



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور بالجلفة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



ضغوط العمل و علاقتها بأداء أساتذة التعليم الابتدائي

دراسة ميدانية بابتدائيات الناحية التربوية 11 لمدينة الجلفة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع
تخصص علم الاجتماع التربوي.

إشراف:

الأستاذ: محمد بومدين دحماني

إعداد الطالبين:

مختار جاب الله
محمد حوة

السنة الجامعية: 2023 / 2024

قال الله تعالى في محكم تنزيله:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِن

نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا

تَحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا

فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ)

سورة البقرة الآية 286

إهداء

إلى صاحب تلك الروح الطاهرة الزكية التي غادرتنا في خريف
2017 فقد خلف لنا فقدتها الأسى والحزن والجراح،
إلى روح أغلى الناس وأكرمهم وأفضلهم وأحبهم إلى قلبي،
إلى روح الفقيد قاسم عبد الله بن بلقاسم،
تغمده الله بواسع رحمته وجعل الفردوس الأعلى منزله ومستقره.

مختار جاب الله

إهداء

إلى الوالدين الكريمين اللذين قرن المولى عز وجل شكرهما

بشكره.

إلى كل من علمني حرفا.

إلى كل الزملاء.

محمد حوة

شكر وعرّفان

الحمد لله القائل في كتابه: (أَنْ اشْكُرْ لِلّهِ وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ) ((
والصلاة والسلام على من قال: ((لا يَشْكُرُ اللهُ مَنْ لا يَشْكُرُ النَّاسَ))

وبعد:

إننا لنقف وقفة إجلال وإكبار أمام أولئك الذين نهلنا من علمهم وخبرتهم على مدى دراستنا عبر كل المراحل التعليمية، معترفين بتقصيرنا تجاههم، ومقرين بعجزنا عن تقديم الشكر الجزيل الذي يليق بهم جميعاً، ونخص بالذكر الأستاذ الفاضل المشرف محمد بومدين دحماني الذي يعجز اللسان والبيان عن شكره على ما تفضل به من ملاحظات وتوجيهات وتصويبات ازدان بها عملنا المتواضع، كما لا ننسى جميع أساتذة قسم العلوم الاجتماعية على كل ما قدموه لنا.

المعترفان بالجميل: مختار جاب الله ومحمد حوة

المخلص:

تظهر الدراسة أن أساتذة التعليم الابتدائي يواجهون ضغوطاً مادية ومعنوية تؤثر سلباً على أدائهم.

ويعدّ الاهتمام بظروف عملهم ضرورياً لتحسين جودة التعليم، تشمل الضغوط مشكلات مثل تدني الأجور واكتظاظ الفصول، ويجب على الجهات المعنية اتخاذ إجراءات لتحسين هذه الظروف.

تشدد الدراسة على أهمية توفير دعم مادي ومعنوي للأساتذة وتطوير برامج لدعمهم نفسياً، بالإضافة إلى تقديم حلول لتخفيف الضغوط وتحسين بيئة العمل.

الكلمات الافتتاحية: التعليم الابتدائي، ضغوط العمل، الأساتذة.

Abstract

The study shows that primary school teachers face material and moral stresses that negatively affect their performance. Attention to their working conditions is necessary to improve the quality of Education. Pressures include problems such as low wages and overcrowding of classes, and those concerned should take measures to improve these conditions. The study emphasizes the importance of providing material and moral support to teachers and developing programs to support them psychologically, in addition to providing solutions to relieve stress and improve the work environment.

Keywords: primary education, work pressures, professors.

قائمة المحتويات

إهداء

إهداء

شكر و عرفان

الملخص

Abstract

قائمة المحتويات

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

مقدمة: أ-ج

الباب الأول: الجانب النظري

الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة : 6
2. فرضيات الدراسة: 7
3. أهمية الدراسة:..... 7
4. أهداف الدراسة:..... 7
5. تحديد مفاهيم الدراسة: 8
6. الدراسات السابقة والمثابفة: 14

الفصل الأول: ضغوط العمل وآثارها في الأستاذ

- تمهيد:..... 17
1. عناصر ضغوط العمل 18
2. مراحل ضغوط العمل 18
3. أنواع ضغوط العمل 20
4. مصادر ضغوط العمل 23
5. نموذج عن ضغوط العمل:..... 29
6. الآثار المترتبة على ضغوط العمل: 31
7. علاج ضغوط العمل وإدارتها: 33

8. الشروط الواجب توافرها في الأستاذ: 38
9. آثار ضغوط العمل في الأساتذة : 41
- خلاصة الفصل الأول: 44

الفصل الثاني: أداء أساتذة التعليم الابتدائي

- تمهيد 46
1. مفاهيم أساسية حول الأداء 47
- 1.1 ماهية الأداء 47
- 2.1 أنواع الأداء 51
2. معايير الأداء وأقسامه 52
- 1.2 معايير الأداء 52
- 2.2 أقسام معايير الأداء 54
3. أهمية أداء الأستاذ في التعليم الابتدائي 55
4. طرائق تقييم الأداء 56
- خلاصة الفصل الثاني 58

الباب الثاني: الجانب التطبيقي

الفصل الأول: منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية

1. التذكير بفرضيات الدراسة 61
2. مجالات الدراسة 61
- 1.2 المجال المكاني للدراسة 61
- 2.2 المجال الزمني للدراسة 61
- 3.2 المجال البشري للدراسة 62
3. منهج البحث 63
4. أداة البحث 63
5. الأسلوب الإحصائي 64

الفصل الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها

1. تحليل النتائج ومناقشتها 66
- 1.1 المحور الأول: البيانات الشخصية 66
- 2.1 التحليل والتعليق على الفرضية الأولى: ضغوط العمل المادية وتأثيرها في أداء الأساتذة 71
- 3.1 التحليل والتعليق على الفرضية الثانية: ضغوط العمل المعنوية وتأثيرها في أداء الأساتذة 77

83 مناقشة نتائج الفرضيات
83 1.2 مناقشة الفرضية الأولى:
83 2.2 مناقشة الفرضية الثانية:
85 3. الاستنتاج العام:
87 الخاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 1: نموذج الهيجان في تفسير الضغوط 30
الشكل رقم 2: يوضح تأثير ضغوط العمل على الأداء 32
الشكل رقم 3 : مفهوم الأداء 51

قائمة الجداول

- الجدول رقم 1: المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية. 23
الجدول رقم 2: أنماط الشخصية..... 25
الجدول رقم 3: توزيع المبحوثين على أساس الجنس..... 66
الجدول رقم 4: توزيع المبحوثين على أساس السن 67
الجدول رقم 5: توزيع المبحوثين على أساس الحالة العائلية..... 68
الجدول رقم 6: توزيع المبحوثين على أساس الأقدمية 69
الجدول رقم 7: توزيع المبحوثين على أساس التخصص 70
الجدول رقم 8: العلاقة بين مشكلة النقل والأداء..... 71
الجدول رقم 9: العلاقة مناسبة الراتب والرضا المهني 72
الجدول رقم 10: العلاقة بين مناسبة الراتب ومستوى التلاميذ 73
الجدول رقم 11: العلاقة بين ممارسة عمل إضافي 74
الجدول رقم 12: العلاقة بين توفر الإمكانيات والرضا المهني 75
الجدول رقم 13: العلاقة بين كفاية الراتب والرضا الوظيفي 76
الجدول رقم 14: العلاقة بين التحفيز والرضا المهني 77
الجدول رقم 15: العلاقة بين التحفيز والتغير في الأداء 78
الجدول رقم 16: العلاقة بين توقيت العمل والأداء 79
الجدول رقم 17: العلاقة بين توقيت العمل والرضا بالمهنة 80
الجدول رقم 18: العلاقة بين العلاقة مع المدير ومستوى التلاميذ 81
الجدول رقم 19: العلاقة بين زيارة المفتش وملاحظاته 82

قائمة الملاحق

- الملحق رقم 1: الاستبانة 97

مقدمة

منذ القدم ومشكلة معاناة الإنسان من قساوة الحياة وصعوبة العمل تشغل باله وتحظى باهتمام كبير، لذلك حاول الإنسان ومازال يحاول للتخفيف من حدتها وقد نجح نجاحا كبيرا، ويكفي لتأكيد هذا النظر ما لعبه التقدم العلمي والتطور التكنولوجي من دور في تحضر الإنسان وتقدمه في شتى المجالات ومحاولة تحقيق الرفاهية والحياة السهلة له، وبذلك تغيرت وتيرة حياته ونمط معيشتة، حيث كان فيما مضى يعيش حياة بسيطة لا يرجو منها سوى البقاء ولا يعتمد فيها إلا على الطبيعة، مستخدما خيراتها في طعامه ومواردها في دفاعه عن نفسه، ومؤشراتها في تنظيم أوقاته وبالرغم من بساطة هذه الحياة إلا أنها كانت بالمقابل شاقة لأنها فرضت عليه عدة إرغامات يغلب عليها طابع العبء الجسدي كالبرودة والحرارة وانعدام وسائل النقل وأدوات العمل.

وشيناً فشيناً استطاع أن يتغلب على هذه المشكلات ويقضي على هذه الصعوبات ويخفف من الجهد العضلي الذي كان يبذله وذلك بفضل التطور الصناعي والتقدم العلمي والتكنولوجي الذي سهل الحياة وغير الكثير من الأمور التي كانت مصدر إزعاج ورفعت عن كاهله الكثير من الإجهاد وخففت عنه حدة التعب.

وهذا التغيير وما تبعه من تطور سريع ومستمر بعد قوة أساسية لها تأثيراتها وعواقبها على النواحي النفسية والاجتماعية للأفراد وكون أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات، فإنها ليست بمعزل عن ذلك، حيث يتعرض العاملون لها لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات، قد تخلف آثارا نفسية واجتماعية على كل فرد فيها إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف وظروفاً عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطرابات والقلق والخوف والإحباط والغضب، مما يؤثر في حالتهم الصحية والنفسية، وكذا على علاقاتهم الاجتماعية وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم الوظيفي، ويحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية.

ويتفق أغلب الباحثين الذين اهتموا بموضوع **الضغط** أن هذا الأخير يستهدف بعض المهن أكثر من غيرها، كالمديرين والمسؤولين، والسائقين والأساتذة وهذه الفئة الأخيرة هي التي أولتها دراستنا اهتماما كبيرا كونها مهنة حساسة تتعلق بالتعليم.

وتستمد هذه الدراسة أهميتها إذ موضوعها من مواضيع الساعة، وعلى أن **الضغط** مرض العصر، ونتيجة حتمية لتعقد الحياة العصرية، فهي لا تعالج مشكلة نظرية فحسب بل تتناول واقعا معيشا ومحاولة تقرب اجتماعي من مستشفياتنا، كما أنها تصب اهتمامها على العامل الذي هو العنصر الأكثر فعالية داخل المنظمة، والذي يشكل الركيزة التي تعتمد عليها.

و يعد موضوع ضغوط العمل لدى الأساتذة دائم التداول ، وذلك لوجود شريحة كبيرة من العمال لعلها تكون من أكبر الفئات التي تعاني معاناة دائمة منها ، وهذه الضغوط لا يتوقف تأثيرها على الجوانب الشخصية أو البيئة المنزلية وحتى الاجتماعية فحسب ، بل تمتد فتنعكس آثارها سلبا على العديد من الجوانب العضوية أو النفسية للفرد ، وتقلل من أدائه الوظيفي، الشيء الذي يتسبب بدوره في ضعف الإنتاجية ، ما يجعلنا نبحث وباستمرار في مصادر ضغوط العمل التي تهدد الصحة النفسية للأستاذ في جميع الوضعيات لاسيما العصر الحالي الذي يتسم بالتغير السريع و المفاجئ ، محاولة التعرض لكل جوانبه من أجل الوصول إلى الحلول وتقديم الاقتراحات التي من شأنها أن تخفف من حدة ضغوط العمل لدى الأساتذة ، وقسمت الدراسة إلى جانبين: جانب نظري و جانب تطبيقي و لقد احتوى الجانب النظري على ما يلي :

الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة وتم التطرق فيه إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها وأهميتها وأهدافها، بالإضافة إلى تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة، وأخيرا الدراسات السابقة.

الفصل الأول: قد خصص لضغوط العمل وآثارها في أساتذة التعليم الابتدائي، حيث بدأ بتعريف ضغوط العمل وعناصرها ومراحلها وأنواعها وكذلك مصادرها ونموذج عن ضغوط العمل وآثارها، وأخيرا علاجها وإداراتها.

ثم نتكلم عن التدريس، والشروط الواجب توافرها في الأستاذ، وآثار ضغوط العمل في الأساتذة، وأخيرا خلاصة الفصل الأول.

أما في **الفصل الثاني:** فيتضمن موضوع الأداء حيث تضمن على تعريف الأداء وأنواعه، ومعاييره وأقسامه، ومحدداه ومعوقاته، وماهية تقويم الأداء وفي الأخير أسس التقويم الفعال وطرائقه.

أما الجانب التطبيقي فيحتوي على فصلين يتمثلان فيما يلي:

الفصل الأول: بعنوان الإجراءات المنهجية للبحث الميداني ويتضمن هذا الفصل على تمهيد، التذكير بفرضيات الدراسة، مجالات الدراسة (المكاني / الزماني / البشري)، والمنهج المتبع، وأدوات البحث، وأخيرا الأساليب الإحصائية.

الفصل الثاني: تم عرض نتائج البحث وتحليلها، حيث يحتوي على عرض نتائج الحالة الأولى، عرض نتائج الحالة الثانية، وعرض نتائج الحالة الثالثة، ومناقشة نتائج الفرضيات (الأولى والثانية)، وكذلك الاستنتاج العام الذي يتضمن تفسير نتائج الفرضيات ومناقشتها. وفي الأخير خاتمة وبعدها تم الإشارة إلى بعض التوصيات والاقتراحات قائمة المصادر والمراجع وقائمة الملاحق.

الباب الأول:
الجانب النظري

الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. الفرضيات
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. تحديد المفاهيم الإجرائية
6. الدراسات السابقة والتعقيب عليها

1. إشكالية الدراسة:

تُعد مهنة التعليم من المهن النبيلة التي تقع على عاتقها مسؤولية كبيرة في بناء الأجيال وتنشئة عقول المستقبل، إلا أن هذه المهنة لا تخلو من التحديات والصعوبات، حيث يواجه الأساتذة ضغوطاً متزايدة في بيئة العمل تؤثر في أدائهم وصحتهم النفسية. تُعدّ ضغوط العمل جزءاً لا يتجزأ من الحياة المهنية لأي فرد، إلا أن تأثيرها يزداد تعقيداً في مهنة التعليم نظراً لطبيعة هذه المهنة التي تتطلب تفاعلاً مستمراً مع الطلاب، وتحمل مسؤولية تربيتهم وتعليمهم. في هذا السياق، تظهر أهمية دراسة تأثير ضغوط العمل على أداء الأساتذة، وخاصة أساتذة التعليم الابتدائي الذين يقومون بدور محوري في المرحلة الأولى من التعليم.

وتؤدي هذه الضغوط إلى تأثيرات سلبية محتملة في الأداء الوظيفي للأساتذة، بما في ذلك انخفاض الرضا الوظيفي، وزيادة معدلات الإرهاق النفسي والجسدي، وتراجع القدرة على تقديم تعليم فعال. هذه التأثيرات قد تمتد لتشمل نتائج سلبية على الطلاب أنفسهم، حيث يمكن أن يؤدي تراجع أداء الأساتذة إلى انخفاض جودة التعليم والتأثير سلباً في تحصيل التلاميذ العلمي ونموهم النفسي.

وتتركز إشكالية الدراسة الحالية على فئة محددة من الأساتذة، وهم أساتذة التعليم الابتدائي، وذلك لدراسة تأثير ضغوط العمل في أدائهم، تُعدّ هذه المرحلة التعليمية أساسية في بناء الأسس المعرفية والنفسية للأطفال، مما يجعل من الضروري فهم العوامل التي تؤثر في أداء الأساتذة في هذه المرحلة.

يواجه أساتذة التعليم الابتدائي ضغوطاً متنوعة تشمل الضغوط الإدارية، والتفاعل مع التلاميذ وأولياء الأمور، والالتزام بالمناهج الدراسية المكثفة، بالإضافة إلى ضغوط التقويم والمراقبة المستمرة لأدائهم.

وعليه فإننا نطرح التساؤل التالي:

هل تؤثر ضغوط العمل في أداء أساتذة التعليم الابتدائي؟

وقد تدرج السؤال الرئيسي إلى سؤالين فرعيين هما:

- هل لضغوط العمل المادية تأثير في أداء أساتذة التعليم الابتدائي؟
- هل لضغوط العمل المعنوية تأثير في أداء أساتذة التعليم الابتدائي؟

2. فرضيات الدراسة:

نحاول دراسة علاقة ضغوط العمل ببعض المتغيرات المهنية والفردية عند عينة من الأساتذة وذلك بالتأكد من صحة الفرضيات التالية:

- الفرضية العامة: تؤثر ضغوط العمل في أداء أساتذة التعليم الابتدائي.
- الفرضية الأولى: لضغوط العمل المادية تأثير في أداء أساتذة التعليم الابتدائي.
- الفرضية الثانية: لضغوط العمل المعنوية تأثير في أداء أساتذة التعليم الابتدائي.

3. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في تحسيس كل المعنيين من أساتذة وأستاذات ومسؤولين بأبعاد الظاهرة، مما يسمح لكل فرد بالتدخل في مجال تخصصه، واتخاذ الإجراءات التي يراها مناسبة في مثل هذه الحالات، وذلك للتخفيف منها قبل استفحالها، أو صعوبة معالجتها والعمل على حسن الاختيار والتوجيه، ووضع معايير كافية ومناسبة لاختيار الأساتذة نظراً لما تتطلبه المهنة من قدرات نفسية، جسدية، وعقلية.

