

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علم الاجتماع

عنوان المذكرة:

علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل
جائحة كورونا

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إعداد الطلبة:

إشراف الأستاذ:

- د/ بوغرزة رضا

• شنتي شيماء

• عللوش هناء

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



ملخص الدراسة:

تناولت الدراسة الحالية موضوعا بعنوان "علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا" وقد اعتمدت المسح الشامل لجمع البيانات من الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل-، حيث اتبع في إنجاز البحث المنهج الوصفي، وعلى أدوات منهجية تمثلت في الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات والتي احتوت على ثلاث محاور رئيسية، البيانات الشخصية، ومحور الضغوط الفيزيائية والتنظيمية، ومحور لضغوط علاقات العمل موجهة إلى الأساتذة الجامعيين من أجل الإجابة على الفرضيات التالية:

للضغوط الفيزيائية والتنظيمية علاقة بالأداء الوظيفي لأساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا.

لضغوط علاقات العمل علاقة بالأداء الوظيفي لأساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا.

ولقد توصلت الدراسة بعد المعالجة الإحصائية المناسبة إلى مجموعة من النتائج التي بينت تحقق الفرضيات الموضوعية، والتي تدل على وجود علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا.

وأخيرا ختمت الدراسة بمجموعة من التوصيات والاقتراحات التي من شأنها الاهتمام في معالجة الظاهرة واستكمال دراسة الجوانب المشككة للموضوع.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الأداء الوظيفي، الجامعة، جائحة كورونا.

Abstract:

The current study dealt with a topic entitled “The relationship of occupational pressures with job performance among university professors in light of the Corona pandemic.” It adopted a comprehensive survey to collect data from permanent professors in the Faculty of Humanities and Social Sciences in the University of Muhammad Seddik ben Yahia - Jijel. A methodology represented in the questionnaire as a main tool for data collection, which contained three main axes, personal data, the axis of physical and organizational pressures, and the axis of labor relations pressures directed to university professors in order to answer the following hypotheses:

Physical and organizational pressures are related to the job performance of university teachers under the Corona pandemic.

The stress of work relations is related to the job performance of university teachers under the Corona pandemic.

The study, after the appropriate statistical treatment, reached a set of results that showed the verification of the hypotheses developed, which indicates the existence of a relationship between professional pressures and job performance among university professors in light of the Corona pandemic.

Finally, the study concluded with a set of recommendations and suggestions that would interest in addressing the phenomenon and completing the study of the problem aspects of the subject.

Key words: Occupational pressures, job performance, University, Corona pandemic.

قائمة المحتويات

-	شكر وعرفان
-	الملخص
-	قائمة المحتويات
أ- ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
5	تمهيد:
6	أولاً: إشكالية الدراسة
8	ثانياً: أسباب اختيار الموضوع
8	ثالثاً: أهمية الدراسة
9	رابعاً: أهداف الدراسة
10	خامساً: تحديد المفاهيم
23	سادساً: الدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : المقاربات النظرية للموضوع	
35	تمهيد
36	أولاً: النظريات الكلاسيكية
36	1- نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور
38	2- نظرية التكوين الإداري لهنري فايول
40	3- النظرية البيروقراطية لماكس فيبر
41	ثانياً: النظريات النيوكلاسيكية
41	1- نظريات العلاقات الإنسانية لإلتون مايو
44	2- نظريات سلم الحاجات لإبراهام ماسلو

46	ثالثا: النظريات الحديثة
46	1- النظرية اليابانية لأوشي (نظرية Z)
47	2- نظرية التوقع ليفكتور فروم
49	3- نظرية النسق التعاوني لشيستر برنارد
52	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : الضغوط المهنية	
54	تمهيد
55	أولاً- عناصر الضغوط المهنية
56	ثانياً- خصائص الضغوط المهنية
57	ثالثاً- أسباب الضغوط المهنية
59	رابعاً- مراحل الضغوط المهنية
61	خامساً- أنواع الضغوط المهنية
62	سادساً- مصادر الضغوط المهنية
66	سابعاً- آثار الضغوط المهنية
67	ثامناً- أساليب وطرق علاج الضغوط المهنية
70	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الأداء الوظيفي	
72	تمهيد
73	أولاً: عناصر الأداء الوظيفي
73	ثانياً: محددات الأداء الوظيفي

75	ثالثا: أنواع الأداء الوظيفي
77	رابعا: خصائص الأداء الوظيفي
77	خامسا: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
79	سادسا: أهمية الأداء الوظيفي
79	سابعا: أسباب ضعف الأداء الوظيفي
80	ثامنا: تقييم الأداء الوظيفي
82	تاسعا: العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي
84	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: الجامعة والأستاذ الجامعي	
86	تمهيد
87	أولا: الجامعة
87	1-1 نشأة الجامعة الجزائرية
89	2-1 أهداف الجامعة
91	3-1 خصائص الجامعة
93	4-1 وظائف الجامعة
94	ثانيا: الأستاذ الجامعي
94	1-2 الوظائف والمهام
96	2-2 الخصائص الواجب توفرها في الأستاذ الجيد

98	2-3 الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي الجزائري
99	ثالثا: الآثار النفسية والاجتماعية لأزمة كورونا
100	رابعا: التعليم العالي والجامعي وأزمة كورونا
102	خامسا: أساتذة الجامعة وأزمة كورونا
103	خلاصة الفصل
الفصل السادس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
106	تمهيد
107	أولا: مجالات الدراسة
109	ثانيا: فرضيات الدراسة
109	ثالثا: المنهج المستخدم
110	رابعا: مجتمع الدراسة وعينتها
112	خامسا: أدوات جمع البيانات
112	1- الملاحظة
113	2- المقابلة
114	3- الاستمارة
115	4- الوثائق والسجلات
115	5- أساليب التحليل
117	خلاصة الفصل
الفصل السابع: عرض وتحليل البيانات الميدانية وتفسير ومناقشة النتائج	
119	تمهيد
120	أولا: عرض وتحليل البيانات الميدانية
120	1- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية

123	2- عرض وتحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالضغوط الفيزيائية والتنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا
135	3- عرض وتحليل وتفسير البيانات المتعلقة بضغوط علاقات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا
144	ثانيا: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
144	1- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
149	2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
151	ثالثا: تفسير ومناقشة النتائج العامة للدراسة
152	رابعا: التوصيات والاقتراحات
153	خلاصة الفصل
155	الخاتمة
157	قائمة المصادر والمراجع
-	الملاحق

مقدمة

تعد الضغوط إحدى المظاهر العملية للحياة المعاصرة كنتاج للتغيرات السريعة التي طرأت على مختلف مناحي الحياة، وقد أضحت يطلق على العصر الحالي عصر الضغوط، حيث واجه العالم أزمة عالمية مفاجئة غير متوقعة عرفت بجائحة كورونا إذ شهدت المؤسسات العالمية بصفة عامة والجامعة الجزائرية بصفة خاصة في الآونة الأخيرة تحديات وصعوبات غير مسبوقة في إدارة أعمالها تماشياً مع الوضع الذي أفرزه الوباء حيث أصبح العمل اليوم يحمل في طياته العديد من الضغوطات الناتجة عن الأعباء المهنية ومتطلباتها من جهة وظروف العمل الغير مناسبة للأداء من جهة أخرى، فبدلاً أن يكون العمل سلاح لتحقيق أهداف المؤسسات والأفراد أصبح مصدراً للضغط يواجهه أعضاء هيئة التدريس الناجمة عن ظروف بيئة العمل غير الملائمة وما تحتويه من أعباء، وواجبات ومسؤوليات وكذا غموض في الأدوار وعلاوة على ذلك فقد فرضت الحالة الاستثنائية لفيروس كورونا ضرورة التكيف مع منهجيات التدريس الجديدة مما خلق ظروفًا صعبة تؤثر على مستوى أدائهم وفعاليتهم.

وبناء على ما تقدم تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا، أملاً في الوصول إلى نتائج ومقترحات لخلق ظروف عمل ملائمة يمكن من خلالها التقليل من الضغوط المهنية وتأثيراتها السلبية وقد قمنا بتقسيم دراستنا إلى جانبين: الجانب النظري والجانب الميداني، وقد حاولنا دراسة الظاهرة من خلال التطرق إليها في سبعة فصول:

- الفصل الأول: تحت عنوان "موضوع الدراسة" ويتضمن تحديد الإشكالية وأسباب اختيار الموضوع، وأهمية الدراسة وأهدافها، كما قمنا بتحديد المفاهيم، وتناولنا أخيراً أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث.

- الفصل الثاني: تحت عنوان "الخلفية النظرية لموضوع الدراسة"، حيث تطرقنا فيه إلى النظريات الكلاسيكية التي تضم نظرية الإدارة العلمية، نظرية المبادئ الإدارية، ثم النظرية البيروقراطية، ثم تطرقنا إلى النظريات النيوكلاسيكية التي تضمنت نظرية العلاقات الإنسانية، ثم نظرية الحاجات، وأخيراً تناولنا النظريات الحديثة وتضم النظرية اليابانية (Z)، نظرية التوقع، ثم نظرية النسق التعاوني.



- الفصل الثالث: تحت عنوان "الضغوط المهنية"، حيث تطرقنا إلى عناصر الضغوط المهنية، ثم انتقلنا إلى خصائص الضغوط المهنية، ثم تناولنا مراحل الضغوط المهنية وأسباب الضغوط المهنية، ثم انتقلنا إلى أنواع ومصادر الضغوط المهنية، وبعدها تطرقنا إلى آثار الضغوط المهنية، وأخيرا تناولنا طرق وأساليب علاج الضغوط المهنية.

- الفصل الرابع: تحت عنوان "الأداء الوظيفي"، حيث تطرقنا إلى عناصر ومحددات وأنواع الأداء الوظيفي، ثم انتقلنا إلى خصائصه والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ثم تناولنا أهميته وأسباب ضعفه، ثم انتقلنا إلى تقييم الأداء الوظيفي، وفي الأخير تم التطرق إلى العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

- الفصل الخامس: "الجامعة والأستاذ الجامعي"، حيث تطرقنا إلى نشأة الجامعة الجزائرية، ثم انتقلنا إلى أهداف وخصائص ووظائف الجامعة، ثم تناولنا الأستاذ الجامعي وتطرقنا إلى وظائفه ومهامه والخصائص الواجب توفرها في الأستاذ الجيد، وأخيرا الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي الجزائري، كما تناولنا الآثار النفسية والاجتماعية لأزمة كورونا، بعدها تطرقنا إلى التعليم العالي والجامعي وأزمة كورونا، وفي الأخير تناولنا أساتذة الجامعة وأزمة كورونا.

- الفصل السادس: تحت عنوان "الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية" وفيه تم تحديد مجالات الدراسة، مجالها الجغرافي والزمني والبشري، ثم فرضيات الدراسة، ثم قمنا بتحديد منهج الدراسة وعينتها وأدوات جمع البيانات من ملاحظة ومقابلة واستمارة ومراحل إعداد الإستمارة من مرحلة الصياغة إلى مرحلة حساب الخصائص السيكومترية، ثم الوثائق والسجلات، وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية.

- الفصل السابع: بعنوان "عرض وتحليل البيانات الميدانية وتفسير ومناقشة النتائج"، حيث قمنا بعرض وتحليل البيانات الميدانية، ثم تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات، وكذا في ضوء الدراسات السابقة، وبعدها مناقشة النتائج العامة للدراسة، ثم التوصيات والاقترحات وأخيرا أكملنا البحث بالتطرق إلى خاتمة الدراسة، تليها قائمة المراجع، وقائمة الملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

أولاً- إشكالية الدراسة

ثانياً- أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً- أهمية الدراسة

رابعاً- أهداف الدراسة

خامساً- تحديد المفاهيم

سادساً- الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الجانب النظري الركيزة الأساسية لأي بحث علمي والإطار المرجعي للبحث من الناحية السوسيولوجية كونه يعطي تصورا واضحا لما يريد الباحث الوصول إليه في دراسته، ومن أجل ذلك نسعى من خلال هذا الفصل إلى وضع إطار محدد وواضح نبرز فيه هذه الدراسة من صياغة الإشكالية والتي تنتهي بطرح تساؤل مركزي للبحث، وتحديد تساؤلات الدراسة الفرعية، وتوضيح أهمية الدراسة و أهدافها، وأسباب اختيار الموضوع وتحديد المفاهيم المتعلقة بالبحث، وبعدها نتطرق إلى الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع أو جانبا من جوانبه، والتي تخدم الدراسة الحالية، كل هذه العناصر في مجملها تشكل منطلقا لهذه الدراسة التي سوف نحاول إخضاع التساؤلات والفروض إلى التحقيق الميداني.

أولاً: إشكالية الدراسة:

في ظل التحولات والتغيرات الكبيرة المتسارعة التي شهدتها العالم في مجالات شتى، أُلقت بظلالها على مختلف الأنساق، الأنظمة والمؤسسات على اختلاف أنشطتها، وجب الانسجام والتكيف والتعامل معها بإيجابية، فالتحدي اليوم هو كيف يمكن التفاعل مع بيئة ديناميكية سريعة التغير أحدثت الكثير من التحولات في نظام سير المؤسسات، وظائفها، علاقاتها وتفاعلها مع محيطها الداخلي والخارجي، وظهرت قواعد جديدة تحتم التفاعل معها. وعلى الرغم من التأثيرات الإيجابية لمختلف التحولات المتسارعة إلا أنه لا يمكن غض الطرف على تأثيراتها السلبية وغير المرغوبة في بعض الأحيان والتي من شأنها أن تحدث خللاً، فجوات، تهديدات ومخاطر مشكلة في مجملها ضغوطاً على مختلف الفاعلين في المؤسسة، حيث تعد الضغوط من أهم سمات الحياة المعاصرة كنتيجة لتفاعل الأفراد المستمر مع ما يحدث في البيئة المحلية والعالمية والذي يصعب تجاوزها دون وضع خطط واستراتيجيات فعالة واضحة المعالم وبأسس منهجية ومنظمة، فمختلف المثيرات والمواقف التي يعيشها الأفراد العاملين في بيئة العمل يمكن أن تؤثر على سلوكهم كأفراد أو جماعات.

فالضغوط تشكل مظهر من مظاهر الحياة العملية للأفراد، وتنشأ عن طريق تفاعلهم مع مختلف مكوناتها، وتتعدد أسبابها، ومصادرها من مؤسسة إلى أخرى، حسب المتغيرات التنظيمية السائدة، والظروف الفيزيائية وكذلك علاقات العمل، كلها عوامل قد تلعب دوراً كبيراً في إحداث الظاهرة في مختلف المؤسسات.

والمؤسسة الجامعية تتبوأ بمكانة هامة في المجتمع لما لها من دور رئيسي في تطويره والنهوض به، وكغيرها من المؤسسات تسعى للتكيف مع الواقع بمتغيراته ومستجداته لخلق بيئة عمل ملائمة تمكن من إنتاج المعرفة، وإعداد الكوادر المؤهلة علمياً وعملياً، وتلعب أعضاء هيئة التدريس دوراً أساسياً في تحقيق ذلك من خلال وظائفهم في استجلاء المعرفة وتطويرها، فالأستاذ الجامعي فاعل رئيسي وأحد الدعامات الأساسية للمنظومة الجامعية نظراً لدوره الحيوي في الإبداع، التكوين والتطوير إذا ما أُتيح له المناخ الملائم، إلا أنه في بعض الأحيان يواجه الكثير من الصعوبات والعراقيل تعيق تأديته لمهامه كما حدث في فترة كوفيد 19، أين واجه أعضاء هيئة التدريس الكثير من الظروف التي أفرزتها المرحلة الحرجة التي مرت بها المجتمعات بصفة عامة والجامعة بصفة خاصة، حيث تغيرت فلسفة العمل وفلسفة البرامج، طرق التدريس والتواصل، حيث تم

الفصل الأول:الإطار المنهجي للدراسة

المزج خلالها بين القيام بالمهام حضوريا وعن بعد، الأمر الذي أفرز وضعاً جديداً مغايراً بشكل كبير لما كان يعيشه أعضاء هيئة التدريس في تفاعلهم، تواصلهم والقيام بأدوارهم، مما قد يؤثر على أدائهم.

لقد حظي موضوع الأداء باهتمام العديد من المفكرين والباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي وتشعب المكونات التي تتحكم فيه، إذ يعد موضوعاً وسعاً تتميز معالمه بالتغير وعدم الثبات وتخضع لظروف بيئية تتفاعل بديناميكية مع ما تحيط بها، وتتأثر بها، والأداء نتاج لجهد وقدرات الفرد التي يسعى من خلالها إلى تحقيق أهداف معينة، ويؤثر في كفاءة وفعالية أي مؤسسة ويساهم في المحافظة على استقرارها، تطورها واستمرارها، إذا ما توفرت الشروط والظروف الملائمة لذلك، فالمؤسسات الجامعية المعاصرة تسعى جاهدة إلى تحسين أداء مواردها وتعزيزه لتحقيق أهدافها، وهذا لن يأتي إلا بتضافر الجهود المؤسسية لتحقيق بيئة عمل جاذبة على المستوى التنظيمي، الفيزيقي والعلاقاتي يمكنها من تخفيف حدة الضغوط على أعضاء الهيئة التدريسية الذي قد تشكله عديد العوامل المتداخلة، فعدم تناسب البيئة وطبيعة العمل، زيادة الأعباء، غموض الأدوار وتداخلها وغياب استراتيجية واضحة وسلسة يرتكز عليها الأساتذة من شأنها أن تؤثر بتشكيل اتجاهات وقيم سلبية اتجاه أدائهم لمهامهم.

والجامعة الجزائرية كغيرها من مؤسسات المجتمع لم تكن بمنأى عن الضغوط المهنية التي أفرزتها جائحة كورونا محدثةً خلافاً في سير العمل لدى أساتذة الجامعة، وعليه جاءت الدراسة الحالية لتلقي الضوء على علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل للضغوط المهنية علاقة بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا؟

وتتفرع عنه تساؤلات هي:

س1: هل للضغوط الفيزيائية والتنظيمية علاقة بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة

كورونا؟

س2: هل لضغوط علاقات العمل علاقة بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا؟

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

يعتبر اختيار موضوع البحث البنية الأساسية لبناء بحث علمي ولا سيما البحث الاجتماعي، فاختيارنا لهذا الموضوع لم يأت بطريقة عشوائية وإنما نتيجة تفاعل أسباب ذاتية وأخرى موضوعية قادتنا ووجهتنا بنهاية الأمر لتناول العلاقة بين الضغوط المهنية لدى أساتذة الجامعة والأداء الوظيفي، ومن الأسباب التي دفعتنا إلى هذه الدراسة ما يلي:

أ- الأسباب الذاتية:

- الرغبة في دراسة هذا الموضوع والميل الشخصي لهذا النوع من الدراسات.
- معرفة طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية لدى أساتذة الجامعة والأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا.
- توافق موضوع الدراسة مع التخصص الأكاديمي.

- الرغبة في تطبيق المعارف النظرية المحصلة خلال مسارنا الجامعي على أرض الواقع.

ب- الأسباب الموضوعية:

- محاولة إفادة المؤسسة الجامعية بنتائج دراستنا الميدانية وخاصة في ظل جائحة كورونا.
- إضافة معلومات جديدة إلى الدراسات السابقة المتناولة لنفس الموضوع.
- تسليط الضوء على ظاهرة الأداء الوظيفي كأحد الظواهر الهامة في تخصصنا.
- اكتساب الخبرة في إجراء البحوث.

ثالثا: أهمية الدراسة:

لكل دراسة أكاديمية أهميتها التي تدفع بالباحث لمحاولة التوصل إلى نتائج تجيب على كل تساؤلاته ويمكننا رصد الأهمية كما يلي:

أ- الأهمية العلمية:

- رصد الضغوط المهنية التي يواجهها الأساتذة في ظل جائحة كورونا.
- الوصول لنتائج علمية مأخوذة من الواقع.

الفصل الأول:.....الإطار المنهجي للدراسة

- تكمن في كونها تساعدنا في اكتساب المعارف والمعلومات النظرية وإفادتنا من الناحية العلمية والتطبيقية.

- محاولة فتح مسارات وآفاق حول الموضوع لبحوث جديدة.

ب- الأهمية العملية:

- تشكل هذه الدراسة تجربة مفيدة.

- محاولة تحليل العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

- تقديم التوصيات والاقتراحات حول موضوع دراستنا في ظل جائحة كورونا.

- التقرب أكثر من ميدان الدراسة.

رابعاً: أهداف الدراسة:

إن أي دراسة علمية مهما كان مضمونها تسعى لرصد حقائق نظرية عن الموضوع محل الدراسة والتأكد منها مبدئياً حسب طبيعة الموضوع وذلك وفقاً للأهداف المسطرة.

أ- الأهداف العلمية:

- محاولة بناء إطار نظري خاص بموضوع الضغوط المهنية لدى أساتذة الجامعة والأداء الوظيفي.

- التحقق من صدق الفرضيات المتبناة كإجابة احتمالية التساؤلات المطروحة.

- محاولة تسليط الضوء على هذا الموضوع في إطار منظم والخروج بنتائج علمية مجسدة في إعداد مذكرة تخرج.

ب- الأهداف العملية:

- الكشف عن علاقة الضغوط الفيزيائية والتنظيمية بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا.

- الكشف عن علاقة ضغوط علاقات العمل بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا.

خامسا: تحديد المفاهيم:

يعتبر تحديد المفاهيم المستعملة في البحث أحد المفاتيح المهمة لإيجاد تصور واضح حول البحث، ففي كل بحث علمي لابد من المرور بالمفاهيم فمن خلالها يتمكن الباحث من حصر موضوعه ومعرفة جوانبه وإزالة جزء كبير من الغموض بالنسبة له وبالنسبة للقارئ أيضا، وفيما يلي نتطرق لمفاهيم موضوع دراستنا.

5-1: تعريف العلاقة:

*لغة: جاء في كتاب المنجد في اللغة العربية والإعلام أن العلاقة: جمع علائق، ويقال ما بينهما علاقة أي شيء يتعلق به أحدهما على الآخر (1).

وكما تعني أيضا: جمع علائق، الارتباط، الصداقة (2).

*اصطلاحا:

يعرفها القاموس الشامل لمصطلحات العلوم الاجتماعية بأنها: "رابطة بين متغيرين أو ظاهرتين بحيث يستلزم تغيير أحدهما تغيير الآخر" (3) ومن خلال هذا التعريف فالعلاقة رابطة بين طرفية إما ظاهرتين أو شخصين، تتخذ إما الاتفاق أو المعارضة.

وتعرف أيضا أنها عملية اتصال أو رغبة من شخص مرسل تتلقى الاستجابة من الشخص المستقبل (4).

هذا التعريف يشير إلى وجود شخصين في العلاقة مرسل ومستقبل.

من خلال التعاريف السابقة سوف نعطي تعريفا إجرائيا للعلاقة كالتالي: ترابط بين طرفين بالتفاعل مع بعضهما البعض وهذا الترابط نتيجته ليست بالضرورة تنتهي بالاتفاق.

(1) كرم البستاني وآخرون، المنجد في اللغة العربية والإعلام، ط9، دار المشرق للطباعة والنشر، لبنان، ص 526.

(2) مؤنس رشاد الدين، القاموس الكامل عربي - عربي، ط1، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2000، ص 589.

(3) مصلح الصالح، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية (إنجليزي - عربي)، دار عالم الكتب للطباعة والنشر، المملكة العربية السعودية، 1999، ص 449.

(4) محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 226.

5-2- الضغوط المهنية:

5-2-1: تعريف الضغط:

*لغة: ضغطٌ يَضَعُ ضَعْفًا الشيءَ: عصره، وضغط عليه: ضَيَّقَ عليه، وهو التضيق بقوة⁽¹⁾.

ويعرف الضغط: يضغطُ، أضغَطَ، ضَغَطًا أي غمزه إلى شيء كحائط، ويقال: ضغط الكلام بالغ في إيجازه، وعليه تشدد وضيق، قهره أو أكرهه.

ويعرف أيضا: ترجع كلمة ضغوط (stress) إلى الكلمة اللاتينية⁽²⁾ (stringere) والتي تعني يسحب بشدة (to draw tight) ، وقد استخدمت كلمة ضغوط في القرن الثامن عشر لتعني إكراه، وقسر، وجهد قوي وإجهاد، وتوتر لدى الفرد، أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية.⁽³⁾

*اصطلاحا:

يعرف الضغط على أنه: تجربة ذاتية يترتب عليها اختلال نفسي أو جسدي لدى الفرد، ينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الشخص نفسه⁽⁴⁾، ويعرف أيضا على أنه: "الاستجابة غير المحددة لما تفرضه الظروف على الفرد من متطلبات".

ويعرف Luthans 1985 الضغوط بأنها: "استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية والتي يترتب عليها العديد من الانحرافات والأثار السلوكية والفسولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة"⁽⁵⁾. ويمكن تعريفه أيضا: الجانب النفسي والتغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد؛ عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقاته وإمكانياته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا نفسيا عليه⁽⁶⁾.

(1) عزة عجان، المفضل قاموس عربي للتلاميذ والطلاب، دار هومه، الجزائر، 2001، ص 318.

(2) علي بن هادية وبلحسن البليش، القاموس الجديد للطلاب، ط 7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ص 588.

(3) حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد، عمان، 2004، ص 283.

(4) طارق شريف يونس، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والأنترنيت، ط1، دار وائل، عمان، 2005، ص 115.

(5) عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، بيروت، 2001، ص 169.

(6) عمر وصفي عقيلي، الإدارة (أصول وأسس ومفاهيم)، ط 4، دار زهران، عمان، 2007، ص 436.

الفصل الأول:.....الإطار المنهجي للدراسة

من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا في التعريف الأول أن الضغط: يترتب عليه اختلال للفرد راجع لعدة عوامل. أما التعريفين الثاني والثالث فيشتركان في تعريفهما للضغط في نقطة أنه استجابة ناتجة عن مجموعة مواقف وظروف.

وبالنسبة للتعريف الأخير ركز على الجوانب النفسية التي تحدث في الفرد نفسه الناتجة عن بيئة العمل التي تفرض عليه ما يفوق على طاقاته وهذا ما ينتج تهديدا له.

5-2-2: تعريف المهنة:

*لغة: يدور هذا المصطلح في مشتقات جذره اللغوي "مهن" حول معنى العمل والخدمة، فقد ورد في المعاجم اللغوية: "مَهَنُ فلان يمهُنُ مهْنًا ومَهْنَةً ومِهْنَةً، أي خدم غيره، وكذلك عمل في صنعته (1).

وتعرف أيضا بأنها: الخدمة، والماهِنُ: الخادم (2).

وتعرف: المهنة: العَمَلُ والحدقُ في العمل. جمع مهن (3).

*اصطلاحا:

تعرف المهنة Profession : هي عمل فني تخصصي يعتمد على معرفة علمية نظرية وخبرة عملية، وتقوم بإعداد المهنيين مدارس ومعاهد وكليات متخصصة (4).

وتعرف أيضا: هي عمل يتطلب تخصص علمي عالي وتأهيل لسنوات يلزم صاحبها بأن يؤديه بمستوى أداء عالي، فالطب والمحاماة والهندسة والصيدلة والإدارة هي "مهن" (5).

التعريف الأول: ركز على أن يمارس مهنة معينة يجب أن يكون متخرج من مدارس ومعاهد وكليات.

(1) كريم من سمو الشيخ حمدان بن راشد آل مكتوم، موسوعة الإدارة العربية الإسلامية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004، ص 62.

(2) محمد طعمة، مجمل اللغة، ط1، دار أحياء التراث العربي، بيروت، 2005، ص 606.

(3) عيسى مومني، المنار قاموس لغوي عربي -عربي، دار العلوم، عنابة، 2008، ص 598.

(4) عثمان عمر بن عامر، مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، ط1، جامعة قارونس، بنغازي، 2002، ص 209.

(5) سعاد نائف برونوطي، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط2، دار وائل، عمان، 2004، ص 423.

أما بالنسبة للتعريف الثاني: فركز على أنه يجب أن يكون الفرد الذي يمارس مهنة متخصص ومؤهل ليؤدي مهنة معينة على أكمل وجه.

ومنه وبعد الإلمام بكل هذه التعاريف فإن تعريف الضغوط المهنية إجرائيا هي: تجارب وحالات ذاتية تدفع العامل إلى تغيير نمط سلوكه فتحدث اضطرابا نفسيا أو جسميا هذا ما يؤثر على سلوك الأفراد وأدائهم بترك آثار تتمظهر في الضيق والتوتر والقلق والإحباط.

5-2-3: تعريف الضغوط المهنية:

تعرف بأنها: تجربة ذاتية تؤدي إلى خلق مرحلة من عدم التوازن النفسي والعضوي داخل الفرد، وهي نتاج عوامل بيئية أو تنظيمية أو فردية (1).

كما تعرف: تلك الحالة النفسية المتأزمة والتي تتميز بالضيق والتوتر والاضطراب نتيجة مواجهة صعوبات ومشاكل مهنية (2).

وتعرف على أنها: الوضع الذي يشير إلى الموقف الذي يؤثر منه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الموظف على حالته النفسية والبدنية، والتي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي (3).

وعرفت: حالة ذاتية تحدث اضطرابا نفسيا أو جسميا بسبب جملة من المتغيرات والمؤثرات التي تؤثر في سلوك العاملين وفي تكيفهم وفي تعاونهم وأدائهم، ومن هذه المؤثرات الشعور بالقلق والإحباط والصراع وتوتر العلاقات الإنسانية (4).

(1) سمير الشويكي، المعجم الإداري ، ط1، دار أسامة، عمان، 2006، ص 206.

(2) بلال عمر بدران، مصادر الضغوط المهنية لدى معلمي التربية المهنية في الأردن واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظرهم في ضوء بعض المتغيرات، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 176، الجزء الأول، 2017، ص 331.

(3) عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، رسالة ماجستير، 2009، ص 11.

(4) ناصر قاسيمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص 85.

من التعاريف السابقة نلاحظ أنها تتفق في نقاط هي: أن الضغوط المهنية راجعة لذات الفرد ناتجة عن عوامل وظروف تؤدي إلى اضطراب يتجسد مثلا في التوتر.

3-5: تعريف الأداء:

*لغة: إيصال الشيء وإتمامه وقضاؤه⁽¹⁾، كما أن كلمة أداء perform : يؤدي، ينجز، يؤدي وفقا لعرف معين، يعمل⁽²⁾.

*اصطلاحا:

يعرف أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله⁽³⁾.

كما يعرف أنه: تنفيذ عمل أو مهمة ما أو شيء ما تم إنجازه⁽⁴⁾.

من خلال هذين التعريفين فالأداء مجموعة مهام يقوم بها الفرد لتأدية عمله.

ويعرف أيضا: ما يصدر عن الفرد من سلوك لفظي أو مهاري، وهو يستند إلى خلفية معرفية ووجدانية

معينة، وهذا الأداء يكون عادة على مستوى معين، يظهر منه قدرته أو عدم قدرته على أداء عمل ما⁽⁵⁾.

من هذا التعريف نرى أن الأداء يصدر من سلوك، ونتيجته تكون إيجابية أو سلبية.

ويعرف الأداء أيضا: النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما لذلك فهو يعبر عن قدرة المنظمة على استخدام

مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة كفنة

وفاعلة⁽⁶⁾.

(1) جبران مسعود، الرائد معجم ألفبائي في اللغة والإعلام، ط1، دار العلم للملايين، بيروت، ص 45.

(2) فيصل عبد الرؤوف الدحلة، تكنولوجيا الأداء البشري، دار المكتبة الوطنية، عمان، 2001، ص 95.

(3) شيماء سيد عبد الموجود محمود، تطوير أداء معلمي الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمصر على ضوء معايير جودة أداء المعلم،

مجلة جامعة الغيوم للعلوم التربوية والنفسية، العدد 10، الجزء 4، 2018، ص 7.

(4) نايف القيسي، المعجم التربوي وعلم النفس، دار أسامة، عمان، 2010، ص 46.

(5) أحمد حسين اللقاني، علي أحمد الجمل، معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس، ط 3، عالم الكتب للنشر

والتوزيع، 2003، ص 21.

(6) وصفي الكساسبة، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري، عمان، 2011، ص 27.

من خلال هذا التعريف يتضح لنا أن الأداء هو استخدام الموارد المتوفرة داخل المنظمة بكفاءة وفعالية للوصول إلى الأهداف المخطط لها.

وكما يعرف الأداء أنه درجة إتمام إنجاز المهام المسندة إلى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط كالجهود والقدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور والمهارات والاستعدادات المختلفة⁽¹⁾.
ومن هذا التعريف نرى أن الأداء هو توفر شروط معينة تدفع بالفرد إلى إنجاز مهامه.

4-5: تعريف الوظيفة:

تعرف بأنها وحدة عمل تحتوي على أنشطة متشابهة في التعقيد ثم تجميعها مع بعضها في المضمون والشكل، ويمكن أن يؤديها موظف واحد أو أكثر⁽²⁾.

وتعرف أيضا: مجموعة واجبات ومسؤوليات محددة في الغالب تقوم بأدائها مجموعة من الأفراد يتقاضون عنها أجرا⁽³⁾.

من هذين التعريفين يتضح لنا أن الوظيفة يؤديها فرد أو أفراد عليهم واجبات ويتقاضون أجرا.

1-4-5: تعريف الأداء الوظيفي:

عرفه عبد المحسن: المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة⁽⁴⁾.

(1) ناصر قاسيمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص 10.

(2) حبيب صحاف، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، إنجليزي - عربي، مكتبة لبنان ناشرون، 2003، ص 80.

(3) بشير عباس العلاق، المعجم الشامل للمصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبة والتمويل والمصارف إنجليزي - عربي، ط 1، الدار العربية للموسوعات، بيروت، ص 273.

(4) عبد الفتاح صالح خليفات وشيرين محمد المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في

إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 1 + 2، 2010، ص 605.

من خلال تعريف عبد المحسن نرى أن الأداء الوظيفي يرتكز على الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها من خلال مجموعة من الأنشطة.

ويعرف الأداء الوظيفي أيضا أنه: هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام المكونة لوظيفة الفرد (1).

من هذا التعريف فالأداء الوظيفي ينحصر في الجهود والقدرات والمهام الموكلة للأفراد العاملين.

وكما يعرف الأداء الوظيفي أنه: " هو السلوك الوظيفي الهادف، أو ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة(2).

من خلال هذا التعريف نلاحظ أن الأداء الوظيفي هو سلوك هادف.

ومن كل هذه التعاريف السابقة يمكننا وضع تعريف إجرائي للأداء الوظيفي:

هو نتاج لجهود وقدرات الفرد، والتي يسعى من خلالها إلى تحقيق أهداف معينة.

5-5- تعريف الجامعة:

تعتبر الكلمة العربية "جامعة" ترجمة دقيقة للكلمة الإنجليزية المرادفة لها، لأن الأصل اللغوي يفيد معنى "الجمع" من فعل "جمع" بالعربية، وبالإنجليزية « universalise » الذي يفيد معنى جعل الأمر عاما (3). ويرى "حامد عمار" أن مصطلح الجامعة يعني أكثر من مجرد تجمع الأساتذة، فهو يتضمن أبعادا عديدة منها جامعة لمعارف عامة مشتركة، تمثل قاعدة للمهن المتخصصة، وجامعة لثوابت المجتمع وخصوصياته الثقافية، وجامعة لموارد ومصادر المعرفة، بما يبسر تجديدها وإنتاجها، وجامعة لفرق عمل متكاملة ومتعاونة لخدمة الطلاب والارتقاء بالبحث العلمي (4).

(1) فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير، إدارة الأعمال

التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2016، ص 29.

(2) عبد الفتاح بوخمخ، عز الدين هروم، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد

06، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2010، ص 56.

(3) عبد العزيز الغريب صقر، الجامعة والسلطة دراسة تحليلية للعلاقة بين الجامعة والسلطة، الدار العالمية، الإسكندرية، 2005، ص 49.

(4) أحمد حسين الصغير، التعليم الجامعي في الوطن العربي تحديات الواقع ورؤى المستقبل، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2005، ص 21.

الفصل الأول:.....الإطار المنهجي للدراسة

فالجامعة "مؤسسة تعليمية يلتحق بها الطلاب بعد إكمال دراستهم الثانوية، والجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي، وتطلق أسماء أخرى على الجامعة وبعض المؤسسات التابعة لها مثل: الكلية، المعهد، الأكاديمية، المدرسة العليا (1).

يعرفها أيضا "سلامة لخميسي" على أنها "تلك المؤسسة التي تتبنى المستويات الرفيعة من الثقافة، فتحافظ عليها، وتضيف لها وتقدمها بعد ذلك إلى الطالب الذي يلتحق بها ما يجعل منه إنسانا مثقفا وشخصا مهنيا(2).

ومن خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن الجامعة هي تلك المؤسسة التعليمية التي تقوم بوظيفة التدريس وإعداد البحث العلمي ونشر الثقافة وتعمل على تزويد الطلاب بمختلف المعارف وتمكنهم من الحصول على شهادات علمية للالتحاق بالمسار المهني.

وختاما لكل ما سبق ذكره يمكننا الوصول إلى إعطاء تعريف إجرائي لهذه المؤسسة التعليمية (الجامعة) في كونها عبارة عن مؤسسة اجتماعية تضم مجموعة من الفاعلين فيها، تقوم بنشر الثقافة والمعرفة وتسعى للتقدم والتطور من خلال البحث العلمي، هدفها تكوين الإطارات المؤهلة والفعالة لتحقيق أهدافها.

5-6: تعريف الأستاذ الجامعي:

يعرف بأنه: هو أحد الأعضاء القائمين بشؤون التدريس والإشراف على التعليم العالي من حاملي درجة الدكتوراه أو الماجستير من ذوي الرتب: أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد، محاضر مدرس (3).

من هذا التعريف يتضح أن الأستاذ الجامعي يحمل العديد من الرتب منها أستاذ، أستاذ مشارك، محاضر مدرس، ويجب أن يكون متحصل على درجة الماجستير أو الدكتوراه.

(1) محمد حمدان، معجم مصطلحات التربية والتعليم، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 251.

