



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور-بالجلفة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس والفلسفة

الضغوط المهنية علاقة بالأداء الوظيفي

لدى أساتذة التعليم المتوسط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالب:

بن قيده مسعودة

✓ لجدل محمد

السنة الجامعية 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الشكر لله أولا وأخيرا الذي مهد لنا طريق النجاح وألهمنا إلى ما فيه
الخير والفلاح طيلة مشوارنا الدراسي

إهداء

أوهدي ثمرة جهدي وعمل متواضع إلى الذين قال فيهما المولى عز وجل
((واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا))

سورة الإسراء الآية 24

ملخص باللغة العربية:

تهدف الدراسة أن تظهر العلاقة السلبية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط، حيث يفترض أن زيادة مستوى الضغوط المهنية ستؤدي إلى تقليل مستوى الأداء الوظيفي. كما قد تظهر النتائج أيضًا تأثيرات غير مباشرة، مثل تأثير الدعم الإداري والتدريب المهني على تخفيف تأثير الضغوط المهنية وتعزيز الأداء الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، قد تشير النتائج إلى أن تجربة الضغوط المهنية قد تختلف بين الأساتذة بناءً على خصائصهم الشخصية والمهنية، مثل الخبرة والتخصص، مما يؤثر على تأثيرها على الأداء الوظيفي بطرق مختلفة.

الضغوط المهنية قد تؤثر بشكل كبير على أداء أساتذة التعليم المتوسط. يمكن أن تتضمن هذه الضغوط الحملات الإدارية، والمسؤولية المتزايدة، والتحديات في التعامل مع الطلاب والأهل، وضغوطات الوقت. قد تؤدي هذه الضغوط إلى تقليل الرضا الوظيفي وتدهور الأداء الوظيفي إذا لم يتم التعامل معها بفعالية. بعض التساؤلات التي يمكن أن تثيرها هذه الموضوع:

السؤال الرئيسي: هل الضغوط المهنية لها علاقة بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط؟
التساؤلات الفرعية:

1. كيف يؤثر تحمل الضغوط المهنية على مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط؟
2. هل تؤثر الضغوط المهنية على مدى استمرارية أساتذة التعليم المتوسط في مهنتهم؟
3. ما هي الاستراتيجيات التي يمكن لأساتذة التعليم المتوسط استخدامها للتعامل مع الضغوط المهنية بشكل فعال؟
4. هل تختلف تأثيرات الضغوط المهنية على أداء أساتذة التعليم المتوسط بناءً على الخبرة الوظيفية أو التخصص؟

بناءً على الموضوع المطروح، يمكن استخراج بعض الفرضيات كما يلي:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

الفرضيات الفرعية:

1. تؤثر تحمل الضغوط المهنية على مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.
2. تؤثر الضغوط المهنية على مدى استمرارية أساتذة التعليم المتوسط في مهنتهم.
3. هناك استراتيجيات التي يمكن لأساتذة التعليم المتوسط استخدامها للتعامل مع الضغوط المهنية بشكل فعال.
4. تختلف تأثيرات الضغوط المهنية على أداء أساتذة التعليم المتوسط بناءً على الخبرة الوظيفية أو التخصص.

الكلمات الدالة: الضغوط المهنية - الأداء الوظيفي - أساتذة التعليم المتوسط - قرادة بلفاسم

Summary:

The study aims to show the negative relationship between professional stress and job performance among middle school teachers, as it is assumed that increasing the level of professional stress will lead to a decrease in the level of job performance. The results may also show indirect effects, such as the effect of administrative support and vocational training on alleviating the impact of occupational stress and enhancing job performance. In addition, the results may indicate that the experience of occupational stress may differ among professors based on their personal and professional characteristics, such as experience and specialization, influencing its impact on job performance in different ways.

Professional pressures may greatly affect the performance of middle school teachers. These stressors can include administrative burdens, increased responsibility, challenges in dealing with students and parents, and time pressures. These pressures may lead to reduced job satisfaction and deteriorating job performance if not dealt with effectively. Some questions this topic might raise.

The main question: Is professional pressure related to job performance among middle school teachers?

Sub-questions:

1. How does enduring professional pressures affect the level of job satisfaction among middle school teachers?
2. Do professional pressures affect the extent to which middle school teachers continue in their profession?
3. What strategies can middle school teachers use to deal with professional stress effectively?
4. Do the effects of professional pressures on the performance of middle school teachers differ based on job experience or specialization?

Depending on the topic at hand, some hypotheses can be extracted as follows:

Main hypothesis: There is a relationship between professional stress and job performance among middle school teachers.

Sub-hypotheses:

1. Tolerance of professional pressures affects the level of job satisfaction among middle school teachers.
2. Professional pressures affect the extent to which middle school teachers continue in their profession.
3. There are strategies that middle school teachers can use to deal with professional stress effectively.
4. The effects of professional pressures on the performance of middle education teachers vary based on job experience or specialization.

Keywords:

occupational pressures - job performance - middle school teachers - Qarada Belkacem

الجانب المنهجي الفصل الأول: الإطار العام الخاص بموضوع الدراسة

تمهيد

1- اشكالية الدراسة

2- تساؤلات الدراسة

3- فرضيات الدراسة

4- مصطلحات الدراسة

5- أهمية الدراسة

6- أهداف الدراسة

7- الدراسات السابقة

8- التعقيب على الدراسات السابقة

الجانب النظري الفصل الثاني: المتغير المستقل (الضغوط المهنية)

تمهيد الفصل

1- عناصر الضغوط المهنية (مفهومها)

2- مراحل الضغوط المهنية

3- أنواع الضغوط المهنية

4- مصادر الضغوط المهنية

5- آثار الضغوط المهنية

6- أساليب الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

الجانب النظري الفصل الثالث: المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

تمهيد الفصل

1- تعريف الأداء الوظيفي

2- عناصر

3- أهمية الأداء الوظيفي العوامل المؤثرة فيه

4- مراحل الأداء الوظيفي

5- تشخيص الأداء الوظيفي

6- أسباب الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

الجانب الميداني الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد الفصل

- 1-التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
 - 2-الدراسة الاستطلاعية
 - 1-2-المجال المكاني والزمني للدراسة
 - 2-2-مجتمع الدراسة
 - 2-3-عينة الدراسة الاستطلاعية
 - 2-4-أدوات جمع البيانات
 - 2-5-الخصائص السيكومترية لعادات الدراسة
 - 3-الدراسة الأساسية
 - 3-1-منهج الدراسة
 - 3-2-عينة الدراسة الأساسية
 - 3-3-الأساليب الاحصائية
- خلاصة الفصل

الجانب الميداني الفصل الخامس عرض تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد الفصل

- 1-عرض نتائج الدراسة
- 1-1-عرض نتائج الفرضية الاولى
- 1-2-عرض نتائج الفرضية الثانية
- 1-3-عرض نتائج الفرضية الثالثة
- 2-تحليل ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات الدراسات السابقة
- 2-1-تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
- 2-2-تحليل ومناقشة النتائج الفرضية الثانية
- 2-3-تحليل مناقشة النتائج الفرضية الثالثة
- 3-الاستنتاج العام للدراسة
- 4-مقترحات الدراسة

مكتبة

تسعى المنظمات الحديثة الى المحافظة على مكانتها واستمراريتها وبقائها في ظل المنافسة الشديدة والتحديات التي تواجهها في عصر التكنولوجيا والأوضاع الاقتصادية والسياسية وكذا ظروف الصحة الجسدية والنفسية الاجتماعية لبيئة العمل التي أصبحت محل اهتمام كثير من الباحثين في مجال السلوك الاداري والتنظيمي حيث تم تسليط الضوء على بعض المتغيرات التنظيمية التي تشكل مصدر القلق وتوتر للموارد البشرية والمنظمة على حد سواء، مما قد تعود هذه المتغيرات بالسلب على جودة الحياة الوظيفية للفرد، كما تأثر بشكل مباشر على صحته النفسية والجسدية وتعيق تقدم المنظمات ومن بين هذه المتغيرات نجد أن ضغوط العمل التي باتت تشكل أكبر التحديات في عصرنا الحديث وظاهرة جديرة بالاهتمام من جميع الأطراف سواء داخلية أو خارجية، لما لها من تأثير على كثير من الجوانب الصحية والاجتماعية للأفراد العاملين بها وباعتبار أن ضغوط العمل جزء من البيئة التنظيمية للمنظمات والتي تشكل أكبر مصدر هذه الضغوط التي تواجه الانسان باختلاف أسبابها وعواملها وتأثيراتها ونتائجها على الفرد والمنظمة.