4. أهداف الدراسة:

- تقديم بعض الاقتراحات للقضاء أو التخفيف من المشكلات والصعوبات التي لها علاقة بالموضوع.
- تحسيس المعنيين بالأمر بأهمية الموضوع وخطورة الظاهرة.

5. تحديد مفاهيم الدراسة:

أولاً: مفهوم الضغط:

عندما نتحدث عن الضغط فإننا نعني بذلك ظاهرة لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض فقد وجد الإنسان ليعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدراً وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من الأخطار والتحديات في حياته التي كانت سبباً في الضغط حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه في حين كان بعضها الآخر قاسياً وشديداً ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه¹

■ تعريف الضغط:

1/ التعريف اللغوي:

الضغط: stress مشتق من الفعل اللاتيني stringers

الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي êtreindre بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق²

الضغط: القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة³

2/ التعريف الاصطلاحي:

أ/ الضغط كمثير:

يعرفه لازاروس وكوهين Lazarus et Cohen: على أنها: "الأحداث التي تتحدى الفرد، وتتطلب التكيف الفسيولوجي أو المعرفي أو السلوكي" ⁴.

¹ عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل - منهج شامل لدراسة الضغوط- مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها - معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص13.

² شحاتة حسن زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدراسات المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص208.

³ فتيحة بن زروال الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006، ص445

⁴ جمعة سيد يوسف، النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية، مراجعة نقدية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص17

ويُعرّف الضغط بأنه يشير إلى شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة¹.

والضغط حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم التربوية².

ب/ الضغط كاستجابة:

يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط كونه ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة.

أما " فونتانا " Fontana فيعرف الضغوط على أنها حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي³.

أما " بارون " و " جرينبرج " baron et greenberg فيرى كل منهما أنها: نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة⁴.

ج/ الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة:

نظر أصحاب هذا الاتجاه للضغوط، على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف المحيطة به، حيث يتبين أصحاب هذا الاتجاه المنظور الشامل كما وجدوا نقصاً فيما يخص الاتجاهين السابق ذكرهما، ومن بين المفاهيم الموضحة لهذا الاتجاه:

تعريف beeh et newman:

¹ منى عبد الحليم، مدخل التدريس النفسية في المجال الرياضي - مفاهيم وتطبيقات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2009، ص35.

² حافظ فرج أحمد، قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1 القاهرة، مصر، 2007، ص20.

³ عبد العزيز المجيد محمد، بسلوكية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر، ص18.

⁴ طه عبد العظيم حسين سلامة عبد العظيم حسين، إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، ط1، عمان الأردن، 2006، ص22.

بأنها حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد، تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد. ويعرفه **grath**: بأنها حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة، بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص¹.

ويرى الصباغ بأنها: "الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر في حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير سلوكه². ومن خلال استعراضنا للمفاهيم السابقة الذكر، سواء من تطرقت للضغوط على أنها مثير أو تلك التي تطرقت للضغوط على أنها استجابة، والأخرى التي تناولتها على أنها تفاعل بين الفرد والبيئة، يمكننا استخلاص تعريف للضغوط، ينظر إليه بنظرة شمولية حيث يمكن عدّها: "حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية، تفوق طاقته التكيفية، وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفسولوجية والسلوكية".

ثانياً: مفهوم التعليم:

"هو عملية يتم فيها بذل الجهد من قبل الأستاذ ليتفاعل مع تلاميذه ويقدم علماً مثمرًا وفعالاً من خلال تفاعل مباشر بينه وبين التلاميذ، وقد يحدث التعليم داخل المؤسسة التعليمية أو خارجها، وهو عملية شاملة، فيشتمل على المهارات، والمعارف، والخبرات: كالسباحة وقيادة السيارات، والحساب، والكيمياء، والشجاعة، والأخلاق، وما إلى ذلك، كما يطلق مصطلح التعليم على كل عملية تتضمن تعليم الأفراد"³.

¹ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2005، ص 161.

² زهير الصباغ، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، العدد 01 المجلد 05، الرياض، 1981، ص 29.

³ المناهج الحديثة وطرق التدريس، محسن علي عطية، المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى-2013-

ويعدّ الأستاذ في هذا السياق حلقة وصل بين المتعلم والمعرفة وهو المحور الرئيسي في عملية التعليم إذ تسند إليه هذه الوظيفة ويجب أن تتوفر فيه مجموعة من الصفات لكي ينجح في عملية التعليم وسوف نتطرق إليها في أركان العملية التعليمية.

فالتعليم بهذا المفهوم هو العملية المنظمة التي يمارسها الأستاذ بهدف نقل ما له من معارف ومعلومات إلى التلميذ.

ويعرفه محمد الدريج بأنه: نشاط تواصل يهدف إلى إثارة التعلم وتحفيزه وتسهيل حصوله، إنه مجموعة الأفعال التواصلية والقرارات التي يتم اللجوء إليها بشكل قصدي ومنظم، أي يتم استغلالها وتوظيفها، ... من طرف الشخص أو مجموعة من الأشخاص الذي يتدخل كوسيط في إطار موقف تربوي / تعليمي¹.

فالتعليم حسب هذا التعريف هو: العملية التي تعتمد أساسا على الأستاذ، وهذا الأخير الذي يعمل على توفير جميع المواقف والشروط الضرورية العلمية منها والنفسية في إطار مخطط ومنظم تمهيدا وتعزيزا لحصول عملية التعلم .

عرّفه طعيمة رشدي أحمد بأنه: عملية إعادة بناء الخبرة restructuring التي يكتسب المتعلم بواسطتها المعرفة والمهارات والاتجاهات والقيم، إنه بعبارة أخرى مجموع الأساليب التي يتم بواسطتها تنظيم عناصر البيئة المحيطة بالمتعلم بكل ما تتسع له كلمة البيئة من معان من أجل إكسابه خبرات تربوية معينة².

فالتعليم - إذاً - هو تلك العملية المنظمة المقصودة التي يمارسها الأستاذ بهدف نقل ما في ذهنه من معلومات وخبرات إلى المتعلمين الذين هم بحاجة إليها في جميع المراحل التعليمية، من خلال استثمار جميع الشروط الضرورية لحصول فعل التعلم ونجاحه .

¹ الدريج محمد، مدخل إلى علم التدريس، تحليل العملية التعليمية، البلدة الجزائر، قصر الكتاب، 2000، ص 13

² طعيمة رشدي أحمد، الأسس العامة المناهج تعليم اللغة العربية، إعدادها، تطويرها، تقويمها، القاهرة، دار الفكر العربي،

التعلم لغة علم من صفات الله عز وجل العليم والعالم والعلام، قال عز وجل: هو الخلاق العليم (السورة الحجر الآية 86)، وقال: هو الله الذي لا إله إلا هو عالم الغيب والشهادة هو الرحمن الرحيم (سورة الحشر الآية 22)، وقال تعالى: قل إن ربي قذف بالحق علام الغيوب (سورة سبأ الآية 48)

علم: يروى الأزهري عن سعد بن زيد عن أبي عبد الرحمن المقرئ في قوله تعالى: وإنه لذو علم لما علمناه (سورة يوسف الآية 68)
 علمت الشيء أعلمه علمه = عرفته

وعلمه العلم وأعلمه إياه فتعلمه يقال تعلم في موضع أعلم، وفي حديث الدجال = تعلموا أن ربكم ليس بأعور أي اعلموا قال ابن السكيت: تعلمت أن فلانا خارج بمنزلة: علمت . علم الأمر وتعلمه = أتقنه.¹

ويعرفه ماكانديس Mecandess بأنه: اكتساب المهارات الجديدة وإدراك الأشياء والتعرف عليها عن طريق الممارسة بما في ذلك تجنب بعض أنماط السلوك التي يتضح للكائن الحي عدم فعاليتها أو ضررها² .

عرفه ودورث: wood worth بأنه النشاط الذي يمارسه الشخص والذي يؤثر في سلوكه مستقبلاً، وهذا يعني أن التعلم يقوم أساساً على استجابات الفرد وتفاعله مع البيئة التي يعيش فيها، وعن طريق هذا التفاعل يتوصل الإنسان إلى طرائق جديدة³ .

أما جون راين John Rayan فيرى أن التعلم: هو عملية تستمر مدى الحياة سواء كان ذلك مقصوداً أو غير مقصود وأن الهدف منه هو التأقلم مع البيئة وفهمها والسيطرة عليها⁴ .

¹ ابن منظور، لسان العرب، المجلد 12، ط1، دار الكتب العلمية، 2003، ص 484-485

² رمضان القذافي، نظريات التعلم والتعليم، ط2، بيروت، لبنان، الدار العربية للكتاب، تونس، 1981، ص 12-13

³ آمال لكحل، تعليمية اللغة الفرنسية في الطور الابتدائي، مذكرة ليسانس في الأدب العربي، جامعة أبي بكر بالقائد، تلمسان، الجزائر، 2013-2014، ص 11

⁴ آمال لكحل، نفس المرجع السابق، ص 11

عرّفه جيلفورد: Guildford التعلم لا يعدو أن يكون تغيير في السلوك ناتج عن استثارة هذا التغيير نفسه، وقد يكون نتيجة لأثر منبهات بسيطة، وقد يكون أحيانا نتيجة لمواقف معقدة¹.

يتضح من خلال التعريفات السابقة أن:

-التعلم عامل أساسي في حياة الفرد.

التعلم نوع من التكيف مع موقف معين يُكسب الفرد خبرة أو مهارة .

عملية التعلم تتضمن عددا من الشروط الأساسية والتمثلة في:

وجود الكائن الحي أمام موقف جديد أو عقبة تعترض إرضاء حاجاته: أي توجد مشكلة

يجب حلها .

وجود دافع يدفع الفرد إلى التعلم .

بلوغ الفرد مستوى من النضج والفهم .

ومنه يتجلى من خلال مفهوم كل من عمليتي التعليم والتعلم أن الفرق القائم بينهما أساسه

وظيفي ذلك أن التعليم عملية يقوم بها الأستاذ، في حين أن عملية التعلم محورها الأساسي

المتعلم (التلميذ).

وبين هذه وتلك نجد العامل المشترك بينهما وهو المادة التعليمية التي يرسلها الأستاذ

في شكل مفاهيم ومعارف ويستقبلها التلميذ محلا إياها وفق قدراته ومهاراته.

¹ Guilford, J P 1939, General Psychology, van Nostrand, N-Y, p 345

6. الدراسات السابقة والمثابفة:

- دراسة دينهام ستيف **dinham Steve 1992** الضغط المهني والاستقالة من العمل: (ابنى صبرى ولندا سمير الشكري، دراسة بعض الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات لمعلمي المرحلة الابتدائية، 2009)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب استقالة الأساتذة من مهنة التدريس وهل الاستقالة هي استجابة لمثير الضغط المهني، وهل العلاقة بين المثير والاستجابة قوية جدا؟ لقد تكونت هذه العينة من (57) معلماً حديثي الاستقالة من التعليم الابتدائي بمقاطعة نيوزلندا بأستراليا ، وكانت المقابلة هي الأداة المستخدمة في الدراسة ، لفحص العاملين عن رؤيتهم للأسباب التي أدت بهم إلى ترك المهنة ، وقد بينت نتائج الدراسة أن من أهم أسباب الاستقالة هي وصول المعلم لمستوى حرج في اتجاهاته نحو مهنة التدريس ، تلك التي يعجز المدرس فيها عن مسايرة التغيرات في العملية التعليمية ومقاومتها ، وأيضاً معاناته من الاتجاهات السلبية للمجتمع نحو مهنة التدريس ، ونقص العائد المادي وسوء أخلاق التلاميذ وسوء العلاقة مع الزملاء.

- لقد استعمل الباحث المقابلة، كأداة لجمع البيانات، في حين أن هناك مقاييس كثيرة معتمدة دولياً، لقياس درجة الضغط المهني، أشهرها (سلم ضغط الحياة المهنية) لدافيد فينتونا سنة 1989، على اعتبار أن المفحوصين هم أساتذة، أي لديهم مستوى تعليمي معين، مما يعني قدرتهم على الإجابة عن بنود الاستبانة.

- إضافة إلى ذلك، فقد تمكن الباحث من تحديد أسباب استقالة الأساتذة من مهنة التدريس، لكنه لم يحدد بصورة مطلقة وصريحة العلاقة بين الضغط المهني واستقالة الأساتذة.

- دراسة جون لوك وباتريك بوفين : Luc Lambert et Patrick bovin jean عمل
التربية والضغط المهني:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الضغط المهني لدى عمال التربية ، في مؤسسات تربية للعناية بالأطفال المختلين عقليا ، حيث أجريَ البحث في سويسرا ، شارك فيه 200 عامل من 21 مؤسسة تربية ، وتتكون العينة من 100 عامل و100 عاملة يعملون مع 76 طفل و124 راشد ، مع الأخذ بعين الاعتبار أعمال العمال وتخصصهم فبعد الدراسة الإحصائية أظهرت النتائج أهم مصادر الضغط المتمثلة أساسا في طبيعة العمل الذي يجبرهم على التعامل مع اضطرابات سلوكية ، أما الأسباب الأخرى فهي أسباب تنظيمية وهي : صعوبة ظروف العمل ، ضعف الآفاق السوسيوإحترافية وأخيرا صراع الدور الذي يعدّ مستوى من مستويات الصراع التنظيمي الناتج عن الحياة المهنية مع الحياة الخاصة¹.

- لقد تم في هذه الدراسة استعمال عينة تتكون من 200 فرد مقسمة بالتساوي مع مراعاة تخصص العمال وخبرتهم، إلا أن الباحثين قد أهملوا متغير السن والذي قد يؤثر لا محال في نتائج هذه الدراسة.

¹-2002. Jean Luc Lambert. pp125-132.

الفصل الأول:

ضغوط العمل وآثارها في الأستاذ

تمهيد

- 01 - عناصر ضغوط العمل
 - 02 - مراحل ضغوط العمل
 - 03 - أنواع ضغوط العمل
 - 04 - مصادر ضغوط العمل
 - 05 - نموذج عن ضغوط العمل
 - 6 - الآثار المترتبة على ضغوط العمل
 - 07 - علاج ضغوط العمل وإدارتها
 - 8- الشروط الواجب توافرها في الأستاذ
 - 9- آثار ضغوط العمل في الأساتذة
- خلاصة الفصل الأول

تمهيد:

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئية تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة ،حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي ، مما يجعل هذه البيئة تولّد صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها ، والتي تؤثر في الأستاذة من الناحية الاجتماعية والنفسية ،حيث يعاني الأستاذة من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم ، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد ، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع بعضهم الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض كبير في الأداء وبالتالي تواجه المنظمات مشكلات عديدة من شأنها أن تؤثر في تحقيق أهدافها .

1. عناصر ضغوط العمل

توجد عدة عناصر متداخلة لضغوط العمل والتي حددها "سيزلاقي" و"والاس" في ثلاثة عناصر أساسية وهي: الإثارة والاستجابة والتفاعل¹
 أولاً: **عنصر المثير**: يحوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط. وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

ثانياً: **عنصر الاستجابة**:

يتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

ثالثاً: **عنصر التفاعل**:

وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية، من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات²

2. مراحل ضغوط العمل

أ/ **مرحلة التعرض للضغط**:

يطلق عليها بعضهم مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس، بوجود الخطر وتبدأ هاته المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغط معين، عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة، يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذا الضغط ومن أهم المظاهر:

¹ أندرو دي سيزلاقي، مارك جي والاس، مارك جي والاس: ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد: السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1991، ص180.

² صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص337.

- زيادة ضربات القلب.
- الأرق.
- توتر الأعصاب.
- الضحك الهستيري.
- سوء استغلال الوقت.
- الاستهداف للحوادث.
- الحساسية للنقد.

ب/ مرحلة ردود الفعل أو التعامل مع الضغط:

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين، إما بالمواجهة أو الهروب، وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل للضغوط¹.

ج/ مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكولسترول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث حاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور، أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا، فإذا نجح في ذلك، قد يستقر الأمر عند هذا الحد، وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن.

¹ محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، جامعة الأزاريطة، 2005، ص44..

د/ مرحلة التعب والإنهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة، ومحاولات التكيف، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار أهمها:

الاستياء من جو العمل.

انخفاض معدلات الإنجاز.

التفكير في ترك الوظيفة.

الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.

الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكر، ضغط الدم¹

3. أنواع ضغوط العمل

حاول الباحثون في موضوع الضغط تقسيم هذا الأخير إلى أنواع وذلك حسب المعايير ذات تصنيف معينة ويعدّ التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها، هو المعيار الأكثر شيوعاً حيث يصنف الضغط إلى نوعين وهما ضغوط إيجابية وأخرى سلبية.

وقد ميزها نرسيلي بين نوعين من الضغط وهما:

أ- ضغط إيجابي: eustress وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.

¹ محمد إسماعيل بلال، نفس المرجع السابق، ص46.

ب- ضغط سلبي: *déstresse* وهي الصورة المدمرة ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن¹ حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية² وهذا يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء.

بالإضافة إلى التصنيف السابق ذكره هناك تصنيفات أخرى أهمها:

حسب معيار السبب:

أ/ الضغوط الأسرية: (التنافر الأسري، الانفصال، وفاة، فقر ...).

ب/ ضغوط النقص: (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء ...).

ج/ ضغوط العدوان: (سوء المعاملة من الأقران والأصدقاء ...).