(2) يسمينة خدنة، البحث العلمي في الجامعة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، 2018، ص 53.

(3) داود بورزامة، مستوى التتمية المهنية عند أساتذة التربية البدنية والرياضية بالجامعة الجزائرية، بحث مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة

الدكتوراه، تخصص مناهج وطرائق تدريس التربية البدنية والرياضية، 2014، ص 35.

الفصل الأول:الإطار المنهجي للدراسة

ويعرفه محمد عوض الترتوري على أنه: مدرس وباحث ومفكر ومشرف على أبحاث الطلبة، وعضو فاعل في خدمة المجتمع، ومرشد ومربي للطلبة (1).

وعليه فحسب هذا الأخير تم تحديد أدوار ومهام الأستاذ المتمثلة في التدريس والإشراف والإرشاد والتربية.

ويعرفه محمد حسنين أنه: محور الارتكاز في منظومة التعليم الجامعي بحثا وتعلّما وخدمة للمجتمع ومشاركة في التطور الشامل، وهو العمود الفقري في تقدم الجامعة وهو مفتاح كل إصلاح، وأساس كل تطوير، وعلى كفاءته وإنتاجه يتوقف نجاح الجامعة (2).

ومن هذا التعريف فالأستاذ الجامعي عضو محوري في العملية التعليمية، ونجاح التعليم أو فشله مقتصر عليه.

وقد عرفه جون ديوي على أنه: الذي يدرّب طلابه على استخدام الآلية العلمية وليس الذي يتعلم بالنيابة عنه وهو الذي يشترك مع طلابه في تحقيق تصوراتهم ليصل إلى أعماق الشخصية (3).

فالأستاذ الجامعي هنا حسب ديوي هو المدرب والمعلم للطلاب والمشارك معهم بتحقيق تصوراتهم وعليه يمكن أن نعرف الأستاذ الجامعي إجرائيا بأنه: عضو رئيسي في عملية التعليم العالي يكون حامل لشهادة الماجستير أو الدكتوراه ومن مهامه: التدريس، البحث والإشراف، ويعتبر ركيزة أساسية داخل المجتمع.

(1) بسمة بن صالح، مدى تكيف الأستاذ الجامعي مع أهداف نظام LMD من خلال عمليتي التدريس والتقييم، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل. م. د في العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة أم البواقي، 2017، ص 36.

(2) رضوان بواب، الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام LMD، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2015، ص 72.

(3) رضوان بواب، الكفاية المهنية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي من وجهة نظر الطلبة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم اجتماع العمل والتنظيم، إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف، 2014، ص 35.

5-7: تعريف الجائحة:

*لغة: جمعها الجوائح، وهي الآفة والمصيبة.

*اصطلاحا:

تعرف على أنها: كل ما لا يستطيع دفعه من الآفات إن علم به، سواء أكان بفعل آدمي كالجيوش والصوص أم بغير فعله كالبرد والحر والتلج والمطر ونحو ذلك (1).

يتضح لنا من هذا التعريف أن الجائحة آفة قد تحدث إما بتدخل الإنسان أو قد تكون مقدره من عند الله عز وجل، وتعرف أيضا الجائحة بأنه: (Pandemic): تحدث عندما ينتشر الوباء في عدة بلدان أو قارات وعادة ما تصيب عدد كبير من السكان (2).

من هذا التعريف يتضح لنا أن الجائحة تصيب عدد كبير وهي وباء.

كما تعرف أيضا: هي ظهور حالات لأمرض معدية في أكثر دول العالم، ويصعب السيطرة على الحالات المرضية على مستوى العالم، مما يهدد صحة الناس ويتطلب إجراء تدابير طبية سريعة، وخطط عاجلة لانقاذ البشر. (3)

5-5-1: تعريف جائحة كورونا:

وتسمى أيضا كوفيد 19، المرض التنفسي الحاد المرتبط بفيروس كورونا المستجد 2019. ويستخدم هذا المصطلح للإشارة إلى ذات العدوى الذي يعتبر فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب أمراض متنوعة للإنسان كالحمى، العياء، والسعال الحاد والجاف، إضافة إلى مشاكل تنفسية، وبذلك يعتبر فيروس كورونا المستجد سلالة جديدة لم يسبق تحديدها وإصابتها للبشر من قبل (4).

(1) جمال عبد الناصر، المعجم الاقتصادي، ط1، دار أسامة، عمان، 2006، ص 138.

(2) طارق الدريدي، جائحة كورونا (كوفيد - 19) وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة 2030، طباعة رقمية للمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2020، ص 07.

(3) محمد سعيد أحمد بني عايش، الأردن والعالم وفيروس كورونا المستجد، دار الكتاب الثقافي، 2020، ص 15.

(4) عادل بوزيدة، رؤى بلغيث، أثر جائحة كورونا في توجيه السياسة الجزائرية في التشريع الجزائري، مطبوعات جامعة الجزائر 01، المجلد

*التعريف الإجرائي لجائحة كورونا:

مرض ناجم عن فيروس كورونا المستجد، وهو سلالة لم تظهر من قبل وهي جائحة عالمية مستمرة حالية وتسبب للإنسان الحمى، السعال، ضيق في التنفس ...، وهذه الجائحة سريعة الانتشار وقد تؤدي بالأشخاص إلى الموت خاصة الأفراد الذين يعانون من أمراض مزمنة والكبار في السن.

*تحديد بعض المفاهيم ذات الصلة بالضغط المهنية:

1-**القلق:** هو انفعال مركب من الخوف وتوقع الخطر والعقاب، ويعبارة أخرى فهو الخوف من الخطر المحتمل غير المؤكد الوقوع فيه (1).

ويعرف أيضا: شعور عام بالفراغ والخوف من شر مرتقب والقلق استجابة لتهديد غير محدد (2).

من خلال التعريفين يتضح لنا أن القلق شعور بالخوف من خطر مرتقب.

2-**التعب:** حالة فسيولوجية نفسية تنشأ من الاستمرار لفترة طويلة في عمل مهما كان الفرد يميل إليه ولديه دافع قوي لمزاوته والتعب يؤدي إلى الملل (3).

من هذا التعريف نرى بأن التعب يحدث في العمل ولا يقتصر التعب على كره الفرد لعمله.

3-**الإحباط:** عملية تتضمن إدراك الفرد لعائق يعوق إشباع حاجة له، أو توقع حدوث هذا العائق في المستقبل، مع تعرض الفرد من جراء ذلك لنوع ما من أنواع التهديد (4).

نفهم مما سبق أن الإنسان المحبط يدرك أنه هناك عائق يواجهه في الحاضر وحتى المستقبل.

(1) عبد الرحمان الوافي، مدخل إلى علم النفس، ط4، دار هومة، الجزائر، 2009، ص 251.

(2) حامد بن أحمد ضيف الله الغامدي، فاعلية العلاج المعرفي السلوكي في معالجة بعض اضطرابات القلق، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013، ص 36.

(3) سامي محسن الختاتة، علم النفس الصناعي، ط1، دار الحامد، عمان، 2013، ص 257.

(4) مروان أبو حويج، المدخل إلى علم النفس العام، دار اليازوري، عمان، 2006، ص 317.

وكما يعرف الإحباط: ظرف أو حالة أو عمل يحول بين المرء وتحقيق إحدى حاجاته النفسية أو الاجتماعية وغالبا ما يكون الإحباط خارجي المنشأ أو قد ينشأ أحيانا، وما دمننا بهذا الصدد فالإحباط يمثل الحاجز بين الفرد وحاجاته التي يريد تحقيقها والإحباط قد يكون خارجي أو داخلي (1).

4- التوتر: حالة من الضغط الانفعالي الشديد مترتبة على دوافع محيطة أو متصارعة وقد يتسبب فيه عجز عن التصرف على نحو لا يؤدي إلى حل المشكلة (2).

وعليه فالتوتر يمثل ضغط ناتج عن دوافع وقد يسبب هذا التوتر عجز في التصرفات.

5- الاحتراق: يشير إلى الإنهاك الشديد الذي يصيب الفرد نتيجة انهماكه في العمل غالبا كما يشير إلى انهيار الفرد تحت وطأة الضغوط والتوترات التي تفوق احتمالاته سواء في العمل أو الأسرة أو الظروف التي يتعرض لها (3)، ومن هنا فالاحتراق يكون عند الانهماك الشديد للفرد في عمله وهو ناتج أيضا عن انهيار الفرد تحت تأثير الضغوط.

*تحديد بعض المفاهيم ذات الصلة بالأداء الوظيفي:

1- الكفاءة: هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات (4).

وتعرف الكفاءة بأنها مؤشر لحسن استغلال الموارد، وتمثل القدرة على استغلال الموارد استغلالا صحيحا لتحقيق الأهداف (5).

من خلال هذين التعريفين فالكفاءة تعبير عن استغلال الموارد بطريقة صحيحة وعدم استعمال الكثير من الإمكانيات.

2- التنسيق: هو تنظيم الجهود الجماعية بغرض توحيدها وتوجيهها نحو تحقيق الهدف (6).

(1) نايف القيسي، المعجم التربوي وعلم النفس، دار أسامة ودار المشرق الثقافي، عمان، 2006، ص 11.

(2) محمد عبد الرحمان وآخرون، المعجم الشامل لترجمة مصطلحات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي (عربي، إنجليزي، فرنساوي)، ط1، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013، ص 588.

(3) فرج عبد القادر طه، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، ط2، دار غريب، القاهرة، 2003، ص 33.

(4) إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جرير، عمان، 2013، ص 110.

(5) رغد عبد الله الطائي، عيسى قداد، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري، عمان، 2008، ص 46.

(6) علي فلاح الزغبني، عبد الوهاب بن بريكة، مبادئ الإدارة الأصول والأساليب العلمية، ط1، دار المناهج، الأردن، 2013، ص 227.

الفصل الأول:.....الإطار المنهجي للدراسة

ويعرف التنسيق أيضا: بأنه العملية التي تحقق التكامل والتناغم بين جهود الأفراد والجماعات والعاملين في المنظمة بهدف تحقيق فاعليتها أي تحقيق أهدافها⁽¹⁾، وبصدد هذين التعريفين لاحظنا أن التنسيق يمثل توحيد وترايط جهود الأفراد العاملين لتحقيق الأهداف المسطرة.

3-الفعالية: تعبر على الفرق بين النتائج المتوقعة والنتائج المتحققة وهي في الوقت نفسه ترتبط بتحقيق أهداف المؤسسة⁽²⁾، واعتمادا على ذلك فيمكننا القول أنه كلما كانت النتائج المتحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية.

4-السلوك: هو نشاط جسمي أو عقلي أو اجتماعي أو انفعالي وقد يكون السلوك إيجابيا أو سلبيا⁽³⁾، وهو ما يفعله الناس أو يقولونه⁽⁴⁾، ويعرف أيضا بأنه النشاط الذي يعبر عنه الفرد من خلال علاقاته بمن حوله⁽⁵⁾، ومن كل هذه التعاريف يتضح لنا أن السلوك نشاط مهما كان نوعه، وقد يكون بصفة إما إيجابية أو العكس.

5-الجهد: هو ما يبذله الشخص من تفكير أو عمل أو جمع للمعلومات قبل اتخاذ القرار⁽⁶⁾.

ويوضح لنا هذا التعريف أن الجهد عملية شخصية تسبق اتخاذ القرار، ويمكن أن تكون هذه العملية عبارة عن عمل أو جمع للمعلومات أو غيرها.

(1) محمد الصيرفي، التنسيق الإداري، ط1، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص 7.

(2) إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، نفس الصفحة.

(3) عصام النمر، محاضرات في تعديل السلوك، ط1، دار اليازوري، عمان، 2011، ص 25.

(4) فيصل محمد خير الزراد، مراد علي عيسى سعد، تعديل السلوك المبادئ والإجراءات، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2014، ص 24.

(5) إبراهيم عبد الله العثمان، بناء وتعديل سلوك الأطفال، ط1، دار إثراء، عمان، 2011، ص 13.

(6) عيسى سعد العوفي، عبد الرحمان علوي الحميدي، القاموس العربي الأول لمصطلحات علوم التفكير، ط1، دار ديبونو للطباعة والنشر، والنشر، عمان، 2010، ص 135.

سادسا: الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي ينطلق منها الباحث في حقل علم الاجتماع وهي عنصر رئيسي يتم إدراجه ضمن خطة البحث العلمي، وتساعد الباحث في معالجة موضوعه وتلعب دورا في تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف لهذه الدراسات، وعليه سنحاول إدراج مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوعنا ولقد قمنا بتقسيمها إلى دراسات جزائرية ودراسات عربية وأخرى أجنبية.

أولا: الدراسات الجزائرية:

الدراسة الأولى: دراسة قدور عثمان بعنوان "ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري، من خلال طرح مشكلة الدراسة من تساؤل رئيسي مفاده: هل يوجد أثر لضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية؟، أما فرضيات الدراسة فكانت كالاتي:

*الفرضية العامة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.

*الفرضيات الجزئية:

الفرضية الجزئية 1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين عبء الدور بين الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.

الفرضية الجزئية 2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين صراع الدور وبين الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.

الفرضية الجزئية 3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين عدم المشاركة في اتخاذ القرارات وبين الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.

الفرضية الجزئية 4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين غموض الدور وبين الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.

الفرضية الجزئية 5: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التطور المهني وبين الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.

الفرضية الجزئية 6: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقييم الأداء الوظيفي وبين الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.

الفرضية الجزئية 7: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية وبين الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعينة مكونة من 230 عامل، بالاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات وقد استخدم الباحث متغيرات لضغوط العمل وهي: (عبئ الدور، صراع الدور، غموض الدور، الظروف المادية للعمل)، وفيما يتعلق بالأداء الوظيفي تم الاعتماد على متغيرات: (الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو والتقدم الوظيفي).

وقد توصلت الدراسة إلى أنه هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي، وهذا يشير إلى أن العاملين يؤكدون بأن الضغط يؤثر على الأداء، من خلال وجود أثر ذو دلالة إحصائية (عبئ الدور الكلي والنوعي، غموض الدور، تقييم الأداء الوظيفي، وبيئة العمل المادية)، وبعكس صراع الدور وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، والتطور المهني فقد أظهرت النتائج أنه ليس هناك تأثير ذو دلالة إحصائية، وفيما يتعلق بآثار ضغوط العمل (السلبية والإيجابية) على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالشركة الذين شملتهم الدراسة، فقد بلغ المتوسط الحسابي لبعده الآثار السلبية للضغوط (1.64) والذي يندرج ضمن درجة موافقة (لا أوافق بشدة)، مما يؤكد ذلك بأن الضغوط ليست دائما لها آثار سلبية، بل العكس مثلها مثل الصراع، ومنه ما هو إيجابي ومنه ما هو سلبي، وفيما يتعلق ببعده الآثار الإيجابية للضغوط فقد كان المتوسط الحسابي لهذا البعد (1.64)، والذي يندرج ضمن درجة موافقة (لا أوافق) (1)،

(1) قدور عثمان، ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، المجلد 11، العدد 11، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2017، ص 290.

فحسب رأي الباحث ترجع إلى الإجابة العشوائية للعامل عن محتوى هذا البعد إلى أنه يتناقض مع المنطق ومع الواقع، كما أن الشعور بالضغط الإيجابية تؤدي إلى الزيادة في الأداء الوظيفي للأفراد⁽¹⁾.

لقد أفادتنا هذه الدراسة من خلال تطرقها إلى ضغوط العمل التنظيمية وهذه الضغوط تطرقنا إليها في دراستنا في الفرضيات الفرعية، وكما أعرجت الدراسة إلى عبئ الدور وصراع الدور وغموض الدور والدافعية الذي تفيدنا في دراستنا الحالية، واتفقت حول المنهج، وأفادتنا في الاعتماد على الاستمارة كأداة بحث رئيسية.

الدراسة الثانية: دراسة كريمة أخديري بعنوان "الضغوط المهنية وأثرها على أداء الأفراد بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة ولاية البيض"، 2017، هدفت هاته الدراسة إلى التعرف على أهم مصادر الضغوط المهنية والتي قد تعاني منها عينة الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة ولاية البيض، والناجمة عن عوامل تنظيمية وعوامل شخصية، ودراسة أهم الآثار الفيزيولوجية والنفسية الناتجة عن هاته الضغوط وكيفية تأثيرها على مستوى أدائهم لمهامهم داخلها⁽²⁾، من خلال استخلاص العلاقة التي تربط كل من هاته الضغوط ومستوى أداء أفرادها.

ولقد اعتمدت الباحثة على أداة المقابلة مع العاملين، أما العينة فقد اختارت العينة العشوائية مكونة من 60 عامل، وتوصلت الباحثة إلى النتائج الآتية:

العاملين بالمؤسسة يعانون من ضغوط تمثلت في: عبئ العمل، رتابة العمل، نقص الحوافر، ضعف الإشراف الإداري، ضعف الاتصال والتنسيق مع العاملين، سوء ظروف العمل إضافة إلى ضعف ثقافة المجتمع السائدة تؤثر هذا الضغوط سلبا على أداء العاملين مما نتج عنها آثار نفسية كالإحساس بعدم التقدير والاحترام وكذا تثمين الجهود، وآثار فيسيولوجية كالصداع وآلام في الظهر والرقبة والذي أثر على أدائهم، وتوجد علاقة عكسية بين الضغوط المهنية وأداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة وهذا راجع إلى بروز ظواهر تنظيمية سلبية كالتغيب وكثرة العطل المرضية⁽³⁾.

(1) المرجع السابق، ص 290.

(2) كريمة أخديري، الضغوط المهنية وأثرها على أداء الأفراد بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 3، العدد 1، البيض، ص ص 23 - 40.

(3) المرجع نفسه، نفس الصفحة.

الفصل الأول:.....الإطار المنهجي للدراسة

اشتركت هذه الدراسة مع دراستنا في تطرقها إلى عبئ العمل وتأثير سوء ظروف العمل على الأداء الوظيفي، ضعف الاتصال والتنسيق. كما اختلفت في جانب آخر لأنها تطرقت الى رتبة العمل وضعف الاشراف الاداري، فطرقتنا في دراستنا الى حمل العمل الزائد وسوء استغلال الوقت، وكما أن هذه الدراسة أعطتنا منبع على أن الظواهر التنظيمية في هذا الموضوع أخذت الشق السلبي.

الدراسة الثالثة: دراسة شوشان نصيرة بعنوان: "أثر الضغوط التنظيمية على أداء العاملين بمؤسسة القباضة الرئيسية بتبسة".

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم مصادر الضغوط التنظيمية التي يعاني منها عمال مؤسسة القباضة الرئيسية بمدينة تبسة والنتيجة عن عوامل تنظيمية مختلفة، والكشف عن العلاقة التي تربط الضغوط التنظيمية ومستوى الأداء.

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، بالاعتماد على أداة الاستبيان كأداة أساسية، وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج هي:

يعاني عمال المؤسسة من ضغوط تنظيمية تمثلت في العبء الكمي للعمل، نقص الحوافز، ضعف الإشراف الإداري، ضعف الاتصال والتنسيق وغياب المشاركة في اتخاذ القرارات، وتوجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل وأداء العاملين بمؤسسة القباضة الرئيسية بمدينة تبسة مما انعكس سلبا على السلوك التنظيمي للعاملين في عدة صور منها: نفاذ القدرات، تنامي الإحساس بالإحباط وعدم الرغبة في العمل⁽¹⁾.

ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة في التعرف على أهم مصادر الضغوط التنظيمية بالإضافة إلى الكشف عن وجود علاقة تربط بين الضغوط التنظيمية ومستوى الأداء، والتي تتفق نسبيا مع إحدى فرضيات دراستنا الحالية.

(1) شوشان نصيرة، أثر الضغوط التنظيمية على أداء العاملين بمؤسسة القباضة الرئيسية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 7، العدد 02، جامعة أم البواقي، ص ص 539 - 563.

ثانيا: الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة عيسى إبراهيم المعشر بعنوان "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)", رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني وأثر هذه الضغوط على أدائهم، والتعرف على مصادر هذه الضغوط والمحاولة في وضع الحلول العلمية الممكنة وأيضا تقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من هذه الضغوط من خلال طرح مشكلة الدراسة من تساؤلات مفادها:

هل توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية؟

هل يوجد تأثير لضغوط العمل على أداء العاملين يعزى للخصائص الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة)؟

واستنادا للمشكلة الدراسية صاغ الباحث هذه الفرضيات والتحقق من غرض الدراسة وضعت فرضية رئيسية، توصل الباحث إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور، المكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل وأداء العاملين).

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وعينة تمثلت في العينة العشوائية المنتظمة وقد تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم ونظرا لكبير حجم المجتمع الذي يتكون من (23) فندقا فقد تم اختيار (12) فندقا يتمثل في منطقة الوسط (عمان) ولغايات جمع البيانات بالاعتماد على الاستبانة تم توزيعها على (240) فردا وأسترد منها (197) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وقد عولجت البيانات لاستخدام أساليب الإحصاء الوصفي وحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بواسطة الحاسوب.

وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى وبناء عليه يتم قبول الفرضية العدمية الأولى والثالثة، على أنه توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع هو الأداء من جهة أخرى، ما يعني رفض الفرضية العدمية الثانية والرابعة وقبول الفرضية البديلة لكل متغير.

اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في النتيجة حيث توصلت إلى عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين، واتفقت في أنها اعتمدت على الاستمارة كأداة رئيسية، وعلى اعتمادها المنهج الوصفي.

الدراسة الثانية: دراسة عبد الفتاح صالح خليفات، شرين محمد المطارنة (2010)، بعنوان: "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية في إقليم جنوب الأردن، وانطلقت هذه الدراسة من هذه التساؤلات:

1. ما مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الأساسية في إقليم الجنوب (الكرك، الطفيلة، معان، العقبة) من وجهة نظر المديرين أنفسهم؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي لمديري المدارس الأساسية في إقليم جنوب الأردن؟
3. هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) لمصادر ضغوط العمل تعزى إلى الجنس والمؤهل العلمي، والخبرة، والعمل والحالة الاجتماعية؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للأداء الوظيفي تعزى إلى الجنس والمؤهل العلمي والخبرة والعمل والحالة الاجتماعية .

الفصل الأول:.....الإطار المنهجي للدراسة

واعتمدت الدراسة على منهجية البحث الوصفي إلى جانب البحث الميداني، حيث تم استخدام أسلوب البحث المكتبي لأدبيات الموضوع أما الجانب الميداني فقد اعتمد على جمع البيانات باعتماد على أداة الاستبانة تم تصميمها من قبل الباحثين، وعينة تمثلت في عينة عشوائية بسيطة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المدراء كان متوسطاً، وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة والعمر والحالة الاجتماعية، وفي ضوء ذلك توصي الدراسة بتوفير فرص النمو المهني بما يساعد المدراء على إدارة العمل بشكل فعال مما يحد من مستوى الضغوط لديهم.

وأفادتنا هذه الدراسة من حيث الإجراءات المنهجية (منهج، أدوات) من خلال الاعتماد عليها في صياغة أسئلة الاستمارة.

الدراسة الثالثة: دراسة أحمد محمود خالد الحلبي بعنوان: "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن"، رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر عبء العمل على الأداء الوظيفي (الدافعية، القدرة، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في البنوك الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية وتحديد أثر صراع وغموض الأدوار على الأداء الوظيفي (الدافعية، القدرة، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في البنوك الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية، ولتحقيق غرض الدراسة وضعت فرضية رئيسية مفادها:

هل هناك أثر للضغوط بمتغيراته (عبء العمل، صراع وغموض الأدوار، الظروف المادية للعمل) على الأداء الوظيفي بمتغيراته (الدافعية، القدرة، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في البنوك الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية ؟

ولاختبارها ميدانياً توصل الباحث إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء العمل، صراع وغموض الأدوار، الظروف المادية للعمل) على الأداء الوظيفي (الدافعية، القدرة، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في البنوك الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية، ويشتق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفصل الأول:.....الإطار المنهجي للدراسة

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الأداء الوظيفي (الدافعية، القدرة، فرص النمو، التقدم الوظيفي) في البنوك الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع وغموض الأدوار الوظيفية (الدافعية، القدرة، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في البنوك الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للظروف المادية للعمل على الأداء الوظيفي (الدافعية، القدرة، فرص النمو والتقدم الوظيفي) في البنوك الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية عن مستوى دلالة (0.05).

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين في المستويات الإدارية التنفيذية بالبنوك الإسلامية بالمملكة الأردنية الهاشمية والبالغ عددهم (600)، وعينة مكونة من 150 من الأفراد العاملين، بالاعتماد على الاستبانة كأداة أساسية وفي الأخير توصلت هذا الدراسة إلى نتائج تمثلت فيما يلي:

1. بينت النتائج أن مستوى أهمية عبء العمل في المصارف الإسلامية بالمملكة الأردنية الهاشمية كان متوسطاً.
2. أشارت النتائج إلى أن مستوى صراع وغموض الأدوار في المصارف الإسلامية بالمملكة الأردنية الهاشمية كان متوسطاً.
3. تبين أن مستوى أهمية ظروف العمل المادية في المصارف الإسلامية بالمملكة الأردنية الهاشمية كان متوسطاً.
4. أشارت النتائج أن مستوى أهمية الدافعية في المصارف الإسلامية بالمملكة الأردنية الهاشمية كان متوسطاً.
5. أوضحت النتائج أن مستوى أهمية القدرة على الإنجاز في المصارف الإسلامية بالمملكة الأردنية الهاشمية كان مرتفعاً.
6. أشارت النتائج إلى أن مستوى أهمية فرص النمو والتقدم الوظيفي في المصارف الإسلامية بالمملكة الأردنية الهاشمية كان متوسطاً.

7. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء العمل، صراع وغموض الأدوار، ظروف العمل المادية) على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو، والتقدم الوظيفي.
8. وجود أثر ذو دلالة إحصائية (عبء العمل على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو والتقدم الوظيفي).
9. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لصراع وغموض الأدوار على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو والتقدم الوظيفي.
10. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو والتقدم الوظيفي.

تلقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت نفس متغيرات دراستنا والمتمثلة في ضغوط العمل والأداء الوظيفي، كما اتفقت مع دراستنا في كونها تتعرض إلى عبء العمل وصراع وغموض الدور، وتطابقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اعتمادها على المنهج الوصفي، كما أفادتنا هذه الدراسة في اختيار الاستمارة كأداة رئيسية.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة (Rubina, et. Al, 2008) بعنوان:

« occupational stress and its effect on job » performance, a case study medical house officers of district abbotabad.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، وقد أجريت الدراسة على 55 ضابط في باكستان بمقاطعة أوتاباد، وقد تم الحصول على معلومات من خلال توزيع استبيان على مجتمع الدراسة، وتم تحليلها باستخدام الطرق الإحصائية وقد أظهرت النتائج تأييداً قوياً للافتراض القائل بأنه توجد علاقة عكسية بين الضغط في العمل والأداء الوظيفي، مشيراً إلى أنه هناك ضغوط عمل متنوعة في عمل الضباط مما أدى إلى أداء وظيفي منخفض وكان تأثير العوامل على الضباط الذكور أكثر من الإناث،

وقد أوصى الباحثون بأنه يجب تحسين العلاقات بين الأشخاص وعدم خلق ضغوط عمل من قبل الإدارة حيث أن ثقافة الانفتاح والتفهم الجوهرية أكثر من ثقافة الانتقاد، وإن هؤلاء الضباط لديهم مستوى ضغط مهني عال وأداء مهني منخفض (1).

يمكن الاستفادة من هذه الدراسة بتركيزها على الضغوط المهنية والأداء والوظيفي كما استقننا من وجود العلاقة العكسية بين الضغط في العمل والأداء الوظيفي، فكلما كان مستوى الضغط المهني عال كان الأداء المهني منخفض.

ويمكن القول من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة، أنه تمكنا من أخذ معرفة واسعة حول طريقة تناول موضوع البحث، وأهم تقنيات جمع المعطيات المستعملة، وكذلك المناهج المتبعة في الدراسة بالإضافة إلى طريقة تحليل المعطيات وتفسيرها، كما زودتنا بنظرة أشمل عن طريقة إجراء الدراسة الميدانية وكيفية تحديد مجتمع البحث الذي يفيدنا في الوصول إلى المعطيات الخاصة بالظاهرة المدروسة، وتشابهت هذه الدراسات مع بعض جوانب دراستنا الحالية، كما أن هناك بعض أوجه الاختلاف التي تميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

(1) أحمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن، رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص 46.

خلاصة الفصل:

تولي أغلب الدراسات السوسولوجية اهتماما كبيرا بالجانب المنهجي لأنه الوجه الذي يحدد للباحث معالم الدراسة، فكل ما تم التطرق إليه من أفكار بمثابة الإطار الذي سنلتزم به طول مراحل البحث اللاحقة، وقد حاولنا أن نقدم نظرة عامة للموضوع أو عما نريد البحث عنه، من تحديد إشكالية الدراسة، ومبررات اختيار الموضوع، أهدافه وأهميته، بالإضافة إلى الاطلاع على المفاهيم لمتغيرات الدراسة قصد إزالة الغموض عنها من جهة وحصر مشكلة الدراسة من جهة أخرى حتى تصبح قابلة للدراسة الإمبريقية، وكذا التطرق لمختلف الدراسات السابقة التي تناولت الظاهرة المدروسة، وعليه سوف نتضح للباحث العديد من الرؤى حول جوانب الموضوع والإحاطة به.

الفصل الثاني

المقاربات النظرية للموضوع

تمهيد:

أولاً: النظريات الكلاسيكية:

- نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور.
- نظرية التكوين الإداري لهنري فايول.
- النظرية البيروقراطية لماكس فيبر.

ثانياً: النظريات النيوكلاسيكية:

- نظريات العلاقات الإنسانية لإلتون مايو.
- نظريات سلم الحاجات لإبراهام ماسلو.

ثالثاً: النظريات الحديثة:

- النظرية اليابانية لأوشي (نظرية Z).
- نظرية التوقع ليفيكتور فـروم.
- نظرية النسق التعاوني لشيستر برنارد.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

إن البحث السوسيولوجي الأصيل يستوجب إتباع خطوات منهجية ومعرفية دقيقة والتي تعمل بدورها على رسم الإطار البحثي الذي يسير وفقه الباحث. إذ تعتبر المقاربات النظرية من أهم هذه الخطوات فهي ترافق البحث وتساعد الباحث أيضا في فهم الظاهرة محل الدراسة، وتختلف هذه المقاربات في تناولها وتفسيرها لأي موضوع كان.

وقد جاء هذا الفصل للتطرق إلى مختلف النظريات التي تم تبنيها وسنحاول إسقاطها على موضوع دراستنا الحالية وتم استعراضها كما يلي: النظريات الكلاسيكية، النظريات النيوكلاسيكية، والنظريات الحديثة.

أولاً: النظريات الكلاسيكية:

لم تظهر هذه النظريات من فراغ، بل جاءت نتيجة ظروف سادت في بداية القرن 20 بالعالم الغربي، درست هذه النظريات التنظيم باعتبارها نسقا مغلقا، وتركز على العمل أكثر من تركيزها على العامل فقد كان اهتمام أصحابها حول كيفية رفع الإنتاج مهملين العلاقات الاجتماعية داخل التنظيم ومن هذه النظريات نجد الإدارة العلمية لتايلور ونظرية التكوين الإداري لفايول ونظرية البيروقراطية لفيبر.

1- الإدارة العلمية لفردريك تايلور:

بدأت هذه المدرسة ببحوث " فردريك تايلور " الأمريكي الذي عاش في الفترة الممتدة من (1856 . 1915)، والذي يعتبر أب المدرسة (1). عمل في إحدى شركات الحديد والصلب، في أمريكا عاملا ومراقبا قبل أن يحصل على شهادة في الهندسة. وكان شديد التأثير بالفترة التي سبقت حصوله على الشهادة وتسلمه وظائف إدارية في الشركة وخاصة بالنسبة لأساليب تصميم العمل وسلوك العاملين وأدائهم (2).

وقد ركزت نظرية الإدارة العلمية على مجموعة من المبادئ نذكر منها ما يلي:

- الامتثال الكامل من جانب العمال لأوامر الإدارة وتعليماتها.
- ربط الحوافز والمكاسب المادية التي يجنيها العامل بالإنتاج وأن الفرد قد يترك العمل إذا ما تهيأت له ظروف مادية أفضل. ولكي يضمن التنظيم بقاءه واستمراره يلزم أن يحدد قدر الاستطاعة من فرص إقامة علاقات إنسانية في موقع العمل وترتيبات إدارية للأجور والحوافز (3).
- يجب أن يكون تقسيم العمل مسؤولية متساوية بين الإدارة والعمال، بحيث يختار كل قسم أنسب الأعمال إليه وأكثرها قدرة على أدائه (4).
- اختيار الأفراد العاملين بطريقة علمية تعتمد على مدى توفر القدرة الملائمة للأداء السليم في الوظيفة من

(1) خليل محمد حسن الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط5، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص40.

(2) صبحي جبر العتيبي، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص22.

(3) إعتقاد محمد علام وإجلال إسماعيل حلمي، علم اجتماع التنظيم، مداخل نظرية ودراسات ميدانية، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 2013، ص34.

(4) عبد الرحمان العيسوي، الكفاءة الإدارية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1998، ص ص 23، 24.

ناحية والرغبة للقيام بمتطلبات الوظيفة من ناحية أخرى. (1)

- منح العاملين محفزات مادية مناسبة عند أداء العمل بطريقة صحيحة. (2).

وعلى الرغم بما جاءت به نظرية الإدارة العلمية لتأيلور إلا أنها تعرضت لمجموعة من الانتقادات أهمها:

- التركيز على النواحي العلمية وإهمال النواحي الإنسانية مما يزيد في تعقد المشكلات لأن للإنسان مشاعر وأحاسيس لا يمكن أن تديرها كيفما تشاء. (3).

- الربط بين الآلة والإنسان فقط ولم يعطي أهمية للمؤثرات البيئية الأخرى التي تدفع العامل للمزيد من الجهد والإنتاجية. (4)

- إغفال النظرة الإنسانية للعامل وحاجاته النفسية والاجتماعية واعتباره مجرد مخلوق اقتصادي لا يفكر إلا في زيادة دخله المادي ومعاملته على هذا الأساس. (5)

- السلطة تكون في يد الإدارة دون إشراك العمال.

- أهملت هذه النظرية الفروق الفردية. (6)

حسب نظرية الإدارة العلمية عند توفر ظروف العمل المادية (الحوافز والمكاسب المادية) تدفع بالأستاذ للعمل وبذل المزيد من الجهد في تأديته لمهامه وبالتالي سوف تنقلص العديد من المشكلات كالضغوط، ومن جهة أخرى عند غياب ظروف العمل المادية تسبب له الشعور بالقلق والإرهاق وكذلك الشعور بالضغط وهذا من شأنه أن ينعكس سلبا على أدائه.

وكلما كانت ظروف العمل مناسبة وكان أعضاء هيئة التدريس يعملون في جو ملائم ومناسب وعند توفر الظروف الفيزيائية (التهوية الجيدة، النظافة...) وقل الضجيج كلما انخفض مستوى الضغط ما يدفعهم لبذل جهد أكبر وتحسين أدائهم.

(1) صالح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار البازوري العلمية، عمان، 2008، ص63.

(2) أحمد ماهر، الإدارة المبادئ والمهارات، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص56.

(3) رعد حسن الصرن، نظريات الإدارة والأعمال، دار الرضا للنشر، دمشق، 2004، ص39.

(4) بشير العلاق، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، دار البازوري العلمية، عمان، 2008، ص64.

(5) أسامة خيري، الإدارة العامة، ط1، دار الراية، الأردن، 2013، ص51.

(6) حسين عبد الحميد، أحمد رشوان، علم الاجتماع التنظيم، مؤسسة الشباب الجامعية، مصر، 2004، ص62.

2- نظرية التكوين الإداري (هنري فايول):

تنسب هذه النظرية بشكل رئيسي للكاتب الفرنسي (HENRY FAYOL) ⁽¹⁾، وهو مهندس فرنسي عاصر تايلور وحاول في كتابه المسمى "الإدارة الصناعية العامة" والمنشور في سنة 1916 تكملة ما جاء به تايلور من قواعد ومبادئ. ⁽²⁾

ابتكر هنري فايول (14) مبدأ إداري تتجلى فيما يلي:

- **تقسيم العمل:** تقسيم العمل والواجبات وفقا للتخصص والموقع الوظيفي تحقيقا للكفاءة في الإنجاز. ⁽³⁾
- **السلطة والمسؤولية:** السلطة هي الحق في إصدار الأوامر والتعليمات وقوة الإلزام لمن صدرت إليهم بطاعتها وتنفيذها أما المسؤولية فهي الإلزام للموظف المعني بإنجاز أهداف المنظمة المتعلقة بوظيفته التي يشغلها والمسؤولية تعادل السلطة كمبدأ في الإدارة، وأخيرا فالسلطة يمكن تفويضها ولكن المسؤولية محصورة بالشخص المنفذ. ⁽⁴⁾
- **الاستقرار الوظيفي للعاملين:** ويقصد به توثيق العلاقة بين العاملين وخصوصا المديرين والمنظمة لمدة طويلة.
- **المبادرة:** أي تشجيع العاملين على المبادرة والمبادرة بتقديم أفكارهم خلال تطبيق وتنفيذ المخططات. ⁽⁵⁾
- **الانضباط (النظام):** احترام الاتفاقات والنظم وعدم الإخلال بالأوامر، مما يتطلب وجود مشرفين جيدين لمتابعة الأداء.
- **وحدة إصدار الأوامر:** استلام الأوامر من رئيس واحد.
- **المنافع العامة:** تشير إلى خضوع المصلحة الفردية للمصلحة العامة. ⁽⁶⁾

⁽¹⁾ أنس عبدالباسط عباس، إدارة الأعمال وفق منظور معاصر، ط1، دار المسيرة، الأردن، 2011، ص 68.

⁽²⁾ أحمد يوسف عريقات وآخرون، نظرية المنظمة، ط1، دار مكتبة حامد، الأردن، 2012، ص 45.

⁽³⁾ صلاح عبد القادر النعيمي، مرجع سابق، ص 62.

