



جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية

قسم علم الاجتماع



أثر ضغوط العمل على أداء العاملين برياض الأطفال

دراسة ميدانية ب: " روضة حامة الطاهر " ، " روضة البراءة " ، " روضة
سلسبيل " _بلدية اليشير_

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

تحت إشراف الأستاذة :

د- مفتاح نادية

من إعداد الطالبتين:

*مبارك هجيرة.

*قادري قمر.

السنة الجامعية : 2023/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

بعد بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين اما بعد :الحمدلله الذي بفضله
تمت الصالحات اتقدم بإهداء هذا العمل المتواضع إلى امي وابي قرة عيني ونبض قلبي والى من أمرني
الله بطاعتها إلى امي حبييتي التي حملتني وهن على وهن وانتظرتني لتهديني نورا الحياة إلى نور عيني
التي لم تفارقني بدعواتها التي بفضلهم انا ما عليه الان، إلى نبض قلبي الذي به تحيا الحياة، إلى مثال
الصبر و الصمود امي حبييتي اعطتني الأمل وهي بالحاجة اليه اعطتني الحب الصادقة والنقي، واهدي
عملي المتواضع الى أبي حبيبي وسندي في حياتي بالرمز الصمود والعطاء بدون حدود فقط صمت من
اجلي وتحملت مشقة الحياة ابي لغالي اعطيني دون حدود ابي يا من احمل اسمه بالفخر والاعتزاز
،ابي يا لنور عيني تحملت السفر والغياب والهجرة من اجلي عندنا دون ان تياس او تمل ابي الحنون
ضحيت من أجلنا وعانيت دون أن تشكو

واهدي عملي إلى اخوتي الذين هم قيمة معي الحياة بحلوها ومرها تساعدوني في تحدي الصعاب إلى
اخوتي كل من :ق،د،ق،ع،ق،ل،ق،س،ق،ف،ق،م .وساندوني بعد والدنيا إلى اخوتي فرحتي النبي
لا تكتمل الفرحة البيت لا بوجودهم اتمنا ان يتما الله نعمته علينا وان يديما لكن ما ولا يفرقنا واهدي

الى كل صديقاتي واهلي واقاربي إلى كل من نسيهم قلمي ولم ينساهم قلبي

قادري قمر

رغم كل الصعاب... رغم كل العراقيل... رغم كل الأشخاص التي رمت الحياة بهم أمامنا كعثرات...

الا اني واصلت ووصلت بداية شكر وتقدير ازفها لنفسي الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على

رسوله الكريم اما بعد:

اهدي عملي هذا إلى امي الغالية التي رافقتني دعائها وإلى أبي الحبيب الذي يسعى دائما لصنع فرحتنا

والى كل إخوتي وأخواتي الأعزاء

الى الدكتورة مفتاح نادية والتي وقفت في سبيل كمال مذكرتنا حفظها الله والى مديرة الروضة بن سالم

عائشة والتي كانت مفتاح يسير في التوفيق بين دراستي العليا وعملي رعاها الله. تحية شكر لك يا أعز

اخت وحبيبة الدرب التي طالما رافقتني عند السقوط وشجعتني نحو السير بقدم الدكتورة عربي سمية

أنا الله طريقها أهديكم هذا العمل وأمل أن ينال اعجابكم وان يكون اضافة لكل باحث

الطالبة : مبرك هجيرة

شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

"ربي اوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل عملا صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين" سورة النمل آية 19

ربي لا يطيب الليل الا بالذكر ولا يحلو النهار الا بطاعتك ولا تطيب لحظات الآخرة الا بعفوك ولا الجنة الا برويتك . اشكرك ربي الأعلى واحمدك على توفيقني في إنهاء رغم كل الصعاب.تقدم بأحر الشكر لكل أساتذة الكلية ولكل من اعانني في انجاز المذكرة ولو بالنصيحة هذا على وجه العموم،اما شكري الخاص اتقدم به الى استاذتي المحترمة "مفتاح نادية" التي كانت مصدر عون لنا وكانت سند حقيقيا لنا بما انها أشرفت علينا وصبرت معنا كما يقول الرسول على الله عليه وسلم (ان الحوت في البحر والطير في السماء ويصلون على ملك الناس خيرا (فهي مثال كانت لي مثال للصبر ومثال الصمود أمام عقبات التي تعرقل الوصول للهدف،كما اتقدم بالشكر لجميع عمال كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية .في الاخير اشكر كل من ساهم في المساعدة من قريب او من بعيد بالكلمة او بالفعل او بالدعاء .شكرا لكم.

جامعة محمد البشير الابراهيمي

فهرس المحتويات

أ.....	مقدمة:
3.....	الفصل الأول: موضوع الدراسة
3.....	1. إشكالية الدراسة :
4.....	2. أهمية الدراسة:
4.....	3. أهداف الدراسة :
5.....	4. أسباب الدراسة:
5.....	5. الدراسات السابقة:
8.....	6_ المقاربة النظرية:
9.....	6. تحديد المفاهيم:
14.....	الفصل الثاني: الضغوط المهنية
14.....	تمهيد:
15.....	أولا: ضغوط العمل:
15.....	ثانيا: مراحل الضغوط المهنية:
16.....	ثالثا: أنواع ضغوط العمل:
17.....	رابعا: النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل:
22.....	خامسا: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:
25.....	خلاصة الفصل:
27.....	الفصل الثالث: الأداء الوظيفي
27.....	تمهيد:
28.....	أولا: مفهوم الأداء الوظيفي:

29	ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي:
29	ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي:
30	رابعاً: أسس الأداء الوظيفي :
31	خامساً : العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي :
35	تمهيد :
36	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية:
36	أولاً: المنهج المستخدم :
36	ثانياً:مجالات الدراسة :
37	ثانياً:مجتمع وعينة الدراسة :
38	ثالثاً: أدوات الدراسة :
39	خامساً : الأساليب الإحصائية المستخدمة :
43	1. عرض وتحليل نتائج الدراسة :
43	التوصيات والاقتراحات:
59	خاتمة
61	قائمة المراجع:
61	الملاحق

فهرس الجداول

1. جدول توزيع حسب الجنس
2. جدول التوزيع حسب الفئات العمرية
3. جدول توزيع حسب الحالة الاجتماعية
4. جدول توزيع حسب المؤهل العلمي
5. جدول توزيع وضايف العاملات بالروضة
6. جدول يوضح لمستوى التعليمي للعاملات.
7. جدول توضح التخصصات العلمية للعاملات.
8. جدول يوضح توزيع عينة الدراسات حسب الأقدمية
9. جدول يمثل مدى وصول عينة الدراسات للعمل في وقت محدد
10. جدول توزيع عينة الدراسة بحيث استخدام وسائل النقل لدى العاملات.
11. جدول يوضح تفسير الأشخاص الذي لا يكفيهم الوقت الأداء
12. جدول يوضح متغير الدراسة حسب تلقي ملاحظات عند التأخر.
13. جدول متغير العلاقات مع الزملاء
14. جدول توزيع عينة الدراسة حسب تقديم المساعدة بين العاملات.
15. جدول توزيع عينة الدراسة حسب الأجر المناسب
16. جدول توزيع عينة الدراسة حسب الاكتفاء بالآخر لقضاء الحاجات الأسرية
17. جدول توزيع عينات الدراسة يوضح وقت الفراغ بين فترات العمل.
18. جدول توزيع يوضح المشاكل التي تتعرض لها العاملات.
19. جدول يوضح الضغوطات المهنية للعاملات .
20. جدول توزيع يوضح ملائمة الواجبات المقدمة للأطفال.
21. جدول يوضح عرقلة الواجبات المقدمة للأطفال للسير الحسن.
22. توزيع عينة الدراسة حسب تقديم الادارة لحلول من أجل التخفيض من الضغوط
23. جدول يبين متغير الدارسة حسب تأثير الضغوط المهنية.
24. جدول يبين توزيع عينة الدراسة حسب الاداء الإيجابي للروضة
25. جدول يوضح مساهمة للضغوط المهنية في اداء العمل

26. جدول يوضح الأداء الإيجابي نحو الاطفال
27. جدول يوضح القيام بالعمل على أحسن وجه
28. جدول يوضح الاستحسان من التعاملات.
29. جدول يوضح تلقي الحوافز للعاملات.
30. جدول يوضح نوع الحوافز

المقدمة

مقدمة:

كثيرة في ضغوطات الحياة ومنذ أن وجد الإنسان على وجه الأرض وهو يعيش في صراع مع بيئته القاسية من أجل كسب قوته وحفظ بقاءه واستمراره، ولعل أبرز ما يحفظ للإنسان بقاءه ووجوده هو "العمل" إذ يعد من ضروريات الحياة الاجتماعية والاقتصادية وحتى النفسية وهو الجوهر الأساسي الذي من خلاله يستطيع الإنسان أن يحقق أهدافه وطموحاته وغاياته، إلا أنه ومع التطورات العصرية واحتكاك الفرد مع أقرانه في بيئة عمله، تحدثت عدة تفاعلات من شأنها أن تمس بالنظام الشخصي وتؤثر تأثيراً سلبياً على السيرورة الحسنة لعمله ومن هنا يجد نفسه مصطدم بجملة من الضغوطات المهنية التي تعيق مساره المهني وتؤثر وبشكل فعال على حياته الاجتماعية والاقتصادية ولهذا في دراستنا هذه سلطنا الضوء على مؤسسات رياض الأطفال كونها من أكثر المؤسسات عرضة للضغوطات المهنية من جميع النواحي كون أن عاملها يفقدون إلى أدنى حقوقهم فيها وهذا ما حرك فينا الرغبة من أجل تسليط الضوء على هاته الفئة المهمشة من المربيات التي لم تلقى اهتمام كبير من طرف الباحثين الاجتماعيين أو حتى من المسؤولين وهذا دفعنا جلياً إلى الاندفاع بشوق إلى عرض دراستنا من أجل اخذ هاته الفئة بعين الاعتبار كونها هي الجوهر والمحرك الرئيسي الأول للنشء والقاعدة الأساسية لبناء جيل سليم مهياً من كل الجوانب التربوية والنفسية والاجتماعية والتعليمية قبل دخوله المرحلة الابتدائية. ولهاته الأسباب استوجب علينا دراسة ومعرفة الظروف والأسباب الأساسية التي كانت سبباً في الضغوطات المهنية والإطلاع الشخصي والميداني عن الظروف التي يتعرضون لها في محيط عملهم، وكيف أثرت هاته الأخيرة على أداءهن الوظيفي وعرقلت سير عملهن ومن هنا اعتمدنا في خطة بحثنا على أربعة فصول وكان الفصل الأول مندرج تحت اسم الجانب النظري للدراسة أما الفصل الثاني فقد عرضنا فيه الضغوطات المهنية وأنواعها وكذا النظريات والنماذج المفسرة لها، إضافة إلى استراتيجيات التعامل مع ضغوطات العمل أما عن الفصل الثالث فتطرقتنا فيه إلى تعريف الأداء الوظيفي وأنواعه والأسس القائمة عليه وصولاً إلى العوامل التي تؤثر فيه. وفي الختام وكأي دراسة بحث فكان الفصل الرابع هو مناقشة نتائج الدراسة ميدانياً.

الفصل الأول:

موضوع الدراسة

الفصل الأول: موضوع الدراسة

1. إشكالية الدراسة :

1. يعتبر موضوع ضغوط العمل من أبرز المواضيع التي شغلت بال الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية وحتى الانسانية، حيث أنه لا يخلوا اي محيط من الضغوطات المهنية وهي تلك الانعكاسات السلبية التي تؤثر على صحة الإنسان ونفسيته ومن ثمة تتعكس على اداءه وانتاجيته في العمل فمواجهة الأفراد العاملين لهاته الضغوط المهنية بصفة دائمة ومتكررة تجعلهم في ضعف واستسلام بعدم القدرة على المواجهة او التعامل معها وهذا ما يؤدي إلى التأثير السلبي على مستوى اداءهم ورضاهم الوظيفي والذي بدوره ينعكس سلباً على المنظمة وعلى الفرد كحد سواء ومع التطورات العصرية وخروج المرأة لعالم الشغل التي تعد هي الأخرى ظاهرة جديدة على المجتمع رغم كون المرأة تمثل نصف المجتمع وهي التي تقع على كاهلها مهمة تربية النشء وكل المسؤوليات الأسرية فالتحاقها بعالم الشغل يرتبط أساساً بالرغبة في الاستقلال المادي وسد حاجياتها الأسرية التي أصبح الرجل عاجزاً أمامها بسبب ما يعرفه الغلاء المعيشي في عصرنا هذا فلجوءها لميدان الشغل من شأنه هو الآخر أن يتسبب في نتائج سلبية داخل بيئة عملها خاصة العمل في مجال التربية والتعليم في رياض الأطفال الذي يعد المرحلة الحساسة لنضوج الطفل وفق بيئة سليمة من أجل نتائج سليمة وعليه فإن العاملة بمراكز رياض الأطفال تعترينهم مجموع ضغوطات كبيرة والتي بدورها تضعف أداءها وتعرقل مسارها الصحيح نحو مسؤولياتها داخل بيئة العمل وهو ما ينعكس سلباً بطبيعة الحال على مجهودها الشخصي وعلى أداءها نحو الطفل. ونظراً لحيوية موضوع ضغوط العمل ودوره في الأداء الوظيفي خصصنا دراستنا على العاملات بمراكز

رياض الأطفال ببلدية اليشير لكل من (روضة حامة الطاهر، روضة براءة، روضة سلسبيل). وتأثير تلك الضغوطات المهنية على اداءهن الوظيفي، وانطلاقاً من هاته الإشكالية نطرح التساؤل الرئيسي :

_ ما هو دور الضغوطات المهنية في الأداء الوظيفي للعاملات برياض الأطفال ببلدية اليشير؟

_ التساؤلات الفرعية :

* ما هو واقع ضغوطات العمل التي تواجه العاملات برياض الأطفال ببلدية ؟

* هل تنعكس الضغوطات المهنية على الأداء الوظيفي للعاملات؟

الفرضيات :

_توجد ضغوطات مهنية تواجه العاملات في رياض الأطفال.

_تنعكس الضغوطات المهنية على أداء العاملات برياض الأطفال.

2. أهمية الدراسة:

_التعرف على أهم الضغوطات التي تواجهها العاملات في رياض الأطفال.

_تكمّن الأهمية من هاته الدراسة كون موضوع ضغوط العمل وأثره على الأداء الوظيفي استهوى تفكير العديد من الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية....

_التعرف على العوامل والمصادر التي تؤدي إلى شعور العاملات في رياض الأطفال بضغوط العمل واكتشاف الآثار الناجمة عن هاته الضغوط وسبل الحد منها.

3. أهداف الدراسة :

_ تهدف الدراسة إلى مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملات برياض الأطفال.