د/ ضغوط السيطرة: (التأديب، العقاب القاسي ...³)

■ من حيث الشدة: صنفها "بابكوك" - Babcock - إلى ثلاثة أنواع وهي:⁴

أ- ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

ب- ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهة لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة، فيريد الفرد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

ج- جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

¹ محمد حسن، محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2007، ص 167

² ماجدي بهاء الدين، السيد عبيد، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على التدريس النفسية دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 115

³ عمر وصفي عقلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد استراتيجي - دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 595.

⁴ لوكيا الهاشمي وبن زروال فتحة، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006، ص ص 15-16

■ من حيث الفترة الزمنية: التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير في صحة الإنسان

النفسية والبدنية: ويقسم "جاينس": Jains الضغوط إلى: 1

أ- الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين، أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب- الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام، وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية، أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

ج- الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر، وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل، أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

■ من حيث المصادر: صنفها "McGrath" إلى 2 :

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة، قد تكون نفسية أو اجتماعية.

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.

ج/ الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

وقد وضع عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان جدولاً للمقارنة بين الضغوط السلبية والضغوط الإيجابية نوره فيما يلي:

¹ فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل، مجلة آفاق اقتصادية، اتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات، المجلد 17، العدد 67، 1996، ص14

² فاروق عبده فليح، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2009، ص308.

الجدول رقم 1: المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
1- تسبب انخفاضا في الروح المعنوية	1- تمنح دافعا للعمل
2- تولّد ارتباكا	2- تساعد على التفكير
3- تدعو للتفكير في الجهد المبذول	3- تحافظ التركيز على النتائج
4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد
5- تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه	5- تحافظ على التركيز على العمل
6- الشعور بالأرق	6- النوم جيدا
7- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها	7- القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر
8- الإحساس بالقلق	8- تمنح الإحساس بالمتعة
9- تؤدي إلى الشعور بالفشل	9- تمنح الشعور بالإنجاز
10- تسبب للفرد الضعف	10- تمد الفرد بالقوة والثقة
11- التشاؤم من المستقبل	11- التفاؤل بالمستقبل
12- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	12 القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، نفس المرجع السابق، ص 30

4. مصادر ضغوط العمل

يمكن حصر مصادر ضغوط العمل إلى جانبين رئيسيين هما:

■ **مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد:** تختلف استجابة الأفراد للضغط وذلك

بحسب السمات والخصائص المميزة لكل فرد، فمن الممكن أن يتعرض الأشخاص إلى

الضغوط نفسها ومع ذلك لا يكون الأثر واحدا، وتوضح هذه الدراسة مجموعة من المصادر

الفردية والمرتبطة بالفرد وهي على النحو التالي:

أ. **مفهوم الذات:** هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية والتصورات

والتعميمات الخاصة بالذات، يبلوره الفرد ويراه تعريفا نفسيا لذاته.

ويتكون مفهوم الذات، من أفكار الفرد الذاتية المحددة للعناصر المختلفة الداخلية والخارجية،

وتشمل على العناصر التالية:

- المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تتعكس إجرائيا في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو " الذات المدركة "
 - المدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين يتصورونها والتي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين " الذات الاجتماعية "
 - المدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن يكون " الذات المثالية " ¹
 - إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه وإذا كانت تلك النظرة تمثل شعورا سلبيا تجاه الذات فهذا يزيد من احتمال وقوعه تحت تأثير الضغوط بشكل كبير.
 - أما إذا كانت تلك النظرة، تعبر عن شعور إيجابي تجاه الذات، فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته، وثقته وتقديره لها عالية، ومن ثمة يقل احتمال تعرضه للضغوط.
- ب. نمط الشخصية: يعرفها عمار كشرود في معجمه بأنها: " تشير إلى الخصائص والسمات التي تتوافر في تركيب بنيان وكيان الشخص " ²
- ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية: أحدهما أكبر قابلية للضغوط بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن، والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمن ويعرف بالنمط أ.
- أما النمط الثاني، فيكون عكس النمط الأول: يعرف باسم النمط ب الذي يتميز بالثقة والهدوء وكذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها.
- ولقد حاول "لوتانس" **luthans** سنة 1985 أن يفرق بين نمط الشخصية " أ " ونمط الشخصية " ب " من خلال وصفه لسلوكيات كل منهما وذلك كما يوضحه الجدول التالي.

¹ عبد الحافظ سلامة، علم النفس الاجتماعي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص53.

² عمار الطيب كشرود، معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة إنجليزي، عربي ليبيا، دار الكتب الوطنية، 1994، ص266.

الجدول رقم 2: أنماط الشخصية

نمط الشخصية "ب"	نمط الشخصية "أ"
- ليس في عجلة من أمره دائماً	- مستعجل دائماً
- متأن في مشيته	- يمشي بسرعة
- يستمتع بوقته دون الإحساس بالذنب	- يأكل بسرعة
- صبور ولا يؤنب نفسه كثيراً على ضياع الوقت	- غير صبور بسبب ضياع الوقت
- ليس لديه مواعيد نهائية لإنجاز العمل	- يعمل شيئاً في آن واحد
- يلعب من أجل المتعة وليس من أجل الكسب	- لا يستمتع بوقت الفراغ
- ذو أسلوب لطيف في الحياة	- مشغول بالأرقام
- لا يهتم بالوقت	- يقيس النجاح بالكمية
	- شديد وعنيف
	- منافس
	- يشعر دائماً أنه تحت ضغط الوقت

ج. مركز التحكم في الأحداث: ويعدّ مركز التحكم أحد أبعاد الشخصية التي وضعها "روتر"

roter سنة 1966 حيث أشار إلى أنه من الممكن أن يتفاوت مركز التحكم لدى الأفراد

بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة عالية من السيطرة الخارجية¹.

وقد أوضح الهيجان ستة أبعاد لمفهوم الذات وهي²:

أ- الوعي بالذات: وهي مدى إدراك الفرد أن لديه القدرة على التأثير على عالمه من حوله.

ب- القيمة الذاتية: مدى شعور الفرد بأنه مساوٍ للآخرين في الحقوق والواجبات.

ج- حب تقدير الذات: وتعني عدم تعريض الفرد نفسه للمشاق أو الأخطار التي تزيد على طاقته.

د- شعور الفرد بالتميز من حيث الأهمية والخصوصية عن الآخرين.

¹ عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، نفس المرجع السابق، ص 113.

² عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، نفس المرجع، ص ص 101-102.

هـ- الثقة بالذات: قدرة الفرد على التكيف مع العالم من حوله.

و- احترام الذات: ويتمثل في قدرة الشخص على التعبير عن مشاعره بصورة واضحة. نستنتج مما سبق بأن إدراك الفرد لذاته وتقديره إيجابيا يجعل منه أكثر تحملا للضغوط والعكس يجعل منه فردا أكثر تأثرا للضغوط.

د. **عبء الدور:** ويقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص للعمل بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه، أو أن يكون عبء العمل أقل من قدراته وطاقاته فيتسبب ذلك في شعور الفرد بالملل وعدم الارتياح، فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية:

زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال، وآخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات والمهارات اللازمة لأدائه أو تحميل الفرد بأقل مما يجب، سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية، لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكاناته¹، ويُقسّم عبء العمل إلى قسمين:

- العبء الكمي للعمل:

ويقصد به اتزان كمية العمل الموكل للفرد مع قدراته وإمكاناته سواء بالزيادة والتي لا تمكنه من إنجاز عمله بالشكل المرغوب أو بالنقصان والذي لا يمثل تحديا لقدرات الفرد، وهذا يمثل أحد المؤثرات المؤدية للضغوط، والتي تُحدث اختلالا نفسيا بداخله وذلك يعود لعدم توافق قدرات الفرد مع مهام عمله من حيث: قلة تأهيله، أو حدائته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل.

¹ جيرلانديجرغ، روبرت بارون، تعريب ومراجعة: رفاعي محمد رفاعي: إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر،

- العبء النوعي للعمل:

يظهر من خلال شعور الفرد بأن المهارات اللازمة لإنجاز العمل والتي تتطلب مستوى معين، تفوق إمكاناته وقدراته¹.

هـ. صراع الدور: يحدث إن كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، كأن تطلب الوظيفة العمل لساعات طويلة، أو السفر مسافات بعيدة، وقد يتعارض ذلك مع دوره بوصفه زوجاً أو أباً، فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد، يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسه، بحيث مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد².

أ- دوره كزوج.

ب- دوره كموظف أو عامل

ج- دوره كأب

د- دوره كرجل أسرة³

■ المصادر التنظيمية لضغوط العمل:

ويقصد بها كل المصادر التنظيمية المرتبطة بمحيط العمل، أو المرتبطة بالعمل نفسه والتي يتعرض لها الفرد ونستعرض فيما يلي أهم هذه المصادر:

¹ ماك ر، مكمين، ترجمة: سلام منير حبيب: الحل الأمثل للضغوط- كيف نستفيد من ضغوط الحياة اليومية، دار

الثقافة، ط1، القاهرة، مصر، 1996، ص14

² محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، دار حامد للنشر، عمان،

الأردن، 2007، ص173

³ صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص299

أ. عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات، حيث تعدّ عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة¹ حيث يطلع المديرون باتخاذ القرارات، أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية، فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم كمديرين، وذلك عائد إلى عدة عوامل منها²:

- أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.
- درجة تعقيد القرار.
- مدى المشاركة في اتخاذ القرار.
- المسؤولية المترتبة على القرار.
- درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار:³ اتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمديرين تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات، وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها.⁴

ب. تقويم الأداء: يعدّ تقويم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعدد الأبعاد على قدرة فرد لشغل عمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية⁵ فالتقويم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية والتي تعتمد على كفاءة الأداء، وتتدخل فيه

¹ عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، نفس المرجع السابق، ص182

² خليل محمد حسين الشماخ، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص109

³ نواف كنعان، القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2007، ص338

⁴ عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، نفس المرجع السابق، ص182

⁵ محمد مرعي مرعي، أسس إدارة الموارد البشرية- النظرية والتطبيق، دار الرضا للنشر، ب ط، دمشق، 1999، ص241.

العلاقات الشخصية والمحسوبية بين القائد والأتباع، فإن هذا يولّد نوعاً من الإحباط لدى بعض المرؤوسين، نظراً لعدم تقدير إمكاناتهم ومساواتها لقدرات زملائهم الأقل منهم كفاءة، قد يفضل بعض الزملاء عنهم، فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز، وهذه الأشياء تعدّ مصدراً من مصادر الضغوط.

5. نموذج عن ضغوط العمل:

نموذج هيجان لتفسير الضغوط 1998 يتضمن نموذج " هيجان " لتفسير الضغوط الأبعاد التالية¹:

مصادر الضغوط:

أ- المصادر المتعلقة بالفرد:

وهي مصادر متعلقة بشخصية الفرد ومصادر نفسية وكذا مصادر سلوكية.

ب- المصادر المتعلقة بالمنظمة: وهي ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفة وعبء العمل والإحباط الوظيفي، والعمليات التنظيمية وظروف العمل المادية والتغيير في بيئة العمل.

النتائج المترتبة على الضغوط:

أ- نتائج الضغوط على الفرد: الاضطرابات الفسيولوجية والاضطرابات النفسية والاضطرابات السلوكية.

ب- نتائج الضغوط على المنظمة: عدم دقة القرارات، تدني مستوى الإنتاج والغياب والتسرب الوظيفي، الصراع داخل بيئة العمل، ارتفاع معدل الشكاوى، حوادث العمل.

إدارة الضغوط: وتشتمل على:

أ- إدارة الضغوط على مستوى الفرد وتضم: تعديل بناء الشخصية لدى الفرد، إدارة الوقت، مواجهة الصراع في بيئة العمل.

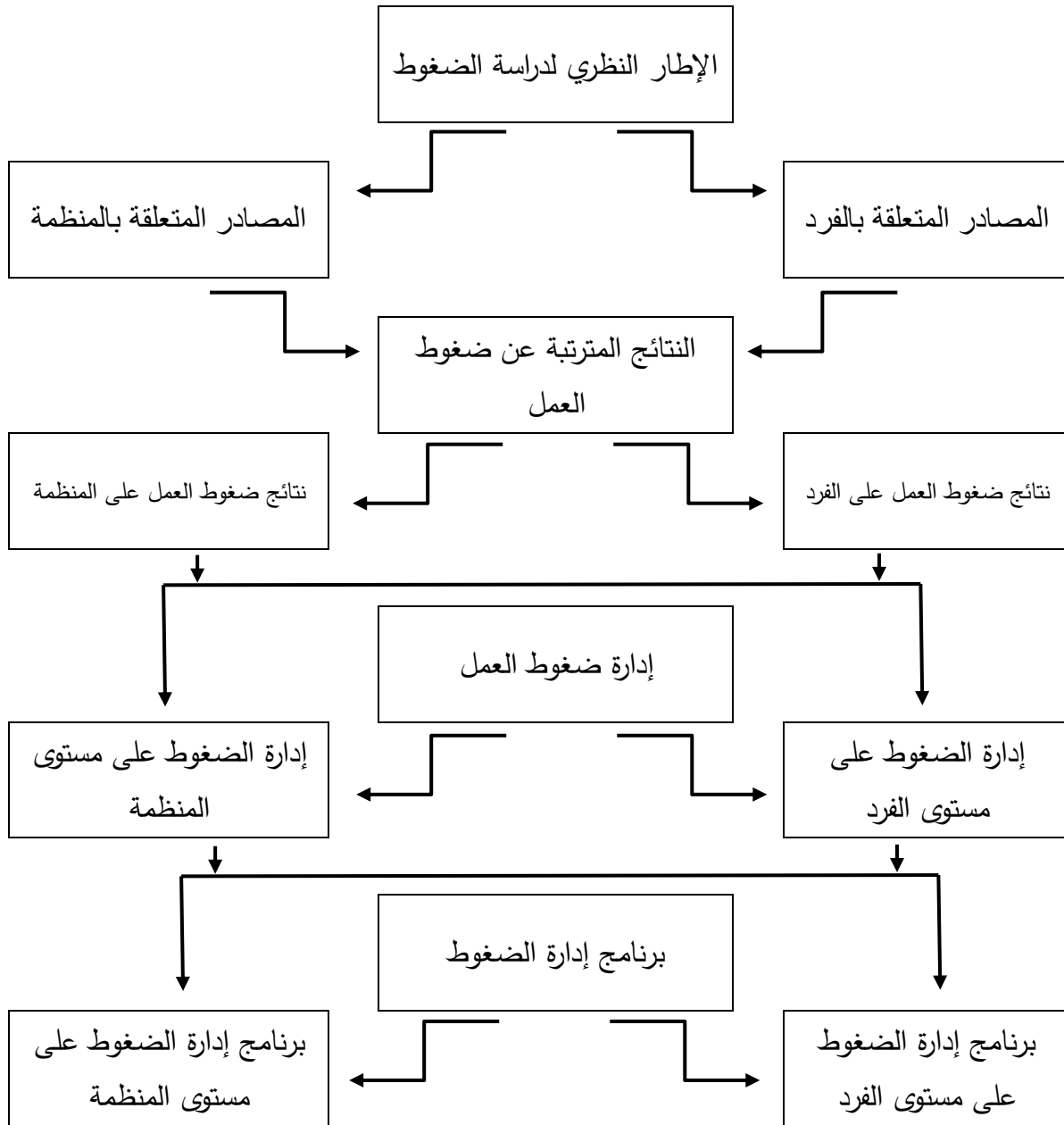
ب- الدعم الاجتماعي: الحفاظ على الجهد، طلب المساعدة من المختصين.

¹ عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، نفس المرجع، ص92

ج- إدارة الضغوط على مستوى المنظمة: إدارة ثقافة المنظمة، إعادة تصميم وظائف الإشراف الناجح من استخدام الدوافع.

ويوضح الشكل التالي:

الشكل رقم 1: نموذج الهيجان في تفسير الضغوط



المصدر: عبد الرحمان بن أحمد محمد الهيجان، نفس المرجع السابق، ص 92

6. الآثار المترتبة على ضغوط العمل:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت آثارا سلبيا على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة، لكن هذا لا ينفى أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المتفوق عليه، أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد، وعليه فإن للضغوط آثارا سلبية وأخرى إيجابية.

1- الآثار الإيجابية لضغوط العمل: وتتمثل فيما يلي:

أ- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.

ب- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.

ج- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.

د- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل¹

هـ- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط².

