوى المناهج ومستوى ذكاء التلاميذ منعدم كان عددهم 03 مبحوثين أي بنسبة 03,03%.

وعند إدخال المتغير التابع المتمثل كفاية الوسائل المعينة في التقديم، كان عدد المبحوثين الذين أقرروا بان الوسائل منعدمة وتأثير محتوى المناهج ومستوى ذكاء التلاميذ بصفة كبيرة 11 مبحوث أي بنسبة 52,38%، أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بقله الوسائل المعينة مع تأثير محتوى المناهج ومستوى التلاميذ على أداء الأستاذ بصفة كبيرة كان عدد المبحوثين 09 مبحوثين أي بنسبة 42,86%، في حين عدد المبحوثين الذين أقرروا بوجود الوسائل لمعينة في لتقديم مع تأثير مستوى التلاميذ ومحتوى المنهج بصفة كبيرة كان عددهم مبحوث واحد أي بنسبة 04,76%.

. أما المبحوثين الذين أجابوا بانعدام وسائل التدريس مع تأثير مستوى ذكاء التلاميذ ومحتوى لمنهج بدرجة متوسطة كان عددهم 21 مبحوث أي بنسبة 33,87% في حين أن عدد المبحوثين الذين أكدوا بقله وسائل التدريس مع تأثير مستوى ذكاء التلاميذ ومحتوى لمنهج بدرجة متوسطة كن عددهم 39 مبحوث أي بنسبة 62,90% . أما المبحوثين الذين أجابوا بوجود وسائل التدريس المعينة في التقديم مع تأثير مستوى ذكاء التلاميذ ومحتوى لمنهج بدرجة متوسطة كان عددهم مبحوثين أي بنسبة 03,23%.

أما المبحوثين الذين أجابوا بانعدام وسائل التدريس مع تأثير مستوى ذكاء التلاميذ ومحتوى المناهج بدرجة قليلة كان عددهم 09 مبحوثين أي بنسبة 56,25% في حين عدد المبحوثين الذين صرحوا بقله وسائل التدريس المعينة في التقديم مع تأثير محتوى المناهج ومستوى ذكاء التلاميذ بصفة قليلة كان عددهم 07 مبحوثين أي بنسبة 43,75% . أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بوجود وسائل التدريس مع تأثير محتوى المناهج ومستوى التلاميذ بدرجة قليلة كان عددهم منعدم .

وعليه نستنتج من خلال الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة أقرروا بانعدام الوسائل المعينة في التقديم وان محتوى المناهج ومستوى ذكاء التلاميذ له تأثير على أداء الأستاذ وهذا ما يصعب على الأستاذ في تنفيذ محتوى المنهاج أ البرنامج فيخلق له ضغطا ويؤثر سلبا على صحته.

ه- المؤشر الخامس:

جدول رقم(21):يبين علاقة إمام الأستاذ بطرق التدريس لتحقيق الكفاءة في أدائه والوسائل المعينة في ذلك.

تحقق الكفاءة وفق هذه المناهج يتطلب من الأستاذ الإمام بعده طرق للتدريس								وسائل تدريس الحدیثة الأستاذ في أدائه وتحقيق الكفاءة المرجوة بسهولة
المجموع		غير موافق		نوعا ما		موافق		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
62,63	62	16,67	01	56,10	23	73,08	38	نعم
37,37	37	83,33	05	43,90	18	26,92	14	لا
100	99	100	6	100	41	100	52	المجموع

نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة أكدوا على تأثير وسائل التدريس على أداء الأستاذ وضرورة إمامه بعدة طرق وكان عددهم 62 مبحوث أي بنسبة 62,63 % أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بعدم تأثير وسائل التدريس الحديثة في أدائه وتحقيق الكفاءة المطلوبة وتعدد طرق التدريس كان عددهم 37 مبحوث أي بنسبة 37,37 %،

وعند إدخال المتغير التابع المتمثل في تأثير وسائل التدريس الحديثة على أداء الأستاذ وتحقيق الكفاءة المطلوبة فعدد المبحوثين الذين وافقوا على هذه الأخيرة مع ضرورة إمام الأستاذ بعدة طرق في التدريس كان عددهم 38 مبحوث أي بنسبة 73,08 % في حين كان عدد المبحوثين الذين عارضوا تأثير الوسائل الحديثة على أداء الأستاذ وضرورة تعدد طرق التدريس لدى الأستاذ كان عددهم 14 مبحوث أي بنسبة 26,92 %.

أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بتأثير وسائل التدريس على أداء الأستاذ مع تعدد هذه الأخيرة نوعا ما كان عددهم 23 مبحوث أي بنسبة 56,10% في حين عدد المبحوثين الذين اقرروا بعدم تأثير وسائل التدريس الحديثة على أداء الأستاذ في تحقيق الكفاءة مع ضرورة تعددها كان عددهم 18 مبحوث أي بنسبة 43,90%.
أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بتأثير وسائل التدريس الحديثة في الأداء وتحقيق الكفاءة مع عدم تعدد طرق التدريس كان عددهم مبحوث واحد أي بنسبة 16,67%
أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بعدم تأثير وسائل التدريس الحديثة على أداء الأستاذ وتحقيق

الكفاءة مع عدم تعدد طرق التدريس كان عددهم 05 مبحوثين أي بنسبة 83,33%
وعليه نستنتج من خلال الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة أكدوا على تأثير وسائل لتدريس حديثة على أداء الأستاذ وضرورة إلمام الأستاذ بعدة طرق في التدريس وهذا يتطلب منه جهد كبيرا في أدائه فينتج لديه ضغطا زائدا وبالتالي يؤثر سلبا على صحته وتراجع أدائه بمرور الوقت .

و- المؤشر السادس:

جدول رقم (22): يبين محتوى المناهج ومواكبته لمتطلبات العصر.

محتوى المناهج								
المجموع		قصيرة		متوسطة		طويلة		يواكب محتوى هذه المناهج متطلبات العصر
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
33,33	33	100	02	43,75	07	29,63	24	نعم
66,67	66	00	00	56,25	09	70,37	57	لا
100	99	100	02	100	16	100	81	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة أكدوا بطول محتوى المناهج وعدم مواكبته مع متطلبات العصر وكان عددهم 66 مبحوث أي بنسبة 66,67 % في حين ان عدد المبحوثين الذين اقرروا بقصر محتوى المناهج ومواكبة محتوى المناهج لمتطلبات العصر كان عددهم 33 مبحوث أي بنسبة 33,33 %.

وعند إدخال المتغير التابع مواكبة محتوى المناهج لمتطلبات العصر، فكان عدد المبحوثين الذين أكدوا بطول محتوى المناهج وعدم مواكبتها لمتطلبات العصر 57 مبحوث أي بنسبة 70,37 % في حين عدد المبحوثين الذين أجابوا بطول محتوى المناهج ومواكبته لمتطلبات العصر 24 مبحوث أي بنسبة 29,63 %.

أما عدد المبحوثين الذين أجابوا بعدم مواكبة محتوى المناهج لمتطلبات العصر وان حجمها متوسط نوعا ما كان عددهم 09 مبحوثين أي بنسبة 56,25 % في حين عدد المبحوثين الذين أقرروا بمواكبة محتوى المناهج لمتطلبات العصر مع حجمها متوسط كان عددهم 07 مبحوثين أي بنسبة 43,75 %.

غير أن عدد المبحوثين الذين أقرروا بقصر محتوى المناهج وعدم مواكبتها لمتطلبات العصر كان عددهم منعدم ، في حين كان عدد المبحوثين الذين أكدوا على مواكبة

محتوى المناهج لمتطلبات العصر مع قصر حجم هذه الأخيرة كان عددهم مبحوثين أي بنسبة 100%.

من خلال الجدول نستنتج أن معظم أفراد عينة الدراسة أكدوا بعدم مواكبة محتوى المناهج لمتطلبات العصر وأنها متوسطة من حيث حجمها وهذا يؤثر على أداء الأستاذ من خلال بذله مجهود أكبر لتغطية النقص الموجود وتذليل الصعوبات الموجودة في المناهج عند تنفيذها وتحقيق الكفاءة المطلوبة في المادة مع التلاميذ. فينتج هذا كله ضغطاً للأستاذ ويحد من أدائه يوماً بعد يوم .

II. النتائج والاقتراحات:**1. عرض نتائج البحث:****أ- عرض نتائج الفرضية الأولى:**

بعد عرض وتحليل نتائج المحور الثاني الخاص بالفرضية الأولى: هناك تأثير كبير لطبيعة ضغوط العمل، على أداء أستاذ التعليم الابتدائي ، ممثلة في عبء العمل بميدان الدراسة، يتضح أن:

أولاً: عرض نتيجة المؤشر الأول: عدد ساعات العمل: من خلال النتيجة التي توصلنا باستعمال معامل الارتباط وهي كالاتي 0,83 هو ارتباط طردي قوي بين عدد ساعات العمل والأداء أي يعتبر عدد ساعات العمل مصدر ضغوط العمل مما ينتج عنه تراجع في الأداء الأستاذ التعليم الابتدائي ومن هنا تحقق المؤشر الأول ويكمن في عدد ساعات العمل.