_ معرفة الأسباب التي أدت إلى ضغوط العمل والتي تعيق الأداء الوظيفي للمربيات.

_التعرف على الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوطات العمل.

_محاولة الوصول إلى توصيات واقتراحات من شأنها أن تساهم في التصدي لضغوط العمل أو

التخفيف من آثارها.

4. أسباب الدراسة:

من أهم أسباب التي دفعتنا الى اختيار ودراسة الموضوع مايلي:

-من بين هذه الأسباب علاقة الموضوع بالمجال التخصص وقلة الدراسات النظرية والميدانية التي تناولت موضوع أثر ضغوط العمل على عمل المربيّات.

* الأسباب الذاتية :

- الرغبة الشخصية في دراسة موضوع أثر ضغوط العمل على أداء العاملات في الروضة .
_احساسنا بالمشكلة وهذا ما دفعنا لدراستها كوننا عاملات على مستوى الروضة وتعرضنا للعديد من الضغوط المهنية، إضافة إلى أن الموضوع ينتمي لمجال تخصصنا علم الإجتماع التنظيم والعمل.
_ اختيارنا وتحديدنا لروضات بلدية اليشير محل الدراسة كونها شديدة التعرض للضغوطات.

* الأسباب الموضوعية :

- محاولة التعرف على تأثير ضغوط العمل على أداء العاملات برياض الأطفال على وجه الخصوص.

_الأهمية التي يحملها هذا الموضوع كونه من المواضيع الهامة وهذا ما دفعنا لدراسته من أجل إثراء الرصيد المعرفي والاستفادة من الدراسات السابقة.

_ تزايد شكاوي الأولياء من ضعف الأداء لدى العاملات مما يفتح المجال أمام مثل هاته المواضيع ومحاولة تسليط الضوء عليها.

5. الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة مرجع هام بالنسبة للطالب الجامعي الذي هو في صدد بحث علمي، فمن خلالها ، يني تصوره النظري الموضوعي، ويعرف ما هي الجوانب التي لم يدرسها، وما هي

الجوانب التي يقوم بدراستها، ومن بين الدراسات التي تحصلنا عليها

جدول (01) الدراسات السابقة: دراسة ميسون سليم السقا 2009

دراسة ميسون سليم السقا 2009	الدراسة الأولى
أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية للمصارف العاملة في قطاع غزة	عنوان
مذكرة لنيل شهادة الماجستير بالجامعة الإسلامية غزة فلسطين	نوع الدراسة
المنهج الوصفي التحليلي	منهج وعينة الترابية
التعرف على الآثار المتوقعة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية	هدف الدراسة
توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: ❖ عدم وجود مؤشرات واضحة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات ككل ❖ وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل و عملية الحال القرارات ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوى اتخاذ القرارات تعرف أن المتغيرات الديمغرافية	النتائج

دراسة شاطر شغيل سنة 2009 - 2010م	الدراسة الثانية
أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية	عنوان
مذكرة لنيل شهادة الماجستير بجامعة أمحمد بوقرة بومرداس	نوع
المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي ومنهج دراسة الحالة والمنهج الإحصائي ، و تمثل مجمع الدراسة في مورد بشري بالمؤسسة الصناعية وبلغ عدد الاستثمارات الموزعة 65 استثماراً، وعدد الصالحة منها 57 استثماراً 238	منهج وهيئة الدراسة
هدفت الدراسة إلى: معرفة أثر مصادر الضغوط العمل على الرضا الوظيفي الفائق	هدف الدراسة
خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها أولاً: البين أن الموارد البشرية في هذه المؤسسة لعالي من مستويات مرتفعة من ضغوط	النتائج

<p>العمل، وقد جاءت المصادر المرتبطة بالبيئة الداخلية في المرتبة الأولى من حيث السمات للضغط تنبئها المصادر الشخصية ثم مصادر البيئة الخارجية</p> <p>ثانياً: تبين أن الموارد البشرية بالمؤسسة تتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي ، وقد جاء عامل ضعف الترقية في المرتبة الأولى من حيث تنبئه و انخفاض الرضا الوظيفي تشكل علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي</p>	
---	--

<p>دراسة من طالب سامية، 2009/2010</p>	<p>الدراسة الثالثة</p>
<p>الفوق العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، دراسة حالة الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء</p>	<p>عنوان</p>
<p>مذكرة لنيل شهادة الماجستير بجامعة بومرداس</p>	<p>نوع الدراسة</p>
<p>استخدم المنهج الوصفي التحليلي ، وبلغ مجتمع الدراسة 140 عامل لي في حين تم استرجاع 100 استمارة استبيان</p>	<p>منهج وعينة الدراسة</p>
<p>إظهار مصادر العديد من العوامل المختلفة التي قد تسبب ضغوط عمل لدى العاملين والتي قد يتجاهلها الكثير من المنظمات</p> <p>الوقوف عند أحسن الاستراتيجيات والطرق المساعدة على التخفيف من ضغوط العمل الزائدة</p> <p>التعرف على الآثار المتوقعة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية</p>	<p>هدف القوامة</p>
<p>خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:</p> <p>ضغوط العمل تؤثر على الفرد سلوكيا ونفسيا وجدها</p> <p>ضغوط العمل لا تؤثر على الفرد العامل فقط وإنما تؤثر على المنظمة أيضا.</p>	<p>النتائج</p>

6_المقاربة النظرية:

***النظرية البنائية الوظيفية:** تمثل النظرية البنائية الوظيفية رؤية سوسيولوجية تنتمي إلى الفكر الوضعي. تتجاوز القصور والخلفاء الذي لحق بالنظريتين البنائية والوظيفية، وتستند إلى مفهوم البنية والوظيفة في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها. حاول الكثير من رواد هذه النظرية المساهمة في تأصيل المبادئ والأسس التي تستند إليها: ويتمحور ابرز تلك المبادئ حول قاعدة جامعة ترى أنه لا بناء اجتماعي من دون وظائف ولا وظائف من دون ابنية اجتماعية، ما أكسب هذا الاتجاه قوة نفسية هو تعدد مرجعياته التي اثرت الحقل السوسيولوجي، وفي ظل ثورة الانتقادات على أفكار هذه النظرية استمرت جهود أنصارها لتطوير دائم الاساليب النظرية لهذا الاتجاه لتقدم رؤية متجددة، من خلال تكييف وملاءمة اسس النظرية مع التحولات المنهجية والموضوعية التي يشهدها الحقل السوسيولوجي في ضل التحول المجتمع.

* **ماهية البنائية الوظيفية:** تستند البنائية الوظيفية إلى مفهوم البناء والوظيفة في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية. ظهرت النظرية الوظيفية في أعقاب ظهور كل من البنيوية الاجتماعية علي ايدي كل من كلاودي ليفي ستراوس وكولدون بورير . ان النظرية البنائية الوظيفية اتجاء قديم وحديث في نفس الوقت : ذلك أنها تتصل في فلسفة وأفكار وبحوث المفكرين الأوائل بداية من أفلاطون وابن خلدون ،كما نجدها في العمل الحديث عند الكوت بالرسوز.

* خلفيات النظرية الوظيفية:

- **الخلفية العلمية:** يمثل استجابة لحاجة عدد من الباحثين في علم الاجتماع والأنثروبولوجيا نحو تطور ادوات وأساليب نظرية المنهجية .

- **الخلفية النقدية:** رفع التحدي النقدي، تمثل في رد فعل على المعوقات والانتقادات والنقائص والمشكلات التي وجهت لكل من النظرية البنيوية والمصرية الوظيفية.

* **اهم الانتقادات التي وجهت إلى النظرية البنائية الوظيفية:** تعرضت إلى عدة انتقادات كبرى ،إذ أخذت على هذا الاتجاه أنه أحادي النضرة، بمعنى أنه لا يرى ويبحث في النسق الاجتماعي الا إبعاد التوازن والوظائف وتحقيق الأهداف، فلا يتم إبعاد أخرى الظاهرة الاجتماعية، مثل إبعاد التغيير

الاضطراب و الأمراض والمشكلات الاجتماعية .وبذلك فهي تركز على الثبات الاجتماعي اكثر من اهتماما بقضايا¹

التغير الاجتماعي كما أخذ عليها تطرفها الشديد في تركيز على محاكاة نماذج العلوم الطبيعية والاهتمام المفرط بالجواب الثابتة على حساب الجواب الحركية

ما يمكن استنتاجه من فحص تطور النظرية البنائية الوظيفية ،ورصد اتجاهاتها ومسلماتها ،والمفاهيم التي قدمتها لتفسير الظاهرة الاجتماعية:انها كانت محكومة بظروف وخلفيات موضوعية ،تنتقل على حالة المجتمعات العربية على وجه التحديد ،ومن ثمة كان التميز على مفهوم محورية اعتبرت مفاتيح ترميم التجمعات الاضطرابات الاجتماعية وقدمت تلك النظريات في إطار البنيوي الوظيفي مفاهيم ومناهج كطريقات للحد من التفكك المجتمعي ،وقد كانت معالم المساهمة البنيوية الوظيفية في ترتيب مناهج وأسس النظرية الاجتماعية في اتجاه بلورة نظرية عامة شاملة تركز على النظام والاستقرار وتوازن المجتمعات².

6. تحديد المفاهيم:

❖ مفهوم ضغوط العمل:

ترجع كلمة ضغوط (stresse) إلى الكلمة اللاتينية (stringer) وهي متداولة في القرن السابع عشر (ق17 م) بما يرادف الألم والصعوبات والشدة والحزن والخسارة أو المصائب والنكبات أي كل ما يعبر عن نتائج حياة صحية، ويف القرن الثامن عشر كان الضغط يستعمل مرادفا المعاني القوة والتوتر والجهد المكثف.³

تعددت التعاريف للضغوط ولم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد لها ويعود السبب في ذلك الاختلاف نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل.

عرف لوثران ضغوط العمل على أنه الاستجابة لموقف أو طرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي للأفراد.⁴

¹ غربي محمد "النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية. المركز الجامعي تسمسيلات الجزائر 2019 ص167

² محمد غربي المرجع نفسه ص169

³ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، ط3، 2005، ص159.

⁴ عن محمود عيامرة، مروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص102.

أما بارين فقد عرفه بأنه الاستجابة للمواقف الضاغطة لمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصويرية التي تنشأ عن البيئة وهناك من عرف ضغوط العمل بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من الردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية أو الجسمانية أو في أدائهم الوظيفي نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط.¹

في حين يعرف سلافي وآخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي لدى الفرد وينتج عن عوامل البيئة الخارجية والمنظمة أو الفرد نفسه.

وهناك من عرفه على أنه تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد مما هذا الضغط اختلال نفسي كالتوتر والقلق والإحباط، واختلال عضوي كسرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم وهذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف الأفراد وطبيعة عملهم.²

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن ضغوط العمل هي الفعل أو الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته أو البيئة وبين متطلبات ما يحدث تأثيراً داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد إضافة على أغراض تنظيمية منها ارتفاع دوران العمل وتدني الجودة.

❖ مفهوم الروضة:

لغة: ورد مفهوم في لسان العرب معنى فعل راض فيقال راض الدابة يروضها روضاً رياضة، علمها السير وجعلها مسخرة مطيعة، وراض نفسه بالتقوى أي مرناها عليه.³
وورد في معجم الوسيط المعاني التالية: الروضة في الأرض ذات الخضرة والبستان الحسن.
ويقال: مجلسه روضة: بمعنى جميل ممتع (ج) روض رياض.

¹ ميسون سليم، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار، رسالة ماجستير إدارة أعمال، 2009، ص9.
² شاطبي شفيق، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير جامعة بوقرة، بومرداس، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، 2010، ص78.
³ جلنار رودريك، ثمار محسن لامي، المتقف المزدوج (عربي- انجليزي) و (انجليزي- عربي)، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، 2004، ص، 374-396.

روض الحوض: قدر ما يغطي أرضه من المال والروضة مشتقة من الفعل " راض" روضاً ورياضة، ذلك ويقال راض المهر وراض نفسه بالتقوى، وراض الوافي في الصيغة فهو راض والمفعول مروض.¹

والروضة هي GARDENMEDOW وتعني بستان أخضر أو مرح أخضر. من خلال التعاريف السابقة الذكر تحمل كلمة الروضة مدلولات مختلفة فتدل على معاني مادية كالأرض الخضراء والبستان الحسن والحديقة ذات الأزهار الجميلة والمكان الذي يجتمع فيه الماء ويكثر فيه النبات.

كما تدل على معاني مجردة كالتدليل والتهديب والتثنية والتعليم والتهيئة والمتعة والطاعة والاستقامة وهذه المعاني الأخيرة تكسب كلمة الروضة مدلولات اجتماعية خاصة، اصطلاح المجتمع على تسمية " روضة الأطفال" لتشير إلى تلك المؤسسات التي هتم بالطفل ما قبل المدرسة بشكل عام.

تعريف رياض الأطفال:

- أنها هيئة مستقلة من حيث الإدارة والتسيير، وتستقبل الأطفال من 05 سنوات وتحمل اسم " روضة الأطفال.

- أن تكون معتمدة من طرف الهيئات الرسمية (الولاية) وتحت وصاية مديرية النشاط الاجتماعي.

- أن تكون لها معنى خاص، يحتوي على تجهيزات ووسائل خاصة باستقبال ورعاية الأطفال.

- أن تكون الرعاية التي تقدمها الروضة خلال فترات زمنية محدودة من اليوم رعاية نهائية فقط.²

التعريف الإجرائي لرياض الأطفال :

هي المكان الذي يَسْتَقْبَلُ فيه الطفل ويكون مهياً بكافة التجهيزات اللازمة التي من شأنها أن تجعل الطفل في مأمن وضمنٍ جو يمكنه من قضاء وقته في راحة وأمان مع مربيات كفاء مؤهلين لحماية الطفل وتلقيه أساليب التربية انطلاقاً من عمر ال3 سنوات إلى غاية ال5 سنوات من خلالها يتم متابعتها نفسياً واجتماعياً وتعليمياً انطلاقاً من برنامج أساسي معتمد يجعل الطفل يتعلم أساسيات النظام

¹ قاموس أطلس (انجليزي-عربي)، دار أطلس للنشر، ط1، 2003، ص760.

² مروان السابق، معجم اللغات (انجليزي- فرنسي- عربي)، ط1، دار السابق للنشر، بيروت، ص528.

2 معن خليل عمر "علم اجتماع الأسرة" دار الشروق للنشر والتوزيع. الأردن 2002 ص 170.

والتربية وجعله طفلاً اجتماعياً وذلك عن طريق احتكاكه بمجموعة الزملاء في الروضة من أجل التخلص من سلوكياته العدوانية والسلبية التي يفطر بها الطفل منذ ولادته.