2- الآثار السلبية لضغوط العمل:

يترتب على ضغوط العمل آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل في:

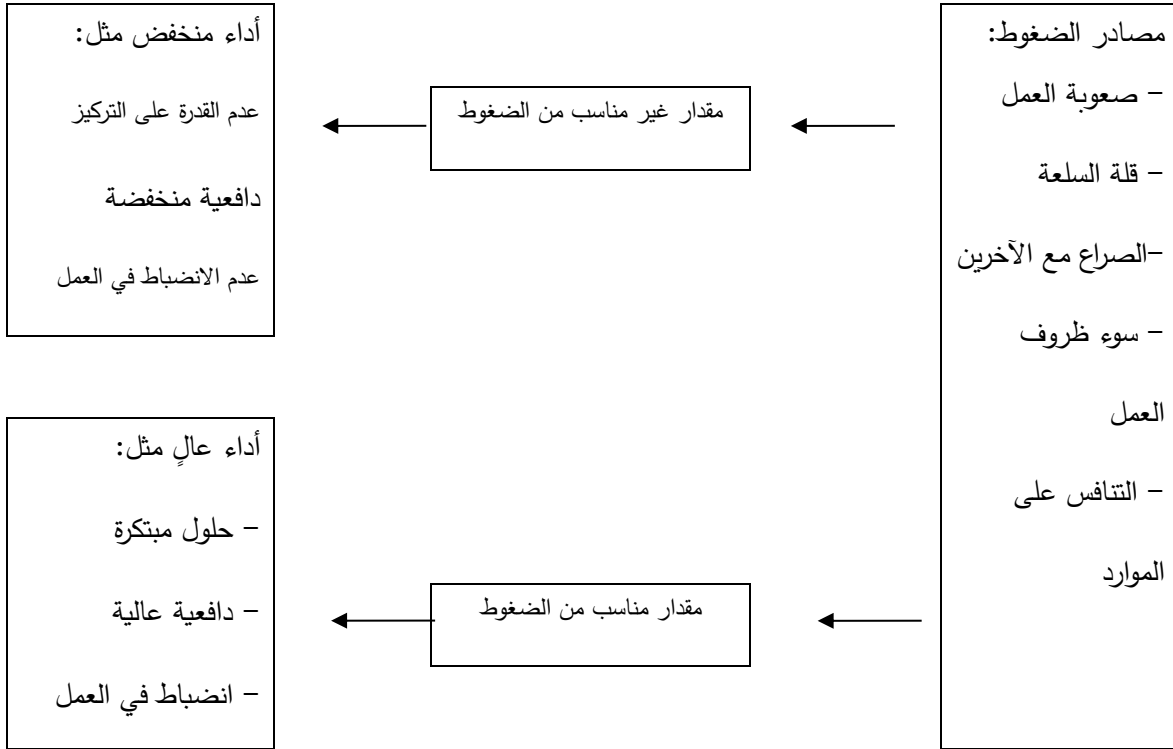
أ- انخفاض الأداء: إن ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه، كما أن مقداراً عالياً

¹ توفيق عبد الرحمان، المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر، 1994، ص24.

² عمر وصفي عقلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد استراتيجي -دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص600.

أو منخفضا من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء، في حين أن مقدارا مناسباً للضغوط يكون مثيرا، وها هو شكل 2 يصف العلاقة بين الضغوط والأداء.

الشكل رقم 2: يوضح تأثير ضغوط العمل على الأداء



المصدر: أحمد ماهر، نفس المرجع السابق، ص 392.

ب- الملل:

يقصد به اضطرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل، أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل الانتباه والانجذاب لدى الفرد نحو عمله.

ج- التغيب:

تعدّ مشكلة التغيب مشكلة مهمة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله، حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يتغيب تماماً¹، وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل.

د- مشكلة صحية:

حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبحة الصدرية وعدم انتظام معدلات القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة وارتفاع ضغط الدم وزيادة نسبة الكوليسترول في الدم².

7. علاج ضغوط العمل وإدارتها:

تتعدد أساليب مواجهة الضغوط فهناك أساليب عامة، تطبق على معظم أنواع الضغوط، كالاتجاه إلى الله، قراءة القرآن الكريم والدعاء، وهناك أساليب خاصة بأنواع معينة من الضغوط ومهما كان الأسلوب المتبع لمواجهة الضغوط فيجب أن تتوافر فيها الشروط التالية:

أ- أن يتوافر في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط، صفة الخصوصية لأن الأسلوب الذي يصلح لفرد ما قد لا يصلح لفرد آخر، وذلك نظراً للفروق الفردية الموجودة بين الأفراد.

ب- أن تكون أساليب مواجهة الضغوط مبنية على أساليب تفضيلات الشخص بدلاً من أن تكون مفروضة عليه.

¹ ديفيد فونتانا: حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة- مواجهات نفسية في

سبيل التنمية البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع ط1، عمان، الأردن، 2009، ص37

² محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الاسكندرية، 1999، ص91.

ج- لا بد أن تتعدد أساليب مواجهة الضغوط وذلك نظرا لتعدد أبعاد الضغوط، من حيث الأساليب والنتائج، وهذه الأساليب لا بد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية والبدنية والعاطفية والاجتماعية.

أن تتسم أساليب مواجهة الضغوط بالمرونة، بمعنى أن تكون قابلة للتعديل والتكيف بما يلائم ظروف الفرد والمنظمة التي ينتمي لها¹.

■ الأساليب الفردية للتعامل مع ضغوط العمل:

إن من الافتراضات التي تقوم عليها دراسات الضغط الفردية التي تقول: إن الضغط يعتمد في الأساس على الكيفية التي يدرك بها الفرد الحدث، أو الموقف الضاغط، ومن ثم الكيفية التي يتعامل بها مع ذلك الحدث، فالفرد الذي يدرك حدثا من الأحداث على أساس أنه موقف تحدٍ، سيعتمد إلى التعامل معه بشكل مباشر وذلك باتخاذ إجراء معين، أو قد يتعامل معه على أساس إستراتيجية التركيز على المشكلة من أجل تغيير الواقع وإبداله بأحسن منه².

■ الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط:

1/ التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية، بسبب عدم اتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمروؤسيهم لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا يمكن أن يجعل جواً من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

¹ عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، نفس المرجع السابق، ص 294.

² سليمان عبد الرحمان الطيريري، الضغط النفسي-مصادره ومسبباته-، مجلة كلية التربية، مجلد 8، عدد 9، جامعة الإمارات، 1994، ص 158.

2/ تصميم وظائف ذات معنى:

تفقد الكثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أي متعة في أدائه للعمل المنوط به، وينقلب العمل إلى رتابة (روتين) وممل، 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 أهمية ومعنى، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام، كما تتيح مقداراً مناسباً من السلطة للأداء¹.

و من خلال ما قمنا بعرضه من تراث علمي ، فيما يخص ضغوط العمل ، فقد تبين لنا أن ضغوط العمل ليست بعيدة أو خلل في الطريقة التي تدار بها المنظمات أو في طريقة تنظيم الأفراد في المنظمة ، بل هو حقيقة من حقائق الحياة اليومية والتنظيمية وكما قمنا بتوضيحه أن ضغوط العمل تحمل آثاراً سلبية وخطيرة أحياناً إذا ما تعدت المستويات العادية ولتجنب هذه الآثار السلبية هناك بعض الاستراتيجيات التي توصل إليها الباحثون من خلال الدراسات والبحوث التي قاموا بها ، من أجل علاج الضغط وإدارته ، ويمكن تقسيم هذه الاستراتيجيات إلى مجموعتين رئيسيتين هما الاستراتيجيات الفردية والاستراتيجيات التنظيمية.

أولاً: الاستراتيجيات الفردية:

يجب ألا يعتمد الأفراد في المنظمات على البرامج التنظيمية الرسمية للمساعدة في منع الضغط وإدارته، حيث توصل الباحثون إلى اكتشاف العديد من الأساليب الفردية للتعامل مع الضغط ومسبباته، وسنقوم فيما يلي بعرض هذه الطرائق والأساليب المستخدمة في منع الضغط وإدارته على المستوى الفردي، وما تجب الإشارة إليه هو الاختلاف الكبير في فعالية

¹ محمود سليمان العميان، نفس المرجع السابق، ص 170.

هذه الأسباب، فما يجده بعض الأفراد فعالاً قد لا يجده بعضهم الآخر كذلك، ولا يزال هناك قدر كبير فيما يتعلق بالفروق الفردية على نتائج إدارة الضغط لا تعرف.

أ- ممارسة الأنشطة الفردية:

تعدّ ممارسة الرياضة من أهم الأنشطة الفردية للتخلص من الضغط والتوتر، ومن الواضح أن انتشار أندية أو مراكز التدريس والتمرينات الرياضية على مستوى كامل تراب (الو. م. أ.)، قد ارتبط ارتباطاً وثيقاً بالوعي بضرورة تخفيف تأثير الضغط حيث تبين من خلال الدراسات والأبحاث المقامة من طرف الباحثين المختصين في الضغوط النفسية أن ممارسة الأنشطة البدنية، يؤدي إلى خفض نسبة السكر، ونسبة الكوليسترول في الدم، إضافة إلى تجنب ارتفاع ضغط الدم الأمر الذي يؤدي بدوره إلى تجنب الضغوط النفسية والمهنية.

ب- التقنيات المعرفية:

ويعدّ الأسلوب المعرفي الأساس المنطقي للأساليب الفردية لإدارة الضغوط، والذي يعرف جملة من التقنيات المعرفية، وهو أن يتم تخفيف استجابة الشخص للضغوط عن طريق العمليات المعرفية والأفكار، والافتراض الأساسي لهذه التقنيات هي أن أفكار الأشخاص والتي توجد في مجال توقعات الفرد واعتقاداته هي سمات، وتعمل هذه السمات على استخراج الاستجابات العاطفية للموقف، فعلى سبيل المثال إذا وصف شخص خسارة الترقية على أنها موقف غير مرغوب، فيكون استجابة الضغط للسمات وليس للموقف، وترتكز التقنيات المعرفية لإدارة الضغوط على السمات المتغيرة أو المعرفية، بحيث يقوم الأشخاص بتقويم للمواقف بشكل مختلف، وتتمركز إعادة التقويم هذه على إزالة التشوهات المعرفية:

- التضخيم (عدم الحصول على ترقية تمثل نهاية العالم بالنسبة للفرد العامل).

- التعميم الزائد (عدم الحصول على ترقية يعني انتهاء مساري الوظيفي، فلن تتم ترقيتي في أي وظيفة أخرى، في أي مكان آخر).

- إضفاء الطابع الشخصي (أنني لم أتوصل على ترقية، فيتضح أنني شخص فضيع) وعليه فإن لكل الأساليب المعرفية أهدافاً متشابهة، وهي مساعدة الأشخاص على الحصول على سيطرة أكبر على تفاعلاتهم، تجاه الضواغط عن طريق تعديل معرفتهم.

ج- التدريب على الاسترخاء:

والغرض من هذا الأسلوب هو تخفيف استنزاف الشخص والعمل على جلب شاكلة هادئة من الأمور ، فمن الناحية النفسية يؤدي الاسترخاء الناجح إلى الهدوء والاستقرار النفسي ، والشعور الصريح بالقدرة على التحكم وتخفيض القلق والتوتر ، أما من الناحية الفسيولوجية فيؤدي الاسترخاء إلى تخفيض ضغط الدم ومعدل التنفس ونبضات القلب ، وتتضمن تقنيات الاسترخاء تمارينات التنفس واسترخاء العضلات ، والتدريب الذاتي والذي يجمع بين عناصر استرخاء العضلات والتأمل إلى جانب استراتيجيات الاسترخاء العقلية المتنوعة والتي تتضمن التخيل والتصور .

- وتتضمن الظروف التي تؤدي إلى تحقيق حالات الاسترخاء، البيئة الهادئة والوضع المادي المريح والعين المغلقة، ويمكن القول إن استغراق لحظات قليلة للراحة العقلية من أنشطة الوظيفة، حيث أن قضاء فترات قصيرة من الراحة من هذا النوع، بشكل متكرر يكون أكثر استرخاء من ممارسة فترات أطول من الراحة ولكن بتكرار أقل.

د- التغذية الراجعة الحيوية:

من خلال هذه الإستراتيجية يمكن تعليم الأفراد كيفية ضبط العمليات المتنوعة الداخلية التي تحدث في الجسم عن طريق استخدام تقنية التغذية الراجعة الحيوية، في التغذية الراجعة الحيوية يتم اكتشاف التغيرات الطفيفة التي تحدث في الجسم وتوسيعها وعرضها أو تحدث في العقل لدى الشخص، ويتيح تسجيل الحاسب الآلي إمكانية أن يشاهد الشخص التغيرات الدقيقة التي تحدث في معدل نبضات القلب وضغط الدم، والحرارة ونماذج موجات المخ والتي لا يمكن ملاحظتها طبيعياً، حيث أن أغلب هذه العمليات تتأثر بالضغط.

- ومن الممكن التعرف على الدور المحتمل للتغذية الراجعة الحيوية ، كونها تقنية لإدارة الضغط الفردي من خلال الوظائف الجسدية ، والتي تكون لحد ما قادرة للخضوع للسيطرة الإدارية ، ويتضمن ذلك معدل ضربات القلب وتوتر العضلات ودرجة حرارة الجسم وحموضة المعدة وضغط الدم ، وتتأثر أغلب هذه العمليات بالضغط ، وتكمن قوة التغذية الراجعة في قدرتها على المساعدة في الوصول إلى حالة من الاسترخاء واستعادة الوظائف الجسدية لحالة من عدم الضغط ، وتتميز تقنية التغذية الراجعة الحيوية بأنها توفر بيانات دقيقة عن الوظائف الجسدية، وعن طريق تفسير التغذية الراجعة يعرف الأفراد مدى ارتفاع ضغط دمهم مثلا، فيعملون على تخفيضه من خلال ممارسات خاصة .

- إن التدريب على التغذية الراجعة مفيد في تخفيض القلق وحموضة المعدة وبالتالي تخفيض احتمال حدوث قرحة المعدة إضافة إلى التحكم في القلق والصداع، وعموما تخفيض المظاهر الفسيولوجية السلبية للضغط، وبالرغم من هذه النتائج الإيجابية يجب أن يفهم الأشخاص المتطلعون إلى التغذية الراجعة الحيوية للتحكم في الضغط.

أن النجاح يتطلب التدريس واستخدام المعدات التي قد تكون باهظة الثمن.

- إضافة إلى هذه الاستراتيجيات الفردية هناك استراتيجيات أخرى، حققت شهرة ونجاحا كبيرا في الدول الغربية وخاصة في الو. م.أ لكنها لم ولن تلقى نجاحا في المجتمعات الإسلامية نظرا لأنها تتعارض مع العقيدة والفكر الإسلامي ومن أهم هذه الاستراتيجيات ما يسمى بالتأمل حيث أن أنماط التأمل التي استطاعت تحقيق نجاح في الدول الغربية مستمدة جميعها من الفلسفات الشرقية كالبودية والكونفوشوسية وغيرها.

8. الشروط الواجب توافرها في الأستاذ:

الأستاذ يحتل ركيزة أساسية في نجاح العملية التعليمية، حيث يقوم بدور موجه ومرشد ومالك للقدرات والكفايات التي تؤهل التلاميذ لتحقيق أهدافهم التعليمية، على الرغم من

التحولات التي شهدها دور الأستاذ بين الماضي والحاضر، إلا أنه لا يزال يقوم بمهمة حيوية في تحفيز التلاميذ على الجهد والإبداع.

وتعتمد فعالية تعلم أي مادة وتدريسها بشكل كبير على الخصائص المعرفية والشخصية التي يتحلى بها الأستاذ، يشير عبد العليم إبراهيم إلى أهمية بعض المقومات الأساسية للتدريس مثل مهارات التواصل الجيدة بين الأستاذ والتلاميذ، وقدرته على الاستماع لهم والتفاعل معهم، وبراعته في توجيههم واستدراك احتياجاتهم التعليمية.

بالإضافة إلى ذلك، ينبغي للأستاذ أن يتمتع بالقدرة على إثارة اهتمام التلاميذ والتفاعل معهم بطرائق تعليمية مبتكرة وشائقة، ومن المهم أيضًا أن يكون الأستاذ قادرًا على بناء علاقات إيجابية مع التلاميذ وتشجيعهم على تحقيق أقصى إمكاناتهم التعليمية.

يعتمد نجاح العملية التعليمية إلى حد كبير على قدرات الأستاذ ومهاراته في التواصل مع التلاميذ وتحفيزهم ودعمهم في رحلتهم التعليمية.¹

يعد الأساتذة الوسطاء الذين يقدمون أو يخفقون في تقديم الخبرات الضرورية التي تسمح للتلاميذ بإطلاق قدراتهم الهائلة²

وفي هذا الصدد فإنه ليس كل حامل لشهادة عليا قادر إلى امتحان فن التدريس إذ وحسب رأي معتوق جمال الشهادة وحدها غير كافية لكي يصبح الفرد أستاذًا خاصة في التعليم العالي وهذا مهما كان التخصص³

إلى جانب أن الشهادة الجامعية ليست كافية للتدريس، يظل هناك مشكلة أخرى تواجه التعليم والأستاذ، وهي إيديولوجية الأستاذ التي قد يفرضها بعض الأساتذة، سواء عن قصد أو بدونه، فكل أستاذ لديه إيديولوجية خاصة به، والتلاميذ في بعض الأحيان يهتمون

¹ إبراهيم عبد العليم، الموجه الفني لمدرسي اللغة العربية، ط5، القاهرة، دار المعارف، 1985، ص25

² أركار وجانيس، 2002، إصلاح التعليم، الجودة الشاملة في حجرة الدراسة، ترجمة: بسيوني سهير، القاهرة، دار الأحمدي للنشر، ص 49

³ معتوق جمال، قراءة نقدية لواقع علم الاجتماع بالجزائر، دراسات اجتماعية وتربوية، علي بن زيد للفنون المطبعية، بسكرة،

باتجاهات أساتذتهم وأيديولوجياتهم أكثر من اهتمامهم بالمعرفة ذاتها، وذلك من أجل تحقيق العلامة الجيدة.¹

لذلك، يجب على الأستاذ أن ينظر إلى المتعلم في إطار جميع العلاقات التفاعلية النفسية والاجتماعية، بما في ذلك البيئة المحيطة، والميول والاهتمامات، والقدرات، والتصورات، والعوائق، والآفاق، وهذا ما أكده الأخصائي الفرنسي في طب الأعصاب جون ماري لومير.²

وتعدّ أهم سمة يجب أن يتحلى بها الأستاذ هي معرفته الجيدة بالمتعلم واستخدام الطرائق الحديثة في التدريس المعتمدة على المقاربة بالكفاءات، ومع ذلك يلاحظ أن بعض الأساتذة لا يزالون يعتمدون طرائق التلقين التقليدية بدلاً من الطرائق الحديثة التي تشجع على الفهم والاستنتاج والاستدلال، وهي الطرائق التي ينبغي أن يتميز بها حقل التعليم، كما قال ماوتسي تونغ: "لا تعطني سمكة، بل علمني كيف أصطادها".³

وللمعلم أدوار هي:⁴

- تربية شخصية التلميذ من جميع جوانبها .
- تنمية المجتمع المحلي وخدمته.
- متابعة الأحداث الجارية والاستكشافات العلمية في مجال التخصص الأكاديمي .
- تعديل المنهاج في معناه الواسع، وتحسينه وتطويره .