ثانياً: عرض نتيجة المؤشر الثاني: الجهد المبذول: أكدت النتائج التي توصلنا إليها أن الجهد المبذول ينتج عنه ضغوط العمل مما يؤثر سلبا على أداء الأستاذ التعليم الابتدائي وكانت نتيجة معامل الارتباط 0,58 أي هناك علاقة متوسطة طردية تدل على صحة المؤشر.

ثالثاً: عرض نتيجة المؤشر الثالث: المسؤوليات الملقاة على الأستاذ: من خلال النتيجة التي توصلنا إليها باستعمال معامل الارتباط سبرمان وكانت كالتالي: 0,93 هناك علاقة قوية طردية بين المسؤوليات الملقاة أي عنصر من عناصر ضغوط العمل مما يؤثر سلبا على أداء التعليم الأستاذ التعليم الابتدائي ،ومن هنا نقبل هذا المؤشر.

نستنتج أن معظم الأساتذة أقرروا أن مصادر ضغوط العمل ناتجة عن عدد ساعات العمل طويلة ،و الجهد المبذول في اليوم تفوق قدرة الأستاذ ، وكذلك المسؤوليات الملقاة على عاتق الأستاذ له تأثير كبير على تراجع أداء الأستاذ ،ومن هنا نقبل الفرضية.

ب- عرض نتائج الفرضية الثانية:

بعد عرض وتحليل نتائج المحور الثالث الخاص بالفرضية الثانية: هناك تأثير كبير لطبيعة ضغوط العمل، على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، ممثلة في نظام الحوافز بميدان الدراسة، يتضح أن:

أولاً: عرض نتيجة المؤشر الأول: الأجر الشهري: من خلال النتيجة التي توصلنا باستعمال معامل الارتباط وهي كالتالي: 01 هو ارتباط تام بين ضعف الأجر الشهري أي أنه لا يلبي حاجيات مما يؤدي إلى ضغوط العمل يؤدي إلى تراجع في الأداء الأستاذ التعليم الابتدائي ومن هنا تحقق المؤشر الأول ويكمن في الأجر الشهري.

ثانياً: عرض نتيجة المؤشر الثاني: العلاوات: أكدت النتائج التي توصلنا إليها العلاوات الضعيفة ينتج عنه ضغوط العمل مما يؤثر سلباً على أداء الأستاذ التعليم الابتدائي وكانت نتيجة معامل الارتباط 01 هو ارتباط تام أي هناك تامة تدل على صحة المؤشر.

ثالثاً: عرض نتيجة المؤشر الثالث: مدة الترقية: من خلال النتيجة التي توصلنا إليها باستعمال معامل الارتباط وكانت كالتالي: 01 هناك علاقة تامة بين المسؤوليات الملقاة أي عنصر من عناصر ضغوط العمل مما يؤثر سلباً على أداء التعليم الأستاذ التعليم الابتدائي، ومن هنا نقبل هذا المؤشر.

نستنتج أن معظم الأساتذة أقرروا أن مصادر ضغوط العمل ناتجة وتيرة الترقية ضعيفة منعدمة وكذلك الأجر الشهري متوسط له تأثير كبير على تراجع أداء الأستاذ، ومن هنا نقبل الفرضية.

ج- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

بعد عرض وتحليل نتائج المحور الرابع الخاص بالفرضية الثالثة: هناك تأثير كبير لطبيعة ضغوط العمل، على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، ممثلة في المناهج التعليمية بميدان الدراسة، يتضح أن:

أولاً: عرض نتيجة المؤشر الأول: محتوى المناهج: من خلال النتيجة التي توصلنا باستعمال معامل الارتباط وهي كالاتي: 0,94 هو ارتباط قوي بين محتوى المناهج أي أنه متشعب ومعقد وهذا مما يؤدي إلى ضغوط العمل و تراجع في الأداء الأستاذ التعليم الابتدائي ومن هنا تحقق المؤشر الأول ويكمن في محتوى المنهج.

ثانياً: عرض نتيجة المؤشر الثاني: طرق التدريس: أكدت النتائج التي توصلنا إليها باستعمال معامل الارتباط وهي كالاتي: 1 أي هناك علاقة تامة بين طرق التدريس وفق هذه المناهج وأنها غير مقبولة مما تؤثر سلباً على أداء أستاذ التعليم الابتدائي وتعتبر مصدر من مصادر الضغوط، أي هناك علاقة تامة تدل على صحة المؤشر.