❖ مفهوم المرأة العاملة :

أ_لغة : مشتقة من مرا وصدراها المروءة وتعني كمال الرجولة والإنسانية ومن هنا كان المرء هو إنسان وامرأة هي مؤنث انسان. (2)

ب_ اصطلاحاً: عرفتها كاميليا عبد الفتاح في كتابها بسلوكية المرأة العاملة انها المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل أجر مقابل عملها وهي تقوم بوظيفتين في الحياة، دور ربة بيت ودور الموظفة.⁽¹⁾

التعريف الإجرائي للعاملة :

وهي التي تزاوّل عملاً خارج بيتها بشكل رسمي منتظم مقابل أجر مادي تتقاضاه إضافة إلى أدوارها داخل البيت والمتمثلة في تقديم الرعاية الكاملة لأفراد أسرتها والقيام بكافة الشؤون المتعلقة ببيتها.

❖ مفهوم الأداء الوظيفي:

لغة: أصل كلمة الأداء لاتيني. فاللغة الإنجليزية أعطت له معنى واضح محدود بمعنى تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة⁽²⁾

تعريف أداء العاملين: مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله تتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة في الوظيفة إضافة إلى نمط الإتصال والتفاعل مع أعضاء المنظمة والسعي نحو الاستجابة بكل حرص.⁽³⁾

¹ محمد در "أهم مناهج عينات أدوات البحث العلمي" مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية. العدد 9. جوان 2017 ص 315.

² الإمام سلمى علاقة المناخ الوظيفي بالأداء الوظيفي. مذكرة تخرج ليسانس في العلوم الانسانية جامعة ورقلة 2004 ص 58.

³ أحمد محمود خالد الحلبي "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية. جامعة الشرق الأوسط. الأردن 2011 ص 23.

الفصل الثاني:

الضغوط المهنية

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

تمهيد:

يعيش الفرد ويتعامل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المسيرة في العصر الحالي، مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية النفسية والاجتماعية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في الجانب المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها و تسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد.

ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط، فمنهم من تدفعهم تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية في أدائهم التحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية. وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها.

أولاً: ضغوط العمل:

لغة:

حسب معجم الرائد فإن الضغوط من فعل ضغط يضغط ضغطاً شديداً. عصره شدد عصره كبسه وشدده وضيقه عليه، وحسب معجم الوجيز فيقصد به الضيق والإكراه والشدة.

اصطلاحاً:

الضغوط هي حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العمال الشخصية تسبب خللاً في التوازن النفسي والبدني تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد. يعرفها " سمير عسكر " على أنها مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردوداً أثناء مواجهة المواقف المحيطة التي تمثل تهديداً له.

وعرفه " زهير الصباغ " ضغط العمل يشير إلى الموقف الذي يؤثر فيه تفاعل ما بين ظرف العمل وشخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية والبدنية التي دفعه إلى تعبير نمط سلوكها.¹

التعريف الإجرائي:

الضغوط المهنية هي حالة نفسية اجتماعية تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع البيئة المهنية لتعرضه لمثيرات بيئية وأخرى موضوعية.

ثانياً: مراحل الضغوط المهنية:

أ- **مرحلة التعرض للضغوط:** يطلق عليها مرحلة الإنذار أو مرحلة الإحساس بالخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء داخلي أو خارجي.

ويمكن القول إن المثير هو سبب حدوث الضغط عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عنها بعض المظاهر لهذه الضغوط أهمها:

- زيادة ضربات القلب.

- توتر الأعصاب.

- الاستمرار في الحوادث.

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظما الأعمال، دار وائل للنشر ، الأردن، الطبعة الثالثة، 2005 ،159.

ب- **مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):**

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد فعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة التغلب عليها والتخلص منها وبالتالي يعود إلى حالة تعرض بالفعل إلى هذه الضغوط.

ج- **مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:**

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليسترول في الدم لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة. حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور ومحاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فإذا نجح في الأمر فقد تزداد العودة إلى حالة التوازن.

د- **مرحلة التعب والإرهاق:**

هذه المرحلة هي تعرض الفرد لضغوط مستمرة ولفترة زمنية طويلة وتكمن مظاهرها في:

- انخفاض معدلات الإنجاز.

- الإصابة بأمراض نفسية عديدة منها: الاكتئاب، النسيان، اللامبالاة... الخ.¹

ثالثا: أنواع ضغوط العمل:

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيمها إلى أنواع وذلك حسب عدة معايير الأكثر شيوعا تصنف إلى نوعين من الضغوط هما:

أ- **الضغط الإيجابي:** هذا الضغط يعتبر حافزا نحو الأداء الأفضل ويساعده على تنمية بالنفس والابداع.

ب- **الضغط السلبي:** وهو الصورة المدمرة للضغوط ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن حيث تؤثر على صحته الجسدية والنفسية وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء.

¹ محمود عياصرة، مروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والضغوط العمل والتغيير دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 102.

رابعاً: النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل:

لقد احتل موضوع الضغوط اهتمام الباحثين بدراسة الضغوط مما يجعلهم يقدموا بعض النظريات والنماذج الكثيرة التي حاولوا بها تفسير الضغوط التي تحتاج إلى التعمق في دراستها وإلى التحليل العلمي الشامل والدقيق لمعرفة مكونات وأجزاء وعناصر هذه الضغوط وفيما يلي نستعرض بعض من هذه النظريات والنماذج.¹

1- نظرية هانز سيلبي (Hans Seelye):

قدم سيلبي هذه النظرية 1936 حيث أطلق على هذه النظرية اسم لزملة التوافق العام) كما قدم هانز سيلبي تصوراً لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفها المحافظة على الكيان والحياة وحدد هانز سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها أعراض التكيف وهي:

أ- **الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

ب- **المقاومة:** وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلكه من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

ج- **الإجهاد:** وفيه تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض.

2- النظرية المعرفية:

تعد النظرية المعرفية إحدى النظريات التي ركزت على أهمية التفكير والعوامل المعرفية والتفسيرات التي تصنفها هذه النظرية على خبرات الفرد في استجابة للضغوط، حيث أن الاستجابة للضغوط تأثر بما يشعر به الفرد من إثارة ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة.

وتستند النظرية المعرفية في تفسيرها للضغوط إلى ثلاث افتراضات هي:²

أ- **الافتراض الأول:** يتمثل في أن الانفعالات التي تصيب الفرد تمثل انعكاساً لأفكار الفرد حول ذاته والعالم المحيط به.

¹ لطفي راشد محمد، نحو إطار شامل لمتغير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1996،

ص. 120

¹ المرجع نفسه، ص. 121

ب- الافتراض الثاني: فيتمثل في مدى إمكانية الفرد في ضبط أفكاره التي قد تكون سببا في الانفعالات السلوكية.

ج- أما الافتراض الثالث: فيتمثل في كون أن السلوك ما هو إلا إنتاج لتقديم الموقف الضاغط والاستجابة الأولية له، وتوقعات النجاح في التعامل مع ذلك الموقف.

3- نظرية التوافق البيئي:

تركز هذه النظرية على محصلة التفاعل المرن بين الفرد والبيئة التي يعمل بها وتأثير كل منهما في الآخر وتهدف هذه النظرية إلى تحقيق الانسجام بينهما وعليه فإن وجود الضغوط لدى الفرد وفقا لهذه النظرية يعني أن هناك سوء توافق بين الفرد والبيئة التي يعمل بها، ووفقا لهذه النظرية هناك نوعان من التوافق بين الفرد والبيئة التي يعمل بها هما:

- أ- النوع الأول: يمثل المدى الذي تواكب فيه إمكانات الفرد ومهارته أعباء العمل ومتطلباته.
- ب- النوع الثاني: ويتمثل في المدى الذي تعمل فيه بيئة العمل على إشباع حاجات الفرد كما قدم الباحثون والمهتمون بدراسة الضغوط من النماذج والتي يمكن من خلالها تفسير الضغوط، ونستعرض من تلك النماذج ما يلي:

1- نموذج ميشغن MichganmoudeI:

يعد نموذج ميشغن من النماذج الأساسية والتي بني على نتائج الأبحاث التي أجريت في مركز البحوث الاجتماعية التابع لجامعة ميشغن في الولايات المتحدة الأمريكية ولذلك سمي بهذا الاسم. ويأتي هذا النموذج في تصورين:

- أحدهما أن البيئة تؤثر على إدراك الفرد لها، مفهوم توافق الفرد مع البيئة وعلاقة ذلك بضغوط العمل، ويركز هذا النموذج على العلاقة بين إدراكه لقدراته الشخصية، وعلاقة ذلك بالضغوط أو الإجهاد.¹

2- نموذج الضغوط المهنية (McGrath):

ظهر هذا النموذج عام 1972 من خلال دراسات قام بها ماكجرات والذي أوضح فيه أن الموقف يتم إدراكه من قبل الفرد، ويؤكد على تقويم الموقف في عملية الإدراك مقارنة بالنموذج الاجتماعي و البيئي لدراسة الضغوط، وهذا التقويم للموقف قد يقود الفرد إلى القيام باستجابة محددة تجاه هذا

¹لطفي راشد محمد، مرجع سابق، ص.122

الموقف وهذه الاستجابة هي سلوكية وتطوعية في المقام الأول ويطلق على هذا النموذج أيضا نموذج عملية اتخاذ القرار لأنه يجعل التركيز على السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر العمل وبخاصة أداء المهنة.

3- نموذج بيرنيومان BeehrNewman:

قدم هذا النموذج من قبل بير نيومان في عام 1978 وقد تم تصميمه ليضم العناصر الجوهرية بالنسبة لضغوط العمل والعلاقة بين مسببات الضغوط والتوترات التي تصيب الفرد، حيث تم توضيحها في هذا النموذج من خلال العلاقة بين الجانب البيئي والآثار أو النتائج الإنسانية وهي تمثل التفاعل بين هذين الجانبين، وهذه العلاقة بين مصادر ضغوط العمل ونتائجها ويعد نموذج بير نيومان نموذجا شاملا لفهم ضغوط العمل حيث أنه من الممكن أن يعمل كدليل أو موجه طبيعي في فهم التفكير الاعتيادي بخصوص ضغوط العمل.¹

ثانيا: نماذج دراسة ضغوط العمل:

كانت أول محاولة جادة لتفسير الضغوط التي قام بها العالم هانز والذي يعتبره الكثيرون رائد المفهوم الحديث للضغوط وقد ركز في دراسته الأولى على ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية حيث اقترح أن استجابة الفرد للضغوط تمر بثلاث مراحل وهي:²

1- الإنذار (alarm).

2- المقاومة (resistance).

3- الاستنزاف (.....).

لقد شجعت وحفزت نتائج دراسات سيلبي العديد من الكتاب والباحثين والمهتمين بالضغوط وبخاصة ضغوط العمل إلى إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات في هذا المجال ولا يزال هذا الموضوع يحظى باهتمام الكتاب والباحثين من مختلف المجالات والتخصصات النفسية والاجتماعية والتنظيمية والإدارية....، وقد انعكس ذلك على التباين في تفسير مفهوم الضغوط وعلى نظرة الكتاب والباحثين لمفهوم ضغوط العمل وطريقة دراستهم لها الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من النماذج أو الأمر الأطر الفكرية لدراسة ضغوط العمل، ويكفي هنا استعراض نمودجين يعتبران من أكثر النماذج قبولا وشمولية حيث ليس الهدف كما لا يتسع المجال لاستعراض جميع النماذج الفكرية.

¹المرجع نفسه، ص.122

¹حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط4، 2013، ص333.

1- نموذج Gibson

يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة، وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي على النتائج وآثار الضغط ويشير النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية، العاطفية، البيولوجية، الديموغرافية،...) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها ، ويوضح الشكل الآتي عناصر النموذج والعلاقة بينهما:

الشكل (02) نموذج جيبسون وزملائه لدراسة ضغوط العمل :

الضغوط الوظيفية:

- البيئة العادية: الإضاءة، الحرارة، التلوث
- على مستوى الفرد: صراع الدور، غموض الدور، فقدان السيطرة، المسؤولية، ظروف العمل.
- على مستوى الجماعة: علاقات ضعيفة مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء.
- على مستوى المنظمة: بناء تنظيمي غير سليم، عدم وجود سياسات واضحة.

الضغوط:

- عملية التقويم
- كيف يدرك الفرد الضغوط الوظيفية
- الظروف الفردية: معرفية/ عاطفية/ بيولوجية/ ديمغرافية.
- نمط الشخصية: أ/ ب العمر،

النتائج:

- موضوعية: القلق، اللامبالاة.
- سلوكية: الادمان، المخدرات، الحوادث...
- معرفية: تركيز ضعيف، الاحتراق
- فسيولوجية: زيادة ضغط الدم، زيادة نبضات القلب.
- تنظيمية: إنتاجية أقل، تعب، دعاوى...¹

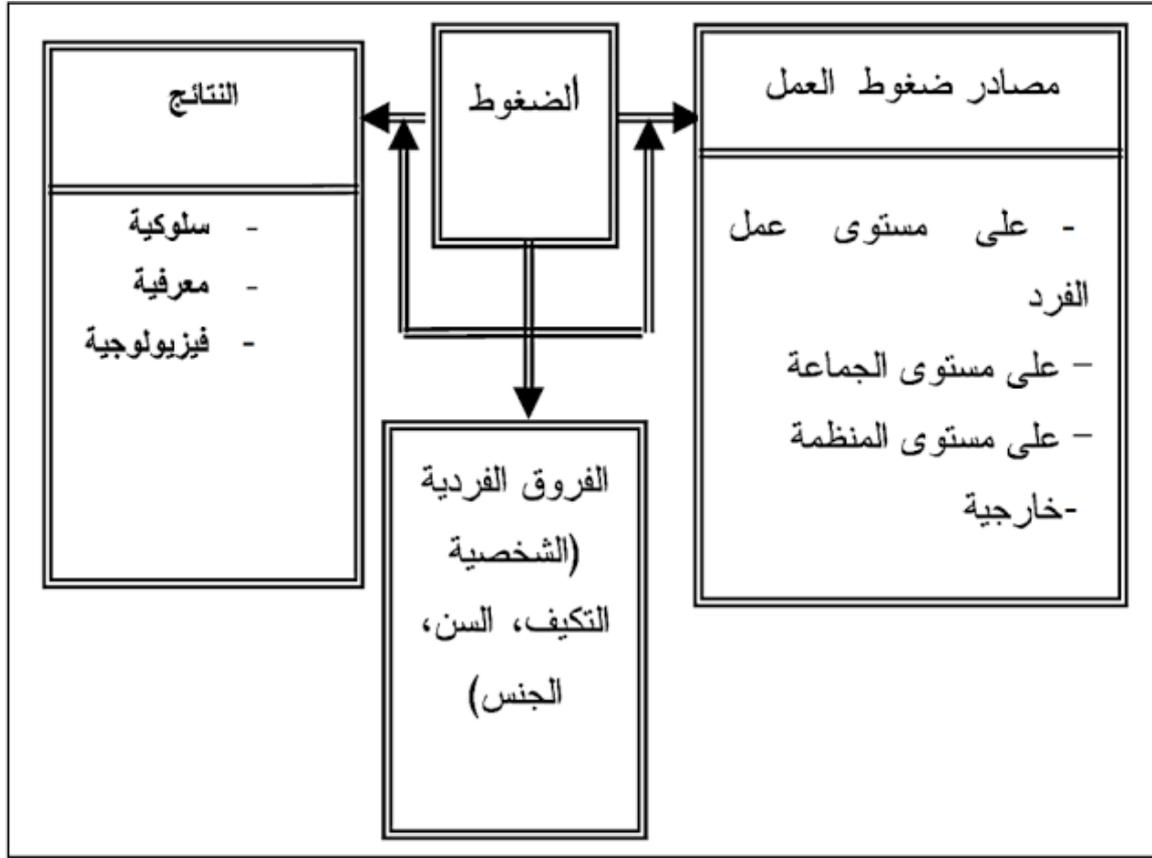
2- نموذج Kinich Kreitner:

ولقد اعتمد في تطوير نموده على النموذج الذي طوره في عام 1979 ونموذج كرايبتنر و كينيكي، وهذا النموذج لا يختلف كثيرا عن نموذج جيسرون وزملائه، حيث يوضح النموذج مسببات

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الاردن، الطبعة الرابعة ، 2013 ، ص333

الضغوط التنظيمية (عمل الفرد والجماعة، والمنظمة، والبيئة الخارجية) (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها) وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها كما يناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة.¹

الشكل رقم (03): نموذج كرايتر وكينيكي لدراسة ضغوط العمل:



المصدر : فراس حاج محمد أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في.