¹زهرة شوشان، ضيف نجية، تعليمية المواد في نظام التعليم الجامعي، تعريفها، أهميتها، قسم علم الاجتماع أنموذجاً، جامعة بوريعة الجزائر، ص7

²زهرة شوشان، ضيف نجية، نفس المرجع السابق، ص 7

³زهرة شوشان، نفس المرجع، نفس الصفحة.

⁴كنعان أحمد علي، رؤية لإعداد المعلمين وتأهيلهم وفق متطلبات أنظمة الجودة كخطوة أساسية للإصلاح المدرسي، جامعة دمشق، كلية التربية، بحث مقدم لمؤتمر الإصلاح المدرسي: تحديات وطموحات: دبي، 2007، من 17، 19 أبريل 2007

- استغلال كل مصادر التعلم في بيئة التعلم والتعليم وعدم الاقتصار على الكتاب المدرسي
- تطوير الإدارة التربوية في كل مستوياتها لتصبح إدارة ديمقراطية وإنسانية .

9. آثار ضغوط العمل في الأساتذة :

1.9. الآثار الفيزيولوجية والنفسية:

- الآثار الفيزيولوجية:

يعد هذا النوع من الآثار أوضح مؤشر على ضغوط العمل ، فقد كشفت العديد من الدراسات و البحوث المدرسية أن أكثر من % 50 من الأمراض التي يواجهها الأفراد ناتجة عن الضغوط التي يواجهونها في حياتهم ، فاستمرار هذه الضغوط يؤدي بالجهاز العصبي اللاإرادي و جهاز الغدد الصماء إلى نشاط دائم و غير متوازن يتسبب في الكثير من المشكلات الصحية في مجال العمل، و من أهمها أمراض القلب، ارتفاع السكر في الدم ، الصداع النصفي ، آلام الظهر، ارتفاع ضغط الدم، قرحة المعدة، و غيرها من الأمراض العضوية الأخرى التي يطلق عليها " أمراض التكيف¹ " وتشير إحصائيات حديثة إلى أن % 40 من الأمراض كالنوبات القلبية ، القرحة الدامية ، ضغط الدم وغيرها بدايتها الضغط².

- الآثار النفسية:

تؤثر ضغوط العمل في الأشخاص بأشكال مختلفة ، إلا أن إحدى الأعراض التي يشعر بها الجميع هو الشعور بالقلق ، كما أن تعرض الأساتذة لفترة طويلة من الضغط الشديد يؤدي بهم إلى الشعور بالإحباط ، و الذي يتزامن مع استخدام استراتيجيات تأقلم غير ناجحة إذ ترتبط المستويات العالية من ضغوط العمل بالغضب ، القلق ، الاكتئاب

¹ فاروق فليح، السيد محمد عبد المجيد، نفس المرجع السابق، ص 310

² لطفي عبد الباسط ابراهيم، عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين، مجلة مركز البحوث التربوية، السنة الثالثة، العدد 05، جامعة قطر، 1994، ص 36

، العصبية، الاستثارة ، التوتر، الملل ، التغيير في الحالة المزاجية الانفعالية ، انخفاض تقدير الذات، العجز عن التركيز في وضع القرارات و عدم الإشباع الوظيفي¹ ، و يعد الاحتراق النفسي من أهم المشكلات المصاحبة لاستمرار ضغوط العمل ، وهو يشير إلى " حالة من الإنهاك و الاستنزاف البدني و الانفعالي ، نتيجة التعرض لضغوط عالية.

2.9. الآثار السلوكية والاجتماعية:

- الآثار السلوكية :

تظهر على السلوك الظاهر من خلال بعض التغيرات في العادات والأنماط السلوكية لدى الفرد العامل كاضطرابات الأكل بالزيادة أو النقصان في الشهية أو التركيز على نوع واحد من الطعام ووجبة واحدة طوال اليوم، وقد أشار Lazarus 1966 إلى بعض هذه الاضطرابات السلوكية مثل اضطرابات النوم، الأرق، الفزع، الكوابيس، الإفراط في النوم، شرود الذهن ... كما يؤدي الإحباط في العمل إلى القلق الذي يحاول العامل خفضه عن طريق العدوان، المعبر عنه من خلال سلوكيات: التغيب وقلة الإنتاج وترك العمل.²

- الآثار الاجتماعية:

إن ضغوط العمل الحادة تؤدي إلى الكثير من الآثار الاجتماعية السلبية كالشعور بالاغتراب عن مجال العمل، فقدان الرغبة في العمل، فقدان الكفاءة والفعالية المطلوبة في العمل³ ، توتر العلاقات الاجتماعية مع الرفاق والرؤساء في محيط العمل ومع الأصدقاء، الصراعات والخلافات الزوجية وما ينتج عنها من طلاق .طه عبد العظيم حسين .

¹ طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية النفسية، ط 1، دار الفكر، 2006، ص 235

² مصطفى غالب، في سبيل الموسوعة النفسية، دار ومكتبة الهلال، بيروت، 1989، ص 113

³ فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد، نفس المرجع السابق، ص 312

- الآثار المعرفية:

تتمثل في عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة، ضعف التركيز، اضطرابات الذاكرة النسيان تدهور الانتباه والتركيز، زيادة الأخطاء في المهام، التفكير المضطرب واللاعقلاني¹ ، انخفاض الدافعية، عدم القدرة على الإنجاز المتميز.

¹ عمر مصطفى محمد النعاس، نفس المرجع السابق، ص66

خلاصة الفصل الأول:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى ذكر عناصر الضغوط ومراحلها وكذا أنواعها. ثم أشرنا إلى أهم مصادرها والمتعلقة بالفرد والمنظمة على حد سواء لظاهرة الضغط، ثم توضيح أهم الآثار والنتائج المترتبة عنها. وأخيرا تم التطرق لأهم أساليب مواجهة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة وذلك للتخفيف من حدتها.

الفصل الثاني:

أداء أساتذة التعليم الابتدائي

تمهيد

- 1- مفاهيم أساسية حول الأداء
 - 2 - معايير الأداء وأقسامه
 - 3- أهمية أداء الأستاذ في التعليم الابتدائي
 - 4- طرائق تقويم الأداء
- خلاصة الفصل الثاني

تمهيد

تعدّ وظيفة تقييم أداء الأساتذة من بين الوظائف الرئيسية في إدارة الموارد البشرية، حيث تساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المنظمة، فعن طريق تقييم أداء الأساتذة، يمكن للمدرين والإداريين تحديد نقاط القوة والضعف للفرد وتوجيهه نحو تحسين أدائه وتطوير مهاراته.

كما يمكن لعملية التقييم أن تساهم في تحديد احتياجات التدريب والتطوير للموظفين، وبالتالي تعزيز كفاءتهم وتحسين أدائهم في العمل.

يتطلب تقييم الأداء الاعتماد على مقاييس وأدوات رسمية وموضوعية، ويجب أن يكون لها أساس علمي ومنهجي، كما يجب أن تكون هذه العملية متوازنة وعادلة، وأن تشمل تقديرات شاملة لأداء العاملين بما يعكس واقعية أدائهم ومساهماتهم في تحقيق أهداف المنظمة.

1. مفاهيم أساسية حول الأداء

حظي موضوع الأداء باهتمام بالغ وشهد بحوثاً مستمرة عن حلول للمشكلات المتعلقة به، إذ يعدّ الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل فضلاً عن كونه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة منها والنامية على حد سواء . وما زالت المنظمات تبحث عن قيادات جديدة عن طريق إعادة تصميم هيكلها ومحاولاتها لإشراك العاملين فيها في وضع السياسات وإيجاد أساليب أخرى تركز على تحقيق غاية واحدة هي تحسين الأداء، وبذلك أصبحت المنظمات تعمل على تحديد مفهوم للأداء، وتركز في البحث والتطبيق على محاولة التعرف على حقيقة الأداء ومعرفة العوامل التي تحدده وتؤثر فيه .

1.1 ماهية الأداء

1.1.1 مفهوم الأداء

يعدّ الأداء القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار المنظمات، ومن هنا يعدّ الأداء مفهوماً جوهرياً ومهماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وعلى الرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تتناول الأداء إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع واتفاق حول مفهوم محدد له .

وهذا الاختلاف حول مفهوم الأداء ينبع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسته وقياسه المستخدمة من طرف المديرين والمنظمات . وفي هذا السياق يمكن ذكر مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالأداء :

- المفهوم اللغوي :

يعدّ قاموس اللغة الفرنسية LAROUSSE كلمة الأداء PERFORMANCE كلمة إنجليزية مشتقة من الفرنسية القديمة PARFORMANCE المأخوذة من كلمة

PARFORMER، والتي تعني: أتم أو أنجز أو أدى¹ (Accomplir) .

- المفهوم الاصطلاحي التنظيمي

يعبر عن الأداء بكونه: انعكاس لقدرة منظمة الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها؛ وحسب كل من (WIERSEMA&ROBINS) فالأداء هو: قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها طويلة الأمد².

كما يمكن القول إن الأداء هو " :سلوك يساهم فيه الفرد في التعبير عن مساهماته في تحقيق أهداف المنظمة، على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة، وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب³ . "

كما يشير الأداء إلى " :درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"⁴.

وجاء تعريف نيكولاس F.W. NICOLAS للأداء على أنه: "نتاج سلوك فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتائج السلوك فهي تلك النتائج المتمخض عنها ذلك السلوك، مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه نتائج ذلك السلوك"⁵.

¹ مادني أم الخير والآخرين، "دور التحفيز وأثره على تحسين أداء الموظف الإداري"، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، تخصص

مالية، قسم علوم اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2001، ص 31

² ظاهر محسن منصور الغالبي ووائل محمد صبحي إدريس، نفس المرجع السابق، ص 477

³ سناء عبد الكريم خناق، "مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية"، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، 9 - 8 مارس 2005، ص 36

⁴ راوية محمد حسن إدارة الموارد البشرية، "الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر، 2000، ص 215

⁵ عبد الباري إبراهيم درة، "تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات"، بحوث ودراسات المنظمة العربية للعلوم الإدارية، العدد 382، جامعة الدول العربية، القاهرة - مصر، 2003، ص 15

ويرى أحمد صقر عاشور أن الأداء يعني " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله¹ ."

وجدير بالذكر أن للأداء مفاهيم مرتبطة به، ك: الكفاءة والفعالية، فالكفاءة تشير إلى النسبة بين المدخلات والمخرجات، فكلما كانت هذه الأخيرة أعلى المدخلات كانت من الكفاءة أعلى، في حين أن الفعالية تشير إلى الأهداف المحققة من قبل المنظمة² .

وفي الأخير يمكن القول إن الأداء هو " صورة حية تعكس مستوى قدرة المنظمة ونتيجتها على استغلال مواردها وقابليتها في تحقيق أهدافها الموضوعية، من خلال أنشطتها المختلفة وفقا لمعايير تلائم المنظمة وطبيعة عملها"، أو هو "الهدف المركزي لعملية التحول، والذي يوضح مدى تحقيق الأهداف ومستوى تنفيذ الخطط ."

2.1.1 الجوانب المتداخلة في مفهوم الأداء

هناك العديد من الجوانب المتداخلة في مفهوم الأداء، نوجزها فيما يلي³ :

الجوانب المتعلقة بالعمل :

الإلمام بالعمل :

يعد الإلمام بالعمل ركنا أساسيا من أركان الأداء، فهو يعني معرفة الفرد بالعمل الذي يؤديه، ومدى وعيه بدوره واختصاصاته، وإدراكه للتوقعات المطلوبة منه ومدى اتباعه لطريقة العمل التي تحددها له المنظمة.

¹ أحمد صقر عاشور، "إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي"، دار النهضة العربية، بيروت لبنان، 1983، ص50

² سهيلة محمد عباس، "إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي"، دار وائل، عمان - الأردن، 2002، ص138

³ نور الدين شنوفي تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة لنيل درجة دكتور دولة في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص16-17

ناتج العمل :

ويعبر عن مستوى الإنجازات التي يحققها الفرد، ومدى مقابقتها للمعايير النموذجية الكمية والنوعية، وكذا الزمنية وضغط التكاليف، وكل ما يميز ناتج عمله من قيمة مضافة أي بصمات الفرد العامل في العمل ."

الجوانب المتعلقة بالسلوك :

سلوك الفرد العامل : يشير سلوك الفرد في أداء وظيفته إلى مدى محافظته وحرصه على معدات الإنتاج وأدواته وتجهيزاته التي يستخدمها في وظيفته من حيث الاعتناء والصيانة وتجنب الإتلاف، والعمل على تفعيل عائداتها .

السلوك الاجتماعي :

يمثل مدى تعاون الفرد مع زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه، ومدى مساهمته في إنجاز أعمال الجماعة، تنفيذه للأوامر ومشاركته في حل مشكلات العمل .

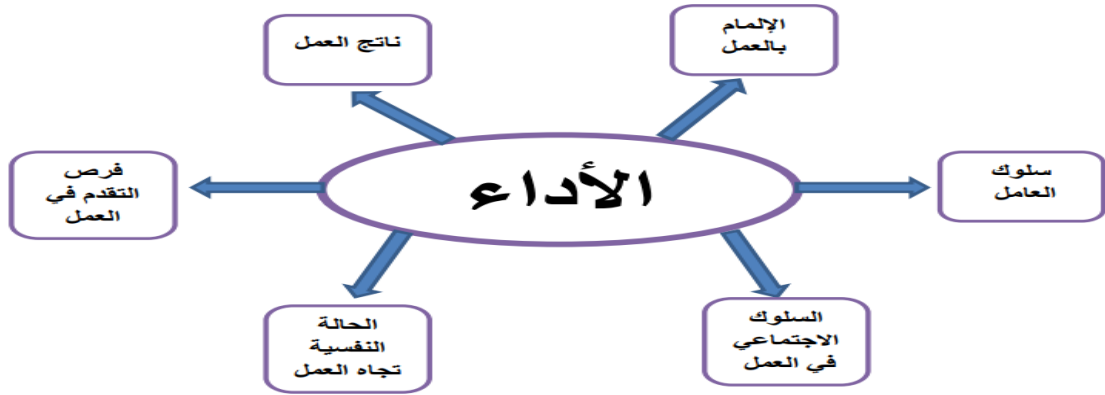
الحالة النفسية :

إن الحالة النفسية للفرد والتي تجعله يتصرف بمزاج معين يكون من خلاله إما في حالة حماس ورغبة في العمل والاستعداد لإتقانه بما يمكنه من التفاعل مع عمله باليقظة والحضور الذهني، وإما يكون في حالة نفسية لا تسمح له بالتجاوب مع العمل .

فرص التقدم :

من أجل زيادة كفاءة الإنتاجية وفعالية الأداء يعمل الفرد على اتباع طريق التحسين والتقدم باكتساب المهارات والمعلومات التي يمكن تعلمها واكتسابها من برامج التدريب والممارسة الميدانية .

الشكل رقم 3 : مفهوم الأداء



المصدر: نور الدين شنوفي، "تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية"، أطروحة لنيل درجة دكتور دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص 18 .

2.1 أنواع الأداء

إنه لمن الصعب اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت نفسه، والذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع، وبما أن الأداء يرتبط من حيث المفهوم بالأهداف، فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة واستعمالها في تصنيف الأداء، وهي كما يلي¹:

حسب معيار الطبيعة أداء اقتصادي، اجتماعي تنظيمي تقني .

حسب معيار الشمولية :

الأداء الكلي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيقها، وفي هذا الإطار يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المنظمة لأهدافها الشاملة مثل: الاستمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو، ...

¹ عبد الملوك مزهودة، "الأداء بين الكفاءة والفاعلية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة نوفمبر

الأداء الجزئي: هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، وبدوره ينقسم إلى عدة أنواع مختلفة باختلاف المعيار المعتمد في التقسيم، فحسب المعيار الوظيفي مثلا نجد: أداء الوظيفة المالية-أداء الوظيفة التموينية - أداء الوظيفة التسويقية - أداء وظيفة الإنتاج - أداء وظيفة الموارد البشرية، ...

وحسب كل من (Robinson. Dana gains & Robinson. James): هناك ثلاثة مستويات للأداء على المستوى التنظيمي، على مستوى العمليات، على مستوى الوظيفة¹

2. معايير الأداء وأقسامه

1.2 معايير الأداء

يمكن تحديد معايير الأداء كما يلي :

الصدق :

أي التأكد من أن المقياس يعبر حقيقة وصدق عن درجة فعالية الأداء وكفاءته المطلوبة من الموظف تحقيقها، لكونه مرتبط بالعوامل الداخلة في الأداء، ومعبرة عن تلك الجوانب التي يتطلبها أداء الموظف.

الثبات :

يعني ضرورة أن يكون المقياس معبرا عن تغير أداء الفرد في العمل، فإذا ما كان مستوى أداء الموظف ثابت نسبيا، فيجب على المقياس ألا يعطي نتائج متفاوتة عن الأداء، لأن هذا يبرز وضع غير مقبول لنتائج القياس.

الشمولية :

ينبغي على عناصر المقياس أن تكون مشتركة مع عدد أكبر من الأفراد الخاضعين لعملية التقويم، وأن تأخذ بالصفة والحالة السائدة أكثر بين الأفراد.

¹ عقلة محمد المبيضين وأسامة محمد جرادات" التدريب الإداري الموجه بالأداء"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة

الإنسانية :

إن عملية تقويم أداء الأفراد العاملين تستوجب إدراك الكثير من المعاني والقيم في التعامل مع هذا المورد مثل الإحساس والتقدير والرضا والخوف... الخ، وأثر كل منهم في السلوك الإنساني¹.

