

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم: علوم التربية والأورطوفونيا

العنوان

الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة السنة الثالثة من  
التعليم الثانوي

دراسة ميدانية بثانوية عسوس فرحات بن محمود حراثن - جيجل

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في العلوم الاجتماعية  
تخصص: علم النفس التربوي

إشراف الأستاذة:  
- زبيدة مشري

من إعداد الطالبات:

- ✓ حليلة كروش
- ✓ زهية شحواطي
- ✓ عائدة لورسي
- ✓ كوثر مولاقميم

السنة الجامعية  
2016 م / 2017 م



# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	البسمة
	الشكر
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
10-11	مقدمة
<b>الفصل الأول: موضوع الدراسة</b>	
13	تمهيد
14	أولاً- أهمية الدراسة
14	ثانياً- أهداف الدراسة
14-16	ثالثاً- الإشكالية
16	رابعاً- مفاهيم الدراسة
20-22	خامساً- الدراسات السابقة
23	خلاصة
<b>الفصل الثاني: الضغوط المهنية</b>	
25	تمهيد
26	أولاً- تعريف الضغوط المهنية
29-27	ثانياً- عناصر ومسببات الضغوط المهنية
27	1- عناصر الضغوط المهنية
29-28	2- مسببات الضغوط المهنية
31-30	ثالثاً- مراحل الضغوط المهنية
30	1- المرحلة الأولى
30	2- المرحلة الثانية
31-30	3- المرحلة الثالثة
34-31	رابعاً- مصادر الضغوط المهنية
36-34	خامساً- أنواع الضغوط المهنية
39-36	سادساً- نماذج عن الضغوط المهنية
37-36	1- نموذج هانز سيليه.

37	2- نموذج جيبسون، افانوفيتش ودوتلي
39-38	3- نموذج كينيكي وكرايتر
40-39	سابعاً- طرق علاج الضغوط المهنية
43-40	ثامناً- النظريات المفسرة للضغوط المهنية
41-40	1- النظرية الجسمية
42-41	2- النظرية الاجتماعية
43-42	3- النظرية النفسية السلوكية
43	4- أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين نظريات الضغوط المهنية
44	خلاصة
<b>الفصل الثالث: الأداء الوظيفي</b>	
46	تمهيد
47	أولاً- تعريف الأداء
48	ثانياً- عناصر الأداء
49-48	ثالثاً- محددات الأداء
51-49	رابعاً- عوامل ومعوقات الأداء الوظيفي
50-49	1- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
51-50	2- معوقات الأداء الوظيفي
52-51	خامساً- تقييم الأداء الوظيفي
54-52	سادساً- طرق تحسين الأداء
56-54	سابعاً- نظريات الأداء الوظيفي
58-57	ثامناً- أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين نظريات الأداء الوظيفي
60-59	تاسعاً- النموذج التصوري لمعالجة الضغوط المهنية والأداء الوظيفي
61	خلاصة
<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
63	تمهيد
64	أولاً- مجالات الدراسة
64	1- المجال الجغرافي
64	2- المجال الزمني
64	3- المجال البشري

66-64	ثانيا- فرضيات الدراسة
74-66	ثالثا- المنهج المستخدم في الدراسة
66	رابعا- أدوات جمع البيانات
75-74	1- الاستثمارة
75	خامسا- العينة وكيفية اختيارها
78-76	سادسا- خصائص العينة
79	خلاصة
<b>الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة</b>	
81	تمهيد
91-82	أولا- عرض نتائج الدراسة
94-92	ثانيا- مناقشة نتائج الدراسة
93-92	1- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
94-93	2- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
95	ثالثا- ملخص الدراسة
96-95	رابعا- القضايا التي تطرحها الدراسة
98	خاتمة
103-100	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق
	الملخص

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
28	يمثل عناصر الضغوط المهنية.	01
31	يوضح مراحل ردود الفعل اتجاه الضغوط.	02
37	مراحل حدوث الضغوط المهنية عند سلبه.	03
38	نموذج جيبسون وزملائه لدراسة الضغوط.	04
39	نموذج كرايتر وكنيكي لدراسة الضغط المهني.	05
59	النموذج التصوري للضغوط المهنية والأداء الوظيفي.	06
65	مخطط التحليل المفهومي للفرضية الجزئية الأولى.	07
66	مخطط التحليل المفهومي للفرضية الجزئية الثانية.	08
66	مخطط التحليل المفهومي للفرضية الجزئية الثالثة.	09

## قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	بين المصادر الخاصة بالجوانب المهنية للفرد.	32
02	يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية.	35
03	يوضح أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين نظريات الضغوط المهنية.	43
04	يوضح أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين نظريات الأداء الوظيفي.	58
05	جدول توزيع درجات سلم ليكرت.	68
06	يوضح معامل الثبات ألفا كرومباخ لأبعاد الضغوط المهنية.	69
07	يوضح معامل الثبات ألفا كرومباخ لأبعاد الأداء الوظيفي.	70
08	يوضح الاتساق الداخلي للبعد البيئي.	70
09	يوضح الاتساق الداخلي للبعد الاجتماعي.	71
10	يوضح الاتساق الداخلي للبعد التنظيمي.	72
11	يوضح الاتساق الداخلي للجهد المبذول.	73
12	يوضح الاتساق الداخلي للأداء التدريسي.	73
13	يوضح الاتساق الداخلي للنتائج المتوقعة للأداء.	74
14	توزيع درجات عبارات محور الاستمارة لمقياس ليكرت الثلاثي.	75
15	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	76
16	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن.	76
17	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.	77
18	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها.	77
19	يمثل توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل.	78
20	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأجر.	78
21	يمثل استجابات الأساتذة على عبارات البعد البيئي.	82
22	يمثل استجابات الأساتذة على عبارات البعد الاجتماعي.	84
23	يمثل استجابات الأساتذة على عبارات البعد التنظيمي.	85
24	يمثل ترتيب أبعاد الضغط المهني حسب المتوسط الحسابي.	86
25	يمثل استجابات الأساتذة على عبارات الجهد المبذول.	87
26	يمثل استجابات الأساتذة على عبارات الأداء التدريسي.	88
27	يمثل استجابات الأساتذة على عبارات النتائج المتوقعة.	89



90	يمثل ترتيب أبعاد الأداء الوظيفي حسب تقدير المتوسط الحسابي.	28
91	التفسير في ضوء الفرضية الأولى اعتمادا على كا <sup>2</sup> .	29
92	التفسير في ضوء الفرضية الثانية اعتمادا على كا <sup>2</sup> .	30
93	التفسير في ضوء الفرضية الثالثة اعتمادا على كا <sup>2</sup> .	31

مقدمة

التربية بمفهومها الحديث ضرورة فردية وجماعية كونها الأداة الفعالة لتحقيق التنمية البشرية والاجتماعية والاقتصادية لذلك نلاحظ أن الشعوب التي أدركت هذه الحقيق مبكرا تمكنت من استثمارها في موارد بشرية في حين بقية الشعوب التي لم تدرك هذه الحقيقة تعاني التخلف بجميع مظاهره لأن أي نهضة لن تقوم لها قائمة إلا إذا تركزت على أساس وعي تربوي لتناول المجتمع في جميع صفوفه وفئاته وأول ما يجب الاهتمام به هو الأستاذ لأنه العنصر الرئيسي في العملية التربوية وعليه يتوقف نجاحها وفشلها، لذا يجب أن تضع السياسات الحكومية هذا العنصر في أرفع مكانة حتى يساهم في تربية النشء ولن يتحقق هذا الأمر إلا إذا تهيأت له ظروف نفسية واجتماعية واقتصادية وبيئية أو تنظيمية.

وبما أن نعيش في بيئة تسودها المثيرات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها حيث أن هذه المثيرات والمنبهات البيئية المختلفة جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على مهام الأستاذ وواجباته الوظيفية وعلاقته مع التلاميذ والأستاذ في الثانوية، ونظرا لأهمية العديد من البحوث ولكن يلاحظ أن الكتابات في هذا المجال لازالت في معظمها على مستوى التحليل النظري ولم تتل الدراسات التطبيقية فيها إلا نصيب محدود من الاهتمام وتبقى العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للأساتذة داخل المؤسسات أمرا مهما خاصة من أجل بلوغ الأهداف المرجوة.

ولقد تضمنت الدراسة ستة فصول هي:

- **الفصل الأول:** فصل تمهيدي خاص بالإطار المنهجي للدراسة وما يتعلق به من إشكالية وتحديد المفاهيم وأسباب اختيار الموضوع إضافة إلى أهداف وأهمية الدراسة وكذا المفاهيم المرتبطة بالدراسة إضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

- **الفصل الثاني:** تناولنا فيه تعريف الضغوط المهنية وعناصره ومسبباته والمراحل التي تمر بها الضغوط ومختلف أنواعها ومصادرها وطرق مواجهتها وأخيرا النماذج والنظريات المفسرة للضغوط وأوجه التشابه والاختلاف بين هذه النظريات.

- **الفصل الثالث:** وفيه تطرقنا إلى المتغير الثاني من الدراسة وهو الأداء الوظيفي وقد تضمن هذا الفصل تعريف الأداء، عناصره، محدداته، العوامل المؤثرة عليه، معوقاته، تقييم الأداء ونظرياته وأوجه التشابه والاختلاف بين هذه النظريات وأخيرا نموذج تصوري لمعالجة الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

- **الفصل الرابع:** خصص للإجراءات المنهجية للدراسة الميداني وقد تضمن تعريف المؤسسة محل الدراسة، الحدود الجغرافية، الحدود البشرية، الحدود الزمنية، بالإضافة إلى المنهج المستخدم في الدراسة وأدوات جمع البيانات والعينة وخصائص العينة.

- **الفصل الخامس:** خصص لعرض ومناقشة النتائج، وتناولنا فيه عرض بيانات الدراسة، ومناقشة هذه النتائج في ضوء الفرضيات، ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة، وملخص الدراسة والقضايا التي تطرحها هذه الدراسة.

## الفصل الأول: موضوع الدراسة

تمهيد

أولاً- أهمية الدراسة

ثانياً- أهداف الدراسة

ثالثاً- الإشكالية

رابعاً- مفاهيم الدراسة

خامساً- الدراسات السابقة

خلاصة

## تمهيد

إننا نعيش في بيئة كثرت فيها الضغوط بغض النظر عن أسبابها وأثرها على الفرد، ولم يقتصر هذا التأثير في البيت بل تجاوز بيئة العمل، فأصبح معظم الأساتذة يواجهون مختلف أنواع الضغوط أثناء العمل، وهذا ما آثار فضولنا لاختيار هذا الموضوع محاولين في هذا الفصل الذي عنوانه بالإطار الموضوعي للدراسة والذي يتضمن ما يلي.

## أولاً- أهمية الدراسة

إن أهمية الدراسة تتجلى من خلال مدى مساهمتها في إبراز المشكلة المطروحة وذلك بعد تحديدها تحديداً دقيقاً وللبحث ككل أو لكل متغيراته ونحن بصدد تسليط الضوء على الضغط المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة السنة الثالثة ثانوي".

وعلى ضوء هذا يمكننا حصر دراستنا في النقاط التالية:

- إبراز أهم السمات التي تميز البيئة المهنية للأستاذ.
- محاولة تفسير الحالة النفسية والحالة الاجتماعية والمهنية التي يمر بها الأستاذ خلال عمله.
- التعرف على أهم العوائق التي تسبب الضغط للأساتذة أثناء تأدية مهامهم.
- محاولة لفت الجهات المعنية في هذا المجال من خلال النتائج المتوصل إليها واقتراح الحلول المناسبة لتقليل من الضغوط المترتبة عن ممارسة مهنة التعليم أو التدريس.

## ثانياً- أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الإجابة عن التساؤلات التي تتركز عليها الدراسة.
- التعرف على مختلف الضغوط التي يتعرض لها الأستاذ.
- الاستفادة من هذه الدراسة في حياتنا اليومية والمهنية.
- وصف الضغوط المهنية في المؤسسات التعليمية (ثانوية) وإعطاء صورة واقعية عن التعليم الجامعي في الجزائر.
- اقتراح بعض التوصيات للتخفيف من حدة تأثير الذي تفرضه الضغوط المهنية على عملية التعليم.

## ثالثاً- الإشكالية

تعتبر الضغوط من أصعب الأمور التي تواجه الفرد في حياته وذلك لما يسببه من عدم استقرار وراحة في جميع الميادين، فالضغوط هي المثيرات البيئية والشخصية والاجتماعية التي يواجهها الفرد في

المحيط الذي يعيش فيه والتي تؤثر على تفاعله مع الآخرين كما تسبب له حالة من عدم القبول والرضى والتكيف مع عمله مما يؤثر على إنجاز الفرد وميوله للعمل.

ويواجه معظم الأفراد في عصرنا الحالي مخاطر ومتاعب أثناء عمله لأنه لا يوجد أسلوب حياة يخلو من المساوئ والتحديات والتي تعرف بالضغوط المهنية، وهذه الأخيرة تعد من الأمراض المهنية المعاصرة في مهنة التدريس.

فالضغوط المهنية هي تجربة ذاتية تحدث لدى الأفراد وهذا الضغط يحدث اختلال نفسي كالتوتر القلق أو الإحباط، ويحدث نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه فمثلا عدم وجود تهوية داخل غرفة الصف يؤثر على نفسية الأستاذ مما يجعله متعبا فلا يستطيع تأدية عمله بشكل جيد.

فالضغط قد يكون ناتج عن قلة دافعية التلاميذ للتعلم أو فقدان الضبط والنظام داخل غرفة الهدف أو التغيرات التي تحدث في المنهاج الدراسي وضيق الوقت، كما قد يكون ناتج عن عدم لتأقلم مع الزملاء وصراع الدور داخل المؤسسة التربوية، أو ضعف الاتصال مع المدير وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات وكذلك من ناحية عبء العمل التي يتلقاها الأستاذ مما يؤدي إلى إجهادهم والذي بدوره يؤدي إلى عدم فهم التلاميذ للدروس وهذا يولد في حد ذاته ضغطا مهنيا لدى الأساتذة.

ومن هنا يظهر لدى الأساتذة الشعور بالضغط، هذا الأخير يرتبط بالأداء الذي يتعلق بمدى سعي الأساتذة إلى تحقيق أهدافهم الذين يسعون إليه فالأداء هو المستوى الذي يحققه الأستاذ عند قيامه بوظيفته من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه، فهو يعكس ما يتمتع به الأستاذ من قدرات ومهارات وإمكانيات كاستغلال الوقت بشكل جيد، التفاعل مع التلاميذ والقدرة على العمل، فالأداء الجيد للأستاذ وكونه في المستوى المطلوب يؤدي إلى تحقيق الأهداف المتمثلة في تحسين مستوى التحصيل الدراسي للتلاميذ والارتقاء بمستوى المؤسسة.

فقد أكدت بعض الدراسات على وجود علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للأساتذة، فبعضها كشف عن وجود علاقة إيجابية بين الضغط والأداء فتأثير الضغوط المهنية على الأداء بشكل إيجابي يتمثل في منح الدافع للعمل والشعور بالإنجاز والقوة والثقة بالنفس والمحافظة على التركيز في العمل، وفي المقابل يوجد من يرى أنه توجد علاقة سالبة بين الضغوط المهنية والأداء حيث أنها تؤدي إلى الشعور بالفشل وجعل الأستاذ يشعر بتراكم العمل.

وانطلاقا من هذا سنحاول معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي، وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي.



- ما طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي؟ ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:
- هل للعوامل البيئية علاقة بالجهد المبذول للأستاذ؟
- هل للعوامل الاجتماعية علاقة بالأداء التدريسي للأستاذ؟
- هل للعوامل التنظيمية علاقة بالنتائج المتوقعة للأداء؟

#### رابعاً- تحديد المفاهيم

يمكن القول بأن تحديد المفاهيم هو تبسيطها بصورة تسمح للقارئ بفهم محتواها أكثر، وهذه الخطوة التي هي أساسية في منهجية البحث العلمي تعتبر الركيزة التي يعتمد عليها الباحث في معرفة جوهر الظاهرة محل الدراسة.

وموضوع دراستنا الحالي المتضمن للضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي يحتوي على عدة مصطلحات ومفاهيم يجب تحديدها وتبسيطها ليتسنى لنا الإلمام بجزيئات الموضوع.

#### 1- مفهوم الضغط المهني

1-1 من ضغط، يضغط، ضغط الشيء بمعنى اعتصره حتى تضائل حجمه وعليه فالضغط هو العصر « يعرف الضغط اصطلاحاً بأنه نتيجة أو استجابة عامة لفعل ما أو موقف يتعرض الفرد لمجموعة من المطالب المختلفة سواء كانت مادية أو نفسية والضغط مرتبط بتفاعل الشخص مع بيئته». (جوزيف ، 2000 : 537 )

ويعرف مفهوم الضغط على أنها: « مثيرات نفسية وفسولوجية تضغط على الفرد وتصعب عليه عملية التكيف مع المواقف وتحويل دون أدائه لدوره بفعالية" وهو حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد معدلات أو متطلبات ترتبط لما يرغب فيه ولكن نتائجها تغير بأنها غير مؤكدة ومهمة" ويشير الضغط إلى وجود عوامل داخلية وأخرى خارجية لردود الفعل لدى الفرد جسمياً ونفسياً ». (بن عامر وعلي محمد ، 1998: 657).

ويعرف الضغط كذلك بأنه علاقة تبادلية بين شخصية الفرد والمثيرات البيئية

Transactional Prossee Between Individual and tvironment

ويقع الفرد على عرضة للضغوط عندما تفوق المثيرات البيئية قدرته على الاستجابة لها والتكيف معها فإما أن:

- ينفجر للخارج.

- يتكيف.

- تهتري من الداخل.

الضغط علاقة تبادلية بين شخصية الفرد والمثيرات البيئية.

### التعريف الإجرائي

هو مجموعة المشاعر السلبية التي تؤثر على الفرد الناحية العقلية والفيولوجية مثل: القلق الإحباط، مما يؤدي إلى عدم التوازن بين متطلبات الدور الذي يقوم به وقدراته الشخصية.

### 2- مفهوم الضغط المهني

تعرف الضغوط المهنية بأنها: « استجابات عاطفية أو فيسيولوجية ضارة تحدث عندما تكون المتطلبات والحاجات الوظيفية لا تتلائم مع القدرات أو الموارد أو حاجات العمال ». ( محمد زايد، 2006: ص06).

- التعريف الموجه بالمثيرات: Stimulusdéfinition:

هو قوة المثير تضغط على الفرد فتولد إجهادا أو توتر.

- التعريف الاستجابي: Reponse définition:

هي استجابة فيسيولوجية أو نفسية من الفرد تجاه الأحداث الضاغطة التي تحمل معها اضرار محتملة. (الزيات، 2000:124)

- تعريف مثير: Stimuluss Répose définition:

« هي نتيجة منطقية للتفاعل بين مثيرات البيئية واستجابة الفرد ».

ويعرف ماك جرات Mak Grath: ضغوط المهنية بأنها: « حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد والبيئة بأنها: "حالة الفرد أمام مطالب أو عواقب أو فرص ». (منكور، 2000: 02).

وفي تعريف الكبيس لضغوط العمل نجد أنها: « ظروف وأحداث أو مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية ومشاعرهم وعلى أحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كيهما معا ». (زايد، 2006: 06).

## التعريف الإجرائي

ومن خلال التعاريف السابقة والتي أوردها الكتاب والباحثون والتي تعتبر عن وجهات نظرهم لمفهوم الضغوط المهنية نأتي نحن إلى صياغة التعريف الإجرائي الآتي:

« ضغوط المهنية تتمثل في مجموعة من المثبرات (داخلية أو خارجية) تؤدي إلى عدم التوازن (النفسي أو الجسمي) لدى الفرد العامل، لما يؤدي إلى القيام بردود أفعال وفقا لطبيعة العمل الذي يؤديه عبء هذا العمل والذي يملئ تكاليفات ومطالب تسمح بالتعايش ».

## 2- مفهوم الأداء

### 1- لغة:

يشير المعنى اللغوي للفعل إلى المعنى المشي مشيا ليس بالسرير ولا بالبطء، وأدى الشيء أي قام به ويقال به ويقال فلان أدى الذين أي قضاها.

وأدى فلان الصلاة أي قام بها لوقتها، وأدى الشهادة أي أدلى بها وأدى إليه الشيء أي أوصله إليه". (أنور، 2004: 219).

### 2- اصطلاحا:

يعرفه محمد سعيد أنور بأنه: « يعبر عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي يبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والتي بالتالي يشير إلى درجة إتمام وتحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد ».

أما علي السلمي فيرى أن الأداء هو: « الإنجاز الذي يتحقق ما يبليه الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني ». (سلمي، 1998: 267).

كما عرفه روبيسكت Rbosquist بأنه: « العلاقة بين النتيجة والمجهود وهو أيضا معلومة كمية في اغلب الأحيان تبين حالة أو درجة بلوغ الغايات والأهداف والمعايير والخطط المتبعة من طرف المؤسسة ».

ولقد جاء فروم Vroom: « بنموذج عمق فيه مفهوم الأداء الإنساني والمعروف نظرية التوقع حيث أصبح الأداء الإنساني يتحقق بتفاعل الدافعية مع القدرة على الإدراك ويعبر عن ذلك بالعلاقة التالية:

– الأداء الإنساني: الدافعية × القدرة × الإدراك

ويعني التفاعل بين العوامل الثلاثة السابقة، أن كل عامل من هذه العوامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة وإنما من خلال امتزاجه بالآخرين (العاملين الاثنتين). (خان، 2004: 74)

### مفهوم الأداء الوظيفي

"هو نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة والهدف المخصص له بنجاح".

تعريف علي سلمي: "الأداء هو الانجاز الذي يتحقق نتيجة ما يليه الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني". (محمود، 1993: 07)

### التعريف الإجرائي

« هو الجهد المبذول من طرف الأستاذ بهدف تحقيق الأهداف المسطرة بنجاح ».

### 3- الأساتذة

هو موظف تلقى تكوينه من المعهد أو الجامعة حيث تحصل على شهادة ليسانس أو الماستر أو الدكتوراه تمكنه من التدريس في مرحلة التعليم الثانوي.

### 4- التعليم

يعرف التعليم على أنه: « المهارات والمعارف والقيم الجديدة التي يمارسها الشخص بنفسه والتي يكون القصد منها اكتشاف المهارات والمعارف والتغيرات ». (الموسوعة العربية العالمية، 2009: 103)

### 4- التعريف الإجرائي

« التعليم هو تلك المهارات والمعارف التي يكتسبها الشخص خلال مساره الدراسي ».

### 5- الخبرة

تم تناول الخبرة في العديد من المراجع والأدبيات الخاصة لإدارة الأفراد والموارد البشرية تحت تسمية الأقدمية، وأيا كانت الاختلافات في المسمى فالمضمون واحد، وقد وردت عدة تعاريف لهذا المصطلح نذكر منها.

تعريف زكي بدوي، الذي يعرفها بأنها: « تعني أولوية أو أسبقية حصل عليها الموظف لطول خدمته في عمل معين، مثل الأقدمية في الدرجة أو الوظيفة، كما تبين حقوق الأقدمي، لما إذ كانت تقول

للعاملين على أساس الأقدمية بالنسبة لجميع العاملين في المنشأ أو على أساس الأقدمية في الإدارة أو القسم، أي يعتبر كل قسم وحدة مستقلة عن باقي أقسام أو إدارات». (بدوي، 1988: 483).

كما يعرفها بأنها: «المعلومات والمهارات التي يحصل عليها الفرد من تجاربه المختلفة وتدخل مدة الخدمة السابقة في تقدير الأجر، كما تؤثر الخبرة اللاحقة في فرص الترقى، وتحدد مواصفات الوظائف مدة الخدمة المطلوبة كحد أدنى لشغل الوظيفة».

ويعرفها البعض على أنها: «معددة بمدة زمنية لعدد السنوات في المؤسسة، وهذه الأقدمية يمنح لصاحبها جملة من الحقوق والاعتبارات والمؤهلات الاحتلال مكانة خاصة في المؤسسة». (السالم: 2001، ص ص 23-24).

### التعريف الإجرائي

الخبرة: «هي المدة الزمنية التي قضاها الفرد في وظيفة ما وهذه المدة هي التي تجعل الفرد قادراً على مواجهة المشاكل والصعوبات التي يتعرض لها في مشواره المهني».

### خامساً- الدراسات السابقة

إن نمو المعرفة وتشعبها يفرض على الباحث عندما يفكر في أي بحث علمي لا بد من الإطلاع على الدراسات السابقة أو المشابهة لموضوع الدراسة، فالدراسات السابقة تشكل تراثاً معرفياً ومصدراً غنياً للجميع الباحثين والدراسي فمن خلالها يتمكن الباحث من إعداد دراسته واختيار موضوع البحث، إذ لا بد كذلك من الأخذ بنتائج الدراسات المتوصل إليها، فقد تكون إحدى متغيرات الدراسة مشابهة مع دراسة سابقة.