في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق. رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الافتراضية السورية.

سوريا 2016 ص 24

يتضح من خلال استعراض النموذجين السابقين والنماذج الأخرى بشأن دراسة ضغوط العمل أنه لا يوجد اتفاق جامع بين نموذج يركز على عناصر ومتغيرات معينة.²

¹حسين رحيم، مرجع سابق، ص.344.

¹حسين رحيم، مرجع سابق، ص.335.

خامسا: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

إن معالجة ضغوط العمل و مواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة تتم من خلال الطرق والأساليب التالية:

أولا : استراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد :

ظهرت العديد من طرق العلاج العمل على مستوى الفردي يمكن القول أن رغبة الفرد في إصلاح حاله بالطريقة التي يستخدمها وتمتعه بها الإرادة القوية هي شروط أساسية لنجاح الطريقة ونجاح الفرد في علاج ضغوط العمل ومن هذه الطرق :

1- التأمل :

وتسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حاله من الهدوء والراحة الجسمية وتوفر الفرصة للفرد لكي يوقف أنشطته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل .

2- الاسترخاء :

إن جلوس الفرد مستريحا وهادئا في الاسترخاء يؤدي إلى نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل حيث أن استرخاء العمل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم ويعني هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم .

3- التركيز :

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية ولمدة معينة يساعد في تحقيق حدة الضغوط النفسية للعمل وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق التأمل والاسترخاء والتركيز يصرف الفرد على التفكير في مصادر الضغوط ويؤدي به إلى القيام بعمل خلاق وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات .

4- التمرينات الرياضية :

يمكن القول أنه من للكفاءة البدنية للفرد دورا في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل وتؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد

فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات كما أنه من المعروف أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أعباء جسمانية أو نفسية للعمل بالإضافة إلى ذلك فإن التمرينات الرياضية تعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن أي متاعب والتوتر .

- 5- معرفة شخصية الأفراد والوقوف على مدى قدرتهم على تحمل الضغوط والاستجابة لها والتخلص من أثر المؤثرات المادية والنفسية عن طريق تحقيق مطالب العاملين وتحقيق المساندة الاجتماعية وإقامة علاقات جيدة وتشجيع الزمانة والعمل على توفير بيئة هادئة
- 6- أن تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد وأن تكون تلك الأهداف واقعية قابلة للتنفيذ بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث.

ثانيا :استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة :

من أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية:

1- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة و التنظيم :

إن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارستهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لرؤوس مهم لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا بلورة يمكن أن يهتم بالانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى .

2- تصميم وظائف ذات معنى :

تعقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالفرد الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل وينقلب العمل إلى روتيني ممل كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها. وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما يتيح مقدار مناسب من السلطة لأداء¹.

¹ محمود سلمان المعيان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، دار وائل للنشر، الاردن، الطبعة الثالثة، ص

3- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي :

يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثل إضافة مستوى تنظيمي حديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف يضاف إلى تلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والأقسام.

4- تطور نظم الاختيار والتعيين وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب وكذلك تخفيض أعباء الوظيفة من خلال إعادة تصميم نظم تدريب متطورة وخلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء وتنظيم الاتصال وقنواته وتطبيق نظم المشاركة في اتخاذ القرارات مثل اللجان وبرامج المشاركة في الأرباح وبرامج الشكاوي والأخذ بأسلوب الإدارة الديمقراطية في المنظمة .

5- التحديد الدقيق لمتطلبات الدور بما يمنع أي تدخل أو تعارض مع الوظائف الأخرى المنظمة مع توفير كافة التسهيلات التي تمكن الفرد من القيام بتلك المتطلبات.

6- ترتيب بيئة العمل المادية بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله في سهولة ويسر ويجعله أهل عرضه للمخاطر والأضرار.

ومن أهداف الأنشطة إنشاء أنظمة علاجية لتخفيض حدة الضغوط عن العاملين ومن هذه الأنظمة تعيين مستشار نفسي اجتماعي للعمل وتخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية.¹

¹ محمود سلمان العميان، نفس المرجع، ص 169

خلاصة الفصل:

من خلال تطرقنا للجانب المعرفي لضغوط العمل نجد ان لها أثر كبيرا على سلوك الأفراد داخل المنظمة وعادة ما يترك أثارا ضارة على نفسية وجسمانية الأفراد وقد دفع بعض الأفراد الى اليأس والإحباط والقلق حيث يتحدد نوع الأثر من خلال مقدار الضغط ومن خلال تحمل الأفراد لذلك وجب على المنظمة ان تتعامل مع مشكلات ضغوط العمل للتعرف على أهم مراحلها وعناصرها وعواقبها ووضع الحلول الملائمة لها لما للضغوط من أثر على سلوك الفرد داخلها وما له من أثر على العمل

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها كما يعبر عن مدى كفاءة الإداري وفعاليته في بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في العمل لذلك يتم تكليف الأفراد الأكفاء للقيام بالأعمال المختلفة وتوفير لهم المكان والجو الملائم لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية أكبر، ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم الأداء وأبعاده وأنواعه وأمسه والعوامل التي تؤثر في هبوط طرق ومعايير تقييم الأداء.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام والتحليل في البحوث والدراسات الإدارية بشكل عام، والمواضيع المتعلقة بالموارد البشرية بشكل خاص وذلك نظراً لأهمية الموضوع على مستوى الفرد والمؤسسة من جهة وتداخله مع العلوم والاتجاهات الفكرية المختلفة من جهة أخرى.

أصل كلمة أداء لاتيني فاللغة الانجليزية أعطت له معنى واضح ومحدد بمعنى تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف.¹ عرفه المحاسنة على أنه التوازن بين رضا المساهمين والعمال، ولقد أشار كريتر إلى أن الأداء يدل على تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف.²

ويعرف الأداء أيضاً على أنه الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى إنجاز أهداف.³

السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة.⁴ من خلال التعاريف السابقة للأداء يمكن القول أن الأداء هو درجة تحقيق واثمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها الفرد، وبما يحقق أهداف المنظمة وهذا من خلال تحسين هذا الأداء من حيث الجودة والنوعية بواسطة التدريب المستمر للعاملين، وحتى يأتي أداء الفرد على الوجه المطلوب من الكفاءة والفعالية يتوجب القيام بما يسمى بتحليل الوظيفة والتي يجب أن يتميز بها شاغل الوظيفة إضافة إلى تحديد مسؤوليات الوظيفة واجباتها وأساليب العمل، ومعدلات الأداء من حيث الكم والكيف وفي الظروف التي تؤدي فيها الوظيفة.

¹ مجيد الكرخي، إدارة المارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الاردن، 2004، ص 52.

¹ إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتقييم، دار حرير للنشر والتوزيع، الطبعة 1، مملكة البحرين 2013، ص 104.

¹ بوير كامل، إدارة الموارد البشرية- اتجاهات وممارسات، دار ال... اللبناني، ط1، بيروت، لبنان..

¹ أحمد السيد، أحمد لطفي، التحليل المالي لأغراض تقييم ومراجعة الأداء والاستثمار في البورصة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005..

لا يشمل مفهوم الأداء على نتائج سلوك الموقف ولكن على السلوكيات نفسها فقط الأداء تكون على سلوك أو ما يفعله الفرد وليس ما ينتجه.¹

ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي:

يمكن القول أن حياة المنظمة أياً كانت جهة النشاط الذي تمارسه تتوقف على الأداء الوظيفي أو الوظيفة التي يقوم بها الفرد.

إن القيام بالأعمال وإنجاز المهام على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة فإن هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة كالبقاء والاستمرارية والتطور والنمو السريع.

ولكن إن كان الأداء دون المستوى المطلوب فإنه سيشكل عائق كبير أمام المنظمة ويعرقل مسار هذه المنظمة ويعيق تحقيق أهدافها لذلك فإن للإداء الوظيفي أهمية كبيرة تتمثل فيما يلي:²

- إن الأداء هو المقياس لقدرات الفرد على القيام بالعمل في الحاضر وكذلك على القيام بأعمال أخرى متنوعة نسبياً في المستقبل وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.

- غالباً ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد وهذا ما يؤدي إلى اهتمامه بأداء عمله ومحاولة تحسينه.

- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الثبات في العمل فإذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.³

ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي:

يعد التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي والتطرق إلى أهمية هذا العنصر فمنه يمكننا التطرق إلى أنواع هذا المفهوم فنوع هذا الأداء يكون حسب معيار المصدر بالإضافة إلى معيار الشمولية.

1- حسب معيار المصدر: نجد وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي.

أ- الأداء الداخلي: يطلق هذا على أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من موارد فهو ينتج أساساً ما يلي:⁴

¹ د. نعيمة يحيوي، إدارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية، مصر، ص 55 .

² بربر كامل، إدارة الموارد البشرية- اتجاهات وممارسات، دار المثل اللبناني، ط1، بيروت.

³ أحمد السيد أحمد لطفي، التحليل المالي لأغراض تقييم ومراجعة الاداء والاستثمار في البورصة، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2005.

⁴ بربر كامل، إدارة الموارد البشرية - اتجاهات وممارسات، دار المثل اللبناني، ط1، بيروت، لبنان، ص 175.

- **الأداء البشري:** وهو ذلك الأداء الذي يمكن أفراد المؤسسة باعتبارهم موردا استراتيجيا قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استثماراتها بشكل فعال.
- **الأداء الخارجي:** هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة و يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع ، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب وهذا النوع يفرع على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا.....الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثارها.

2- **حسب معيار الشمولية:** وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما:

- **الأداء الكلي:** هو ذلك الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة ولكن لا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر، وفي هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة وأهدافها الشاملة مثل الاستمرارية.
- **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية وهو ينقسم إلى عدة أنواع وهي تختلف باختلاف المعيار المعتمد.....عناصر المؤسسة حيث يمكن أن تقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الانتاج، أداء وظيفة التسوية.¹

رابعا :أسس الأداء الوظيفي :

- لقد كان الفرد وأدائه الوظيفي حيث تؤثر هذه السلوكيات بشكل كبير في الأداء التنظيمي للمنظمة ويمكن التطرق إلى هذه الأسس كالتالي :
- يجب أن يقوم الفرد بتنفيذ واجباته الوظيفية وفق ما يحدده الوصف الوظيفي ويطلق على هذه الواجبات سلوكيات الدور الأساسي على اعتبار انها سلوكيات تقيم الأداء الوظيفي للفرد .
 - يجب أن يمارس الفرد بعض السلوكيات التعاونية الابتكارية من تلقاء نفسه .

¹الكبيسي موقن، ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي، المجلة العلمية للبحوث الكمية، جامعة حلوان، القاهرة، مصر، ص56.

خامسا : العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي :

➤ يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرف العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها نظرا لتعدد هذه العوامل واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع والصعوبات التي يواجهها الباحثون في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء غير أننا يمكننا ذكرها فيما يلي يأتي أداء الفرد في العمل كمحصلة لثلاث عوامل وهي الرغبة والقدرة وبيئة العمل فالرغبة هي حاجة ناقصة لإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل أو هي تعبير عن دافعية الفرد وأما بيئة العمل فتتمثل في ملامح مادية مثل الإضاءة التهوية ساعات العمل وأخرى ومعنوية مثل العلاقات القائمة بين الرؤساء والزملاء والقدرة هي المهارة ووضوح الدور إلا أن أداء الفرد يرتبط بعدة اعتبارات مكاملة وهي الشعور بالانتماء والولاء للمنظمة .

➤ الأجور وأداء الفرد العامل :

يتعين على المديرين أن يرتبطوا بعض المكافآت بجهد الموظف وبدون هذا المعيار فإن الدافعية لأداء بأقصى جهد ستكون منخفضة أو قليلة مما يؤدي إلى تكاليف أعلى للأجور في المنظمة وأن مصطلح الأجور مقابل الأداء يشير إلى دراسة مجموعة كبيرة من خيارات الأجور من بينها مزايا الراتب الأساسي العلاقات حوافز وبرامج عديدة خاصة بمشاركة الأرباح.

➤ الحوافز وتأثيرها على الأداء :

حتى يتمكن للحوافز أن تؤثر على الأداء بشكل فعال فإنه يجب مراعاة العديد من المبادئ وأسس من بينها المساواة والقوة ونوع الحاجة عدالة التوزيع ويتجلى ذلك في جذب العمالة الماهرة واستقطابها للعمل بالمنظمة الأداء الفعال في مهام الوظيفة إذا تعمل العديد من المنظمات على ربط المكافئة بصورة مباشرة بالسلوك والأداء الحد من المنضمات على ربط المكافئة بصورة مباشرة بالسلوك والأداء والحد من الغياب والتأخر على مواعيد العمل الاحتفاظ بالعالمين المهرة.¹

سادسا:معايير قياس الأداء :

يتم قياس أداء العنصر البشري بالاستخدام معايير محددة يقارن بهم ادائهم الفعلي، والمعايير نوعان هما²:العناصر _معدلات الاداء اما العناصر فتشمل الصفات ومميزات التي يجب أن تتوفر في الفرد

¹ عيساوي وهبية، اثر الثقافة التنظيمية على الرضى الوظيفي، دراسة حالة فئة الأفراد نسبة الطبيين بالمؤسسة العمومية رايب بوجمعة، رسالة ماجستير ،قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة ابو بكر بالقائد(تلمسان)الجزائر ،2011.