⁽⁴⁾ محمد عبد الفتاح ياغي، مبادئ الإدارة العامة، ط2، دار وائل، عمان، 2011، ص 51.

⁽⁵⁾ حسن عبد الحميد أحمد رشوان، علم اجتماع التنظيم، دار مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 67.

⁽⁶⁾ صلاح عبد القادر النعيمي، مرجع سابق، ص 62.

- مبدأ المكافأة: يجب أن يكافئ الموظف بالتعويض العادل لعمله، ويتحقق ذلك من خلال دفع الأجر المناسب للمهارات وجهد كل فرد بالمنظمة. (1)
 - المركزية: يقصد بها تخفيض أهمية دور الفرد.
 - مبدأ العدالة والمساواة: معاملة الأفراد بطريقة عادلة كلما كان ذلك ممكن وبدون تحفيز. (2)
 - خضوع الاهتمامات الفردية للاهتمامات العامة: فيجب أن تخضع الاهتمامات الشخصية للفرد أو المجموعة للاهتمامات العامة للمنظمة. (3)
 - مبدأ التدرج الهرمي: من الإدارة العليا إلى الإدارة الدنيا مروراً بالإدارة الوسطى، فيجب أن تتبع الاتصالات في المنظمات هذه السلسلة. (4)
 - مبدأ التعاون وروح الفريق: وذلك من خلال تعزيز العمل الجماعي وكذلك تحقيق الانسجام والوحدة بين العاملين داخل المؤسسة. (5)
 - مبدأ وحدة التوجيه: تنسيق وتركيز جهود المنظمة في نفس الاتجاه. (6)
- حاولت نظرية التكوين الإداري التي صاغها هنري فايول خلق مجال لأداء الفاعلين، فيعتقد فايول أن هذه المبادئ تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها وأهداف العاملين بها، وعدم الاهتمام بهذه الأسس سوف يجعل الأستاذ عرضة لعراقيل وصعوبات وضغوط مما يؤول إلى انخفاض مستوى الأداء لدى أعضاء هيئة التدريس.

(1) صالح مهدي محسن العامري، ظاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال، ط1، دار وائل، الأردن، 2007، ص55.

(2) عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة منظمات الأعمال (الوظائف، والممارسات الإدارية)، ط1، دار الجامعة، مصر، 2006، ص ص 34، 35.

(3) ثابت عبد الرحمن إدريس، إدارة الأعمال (نظريات ونماذج وتطبيقات)، ط1، دار الجامعة، مصر، 2005، ص 99.

(4) عمر السعيد وآخرون، مبادئ الإدارة الحديثة، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2003، ص 45.

(5) علي محمد منصور، مبادئ الإدارة أسس ومفاهيم، ط2، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004، ص73.

(6) أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 60.

3 - النظرية البيروقراطية لماكس فيبر:

يعتبر ماكس فيبر مؤسس الدراسة المنهجية للبيروقراطية وقد أسهم في تحليل عدد كبير متمايز من القضايا والمفاهيم البيروقراطية⁽¹⁾، فالبيروقراطية لدى فيبر من ذلك النموذج المثالي للمنظمة الرشيدة وفقا للخصائص والتي تشكل الأساس لبناء العقلانية في المجتمع⁽²⁾، حلل فيبر طبيعة التنظيم البيروقراطي بوصفه أحد أشكال التنظيم الرسمي على أساس التدرج التصاعدي⁽³⁾.

يفترض النموذج البيروقراطي أن الاعتبارات الموضوعية والعقلانية غير متوفرة في أداء العمل مما يجعل الاعتبارات الشخصية هي السائدة، ولقد انعكس ذلك على تفسير النموذج البيروقراطي لكيفية السيطرة على السلوك الإنساني داخل المنظمات حيث يتم ذلك من خلال وجود نظام صارم للقواعد والإجراءات⁽⁴⁾.

وبناءً على ذلك بنى ماكس فيبر نظريته البيروقراطية على مبادئ يمكن إدراجها كما يلي:

- التخصص وتقسيم العمل أساس الأداء الناجح للأعمال والوظائف⁽⁵⁾.

- تدرج السلطة ويقصد بها ضرورة الالتزام بالخط الرسمي للسلطة، حيث يجب أن تتساب السلطة من الأعلى إلى الأسفل⁽⁶⁾.

- الصلة بين الأفراد رسمية وغير شخصية تعتمد على ما تحدده القوانين واللوائح.

- اختيار العاملين وترقيتهم يعتمد على الجدارة الفنية.

- وجود نظام للإجراءات لتحديد أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة⁽⁷⁾.

وبالرغم مما قدمه ماكس فيبر في نظريته البيروقراطية إلا أنه تعرض لمجموعة من الانتقادات ولعل أبرزها ما يلي:

(1) سعيد عبد مرسى بدر، الإيديولوجيا ونظرية التنظيم (مدخل نقدي)، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000، ص 92.

(2) فريد فهمي زيارة، وظائف الإدارة، ط1، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2009، ص 56.

(3) غني ناصر حسين القرشي، المداخل النظرية لعلم الاجتماع، ط1، دار صفاء، عمان، 2011، ص 184.

(4) أحمد صقر عاشور، الإدارة العامة مدخل بيئي مقارن، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 1979، ص 87.

(5) محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل، الأردن، 2005، ص 43.

(6) محمود إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعية الجديدة، مصر، 2005، ص 26.

(7) محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 43.

- يعتبر النموذج البيروقراطي نمطا مثاليا IDEAL TYPE لا يمثل الواقع بل كان تجريدا نظريا أو بناء فكريا

.STRUCTURAL MODEL

- اعتبر المنظمة نظاما مغلقا CLOSE SYSTEM فتجاهل الاعتبارات الخارجية والتغيرات التي تطرأ على

التنظيم والتي لا يمكن عزله عنها.

- اهتمامه بشكل كبير بالتنظيم الرسمي وإهماله للتنظيم غير الرسمي.

- أغفل الطبيعة النفسية والاجتماعية للإنسان، واعتبره كآلة الأمر الذي يؤدي إلى خفض كفاءة التنظيم.

- التزام أعضاء التنظيم بالقواعد والإجراءات الرسمية بشكل متشدد يضعف روح المبادرة والابتكار والنمو

الشخصي، ويؤدي إلى جمود في السلوك من شأنه أن يخلق بعض المشكلات بين العاملين في المنظمة

والمعاملين معها أيضا⁽¹⁾.

مما تقدم يتضح لنا أنه عندما يتقيد الأستاذ الجامعي بتطبيق الإجراءات والقواعد والأوامر والتعليمات كلما

كان منضبط في عمله وكان أداءه إيجابيا وهذا من شأنه أن يقلل من تعرضه لمختلف المظاهر السلبية

كالضغوط.

ثانيا: النظريات النيوكلاسيكية:

في الوقت الذي نظرت فيه النظريات الكلاسيكية للعامل كآلة وركزت على العمل وقصورها في التركيز

على الطبيعة النفسية والاجتماعية له، ظهر اتجاه آخر جاء كرد فعل لهذه النظريات إذ يركز على العنصر

البشري إذ يعتبر هذا الأخير عنصر رئيسي وفعال داخل أي مؤسسة، ومن أهم إسهامات هذا الاتجاه نذكر:

العلاقات الإنسانية لإلتون مايو ونظرية سلم الحاجات لأبراهام مسلو.

1 - نظرية العلاقات الإنسانية:

ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل للأسلوب الكلاسيكي في النظر إلى التنظيم، لذلك نجد أن

حركة العلاقات الإنسانية كانت بمثابة عودة إلى تصحيح كل المفاهيم والمبادئ الراسخة في الأدهان نتيجة

انتشار النظريات الكلاسيكية⁽²⁾، وارتبطت هذه النظرية بأعمال " إلتون مايو" وزملائه بمصانع " هاورثون

" تفترض هذه الأخيرة بأن " العامل كائن اجتماعي يسعى إلى علاقات أفضل مع الآخرين وأن أفضل سمة

(1) رعد حسن الصرن، نظريات الإدارة والأعمال، ص 45.

(2) محمد علي سالم، نظرية المنظمة، ط1، دار البداية، الأردن، 2012، ص 104.

إنسانية جماعية هي التعاون وليس التنافس⁽¹⁾، قام " إلتون مايو " بالعديد من الدراسات والتجارب الشهيرة في مصانع هاوثورن للشركة الغربية التي مقرها شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية⁽²⁾، وكان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير عدد من المتغيرات المادية كالإضاءة وظروف العمل وفترات الراحة على إنتاجية العاملين⁽³⁾.

وقد تم تعديل هذه المتغيرات المادية بالزيادة والنقصان عن المستويات المعيارية ومع ذلك فقد ازداد الإنتاج في الحالتين واعتبر الباحثون أن السبب يعود للعلاقات الاجتماعية الحسنة السائدة بين العاملين⁽⁴⁾. وتتطوي مدرسة العلاقات الإنسانية على عدد من المبادئ والعناصر هي:

- تركيز على الأفراد أكثر مما تركز على الجوانب المادية في الأداء، حيث يتأثر الناس في سلوكهم داخل المصنع باحتياجاتهم الاجتماعية.

- الكرامة الإنسانية حيث يتم احترام شخصية كل فرد من أفراد العاملين بصرف النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله.

- إثارة دوافع الأفراد هو العامل الأساسي في العلاقات الاجتماعية مع الآخرين⁽⁵⁾.

- أن الاتصالات بين أجزاء التنظيم ليست مقصورة على شبكة الاتصالات الرسمية بل هناك أيضا شبكة من الاتصالات غير الرسمية وأن هذه الشبكة غير الرسمية قد تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين، ومن ثم ينبغي النظر إلى عملية الاتصالات وتوفير المعلومات باعتبارها من المتغيرات المؤثرة على السلوك التنظيمي.

- أن القيادة الإدارية تلعب دورا في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها يتناسب مع أهداف التنظيم، كذلك فالقيادة الإدارية تعمل على تحقيق التعاون بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي⁽⁶⁾.

(1) زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي، ط2، دار المسيرة، الأردن، 2011، ص37.

(2) حسين عبد الحميد أحمد رشوان، مرجع سابق، ص ص، 78، 79.

(3) رضا صاحب أبو حمد آل علي، سنان كاظم الموسوي، الإدارة لمحات معاصرة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 61.

(4) المرجع نفسه، نفس الصفحة.

(5) حسين عبد الحميد أحمد رشوان، مرجع سابق، ص 73.

(6) محمد عبد السلام، التطورات الحديثة في الفكر الإداري والتنظيم، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008، ص ص 124، 125.

وقد تعرضت نظرية إلتون مايو إلى مجموعة من الانتقادات نذكر من أهمها:

- تجاهلت مجموعة الدوافع التي تحرك وتؤثر على سلوك العاملين بتركيزها فقط على المتغيرات الاجتماعية كمحرك للسلوك.

- اعتبرت التنظيم غير الرسمي هو أساس الهيكل التنظيمي فالتقليل من دور التنظيم غير الرسمي وإلغاءه يوحي إلى عدم وجود منظمة قائمة.

- محدودية عدد العاملين الذين شملتهم الدراسة، وبالتالي يمكن الشك في مصداقية النتائج التي تم التوصل إليها من الناحية العملية.

- لقد اتجهت لعدم تحديد الفروض أو المتغيرات للبحث عن حقائق العلاقات بينها وبين الإنتاجية.⁽¹⁾

من خلال ما جاء به التون مايو في نظرية العلاقات الإنسانية يمكن القول بأن مستوى أداء الأستاذ يكون إيجابياً عندما يكون مستوى إشباع الرغبات الاجتماعية والإنسانية مرتفعاً، كما أن شعوره بالاهتمام والتقدير والاحترام من طرف الجماعة التي ينتمي إليها داخل المنظومة التعليمية سوف يزيد من تعزيز روحه المعنوية ويزيد من كفاءته، وكذلك سيادة العلاقات غير الرسمية (التنظيم غير رسمي) بين أعضاء هيئة التدريس سوف يخلق نوع من الثقة بينهم مما يساهم في التقليل من الشعور بالضغط والتوتر وكل هذا سوف يساعد في زيادة دافعيتهم نحو أدائهم، وهنا يظهر جلياً أن ظروف العمل من حرارة، وتهوية وإضاءة وكذلك فترات الراحة وتحسينها سوف يسمح بتحسين مستوى الأداء، وبالتالي يقل الشعور بالضغط وتقل الصعوبات والعراقيل التي تشكل للأستاذ عائقاً داخل مكان عمله.

⁽¹⁾ رعد حسن الصرن، مرجع سابق، ص 73.

2 - نظرية سلم الحاجات لإبراهام ماسلو:

تعتبر أعمال إبراهيم ماسلو (1908 . 1970) حول الحاجات الإنسانية نقلة نوعية في علم الإدارة. والمقصود بالحاجة (NEED) هي عوز مادي أو نفسي يشعر به الفرد ويميل إلى إشباعه. وهذا المفهوم حيوي للمديرين لأن الحاجات تولد ضغوطا تؤثر في عمل وسلوكيات العاملين وتصرفاتهم، وقد أشار ماسلو إلى وجود خمسة مستويات من الحاجات وضعها في تسلسل هرمي ابتداء من الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمان، الحاجات الاجتماعية، الحاجة إلى التقدير، وانتهاء بحاجات تحقيق الذات.⁽¹⁾

ويمكننا تلخيصها حسب أهميتها على النحو التالي:

❖ **الحاجات الفسيولوجية:** تعد هذه الحاجات هي الحاجات الأساسية اللازمة للحفاظ على الجسم مثل:

الهواء، الطعام، الماء، النوم

❖ **الحاجات الأمنية:** وتعني حاجة الفرد للأمن والطمأنينة وتجنب المخاطر، والاستقرار في الوظيفة

والأجر المستمر، والتحرر من الأخطار والتهديدات التي تؤثر على مستقبله.

❖ **الحاجات الاجتماعية:** وتشمل حاجات الانتماء والتقدير الاجتماعي، فالحاجة للانتماء إلى جماعات

مختلفة، وتكوين صداقات، وإنشاء علاقات متبادلة، وحب الآخرين، وعدم الانطواء، حيث الإنسان اجتماعي بطبعه.⁽²⁾

❖ **حاجات الشعور بالتقدير:** وتشمل ما ينتاب الفرد من إحساس فإن يكون موضع تقدير واحترام من قبل

الآخرين، بما هو عليه من أوضاع وبما هو فيه من مؤهلات وكفاءات.

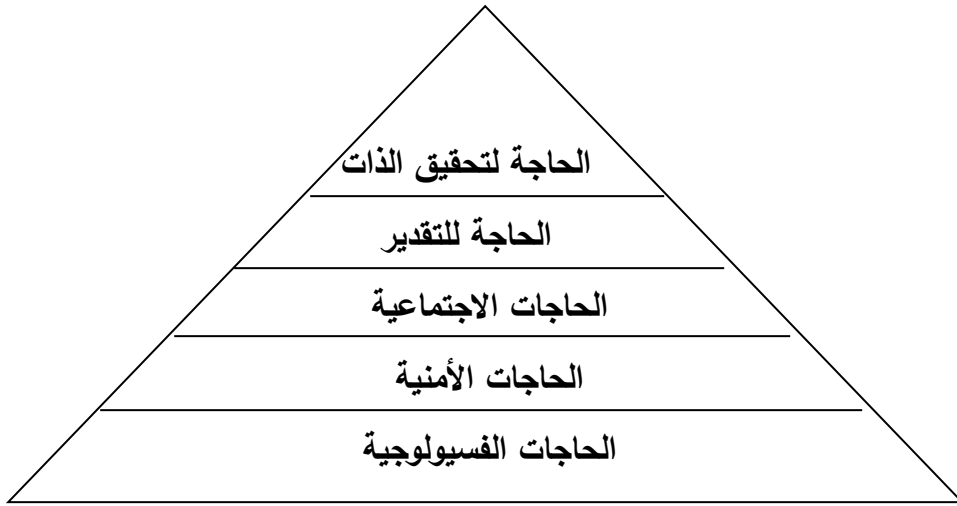
❖ **الحاجات إلى تحقيق الذات:** وتتمثل بمشاعر الرضا الداخلي التي يحس بها الإنسان من جراء القيام

بالعمل المطلوب، وهذا ما يجعل التنظيم مكانا لفتح شخصية الإنسان، وفرصه

⁽¹⁾ ماجد عبد المهدي مساعدة، إدارة المنظمات منظور كلي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2013، ص67.

⁽²⁾ محمد عبدالفتاح ياغي، مرجع سابق، ص ص 67، 68.

لإعطاء حياته بعض المعاني التي يحرص عليها.⁽¹⁾



المصدر: مصطفى يوسف كافي، سمير أحمد حمودة، المفاهيم الإدارية الحديثة، مبادئ الإدارية، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، ص 285.

إن هذه النظرية قائمة على أساس مبدئين أساسيين:

الأول: مبدأ الحرمان من الإشباع حيث إن الحاجات المشبعة لا أثر لها في دفع الفرد لسلوك معين في حين أن الحاجات غير المشبعة هي التي تؤثر في سلوك الفرد وتدفعه للبحث عن إشباعها، أما المبدأ الثاني: فهو مبدأ التدرج في إشباع الحاجات أي أن الحاجات في مستوى أعلى لا تفعل إلا بعد أن تكون حاجات المستوى الأدنى منه قد أشبعت، فلا يؤكد أي عامل في الحاجات الاجتماعية أو غيرها ما لم تكن الحاجات الفسيولوجية أو حاجات الأمن قد أشبعت بحدود معقولة.⁽²⁾

ووجهت لهذه النظرية انتقادات منها:

- إن حاجات الأفراد لا يمكن ترتيبها بشكل متسلسل ولجميع الأفراد لأن الأفراد يختلفون في حاجاتهم.
- الحاجة تذهب وترجع، ولهذا فإن إشباع حاجة معينة في وقت معين لا يعني إشباعها إلى ما لا نهاية.

⁽¹⁾ عبد اللطيف قطبيش، الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق، دراسة مقارنة، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2013، ص ص

97، 98.

⁽²⁾ ماجد عبد المهدي مساعدة، مرجع سابق، ص68.

- أن الحاجات متداخلة ومترابطة ومن الصعوبة فصل كل حاجة عن الأخرى كما حددها ماسلو.⁽¹⁾

يمكن القول من نظرية ماسلو للحاجات أن حرمان الأساتذة من حاجاتهم سيؤدي إلى نتائج عكسية على أدائهم، وكما أن عدم إشباع أعضاء هيئة التدريس لحاجة من حاجاتهم الأمنية كعدم الاستقرار واللامن في وظيفتهم سوف يخلق لهم نوع من التوتر والضيق وهذا ما يخلق لهم صعوبات وعراقيل تواجههم عند تأدية مهامهم، ضف إلى ذلك عندما تتحقق الحاجات الاجتماعية وحاجات تحقيق الذات لأعضاء هيئة التدريس داخل مكان عملهم سوف يدفعهم إلى إنجاز واجباتهم على أكمل وجه.

ثالثا: النظريات الحديثة:

إن الجهود التي بدلها علماء علم الاجتماع الأوائل كان لها تأثير واضح على تحليلات العلماء المعاصرين وأفكارهم، وجاءت النظريات الحديثة كرد فعل على كل من الأفكار والمعتقدات الكلاسيكية والنيو كلاسيكية ومحاولة لتجنب الانتقادات التي تعرضت لها تلك النظريات، وكان العنصر البشري محور اهتمامهم في محيط العمل، ومن بين هذه النظريات تطرقنا إلى النظرية اليابانية ونظرية التوقع.

1- النظرية اليابانية لأوشي: (نظرية Z) :

نظرا للنجاح الذي حققته المنظمات اليابانية في شتى المجالات في الثمانينات وأوائل التسعينات من القرن الماضي، اهتم بعض الكتاب والباحثين بدراسة التجربة اليابانية في الإدارة والتنظيم، ولقد صدر كتاب عنوانه نظرية Z للكاتب " ويليام أوشي " 1943، وهذه النظرية هي نظرية توفيقية للنموذج الياباني.⁽²⁾

وللنظرية اليابانية مجموعة من المبادئ نذكر أهمها في مايلي:

- المشاركة في صنع القرار بإتباع أسلوب المبادأة والابتكار وخلق المناخ المناسب في وضع الأهداف واتخاذ القرار المناسب من قبل العاملين.
- الشعور بروح الفريق، فالهدف واحد والكل يعمل بإخلاص لتحقيق الهدف، لذلك يكون التعاون سائد بين الجميع.

(1) علي محمد ربايعه، إدارة الموارد البشرية تخصص نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار صفاء للنشر، عمان، 2003، ص ص 82-80.

(2) حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، ط2، دار حامد، عمان، 2009، ص 75.

- المحافظة على العامل مدى الحياة.⁽¹⁾

- الاهتمام بالفرد وقدراته.⁽²⁾

- الرقابة الذاتية: فتعتمد الإدارة اليابانية على أسلوب الرقابة الزمنية أو الذاتية فيراقب الفرد العامل نفسه بنفسه.

- الثقة: فكلما زادت الثقة بالعامل زادت إنتاجيته.⁽³⁾

- الألفة والمودة السائدة كالعلاقات الإنسانية والاجتماعية والصدقات المبنية على الاحترام المتبادل والتقدير والانسجام.⁽⁴⁾

إلا أن النظرية اليابانية ورغم تحقيقها للنجاح الكبير في اليابان إلا أنها وكغيرها من النظريات لا تخلو من الانتقادات فنلاحظ أنها ركزت على الحوافز المعنوية وأهملت الجوانب المادية، وإضافة إلى هذا أثبتت التجارب العلمية أن تطبيق النظرية اليابانية في الإدارة قد لا يلاقي نجاحا في مجتمعات أخرى وذلك للاختلاف الموجود في الخصوصيات وفي العنصر البشري بحد ذاته.

يمكن الاستخلاص من خلال نظرية Z، أنه كلما كانت الثقة والألفة والمودة سائدة بين أعضاء هيئة التدريس سيؤدي الى رفع مستوى أدائهم، كما أن الرقابة الذاتية تشعر الأستاذ بالارتياح مما ينقص شعوره بالضغط، والعمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح الجماعة ستساعد على تحقيق قدر أكبر من الفعالية في الأداء.

في حين أن عدم الاهتمام بالأسانذة وإهمال قدراتهم وعدم مشاركتهم في صنع القرار يعد نقطة سلبية وإحدى العوامل التي تخلق لهم نوع من الضغط ما ينتج نقص في دافعيتهم نحو العمل مما ينعكس سلبا على أداء عملهم .

(1) موسى قاسم القريوني، علي خضر مبارك، أساسيات الإدارة الحديثة، ط 3، دار تسنيم، عمان، 2006، ص 21.

(2) علي فلاح الزعبي، عبد الوهاب بريكة، مبادئ الإدارة الأصول والأساليب العلمية، ط1، دار المناهج، 2013، ص 128.

(3) صبحي جبر العتيبي، مرجع سبق ذكره، ص 98.

(4) المرجع نفسه، نفس الصفحة.

2- نظرية التوقع لـ فيكتور فروم:

تعود الجذور التاريخية لهذه النظرية إلى (VICTOR VROOM) وتقوم هذه النظرية على الافتراضات التالية:

❖ إن العلاقة بين الأهداف الفردية والتنظيمية تحكمها ثلاثة متغيرات رئيسية هي :

- أ. الجهد الذي يبذله الفرد ويتمثل على سبيل المثال بساعات العمل.
- ب. مستوى الأداء الناتج عن الجهد المبذول ويتمثل بكمية الإنتاج على سبيل المثال.
- ج. العائد المادي أو المعنوي الذي يرتبط بتحقيق المستوى المطلوب من الأداء ويتمثل بالأجر والتقدير والمكافآت والترقية.

❖ إن قوة الدافع للقيام بالعمل هي نتيجة تفاعل العوامل التالية :

- أ. درجة الارتباط بين مستوى الأداء المحقق والجهد الذي يبذله الفرد.
- ب. درجة الارتباط بين الأداء المحقق والعائد الذي يحصل عليه الفرد من العمل.⁽¹⁾

وتتجلى أهمية هذه النظرية في نقطتين هامتين هما :

- معرفة الحاجات التي يرغب الأفراد إشباعها.
- محاولة الإدارة تسهيل مسار العامل وتوضيح طريقة بين نقطة البداية أي الجهد وحتى تحقق أهدافه وإشباع حاجاته.

وضمن هذه النظرية لابد من الأخذ بعين الاعتبار ما يلي :

- العوائد والنتائج والمكافآت التي يعطيها الفرد أفضلية، والحاجات التي يرغب الأفراد في إشباعها.
- تحديد مستويات الأداء المرغوبة وتوضيحها للعاملين وإطلاعهم عليها.
- وضع أهداف أداء قابلة للتحقيق.
- ربط النتائج والعوائد المرغوبة بإنجاز الأهداف على أن يوضح المدير للفرد متى ستمنح المكافأة لقاء الإنجاز والسعي لربط العائد والأداء.⁽²⁾

ومن الانتقادات التي وجهت لنظرية التوقع ما يلي:

(1) رعد حسن الصرن، مرجع سابق، ص ص، 286، 287.

(2) المرجع نفسه، نفس الصفحة.

- يتسم نموذج التوقع بالتعقيد ويصعب قياسه.
- تفنقر المتغيرات الأساسية الخاصة بالأداء الجيد والقيمة المتوقعة لنتائج العلاقة الإدراكية إلى التعريف الدقيق المتوافق والقابل لتطبيق العملي.
- لا يتوفر في المقاييس الخاصة لهذه النظرية صفة الثقة والمصادقية بمعنى أن تكرار المقاييس التي تم استخدامها لا تعطي نتائج متوافقة.
- نتائج المقاييس يصعب تعميمها.(1)

يتبين من خلال نظرية التوقع أن المكافئات المادية والمعنوية هي الحافز والدافع الذي يدفع أعضاء هيئة التدريس إلى أداء عملهم على أكمل وجه والعكس هو الصحيح فإن عدم توفر المكافآت سوف يؤدي إلى تكاسلهم على أداء مهامهم وهذا ما يولد لهم مخاطر سلبية كالضغوط.

3 - نظرية النسق التعاوني (لشيستربرنارد):

يرى برنارد أن التنظيم عبارة عن نظام أو نسق مفتوح يقوم على أساس تعاوني، وذلك من خلال التعاون القائم بين الأفراد في التنظيم لأن التعاون تلعب فيه العوامل النفسية والاجتماعية دورا حيويا، وعلى عكس النظريات الكلاسيكية فبرنارد يعطي أهمية للتنظيم الغير رسمي، كذلك ينادي بمبدأ تخصص الأفراد، حيث نجده قد ألفت النظر إلى أهمية التدريب وضرورة الإعداد للقادة داخل المنظمة.(2)

إن اعتبار برنارد اتساع منطقة قبول الأفراد للأوامر تتحدد بنوعية وكمية الإجراءات والحوافز الممنوحة لهم، فالإنسان يتعاون مع التنظيم إذا كانت المغريات والحوافز بأشكالها المختلفة التي يقدمها التنظيم تزيد عن المساهمات التي يطلب من الفرد تقديمها، وفي حالة عكس ذلك يرفض العضو التعاون والاشتراك معبرا عن ذلك بعدة طرق تتراوح في شدتها من التذمر والاحتجاج البسيط إلى تقديم الاستقالة وترك العمل.(3)

وقسم برنارد هذه المغريات والحوافز إلى :

- المغريات المادية مثل النقود وغيرها من الأشياء المادية ذات القيمة التي تغري الأفراد على المساهمة بجهودهم في تحقيق أهداف التنظيم.

(1) المرجع السابق، ص ص288، 289.

(2) منير بن أحمد بن دريدي، استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية (التدريب، الحوافز)، ط1، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص66.

(3) المرجع نفسه، نفس الصفحة.

- المغريات الشخصية غير المادية مثل الفرص المتاحة للتقدم والتفوق والوصول إلى مراكز السيطرة في التنظيم.⁽¹⁾

كذلك فإن ظروف العمل المادية الملائمة تمثل نوعاً من المغريات التي قد تكون لها أهميتها في بعض الأحيان.

- المغريات المعنوية مثل تقدير الجهود المبذولة والشعور بالخدمة والولاء للتنظيم.

- حافز الارتباط الجماعي والشعور بالانتماء إلى جماعة تؤيد الفرد وتحميه.

- حافز المشاركة والشعور بالأهمية نتيجة المساهمة في اتخاذ القرارات.

وعلى هذا الأساس نجد برنارد ينادي بضرورة وجود مجموعة من الحوافز تمنح للعمال تدفعهم للتعاون وتحثهم على العمل وبذل مجهودات أكثر، فهو يؤكد عدم جدوى الحوافز المادية إذا ما تجاوز العمال مستوى الكفاءة في أداء عملهم، حيث يتحول اهتمامهم إلى نوع آخر من الحوافز غير المادية والتي يمكن من خلالها تعزيز الرغبة في أداء العمل.⁽²⁾

وركز برنارد على ضرورة العمل على التوازن الداخلي والتكيف الخارجي، ويتعاون الأفراد ضمن المجموعة يستطيعون تحقيق مالم يستطيعوا تحقيقه بمفردهم.⁽³⁾ إلا أن نظرية شيلستر برنارد تعرضت لمجموعة من الانتقادات نذكر أهمها في :

- التركيز على الحوافز المادية والمعنوية وإهمالها جوانب أخرى تعتبر مهمة داخل التنظيم مثل التخطيط والرقابة.

- نادى بالنسق التعاوني في جماعات العمل مما يصعب تقييم أداء العمال والاعتماد على الغير في العمل.⁽⁴⁾

(1) المرجع السابق، ص 66.

(2) المرجع نفسه، ص ص 66، 67.

(3) حسين حريم، مرجع سابق، ص 41.

(4) عبد الله محمد عبدالرحمان، علم اجتماع الصناعي، دار النهضة، بيروت، 1999، ص 339.

من خلال ما تقدم في نظرية النسق التعاوني عند توفر ظروف العمل المادية الملائمة إضافة إلى زيادة المغريات المعنوية وعندما يشعر أعضاء هيئة التدريس بالانتماء إلى بعضهم البعض يدفعهم لبذل مجهودات أكثر وإنجاز الأعمال الموكلة إليهم وهذا من شأنه أن يخفف من حدة الضغوط عليهم داخل مكان عملهم.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى أهم المداخل النظرية التي تناولت موضوع الدراسة، وذلك من خلال عرض ومناقشة آراء رواد كل منها والاختلاف في آراءهم يعكس تباين وجهات نظر مختلف المفكرين، فالنظرة المادية تبنتها النظريات الكلاسيكية والنظريات الحديثة كان محور اهتمامها العنصر البشري.

الفصل الثالث

الضغوط المهنية

تمهيد:

أولاً- عناصر الضغوط المهنية

ثانياً- خصائص الضغوط المهنية

ثالثاً- أسباب الضغوط المهنية

رابعاً- مراحل الضغوط المهنية

خامساً- أنواع الضغوط المهنية

سادساً- مصادر الضغوط المهنية

سابعاً- آثار الضغوط المهنية

ثامناً- أساليب وطرق علاج الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تسعى كل المنظمات بالرغم من اختلاف حجمها وأنشطتها لامتلاك مورد بشري تمكنه من تأدية العمل بكفاءة وفعالية، لتحقيق هدفه والاعتناء به وتوفير الظروف له من خلال دراسة الضغوط المهنية والتقليل من معاناته التي تواجهه فيعيش حالة توتر وقلق مما يؤثر على أدائه. مما جعل الباحثين يلجؤون لدراساتها، لكنهم رغم ذلك لم يصلوا إلى الحد المأمول لانتشارها خاصة عندما أصبح العالم في ديناميكية وكظاهرة لا يمكن تجنبها وهذا ما أدى لزيادة حدتها، الأمر الذي حتم علينا ضرورة التعرف على آثارها التي تفرزها والحد من تأثيراتها السلبية، لذلك سيتم التطرق في هذا الفصل المتضمن عناصر وخصائص ومراحل الضغوط المهنية، بالإضافة إلى أنواعها ومصادرها وكذا أساليبها وطرق علاجها والتخفيف منها.

أولاً: عناصر الضغوط المهنية:

نتيجة لضغوط العمل التي يواجهها الفرد في عمله والتي تتفاوت من فرد لآخر تظهر على الفرد أعراض كالتوتر والقلق والأرق وغيرها، وقد بين والاس وسيزلاجي أن الضغوط تجارب داخلية تخلق وتولد عدم التوازن النفسي أو الفيزيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة العوامل في البيئة الخارجية (1).

وهذا يعني كما يرى سيزلاجي والاس أنه يمكن تحديد عناصر الضغوط في ثلاثة عناصر رئيسية هي:

1- عنصر المثير

2- عنصر الاستجابة

3- عنصر التفاعل

1- **عنصر المثير:** يشتمل على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد (2).

2- **عنصر الاستجابة:** يتكون من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط مثل: القلق والإحباط (3).

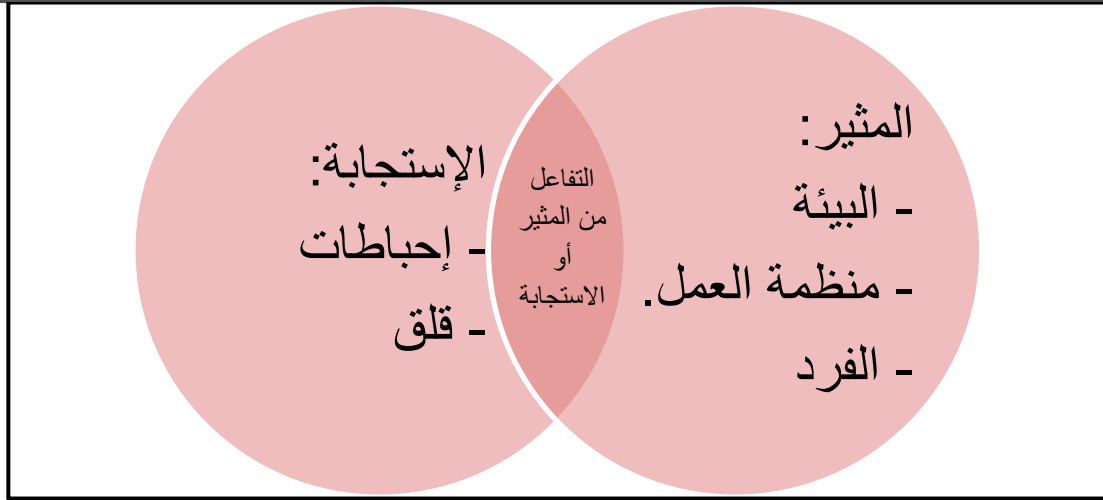
3- **عنصر التفاعل:** وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل بين عوامل المثيرات والاستجابات ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات (4).

(1) معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، ط1، دار الحامد، عمان، 2008، ص 112.

(2) صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002، ص ص 310، 311.

(3) صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، ط1، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، 2001، ص 285.

(4) وليم عبد المحسن الملحم، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 39.



الشكل رقم (1) عناصر ضغوط العمل

المصدر: صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002، ص 311.

ثانيا: خصائص الضغوط المهنية:

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الحقائق الهامة حولها نوضحها في:

- إن ضغوط العمل منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو آخر فازدحام المكاتب، أو تغيير مواعيد دوريات العمل أو زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية.
- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراض مفيدة فقد تكون دافعا لإجادة العمل والمنافسة والتفوق وقد تشكل فرصا للتحسين والتطوير وقد تكون مصدرا للابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرارا كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي (1).

(1) مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، جامعة قسنطينة، 2007، ص

- يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط، وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط، والمعاني التي يعطونها لها، فكثرة العمل يعني قلق وتوتر عند البعض، بينما عند البعض فرصة للتحدي وإثبات الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم وغياب فرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات، لذلك نجد الضغوط التي تسبب آثارا نفسية ضارة عند البعض، قد تصبح هي نفسها مصدرا للطاقة والنشاط عند الآخرين (1).

ثالثا: أسباب الضغوط المهنية:

هناك أسباب عديدة للضغوط المهنية سوف نورد بعضها على النحو التالي:

- 1- كثرة الأعمال: إن حجم العمل يعتبر مسبب للضغط، وإذا زادت أعباء العمل وأصبح على العاملين إنجاز عدة أعمال في وقت واحد سوف يؤدي هذا إلى الإرهاق والإجهاد وما يتبع ذلك من استهلاك لطاقتهم.
- 2- الخوف من الفشل: عندما يكلف الموظف في أي مجال كان فيه بأداء عمل أو مهمة معينة، فالبعض سوف يجدون أنفسهم في حالة ضغط عمل غاية في الشدة حيث تراودهم، مشاعر مثيرة للقلق وتوقع الفشل والسقوط (2).
- 3- عدم توفر دعم كافٍ: من أكثر الأسباب شيوعا لضغوط العمل، فعندما يكون التعاون ضعيف بين الزملاء فالتوتر حتما سوف يسود موقع العمل، فلا عمل ناجح دون دعم مناسب.
- 4- اضطراب العلاقة بين الموظف ورئيسه: يعاني بعض الموظفين من ضغوط نفسية نتيجة عدم شعورهم بالتقدير من قبل رئيسهم ويزيد من سوء الموقف إذا كان الرئيس غير كفيء؛ فإنه يلقي اللوم على الآخرين عند حدوث الأخطاء ولا يقبل المناقشة حتى لا يواجه عيوبه، وهذا ما يطلق عليه حالة اللا أمان وعدم الثقة بين الطرفين (3).

(1) سعد بن عيقان سعد الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2005، ص 27.

(2) محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص ص 329 ، 330.

(3) المرجع نفسه، ص ص 330، 331.

5- عدم معرفة الموظف لدوره في العمل: عندما لا يعرف الموظف حقيقة مسؤولياته وواجباته وكيفية أداء وظيفته حسب أولوياتها والحدود المنظمة لعلاقتها بالوظائف الأخرى فإنه يعيش حالة من ضغط العمل مصحوبة بخوف وغالبا ما يسود التوتر جو العمل وتكون صراعات بين الموظفين نتيجة لارتباك الدور واختلاط الأولويات (1).

