



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

الضغوط المهنية وعلاقتها بأداء معلمي المرحلة الثانوية

- دراسة ميدانية بثانوية عبد الله بن مسعود- بولاية المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: علم الاجتماع التربوي

إشراف الأستاذ:

محمد أوصيف

إعداد الطالبة:

سمية بيسار

السنة الجامعية: 2015/2014



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

الضغوط المهنية وعلاقتها بأداء معلمي المرحلة الثانوية

- دراسة ميدانية بثانوية عبد الله بن مسعود- بولاية المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: علم الاجتماع التربوي

إشراف الأستاذ:

محمد أوصيف

إعداد الطالبة:

سمية بيسار

السنة الجامعية: 2015/2014

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

قال الله تعالى: ﴿لَنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾ سورة إبراهيم، الآية 07

الحمد لله المنعم الوهاب الولي الحميد، والحمد لله بجميع محامده وكما ينبغي له من
الحميد.

الحمد لله الذي أمر بشكره، ووعد من شكره بالمزيد، لحمده وشكره
ونشهد أن محمدا عبده ورسوله الذي بعث بالقرآن المجيد، اللهم صلي عليه وعلى آله
وصحبه أئمة النوحيد.

والحمد لله الذي وفقنا لإيجاز هذا العمل المنوَّضع وما توفيقنا إلا بالله عليه
توكلنا، فليوكل المنوكلون.

كما أقدم بأحر تشكراتنا إلى:

الأستاذ المشرف **محمد أوصيف** الذي طالما ساعدنا في إعداد خشنا هذا، فكان
بمناجاة الموجه والمرشد.

كما لا ننسى الأستاذ **عم نيش**

كما لا أنسى الأساتذة المناقشين جزاهم الله كل الخير.

مقدمه

الضغوط المهنية ظاهرة إنسانية قديمة، منذ أن خلق الإنسان، إلا أن الاهتمام بها كونهما مجالا للدراسة هو الذي يمكن أن يطلق عليه الحدائة، لتغيير سمات المجتمعات في العصر الحديث من خلال ثورة المعلومات وظهور العولمة وما ينتج عن ذلك من تعقيد في مناحي الحياة المختلفة والكشف عن وجود تغييرات فسيولوجية مرتبطة بردود أفعال الأفراد تجاه الضغوط .

وتطور الاهتمام بعد ذلك من دراسة الضغوط بصفة عامة إلى الضغوط المهنية على وجه الخصوص، حيث أثبتت العديد من الدراسات أن ما يتعرض له العاملين غالبا من ضغوط في بيئات العمل لا تؤثر على حالتهم الصحية فقط، بل ينعكس ذلك على مستوى أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العمل الذي يعيق عمل المنظمات والمؤسسات، في الوصول إلى أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها.

ونظرا إلى الآثار السلبية الناجمة على الضغوط المهنية أصبحت هذه الظاهرة شبحا يهدد أمن واستقرارهم مما جعلها من المواضيع التي استقطبت فكرة العديد من المهن من بينها مهنة التدريس إذ يواجه المدرس في مختلف المراحل التعليمية ضغوطا عديدة ولا سيما المرحلة الثانوية التي تعد من أخطر المراحل التعليمية لأن المتعلم يكون في سن المراهقة وتكثر مشاكله، وكذلك ما تتميز به هذه المرحلة من أعباء وكثرة الواجبات والأدوار، وما لها من مسؤوليات كبيرة قد لا نجدها في المهن الأخرى، وهي مسؤولية إعداد الفرد للحياة، وهذه المسؤولية لا تستدعي التوافق المهني والراحة النفسية للمدرس قصد تبليغ رسالته النبيلة على أكمل وجه، ولا شك أن معاشته للضغوط المهنية يعتبر من المقومات الأساسية لفشل المدرسة في تأدية مهامها .

ويعتبر البحث في الضغوط المهنية لدى المدرسين من إحدى النقاط التي يجب التركيز عليها قصد الكشف عن أهم الصعوبات التي تسبب للمدرسين المعاناة قصد تقادي الآثار الناجمة عنها سواء بالنسبة للمدرسين أو بالنسبة للمجتمع.

وانطلاقا مما سبق ذكره ارتأينا أن نقوم بدراسة حول الضغوط المهنية وعلاقتها بأداء المعلمين في المرحلة الثانوية. وحتى نتناول موضوع الدراسة اعتمدنا في تقسيمها إلى أربعة فصول.

الفصل الأول: يتعلق بالجانب التمهيدي والذي يشمل إشكالية الدراسة وفرضيات الدراسة وأهمية وأهداف الدراسة وتحديد المفاهيم والنظرية المتبناة وأخيرا الدراسات السابقة .

الفصل الثاني: ويشمل الضغوط المهنية ويضم مبحثين ماهية الضغوط المهنية، والضغوط المهنية مستوياتها وأثارها واستراتيجيات مواجهتها.