² فاروق عبده قلية، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة الكعبة الاولى،

والتي يجب أن تتحلى بها في عمله وسلوكه ليتمكن من اداء عمله بالنجاح وكفاءته ومن امثلتها الاخلاص والتفاني في العمل،التعاون،الامانة.اذا في ضوء مدى توفر هذه العناصر في الفرد وسلوكه،يتم الحكم على مستوى الكفاءة وللعناصر نوعان هما:

-**العناصر الملموسة:**وهي التي يمكن قياسها بسهولة لدى الفرد مثل المواظبة على العمل والدقة .. -
العناصر الغير ملموسة:تشمل الصفات الغير ملموسة،والتي يجد المقيم،صعوبة في قياسها، نظرا لأنها تتكون من الصفات الشخصية لدى الفرد وهي تتطلب ملاحظة مستمرة لكي يتمكن المقيم من ملاحظتها.السؤال الذي يطرح نفسه،كيف يتم تحديد واختيار العناصر تقوم على النتائج التي توصلت اليها عملية التحليل الأعمال التي تبين مهام ومسؤوليات كل عمل.مع تحديد مواصفات شائعة لذلك لنتائج التوصيف هي الأساس الذي يتم اختيار على أساسه العناصر التي يتم قياس كفاءة الموظف بناء عليها وذلك عن مقارنة صفاته وادائه بها لان العناصر التي يتم اختيارها تمثل صفات وأداء الفرد الكفاءة ذو السلوك السليم في العمل

أما معدلات الاداء فيمكن تعريفها أنها الميزان يمكن بواسطته ان يزن المقيم انتاجية الموظف لمعرفة مدة العمل من حيث الجودة والكمية خلال فترة زمنية محددة ويتم ذلك من خلال مقارنة العمل المنجز للموقف مع معدل المدخل للتوصيل اخيرا الى تحديد مستوى انتاجه من خلال الجودة والتنوعية ومعدلات الاداء ثلاث يمكن ايضاحها فيما يلي:¹

أ_المعدلات الكمية: يتم من خلالها تحديد كمية معينة من وحدات الانتاج التي يمكن ان تنتج خلال فترة زمنية معينة اي انها تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج وزمن والزمن المرتبط بالأداء .
ب_المعدلات النوعية:وتعني وجوب وصول الفرد إلى مستوى معين الجودة والدقة والالتقان،وغالبا ماتحدد نسبة معينة للأخطاء او الانتاج المعيب يجب ألا يتجاوزها الفرد.

ج_المعدل النوعية والكمية:وهذا النوع مزيج من النوعين السابقين،اذا بموجبه يجب أن يصل أن إنتاج الفرد عدد من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة والالتقان.²

¹ مصطفى نجيب شاويش،إدارة المارد البشرية إدارة الافراد، دار الشروق لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان، الأردن

2007، ص102،101

² فاروق عبده قلية، المرجع نفسه، ص 309.

خلاصة الفصل:

في نهاية هذا الفصل يتضح لنا أن الأداء الوظيفي يعتبر نتاج أفراد المنظمة ومدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة عامة ومدى اشتراك الموظفين في تقديم الخدمات وعليه يعتبر الأداء الوظيفي للعامل هو الجهد الذي يبذله في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة ومدى المساهمة في إحداث التغيير المطلوب وكذلك المساهمة في تنمية القدرات واكتساب العمال معلومة لتكون عملية تقييم الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أداءه وتحفيزه للوصول إلى المستويات العالية منها .

الفصل الرابع :

الإجراءات المنهجية

لِلدراسة

الاستطلاعية

تمهيد :

إن اتباع الباحث للقواعد المنهجية في دراسته وأبحاثه لها تأثير إيجابي في تنظيم الأفكار وطرحها بشكل متسلسل ومتكامل وبالتالي تفسير الظاهرة بطريقة علمية ولهذا يجب على كل باحث اتباع الطريقة والخطوات الأساسية والإجراء المنهجي والتي ومن خلالها سيتم في هذا الفصل التعرف على المنهج المتبع في الدراسة الا وهو المنهج الوصفي إضافة لمجالات الدراسة وهي المجال المكاني والمجال الزماني والمجال البشري ثم مجتمع وعينة الدراسة وصولاً أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان كما سنتطرق إلى الأساليب المستخدمة في تحليل نتائج الدراسة.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية:

أولاً: المنهج المستخدم :

لقد استخدمنا في دراستنا لضغوط العمل وانعكاسها على الأداء الوظيفي

للعاملات برياض الأطفال في بلدية اليشير . على المنهج الوصفي لأنه المنهج الأنسب الذي يصف لنا الظاهرة اعتماداً على جمع الحقائق وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها من أجل الوصول إلى لنتائج موضوع محل البحث.

ثانياً: مجالات الدراسة :

أ_ المجال المكاني :

لقد تم اختيار عينة بحثنا من مراكز رياض الأطفال ببلدية اليشير ولاية برج بوعرييج، وقد اخترنا 3 روضات محل الدراسة كآتي :

*روضة حامة الطاهر الكائن مقرها في تجزئة 180 مسكن.

*روضة البراءة الكائن مقرها في تجزئة 100 مسكن.

*روضة سلسبيل الكائن مقرها في 180 مسكن .

ب _ المجال الزمني :

_لقد تم التفكير في موضوع الدراسة انطلاقاً من سنة 2022/2023 حيث أن الموضوع لفت انتباهنا وتم عرضه على الأستاذة المشرفة وفي سنة 2023/2024 تمت الموافقة عليه ومن ثمة تم الشروع في انطلاق دراستنا بداية بضبط الإشكالية وتساؤلاتها في شهر جانفي وإتمام الجانب النظري التابع

لفصلها إلى غاية النزول إلى الميدان من أجل الدراسة الميدانية وكان وجهتنا روضات بلدية اليشير كما ذكرنا سابقا وكان ذلك يوم الأحد 12 ماي 2024 نزلنا إلى الميدان وقمنا بتوزيع 30 استمارة على العاملات بالروضة واستمر ذلك إلى غاية 19 ماي 2024 حيث تم جمع الاستمارات وتحليلها من أجل الوصول للنتائج.

ج_ المجال البشري :

احتوت روضات بلدية اليشير على 35 عاملة مقسمين على 3 روضات حيث كل العينات تعملن بدوام جزئي منهن مربيات، اداريات، اخصائية نفسية، طبخة ، منظفات، متربصات..... وقد اخترنا 30 عاملة ممن رأينا فيهن غاية الدراسة وتم توزيع الاستمارات ليتم استرجاع 27 استمارة بنينا عليها الدراسة.

ثانياً:مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من 35 عاملة بمراكز رياض الأطفال ببلدية اليشير، موزعة على 3 روضات كالاتي : روضة حامة الطاهر، روضة البراءة، روضة سلسبيل. لسنة 2023/2024 وقد تم اختيار عينة عشوائية تتكون من 30 عاملة، تم توزيع 30 استمارة على المبحوثات في الفترة الممتدة من 12 ماي إلى غاية 19 ماي، وقد استرجعنا 27 استمارة قابلة للتحليل الإحصائي وقد التسليم المباشر للمبحوثات من أجل ضمان الشفافية في الدراسة.

ثالثاً : أدوات الدراسة :

أ_ تصميم أداة الاستبيان :

ولجمع البيانات قمنا بإعداد الاستبيان كأداة رئيسية للبحث وقمنا بتوزيعه على عينة من مجتمع البحث لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة المجمعّة وقد كانت طبيعة الأسئلة المطروحة على النحو التالي : الأسئلة المفتوحة، الأسئلة نصف مفتوحة، الأسئلة المغلقة وهذا من أجل الحصول على تفاصيل أكثر تخدم بحثنا وقد تمّ الإعتماد على التكرارات والنسب المئوية من أجل الوصول إلى البيانات اللازمة للتحليل وقد تمّ تصميم الاستبيان وتقسيمه وفق طريقة تساعد على الوصول إلى نتائج الدراسة وقد جاء الاستبيان في شكله النهائي محتويًا على 3محاور :

المحور الأول : يحتوي على البيانات الشخصية للعينات.

المحور الثاني : خاص بضغوط العمل لدى العاملات.

المحور الثالث : كان خاص بالأداء نحو الطفل.

(انظر الملحق رقم (01)

ب _ أداة الملاحظة :

تعد الملاحظة من أهم الأدوات التي تعتبر مصدراً أساسياً للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة وتعتمد على حواس الباحث وقدرته الفائقة على ترجمة ملاحظاته إلى بيانات يمكن الإستعانة بها في تحليل استبانات الاستمارة ولقد اعتمدنا على الملاحظة البسيطة كنوع من انواع الملاحظة وقد تم هذا عند نزولنا للميدان لروضات بلدية اليشير محل الدراسة حيث شاهدنا كيفية وطبيعة العمل بصورة بسيطة.

خامساً : الأساليب الإحصائية المستخدمة :

يعد جمع البيانات بواسطة الاستبيان نقوم بمعالجتها وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التي تتماشى مع طبيعة الدراسة. وقد اعتمدنا في دراستنا هاته على الجداول البسيطة وذلك بتسهيل البيانات وتبويبها من خلال استخدام التكرارات والنسب المئوية على النحو التالي :

100% _____ عدد العلامات

ن . م _____ عدد التكرارات

النسبة المئوية = عدد التكرارات × 100

خلاصة الفصل :

إن ما جاء به الفصل في الأساس يعتبر الطريقة المنهجية لسير العمل الميداني لموضوع الدراسة والخطوات والتي مر بها ابتداء من استخدام المنهج الوصفي وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة، كما تم في هذا الفصل تحديد مجالات الدراسة بالإضافة إلى عرض أدوات الدراسة المستخدمة وختاماً بالأساليب الإحصائية المتبعة للحصول على نتائج الدراسة

الفصل الخامس :
عرض ومناقشة نتائج
الدراسة

تمهيد :

سيتم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة المجمعّة من استبانة الاستمارة وكذلك الملاحظات البسيطة من طرف الباحثات أثناء النزول الميداني وذلك بتحليلها عن طريق الأساليب الإحصائية الملائمة لها ثم ملاحظة نتائجها وقراءتها احصائيا وسوسولوجيا إلى غاية الوصول إلى مناقشة نتائجها نهائيا

1. عرض وتحليل نتائج الدراسة :

المحور الأول: البيانات العامة :

الجدول رقم 2 يوضح توزيع الفئات العمرية :

النسبة	التكرار	فئات العمر
%66,66	18	30-20
%33,33	9	40-31
%100	27	المجموع

التعليق الاحصائي:

يوضح الجدول 2 توزيع عينة الدراسة حسب العمر حيث ان فئة الشباب بلغت نسبة 66,66 كانت تتراوح اعمارهم من 20 الى 30 سنة وهذا ما يتصنع جليا ان جل العينات من فئة الشباب مقارنة بالكهول كانت 33,33%.

جدول رقم 3 توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية :

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
%33,33	09	عازب
%40,74	11	متزوج
%25,92	07	مطلق
%100	27	المجموع

التعليق الاحصائي:

يوضح الجدول رقم 3 ان النسبة الاكبر كانت لفئة المتزوجين اذا بلغت 40,74 تليها فئة العزاب بنسبة 33,33 بينما فئة المطلقين كانت 25,92 ومنه تستنتج ان الفئة الغالبة هي فئة المتزوجين وهذا ما يثبت

أن العاملات المتزوجات تعاني من ضغوطات أكثر من العازبات أو المطلقات كونهن لديهن وظائف أسرية عديدة تجعلهن في ضغط كبير

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
11,11%	03	ثانوي
88,88%	24	جامعي
100%	27	المجموع

الجدول رقم 4 يوضح توزيع العينات حسب المؤهل العلمي :

التعليق الاحصائي:

يوضح الجدول 4 ان غالبية العينات من ذوي حاملي الشهادة الجامعية بنسبة 88,88 مقارنة بالمستوى الثانوي الذي بلغ 11,11 فقط وهذا مايبث ان المبحوثات من ذو المستوى التعليم العالي وهذا ما يجعلهن يتذمرن من المسؤوليات أو المهام الموكلة إليهن كون أن مستواهم أعلى من الوظيفة وهذا ما يجعلهم في ضغط .

الجدول رقم 5 يوضح وظائف العينات بالروضة :

النسبة	التكرار	الوظيفة
62,96%	17	مربية
25,92%	7	ادارية
7,40%	02	اخصائية نفسية
3,70%	01	طبخ
100%	27	المجموع

التعليق الاحصائي:

يتضح من الجدول 5 أن نسبة المربيات بلغت 62,96% كأعلى نسبة ثم تليها الاداريات ب 25,92% كعدد لا بأس به ثم الاخصائيات النفسائيات بنسبة 7,40% وطباخات بنسبة 3,70 ومنه

يتضح جليا أن غالبية المهام من طبخ وتدريب وتشخيص نفسي في بعض الروضات توكل الى المربيات وهذا ما نتج عنه عبئ في عملهن كما صرحن سابقا .
الجدول رقم 6 يوضح المستوى التعليمي للعينات:

الشهادة	التكرار	النسبة
ماستر	12	%44,44
ليسانس	12	%44,44
تقني سامي في الطفولة	03	%11,11
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 6 ان غالبية العينات متحصلات على شهادات عليا بنسبة 44,44 لكل من ماستر وليسانس بينما المستوى الثانوي كان بنسبة جد ضئيلة 11,11 وهذا ما يفسر أنهن متعلمات وكفى وهذا لعنصر ايجابي بالنسبة للأطفال، ومن جهة أخرى عمل المبحوثات في غير مناصبهم الأساسية.

الجدول رقم 7 : يوضح التخصصات العلمية للعينات :

التخصصات	التكرار	النسبة
شعبة العلوم الانسانية والاجتماعية	8	%29,62
أدب عربي	4	%14,81
علوم تجارية	4	%14,81
حقوق	4	%14,81
علوم طبيعية	3	%11,11
تقني سامي	3	%11,11
انجليزية	1	%3,70
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

يوضح الجدول 7 أن نسبة المربيات المتخصصات في العلوم الإنسانية والاجتماعية قد بلغت نسبة 29,62% كأعلى نسبة يليها تخصص الأدب العربي والعلوم التجارية والحقوق بنسبة 14,81 بينما كانت النسبة الأقل في تخصص التقني السامي والعلوم الطبيعية 11,11 والانجليزية بنسبة 3,70% وهذا يفسر أن أغلبية الإداريات تعملن ضمن تخصصهن في (ادارة العمل -علم الاجتماع وتنظيم وعمل) وأغلبية المربيات متخصصين في علم النفس وعلم الاجتماع وكذلك الادب العربي وهذا ما يوضح أن غالبية العينات من الشعب الأدبية.