وتكمن أهمية الدراسات السابقة أنها تساعد الباحث في التعمق والتدقيق في بحثه من خلال توجيهه عند صياغته لفرضيات الدراسة وفي اختيار المنهج المناسب وأدوات جمع المعطيات الأكثر ملائمة.

وسنعرض فيما يلي بعض الدراسات السابقة المشابهة لموضوع دراستنا كما يلي:

#### 1- الدراسة الأولى

حيث تتضمن هذه الدراسة مجموعة العوامل الشخصية والبيئية التي تساهم في إحساس المدرس بالإرهاك النفسي، وهذه الدراسة أجريت في القاهرة وتتمثل في دراسة برايس وآخرون (1985).

اشتملت عينة الدراسة (1213) معلما ومعلمة ما ولقد توصل الباحثون إلى تبيان العوامل المختلفة التي تساهم في الإحساس بالإرهاك النفسي للمدرس وهي:

- العوامل الضاغطة التي تتمثل في الممارسات الإدارية العقيمة داخل المؤسسة وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، ونقص المساندة الاجتماعية من قبل المدير، الزملاء والأسرة، وأولياء التلاميذ.
- العوامل الشخصية المتمثلة في نقص الكفاءة الذاتية للمعلم ونقص الدعم الذاتي ونقص الخبرة في مجال التدريس. (سلامي، 2007:26)

## 2-الدراسة الثانية

تتضمن بعض العوامل البيئية والتنظيمية وهي لجون وايت وزملائه (1985) التي عنوانها (عوامل الضغط بين ضباط الشرطة) قد أجراها الباحثون على مجموعة من أفراد إدارة الشرطة بمدينة كارولينا الشمالية بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وذلك باستخدام استبيان مكون من 85 فقرة وقد استنتج الباحثون أن أهم عوامل الضغط التي يتعرض لها أفراد الشرطة هي نقص المعلومات وصعوبة الاتصال بقائد المكتب، وكذلك أنظمة التقييم وصل ساعات العمل.

ويتضح لنا من خلال هذه الدراسة أن أهم عوامل الضغط ترجع إلى:

- البيئة التنظيمية بوسائل الاتصال.

- عدم تنظيم ساعات العمل وجدولتها.

وهذا ما يؤثر على سير القرارات الخاصة التي تتطلب سرعت البث فيها.

## - الدراسة الثالثة

وتتضمن هذه الدراسة مجموعة العوامل البيئية المتمثلة في دراسة لورنس باسما حول ضغوط العمل لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي مصدرها الانفعالات النفسية والسلبية المصاحبة لها على مجموعة من معلمي ومعلمات التعليم الأساسي بالمرحلة الابتدائية والمرحلة الإعدادية بمحافظة القاهرة في العام الدراسي 1988-1987 إن معظم المعلمين يعانون من ضغوط العمل ويتعرضون للانفعالات النفسية السلبية مثل: الغضب والقلق، الانزعاج، قلة العيلة، التعب، الأرق.

وأهم ثلاثة أبعاد لمصادر ضغوط العمل، كما يدركها المعلمون من عينة البحث، تتمثل في كافة الفصول وحالة الحجرات في المدرسة، ومشكلات تتعلق بالنمو المهني للمعلم، ومشكلات تتعلق بالتلاميذ، وكشفت النتائج أن درجة إحساس معلمي المرحلة الإعدادية بضغوط العمل. (لورنس، 1988: 85).

### 3- الدراسة الرابعة

تتضمن هذه الدراسة العوامل الاجتماعية وهي دراسة شوقية إبراهيم (1993) كانت بهدف دراسة الضغط النفسي لدى الفئات الخاصة ومعلمي التعليم العام في ضوء الجنس المعلم ومدة خبرته وعلاقته بتلاميذه ومن معلمي الفئات الخاصة 100 معلم بالتعليم العام بالمنصورة، مقاييس الإنهاك النفسي للمعلم، العلاقات الشخصية بمدرسه ويشمل علاقته بتلاميذه وزملاءه وإدارة مدرسته فأوضحت النتائج أن معلمي التربية الخاصة أكثر ضغوطاً من معلمي التعليم العام كلما أوضحت ارتباطاً سالب بين مدة خبرة المعلم والضغوط النفسية لمهنة التدريس وبالنسبة لنوعية المعلمين فالمعلمون الأكثر ضغوطاً هم الأكثر اضطراباً في علاقاتهم بتلاميذهم وزملائهم وإدارة الصف المدرسة، وقد أوضحت الدراسة أن أهم مصادر ضغوط مهنة التدريس هي علاقة المعلم بطلابه وبزملائه وإدارة مدرسة، وصراع وعين الدور واتجاهات المجتمع نحو المهنة. (صلاح الدين محمد، 2002: 80).

### 5- الدراسة الخامسة

وتتضمن هذه الدراسة مجموعة العوامل الاجتماعية التي قام بها عباس إبراهيم متولي (2000) وعنوانها: « الضغوط النفسية وعلاقتها بالجنس ومدة الخبرة وبعض سمات الشخصية لدى معلمي المرحلة الابتدائية ».

وهدف إلى التعرف على الفروق في الضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، وتكونت عينة الدراسة من 240 معلماً ومعلمة بالمرحلة الابتدائية من بعض المدارس بمحافظة ديباط.

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في الضغوط النفسية لصالح المعلمات.

- كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين والمعلمات مرتفعي الضغوط النفسية بمليون إلى العتاب والابتعاد عن الصحة النفسية ويشعرون بالتوتر والانفعال والتردد والإحساس بالنقص وعدم الكفاءات في أداء أعمالهم وتكون علاقاتهم برؤسائهم وزملائهم سلبية. (حسونة، 2008: 50).

## خلاصة

بعد استعراضنا لهذا الفصل حول الإطار الموضوعي للدراسة والتي تعتبر أول خطوة يقوم لها أي باحث أثناء دراسته والتي تتضمن تمهيدا للفصل، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، وتحديد إشكالية الدراسة والتي أنهيناها بالتساؤل الرئيسي وأسئلة فرعية وصولا بالمفاهيم الدراسة والدراسات السابقة.



## الفصل الثاني: الضغوط المهنية

تمهيد

أولاً- تعريف الضغوط المهنية

ثانياً- عناصر ومسببات الضغوط المهنية

1- عناصر الضغوط المهنية

2- مسببات الضغوط المهنية

ثالثاً- مراحل الضغوط المهنية

1- المرحلة الأولى

2- المرحلة الثانية

3- المرحلة الثالثة

رابعاً- مصادر الضغوط المهنية

خامساً- أنواع الضغوط المهنية

سادساً- نماذج عن الضغوط المهنية

1- نموذج هانز سيليه.

2- نموذج جيبسون، افانوفيتش ودوتلي

3- نموذج كينيكي وكرايتر

سابعاً- طرق علاج الضغوط المهنية

ثامناً- النظريات المفسرة للضغوط المهنية

1- النظرية الجسمية

2- النظرية الاجتماعية

3- النظرية النفسية السلوكية

4- أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين نظريات الضغوط المهنية

خلاصة

### تمهيد

أصبحت الضغوط المهنية من الأمور الحتمية التي تواجه الإنسان، فهي لا تؤثر على سلوكاته الإنسانية في حياته العامة فقط، بل حتى على سلوكاته وأداءه في عمله، ونظرا لأهمية الضغوط المهنية أصبح هذا الموضوع احد المجالات الأساسية الواجب البحث فيها ودراستها، وسنتطرق في هذا الفصل إلى تقديم ماهية الضغوط المهنية من خلال إبراز مفهوميها، عناصرها، مراحلها، أنواعها، وأخيرا طرق مواجهتها.

### أولاً- تعريف الضغوط المهنية

لقد تعددت تعريف الضغوط المهنية ولم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد لها، ويعود السبب في ذلك الاختلاف نظرة كل باحث إلى الضغوط المهنية، فبعضهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبارها مصدر رئيسي لها، وبعضهم ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد ونذكر منها على سبيل المثال ما يلي:

عرف "لرثانز" الضغط المهني: بأنه الاستجابة لوقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني، نفسي، أو سلوكي لأفراد المنظمة.

ويعرف "عسكر" الضغوط بأنها مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديداً له. (حسن صادق، 2006: 3).

أما "عبد الباقي" فعرفها بأنها: عبارة عن ردود الفعل الفرد إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية، ولتكون ردود الفعل هذه متمثلة في: بالخوف، الارتجاف، زيادة ضغط الدم، الارتباك، غياب الذاكرة وغيرها.

ووضح "العديلي" الضغط المهني بأنه: الجانب النفسي والتغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي علة الفرد مواجهتها تفوق طاقته وإمكاناته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديداً يمارس ضغطاً نفسياً عليه. (عياصرة، بن أحمد، 2008: 106، 107).

أما "هانس سيليه" فقد أشار إلى أن الضغوط المهنية: ليس مجرد توتر عصبي ليس مجرد قلق، ليس بالضرورة ضاراً أو سيئاً وإنما قد تكون له نتائج ايجابية، ليس شيء يمكن تجنبه، إن غياب التوتر كلياً يعني الموت. (حريم، 1997: 197، 179).

إذا ضغط المهني يحدث نتيجة التفاعلات النفسية الواسعة التي تحدث عند الفرد تجعله مهيباً لاستخدام وسائل الدفاع ليحافظ على مصالحه بحيث ينتج عنها تأثيرات سلوكية وفيزيولوجية وكلما نجح الفرد في الدفاع عن مصالحه تعود حالته السلوكية والفيزيولوجية لطبيعتها وإلا سيحاول الاستعداد لمواجهة هذه الحالة والتي تعتبر طارئة بالنسبة فتستمر الأعضاء الفيزيولوجية والسلوكية وإن استمرت هذه الحالة فقد يصاب بالاكنتاب في بعض الحالات.

## ثانياً- عناصر ومسببات الضغوط المهنية

### 1-عناصر الضغوط المهنية

للضغوط المهنية التي تواجه الفرد في عمله تفاوت من فرد لآخر، فبعضها يكون شديداً ومتوسطاً أو خفيفاً وقد تكون دائمة أو مؤقتة، وكل فرد يستجيب لهذه الضغوط حسب شخصيته وقدراته في الاستجابة والتكيف ومدى تحمله.

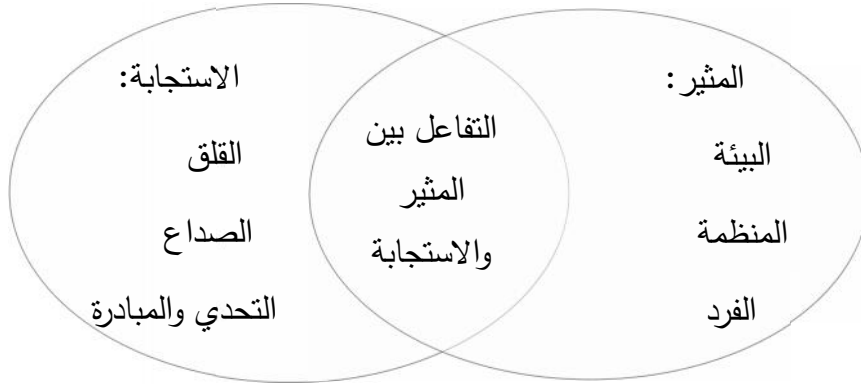
وقد بين "ولاس وسيزلاجي" أن الضغوط تجارب داخلية تولد عدم التوازن النفسي أو الفيزيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة العوامل في البيئة الخارجية (المنظمة، الشخص) وهناك ثلاث عناصر رئيسية للضغوط تتمثل في (عياصرة، بن أحمد، 2008: 112، 113).

**1-1 -العنصر المثير:** وهو عبارة عن مصادر الضغوط المختلفة، الشخصية، البيئة، الوظيفية أو هو ما يتعرض له الفرد من مؤثرات ناتجة عن الفرد ذاته أو المنظمة أو البيئة ويترتب عليها شعور الفرد بالضغط.

**1-2- عنصر الاستجابة:** وهي رد الفعل التي تحدث من الفرد عند تعرضه للمثيرات الضاغطة وهي تتمثل في رد فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية اتجاه الضغط مثل: القلق، الإحباط، هذا من الناحية السلبية، أما من الناحية الإيجابية فتكون الاستجابة بخلق لروح المبادرة، التحدي.

**1-3- التفاعل:** وهو ما يحدث بين مثيرات الضغوط وبين ما يحدث من استجابات، ويوضح الشكل رقم (1) العلاقات بين هذه العناصر.

الشكل رقم (1): يمثل عناصر الضغوط المهنية.



ويمكن توضيح هذا التفاعل بين المثيرات والاستجابات من خلال عدم تماشي قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفي، وتولد لديه فجوة ما بين مالا ومنتوق من الفرد وما وجدته في الواقع، فمقدار تلك الفجوة هو نفسه مقدار الضغط الذي يشعر به.

## 2- مسببات الضغوط المهنية

تنشأ الضغوط المهنية من أسباب كثيرة، حتى أنه يمكن القول ا ناي شيء داخل العمل قد يكون سببا للتوتر والقلق ويعتمد هذا إدراك الفرد لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة والمحيطية به، وفيما يلي نتعرض لأهم الأسباب الموجود في العمل أو بيئته والتي تؤدي إلى زيادة الشعور بالتوتر والقلق وضغوط العمل.

**2-1- صعوبة العمل:** تسبب صعوبة العمل شعور بعدم الاتزان وترجع صعوبته إما لعدم معرفة الفرد لجوانبه أو لعدم فهمه لهذه الجوانب ويلعب المشرف ونظام الغدارة دور هام في هذا المجال فعدم وجود بطاقات وصف المشرف ونظام الإدارة دور هام في هذا المجال، فعدم وجود بطاقات وصف يقوم المشرف بإطلاع الأفراد عليها، فعدم وجود بطاقات وصف يقوم المشرف بإطلاع الأفراد عليها، وعدم شرحه لها يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل وقد ترجع صعوبة العمل أحيانا إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو اكبر من القدرات المتاحة.

**2-3- مشاكل الخضوع للسلطة:** تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية فكل رئيس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء وعادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء وهذا يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض.

**2-4- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم:** تميل المنظمات كبيرة الحجم أن تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بلوحة وإجراءات رسمية والمعتمدة على نظر إشراف متشددة والمتمركز على سياسات

رشيدة موضوعية لا تأخذ في الحساب الاعتبارات الشخصية وتعارض ذلك عادة مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجاتهم وتؤكد الذات ويلقى ذلك التعارض ضغوطا نفسية على العاملين.

**2-5- التنافس على الموارد:** ينظر دائما إلى الموارد على أنها نادرة أو محددة وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد، ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة والمقايضة وهي قد تؤدي على الشعور بالضغط المهني.

**2-6- عدم وضوح العمل والأدوار:** ويعني هذا عدم تأكد الفرد من شكل واختصاصات عمله ويتدرج هذا إلى تأكد الفرد من توقعات الآخرين عنه فيما يجب أن يؤديه أو التصرفات الواجب أن يسلكها ويؤدي هذا الأمر إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله مما يزيده من الشعور بالضغط.

**2-7- اختلاف ظروف العمل المادي:** إن اختلاف ظروف العمل المادية من إضاءة وحرارة ورطوبة ووضوء وترتيب مكان العمل وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية.

**2-9- اختلاف العلاقات الشخصية:** يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذا العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي بالأمر إلى تمييز العلاقات بالعدوانية أو الصراعات أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقات كما تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية وقد يزيد حجم العلاقات الشخصية بدرجة عالية إلى حد الذي يمثل انفصال واعتراب من قبل الفرد.

**2-10- الأحداث الشخصية:** يتعرض الفرد من أن لأخر الأحداث في حياته الشخصية تمثل مقدار من الإثارة والغموض والضغط ولقد وجدت البحوث فقدان الزوج والزوجة يمثل أعلى الأحداث من حيث الضغط النفسي يليها أحداث الطلاق والإصابة أو المرض الخطير والإحالة إلى التقاعد والزواج والتغيير في المسؤولية الوظيفية، والمشاكل مع الرئيس والإجازات والأعياد. (عباصرة، بن احمد، 2008: 114، 115).

إن هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل فتسبب شعور الفرد بضغوط العمل.

**2-11- تأثير شخصية الفرد:** وجدت بعض الأحداث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن فهم يقرأ كتب أثناء أكله، ويعمل أثناء مشاهدته للتلفزيون ويراجع ملفاته أثناء سفره، إن هؤلاء الناس في استمتاعهم بوقت الراحة يؤديون أعمال أخرى، وأنهم في لقاءاتهم الاجتماعية بالآخرين يحاولون البحث عن إمكانية تطوير أعمالهم وعادة يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط أو أنهم لا يشعرون مثلما يشعر الآخرون بحدة الضغوط، فقد نجد مصابا بالبرد لكنه يؤدي عمله على خير وجه ولكن حينما يقع هؤلاء في أزمة كبيرة لتكون لها أثر كبير في حياتهم. (ماهر، 2002: 384، 385).

### ثالثاً - مراحل الضغوط المهنية

عندما تعرض الإنسان للضغوط فإنه يبذل محاولات من أجل التكيف مع هذه الضغوط، تتمثل في ردود أفعال اتجاهها، حيث تمر ردود فعل الإنسان اتجاه الضغوط المهنية بعدة مراحل تتمثل في (أبو قحف، 2002: 172، 173، 174).

#### 1- المرحلة الأولى: (مرحلة التعرض للضغوط)

يطلق عليها مرحلة الإنذار، هنا يواجه الفرد بفعل مثير خارجي أو داخلي ينشط نظام الداخلي، ويتم استشارة وسائل الدفاع لدى الفرد، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط مهنية 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، الحساسية النقد، سوء استغلال الوقت.

#### 2- المرحلة الثانية (مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف)

في هذه المرحلة يحاول علاج الآثار التي حدثت، ومقاومة أي تدهور وتطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فإذا نجح في ذلك يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى التوازن إما إذ فشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

#### 3- المرحلة الثالثة: (مرحلة الاستنزاف والتعب وإنهاك)

مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد طاقته وقدراته، فيصاب بإيجاد نتيجة لتكرار ومحاولات التكيف، وتتجلى أعراض هذه المرحلة في مجموعة من المظاهر نذكر منها: الاستياء من جو العمل، انخفاض معدلات الانجاز، اللامبالاة، الاكتئاب، النسيان، ضغط الدم، التفكير في الوظيفة. (أبو قحف، 2002: 172، 173، 174).

ويوضح الشكل التالي مراحل ردود الفعل اتجاه الضغوط المهنية وفقا: هانز سيبيه.

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	الضغط المرتفع
حركة المنبه	المقاومة	إنهاك وتعبد	الضغط المنخفض
يبدأ الجسم في التغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك نقل المقاومة	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	بعد فترة المقاومة يبدأ الجسم في الإنهاك فنقل طاقة المقاومة	

الشكل رقم (2): يوضح مراحل ردود الفعل اتجاه الضغوط

#### رابعاً: مصادر الضغوط المهنية

إن العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر ضغط للفرد عديدة ومتنوعة فمنها ما هو ناشئ عن الفرد وعمله ومنها ما هو ناشئ عن المنظمة وبيئتها.

**1- المصادر المتعلقة بالفرد:** ويتوقف هذا على إدراك الفرد لهذه الجوانب والظروف ويمكن تقسيمها إلى:

**1-1- مصادر تتعلق بالجوانب الشخصية للفرد:** إذ أن مستوى الضغوط يتأثر بطبيعة الفرد ملامحه الشخصية وأيضاً كيفية استجابته وتعامله معها والمثيرات ودرجة التأثر بها ويمكن إيجاز أهم المصادر التي تتعلق بالجوانب الشخصية للفرد في:

**1-1-1- الأحداث الضاغطة في حياة الفرد:** أين يتعرض من حين إلى آخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدراً عن الإثارة والضغط النفسي وهذه الأحداث وما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل. (محمد حمدان، 2008: 171).



**1-1-2- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي:** تميل المنظمات كبيرة الحجم إلى الأخذ بالشكل البيروقراطي بلوائح وإجراءات رسمية فيعارض ذلك عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية وذلك بإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من الابتكار والإبداع وبقي ذلك التعارض ضغوط نفسية على العاملين. (العميان، 2005:163).

**1-1-3- الخوف من الفشل:** حيث إذ أوكل للفرد مهام دون معرفة طبيعته وإمكانيته أو مهاراته فيصنع حالة ضغط عمل غاية في الشدة حيث يراود الموظف مخاوف الفشل ويدور بذهنه أثناء القيام بالعمل مشاعر الفلق وتوقع الفشل مع ما يتبع ذلك من أخطاء وأمراض ضغوط العمل. (العميان، 2005:163).

**2 - مصادر تتعلق بالجوانب المهنية للفرد:** توجد عدة مصادر نذكر منها:

**1-2- الوظيفة:** حيث قدم بعض الباحثين مجموعة من العناصر المرتبطة بخصائص المهام والأنشطة التي تنطوي عليها التي لها ارتباط بمستوى الضغوط والتي منها درجة وتنوع الواجبات، والمهام والحرية الوظيفة والتي لها ارتباط بمستوى الضغوط والتي منها درجة وتنوع الواجبات والمهام والحرية والاستقلال في العمل.

**2-2- كمية ونوعية المعلومات المرتردة ومعرفة النتائج الفعلية لنتائج العمل:** فالتغير المتلاحق يعتبر من أهم المصادر في الوقت الحالي، حيث أن التطورات التكنولوجية تلاحقت بسرعة كبيرة مما أدى إلى تغيير في الوظائف وظهور وظائف جديدة وزوال أخرى. (المرسي، عبد الرحمان إدريس، 2005: 527).

**2-3- ضغوط زمنية:** أي وجوب انجاز أعمال ومهام معينة ضمن فترة زمنية محددة.

- تلقي إشراف غير فعال.

- مناخ العمل غير الآمن.

- فقدان السيطرة الفرد على عمله من حيث وتيرة العمل وتدقيق العمل واتخاذ القرار ووضع معايير الجودة، عدم فهم جوانب عمله.

- غموض وتنازع في الدور يؤديه الفرد، عدم تأكد الفرد من الدور المتوقع منها أو قيام بعده دور تتطلب منه توقعات متناقضة. (حريم، 1997:383).

**الجدول رقم (1): يبين مصادر الخاصة بالجوانب المهنية للفرد**

مسببات الضغوط الخاصة بالجوانب المهنية للفرد		
- أعباء العمل الأكبر من المعتاد.	- نقص الاحترام بين الزملاء.	- تغيير المهنة.
- تغيير واجبات المهنة.	- نقص الدعم من الرئيس.	- نقص الرواتب.
- نقص التدريب والمعلومات.	- نقص الخيارات.	
- حالات التسريح من العمل.	- المواعيد النهائية المعنية.	

- 3- المصادر المتعلقة بالمنظمة: من أهم ضغوط العمل الناشئة من المنظمة نذكر ما يلي:
- 3-1- عوامل تتعلق بسياسات المنظمة: وتتضمن تقسيم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة وعدم المساواة بين العاملين في النفع والأجور والتنقلات المتكررة بين مواقع العمل والواجبات المهنية الغير متوقعة، وهذا ما يزيد من ضغط العمل لدى الفرد ويقلل اهتمامه بالعمل.
- 3-2- الدعم الاجتماعي: وهو كافة أشكال المساعدة وسبل الراحة والمعلومات التي يتلقاها الفرد وتشير نتائج الدراسات إلى العلاقة بين الدعم الاجتماعي والاجتماعات الصحية حيث الدعم الاجتماعي يمثل عاملا واقعيًا من تحقيق الآثار السلبية لمصادر الضغوط. (حسن عبد الله، 2006: 10).
- 3-3- الصراع بين الموارد المتاحة: تعمل المنظمات غالبًا في ظل موارد محددة مما يزيد التنافس بين الوحدات ودخول العاملين في مساواة الحصول على نصيبهم منها وهي أمور تزيد الشعور بالضغط النفسي.
- 4- المصادر المتعلقة ببيئة العمل: لكل عمل ظروف مختلفة وهي تؤثر على اتجاهات الفرد وسلوكه حيث قد تعيقه عقبات ومخاطر منها:
- 4-1- ساعات العمل: أن عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى التعب والإرهاق ترتبط بساعات العمل الطويلة بالحوادث والأخطاء وارتفاع معدلات الغياب كما تؤثر على علاقة الفرد بأسرته.
- 4-2- الإضاءة: حيث تعتبر الإضاءة الجيدة من العوامل التي تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب إذ أن الشروط الضوئية السيئة إلى توتر العيون الذي قد ينعكس في صور اضطرابات في أعضاء أخرى وتسبب انقباضًا في نفوس الآخرين.
- 4-3- التهوية: تؤثر على أداء الفرد وسلوكه ونشاطه.
- 4-4- الضوضاء.
- 4-5- الأجر: ويعتبر من أهم المنازعات العمالية، إذ يترتب على عدم كفاية الأجر أن يصبح الفرد شارد الدهن والتفكير نحو كيفية إشباع حاجاته.
- 4-6- الأمان الوظيفي: أي مدى وجود فرص مناسبة في الترقية ومدى عدالة الأسس التي يعتمد عليها في الترقية ومعوقات الطموح، عدم التأكد من المستقبل المهني. (إسماعيل، 2005: 47، 48).
- 4-7- التلوث: يعرف أنه الجو الفاسد الممتلئ بالأتربة، الغاز، الدخان، ويكون نتيجة لفساد أو عدم صلاحية بيئة العمل الجوية أو الأرضية.
- 5- مصادر مرتبطة بالعلاقات الاجتماعية
- وهي أكثر أسباب ضغوط العمل انتشارًا أو أكثر ضحايا العمل تردداً على عيادة الطب النفسي من هذه الفئة، فإذا كان التعامل مع شخص غير متفاهم في الحياة العامة يخلق حالة من الضغط، حيث تلعب العلاقات الشخصية بين الفرد والآخرين دورًا هامًا في حياتهم بما يمكن من إشباع بعض الحاجات

الاجتماعية ولكن عندما تكون النتائج غير مرضية فإنها تكون مصدر الضغوط في العمل ويمكن حصرها في:

**5-1- العلاقات بين الرؤساء والزملاء المرؤوسين:** وتعتبر العلاقات تفاعل بين أشخاص وتتوقف فاعليته فهم الأشخاص لبعضهم البعض إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها مما يؤدي بالأمر إلى تمييز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات، كما تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحياة الشخصية وبالتالي فإن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين من ناحية وبين الرؤساء والزملاء من ناحية أخرى يجب أن تتسم بالتعاون.