6- الصلة بأفراد مضغوطين: إن الاتصال بأفراد يعانون من الضغوط يؤثر على الأفراد الآخرين الذين يتصلون بهم ويمكن أن نطلق على هذه الفكرة عدوى انتقال الشعور بالانضغاط، ذلك أن مزاملة شخص دائم الشكوى والتذمر ينقل هذه المشاعر السلبية للآخرين.

7- العمل الروتيني: إذ يؤدي إلى مشاعر الملل والضيق حيث تتسم العديد من الأعمال في الكثير من المجالات بالروتين والجمود وعدم التجديد بحيث يتسرب الشعور بالملل والانضغاط النفسي إلى العامل (2).

8- الضغوط الفيزيائية للعمل: يمكن أن تكون الظروف الفيزيائية للعمل من أسباب الشعور بالانضغاط والمشقة، وهذه الظروف الفيزيائية تشمل الإضاءة غير الكافية أو الضوضاء الشديدة أو درجات الحرارة الشديدة، إضافة إلى زيادة نسب الرطوبة أو التعرض لمواد كيميائية ضارة أو لأتربة أو غبار أو التعرض للأمراض المهنية (3).

(1) المرجع السابق، ص 331.

(2) محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، ط2، دار المسيرة، عمان، 2015، ص 260.

(3) المرجع نفسه، نفس الصفحة.

رابعاً: مراحل الضغوط المهنية:

هناك عدة مراحل تمر بها عملية التعرض والإصابة بالضغط نبرزها فيما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط: ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخلياً أو خارجياً، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط، ومن أهم المظاهر: زيادة ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء استغلال الوقت، الاستهداف للحوادث الحساسة للنقد⁽¹⁾.

المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل للتعامل مع الضغوط: تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث يؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة التعامل مع هذه المتغيرات ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة التغلب عليها أو الهروب والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغط⁽²⁾.

المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة: وهي نتيجة رد الفعل، تكتسب أجسامنا قدراً فوق الطبيعي من الطاقة لمقاومة التهديد أو التكيف مع التغيير وتحاول أن ترجع إلى حالتها الطبيعية وهي تسمى طاقة التكيف وعادة ما يكون لتلك الطاقة أثر شديد الفعالية في استعادة الجسم توازنه ولكن هذه الطاقة لا تستمر لوقت طويل⁽³⁾.

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

(1) محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية التطبيق، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص 42.

(2) عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص ص 172، 173.

(3) نداء محمد الصوص، السلوك التنظيمي، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ص 87.

- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الإنجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان.
- اللامبالاة والاكتئاب.
- الإصابة بالأمراض العضوية كالقرحة المعدية، السكري وضغط الدم⁽¹⁾.

ويمكن إبراز مراحل الضغوط المهنية حسب هانس سيلاي (Hans Selye) كما يلي:

1- الإنذار (Alarmreaction): وهناك يواجه الفرد الضغط بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي، فيتم استشارة وسائل الدفاع فتزداد ضربات القلب ويزداد معدل التنفس ويرتفع ضغط الدم.

2- المقاومة (Resistance): مع استمرار الضغط يعمل الجسم على مواجهة الضغط من خلال التكيف.

3- الاستنزاف (Exlastion): مع استمرار الضغط وعدم قدرة الفرد على التكيف يستنزف طاقاته وقدراته في التكيف فتتهار نظم ووسائل التكيف لديه.

ويمكن إبراز مراحل الضغط عند سيلاي في الشكل الموالي⁽²⁾:

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
حركة المنبه (الجرس) يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك نقل المقاومة	المقاومة يزداد ظهور الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	إنهاك/ تعب بعد فترة المقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة.

الشكل رقم (2): مراحل الضغوط المهنية

المصدر: Gibson , et al, organization : behaviour, structure, process

(1) معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 108، 109.

(2) المرجع نفسه، نفس الصفحة.

حسب هذا الشكل فإن الضغوط تمر بثلاث مراحل وهي كما يلي:

مرحلة المقاومة: وفيها يبدأ الجسم بمواجهة وصد الضغط ومحاولة التكيف معها.

مرحلة التنبيه: وفيها يبدأ الجسم بالتغيير عند كشف العوامل الضاغطة.

مرحلة الإنهاك: إن استمرار الجسم في المقاومة يبدأ بالتعب وتستنزف الطاقة (1).

خامسا: أنواع الضغوط المهنية:

يمكن تقسيم ضغوط العمل إلى الأنواع التالية وفق عدة معايير منها معيار الأثر، معيار الشدة، معيار

المصدر.

5-1-1: أنواع الضغوط وفق معيار الأثر: وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط، الضغوط الإيجابية والسلبية (2).

5-1-1-1- الضغوط الإيجابية: يطلق عليها ضغوط البناء، وهي تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة، إذ ينجح الفرد في التكيف الإيجابي معها ويحولها إلى حافز، ومن العوامل المؤدية ارتفاع حجم النشاط وقوته، زيادة الدوافع والحماس والتطوير والتجديد (3).

5-1-1-2- الضغوط السلبية: وهي الضغوط التي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد، وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي، فالضغط عبارة عن إشارة ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد، كمثل تعرضه لبعض أمراض القلب ومن الناحية النفسية كالتسبب بالإضافة إلى أنها تنقسم من حيث معيار الشدة، وتنقسم الضغوط وفقا لهذا الأساس إلى ثلاث أنواع وهي: (4)

(1) المرجع السابق، ص ص 108، 109.

(2) عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية بعد استراتيجي، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص595.

(3) سناء بوقيرة، الضغوط المهنية - مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 38، جامعة قالمية، 2015، ص 7.

(4) حمزة الأحسن، الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد 1، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2015، ص 195.

* **ضغوط شديدة القوة:** وهي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل إلى أشهر أو سنوات.

* **ضغوط متوسطة القوة:** وهي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثلا فترة العمل الإضافية⁽¹⁾.

* **ضغوط عادية (هادئة):** وهي ضغوط تتصل بالمواقف اليومية للمنشأة والتي تنشأ عن المعاملات اليومية وصراعات الأفراد من إطار العمل اليومي.

5-1-3- من حيث المصدر: ويمكن تقسيمها إلى الضغوط الناتجة عن البيئة المادية، الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري وهي:

5-1-4- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الأفراد أو الجماعات⁽²⁾.

5-1-5- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: وهي الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة مثل ضعف الإضاءة.

5-1-6- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: وهي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثلا اختلاف في الجنس⁽³⁾.

سادسا: مصادر الضغوط المهنية:

تعتبر الضغوط المهنية كأى ظاهرة أخرى لها مصادر تتسبب في ظهورها وهذه المصادر تختلف باختلاف العوامل المؤثرة على الفرد أو على المنظمة بحد ذاتها بسبب زيادة الضغوط التي يواجهها الفرد

⁽¹⁾ شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، ، 2010، ص 79.

⁽²⁾ ابن حزور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التربوية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2011، ص 47.

⁽³⁾ المرجع نفسه، ص 47.

والتي تنعكس على سلوكه وأدائه، ومن ثم فإن دراسة هذه المصادر سيساعد في التعرف على الطريقة التي يمكن التعامل بها وسنتطرق إلى أهم المصادر فيما يلي:

6-1- الضغوط المهنية الناتجة عن المصادر التنظيمية: لقد كان المدير والرؤساء محور اهتمام الباحثين الأوائل في هذا المضمار، ولا يزال هذا الموضوع يحظى باهتمام متزايد وكشفت الدراسات من بينها نجد الميل لساعات طويلة أو إلى العمل الكبير غموض وتنازع الأدوار⁽¹⁾، المسؤولية عند الناس لما تتضمنه من تفاعل كبير مع الناس والمسؤولية المحدودة وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، الافتقار لدعم الإدارة ووجب مواكبة المعايير المتزايدة في الأداء، التغييرات التقنية المتسارعة والعلاقات مع الآخرين، وعدم الاستقرار الوظيفي وعدم توافر فرص التقدم والترقية⁽²⁾، ومن أهم هذه المصادر هي صراع الدور، إذا تعرضت لأحد المواقف في مجال العمل والذي أدى إلى إغضاب شخص آخر، فإنك في الواقع قد تعرضت إلى ما يسمى بصراع الدور، فيمثل إحدى السمات الوظيفية التي تشغلها، فإن هذا الصراع يمثل أحد المصادر التي يتعرض لها في العمل.

***غموض الدور:** ويقصد به عدم وضوح متطلبات وأهداف الوظيفة التي يشغلها الفرد، إن هذا يؤدي إلى حدوث نوع من العشوائية في اتخاذ القرارات المرتبطة بهذه الوظيفة، كما يؤدي إلى سوء استغلال وقت العمل، ومن بين أسبابها شغل وظيفة جديدة.

إن صراع الدور وغموضه هما من العناصر الضاغطة التي تؤدي إلى عدم الرضا عن العمل، وانخفاض الدافع إلى العمل، الإصابة بالاكئاب⁽³⁾.

(1) حسين حريم، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، دار الحامد للنشر والتوزيع، ص ص 288، 289.

(2) المرجع نفسه، ص 289.

(3) أحمد جاد عبد الوهاب، السلوك التنظيمي - دراسة سلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال، المكتبة العصرية المنصورة، 2003، ص ص 101، 102.

***صعوبة العمل:** تنتسب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع صعوبة العمل لعدم المعرفة بجوانبه أو لعدم فهم الفرد لهذه الجوانب، أو أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد (1).

***مشاكل الخضوع للسلطة:** تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية ويختلف المرؤوسون في قبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء، وهذا يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض (2).

***عبء الدور:** تلك المهام التي تفوق قدرات المدير، فزيادة العبء الوظيفي مرتبط بالإدراك لأن العمل يهدد صحته، وبالتالي يؤدي إلى اضطراب العمل أكثر من المعقول في نفس الوقت يمكن أن تنتج ضغطاً نفسياً أو جسماً (3).

وعليه توجد عوامل تؤدي إلى نشوئها وتفاقمها فتصنف على النحو التالي:

- **عوامل تتعلق بسياسات المنظمة:** وتتضمن ما يلي تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية غير منصفة وعدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز وتعليمات وقواعد غير مرنة وإجراءات غير واضحة وواجبات وظيفية غير واقعية (4).

- **عوامل تتعلق بالهيكل التنظيمي:** وتتضمن كما يلي: المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، فرص محدودة في الترقية ودرجة عالية من الرسمية.

- **عوامل تتعلق بظروف المنظمة:** كالأزدحام وعدم الخصوصية والضوضاء والبرودة الشديدة ومخاطر على الأمن وسلامة الفرد.

(1) محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 174.

(2) المرجع نفسه، ص 173.

(3) أحمد إبراهيم عبد الهادي، صديق محمد عفيفي، السلوك التنظيمي (دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية)، ط10، مكتبة عين شمس، الإسكندرية، 2003، ص 316.

(4) حسين حريم، إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل)، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 366، 367.

- عوامل تتعلق بالعمليات: والمتضمنة اتصالات ضعيفة وتغذية راجعة محدودة وضعيفة حول الأداء (1).

6-2- الضغوط المهنية الناتجة عن المصادر الشخصية: هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تتسبب في شعور الأفراد بالضغوط من عدمه ومن أهم هذه العوامل نذكر ما يلي:

6-2-1- اختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بالضغوط المهنية:

قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرد بأن يشعر بالضغوط دون شخص آخر.

6-2-2- اختلاف قدرات الأفراد: تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر ويلعب ذلك دوراً في تفاوت الشعور فنجد لديه القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة وتعامله وتأقلمه ومدى إدراك الفرد للضغوط، فالأفراد يختلفون في مدى إدراكهم من حولهم، ويرجع ذلك إلى التفاوت بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد ومدى تفهمهم وتفسيرهم لها (2).

6-3- الضغوط المهنية الناتجة عن المصادر البيئية: عادة ما يكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة متعددة على الفرد والمنظمة ومن بين المسببات البيئية للضغط نذكر التغيرات في دوران العمل تخلق عدم التأكد في الجانب الاقتصادي وبالتالي يمر بحالة انكماش، فإن ذلك يؤدي للشعور بالضغط وعدم التأكد التكنولوجي يؤدي للضغط بسبب الإبداعات الجديدة قد تجعل من مهارات العاملين وخبراتهم المتقدمة مثل استخدام الكمبيوتر يعتبر تهديداً للعديد من الأفراد (3)، والحالة الاقتصادية يمكن أن تسبب التذبذب في الوضع الاقتصادي صعوداً أو نزولاً للضغط النفسي، فمع الظروف السيئة ظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش، فمثلاً يمكن أن تكون حالة الكساد ضاغطة على الأفراد والمنظمات مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة (4).

(1) المرجع السابق، ص 366، 367.

(2) صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 294 - 296.

(3) ماجدة العطية، سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 373.

(4) مصطفى محمود أبوبكر، الموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 149،

وتحدث أيضا عندما يكون الاقتصاد مزدهرا.

الحركات الاجتماعية تكون سببا في إحداث الضغط من نتائج الحركات الداعية لحقوق الإنسان والقضاء على الفقر (1).

وضغوط الحياة وتأتي في مقدمتها مشاكل الأسرة والكوارث الطبيعية وتباين الثقافات داخل المجتمع، وإن ما يطرأ على حياة الإنسان من أحداث ومراحل نمو ومواقف يمر بها الإنسان تؤثر على درجة الضغوط ومن أهم الأحداث التي تؤثر بشكل مباشر وفاة أحد الأقارب، كذلك فقدان العمل أو ما يحدث للإنسان من أمراض وهزات نفسية ولا شك أن هذه الأحداث وأولوياتها تؤثر على حياة الفرد فيختلف من بلد لآخر واتجاهات الناس (2).

سابعا: آثار الضغوط المهنية:

*الآثار السلبية: يترتب على الإحساس بتزايد الضغوط المهنية بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة وأهمها ما يلي: على مستوى الفرد تتولد استجابة بشكل قوي ومتكرر، ولا يستطيع مواجهتها، مما يؤدي إلى نتائج فسيولوجية ونفسية وسلوكية وعليه يوجد قسمين، أولا: الآثار النفسية كالإحباط، القلق والاحتراق النفسي، العدوانية والتوتر الإرهاق (3).

وثانيا: السلوكية تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه وحدث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه، وعادة تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وضارة سواء في الأجل القصير أو الطويل، ومن أهم تلك التغيرات المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية والتغير في عادات النوم (4).

(1) المرجع السابق، ص ص 151، 152.

(2) فوزي شعبان مذكور، ضغوط وصراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006، ص 11.

(3) فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، جامعة

20 أوت 1955، سكيكدة، 2015، ص 330.

(4) محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 166.

واستخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين المرعبة في المنظمة، وآثار جسدية عبارة عن نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهمها الصداع، قرحة المعدة وضغط الدم، أما آثار الضغوط على مستوى المنظمة فهي زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل والغياب والتوقف عن العمل وتشغيل عمال إضافيين وتعطل في الآلات وإصلاحها والتكلفة من المواد أثناء العمل) بالإضافة إلى تدني وصعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية والاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية وعدم الرضا الوظيفي وبالتالي عدم الدقة في اتخاذ القرارات، وعليه سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات والشعور بالفشل (1).

ثامنا: أساليب وطرق علاج الضغوط المهنية

إن معالجة أساليب الضغوط المهنية عبارة عن مجموعة من الوسائل التي تيسر التكيف مع البيئة ومواقفها الضاغطة بغرض تحقيق هدف إما على مستوى الفرد أو المنظمة فنتم كما يلي: (2)

8-1- أساليب الضغوط المهنية على مستوى الفرد: ظهرت العديد من طرق علاج العمل على المستوى الفردي، ويمكن القول أن رغبة الفرد في إصلاح حاله واقتناعه بالطريقة التي يستخدمها وتمتعه بالإرادة القوية هي شروط أساسية لنجاح الطريقة ونجاح الفرد في علاج الضغوط المهنية ومن أهم هذه الطرق هي:

8-1-1- التأمل: وتسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية، وتوفر الفرصة للفرد كي يوقف أنشطته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه، ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على التحمل (3).

(1) محمد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، ص 131.

(2) علي نحيلي، مسعد النجار، أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 4، كلية التربية، جامعة دمشق، 2010، ص 679.

(3) محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 168.

8-1-2- التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط في مدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق التأمل والاسترخاء والتركيز.

8-1-3- الاسترخاء: إن جلوس الفرد مستريحا وهادئا يؤدي إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية حيث أن استرخاء العقل لا يتم من خلال الاسترخاء العام للجسم.

8-1-4- التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشي والركض والسباحة هم أقل عرضة للتوتر.

8-2- أساليب التعامل مع الضغوط المهنية على مستوى المنظمة: من أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة برزت خلال السنوات الأخيرة العديد من الأساليب الخاصة بعلاج الضغوط المهنية، وعليه يمكن اللجوء إليها كآلاتي:

8-2-1- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم اتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيه، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة المبادئ الإدارية والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يخلق جو من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى⁽¹⁾.

8-2-2- إعادة تصميم الوظيفة: تعتبر إعادة تصميم الوظائف بمثابة أسلوب متطور لتحليل وتحسين هيكل الوظائف بهدف زيادة دافعية الفرد من خلال تعديل أبعاد الوظيفة لتحقيق التناسب ودوافع الفرد وهيكل الوظيفة فيفيد في الوظائف سواء كانت إدارية أو غير إدارية، فالوظائف فيها تكون ناتجة عن متطلبات زائدة وفي نفس الوقت لا يتمتع شاغلها بحرية اتخاذ القرار⁽²⁾.

(1) المرجع السابق، ص ص 169، 170.

(2) محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 140.

8-2-3-التحديد الدقيق لمتطلبات الدور: بما يمنع أي تداخل أو تعارض مع الوظائف الأخرى في المنظمة مع توفير كافة التسهيلات التي تمكن الفرد من القيام بتلك المتطلبات.

8-2-4-إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد، وتخفيض مستوى الإشراف⁽¹⁾.

8-3- أساليب الضغوط المهنية على مستوى المنشأة: يمكن تلخيصها فيما يلي:

8-3-1-الطرق والوسائل المتصلة بسياسات التنظيم بالمنشأة:

أ- الاهتمام بمراجعة الهيكل التنظيمي واختصاصات الوظائف: الاهتمام وإعادة توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات وتصميم إجراءات العمل وتبسيطها وإعادة التوازن لاختصاصات الوظائف ولكل منها أهمية من أجل تحقيقها⁽²⁾.

ب-وضوح فرص الترقى بالهيكل التنظيمي للمنظمة: فتعطي فرصة للأفراد لمعرفة أوضاعهم الوظيفة المستقبلية وبالتالي التقليل من الشعور بالتوتر والتقليل من معدل دوران العمل ولا سيما أن هناك نوعية من الأفراد تدفعها لعدم وضوح فرص الترقى بالمنشأة إلى ترك العمل بها⁽³⁾.

(1) محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص ص 140 ، 141.

(2) صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، مرجع سبق ذكره، ص 261.

(3) المرجع نفسه ، نفس الصفحة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل نستنتج بأن الضغوط المهنية بصفة عامة هي جزء لا يتجزأ من حياة المورد البشري في التجارب مع المواقف التي تواجهه وتنتج عنها عناصر مكونة من المثير والتفاعل والاستجابة وهناك عدة أنواع سواء من حيث المعيار الإيجابية أو السلبية أو من حيث الشدة سواء شديدة القوة، متوسطة أو عادية، وحتى يكون هناك ضغط يجب المرور بمراحل وللضغوط المهنية مجموعة من المصادر المسببة في ظهورها حيث نجد التنظيمية كعبء العمل وصراع الدور كما أن هناك مصادر شخصية تكون نتيجة لاختلاف الشخصية أو القدرات ومصادر بيئية أو بسبب الظروف الاقتصادية السائدة، كما اتضح لنا أن نتائجها ليست بالضرورة سلبية وعليه رأينا بأنها توجد طرق للعلاج والتخفيف منها.

الفصل الرابع:

الأداء الوظيفي

تمهيد

أولاً: عناصر الأداء الوظيفي

ثانياً: محددات الأداء الوظيفي

ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي

رابعاً: خصائص الأداء الوظيفي

خامساً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

سادساً: أهمية الأداء الوظيفي

سابعاً: أسباب ضعف الأداء الوظيفي

ثامناً: تقييم الأداء الوظيفي

تاسعاً: العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الأداء المحور الأساسي والعمود الفقري داخل أي مؤسسة نظرا للأهمية التي يحتلها، وكل مؤسسة تسعى لتحقيق أداء جيد، وارتبط نجاح المؤسسات بمستوى الأداء الذي يقدمه العاملون داخلها، فالأداء هو الذي يحدد ما إذا يجب أن تكون للمؤسسة مكانة وسمعة حسنة أو لا، لذلك نال هذا الأخير نصيبا من اهتمام بعض الباحثين وبشكل خاص المختصين في مجال الموارد البشرية، وقد جاء هذا الفصل ليوضح عناصر ومحددات وأنواع وأبعاد الأداء الوظيفي بالإضافة إلى الخصائص والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، وكذلك أهميته وأسباب ضعفه كما تطرقنا لتقييم الأداء الوظيفي وأنهينا بالعلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

أولاً- عناصر الأداء الوظيفي:

يتشكل الأداء من مجموعة عناصر تؤكد على وجود أداء فعال، وقد يساهم العديد من الباحثين في تدعيم فعاليته في بروز عدة عناصر للأداء فيما يلي:

يبين سيلبي أن **الموظف**: هو كل ما يمتلكه من مهارات واهتمامات واتجاهات وقيم ودوافع.

والوظيفة: ما تتسم بها من متطلبات أو تحديات وما تقدمه من فرص عمل من خلال احتوائها على عنصر التحدي والتغذية الراجعة (1).

نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به ما يمتلكه من رغبة ومهارات وقدرة على تنفيذ وتنظيم العمل دون الوقوع في الأخطاء.

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

المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين (2).

ثانياً: محددات الأداء الوظيفي

الأداء: هو الأثر الصافي لجهود الفرد ولتحديد مستوى الأداء المطلوب يجب علينا معرفة العوامل التي تحدد المستوى والتفاعل بينهما وينتج عنه عدة محددات كما يلي:

(1) عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، 2009، ص 33.

(2) عائشة بنت أحمد الحسيني، شدا بنت عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، جامعة الأزهر، جدة، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، العدد العاشر، 2013، ص ص 73 ، 74.

الجهد: وهو الناتج عن حصول الفرد على التدعيم (الحافز) إلى الطاقات الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته (1).

القدرات: تعني الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة.

إدراك الدور أو المهمة: تعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله (2).

الدافع على العمل: إن الدافع يقصد به مجموعة من القوى الداخلية التي تتبع من ذاتية الفرد والتي تحرك وتوجه سلوكه في اتجاه معين.

بيئة العمل (مناخ العمل): إن بيئة العمل تتكون من جزأين هما البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها، فبالنسبة للبيئة الداخلية تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة، أما البيئة الخارجية فنجد أنها تتكون من ثلاث بيئات وهي البيئة العالمية والبيئة الإقليمية والبيئة المحلية، وكل هذه البيئات لها تأثيرها على المنظمة (3).

القدرة على أداء العمل: على إدارة المنظمة أن تكون على معرفة بقدرات الأفراد ودوافعهم واتجاهاتهم وذلك لكي تستطيع توزيع العمل والمهام على العاملين بطريقة صحيحة أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

(1) الفضيل رتيمي، الثقافة التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2013، ص 39.

(2) عاطف زاهر عبد الرحيم، المنظمات الهيكل التنظيمي للمنظمة، ط1، دار الكاتب للنشر والتوزيع، عمان، ص 101.

(3) أحمد سيد مصطفى، إدارة السلوك التنظيمي - رؤية معاصرة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2000، ص 14.

حيث نجد أن الجهد المبذول بين درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته في حين دافعيته تتوقف على قدرات الفرد وخبراته السابقة فأما إدراك الفرد لدوره الوظيفي فيتمثل في سلوكه الشخصي أثناء أداء عمله (1).

ولكن لم يستطع علماء الإدارة الاتفاق على محددات الأداء لصعوبة ذلك عمليا، وعليه فهم يحدرون من تعميم النتائج التي تصل إليها بعض الدراسات كما يلي:

- 1- يختلف أداء فئة معينة من العاملين عن أداء فئة أخرى وبالتالي فليس بالضرورة أن محددات أداء تلك الفئة هي نفسها محددات أداء الفئة الأخرى.
- 2- كما أن محددات أداء العاملين في منظمة معينة ليست بالضرورة أن تكون هي نفسها محددات أداء العاملين في منظمة أخرى.
- 3- للعوامل البيئية الخارجية أثر في تحديد محددات الأداء. (2)

ثالثا: أنواع الأداء الوظيفي:

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات وبما أن الأداء يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف فيمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع وذلك كما يلي:

أ- حسب معيار الطبيعة: فيقسمها لأهداف اقتصادية، اجتماعية، تقنية، تنظيمية، ففي هذا الإطار يمكن أن تعتمد المؤسسة لتحقيق أداء في المستوى المطلوب، وكما يمكن حدوث تغيير في تطور المؤسسة ودخول مراحل جديدة وهذا ما جعله مفهوما متطورا وعليه فإن المعايير هي التي تحدد لنا البيئة الخارجية وتحدد على أساسها عوامل تتحكم في نجاحها وفي بعض الأحيان تصبح غير ملائمة (3).

(1) أحمد بن داود المزحاجي، دور إدارة التطور الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، 2013، ص 74.

(2) المرجع نفسه، نفس الصفحة.

(3) عبد الفتاح بوخمم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ص 26.

ب- حسب معيار الشمولية: تبعا لهذا المعيار الذي يقسم الأهداف إلى كلية وجزئية ويمكن تقسيم الأداء إلى:

- الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها ولا يمكن إنجازها ونسبها إلى أي عنصر دون مساهمة وفي إطار هذا النوع عن مدى كفاءات بلوغ المؤسسة أهدافها كالأستمرارية والشمولية والأرباح والنمو (1).

- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى:

أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الموارد البشرية، أداء وظيفة التموين (2)

- الأداء على المستوى التنظيمي: ويتكون من العناصر الأساسية كالتالي:

- الاستراتيجية والأهداف: وتهتم بالمخدومين أو الجهات التي ستوجه لها الخدمات ونوعية الخدمة

- الهيكل التنظيمي: ويرتكز على مستوى كفاءة وفعالية هذا الهيكل ومدى قدرته على خدمة العمليات الإدارية، وهنا يجري البحث في كيفية تسيير الإدارة في الاتجاهات.

- الأداء على مستوى الوظيفة: من المعروف أن أي تنظيم يأتي عن طريق العمليات وأن العمليات تؤدي بواسطة الأفراد المنتظمين في العمل على شكل فرق أو جماعات ووحدات بمختلف المستويات والتخصصات ومجالات العمل (3).

(1) عبد المليك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2001، ص 89.

(2) عبد الله عبد الرحمان العثمان، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 37.

(3) المرجع نفسه، نفس الصفحة.

رابعا: خصائص الأداء الوظيفي:

يتمثل الأداء البشري في مجموع سلوكات وتصرفات العاملين، هذه السلوكات تتميز بخصائص نوجزها في النقاط التالية:

- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات...).
- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف، فالسلوك ليس هدف في حد ذاته لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.
- سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى منقلب ولكنه في أي حال ليس ثابت على منوال واحد.
- سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة.
- سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله لو كان منفردا.
- لكل سلوك أداء سبب أو أسباب أي له بداية وكذلك لكل سلوك نهاية وغاية يحاول أن يدركها⁽¹⁾.

خامسا: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

يتحدد مستوى الأداء الفردي بتفاعل جميع العوامل المؤثرة فيه، فهي متعددة، فمنها ما يتعلق بالفرد العامل، ومنها ما هو متعلق بالوظيفة وأيضا ما يتعلق بالمؤسسة وما يتعلق بالبيئة ونوجزها فيما يلي:

(1) لطيفة زرطال، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2016، ص 100.

- **العوامل المتعلقة بالعامل:** هذه العوامل تتعلق بقدرات العمال ومهاراتهم، والتي يمكن قياسها وتحديدها عن طريق تحليل الخصائص والسمات التي يتصف بها كل عامل وتميزه عن غيره من العمال مثل فئات العمل والحالة التعليمية والخبرة في العمل.

- **العوامل المتعلقة بالوظيفة:** يلاحظ أن هذه العوامل يمكن تقسيمها إلى قسمين:

أ- **عوامل ترتبط بطبيعة تصميم الوظيفة وتتمثل في:** التكبير الوظيفي (التوسيع الوظيفي) ودرجة إثراء وطبيعة الوظيفة والمشاركة في اتخاذ القرار والمستوى التنظيمي للوظيفة.

ب- **عوامل ترتبط بإنجاز العامل للوظيفة:** يحصل عليها العامل لكونه يعمل في وظيفة معينة منها الأجر، الحوافز المادية والمعنوية، الشعور بالسلامة المهنية، وفرص الترقى والعلاقات مع الآخرين⁽¹⁾.

- **العوامل المتعلقة بالمؤسسة:** هي مجموعة من العوامل تنشأ من حقيقة أن العامل يعمل في إطار جماعي ينتمي هذا الإطار إلى تنظيم أكبر هو المؤسسة التي يعمل بها، وهذه العوامل ترتبط بسياسات واستراتيجيات المؤسسة ولها تأثيرها على أداء العمال، ومن أهم هذه العوامل: مدة وتوقيت العمل الرسمي، ظروف العمل ونظم الاتصال، التكنولوجيا المستخدمة ونمط الإشراف والقيادة، الإجراءات والقواعد القانونية والتنظيمية للعمل، كل هذه العوامل تختلف من حيث الشدة والاتجاه والمصدر على مستوى الأداء الوظيفي، فكلما كانت عوامل المؤسسة تسمح من تمكين العامل من إتاحة الفرصة لإطلاق قوته الكامنة والإحساس بفعاليتها الذاتية كلما كان ذلك سببا في تحسين مستوى الأداء الوظيفي⁽²⁾.

- **العوامل المتعلقة بالبيئة:** أغلب هذه العوامل خارجية تتعلق بالمحيط الخارجي للمؤسسة الذي يؤثر على العامل بالصورة التي تؤثر بأدائه الوظيفي، ونذكر من هذه العوامل مدى رضا العامل عن الحياة بصفة عامة، ونظرة المجتمع إلى العامل الموظف في هذه المؤسسة وكذا الانتماء الديمغرافي والاختلاف في الجنسية بين العمال.

⁽¹⁾ فايزة فاضل وسمية سعدون، الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، المجلد 1، العدد 1، الجزائر، 2017، ص ص

11، 12.

⁽²⁾ المرجع نفسه، نفس الصفحة.

ومنه فالمؤسسة تعمل على إزالة هذه العوامل السلبية التي تؤثر في الأداء الوظيفي وذلك من خلال الاستفادة من مجموعة من الطرق والأساليب التي تعمل على تحسين الأداء⁽¹⁾.

سادسا: أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أية مؤسسة نذكر منها:

- 1- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
- 2- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.
- 3- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم⁽²⁾.
- 4- تتألف أية عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتحقق الأهداف المصممة لها والأداء هو المكون الرئيسي للعملية.
- 5- الأداء الوظيفي يرتبط بدورة حياة المؤسسة في مراحلها المختلفة.
- 6- كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المؤسسة فقط، بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح الخطط الاجتماعية في الدولة⁽³⁾.

سابعا: أسباب ضعف الأداء الوظيفي:

قد يؤدي العاملون أداءً ضعيفا، وإن بعض أسباب ضعف الأداء من قبلهم هي:

- أنهم لا يعرفون كيفية أداء العمل، لأنهم لم يتعلموا المهارات المطلوبة.
- لا يعرف العاملون ماذا يفعلون، لأنه لا أحد أعلمهم حول مسؤوليات عملهم.

(1) المرجع السابق، ص 12.

(2) فايز عبد الرحمان الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، ط1، دار جليس الزمان، عمان، 2010، ص 45.

(3) الطاهر الوافي، التحفيز وأداء الممرضين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم اجتماع، جامعة قسنطينة، ، 2013، ص 30

- لا يرى العاملون وظائفهم الأساسية.
- موقفهم ضعيف اتجاه المسؤوليات ويفتقرون للحماسة (1).
- أسباب مرتبطة بالوظيفة نفسها مثل انخفاض المهارات الوظيفية لدى الأفراد وعدم توافق متطلبات الوظيفة مع خصائص الفرد (2).
- غياب الأهداف المحددة إذا كانت المنظمة لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها.
- عدم مشاركة العاملين في الإدارة يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء.
- مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من الأسباب الأساسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي، فكلما زاد الرضا زاد الأداء بالنسبة للعاملين.
- التسبب الإداري: يؤثر بشكل سلبي ويؤدي إلى ضياع ساعات العمل. (3)
- التطور التنظيمي: من المشكلات الناتجة عن انخفاض معدلات الأداء.
- البيئة المادية: تتمثل في عجز المؤسسة عن توفير بيئة عمل مادية تترك آثار سيئة في نفوس الأفراد مما يؤدي إلى ضعف مستواهم. (4)

ثامنا: تقييم الأداء الوظيفي:

تقييم الأداء هو عبارة عن تقرير دوري بين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع مهمات وواجبات الوظيفة المنوطة به، فهو يساعد المسؤولين على معرفة جوانب الضعف والقوة في نشاط ذلك الفرد والهدف

(1) يوسف حجم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، 2006، ص 263.

(2) سيد محمد جاب الرب، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء، 2009، ص 94.

(3) سام فقهاء، أثر التنمية الإدارية على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العاملة في محافظة نابلس، استكمال متطلبات لنيل الدكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة النجاح الوطنية، 2011، ص 40.

(4) سعاد بعجي، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلم التسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007، ص 31.

المنشود من ذلك هو معالجة الضعف إن وجد وتدعيم جوانب القوة أيضا (1)، ولتقييم الأداء الوظيفي مجموعة من الأهداف نذكر منها ما يلي:

- يهدف إلى تحديد الاحتياجات التدريبية كوسيلة لتطوير الأداء ويقوم بتحديد الأهداف الخاصة بالأداء (2)، إضافة إلى تحديد نقاط القوة والضعف بالنسبة لكل موظف (3)، ومتابعة تنفيذ الأهداف من خلال تقييم مدى تحقيق الأهداف المرسومة وفحص مدى الالتزام بالقوانين من خلال تطوير الأداء (4)، ويعتبر تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب إليهم للتعرف على مشكلاتهم والصعوبات التي تواجههم في العمل هدفا رئيسيا (5).

وتقوم عملية تقييم الأداء الوظيفي على ثلاثة خطوات أساسية نذكرها فيما يلي:

- الخطوة الأولى: تقوم على تحديد معدل قياس أو مقياس معياري للأداء يمكن اعتماده للحكم على الأداء الفعلي لكل موظف أو مجموعة موظفين في قسم معين، ويجب تحديد هذا المعدل قبل البدء بعملية التقييم ويجب أن يعرف عنه العاملين مسبقا وأن تكون أهداف هذا المقياس ومعاييره واضحة ومحددة (6).

- والخطوة الثانية: تتمثل في قياس الأداء الفعلي للعاملين وتتطلب هذه المرحلة جمع المعلومات وتكون هذه المعلومات دقيقة وذات علاقة بعمل الشخص وتغطي كامل المدة الزمنية التي تجري على أساسها عملية التقييم.

(1) محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الحامد، عمان، 2004، ص 137.

(2) نوري منير، تسيير الموارد البشرية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، 2014، ص 340.

(3) محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية، ط1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2014، ص ص 61 ، 62.

(4) يوسف حبيب الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الموارد البشرية، ط1، مؤسسة الوراق، الأردن، 2006، ص 229.

(5) عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، ط2، عالم الكتب الحديث، عمان، 2006، ص 104.

(6) رجي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة، ط1، دار صفاء، عمان، 2007، ص ص 162 ، 163.

- وأما الخطوة الأخيرة: فتعتمد على مقارنة الأداء الفعلي للعاملين بمعدل قياس الأداء (نتائج الخطوة الأولى مع نتائج الخطوة الثانية) وتحديد كل من حجم الانحراف عن المعدل، أهميته، أسبابه، ووسائل علاجه (1).

تاسعا: العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي:

دلّت بعض الدراسات على اختلاف في وجهات نظر الباحثين نحو العلاقة بين ضغوط العمل والأداء كما يلي:

بعض الباحثين أكدوا أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة سلبية فالباحثون في هذه الدراسات أكدوا أن ضغوط العمل عبارة عن عائق للسلوك الإنساني وينعكس سلبيا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة وتكريس أوقات كثيرة للتغلب على هذه الضغوط.

يرى بعض الباحثون أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة إيجابية ويمثل نوعا من التحدي للسلوك الإنساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلى تبني أنماط إيجابية من السلوك وتعطي أداء أفضل، ويرى هؤلاء الباحثون أن وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لا يحفز الأفراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي ولكن في حالة زيادة مستوى الضغوط فإنها تؤدي إلى آثار عكسية (2).

الاتجاه الثالث يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل وكفاءة الأداء وأصحاب هذا الرأي قلة، ويفترض هذا الرأي أن الفرد قد التزم ذاتيا بعقد مع المنطقة التي يعمل بها فيهيئ نفسه جسديا ونفسيا للعمل في هذه المؤسسة وإنجاز واجباته، بغض النظر لما يحيط به من ضغوط ويفترض أصحاب هذا الاتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد، يساعده على إنجاز هذا العقد المبرم بينه وبين المؤسسة.

(1) المرجع السابق، ص 163 .

(2) عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سبق ذكره، ص 36.

أما التفسير الآخر لهذا الاتجاه فإنه يكمن في قدرة الفرد على التأقلم والتكيف مع جميع الظروف المستجدة، وبالتالي لن تحدث آثار نفسية أو عقلية على الفرد، وبالتالي عدم وجود أي تأثير على الأداء.⁽¹⁾

الاتجاه الرابع يرى أن هناك علاقة خطية منحنية على شكل مقلوب حرف (U) بين الضغوط والأداء، وهذا الاتجاه يفترض أن وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الأفراد للعمل، ووجود مستوى عال من الضغوط سيؤدي لامتناس قدرات الأفراد في محاولة مكافحته، وبالتالي استنفاد هذه القدرات وعدم توفره لإنجاز العمل لذلك يفترض أصحاب هذا الرأي أن وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل يساعد الفرد على إيجاد توازن في قواه لتوزيعها بين إنجاز عمله ومكافحة هذه الضغوط، وهو الوضع الأمثل لإنجاز العمل⁽²⁾.