أصبحت هذه الضغوط مظهرا طبيعيا من مظاهر الحياة الانسانية لا يمكن تفاديها، كما يعاني العاملون في المنظمة الواحدة ألوانا مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية وتعد الضغوط في العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كافة أعضاء المنظمة سواء كانوا قيادات ادارية أم مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة ويشهد العصر في العصر الحديث العديد من التغيرات والتطورات المتلاحقة في شتى المجالات الحياتية والتي تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب ملاحقته حتى أصبح هو السمة الواضحة لهذا العصر بل أن عالم اليوم بمختلف مجتمعاته المتقدمة والنامية أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغيير الذي صار حقيقة في حياة المجتمع، وفي هذا الاطار تأتي دراستنا الحالية باعتبارها محاولة للكشف عن مدى انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، فالجانب النظري تطرقنا فيه الى ثلاث فصول كالتالي: الفصل الأول الذي

تتاول الاطار العام الخاص بموضوع الدراسة حيث يحتوي على اشكالية الدراسة فرضياتها، أهداف، أهمية الدراسة، أسباب الدراسة الدراسات السابقة للدراسة، الفصل الثاني تناولنا فيه الضغوط المهنية، أنواع الضغوط، مصادر الضغوط، الآثار المترتبة على الضغوط المهنية وأخيرا أساليب مواجهة الضغوط المهنية، الفصل الثالث: فيه الأداء الوظيفي والذي يحتوي على تعريف الأداء الوظيفي، عناصر الأداء الوظيفي وأهميته وتشخيص الأداء الوظيفي وأخيرا أسباب ضعف الأداء الوظيفي.

أما فيما يخص الجانب الميداني فقد خصصنا الفصل الرابع والأخير المتعلق بالاجراءات المنهجية لدراسة حددنا فيه منهج الدراسة وكذلك الدراسة الاستطلاعية ومكان اجراء البحث وعينة البحث، كذلك أدوات جمع المعلومات والأدوات الاحصائية. لكن اثناء قيامنا بالدراسة واجهتنا جملة من الصعوبات المتمثلة في:

_ نقص المصادر والمراجع الخاصه بهذا الموضوع

_ ضيق الوقت الذي أثر كثيرا في دراستنا لمحاولة جمع كم هائل من المعلومات

الخاصة بهذا الموضوع.

الجانب المنهجي

الفصل الأول:

الاطار العام الخاص

بموضوع الدراسة.

تمهيد الفصل

تحدث ضغوط العمل لأسباب متعددة منها حجم العمل عندما يكون فوق طاقة من يؤيده الفسيولوجية أو الذهنية أو النفسية أو خارج نطاق خبرته أو مهاراته أو بسبب الصراع مع الآخرين ولا يمكن اعتبار ذلك ضغطا إلا إذا كان السبب مستمر الحدوث ويحدث أثارا سلبية في صحة الفرد ويختلف ضغط العمل من عمل لآخر بحسب نوعه وطبيعته الوظيفية أو العمل والمستوى الإداري وامكانيات الفرد الفيزيولوجية والذهنية والنفسية ومستوى مهاراته أو خبرته والجنس

1- إشكالية الدراسة:

إن الموظف أو العامل أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله باعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة الأمر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعة مستوى أدائه وما يعانيه من ضغوط العمل بشكل يؤدي إلى رفع روحه المعنوية وأدائه في المنظمة، فقد أشارت جملة الدراسات إلى صعوبة وجود مهنة خالية من الضغوط ولكن تختلف هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المهن المختلفة واختلاف الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لآخر نظرا لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم.

فقط تتعرض المنظمات أو المؤسسات إلى العديد من الضغوط التي ازدادت وتنوعت أسبابها ومصادرها نتيجة عوامل كاملة في بيئة العمل، وتعد المؤسسة التربوية التعليمية من ضمن المؤسسات التي تتعرض في عملها لمصادر متعددة من الضغوطات وذلك نظرا لطبيعة أعمالهم وخطورتها وهذا ما يؤثر في نفسية العامل ويعرقل سعيه إلى تحقيق أهدافه والتفوق في انجاز المهام المطلوبة منه لذا فان دراستنا سنتناول الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في الجلفة بلدية عين أفقه.

وبناء على ما سبق تركز اشكاليتنا حول التساؤل الرئيسي مفاده:

_ هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى الأساتذة في التعليم

المتوسط في متوسطة قرادة بلقاسم؟

-2 تساؤلات الدراسة

_ ما هو واقع ضغوط العمل لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؟

_ هل تؤثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؟

_ ما مدى تأثير مصادر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟

3- الفرضيات: يقوم هذا البحث على:

الفرضية الأولى:

_ لضغوط العمل انعكاس سلبي على الأداء الوظيفي للأساتذة التعليم المتوسط.

الفرضية الثانية:

_ توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والجهد المبذول لدى أساتذة

التعليم متوسط.

الفرضية الثالثة:

_ توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي أثناء الدرس

لدى أساتذة التعليم متوسط.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والأداء المرتبط

بنتائج لدى الأساتذة في المتوسطة.

-4 مصطلحات الدراسة:

أ. ضغوط العمل:

يقصد بها مجموعة من المثيرات الداخلية أو الخارجية التي تصيب العامل وتجعله

يعيش في حالة من القلق والتوتر

ب. الأداء الوظيفي:

هو الجهود المبذولة من طرف العامل داخل مؤسسة التي يعمل بها من أجل تحقيق أهدافها المسطرة وأهدافه الخاصة وإجراءها يقاس من خلال استبيان الاداء الوظيفي.

ج. المفهوم الإجرائي للضغوط المهنية:

هي تلك الصعوبات والتحديات التي يواجهها الأساتذة بالمتوسطات محل الدراسة والتي تسبب لهم تعباً وشدة نتيجة مجموعة من الظروف والعوامل ساعات العمل الطويلة كثرة التلاميذ بعدد كبير.

5- أسباب الدراسة:

يعود اختيار موضوع الدراسة لعدة أسباب منها:

_ محاولة الوصول إلى بعض الحقائق التي تمكننا من تحليل الواقع المعاكس للعامل في بيئته العمل.

_ الكشف عن مختلف الأسباب التي أدت إلى هذا الواقع.

_ تقديم المزيد من الدراسات والأبحاث حول هذا الموضوع الهام والغامض جداً.

_ اهتمام المسؤولين بالجانب الأكاديمي وإهمالهم للجانب النفسي للأستاذ.

_ تسليط الضوء على الحالة المهنية التي يمر بها الأستاذ أثناء تأديته لمهنته.

_ محاولة التعمق في التعرف على أبعاد الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى

الاساتذة في التعليم المتوسط.

6- أهداف الدراسة:

_ إلقاء الضوء والتعرف على مصادر الضغوط المهنية في التعليم المتوسط لدى

الأساتذة.

_ التعرف على الضغط الذي يعاني منه أساتذة التعليم المتوسط.

_ تحديد مقدار وتأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي.

_ التعرف على طبيعة العلاقة القائمة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لأساتذة التعليم المتوسط.

_ محاولة إقتراح وإعطاء بعض التوصيات للتخفيف من حدة الضغوطات المهنية ومعالجتها مهما كانت الثمن ومحاولة التعامل معها.