**5-2- الصراع بين أعضاء جماعة العمل:** حيث يعتبر الصراع من المشاكل السلوكية الرئيسية والصراع يعني تعارض المصالح وعدم اتفاق الرغبات بين طرفين أو أكثر وله صورتان:

**5-2-1- صورة الاتجاه السلبي:** مظاهر الانسحاب السيكولوجي مثل: اللامبالاة، مظاهر الانسحاب المادي مثل: التعب، الغياب، أو السلوك العدواني مثل: السرقة والتخريب.

**5-2-2- صورة الإيجابية للصراع:** يتمثل في الاعتقادات الصراع يدفع إلى البحث عن طريق لحل المشاكل والخلافات بينهم مما يؤدي إلى عمليات الابتكار والتغيير. (عياصرة، 2008: 115).

**5-3- الافتقار إلى تماسك الجماعة.**

**5-4- عدم إظهار الاهتمام بالفرد.**

**خامسا: أنواع الضغوط المهنية**

تنقسم الضغوط المهنية بالنظر إلى عدة اعتبارات إلى:

**1- من حيث الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية:** تقسم إلى:

**1-1- الضغوط الإيجابية**

يعد الضغط الإيجابي ضرورة لكل فرد لتحقيق قدر كبير من النجاح فقي حياتهم والتي تعد حافزا لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء، وضغوط العمل الإيجابية تكون ضرورية لمتخذي القرار في المؤسسات، حيث تقتضيها ضرورة العمل وخصائص نشاط الجهاز الذي يقوم بإدارته، فكثير من الأعمال تحتاج إلى ممارسة ضغط يمارسه متخذا القرار على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم في أدائهم الجيد.

فالضغوط الإيجابية مفيدة ونافعة للفرد والمؤسسة التي يعمل بها، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح، تعطي الفرد إحساسا بالقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية.

### 1-2- الضغوط السلبية

وهي ضغوط سلبية ترتب آثار سلبية على الصحة ونفسية الإنسان وينعكس ذلك على أدائه في العمل، في تسبب انخفاض في الروح المعنوية والشعور بالتعب والأرق والتشاؤم من المستقبل ويزيد تأثيرها متخذي القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي الذي يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في قمة الإداري.

الجدول رقم (2): يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية السلبية.

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
- تسبب انخفاض في الروح المعنوية.	- تمنح دافعا للعمل.
- تولد ارتباكا.	- تساعد على التفكير.
- تدعو للتفكير في المجهودات المبذولة.	- تحافظ على التركيز على النتائج.
- تسعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقطعه ويشوش عليه.	- تجعل الفرد ينظر للعمل بتحد.
- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل.	- تحافظ على التركيز في العمل.
- الشعور بالأرق.	- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير.	- النوم الجيد.
- الإحساس بالقلق.	- تمنح الإحساس بالمتعة.
- تؤدي إلى الشعور بالفشل.	- تمنح الشعور بالانجاز.
- تسبب للفرد الضعف.	- تمد الفرد بالقوة والثقة.
- التشاؤم من المستقبل.	- التفاؤل بالمستقبل.
- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

2- من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها:

1-2- الضغوط البسيطة: تستمر من ثواني معدودة إلى ساعات وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة من أشخاص نافهين أو إحداث قليلة لأهمية في الحياة.

2-2- الضغوط المتوسطة: وتستمر من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور لفترة عمل إضافية أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

2-3- الضغوط المضاعفة: والتي تستمر لأسابيع أو أشهر أو سنوات وتتجم عن إحداث كبير كالتنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

3- وفقا لمصادر الضغوط: تقسم إلى:

3-1- الضغوط المترتبة عن العمل: وهي ضغوط تجد مصدرها في العمل مثل: الطلب من الموظف بأن ينجز عمل كبير في وقت محدد، أو تغييرات في سياسة المنظمة أو غيرها.

3-2- الضغوط التي لها علاقة بالعمل: ومنها الأحداث والتغيرات التي تحدث خارج نطاق العمل مثل: الزواج، المرض، الوفاة، متطلبات إشباع الحاجات الضرورية وغيرها.

4- من حيث محور موضوع الضغط: تقسم إلى:

4-1- الضغوط المالية: تتصل هذه الضغوط بالمزايا المادية التي تسعى إلى الحصول عليها قوى الضغط مثل الأجور المكافآت.

4-2- الضغوط المعنوية: تتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام المتخذ القرار وقد تؤدي إلى اضطرابات في التفكير مثل الاستهزاء بقدراته على إصدار القرار السليم في الوقت المناسب.

4-3- الضغوط السلوكية: تتصل بالقيود التي توضع على سلوك العامل مثل النظر والتعليمات.

4-4- ضغوط الوظيفة: تتمثل هذه الضغوط باعتبارها الوظيفة وأعمالها، كما تتصل بالبنيات التنظيمي للمنشأة ومواقع الوظيفة من خطوط السلطة وخطوط الاتصال والتنسيق وما يعطيه لها أهمية أو مكانة بالمقارنة مع الوظائف الأخرى في المؤسسة.

## سادسا: نماذج الضغوط المهنية

### 1- نموذج هانزسيلي: (HANS Selye)

أول محاولة جادة لتفسير الضغوط المهنية "job Stress" الذي يعتبره الكثيرون رائد المفهوم الحديث للضغوط وقد ركز في دراسته الأولى على ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية، حيث اقترح أن استجابة الفرد للضغوط تمر بثلاث مراحل هي: الإنذار (Alarm)، المقاومة (Resistance) والإشراف (Exhantiin) وضمن هذه المراحل الثلاث التي حددها Selye لحدوث ضغوط العمل أشار إلى التغيرات

النفسية والبدنية التي تحدث للفرد من أجل التعامل والتفاعل مع الضغوط وسماها التكيف العام مع الأحداث الضاغطة. (حسين حريم: 1997، ص333).

والشكل الآتي يوضح نموذج سلي ومراحل الضغوط المهنية:

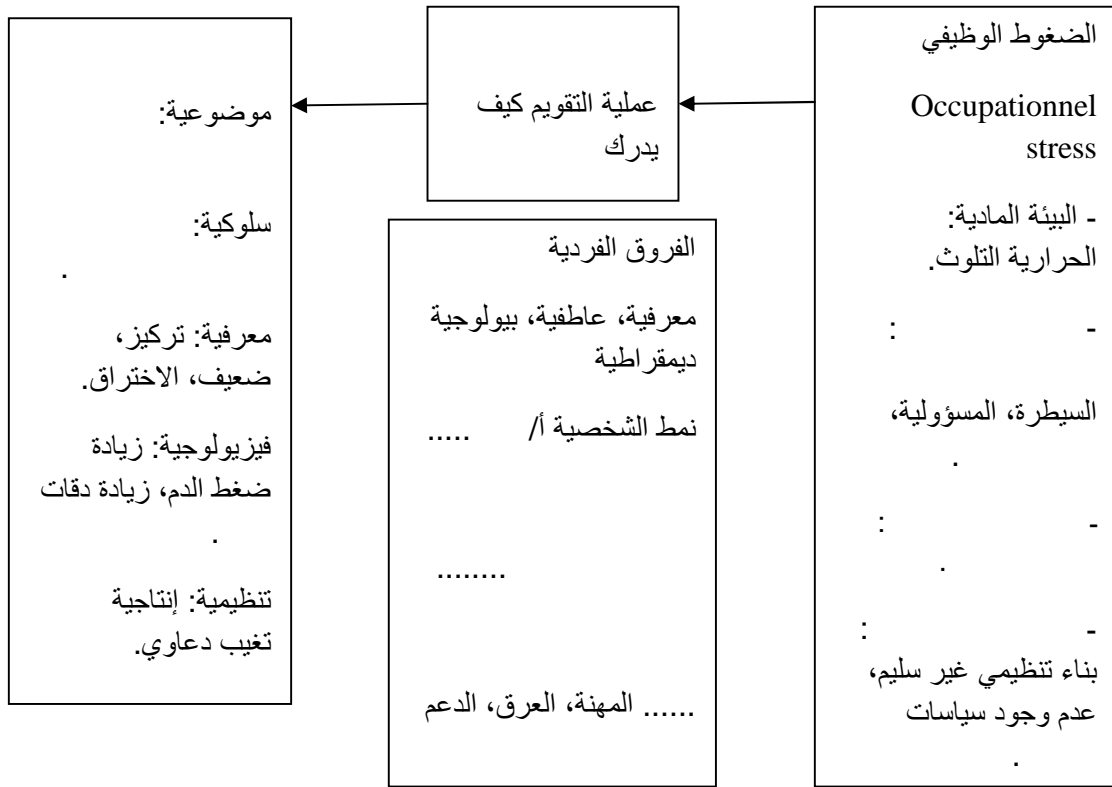
المرحلة -1- مرتفع	المرحلة -2- مستوى المقاومة عادي	المرحلة -3- الاستجابة لحادث الضغط
مقاومة الضغط منخفضة	المقاومة Resistance	الإشراق Exhantion
يبدأ الجسم في التغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وثقل المقاومة	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل.	بعد فترة من المقاومة يبدأ الجسم في الإنهاك فتقل طاقة المقاومة.

الشكل رقم (3): مراحل حدوث الضغوط المهنية عند سليليه.

## 2- نموذج جيبسون، أفانوفيتش ودونلي (Gibson, Avonovitch and Donnelly)

يوضح هذا النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي على نتائج وتيار الضغط ويشير النموذج إلى دور الفروق الفردية (معرفية، عاطفية، بيولوجية، وديموقراطية) على إدراك الفرد للظروف التي يواجهها.

ويمثل الشكل الآتي عناصر النموذج وعلاقتها في بينهما:

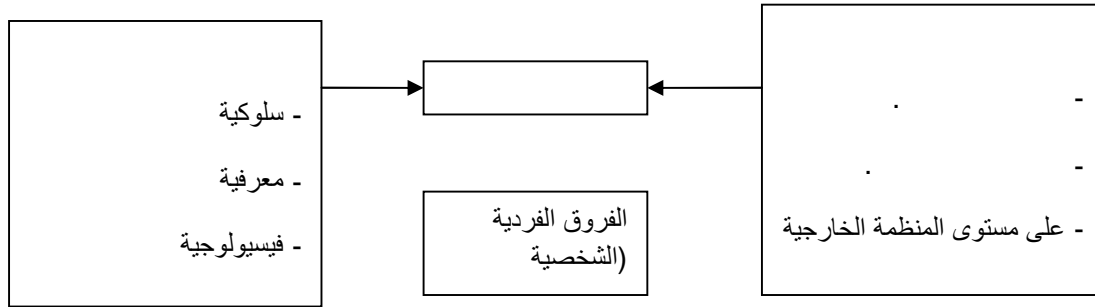


الشكل رقم (4): نموذج جيبسون وزملائه لدراسة الضغوط.

### 3- نموذج كينيكي وكرايتنر (Kiniki, Kreitnre)

لقد اعتمدت في تطوير نموذجها على النموذج الذي طوره ماتوس جون ولفانسيريش "Matteson, Khon, Lvancrrrich" عام 1989 ونموذج جيبلسون Gibson وزملاءه حيث يوضح النموذج مسيبات الضغوط التنظيمية لعمل الفرد، الجماعات المنظمة والخارجية (الأوضاع الاقتصادية الأسرة، ونوعية الحياة وغيرها) وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط المهنية وبالتالي تؤثر على مستوى الضغوط المهنية وبالتالي تؤثر على مستوى الضغوط ونتائجها كما قام النموذج بمناقشة إدارة الضغوط العملية على مستوى الفرد والمنظمة (حريم، 1997: 334).

والشكل التالي يوضح ذلك:



الشكل رقم (5): نموذج كرايتر وكينيكي لدراسة الضغط المهني.

### سابعاً: طرق علاج الضغوط المهنية

**1- أساليب مواجهة الضغوط على مستوى الفرد:** يقصد بالأساليب الفردية في علاج ومواجهة ضغوط المهنية: الجهود التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر أو يديرا ويتحمل مسببات ضغط العمل التي تفوق طاقته الشخصية، ظهرت العديد من طرق علاج ضغط العمل على المستوى الفردي ومنها:

**1-1- التأمل:** وتسمى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية وتوفير الفرصة للفرد لكي يوقف الأنشطة اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل.

**1-2- الاسترخاء:** وتؤدي هذه الطريقة إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وانخفاض الدم وتباطؤ عملية التنفس، وتتم هذه الطريقة باتخاذ وضع مريح مع إقفال العينين وهو وسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ ونسوق فيما يلي بعض النصائح البسيطة للاسترخاء:

- تعلم أن تسمع الآخرين جيداً ولا تقاطعهم في الحديث.
- عندما تقرأ ركز فيما تقرأه ولا تحاول أن تقرأ بسرعة.
- تعود أن يكون لك ركن وكرسي أو مكان هادئ جداً تستريح فيه بالبيت.
- عندما تجد إجازة أو عطلة خطط فيها لرحلة أو عمل مسلي.
- عش باليوم وليس بالدقيقة والساعة (حريم، 2007: 393).



2- أساليب مواجهة الضغوط على مستوى المنظمة: من أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يقتضي ذلك منها اتخاذ الأساليب المناسبة لمواجهتها وذلك من خلال اتخاذ مجموعة من القرارات والإجراءات الهادفة على مسببات الضغوط والتحقيق من أثارها الضارة على الفرد والمنظمة ويمكن إيجازها لأساليب التي يمكن استخدامها فيما يلي:

2-1- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارستهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم لتسبب الكثير من الضغوط النفسية لمروؤوسيههم لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا بدور يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى(ماهر، 2002: 417).

2-2- إعادة تصميم لهيكل التنظيمي: يمكن إعادة تصميم تنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثل إضافة مستوى تنظيمي جديدا وتحقيق مستوى نطاق الأشراف أو دمج بعض الوظائف يضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والأقسام.

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

2-4- ترتيب بيئة العمل: يشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله في سهولة ويسر ولجعله أقل عرضة للمخاطر والأضرار.(العميان 2005 : 169 170).

2-5- توفير الأنشطة العلاجية في مناخ العمل: والهدف منها تحقيق حدة الضغوط عن كاهل العاملين ومن هذه الأنشطة: تعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل، تخصيص حجرات لممارسة التمارين الرياضية.

### ثامنا- النظريات المفسرة للضغوط المهنية

1- النظرية الجسمية: تركز الدراسات الفيزيولوجية على أن الضغوط عبارة عن استجابات جسمية غير محددة لمثيرات وعناصر (ضغوط) في البيئة المحيطة وأن تأثير هذه الضغوط على الجسم يتم دون تقييم موضوعي من الفرد لهذه الضغوط، أي تأثير مباشر للضغوط على الجسم بحيث تتعامل بعض أجهزة الجسم مع المثيرات والضغوط.

واهم هذا الأجهزة الجهاز الطرفي الذي يتلقى إشارات عن المثبرات والضغوط المحيطية، ثم يقوم بالتأثير على جهازين آخرين مهمين في جسم الإنسان فالجهاز الأول هو جهاز الغدد الصماء والجهاز الثاني هو الجهاز العصبي اللاإرادي. (الصيرفي، 2007: 83)

وبالرغم من أن هذه النظرية تلقي بعض التعزيز من الدراسات التطبيقية إلا أنها تعاني من بعض وعلى سبيل المثال:

- تتجاهل تأثير وعي وانتباه الفرد للأخطاء والضغوط حتى يكون الشعور بالضغط.
  - لا يوضح هذا الاتجاه أي من الضغوط التي ترتبط بالأغراض الفيزيولوجية للضغط.
  - بعض الأغراض الفيزيولوجية مثل: (سرعة ضربات القلب) قد تكون مرتبطة بعناصر ليس لها علاقة بالضغوط وذلك مثل التمرينات الرياضية.
- ومما سبق يمكن القول أن هذا النقائص تجعل من الصعب قبول هذه النظرية.

## 2- النظرية الاجتماعية

تقتضى هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه، إن وجود ضغوط في البيئة الاجتماعية من حوله قد تسبب له الشعور بالضغط والذي يؤدي إلى عدم توافق الاجتماعي أو الشعور بالاغتراب وعدم التكيف والشعور بالنظام.

وتعتمد هذه النظرية على أن الفرد يسعى إلى تكوين هيكل علاقات اجتماعية قوية ومستقرة وأن الاضطراب في هيكل العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى توتر الفرد وشعوره بالضغط وفيما يلي شرح لهذه النظرية.

- أن مقدار الضغوط التي يتعرض لها الفرد ترتبط عكسيا مع مدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية.
- إن مدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية هو دالة لمدى إتباع جموع الأفراد بالأنماط والمطالب التي يفرض هيكل العلاقات الاجتماعية التي يرتبطون بها.
- إن إتباع الفرد للأنماط والمطالب يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية يرتبط عكسيا بما يعرض له الفرد من تعارض أو غموض في الدور الذي يلعبه داخل الجماعة ويعني هذا ان الفرد الذي يشعر بتعارض أو غموض في الدور الذي يلعبه يكون ميالا لعدم إتباع الأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي ينتمي ويشارك فيه.

- إن الشعور بالتعارض والغموض ينشأ من احتلال الفرد لمركز أو شغله لوظيفة أو قيامه بأنشطة غير متوافقة أو غير منسجمة. (الصرفي، 2007 : 84 85).

ومن خلل استقراء النظريات الاجتماعية الأخرى لوحظ أن هناك إجماع من قبل الباحثين على وجود ثلاث عناصر ذات تأثير على الشعور بالضغط وأنها تمثل عناصر هامة في تشكيل النظريات المقبلة للضغط وهذه العناصر هي:

- أنماط التكيف والدفاع النفسي.

- إحداث الحياة الشخصي.

### 3- النظرية النفسية والسلوكية

تفترض هذه النظرية أن مشاعر التوتر والضغط هي استجابات تظهر لوجود مثيرات في الموقف المحيط بالفرد... فعندما يدرك الفردان هناك علاقة أو تلازم بين الشعور بالضغط وبين العناصر المثيرة لها، ويؤدي ظهور هذه العناصر الضاغطة إلى احتمال كبير إلى شعور الفرد بالضغط.

وعليه يمكن القول بأن الشعور بالضغط يمكن إكسابه أو تلمه وهذا هو السبب الرئيسي في اعتماد معظم النظريات النفسية للضغط على ظاهرة التعلم، وقد أمكن إثبات أن تقييم الفرد لمقدار الخطر الناجم من عنصر معين هو الذي يحدد مقدار الضغوط... وتشير عملية التقييم إلى أن تجربة الوجدانية ومحاولة التكيف معها ما هي إلى تجربة خاضعة بالدرجة الأولى لعمليات الإدراك والتوقع التي يمر بها الفرد في المواقف الضاغطة.

ولقد استطاع التقدم العلمي أن يتوصل إلى تقسيم الناس إلى نوعين من الشخصية وذلك حسب علاقتها بالضغط والتوتر... وهذين النوعين هما الشخصية (أ) والشخصية (ب) فالشخص الذي يندرج تحت نوع الشخصية (أ) يتميز بالحيوية وهو يقرأ كتابا أثناء تناوله للطعام ويراجع بعض الملفات أثناء مشاهدته للتلفاز ويكتب بعض خطايا العمل أثناء سفره ويتميز هذا الشخص أيضا بالقلق ونفاد الصبر والتحمل في الأداء... ويتحمل الفرد ذو الشخصية (أ) ضغوط العمل والتوتر أكثر من الفرد ذو الشخصية (ب) وبالرغم من ذلك فإنه حينما تقع الشخصية (أ) في أزمة شديدة فإنها تتأثر بصورة حادة قد تؤدي بحياته. (الصرفي، 2007 : 99).

مما سبق يتضح أن النظريات قد تباينت في وجهات نظرها حول تحديد مسببات الضغوط إذ أن كل نظرية ركزت على جانب معين من الضغوط واعتبرته مصدرا للضغط.

تاسعا- أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين نظريات الضغوط المهنية

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	النظرية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تفسيرهم للضغط المهني.</li> <li>- الشعور بالضغط يمكن اكتسابه أو تعلمه.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الضغوط هي استجابات جسمية في معددة لمثيرات وعناصر البيئة المحيطة.</li> <li>- تؤثر الضغوط على جسم الإنسان.</li> </ul>	الجسمية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الضغوط هي مجموعة التغيرات الجسمية والنفسية والسلوكية للفرد.</li> <li>- الضغوط هي استجابات ناتجة عن انحراف جسماني واجتماعي وسلوكي ونفسي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه.</li> <li>- وجود الضغط يؤدي إلى عدم التوافق الاجتماعي وشعوره بالاعتراب.</li> <li>- الفرد يسعى دائما إلى تكوين علاقات اجتماعية إلا أو وجود خلل أو اضطراب في هذه العلاقات يؤدي إلى توتر الفرد وشعوره بالضغط.</li> <li>- إن الشعور بالتعارض والغموض والضغط ينشأ من احتلال الفرد لمركز أو وظيفة أو قيمة بأنشطة غير متوافقة.</li> </ul>	الاجتماعية
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مشاعر التوتر والضغط هي استجابات تظهر بوجود مثيرات المحيط بالفرد.</li> <li>- تقييم الفرد لعنصر معين هو الذي يحدد مقدار الضغوط.</li> </ul>	النفسية والسلوكية

جدول رقم (03): أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين نظريات الضغوط المهنية.

عامة وعلى جهازها العصبي بصفة خاصة ( وهذا ما ركزت عليه النظرية الجسمية) مما يؤثر على طريقة تفكير وإدراكه للأشياء المحيطة به وعدم قدرته على حل المشكلات التي تصادفه في حياته اليومية والعملية.

## خلاصة

الإنسان بطبعه لا يمكنه تجنب الضغوط الناشئة عن مصادر مختلفة تتعلق بالعمل والمنظمة التي يعمل فيها، أو شؤون حياته الشخصية، فغالبا ما تكون الضغوط التي يواجهها الأساتذة هي محصلة لتفاعل عدة عوامل ومؤثرات.

إن الضغوط التي يتعرض لها الفرص ليست كلها سلبية بل هناك أيضا ضغوط إيجابية، التي تولد الحماس والتحملي لدى الفرد وتزيد من دافعيته، لكن الضغوط الشديدة والزائدة عن قدرة الفرد على التحمل تؤدي إلى نتائج سلبية للفرد والمنظمة.

يمكن علاج ضغوط العمل والوقاية منها من خلال التركيز على مواجهة مسببات الضغوط، فنجد وسائل فريدة منها التأمل التمارين الرياضية، الاسترخاء، وأيضاً التنظيمية التي تتبعها المنظمة لعلاج وتجنب ضغوط العمل، والمتمثلة في التطبيق الجدي لمبادئ الإدارة في التنظيم، كإعادة تصميم الهيكل التنظيمي بإعداد برامج وأنشطة علاجية في مناخ العمل، وغيرها من الأساليب.

## الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

أولاً- تعريف الأداء

ثانياً- عناصر الأداء

ثالثاً- محددات الأداء

رابعاً- عوامل ومعوقات الأداء الوظيفي

ثانياً-عناصر الأداء

ثالثاً- محددات الأداء

رابعاً- عوامل ومعوقات الأداء الوظيفي

1- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

2- معوقات الأداء الوظيفي

خامساً- تقييم الأداء الوظيفي

سادساً- طرق تحسين الأداء

سابعاً- نظريات الأداء الوظيفي

ثامناً- أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين نظريات الأداء الوظيفي

تاسعاً- النموذج التصوري لمعالجة الضغوط المهنية والأداء

الوظيفي

خلاصة

## تمهيد

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

### أولاً-تعريف الأداء

يستقطب مفهوم الأداء اهتمام العديد من الباحثين والمتخصصين الذي حاولوا تحديد وتدقيق مفهومه بالرغم من ذلك لم يتمكن هؤلاء الباحثين من الاتفاق على تعريف دقيق وموحد للأداء، وهناك عدة تعاريف نذكر منها:

- تعريف محمد سعيد أنور سلطان: "الأداء يعبر عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة إتمام وتحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد. (السلطان، 2004: 219).

- تعريف علي السلمي: "الأداء هو الإنجاز الذي يتحقق نتيجة ما يلبيه الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني. (السلمي، 1998: 267).

- محمد عبد الوهاب يعرفه "أداء الفرد يتوقف على مدى قدرته على العمل ورغبته فيه.. فالأداء يتوقف على الرغبة النفسية للعامل وقدرته العقلية على بذل الجهد. (محمد علي، 2000: 131)

- يعرفه أمير بأنه: " نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة. ( محمد علي، 2000: 132).

- أما وسيلة حمداوي فتري أن مفهوم الأداء " يعبر على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله، من حيث كمية وجود العمل المقدم من طرفه. (السلمي، 2000، 270).

- ويعرف الأداء أيضا على أنه: " سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من دخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بعض القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به. (جرادات، المبيضين، 2001: 50)

- انه نشاط أو سلوك يؤدي لنتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط.

- إنه النتيجة المتحصل عليها في أي ميدان عمل، كالتائج التي تم تحقيقها لدى ممارسة عمل ما والمعبر عنها بوحدات قياس معينة.

- إنه ذلك النمط من السلوك الذي يؤديه العنصر البشري في مجال العمل.

- إنه الإنجاز الذي يتحقق نتيجة ما يبذله الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني.



## ثانياً - عناصر الأداء الوظيفي

هناك عناصر أو مكونات أساسية للأداء وبونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، ويمكن إبراز عناصر الأداء من خلال النقاط التالي:

**1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

**2- نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

**3- كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

**4- 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، وتقييم نتائج عمله. (السكران، 2004: 65، 66).

## ثالثاً - محددات الأداء الوظيفي

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما، وهذا أمر ليس بالسهل وذلك لتعدد هذه العوامل من جهة، إضافة إلى أن دور كل عامل من هذه العوامل في علاقته بمستوى الأداء غير معروف، وليس هذا الحل ما بالأمر بل أن ظاهرة الأداء تزداد تعقيداً نظراً لتضارب النتائج التي توصل إليها الباحثون في هذا المجال كما أن هذا السلوك الإنساني هو المحدد للأداء الوظيفي للفرد محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابعة من داخل نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.

وكذلك الأداء لا يتحدد بناء على توافر وعدم توافر بعض المحددات، بل هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددات ثلاثة رئيسية هي: الدفاعية الفردية، مناخ العمل، القدرة على أداء العمل.

**1- الدفاعية الفردية:** تعتبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.

2- **مناخ العمل:** يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية، وهو إحساس بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه واشبع حاجته جميعها.

3- **القدرة على أداء العمل:** هذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها بالتعليم والتدريب واكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة المرتبطة بالعمل.

والمقدرة والرغبة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء يتوافق على درجة رغبة الشخص في العمل، وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوافق على مدى مقدرة الشخص على القيام من خلال المعادلة التالية:

مستوى الأداء = المقدرة على العمل × الرغبة في العمل. (النميان: 2003: 39، 40).

## رابعاً- عوامل ومعوقات الأداء الوظيفي

### 1- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

وتتمثل هذه العوامل في:

1- **العوامل البيئية:** هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد، والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار، إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقية موجودة بالفعل، ومن أكثر عوائق الأداء شيوعاً هي النقص في أو تصارع المتطلبات على وقت الفرد، عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات، والتجهيزات، والسياسات المحددة، والتي تؤثر على الوظيفة، نقص التعامل مع الآخرين، ونطاق الإشراف والحرارة والإضاءة والضوضاء، وترتيب الآلات حتى الحظ العاكر الصدفة يمكن أن تكون عائقاً للأداء. (راوية محمد، 2000: 225).

### 1- 2- العوامل تؤثر على الأداء وتتعلق ببيئة العمل

#### 1- 2- 1- المعلومات:

- نصف المتوقع من الأداء.
- تكون بمثابة إرشادات واضحة ودقيقة عن كيفية أداء العمل.
- تتضمن تغذية راجعة ذات علاقة متكررة عن الأداء.

#### 1- 2- 2- الموارد:

- وهي أدوات وموارد ووقت صممت لتحقيق حاجات الأداء.
- يجب أن تكون للقادة في المنظمة.

- يجب أن يكون عدد العاملين كافياً.

- توفر عمليات منتظمة.

1- 2- 3- الحوافز:

- حوافز مادية مرتبطة بالأداء.

- حوافز غير مادية.

- فرص نمو.

- عواقب واضحة للأداء السيئ.

1- 3- العوامل التي تتعلق بالفرد العامل في المنظمة

1- 3- 1: المعارف:

- تدريب مهم بطريقة منهجية يلبي متطلبات العاملين ذوي الأداء المثالي.

- فرص للتدريب.

1- 3- 2: المقدرات:

- وجود توافق بين العاملين ووظائفهم.

- عمليات اختيار جيدة للعاملين.

- جدولة مرنة تلبي قدرات العاملين المتقدمة.

1- 3- 3: الدوافع:

- تقديراً لرغبة العاملين في العمل للحصول على الحوافز المتوفرة.

- تقديراً لدوافع العاملين.

- استقطاب عاملين قدرات تتماشى مع ظروف العمل وحقائقه. ( الذرة، 2000: 69 ).

## 2- معوقات الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي عنصر ضروري وأساسي جوهري في أي وظيفة وفي أي منظمة وفي أي

مجال لكنه بسبب الظروف المحيطة أو الغدرة يعاني من مشاكل تؤثر على سير العمل ومن أبرزها:

- وجود بيئة عمل تفتقد إلى أولويات العمل كالألات والمعدات وتنظيم الوقت وجداول العمل، كل هذا يصعب الأداء الوظيفي ويكون العمل في ظل هذه الظروف شبه مستحيل.

- انعدام الشعور بالولاء والانتماء وروح الجماعة وعدم الارتياح بالمؤسسة يؤثر سلباً على أداء الأفراد مما يؤدي إلى انتشار الضجر والملل واختلاف الأعذار للتغيب.

- تشابك وتداخل وعدم وضوح الوظائف يؤدي على بروز اصطدام وصراعات بين العمال مما يؤثر على الأداء إضافة إلى عدم فهم كل فرد لوظيفته.
- تعارض الرغبات ومتطلبات الفرد والمنظمة من شأنها التأثير على أداء الأفراد.
- غياب عنصر التدريب والتطوير من شأنه التأثير سلبا على أداء الأفراد ويجعله غير متوازي. (حسونة، 2001: 115).

### خامسا- تقييم الأداء الوظيفي

**1- مفهوم تقييم الأداء:** تقييم الأداء هي العملية التي يمكن تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل لتجرى مكافئتهم بقدر ما يعملون وينتجون، أو هي العملة التي نهدف إلى تقييم منجزات الفرد عن وسيلة التحكم على مدى مساهمة في إنجاز الأعمال التي توكل إليه.

#### 1- 1- خصائص تقييم الأداء:

- المرونة في التطبيق على أنواع مختلفة من الأنشطة.
- الإنجاز في التقييم الموضوعي الذي تحقق.
- إعطاء صورة واضحة عن المشروع المراد تقييمه.

#### 1- 2- أهداف تقييم الأداء:

- تصحيح الانحراف للأنشطة أولا بأول وحل المشكلات التي أدت على انحراف المسار عن جهته نحو تحقيق الهدف من النشاط الذي يقوم به الإداري.
- دفع الأنشطة في اتجاه تحقيق الأهداف ومنعها من الانحراف من خلال المتابعة المستمرة لسير العمل.
- يساهم في الكشف عن الكفاءات الكامنة غير المستغلة للعاملين.
- يفيد في رفع الروح المعنوية للعاملين وتوطيد العلاقات والصلات بين الرئيس والمرؤوسين كما يفيد في حفظ معدل دوران العمل.
- يشكل فرص للعاملين لتدارك أخطائهم والعمل على تجنبها مرة أخرى وتنمية مهاراتهم وتحقيق ما يصبون إليه (السكران، 2004: 200).

#### 1- 3- خطوات تقييم الأداء

وتتخصر أهم خطوات تقييم الأداء فيما يلي:

- 1- 3- 1- تحديد المعايير:** وهي التي يتم عن طريقها مقارنة أداء العمال والتي تختلف باختلاف مواصفات العمل وأبعاده وأهم الشروط التي يجب توافرها في هذه المعايير:

- 1- 3- 1- 1- الثبات: ويقصد بها الاستقرار والتوافق والقياس في هذه المعايير.
- 1- 3- 1- 2: التميز: بمعنى أن المعيار الجيد أن يميز بين الأفراد وفقا لأدائهم وجهودهم وعملهم المنجز.
- 1- 3- 2- 3: القبول: بمعنى أن تكون المعايير المستخدمة في التقييم مقبولة من قبل الأفراد وهنا سيعكس العدالة والأداء الفعلي للعاملين.
- 1- 3- 2- 3: نقل توقعات الأداء للأفراد العاملين: بعد تحديد المعايير اللازمة لا بد من توضيحها للأفراد ليتمكنوا من معرفة ما يتوجب عليهم القيام به.
- 1- 3- 3- 3: قياس الأداة: وهذا يجمع المعلومات حول الأداء الفعلي وذلك إما بالملاحظة أو التقارير الإحصائية شفوية أو مكتوبة.
- 1- 3- 4- 3: مقارنة الأداء الفعلي مع المعايير الموضوعية: وهي خطوة ضرورية للكشف عن مدى انجاز العمل من قبل العامل.
- 1- 3- 5: تحديد فترة التقييم: بمعنى تحديد الزمن الذي يجري فيه التقييم ويكون حسب طبيعة النشاط وحجم المنظمة.
- 1- 3- 6: تحديد المقيم: بمعنى الشخص المناسب لعملية التقييم ويتوجب أن تتوفر فيه الكفاءة والخبرة، المهارة وتحمل المسؤولية.
- 1- 3- 7: مناقشة نتائج التقييم مع الموظفين: وهذا من أجل معرفة جوانب القوة والضعف في العامل وتوضيح مختلف الجوانب المتعلقة بالعمل وهذا بتعريف العامل على قدراته ومعالجة نقاط ضعفه ليكون العمل أفضل في المستقبل. (جردات، المبيضين، 2001: 130).
- 1- 3- 8: اتخاذ القرارات الوظيفية: وهذا يكون تبعا للنتائج المتحصل عليها إذ يتم اتخاذ قرارات بشأن الموظفين فمنهم من سيحصل على ترقية أو تغيير وظيفته.
- 1- 4- 1: طرق وأساليب تقييم الأداء: هناك عدة طرق وأساليب شائعة تستخدم لتقييم الأداء وتنقسم إلى قسمين هما:
- 1- 4- 1- 1: الأساليب التقليدية للتقييم: ومن أشهر هذه الأساليب ما يلي:
- 1- 4- 1- 1: طريقة المقارنة: وتتمثل فيما يلي:
- 1- 4- 1- 2: الترتيب المستقيم: ويقوم فيه المقيم بترتيب الأفراد الخاضعين لعملية التقييم تصاعديا أو تنازليا حسب مستوى الكفاءة ومقارنة سلوك كل شخص بالآخرين.
- 1- 4- 1- 3: أسلوب المقارنة الثنائية أو المزوجة: حيث يتم مقارنة كل موظف بالموظفين الآخرين (مقارنة ثنائية) ليتم اختيار الأفضل.

1- 4- 1- 4- طريقة قائمة التدقيق أو الرصد: عبارة عن مجموعة من الأسئلة يتم تقييم الموظف بناءا عليها دون علم المقيم بوزن كل معيار أو سؤال، وبذلك يتم جمع هذه القيم من قبل إدارة الموارد البشرية يمثل التقييم للموظف.

1- 4- 1- 5- طريقة الاختيار الإجباري: عبارة عن مجموعة من العبارات تحتوي كل منها على عبارتين تصف جوانب سلوكية، وعلى المقيم أن يختار واحدة من هاتين العبارتين في كل مجموعة ويتم إعطاء قيم لهذه العبارات وبناءا عليها بقيم الموظف.

1- 4- 1- 6: طريقة الحوادث والوقائع الحرجة: يتم ملاحظة سلوك الشخص بشكل مستمر ودقيق لمعرفة الحوادث التي تحصل للموظف أثناء العمل وبعد ذلك تقوم إدارة المواد البشرية بتحديد مستوى الأداء بناءا على ذلك، تهدف هذه الطريقة إلى استبعاد احتمال التقييم على أسس شخصية بحتة وتقترب عملية التقييم بأحداث جوهرية حصلت طيلة فترة التقييم، إلا أن هذه الطريقة تستدعي نوع من الرقابة المباشرة على الموظف.

- طريقة التمثيل البياني: ويتم فيها حصر الصفات والخصائص والواجبات المطلوبة التي يتطلبها العمل والتي يجب أن تتوفر في الفرد ويطلب من المقيم قياس مدى توفر ذلك في الموظف ويقاس أداء الموظف هنا وفق معايير محددة مثل محددة مثل: نوعية الأداء المعرفة بطبيعة العمل المظهر، التعاون ... إلخ.

ب- الأساليب الحديثة للتقييم: وتتمثل هذه الأساليب في:

1- الإدارة بالأهداف: تقوم على مجموعة افتراضات أساسية خلاصتها أن العاملون في المؤسسة يميلون إلى معرفة وفهم ما هو متوقع منهم القيام به كما يرغبون في الوقوف على مستويات أدائهم باستمرار ويمكن التعامل مع طرق الأداء بالأهداف.

1- 5: علانية التقييم: إن ما يغلب على طريقة التقييم الحديثة إعلان نتائج التقييم وذلك بتحقيق الفائدة المرجوة من التقييم ومن فوائد علانية التقييم وقوف المواطن على مواطن القوة وتعزيز ذلك والاستفادة منها في الوظائف والمهام التي تتناسب مع قدراته ومهاراته، وكذلك التعرف على مواطن الضعف ونفاذها ومن ميزات إعلان التقييم أيضا زيادة تقنية الموظف بعملية التقييم وكذلك فإن علانية التقييم يزيد من عدالة وموضوعية التقييم. ( جردات، المبيضين، 2001: 153).

1- 6- أسس التقييم الجيد: إن كل نشاط بشري يهدف إلى تحقيق غرض معين تصاحبه عملية التقييم وأي منظمة تعليمية أنشئت من أجل تحقيق هدف معين يحتاج إلى عملية تقييم للتعرف على مدى تحقيق الأهداف المرجوة من ذلك النشاط ولكي يكون التقييم فعال يجب أن يشمل على مجموعة من الخصائص هي:

1- 6- 1- وضوح الهدف: التقييم الجيد يستند إلى أهداف واضحة ومحددة تتسم بالواقعية وقابليتها للتطبيق، ووضوح الأهداف يساهم في تحديد المعلومات والبيانات، واختيار الأساليب المناسبة للتقييم.

1-6-2- شمولية التقييم: التقييم الجيد يراعي مبدأ الشمولية للمعالم الرئيسية المهمة التي يتم تقويمها بحيث لا ينحصر اهتمام المقيم على جانب واحد دون سواه وإنما يشمل جميع الجوانب والمتغيرات الصلة المباشرة أو غير المباشرة بمجال التقييم.

1-6-3- استمرارية التقييم: التقييم الجيد هو عملية متابعة مستمرة غير مفيدة بفترة معينة تتوقف عندها، واستمرارية التقييم تعني ضرورة مصاحبة التقييم لنشاط أو عمل ما منذ بداية التخطيط له مروراً بمرحلة تنفيذ المختلفة وصولاً إلى النتائج.

1-6-4- إيجابية التقييم: يكون التقييم جيداً إذا ساهم إيجاباً في تطوير الأداء.

1-6-5- المشاركة في التقييم: أصبح التقييم الحديث عملية تعاونية يشترك فيها كل المهتمين بشؤون التقييم، من أجل توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تعتبر عن وجهات نظر مختلفة يتم في ضوءها إصدار الحكم على قيمة الشيء أو الظاهرة موضع التقييم.

1-6-6- اقتصادية التقييم: يجب أن يكون التقييم عالي التكلفة والنفقات أو بذل مزيد من الجهد، وهذا يتطلب أن يكون التقييم سهل التنفيذ، حيث أن التعقيد في إجراءات التقييم تجعله عبئاً غير مرغوب فيه.

1-6-7- عملية التقييم: التقييم الفعال هو الذي يستند إلى الأسلوب العلمي، ويعني ذلك أن تكون وسائل التقويم قد بينت على أساس علمي يحقق الصدق والتبات والموضوعية. ( بنات سعيد، 2009: 41، 42).

### سابعا- نظريات الأداء الوظيفي

1- نظرية الإدارة العلمية: يعتبر فريدريك تايلور من أبرز ممثلي هذه الاتجاه حيث أعطى مجموعة من التصورات تسهل تسيير العملية الإنتاجية، حيث توصل من خلال التجارب التي قام بها في مصنع الصلب إلى اكتشاف الطريقة المثلى التي تؤدي زيادة الإنتاج وهي الطريقة المناسبة لأداء كل عمل والاستفادة أكثر من الكفاءات والمهارات مع المحاولة تطويرها، كذلك توصل إلى تقسيم العمل تقسيماً دقيقاً حتى تسهل عملية استغلال تلك القدرات ومعرفة الكمية الصحيحة لإنتاج كل عامل عن طريق الاختيار المناسب للأفراد وإعدادهم وتدريبهم على ما يتعلق بالأعمال، إضافة إلى تركيزه على نظام الرقابة والإشراف لماله من ضرورة للوصول والأداء الأمثل للعامل كما أكد ضرورة التحكم في هذا العنصر من أجل رفع الإنتاجية. ( بدر حامد ، 1982: 19، 18).

إنه من غير الممكن تجاهل إسهامات تايلور باعتبارها من المحاولات الأولى لتنظيم العمل بطريقة عملية لزيادة مستوى الإنتاج داخل المؤسسات لكن بالرغم من هذا فقد وجهت لهذه النظرية انتقادات عديدة

حول اعتبارها للعامل أنه مجرد آلة يقوم مجموعة من الأنشطة، بحيث يجب أن يشتغل بأقصى حد للوصول للإنتاج المطلوب، وهذا ما يجعل العمال يشعرون بالاستغلال ويقومون بالتمرد عن طريق التغيب وتعطيل الآلات ... إلخ.

وكذلك شجع العمل الفردي متجاوزا أهمية العمل الجماعي بالإضافة غلة تصوره بأن الهدف الأول والأخير من العمل هو اكتساب الخبرات وتحقيق الذات.

مما سبق نجد أن الأداء الوظيفي من أهم عناصر أي وظيفة وأي مؤسسة لهذا ترغب هذه الأخيرة دائما في تطويره كما أنه يعطي نوعا من الموضوعية أثناء عملية التقييم التي تساعد في الحكم على أداء الموارد البشرية، وهو كذلك مرتبط بمجموعة من التغيرات والعوامل الموجودة في محيط العمل والمؤثرة بصفة مباشرة على الأداء الوظيفي.

**2- النظرية البيروقراطية:** تنتسب هذه النظرية لصاحبها "ماكس فيبر" والذي حاول صيغة نظرية في التنظيم من خلال تنظيمه لأشكال الغدارة والكيفية التي تفرض بها السلطة حيث ميز أنواع من السلطة.

**2-1- السلطة التقليدية:** ونجدها في المجتمعات القديمة والمؤسسات العائلية وهي ترتبط بالفكر والعادات والأعراف والتقاليد.

**2-2- السلطة الكاريزمية:** وهي مرتبطة بالقائد.

**2-3- السلطة العقلانية الرشيدة:** وهي الموجودة في المجتمعات الحديثة وتتركز على نظام الأهداف والوظائف المدروسة بشكل تلقائي.

بالإضافة إلى ذلك اعتماده على العلاقات الوظيفية بين الأفراد واعتماد بعض الشروط في المتقدمين للجدد للعمل كالشهادة والأقدمية، وهذا تفاقدا للمحابة والمحسوبة كما سعى إلى تنظيم العمل من خلال وضع هيكل الوظائف على شكل هرمي، وهذا حتى يدرك كل فرد حقوقه وواجباته وبالتالي ستكون السرعة في تنفيذ العمل بكل وضوح ودقة، كما رأى الحاكم من حقه استخدام كل ما لديه من قوة وسلطة والتي تضمن له الحفاظ على المجتمع أو المؤسسة. (السيد عبده، 1995: 153، 152).

بالرغم من الإسهامان التي قدمتها هذه النظرية في تنظيم العمل وما يتميز به من إيجابيات فهي لا تحلو من الانتقادات ومن بين ما وجه إليها أنها لن تهتم بالإنتاجية يقدر اهتمامها بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد، إضافة إلى إهمالها للتنظيم غير الرسمي وكذلك إهمالها للجانب الإنساني.



3- نظرية العلاقات الإنسانية: إن من أبرز ممثلي هذه النظرية "إلتون مايو" والذي عرف بتجارب هاوتون سنة 1827 والتي استغرقت خمس سنوات.

تهتم هذه النظرية بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة، هدفها هو الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل ظروف مناسبة.

ولقد أكدت هذه النظرية أن وجود أي اتفاق ودي رسمي لوضع معايير معينة للإنتاج وأن الخروج عما هو متفق عليه يعرض صاحبه للعقاب إما باللوم أو بالسخرية أو العزل الاجتماعي، كذلك توصلنا غلة أن زيارة الإنتاجية وأداء الأفراد هو نتيجة وجود علاقات اجتماعية والتي تزيد من الروح المعنوية وشعور العاملين بالولاء على جماعة واحدة وهذا ما يحثهم على العطاء أكثر وزيادة أدائهم في العمل، إضافة إلى التركيز على أن الإنسان هو أهم عنصر في العملية الإنتاجية وهو المتحكم الوحيد في أدائهم، فالفرد هو العنصر الأساسي في التنظيم والذي يجب أن يلقي الرعاية والاهتمام يتسنى له العطاء أكثر والأداء بفعالية، لقد كانت إسهامات هذه النظرية واضحة خاصة فيما يتعلق بالعامل حيث يسمح بالتعرف عليه عن قرب وما يحتاج إليه حتى يعمل بأداء أكبر وبالتالي يحقق إنتاجا أكثر، ولكن بالرغم من هذا إلا أنها تعرضت لانتقادات عديدة من بينها أنها لم تستطع تفسير التنظيم تفسيراً كاملاً وهذا لأنها اهتمت بالجانب البشري فقط داخل العمل وكذا صورت جماعات العمل على أنها متحدة دائماً تعيش وتعمل العمل، أو ما يتعلق بتعارض المصالح، كما أنها أيضاً صورت الصراع في العمل بشكل سلبي تماماً علماً أنه يمكن أن يكون إيجابياً (فيشكل منافسة مثلاً، فهو يزيد من روح الابتكار والإبداع). (عبد الله محمد، 1996: 112).

4- نظرية العدالة: ويمثل هذه النظرية أدامس والذي يؤكد أن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز المنظمة، بحيث تسمح هذه النظرية للفرد بقياس درجة العدالة في المكافآت والحوافز التي يحصل عليها مقارنة مع أمثاله في نفس المستوى والظروف. (العوامل عمر، 1990: 32).

وتتضح هذه النظرية من خلال النظرية النمط القيادي والأداء الوظيفي حيث يشعر العاملون بأن أنظمة الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية موزعة بالتساوي بينهم.

بالرغم من الإسهامات التي قدمتها هذه النظرية في رفع الروح المعنوية للعامل، إلا أن ما يؤخذ عليها هم اهتمام المال موجه فقط للمقارنات فيما بينهم فيما يخض ما يحصلون عليه من امتيازات وهذا قد يفقدهم التركيز على عملهم أكثر، كذلك قد تولد صراعات في حالة ما إذا تحصل عامل على مكافآت أكثر من عامل آخر.