الفصل الثالث: ويشمل أداء المعلمين ويضم ثلاثة مباحث الأداء، المعلم، أداء المعلمين.

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة والذي خصص للتعريف بميدان الدراسة والمنهج وأدوات الدراسة المستعملة ثم عرض البيانات وتحليل وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات وأخيرا خاتمة لهذه الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي

- I-
- II- الفرضيات
- III- أهمية الدراسة
- IV- أهداف الدراسة
- V- أسباب اختيار الدراسة
- VI- تحديد المفاهيم
- VII- المقاربة النظرية
- VIII- الدراسات السابقة

I- الإشكالية:

تولي الأنظمة التربوية الحديثة اهتماما متزايدا لتطوير نفسها، وتحسين مستوى تحصيلها، وعليه فقد عرفت المنظومة التربوية في الجزائر منذ الاستقلال إلى يومنا هذا العديد من الإصلاحات، ولقد شملت هذه الإصلاحات جوانب متعددة، خاصة في المدارس والمناهج وطرائق التدريس الحديثة، وتبنى أسلوب التدريس بواسطة الأهداف، وإدخال تعديلات على محتويات المناهج الدراسية، حيث ركزت المناهج الجديدة على إعادة النظر في الكتاب المدرسي، من حيث المستوى والإخراج دون أن تهمل اللغات الأجنبية وتم بناء برامج تعليمية جديدة سواء من حيث الأهداف أو المضامين أو الوسائل التعليمية والطرائق والهدف من الإصلاحات هو النهوض بالمستوى الدراسي أولا، ثم تحقيق التطور العلمي، كغاية كبرى يسعى إلى تحقيقها كل مجتمع من المجتمعات .

وضمن هذا السياق تعتبر الجزائر من الدول التي أولت أهمية بالغة لقطاع التربية و التعليم خاصة فيما يتعلق بعملية التكوين للأسلاك المؤطرة للمنظومة التربوية، والمناهج الدراسية، وكثافة المقررات الدراسية واكتظاظ الأقسام .

ويعد المعلم محور العملية التربوية لأنه المتصل المباشر بالتلميذ والمسئول الأول على تحصيله ولقد شهدت المنظومة التربوية الجزائرية إصلاحات تتعلق بالمدرس تشمل جوانب كثيرة ومتعددة منها ما يتعلق بالجانب العلمي والبيداغوجي، ويقصد بذلك تكوين المدرس علميا وبيداغوجيا حتى يكون مؤهلا للقيام بواجبه التعليمي ومنها ما يتعلق كذلك بالجانب الاجتماعي، ويقصد به الظروف الاجتماعية والاقتصادية التي تحيط بالمدرس، ولذلك فإن أهم عنصر في هذا التغيير هو العنصر البشري الذي يمثلته المدرس فعلمية النجاح مرتبطة بالدرجة الأولى برجل التربية الذي يوكل إليه دور عظيم وجليل وهو إعداد إطارات المستقبل لذلك من الضرورة الاهتمام بالمعلم فالإصلاح يبدأ أولا من تحسين وضعية المعلم ماديا ومعنويا باعتبار أن لا قيمة لإصلاح وإصدار القرارات والقوانين وإعداد المناهج وتغييرها دون إعطاء الأهمية لمن ينفذها على أرض الواقع ومن هذا المنطلق يبقى الاعتماد الأساسي في تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية ومراميتها مرهونا بالعقل البشري وبالناحية المهنية والنفسية والاجتماعية والصحية للمعلم إضافة إلى المناخ التنظيمي والجو العام الذي يؤدي فيه عمله وهذا قصد تبليغ رسالته على أتم وجه في ظل هذه الإصلاحات، ولا شك أن الوضعية الصعبة للمدرس ناتجة عن الجو المهني العام الذي يؤدي فيه عمله في كل الأطوار والمراحل التعليمية المختلفة، فاكتظاظ الأقسام والتغيير المستمر في المناهج والبرامج والمقررات الدراسية، وضعف الوضع الاقتصادي والاجتماعي للمدرس بالمقارنة مع المهن

الأخرى، التفتيش الذي يربح أغلب المدرسين، التعامل مع التلاميذ، لإدارة، زملاء، سوء العلاقات المهنية داخل المدرسة، نقص التكوين، الإعداد المهني، التدريس، كلها مؤشرات دالة على الوضعية الصعبة لمهنة التدريس، وهذا ما يترجم المعاناة النفسية للمدرسين، كالخوف والقلق والتوتر والتي قد تسبب مباشرة في دافعتهم للإنجاز، وعدم رضاهم عن الوظيفة، وهذا ما يؤثر سلباً على أدائهم، فالمدرس الذي لا يحسن التعامل مع شروط وقوانين وصعوبات ومتطلبات المهنة قد يتحول ذلك إلى ضغط مهني ناتج عن مصادر مختلفة في بيئة العمل.