7- أهمية الدراسة:

إن أهمية الدراسة تتجلى من خلال مادة مساهمتها في إبراز المشكلة المطروحة وذلك بعد تحديدها تحديدا دقيقا والبحث ككل أو لكل متغيراته، ونحن بصدد تسليط الضوء على الضغط المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط، وعلى ضوء هذا يمكننا حصر دراستنا في النقاط التالية:

_ إبراز أهم السمات التي تميز البيئة المهنية للأستاذ التعرف على أهم العوائق التي تسبب الضغط للأساتذة أثناء تأدية مهامهم.

_ توجيه أنظار المسؤولين للتعامل مع الضغوط ومحاولة التغلب أو الحد منها كزيادة فعالية الأداء لموظفهم وزيادة مستوى انتاجياتهم بأقل ما يمكن من الجهود والخسائر.

_ قلة الأبحاث النظرية والتطبيقية في مجال ضغوط العمل.

8- الدراسات السابقة:

الدراسة 1/ الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للأستاذ في التعليم الابتدائي للطلابتين: جبيلي نسمة، لوقادي رشيدة.

فرضيات الدراسة:

_ توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

_ توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والجهد المبذول لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

_ توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي اثناء الدرس لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

الدراسة 2/ الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للطلبة: سعدي اسماء، شناوي فاطمة الزهرة، شرفي أسامة
فرضيات الدراسة:

_ توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

_ تؤثر ضغوط العمل المهنية على الأداء الوظيفي للعمال.

_ يشعر العمال بمستويات ضغط عالية في أماكن عملهم.

الدراسة 3/ الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية للطلبة:

دراجي سعيدة، عليوات ياسمين، رضاني فتيحة

وفرضياتها:

_ تؤثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي لعمال الحماية المدنية بالبويرة

_ يؤثر المناخ التنظيمي على إرادة وقدرة العامل على الأداء.

_ يؤثر عبء العمل على انجاز العمل بدقة وبأكمل وجه.

-9-تعقيب على الدراسات السابقة:

بعد المراجعة التحليلية لمضامين الدراسات السابقة نجد أنها تبرز ما يلي:

_ يوجد اختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في وضع وفي أبعاد الدراسة

_ هناك اختلاف في الدراسات السابقة والدراسة الحالية من ناحيه الزمان والمكان.

_ توضيح الاطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة الحالية من خلال التعرف على بعض

مصادر ضغوط العمل.

خلاصة الفصل:

بعد استعراضنا لهذا العمل في الفصل الأول حول الإطار العام للدراسة والتي تعتبر اول خطوة يقوم لها اي باحث أثناء دراسته والتي تتضمن تمهيدا للفصل، اشكالية الدراسة وفرضياتها وأهداف الدراسة وأهميتها وأسباب الدراسة والتي ختمناها بالدراسات السابقة لهذه الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الضغوط المهنية

تمهيد الفصل:

أصبحت الضغوط المهنية من الأمور الحتمية التي تواجه الإنسان فهي لا تؤثر على سلوكاته الإنسانية في حياته العامة فقط، بل حتى على سلوكاته أدائه في عمله ونظرا لأهمية الضغوط المهنية أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية الواجب البحث فيها ودراستها، وستتطرق في هذا الفصل إلى تقديم ماهية الضغوط المهنية من خلال إبراز مفهومها وعناصرها ومراحلها وأنواعها ومصادرها والآثار المترتبة على الضغوط المهنية والأساليب لمواجهة ضغوط المهنية.

أولا :الضغوط المهنية (مفهومها وعناصرها)

مفهوم الضغوط المهنية:

التعريف اللغوي: الذي يعني ضيق، الشدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي stringers من الفعل الثلاثي stress الضغط: بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق etreinder.

الضغط: الاضطراب القهر والضغط بمعنى الشدة والمشقة¹,

كلمة ضغوط تعني إكراه، وقمع، وجهد قوي واجهاد، وتوتر لدى الفرد أو أعضاء الجسم أو قواه العقلية.

التعريف الإصطلاحي: الضغوط هي مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد كردود أفعال أثناء مواجهته للمواقف التي تمثل تهديدا له.

الضغط: هو رد أفعال فيزيولوجية وانفعالية ونفسية لحوادث أو أشياء مهددة للفرد في البيئة².

تعريف " فونتانا" الضغوط هي حالات تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي.

مفهوم الضغوط المهنية: هناك تعريفات عديدة لمفهوم الضغوط المهنية سنحاول استعراض بعض منها:

الضغوط مفاهيم جاءت من الفيزياء وهي بهذا المفهوم الفيزيائي تعني المضاعفات التي تؤثر في حركة ضغط الدم في الجسد أما في علم النفس فإن الضغوط تعني المطالب

¹ معن محمود عباصرة ومروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، إدارة الاعمال، الاردن،

عمان، دار حامد، 2008، ص 106

² عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان، ضغط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط، 2012، ص13

التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلائم مع من حوله وتتمثل الضغوط النفسية في القلق والإحباط والصراع والنزاع وعدم الإرتياح والشعور بالألم¹.

أما مصطلح ضغوط العمل فإنها لم تستخدم إلا في القرن تعني إكراه وقمع وجهد قوي واجهاد وتوتر لدى الفرد أو أعضاء الجسم أو قواه العقلية ومنذ ذلك الوقت تباينت آراء وجهات نظر الباحثين حول تعريف ضغط العمل حيث يعتبر من أهم المشاكل التي تواجه المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة هي:

محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى ضغوط.

_ حيث عرف بورن (Baroun) ضغط العمل بأنه: "استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها².

ويعرف سمير عسكر ضغط العمل بأنه: مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود الفعل أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له. ويرى الباحث أن ضغط العمل يعكس مدى مقدرة الفرد على التأقلم أو التكيف مع المواقف الناتجة عن العوامل التنظيمية والبيئية والشخصية والتي تؤدي إلى رد فعل وعدم إتران مما يؤثر على حالته الصحية والجسدية والنفسية والسلوكية وتؤدي به إلى الانحراف عن مسار الأداء الطبيعي لإنجاز مهامه، وعليه فالضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود أفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حياتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي ضغوط.

¹ الزغبى دلال، ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية نحو العمل لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية،

أطروحة نيل دكتوراه ودراسات عليا، 2010، ص 26

² عاشور خديجة، ضغوط العمل النظريات والنماذج، مجلة العلوم الانسانية، العدد 26، كلية العلوم الانسانية

والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2012، ص 56

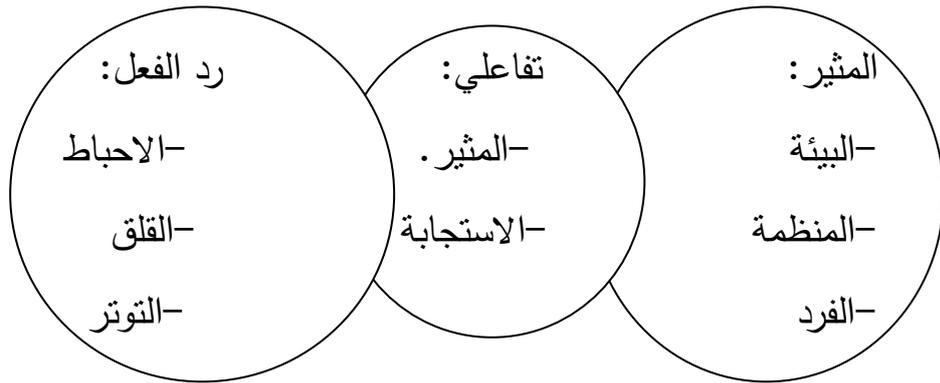
ب/عناصر ضغوط العمل:

إن الحديث عن عناصر ضغوط العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض التي ينتج عنها ضغط العمل فكل فعل رد فعل ولكل مثير استجابة، لذا فإنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط وهي:

_عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المؤثرات التي تنتج عن المشرف نفسه أو المديرية أو البيئة وينتج عنها شعور المشرف بالضغط.