ثالثاً: عرض نتيجة المؤشر الثالث: وسائل التدريس: من خلال النتيجة التي توصلنا إليها باستعمال معامل الارتباط وكانت كالتالي: تساوي 01 أي هناك علاقة تامة بين وجود وسائل التدريس و أداء أستاذ التعليم الابتدائي، ومن هنا نقبل هذا المؤشر.

نستنتج أن معظم الأساتذة أقرروا أن مصادر ضغوط العمل ناتجة وتيرة الترقية ضعيفة منعدمة وكذلك الأجر الشهري متوسط له تأثير كبير على تراجع أداء الأستاذ، ومن هنا نقبل الفرضية.

2- مناقشة النتائج في ضوء فرضيات البحث :

من خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن فرضيات البحث تحققت غالبيتها الساحقة بنسبة 89,57%.

3- مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات الإشكالية :

لقد أجابت النتائج عن تساؤلات الإشكالية التي كانت تشكل عائقا وقدمت حلول لهذه الظاهرة .

4- مناقشة النتائج في ظل نتائج الدراسات السابقة:

هناك تقارب نسبي بين نتائج الدراسات السابقة والنتائج المتوصل إليها في موضوع بحثنا، حيث أن الدراسات السابقة تناولت موضوع ضغوط العمل بمؤشرات عبء العمل ونظام الحوافز في المنظمة وموضوع بحثنا أكدت نتائجه على تحقق تأثير ضغوط العمل بمؤشرات الذكر إضافة إلى فرضية المناهج التعليمية بمؤشرات: الوسائل التعليمية، وطرق التدريس، و محتوى المناهج في مدارس التعليم الابتدائي أي على أستاذ التعليم الابتدائي.

5- مناقشة النتائج في ضوء نظريات العلماء :

لقد كان توافق كبير بين نظريات العلماء والنتائج المتوصل إليها من خلال مذكرتنا حيث أن ضغط العمل بفرضياته عبء العمل ونظام الحوافز ومحتوى المناهج له تأثير سلبي وكبير على أداء أستاذ التعليم الابتدائي ومردوده.

6- مناقشة النتائج في ضوء نماذج العلماء: أثبتت النتائج المتوصل إليها في

بحثنا أن هناك توافق كبير بين نماذج العلماء في موضوع تأثير ضغوط العمل حيث من خلال مذكرتنا تبين أن عبء العمل والمناهج المتشعبة

وغموض الدور لها تأثير سلبي على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، مما ولد عنده ضغوط.

7- مناقشة النتائج في ضوء أهداف البحث:

لقد أثبتنا نتائج بحثنا وبنسب عالية أن أهداف البحث المتمثلة في ضغوط العمل، بفرضياته المتمثلة في: عبء العمل، نظام الحوافز، محتوى المناهج بمؤشراتها لها تأثير كبير على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، في زيادة أو تراجع مردوده.

8- مناقشة مدى ملائمة النتائج للتعميم على مستوى الوطني والعالمي:

يمكن تعميم نتائج بحثنا، نظرا لأن المدارس الابتدائية بأساتذتها تعاني من نفس المشاكل، وحلها أصبحت حتمية يجب تداركها في أقرب وقت، للنهوض بالمنظومة التعليمية وجعلها أرقى مما هي عليه حتى توأكب مصاف الدول المتطورة في مجال التعليم.

III. الاقتراحات:

- تقليص من الوقت المخصص لتدريس بالنسبة للأستاذ التعليم الابتدائي.
- تقليص عدد المواد في التعليم الابتدائي حيث يمكن دمج بعضها.
- التسريع في وتيرة الترقية وجعلها آلية.
- تحليل وتبسيط محتوى المناهج وجعلها في مستوى قدرات التلاميذ.
- تقليص في عدد التلاميذ في القسم مما يسهل للأستاذ إيصال معلومة للتلاميذ
- ضرورة إسناد بعض المواد للأساتذة المتخصصين.
- توفير النقل أو توظيفه في مكان سكنه.
- ضرورة رفع الأجر للأستاذ التعليم الابتدائي قدر الجهد المبذول وجعله أحسن.
- ضرورة التوفيق بين الوقت المخصص للمادة وتحقيق الكفاءة المطلوبة.
- ضرورة زيادة في العلاوات المخصص لأستاذ التعليم الابتدائي.
- ضرورة توفير الوسائل المعينة للأستاذ في تقديم الدرس مثل: الألواح الإلكترونية.
- تخفيف المهام الموكلة للأستاذ التعليم الابتدائي خاصة بعد تقدم في العمر.