ثامنا-أوجه الاختلاف وأوجه التشابه بين نظريات الأداء الوظيفي

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	النظرية
<p>- تفسيرها للأداء الوظيفي.</p> <p>- ركزت على دراسة وتحليل وفهم عناصر داخل بيئة العمل مثل: توزيع المهام، المسؤولية.</p> <p>- اعتبرت التنظيم نظام مغلق.</p>	<p>- قام فريدريك تايلور على تقسيم العمل تقسيماً دقيقاً حتى تسهل عملية استغلال القدرات ومعرفة الكمية الصحيحة لإنتاج كل عامل وزيادة مستوى الإنتاج.</p> <p>- ركزت على نظام الرقابة والإشراف.</p> <p>- قام بتشجيع العمل الفردي.</p> <p>- اعتبرت العامل مجرد آلة يقوم بمجموعة من الأنشطة.</p> <p>- حسب تايلور الهدف الرئيسي من العملية الإنتاجية هو اكتساب الخبرات وتحقيق الذات.</p> <p>- الموضوعية في عملية تقييم الأداء.</p> <p>- وجود مجموعة من التغيرات والعوامل التي تؤثر على الأداء.</p>	<p>نظرية الإدارة العلمية</p>
<p>- اعتبرت التنظيم نظام مغلق.</p>	<p>- قيام ماكس فيبر بالتمييز بين 3 أنواع من السلطات: سلطة تقليدية، سلطة كاريزمية، سلطة العقلانية الراشدة.</p> <p>- اعتبر الشهادة والأقدمية من أهم شروط العمل.</p> <p>- نظم العمل في شكل هرم (التدرج في الوظيفة).</p> <p>- عدم الاهتمام بالإنتاجية بقدر اهتمامه بالنواحي الشكلية.</p> <p>- إهمالها للتنظيم غير رسمي وإهمالها للجانب الإنساني.</p>	<p>النظرية البيروقراطية</p>
<p>- التركيز على الرقابة والإشراف داخل المنظمة.</p>	<p>- اهتمت بالجوانب الإنسانية والاجتماعية للمنظمة.</p> <p>- يجب توفير الظروف الملائمة للعمال من أجل الوصول إلى إنتاج أفضل.</p> <p>- توصلت إلى أن زيادة الإنتاجية وأداء الأفراد هو نتيجة وجود علاقات اجتماعية.</p>	<p>نظرية العلاقات الإنسانية</p>

<p>- يجب توفير الظروف الملائمة للحصول على الأداء الجيد.</p>	<p>- الفرد هو العنصر الأساسي في التنظيم.                  - لم تستطع تفسير التنظيم تفسيراً كاملاً.                  - صورت الصراع في العالم بشكل سلبي والذي يمكن أن يكون إيجابياً.                  - أكدت على الروح المعنوية والدافعية والتماسك الجماعية والتفاعل الاجتماعي.</p>	
	<p>- يجب أن يكون هناك توزيع عادل للحوافز للعمال (الأساتذة) في العمل.                  - تظهر هذه النظرية في النمط القيادي والأداء الوظيفي.                  - شعور العمال بالتساوي في توزيع المكافآت.                  - تركيز العمال على المكافآت المقدمة من طرف المنظمة وإهمالهم لعملهم.                  - ظهور صراعات في حالة حصول أحد العمال على مكافآت أكثر من العمال الآخرين.</p>	<p>نظرية العدالة</p>

جدول رقم (04): أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين نظريات الأداء الوظيفي

### تاسعا- النموذج التصوري

يعتمد مقدار الضغوط المهنية على الأداء بمدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط إلى أن وجود مقدار معقول ومناسب من الضغوط المهنية يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر، الأمر الذي يدفعهم ويحمسهم لكي يسيطروا ويتحكموا في هذا التوتر كما أن هذا الأخير الناتج عن الضغوط المهنية يمثل مقدار من التحدي لقدرات العاملين مما يزيد الرغبة في الإنجاز، ومقدار مناسب من هذه الضغوط يمثل ذلك الجزء من الإثارة لحياة العمل لكي يشعر الفرد بالاطمئنان والتسلية والتحدي.

- إن وجود مقدار معين من الضغوط المهنية يجعل إفراز مادة الأدرينالين اللازمة لنشاط وحيوية الجسم في الصورة والشكل الذي يزيد من أداء العاملين.

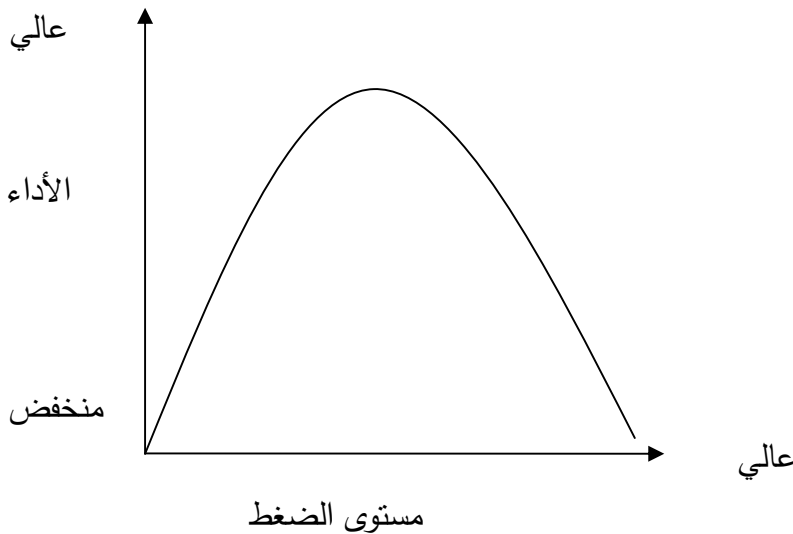
- عند توفر الظروف المناسبة في محيط العمل هذا ما يجعل الأداء في ارتفاع مستمر.

- وجود المكافآت والحوافز يزيد من القدرة على التدريس بشكل جيد ومرضي.

- وجود مقدرا مناسب للضغوط تكون مساعدة على الأداء وارتفاع مستواه، وإن ارتفاع مستوى الضغوط عن هذا المقدار وانخفاضه سيكون سلبى على أداء الأستاذ.

وهذا ما يوضحه الشكل التالي الذي يبين العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء حيث أن مقدار منخفض أو عالي من الضغوط قد لا يكن مثيرا أو مسليا ومشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب منه يكون نافعا ومثيرا.

الشكل رقم (6): النموذج التصوري للضغوط المهنية والأداء الوظيفي



وفي الأخير نقول بأن هناك علاقة طردية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للأساتذة، فعندما تزداد الضغوط المهنية يقل أداء الأستاذ، وكلما انخفض الضغط المهني كان أداءه جيد وفعال.

## خلاصة

يعتبر الأداء الهدف الأول لأي مؤسسة، فهو ذلك الجهد المبذول لتحقيق الأهداف المخططة باستعمال الوسائل المتاحة، وهو ناتج عن تفاعل كل من الدفاعية والإدراك والقدرة على العمل، ونظرا لأهمية الأداء بالنسبة للمؤسسة فقد اهتم به العديد من المفكرين والباحثين كما سعت معظم المؤسسات على معرفة مختلف العوامل المؤثرة على الأداء، بغية الوقوف على مختلف نقاط القوة أو الضعف ومن ثم محاولة استغلالها أو معالجتها.

تعد عملية تقييم الأداء عملية ضرورية من أجل تطوير نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف ومراقبة السلوك ومن أجل تحسين ورفع الأداء تعمل المؤسسة على إتباع مجموعة من الطرق، هذه الأخيرة تعتمد على ثلاثة مداخل أساسية تتمثل في: تحسين العامل، تحسين الوظيفة، وتحسين بيئة العمل.

بالإضافة على هذه الطرق يمكن للمؤسسة أن تعتمد على نماذج تحسين الأداء والمتمثلة في النموذج الفكري الشامل بالإضافة إلى النموذجين الفكري لتحسين الأداء للجمعية الدولية.

وقد تطرقنا إلى التأثير الموجود بين ضغوط العمل وأداء الأساتذة، بحيث أنه كلما زادت ضغوط العمل أثرت سلبا على أدائهم والعكس صحيح.

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً- مجالات الدراسة

1- المجال الجغرافي

2- المجال الزمني

3- المجال البشري

ثانياً- فرضيات الدراسة

ثالثاً- المنهج المستخدم في الدراسة

رابعاً- أدوات جمع البيانات

1- الاستمارة

خامساً- العينة وكيفية اختيارها

سادساً- خصائص العينة

خلاصة

## تمهيد

انطلاقاً من التصور العام للإشكالية المطروحة والمعطيات المتوفرة حول الموضوع ومدى أهميته سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى تحديد مجالات الدراسة (المجال الجغرافي، المجال البشري، المجال الزمني) وأدوات جمع البيانات (الاستمارة) وكيفية تحليل الجداول والعينة.



## أولاً- مجالات الدراسة

### 1- المجال الجغرافي

تم إنجاز هذه الدراسة بثانوية عسوس فرحات بن محمود وتقع هذه الثانوية في بلدية حراثن ولاية جيجل رقم التعريف الإحصائي 18039، تقدر مساحتها الكلية 13567م المبنية منها تقدر بـ11759.69م وعدد حجراتها العادية 19 حجرة، عدد المخابر 6 ومخبرين للإعلام الآلي، عدد المكاتب الإدارية بها 9 بالإضافة إلى مكتبة، قاعة، الأساتذة، مطعم، العيادة، المدرج، 7سكنات وظيفية، قدرة استعابة التلاميذ 492 تلميذ وتلميذة.

### 2- المجال الزمني:

استغرقت دراستنا الميدانية في شهر أفريل، قمنا ببعض الزيارات إلى ثانوية عسوس فرحات بن محمود بحراثن، حيث تم الإطلاع على مجتمع الدراسة وتسجيل بعض الملاحظات وذلك بغرض اختيار العينة والتعرف على الواقع الفعلي لضغوط العمل المتواجدة بالثانوية، إضافة إلى هذا قمنا بإعداد الجانب النظري، حيث تم تطبيق الاستمارة في شكلها النهائي وتوزيعها، كما حرصنا على التقرب من المبحوثين حيث تقوم بتوضيح ما بدى لهم غامضا من الأسئلة.

### 3- المجال البشري:

اقتصرت دراستنا على مستوى ثانوية عسوس فرحات بن محمد، حيث بلغ عدد الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة (الأساتذة) بـ26 أستاذ منهم 20أستاذة و6أستاذ.

## ثانياً- فرضيات الدراسة

بالاستناد إلى تساؤلات الدراسة وتأثير الأدبيات المتوفرة حول الضغوط المهنية والأداء الوظيفي صاغت الدراسة الراهنة فرضية عامة وثلاث فرضيات جزئية.

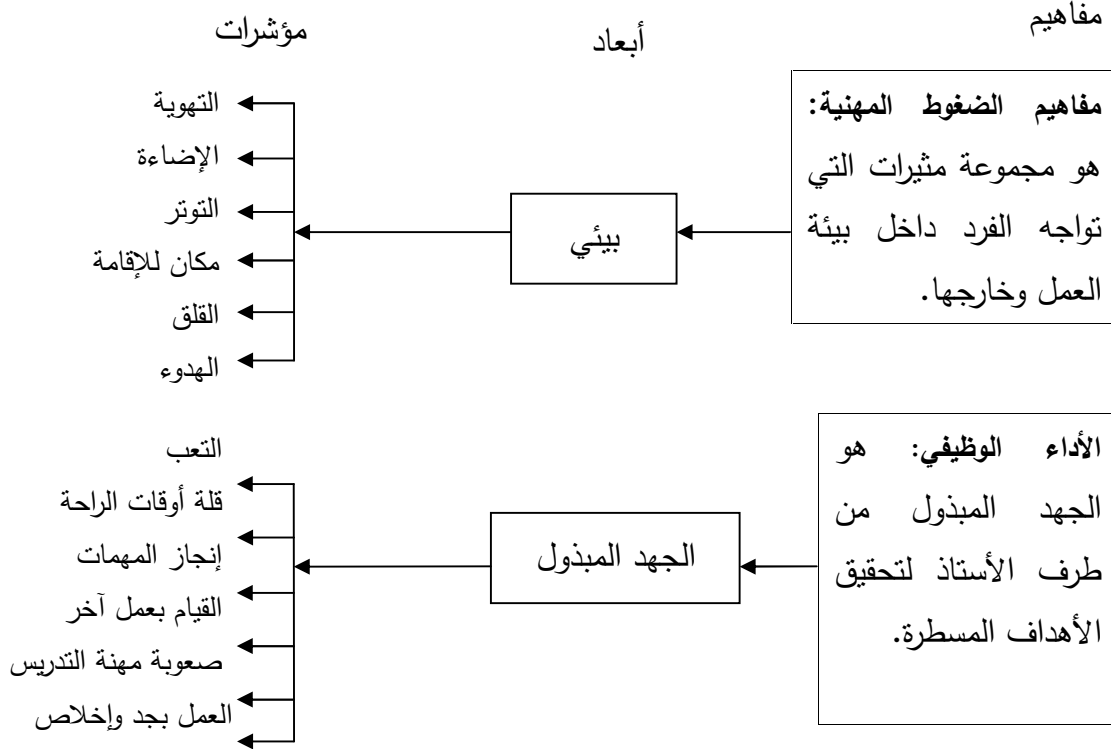
### الفرضية العامة:

- للضغوط المهنية علاقة بالأداء الوظيفي لدى أساتذة السنة الثالثة ثانوي.

### الفرضيات الجزئية:

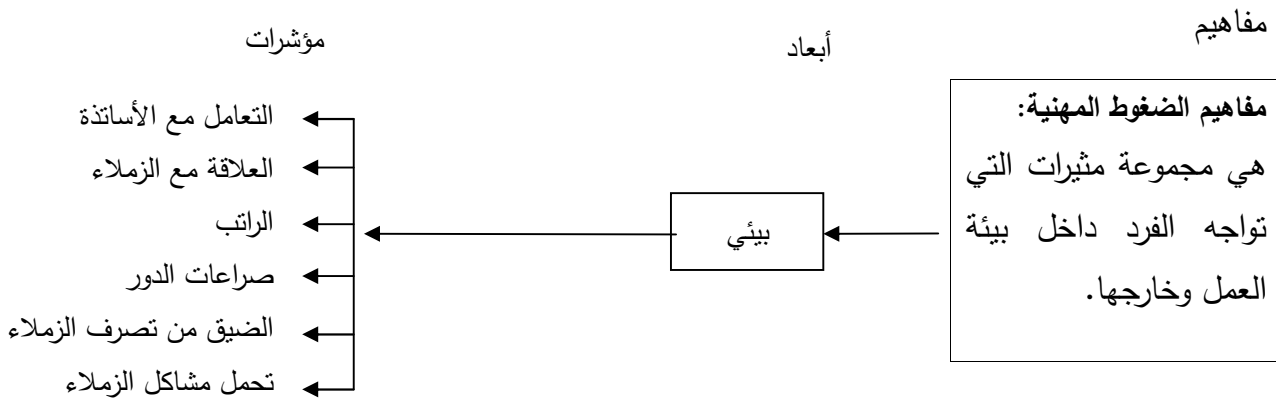
- توجد علاقة بين العوامل البيئية والجهد المبذول.

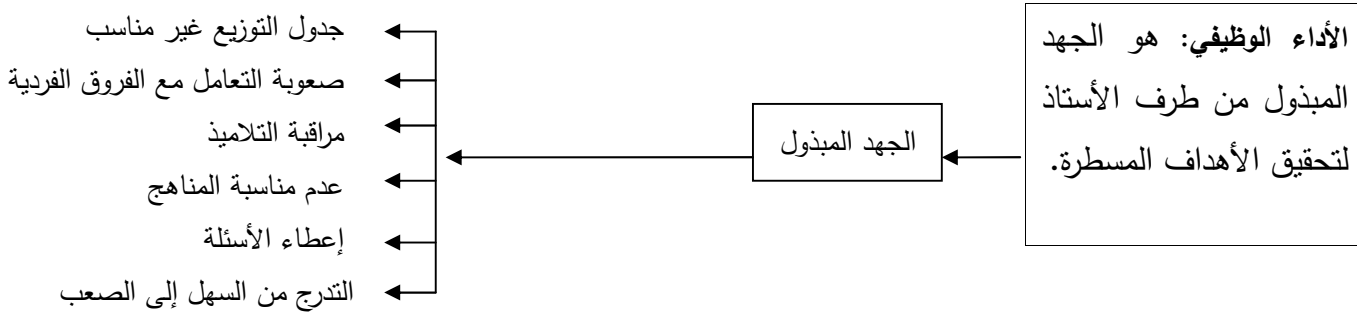
- توجد علاقة بين العوامل الاجتماعية والأداء التدريبي.
- توجد علاقة بين العوامل التنظيمية والنتائج المتوقعة للأداء.
- الفرضية الأولى: توجد علاقة بين العوامل البيئية والجهد المبذول.



الشكل رقم (07): مخطط التحليل المفهومي للفرضية الجزئية الأولى

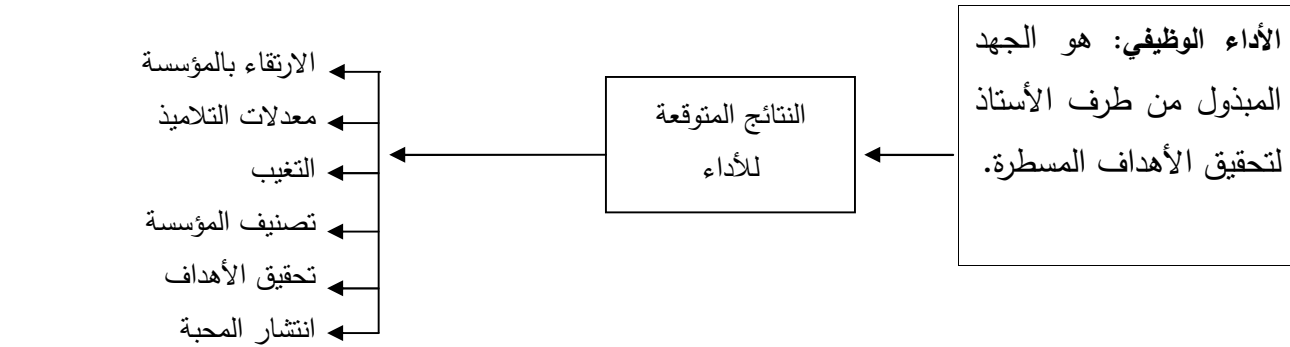
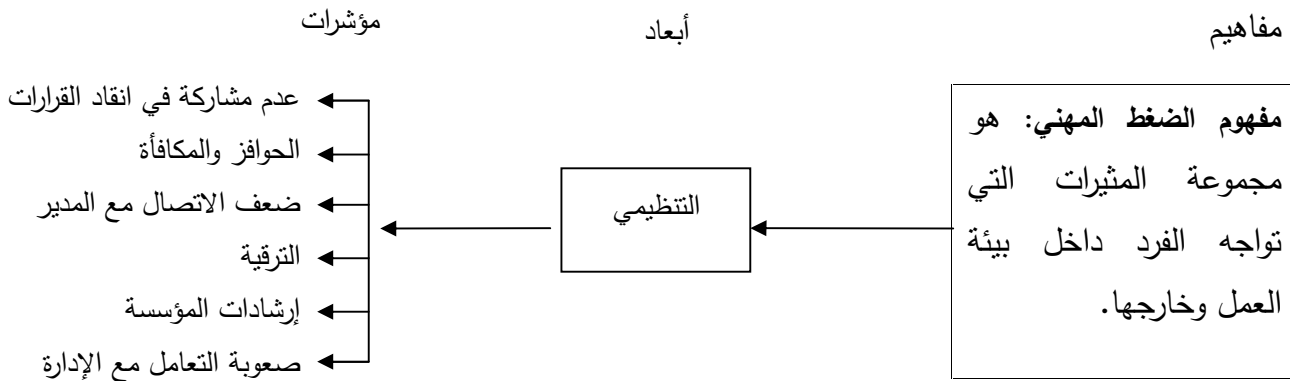
الفرضية الثانية: توجد علاقة بين العوامل الاجتماعية والأداء التدريسي:





الشكل رقم (08): مخطط التحليل المفهومي للفرضية الجزئية الثانية

الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين العوامل التنظيمية والنتائج المتوقعة للأداء.



الشكل رقم (09): مخطط التحليل المفهومي للفرضية الجزئية الثالثة

### ثالثاً- المنهج المستخدم في الدراسة

إن اختيار منهج البحث العلمي في دراسة أي موضوع لا يأتي نتيجة اختيار عشوائي أو بمجرد ميل الباحث لمنهج معين دون مناهج أخرى، بل هي قضية تفرضها طبيعة البحث أو المشكلة التي يتناولها الباحث ويشير المنهج إلى أنه "عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه". (زرزواتي، 2008:176)

ويعرف المنهج العلمي بأنه الطريقة الجماعية لاكتساب المعارف القائمة على الإستدلال وعلى إجراءات معترف لها للتحقق في الواقع. (انجرس، 103)

وبما أن موضوع بحثنا يتناول الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، فقد قمنا باختيار المنهج الوصفي لأنه أكثر ملائمة، إذ يعرف المنهج الوصفي على أنه: "استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر بتشخيصها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين الظواهر الاجتماعية الأخرى.

كما يعرف على أنه "مجموعة من الإجراءات التي تتكامل مع وصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق أو البيانات لتصنيفها ومعالجتها إحصائيا وتحليلها تحليلًا كافيًا وبيانيا للوصول إلى نتائج وتعميمات الظاهرة محل البحث. (تركي، 1994:129)

ونظرا لطبيعة الموضوع الملائم لهذا المنهج فإننا اعتدناه لكونه يقوم بوصف الظاهرة من خلال البيانات الكافية والدقيقة بطريقة موضوعية ثم تحليلها وتفسيرها للتعرف على الظواهر المكونة لها والمؤثرة عليها وهذا بالاعتماد على الأدوات المساعدة وذلك من خلال استخدام الطريقة الإحصائية عن طريق وضع الحقائق والبيانات في جداول بسيطة ثم حساب نسبها المؤوية والتعليق عليها إضافة إلى الاعتماد على التحليل الكمي والكيفي للبيانات في إطار المنهج الوصفي والتي تمثلت في الاستمارة من أجل تحقيق الأهداف الموجودة.

ولتسهيل معالجة البيانات واختيار الفرضيات ثم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج العزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

Statistic package for social sciences والتي يرمز له اختصار بالرمز (spss) الطبعة 20 وهو عبارة عن نظام خاص يقوم بالتحليلات الإحصائية البسيطة منها والمعقدة ظهر مع تطور أجهزة الحاسوب نتيجة الصعوبات التي تعرفها التحليلات الإحصائية الخاصة بالحجم الكبير من البيانات وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها:

#### 1- المدى:

استخدم هذا الأسلوب لتحديد طول فئات مقياس من لكرت الثلاثي المستخدم في المحورين الثاني والثالث من الاستبيان حيث تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة بدرجات مقياس لكرت (1،2،3) ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الفئة الصحيحة أي (0.7: 3/2) بعد

ذلك تم إضافة هذه الفئة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد العدالة على أول فئة (1,70=1 +0,7) هكذا أصبح طول كما يلي:

المستوى	الرمز	الفئة	درجة الموافقة
معارض	1	من 1 إلى 1.7	منخفض
محايد	2	1.71 إلى 2.4	متوسط
موافق	3	2.40 إلى 3.10	مرتفع

الجدول رقم (5): توزيع درجات سلم ليكرت

2- التكرارات والنسب المئوية: يتم الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة.

لتحديد إجابات أفرادها عن عبارات محاور الاستبيان.

3- المتوسط الحسابي: تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد العينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة وبحسب المتوسط الحسابي بالعلاقة الإحصائية التالية:

$$\bar{X} = \frac{\sum XI}{N}$$

حيث أن ni: عدد خيارات أفراد العينة للخيار الواحد مثلا خيار (موافق).

Xi: وزن خيار في أداة الدراسة وفي بحثنا بين أ و ج بين 1-3.

N: مجموع أفراد العينة والتي تقدر في بحثنا ب26 أستاذ.

4- الانحراف المعياري: استخدم هذا المقياس لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسات لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من محاورها عن متوسطها الحسابي حيث كلما كان الانحراف أقل من 01 الصحيح كلما قل تشتتت في استجابات الأفراد عينة الدراسة والعكس صحيح في حال كانت قيمة الانحراف تساوي أو تفوق الواحد صحيح.

وبحسب الانحراف المعياري بالعلاقة الإحصائية التالية:

$$s = \sqrt{\sum ni (xi - \bar{X})^2}$$

حيث  $n_i$ : عدد خيارات أفراد العينة للخيار الواحد.

$X_i$ : وزن الخيار في أداة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و2.

$X$ : متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة الدراسة لعبارات الاستبيان ومحاوره الفرعية والرئيسية.