_عنصر الاستجابة: وهي ردة الفعل التي تنتج عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات الضاغطة وتتمثل في ردود نفسية أو الجسمانية أو السلوكية اتجاه الضغط وقد تكون على شكل احباط والذي ينتج عن وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له وقد يكون في شكل القلق وعدم الاستعداد للاجابة بصورة مناسبة للمواقف.

_عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة ويحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبينما يحدث من استجابات.



الشكل رقم 01 يمثل عنصر التفاعل

ثانيا: مراحل الضغوط المهنية:

تمر ضغوط العمل اثناء مواجهتها للفرد بثلاث مراحل أساسية هي

أ/ المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط

يطلق عليها البعض مرحلة الانذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث أعراض معينة يترتب عليها بعض المظاهر منها زيادة ضربات القلب الأرق سوء استغلال الوقت الحساسية للنقد التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط.

ب/ المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط)

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة التغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل للمرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى ضغوط¹.

ج/ المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة

تبدأ مرحلة المقاومة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها اصدار قرارات متعددة وعاجلة حدوث نزاعات قوية وظهور العديد من المواقف التي تخرج عن سيطرة الفرد والمؤسسة بصورة قد تؤدي إلى انهيار مقاومة الفرد وظهور مجموعة أخرى من مشكلات والأعراض السلبية لكن كما توفرت لدى الفرد القدرة الوظيفية والكفاءة الفنية والوعي بالإضافة إلى

¹ محمد اسماعيل بلال، (2005)، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الاصدار 1، القاهرة، جامعة الأزاريطة،

الرغبة في التصدي للمشكلات كلما توفرت أو إمكانه التكيف مع المواقف الضاغطة وإلا فإنه ينتقل إلى المرحلة الرابعة¹.

د/ مرحلة الإنهاك:

في هذه المرحلة يكون الفرد قد أنهك وأستنزف كل قواه لمقاومة الضغط، وتصبح الضغوط هنا أكبر وأقوى من مقدرة الفرد على التحمل، مما يترتب عنها نتائج سلبية على صحة الفرد النفسية والجنسية وأيضاً نتائج سلبية على المنظمة. ويمكن توضيح هذه المراحل في الشكل التالي:

الجدول رقم 01 يمثل مراحل الإنهاك

المرحلة (01)	المرحلة (02)	المرحلة (03)
مستوى طبيعي للمقاومة	/	/
حركة المنبه " الجرس "	المقاومة	انهاك (تعب)
يبدأ الجسم في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك تهمل المقاومة	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم بالإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة ²

¹ محمد قاسم القريوتي، (2009)، السلوك التنظيمي، الاصدار (3)، عمان، دار الشرق، ص 88

² خديجة عاشور، ضغوط العمل النظريات والنماذج، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر،

بسكرة العدد 26، جوان 2012، ص 200

ثالثاً: أنواع الضغوط المهنية:

حول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعاً حيث يصنف الضغوط إلى نوعين وهما ضغوط ايجابية وأخرى سلبية وقد ميز هاتزسيلي بين نوعين من الضغوط هما:

أ/ **الضغط الايجابي**: وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع والتنمية الثقة بالنفس.

ب/ **الضغط السلبي**: وهو الصورة المدمرة للضغوط ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الأداء¹.

بالإضافة إلى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى حسب المعيار السبب:

- الضغوط الأسرية: (التنافر الأسري، الانفصال وفاه، فقر...)
- ضغوط النقص: (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء...)
- ضغوط العدوان: (سوء المعاملة من العائلة، من الأفراد والأصدقاء..)
- ضغوط السيطرة: (التأديب، العقاب القاسي..)².

¹ ماجدة بهاء الدين، السيد مجيد، الضغط المهني ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع،

عمان، الاردن، 2008، ص 115

² فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل، مجلة آفاق اقتصادية، مجلد 17، العدد 67، 2006، ص 16

من حيث الشدة صنفها بابكوك إلى ثلاث أنواع وهي:

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

ضغط تواصل خارجي أي صادر من بيئة الفرد كم واجهت لعراقيل خلال سعيه لتحقيق اهداف معينه فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

من حيث مصادر صنفها Grathms إلى:

الضغوط الناتجة عن البيئة المادية يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤوليته ومهام وظيفته وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنيا

الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل مع الزملاء.

الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.¹

حسب المدة الزمنية التي تستغرقها يميل بعض العلماء مثل جينيزا إلى تقسيم الضغوط تبعا للفترة الزمنية التي تستغرقها والتوتر أو الشدة الناتجة عنها إلى ثلاث أنواع:

1. الضغوط البسيطة تستمر من ثواني قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقة الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية.
2. الضغوط المتوسطة تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه.

¹ فاروق عبدو فلييه، (2005) السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، عمان، دار المسيرة، ص307-308

3. الضغوط الشديداً تستمر عادة من أسابيع إلى أشهر بل وإلى سنوات مثل: (غياب شخص عزيز من عائلة سفر أو وفاة) النقل من العمل التوقيف عن العمل¹.

رابعاً: مصادر الضغط المهنية:

مصادر الضغوط المهنية يتعرض الأفراد في أعمالهم إلى مصادر كثيرة لضغوط العمل سواء كان مصدرها العمل أم خارجة ويمكن أن نقسم مصادر الضغوط إلى مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد: وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالفرد الذي يشغل الوظيفة وليس بالعمل فبعض الأفراد حب نفسه في ضغط العمل محفزاً للنشاط والتحدي في حين أن البعض الآخر لا يستطيع التعامل مع المواقف الضاغطة وسنستعرض هنا خمسة مصادر لضغط متعلقة بالفرد وهي:

1. الحياة الاجتماعية للفرد أن الضغوط التي يواجهها الفرد في منزله أو مدرسته سوف تسحب معه إلى عمله وستعكس على نفسيته وأدائه فمن الصعب على الفرد أن يتجاهل الضغوط التي يواجهها خارج العمل عندما يأتي للعمل كل صباح ومن الأحداث الهامة في حياة الفرد التي عادة ما تسبب ضغوط نفسية عليه مثل وفاة عزيز ومشكلات الزواج والطلاق والمشكلات المالية ومرض فرض أو أحد أقاربه وكثيراً ما يعاني الأفراد من الضغوط النفسية التي يتعرضون لها بسبب الشروع في بناء منزل جديد نظراً إلى أن حجم السكن والتعقيدات التي تصاحبه أكثر من حاجات وقدرات معظم الأفراد.

2. الحياة الشخصية نمط الشخصية لقد أشارت عدة بحوث أن بعض الأفراد يتصفون بمجموعة من الصفات التي يمكن تمييزهم عن غيرهم من الأفراد كونهم لديهم دوافع للإنجاز والرغبة العالية في التنافس وبالتالي فإن هناك شخصيات

¹ المرجع نفسه، ص 308

حيوية وجادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتواصل والتسابق مع الزمن¹.

3. كثرة المهام المرتبطة بالعمل وتحدث عندما تكون المهام أكثر مما يسمح به الوقت وقد تكون كثيرة العمل بسبب تكرار نفس المهمة لمرات عديدة مما يسبب الملل أو تكون المهام متنوعة لكنها كثيرة قياساً للوقت المحدد للإنجاز مما يتطلب السرعة في الأداء لإنجازها وما يرافق ذلك من مشكلات في جودة الخدمة أو السلعة المقدمة فكثيراً ما يعاني بعض المدراء من كثرة التنقل والسفر وتشير الدراسات إلى أن كثرة المهام ترتبط بالمشكلات الفيزيولوجية الأرهاق الإحباط والشيء الأهم هو انخفاض الرضا الوظيفي.