الجدول رقم 8 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية :

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 05 سنوات	18	66,66%
5-10 سنوات	9	33,33%
المجموع	27	100%

التعليق الاحصائي:

يوضح الجدول رقم 8 لسنوات الخبرة لدى المربيات فقد كانت 66,66% لفئة أقل من 5 سنوات بنسبة أكبر من فئة من 5-10 سنوات بنسبة 33,33% ومن هنا نلاحظ أن معظم المبحوثات ليس لديهن خبرة كبيرة في المجال .

المحور الثاني: خاص بضغوط العمل في روضة الأطفال :

الجدول رقم 09 يوضح وصول المبحوثين للعمل في الوقت المحدد:

الوصول في الوقت المحدد	تكرار	النسبة
نعم	11	40,74%
لا	16	59,25%

التعليق الاحصائي:

نلاحظ في الجدول 9 أن معظم المبحوثات لاتصلن في الأوقات المحددة للروضة وقد بلغت النسبة % 59,25 وهذا راجع الى بعد مكان عملهن عن مكان إقامتهن مقابل 40,74% يصلن في الأوقات المحددة.

الجدول رقم 10: يوضح بعد سكن المبحوثين عن مكان العمل:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	14	%51,85
لا	13	%48,14
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

يوضح الجدول أن نسبة المبحوثات البعيدات عن مكان العمل بلغت %51,85 في حين نسبة المبحوثات اللواتي يقربن مكان عملهن 48,14 اي تقريبا في تساوي.

الجدول رقم 11 : يوضح إمكانية استخدام وسائل النقل لدى المبحوثات :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	14	%51,85
لا	13	%48,14
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

من الملاحظ من الجدول أن نسبة %51,85 من المبحوثات يستخدمن وسائل النقل من أجل الوصول لعملهن وهذا بسبب البعد المكاني ونسبة %48,14 لا يستخدمن وسائل النقل وهذا لقربهن من مكان العمل.

الجدول رقم 12: الوقت الكافي لأداء العمل :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	02	7، 40%
لا	25	92،59%
المجموع	27	100%

التعليق الإحصائي:

الملاحظ من الجدول أن نسبة المبحوثات اللواتي لا يكفيهن الوقت لأداء عملهن بلغت % 92،59 فهي نسبة كبيرة جدا مقارنة باللواتي يكفيهن الوقت بنسبة %7،40 وهذا ما يفسر أن غالبية المبحوثات وهذا ما يوضح وجود نشاطات كثيرة تؤدي إلى عدم قدرة المبحوثات على مواكبة الوقت.

التعليق الإحصائي رقم 13 :تفسير وتعليل نتائج نسبة المبحوثات اللواتي يعانون من ضيق الوقت للأسباب الآتية :

- البرنامج الطويل المعتمد من الروضة.

_ كثرة الأشغال اليدوية المبالغ بها في كل وقت.

_ اكتظاظ الأقسام وهذا ما يبطئ السير الحسن للتوقيت المضبوط.

_ تعدد الأدوار والمهام في آن من شأنه أن يعطل أداء المهام الأساسية داخل العمل.

الجدول رقم 14 :يوضح تلقي الملاحظات عند التأخر :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	25	74،07%
لا	07	25،92%
المجموع	27	100%

التعليق الاحصائي:

نلاحظ من الجدول أن نسبة الملاحظات التي يتلقاها المربيين عند تأخرهن بلغت 74,07 كنسبة كبيرة مقارنة باللواتي لا يتلقين ملاحظات عند التأخر وهذا ما يفسر صرامة الادارة والانضباط في العمل .

الجدول رقم 15 :يوضح طبيعة العلاقات مع الزملاء:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	16	%59,25
لا	11	%40,74
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

الملاحظ في الجدول أن نسبة %59,25 من المبحوثات لديهن علاقات حسنة مع زميلاتهن بينما نسبة %40,74 علاقاتها غير سوية وهذا ما يثبت قوة العلاقة والترابط المتين بين المبحوثات.

الجدول رقم 16 :يوضح تقديم يد المساعدة بين المبحوثات :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	25	%92,59
لا	2	%7,40
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

الملاحظ من الجدول أن نسبة %92,59 من العينة يساعدن بعضهن البعض وهي نسبة كبيرة جدا تثبت أن المبحوثات يعملن بروح الجماعة بسبب كثرة المهام وتعدد الوظائف مقارنة بنسبة %7,40 من المبحوثات اللواتي لا يساعدن بعضهن البعض وهي نسبة ضعيفة جدا .

الجدول رقم 17 : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الأجر المناسب

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	08	%29,6
لا	19	%70,37
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

يوضح الجدول أن نسبة %70,37 لا يتلقون الأجر المناسب في الوظيفة إلا أن هناك نسبة ضئيلة ممن يتحصلون على الأجر الكافي والتي بلغت %29,62. ويتضح من التحليل أن المبحوثات يفتقرن للجانب المادي مقارنة بعمالهن الكاهل.

الجدول رقم 18 : يوضح نسبة العينات الكافي أجرها لقضاء الحاجيات الأسرية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	11	%40,7
لا	16	%59,25
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

الملاحظ من الجدول %59,25 من المبحوثات لا يكفيهن الأجر لاحتياجاتهن الأسرية بينما هناك نسبة %40,7 من يكفيهن المبلغ لاحتياجاتهم الأسرية. وهذا ما يتوافق نتائج الجدول رقم 17 فانخفاض الأجر يؤدي إلى عدم الإكتفاء وتدهور الوضع المادي للمبحوثات

الجدول رقم 19 يوضح وقت الفراغ حسب فترات العمل :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	21	%77,77
لا	06	%22,22
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

يوضح الجدول أن نسبة %77,77 من العينة لديهم فراغ بين فترات العمل بنسبة كبيرة مقارنة ب %22,22 ليس لديهم فراغ بين فترات العمل.

الجدول رقم 20 : يوضح المشاكل التي يتعرض لها أفراد العينة خلال العمل :

الرقم	العبرة	التكرار	النسبة
1	مشاكل مع الأولياء	8	%29,62
2	لا توجد مشاكل في الروضة	7	92,%25
3	علاقات غير سوية مع زملاء العمل	4	%14,81
4	غياب التنظيم داخل الروضة وعدم الصرامة من مسؤول الروضة	2	%7,40
5	صعوبة التعامل مع الأطفال	6	%22,22
	المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

يتضح من الجدول رقم 20 أن نسبة المبحوثات التي يتعرضن للمشاكل مع الأولياء داخل العمل قد بلغت أعلى قيمة بنسبة %29,62 وهذا ما يسبب لهن ضغوطات على مستوى عملهن في حين كانت النسبة التي تليها من المبحوثات اللواتي لا يتعرضن للمشاكل بنسبة %25,92 ونسبة المبحوثات اللواتي يجدن صعوبات في التعامل مع أطفال الحالات الخاصة بنسبة %22,22 إضافة

إلى مشاكل أخرى تمثلت في سوء العلاقة مع الزملاء وكانت نسبتها 14,81 وأقل نسبة كانت 7,40 والتي صرح فيها أفراد العينة بمشاكل تخص التنظيم الإداري . وهذا ما يتضح من التحليل أن غالبية الضغوطات التي تعاني منها المربيات هي من المعاملات القاسية من الأولياء وكذا دمج الحالات الخاصة في الأقسام وهذا ما يجعل المبحوثات في دوامة.

الجدول رقم 21 : يوضح ملئمة الواجبات المقدمة للأطفال :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	27	%100
لا	0	%0
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

يوضح الجدول أن نسبة 100 من عينة الدراسة افادوا أن الواجبات المقدمة للأطفال ملئمة ولا وجود لأي مبحوث أجاب ب "لا". وهذا ما يوضح رضا المبحوثات عن الواجبات المقدمة للأطفال.

الجدول رقم 23 (تابع)

يوضح نسبة رضا العينات بالواجبات المقدمة للأطفال وهذا بعد التعامل :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	25	%.92,59
لا	2	%7,40
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي: يوضح الجدول رقم 23 نسبة المبحوثات اللواتي صرحن أن الواجبات المقدمة للأطفال وهذا بعد تعاملهم مع الأطفال حيث بلغت النسبة ذروتها ب %.92,59 في حين نسبة قليلة جداً بلغت %7,40 اجابوا بلا ومنه نلاحظ أن العينات في رضا على الواجبات المقدمة وهذا طبعا بعد تعاملهم مع الأطفال وعدم وجود صعوبات فيما يخص واجباتهم

الجدول رقم 24 يوضح عرقلة الواجبات المقدمة للأطفال لمسار العمل وأداء المهام :

التعليق الاحصائي:

يوضح الجدول أن نسبة 92,59% صرحوا أن الواجبات المقدمة للأطفال لا تعرقل مسار العمل وأدائهم لمهامهم بينما نسبة 7,40 فقط اعتبروا ذلك يعرقل مسارهم وأدائهم. فالملاحظ هنا أن الروضة تعتمد على واجبات في المستوى من الناحية التعليمية ولا توجد صعوبات تعرقل السير الحسن للمهام الا نسبة قليلة جداً من تعاني من العرقلة.

الجدول رقم 25 يوضح الضغوطات المهنية جراء الواجبات المقدمة للأطفال

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	2	25,92%
لا	25	74,07%
المجموع	27	100%

التعليق الاحصائي:

يوضح الجدول أن نسبة 74,07 ليس لديهم أي ضغوطات مهنية جراء الواجبات المقدمة للأطفال بينما نسبة 25,92 فقط من لديهم ضغوطات .

*26- التفسير والتعليل : تابع للجدول رقم 25

حيث وضحت العينة الأخيرة أسباب الضغوطات المهنية :

1. عدم تلقي العلاج المناسب عدم الاستجابة (هذا بالنسبة للأخصائيين النفسانيين) .
2. التعب الجسدي الكبير إضافة إلى شكايات الأولياء .
3. البرنامج المكثف .
4. عدم كفاية الوقت وتقديم البرنامج في الوقت المناسب .

الجدول رقم 27 يوضح تقديم الإدارة للحلول من أجل التخفيض من الضغوط :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	22	81,48%
لا	5	18,51%
المجموع	27	100%

التعليق الاحصائي:

يوضح الجدول رقم 27 أن نسبة 81,48% من العينات اثبتت بأن الإدارة تقدم الحلول المناسبة من أجل التخفيف من الضغوط المهنية بينما نسبة ضعيفة جدا قدرت ب 18,51% صرحت أن الإدارة لا تقدم أي حلول .

*28_ تفسير وتعليل عينات الدراسة التي تبرهن أن الإدارة تقدم حلولاً للتخفيف من الضغوط حيث كانت إجاباتهم مشتركة كالاتي:

1. مساعدة المربية والتخفيف عنها أثناء النشاطات.
 2. التدخل نشاطات ترفيهية تحد من الملل والروتين اليومي وكذا تلطيف الجو.
 3. محاولة تقريب العلاقات بين أفراد العمل والحد من النزاعات خاصة مع الأولياء.
- 29 _ طبيعة ونوع الضغوط المهنية التي تعاني منها المربيات :

1_ المهام المتعددة وغموض الدور لكل المربيات والإداريات فالمربيات تتعدى وظيفتها إلى أعمال خارج اختصاصها كما أن الإداريات لا تهتم فقط بالإدارة فحسب بل تعمل كمساعدة مربية وككفيلة للأطفال وانشغالات الأولياء في آن واحد.

2_ العلاقات الاجتماعية عند بعض المبحوثات غير سوية محاطة بالمشاكل وهذا ما اثر على اداءهن والعمل داخل الروضة .

3_ مشاكل تتعلق بأطفال الحالات الخاصة (التوحد) وصعوبات التعامل معهم خاصة بعد دمجهم مع الأسوياء مما يعرقل السير الحسن للبرنامج المعتمد.

4_ العدد الكبير في القسم الواحد والذي بلغ في بعض الاقسام إلى 35 طفلا وهذا ما يجعل المربيات في جهد كبير دون الوصول إلى النتائج مرضية .

5_ التعب الجسدي الكبير للمربيات حيث يكلفن بمهام فوق طاقتهن وهذا ما يؤثر على صحتهم النفسية والجسدية .

6_ شكاوي الأولياء المتكررة وعدم تقدير الجهود المبذولة من طرف المبحوثات.

7_ الأجر المتدني مما يجعل المبحوثات لا يستطعن أن يقضين حاجياتهن الأساسية وكونها غير مؤمنة من شأنها أنها تعرض نفسها للخطر في ظل إصابتها بمكروه فليس لها الحق في التأمين والتعويض.

الجدول رقم 30 : جدول يوضح تأثير الضغوطات المهنية على أداء العينات :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	21	77,77%
لا	6	22,22%
المجموع	27	100%

التعليق الاحصائي:

نلاحظ في الجدول أن النسبة الكبيرة من العينة تؤثر الضغوطات المهنية على أداءها وقد بلغت 77,77% بينما هناك فئة بنسبة 22,22% من لاتؤثر الضغوطات المهنية على أداءهم. وهذا ما يتضح جليا تأثير الضغوطات المهنية على المبحوثات بنسبة كبيرة مقارنة ممن لاتؤثر الضغوطات عليهن وهنا مدى تعرض المبحوثات في مدينة اليشير بمراكز رياض الأطفال للضغوطات والتي تؤثر على اداءهن.

الجدول رقم 31 : يوضح الأداء الإيجابي لعينات الدراسة في الروضة :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	27	%100
لا	0	%0
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

نلاحظ في الجدول أن نسبة 100 من عينة الدراسة يعتبرون أن أدائهم إيجابي في الروضة

*32_ التفسير والتبرير الذي يوضح الأداء الإيجابي للعينات :

كما لاحظنا سابقا أن كل أفراد العينة اعتبروا أن أداءهم إيجابي في الروضة وكان تبريرهم

يشترك في عدة نقاط :

- السعي للعمل بروح الجماعة من أجل الوصول إلى نتائج جيدة. فالعلاقات الجيدة بين الزملاء جانب مهم للأداء الإيجابي.
- المجهودات المبذولة داخل الروضة تجعلنا نبذل أكثر من وسعنا وطاقتنا.
- المهامات المتعددة لنا وتعدد الأدوار هذا الجانب يتسم لنا بالتميز .
- تقبل الطفل لنا والاستحسان الذي نلاقه من بعض الأولياء.
- السعي من أجل توصيل المعلومة للطفل وتقديم خدمات متنوعة في ظل الضغوط التي من المفترض توقف العمل.