• خاتمة:

تعتبر ظاهرة ضغوط العمل على الأساتذة من أخطر المشاكل الاجتماعية التي تهدد المنظومة التربوية في استقرارها مما يؤثر سلبا على مستقبل التعليم.

بعد عرض محتويات هذا البحث في جانبه النظري والميداني اتضح لنا أنه لنظام الحوافز وعبء العمل ومحتوى المناهج ارتباطا وثيقا مع هذه الظاهرة، فهي تلعب دورا هاما وفعالا في توليد الضغط في المدارس الابتدائية من خلال كثرة الأعمال الموكلة لأستاذ التعليم الابتدائي وتشعب وتعقد محتوى المناهج التي تتطلب كفاءة عالية من الأستاذ وضرورة إلمامه بعدة طرق للتدريس، وتوفر الوسائل المعينة في ذلك، وضعف الأجر الذي لا يتوافق مع الجهد المبذول، والعلاوات الضعيفة الممنوحة لهذا الأخير، كذلك طول عدد ساعات العمل في اليوم التي وضعت حدا لفترات الراحة لاسترجاع قواه، وبطء وتيرة الترقية،

هذه الأسباب أدت إلى تنامي ظاهرة الضغط على أستاذ التعليم الابتدائي، فالمنظومة التربوية تحتاج إلى أساليب وإعادة هيكلة للحد أو التقليل من هذه الظاهرة، بالإضافة إلى النظر في محتوى المنهاج ومحاولة تبسيطه وترقية نظام الحوافز وجعله كافيا لتلبية المتطلبات والإنقاص من الأعمال الموكلة له.

لقد كان الهدف من هذه الدراسة هو الوقوف على الأسباب التي تقف وراء توليد ظاهرة الضغط في المدارس الابتدائية، ونأمل أن يكون بحثنا قد فتح أبواب لدراسات أخرى في هذا المجال.

الملاحق

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع

تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي.

دراسة ميدانية بمدارس التعليم الابتدائي، مجموعة أساتذة التعليم الابتدائي.

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.

إشراف البروفيسور:

- رشيد زرواتي.

من إعداد الطالبين:

- عبد الوهاب قسوم.

- ياسين قصاص.

"البيانات الواردة في الاستمارة سرية، ولا تستخدم إلا للأغراض العلمية للبحث."

جوان 2023

أولاً: البيانات العامة:

- 8- الجنس: ذكر أنثى
- 9- السن: [30-20] [40-30] 40 فأكثر
- 10- الحالة المدنية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 11- الأقدمية في العمل: [10-1] [20-10] 20 فأكثر
- 12- مكان العمل: ريفي حضري
- 13- وسيلة النقل: سيارة حافلة أخرى
- 14- الأجر: مرتفع متوسط منخفض

ثانياً: بيانات خاصة بالفرضية الأولى: ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على أستاذ التعليم الابتدائي ممثلة في عبء العمل؟

15- هل ترى أن الوقت المخصص للمادة الواحدة كافي لتحقيق الكفاءة المطلوبة؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم، وضح ذلك.....

.....

16- ما رأيك في عدد ساعات العمل في اليوم؟

طويلة متوسطة قصيرة

17- ألا ترى أن عدد ساعات العمل في اليوم متعبة ومرهقة؟

نعم لا

18- هل حجم العمل يعطيك فرصة كافية للاستراحة؟

نعم لا

19- ألا ترى أن الجهد المبذول من طرف الأستاذ أكبر بكثير من المزايا التي يحصل عليها؟

نعم لا

20- هل كمية العمل المبذولة في اليوم تفوق قدرات الأستاذ؟

نعم لا

21- كيف يمكنك تفسير الإرهاق والتعب الذي يصيب الأستاذ في نهاية العمل؟

.....
.....

22- هل تعتبر الأعمال الموكلة لأستاذ التعليم الابتدائي، صعبة ومعقدة ؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب:نعم بين ذلك:

.....
.....