4. قلة المهام المطلوبة من الفرد فبعض الثقة الكافية ولا يشعرونهم بالمسؤولية وأن العمل لا يوظف طاقاتهم ويبدو أن البطالة المقنعة مسؤولية في توفير أعداد كبيرة من الموظفين لإنجاز مهام محدودة يمكن أن تتحقق بعدد أقل منهم.

5. صعوبة المهام والتي تعني بأن المهام في مستوى تعقيد إعلام القدرة الفرد خاصة في الوظائف التي تتطلب ثقة والتركيز ذهني عالي أو تلك التي تستخدم التكنولوجيا معقدة بحيث قد يشعر الفرد بالخوف من إرتكاب خطأ فادح يؤثر على صحته وسلامته وعلى الآخرين.

ب /مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة: من أبرزها:

_ تعارض الدور: ويحدث تعرض الدور نتيجة تعارض ما هو مطلوب منه في عمله والدور المتوقع منه في أسرته وهو ما يوقع الأفراد في عدة أدوار مختلفة كما يمكن أن

¹ عثمان محمود الخضر، علم النفس التنظيمي، ط 1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2005، ص76، ص81

يحدث تعارض في مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة وتكون بذلك الضغوط التي تحدث نتيجة عدم قدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه¹.

_ غموض الدور: من الغريب أن لا تكون على علم مسبق بطبيعة العمل الذي نحن مقبلون عليه إذ أنه يجب أن نعرف متى تبدأ أو تنتهي مسؤوليتنا في هذا العمل ويجب أيضا أن نعرف علاقة مسؤولية الآخرين بمهامنا في العمل فقد يترتب على هذا الوضع أن تلام أو نعاقب على أشياء أو مهام كنا لا نعتقد أنها مسؤوليتنا.

أيضا يجب أن نتعرف على حدود مهامنا بالنسبة لمهام الآخرين حتى لا نجد أنفسنا نتدخل في اختصاصاتهم أو نظام جهودهم ثم أن معرفة حدود مهام الوظيفة يجعلنا نحدد الأولويات والوقت اللازم للإنجاز وبهذا لا يكون هناك غموضا وتصبح أدوارنا واضحة².

_ الخبرة بالعمل: عادة ما تتميز الفترات الأولى من العمل لدى الأفراد بعدم الوضوح والغموض وضعف الثقة بالنفس وكل هذا سببه حدة الموقف بالنسبة للفرد وهو بحاجة ماسة إلى إثبات ذاته وكسب ثقة زملائه من جهة واحترام رئيسة من جهة أخرى وبالتالي كلما طالت مدة خدمته في الوظيفة كلما اكتسب خبرة جيدة ومعلومات تساعده في كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة.

_ وجهة الضبط: وتكون إما داخلية أي ميل الفرد إلى رؤية الأمور المؤثرة في حياته تحت سيطرته وأما خارجية حيث نجد الفرد يميل إلى رؤية الأمور المؤثرة في حياته خارج سيطرته وهم الأفراد الذين يمتلكون وحدة الضبط (مركز السيطرة) خارجية أكثر عرضه للشعور بالضغط في اقرانهم ذوي وجهة الضبط الداخلية كما أن الشعور بالقدرة على التأثير

¹ عثمان محمود الخضر، علم النفس التنظيمي، مرجع سابق، ص 79، ص 81

² حمدي علي الفرماوي وآخرون، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان،

في الأحداث والتحكم في النتائج يساهم بفاعلية في إدراك المواقف الضغطة وبالتالي التقليل من أثرها بشكل كبير¹.

خامسا: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط اثناء قيامه بعمله وإذا استمرت فزادت عن القدر المعقول وتركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته وعلى المنظمة وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة.

1- الآثار الايجابية للضغوطات المهنية:

يمكن الإشارة إلى أهمها فيما يلي:

تنمية المعرفة لدى الفرد بالإضافة إلى آثاره الدوافع القوية نحو القيام بالعمل والسعي وراء التحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات.

تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمات والمؤسسات المختلفة حيث تتطلب تلك الضغوط وجوب الإتصال والتعاون المشترك والمستمربين القائم بالعمل وبقيه الزملاء من اجل المساعدة في مواجهه تلك الضغوط او الوقايه من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كاه

رفع الروح المعنويه والثقه في العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا وينعكس ذلك على مستوى الاستقرار في الحياه العمليه في المنظمه وتحقيق الاداء المتميز والاصرار على القيام بعمل له اهميه على الرغم من الضغوط العمليه المرتبطه به.

زياده مهارات الفرد ورفع كفاءته في العمل الاداري الذي يقوم به والوقوف على جوانب القصور عند الفرد ومحاولة تجنبها من اجل اكسابه المهارات التي تكسبه القدره على مواجهه ضغوطات الحياه والعمل.

¹ عثمان محمود الخضر، علم النفس التنظيمي، مرجع سابق، ص 78، ص 79

معالجه المشكلات التي تواجه العامل من اجل انجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد وبالكفاءه المطلوبه وذلك من خلال مواجهه المشكلات والصعوبات الاداريه التي تظهر اثناء المعاناه من الضغوطات ومواجهتها لتحقيق الاداء المطلوب وبالتالي تصبح ضغوط العمل هي الدافع نحو معالجه المشكلات المرتبطه بالعمل ونحو مزيد من العمل للتغلب على هذه المشكلات.

2- الآثار السلبية لضغوطات العمل:

أ/ الآثار الفيزيولوجية: قد اثبتت مجموعه من الدراسات السلوكيه والتنظيميه ان معظم الامراض التي يتعرض لها الاساتذه تعود الى صعوبه المهنيه التي يواجهونها واوضحت ان زياده العمل وغموض الدوري يؤديان الى زياده ضربات القلب وارتفاع نسبه الكوليسترول في الدم وقد تؤدي هذه الامراض الى الغياب المتكرر عن العمل او العجز عن ادائه كما كشفت الدراسات عن تعرض الفرد لموجات عديده من الضغوط النفسيه تؤدي بالجهاز العصبي والغدد الصماء الى نشاط دائم وغير متوازن ويسبب ذلك العديد من المشكلات الصحيه¹.

ب/ الآثار النفسية: بذل علماء النفس جهودا ملحوظه لمعرفة نتائج التي يطلقها الضغط على النواحي النفسيه وتوصلوا في دراستهم الى ابرز الدلائل التي تبرهن عن المعاناه النفسيه التي تواجه الاشخاص الذين يعانون من مستويات عاليه من ضغوطات العمل فهؤلاء الافراد عرضه للاصابه بالاحباط والقلق والغضب والتوتر والانفعال والشعور بالملل وقله الاهميه وهذه الحالات تؤدي الى تغيرات في المزاج العاطفي للفرد وضعف قدرته على التركيز في العمل او صنع القرارات والشعور بعدم الرضا وتنعكس بدورها على معاناه رجال الاداره في المنظمات الاداريه².

¹ محمد سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط 3، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 165

² محمد سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمة الاعمال، مرجع نفسه، ص 165، ص 166

ج/ الآثار الاجتماعية :

تؤدي ضغوط العمل الحاده الى الكثير من الآثار الاجتماعية منها الشعور بالاغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي اليه الفرد فعل الرغم من وجود الشخص في العمل لكنه لا يشعر بالانتماء اليه انما يتحول الى انسان غريب عنه ويؤدي العمل المطلوب منه دون رغبته وفي مواقف اخرى دون مستوى الكفاءة والفعاليه المطلوبه كذلك يمكن لضغوط العمل ان تسبب تاثير في العلاقات العائليه والعجز عن مواجهه المشكلات المترتبه عن ضغوط العمل فيبدا الفرد باسقاطها في المنزل بشكل غضب او اصدار اوامر صعبه او فرض سيطره الامر الذي قد يؤثر في علاقه الزوجيه او الاطفال.