$N$ : مجموع أفراد العينة وتقدر ب 26 أستاذ.

5- **معامل الارتباط بيرسون**: استخدام هذا المعامل من أجل معرفة درجة ارتباط كل عبارة من العبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه ودرجة ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبيان مع المحور التي ينتمي إليه وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ومعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات.

6- **الشروط السيكمومترية لأدوات الدراسة**

1- **الثبات**: لقد قمنا بحساب معامل الاستمارة بطريقة التباين باستخدام ألفا كرونباخ.

1-1 **معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الضغوط المهنية:**

رقم المحور	الأبعاد	معامل الثبات
1	البعد البيئي	0,65
2	البعد الاجتماعي	0,88**
3	البعد التنظيمي	0,91**
	الضغوط المهنية	0,80**

الجدول رقم (06): يوضح معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الضغوط المهنية

تشير البيانات في الجدول رقم (06) إلى قيم معامل ثبات الضغوط المهنية وأبعاده عالية وبالتالي صدق المحتوى مرتفع والدليل على ذلك قيمة ألفا للمحور (\*\*0,80) وهي دلالة جيدة على ثبات الاستمارة.

1-2- معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الأداء الوظيفي:

رقم المحور	الأبعاد	معامل الثبات
1	الجهد المبذول	0,85**
2	الأداء التدريسي	0,82**
3	الجهد المبذول للأداء	0,70**
	الأداء الوظيفي	0,74**

الجدول رقم (07): يوضح معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الأداء الوظيفي

تشير البيانات في الجدول رقم (07) إلى قيم معامل ثبات الأداء الوظيفي وأبعاده عالية تشير إلى صدق محتوى مرتفع والدليل على ذلك قيمة ألفا للمحور (0,74\*\*) وهي دلالة جيدة على ثبات الاستمارة.

2- الصدق البنائي (الاتساق الداخلي للأداة باستخدام معامل (بيرسون)

لقد قمنا بحساب معامل الارتباط لتحديد مدى التجانس الداخلي لأداة الدراسة بين كل فقرة من فقرات الاستمارة وجمع فقرات المحور الذي تنتمي إليه

2-1- الصدق البنائي (الاتساق الداخلي لأبعاد الضغط المهني)

2-1-1- الاتساق الداخلي للبعد البيئي

رقم العبارة	البعد	المحور ككل
1	0,22	0,30
2	0,40	0,50**
3	0,66**	0,70**
4	0,61**	0,59
5	0,54**	0,60**
6	0,26**	0,30

الجدول رقم(08): يوضح الاتساق الداخلي للبعد البيئي

دالة عند مستوى 0.05

دالة عند مستوى 0,01\*\*

يتضح من الجدول أن معاملات ارتباط كل عبارة من عبارات البيئة مرتبطة ارتباطا عاليا من الدرجة الكلية للبعد، حيث تراوحت ما بين ( $0,22^{**}$  إلى  $0,70^{**}$ ) مما يبعث الثقة بصدق البناء والتكوين للبعد ومن ثم صدق المحور ككل صلاحيته لقياس ما صمم لقياسه.

كما يتضح من الجدول (08) أن هناك ارتباطا إيجابيا يتراوح ما بين قوي إلى متوسط بين كل عبارة من عبارات البيئي والمحور ككل.

### 2-1-2- الاتساق الداخلي للبعد الاجتماعي

الرقم	البعد	المحور الأول
7	$0.589^{**}$	$0.60^{**}$
8	0.306	0.35
9	$0.595^{**}$	$0.65^{**}$
10	$0.672^*$	$0.70^*$
11	$0.498^{**}$	$0.53^{**}$
12	$0.562^{**}$	$0.60^*$

الجدول رقم (09): يوضح الإتساق الداخلي للبعد الاجتماعي

- دالة عند مستوى  $0.05^*$

- دالة عند مستوى  $0.01^{**}$ .

يتضح من الجدول رقم (09) أن معامل ارتباط كل عبارة من عبارات البعد الثاني مرتبطة ارتباطا إحصائيا دالا غالبا من درجة الكلية للبعد حيث تراوحت ما بين ( $0.30$  إلى  $0.67^{**}$ ) مما يبعث على الثقة بصدق البناء والتكوين الداخلي للبعد ومن ثم صدق الأداة ككل وصلاحيتها لقياس ما صممت لقياسه كما يتضح من الجدول أن هناك ارتباطا إيجابيا يتراوح ما بين قوي إلى متوسط القوة بين كل عبارة من عبارات البعد الاجتماعي والمحور ككل مما يبعث على الثقة بصدق البناء وتكوين الاستمارة ككل.



## 2-1-3- الاتساق الداخلي للبعد التنظيمي:

الرقم	البعد	المحور ككل
13	0.559**	0.6006**
14	0.565**	0.507**
15	0.633**	0.686**
16	0.594**	0.609**
17	0.686*	0.758**
18	0.597**	0.636**

الجدول رقم (10): يوضح الاتساق الداخلي للبعد التنظيمي

- دالة عند مستوى \* 0.05

- دالة عند مستوى \*\* 0.01.

يتضح من الجدول رقم (10) أن معال ارتباط كل عبارة من العبارات البعد التنظيمي مرتبطة ارتباطاً إحصائياً دالاً عالياً من الدرجة الكلية البعد حيث تراوحت ما بين (0.567\*\* إلى 0.758\*\*) مما يبعث على الثقة بصدق البناء لتكوين الداخلي للبعد من ثم للأداة ككل وصلاحيته لقياس ما صممت لقياسه (الضغوط المهنية والأداء الوظيفي).

كما يتضح من الجدول أن هناك ارتباطاً إيجابياً يتراوح ما بين قوي إلى متوسط القوة بين كل عبارة من عبارات البعد التنظيمي والمحور ككل مما يبعث على الثقة بصدق البناء وتكوين الاستمارة ككل.

2-2- الصدق البنائي للاتساق الداخلي للأداء الوظيفي

1-2-2- الاتساق الداخلي للجهد المبذول

رقم العبارة	البعد	المحور ككل
19	0.556**	0.708**
20	0.502**	0.562*
21	0.368**	0.408**
22	0.457**	0.487**
23	0.642**	0.688*
24	0.520**	0.559**

الجدول رقم (11): يوضح الاتساق الداخلي للجهد المبذول

- دالة عند مستوى \* 0.05

- دالة عند مستوى \*\* 0.01.

يتضح من الجدول (11) أن معاملات ارتباط كل عبارة من عبارات البعد الأول من محور الأداء الوظيفي مرتبة ارتباطا إحصائيا دالا عاليا مع الدرجة الكلية البعد حيث تراوحت ما بين (\*\*0.408، (\*\*0.708).

كما يتضح من الجدول أن هناك ارتباطا إيجابيا يتراوح ما بين قوي إلى متوسط القوة بين كل عبارة من عبارات بعد الجهد المبذول والمحور ككل، مما يبعث على الثقة بصدق البناء وتكوين الاستمارة ككل وصلاحيته لقياس ما صممت لقياسه.

2-2-2- الاتساق الداخلي للأداء التدريسي

رقم العبارة	البعد	المحور ككل
25	0.376	0.40**
26	0.371	0.42**
27	0.59**	0.60**
28	0.488**	0.53*
29	0.720**	0.80**
30	0.653**	0.66*

الجدول رقم (12): يوضح الاتساق الداخلي للأداء التدريسي

- دالة عند مستوى \* 0.05

- دالة عند مستوى \*\* 0.01

يتضح من الجدول رقم (12) أن جميع العبارات دالة عند مستوى (\*\* 0.01) وأن هناك معاملات ارتباط كل عبارة من عبارات البعد الثاني لمحور الأداء الوظيفي للاستمارة بالدرجة الكلية البعد عالية حيث تراوحت ما بين (0.376 إلى 0.80) يبعث على ثقته بصدق المحور ككل وصلاحيته لقياس ما صمم لقياسه.

### 2-2-3- الاتساق الداخلي للنتائج المتوقعة للأداء

رقم العبارة	البعد	المحور ككل
31	0.349	0.308
32	0.401	0.389
33	0.378	0.351
34	0.413	0.403
35	0.537	0.604**
36	0.478	0.465**

الجدول رقم (13): يوضح الاتساق الداخلي للنتائج المتوقعة للأداء

- دالة عند مستوى \* 0.05

- دالة عند مستوى \*\* 0.01

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن جميع العبارات دالة عند مستوى (\*\* 0.01) وأن معاملات ارتباط كل عبارة من العبارات بعد نتائج المتوقعة للأداء بالاستمارة بالدرجة الكلية للبعد عالية حيث تراوحت بين (\*\* 0.604 و \*\* 0.308) مما يبعث على الثقة بصدق المحور ككل وصلاحيته لقياس ما صمم لقياسه.

### رابعاً- أدوات جمع البيانات

#### 1- الاستمارة:

تعد من الأدوات المنهجية الأكثر استخداماً في الدراسات السوسولوجية كونها الوسيلة التي تساعد الباحث على جمع البيانات والمعلومات من المبحوثين وهو سلسلة من الأسئلة التي تتعلق بموضوع أ، عدة

موضوعات يرسل أو يعطى لمجموعة من الأفراد بغرض الحصول على البيانات التي تتعلق ببعض المشكلات.

- وتعرف الاستمارة: بأنها الوسيلة العلمية التي تساعد الباحثين على جمع الحقائق والمعلومات من المبحوثين خلال عملية البحث.

ولقد اشتملت الدراسة هذه على الأسئلة المغلقة وقد احتوت على 37 سؤالاً موزعة على 3 محاور رئيسية تتمثل في:

- المحور الأول: ضم 6 أسئلة تمثلت في البيانات الشخصية للمبحوثين.
- المحور الثاني: ضم 18 سؤالاً حول الضغوط المهنية للأساتذة.
- المحور الثالث: ضم 18 سؤالاً حول الأداء الوظيفي للأساتذة.

وقد استخدمنا مقياس ليكرت المتدرج بـ 3 درجات لقياس درجة استجابة أفراد العينة وفقرات المحور بين الثاني والثالث كما هو مبين في الجدول التالي:

الإجابة	موافق	محايد	معارض
الأوزان	3	2	1

الجدول رقم (14): يوضح توزيع درجات عبارات محور الإستمارة لمقياس ليكرت الثلاثي

#### خامساً- العينة

تعتبر مرحلة اختيار العينة من الخطوات المنهجية في أي دراسة كونها تساعد في اختصار الجهد والوقت.

وتعرف العينة على أنها: « مجموعة من الوحدات المختارة في مجتمع الدراسة وذلك لتوفير البيانات التي تستخدم لدراسة خصائص المجتمع، كما تعرف على أنها مجموعة فرعية من عناصر بحث معين ». (الرفاعي، 2005:125)

وقد قمنا باختيار عينة البحث من خلال اختبارنا لأساتذة التعليم الثانوي للسنة الثالثة والتي تتكون من 26 أستاذ وأستاذة.

وقد استخدمنا في دراستنا هذه المسح الشامل لأساتذة التعليم الثانوي السنة الثالثة بثانوية عسوس فرحات بن محمود.

سادسا- خصائص العينة

المحور الأول- البيانات الشخصية.

1- الجنس

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
23.1%	06	ذكر
76.9%	20	أنثى
100%	26	المجموع

الجدول رقم (15): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

تشير الدلائل الإحصائية من خلال الجدول (15) أن أعلى نسبة للإناث حيث بلغت 76.9% وتليها نسبة الذكور وقدرت بـ 23.1% وهذا راجع إلى زيادة الاهتمام بالمرأة وميلها إلى مجال التدريس.

2- السن

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
23.08%	06	من 25 إلى 30 سنة
38.46%	10	من 35 إلى 40 سنة
30.77%	08	من 45 إلى 50 سنة
7.69%	02	من 50 فما فوق
100%	26	المجموع

الجدول رقم (16): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

إن أكبر نسبة من الأفراد تتراوح أعمارهم بين 35 إلى 40 سنة والمقدرة بـ 38.46% وأصغر نسبة هي الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 50 فما فوق بـ 7.69% وهذا يعني أن الفئة الوسطى المحصورة بين 35 و 40 هم أصحاب الخبرة في العمل القدرة على تحمل أعباءه، في حين أ، الفئة 50 فما فوق هم عمال ذو خبرة العملية فقط، مما يجعل الفئة السابقة تتحمل وحدها أعباء العمل مما يسبب لها نوعا من عدم الارتياح بالعمل.

3- الحالة العائلية

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
38.5%	10	أعزب
61.5%	16	متزوج
00%	00	مطلق
100%	26	المجموع

الجدول رقم (17): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

من خلال الجدول الإحصائي نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة متزوجين ويمثلون أعلى نسبة 61.5% ثم فئة العزاب بنسبة 38.5%، أما النسبة العالية للمتزوجين هو سنهم والاستقرار المادي وهذا ما يحملهم المسؤولية اتجاه أسرهم.

4- الشهادة المتحصل عليها

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
00	00	بكالوريا
38.5%	10	ليسانس
61.5%	16	ماستر
00	00	دكتوراه
100%	26	المجموع

الجدول رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها

تشير الدلائل الإحصائية من خلال الجدول رقم (18) أن أعلى نسبة هي 61.5% وهي تمثل الماستر ثم تليها ليسانس بنسبة 38.5%، كون أن نسبة الماستر أكبر وهذا راجع إلى أن العمل في الثانوية يتطلب مستوى عالي.

5- عدد سنوات العمل

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
84.6%	22	من 5 إلى 10
15.4%	04	من 10 إلى 15
00	00	من 15 إلى 20
00	00	20 فما فوق
100%	26	المجموع

الجدول رقم (19): يمثل توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل

تشير الدلائل الإحصائية من خلال الجدول رقم (19) إلى أن أعلى نسبة هي 84.6% وتمثل الفئة من 5 إلى 10 سنوات والفئة من 10 إلى 15 تمثل أصغر نسبة بـ 15.4% وهذا راجع إلى أن هذه المؤسسة تعتمد في سياستها للتوظيف أو تكوين للعمل المؤقتين والمتريبين (المستخلفين).

6- الأجر

النسبة	التكرار	العينة الاحتمالات
84.6%	22	من 350000 إلى 450000
15.4%	04	من 450000 إلى 550000
00	00	من 550000 فما فوق
100%	26	المجموع

الجدول رقم (20): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأجر

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن الأجر من 350000 إلى 450000 تمثل أكبر نسبة بـ 84.6%، أما الأجر من 450000 إلى 550000 أصغر نسبة بـ 15.4% وهذا راجع إلى كون الأساتذة من ذوي الاختصاصات الجامعية العالية (ماستر).

## خلاصة

تضمن الفصل الرابع إجراءات الدراسة، من خلال تحديد مجالاتها المكاني والزمني والمجال البشري)، وكذا فرضيات الدراسة ولتوفير البيانات اللازمة لامتحان هذه الفرضيات ثم استخدام طريقة المسح بالعينة، وهي إحدى الطرائق المستخدمة في البحوث الوصفية من أجل البحث عن العلاقات الموجودة بين متغيرات الدراسة والإجابة عن التساؤلات المطروحة وتحقيق الأهداف التي وضعناها في هذه الدراسة.

ولقد مكنتنا هذه الطريقة (المسح الشامل للعينة) من جمع البيانات الشخصية، وبيانات تتعلق بمتغيرات الدراية (الضغط المهني والأداء الوظيفي)، وذلك بالاعتماد على الأسلوب العلمي في معالجة هذه البيانات باستخدام بعض الإحصاءات الوصفية كالتكرارات والنسب المؤوية، المتوسط الحسابي الانحراف المعياري لوصف خصائص الدراسة. ومعامل بيرسون للكشف عن صدق الاتساق الداخلي للاختبارات والتحقق من صدق الفرضيات الثلاثة.

وقد استخدمت الدراسة الحالية الاستمارة، كما تم في هذا العنصر الأخير من هذا الفصل تحليل البيانات الشخصية الواردة في المحور الأول لكل من الاستمارة.



## الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

أولاً- عرض نتائج الدراسة

ثانياً- مناقشة نتائج الدراسة

1- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

2- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

ثالثاً- ملخص الدراسة

رابعاً- القضايا التي تطرحها الدراسة

## تمهيد

يبرز هذا الفصل عرض ومناقشة نتائج هذه الدراسة بغرض المقارنة مع غيرها من نتائج البحوث والدراسات السابقة، وكذا مناقشتها في ضوء فروض الدراسة والدراسات السابقة، كما يقترح بعض القضايا المستقبلية التي أثارها أيضا الدراسة العالية حول موضوع الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

أولاً- عرض بيانات الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً وتحليلاً مفصلاً للنتائج التي توصلنا إليها في دراستنا الميدانية التي أجريت على أساتذة التعليم الثانوي (سنة ثالثة) بثانوية عسعوس فرحات بن محمود بحراش ولاية جيجل.

1- استجابات الأساتذة حول الضغوط المهنية: وستناول ما يلي:

1-1 استجابات الأساتذة على البعد البيئي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة			رقم العبارة
			موافق	محايد	معارض	
6	0.85	2.46	18	02	06	تكرار
			%69.2	%7.7	%23.1	نسبة
4	0.62	2.65	19	05	02	تكرار
			%73.1	%19.2	%7.7	نسبة
2	0.51	2.76	21	04	01	تكرار
			%80.8	%15.4	%3.8	نسبة
5	0.81	2.47	17	04	05	تكرار
			%65.4	%15.4	%19.2	نسبة
1	0.65	2.75	23	00	03	تكرار
			%88.5	00	%11.5	نسبة
3	0.61	2.69	20	04	02	تكرار
			%76.9	%15.4	%7.7	نسبة
			المجموع الكلي للانحراف المتوسط الكلي			
			0.39727	2.6346		

الجدول رقم (21): يمثل استجابات الأساتذة على عبارات البعد البيئي

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (21) فإننا نسجل متوسطات حسابية بين مرتفعة جداً، مرتفعة ومتوسطة على عبارات هذا البعد، حيث نسجل أعلى نسبة 2.76 خاص بالعبارة رقم (03) وهذا ما يدل على الشعور بالتوتر عندما تكون الحرارة في القسم مرتفعة رغم تباين استجابات الأساتذة حيث نجد 80.8%، موافق، 3.8% معارض و 15.5% محايد.

- وثاني أكبر متوسط حسابي مسجل 2.75 خاص بالعبرة رقم (05) وهذا ما يدل على أنهم يحسون بالقلق عند حدوث الضوضاء في القسم رغم تباين استجاباتهم حيث 88.5% موافق و 11.5% معارض في حين لا يوجد محايدين.
- وثالث أكبر متوسط حسابي 2.69 خاص بالعبرة رقم (06) وهو ما يدل على أن الشرح يكون أحسن عند توفر الهدوء رغم تباين نسبة الاستجابة إلى أنها تسير في اتجاه تأكيد حيث نجد 76.6% موافق و 7.7% معارض و 15.4% محايد.
- ورابع أكبر متوسط حسابي مسجل 2.65 خاص بالعبرة رقم (02) وهو ما يدل على أن الإضاءة مناسبة في القسم رغم تباين استجاباتهم حيث 73.1% موافق و 7.7% معارض و 19.2% محايد.
- وخامس أكبر متوسط حسابي مسجل 2.47 خاص بالعبرة ( 04) وهذا ما يدل على أن مكان الإقامة يسبب لهم المتاعب رغم تباين استجاباتهم حيث 65.4% موافق و 19.2% معارض و 15.4% محايد.
- وسادس أكبر متوسط حسابي مسجل 2.46 خاص بالعبرة (01) وهذا ما يدل على توفر تهوية جيدة في القسم رغم تباين استجابات هم حيث 69.2% موافق و 23.1% معارض و 7.7% محايد وبشكل عالم يلاحظ أن المتوسط الحسابي للبعد البيئي كان مرتفع قدر بـ 2.63 بانحراف معياري ضعيف قدره 0.39 وهذا ما يدل على أن البعد البيئي له علاقة بالضغط المهنية.

1-2- استجابات الأساتذة على البعد الاجتماعي:

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة			رقم العبارة
			موافق	محايد	معارض	
4	0.95	2.03	12	03	11	تكرار
			%46.2	%11.5	%42.3	نسبة
1	0.61	2.69	20	04	02	تكرار
			%76.9	%15.4	%7.7	نسبة
2	0.70	2.53	17	06	03	تكرار
			%65.4	%23.1	%11.5	نسبة
5	0.95	1.88	10	03	13	تكرار
			%38.5	%11.5	%50	نسبة
3	83.	2.15	11	08	07	تكرار
			%42.3	%30.8	%26.9	نسبة
6	0.89	1.80	08	05	13	تكرار
			%30.8	%19.2	%50	نسبة
			مجموع كلي للانحراف المتوسط الكلي			
			0.49739	2.1859		

الجدول رقم (22): يمثل استجابات الأساتذة على عبارات البعد الاجتماعي

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (22) فإننا نسجل متوسطات حسابية بين مرتفعة جداً، مرتفعة، متوسطة على عبارات البعد الاجتماعي وانحرافات معيارية ضعيفة في أغلب الأحيان، حيث نسجل أعلى متوسط حسابي 2.69 خاص بالعبارة (08) حيث %76.9 موافقتهم أن علاقتهم مع زملائهم طيبة و%7.7 معارض و%15.4 محايد.

- وثاني متوسط حسابي مسجل 2.53 خاص بالعبارة أكد %65.4 من أفراد العينة درجة موافق على أن راتبهم لا يتوافق مع عملهم و%11.5 بدرجة معارض ونسبة %23.1 كانت إجاباتهم محايد.

- وفي المرتبة الثالثة نجد العبارة رقم (11) بمتوسط حسابي 2.15 حيث أكد %42.3 من أفراد العينة بدرجة موافق أنهم تضايقتهم بعض التصرفات الشخصية لزملائهم الأساتذة و%26.9 معارض وما نسبته 30.8 كانت إجاباتهم محايدة.

- ورابع متوسط حسابي مسجل في العبارة (07) بمتوسط حسابي 2.15 حيث أكد 46.2% من أفراد العينة موافقتهم على أن تعاملهم مع زملائهم الأساتذة بدون إحساس وكأنهم أشياء و42.3% معارضين و11.5% نفت ذلك.

- أما في المرتبة الخامسة فنجد العبارة (10) بمتوسط حسابي (1.88) حيث أفاد 38.5% من أفراد العينة درجة موافق على أنه توجد صراعات وخلافات مع بعض الأساتذة و50% بدرجة معارض و11.5% محايد.

كما جاءت العبارة (12) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 1.80 حيث أكد 30.8% حيث أكد 30.8% من أفراد العينة على أن زملائهم يحملونهم شيئاً من مشاكلهم و50% بدرجة معارض و19.2% بدرجة محايد.

وبشكل عام يلاحظ أن المتوسط الحسابي للبعد الاجتماعي كان متوسط بمتوسط حسابي قدر بـ 2.18 وانحراف معياري قدره 0.49 وهذا ما يدل على أن البعد الاجتماعي يساهم في الضغط لدى الأساتذة.

#### 1-2- استجابات الأساتذة على البعد التنظيمي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة			رقم العبارة
			موافق	محايد	معارض	
5	0.88	2.15	12	03	11	تكرار
			%46.2	%23.1	%30.8	نسبة
2	0.80	2.42	16	05	05	تكرار
			%61.5	%19.2	%19.2	نسبة
6	0.89	1.61	7	02	17	تكرار
			%26.9	%7.7	%65.4	نسبة
1	0.70	2.57	18	05	03	تكرار
			%69.2	%19.2	%11.5	نسبة
3	0.63	2.38	12	12	02	تكرار
			%46.2	%46.2	%7.7	نسبة
4	0.89	2.34	16	03	07	تكرار
			%61.5	%11.5	%26.9	نسبة
			مجموع كلي للانحراف المتوسط الكلي			
			0.49739	2.1859		

3-1- الجدول رقم (23): يمثل استجابات الأساتذة على عبارات البعد التنظيمي

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (23) فإننا نسجل متوسطات حسابية بين مرتفعة جدا ومرتفعة، متوسطة على عبارات البعد التنظيمي، حيث نسجل أعلى تقدير 2.57 خاص بالعبارة (16)، حيث أكد 69.2% بقلة فرص التقدم والترقية بنسبة 11.5% معارض ونسبة 19.2% محايد.

- وثاني أكبر متوسط حسابي مسجل 2.42 خاص بالعبارة (14) حيث أفاد 61.5% بعدم وجود مكافأة وحوافز تشجيع عملهم ونسبة 19.2% معارض وبدرجة 19.2% محايد.

- وفي المرتبة الثالثة المتوسط الحسابي 2.38 الخاص بالعبارة (17) حيث أكدت نسبة 46.2% درجة موافق على أنهم لا يعارضون لوائح وإرشادات المؤسسة و 7.7% معارضين و 46.2% بدرجة محايد.