الجدول رقم 33 يوضح مساهمة الضغوط المهنية في أداء العمل :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	6	%22,22
لا	21	%77,77
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

الملاحظ في الجدول أن النسبة الكبيرة التي بلغت %77,77 من عينة الدراسة يعتبرن أن الضغوط المهنية لا تساعد أو تساهم في أدائهن بل بصفة عكسية تساهم ولكن بشكل سلبي يؤثر عليهن، بينما هناك نسبة %22,22 من اجابوا بنعم تساهم الضغوط المهنية في أداءهن ولكن تساهم كذلك وتؤثر بشكل سلبي وليس إيجابي وهذا ما تم توضيحه من طرف أفراد العينة :

*34_ التفسير والتعليل :

- التأثير على الإنتاج العملي .
- استحالة العمل في جو فوضوي غير منظم.
- الضغوطات الكبيرة خاصة من طرف الأولياء تسبب عبئا كبيرا وعائقا نحو السير الحسن .
- ضعف الأداء وقتل روح الضمير والمنافسة في ظل وجود ضغوطات .

المحور الثالث : خاص بالأداء نحو الأطفال :

الجدول رقم 35 يوضح الأداء الإيجابي نحو الطفل :

الاحتمالات	تكرار	النسبة
نعم	3	%11,11
لا	00	%0
نوعا ما	24	%88,88
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

نلاحظ في الجدول أن نسبة 88,88 % يعتبرون أن أداءهم نحو الأطفال لا بأس به وبالمقابل هناك فئة بنسبة 11,11 % اعتبرت أن أداءها إيجابي بينما لم نسجل أي حالة تثبت أن أداءها غير إيجابي وهنا ما يتضح أن العاملات بالروضة غير راضيات بأدائهن الوظيفي.

*36_ شعور عينات الدراسة بالقيام بعملهن على أحسن وجه :

كانت غالبية الإجابات تثبت بعدم قيام المبحوثات بعملهن على أحسن وجه وذلك لكثرة الضغوطات المهنية التي اعاقت السير الحسن لمهامهن وهذا ما مما جعلهن يشعرن بهذا الإحباط.

*37_ الإستحسان من المسؤولين :

كل عينات الدراسة تلاقى الاستحسان من المسؤولين على المجهودات ولم نجد أي حالة عكس ذلك، أي أن المسؤولين يقدمون رسائل شكر وتقديرات معنوية جراء الأداء الحسن للعاملات. الجدول رقم 38 يوضح تلقي الحوافز لعينات الدراسة :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	24	%88,88
لا	3	%11,11
المجموع	27	%100

التعليق الاحصائي:

نلاحظ في الجدول أن النسبة الأكبر والتي بلغت 88,88 % من تتلقى الحوافز على أداءها بينما نسبة 11,11 % فقط من لا يتلقون الحوافز. وهنا نلاحظ أن المسؤولين في مراكز رياض الأطفال يمنحون الحافز الذي يساعد العاملات على العمل أكثر ولكن هاته الحوافز غير كافية حسب ما قدمته المبحوثات من تفسيرات حول طبيعة هاته الحوافز ومن هنا نوضح :

*39_ التوضيح : الحوافز التي تتلقاها عينة الدراسة كانت هناك حوافز معنوية

كالشكر والتقدير والامتنان

تقديم شهادات تكريمية في نهاية كل سنة
الكلمة الطيبة والتشجيع من أجل الإبداع.

وهذا ما نلاحظه بأن عينة الدراسة لا تتلقى حوافز مادية كزيادة في الأجور، تقديم هدايا مقابل أداءهن والتي من شأنها أن تساعد على زيادة روح الإبداع والتميز ومحاولة إثبات الذات فالحافز المادي للعاملات له دور كبير في زيادة العطاء فغيابه من شأنه أن يشعر المبحوثات بالتقليل من قيمتهن واعتبارهن كآلة لا يراعى فيها جانبهن المادي واحتياجاتهن الأسرية خاصة وان غالبية المبحوثات متزوجات فالدعم المادي يعتبر هام جداً بالنسبة لهن.

اولا : مناقشة نتائج الفرضية الأولى :

*** من خلال تحليلنا لنتائج الفرضية الأولى والتي تقر بأنه توجد ضغوطات مهنية تواجه العاملات برياض الأطفال ببلدية اليشير وجدنا ما يلي:

• من خلال الجدول رقم (09) نستنتج أن نسبة 59.25% من المبحوثات يصلن متأخرات وهذا ما يفسر أن العاملات يعانين من نقطة بعد السكن وهذا ما يجعلهن يتعرضن لعدة معوقات أثناء الإلتحاق بالعمل

• من خلال الجدول رقم (10): سجلنا أعلى نسبة قدرت ب % 51,85 من العينات يقطن بعيداً عن مقر عملهن وهذا ما يفسر الضغوطات والصعوبات التي تتعرض لها المبحوثات في الوصول في الأوقات المحددة.

• من خلال الجدول رقم (11) : نستنتج أن نسبة العينة التي تستخدم وسائل النقل للوصول للعمل قد بلغت 51,85%. ومنه فإن العاملات يواجهن مشاكل في المواصلات وطريقة التنقل فقد تصاب المرأة العاملة بالتوتر والانزعاج بسبب زحمة السير أو التأخيرات الناتجة عنه أو التفكير في الوصول للعمل وإنجاز المهام بشكل تام.

*من خلال الجدول رقم (12) :والذي يوضح مدى كفاية الوقت لأداء عملهن نستنتج أن نسبة 92,59% من المبحوثات لا يسعهم الوقت الكافي لأداء مهامهم ومن هنا نستنتج ومن خلال تفسيراتهم السابقة أن البرنامج المكثف والعدد الكبير داخل القسم، وكثرة الأشغال اليدوية المتعبة وتعدد الأدوار

وتتوع المهامات من شأنه أن يساهم في عدم قدرة المبحوثات على مواكبة الوقت وعدم إعطاء العمل الكافي والموكل لهن وعرقلة السير المضبوط.

من خلال الجدول رقم (14) :والذي فسر لنا نسبة العينات اللواتي يتلقين ملاحظات عند الوصول متأخرات فكانت النتائج وكنسبة عالية قدرت ب 74,07% ممن يتلقون ملاحظات عند الوصول متأخرات وهذا الضغط الذي دفع أو جعل المبحوثات في جهاد مستمر من اجل الوصول في الوقت المحدد وهذا ما يفسر صرامة المسؤولين في النظام الداخلي للروضة وضغطهم للعاملات دون مراعاتهم لبعد السكن عن مقر العمل. وهذا ما ينتج عنه ضغط.

*من خلال تحليلنا لنتائج الجدول رقم (15) توصلنا إلى التفسير التالي:

أن هناك علاقة جد حسنة بين الزملاء في الروضة وقد بلغت أعلى نسبة في الجدول ب 59,25% وهذا ما يفسر حسن العلاقة بين المربيات وهذا ما نتج عنه علاقات اجتماعية وإنسانية بين المربيات، حيث التمسنا ذلك

• من خلال نتائج الجدول رقم (16): والذي فسر لنا تعاون المبحوثات في مهام بعضهن البعض وتقديم يد العون عند كل حاجة رغم اختلاف المهام الموكلة إليهن الا أنهن يقدمن المساعدة وقد بلغت نسبة العينات التي يساعدن بعضهن البعض ب 92,59% كأعلى نسبة وهذا ما يدل ومن جانب آخر وكتحليل سوسيولوجي ذاتي بأنه هناك ضغط كبير للعاملات بالروضة ومنها تعدد الأدوار والمهامات وكثرة النشاطات الموكلة لهن وبالمقابل نقص في عدد طاقم الروضة من مساعدات ومربيات وسكريتاريا وكذا أخصائيات نفسيين واجتماعيين مما جعل المبحوثات في ضغط كبير يتوجب عليهن طلب المساعدة من الزملاء

• من خلال ما توصلنا إليه من نتائج الجدول رقم (17): والذي يظهر النسبة التي تتلقى الأجر المناسب في هذا العمل، حيث ثبتت أن نسبة 70,37% لا يتلقون الأجر المناسب مقابل أعمالهن المتعبة نفسيا وجسديا ورغم كل الضغوطات الا أنهن مهمشات ويفتقرن للجانب المادي ويعتبرون أن الأجر المقدم لهم ك مبلغ رمزي فقط وكعمل مقدس من الجانب الديني والاجتماعي (حسب تصريحاتهن) لا أجر يفي حاجياتهن .ومنه نستنتج أن المبحوثات غير راضيات بالأجر الممنوح .

وهذا استنتجناه من تحليل نتائج الجدول رقم (18): والذي وضح لنا نسبة العينات التي لا يكفيهن الأجر لقضاء الحاجيات الأسرية حيث بلغت أعلى نسبة قدرت ب 59,25% وهذا ما يفسر تدهور وتدني المستوى المعيشي لهن والذي بدوره قد يؤثر على الحالات الاجتماعية النفسية للمبحوثات مما قد يضعف اداءهن وابداعهن

• نستنتج من خلال تحليلنا للجدول رقم(19): والذي وضح لنا نسبة العينات اللواتي لديهن فراغ بين فترات العمل حيث تمثلت النتيجة في أعلى نسبة بلغت 77,77% وهذا ما يفسر عدم وجود أشكال في هذا الجانب

• نستنتج من الجدول رقم (20): والذي يعرض لنا المشاكل التي يمكن أن يتعرض لها عينات الدراسة داخل الروضة فكانت أكثر مشكلة مكررة اشتركت فيها عدة عينات وبأعلى نسبة هي مشكلة التعامل مع بعض أولياء الأطفال حيث تأكدت النتيجة من خلال التحليل بنسبة 29,62% كأعلى نسبة في المشاكل المعرضين لها وهذا ما يفسر انه هناك ضغوطات خارجية تؤثر على أداء المربيات وسيهرن الحسن دون وجود حماية لهن من طرف المسؤولين أنفسهم او ضمناً اجتماعياً ممنوحا لهن او حماية قانونية تضمن حقوقهم كموظفات وهذا ما يجعلهن في ضغوطات قاهرة ومنه نستنتج تأثير هاته المشاكل تأثيراً سلبياً على أداء المبحوثات داخل الروضة.

• من خلال الجدول رقم (21): استنتجنا مدى ملاءمة الواجبات المقدمة للأطفال فكانت نسبة الإجابات مقدرة 100% اي النسبة الكاملة للعيينة صرحت أن الواجبات المقدمة للأطفال ملائمة ومنه نستنتج أن المسؤولين يولون اهتمام من الجانب التعليمي للطفل كونه هو الأساس الرئيسي للروضة

• اما من خلال الجدول رقم (24) : الذي يقتضي ما إذا كانت الواجبات المقدمة للأطفال تعرقل مسار العمل وأداء المهام فكانت النتيجة بالطبع تابعة للتحليل السابق حيث أن نسبة 92,59% صرحوا أن الواجبات المقدمة للأطفال لا تعرقل مسار العمل وأداء هن لمهامهن ومنه نستنتج أن المبحوثات راضيات بشكل كامل على البرنامج والواجبات المقدمة من طرف الروضة، حيث أكدت النتائج في الجدول الموالي رقم(25) :الذي يوضح مدى التعرض للضغوط المهنية من جانب الواجبات المقدمة للأطفال فكانت أعلى نسبة قدرت ب 92,59% تؤكد أنه لاوجود لضغوط مهنية في الواجبات المقدمة للأطفال قد تؤثر على اداءهن اي نستنتج أن المبحوثات ليس لديهن ضغوط مهنية بشأن البرنامج المقرر ولا تأثير عليهن بالسلب.

• في الجدول رقم (27) الذي توصل إلى نسبة العينات التي تؤكد مساهمة الإدارة وتقديم الحلول من أجل التخفيف من الضغوطات المهنية حيث كانت أعلى نسبة قدرت ب 81,48% صرحت أن الإدارة كعامل إيجابي للمربيات وقد عرضنا سابقاً في دراستنا تبريراتهم التي تثبت دور الإدارة في تخفيف الضغوط المهنية ومنه نستنتج:

_تكاثف الجهود بين الزملاء والعمل بروح الجماعة من أجل الوصول لنتائج مرضية لكل الأطراف .

كذلك من خلال نقطة توصيل انشغالات المربيات ومشاكلهن من طرف الإدارة للمسؤولين وأخذها بعين الاعتبار يفسر أن الإداريات جزء لا يتجزأ من زميلاتهم المربيات لأنهم يشتركون في الضغوط نفسها

كذلك مساعدة المربيات والإداريات رغم اختلاف مهامهن يفسر وجود علاقة جيدة بين زملاء الروضة فالعمل النبيل يحتاج لإنسانية والرحمة من أجل التكيف مع ضغوطات العمل والتعايش معها

(29) تفسير وتحليل نتائج الضغوطات المهنية التي تعاني منها المبحوثات:

_من خلال ما ذكرناه سابقاً حول الضغوطات المهنية التي عانت منها المبحوثات نستنتج ما يلي :

أن المهام المتعددة وغموض الدور للمربيات ساهم في نشوء ضغط كبير عليهن وأثر على حالاتهن النفسية وحتى الجسدية ما جعلهن يبذلن مجهودات فوق طاقتهن وهذا الأخير بدوره يساهم في ضعف اداءهن

وكانت تقريبا كل الإجابات تعاني من هاته الضغوط بنسبة كبيرة إضافة إلى المشاكل المتعلقة بأولياء الأطفال التي يتعرضون لها بشكل يومي وهذا ما يفسر التأثير السلبي من كل الإتجاهات الداخلية في محيط الروضة والخارجية من طرف بعض الأولياء رغم المعاملات الحسنة مع أطفالهم وهذا ما يؤثر على المبحوثات ويضعف اداءهن حيث تتعرض للإحباط وقتل روح الإبداع والتميز باعتبار التحفيز من طرف الأولياء عامل جد مهم في التألق.

إضافة إلى الضغوط المهنية التي سببها دمج الحالات الخاصة في أقسام الروضة وجعلهم على عاتق المبحوثات ومسؤولياتهن دون الالتفات إلى النتائج السلبية التي تنجر وراءها وهذا ما يفسر عدم مراعات الجانب النفسي والجسدي لهن من طرف المسؤولين وجعلها كآلة مبرمجة لكل الأدوار وكذا

سوء التسيير والتنظيم من طرف مسؤولي لهن يجعل أقسام خاصة لمثل هاته الحالات وتوظيف أخصائيات في المجال النفسي والاجتماعي من أجل التكفل بهاته الحالات بدل إلقاء المسؤولية على كاهل المبحوثات وجعلهن متعددات الأدوار فهذا يؤثر سلباً عليهن وعلى الأطفال الاسوياء في حد ذاتهم.

*****ومن هنا تتحقق صحة الفرضية الأولى بوجود ضغوطات كبيرة تواجه العاملات برياض الأطفال ببلدية اليشير.**

ثانياً : مناقشة نتائج الفرضية الثانية :

من خلال تحليلنا لنتائج الفرضية الثانية : والتي تقر ب : تتعكس الضغوطات المهنية على أداء العاملات برياض الأطفال ببلدية اليشير.