د /الآثار التنظيمية: تؤكد الدراسات ان الآثار الناتجه عن الضغوط المهنيه لا تقتصر على الفرد وحده وانما تنعكس ايضا على المنظمه او المؤسسه التي ينتمي لها وتترك ضغوط العمل آثار التنظيميه على المنظمه ناتجه عن سوء اداره الضغوط¹.

وتأخذ شكلين هما:

الشكل الأول: الثمن المباشر لسوء اداره الضغوط يتضح في غياب العاملين والتاخر والتوقف عن العمل ودوران العمل المستمر وتتنخفض كميته ونوعيه الانتاج وتزداد الشكاوي من قبل العاملين وترتفع حوادث العمل.

الشكل الثاني: الثمن غير المباشر لسوء اداره الضغوط تتمثل في انخفاض الروح المعنويه وانخفاض الدافعيه وعدم الرضا ووضع الاتصال والعلاقات الانسانيه والخطا في اتخاذ القرارات وعدم الثقه والاحترام وجميعها تنعكس على اداء وانتاجيات وفعاليه المنظمه².

سادسا: أساليب مواجهة الضغوط المهنية:

¹ عبد الرحمن بن هيجان، ضغوط العمل (مصادرها، نتائجها، كيفية ادارتها)، معهد الادارة العامة، الرياض، 1998، ص 229

² معن محمد عياصرة، مروان محمد بن أحمد، ادارة الصناعة والأزمات وضغوط العمل، ط 1، دار النشر حامد، الاردن 2008، ص 141

تتعدد اساليب مواجهه الضغوط المهنية فهناك اساليب عامه تطبق على معظم انواع الضغوطك الاتجاه الى الله قراءه القران الكريم والدعاء بينما هناك اساليب خاصه بانواع معينه من الضغوط من بينها ما يلي:

1- الاساليب الفرديه للتعامل مع الضغوط المهنية: اي ان من الافتراضات التي تقوم عليها دراسه الضغط الفرضيه التي تقول ان الضغط يعتمد في الاساس على كيفيه التي يدرك بها الفرد الحدث او الموقف الضاغط ومن ثم كيفيه التي يتعامل بها مع الحدث فالفرد الذي يدرك حدثا من الاحداث على اساس انه موقف تحدي سيعمد الى التعامل معه بشكل مباشر وذلك باتخاذ اجراء معين او قد يتعامل معه على اساس استراتيجيه التركيز على المشكله من اجل تغيير الواقع وابداله باحسن منه¹.

1.1. الاتجاه والوعي: تكمن اهميه الاتجاه والوعي في اننا لا نستطيع ان نغير من سلوكيه دون تغيير اتجاهنا وهذه بدورها لا تتغير الا اذا كان هناك وعي وادراك من جانبنا لما نقوم به او ما ينبغي ان نقوم به لتحسين الظروف

2- الاساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط:

1.2. التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: ان المخالفات التي يقع فيها الكثير من الاداريين والعمال في ممارستهم اليوميه بسبب عدم اتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الاداره والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسيه للمرؤوسيهم لذلك يتعينوا ويجب على المستويات الاداريه العليا ممارسه مبادئ الاداره والتنظيم بشكل جيد حتى يكون هناك جو من الانضباط الاداري والتنظيمي بين المستويات الاداريه الادنى.

2.2. تصميم وظائف ذات معنى: تفقد الكثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الاسباب منها زياده حده التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف ايه متعه في ادائه للعمل

¹ حريم حسن، (1977) السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد في المنظمات)، ط 1، دار زهرات للنشر والتوزيع، عمان،

المنوط به وينقلب العمل الى روتين ممل كما تفقد الوظائف معناها واهميتها من انعدام حريه التصرف فيها وعليه يكون العلاج او الوقايه متمثله في اعاده تصميم بالشكل الذي يجعلها ذات معنى واهميه وقيمه كبيره¹.

3.2. إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: تعاني جميع المنظمات والمؤسسات كل فتره زمنيه من مشاكل تنبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والاجراءات وهذا يؤدي الى القاء مزيد من الضغوط على العاملين ويمكن اعاده تصميم لكل التنظيم بعده طرق لعلاج مشاكل الضغوط الكثيره بالاضافه الى مستوى تنظيمي جديد ودمج وظائف او تقسيم الاداره كبيره الى ادارتين اصغر من الحجم وغيرها².

¹ ماهر أحمد،(2002)، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، ص 417

² العميان محمود سلمان، (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص 169، ص170

خلاصة الفصل :

الانسان بطبعه لا يمكنه تجنب الضغوط الناشئة عن مصادر مختلفه تتعلق بالعمل والمنظمه التي يعمل فيها او شؤون حياته الشخصيه فغالبا ما تكون الضغوط التي يواجهها الاساتذه هي محصله للتفاعل عده عوامل ومؤثرات

ان الضغوط التي يتعرض لها الفرد ليست كلها سلبيه بل هناك ايضا ضغوط ايجابيه التي تولد الحماس والتحملي لدى الفرد وتزيد من دافعيته لكن الضغوط الشديده والزائده عن قدره الفرد على التحمل تؤدي الى نتائج سلبيه للفرد والمنظمه

يمكن علاج ضغوط العمل والوقايه منها من خلال التركيز عن مواجهات مسببات الضغوط فنجد وسائل فريده منها التامل التمارين الرياضيه الاسترخاء وايضا التنظيميه التي تتبعها المنظمه لعلاج وتجنب ضغوط العمل والمتمثله في التطبيق الجدي لمبادئ الاداره في التنظيم كاعاده تصميم الهيكل التنظيمي باعداد برامج وانشطه علاجيه في مناخ العمل وغيرها من الاساليب.

الجانب النظري

الفصل الثالث:

المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

الإشكالية بتساولاتها والفرضيات:

ان الموظف او العامل اساس نجاح اي منظمه من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله باعتباره القادر الوحيد على اداره الموارد الاخرى بالمنظمه الامر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعه مستوى ادائه وما يعانیه من ضغوط العمل بشكل يؤدي الى رفع روحه المعنويه وادائه في المنظمه
فقد اشارت جمله الدراسات الى صعوبه وجود مهنة خاليه من الضغوط ولكن تختلف هذه الضغوط من مهنة الى اخرى ومن شخص لآخر وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المهن المختلفه واختلاف الاستجابه الى هذه الضغوط من شخص لآخر نظرا لاختلاف الفروق الفرديه فيما بينهم
فقد تتعرض المنظمات او المؤسسات الى العديد من الضغوط التي ازادت وتتوعدت اسبابها ومصادرها نتيجة عوامل كامنه في بيئه العمل.

وتعد المؤسسة التربويه التعليميه من ضمن المؤسسات التي تتعرض في عملها لمصادر متعدده من الضغوطات وذلك نظرا لطبيعه اعمالهم وخطورتها وهذا ما يؤثر في نفسه العمال ويعرقل سعيه الى تحقيق اهدافه والتفوق في انجاز المهام المطلوبه منه لذا فان دراستنا ستتاول ضغوط المهنيه على الاداء الوظيفي لدى اساتذه التعليم المتوسط في الجلفه بلديه عين فقه وبناء على ما سبق ترتكز اشكاليتنا حول التساؤل الرئيسي مفاده هل توجد علاقه بين الضغوط المهنيه والاداء الوظيفي لدى الاساتذه في التعليم المتوسط (متوسطه قراده بلقاسم).

2- تساؤلات الدراسة:

- _ ما هو واقع ضغوط العمل لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسه
- _ هل تؤثر بيئه العمل على الاداء الوظيفي لدى العاملين والاساتذه بالمؤسسة محل الدراسه
- _ ما مدى تاثير مصادر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسه.

الفرضيات: يقوم هذا البحث على:

الفرضية (1)

_ لضغوط العمل الاتعكاس السلبي على الاداء الوظيفي للاساتذه التعليم المتوسط.