⁽¹⁾ المرجع السابق، ص ص 36، 37.

⁽²⁾ المرجع نفسه، نفس الصفحة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره في هذا الفصل نستنتج أن الأداء هو هدف رئيسي لأي مؤسسة، إذ يعتبر الدافع لتحقيق التميز لهذا وجب الإحاطة بكل ما يتعلق به، إضافة إلى هذا اتضح لنا أن ضعف الأداء لا يأتي من فراغ بل يأتي بتراكم مجموعة من الأسباب، وتبين لنا وجود علاقة بين كل من الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

الفصل الخامس:

الجامعة والأستاذ الجامعي

تمهيد:

أولا: الجامعة

1-1 نشأة الجامعة الجزائرية

2-1 أهداف الجامعة

3-1 خصائص الجامعة

4-1 وظائف الجامعة

ثانيا: الأستاذ الجامعي

1-2 الوظائف والمهام

2-2 الخصائص الواجب توفرها في الأستاذ الجيد

3-2 الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي الجزائري

ثالثا: الآثار النفسية والاجتماعية لأزمة كورونا

رابعا: التعليم العالي والجامعي وأزمة كورونا

خامسا: أساتذة الجامعة وأزمة كورونا

خلاصة الفصل

تمهيد:

تسعى كل الدول لاحتلال الريادة في مختلف المجالات آخذة في الحسبان أن العلم هو السلاح للتطور والتقدم، وتبنى المجتمعات كيانها وتثبت وجودها على مؤسسات متعددة (اجتماعية، اقتصادية، سياسية...)، وتصبح هذه المؤسسات حاملة لأهداف المجتمع ومنفذة لخطته، والجامعة من بين أهم المؤسسات في المجتمع وهي المسؤولة عن إعداد وتخريج الإطارات والكفاءات المؤهلة، كما أنها تعتبر صاحبة المسؤولية في تنمية أهم ثروة يمتلكها المجتمع وهي الثروة البشرية، ونجاح الجامعة يتوقف على مجموعة من العوامل من أهمها الأستاذ الجامعي والذي يعد بمثابة القلب النابض في المؤسسة الجامعية لا نستطيع تعويضه سواء بالوسائل أو التقنيات، الكتب أو حتى المناهج.

أولاً: الجامعة

1-1- نشأة الجامعة الجزائرية:

تعتبر نشأة الجامعة الجزائرية وتطورها التاريخي امتداد طبيعي ومنطقي لمؤسسات التعليم المتخصصة والتي ظلت تتطور على مر العصور، فبالرغم من أن الجامعة كمؤسسة تعليمية لإنتاج المعرفة، فإن دورها ترجع إلى ما قبل الميلاد، وأقدم تلك الجمعيات التي نبعت منها فكرة الجامعة نجد المؤسسات الهندية المعروفة بمدارس الغابة التي يرجع تاريخها إلى عام 1500 قبل الميلاد في التأمل والمناقشات الفلسفية، إضافة إلى مدارس الحكمة في الصين القديمة أو تماثلها في الحضارات القديمة في مصر ووادي الرافدين، وصولاً إلى الحضارة الإسلامية التي تعتبر بمثابة النواة الأساسية التي انبثقت منها الجامعة.⁽¹⁾

والجامعة الجزائرية هي من أقدم الجامعات في الوطن العربي حيث بنيت أول جامعة في الجزائر عام 1877م من طرف المستعمر كامتداد للجامعة الفرنسية.

ومرت الجامعة الجزائرية بعدة مراحل كما يلي:

أ. المرحلة الأولى (1962-1970): بعد الاستقلال لم تكن الجزائر تمتلك سوى جامعة واحدة فقط، وقد كانت فرنسية منهجياً وبرمجياً وإدارياً، كانت تضم أربعة كليات.

ومحاولة التخلص من الموروث الاستعماري ثم إنشاء جامعات جديدة متماشية مع سياسة التوازن، بدءاً بجامعة وهران 1966م، وجامعة قسنطينة 1967م، ثم جامعة العلوم والتكنولوجيا بالعاصمة، وجامعة العلوم والتكنولوجيا في وهران وجامعة التكنولوجيا في عنابة.

وقد عرفت هذه المرحلة انعدام الإطارات العربية وحاولت الحكومة الجزائرية إيجاد نوع من التوافق مع الجامعة المفروسة وبين بعض التخصصات الجديدة وذلك بإنشاء كليات جديدة وتزامنت هذه المرحلة مع

⁽¹⁾ فتيحة ححوف، معوقات البحث الاجتماعي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة وتنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع الديموغرافيا، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2008، ص 103.

مرحلة تنفيذ المخطط الثلاثي للتنمية (1967-1970) والتي شهدت تطورا محسوسا في أعداد الطلبة، قابلهم نقص في هياكل الاستقبال الجامعية. (1)

وكان النظام البيداغوجي في تلك المرحلة مطابق للنظام الفرنسي من حيث تقسيم الجامعة والكليات، كما أن المراحل الدراسية هي نفسها الموجودة في النظام الفرنسي بدءا بمرحلة الليسانس ومدتها ثلاث سنوات ثم شهادة الدراسات المعمقة وتدوم سنة واحدة، وصولا إلى شهادة الدكتوراه الدرجة الثالثة وتدوم سنتان، وأخيرا شهادة الدكتوراه دولة ومدة تحضيرها خمس سنوات .

وعلى العموم فإن هذه المرحلة جاءت بهدف توسيع التعليم الجامعي وإجراء بعض الإصلاحات في البرامج .

ب. المرحلة الثانية: (1970-1980): تعتبر هذه المرحلة بداية ميلاد الجامعة الجزائرية، وفيها تم إنشاء الوزارة المتخصصة للتعليم العالي والبحث العلمي وإصلاح التعليم العالي، وجاء في هذه المرحلة ما يعرف بالإصلاح الجامعي سنة 1971 وقد تمثلت الأهداف الأساسية للإصلاحات 1971 فيما يلي :

1/ تكوين إطارات قادرة على الاستجابة لمتطلبات التنمية في الجزائر .

2/ تبني سياسة تعدد الاختصاصات لتلبية متطلبات جميع القطاعات .

3/ تكوين أكبر عدد من الإطارات لتحقيق أكبر قدر ممكن من المردودية.

وقد تضمن هذا الإصلاح ظهور تخصصات جديدة مسايرة لحركة التنمية التي عاشتها الجزائر، إضافة إلى تعديل المراحل الدراسية الجامعية (مرحلة الليسانس- مرحلة الماجستير - مرحلة الدكتوراه).

ج. المرحلة الثالثة (1980 -إلى يومنا هذا) ما يميز هذه المرحلة التوسع التشريعي والهيكلية والإصلاح الجزئي، فقد شهدت الجامعة الجزائرية تطورا هائلا في أعداد الطلبة حيث قدر عددهم أكثر من 100000 طالب، وهي بداية الأزمة وظهور مشكلة زيادة الطلبة الذي يعتبر اليوم تحديا للجامعة الجزائرية إضافة إلى ظهور بطالة الخريجين الجامعيين، أما في فترة التسعينيات فقد شهدت الجزائر

(1) المرجع السابق، ص 103.

اضطرابات سياسية وأمنية انعكست سلبا على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية مما دفع بالدولة إلى إعادة النظر في سياسات التكوين وإدخال تعديلات على البرامج، وقد شهدت أيضا إصدار قانون 99-05 الصادر في الرابع من شهر أبريل سنة 1999 المتضمن للقانون التوجيهي للتعليم العالي الذي يعتبر الجهاز القانوني الجديد الذي يرسم الملامح العامة للجامعة الجزائرية، أما بالنسبة للعشرية الثانية من هذه المرحلة من سنة 2000 إلى يومنا هذا أدت إلى الاستقرار في الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية وقد شرعت الدولة في وضع مخططات خماسية تنموية تهدف إلى تصحيح الأخطاء الموجودة في القطاع والحد من المشاكل التي عرفتها الفترة السابقة.(1)

1-2- أهداف الجامعة:

لا يمكن تصور أي تنظيم بغير هدف واضح، وتأتي أهداف الجامعة انعكاسا لرسالتها في المجتمع، فتحديد الأهداف ووضوحها هو الأساس لتحقيق التعليم، وتتمثل الأهداف التي تسعى الجامعة لتحقيقها فيما يلي:

- إكساب الطلاب طرق التفكير العلمي، بحيث تعمل الجامعة على تكوين الطالب تكوينا عقليا سليما، فيكتسب مرونة فكرية ونظرة موضوعية للأشياء يجعله يقبل التطور والتجديد ويشارك في إحداث التقدم في المجتمع.

- إعداد الفنيين والمتخصصين للعمل في المهن الرفيعة كالترب والتدريس والصحافة ...، وتزويدهم بمستوى عال من المعارف والمهارات بما يتفق مع طبيعة العصر، ويفتضي ذلك أن تكون الجامعة في موقف تستطيع فيه ملاحقة التقدم العلمي السريع.(2)

كما تسعى الإدارة الجامعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في:

- توفير برامج تعليمية متقدمة ومتنوعة التخصص تفي باحتياجات المجتمع من مختلف المجالات وتوفير أعضاء هيئة التدريس لديهم القدرة على العطاء العلمي المتواصل والمتطور.

- تنظيم وإعداد الدورات التدريبية والبرامج المهنية المختلفة عن طريق برامج التعليم المتواصل.

(1) المرجع السابق، ص 104.

(2) عبد العزيز الغريب صقر، مرجع سبق ذكره، ص 56، 57.

- إجراء البحوث العلمية والنظرية والتطبيقية التي تسهم في الارتقاء بالمجتمع وتقدمه.⁽¹⁾

أما بالنسبة للأهداف العامة الأساسية الكبرى التي تسعى الجامعة لتحقيقها، فتمثل فيما يلي:

***الهدف الأول التدريس الجامعي:** ويتمثل هذا الهدف في إعداد الكوادر والطاقات البشرية المتخصصة والمؤهلة في كافة التخصصات والمهن في شتى المجالات التربوية والعلمية والمهنية والإدارية ولتحقيق ذلك يتطلب من الجامعة تحقيق ما يلي:

- تزويد الطالب الجامعي بالمعرفة الإنسانية والعلمية في حقل التخصص العلمي أو المهني.

- تنمية التفكير العلمي لدى الطالب، واكتسابه مهارات العلم وطرقه وعملياته.

- تنمية الاتجاهات (الإيجابية) والميول والاهتمامات ومنظومة القيم في المجتمع لدى الطلبة.

***الهدف الثاني البحث العلمي:** ويتمثل هذا الهدف في إجراء البحوث النظرية والإجرائية والتطبيقية ودعمها وتوظيفها، خاصة تلك البحوث المتعلقة بقضايا المجتمع وحل مشكلاته. ويمكن تحقيق ذلك من خلال قيام أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا ومراكز البحوث في الجامعة بالبحث العلمي ونشاطاته.⁽²⁾

***الهدف الثالث خدمة المجتمع وتنميته:** ويتمثل ذلك من خلال تزويد المجتمع بالتخصصات والمهن المطلوبة في المجتمع، وكذلك المشاركة في وضع الخطط وتأمين حاجات خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية من الكوادر والقوى البشرية المؤهلة، وتنفيذ المشروعات، وإعداد القيادات المؤهلة للتبوء في المجتمع.⁽³⁾

ويمكن إجمال الأهداف العامة للجامعة في النقاط التالية:

- نشر المعرفة والثقافة.

(1) طارق أبو العطا الألفي، تطوير الإدارة الجامعية في ضوء مدخل الإدارة الاستراتيجية تحديات وطموحات، ط1، مؤسسة طيبة، القاهرة، 2014، ص 38.

(2) سعيد جاسم الأسدي، فلسفة التربية في التعليم الجامعي والعالي، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص ص 49،

(3) المرجع نفسه، ص 50.

- تطوير البحث العلمي وتشجيع إجراءاته داخل وخارج الجامعة.
 - مواكبة التغيير الحادث من حول الجامعة، والإسهام في تكييف المجتمع، ومحاولة استشراف مستقبله والإعداد له.
 - سد حاجة المجتمع من الكوادر المتخصصة والكفاءات المدربة وإعدادها لمختلف مجالات الحياة. (1)
- أما الأهداف الخاصة للجامعة فتلعب دورا مهما في تحديد أسلوب التدريس، ونوع الوسائل وطرق التقويم من الأمور المتعلقة بالعملية التعليمية، ووضوح هذه الأهداف ودقتها للأستاذ والطالب، فهي التي تقود الأستاذ ليلعب دوره في التعليم بكفاءة ومهارة، كما أنها هي التي توجه الطالب، ليمارس دوره التعليمي بفعالية. (2)

1-3- خصائص الجامعة:

- تتميز الجامعة عن غيرها من المؤسسات التعليمية والتربوية بمجموعة من الخصائص منها:
- يتسم محور نشاط المؤسسة بأنه ذو سمة أكاديمية بالدرجة الأولى، مضمونها التعليم والبحث.
 - تعد الموقع الأكثر حساسية في رسم معالم المستقبل الذي تمده بالأطر البشرية والكفاءات والمهارات من خلال مخرجاتها.
 - هي الحلقة المجتمعية الأكثر تماشيا مع معطيات العلوم والمعارف والتطورات في ميادين اختصاصها واهتماماتها.
 - تضم الجامعة إلى جانب العاملين فيها المستفيدين من خدماتها المباشرة وهم الطلبة الذين يعدون ثروة بشرية ثمينة عليها بدل عناية شديدة في إعدادهم علميا وتربويا. (3)
- كما تتميز الجامعة بمجموعة من الخصائص، تتمثل في:
- الاهتمام بالتدريس والتدريب بكفاءة وفعالية.

(1) السيد سلامة الخميسي، المعلم العربي بعض قضايا التكوين ومشكلات الممارسة المهنية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2003، ص ص 25، 26.

(2) طارق أبو العطا الألفي، مرجع سابق، ص ص 43، 44.

(3) بسام فيصل محجوب، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية دراسة تطبيقية لكلية العلوم الإدارية والتجارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003، ص 24.

- تمثل الجامعة مركزا لتحديث المعارف وتنمية المهارات.
- التركيز على توافر الكفاءة والجدارة لدى كل من الطلبة والعاملين.
- يتمحور دورها حول التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.⁽¹⁾
- اهتمام الجامعة بأن تكون مركزا للتعاون بين مختلف قطاعات المجتمع.
- تمارس مهام ووظائف الإدارة الجامعية وفق مسارين هما الهرمية الأكاديمية والهرمية التنظيمية، رؤساء الجامعات، عمداء الكليات، رؤساء الأقسام.
- هذا وتتميز الجامعة أيضا بمجموعة خصائص على كل المستويات نذكر منها:
 - تنشأ في المجتمع يحدد أهدافها ووظائفها حيث تعتبر عنصرا متفاعلا معها.
 - تتميز بالتغيير والحركية ومواكبة التطور المحلي والعالمي.
 - تضم مجموعة علماء متخصصين في شتى مجالات العلوم والتكنولوجيا.
 - هي المكان الوحيد الذي تجاوز الهوة بين الأجيال عن طريق السلوكيات والأخلاقيات.
 - تتميز بعدة مهام متكاملة، وهذا الذي قدم لها اتساعا كبيرا في الرؤية لمختلف المشاكل.
 - تتميز بالاستقلالية في الإدارة.⁽²⁾

⁽¹⁾ طارق أبو العطا الألفي، مرجع سابق، ص ص 18، 19.

⁽²⁾ أسماء هارون، التعليم الجامعي بين رهانات الجودة وتحديات التنمية المستدامة مقارنة سوسيولوجية لواقع وآفاق التعليم الجامعي في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، علم الاجتماع، تخصص موارد بشرية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، 2020، ص 97.

4-1 وظائف الجامعة:

تحتل الجامعات مكانة مرموقة في العالم، نظرا لما تقوم به من وظائف والتمثلة في:

✓ التعليم وإعداد القوى البشرية: إن إعداد القوى البشرية وظيفه مهمة من وظائف الجامعات في عصر زاد الطلب الاجتماعي فيه على التعليم عامة والتعليم الجامعي خاصة، فالعنصر البشري هو مصدر الثروة والتعليم والتدريس تقوم بإعداده وتنمية معارفه وقدراته وتطوير مهاراته وخبراته حتى يكون عطاءه وإنتاجه فعالا، وعلى قدر الجهود التعليمية المبذولة في الجامعة تكون جودة مخرجاتها متمثلة في خريجها وما زودوا به من معلومات وخبرات ومهارات. (1)

✓ البحث العلمي (تطوير المعرفة): يعتبر البحث العلمي أحد الوظائف التي يستند عليها التعليم الجامعي، فالمتوقع من الجامعة أن تقوم بتوليد المعرفة والاختراعات المطلوبة عن طريق متابعة البحث والتعمق العلمي في تقدم المعرفة لوضعها في خدمة الإنسان والمجتمع عن طريق تشخيص مشكلاته الاجتماعية، وإيجاد الحلول العلمية المناسبة لتطوير الحياة، فلا يمكن أن توجد جامعة بالمعنى الحقيقي إذ هي أهملت البحث العلمي. (2)

✓ التنشيط الثقافي والفكري: يعتبر نشر العلم والثقافة من رسالة الجامعة، والتي هي بمثابة مركز للإشعاع الفكري والمعرفي وتنمية المهارات العلمية والمهنية، فللجامعة دور كبير في تقديم المعرفة وتشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالمجتمع، كما أنها تسعى للحفاظ على هوية المجتمع. (3)

ومن هنا يمكن أن نستخلص مجموعة من الوظائف الأساسية وهي:

- إعداد القوى البشرية ذات المهارات الفنية في مختلف التخصصات التي يحتاجها المجتمع في مختلف مواقع سوق العمل لبدء التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيقها.

(1) رضوان بواب، الكفايات المهنية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي من وجهة نظر الطلبة، مرجع سبق ذكره، ص ص 129،

(2) وريدة براهيم، المعوقات الاجتماعية للأستاذ الجامعي وآثارها على أهداف المؤسسة الجامعة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2005، ص 51.

(3) المرجع نفسه، نفس الصفحة.

- القيام بدور أساسي في البحث العلمي في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية وتطبيقاتها العلمية والتكنولوجية والعمل على تطويرها.

- إعداد القوى البشرية وتأهيلها وتدريبها للعمل في القطاعات المختلفة وعلى كافة المستويات والمهن، وذلك عن طريق تزويدها بالمعارف والمهارات، والاتجاهات والقيم اللازمة للعمل.

- المشاركة في تحقيق التنسيق والتكامل بين التعليم الجامعي ومراحل التعليم العام من جهة، وبين التعليم الفني والتكنولوجي من جهة أخرى، بهدف الوصول إلى توازن مرن مناسب بين مدخلات مراحل التعليم المختلفة ومخرجاتها. (1)

ومن خلال هذه الوظائف أصبح ينظر إلى الجامعات والمعاهد العالية اليوم على أنها من المؤسسات الاجتماعية الرائدة التي تؤدي دورا هاما في تنمية المجتمعات.

ثانيا: الأستاذ الجامعي

2-1- وظائف ومهام الأستاذ الجامعي:

مهنة الأستاذ الجامعي تتكون من عدد من المهام والوظائف، إذ يصنف باحثين وظائف الأستاذ الجامعي حسب التالي:

* **الوظيفة أو الدور الأكاديمي:** ويشير إلى الأنشطة التي يضطلع بها أستاذ الجامعة، وتتعلق بالتدريس والبحث العلمي والخدمة العامة التي تنقسم إلى خدمة الجامعة وخدمة المجتمع.

* **الوظيفة أو الدور الإداري:** ويقصد بها الأعمال التي يقوم بها الأستاذ كرئاسة القسم أو الكلية أو العمادة، أو العمل في بعض اللجان العلمية أو غيرها.

* **الدور القومي:** يشير إلى المناصب التي تستند إلى أستاذ الجامعة في الداخل أو الخارج (2).

(1) المرجع السابق، ص 52.

(2) أحمد فلوح، مواصفات أساتذة الجامعة من وجهة نظر الطلبة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس وعلوم التربية، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2013، ص ص 47، 48.

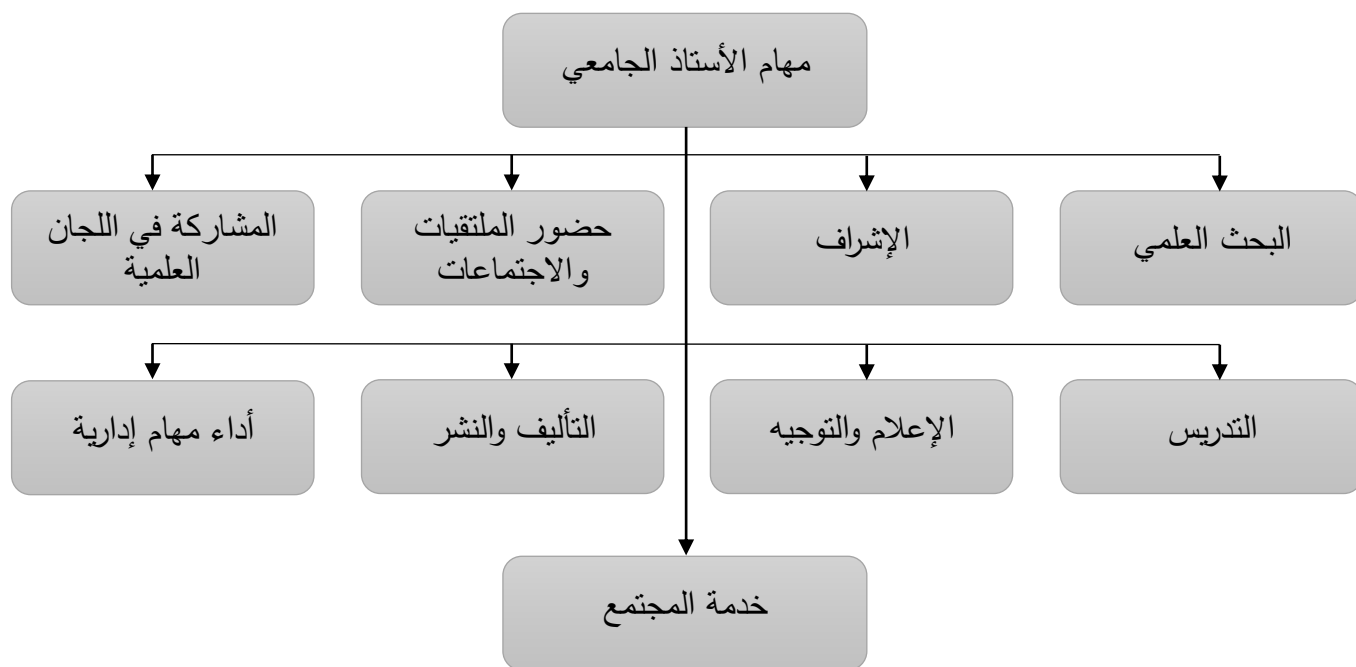
❖ مهام الأستاذ الجامعي:

الأستاذ الجامعي يؤدي عدة مهام في مهنته نذكر منها ما يلي:

- البحث العلمي.
- الإشراف على الرسائل العلمية.
- حضور ملتقيات واجتماعات علمية وبيداغوجية.
- المشاركة في اللجان العلمية.
- المساهمة في تنمية المجتمع بتقديم استشارات علمية وفنية.
- أداء مهام إدارية ومهام تدريسية وما يتبعها من إجراء للامتحانات وتقييم أعمال الطلبة.
- الإعلام والتوجيه (1).

(1) بسمة بن صالح، مدى تكيف الأستاذ الجامعي مع أهداف نظام LMD من خلال عمليتي التدريس والتقييم، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017، ص 39 ، 40.

والشكل التالي يلخص مهام الأستاذ الجامعي:



الشكل رقم (03): يوضح مهام الأستاذ الجامعي

المصدر: من إعداد الطالبتين

2-2- الخصائص الواجب توفرها في الأستاذ الجيد:

على الأستاذ الجامعي أن يتميز بصفات وخصائص نذكر أهمها فيما يلي:

- التحدث وشرح الدرس بصورة واضحة.
- توظيف الأسلوب الإلقائي الحواري.
- التميز بالنشاط الدائم وبعث روح الحماس في أوساط الطلبة.
- يكون قدوة علمية واجتماعية من خلال معالجة قضايا المجتمع.
- تكون له رؤية شاملة، وأن يساهم في حركة التغيير الاجتماعي.
- المساهمة في نشر أفكار ثقافة الجودة في التعليم العالي⁽¹⁾.

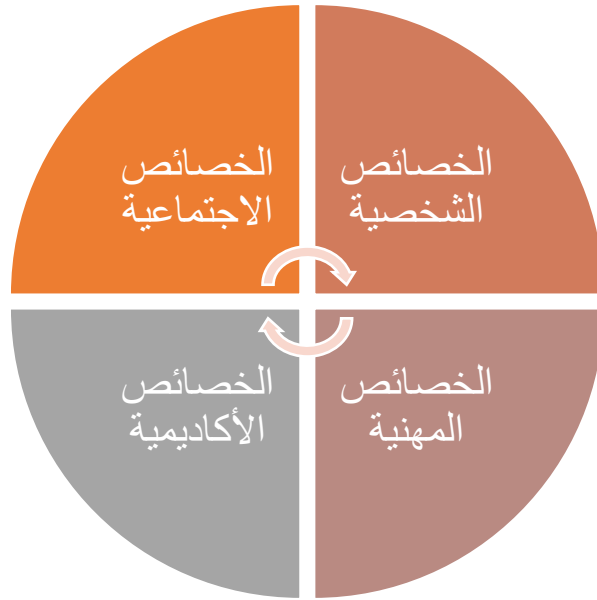
(1) المرجع السابق، ص 43.

وهناك من صنف هذه الخصائص كما يلي:

- **الخصائص الأكاديمية:** وهي مجموعة من الخصائص تتعلق بتمكنه من المادة العلمية والاعتماد على المنهج العلمي في نقل أفكاره، ومتابعة التطورات العلمية الجديدة في مجال تخصصه.
- **الخصائص المهنية:** هي مجموعة من الخصائص تتعلق بتمكن عضو هيئة التدريس من مهارات تخطيط عملية التعليم وتنفيذها، والعناية بإعداد الدروس، واستخدام طرق تربوية تساعد على تطور مهارات التعلم الذاتية لدى طلابه.
- **الخصائص الشخصية:** هي مجموعة من الخصائص تتعلق بتمكن عضو هيئة التدريس من التمتع بمظهر شخصي جذاب، والجدية والإخلاص في أداء عمله، وأن يكون قدوة حسنة لطلابه في قوله وفعله داخل الجامعة⁽¹⁾.
- **الخصائص الاجتماعية:** هي مجموعة من الخصائص تتعلق بتمكن عضو هيئة التدريس من الاطلاع على ثقافة مجتمعه والتمتع بحسن التصرف مع طلابه في المواقف الصعبة، والقدرة على إقامة علاقات اجتماعية وإنسانية مع طلابه وزملائه والإدارة⁽²⁾.

(1) المرجع السابق، ص 44.

(2) المرجع نفسه، نفس الصفحة.



الشكل رقم (04): يوضح خصائص الأستاذ الجامعي

المصدر: إعداد الطالبتين.

2-3- الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي الجزائري:

يعتبر الأستاذ الجامعي، عنصر رئيسي من عناصر الإنتاج في الجامعة والمجتمع حيث يقع على عاتقه مسؤولية إعداد الإطارات، كما أنه يساهم في تحقيق أهداف الجامعة والتعليم العالي، إلا أنه يتعرض لمجموعة من العراقيل من أبرزها:

- تكوين غير كافي.
- عدم الاستقرار الزمني في العمل نظرا لضعف الأجور والسلم في الوظيفة العمومي (ضعف ميزانية الوزارة الوصية).
- استقالات وتوظيف متتالي ما سبب اختلالا وعدم استقرار في مختلف الهياكل الجامعية.
- المشاكل الاجتماعية والمهنية (كمشكلة السكن، مشكلة النقل ...).⁽¹⁾
- نقص الإمكانيات البيداغوجية (مع قلة استعمال المتوفر منها).

⁽¹⁾ المرجع السابق، ص 45.

- الصعوبة في توصيل بعض المعلومات لفئة معينة من الطلاب.
- عدم الاستقرار العائلي.

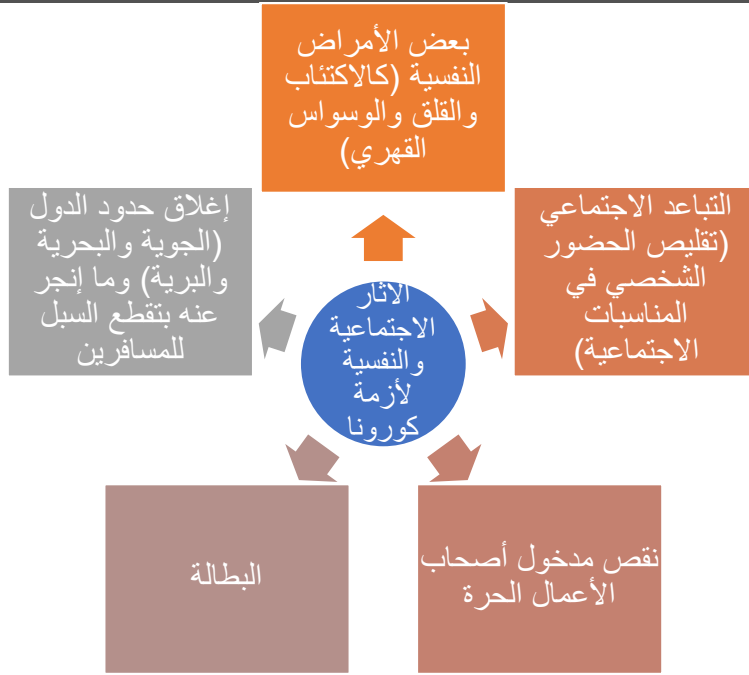
ثالثا: الآثار الاجتماعية والنفسية لأزمة كورونا:

أدت جائحة كورونا إلى تعطيل مختلف الأنشطة، فولدت العديد من الآثار من أبرزها نذكر:

- **التباعد الاجتماعي:** هو سبب رئيسي في الشعور بالقلق إلى جانب الخوف من العدوى، كما يساهم هذا العزل والتباعد الاجتماعي في زيادة معدلات الاكتئاب والشعور بالوحدة نتيجة فقدان البشر للتفاعل الاجتماعي مع الآخرين، الأمر الذي يؤثر ليس فقط على الصحة النفسية ولكن على الصحة الجسدية.
- **العلاقات والسلوكيات الاجتماعية:** أثرت الجائحة على مختلف الممارسات بطرق مختلفة⁽¹⁾.
- **التعليم:** إن أحد الآثار البارزة لوباء كوفيد 19 هو الإغلاق الواسع النطاق للمدارس والكليات والجامعات في جميع أنحاء العالم، وأثرت عمليات الإغلاق هذه على ما يقارب 1.7 مليار متعلم في مستويات ما قبل الابتدائي، والثانوي والتعليم العالي، كما تضرر قطاع التعليم⁽²⁾.

(1) محمود عبد العاطي وآخرون، كوفيد 19 وتأثيره على القوانين الوطنية والعلاقات الدولية، مجلة القانون والأعمال الدولية، الإصدار الأول، 2020، ص 690.

(2) مزهر حسين، الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد 19 في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، تقرير مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعي والتدريب للدول الإسلامية، ص 28-44.



الشكل رقم (05): الأثار الاجتماعية والنفسية لأزمة كورونا.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

رابعاً: التعليم العالي والجامعي وأزمة كورونا

صدمت جائحة كورونا بتأثيرها الخطير أنظمة التعليم العالي، ورمتها بين أزمة لم يسبق لها مثيل في تاريخ التعليم، جاءت لتدمر فاعليتها وتضعها أمام تحديات جديدة، وفي ظل هذه الصدمة فقدت المؤسسات التعليمية القدرات على مواكبة المستجدات، فرضت هذه الجائحة إغلاقاً كاملاً على الجامعات فأغلقت أبوابها وتعطلت أنشطتها الأكاديمية في مختلف أنحاء العالم، فكانت الجامعات قبل الأزمة أكثر قدرة وسرعة على تبني التعليم عن بعد في حالة الطوارئ لما تتمتع به من تأهيل إلكتروني وترسانات رقمية وخبرات علمية في هذا المجال، ومع ذلك فإن الإغلاق كان خاطفاً وكارثياً بتأثيره على الطلاب في مستوى تعليمهم وعرقلة أداء أعضاء هيئة التدريس، وقد عصف الوباء بمؤسسات التعليم العالي وأصاب بعضها، وخاصة تلك التي لم يكن لديها استعداد مسبق أو خطة طوارئ لمواجهة الأزمة، ولم يكن أمام تلك الجامعات إلا خيار واحد يتمثل في الانتقال إلى التعليم عن بعد، وعلى الرغم من وجود إمكانية التعليم عن بعد في حالة الطوارئ، فإن بعض الجامعات أوقفت التدريس بسبب النقص في البنية التحتية لتكنولوجيا

المعلومات اللازمة لكل من الأساتذة والطلاب، ولا تزال، هناك تساؤلات حول كيفية الموازنة بين الفصول الدراسية والجدول الزمنية الأكاديمية، حيث تم بنجاح تنفيذ بعض البرامج على الإنترنت، في حين تعدر تنفيذ البعض الآخر (1).

وقد فرض الطابع الوبائي على الجامعات في جميع أنحاء العالم أن تعمل على توحيد الجهود مع المنظمات المحلية والإقليمية والدولية، مثل منظمة الصحة العالمية من أجل تحقيق أفضل الاستجابات التي من شأنها المساهمة في منع انتشار الوباء، مع ضمان استمرارية تعلم الطلاب، ومع استمرار الوباء في الانتشار ما زال المشرعون ومسؤولو التعليم العالي يعملون معا من أجل معالجة الآثار القصيرة المدى والطويلة الأجل للوباء على قطاع التعليم العالي وذلك لمواجهة التحديات الآنية والبعيدة، ولا سيما في مجالات الإدارة والبنية التحتية وفرص التعليم (2).

واتخذت معظم مؤسسات التعليم العالي إجراءات فعالة لحماية الفاعلين فيها بوضع حملات إعلامية تدعو الفاعلين إلى الحذر عند التنقل والحركة واستخدام التعليمات الطبية الخاصة بالتباعد والتعقيم المستمر، ومع ذلك فإن فاعلية هذه التدابير سرعان ما تجاوزتها الأحداث التي أجبرت كل مؤسسات التعليم العالي على تعليق جميع الأنشطة التي تتم وجها لوجه بشكل عملي بعد الكشف عن خطورة الموقف وعدوانية الفيروس.

وفي حقيقة الأمر أن عملية تقييم الطلاب تطرح نفسها كواحد من التحديات التي تواجه التعليم في ظل كورونا، وعلى الرغم من التطور الواضح في التقييم الإلكتروني ووجود برمجيات عديدة فإن تقييم الجانب العملي لا يزال يشكل تحديا يواجه المؤسسات الجامعية، وعليه فإن تقييم المستوى التعليمي للطلاب أصبح من أهم التحديات التي يواجهها أعضاء الهيئة التدريسية في جميع أنحاء العالم (3).

(1) علي أسعد وطفة، إشكاليات التعليم الإلكتروني وتحدياته في ضوء جائحة كورونا، ط1، مركز دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، 2021، ص ص 261، 263.

(2) المرجع نفسه، ص 263.

(3) المرجع نفسه، ص ص 263، 264.

خامسا: أساتذة الجامعة وأزمة كورونا

وضعت الجامعات في مختلف أنحاء العالم في حالة تأهب واستعداد لمواجهة الفيروس المدمر وقد ترتب على الأساتذة تحمل جزء كبير من مسؤولية مواجهة بوصفهم الأكثر قدرة على حماية مصالح الطلاب والدفاع عن حقوقهم في متابعة تعليمهم وتحصيلهم العلمي، لقد استتفر أساتذة الجامعات للعمل المنظم في ظل الظروف الصعبة لاجتياح الفيروس من أجل تهيئة أنفسهم وإعدادها لهذه المواجهة الصعبة للعمل والتدريس بتوفر التقنيات الإلكترونية الجديدة واستخدام المنصات الافتراضية التي تمكنهم من التواصل مع طلابهم بفعالية، ومتابعة جهودهم التعليمية، ولم يترددوا في استخدام مختلف وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الجديدة واستخدامها في عملية التعليم والتدريس عن بعد، وفي حقيقة الأمر كانت البدايات صعبة ومعقدة ومؤلمة، ولكن وبصورة تدريجية استطاع الأساتذة التكيف مع وسائل الاتصال والمنصات ومع تداعيات تفشي الفيروس (1).

(1) المرجع السابق، ص ص 265، 266.

خلاصة الفصل:

اتضح فيما سبق أن نشأة الجامعة الجزائرية مرت بثلاثة مراحل، وأن للجامعة أهداف تسعى لتحقيقها، وتتميز بمجموعة من الخصائص والوظائف أيضا، وبالتالي وجب الاعتماد على أعضاء هيئة التدريس لبلوغ هذه الأهداف والتي تتمتع بسميات وخصائص وعليها مجموعة من المهام، إلا أنها تواجه مجموعة من الصعوبات، كما تطرقنا إلى الآثار النفسية والاجتماعية لأزمة كورونا، وكيف واجه كل من التعليم العالي والأستاذ الجامعي هذه الأزمة.