من خلال تحليلنا لنتائج الجدول رقم (30) :الذي يفسر لنا بأن الضغوطات المهنية لها تأثير كبير على أداء المبحوثات ذلك أن صحة النتائج أثبتت أن نسبة 77,77 % صرحن أن الضغوطات المهنية تؤثر على اداءهن الوظيفي.

• من خلال تحليلنا لنتائج الجدول رقم (31) :الذي فسر لنا تصريحات المبحوثات حول ما إذا كان اداءهن إيجابي في الروضة : فقد كانت أعلى نسبة بلغت 100% يعتبرن أن اداءهن إيجابي وانطلاقاً من تفسيراتهم في (رقم 32) نستنتج أن المبحوثات يعملن بمجهودات فوق طاقتهم وكثرة المهام وتعدد الأدوار جعلت العاملات يتحدن في المهام الموكلة لهن إذ يعتبرن اداءهم إيجابي من خلال كمية الأعباء الملقاة عليهن.

_تقبل الطفل لهن من أبرز العوامل الإيجابية التي تتميز بها المبحوثات الناجحات.

• من خلال نتائج الجدول رقم (33) :والذي وضح مساهمة الضغوط المهنية في الأداء الوظيفي فقد كانت أعلى نسبة قدرت ب 77,77% من عينات الدراسة بأن الضغوط المهنية لاتساهم في الأداء الوظيفي

ومنه نستنتج أن الضغوطات المهنية تتعكس وبشكل سلبي على الأداء ولا تكون بمثابة حافز إيجابي لرفع الأداء حتى ولو التمسنا القليل من الإيجابية في انعكاس الضغوطات المهنية على الأداء في

دراستنا فهي بمثابة أمر حتمي وقعت فيه المبحوثات وجب عليهن التكيف معه فهن يسعين ويجهد من أجل التخلص من الضغوط .

• من خلال نتائج الجدول رقم (35) : الذي يقتضي حول ما إذا كان الأداء إيجابياً بالنسبة للطفل فقد كانت أعلى نتيجة قدرت ب 88,88% ممن يعتبرون أداءهم نحو الطفل غير كافي وهذا ما يفسر وجود معيقات كثيرة من بينها دمج الحالات الخاصة ضمن الأقسام العادية وهذا ما يؤثر بدوره على السير الحسن لأداء المبحوثات وإعطاء المعلومات الكافية للأطفال وعرقلة سير الحصّة بالإضافة إلى العدد الكبير في القسم الواحد من شأنه كذلك أن ينعكس سلباً على أداء المبحوثات، إضافة إلى تعدد المهامات هو الآخر يضعف الأداء نحو الطفل وبهذا يكون الانعكاس السلبي للضغوطات المهنية على الأداء وعلى الطفل و المبحوثات في آن واحد.

• من خلال نتائج العبارة رقم (36) : التي تظهر مدى قيام المبحوثات بعملهن على احسن وجه فقد كانت غالبية الإجابات بأنهن لا يشعرن بتقديم عملهم على أحسن وجه وقد دعمت كذلك نتائج الجدول رقم 36 ذلك. حيث أن تأثير الضغوط المهنية والمشاكل التي يتعرضن لها داخل الروضة وكذا المهام المتعددة، وتعدد الأدوار، ضيق الوقت، العدد الكبير في القسم،،،، من شأنه أنه ساهم في تراود هذا الشعور السلبي للمبحوثات وجعلهن غير راضيات

• مناقشة نتائج الجدول رقم (37) :والذي يوضح الاستحسان من المسؤولين في الروضة جراء الأداء الحسن، فقد كانت كل عينات بنسبة 100% اتلاقي الاستحسان من المسؤولين، وهذا ما يفسر الجانب الإيجابي المعنوي للمسؤولين الذي يثمن أداء المبحوثات .

من خلال الجدول رقم (38) : الذي يوضح نوع الحوافز التي يتلقاها المبحوثات مقابل أداءهن، فقد كانت أعلى نسبة قدرت ب 88,88% ممن يتلقون حوافز، وقد برروا نوع الحوافز التي يتلقونها بأنها حوافز معنوية فقط فمن خلال تحليل الجدول (39) : فقد اتضح أن نسبة 74,07% يتلقون حوافز معنوية وهذا ما يفسر غياب شبه تام للحوافز المادية التي تعتبر بمثابة دافع للمربيّات وتشجيع لهن في بذل المزيد من الجهود والإبداع في المجال، فالجانب المادي له دور كبير وفعال في التأثير على الأداء وزيادة الإبداع وهذا ما تفتقره إليه المبحوثات فهن يعملن دون مكافآت أو زيادات مادية وهذا ما يؤثر عليهن سلباً.

***ومن هنا تتحقق صحة الفرضية الثانية بانعكاس الضغوطات المهنية على أداء العاملات
برياض الأطفال ببلدية اليشير.

خلاصة الفصل :

بعد عرض نتائج الدراسة وتحليلها احصائيا ثم ملاحظة نتائجها وتفسيرها ومناقشتها تم التوصل إلى الاستنتاج العام للدراسة والخروج بتوصيات واقتراحات من شأنها أن تخفف من حدة الضغوطات المهنية أو معالجتها.

الاستنتاج العام:

لاشك أن لكل دراسة هدف تسعى إلى تحقيقه وذلك من خلال استخدام أدوات الدراسة للإجابة على تساؤلات الدراسة المطروحة في الإشكالية وبالتالي التحقق من مدى صحة الفروض المقترحة وكانت الدراسة تبحث عن إجابات من خلال التساؤلات المطروحة قصد معرفة الضغوط المهنية وأثرها علىعاملات بالروضة.

_أسفرت نتائج الدراسة وبعد ترتيب العوامل الأعلى نسبياً في الضغوطات المهنية إلى ما يلي:

_تعرض المبحوثات للضغوطات النفسية بسبب مصادر متعلقة بكل من أعباء المهنة وظروف العمل وأولياء الأمور ومسؤولي الروضة وصرامتهم القاسية، تعدد الأدوار والمهام

الأجر المتدني وكذا والحوافز المادية المنعدمة

_وجود علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي

وفي الاخير نستنتج من هذا أن هناك عدة مصادر لضغوط العمل يمكنها أن تؤثر سلباً على أداء المربيّات فنجد أن طبيعة العمل يمكنها أن تؤثر سلباً على أداء المربيّات، فوجود ضغط أثناء العمل وداخل بيئة العمل وكذا المشاكل التي يتعرض لها المربيّات كلها تؤثر بالسلب على مستوى اداءهن، بالإضافة إلى حجم العمل الكبير وابعاءه والذي يسبب التعب النفسي وكذا الجسدي من شأنه هو الآخر أن يؤثر في الأداء وعليه فإن عبء العمل هو من أكثر مصادر الضغوط المهنية التي تؤثر سلباً على الأداء.

التوصيات والاقتراحات:

_ ضرورة توفير المناخ الدراسي والإمكانيات اللازمة والمحيطة بالمربيات بحيث تقلل من الضغوط النفسية والاجتماعية الملقاة عليهن.

_ ضرورة العمل على تحديد مسؤوليات المربيات وإعطاء لكل منهن مهامه الأساسية والابتعاد قدر الإمكان عن تعدد الأدوار.

_ تحسين نظام الحوافز لخلق دافعية أكثر لتأدية العمل وزرع روح الإبداع والتألق.

_ ضرورة رفع الأجور لهاته الفئة المهمشة التي تتقاضى أجور محتشمة مقارنة بالجهود الجبارة التي يبذلونها خاصة أنها المهد الأول لطفل المستقبل، وجب الاهتمام بها من أجل نتائج مستقبلية ناجحة.

_ استخدام استراتيجيات بناءة من أجل تحسين الأداء وإدارة الضغوط وخفضها.

خاتمة

خاتمة

على ضوء ما سبق دراسة تبين لنا أن موضوع ضغوط العمل محل اهتمام الكثير من الباحثين ومراكز البحث وهذا ما ينتج عنه إيجابيات و سلبيات و إلى التكاليف على مستوى الفرد والجماعة أو على المستوى التنظيمي وهو أحد الموضوعات التي شغلت أذهان الباحثين ، كما أن حل الموظفين يقضون معظم وقتهم في العمل. فالأهمية بالنسبة للمؤسسة هو تحسين أداء العاملين و عليه تربط مفهوم ضغوط العمل بالأداء وهو قياس مدعا تأثير عنصر ضغوط العمل على الأداء فانطلقت هذه الدراسة من كونها تساهم في إلقاء الضوء على بعض المشاكل الى تعاني منها المؤسسة و في ضغوط العمل على أداء العمال لرياض الأطفال ومنها إشكالية البحث تمحورت حول معرفة ضغوط العمل و مدى تأثيره على أداء العمال داخل الروضة ، هذه الإشكالية تم معالجتها من خلال فصلين تجمع بين الجانب النظرية والتطبيقي واتباع المنهج الوصفي التحليلي ثم التوصل إلى عدة نتائج مع اختيار الفرضيات المطروحة في مقدمة البحث وإثرائه مستقبلاً.

من خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج وسعينا إلى تقديم بعض التوصيات التي نرى أنها تهتم من أجل رفع مستوى الأداء في المؤسسات الجزائرية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. ابراهيم محمد المحاسبية، أدرار تقسيما الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق ،دار للنشر والتوزيع، الطبعة 61 مملكة البحرين 2013.
2. احمد السيد احمد لطفي، التحليل المالي لأغراض تقييم ومراجعة الاداء والاستثمار في البورصة الدار الجامعية الاسكندرية،2005.
3. أحمد محمود خالد الحلبي "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية جامعة الشرق الأوسط. الأردن 2001.
4. الإمام سلمى " علاقة المناخ الوظيفي بالأداء الوظيفي " مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الانسانية جامعة ورقلة 2004.
5. برير كامل ،ادارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسة، دار المثل اللبناني الطبعة الأولى بيروت.
6. جلتار رودريك، ثمار محسن لامي:المنطق المزدوج(عربي،انجليزي)و(انجليزي،عربي)،دار الراتب الجامعية،بيروت،لبنان،2004.
7. حسن راوية الموارد البشرية، دار التعليم الجمعي الاسكندرية.
8. حسين حريم ،السلوك التنظيمي دار الحامد للنشر والتوزيع عمان الاردن الطبعة الرابعة 2013.
9. شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعة، رسالة ماجستير جامعة بوقرة بومرداس كلية العلوم التجارية والعلوم البشرية 2010.
10. قاموس اطلس (انجليزي -عربي)،دار اطلس للنشر 1،2003.
- 11.الكبيسي موقف ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي ،المجلة العلمية للبحوث العلمية ،جامعة ابن خلدون،القاهرة2004.
- 12.لظفي راشد محمد ،نحو إطار مماثل لمتغير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها ،مكتبة مدبولي،القاهرة 1996.
- 13.مجيد العرفي إدارة الموارد البشرية،دار المناهج للنشر والتوزيع الطبعة الأولى الاردن،2004.
- 14.محمد سلمان العميان،السلوك التنظيمي في منضما الاعمال ،دار وائل للنشر ،الاردن،الطبعة الثالثة ،2005.
- 15.محمد در " اهم مناهج وعينات أدوات البحث العلمي " مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية. العدد 9. جوان 2017.

قائمة المصادر والمراجع.....

16. محمود عياصرة، مروان محمد أحمد، إدارة الصراع وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان الاردن، 2008.
17. مروان السابق، معجم اللغات (انجليزية-فرنسي-عربي) ط1 دار النشر بيروت.
18. معن خليل عمر "علم اجتماع الأسرة" دار الشروق للنشر والتوزيع. الأردن سنة 2002.
19. ميسون سليم، أثر الضغوط على عملية اتخاذ القرار رسالة ماجستير ادارة اعمال، سنة 2009.

الملاحق

الملاحق

المحور الأول: البيانات العامة

1_ الجنس ذكر أنثى

2_ السن.....

3_ الحالة: اعزب متزوج مطلق أرمل

4_ المستوى التعليمي: ثانوي جامعي

5_ الوظيفة.....

6_ الشهادة.....

7_ التخصص.....

8_ الخبرة المهنية.....

المحور الثاني : خاص بضغوط العمل في روضة الأطفال

9_ هل تصلين في الوقت إلى العمل: نعم لا

10_ هل مكان العمل بعيد عن السكن: نعم لا

11_ هل تستخدمين وسائل النقل للوصول للعمل: نعم لا

12_ هل الوقت يكفي لأداء مهامك؟ نعم لا

13_ إذا كان الجواب لا اجب لماذا؟.....

14- هل تتلقين ملاحظات عند الوصول متأخرة؟

نعم لا

15_ هل لديك علاقات حسنة مع زملائك؟

نعم لا

16- هل تقومون بمساعدة بعضكم البعض؟

نعم لا

17- هل تتلقون الأجر المناسب في هاته الوظيفة؟

نعم لا

18- هل يكفي لقضاء الحاجيات الأسرية؟

نعم لا

19- هل لديكم فراغ بين فترات العمل الصباحية والمسائية؟

نعم لا

20- ماهي المشاكل التي تتعرضون لها خلال العمل؟.....

21- هل الواجبات المقدمة للأطفال ملائمة؟

نعم لا

22- إذا كانت لا هل تؤثر على الأطفال؟ نعم. لا.

23- إذا كان نعم هل هذا بعد تعاملكم مع الأطفال؟

نعم. لا

24- هل هذا يعرقل مسار العمل وأداء مهامكم؟

نعم لا

25- هل يترتب عنه ضغوط مهنية؟ نعم لا

26- إذا كان نعم ماهي الضغوطات المهنية؟.....

27- هل تحاول الإدارة تقديم الحلول من أجل التخفيف من الضغوطات المهنية؟ نعم لا

28- إذا كان نعم كيف؟.....

29- حدد نوع الضغوطات المهنية؟.....

30- هل تؤثر الضغوطات المهنية على اداءكم؟

نعم لا

31- هل تعتبرون اداءكم إيجابي في الروضة؟

نعم لا

32- إذا كان نعم كيف ذلك.....

33- هل تساهم بعض الضغوطات في اداءكم لعملكم؟

نعم لا

34- إذا كان نعم كيف ذلك؟.....

المحور الثالث: خاص بأداء الأطفال

35- هل تعتبرين أن اداءك إيجابياً؟

نعم لا نوعاً ما

36- هل تشعرين انك تقومين بعملك على أحسن وجه؟

.....

37- هل تحسّين بالاستحسان من المسؤولين في الروضة

نعم لا

38- هل تتلقين الحوافز على اداءك لعملك؟

نعم لا

39- إذا كان نعم ماهي نوع هاته الحوافز؟

.....