23- هل ترى أن المسؤوليات الملقاة على عاتق الأستاذ التعليم الابتدائي ؟

كثيرة متوسطة قليلة

24- هل ترى أن زيادة المسؤولية وعدد المهام التي يقوم بها الأستاذ تؤثر سلبا على أدائه؟

نعم لا

25- هل يستطيع الأستاذ التوفيق بين أداء عمله ومسؤوليته اتجاه أسرته؟

نعم لا

ثالثا:بيانات خاصة بالفرضية الثانية:ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي،ممتلة في نظام الأجور، الحوافز،والعلاوات؟

26- كيف ترى الأجر الشهري لأستاذ التعليم الابتدائي؟

مرتفع متوسط منخفض

27- هل هذا الأجر كافي لتلبية حاجياته؟

نعم لا

28- هل الأجر الشهري للأستاذ يساوي الجهد المبذول من طرفه؟

نعم لا

29- هل ترى أن الحوافز المالية، كافيه مقابل الجهد المبذول من طرف الأستاذ؟

نعم لا

30- كيف ترى العلاوات الممنوحة الأستاذ التعليم الابتدائي؟

كثيرة متوسطة منعدمة

31- هل ترى أن العلاوات مكافئه لحجم الجهد المبذول؟

نعم لا

32- كيف ترى وتيرة الترقية بالنسبة للأستاذ؟

سريعة متوسطة بطيئة

33- كيف ترى منحه الترقية؟

قليلة متوسطة مرتفعة

34- هل تؤثر علامة المسؤول على مده الترقية؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك

.....

رابعاً: بيانات خاصة الفرضية الثالثة: ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على أداء الأستاذ التعليم الابتدائي ممثله في المناهج التعليمية؟

35- هل تؤثر مناهج التعليم الجديدة في أداء الأستاذ؟

نعم لا

36- هل هذه المناهج:

معقدة نوعاً ما بسيطة

37- كيف ترى محتوى المناهج؟

طويلة متوسطة قصيرة

38- هل يواكب محتوى هذه المناهج متطلبات العصر؟

نعم لا

39- هل تتطلب هذه المناهج من الأستاذ كفاءة؟

عالية متوسطة قليلة

40- ما رأيك في طرق التدريس وفق هذه المناهج؟

مقبولة غير مقبولة

41- هل تحقق الكفاءة وفق هذه المناهج يطلب من الأستاذ الإمام بعده طرق

للتدريس؟ موافق نوعا ما غير موافق

42- ألا ترى أن محتوى هذه المناهج متشعب؟

نعم لا

وإذا كانت إجابتك ب: نعم وضح ذلك.....

43- كيف ترى محتوى المناهج ومستوى ذكاء التلاميذ وتأثيره في الأداء الأستاذ؟

كبيرة متوسطة قليلة

44- هل توجد وسائل كافية مُعَيَّنة للأستاذ في التقديم وفق هذه المناهج؟

موجودة قليلة منعدمة

45- هل ساعدت وسائل تدريس الحديثة الأستاذ في أدائه وتحقيق الكفاءة المرجوة بسهولة؟

نعم لا

مؤسسات التعليم الابتدائي

بلدية عين تاغروت										الدائرة عين تاغروت											
ملاحظات	سنة الفتح	الاساتذة		المستفيدين من المطعم		التحصيري		التلاميذ					الاجراء التربوية					الرقم المؤسسة	الهاتف		
		مجموع	انث	تحصيري ابتدائي	تلاميذ	فوج	منه انث	المجموع	س 5 ابتدائي	س 4 ابتدائي	س 3 ابتدائي	س 2 ابتدائي	س 1 ابتدائي	الاقفاج	مستعملة	مستعملة للتحصيري	للإبتدائي			جديدة	س
	1958	4	6	157	26	26	0	80	157	22	37	34	36	28	5	1	5	0	7	0667931757	بوناب أحمد لخضر - أولاد بوناب
	1959	4	7	184	29	29	1	91	184	35	35	40	41	33	5	1	5	0	6	/	زروق هد الميخوب - أموصلي
	1972	4	8	75	13	13	1	32	75	11	13	14	18	19	5	1	5	0	6	0775216803	ابن عاشور الحواس - لغوايرية
	1974	13	14	386	60	60	2	190	386	71	81	79	74	81	10	2	10	0	12	035-85-30-46	بادري السعيد - عين تاغروت
	1981	5	8	195	32	32	1	87	195	29	35	44	48	39	5	1	5	0	9	0669320240	بلهول عاشور - لعوينسات
	1984	4	6	60	0	0	0	30	60	10	10	13	17	10	5	0	5	0	6	6769137883	ممرات التواتي - بنينة
	1985	10	10	231	30	30	1	110	231	33	44	45	62	47	8	1	5	0	6	035-85-20-15	لعصامة الطاهر - عين تاغروت
	1993	12	12	391	60	60	1	203	391	69	61	87	89	85	10	1	7	0	8	035-85-21-44	زياني ابراهيم - حي 400 مسكن
	1993	5	6	58	0	0	0	35	58	14	9	9	16	10	5	0	3	0	3	0663271698	ابن رحال ريفي - لعياضات
	1994	4	4	28	18	18	1	15	28	0	13	0	15	0	2	1	2	0	3	/	ابن عاشور التالبي - لجاوهر
	2006	18	20	541	60	60	2	273	541	96	120	102	117	106	15	1	8	0	9	035-85-27-96	عنون الصالح - تجزئة 232 في
	2020	9	10	227	30	30	1	108	227	31	52	42	56	46	8	1	5	0	6	035853297	المجمع المدرسي الجديد فراس العيفة حي 100
		92	111	2533	358	358	11	1254	2533	421	510	509	589	504	83	11	65	0	81	المجموع	