الفرضية (2)

توجد علاقه ارتباطيه عكسيه بين الضغوط المهنيه والجهود المبذول ي اساتذه التعليم المتوسط

الفرضية (3)

_ توجد علاقه ارتباطيه عكسيه بين الضغوط المهنيه والاداء الوظيفي اثناء الدرس لدى اساتذه التعليم المتوسط

الفرضية (4)

_ توجد علاقه ارتباطيه عكسيه بين الضغوط المهنيه والاداء المرتبط بنتائج لدى اساتذه المتوسطه

تمهيد الفصل:

لقي الأداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة وقد أجمع المفكرون أن الاهتمام بأداء الأفراد في المنظمة أو المؤسسة واعطائه العناية اللازمة يصل بالمؤسسة إلى أسماء أهدافها وبطبيعة الحال تسعى كل المنظمات على انجاز أعمالها بكفاءة وفاعلية عالية وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقاً.

فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب لإنجازه فإنه يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتكوين الموظفين أثناء الخدمة على ذلك لرفع كفاءاتهم وتحسين المستوى لديهم في الأداء.

1/ تعريف الأداء الوظيفي:

أ/ لغة: القيام بالواجب وهو مشتاق من الفعل أدى تأديه بمعنى أوصله وهو أدى للأمانة من غيره وتأدية له حقه¹.

ب/ اصطلاحاً: هو قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلف بها أي أنه عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو المنظمة يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم².

يعرف الأداء أيضاً نشاط يمكن الفرد من انجاز الهدف المخصص له أو المهمه بنجاح كما يشير إلى درجة تحقيق وإنهاء المهام المكونة لوظيفة الأفراد ويعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

¹ بشير العلق (1996)، المعجم الشامل لمصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبة والتمويل، (الاصدار 1)، مصراته،

الدار الجماهيرية

² فيصل عبد الرؤوف (2001)، تكنولوجيا الأداء البشري، عمان، ص 96

يتضح من هذين التعريفين أن الأداء يرتبط بالجانب العملي الذي يؤديه الفرد في عمله لتحقيق الغايات والأهداف المسطرة ويعرف بأنه المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث الكمية وجودة العمل المقدم من طرفه والأداء هو الجهد الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من مديرين قادة رؤساء¹.

يتبين أن الأداء الوظيفي يرتبط بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد ومدى إتقانه وهو محصلة تفاعل بين كل من هذه الأبعاد يعرف على أنه محصلة التفاعل من طبيعة الفرد والموقف الذي يوجد فيه وأن الأداء لا يظهر إلا نتيجة لضغوط أو قوى نابذة من داخل الفرد وأن هناك تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية والقوى الخارجية المحيطة به مما يؤدي إلى ظهور الأداء وأن الأداء الأفراد لا يعتمد فقط على قدرتهم وإنما يعتمد في نفس الوقت على ما لديهم من دافعية.

2/ عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي:

المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلقية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

نوعية العمل: وتتمثل في ماذا ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم والتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

¹ وسيلة حمداوي، (2004)، إدارة الموارد البشرية، قالمه، دار الجامعة، ص 132

المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله¹.

إن الأداء الوظيفي هو انتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ولهذا نجد محددات الأداء تتضح فيما يلي:

● **الجهد:** ويشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

● **القدرات:** فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة.

● **إدراك الدور أو المهمة:** تعني الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور.

¹ توفيق محمد عبد المحسن، التقييم المتميز في الأداء، دار الفكر العربي، 2005_2006، ص 210

الجانب الميداني

الفصل الرابع:

الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد الفصل:

انطلاقاً من التصور العام للإشكالية المطروحة والمعطيات المتوفرة حول الموضوع ومدى أهميته سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى تحديد والوصول إلى المعلومات والمعطيات اللازمة وتحليلها بطريقة منهجية

1/ التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

_ تسمية المتوسطة: الشهيد لقرادة بلقاسم

_ عنوان المتوسطة الطريق حد الصحاري عين فقه

_ البلدية: عين أفاق ولاية الجلفة

_ اسم مدير المتوسطة: صبايحي محمد

_ بعد المتوسطة عن الطريق ب 10 م

_ سنة البناء والانشاء: 2007

2/ الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات الرئيسية التي يقوم بها الباحث أثناء دراسته لموضوع بحيث تساعد هذه الدراسة بجمع كل المعلومات والحقائق التي تخص موضوع بحثه كما تحدد له الطرق العلمية التي يتم بواسطتها دراسته الموضوع وقبل قيامنا بدراستنا الاستطلاعية ولكي تكتسي هذه الدراسة بالطابع المنهجي قمنا بتسطير مجموعه من الاهداف لهذه الدراسة وهي تتمثل فيما يلي التعرف على مكان اجراء الدراسة تحديد عينه البحث تحديد وسائل البحث التي يمكن استخدامها ولقد تلقينا صعوبات في تمرير الاستمارات على الاساتذه لارتباطهم بعملهم لولا انهم لم يراعوا اهمية هذه الاستماره وان عليهم ملئها وذلك من اجل اكمال العمل دون نقائص او اخطاء

أ/المجال الزماني والمكاني: تمت الدراسة في متوسطة الشهيد لقراده بلقاسم في بلديه عين

افقه ولاية الجلفة في الشهر اكتوبر 2024

ب /مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من عدد المتوسطات 7 متوسطات

ج/ عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم اختيار عينه الدراسة من الاساتذه بمؤسسه قراده بلقاسم وتم تطبيق الاستبانة على القسم أدوات البحث: استخدم الباحثين في هذا البحث مقياس ضغوط المهنيه وتم تصميم استبانة تقوم بقياس هذه الضغوط لدى الاساتذه توجه هذه الاستبانة للاساتذه مباشره ويتم جمعها ومن ثم يتم تحليلها واحصائيا.

د/ أدوات جمع البيانات:

المقابلة: هي وسيله لجمع البيانات من اشخاص لهم خبره مباشره بالظاهره المدروسه وتختلف المقابله عن الاستبيان في شيء اساسي هو ان الباحث يوجد في موقف مواجهه مع المبحوث ويقوم بتوجيه اسئله له بنفسه واستعمالنا للمقابله جاء مكملا للاستبيان وذلك من خلال شرح بنود وعبارات الاستبيان وكذلك التوضيح الاختيار المستعمل لقياس الضغط النفسي (اختبار هولمز)

الإستبيان: اداه جمع المعلومات حول عينه الدراسة ويعرف الباحثان علي سلوم جواد أومان حسن جاسم "وسيله من وسائل جمع المعلومات تعتمد اساسا استماره تتكون من مجموعه من الاسئله يتم الاجابه عليها من قبل عينه البحث المختاره ترسل بالبريد او تسلم بشكل مباشر للافراد المعنيين بالبحث".

أ_ صدق الإستبيان:

يقصد بالصدق هو اداه القياس تقيس ما صمم لقياسه ولا تقيس شيء اخر ثم التأكد من صدق وثبات فقرات الاستبيان بطريقتين هما:

_ الصدق الظاهري للاداه

_ والصدق اتساق الداخلي لفقرات الاستبيان

ب_ ثبات الإستبيان: نطلق هذه السمه على الاختبار اذا تكرر استخدام الاختبار واعطى نفس نتائج كل مره¹

ه/ الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

_صدق الاداة: للتحقيق من صدق الاداه اعتمد الباحثين طريقه الصدق الظاهري طريقه صدق المضمون وذلك عن طريق حساب الاتساق الداخلي

_الصدق الظاهري: من خلال نتائج صدق المحكمين ان الاتفاق كان بالاجماع بالنسبه للمحكمين فيما يخص وضوح الفقرات وعددها وترتيبها ووضوح التعليمات وشموليتها وملائمه المثال

_صدق المضمون: من خلال ما ذكر فان نتائج الصدق الظاهري المحكمين ونتائج صدق المضمون الاتساق الداخلي للاداه تظمن على مدى صلاحية الاداه في قياس ما صممت له في دراسة اساسية².