الجانب الميداني

الفصل السادس:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد:

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: المنهج المستخدم

رابعاً: مجتمع الدراسة وعينتها

خامساً: أدوات جمع البيانات

1-الملاحظة

2- المقابلة

3- الاستمارة

4- الوثائق والسجلات

5-أساليب التحليل

خلاصة الفصل:

تمهيد:

بعد التطرق إلى الإطار النظري لهذه الدراسة، والذي يهيئ الأرضية لموضوع البحث من خلال جمع المعلومات النظرية عن الظاهرة المدروسة من نظريات، إشكالية البحث، أهداف الدراسة وأهميتها، والتي تساهم بشكل كبيرة في تحديد معالم الدراسة الإمبريقية باعتبارها جزء متكامل من خلال محاولة ربط الظاهرة المدروسة وكل ما هو نظري بالواقع، والأكد أن هذا لا يتحقق إلا ببناء منهجي دقيق يتبعه من خلال العمل الميداني، وعليه سنتناول في هذا الفصل معطيات ملموسة وذلك بالاستناد إلى إجراءات منهجية والتي تمكننا من الكشف عن حقائق الجانب الميداني من خلال البيانات المتحصل عليها بتحديد مجال الدراسة الذي يضم المجال الجغرافي الذي سنجري فيه دراستنا والمجال البشري المتمثل في مجتمع الدراسة وكذلك المجال الزمني، كما تم إعطاء فكرة عن الأدوات التي عن طريقها قمنا بجمع البيانات المتعلقة بالدراسة من عينة البحث التي تتم فيها تبيان نوعيتها وكيفية اختيارها على أساس متطلبات البحث وكذا منهج الدراسة، وعرض أهم الأساليب الإحصائية المعتمد عليها في تحليل البيانات ومناقشة الفرضيات.

أولاً: مجالات الدراسة

تتطلب كل دراسة ميدانية وضع حدود ومجالات الدراسة، وقد تمثلت مجالات الدراسة في بحثنا هذا في المجال المكاني (الجغرافي)، المجال البشري، المجال الزمني.

1-المجال المكاني (الجغرافي):

يعتبر المجال الجغرافي للدراسة هو المكان الذي يستخدمه الباحث لإجراء دراسته الميدانية، حيث قامت الباحثتين بإجراء هذه الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل- أنشأت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد الصديق بن يحيى بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12-362 المؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1433، الموافق لـ 08 أكتوبر سنة 2012، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 03-258 المؤرخ في 22 جمادى الأولى سنة 1424هـ، الموافق لـ 22 يوليو 2003 والمتضمن إنشاء جامعة جيجل.

وبناء على القرار الوزاري رقم 215 المؤرخ في 12 جمادى الأولى 1434هـ الموافق لـ 24 مارس 2013 والمتمم بالقرار رقم 919 مؤرخ في 26 نوفمبر 2013 والمتضمن إنشاء الأقسام المكونة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وهي:

- ✓ قسم التعليم الأساسي للعلوم الاجتماعية.
- ✓ قسم التعليم الأساسي للعلوم الإنسانية.
- ✓ قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا.
- ✓ قسم الإعلام والاتصال.
- ✓ قسم علم الاجتماع.
- ✓ قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

2-المجال الزمني للدراسة:

يعتبر المجال الزمني المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة بغية الحصول على المعلومات الأولية، وقد قسمت الباحثين هذه الدراسة إلى جانبين هما الجانب النظري والجانب الميداني:

2-1-الجانب النظري:

بما أن الجانب النظري يهتم بتفحص التراث النظري بما فيه من مداخل ومقاربات نظرية لموضوع الدراسة، فبمجرد الموافقة على موضوع الدراسة تم البدء بجمع المعلومات في نهاية شهر جانفي إلى بداية شهر أفريل 2021.

2-2-الجانب الميداني:

قد قسم هذا الجانب بدوره إلى ثلاثة مراحل موزعة كما يلي:

-**المرحلة الأولى:** حيث تم الحصول على طلب التسهيلات لإنجاز البحث وذلك من طرف رئيس قسم علم الاجتماع.

-**المرحلة الثانية:** قمنا فيها بتوزيع الاستمارة النهائية في 20 ماي 2021، وذلك بعد إعدادها وتحكيمها من قبل (04) أساتذة من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وتم إجراء بعض التعديلات وحذف بعضها بما يخدم الاستمارة.

-**المرحلة الثالثة:** في يوم 27 ماي 2021 تم توزيع 96 استمارة تم استرجاع 70 منها، وتم استبعاد 9 استمارات لعدم صلاحيتها للبحث.

3-المجال البشري

ويقصد بالمجال البشري مجموع أفراد المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الميدانية، حيث توظف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 96 أستاذ دائم خلال السنة الدراسية 2020-2021.

ثانيا: فرضيات الدراسة

يعتمد أي بحث علمي على مجموعة من المراحل التي يجب على الباحث اتباعها. وتشكل مرحلة وضع وصياغة الفروض مرحلة هامة في البحوث، فتشير الفرضية إلى فكرة مبدئية تربط بين الظاهرة موضوع الدراسة والعوامل المرتبطة أو المسببة لها، كما أنها تشير بشكل عام إلى أنها عبارة عن تخمين وتفسير تم بواسطة ربط الأسباب بالمسببات كتفسير مؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة.⁽¹⁾ كما تعرف على أنها الإجابة على تساؤلات الإشكالية يسعى من خلالها الباحث البحث عن إجابة للتساؤلات التي يطرحها في دراسته.⁽²⁾

وعليه فقد انطلقت الدراسة الراهنة من الفرضية العامة التالية:

- للضغوط المهنية علاقة بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا.
- وتتدرج ضمن هذه الفرضية العامة فرضيتين فرعيتين:
- للضغوط الفيزيائية والتنظيمية علاقة بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا.
- لضغوط علاقات العمل علاقة بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا.

ثالثا: المنهج المستخدم:

تختلف الطرق التي نستخدمها في البحوث باختلاف طبيعة الموضوع التي تفرض على الباحث اتباع منهج سليم يؤدي إلى الوصول للنتائج المطلوبة:

يعرف المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة المطروحة لاكتشاف الحقيقة.⁽³⁾ ويعرف أيضا على أنه عبارة عن طريقة البحث يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات والبيانات وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها.⁽⁴⁾

(1) رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط3، 2008، ص145.

(2) سعيد سبعون، حفصة جرادي، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، ط1، دار القصة، الجزائر، 2012، ص105.

(3) عمار بوحوش، محمد محمود الدنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص99.

(4) إحسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار وائل، عمان، 2005، ص11.

وبطبيعة الحال إن اختيار المنهج لا يكون بالصدفة ولكنه مرتبط بطبيعة موضوع الدراسة لهذا اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب والأكثر ملاءمة لهذه الدراسة التي تناولت الضغوط المهنية لدى أساتذة الجامعة وعلاقتها بأدائهم الوظيفي في ظل جائحة كورونا، والذي يعتبر موضوعا يتطلب رصد معلومات كافية حوله، لأن الدراسة الوصفية لا تقتصر على معرفة خصائص الظاهرة بل تتجاوز ذلك من خلال تقديم تفسير للنتائج المتوصل إليها.

فالمنهج الوصفي هو مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جميع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا دقيقًا لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو موضوع محل البحث.⁽¹⁾

حيث يعد هذا المنهج من أكثر المناهج انتشارا، إذ يركز على ما هو كائن، أي دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويقوم هذا المنهج على جمع البيانات بنوعها الكمي والكيفي حول طبيعة الدراسة من أجل تحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج علمية في فهم الظاهرة المدروسة.

رابعاً: مجتمع الدراسة وعينتها

1-مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحث الاجتماعي، إذ يتوقف عليه إجراء البحث وتصميمه، وكذا نتائج الدراسة، ويقصد بمجتمع الدراسة: "مجموعة من الوحدات الإحصائية المعرفة بصورة واضحة والتي يراد منها الحصول على البيانات".⁽²⁾

يعتبر المسح الشامل طريقة منهجية تأخذ بعين الاعتبار دراسة جميع مفردات المجتمع دون استثناء، وتمتاز هذه الطريقة بأهميتها العلمية في جمع المعلومات والبيانات واستخلاص النتائج والوصول إلى المقترحات والحلول.⁽³⁾

⁽¹⁾ سليمان محمد سليمان سلمان شحاتة، مناهج البحث بين النظرية والتطبيق، ط1، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2005، ص337.

⁽²⁾ رحيم يونس العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار الدجلة، عمان، 2008، ص161.

⁽³⁾ رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، 2007، ص86.

بما أن عدد أعضاء هيئة التدريس محل الدراسة هو 96 عضو، فإنه سيتم تطبيق طريقة المسح الشامل.

تعداد الأساتذة الدائمين بالكلية حسب الرتب والأقسام موثوقة بتاريخ 2021/05/25:

قسم علم الاجتماع مكون من 47 أستاذ موزعون كآآتي:

- 02 أستاذ

- 19 أستاذ محاضر (أ)

- 19 أستاذ محاضر (ب)

- 07 أستاذ مساعد (أ)

أما قسم علم النفس، وعلوم التربية والأرطفونيا مكون من 20 أستاذ يتوزعون كما يلي:

- 02 أستاذ

- 07 أستاذ محاضر (أ)

- 09 أستاذ محاضر (ب)

- 02 أستاذ مساعد (أ)

قسم الإعلام والاتصال مكون من 21 أستاذ موزعون كآآتي:

- 01 أستاذ

- 03 أستاذ محاضر (أ)

- 07 أستاذ محاضر (ب)

- 10 أستاذ مساعد (أ)

أما بالنسبة لقسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية مكون من 08 أساتذة يتوزعون كما يلي:

- 02 أستاذ محاضر (ب)

- 06 أستاذ مساعد (أ)

إن مجموع الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية هو 96 أستاذ.

2- العينة:

تعتبر مرحلة اختيار العينة من الخطوات المنهجية في أي دراسة كونها تساعد على اختصار الوقت والجهد، وتعرف العينة على أنها: "مجموعة من الوحدات المختارة في مجتمع الدراسة وذلك لتوفير البيانات التي تستخدم لدراسة خصائص المجتمع".⁽¹⁾

* خصائص العينة:

عينة البحث هي عينة قصدية موجهة حيث وزعنا 96 استمارة، ثم استرجاع 61 منها. وهذا نظرا للظروف التي تمر بها الجامعة الجزائرية من خلال عدم تواجد كل الأساتذة بمكان عملهم عملا بنظام الدفعات التي أقرته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في فترة كوفيد 19.

خامسا: أدوات جمع البيانات

إن نتائج الدراسة تتوقف إلى حد كبير على كيفية ونوع الوسائل المستخدمة لجمع المعلومات والبيانات التي تعتبر الركيزة الأساسية وحجر الزاوية في عملية البحث العلمي، ولكي يتمكن الباحث من الحصول على المعلومات يستخدم أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات التي تخدم بحثه وعليه أن يختار الأدوات التي تتناسب مع طبيعة الموضوع.

وبالتالي يتوقف صدق ودقة النتائج المتوصل إليها في أي بحث علمي على دقة الأدوات المستخدمة ودرجة مصداقيتها وذلك تماشيا مع طبيعة الموضوع الذي بصدد دراسته. ولقد اعتمدت الدراسة على أهم الأدوات المستعملة والتي تمثلت في: الملاحظة، الاستمارة، المقابلة، الوثائق والسجلات.

1- الملاحظة:

تعد الملاحظة من بين التقنيات المستعملة خاصة في الدراسة الميدانية. وتعرف الملاحظة بأنها عبارة عن أداة من أدوات البحث تجمع المعلومات والتي يمكن الباحث من الإجابة عن أسئلة البحث واختيار فروضه فهي تعني الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين.⁽²⁾

(1) أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية واقتصادية، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص 145.

(2) إبراهيم عبد العزيز الدعليج، مناهج وطرق البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 108.

وهي أيضا تعرف على أنها الانتباه للظواهر أو الأحداث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها وعواملها والوصول إلى القوانين التي تحكمها.⁽¹⁾

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الملاحظة البسيطة والتي يقصد بها: "ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها العادية دون إخضاعها للضبط العلمي وبدون استخدام أدوات دقيقة للقياس بغية الدقة في الملاحظة والتعلي بالموضوعية".⁽²⁾

فقمنا ببعض الملاحظات باعتبارنا طالبتين في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية حيث تمكنا من مشاهدة بعض المظاهر في الكلية في فترة كوفيد 19 إذ يعترض عمل الأساتذة للكثير من العراقيل والظروف الصعبة التي يعيشونها، سواء كانت تنظيمية، فيزيقية أو علائقية.

2- المقابلة:

تعتبر المقابلة من الأدوات الأساسية في جمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة موضوع الدراسة، وهي من الوسائل البسيطة الأكثر شيوعا واستعمالا في مختلف البحوث الاجتماعية، وتعرف المقابلة على أنها: "حادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة".⁽³⁾

وتعرف أيضا بأنها: "عملية تقصي علمي تقوم على مسمع اتصالي كلامي من أجل الحصول على بيانات لها علاقة بهدف البحث".⁽⁴⁾

وقد تمحورت المقابلة على مجموعة من الأسئلة المباشرة حول علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي في ظل أزمة كورونا، وقد تم إجرائها مع رئيس قسم علم الاجتماع وبعض الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة جيجل (قطب تاسوست) حول معرفة آرائهم وتمثلاتهم حول الموضوع بغية الحصول على معلومات في فترة كوفيد 19، حيث تم الحصول على إجابات مكنت من أخذ نظرة عامة عن ظروف العمل

(1) لحسن عبد الله باشبورة وآخرون، البحث العلمي مفاهيم أساليب تطبيقات، ط1، مؤسسة الوراق، 2010، ص370.

(2) رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص148.

(3) مصطفى ربحي عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص102.

(4) سعيد سبعون، حفصة جراي، مرجع سابق، ص173.

وطبيعتها، وخاصة العراقيل التي واجهتهم في تأدية مهامهم وتأثيراتها على أدائهم. (دليل المقابلة، أنظر الملاحق).

3- الاستمارة:

هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المدونة ورقيا أو رقميا بهدف الحصول على معلومات لظاهرة معينة.⁽¹⁾

وتعرف أيضا على أنها: "مجموعة من الأسئلة تدور حول موضوع معين يقدم لعينة من الأفراد للإجابة عنها، وتعد هذه الأسئلة في شكل واضح بحيث لا تحتاج إلى شرح.⁽²⁾ وأسئلة الاستمارة كانت لها مجموعة محاور موجهة للحصول على مختلف الإجابات حول موضوع الدراسة وكانت موزعة كالآتي:

*المحور الأولي: خاص بالبيانات الشخصية ويتضمن (04) أسئلة.

*المحور الثاني: خاص بالفرضية الأولى: الضغوط الفيزيائية والتنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للأساتذة في ظل جائحة كورونا، ويتضمن (13) سؤالا.

*المحور الثالث: ويقابل الفرضية الثانية: ضغوط علاقات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للأساتذة في ظل جائحة كورونا، ويتضمن (12) سؤالا.

- صدق المحكمين:

تم عرض الاستمارة في صورتها الأولى على مجموعة من المحكمين، عددهم (4) (أنظر الملاحق في آخر البحث)، قدموا خلالها ملاحظاتهم، وتوجيهاتهم التي تم أخذها بعين الاعتبار وذلك من خلال إجراء ما يلزم من حذف، تعديل، واستبعاد العبارات المتكررة، وكذلك التدقيق في الصياغة اللغوية للحصول على الاستمارة في شكلها النهائي.

(1) إبراهيم بختي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية، ط4، 2015، ص86.

(2) أحمد عياد، مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009، ص121.

4- السجلات والوثائق:

تعتبر السجلات والوثائق من الأدوات التي تسمح للباحث بالحصول على المعطيات الإضافية التي قد لا يحصل عليها من خلال أدوات جمع البيانات الأخرى، فهي أداة مساعدة ومكملة ووظيفتها تبرز في التحليل والتفسير والتحليل.⁽¹⁾

وفي دراستنا هذه قد تم تزويدنا بالوثائق التالية:

- الهيكل التنظيمي للمؤسسة (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية).
- تواريخ ومقررات إنشاء الجامعة وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- وثيقة توزيع الأساتذة وعددهم داخل الكلية.
- البيانات المتعلقة بالمؤسسة الجامعية عموماً وجامعة محمد الصديق بن يحي جيجل على وجه الخصوص.

وقد ساعدتنا هذه الوثائق والسجلات في معرفة مجتمع الدراسة وكذا ضبط عينة الدراسة عن طريق معرفة عدد الأساتذة الدائمين داخل الكلية وكيفية توزيعهم.

5- أساليب التحليل:

يعتمد معظم الباحثين في مختلف الدراسات العلمية على نوعين من أساليب التحليل هما: الأسلوب الكمي والأسلوب الكيفي.

إذ تعتبر عملية التحليل هذه من المراحل المهمة في البحوث العلمية، فالتحليل الكمي يقتصر على النسب المئوية والتكرارات للتعبير عن واقع الظاهرة بأرقام.

والتحليل الكيفي هو الذي يعطي لتلك الأرقام معاني للتعبير عن الظاهرة المدروسة بصورة أدق، وعليه اعتمدت دراستنا الحالية على الأسلوب الكمي والكيفي.

- أسلوب التحليل الكمي:

هو الأسلوب الذي يعبر عن الإحصائيات الموجودة في الجداول التي كانت على شكل أرقام ونسب مئوية والتي تضمنتها الاستمارة.

⁽¹⁾ رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مرجع سابق، ص 123.

- أسلوب التحليل الكيفي:

يتجلى هذا الأسلوب في التعليق على الجداول عن طريق تفسير المعطيات الكمية مع الربط بالجانب النظري للدراسة بهدف اختبار الفرضيات المطروحة في دراستنا الحالية.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية والتي تعتبر جزء رئيسي في البحوث الاجتماعية، فهي تلعب دور في تحديد مسار البحث وذلك من خلال تحديد مجال الدراسة، المنهج المستخدم وعينة الدراسة، وتوضيح أهم الأدوات المنهجية المستخدمة لجمع وتحليل البيانات الموجودة في الميدان وتمثلت في الملاحظة، الاستمارة، إضافة إلى المقابلة والسجلات والوثائق، وكذلك تم عرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة النتائج.

الفصل السابع:

عرض وتحليل البيانات الميدانية وتفسير ومناقشة النتائج

تمهيد:

أولاً: عرض وتحليل البيانات الميدانية.

- 1- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية.
- 2- عرض وتحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالضغوط الفيزيائية والتنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا.
- 3- عرض وتحليل وتفسير البيانات المتعلقة بضغوط علاقات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا.

ثانياً: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.

- 1- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.
- 2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

ثالثاً: تفسير ومناقشة النتائج العامة للدراسة.

رابعاً: التوصيات والاقتراحات.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة من مجالات وفرضيات ومنهج وعينة وأدوات جمع البيانات، سنحاول في هذا الفصل عرض وتحليل البيانات الميدانية المتحصل عليها ليتم بعدها مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة، وكذا تفسير مناقشة النتائج العامة لدراستنا وصولاً لأهم التوصيات والاقتراحات.

أولاً: عرض وتحليل البيانات الميدانية

1- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية:

الجدول رقم (1): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
57.38	35	ذكر
42.62	26	أنثى
100	61	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن أفراد العينة يتوزعون بين الذكور والإناث، وهذا يشير أن التعليم لا يقتصر على فئة معينة فقط في المجتمع ذكورا أو إناثا، وإنما يتضمن كلا الجنسين مع تفاوت في النسبة لصالح الذكور، حيث بلغت نسبة الذكور (57.38%) بينما بلغت نسبة الإناث (42.62%).

الجدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
4.92	3	أقل من 30 سنة
54.10	33	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
29.51	18	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
11.47	7	من 50 سنة فما فوق
100	61	المجموع

من الجدول الإحصائي أعلاه نلاحظ توزع أفراد العينة المبحوثين على فئات عمرية مختلفة، حيث بلغت نسبة الفئة العمرية أقل من 30 سنة ومن 30 سنة إلى أقل من 40 سنة على التوالي ما قيمته (4.92%) و(54.10%).

وما نسبته (29.51%) و(11.47%) لفتتي من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة و50 سنة فما فوق على التوالي.

نتائج تؤكد امتلاك الجامعة للطاقات الشابة من جهة وكذا خبرات من ذوي الفئات الأكبر سنا والتي تعتبر مخزون للمعارف يمكن من خلالها تحقيق أهداف الجامعة الجزائرية.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
29.51	18	أعزب
70.49	43	متزوج
0	0	مطلق
0	0	أرمل
100	61	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يمكن القول أن أكثر الفئات العمالية من أفراد العينة متزوجون، إذ يمثلون نسبة (70.49%)، وتليها فئة العزاب التي قدرت نسبتهم بـ (29.51%) في حين لم تسجل أي مفردة لدى فئتي الأرامل والمطلقين.

وفي قراءتنا للمعطيات الكمية في الجدول يمكن القول أن فئة المتزوجون لديهم واجبات ومسؤوليات أسرية ووظيفية مما يزيد من أعبائهم ما قد يؤدي إلى بدل مجهود أكبر للتوفيق بين العمل الوظيفي والمسؤولية الأسرية، وهو ما قد يخلق بعض الصعوبات خاصة في الظروف الخاصة كما حدث في فترة كوفيد19.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المهنة

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية في المهنة
50.82	31	أقل من 10 سنوات
42.62	26	من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة
4.92	3	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة
1.64	1	من 30 سنة فما فوق
100	61	المجموع

يتبين من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة تتراوح سنوات عملهم ما بين أقل من 10 سنوات وتمثل هذه الفئة الأساتذة حديثي الخبرة حيث قدرت نسبتهم بـ (50.82%) أي ما يعادل 31 أستاذ، تليها فئة الأساتذة ذوي الأقدمية من [10 سنوات إلى أقل من 20 سنة] بنسبة (42.62%) والبالغ عددهم 26 أستاذ. أما فئة الأساتذة الذين تتراوح أقدميتهم من [20 سنة إلى أقل من 30 سنة] يمثلون نسبة (4.92%) أي ما يعادل 3 أساتذة فقط، في حين نجد أستاذ واحد فقط ممن تجاوزت أقدميتهم في العمل 30 سنة فما فوق. وتدل المعطيات الكمية السابقة إلى تنوع في خبرات أفراد عينة الدراسة، ضف إلى ذلك حداثة النشأة لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

2- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى الضغوط الفيزيائية والتنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (05): يوضح تناسب عدد الطلبة في الفوج مع حجم الحجرة الدراسية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	40.98
لا	36	59.02
المجموع	61	100

من الشواهد الكمية الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (59.02%) من أفراد العينة قد أجابوا بأن عدد الطلبة لا يتناسب وحجم الحجرة الدراسية في حين نجد نسبة (40.98%) من أفراد العينة قد أجابوا بأن عدد الطلبة يتناسب مع حجم الحجرة الدراسية.

إن القراءة التي يمكن الخروج بها من معطيات هذا الجدول هي عدم تقسيم الطلبة بالشكل الصحيح والمناسب للعمل والدراسة وفق ما يفرضه كوفيد19.

وأيضاً قلة الحجرات بالمقابل زيادة عدد الطلبة في الجامعة الجزائرية خاصة في السنوات الأخيرة أين اعتمدت الدولة على الكم بدلا من الكيف واستقبال أعداد كبيرة من الطلبة ما أدى إلى عدم تناسب عددهم مع حجم الهياكل البيداغوجية وفضاءات التدريس ومثل ذلك أحد العوائق الأساسية للأساتذة في أداء أدوارهم خاصة في الحالة الحرجة التي مرت بها الجامعة الجزائرية في فترة كوفيد 19.

الجدول رقم (06): يوضح مدى توفر الفضاءات التدريسية على التهوية الجيدة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	34.43
لا	40	65.57
المجموع	61	100

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد أغلب أفراد العينة يرون بأن الفضاءات التدريسية لا تتوفر على التهوية الجيدة، فقدت نسبتهم بـ (65.57%).

تولي العديد من النظريات أهمية كبيرة للعناصر الفيزيائية للعمل على غرار نظرية الإدارة العلمية (لفدريك تايلور)، فتوفير التهوية الكافية تؤدي بالأستاذ إلى الشعور بالارتياح داخل مكان عمله والعكس صحيح، فغياب التهوية اللازمة في بيئة العمل ستؤدي إلى نتائج عكسية، وقد تثير مشاعر الرفض واللا قبول من قبل أعضاء الهيئة التدريسية خاصة ضمن الاعتقاد السائد باحتمالية الإصابة بالفيروس في الأماكن المغلقة مما يشكل خطرا حقيقيا على سلامتهم، ويؤثر على أدائهم.

الجدول رقم (07): يوضح ما إذا تم ارتداء الكمامة أثناء إلقاء المحاضرة وشعورهم حيال ذلك:

في حالة الإجابة "بنعم" تشعر ب:			النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات			
38.18	21	الضيق	49.18	30	نعم
16.36	9	القلق			
12.73	7	التوتر			
18.18	10	نقص التركيز			
14.55	8	الدوار			
/	/	/	50.82	31	لا
100	55	المجموع الجزئي	100	61	المجموع

ملاحظة: العدد (55) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا "بنعم" المقدر عددهم ب(30) مفردة وإنما يمثل عدد إجاباتهم، لأن السؤال يحتمل أكثر من جواب.

من خلال الإحصائيات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (50.82%) من أفراد العينة قد أجابوا بأنهم لا يرتدون الكمامة أثناء إلقاء المحاضرة وهذه الفئة لم تتكيف مع الوضع الراهن ومنهم من يعانون من أمراض مزمنة، تمنعهم من ذلك.

في حين نجد نسبة (49.18%) من إجمالي أفراد العينة المبحوثين يرتدون الكمامة أثناء إلقاءهم للمحاضرات ولتدعيم إجاباتهم حيال ذلك أجاب ما نسبته (38.18%) أن ذلك يشعرهم بالضيق، وما نسبته (18.18%) يشعرون بضعف في التركيز.

أما من أدى لهم ذلك إلى القلق والدوار فقدرت نسبتهم بـ (16.36%) و (14.55%) على التوالي، ونجد ما نسبته (12.73%) كانوا يشعرون بالتوتر.

إن مشاعر القلق والضيق والتوتر يمكنها من التأثير على أداء أعضاء هيئة التدريس لأن وظائفهم تتطلب جو مريح وبيئة عمل جادة تمكنهم من تحقيق الأهداف.

الجدول رقم (08): يوضح مدى احترام مسافة التباعد الجسدي بين الأفراد داخل الكلية في فترة كوفيد-19، وماذا يشكل ذلك:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	57.38	/	/	/
لا	26	42.62	في حالة الإجابة "بلا" يشكل ذلك:		
			تهديدا لصحتك	12	40
			الخوف من الإصابة بالفيروس ونقله للعائلة	18	60
المجموع	61	100	المجموع الجزئي	30	100

ملاحظة: العدد (30) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا "بلا" المقدر عددهم بـ (26) مفردة، وإنما يمثل عدد إجاباتهم، لأن السؤال يحتمل أكثر من جواب.

تشير الشواهد الإحصائية في الجدول أعلاه أن ما نسبته (42.62%) من مجموع أفراد العينة المبحوثين أقروا بأنه لا يتم احترام مسافة التباعد الجسدي داخل الكلية في فترة كوفيد 19، يؤدي ذلك إلى:

الخوف من الإصابة بالفيروس ونقله للعائلة بنسبة (60%)، أما من أجابوا بأن ذلك يعد تهديدا لصحتهم فقدرت نسبتهم بـ (40%).

إن غياب مظاهر الانضباط وعدم احترام البروتوكول الصحي والتباعد الجسدي من شأنه أن يشكل خطرا حقيقيا على صحة الأفراد العاملين وعلى أعضاء هيئة التدريس ويشعرهم بأنهم يزاولون أنشطتهم في بيئة عمل غير ملائمة، تهدد استقرارهم النفسي، الاجتماعي والمهني مما قد يؤثر سلبا على القيام بالأدوار والمهام المنوطة بهم.

الجدول رقم (09): يوضح وجود التزام بتطبيق برامج الوقاية من فيروس كورونا بالجامعة (الكلية) وإلى ما يؤدي ذلك:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	34.43	/	/	/
لا	40	65.57	في حالة الإجابة "بلا" يؤدي ذلك إلى:		
			نقص دافعيته للعمل	13	30.95
			حدوث خلل يعيق تأدية المهام	13	30.95
			تدني مستوى الحماس	11	26.19
			الخوف من تأزم الوضع الصحي	5	11.90
المجموع	61	100	المجموع الجزئي	42	100

ملاحظة: العدد (42) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا "بلا" المقدر عددهم بـ (40) مفردة، وإنما يمثل عدد إجاباتهم لأن السؤال يحتمل أكثر من جواب.

من خلال المعطيات الكمية للجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة من أفراد العينة أجابوا بأنه لا يوجد التزام بتطبيق برامج الوقاية من فيروس كورونا بالكلية، وقدرت نسبتهم بـ (65.57%) وتوزعت إجاباتهم حول تأثير ذلك كما يلي:

ما نسبته (30.95%) لكل ممن أجابوا بنقص دافعيتهم للعمل وحدث خلل يعيق تأدية مهامهم، بينما أجاب ما نسبته (26.19%) بأن ذلك يؤدي إلى تدني مستوى الحماس، أما (11.90%) فقد أقروا بالخوف من تأزم الوضع الصحي.

تؤدي الظروف السلبية في بيئة العمل إلى انخفاض الدافعية للعمل ما يشكل عائقا كبيرا أمام أداء أعضاء هيئة التدريس للمهام والوظائف الموكلة إليهم، وتقتل روح المبادرة والإبداع لديهم.

الجدول رقم 10: يوضح شعور أفراد العينة بعدم الرضا أثناء إلقاء المحاضرة في ظل كوفيد 19 وإلى ما يعود ذلك:

في حالة الإجابة "بنعم" يعود ذلك إلى:		النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	67.21	41	نعم
48.75	39	ضيق الوقت المخصص للمحاضرة			
36.25	29	غياب الطلبة عن المحاضرة			
15	12	غموض في إجراءات العمل المحددة من الوزارة الوصية			
/	/	/	32.79	20	لا
100	80	المجموع الجزئي	100	61	المجموع

ملاحظة: العدد (80) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا "بنعم" والمقدر عددهم (41) مفردة وإنما يمثل عدد إجاباتهم لأن السؤال يحتمل أكثر من جواب.

بفحص نتائج الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (67.21%) من أفراد العينة تشعر بعدم الرضا أثناء إلقاء المحاضرة في ظل كوفيد 19، وقد توزعت إجاباتهم حول ذلك كالآتي:

ما نسبته (48.75%) يعود عدم رضاهم إلى ضيق الوقت المخصص للمحاضرة، وما نسبته (36.25%) يعود لغياب الطلبة عن المحاضرة، وما نسبته (15%) يعود لغموض إجراءات العمل المحددة من الوزارة الوصية.

إن محيط العمل (مناخ العمل) الذي لا تتوفر فيه الشروط الملائمة للأداء ينمي مشاعر الرفض واللا قبول لأعضاء هيئة التدريس، ويعرقل سير أنشطتهم، فضيق الوقت، غموض إجراءات العمل، غياب الطلبة عن المحاضرة، كلها عوامل تقتل الرغبة في الأداء الجيد والرغبة في بذل مجهود من طرف الأساتذة وهذا يليق بتحقيق أهداف الجامعة الجزائرية.

الجدول رقم (11): يوضح ما إذا كانت المدة الزمنية التي برمجت في فترة كوفيد 19 كافية لتقديم الدروس والمهام البيداغوجية وما مدى زيادة ذلك من أعباء تدريسية:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
/	/	/	8.20	5	نعم
في حالة الإجابة "بلا" يزيد ذلك من أعبائك التدريسية:			91.80	56	لا
82.14	46	نعم			
17.86	10	لا			
100	56	المجموع الجزئي	100	61	المجموع

تشير الشواهد الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة (91.80%) يرون أن المدة الزمنية التي برمجت في فترة كوفيد 19 غير كافية لتقديم الدروس والمهام البيداغوجية.

تتطلب مهنة التدريس الوقت الكافي لأدائها بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وغياب ذلك يؤثر سلبا على أعضاء الهيئة التدريسية كون الأعباء لا تتناسب والوقت الممنوح لتجسيدها، فكتافة البرنامج والتدريس الحضورى إضافة إلى التدريس عن بعد سيولد أعباء إضافية تؤدي إلى بذل جهد مضاعف، هذا ما سيقف حاجزا أمام الأساتذة عند أداء دورهم الوظيفي.

الجدول رقم (12): يوضح ما إذا كان فيروس كورونا أحدث خللا في سير عملية التدريس وفيما يبرز ذلك الخلل:

في حالة الإجابة "بنعم" يبرز هذا الخلل في:			النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	98.36	60	نعم
22.22	18	غموض الدور			
38.27	31	تداخل المهام			
39.51	32	زيادة الأعباء			
/	/	/	1.64	1	لا
100	81	المجموع الجزئي	100	61	المجموع

ملاحظة: العدد (81) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا "بنعم" والمقدر عددهم (60) مفردة وإنما يمثل عدد إجاباتهم لأن السؤال يحتمل أكثر من جواب.

من الجدول أعلاه يتبين أن فيروس كورونا قد أحدث خللا في سير عملية التدريس فالأغلبية المطلقة من أفراد العينة أقرروا بذلك بنسبة قدرت (98.36%)، وتوزعت إجاباتهم في مكنم الخلل كما يلي:

- ما نسبته (39.51%) أجابوا أن الخلل يبرز في زيادة الأعباء، بينما من أجابوا أن الخلل يبرز في تداخل المهام وغموض الدور فقدرت نسبتهم بـ (38.27%) و (22.22%) على التوالي.

إن الظروف غير الملائمة التي تكتنف العملية التدريسية وغياب أدنى الشروط اللازمة في أداء العمل تعتبر نقطة سلبية لأداء أعضاء هيئة التدريس.

فتداخل المهام وكثافتها وغموض الأدوار من شأنها أن تعرقل سير مهامهم وهذا ما يؤدي إلى صعوبة وتعقيد في مضمون العمل، ما يجعل صعوبة في التكيف وعدم الانسجام في مناخ صعب وهذا قد يؤثر على فعاليتهم واتجاههم نحو العمل.

الجدول رقم (13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب اعتقادهم بأن المهام الموكلة إليهم في فترة كوفيد مناسبة وظروف المرحلة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	36.07
لا	39	63.93
المجموع	61	100

يتبين من الجدول أعلاه أن أفراد العينة عبروا بأن المهام الموكلة إليهم في فترة كوفيد غير مناسبة وظروف المرحلة بنسبة قدرت بـ (63.93%).

من الواضح أن أعضاء هيئة التدريس مكلفين بمهام تختلف كما كانت عليه قبل كوفيد 19، فزيادة الأعباء وعدم تقسيم الأنشطة بطريقة عادلة، ومناخ العمل غير الملائم لأداء الواجبات في هذه الفترة يؤثر على حالتهم فيولد لديهم الكثير من مظاهر الاضطراب في ممارسة الأنشطة الموكلة إليهم.

الجدول رقم (14): يوضح مدى الشعور بالارتياح في مكان العمل أثناء فترة كوفيد 19 ولماذا:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
/	/	/	27.87	17	نعم
في حالة الإجابة "بلا" لماذا:					
28.17	20	سبق وأن أصيب أحد الزملاء بفيروس كورونا	72.13	44	لا
36.61	26	الخوف من الإصابة بفيروس كورونا			
35.21	25	التهاون في تطبيق الإجراءات الوقائية من قبل الآخرين			
100	71	المجموع الجزئي	100	61	المجموع

ملاحظة: العدد (71) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا "بلا" والمقدر عددهم (44) مفردة وإنما يمثل عدد إجاباتهم لأن السؤال يحتمل أكثر من جواب.

تشير الشواهد الإحصائية في الجدول أعلاه أن ما نسبته (72.13%) من مجموع أفراد العينة أقرّوا بأنهم لا يشعرون بالارتياح في مكان عملهم أثناء فترة كوفيد 19، وتوزعت إجاباتهم حول سبب ذلك على النحو التالي:

الخوف من الإصابة بفيروس كورونا بنسبة (36.61%)، وما نسبته (35.21%) أجابوا أن ذلك راجع إلى التهاون في تطبيق الإجراءات الوقائية من قبل الآخرين، أما الفئة الأخيرة المقدر نسبته (28.17%) فأقرت أن السبب يتمثل في إصابة أحد الزملاء بفيروس كورونا.

إن فيروس كورونا خلق الكثير من مظاهر عدم الارتياح في مكان العمل لأن محيط العمل المضطرب بإمكانه التأثير على أداء أعضاء هيئة التدريس، فيشكل ضغطاً آخر على الأساتذة أثناء قيامهم بأدوارهم ما

يجعلهم يشعرون بحالة من القلق والضيق والخوف من الإصابة، هذا كله يقف حاجزا أمام استقرارهم النفسي والمهني ودافعيتهم نحو العمل مما يولد لهم نقص في القابلية للعمل في ظل هذه الظروف وكذا انخفاض روحهم المعنوية وهذا ينعكس سلبا على أدائهم.

الجدول رقم (15): يوضح ما مدى حرص الكلية على تعقيم الأقسام بعد نهاية الدوام بصفة دورية وما هي ردود أفعالهم حيال ذلك.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	32.79	/	/	/
في حالة الإجابة "بلا" ردود الأفعال كالتالي:					
لا	41	67.21	الاحتجاج وتقديم الشكاوي	10	31.25
			التهديد بمقاطعة العمل إلى حين تحسين الوضع	3	9.38
			احتمالية التغيب عن العمل	15	46.87
			احتمالية التمارض	4	12.5
المجموع	61	100	المجموع الجزئي	32	100

ملاحظة: العدد (32) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا "بلا" والمقدر عددهم (41) مفردة وإنما يمثل عدد إجاباتهم لأنهم أجابوا بأكثر من احتمال.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15)، والمتعلق بحرص الكلية على تعقيم الأقسام بعد نهاية الدوام أن أغلب المبحوثين أجابوا بأن الكلية لا تحرص على تعقيم الأقسام بعد نهاية الدوام بصفة دورية وقدر عددهم بـ 41 مبحوث بنسبة قدرت بـ (67.21%) ووزعت إجاباتهم حول ردود أفعالهم على النحو الآتي:

أجاب ما نسبته (46.87%) بأن ذلك يؤدي إلى احتمالية التغيب عن العمل، وما نسبته (31.25%) أفروا بأنه أدى إلى الاحتجاج وتقديم الشكاوي.