- ورابع أكبر متوسط حسابي مسجل 2.34 خاص بالعبارة (18) حيث أفادت نسبة 61.5% درجة موافق على أنهم يشعرون بالضيق عند وجود صعوبة في التعامل مع الإدارة وما نسبته 26.9% معارضين و 11.5% محايدين.

- في المرتبة الخامسة نجد العبارة (13) بمتوسط حسابي 2.15 حيث أكد 46.2% من أفراد العينة موافقتهم على عدم المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بأسلوب عملهم و 30.8% معارضين و 23.1% محايدين.

- كما جاءت العبارة (15) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.61 حيث أكد 26.9% من أفراد العينة موافقتهم على وجود صعوبة في التعامل مع مدير الثانوية و 65.4% معارضين و 7.7% محايدين.

وبشكل عام نلاحظ أن المتوسط الحسابي البعد التنظيمي له علاقة بالضغوط المهنية للأساتذة.

وفي هذا الجدول سنحاول ترتيب أبعاد الضغط المهني حسب تقدير المتوسط الحسابي ونستخرج المستوى العام للضغط المهني لدى الأساتذة.

الرتبة	البعد	متوسط حسابي	انحراف معياري	المستوى
1	البعد البيئي	2.63	0.39	مرتفع
2	البعد الاجتماعي	2.15	0.49	متوسط
3	البعد التنظيمي	2.25	0.46	متوسط
	الضغوط المهنية	2.42	0.37	مرتفع

الجدول رقم (24): يمثل ترتيب أبعاد الضغوط المهنية حسب المتوسط الحسابي

من خلال الجدول نلاحظ أن تقديرات أبعاد الضغط المهني متوسطة فجااء البعد البيئي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.63 ثم البعد التنظيمي بمتوسط حسابي 2.25 وانحراف معياري 0.37 وفي المرتبة الثالثة البعد الاجتماعي بمتوسط حسابي 2.15 وانحراف معياري 0.49 وهي متوسطات حسابية متوسطة.

وكننتيجة عامة فإن مستوى الضغوط المهنية لدى الأساتذة مرتفع وهذا ما تؤكد قيمة المتوسط العام والذي قدر بـ2.42 بانحراف معياري ضعيف 0.37.

## 2- استجابات الأساتذة حول الأداء الوظيفي

### 2-1- استجابات الأساتذة على الجهد المبذول

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة			رقم العبارة
			موافق	محايد	معارض	
5	0.88	2.84	24	00	02	تكرار
			%92.3	00	%7.7	نسبة
2	0.80	2.65	20	03	03	تكرار
			%76.9	%11.5	%11.5	نسبة
6	0.89	2.07	9	10	07	تكرار
			%34.5	%38.5	%26.9	نسبة
1	0.70	1.50	06	01	19	تكرار
			%23.1	%3.8	%73.1	نسبة
3	0.63	2.38	10	04	12	تكرار
			%38.5	%15.4	%46.2	نسبة
4	0.89	2.34	23	00	03	تكرار
			%88.5	00	%11.5	نسبة
			مجموع كلي للانحراف المتوسط الكلي			
			0.49739	2.1859		

الجدول رقم (25): يمثل إستجابات الأساتذة على عبارات الجهد المبذول

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (25) فإننا نسجل متوسطات حسابية بين مرتفعة وضعيفة في متوسط بعد الجهد المبذول، حيث سجل أعلى نسبة 2.84 خاص بالعبارة رقم (19) حيث %92.3 موافقتهم على إحساسهم بالتعب و%7.7 معارض ولا يوجد محايدين وثاني متوسط حسابي



مسجل 2.75 خاص بالعبارة (24) حيث أكد 88.5% من أفراد العينة درجة موافق على أنهم يسعون دائماً إلى العمل بجد وإخلاص و 11.5% معارضين في حين لا يوجد محايدين وفي المرتبة الثالثة نجد العبارة رقم (20) بمتوسط حسابي 2.65 حيث أكد 76.9% بدرجة موافق على أنهم يشعرون بقلّة أوقات الراحة و 11.5% معارضين ولا يوجد محايدين، أما المرتبة الرابعة نجد العبارة رقم (21) بمتوسط حسابي 2.07 حيث أكد 34.5% من أفراد العينة موافقتهم على إعجابهم بإنجاز المهام المعقدة حيث أن نسبة 26.9% معارضين و 38.5% محايدين، أما المرتبة الخامسة نجد العبارة رقم (23) بمتوسط حسابي 1.92 حيث أكد 38.5% من أفراد العينة موافقتهم على إيجاد صعوبة في مهنة التدريس ونسبة 46.2% معارضين و 15.4% محايدين.

كما جاءت العبارة رقم (22) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.56 حيث أكدت 23.1% أنهم يمارسون مهنة التدريس ولديهم عمل آخر وما نسبته 73.1% معارضين ونسبة 3.8% محايدين. وبشكل عام المتوسط الحسابي بعد الجهد المبذول كان متوسط ب 2.29 وبانحراف معياري قدره 0.46 وهذا ما يدل على أن بعد الجهد المبذول له علاقة بالأداء الوظيفي.

## 2-2- استجابات الأساتذة على الأداء التدريسي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة			رقم العبارة
			موافق	محايد	معارض	
5	0.92	2.30	16	02	08	تكرار
			%61.5	%7.7	%30.8	نسبة
6	0.81	2.23	12	08	06	تكرار
			%46.2	%30.8	%23.1	نسبة
3	0.60	2.73	21	03	02	تكرار
			%80.8	%11.5	%7.7	نسبة
4	0.67	2.69	21	02	03	تكرار
			%80.8	%7.7	%11.5	نسبة
1	0.46	2.84	23	02	01	تكرار
			%88.5	%7.7	%3.8	نسبة
2	0.51	2.76	21	04	01	تكرار
			%80.8	%15.4	%3.8	نسبة
			مجموع كلي للانحراف المتوسط الكلي			
			0.39207	2.5962		

الجدول رقم (26): يمثل استجابات الأساتذة على عبارات الأداء التدريسي

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (26) تسجل متوسطات حسابية بين مرتفعة ومرتفعة جداً، متوسطة على عبارات بعد الأداء التدريسي حيث نسجل أعلى نسبة 2.84 خاص بالعبارة (29) وهو ما يدل أن الأستاذ يعطي أمثلة من الواقع عند الشرح رغم تباين استجاباتهم حيث نجد 88.5% موافق و 3.8% معارض و 7.7% محايد.

وثاني أكبر متوسط حسابي مسجل 2.76 للعبارة رقم (30) وهذا ما يدل على أن الأستاذ عند شرح الدرس يتدرج من السهل إلى الصعب حيث 80.8% أجابوا بموافق بينما 3.8% معارض و 15.4% محايد.

وهو ما يدل على أنهم يراقبون تلاميذهم عند إعطائهم الواجبات المنزلية ونسبة 80.8% موافق أما نسبة 11.5% معارض و 7.7% محايد.

ورابع أكبر متوسط حسابي مسجل 2.69 خاص بالعبارة رقم (25) حيث أن الأساتذة يرون أن الجدول المني غير مناسب للتدريس، أما نسبة 61.5% أجابوا بموافق و 30.5% معارض و 7.7% محايد.

وتأتي العبارة (26) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 2.23 حيث أن الأساتذة يجدون صعوبة في التعامل مع الفروق الفردية للتلاميذ حيث أن نسبة 46.2% أجابوا موافق بينما 23.1% معارض و 30.8% محايد.

وبشكل عام يلاحظ أن المتوسط الحسابي بعد الأداء التدريسي كان مرتفع قدره ب 2.59 بانحراف معياري ضعيف قدره 0.39 وهذا ما يدل على أن البعد التدريسي له علاقة بالضغط المهنية

3-2- استجابات الأساتذة على النتائج المتوقعة للأداء

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة			رقم العبارة
			موافق	محايد	معارض	
5	0.89	1.91	09	06	11	تكرار
			%34.6	%23.1	%42.3	نسبة
6	0.70	1.42	03	05	18	تكرار
			%11.5	%19.2	%69.2	نسبة
3	0.97	2.07	13	02	11	تكرار
			%50	%7.7	%42.3	نسبة
4	0.84	2.00	09	08	09	تكرار
			%34.6	%30.8	%34.6	نسبة
1	0.58	2.76	22	02	02	تكرار
			%84.6	%7.7	%7.7	نسبة
2	0.69	2.61	19	04	03	تكرار
			%73.1	%15.4	%11.5	نسبة
مجموع كلي للانحراف المتوسط الكلي			0.42431	2.1346		

الجدول رقم (27): يمثل استجابات الأساتذة على عبارات النتائج المتوقعة للأداء

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (27) نسجل متوسطات حسابية بين مرتفعة جدا ومرتفعة ومتوسطة على عبارات بعد النتائج المتوقعة حيث نسجل أعلى نسبة مسجلة 2.76 خاص بالعبارة رقم (35) وهو ما يدل على نجاح المؤسسة يعتبر من اهتمام الأستاذ الرئيسية وذلك رغم تباين استجابات الأساتذة حيث نجد 84.6% موافق و 7.7% معارض و 7.7% محايد.

وثاني أكبر متوسط حسابي مسجل 2.61 خاص بالعبارة رقم (36) وهذا ما يدل على انتشار المحبة والألفة بين الأساتذة حيث 73.1% أجابوا بموافق أما 11.5% معارض و 15.4% محايد.

وثالث متوسط حسابي مسجل 2.7 خاص بالعبارة (33) وهذا ما يدل على أن نسبة التغيب عند التلاميذ انخفضت حيث أن 50% أجابوا بموافق أما 42.5% معارض و 7.7% محايد، حيث تأتي العبارة (34) في المرتبة الرابعة حيث بلغ المتوسط الحسابي 2 وهذا ما يدل على أن المؤسسة تصنف ضمن المراكز الأولى في النتائج حيث أجابوا 36.6% موافق و 34.6% أجابوا معارض و 30.8% محايد.

وخامسا أكبر متوسط حسابي مسجل 1.91 خاص بالعبارة (31) وهذا ما يدل على أن تطبيق الأساتذة لنصائح المفتش ساهمت في الارتقاء بالمؤسسة حيث أن 34.6% أجابوا بموافق أما 42.3% معارض و23.1% محايد.

كما جاءت العبارة (32) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.42 حيث أكد 11.5% موافقتهم على أن أغلب معدلات التلاميذ أعلى من المتوسط و 69.2% معارضين و19.2% محايدين وبشكل عام يلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعده النتائج المتوقعة للأداء له علاقة بالضغوط المهنية للأساتذة.

وفي هذا الجدول سوف نحاول ترتيب أبعاد الأداء الوظيفي حسب تقدير المتوسط الحسابي ونستخرج المستوى العام للأداء الوظيفي لدى الأساتذة.

الرتبة	البعد	متوسط حسابي	انحراف معياري	المستوى
1	بعد الجهد المبذول	2.29	0.46	متوسط
2	بعد الأداء الوظيفي	2.59	0.39	مرتفع
3	بعد النتائج المتوقعة	2.13	0.42	متوسط
		2.34	0.32	متوسط

الجدول رقم (28): يمثل ترتيب أبعاد الأداء الوظيفي حسب المتوسط الحسابي

من خلال الجدول نلاحظ أن تقديرات أبعاد الأداء الوظيفي متوسطة فجااء بعد الأداء التدريسي في المرتبة الأولى 2.59 تم بعد الجهد المبذول بمتوسط حسابي 2.29 بانحراف معياري قدره 0.46 وفي المرتبة الثالثة يأتي بعد النتائج المتوقعة للأداء بمتوسط حسابي 2.13 بانحراف معياري قدره 0.46 وهي متوسطات حسابية متوسطة

وكننتيجة عامة فإن مستوى الأداء الوظيفي لدى الأساتذة متوسط وهذا ما تؤكدده قيمة المتوسط العام الذي قدر ب 2.34 بانحراف معياري ضعيف قدر ب 0.32.

ثانيا- مناقشة نتائج الدراسة

1- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

1-1- التفسير في ضوء الفرضية الأولى: والتي تنص على أنه توجد علاقة بين العوامل البيئية والجهد المبذول لأساتذة.

الفرضية	كا <sup>2</sup> المحسوبة	كا <sup>2</sup> الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
01	152.48	52.00	01	0.00

الجدول رقم(29): التفسير في ضوء الفرضية الجزئية الأولى اعتمادا على (كا<sup>2</sup>)

- تشير الدلائل الإحصائية في الجدول رقم (25) أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 152.8 وهي أكبر من قيمة كا<sup>2</sup> الجدولية 52.00 عند مستوى الدلالة 0.00 ودرجة الحرية 01، مما يدل على وجود علاقة بين العوامل البيئية والجهد المبذول للأساتذة.

توصلت الدراسة الحالية إلى وجود علاقة بين العوامل البيئية والجهد المبذول لعدم توفر التهوية ووجود الضوضاء في القسم يؤثر على الجهد المبذول للأساتذة من خلال عدم تقديمه للدرس كما يجب، ويجد صعوبة في مهنة التدريس.

1-2- التفسير في ضوء الفرضية الثانية: والتي تنص على أنه توجد علاقة بين العوامل الاجتماعية والأداء التدريسي للأساتذة.

الفرضية	كا <sup>2</sup> المحسوبة	كا <sup>2</sup> الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
02	67.11	52.00	01	0.00

الجدول رقم(30): تفسير في ضوء الفرضية الثانية اعتمادا على (كا<sup>2</sup>)

- تشير الدلائل الإحصائية في الجدول رقم (30) أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 67.11 وهي أكبر قيمة كا<sup>2</sup> الجدولية 52.00 عند مستوى الدلالة 0.00 ودرجة الحرية 01، مما يدل على وجود علاقة بين العوامل الاجتماعية الأداء التدريسي للأساتذة.

توصلت الدراسة الحالية إلى وجود علاقة بين العوامل الاجتماعية والأداء التدريسي للأساتذة، وهذا من خلال وجود صراعات مع الأساتذة وخلافات والتعامل مع الأساتذة كأنهم أشياء، مما يؤثر على الأداء

التدريسي ويتمثل في الصعوبة في التعامل مع الفروق الفردية للتلاميذ، بالإضافة إلى أن المنهاج المقرر لا يتناسب مع الوقت المحدد.

1-3- التفسير في ضوء الفرضية الثالثة: والتي تنص على أنه توجد علاقة بين العوامل التنظيمية والنتائج المتوقعة للأداء.

الفرضية	كا <sup>2</sup> المحسوبة	كا <sup>2</sup> الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
03	23.65	52.00	01	0.00

الجدول رقم (31): تفسير في ضوء الفرضية الثالثة اعتمادا على (كا<sup>2</sup>)

- تشير الدلائل الإحصائية في الجدول رقم (31) أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 23.65 وهي أكبر من قيمة كا<sup>2</sup> الجدولية 52.00 عند مستوى الدلالة 0.00 ودرجة الحرية 01 مما يدل وجود علاقة بين العوامل التنظيمية والنتائج المتوقعة للأداء.

توصلت الدراسة الحالية إلى وجود علاقة بين العوامل التنظيمية والنتائج المتوقعة للأداء، وهذا من خلال عدم وجود مكافآت وحوافز مشجعة للعمل، وقلة فرص التقدم والترقية، صعوبة التعامل مع مدير الثانوية، مما يؤثر على النتائج المتوقعة للأداء، من خلال تصنيف المؤسسة ضمن المراكز الأولى في تحقيق النتائج ونجاحها في تحقيق أهدافها.

## 2- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

لقد تناولت الدراسة الحالية في الفصل الأول مجموعة من الدراسات التي عالجت كل من الضغط المهني والأداء الوظيفي، ويبدو هناك تشابه واختلافات بين نتائج الدراسات السابقة ونتائج الدراسات الراهنة، حيث أنها تقترب في بعض الأحيان جزئياتها وتختلف في البعض الآخر.

توصلت الدراسة الحالية إلى وجود ارتباط قوي وإيجابي بين العوامل البيئية والجهد المبذول للأستاذ، إن هذه النتائج تتفق جزئياً مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها فنجد دراسة "لورنس سبباً" قد توصلت من خلال دراستها حول ضغوط العمل لدى مرحلة التعليم الأساسي، أي أن معظم المعلمين يعانون من ضغوط العمل ويتعرضون لانفعالات سلبية مثل: الغضب

القلق، التوتر، كما أن الضغوط تتمثل في حالة الحبرات (الحرارة، الضوضاء، الإضاءة، الهدوء...) في الثانوية مشكلات تتعلق بالنمو المهني للمعلم.

كما تتفق مع نتائج دراسة "عباس إبراهيم متولي في 2001 (الضغوط النفسية وعلاقتها بمدى الخبرة) التي توصلت إلى أن المعلمين والمعلمات مرتفعي الضغوط النفسية إلى عقاب الابتعاد عن الصحة النفسية ويشعرون بالتوتر، الانفعال، التردد، الإحساس بالنقص.

تتفق نتائج الدراسة الحالية جزئياً مع نتائج الدراسات الأخرى التي توصلت إلى أن العوامل الاجتماعية علاقة بالأداء التدريسي للأستاذ وهي دراسة "شوقية إبراهيم 1993" التي كانت تهدف إلى دراسة الضغط النفسي لدى الفئات الخاصة ومعلمي التعليم وأوضحت النتائج أن أساتذة التربية الخاصة أكثر ضغوطاً من معلمي التعليم العالي، كما أوضحت ارتباطاً سالباً بين الضغوط النفسية لمهنة التدريس وبالنسبة لنوعية المعلمين فالمعلمون الأكثر ضغوطاً هم الأكثر اضطراباً في علاقتهم بزملائهم وتلاميذهم وإدارة الصف والمدرسة، كما بينت الدراسة أن أهم مصادر ضغوط مهنة التدريس هي علاقة المعلم بطلابه وبزملائه وإدارة المدرسة، الأسرة، عبء الدور واتجاهات المجتمع نحو مهنة التدريس.

توصلت الدراسة الحالية إلى وجود علاقة بين العوامل التنظيمية والنتائج المتوقعة للأداء وتتفق هذه النتيجة مع دراسة "برايس وآخرون 1985" التي توصلت إلى تبيان العوامل المختلفة التي تساهم في الإحساس بالإرهاك النفسي للأستاذ والمتمثلة في الممارسات الإدارية العقيمة داخل المؤسسة وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، نقص المساندة الاجتماعية من قبل المدير والزملاء الأساتذة وأولياء التلاميذ وكذلك العوامل الشخصية المتمثلة في نقص الكفاءة الذاتية للمعلم، ونقص الخبرة في مجال التدريس.

كما تتفق جزئياً مع دراسة "جون وايت وزملاءه 1985" (عوامل الضغوط بين ضباط الشرطة) ويتضح من خلال هذه الدراسة إلى أن أهم عوامل الضغوط ترجع إلى:

- البيئة التنظيمية بوسائل الاتصال.

- عدم تنظيم ساعات العمل وجدولتها، وهذا ما يؤثر على سير القرارات الخاصة التي تتطلب سرعة البث فيها.

## ثانيا- ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للأساتذة، وهذا من خلال الإجابة عن التساؤلات التي تتركز عليها الدراسة، فتعرفنا على مختلف الضغوط التي يتعرض لها الأستاذ والاستفادة من هذه الدراسة في حياتنا اليومية والمهنية، وبوصف الضغط المهنية بمؤسسات تعليمية وإعطائها صورة واقعية عن التعليم الجامعي في الجزائر، واقترحنا القضايا التي تضمنتها الدراسة.

لقد تحقق هدف الفرضية الرئيسية من خلال تحقق الفرضيات الجزئية والتي مفادها أن للضغوط المهنية علاقة بالأداء الوظيفي للأساتذة، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن الضغوط المهنية تؤثر على أداء الأستاذ، فإذا وجد الأستاذ الظروف التي يعمل بها مهياً فسوف يكون أداءه بلا شك أحسن، أما إذا انعدمت الظروف المناسبة تراجع أداءه إلى الأسوء.

لقد حاولنا في دراستنا إبراز خصائص العينة المتمثلة في ( الجنس، السن، الحالة العائلية، الشهادة المتحصل عليها، عدد سنوات العمل والأجر)، وعليه تم تصميم الإستمارة لمعرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي الذي يحتوي على محاور تقيس العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي، بعد تطبيق هذه الإستمارة على عينة الدراسة المتمثلة في أساتذة التعليم الثانوي، تم التوصل إلى أن هناك علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

## ثالثا- القضايا التي تطرحها الدراسة

وكما كان البحث العلمي سلسلة متصلة الحلقات حيث أن العلم بالتطبيق والدراسة، فقد أثارت هذه الدراسة سلسلة من التساؤلات والقضايا التي تعتقد أنها ستكون محل اهتمام الباحثين في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية:

- الدراسة الحالية كأى دراسة لها مجالاتها وحدودها من بين هذه المجالات دراسة المجال الجغرافي المجال البشري، والمجال الموضوعي، ومع ذلك فهي تفتح آفاق جديدة للبحث العلمي وتوسيعه.

- من حيث المجال الجغرافي، فالدراسة الحالية أجريت في ثانوية سعوس فرحات بني محمود بلدية حرائن ولاية جيجل.



- من حيث المجال البشري فعينة الدراسة اختيرت العينة من الثانوية والاختيار كان وفق الطريقة العشوائية، السلطة أفرزت النتائج أن الأساتذة محل الدراية لديهم ضغوط في العمل، كما أفرزت النتائج علاقة بعض الأساتذة بالضغوط المهنية، والحالة العائلية والشهادة المتحصل عليها وعدد سنوات العمل والأجر، لهذا نقترح إجراء دراسة حول المتغيرات والضغط المهني لدى الأساتذة.
- من حيث الموضوع تناولت الدراسة الضغوط المهنية والأداء الوظيفي أفرزت نتائج الدراسة تفاوت من حيث استجابات أفراد العينة للعوامل البيئية والاجتماعية وعلاقته بالأداء الوظيفي.
- توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة، في درجات الضغط المهني وفقا لبعض المتغيرات الشخصية لدى تقترح الدراسة إجراء دراسات حول تأثير المتغيرات الشخصية على درجة الضغوط المهنية.
- إمكانية دراسة الضغوط المهنية وربطه بطريقة تدريس الأستاذ والجهد الذي يبذله عند تقديمه للدرس وذلك لمحاولته تحقيق الفضل.
- إمكانية دراسة الأداء الوظيفي وربطه ببعض العوامل التي تؤدي إلى انخفاضه مثل: التعب، قلة أوقات الراحة، عدم وجود مكافأة وحوافز، قلة فرص التقدم والترقية.
- إمكانية دراسة العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي وعلاقتها بالضغوط المهنية.

خاتمة

### خاتمة:

يعد موضوع الضغوط المهنية والأداء الوظيفي من المواضيع التي عنيت باهتمام العديد من الباحثين وهذا لأهميته، يعتبر كل من الضغوط وأداء الأساتذة أساسيان داخل المؤسسة التربوية، ولقد أثبتت العديد من الدراسات بأن للضغوط تأثير على استقرار وأداء الأساتذة وبالتالي تنعكس على النتائج المتوقعة وهذا الانعكاس قد يكون إيجابي أو سلبي وهذا راجع إلى مستوى الضغط داخل المؤسسة التربوية، فإذا كان مستوى الضغط منخفض أو متوسط فهو مستوى وظيفي يكسب الأستاذ القدرة على التدريس والأداء الجيد ويزيد من خبراتهم ودافعيتهم نحو العمل ويرفع من فعاليتهم للتدريس، أما إذا كان مستوى الضغط عالياً على فترة زمنية مستمرة فهذا يخفض من مستوى أداء الأساتذة ولذا فعلى الفرد تحمل مسؤولية تقليل مستويات الضغط التي يشعر بها عبر تقنيات كإدارة وفئة توسيع شبكة علاقاته مع الأساتذة الآخرين على المؤسسة دراسة العوامل (تنظيمية، بيئية، اجتماعية) التي تسبب في الضغوط ورفع استراتيجيات للتقليل من مستواها، ويمكن الإشارة إلى أنه لا توجد مؤسسة تربوية تخلو من الضغوط ولكن يختلف تأثير هذه الضغوط على أداء الأساتذة باختلاف قواعد والقانون الداخلي للمؤسسة التربوية.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### أولاً- الموسوعة

1- الموسوعة العربية العالمية، التربية والتعليم 2009

### ثانياً- الكتب

2- أبو قحف عبد السلام (2001): محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، مصر.

3- أسامة محمد جردات ومحمد المبيضين (2001): التدريب الإداري، المنظمة العربية للتنمية الإدارية الإدارية القاهرة.

4- إسماعيل بلال محمد (2005): السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق د. ط، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية.

5- الذرة إبراهيم عبد الباري (2003): تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات منشورات المنظمة العربية والتنمية الإدارية، مصر.

6- الرفاعي احمد حسين (2005)، مناهج البحث العلمي، تطبيقات إدارية واقتصادية، ط1، دار وائل للنشر، عمان.

7- الصيرفي محمد ( 2007): الضعف والقلق الإداري، د. ط، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع الإسكندرية.