3/الدراسة الأساسية:

منهج الدراسة:

ان اختيار منهج البحث العلمي في دراسه اي موضوع لا ياتي نتيجة اختيار عشوائي او بمجرد ميل الباحث لمنهج معين دون مناهج اخرى بل هي قضيه تفرضها طبيعه البحث او المشكله التي يتناولها الباحث ويشير المنهج الى انه عباره عن مجموعه من العمليات وخطوات التي يتبعها الباحث بغيه تحقيق بحثه.

ويعرف المنهج العلمي بانه الطريقه الجماعيه لاكتساب المعارف القائمه على الاستدلال وعلى اجراءات معترف لها للتحقق في الواقع كما يعرف على انه مجموعه من الاجراءات التي تتكامل مع وصف الظاهره او الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق او البيانات

¹ سلوم حسن جاسم ، (2012)

² نبار رقية، (2012)، الاختراق النفسي لدى اساتذة التكوين والتعليم المهنيين، وهران، الجزائر، ص 125

لتصنيفها ومعالجتها احصائيا وتحليلها تحليليا كافيا وبيانيا للوصول الى النتائج وتعميمات الظاهره محل البحث¹.

ب/ عينة الدراسة الأساسية:

تعرف عينة الدراسة على انها مجموع الوحدات المختاره من مجتمع الدراسة وذلك بتوافر البيانات التي تستخدم لدراسة خصائص المجتمع وتتمثل عينة دراستنا بمتوسطه القراه بلقاسم ببلديه عين افقه حيث العدد الاجمالي لاساتذه بالمتوسطه

عدد أفواج التلاميذ - 28 فوج والعدد الاجمالي للتلاميذ
1296

ج/ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

للتحقق من الفرضيات المقترحة في الدراسة تم معالجه البيانات التي تم الحصول عليها من اساتذه التعليم المتوسط باستخدام البرنامج الاحصائي في العلوم الاجتماعيه spss اعتمدنا على الاساليب الاحصائية التاليه:

- المتوسطات الحسابيه
- الانحراف المعياري
- التكرار والنسب المئوية
- اختبار "الاختبار دلالات الفروق بين المتوسطات

¹ انجرس موريس، تدريبات في منهجية البحث العلمي، دار القصبه، الجزائر، ص 103

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل الى النتائج المتوصل اليها من خلال الدراسة الميدانية وهذا بعد جمع المعطيات الاحصائية وفق الاطار المنهجي المتبع حيث ترتيب النتائج ضمن جداول مع التحليل ومناقشه النتائج من خلال الرابط بين الجانب النظري والميداني للبحث.

خاتمة

خاتمة

وفي الختام

قائمة

المصادر والمراجع

1. انجريس موريس، تدريبات في منهجية البحث العلمي، دار القصة، الجزائر.
2. بشير العلاق (1996)، المعجم الشامل لمصطلحات العلوم الادارية والمحاسبة والتمويل، (الاصدار 1)، مصراته، الدار الجماهيرية
3. توفيق محمد عبد المحسن، التقييم المتميز في الأداء، دار الفكر العربي، 2005_2006
4. حريم حسن، (1977) السلوك التنظيمي (سلوك الافراد في المنظمات)، ط 1، دار زهرات للنشر والتوزيع، عمان.
5. حمدي علي الفرماوي وآخرون، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009
6. خديجة عاشور، ضغوط العمل النظريات والنماذج، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة العدد 26، جوان 2012.
7. الزغبى دلال، ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية نحو العمل لدى رؤساء الأقسام الاكاديمية في الجامعات الاردنية، أطروحة نيل دكتوراه ودراسات عليا، 2010
8. عاشور خديجة، ضغوط العمل النظريات والنماذج، مجلة العلوم الانسانية، العدد 26، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2012.
9. عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان، ضغط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط، 2012،
10. عبد الرحمن بن هيجان، ضغوط العمل (مصادرها، نتائجها، كيفية ادارتها)، معهد الادارة العامة، الرياض، 1998.
11. عثمان محمود الخضر، علم النفس التنظيمي، ط 1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2005
12. العميان محمود سلمان، (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط 3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

13. فاروق عبدو فلييه، (2005) السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، عمان، دار المسيرة.
14. فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل، مجلة آفاق اقتصادية، مجلد 17، العدد 67، 2006،
15. فيصل عبد الرؤوف (2001)، تكنولوجيا الأداء البشري، عمان.
16. ماجدة بهاء الدين، السيد مجيد، الضغط المهني ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008 .
17. ماهر أحمد، (2002)، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية.
18. محمد اسماعيل بلال، (2005)، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الاصدار 1، القاهرة، جامعة الازاريطة.
19. محمد سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط 3، دار وائل للنشر، الأردن، 2005،
20. محمد قاسم القريوتي، (2009)، السلوك التنظيمي، الاصدار (3)، عمان، دار الشرق.
21. معن محمد عياصرة، مروان محمد بن أحمد، ادارة الصناعة والأزمات وضغوط العمل، ط 1، دار النشر حامد، الاردن 2008،.
22. معن محمود عياصرة ومروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، ادارة الاعمال، الاردن، عمان، دار حامد، 2008.
23. نبار رقية، (2012)، الاختراق النفسي لدى اساتذة التكوين والتعليم المهنيين، وهران، الجزائر.
24. وسيلة حمداوي، (2004)، ادارة الموارد البشرية، قالمة، دار الجامعة.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيان عاشور-بالجلفة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علم النفس والفلسفة

الضغوط المهنية علاقة بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالب:

مريم ضبع

✓ لجدل محمد

ملاحظة: معلومات هذه لاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، لذا نرجو منكم الإجابة بكل موضوعية.

ضع علامة (x) في خانات الإجابة التي تعبر عن إجاباتكم الصحيحة،

السنة الجامعية 202-2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1_الجنس: ذكر أنثى
- 2_السن: أقل من 30 سنة من 30 سنة فما فوق
- 3_المستوى التعليمي: جامعي دراسات عليا
- 4_الأقدمية: أقل من سنة من سنة إلى ثلاث سنوات أكثر من أربع سنوات

مقياس الأداء الوظيفي للبحث

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة	معارض
01	أشعر بالتعب في نهاية العمل					
02	أشعر بقلّة أوقات الراحة					
03	أجد صعوبة في مهنة التدريس					
04	أسعى دائما إلى العمل بجد وإخلاص					
05	أرى أن جدول التوزيع الزمني غير مناسب للتدريس					
06	أراقب تلاميذي عند إعطائهم الواجبات المنزلية					
07	أعطي أمثلة من الواقع عند شرح الدرس					
08	أغلب المعدلات التلاميذ أعلى من المتوسط					
09	انخفاض نسبة التغيب عند التلاميذ					
10	نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يعتبر من اهتمامات الرئيسية					
11	انتشار المحبة والألفة بين الأساتذة وتلاميذتهم					

قياس الضغوط المهنية

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة	معارض
01	لا أملك السيطرة على ضبط الوضع المدرسي					
02	تعاملني مع التلاميذ يسبب للتوتر					
03	إن المتوسطة التي أعمل فيها تسبب لي الإجهاد					
04	إن الأقسام مكتظة تسبب إرهاقا مضاعفا					
05	أخذ العمل إلى البيت في المساء للتمكن من غنجاه					
06	يؤسفني ان أغلب التلاميذ الذين يدرسون تنقصهم تربية					
07	الوقت الرسمي لا يكفي لاداء العمل اليومي					
08	يقلقني وجود التلاميذ مشاغبين في القسم					
09	لدى العديد من التلاميذ إتجاه سلبي نحو التعليم					
10	الأقسام لا تتوفر على التدفئة في فصل الشتاء					
11	إرتفاع درجة الحرارة في القسم في الحد الأقصى					