في حين قدرت نسبة (12.5% و 9.38%) على التوالي للذين اعتقدوا بأنه يؤدي إلى احتمالية التمارض والتهديد بمقاطعة العمل إلى حين تحسين الوضع.

إن غياب شروط الأمن والوقاية الصحية داخل الكلية يعتبر عاملاً يخل بأداء أعضاء هيئة التدريس لمهامهم، وأن عدم حرص المؤسسة على سلامتهم من شأنه أن يشكل خطراً على صحتهم مما يثير الرغبة والنية في التفكير بمقاطعة العمل إلى حين تحسين الوضع، وعليه فإن غياب الإجراءات الوقائية وغموضها تجعلهم في حالة دائمة عرضة للمواقف الضاغطة التي تعمل على استنزاف الكثير من طاقاتهم في محاولة منهم للتكيف مع الظروف الصعبة للعمل، إذ أنه مع مرور الوقت سوف يستسلمون لمثل هذه الظروف والضغط فتتولد لديهم مشاعر الاستياء والتذمر، لأن العمل محفوف بالكثير من المخاطر التي من شأنها الانعكاس سلباً على أدائهم.

الجدول رقم (16): يوضح أن التدريس عن بعد شكل ضغطاً إضافياً على الأساتذة ولماذا:

في حالة الإجابة "بنعم" يعود ذلك إلى:		النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات			
39.62	42	ضعف تدفق الأنترنت	85.25	52	نعم
34.91	37	صعوبة التواصل مع الإدارة والطلبة			
25.47	27	عدم التمكن من استخدام المنصات التعليمية بسلاسة			
/	/	/	14.75	9	لا
100	106	المجموع الجزئي	100	61	المجموع

ملاحظة: العدد (106) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا "بنعم" والمقدر عددهم (52) مفردة وإنما يمثل عدد إجاباتهم لأن السؤال يحتمل أكثر من جواب.

تشير الشواهد الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة أقرروا بأن التدريس عن بعد شكل لديهم ضغطاً إضافياً، وذلك بنسبة قدرت (85.25%) وكان ذلك راجعاً حسب إجاباتهم إلى ما يلي:

ضعف تدفق الأنترنت بنسبة (39.62%)، وما نسبته (34.91%) أجابوا أن ذلك راجع إل صعوبة التواصل مع الإدارة والطلبة، كما أجاب ما نسبته (25.27%) أن ذلك راجع إلى عدم تمكنهم من استخدام المنصات التعليمية بسلاسة.

إن الأزمة الصحية المفاجئة وغير المتوقعة أدت إلى قرارات لتجاوز مخاطر كوفيد19، وكاحتراز لذلك تم غلق الجامعات في البداية بشكل كلي، وكان البديل لذلك اللجوء للتدريس عن بعد كبديل للتدريس الحضوري، فالمهام الجديدة التي وكلت إلى أعضاء هيئة التدريس تتطلب الكثير من الإمكانيات في جانبها المادي والبشري.

ولكن ما تم الوقوف عليه هو أن الجامعة الجزائرية دخلت في حالة من الارتباك والغموض بسبب ضعف في الرقمنة وعدم التحكم فيها، وكذا انعدام البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كلها عوامل آلت دون تحقيق الأهداف المنشودة من جهة وشكلت ضغطا إضافيا لأعضاء هيئة التدريس من جهة أخرى، مما أثر بشكل مباشر أو غير مباشر على أدائهم لوظائفهم المنتظرة منهم.

3- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية: ضغوط علاقات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (17): يوضح مدى التكيف مع ظروف العمل التي وضعت خصيصا في فترة كوفيد 19.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	21.31
لا	48	78.69
المجموع	61	100

من خلال الشواهد الكمية الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ بأن ما نسبته (78.69%) من أفراد العينة قد أجابوا بأنهم لم يستطيعوا التكيف مع ظروف العمل التي وضعت خصيصا في فترة كوفيد 19.

ويمكن إرجاع ذلك إلى ظروف العمل غير الآمنة التي يصعب مجاراتها، ويحتم عليهم بذل مجهودات أكبر للتكيف معها، فظروف العمل الصعبة التي شكلت عائقا قويا أمام تفاعلهم ونشاطهم ولدت لديهم حالة من اللا قبول مما يؤثر ذلك سلبا على عملية الإنجاز لديهم وعلى ميولاتهم للعمل بصفة عامة.

الجدول رقم (18) : يوضح غياب التنسيق و التعاون بين الأساتذة يزيد من غموض الدور أثناء فترة كوفيد 19 وكيف يؤثر ذلك .

في حالة الإجابة "بنعم" يؤثر ذلك على:			النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	80.33	49	نعم
48,38	30	تأدية واجباتهم بشكل سليم			
8,06	5	عدم القدرة على تحمل المسؤولية			
43,55	27	صعوبة تحمل أعباء إضافية			
/	/	/	19.67	12	لا
100	62	المجموع الجزئي	100	61	المجموع

ملاحظة: العدد (62) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا "بنعم" المقدر عددهم (49) مفردة وإنما يمثل عدد إجاباتهم لأن السؤال يحتمل أكثر من جواب.

من خلال المعطيات الكمية للجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة من أفراد العينة أجابوا بأن غياب التنسيق والتعاون بين الأساتذة يزيد من غموض الدور أثناء فترة كوفيد19، وقدرت نسبتهم بـ(80,33%)، توزعت إجاباتهم حول تأثير ذلك كما يلي: ما نسبته (48,38%) أجابوا بصعوبة تحمل أعباء إضافية، بينما أجاب (43,55%) بأن ذلك يؤدي إلى عدم القدرة على تحمل أعباء إضافية، أما (8,06%) فقد أقرروا بعدم القدرة على تحمل المسؤولية.

إن غياب الآليات اللازمة للتعاون والتنسيق بين أعضاء هيئة التدريس في فترة كوفيد19 عمل على خلق العديد من المشاكل حول العمل وعرقل أداء أعضاء هيئة التدريس، فالكثير من جوانب الحياة المهنية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بجانب التنسيق والتعاون مع الزملاء، وذلك يجعل الأستاذ يتفاعل بإيجابية مع مهامه ويؤديها على أكمل وجه ويولي اهتماماً للأهداف المسطرة للمجموعة والعكس صحيح.

الجدول رقم (19): يوضح أفراد العينة حسب اعتقادهم أن كثرة الاحتكاك بالآخرين في مكان العمل تؤدي إلى إمكانية إصابتهم بفيروس كورونا.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	58	95,08
لا	3	4,92
المجموع	61	100

من خلال الشواهد الكمية الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ بأن ما نسبته (95,08%) من أفراد العينة قد أجابوا أن كثرة الاحتكاك بالآخرين في مكان العمل يؤدي لإمكانية إصابتهم بالفيروس.

إن القراءة التي يمكن الخروج بها من معطيات هذا الجدول أن أعضاء هيئة التدريس على دراية تامة بخطورة الإصابة بالفيروس وتأكدتهم بأهمية وضرورة التباعد الجسدي.

إن كثرة الاحتكاك بالآخرين في فترة كوفيد19 سيولد الكثير من الانطباعات والمشاعر السلبية التي يمكنها أن تؤثر بشكل أو بآخر على أداء الأساتذة لواجباتهم المهنية في هذه الفترة بالذات حيث تطغى مظاهر الإحباط والقلق عليهم.

الجدول رقم (20): يوضح ما إذا اضطر أفراد العينة التعامل مع زميل عمل أصيب هو أو أحد أفراد عائلته بفيروس كورونا وكيف تم التعامل مع الوضع.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية	في حالة الإجابة "نعم" تعاملت مع الوضع:	
نعم	27	44,26	الاحتمالات	التكرار
			تجنب التعامل معه عن قرب	18
			التهرب منه	6
لا	34	55,74	الالتزام بالاحتياطات وتطبيق البروتوكول الصحي	3
			/	/
المجموع	61	100	المجموع الجزئي	27

يتضح من خلال الشواهد الكمية في الجدول أعلاه أن ما نسبته (44,26%) بأنهم اضطروا إلى التعامل مع زميل أصيب بالفيروس، واختلفت طريقة التعامل مع الوضع حسب آرائهم على النحو التالي: تجنب التعامل معه عن قرب بنسبة (66,67%)، التهرب منه بنسبة (22,22%)، تطبيق احترازاات الوقاية بنسبة (11,11%).

إن انتشار المرض في الوسط الجامعي أثر على أداء الأساتذة في أداء مهامهم والقيام بأدوارهم.

الجدول رقم (21): يوضح ما مدى استطاعة أفراد العينة التوفيق بين العمل الحضوري والعمل عن بعد ولماذا.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	45	73,77	/	/	/
لا	16	26,23	في حالة الإجابة ب: "لا" لماذا		
			زيادة الأعباء	5	50
			ضعف تطبيق التعليم الرقمي في الجامعة	5	50
المجموع	61	100	المجموع الجزئي	10	100

الملاحظة: العدد (10) لا يمثل عدد أفراد العينة، الذين أجابوا بـ "لا" المقدر عددهم بـ (16) مفردة وإنما يمثل عدد إجاباتهم بأنهم أجابوا بأكثر من احتمال.

انطلاقاً من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب المبحوثين أجابوا أنهم استطاعوا التوفيق بين العمل الحضوري والعمل عن بعد وقدرت نسبتهم بـ (73,77%) وهذا ما يفسر الجهود الإضافية التي بذلها الأساتذة في محاولة التأقلم مع الوضع الجديد رغم قلة الإمكانيات لتحقيق ذلك.

الجدول رقم (22): يوضح أفراد العينة حسب اعتقادهم أن فيروس كورونا أحدث فجوة بين مجتمع الكلية وكيف يؤثر ذلك:

في حالة الإجابة بنعم أثر ذلك في:			النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	93,44	57	نعم
38,10	32	عدم تحقيق الأهداف			
30,95	26	عجز في أداء الأعمال			
30,95	26	غموض في الصلاحيات			
/	/	/	6,56	4	لا
100	84	المجموع الجزئي	100	61	المجموع

ملاحظة: العدد (84) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا ب: "نعم" والمقدر عددهم ب(57) مفردة وإنما يمثل عدد إجاباتهم لأن السؤال يحتمل أكثر من جواب.

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه نجد نسبة كبيرة من أفراد العينة يرون أن فيروس كورونا أحدث فجوة بين مجتمع الكلية وقدرت ب(93,44%) وتوزعت إجاباتهم حول تأثير ذلك كما يلي: ما نسبته (38.10%) أجابوا بأن ذلك يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف بينما ما نسبته (30,95%) فأجابوا أن ذلك يؤدي إلى غموض في الصلاحيات وهي ذات النسبة للذين أجابوا بحدوث عجز في أداء الأعمال.

إن غياب نظام واضح داخل الكلية يخلق مناخ عمل غير مريح في ظل جائحة كورونا وأحدث هوة بين الفاعلين وهذا من شأنه أن يشكل عائق أمام أدائهم لمهامهم والوظائف الموكلة إليهم وذلك يحد من طموحاتهم وغاياتهم وبالتالي تولد لديهم مظاهر سلبية في حياتهم المهنية.

الجدول رقم (23): يوضح مدى تأثير كوفيد19 على معنويات أفراد العينة في العمل وكيف كان ذلك:

إذا كانت الإجابة "بنعم" كيف كان ذلك:			النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات			
4,17	2	بشكل إيجابي	77,05	47	نعم
95,83	46	بشكل سلبي			
/	/	/	22,95	14	لا
100	48	المجموع الجزئي	100	61	المجموع

الملاحظة: العدد (48) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا بـ "نعم" والمقدر عددهم بـ (47) مفردة، وإنما يمثل عدد إجاباتهم لأن السؤال يحتمل أكثر من جواب.

من خلال المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه نجد النسبة العالية من أفراد العينة أقرروا بأن كوفيد19 يؤثر على معنوياتهم وقدرت نسبتهم بـ(77,05%) ويمكن إرجاع السبب في ظروف العمل غير الملائمة ولتدعيم إجاباتهم حيال ذلك نجد جل أفراد البحث أكدوا أن كوفيد19 يؤثر بشكل سلبي على معنوياتهم بنسبة (95,83%).

أثرت جائحة كورونا سلبيًا على الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس وخلقت العديد من المعوقات المهنية والاجتماعية لديهم منعتهم من أداء واجباتهم بالشكل الذي يكفل أداءً قادرًا على تحقيق الأهداف التعليمية والبحثية لديهم.

الجدول رقم (24): يوضح ما إذا كان فيروس كورونا أدى إلى غياب التواصل المستمر مع الزملاء في العمل وإلى ما أدى ذلك:

إذا كانت الإجابة "بنعم" أدى ذلك إلى:			النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات			
56,52	39	صعوبة التنسيق في أداء المهام	85,25	52	نعم
43,48	30	انخفاض الروح المعنوية			
/	/	/	14,75	9	لا
100	69	المجموع الجزئي	100	61	المجموع

ملاحظة: العدد (69) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا ب: "نعم" والمقدر عددهم ب(52) مفردة ولكن يمثل عدد إجابات الباحثين لأنهم اختاروا أكثر من إجابة (احتمال).

من خلال المعطيات الكمية للجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب إجابات الباحثين أقرروا أن فيروس كورونا أدى لغياب التواصل المستمر مع الزملاء في العمل وقدرت نسبتهم ب(85,25%). وقد توزعت إجاباتهم حول نتائج ذلك على النحو التالي:

أجاب ما نسبته (56.52%) أن ذلك أدى إلى صعوبة التنسيق في أداء المهام، أما ما نسبته (43.48%) اعتقدوا بأن ذلك أدى إلى انخفاض الروح المعنوية.

إن الاتصال في كينونته الإيجابية يلعب دور أساسي وهام في تحقيق الكثير من النتائج الإيجابية عنه والعكس صحيح فإن غياب عملية تبادل الأفكار والمعلومات ومختلف وجهات النظر والآراء من شأنه أن يؤدي إلى غموض في الأهداف ويولد لدى أعضاء هيئة التدريس انخفاض في روحهم المعنوية جراء صعوبة التنسيق في محيط العمل مما يؤول إلى صعوبة في أداء المهام.

الجدول رقم (25): يوضح ما إذا كان هناك تواصل مستمر بين أفراد العينة وبين الإدارة في فترة كوفيد19.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	34,43	/	/	/
لا	40	65,57	في حالة الإجابة ب: "لا" أدى ذلك إلى:		
			غياب المعلومة	19	59.38
			التأخر في إنجاز المهام	9	28.12
			عدم بذل جهد في العمل	4	12.5
المجموع	61	100	المجموع الجزئي	32	100

ملاحظة: العدد (32) لا يمثل عدد أفراد العينة الباحثين الذين أجابوا ب: "لا" والمقدر عددهم ب(40) مفردة وإنما يمثل عدد إجاباتهم لأنهم اختاروا أكثر من بديل.

من خلال الشواهد الإحصائية في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أقرروا أنه لا يوجد تواصل مستمر بينهم وبين الإدارة في فترة كوفيد19 قدرت نسبتهم ب(65,57%) وقد توزعت إجاباتهم حول نتائج

ذلك على النحو التالي: أجاب ما نسبته (59,38%) أن ذلك يؤدي إلى غياب المعلومة، وما نسبته (28,12%) أقرؤا بأنه يؤدي إلى التأخر في إنجاز المهام، في حين قدرت (12,5%) للذين اعتقدوا بأنه يؤدي إلى عدم بذل جهد في العمل.

التواصل يعتبر من أهم العمليات التي تستوجب توفرها داخل السياق التنظيمي لما له من أثر فعال على مختلف نشاطات المنظمة، ويؤدي إلى العديد من المنافع من أهمها تبادل المعلومات والخبرات ما يشكل عاملا حاسما للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، وارتباطهم بالعمل، مما ينمي روح المبادرة والإبداع لكنه في حقيقة الأمر فقد التواصل حيويته في فترة كوفيد19 لغيابه بين أعضاء هيئة التدريس والإدارة.

وهذا ما أدى إلى العديد من المشكلات والمعوقات التي آلت دون تحقيق النتائج المرجوة والتي أدت إلى خلل حقيقي لأداء الأساتذة لعملهم وإنجاز مختلف أنشطتهم وعدم القدرة على بلوغ الأهداف المسطرة.

الجدول رقم (26): يوضح مدى اعتقاد أفراد العينة أن غياب الاجتماعات والتنسيق في فترة كوفيد19 أثر سلبا على عملهم وكيف ذلك:

إذا كانت الإجابة "بنعم" كيف ذلك:			النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	60,65	37	نعم
62,5	10	نقص المعلومات حول أداء المهام			
37,5	6	عدم تحقيق الأهداف			
/	/	/	39,34	24	لا
100	16	المجموع الجزئي	100	61	المجموع

ملاحظة: العدد (16) لا يمثل عدد أفراد العينة الذين أجابوا ب: "نعم" والمقدر عددهم ب(37) مفردة ولكن يمثل عدد إجابات الباحثين لأنهم اختاروا أكثر من جواب.

نلاحظ من البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة أجابوا بأن غياب الاجتماعات والتنسيق في فترة كوفيد19 أثر سلبا على عملهم بنسبة (60,65%)، وقد توزعت إجاباتهم على النحو التالي: ما نسبته (62,5%) أجابوا بأن ذلك يؤدي إلى نقص المعلومات حول أداء المهام، في المقابل نسبة (37,5%) للذين أقرؤا أن ذلك يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المسطرة.

إن غياب الاجتماعات والتنسيق والانسجام بين مختلف الفاعلين داخل الكلية من العمليات التي تنعكس سلباً على نجاح العملية التدريسية، فغياب المعلومات حول أداء المهام شأنه أن يولد شعور سلبي لدى أعضاء هيئة التدريس ونقص في فعاليتهم وقابليتهم لإنجاز مختلف واجباتهم المهنية.

الجدول رقم (27): يوضح مدى اعتقاد أفراد العينة أن فيروس كورونا أدى للعمل تحت ظروف تخلو من روح التفاعل والتعاون والصدقة بين الزملاء.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	54,10
لا	28	45,90
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن ما نسبته (54,10%) يرون أن فيروس كورونا أدى إلى العمل تحت ظروف تخلو من روح التفاعل والتعاون والصدقة بين الزملاء، في المقابل نجد ما نسبته (45,90%) يرون أن فيروس كورونا لم يؤدي للعمل تحت ظروف تخلو من روح المودة والتعاون والصدقة بين الزملاء.

تعتبر فكرة التعاون من بين العمليات الكبرى التي لها أثر بالغ على أعضاء هيئة التدريس والإدارة في آن واحد، فالتعاون بين الزملاء يقضي على الكثير من مظاهر الأنانية ويدعم روح الفريق ويقلل من الصراعات ويشجع على التقدم والإنجاز من خلال تبادل مختلف الآراء، إضافة إلى زيادة تحفيز أعضاء هيئة التدريس على بذل مجهود مضاعف.

وهذا ما أكدت عليه مدرسة العلاقات الإنسانية بضرورة اهتمام إدارة المؤسسة بجماعات العمل كفريق موحد يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء، كما أشارت النظرية اليابانية إلى تنمية شعور الانتماء وبناء علاقات صداقة بين العاملين قائمة على الألفة والمودة والثقة المتبادلة والتعاون يساهم في تحسين الأداء والعكس صحيح.

الجدول رقم (28): يوضح مدى توزيع المهام والأعمال بين أفراد العينة بطريقة عادلة في فترة كوفيد19.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	40,98
لا	36	59,02
المجموع	61	100

من خلال النتائج الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه يتضح أن ما نسبته (59,02%) من أفراد العينة يرون أن المهام والأعمال توزع بطريقة غير عادلة في فترة كوفيد19، في المقابل ما نسبته (40,98%) من أفراد العينة يرون أن المهام الموكلة إليهم وزعت بطريقة عادلة.

إن ضمان العدالة بين أعضاء هيئة التدريس تعد من العوامل المحورية لنجاح العملية التدريسية في هذه الفترة بالتحديد والعكس صحيح، فغياب العدالة التنظيمية والوظيفية سيؤول إلى خفض مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس، من خلال انخفاض روحهم المعنوية، سيطرة الأنانية، فترسيخ قيم العدالة والإنصاف في توزيع المهام يعتبر عامل مؤثر في العملية التنظيمية وهذا من شأنه أن يزيد في مستوى أداء الأساتذة وبينمي دافعهم للعمل، والعكس صحيح.

ثانيا: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

1- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

وفي هذا الجزء من الدراسة سوف نحاول تفسير إجابات أفراد العينة الذين أجريت عليهم الدراسة الميدانية في ضوء اختبار الفرضيات الجزئية المنبثقة من الفرضية العامة للدراسة، والتي افترضنا من خلالها أن للضغوط المهنية علاقة بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا، هذا من جهة، ومن جهة أخرى نقوم بتفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة للموضوع.

1-1- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على ما يلي: "للضغوط الفيزيقية والتنظيمية علاقة بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا.

أكدت نتائج الدراسة أن نسبة (59.02 %) من الجدول رقم (05) صرحوا أن عدد الطلبة في الفوج لا يتناسب مع حجم الحجرة الدراسية، مما يعني أن الهياكل البيداغوجية المتاحة في الجامعة غير كافية لاستيعاب أعداد الطلبة مما يوحي بوجود صعوبة في التكيف مع ما يفرضه البروتوكول الصحي في تفويج الطلبة وتقسيمهم على الحجرات مما ينعكس سلباً على أداء الأساتذة.

– ويتبين من خلال الجدول رقم (06) أن (65.57%) من المبحوثين يقرون بغياب التهوية الكافية في الفضاءات التدريسية مما يخلق الكثير من مشاعر الرفض واللا قبول لأعضاء هيئة التدريس ويشكل ذلك ضغطاً إضافياً لديهم.

– تفيد النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم (07) بأن نسبة (49.82%) من المبحوثين صرحوا بأنهم يرتدون الكمامة أثناء إلقاءهم للمحاضرة وقد عبروا بأن ذلك يؤدي بهم إلى الضيق والقلق ونقص التركيز.

– أما فيما يتعلق بمدى احترام مسافة التباعد الجسدي بين الأفراد داخل الكلية في فترة كوفيد فإن نسبة (42.62%) من المبحوثين في الجدول رقم (08) أقرّوا بأنه لا يوجد احترام لمسافة التباعد الجسدي داخل الكلية في فترة كوفيد، ومن خلال نتائج إجاباتهم عبر ما نسبته (40%) بأن ذلك يهدد لصحتهم، وما نسبته (60%) عبروا عن خوفهم من الإصابة بالفيروس ونقله للعائلة وهذا كله يشكل خطراً على صحة الأفراد.

– ومن الجدول رقم (09) أقرّ أفراد عينة المبحوثين بأنه لا يوجد التزام بتطبيق برامج الوقاية من فيروس كورونا بالجامعة (الكلية) وقدرت نسبتهم بـ (65.57%)، وعن تأثير ذلك أقرّ ما نسبته (30.95%) أن ذلك يؤدي إلى نقص الدافعية في العمل وهي ذات النسبة لمن صرحوا بأن ذلك يؤدي إلى حدوث خلل يعيق تأدية المهام وما نسبته (26.19%) أقرّوا بأن ذلك يؤدي إلى تدني في مستوى الحماس لديهم، فيما صرح ما نسبته (11.90%) بأن ذلك يؤدي إلى الخوف من تأزم الوضع الصحي مما يعني أن الظروف السيئة والغير ملائمة ستشكل حاجزاً أمام أعضاء هيئة التدريس أثناء قيامهم بأدائهم.

– ويتضح من خلال الجدول رقم (10) أن نسبة (67.21%) من المبحوثين يشعرون بعدم الرضا أثناء إلقاء المحاضرة في فترة كوفيد ومن خلال نتائج إجاباتهم فإن ذلك يعود إلى: ضيق الوقت المخصص للمحاضرة من جهة ومن جهة أخرى غياب الطلبة عن المحاضرة وغموض في إجراءات العمل المحددة من الوزارة الوصية، فقد تزيد مشاعر القلق واللا قبول لأعضاء هيئة التدريس عندما يكون مناخ العمل مضطرب ولا تتوفر فيه أدنى الشروط اللازمة للأداء.

- لقد بينت نتائج الجدول رقم (11) أن (91.80%) من مجموع أفراد العينة أجابوا أن المدة الزمنية التي برمجت في فترة كوفيد 19 غير كافية لتقديم الدروس وأداء المهام، ومن خلال نتائج إجاباتهم فإن ذلك يزيد من أعبائهم التدريسية بنسبة (82.14%) وهذا راجع لكثافة البرنامج والذي سيولد حتما أعباء إضافية وجهد مضاعف، حيث فرضت الجامعة الجزائرية سياسة البروتوكول الصحي مما شكل عائقا أمام تأديتهم لمهامهم وزيادة أعبائهم.
- وتبين من خلال الجدول رقم (12) أن (98.12%) صرحوا أن فيروس كورونا أحدث خلل في سير عملية التدريس ومن خلال نتائج إجاباتهم فإن هذا الخلل يبرز في زيادة الأعباء بنسبة (39.51%)، وما نسبته (38.27%) يبرز في أن ذلك أدى إلى تداخل المهام، أما ما نسبته (22.22%) صرحوا بأن الخلل يكمن في غموض الدور، وهذا ما شكل عليهم ضغطا إضافيا يؤدي إلى الشعور بالاستياء.
- توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (13) أن (63.93%) من الباحثين صرحوا بأن المهام الموكلة إليهم في فترة كوفيد غير مناسبة وظروف المرحلة ، فزيادة أعباء العمل وعدم تقسيمه بطريقة عادلة يعرقل عملية تكيف وانسجام أعضاء هيئة التدريس في هذه المرحلة الحرجة.
- أكدت نتائج الدراسة في الجدول رقم (14) أن نسبة (72.13%) من مجموع أفراد العينة أقرّوا بأنهم لا يشعرون بالارتياح في مكان عملهم أثناء فترة كوفيد 19، ومن خلال نتائج إجاباتهم أن سبب اللامرتياح يعود إلى الخوف من الإصابة بفيروس كورونا بنسبة (36.61%)، وما نسبته (35.21%) يعود إلى التهاون في تطبيق الإجراءات الوقائية من قبل الآخرين، وأما ما نسبته (28.17%) فسبب ذلك يرجع إلى أنه سبق وأن أصيب أحد الزملاء بفيروس كورونا، وهذا يعني أن الأزمة العالمية التي حلت في مختلف المجتمعات عامة والجامعة الجزائرية خاصة خلقت العديد من مظاهر التخوف وعدم الاستقرار ما شكل أحد العوامل الكبيرة المكونة للضغط المهنية لدى الأساتذة داخل الكلية مما اثر على قيامهم بمهامهم.
- أما فيما يتعلق بمدى حرص الكلية على تعقيم الأقسام بعد نهاية الدوام بصفة دورية فإن ما نسبته (67.21%) من الجدول رقم (15) أقرّوا بأن الكلية لا تحرص على تعقيم الأقسام بصفة دورية، مما خلف الكثير من ردود الأفعال المتباينة لدى أعضاء هيئة التدريس، فأجاب ما نسبته (46.87%) أن ذلك يؤدي إلى احتمالية التغيب عن العمل، أما ما نسبته (31.25%) فكانت ردود أفعالهم بالاحتجاج وتقديم الشكاوي، وما نسبته (12.50%) كانت ردود أفعالهم باحتمالية التمارض، ونسبة (09.38%) كانت ردود أفعالهم تتعلق بالتهديد بمقاطعة العمل إلى حين تحسين الوضع، وهذا من شأنه أو يولد

ضغطا لدى أعضاء هيئة التدريس في ظل غياب شروط الأمن والوقاية الصحية مما يمنع من السير الحسن لأعمالهم.

- من خلال الجدول رقم (16) توصلنا إلى أن نسبة (85.25%) من أفراد العينة أجابوا أن التدريس عن بعد شكل ضغطا إضافيا على الأساتذة، وفيما يتعلق بسبب ذلك فأقر ما نسبته (39.62%) أن سبب ذلك ضعف تدفق الإنترنت، أما نسبة (34.91%) فصرحوا بأن سبب ذلك يتمثل في صعوبة التواصل مع الإدارة والطلبة، في حين ما نسبته (25.47%) فأرجعوا ذلك إلى عدم التمكن من استخدام المنصات التعليمية الرقمية بسلاسة، وهذا ما ينعكس سلبا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على أدائهم للمهام.

وعليه يمكن القول بأن الفرضية الأولى التي تنص أن للضغوط الفيزيائية والتنظيمية علاقة بالأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا قد تحققت، حيث أن الظروف الغير ملائمة لطبيعة العمل قد تشكل مصدرا للضغوط كقلة التهوية والشعور بعدم الرضا، والخلل في سير العملية التدريسية واللا ارتياح وغموض الدور وزيادة الأعباء كلها مؤشرات تساعد على انتشار حالات الاستياء والتذمر لدى أعضاء هيئة التدريس ما ينعكس سلبا على أداء وظيفتهم.

1-2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على ما يلي: لضغوط علاقات العمل علاقة بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا.

أكدت نتائج الدراسة أن نسبة (78.69%) من الجدول رقم (17) صرحوا أنهم لم يتكيفوا مع ظروف العمل التي وضعت خصيصا في فترة كوفيد 19 مما يوحي بوجود صعوبات وعراقيل تعيق عمل أعضاء هيئة التدريس وتؤثر على أدائهم.

من خلال الجدول رقم (18) توصلنا أن نسبة (80.33%) من الأفراد المبحوثين صرحوا أن غياب التنسيق والتعاون بين الأساتذة يزيد من غموض الدور أثناء فترة كوفيد 19، مما يؤثر حسب وجهة نظرهم على تأدية الواجبات بشكل سليم بنسبة (48.38%)، في حين يمكن أن يؤثر ذلك على صعوبة تحمل أعباء إضافية بنسبة (43.55%)، كما قد يؤثر على عدم القدرة على تحمل المسؤولية بنسبة (08.06%) . فغياب التعاون والتنسيق بين الأساتذة الذي أفرزته ظروف كورونا يخلق الكثير من الغموض والمشاكل ويعرقل السير السليم للمهام المختلفة.

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (19) أن (95.08%) من الأفراد المبحوثين صرحوا أن كثرة الاحتكاك بالآخرين في مكان العمل تؤدي إلى إمكانية إصابتهم بفيروس كورونا، وهذا ما سيشعرهم بالقلق والتوتر مما يؤثر على أدائهم.

يتضح من خلال الجدول رقم (20) أن نسبة (55.74%) من أفراد العينة أجابوا أنهم اضطروا للتعامل مع زميل عمل أصيب هو أو أحد أفراد عائلته بفيروس كورونا، وعن كيفية التعامل مع هذا الوضع فقد صرح المبحوثين أنهم يتجنبون التعامل معه والتهرب منه، وكذا محاولة الالتزام بالاحتياطات اللازمة وتطبيق البروتوكول الصحي، فانتشار الفيروس سيؤثر بشكل أو بآخر على أداء أعضاء هيئة التدريس لواجباتهم المهنية.

توضح نتائج الجدول رقم (22) أن ما نسبته (93.44%) من الأفراد المبحوثين أقروا أن فيروس كورونا أحدث فجوة بين مجتمع الكلية، وأدى ذلك إلى عدم تحقيق الأهداف، وأثر سلبا في أداء الأعمال، كما أحدث حالة من الغموض في الصلاحيات، ففيروس كورونا أحدث هوة بين مختلف الفاعلين في الجامعة وهذا ما سيخلق مناخ عمل غير آمن وغير مريح ما سيؤثر سلبا على الأداء.

يتبين من خلال الجدول رقم (23) أن نسبة (77.05%) من أفراد العينة أجابوا أن كوفيد 19 أثر سلبا على معنوياتهم، فجائحة كورونا كان لها أثر سلبي واضح على الروح المعنوية للأساتذة كما أنها شكلت الكثير من المشاكل المهنية والاجتماعية لديهم ومنعتهم من أداء وظائفهم بالصورة التي تحقق المصلحة العامة والمصلحة الفردية.

وقد كشفت نتائج الجدول رقم (24) أن (85.25%) من أفراد العينة صرحوا بأن فيروس كورونا أدى لغياب التواصل المستمر مع الزملاء في العمل، مما أدى إلى صعوبة التنسيق في أداء المهام، وانخفاض روحهم المعنوية، حيث أن غياب عملية التواصل مع مختلف أطراف العملية البيداغوجية والإدارية، وغياب وتبادل الأفكار وعدم وضوحها انعكس سلبا على أداء أعضاء هيئة التدريس لواجباتهم.

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (25) أن (65.57%) من أفراد العينة المبحوثين صرحوا بأنه لا يوجد تواصل مستمر بينهم وبين الإدارة في فترة كوفيد 19، وأقر ما نسبته (59.38%) بأن ذلك يؤدي إلى غياب المعلومة، فيما نجد ما نسبته (28.42%) أجابوا بأن ذلك يؤدي إلى التأخر في إنجاز المهام، في حين ما نسبته (12.5%) صرحوا بأن ذلك يؤدي إلى عدم بذل جهد في العمل، وغياب المعلومات والتفاصيل الخاصة بالعمل من شأنها أن تشكل قلقا لدى الأساتذة وتؤثر على أدائهم.

وتبين النتائج من الجدول رقم (26) أن (60.65%) من مجموع أفراد العينة أقروا بأن غياب الاجتماعات والتنسيق في فترة كوفيد تؤثر سلبا على عملهم من خلال نقص المعلومات حول أداء المهام

وعدم تحقيق الأهداف المسطرة، مما يعني أن غياب الاجتماعات والتنسيق حول متطلبات العملية التدريسية والبيداغوجية تنعكس سلبا على واجبات أعضاء هيئة التدريس.

لقد بينت نتائج الجدول رقم (27) أن (55.10%) من أفراد العينة يرون بأن فيروس كورونا أدى إلى العمل تحت ظروف تخلو من روح التفاعل والتعاون والصدقة بين الزملاء، مما يوحي بغياب العمل كفريق وما يشكله من ضعف في مستوى الأداء خاصة الجماعي منه.

وتبين نتائج الجدول رقم (28) أن (59.02%) من أفراد العينة صرحوا بأن المهام والأعمال توزع بطريقة غير عادلة في فترة كوفيد 19، وهذا من شأنه أن يولد لديهم مشاعر الرفض ويؤثر على روحهم المعنوية واتجاهاتهم للعمل.

وعموما فالنتائج الميدانية تؤكد صدق الفرضية الثانية والتي تنص على وجود علاقة بين ضغوط علاقات العمل والأداء الوظيفي، والتي ترجع إلى غياب التنسيق والتعاون، وجود فجوة بين مجتمع الكلية، وغياب التواصل، وضعف التفاعل، مما يؤدي إلى ضعف دافعيتهم للعمل.

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

بعدما تطرقنا في الدراسة الحالية إلى الشق النظري، وبعد الدراسة الميدانية لأجل اختبار صحة الفرضيات والتوصل إلى نتائج الدراسة، سوف يتم إبراز مدى تقارب واختلاف نتائج الدراسات السابقة مع بعضها ومع نتائج الدراسة الحالية.

2-1 تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات الجزائرية:

لقد توصلت دراسة "كريمة أخديري" بعنوان "الضغوط المهنية وأثرها على الأفراد بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية" إلى وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية وأداء العاملين، وهو ذات الأمر بالنسبة لدراسة "شوشان نصيرة" بعنوان "أثر الضغوط التنظيمية على أداء العاملين"، حيث أن العاملين يعانون من ضغوط تمثلت في ضعف الاشراف الاداري وضعف الاتصال والتنسيق وهذا ما ينطبق والدراسة الحالية، حيث توصلت النتائج إلى أن (80.33%) من المبحوثين يرون أن غياب التنسيق يزيد من غموض الدور لدى أعضاء هيئة التدريس وأجاب ما نسبته (30.95%) أن هناك غموض في الصلاحيات وهذا من شأنه أن يشكل عائقا امام أداء الوظائف والمهام.

كما توصلت دراسة "كريمة أخديري" إلى سوء ظروف العمل وهذا ما ينطبق مع الدراسة الحالية فأشرنا في الجانب الميداني بأن (78.69%) من أفراد العينة يرون أنه هناك صعوبة في التكيف مع ظروف العمل وهذا ما يولد حالة من اللاقبول لدى أعضاء هيئة التدريس مما سيؤثر سلبا على عملية إنجازهم.

وفي دراسة "قدور عثمان" بعنوان "ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري"، توصل الباحث إلى عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وهذا ما يشكل حاجزا أمام تأديتهم لواجباتهم المهنية، وهو ذات الأمر بالنسبة لدراسة "شوشان نصيرة" كما أنهما اتفقا بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل التنظيمية (كعبء العمل، غموض الدور، صراع الدور)، وهو ما يتفق مع الدراسة الراهنة. فكل هذه الضغوط التنظيمية تؤدي بأعضاء هيئة التدريس إلى عدم الرغبة في أداء مهامهم وأنشطتهم. فعبيء العمل يمثل مصدر للضغط مما يولد مشكلة كبيرة للكثير منهم أثناء انجازهم لعملهم وإضافة إلى غموض الدور فإنه يؤدي لتداخل مهام أعضاء هيئة التدريس وعدم وضوحها مما ينقص من دافعيتهم نحو تأدية أعمالهم بالصورة المطلوبة، كما أن صراع الدور يشعر الأستاذ بالاستياء من عمله وعدم تأديته على أكمل وجه.