بلدية تيكستار										الدائرة عين تاغروت											
ملاحظات	سنة الفتح	الاساتذة		المستفيدين من المطعم		التحصيري		التلاميذ					الاجراء التربوية					الرقم المؤسسة	الهاتف		
		مجموع	انث	تحصيري ابتدائي	تلاميذ	فوج	منه انث	المجموع	س 5 ابتدائي	س 4 ابتدائي	س 3 ابتدائي	س 2 ابتدائي	س 1 ابتدائي	الاقفاج	مستعملة	مستعملة للتحصيري	للإبتدائي			جديدة	س
	1956	13	13	387	64	64	2	30	75	73	81	78	80	75	10	1	5	0	10	035-83-01-53	ساحة الجبالي - تيكستار
	1973	8	8	198	33	33	1	26	42	26	49	38	43	42	6	1	6	0	8	/	مخوفي عيسى - لحمامشة
	1973	10	13	237	30	30	1	20	46	41	53	44	53	46	10	1	6	0	7	035-83-90-21	عيسى ربيع - لغرافرية
	1980	7	7	208	30	30	1	18	41	36	38	49	44	41	5	0	6	0	6	/	السعيد يزيد - بنز الكرمة
	1986	5	6	42	0	0	0	3	6	8	9	12	7	6	5	0	5	0	5	0791837402	زياني عمر - الشواحة
	1989	11	13	0	0	32	1	38	72	63	67	67	75	72	10	1	7	0	9	035-83-04-29	ناصر محمد - تيكستار
	1991	3	5	136	29	29	1	11	27	28	25	28	28	27	5	0	3	0	3	/	شندار الحسين - أولاد حسين
	1993	3	6	116	0	0	0	13	24	24	17	25	26	24	5	0	4	0	4	0674152500	غراب علي - أولاد عمر
	1994	2	3	21	0	0	0	4	8	6		7		8	3	0	3	0	3	0673300179	عبادو بلقاسم - الضعة
		62	74	1345	186	218	7	163	341	305	339	348	356	341	59	4	45	0	55	المجموع	

ملاحظات	الاساتذة		المستفيدين من المطعم		التحصيري		التلاميذ					الاجراء التربوية					مجموع دائرة عين تاغروت				
	مجموع	انث	تحصيري ابتدائي	تلاميذ	فوج	منه انث	المجموع	س 5 ابتدائي	س 4 ابتدائي	س 3 ابتدائي	س 2 ابتدائي	س 1 ابتدائي	الاقفاج	مستعملة	مستعملة للتحصيري	للإبتدائي		جديدة	س		
																				مجموع	انث
		154	185	3878	544	576	18	1417	2874	726	849	857	945	845	142	15	110	0	136		

قائمة المراجع:

كتب:

- 1- ابن منظور أبو لفضل جمال الدين محمد بن مكرم : لسان العرب الجزء التاسع، دار إحياء التراث العربي، (د.ط)، ' بيروت لبنان. 1999.
- 2- جمال الدين محمد مرسي، زيد ثابت عبد الرحمان إدريسي السلوك التنظيمي، دار الجامعة، 2002.
- 3- جمال معتوق : منهجية العلوم الاجتماعية والبحث العلمي ، دار الكتاب الحدي ، القاهرة ، 2011.
- 4- جمال معتوق: مدخل إلى سوسولوجية العنف ، بن مرابط ، الجزائر ، ط، 2009، 1.
- 5- جورج فريدمان وآخرون : رسالة في سوسولوجيا العمل، ترجمة، يولاند عمانوئيل، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1985.
- 6- حسن حريم، السلوك التنظيمي و سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، مطبعة حامد، الأردن، 2004.
- 7- حسني حميدات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط، 2008.
- 8- خالد عيادة عليمات: ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار النشر والتوزيع، ط، 1، عمان، الأردن، 2014.
- 9- رشيد زرواني: منهجية البحث العلمية والعلوم الاجتماعية (أسس علمية وتدريبية)، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004.
- 10- طاهر عسو الزبيادي : أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، ط 1 بيروت ، 2010 .
- 11- عبد الرحمان هيجان، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1988.