8- الصيرفي محمد (2006): السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، ط1، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر الإسكندرية.

9- العميان محمود سلمان (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

10- المرسي جمال الدين، ثابت عبد الرحمان إدريس ( 2005 ) السلوك التنظيمي ونماذج وتطبيق عملي، د. ط، الدار الجامعية، مصر.

11- بدر حامد أحمد (1982): السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت.

## قائمة المراجع

- 12- تركي رابح ( 1994)، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، المؤسسة الوطنية، الكتب، الجزائر.
- 13- جوزيف إلياس: ( 2000) المجاني المصور، ط02، ودار المعاني لبنان.
- 14- حريم حسن ( 1977): السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد في المنظمات)، ط1، دار زهرات للنشر والتوزيع، عمان.
- 15- حسن راوية محمد (2000): إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، دار الجامعة للنشر والطباعة مصر.
- 16- حسن صادق حسن عبد الله ( 2006): ضغوط وصراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية مصر.
- 17- حسونة فيصل: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 18- زرواتي رشيد ( 2008): تدريبات في منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة.
- 19- سعيد عامر عبد الوهاب (1998)، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2، مركز القاهرة.
- 20- عادل محمد زايد (2006)، ادارة الضغوط العمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية مصر.
- 21- عبد الله محمد عبد الرحمان (1999): علم الاجتماع (النشأة والتطورات الحديثة)، دار النهضة العربية للطباعة، بيروت.
- 22- فوزي شعبان مذكور (2006): مصادر ضغوط العمل والآثار الايجابية الناجمة عنها، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 23- كمال عبد الحميد الزيات(2001)، العمل وعلم الاجتماع المهني (الأسس النظرية والمنهجية)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 24- ماهر أحمد (2002): السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية.

## قائمة المراجع

- 25- محمد حمدات محمد حسن (2008): السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان.
- 26- محمد سعيد أنور (2004): السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية.
- 27- محمد سعيد أنور السلطان (2004): السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية
- 28- محمد علي عبد الوهاب (2000): إستراتيجية التحفيز الفعال نحو الأداء المتميز، دار النهضة القاهرة.
- 29- معن محمد عياصرة، محمد بن احمد مروان ( 2008 ) إدارة الصراع ولازمات وضغوط العمل، دار النشر والتوزيع، عمان.
- 30- موريس انجرس: ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار القصبه للنشر، الجزائر.
- 31- مؤيد سعيد السالم (2000): نظرية المنظمة دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- 32- ناجي السيد عبدو: الرقابة على الأداء من الناحية العلمية والعملية، دار الفكر العربي القاهرة.

### ثالثا- الرسائل الجامعية

#### 1- الماجستير

- 33- السكران محمد إبراهيم ناصر (2004): المناخ التنظيمي وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة مسيحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية، السعودية.
- 34- العميان عبد الله الرحمان (2003): الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية دراسة مسحية على شرطة منطقة حائل، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

## قائمة المراجع

- 35- بن عميقان الدوسري سعد ( 2005): ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية.
- 36- بنات سعيد عبد القادر ( 2009): ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال.
- 37- السلمي علي (1998): إدارة الموارد البشرية ودورة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل الماجستير في تسيير المؤسسات الصناعية تحت إشراف عيسى حيرش، بسكرة.
- 38- عبد الحافظ العوالمه عمر (1990): الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة، الأردنية، عمان.

### رابعاً- المعاجم

- 39- بدوي احمد زكي (1988): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي فرنسي عربي، مكتبة لبنان بيروت.
- 40- يوسف شكري فرحات (2001): معجم الطلاب ( عربي، عربي)، ط2، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان.

### خامساً- المجلات

- 41- حسن محمد محمود (1993): ضغوط لدى المعلمين، مجلة الكلية التربوية، القاهرة، العدد 34.



الملاحق

## الملحق رقم 1

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحي

تاسوست - جيجل -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس التربوي والأرطوفونيا

### استمارة بحث حول:

الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي  
(أساتذة السنة الثالثة ثانوي - نموذج)

في إطار إنجاز مذكرة التخرج ليسانس لتخصص علم النفس التربوي، نضع بين يديك أخي، أختي الأستاذة (ة) هذه الاستمارة للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي والذي يدور موضوعها حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي، وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة التي يرجى منكم الإجابة عليها وفقا لتصوراتك وشعورك نحو مهنتك وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة للإجابة.

تأكد أن المعلومات ستبقى في سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

تقبلوا منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

إشراف الأستاذة المحترمة:

- مشري زبيدة

من إعداد الطالبات:

- مولاقمिम كوثر

- شحواطي زهية

- كروش حليلة

- لورسي عائدة

السنة الجامعية: 2017/2016

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: - ذكر  - أنثى
- 2- السن: من 25 إلى أقل من 30 سنة  - من 30 إلى أقل من 35 سنة
- من 35 إلى أقل من 40 سنة  - من 40 فما فوق
- 3- الحالة العائلية:- أعزب  - متزوج  - مطلق
- 4- الشهادة المتحصل عليها: - بكالوريا  - ليسانس
- ماستر  - دكتوراه
- 5- عدد سنوات العمل: - من 5 إلى 10  - من 10 إلى 15
- من 15 إلى 20  - من 20 فما فوق
- 6- الأجر: - من 350000 إلى 450000  - من 450000 إلى 550000
- من 550000 فما فوق

## المحور الثاني: الضغوط المهنية

معارض	محايد	موافق	البعد البيئي	رقم
			- تتوفر تهوية جيدة في القسم.	1
			- الإضاءة مناسبة في القسم.	2
			- أشعر بالتوتر عندما تكون الحرارة في القسم مرتفعة.	3
			- مكان إقامتي يسبب لي المتاعب.	4
			- أحس بالقلق عند حدوث الضوضاء في القسم.	5
			- عند توفر الهدوء يكون الشرح أحسن.	6
			<b>البعد الاجتماعي</b>	
			- أتعامل مع زملائي الأساتذة بدون إحساس كأنهم أشياء.	7
			- علاقتي مع زملائي الأساتذة طيبة.	8
			- راتبي لا يتوافق مع عملي.	9
			- توجد صراعات وخلافات مع بعض الأساتذة.	10
			- تضايقتني بعض التصرفات الشخصية لزملائي الأساتذة.	11
			- لدي إحساس أن زملائي يحملونني شيئاً من مشاكلهم.	12
			<b>البعد التنظيمي</b>	
			- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بأسلوب عملي.	13
			- عدم وجود مكافأة وحوافز لتشجيع عملي.	14
			- أجد صعوبة في التعامل مع مدير الثانوية.	15
			- أجد صعوبة في التعامل مع مدير الثانوية.	16
			- قلة فرص التقدم والترقية.	17
			- لا أعارض لوائح وإرشادات المؤسسة (الثانوية).	18
			- يضايقتني ما ألقاه من صعوبة في التعامل مع الإدارة.	

## المحور الثالث: الأداء الوظيفي

معارض	محايد	موافق	الجهد المبذول	
			19 - أحس بالتعب في نهاية العمل.	
			20 - أشعر بقلّة أوقات الراحة.	
			21 - يعجبني أكثر إنجاز المهمات المعقدة غير المألوفة.	
			22 - أمارس مهنة التدريس ولدي عمل آخر.	
			23 - أجد صعوبة في مهنة التدريس.	
			24 - أسعى دائما إلى العمل بجد وإخلاص.	
			<b>الأداء التدريسي</b>	
			25 - أرى أن جدول التوزيع الزمني غير مناسب للتدريس.	
			26 - أجد صعوبة في التعامل مع الفروق الفردية للتلاميذ.	
			27 - أراقب تلاميذي عند إعطاءهم الواجبات المنزلية.	
			28 - أرى أن المنهاج المقرر لا يتناسب مع الوقت المحدد.	
			29 - أعطي أمثلة من الواقع عند شرح الدرس.	
			30 - أتدرج من السهل إلى الصعب عند شرح الدرس.	
			<b>النتائج المتوقعة للأداء</b>	
			31 - تطبيقي لنصائح المفتش ساهمت في الارتقاء بالمؤسسة	
			32 - أغلب معدلات التلاميذ أعلى من المتوسط.	
			33 - انخفاض نسبة التغيب عند التلاميذ.	
			34 - تصنيف المؤسسة ضمن المراكز الأولى في تحقيق	
			35 النتائج.	
			36 - نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يعتبر من اهتماماتي	
			الرئيسية.	
			- انتشار المحبة والألفة بيني وبين الأساتذة الآخرين.	

الملحق رقم 2: يمثل ثبات المحور الثاني (الضغوط المهنية).

2

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.805	18

الملحق رقم 3: يمثل ثبات المحور الثالث (الأداء الوظيفي).

3

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.744	18

الملحق رقم 4: يمثل الإتساق الداخلي للإستمارة مع المحاور والأبعاد.

Corrélations

		المهنية	البيئي		التنظيمي	الاداء الوظيفي		التدريس		
	Corrélacion de Pearson	1	.947**	.748**	.798**	.812**	.928**	.806**	.822**	.489*
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26
المهنية	Corrélacion de Pearson	.947**	1	.659**	.888**	.919**	.760**	.773**	.700**	.253
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.212
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26
البيئي	Corrélacion de Pearson	.748**	.659**	1	.313	.414*	.752**	.449*	.855**	.442*
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.120	.035	.000	.021	.000	.024
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26
	Corrélacion de Pearson	.798**	.888**	.313	1	.824**	.586**	.756**	.446*	.108
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.120		.000	.002	.000	.022	.598
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26
التنظيمي	Corrélacion de Pearson	.812**	.919**	.414*	.824**	1	.579**	.689**	.493*	.122
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.035	.000		.002	.000	.010	.554
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26
د	Corrélacion de Pearson	.928**	.760**	.752**	.586**	.579**	1	.736**	.855**	.698**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.002	.002		.000	.000	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26
	Corrélacion de Pearson	.806**	.773**	.449*	.756**	.689**	.736**	1	.502**	.136
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.021	.000	.000	.000		.009	.509
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26
التدريس	Corrélacion de Pearson	.822**	.700**	.855**	.446*	.493*	.855**	.502**	1	.487*
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.022	.010	.000	.009		.012
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26
	Corrélacion de Pearson	.489*	.253	.442*	.108	.122	.698**	.136	.487*	1
	Sig. (bilatérale)	.011	.212	.024	.598	.554	.000	.509	.012	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم 5: يمثل الإتساق الداخلي للمحور الثاني.

Corrélations

المهني	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	الضغوط المهنية
	1	
VAR00001	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.226 .266 26
VAR00002	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.026 .898 26
VAR00003	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.661** .000 26
VAR00004	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.618** .001 26
VAR00005	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.549** .004 26
VAR00006	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.262 .196 26
VAR00007	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.589** .002 26
VAR00008	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.176 .390 26
VAR00009	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.595** .001 26
VAR00010	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.672** .000 26
VAR00011	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.498** .010 26
VAR00012	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.562** .003 26
VAR00013	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.559** .003 26
VAR00014	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.565** .003 26
VAR00015	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.633** .001 26
VAR00016	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.594** .001 26
VAR00017	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.128 .534 26
VAR00018	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.597** .001 26

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).



الملحق رقم 6: يمثل الإتساق الداخلي للمحور الثالث.

Corrélations		الإداء الوظيفي
الإداء الوظيفي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 26
VAR00019	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.665** .000 26
VAR00020	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.502** .009 26
VAR00021	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.368 .064 26
VAR00022	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.367 .065 26
VAR00023	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.318 .113 26
VAR00024	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.642** .000 26
VAR00025	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.376 .058 26
VAR00026	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.371 .062 26
VAR00027	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.593** .001 26
VAR00028	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.488 .011 26
VAR00029	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.720** .000 26
VAR00030	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.653** .000 26
VAR00031	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.349 .080 26
VAR00032	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.140 .496 26
VAR00033	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.378 .057 26
VAR00034	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.413 .036 26
VAR00035	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.537** .005 26
VAR00036	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.478 .013 26

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم 07: يمثل التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	6	23.1	23.1	23.1
	20	76.9	76.9	100.0
Total	26	100.0	100.0	

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	25الماقلمن 30	19	73.1	73.1
	30الماقلمن 40	7	26.9	100.0
Total	26	100.0	100.0	

العائلية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	10	38.5	38.5	38.5
	16	61.5	61.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

الشهادة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ليسائس 10	38.5	38.5	38.5
	16	61.5	61.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	10 5	22	84.6	84.6
	15 10	4	15.4	100.0
Total	26	100.0	100.0	

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	45000 35000	22	84.6	84.6
	55000 45000	4	15.4	100.0
Total	26	100.0	100.0	

الملحق رقم 08: يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
	2.3494	.32831	26
المهنية	2.3568	.37620	26
البيئي	2.6346	.39727	26
	2.1859	.49739	26
التنظيمي	2.2500	.46248	26
الوظيفي	2.3419	.32344	26
الجهد	2.2949	.46021	26
التدريب	2.5962	.39207	26
	2.1346	.42431	26

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
	1.7692	.42967	26
	1.2692	.45234	26
العائلية	1.6154	.49614	26
الشهادة	2.6154	.49614	26
-	1.1538	.36795	26
	1.1538	.36795	26
VAR00001	2.4615	.85934	26
VAR00002	2.6538	.62880	26
VAR00003	2.7692	.51441	26
VAR00004	2.4615	.81146	26
VAR00005	2.7692	.65163	26
VAR00006	2.6923	.61769	26
VAR00007	2.0385	.95836	26
VAR00008	2.6923	.61769	26
VAR00009	2.5385	.70602	26
VAR00010	1.8846	.95192	26
VAR00011	2.1538	.83390	26
VAR00012	1.8077	.89529	26
VAR00013	2.1538	.88056	26
VAR00014	2.4231	.80861	26
VAR00015	1.6154	.89786	26
VAR00016	2.5769	.70274	26
VAR00017	2.3846	.63730	26
VAR00018	2.3462	.89184	26
VAR00019	2.8462	.54349	26
VAR00020	2.6538	.68948	26
VAR00021	2.0769	.79614	26
VAR00022	1.5000	.86023	26
VAR00023	1.9231	.93480	26
VAR00024	2.7692	.65163	26
VAR00025	2.3077	.92819	26
VAR00026	2.2308	.81524	26
VAR00027	2.7308	.60383	26
VAR00028	2.6923	.67937	26
VAR00029	2.8462	.46410	26
VAR00030	2.7692	.51441	26
VAR00031	1.9231	.89098	26
VAR00032	1.4231	.70274	26
VAR00033	2.0769	.97665	26
VAR00034	2.0000	.84853	26
VAR00035	2.7692	.58704	26
VAR00036	2.6154	.69725	26

الملحق رقم 09: يمثل التكرارات والنسب المئوية للمحور الثاني والثالث

**VAR00001**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	6	23.1	23.1	23.1
محاييد	2	7.7	7.7	30.8
	18	69.2	69.2	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00002**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	7.7	7.7	7.7
محاييد	5	19.2	19.2	26.9
	19	73.1	73.1	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00003**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	3.8	3.8	3.8
محاييد	4	15.4	15.4	19.2
	21	80.8	80.8	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00004**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5	19.2	19.2	19.2
محاييد	4	15.4	15.4	34.6
	17	65.4	65.4	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00005**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	11.5	11.5	11.5
	23	88.5	88.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00006**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	7.7	7.7	7.7
محاييد	4	15.4	15.4	23.1
	20	76.9	76.9	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00007**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	11	42.3	42.3	42.3
محاييد	3	11.5	11.5	53.8
	12	46.2	46.2	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00008**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	7.7	7.7	7.7
محاييد	4	15.4	15.4	23.1
	20	76.9	76.9	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00009**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	11.5	11.5	11.5
محاييد	6	23.1	23.1	34.6
	17	65.4	65.4	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00010**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	13	50.0	50.0	50.0
محاييد	3	11.5	11.5	61.5
	10	38.5	38.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00011**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	7	26.9	26.9	26.9
محاييد	8	30.8	30.8	57.7
	11	42.3	42.3	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00012**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	13	50.0	50.0	50.0
محاييد	5	19.2	19.2	69.2
	8	30.8	30.8	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00013**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	8	30.8	30.8	30.8
محاييد	6	23.1	23.1	53.8
	12	46.2	46.2	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00014**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5	19.2	19.2	19.2
محاييد	5	19.2	19.2	38.5
	16	61.5	61.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00015**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	17	65.4	65.4	65.4
محاييد	2	7.7	7.7	73.1
	7	26.9	26.9	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00016**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	11.5	11.5	11.5
محاييد	5	19.2	19.2	30.8
	18	69.2	69.2	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00017**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	7.7	7.7	7.7
محاييد	12	46.2	46.2	53.8
	12	46.2	46.2	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00018**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	7	26.9	26.9	26.9
محاييد	3	11.5	11.5	38.5
	16	61.5	61.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00019**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	7.7	7.7	7.7
	24	92.3	92.3	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00020**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	11.5	11.5	11.5
محاييد	3	11.5	11.5	23.1
	20	76.9	76.9	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00021**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	7	26.9	26.9	26.9
محاييد	10	38.5	38.5	65.4
	9	34.6	34.6	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00022**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	19	73.1	73.1	73.1
محاييد	1	3.8	3.8	76.9
	6	23.1	23.1	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00023**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	12	46.2	46.2	46.2
محاييد	4	15.4	15.4	61.5
	10	38.5	38.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00024**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	11.5	11.5	11.5
	23	88.5	88.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00025**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	8	30.8	30.8	30.8
محاييد	2	7.7	7.7	38.5
	16	61.5	61.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00026**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	6	23.1	23.1	23.1
محاييد	8	30.8	30.8	53.8
	12	46.2	46.2	100.0
Total	26	100.0	100.0	



**VAR00027**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	7.7	7.7	7.7
محاييد	3	11.5	11.5	19.2
	21	80.8	80.8	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00028**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	11.5	11.5	11.5
محاييد	2	7.7	7.7	19.2
	21	80.8	80.8	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00029**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	3.8	3.8	3.8
محاييد	2	7.7	7.7	11.5
	23	88.5	88.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00030**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	3.8	3.8	3.8
محاييد	4	15.4	15.4	19.2
	21	80.8	80.8	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00031**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	11	42.3	42.3	42.3
محاييد	6	23.1	23.1	65.4
	9	34.6	34.6	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00032**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	18	69.2	69.2	69.2
محاييد	5	19.2	19.2	88.5
	3	11.5	11.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00033**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	11	42.3	42.3	42.3
محاييد	2	7.7	7.7	50.0
	13	50.0	50.0	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00034**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	9	34.6	34.6	34.6
محاييد	8	30.8	30.8	65.4
	9	34.6	34.6	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00035**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	7.7	7.7	7.7
محاييد	2	7.7	7.7	15.4
	22	84.6	84.6	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**VAR00036**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	11.5	11.5	11.5
محاييد	4	15.4	15.4	26.9
	19	73.1	73.1	100.0
Total	26	100.0	100.0	

الملحق رقم 10: يمثل (كا<sup>2</sup>) للفرضية الأولى

الإستجابات	الفرضية الأولى
152.48	Khi- deux
2	Ddl
.000	Sig.asymptotique

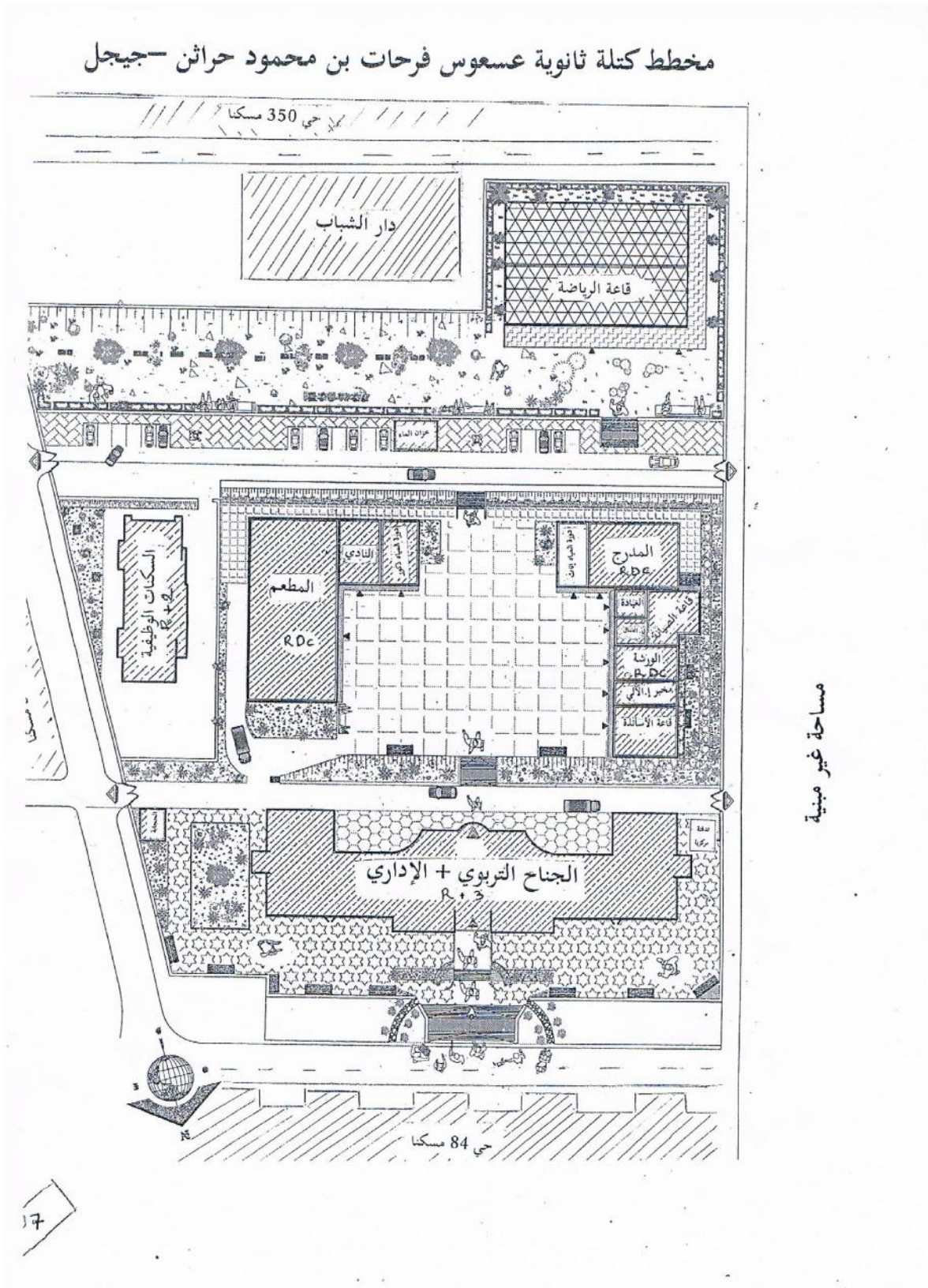
الملحق رقم 11: يمثل (كا<sup>2</sup>) للفرضية الثانية

الإستجابات	الفرضية الأولى
67.11	Khi- deux
2	Ddl
.000	Sig.asymptotique

الملحق رقم 12: يمثل (كا<sup>2</sup>) للفرضية الثالثة

الإستجابات	الفرضية الأولى
23.65	Khi- deux
2	Ddl
.000	Sig.asymptotique

الملحق رقم 13: يمثل مخطط كتلة ثانوية عسوس فرحات بن محمود حراثن -جيجل



الملحق رقم 14: يمثل موقع ثانوية حرائن (جيجل)

موقع ثانوية حرائن  
- صورة لمنطقة عبر GOOLE EARTH -



الرقم	المفتاح
01	ثانوية عسعوس فرحات بن محمود ( حرائن سابقا )
02	دار الشباب
03	حي 84 مسكنا
04	حي 550 مسكنا
05	حي 350 مسكنا

08

## ملخص:

نهذف من خلال هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي ولإبرازها يتم الاعتماد على استمارة مطبقة على مجتمع الدراسة مكونة من أساتذة السنة الثالثة من التعليم الثانوي بثانوية حراثن -جيجل- وتم تحليل إجاباتهم بالاعتماد على البرنامج الإحصائي. توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لأساتذة السنة الثالثة ثانوي.

**الكلمات المفتاحية:** الضغوط المهنية، الأداء الوظيفي.

## Résumé :

Le but de cet étude est de montrer la relation entre les pressions professionnelles et la fonctionnalité des enseignants du collège secondaire...on a basé sur un formulaire rempli par des enseignants de troisième année secondaire du lycée Harathen –Jijel-, ses réponses ont été analysés par le logiciel statistique SPSS.

Cet étude nous a apporté qu'il y a une forte relation entre les pressions professionnelles et la fonctionnalité pour les enseignants de la troisième année secondaire.

**Mots clé :** les pressions professionnelles, la fonctionnalité.