التمييز :

وهو قدرة المقياس على التفرقة بين المستويات المختلفة للأداء، فالمقياس الجيد هو الذي يتميز بحساسية تمكنه من تقدير الفروق، مهما كانت درجة تباعدها ضئيلة بين أداء الأفراد في المستوى نفسه أو الوظيفة أيضاً².

السهولة :

وضوح المقياس وإمكانية استخدامه من قبل المشرفين على عملية التقويم.

القبول :

أي مدى قبول الأفراد للمقياس المستخدم في تقويمهم، وإقناعهم به، والمقياس المقبول هو الذي يشير إلى العدالة ويعبر عن الأداء الفعلي للعاملين³.

الفعالية في ثقافة المنظمة :

إن الثقافة التي تطغى عليها العلاقات الشخصية في التعيين والترقية والمكافآت تُفقد نظام تقويم الأداء فعاليته.

التحديد :

¹ نور الدين شنوفي، نفس المرجع السابق، ص 97

² جمال الدين مرسي، "الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية - المدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين" الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، ص 413

³ حسن ابراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي"، دار النهضة العربية بيروت لبنان، 2002، ص 389

ويقصد به توفر المقياس المستخدم على إرشادات وتوجيهات محددة للأفراد العاملين بشأن ما هو متوقع، وكيف يمكنهم تحقيق هذه التوقعات¹.

2.2 أقسام معايير الأداء .

يمكن تقسيمها إلى نوعين :

المعايير الذاتية :

وتشتمل على الصفات والمميزات التي يجب أن تتوفر في الموظف، وتختلف وفقا للفروقات بين الوظائف وهي:²

معايير ذاتية سلوكية وتسمى بعناصر الأداء .

معايير موضوعية، وتسمى بمعدلات الأداء .

مهارة الموظف في أداءه لمهامه.

توافر المعلومات المهنية الكافية لدى الموظف واستعداده لتميتها وتطويرها.

إدراك الموظف لتوجهات العمل ونظمه وأساليبه والالتزام بها، الاهتمام بسلامة ما يستخدم في الأداء من معدات وأدوات وكفاءته.

الانضباط والالتزام بمواعيد الدخول والخروج.

المبادأة والإيجابية في الأداة في جميع المواقف العادية وغير العادية والتفكير في أفكار واقتراحات جديدة من شأنها أن تحسن من الأداء كمًا ونوعًا.

طريقة التعامل مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين والعملاء من حيث التعاون والاحترام والإدلاء بمختلف الآراء، وقبول التوجيهات وإدراكها.

¹ أحمد صقر عاشور، " إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي "دار النهضة العربية، بيروت - لبنان 1983، ص ص 360-361.

² مصطفى محمود أبو بكر، " إدارة الموارد البشرية- مدخل لتحقيق الميزة التنافسية " ، الدار الجامعية، الاسكندرية- مصر، 2004، ص ص 335-336

المهارات الاتصالية والقيادية لدى الرؤساء، وقدرتهم على تحليل المشكلات واتخاذ القرارات.

المعايير الموضوعية :

معدلات الأداء :

تعبّر عن المقومات الأساسية التي تتطلبها طبيعة العمل :كمية الإنتاج، النوعية، السرعة، جودة المنتج عن حجم المخرجات وجودتها، وكذا الزمن المحدد للإنجاز، هناك بعض الأعمال يصعب استخدام معدلات الأداء في قياسها والعكس صحيح، بينما توجد أعمال يستحسن استخدام النوعين معاً، ذلك أنه في حال استخدام النوعين معاً تكون نتائج التقويم أكثر دقة¹.

3. أهمية أداء الأستاذ في التعليم الابتدائي

يعدّ الأداء الوظيفي جزءاً أساسياً من نجاح المؤسسات التربوية، حيث يعكس جودة الأداء الوظيفي جميع الأنشطة والعمليات التي تجري داخل المؤسسة، إذا كان أداء الأساتذة متميزاً، فإن المؤسسة التربوية تكون أكثر استقراراً ونجاحاً.

يتأثر مدى اهتمام الإدارة والقادة بمستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة بالمعرفة والفهم العميق لأهميته ودوره في تحقيق أهداف المؤسسة، فإذا كانت القيادة ملتزمة بتحفيز الأساتذة ودعمهم وتقديم الدعم اللازم لهم، فسيكون لهذا تأثير إيجابي على أدائهم وبالتالي على أداء المؤسسة بشكل عام.

يترتب على ذلك أن مستوى الأداء الوظيفي لا يعكس قدرات الأساتذة والموظفين ودوافعهم، بل يعكس أيضاً قدرات الرؤساء والقادة ودوافعهم في توجيه المؤسسة وإدارتها بفعالية، وتتأثر مراحل حياة المؤسسة بشكل مباشر بمستوى الأداء الوظيفي، حيث يلعب دوراً حاسماً في مراحل النمو، الاستقرار، والتميز.

¹ مادي أم الخير والآخرين، نفس المرجع السابق، ص 35

بالتالي، فإن فهم أهمية الأداء الوظيفي والاهتمام به بشكل جدي يساهم في تحسين أداء المؤسسة التربوية وتطورها عبر مختلف مراحل حياتها التنظيمية.¹

4. طرائق تقويم الأداء

يمكن تقسيم طرائق تقويم الأداء إلى مجموعتين هما:

- **طرائق التقويم التقليدية:** هي الطرائق التي تعتمد على أحكام المقومين سواء المشرف المباشر أو الإدارة، ومن هذه الطرائق التقليدية التي يمكن الاستفادة منها في وضع مقاييس تقويم الأداء كما يلي:²

1. **طريقة الترتيب البسيط:** تُستخدم في المنظمات الصغيرة وتعدّ سهلة التطبيق، لكنها قد تكون غير عادلة وتتسبب في التحيز.

2. **طريقة المقارنة المزدوجة:** تُستخدم لتحديد الأفضل بين مجموعة من الموظفين، لكنها تتطلب وقتًا وجهدًا كبيرًا.

3. **طريقة التدرج:** تُستخدم لتقويم الأداء بناءً على تصنيفات محددة، وهي طريقة بسيطة وواضحة، لكنها قد تكون غير دقيقة.

4. **طريقة التدرج البياني:** تُستخدم لتقدير الأداء بشكل كمي وجودي، وهي شائعة وتتيح للموظفين فهمًا واضحًا لأدائهم.

5. **طريقة قوائم المراجعة:** تُستخدم لتقدير الأداء بناءً على صفات محددة وتتطلب تحليلًا دقيقًا.

6. **طريقة المراجعة الميدانية:** تُستخدم لتقويم الأداء من خلال مقابلات ميدانية، ولكنها تستهلك الكثير من الوقت وقد تثير مشكلات بالتحيز.

¹ طلال عبد الملك الشريف، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004، ص 82.

² يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل وهاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية، دار الوراق، الأردن، 2006، ص ص 240 - 248

7. طريقة الاختيار الإجباري: تُستخدم للحد من التحيز وتوفير تقويم موضوعي.
8. طريقة المواقف الحرجة: تُستخدم لتسجيل المواقف المهمة والتحليل المستمر لأداء الموظفين.
9. طريقة المقالة: تُستخدم لتوثيق الأداء بطريقة مفصلة وإنشائية.
10. طرق تقويم الأداء الحديثة : نظراً لأهمية عملية تقويم الأداء للفرد والمنظمة، فلقد تواصلت الجهود في تطوير طرائق وأساليب جديدة لتقويم أداء الأفراد تهدف إلى تقليل درجة الأخطاء والصعوبات المرتبطة بالطرائق التقليدية، ومن هذه الطرائق الحديثة التي تم تطويرها ما يلي:¹
 1. طريقة مقياس السلوكية المتدرجة: تُركز على السلوكيات المطلوبة للأداء وتقويمها بشكل دقيق، مما يساعد في فهم أداء الفرد بشكل شامل.
 2. طريقة التقويم السري: تسمح بتقويم الأداء من قبل أكثر من جهة وتقليل التحيز، كما أنها تحافظ على سرية التقويم وتشجع على الشفافية.
 3. طريقة مقياس الملاحظات السلوكية: تركز على السلوك الملاحظ بدلاً من السلوك المتوقع، مما يجعلها أكثر واقعية وتوافقاً للحالة الفعلية.
 4. طريقة الإدارة بالأهداف: تركز على تحديد الأهداف وتحقيقها، مما يجعلها طريقة فعالة لتحفيز الأفراد وتحسين الأداء.

¹ يوسف حجيم الطائي، نفس المرجع السابق، ص ص 249 - 253.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال ما سبق يمكننا القول إنّ أداء أساتذة التعليم الابتدائي يعدّ من العناصر الرئيسية في تحقيق أهداف التعليم الابتدائي ويقوم بدور حاسم في تحسين جودة التعليم والتعلم.

ومع ذلك، يجب أن يتم تقييم أداء الأساتذة بشكل مستمر وتقديم الدعم والتدريب اللازم للأساتذة لضمان تحسين أدائهم الوظيفي وتحقيق أفضل نتائج للتعليم والتعلم في المدارس الابتدائية لتحقيق الجودة المرجوة.

الباب الثاني:
الجانب التطبيقي

الفصل الأول:

منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية

تمهيد:

1- التذكير بفرضيات الدراسة

2- مجالات الدراسة

2- 1. المجال المكاني للدراسة

2- 2. المجال الزمني للدراسة

2- 3. المجال البشري للدراسة

3- المنهج المتبع

4- أداة البحث

5- الأساليب الإحصائية

1. التذكير بفرضيات الدراسة

أ - الفرضية العامة:

تؤثر ضغوط العمل في أداء أساتذة التعليم الابتدائي.

ب - الفرضيات الجزئية:

- لضغوط العمل المادية تأثير في أداء أساتذة التعليم الابتدائي.
- لضغوط العمل المعنوية تأثير في أداء أساتذة التعليم الابتدائي.

2. مجالات الدراسة

1.2. المجال المكاني للدراسة

أجريت الدراسة الميدانية الخاصة بتوزيع استمارات الاستبانة على مستوى ابتدائيات الناحية التربوية 11 الواقعة غرب مدينة الجلفة، التي تحتوي على 09 ابتدائيات بتأطير إداري مكون من 09 مديرين و03 مساعدي مدير ابتدائية، ويُدرس بها 153 أستاذا موزعين حسب لغة التدريس كما يلي: 127 أستاذا للغة العربية، 26 أستاذا للغة الأجنبية.

2.2. المجال الزمني للدراسة

أما عن زمن إجراء الدراسة فقد تم إجراؤها خلال السنة الجامعية 2024/2023 حيث أجرينا دراسة تجريبية لأداة البحث ابتداء من 2024/04/14 إلى غاية 2024/04/19 تم بمقتضاها تعديل أسئلة الاستبانة من خلال توضيح بعض الأسئلة غير المفهومة، وتبسيط المركبة منها وحذف غير المناسبة وشملت الدراسة الاستطلاعية على 10 % من عينة البحث، أما الدراسة الميدانية فقد أجريت ابتداء من 2024/04/21 إلى غاية 2024/04/26 تم خلالها توزيع الاستبانات واسترجاعها.

3.2 المجال البشري للدراسة

أ - مجتمع البحث:

وهو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث والتقصي¹، إذن فالمجتمع الأصلي للبحث يتمثل في أساتذة التعليم الابتدائي بالناحية التربوية 11 بالجلفة والمقدر عددهم بـ: 153 أستاذا.

ب - العينة:

هي مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين² وهي تعد بذلك جزءا من كل، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة، فالعينة إذن هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله³.

وقد أجريت الدراسة على 40 أستاذا من إجمالي عدد أساتذة التعليم الابتدائي مهما كانت لغة التدريس، كما هو موضح في الجدول رقم 01. ولقد اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة لتوافر شروطها في مجتمع بحثنا وذلك لسهولة استخراجها.

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر، ط 1، 2004 ص 298

² نفس المرجع السابق، ص 301.

³ امحمد بلعربي، أثر التوجيه المدرسي على التوافق الدراسي والاجتماعي للتلميذ، رسالة ماجستير، معهد الآداب والعلوم الاجتماعية، البليدة، 2004، ص 146.

3. منهج البحث

انطلاقاً من أن مسعى كل بحث وهدفه هو الوصول إلى درجة العلمية، هذا ما يتطلب منهجا معيناً والذي يعرفه عمار بوحوش بأنه: " مجموعة من القواعد العامة التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى حقيقة العلم¹.

والمنهج يختلف باختلاف الدراسة ومشكلة البحث، فعلى كل باحث أن يعتمد على أدوات وتقنيات في سبيل التحكم في المواضيع، ووضع خطة من خلالها تمكنه من استثمار معطيات البحث الميداني².

بناء على ذلك فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه الكبير مع موضوع دراستنا لأنه أحد أكثر المناهج استخداماً و شيوعاً في البحوث التربوية و النفسية و الاجتماعية ، حيث يعرف هذا المنهج بأنه : " كل استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر التعليمية أو النفسية كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها و كشف جوانبها و تحديد العلاقات بين عناصرها ، أو بينها و بين ظواهر تعليمية اجتماعية أخرى و لا يقف هذا المنهج عند حدود الوصف لظاهرة موضوع البحث لكنه يذهب إلى أبعد من ذلك فهو يعلل و يفسر ويقارن ويقوم أملاً في التوصل إلى تعليمات ذات معنى يزيد بها رصيد معارفنا عند تلك الظاهرة"³ .

4. أداة البحث

استخدمنا في إنجاز هذا البحث أداة لجمع المعلومات وهي أداة الاستبانة التي تعد من بين أكثر الأدوات والوسائل التي تجمع بها البيانات والمعلومات في البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية وذلك راجع أساساً إلى المزايا العديدة التي توفرها، لعل أهمها على الإطلاق هو أنه يسمح بجمع عدد كبير من المعلومات والبيانات في وقت قصير، حيث تعد الاستبانة في جوهرها على التقرير الخطي للمفحوص.

³ نفس المرجع، ص 4.

فالاستبانة هي: " أداة ووسيلة لجمع البيانات في شكل استئمارة للبحث في قائمة من الأسئلة موجهة للأفراد يقوم المبحوث بالإجابة عنها بنفسه من أجل الحصول على معلومات حول موضوع معين " ¹.

وقد حوت الاستبانة ثلاثة محاور هي كالتالي:

المحور الأول: خاص بأسئلة البيانات العامة (الجنس، السن، التخصص...)

المحور الثاني: خاص بالفرضية الأولى

المحور الثالث: خاص بالفرضية الثانية

5. الأسلوب الإحصائي

اقتصرنا في بحثنا هذا جمع المعلومات وتبويبها على شكل جداول تكرارية بسيطة ومزدوجة، ثم بعد ذلك استخراج النسب المئوية مع التعليق عليها وتحليلها وتفسيرها ليتم في الأخير التوصل لاستنتاج عام بقصد التأكد من مدى صدق الفرضيات وصحتها.

الفصل الثاني:

عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها

1. تحليل النتائج ومناقشتها

1. 1 تحليل نتائج البيانات الشخصية ومناقشتها

1. 2 التحليل والتعليق على الفرضية الأولى

1. 3 التحليل والتعليق على الفرضية الثانية

2. مناقشة نتائج الفرضيات

1. 2 مناقشة نتائج الفرضية الأولى

2. 2 مناقشة نتائج الفرضية الثانية

3. الاستنتاج العام

1. تحليل النتائج ومناقشتها

1.1 المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 3: توزيع المبحوثين على أساس الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكر	22	55%
أنثى	18	45%
المجموع	40	100%

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (03) أن 55% من المبحوثين من جنس ذكر، و45% من جنس أنثى.

التحليل السوسيولوجي:

من خلال الجدول يتضح لنا أن المبحوثين شبه متقاربين من حيث الحجم وهذا ما يعطي للدراسة أكثر موضوعية كون ميدان التعليم يتساوى فيه متغير الجنس فهو ليس مقتصرًا على الرجال فقط.

الجدول رقم 4: توزيع المبحوثين على أساس السن

السن	التكرار	%
أقل من 25 سنة	03	7.5%
من 25 إلى 50	15	37.5%
أكثر من 50	22	55%
المجموع	40	100%

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (04) أن 30% من المبحوثين يفوق سنهم (50) و 20% ما بين (25-50) سنة في حين 05% سنهم أقل من (25).

التحليل السوسيوولوجي:

من خلال الجدول يتضح لنا أن هناك تقارب في النسب من حيث سن المبحوثين حيث نرى (55%) من المبحوثين أكثر من (50 سنة) وهذا النمط من الأساتذة ذو خبرة كبيرة وتجربة طويلة مع مهنة التعليم ما يزيد دراستنا موضوعية، في حين نرى (37.5%) ما بين (25-50 سنة) وهذا سن منتصف العمر حيث يتمتع صاحبة بالمسؤولية والكفاءة ونرى نسبة (7.5%) وهي نسبة قليلة في سن أقل من 25 سنة وهم أصحاب مناصب حديثة في التعليم.

الجدول رقم 5: توزيع المبحوثين على أساس الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	%
أعزب	15	37.5%
متزوج	20	50%
مطلق	03	7.5%
أرمل	02	5%
المجموع	40	100%

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (05) أن 50% من المبحوثين متزوجين وبنسبة 37.5% عزاب ثم 7.5% مطلقون (مطلقات) وبنسبة ضعيفة 5% أرمل (أرامل).