2-2 تفسير ومناقشة الدراسة في ضوء الدراسات العربية:

توصلت الدراسة التي أجراها "عيسى إبراهيم المعشر" بعنوان "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين" بأنه لا توجد علاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين فهي تختلف مع نتائج الدراسة الحالية التي أقرت بوجود علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي، وعكس ما توصلت إليه دراسة "أحمد محمود خالد الحلبي" بوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل، وصراع وغموض الأدوار على الأداء والوظيفي وهذا ما يتفق مع دراسة "عبد الفتاح صالح خليفات وشيرين محمد المطارنة" بعنوان "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي" وهذا ما يتقاطع الدراسة الراهنة، فقد أكدت النتائج الميدانية على أن هناك زيادة في الأعباء بنسبة (50%) حيث أن زيادة الأعباء لدى الأفراد العاملين يشعروهم بالضغوط وبالتالي يؤثر على أدائهم الوظيفي كما توصلت دراسة "أحمد محمود خالد الحلبي" أن مستوى صراع وغموض الأدوار في المصارف الإسلامية بالمملكة الأردنية الهاشمية كان متوسطا وهذا ما يتفق مع دراسة "صالح خليفات وشيرين محمد المطارنة" بعنوان "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي" التي توصلت بأن مستوى الضغوط في الأداء لدى المدراء متوسطا، حيث أن غموض الأدوار يؤثر على أداء أعضاء هيئة التدريس بسبب عدم الوضوح في الصلاحيات والمهام، كما أن صراع الدور يعتبر مظهر له آثار سلبية ناجمة عن استمرار تزايد صراع الدور ما ينتج في النهاية قصور في مستوى الأداء وانخفاضه لدى أعضاء هيئة التدريس.

2-3 تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات الأجنبية:

تشير دراسة Roubina (روينا) بعنوان:

occupational stress and its affect on job performance Acase Study Médical

house officers of district abbotabad (الإجهاد المهني وتأثيره على الأداء الوظيفي، دراسة حالة

على ضباط دار طبية في منطقة أبوت آباد).

إلى وجود علاقة عكسية بين الضغط في العمل والأداء الوظيفي، وهي نتائج تتفق مع نتائج الدراسة

الحالية.

ثالثا: تفسير ومناقشة النتائج العامة للدراسة

انطلاقا من دراستنا النظرية والميدانية حول موضوع "علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي لدى أساتذة

الجامعة" ومن خلال عرض النتائج وتحليلها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة توصلنا إلى مجموعة من

النتائج العامة المرتبطة بالبحث:

إن الضغوط الفيزيائية والتنظيمية كقلة التهوية داخل الفضاءات التدريسية، وعدم تناسب عدد الطلبة مع

حجم الحجرة الدراسية، عدم الالتزام بتطبيق برامج الوقاية من فيروس كورونا بالجامعة (الكلية)، بالإضافة إلى

عدم شعور الأساتذة بالرضا أثناء إلقاءهم للمحاضرة انطلاقا من المدة الزمنية التي برمجت في فترة كوفيد 19

والغير كافية لتقديم الدروس مع وجود خلل في سير عملية التدريس، وغياب الارتياح، هذا من شأنه أن يؤدي

بالأساتذة للشعور بالقلق وغياب مظاهر الاطمئنان لديهم ما سوف يؤثر سلبا على أداء أعضاء هيئة التدريس

بالجامعة.

إضافة إلى ما سبق فإن ضغوط علاقات العمل تعتبر مؤشر واضح في انخفاض مستوى الأداء الوظيفي

لدى الأساتذة، فغياب التنسيق والتعاون بين الأساتذة، مع وجود فجوة بين مجتمع الكلية، غياب التواصل

المستمر بين الزملاء، ضف إلى ذلك غياب التواصل بين الإدارة والأساتذة، وكذا غياب الاجتماعات وضعف

التفاعل والصدقة، ناهيك عن شعور أعضاء هيئة التدريس باللاعلاقة في توزيع المهام والأعمال بينهم في

فترة كوفيد 19، كلها عوامل ساهمت بشكل مباشر أو غير مباشر في تشكيل نوع من الضغوط لديهم أو أحد

مظاهره، مما أدى بهم إلى عدم تقبل الوضع، وهو ما أثر على سلوكياتهم، قيمهم واتجاهاتهم نحو أدائهم

للمهام وضعف دافعيتهم للعمل.

رابعاً: التوصيات والاقتراحات:

استناداً إلى ما أفرزته الدراسة الراهنة، ومن خلال النتائج المتوصل إليها سنورد فيما يلي أهم التوصيات والاقتراحات التي توصلنا إليها:

- 1- تهيئة وتحسين جميع الظروف التي تساعد وتشجع أعضاء هيئة التدريس على العمل بفعالية.
- 2- تشجيع أعضاء هيئة التدريس على التعاون والتفاعل فيما بينهم مع الأخذ بعين الاعتبار الاحتياطات الواجب اتخاذها.
- 3- ضرورة العمل على ترسيخ العدالة والإنصاف عند توزيع الأعمال والمهام البيداغوجية.
- 4- على المؤسسة الجامعية أن تطبق برامج الوقاية والحماية من أجل سلامة مختلف الفاعلين.
- 5- ضرورة توفير بيئة صحية وآمنة لأعضاء هيئة التدريس.
- 6- لفت انتباه الجهات المعنية بمدى خطورة الضغوط المهنية داخل المنظومة الجامعية خاصة في الظروف الاستثنائية مثل ظرف كوفيد 19.
- 7- اتخاذ استراتيجيات بناءة من أجل تحسين الأداء والخفض من مستوى الضغوط لدى أعضاء هيئة التدريس.
- 8- محاولة خلق جو من التواصل والتنسيق بين الإدارة والأساتذة وبين الأساتذة مع بعضهم لسير العمل وفق الطريقة الصحيحة.
- 9- التخطيط لوضع دورات تدريبية وإرشادية للأساتذة تساعدهم على التعامل مع أية ظروف أو ضغوط تحدث لهم عند مزاولتهم عملهم أثناء الأزمات.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل النتائج وتفسيرها ومناقشتها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة، مما ساعد على الوصول إلى النتائج العامة للدراسة وتقديم جملة من التوصيات والاقتراحات، فهذا الفصل كان بمثابة الثمرة النهائية للدراسة النظرية والميدانية التي تتم من خلالها الحصول على معلومات وبيانات مكنت من تحليل واستخلاص النتائج.

الخاتمة

لقد تمحورت الدراسة الراهنة حول موضوع "الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة" نظرا لما تلعبه هذه الشريحة من دور هام في المجتمع عامة وفي الجامعة خاصة، فحاولت الدراسة الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء والوظيفي لأساتذة الجامعة في ظل جائحة كورونا، بالنظر إلى تعرض الأساتذة للعديد من الضغوطات التي أفرزتها ظروف المرحلة، مما استوجب تسليط الضوء على تأثيراتها على أدائهم.

وقد انطلقت الدراسة من خلفية نظرية وذلك بالرجوع إلى النظريات المفسرة والدراسات السابقة للاستعانة بها في دراسة الظاهرة واستقصاء الميدان، وهذا استنادا إلى خطة منهجية، واتباع مجموعة من الأدوات التي تمكن من الحصول على المعطيات والمعلومات اللازمة لتحليل الظاهرة والوصول إلى نتائج توضح العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة.

ورغم ما تم التوصل إليه من نتائج في الدراسة الحالية إلا أنه لا يمكن الإحاطة بجميع جوانب الموضوع لأن الظاهرة أعمق من أن تختزل في دراسة أو بعض الدراسات، ولهذا فإن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تكون منطلقا لدراسات قادمة يتم من خلالها تناول الموضوع من جوانب أخرى، وبتساؤلات وإشكاليات مختلفة، وبمقاربات أكثر تعمقا وتفصيلا.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

ثانياً: المعاجم والقواميس والموسوعات

ثالثاً: الرسائل الجامعية

رابعاً: المجلات العلمية

خامساً: التقارير العلمية

1. أبو حويج مروان ، المدخل إلى علم النفس العام، دار اليازوري، عمان، 2006.
2. أبو قحف عبد السلام ، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، بيروت، 2001.
3. أبوبكر مصطفى محمود، الموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
4. إدريس ثابت عبد الرحمن ، إدارة الأعمال (نظريات ونماذج وتطبيقات)، ط1، دار الجامعة، مصر، 2005.
5. الأسدي سعيد جاسم ، فلسفة التربية في التعليم الجامعي والعالى، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
6. إعتقاد محمد علام، حلمي إجلال إسماعيل ، علم اجتماع التنظيم، مداخل نظرية ودراسات ميدانية، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 2013.
7. آل علي رضا صاحب أبو حمد ، سنان كاظم الموسوي، الإدارة لمحات معاصرة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
8. الأنفي طارق أبو العطا ، تطوير الإدارة الجامعية في ضوء مدخل الإدارة الاستراتيجية تحديات وطموحات، ط1، مؤسسة طيبة، القاهرة، 2014.
9. باشيورة لحسن عبد الله وآخرون، البحث العلمي مفاهيم أساليب تطبيقات، ط1، مؤسسة الوراق، 2010.
10. بختي إبراهيم ، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية، ط4، 2015.
11. بدر سعيد عبد مرسي ، الأيديولوجيا ونظرية التنظيم (مدخل نقدي)، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000.
12. بلال محمد إسماعيل ، السلوك التنظيمي بين النظرية التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005.
13. بن دريدي منير بن أحمد ، استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية (التدريب، الحوافز)، ط1، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2013.

14. بن عامر عثمان عمر ، مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، ط1، جامعة قاريونس بنغازي، 2002.
15. بني عايش محمد سعيد أحمد، الأردن والعالم وفيروس كورونا المستجد، دار الكتاب الثقافي، 2020.
16. بوحوش عمار ، محمد محمود الدنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
17. جاب الرب سيد محمد ، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء، 2009.
18. حرحوش صالح عادل ، السالم مؤيد سعيد ، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، ط2، عالم الكتب الحديث، عمان، 2006.
19. حريم حسين ، إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل)، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
20. حريم حسين ، مبادئ الإدارة الحديثة، ط2، دار حامد، عمان، 2009.
21. حريم حسين، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، دار الحامد للنشر والتوزيع.
22. الحسن إحسان محمد ، مناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار وائل، عمان، 2005.
23. حسن الشماع خليل محمد ، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط5، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
24. حنفي عبد الغفار ، أساسيات إدارة منظمات الأعمال (الوظائف، والممارسات الإدارية)، ط1، دار الجامعة، مصر، 2006.
25. الختاتنة سامي محسن ، علم النفس الصناعي، ط1، دار الحامد، عمان، 2013.
26. الخميسي السيد سلامة ، المعلم العربي بعض قضايا التكوين ومشكلات الممارسة المهنية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2003.
27. خير الزراد فيصل محمد ، عيسى سعد مراد علي ، تعديل السلوك المبادئ والإجراءات، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2014.
28. خيربي أسامة ، الإدارة العامة، ط1، دار الراية، الأردن، 2013.
29. الدحلة فيصل عبد الرؤوف ، تكنولوجيا الأداء البشري، دار المكتبة الوطنية، عمان، 2001.

30. الدريدي طارق ، جائحة كورونا (كوفيد - 19) وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة 2030، طباعة رقمية للمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2020.
31. الدعليج إبراهيم عبد العزيز ، مناهج وطرق البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
32. ديري زاهد محمد، السلوك التنظيمي، ط2، دار المسيرة، الأردن، 2011.
33. ربايعة علي محمد ، إدارة الموارد البشرية تخصص نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار صفاء للنشر، عمان، 2003.
34. رشوان حسن عبد الحميد أحمد ، علم اجتماع التنظيم، دار مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.
35. الرفاعي أحمد حسين ، مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية واقتصادية، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
36. زرواتي رشيد ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط3، 2008.
37. زرواتي رشيد ، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، 2007.
38. زرواتي رشيد ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004.
39. الزعبي علي فلاح ، بن بريكة عبد الوهاب ، مبادئ الإدارة الأصول والأساليب العلمية، ط1، دار المناهج، الأردن، 2013.
40. زيارة فريد فهمي ، وظائف الإدارة، ط1، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2009.
41. سالم محمد علي ، نظرية المنظمة، ط1، دار البداية، الأردن، 2012.
42. سبعون سعيد ، جرادي حفصة ، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، ط1، دار القصب، الجزائر، 2012.
43. السعيد عمر وآخرون، مبادئ الإدارة الحديثة، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2003.
44. شحاتة ربيع محمد ، علم النفس الصناعي والمهني، ط2، دار المسيرة، عمان، 2015.

45. شحاتة سليمان محمد سليمان سلمان ، مناهج البحث بين النظرية والتطبيق، ط1، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2005.
46. صحاف حبيب، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، إنجليزي - عربي، مكتبة لبنان ناشرون، 2003.
47. الصرن رعد حسن ، نظريات الإدارة والأعمال، دار الرضا للنشر، دمشق، 2004.
48. الصغير أحمد حسين ، التعليم الجامعي في الوطن العربي تحديات الواقع ورؤى المستقبل، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2005.
49. صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، ط1، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، 2001.
50. الصوص نداء محمد ، السلوك التنظيمي، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان.
51. الصيرفي محمد ، التنسيق الإداري، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007.
52. ضيف الله الغامدي حامد بن أحمد ، فاعلية العلاج المعرفي السلوكي في معالجة بعض اضطرابات القلق، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013.
53. الطائي رغد عبد الله ، قداة عيسى ، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري، عمان، 2008.
54. الطائي يوسف حجم ، الفضل مؤيد عبد الحسين ، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، 2006.
55. عاشور أحمد صقر ، الإدارة العامة مدخل بيئي مقارن، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 1979.
56. العامري صالح مهدي محسن ، طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال، ط1، دار وائل، الأردن، 2007.
57. عباس أنس عبد الباسط ، إدارة الأعمال وفق منظور معاصر، ط1، دار المسيرة، الأردن، 2011.
58. عبد الباقي صلاح الدين ، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
59. عبد الباقي صلاح الدين محمد ، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002.

قائمة المراجع

60. عبد الباقي صلاح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002.
61. عبد الحميد حسين ، رشوان أحمد ، علم الاجتماع التنظيم، مؤسسة الشباب الجامعية، مصر، 2004.
62. عبد الرحمان عبد الله محمد، علم اجتماع الصناعي، دار النهضة، بيروت، 1999.
63. عبد الرحيم عاطف زاهر ، المنظمات الهيكل التنظيمي للمنظمة، ط1، دار الكاتب للنشر والتوزيع، عمان.
64. عبد السلام محمد، التطورات الحديثة في الفكر الإداري والتنظيم، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008.
65. عبد العاطي محمود وآخرون، كوفيد 19 وتأثيره على القوانين الوطنية والعلاقات الدولية، مجلة القانون والأعمال الدولية، الإصدار الأول، 2020.
66. عبد الهادي أحمد إبراهيم ، صديق محمد عفيفي، السلوك التنظيمي (دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية، ط10، مكتبة عين شمس، الإسكندرية، 2003.
67. عبد الوهاب أحمد جاد ، السلوك التنظيمي- دراسة سلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال، المكتبة العصرية المنصورة، 2003.
68. العتيبي صبحي جبر ، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
69. العثمان إبراهيم عبد الله ، بناء وتعديل سلوك الأطفال، ط1، دار إثراء، عمان، 2011.
70. عريقات أحمد يوسف وآخرون، نظرية المنظمة، ط1، دار مكتبة حامد، الأردن، 2012.
71. العزاوي رحيم يونس ، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار الدجلة، عمان، 2008.
72. عشاوي محمد عبد الوهاب حسن ، دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية، ط1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2014.
73. العطية ماجدة، سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003.

74. عقيلي عمر وصفي ، إدارة الموارد البشرية، بعد استراتيجي، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
75. عقيلي عمر وصفي، الإدارة (أصول وأسس ومفاهيم)، ط 4، دار زهران، عمان، 2007.
76. العلاق بشير ، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، دار البازوري العلمية، عمان، 2008.
77. عليان ربحي مصطفى ، أسس الإدارة المعاصرة، ط1، دار صفاء، عمان، 2007.
78. عليان ربحي مصطفى ، غنيم عثمان محمد ، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
79. العميان محمود سلمان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل، الأردن، 2005.
80. عياد أحمد، مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009.
81. عياصرة معن محمود، بني أحمد مروان محمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، ط1، دار الحامد، عمان، 2008.
82. العيسوي عبد الرحمان ، الكفاءة الإدارية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1998.
83. الغريب صقر عبد العزيز ، الجامعة والسلطة دراسة تحليلية للعلاقة بين الجامعة والسلطة، الدار العالمية، الإسكندرية، 2005.
84. فالح صالح محمد ، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الحامد، عمان، 2004.
85. الفروخ فايز عبد الرحمان، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، ط1، دار جليس الزمان، عمان، 2010.
86. فوزي شعبان مذكور، ضغوط وصراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006.
87. قاسيمي ناصر، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.
88. القرشي غني ناصر حسين ، المداخل النظرية لعلم الاجتماع، ط1، دار صفاء، عمان، 2011.
89. القريوني موسى قاسم ، علي خضر مبارك، أساسيات الإدارة الحديثة، ط 3، دار تسنيم، عمان، 2006.
90. قطبيش عبد اللطيف، الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق، دراسة مقارنة، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2013.

91. كافي مصطفى يوسف ، سمير أحمد حمودة، المفاهيم الإدارية الحديثة، مبادئ الإدارية، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن.
92. الكساسبة وصفي، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري، عمان، 2011.
93. ماهر أحمد ، الإدارة المبادئ والمهارات، الدار الجامعية، مصر، 2006.
94. المحاسنة إبراهيم محمد ، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جرير، عمان، 2013.
95. محجوب بسام فيصل ، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية دراسة تطبيقية لكلية العلوم الإدارية والتجارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2003.
96. مساعدة ماجد عبد المهدي ، إدارة المنظمات منظور كلي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2013.
97. مصطفى أحمد سيد ، إدارة السلوك التنظيمي - رؤية معاصرة، الدار الجامعية، الاسكندرية.
98. منصور علي محمد ، مبادئ الإدارة أسس ومفاهيم، ط2، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004.
99. منير نوري ، تسيير الموارد البشرية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، 2014.
100. نائف برونوطي سعاد، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط2، دار وائل، عمان، 2004.
101. النعيمي صالح عبد القادر ، الإدارة، دار البازوري العلمية، عمان، 2008.
102. النمر عصام ، محاضرات في تعديل السلوك، ط1، دار اليازوري، عمان، 2011.
103. الوافي عبد الرحمان ، مدخل إلى علم النفس، ط4، دار هومة، الجزائر، 2009.
104. وطفة علي أسعد ، إشكاليات التعليم الإلكتروني وتحدياته في ضوء جائحة كورونا، ط1، مركز دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، 2021.
105. ياغي محمد عبد الفتاح ، مبادئ الإدارة العامة، ط2، دار وائل، عمان، 2011.
- ثانيا - المعاجم والقواميس والموسوعات:
1. البستاني كرم وآخرون، المنجد في اللغة العربية والإعلام، ط29، دار المشرق للطباعة والنشر، لبنان.

قائمة المراجع

2. بن راشد آل مكتوم كريم من سمو الشيخ حمدان، موسوعة الإدارة العربية الإسلامية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004.
3. حمدان محمد ، معجم مصطلحات التربية والتعليم، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
4. رشاد الدين مؤنس، القاموس الكامل عربي - عربي، ط1، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2000.
5. الشوبكي سمير، المعجم الإداري ، ط1، دار أسامة، عمان، 2006.
6. الصالح مصلح ، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية (إنجليزي - عربي)، دار عالم الكتب للطباعة والنشر، المملكة العربية السعودية، 1999.
7. طعمة محمد ، مجمل اللغة، ط1، دار أحياء التراث العربي، بيروت، 2005.
8. طه فرج عبد القادر ، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، ط2، دار غريب، القاهرة، 2003.
9. عبد الرحمان محمد وآخرون، المعجم الشامل لترجمة مصطلحات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي (عربي، إنجليزي، فرنساوي)، ط1، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2013.
10. عبد الناصر جمال ، المعجم الاقتصادي، ط1، دار أسامة، عمان، 2006.
11. عجان عزة، المفضل قاموس عربي للتلاميذ والطلاب، دار هومه، الجزائر، 2001.
12. العلاق بشير عباس ، المعجم الشامل للمصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبة والتمويل والمصارف إنجليزي - عربي، ط 1، الدار العربية للموسوعات، بيروت.
13. العوفي عيسى سعد، عبد الرحمان علوي الحميدي، القاموس العربي الأول لمصطلحات علوم التفكير، ط1، دار ديبونو للطباعة والنشر، عمان، 2010.
14. عيسى مومني، المنار قاموس لغوي عربي -عربي، دار العلوم، عنابة، 2008.
15. الفار محمد جمال ، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
16. القيسي نايف ، المعجم التربوي وعلم النفس، دار أسامة ودار المشرق الثقافي، عمان، 2006.
17. اللقاني أحمد حسين ، علي أحمد الجمل، معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس، ط 3، عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2003.
18. مسعود جبران، الرائد معجم ألفبائي في اللغة والإعلام، ط1، دار العلم للملايين، بيروت.

19. نايف القيسي، المعجم التربوي وعلم النفس، دار أسامة، عمان، 2010.
20. هادية علي بن والبليش بلحسن ، القاموس الجديد للطلاب، ط 7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991.
21. يونس طارق شريف، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والأنترنت، ط1، دار وائل، عمان، 2005.

ثالثا- الرسائل الجامعية:

1. ابن حزور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع التربوية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2011.
2. براهيم وريدة، المعوقات الاجتماعية للأستاذ الجامعي وآثارها على أهداف المؤسسة الجامعة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2005.
3. بعجي سعاد، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلم التسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007.
4. بن صالح بسمة، مدى تكيف الأستاذ الجامعي مع أهداف نظام LMD من خلال عمليتي التدريس والتقييم، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل. م. د في العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة أم البواقي، 2017.
5. بواب رضوان، الكفاية المهنية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي من وجهة نظر الطلبة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم اجتماع العمل والتنظيم، إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف، 2014.

قائمة المراجع

6. بوخمخ عبد الفتاح ، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منثوري، قسنطينة، 2008.
7. حاج محمد فراس ، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير، إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2016.
8. حفوف فتيحة، معوقات البحث الاجتماعي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة وتنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع الديموغرافيا، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2008.
9. الحلبي أحمد محمود خالد ، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن، رسالة مكملة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011.
10. خدنة يسمينة ، البحث العلمي في الجامعة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، 2018.
11. داود بورزامة ، مستوى التنمية المهنية عند أساتذة التربية البدنية والرياضية بالجامعة الجزائرية، بحث مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص مناهج وطرائق تدريس التربية البدنية والرياضية، 2014.
12. الدوسري سعد بن عميفان سعد ، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2005.
13. رتيمي الفضيل، الثقافة التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2013.

14. زرتال لطيفة، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2016.
15. شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2010.
16. العثمان عبد الله عبد الرحمان ، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.
17. فقهاء سام ، أثر التنمية الإدارية على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العاملة في محافظة نابلس، استكمال متطلبات لنيل الدكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة النجاح الوطنية، 2011.
18. فلوح أحمد، مواصفات أساتذة الجامعة من وجهة نظر الطلبة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس وعلوم التربية، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2013.
19. المزحاجي أحمد بن داود ، دور إدارة التطور الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، 2013.
20. المعشر عيسى إبراهيم، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، رسالة ماجستير، 2009.
21. مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطفونيا، جامعة قسنطينة، 2007.
22. الملح وليم عبد المحسن، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.

قائمة المراجع

23. هارون أسماء ، التعليم الجامعي بين رهانات الجودة وتحديات التنمية المستدامة مقارنة سوسولوجية لواقع وآفاق التعليم الجامعي في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، علم الاجتماع، تخصص موارد بشرية، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، 2020.

24. الوافي الطاهر، التحفيز وأداء الممرضين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم اجتماع، جامعة قسنطينة، 2013.

رابعا- المجالات العلمية:

1. الأحسن حمزة ، الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد 1، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2015.

2. أخديري كريمة ، الضغوط المهنية وأثرها على أداء الأفراد بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، المجلد 3، العدد 1، البيض.

3. بدران بلال عمر، مصادر الضغوط المهنية لدى معلمي التربية المهنية في الأردن واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظرهم في ضوء بعض المتغيرات، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 176، الجزء الأول، 2017.

4. بواب رضوان، الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام LMD، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2015.

5. بويقيرة سناء، الضغوط المهنية - مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 38، جامعة قالمة، 2015.

6. بوخمخ عبد الفتاح ، هروم عز الدين ، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 06، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2010.

7. بوزيدة عادل، بلغيث رؤى، أثر جائحة كورونا في توجيه السياسة الجزائرية في التشريع الجزائري، مطبوعات جامعة الجزائر 01، المجلد 34، 2020.

8. بوغازي فريدة ، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2015.
9. الحسيني عائشة بنت أحمد ، شدا بنت عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، جامعة الأزهر، جدة، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، العدد العاشر، 2013.
10. سيد عبد الموجود محمود شيماء ، تطوير أداء معلمي الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمصر على ضوء معايير جودة أداء المعلم، مجلة جامعة الغيوم للعلوم التربوية والنفسية، العدد 10، الجزء 4، 2018.
11. شوشان نصيرة، أثر الضغوط التنظيمية على أداء العاملين بمؤسسة القباضة الرئيسية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 7، العدد 02، جامعة أم الدواقي.
12. صالح خليفات عبد الفتاح ومحمد المطارنة شيرين، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 1 + 2، 2010.
13. عثمان قدور ، ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، المجلد أ. العدد 11، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2017.
14. فاضل فايزة، سعدون سمية، الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، المجلد 1، العدد 1، الجزائر، 2017.
15. مزهوده عبد المليك ، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2001.
16. نحيلي علي ، مسعد النجار، أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 4، كلية التربية، جامعة دمشق، 2010.

1. حسين مزهر، الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد 19 في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، تقرير مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعي والتدريب للدول الإسلامية.

الملاحق

قائمة الملاحق:

أولاً: قائمة الجداول

ثانياً: قائمة الأشكال

ثالثاً: الاستمارة

رابعاً: دليل المقابلة

خامساً: أسماء الأساتذة المحكمين لاستمارة البحث

سادساً: ترخيص بإجراء بحث ميداني

أولاً: قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	120
02	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	120
03	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	121
04	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المهنة	122
05	يمثل تناسب عدد الطلبة في الفوج مع حجم الحجرة الدراسية	123
06	يمثل مدى توفر الفضاءات التدريسية على التهوية الجيدة	123
07	يمثل ما إذا تم ارتداء الكمامة أثناء إلقاء المحاضرة وتشعورهم حيال ذلك	124
08	يمثل مدى احترام مسافة التباعد الجسدي بين الأفراد داخل الكلية في فترة كوفيد 19 وماذا يشكل ذلك	125
09	يمثل وجود التزام بتطبيق برامج الوقاية من فيروس كورونا بالجامعة (الكلية) وإلى ما يؤدي ذلك	126
10	يمثل شعور أفراد العينة بعدم الرضا أثناء إلقاء المحاضرة في ظل كوفيد 19 وإلى ما يعود ذلك	127
11	يمثل ما إذا كانت المدة الزمنية التي برمجت في فترة كوفيد 19 كافية لتقديم الدروس والمهاتب البيداغوجية وما مدى زيادة ذلك من أعباء تدريسية	128
12	يمثل ما إذا كان فيروس كورونا أحدث خللاً في سير عملية التدريس وفيما يبرز ذلك الخلل	129
13	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اعتقادهم بأن المهام الموكلة إليهم في فترة كوفيد مناسبة وظروف المرحلة	130
14	يمثل مدى الشعور بالارتياح في مكان العمل أثناء فترة كوفيد 19	131

132	يمثل مدى حرص الكلية على تعقيم الأقسام بعد نهاية الدوام بصفة دورية وما هي ردود أفعالهم حيال ذلك	15
134	يمثل أن التدريس عن بعد شكل ضغطا إضافيا على الأساتذة ولماذا	16
135	يمثل مدى التكيف مع ظروف العمل التي وضعت خصيصا في فترة كوفيد 19	17
136	يمثل غياب التنسيق والتعاون بين الأساتذة يزيد من غمود الدور أثناء فترة كوفيد 19 وكيف يؤثر ذلك	18
137	يمثل أفراد العينة حسب اعتقادهم أن كثرة الاحتكاك بالآخرين في مكان العمل تؤدي إلى إمكانية إصابتهم بفيروس كورونا	19
137	يمثل ما إذا اضطر أفراد العينة التعامل مع زميل عمل أصيب هو أو أحد أفراد عائلته بفيروس كورونا وكيف تم التعامل مع الوضع	20
138	يمثل ما مدى استطاعة أفراد العينة التوفيق بين العمل الحضوري والعمل عن بعد ولماذا	21
139	يمثل أفراد العينة حسب اعتقادهم أن فيروس كورونا أحدث فجوة بين مجتمع العينة وكيف يؤثر ذلك	22
140	يمثل مدى تأثير كوفيد 19 على معنويات أفراد العينة في العمل وكيف كان ذلك	23
140	يمثل ما إذا كان فيروس كورونا أدى إلى غياب التواصل المستمر مع الزملاء في العمل وإلى ما أدى ذلك	24
141	يمثل ما إذا كان هناك تواصل مستمر بين أفراد العينة وبين الإدارة في فترة كوفيد 19	25
142	يمثل مدى اعتقاد أفراد العينة أن غياب الاجتماعات والتنسيق في فترة كوفيد 19 أثر سلبا على عملهم وكيف ذلك	26
143	يمثل مدى اعتقاد أفراد العينة أن فيروس كورونا أدى للعمل تحت	27

	ظروف تخلو من روح التفاعل والتعاون والصدقة بين الزملاء	
144	يمثل مدى توزيع المهام والأعمال بين أفراد العينة بطريق عادلة في فترة كوفيد 19	28

ثانيا: قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	عناصر ضغوط العمل	56
02	مراحل الضغوط المهنية	60
03	مهام الأستاذ الجامعي	96
04	خصائص الأستاذ الجامعي	98
05	الآثار الاجتماعية والنفسية لأزمة كورونا	100

ثالثاً: الاستمارة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة بحث بعنوان:

علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة في ظل جائحة
كورونا

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

الأستاذ المشرف:

إعداد الطالبتين:

➤ شنيثي شيماء

➤ علاوش هناء

د/ بوغزة رضا

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة، ونأمل منكم تخصيص جزء من وقتكم الثمين للإجابة عن الأسئلة، علماً أن هذه الإجابات سرية لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

شاكرين ومقدرين حسن تعاونكم معنا وشكراً

السنة الجامعية: 2020 - 2021

ضع علامة (x) أمام العبارة التي تتماشى مع رأيكم:

المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين

1- الجنس :

ذكر أنثى

2- السن :

أقل من 30 سنة

من 30 إلى أقل من 40 سنة

من 40 إلى أقل من 50 سنة

من 50 سنة فما فوق

3- الحالة الإجتماعية :

أعزب متزوج مطلق أرمل

4- الأقدمية في المهنة :

أقل من 10 سنوات

من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة

من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة

من 30 سنة فما فوق

المحور الثاني: الضغوط الفيزيائية والتنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا

5- هل يتناسب عدد الطلبة في الفوج مع حجم الحجرة الدراسية ؟

نعم لا

6- هل تتوفر الفضاءات التدريسية على التهوية الجيدة ؟

نعم لا

7- هل ترتدي الكمامة أثناء إلقاءك للمحاضرة ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ"نعم" تشعر بـ:

الضيق

القلق

التوتر

نقص التركيز

الدوار

شعور آخر حدده:

8- هل تحترم مسافة التباعد الجسدي بين الأفراد داخل الكلية في فترة كوفيد 19 ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ"لا" يشكل ذلك:

تهديدا لصحتك

الخوف من الإصابة بالفيروس ونقله للعائلة

أخرى حددها:

9- هل يوجد التزام بتطبيق برامج الوقاية من فيروس كورونا بالجامعة (الكلية) ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ"لا" يؤدي ذلك إلى:

- نقص دافعتك للعمل

- حدوث خلل يعيق تأدية المهام

- تدني مستوى الحماس

- الخوف من تأزم الوضع الصحي

..... أخرى حددها:

10- هل تشعر بعدم الرضا أثناء إلقاءك للمحاضرة في ظل كوفيد 19؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ"نعم" يعود إلى:

- ضيق الوقت المخصص للمحاضرة

- غياب الطلبة عن المحاضرة

- غموض في إجراءات العمل المحددة من الوزارة الوصية

..... أخرى حددها:

11- هل المدة الزمنية التي برمجت في فترة كوفيد 19 كافية لتقديم الدروس والمهام البيداغوجية؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ"لا" هل يزيد ذلك من أعبائك التدريسية؟

نعم لا

12- هل ترى أن فيروس كورونا أحدث خللا في سير عملية التدريس؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ"نعم" يبرز هذا الخلل:

- غموض الدور

- تداخل المهام

- زيادة الأعباء

..... أخرى حددها:

13- هل تعتقد أن المهام الموكلة إليك في فترة كوفيد مناسبة وظروف المرحلة؟

نعم لا

14- هل تشعر بالإرتياح في مكان عملك أثناء فترة كوفيد 19؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ"لا" لماذا:

- سبق وأن أصيب أحد الزملاء بفيروس كورونا

- الخوف من الإصابة بفيروس كورونا

- التهاون في تطبيق الإجراءات الوقائية من قبل الآخرين

..... أخرى حددها:

15- هل تحرص الكلية على تعقيم الأقسام بعد نهاية الدوام بصفة دورية؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ"لا" يؤدي ذلك إلى:

- الاحتجاج وتقديم الشكوى

- التهديد بمقاطعة العمل إلى حين تحسين الوضع

- احتمالية التغيب عن العمل

- احتمالية التمارض

أخرى حددها:

16- هل تعتقد أن التدريس عن بعد شكل ضغطا إضافيا على الأساتذة؟

لا

نعم

- إذا كانت الإجابة بـ"نعم" لماذا:

- ضعف تدفق الإنترنت

- صعوبة التواصل مع الإدارة والطلبة

- عدم التمكن من استخدام المنصات التعليمية بسلاسة

أخرى حددها:

المحور الثالث: ضغوط علاقات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا

17- هل تكيفت مع ظروف العمل التي وضعت خصيصا في فترة كوفيد 19؟

لا

نعم

18- هل غياب التنسيق والتعاون بين الأساتذة يزيد من غموض الدور أثناء فترة كوفيد 19؟

لا

نعم

- إذا كانت الإجابة بـ"نعم" يؤثر ذلك على:

- تأدية واجباتك بشكل سليم

- عدم القدرة على تحمل المسؤولية

- صعوبة تحمل أعباء إضافية

أخرى حددها:

19- هل تعتقد أن كثرة الإحتكاك بالآخرين في مكان العمل تؤدي إلى إمكانية إصابتك بفيروس كورونا؟

نعم لا

20- هل سبق وأن اضطررت للتعامل مع زميل عمل أصيب هو أو أحد أفراد عائلته بفيروس كورونا؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كيف تعاملت مع الوضع ؟

- تجنب التعامل معه عن قرب

- التهرب منه

- الالتزام بالاحتياطات وتطبيق البروتوكول الصحي

أخرى حددها:

21- هل ترى أنك استطعت التوفيق بين العمل الحضوري و العمل عن بعد ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ "لا" لماذا؟

- زيادة الأعباء

- ضعف تطبيق التعليم الرقمي في الجامعة

- أخرى حددها:

22- هل تعتقد أن فيروس كورونا قد أحدث فجوة بين مجتمع الكلية؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" أثر ذلك في:

- عدم تحقيق الأهداف

- عجز في أداء الأعمال

- غموض في الصلاحيات

أخرى حددها:.....

23- هل أثر كوفيد 19 على معنوياتك في العمل؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كيف كان ذلك ؟

- بشكل إيجابي

- بشكل سلبي

24- هل أدى فيروس كورونا إلى غياب التواصل المستمر مع زملائك في العمل؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" أدى ذلك إلى:

- صعوبة التنسيق في أداء المهام

- انخفاض الروح المعنوية

أخرى حددها:.....

25- هل يوجد تواصل مستمر بينك وبين الإدارة في فترة كوفيد 19؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ "لا" أدى ذلك إلى:

- غياب المعلومة

- التأخر في إنجاز المهام

- عدم بذل جهد في العمل

أخرى حددها:.....

26- هل تعتقد أن غياب الإجماعات والتنسيق في فترة كوفيد 19 أثرت سلباً على عملكم؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كيف ذلك:

- نقص المعلومات حول أداء المهام

- عدم تحقيق الأهداف

- أخرى حددها:

27- هل تعتقد أن فيروس كورونا أدى للعمل تحت ظروف تخلو من روح التفاعل و التعاون والصدقة

بين الزملاء؟

نعم لا

28- هل ترى أنه تم توزيع المهام والأعمال بينك وبين زملائك بطريقة عادلة في فترة كوفيد 19؟

نعم لا

رابعاً: دليل المقابلة

السؤال الأول: هل تعتقد أن الظروف الفيزيائية والتنظيمية في فترة كوفيد ملائمة لأداء مهامكم العملية والبيداغوجية؟

.....

.....

.....

.....

السؤال الثاني: هل تعتقد أن كوفيد 19 سبب ضغوطاً على الأساتذة الجامعيين؟

.....

.....

.....

.....

السؤال الثالث: هل تعتقد أن غياب التنسيق والتواصل بين الإدارة والأساتذة وبين الأساتذة أنفسهم أحدث ضغوطاً على أعضاء هيئة التدريس بالجامعة؟

.....

.....

.....

.....

خامسا: أسماء الأساتذة المحكمين لاستمارة البحث

الجامعة	اسم المحكم
تاسوست - جيجل	بوعموشة نعيم
تاسوست - جيجل	بوجردة الياسين
تاسوست - جيجل	شربال مصطفى
تاسوست - جيجل	ميلاط صبرينة

سادسا: ترخيص بإجراء بحث ميداني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



جيجل في:
إلى السيدة (ة) /
بإمضاء

الموضوع: طلب تصهيلا

بشرفنا أن نقدم إلى سيادتكم طالبين منكم تقدم ما أمكن من تسهيلات و عون للطلبة الآتية
أسمائهم، و هذا قصد إجراء ترخيصات ميدانية في إطار إعداد بحوث جامعية في علم الاجتماع:
(ليسانس) تخصص: علم اجتماع (ماستر) تخصص: تنظيم و عمل

أسماء الطلبة:

- 01- ليسانس
- 02- ليسانس
- 03-
- 04-
- 05-

في الأخير تفضلوا منا سيادتكم فائق التقدير و الاحترام

اسم و لقب الأستاذة (ة) المشرف:
إمضاء الأستاذة (ة):

رئيس القسم

بوقلمون داود
بوقلمون داود

الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

عميد الكلية