- 12- عبد الرحمن ابن خلدون :مقدمة ابن خلدون ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، 1993.
- 13- عبد الغفار حنفي وآخرون:محاضرات السلوك التنظيمي،مكتبة الإشعاع الفنية،الإسكندرية،مصر،2002.
- 14- عبد المجيد أونيس : مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي أداء العاملين ، دار اليازوري العلمية ، ط 1 - مصر ، 2013.
- 15- عبد المجيد أونيس :مدخل الضغوط العمل والمناخ التنظيمي و أداء العاملين دار اليازوري العلمية ، ط1 الأردن ، 2013 .
- 16- علي عربي : أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية،مخبر علم الاجتماع،ط2،الجزائر.
- 17- فاروق عبده فليه ، محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في المؤسسة التعليمية ، دار المسيرة، الأردن،2005.
- 18- محمد إسماعيل بلال السلوك التنظيمي (في النظرية التطبيق)، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر،2005.
- 19- محمد صرفي،السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية،دار الوفاء للدنيا الطابعة والنشر،الإسكندرية مصر،2007.
- 20- محمود سليمان العميان: السلوك ألتنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر. ط4 عمان،الأردن ، 2004.
- الرسائل الجامعية:**

- 1- بو عطيط جمال الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة لنيل شهادة ماجستير تخصص سلوك تنظيمي وتفسير موارد بشرية، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة منتوري محمد، قسنطينة، الجزائر، 2009 .
- 2- سوسن دلروم: تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية، رسالة نيل شهادة

الماستر، تخصص تنظيم وعمل، قالمة، الجزائر، 2017.

3- عاشور خديجة : ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية ، دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر ، تحت إشراف الأستاذ، هو الدين تاويريرت، كلية العلوم الأساسية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015 .

4- عبد الحكيم جربي ،: دور التدريب وتحفيز الموارد البشرية في تعزيز الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية، ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ،معهد كلية العلوم الاقتصادية التجارية ، وعلوم التسيير، جامعة سطيف ، الجزائر .2018.

5- عبد القادر احمد مسلم ، مصادر الضغوط المهنة وأثارها في الكليات التقنية ومحافظات غزة، رسالة ماجستير قسم إدارة الأعمال كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين،2007.

6- علي النوشان:ضغوط العمل وأثارها على عملية اتخاذ القرار،رسالة ماجستير في العلوم الإدارية أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض،السعودية،2003.

7- عوض الله محمد على محمد :دور التدريب في أداء العاملين، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الإمام المهدي ، السودان، 2016.

8- محمد حسن خميس أبو رحمة ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربوي بمحافظات غزة) رسالة ماجستير قسم أصول التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ،2002.

المجلات:

1- أحمد جاسم انتظار: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي فئة المصارف الأهلي العراقية ، مجلة البحوث القانونية والاقتصادي ، 2011 ، مجلد 4 ، العدد 4 ، 021 ، جامعة المستنصرية ،العراق.

2- كلثوم فاجة:مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية،دراسة استكشافية بمدينة ورقلة،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية،العدد الخاص الملتقى الدولي حول معاناة في العمل ،الجزائر،2010.

3- محمد مكناسي : مصادر ضغوط العمل تحليل و مناقشة ، مجلة البحوث النفسية و التربوية، المجلد 4 ، العدد 10 ،كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، بجامعة 8 ماي 1945 قالمة الجزائر ، 2017.

4- محمود يمشيلي وآخرون: الأساليب الحديثة في تقويم الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي وواقع التنفيذ في الجزائر، مجلة ميلان للبحوث والدراسات ، المجلد 5 ، العدد 2 ، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ، ميله، جامعة سطيف 2، الجزائر ، 2019 .
القواميس:

1- طلعت همام : قاموس العلوم النفسية والاجتماعية، مؤسسة الرسالة ،بدون ط، دون بلد،1984.