التحليل السوسولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نصف عدد المبحوثين متزوجون وهذا يعود لطبيعة سنهم الذي يتمتع فيه بروح المسؤولية والحاجة لتأسيس أسرة وكذا الحاجة إلى الاستقرار الاجتماعي والمساهمة في المجتمع في حين نجد 37.5% عزاب وهذه نسبة كبيرة لمهنة التعليم حيث العزوف على الزواج فكرة دخيلة، ثم نجد 7.5% مطلقون وهذه نسبة معتبرة لمجتمع يمتاز بالتماسك الأسري وأخيراً بنسبة 5% أرمل وهذه نسبة ضعيفة في مجتمع البحث.

الجدول رقم 6: توزيع المبحوثين على أساس الأقدمية

الأقدمية	التكرار	%
أقل من 10 سنوات	08	20%
من 10 إلى 20	12	30%
أكثر من 20	20	50%
المجموع	40	100%

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (06) أن 50% من المبحوثين لهم أقدمية أكثر من (20 سنة) ثم بنسبة (30%) ما بين (10-20) سنة أقدمية ثم وبنسبة (20%) أقل من 10 سنوات أقدمية.

التحليل السوسيوولوجي:

يتضح لنا من خلال نتائج هذا الجدول أن نصف عدد المبحوثين لهم خبرة كبيرة وأقدمية أكثر من 20 سنة وهذا ما يزيد من موضوعية إجابات المبحوثين حيث يضيف عنصر الخبرة لإجابات المبحوثين الصدق والتجربة التي نحتاجها لدراسة مثل هذه المواضيع، ثم وبنسب أقل ما بين (10-20) وأقل من 10 سنوات من الأقدمية وهذه نسب معتبرة نظراً لمهنة التعليم.

الجدول رقم 7: توزيع المبحوثين على أساس التخصص

التخصص	التكرار	%
العربية	25	62.5%
اللغة الأجنبية	15	37.5%
المجموع	40	100%

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (07) أن 62.5% من المبحوثين تخصص العربية و37.5% يدرسون تخصص اللغة الأجنبية.

التحليل السوسيوولوجي يُشير إلى وجود نسبة عالية من المبحوثين المتخصصين في اللغة العربية راجع إلى اعتماد اللغة الأم للمجتمع الجزائري، في حين وجود تخصص اللغة الأجنبية راجع إلى انتشار تعلم اللغات الأجنبية في وسط المجتمع الجزائري وذلك للفتح على العالم واعتماد اللغة الأجنبية من طرف وزارة التعليم.

2.1 التحليل والتعليق على الفرضية الأولى: ضغوط العمل المادية وتأثيرها في أداء

الأستاذة

الجدول رقم 8: العلاقة بين مشكلة النقل والأداء

المجموع	لا	نوعا ما	جيد	الأداء المشكّل
100 ¹⁰	20 ⁰²	10 ⁰¹	70 ⁰⁷	نعم
100 ²⁰	20 ⁰⁴	20 ⁰⁴	60 ¹²	نوعا ما
100 ¹⁰	–	50 ⁰⁵	50 ⁰⁵	أحيانا
100 ⁴⁰	15 ⁰⁶	25 ¹⁰	60 ²⁴	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (08) العلاقة بين مشكل النقل وأداء الأستاذ حيث 60% من إجابات المبحوثين يؤكدون بأن الأداء جيد، وعند إدخالنا لمتغير مشكل النقل نجد أن 70% يؤكدون بأن مشكل النقل يؤثر في أداء الأستاذ.

التحليل السوسولوجي: يُظهر الجدول أن 70% من المبحوثين الذين أدلّوا بالإجابة أن مشكل النقل يؤثر في أداء الأستاذ، مما يُشير إلى أن مشكل النقل يُشكل عائقاً أمام الأداء الفعال للأستاذة، ورغم تأثير مشكل النقل على الأداء إلا أن 60% من المبحوثين أكدوا أن أداءهم جيد، مما يُشير إلى أن الأستاذة قادرون على التغلب على بعض عوائق النقل لتحقيق الأداء الجيد. وقد تختلف درجة التأثير لمشكل النقل على الأداء اعتماداً على نوع المشكل، مثل صعوبة الوصول إلى مكان العمل أو ازدحام المرور أو ارتفاع تكاليف النقل. كما تؤثر المسافة بين منزل الأستاذ ومكان العمل، ووسائل النقل المتاحة، والظروف الاقتصادية للأستاذ.

الجدول رقم 9: العلاقة مناسبة الراتب والرضا المهني

المجموع	لا	نوعا ما	راض	الرضا مناسبة الراتب
100 ¹⁰	–	80 ⁰⁸	20 ⁰²	نعم
100 ²⁵	12 ⁰³	–	88 ²²	نوعا ما
100 ⁰⁵	60 ⁰³	40 ⁰²	–	لا
100 ⁴⁰	15 ⁰⁶	25 ¹⁰	60 ²⁴	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (09) العلاقة بين مناسبة الراتب والرضا المهني حيث 60% من المبحوثين عندهم رضا مهني، وعند إدخالنا لمتغير مناسبة الراتب يتضح لنا أن 88% من إجابات المبحوثين تصب في خانة نوعا ما.

التحليل السوسيولوجي: يُشير الجدول أعلاه وجود علاقة إيجابية بين مناسبة الراتب والرضا المهني إلى أن الراتب يُشكل أحد العوامل المؤثرة في شعور الموظفين بالرضا عن عملهم. كما قد يختلف تقييم الموظفين لمناسبة رواتبهم اعتمادًا على توقعاتهم الشخصية، ومقارنتهم برواتب العاملين في مجالات أخرى، وتكلفة المعيشة.

الجدول رقم 10: العلاقة بين مناسبة الراتب ومستوى التلاميذ

المجموع	لا	نوعا ما	جيد	المستوى مناسبة الراتب
100 ¹⁰	-	60 ⁰⁶	40 ⁰⁴	نعم
100 ²⁵	50 ¹⁰	12 ⁰³	48 ¹²	نوعا ما
100 ⁰⁵	-	20 ⁰¹	80 ⁰⁴	لا
100 ⁴⁰	25 ¹⁰	25 ¹⁰	50 ²⁰	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (10) العلاقة بين مناسبة الراتب ومستوى التلاميذ حيث 50% من المبحوثين يرون بأن مستوى التلاميذ جيد، وعند إدخالنا لمتغير مناسبة الراتب يتضح لنا أن 80% من إجابات تؤكد عدم مناسبة الراتب.

التحليل السوسولوجي: يُشير وجود علاقة عكسية بين مناسبة الراتب ومستوى التلاميذ إلى أن عدم مناسبة رواتب الأساتذة قد يُؤثر سلباً في أداء التلاميذ، كما قد يُؤثر عدم مناسبة رواتب الأساتذة على دافعهم المهني، مما قد ينعكس على أدائهم واهتمامهم بتلاميذهم.

الجدول رقم 11: العلاقة بين ممارسة عمل إضافي

المجموع	لا	نوعا ما	نعم	الرضا العمل
100 ²⁰	10 ⁰²	25 ⁰⁵	65 ¹³	نعم
-	-	-	-	نوعا ما
100 ²⁰	20 ⁰⁴	25 ⁰⁵	55 ¹¹	لا
100 ⁴⁰	15 ⁰⁶	25 ¹⁰	60 ²⁴	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (11) العلاقة بين مناسبة ممارسة عمل إضافي والرضا المهني حيث 60% من المبحوثين راضون بمهنة التدريس، وعند إدخالنا لمتغير العمل خارج أوقات الشغل نجد أن 65% من المبحوثين يمارسون عمل مريح خارج أوقات التدريس.

التحليل السوسيولوجي: يشير هذا الارتباط إلى أن الأساتذة الذين يزاولون عملاً إضافياً هم أكثر رضا بمهنتهم من الأساتذة الذين لا يمارسون عملاً إضافياً. وكما يرون إلى العمل الإضافي على أنه ضرورة لتحسين مستوى المعيشة، بينما قد يُنظر إليه في مجتمعات أخرى على أنه علامة على عدم الرضا عن الوظيفة الأساسية

الجدول رقم 12: العلاقة بين توفر الإمكانيات والرضا المهني

المجموع	لا	نوعا ما	نعم	الرضا التوفر
100 ³⁵	17.14 ⁰⁶	28.57 ¹⁰	54.28 ¹⁹	نعم
100 ⁰⁵	-	-	100 ⁰⁵	نوعا ما
-	-	-	-	لا
100 ⁴⁰	15 ⁰⁶	25 ¹⁰	60 ²⁴	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (12) العلاقة بين توفر الإمكانيات والرضا المهني حيث 60% من المبحوثين راضون بمهنة التدريس، وعند إدخالنا لمتغير توفر الإمكانيات نجد أن 100% من المبحوثين يؤكدون عدم توفر الإمكانيات.

التحليل السوسيولوجي: يُشير الجدول أعلاه إلى وجود ارتباط سلبي بين توفر الإمكانيات والرضا المهني للأساتذة، يمكن تفسير ذلك بعدة عوامل، منها الشروط المادية والدعم المهني والتقدير.

الجدول رقم 13: العلاقة بين كفاية الراتب والرضا الوظيفي

المجموع	لا	نوعا ما	نعم	الرضا / كفاية الراتب
100 ⁰⁵	20 ⁰¹	80 ⁰⁴	-	نعم
100 ³⁰	16.66 ⁰⁵	20 ⁰⁶	63.33 ¹⁹	نوعا ما
100 ⁰⁵	-	-	100 ⁰⁵	لا
100 ⁴⁰	15 ⁰⁶	25 ¹⁰	60 ²⁴	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (13) العلاقة بين كفاية الراتب والرضا الوظيفي حيث 60% من المبحوثين راضون بمهنة التدريس، وعند إدخالنا لمتغير كفاية الراتب نجد أن 100% من المبحوثين يؤكدون عدم كفاية الراتب.

التحليل السوسولوجي: يشير هذا الارتباط إلى أن الأساتذة ذوي الدخل المنخفض هم أقل رضاً بمهنتهم من الأساتذة ذوي الدخل المرتفع، ويمكن تفسير ذلك بعدة عوامل أبرزها: عدم كفاية الراتب يؤدي إلى الشعور بعدم تلبية احتياجاتهم المالية والمعيشية.

3.1 التحليل والتعليق على الفرضية الثانية: ضغوط العمل المعنوية وتأثيرها في أداء

الأساتذة

الجدول رقم 14: العلاقة بين التحفيز والرضا المهني

المجموع	لا	نوعا ما	نعم	الرضا وجود التحفيز
100 ²⁰	–	15 ⁰³	85 ¹⁷	نعم
100 ¹⁰	–	20 ⁰²	80 ⁰⁸	نوعا ما
100 ^{س5}	50 ⁰⁵	50 ⁰⁵	–	لا
100 ⁴⁰	15 ⁰⁶	25 ¹⁰	60 ²⁴	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (14) العلاقة بين التحفيز والرضا الوظيفي حيث 60% من المبحوثين راضون بمهنة التدريس، وعند إدخالنا لمتغير وجود تحفيز نجد أن 85% من المبحوثين يرون بأن هناك تحفيزات.

التحليل السوسيولوجي: يُظهر الجدول وجود علاقة إيجابية بين التحفيز والرضا المهني، حيث أن 85% من المبحوثين الذين أكدوا وجود تحفيزات هم راضون بمهنة التدريس، بينما تبلغ نسبة الرضا المهني بين المبحوثين الذين نفوا وجود تحفيزات 50%، مما يدل ذلك على أن وجود التحفيزات يُساهم بشكل كبير في زيادة الرضا المهني للأساتذة.

الجدول رقم 15: العلاقة بين التحفيز والتغير في الأداء

المجموع	لا	نوعا ما	نعم	التغير وجود التحفيز
100 ²⁰	-	50 ¹⁰	50 ¹⁰	نعم
100 ¹⁰	60 ⁰⁶	-	40 ⁰⁴	نوعا ما
100 ¹⁰	40 ⁰⁴	60 ⁰⁶	-	لا
100 ⁴⁰	25 ¹⁰	40 ¹⁶	35 ¹⁴	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (15) العلاقة بين التحفيز والتغير في الأداء حيث 40% من المبحوثين يرون بأن هناك تغيراً في الأداء نوعاً ما، وعند إدخالنا لمتغير وجود تحفيز نجد أن 50% من المبحوثين يؤكدون بوجود تحفيز.

التحليل السوسولوجي: يُظهر الجدول وجود علاقة إيجابية بين التحفيز والتغير في الأداء، حيث أن 40% من المبحوثين يرون بأن هناك تغيراً في الأداء نوعاً ما، وعند إدخالنا لمتغير وجود تحفيز نجد أن 50% من المبحوثين يؤكدون بوجود تحفيز، مما يدل ذلك على أن وجود التحفيز يُساهم بشكل كبير في زيادة التغير في الأداء لدى الموظفين.

الجدول رقم 16: العلاقة بين توقيت العمل والأداء

المجموع	لا	نوعا ما	جيد	الأداء / التوقيت
100 ²⁰	26.66 ⁰⁸	40 ¹²	33.33 ¹⁰	مناسب
100 ⁰⁵	40 ⁰²	-	60 ⁰³	نوعا ما
100 ⁰⁵	-	80 ⁰⁴	20 ⁰¹	لا
100 ⁴⁰	25 ¹⁰	40 ¹⁶	35 ¹⁴	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (16) العلاقة بين توقيت العمل والأداء حيث 40% من المبحوثين يرون بأن هناك تغيراً في الأداء نوعاً ما، وعند إدخالنا لمتغير التوقيت نجد أن 60% من المبحوثين يرون بعدم مناسبة التوقيت نوعاً ما.

التحليل السوسولوجي: يُظهر الجدول وجود علاقة عكسية بين توقيت العمل والأداء، حيث أن 40% من المبحوثين يرون بأن هناك تغيراً في الأداء نوعاً ما، وعند إدخالنا لمتغير توقيت العمل نجد أن 60% من المبحوثين يرون بعدم مناسبة التوقيت نوعاً ما، مما يدل ذلك على أن توقيت العمل غير المناسب ويساهم بشكل كبير في تقليل الأداء.

الجدول رقم 17: العلاقة بين توقيت العمل والرضا بالمهنة

المجموع	لا	نوعا ما	نعم	الرضا بالمهنة التوقيت
100 ²⁰	3.33 ⁰¹	16.66 ⁰⁵	80 ²⁴	مناسب
100 ⁰⁵	–	100 ⁰⁵	–	نوعا ما
100 ⁰⁵	100 ⁰⁵	–	–	لا
100 ⁴⁰	15 ⁰⁶	25 ¹⁰	60 ²⁴	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (17) العلاقة بين توقيت العمل والأداء حيث 60% من المبحوثين راضون بمهنة التعليم، وعند إدخالنا لمتغير التوقيت نجد أن 10% من المبحوثين يرون بعدم مناسبة التوقيت نوعا ما.

التحليل السوسولوجي: يُظهر الجدول أن هناك علاقة إيجابية بين توقيت العمل والرضا بالمهنة. حيث أن 60% من المبحوثين الذين يعملون في ساعات عمل مناسبة راضون عن مهنتهم، بينما تنخفض نسبة الرضا إلى 25% بين المبحوثين الذين يعملون في ساعات عمل غير مقبولة.

الجدول رقم 18: العلاقة بين العلاقة مع المدير ومستوى التلاميذ

العلاقة / مستوى تلاميذ	جيد	نوعا ما	لا	المجموع
حسنة	56.2518	31.1510	12.504	10032
نوعا ما	5002	-	5002	10004
سيئة	-	-	10004	10004
المجموع	5020	2510	2510	10040

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (18) العلاقة بين علاقة الأستاذ مع المدير ومستوى التلاميذ حيث أن 50% من المبحوثين يرون جودة مستوى التلاميذ، وعند إدخالنا لمتغير العلاقة مع المدير نجد أن 56.25% من المبحوثين يؤكدون بأنها علاقة حسنة. التحليل السوسولوجي: يُظهر الجدول أن هناك علاقة إيجابية بين العلاقة مع المدير ومستوى التلاميذ. حيث أن 56.25% من المبحوثين الذين لديهم علاقة حسنة مع المدير يؤكدون بأنها علاقة حسنة.

الجدول رقم 19: العلاقة بين زيارة المفتش وملاحظاته

المجموع	لا	نوعا ما	نعم	الرضا الزيارة
100 ¹⁸	–	33.33 ⁰⁶	66.66 ¹²	حسنة
100 ¹²	–	–	100 ¹²	نوعا ما
100 ¹⁰	60 ⁰⁶	40 ⁰⁴	–	سيئة
100 ⁴⁰	15 ⁰⁶	25 ¹⁰	60 ²⁴	المجموع

التحليل الإحصائي:

يظهر لنا من خلال الجدول (19) العلاقة بين زيارة المفتش وملاحظاته والرضا بمهنة التدريس حيث أن 60% من المبحوثين راضون بمهنة التدريس، وعند إدخالنا لمتغير زيارة المفتش وإبداء ملاحظات نجد أن 100% من المبحوثين لا يتقبلون الزيارة نوعا ما.

التحليل السوسيولوجي: يمكن تفسير العلاقة المعقدة بين زيارة المفتش وملاحظاته والرضا بمهنة التدريس بعدة عوامل، منها: الخوف من التقويم: قد يشعر بعض الأساتذة بالخوف من التقويم من قبل المفتش، مما قد يؤدي إلى الشعور بالقلق والتوتر، وبالتالي انخفاض الرضا بمهنتهم. عدم الثقة: قد يشعر بعض الأساتذة بعدم الثقة بالمفتش أو بملاحظاته، مما قد يؤدي إلى رفضهم لنتائج التقويم، وبالتالي انخفاض الرضا بمهنتهم. عدم الفائدة: قد يشعر بعض الأساتذة بأن ملاحظات المفتش غير مفيدة أو أنها لا تساعد على تحسين أدائهم، مما قد يؤدي إلى انخفاض الرضا بمهنتهم. الدعم: قد يشعر بعض الأساتذة بأن زيارة المفتش وتقديم الملاحظات لهم يوفران لهم الدعم والتشجيع، مما قد يؤدي إلى زيادة رضاهم بمهنتهم.

2. مناقشة نتائج الفرضيات

1.2 مناقشة الفرضية الأولى:

- العينة متوازنة نسبياً من حيث الجنس، مع أغلبية طفيفة للذكور.
- أغلب أفراد العينة في فئة "أكثر من 20 سنة"، مما يشير إلى خبرة جيدة في مجال التدريس.
- نصف العينة متزوجون، والنصف الآخر موزع بين العزاب والمطلقين والأرامل.
- التوزيع متوازن نسبياً بين فئات الأقدمية في مجال التدريس.
- أغلبية العينة متخصصون في اللغة العربية.

بالنسبة للمحور الثاني: ضغوط العمل المادية وتأثيرها في أداء الأساتذة.

- يعاني الأساتذة من ضغوط مادية كبيرة، حيث أشارت الأغلبية إلى عدم كفاية الأجر لتغطية الحاجات اليومية وعدم تناسبه مع الجهد المبذول.
- يلجأ نصف الأساتذة للعمل خارج أوقات التدريس لتحسين وضعهم المادي.
- تؤثر العوامل المادية والبيئية بشكل كبير في أداء الأساتذة، مثل نقص الوسائل التعليمية، عدم توفر الكتب اللازمة، وتجهيز القاعات.
- تؤثر الظروف المناخية على أداء مهام بعض الأساتذة.

2.2 مناقشة الفرضية الثانية:

بالنسبة للمحور الثالث: ضغوط العمل المعنوية وتأثيرها في أداء الأساتذة.

- اختار أغلب الأساتذة مهنة التدريس عن رغبة، مما يشير إلى دافع ذاتي قوي.
- تعدّ الترقية في الدرجة حافزاً لبذل جهد أكبر في العمل بالنسبة لنصف عدد الأساتذة.
- يشعر أغلب الأساتذة بالرضا عن توقيت العمل.

- يتأثر أداء بعض الأساتذة سلباً بالالتقاط وعدم انضباط التلاميذ، وبكثافة البرامج وتغييرها، وتغيير المستويات.
- يرى نصف عدد الأساتذة أن مستوى تلاميذهم جيد.
- يتمتع أغلب الأساتذة بعلاقات جيدة مع مديرهم وزملائهم.
- يتأثر أداء بعض الأساتذة سلباً بالزيارات المفاجئة للمفتش وملاحظاته.
- يرى أغلب الأساتذة زيارة أولياء الأمور المتكررة وقتاً إضافياً عليهم.
- يشعر أغلب الأساتذة بالرضا العام عن مهنة التدريس بالرغم من التحديات.

3. الاستنتاج العام:

- نلاحظ أن العينة متوازنة نسبياً من حيث الجنس، مع نسبة ذكور أعلى بقليل من الإناث، وأن أغلبية العينة تقع في فئة "أكثر من 20 سنة"، مع توزيع متوازن نسبياً بين الجنسين في جميع الفئات العمرية.
- ونصف عدد العينة متزوجون، والنصف الآخر موزع بين العزاب والمطلقين والأرامل.
- وجاء توزيع متوازن نسبياً بين فئات الأقدمية المختلفة في مجال التدريس.
- ويلاحظ أن أغلبية العينة متخصصون في اللغة العربية.

ضغوط العمل المادية:

- يواجه الأساتذة تحديات مادية كبيرة، حيث أن أغلبهم يعانون من عدم كفاية الأجور ومشكلات في التنقل.
- يشعر الأساتذة بعدم التناسب بين رواتبهم وما يقدمونه لمتعلميهم.
- يلجأ نصف عدد الأساتذة للعمل خارج أوقات التدريس لتغطية حاجاتهم المادية.
- يؤثر نقص الموارد المادية والظروف البيئية سلباً في أداء الأساتذة.

ضغوط العمل المعنوية:

- أغلبية الأساتذة اختاروا مهنة التدريس عن رغبة، مما يشير إلى وجود دافع ذاتي قوي.
- توجد نسبة جيدة من الأساتذة يشعرون بالحافز لبذل جهد أكبر عند وجود فرصة للترقية.
- يواجه الأساتذة تحديات معنوية مثل الاكتظاظ وعدم الانضباط في الفصول، وكثافة البرامج وتغييرها المستمر.
- بشكل عام، يظهر الأساتذة اتجاهاً إيجابياً نحو مهنة التدريس، مع وجود علاقات جيدة مع الزملاء والمدير.

الخاتمة

الخاتمة

انطلاقاً من أهمية المدرسة وسمو أهدافها لدى لكل مجتمع يطمح للرقى والازدهار والتطور شتى مجالات الحياة، وإيماناً منا أن الأستاذ هو محرك العملية التعليمية داخل القسم وجب أن يعمل في وسط مناسب وهادئ بعيداً عن الضغوط التي تعيق مهامه وتقلل من نشاطه وتضعف أداءه.

من خلال المعالجة الإحصائية لأداة الدراسة، توصل الباحثان إلى ما يلي:

يعاني الأساتذة من ضغوط مادية ومعنوية تؤثر في أدائهم، ومع ذلك يظهرون دافعاً ذاتياً قوياً وحباً لمهنتهم.

يجب العمل على تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية للأساتذة لتوفير بيئة تعليمية أفضل لهم وللتلاميذ.

يمكن تحقيق ذلك من خلال زيادة الرواتب، توفير الوسائل التعليمية اللازمة، تحسين تجهيز القاعات، وتقليل كثافة التلاميذ في الفصول.

كذلك يجب توفير الدعم النفسي والمعنوي للأساتذة وتقدير جهودهم.

مقترحات وتوصيات:

تعميق البحث في العوامل المادية المؤثرة في أداء الأساتذة: يمكن إجراء دراسات إضافية لاستكشاف أثر الأجور وظروف العمل والمواصلات في أداء الأساتذة ورضاهم الوظيفي.

استكشاف الحلول الممكنة للتحديات المادية: يمكن البحث في إمكانية زيادة رواتب الأساتذة، وتوفير وسائل نقل مناسبة، وتحسين بيئة العمل في المدارس.

تطوير برامج لدعم الأساتذة نفسياً ومعنوياً: يمكن تقديم برامج تدريبية وورشات عمل للأساتذة للتعامل مع ضغوط العمل والتحديات النفسية التي يواجهونها.

تحسين التواصل بين الأساتذة وأولياء الأمور: يمكن وضع آليات فعالة للتواصل بين الأساتذة وأولياء الأمور بما يضمن مشاركة فعالة في العملية التعليمية وتخفيف العبء على الأساتذة.

تقويم أثر كثافة البرامج وتغييرها في أداء الأساتذة والتلاميذ: يمكن إجراء دراسات لتقويم مدى فعالية البرامج التعليمية الحالية وتأثير تغييرها المستمر على العملية التعليمية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

كتب ومجلات:

- إبراهيم عبد العليم، الموجه الفني لمدرسي اللغة العربية، ط5 ، القاهرة، دار المعارف، 1985.
- أحمد صقر عاشور، " إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي " دار النهضة العربية، بيروت - لبنان 1983
- أركار وجانيس، إصلاح التعليم، الجودة الشاملة في حجرة الدراسة، ترجمة: بسيوني سهير، القاهرة، دار الأحمدي للنشر، 2002
- أندرو دي سيزلاقي، مارك جي والاس: ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد: السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1991
- تركي رابح، مناهج البحث في علوم التربية وعلم النفس، المؤسسة الوطنية، الجزائر، 1984
- توفيق عبد الرحمان، المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر، 1994
- جمال الدين مرسي، " الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية - المدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين "الدار الجامعية، الإسكندرية مصر
- جمعة سيد يوسف، النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية، مراجعة نقدية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001
- جيرلانديلبرغ، روبرت بارون، تعريب ومراجعة: رفاعي محمد رفاعي: إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، ب ط، 2004
- حافظ فرج أحمد، قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1 القاهرة، مصر، 2007
- حسن ابراهيم بلوط، " إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي "، دار النهضة العربية بيروت لبنان، 2002

- خليل محمد حسين الشماخ، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007
- الدريج محمد، مدخل إلى علم التدريس، تحليل العملية التعليمية، البليدة الجزائر، قصر الكتاب، 2000
- ديفيد فونتانا: حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة- مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع ط1، عمان، الأردن، 2009
- راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية - مصر، 2000 - رمضان القدافي، نظريات التعلم والتعليم، ط2، بيروت، لبنان، الدار العربية للكتاب، تونس، 1981
- زهرة شوشان، ضيف نجية، تعليمية المواد في نظام التعليم الجامعي، تعريفها، أهميتها، قسم علم الاجتماع أنموذجا، جامعة بوربيعة الجزائر
- سليمان عبد الرحمان الطيرري، الضغط النفسي-مصادره ومسبباته-، مجلة كلية التربية، مجلد8، عدد 9، جامعة الإمارات، 1994
- سناء عبد الكريم خناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، 9 - 8 مارس 2005
- سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي، دار وائل، عمان - الأردن، 2002
- شحاتة حسن زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدراسات المصرية اللبنانية، لبنان، 2003
- صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004
- طعيمة رشدي أحمد، الأسس العامة المناهج تعليم اللغة العربية، إعدادها، تطويرها، تقويمها، القاهرة، دار الفكر العربي، 2000

- طلال عبد الملك الشريف، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، 2004
- طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين، إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، ط1، عمان الأردن، 2006
- عبد الحافظ سلامة، علم النفس الاجتماعي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006
- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل - منهج شامل لدراسة الضغوط- مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها - معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998
- عبد العزيز المجيد محمد، بسيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر
- عقلة محمد المبيضين وأسامة محمد جرادات "التدريب الإداري الموجه بالأداء"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2001
- عمار الطيب كشرود، معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة إنجليزي، عربي ليبيا، دار الكتب الوطنية، 1994
- عمر وصفي عقلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد استراتيجي -، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005
- فاروق عبده فلية، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2009
- فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل، مجلة أفاق اقتصادية، اتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات، المجلد 17، العدد 67، 1996
- فوزي طه إبراهيم، المناهج المعاصرة، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1990
- لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006

- ماجدي بهاء الدين، السيد عبيد، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على التدريس النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008
- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2005
- محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الاسكندرية، 1999
- مصطفى محمود أبو بكر، "إدارة الموارد البشرية- مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية، الاسكندرية-مصر، 2004
- لطفي عبد الباسط إبراهيم، عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى الأساتذة، مجلة مركز البحوث التربوية، السنة الثالثة، العدد 05، جامعة قطر، 1994
- ماك ر، مكمين، ترجمة: سلام منير حبيب: الحل الأمثل للضغوط- كيف نستفيد من ضغوط الحياة اليومية، دار الثقافة، ط1، القاهرة، مصر، 1996
- مجدي عبد العزيز، اختيار المعلم وإعداداه، دار الفكر العربي، القاهرة، 1994
- محسن علي عطية، المناهج الحديثة وطرق التدريس، المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى-2013-
- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، جامعة الأزاريطة، 2005
- محمد حسن، محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2007
- محمد مرعي، أسس إدارة الموارد البشرية- النظرية والتطبيق، دار الرضا للنشر، ب ط، دمشق، 1999
- مصطفى غالب، في سبيل الموسوعة النفسية، دار ومكتبة الهلال، بيروت، 1989
- منى عبد الحليم، مدخل التدريس النفسية في المجال الرياضي- مفاهيم وتطبيقات، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2009
- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط1، دار القصبه للنشر، 2004.

- نواف كنعان، القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2007
- يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل وهاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية، دار الوراق، الأردن، 2006
- مجلات:
- زهير الصباغ، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، العدد 01 المجلد 05، الرياض 1981،
- عبد الباري ابراهيم درة، " تكنولوجيا الأداء البشرى في المنظمات " ، بحوث ودراسات المنظمة العربية للعلوم الإدارية، العدد382 ، جامعة الدول العربية، القاهرة - مصر، 2003
- عبد المليك مزهودة، " الأداء بين الكفاءة والفاعلية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة نوفمبر 2001
- فتيحة بن زروال، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006
- معتوق جمال، قراءة نقدية لواقع علم الاجتماع بالجزائر، دراسات اجتماعية وتربوية، علي بن زيد للفنون المطبعية، بسكرة، عدد04 ، 2009 م
- كنعان أحمد علي، رؤية لإعداد الأساتذة وتأهيلهم وفق متطلبات أنظمة الجودة كخطوة أساسية للإصلاح المدرسي، جامعة دمشق، كلية التربية، بحث مقدم لمؤتمر الإصلاح المدرسي :تحديات وطموحات :دبي2007 ، من 17 ، 19 أبريل 2007 م
- معاجم وقواميس:
- ابن منظور، لسان العرب، المجلد12 ، ط1، دار الكتب العلمية،2003
- رسائل جامعية:
- آمال لكحل، تعليمية اللغة الفرنسية في الطور الابتدائي، مذكرة ليسانس في الأدب العربي، جامعة أبي بكر بالقائد، تلمسان، الجزائر،2013-2014
- امحمد بلعربي، أثر التوجيه المدرسي على التوافق الدراسي والاجتماعي للتلميذ، رسالة ماجستير، معهد الآداب والعلوم الاجتماعية، البليدة، 2004

- مادني أم الخير والآخرين، " دور التحفيز وأثره على تحسين أداء الموظف الإداري"،
مذكرة لنيل شهادة ليسانس، تخصص مالية، قسم علوم اقتصادية، جامعة زيان عاشور،
الجلفة، 2001

- نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقويم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية
"، أطروحة لنيل درجة دكتوراة دولة في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة
الجزائر، 2005
الكتب الأجنبية:

- Guilford, J P 1939, General Psychology, van Nostrand, N-Y

- Jean Luc Lambert. 2002

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية اللغات والآداب والعلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع

فرع: علم الاجتماع التربوي

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة المتضمنة مجموعة من الأسئلة حول الموضوع المذكور
أسفله

ضغوط العمل وعلاقتها بأداء أساتذة التعليم الابتدائي دراسة ميدانية بالناحية التربوية 11 بلدية الجلفة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التربوي

تحت إشراف الأستاذ:

محمد بومدين دحماني

من إعداد الطالبين:

مختار جاب الله

محمد حوة

ملاحظة: نرجو منكم ملء بيانات الاستبانة بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة
ونشكر لكم مسبقا

تعاونكم معنا، كما نحيطكم علما بأن هذا المحتوى يأخذ طابع السرية ومن أجل البحث
العلمي فقط.

السنة الجامعية: 2023 / 2024

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1الجنس:

ذكر أنثى

2 السن:

3 الحالة العائلية:

عزب متزوج (ة) مطلق(ة) أرمل(ة)

4 الأقدمية في مجال التدريس: سنة.

5 التخصص: عربية لغة أجنبية

المحور الثاني: ضغوط العمل المادية وتأثيرها في أداء الأساتذة.

6 هل تعاني من مشكل التنقل إلى مدرستك ؟

نعم لا نوعا ما

إذا كانت الإجابة بنعم هل يؤثر ذلك في تأديتك لمهامك التربوية؟

نعم لا نوعا ما

7 ما وسيلة تنقلك إلى مدرستك الابتدائية ؟

سيارتك الخاصة النقل الحضري الحافلة المشي

8 هل أجرك كاف لتغطية كل حاجاتك اليومية ؟

نعم لا أحيانا

9 هل الراتب الذي تتقاضاه يتناسب وما تقدمه لمتعلميك ؟

نعم لا نوعا ما

10 هل تقوم بعمل مريح خارج أوقات تدريسيك؟

لا

نعم

11 هل الوسائل المادية الخاصة بإلقاء الدروس (وسائل الكتابة والشرح، المشاهد ...) لها تأثير في أدائك لوظيفتك؟

أحيانا

لا

نعم

12 هل توفر لك مكتبة المؤسسة كل الكتب التي تحتاجها لتحضير المواضيع المقررة وشرحها؟

نوعا ما

لا

نعم

13 هل لتجهيز القاعات من تدفئة وإضاءة تأثير في إلقاء دروسك؟

نوعا ما

لا

نعم

14 هل تؤثر الظروف المناخية في أداء مهامك؟

نوعا ما

لا

نعم

المحور الثالث: ضغوط العمل المعنوية وتأثيرها في أداء الأساتذة؟

15 هل اخترت مهنة التدريس عن رغبة منك؟

نوعا ما

لا

نعم

16 هل تحفزك الترقية في الدرجة على بذل جهد أكبر في عملك؟

نوعا ما

لا

نعم

17 أين تقوم بتحضير دروسك؟

لا أحضر

خارج المدرسة

داخل المدرسة

18 هل توقيت العمل يناسبك؟

نوعا ما

لا

نعم

19 هل يؤثر الاكتظاظ وعدم انضباط التلاميذ داخل القسم في أداء دروسك؟

أحيانا

لا يؤثر

يؤثر سلبا

20 هل لكثافة البرامج وتغييرها وتعديلها تأثير في أدائك؟

نعم لا

21 كيف تقوّم مستوى تلاميذك؟

جيد حسن متوسط ضعيف

22 كيف هي علاقتك مع مديرك؟

جيدة حسنة متوترة

23 كيف هي علاقتك مع زملائك الأساتذة؟

جيدة حسنة متوترة

24 هل تتأثر بالزيارات المفاجئة للمفتش وملاحظاته؟

نعم لا نوعاً ما

25 هل يؤثر التغيير في المستويات في أدائك؟

نعم لا نوعاً ما

26 هل تعدّ زيارة أولياء التلاميذ المتكررة وقتاً إضافياً عليك؟

نعم لا نوعاً ما

27 هل أنت راضٍ بمهنة التدريس؟

نعم لا نوعاً ما