ويعتبر الضغط المهني للمعلمين كأحد معوقات السير الحسن للعملية التربوية ومن بين العوامل الأساسية في اختلال النظام التربوي ومعانات المعلم من الضغوط المهنية يترجم على حالة من التوتر والتأزم الناتجة عن ظروف العمل للمعلم وضمن هذا الإطار فالضغط يشير إلى وجود مسببات أو مصادر خارجية وهناك ردود الفعل الداخلية بسبب هذه المصادر الضاغطة، وأصبح الضغط المهني مرض يميز العصر وهاجسا يهدد الاستقرار المهني للعمال في كل القطاعات الاقتصادية في العالم وعاملاً مهماً وتختلف مستويات ومصادر الضغوط المهنية من معلم لآخر وهذا قد يعود لشخصية المعلم وإلى الفروق الفردية ومدى الاستجابة والتعامل مع الموقف الضاغطة، وإضافة إلى المناخ التنظيمي العام السائد في المؤسسة التعليمية فالمعلم يعاني من مشكلة الضغط المهني لأنه يواجه صعوبات وعراقيل تعيق أداءه التربوي، خاصة في المرحلة الثانوية التي تلي مرحلة المراهقة للتلميذ وحسب مراحل نموه، حيث يتطابق هذا التقسيم للنظام التربوي مع مراحل النمو للفرد وبما أن كل مرحلة من مراحل النمو، لها ميزات وخصائص تميزها عن غيرها، نفس الشأن بالنسبة للمرحلة التعليمية، فكل مرحلة تختلف عن غيرها باختلاف المناهج الدراسية والأساليب التعليمية وغير ذلك من نواحي النشاط المدرسي والمرحلة الثانوية في النظام التربوي الجزائري تمثل النقطة المركزية للمراحل التعليمية بحيث أن جذورها مفروشة في التعليم الأساسي وفروعها ممتدة إلى التعليم العالي ومراكز التكوين الأخرى.

وبعد طرح هذه الإشكالية نطرح التساؤل التالي:

- هل تؤثر الضغوط المهنية على أداء معلمي المرحلة الثانوية.

- الأسئلة الفرعية:

1. هل للضغوط المهنية المادية تأثير على أداء معلمي المرحلة الثانوية.
2. هل للضغوط المهنية المعنوية تأثير على أداء معلمي المرحلة الثانوية.

II- الفرضيات:

- الفرضية العامة: تؤثر الضغوط المهنية على أداء معلمي المرحلة الثانوية.

- الفرضيات الجزئية:

1. للضغوط المهنية المادية تأثير على أداء معلمي المرحلة الثانوية .
2. للضغوط المهنية المعنوية تأثير على أداء معلمي المرحلة الثانوية.

III- أهمية الدراسة:

إن أهمية الدراسة لا تظهر في ريادتها بل في حدود ما تصبوا إليه وباعتبار الضغوط المهنية عنصر جدير بالاهتمام وخاصة داخل المؤسسات التعليمية، وتكمن أهمية الدراسة في الاهتمام بالمعلم وتحسين مكانته الاجتماعية وأوضاعه المهنية وذلك بالكشف عن أهم مشاكله لما له من دور ومسؤوليات كبيرة في المجتمع.

وكذلك محاولة الإطلاع عن معاناة المعلمين من الضغوط المهنية التي يواجهها والتي قد تؤدي إلى اختلال النظام التربوي .

كما تكمن أهمية في معرفة تأثير الضغط المهني على أداء المعلمين.

IV- أهداف الدراسة:

- توضيح العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية وأداء المعلمين.
- الكشف على الضغوط المهنية المادية وتأثيرها على أداء المعلمين .
- الكشف على الضغوط المهنية المعنوية وتأثيرها على أداء المعلمين .
- الكشف على الضغوط المهنية وتأثيرها على أداء المعلمين .

V- أسباب اختيار الدراسة:

يرتكز أي بحث علمي على جملة من الشروط والمبادئ العامة لاختياره تحدد بدورها سبب اختيار موضوع الدراسة ومن هذه الأسباب:

- ❖ قلة الدراسات العلمية التي تناولت الموضوع بشكل مباشر.
- ❖ الانعكاسات السلبية لمشاكل العمل على المعلمين والمؤسسة في أن واحد.
- ❖ كثرة المشاكل التي تحدث في المدارس بسبب الضغوط .
- ❖ معرفة واقع الضغوط المهنية ومدى تأثيرها على أداء المعلمين.

VI- تحديد المفاهيم:

- **الضغط: لغة:** هو من الفعل ضغط، ضغطاً، ضغطاً، أي عصره، وضيق عليه، والكتاب المحدثون يقيّدونه بـ "على" فيقولون ضغط عليه.¹ والضغط كلمة لاتينية تعني Stringere وتعني ضم، شد، وربط.²
- **اصطلاحاً:** مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية، مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي. وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر، وتؤدي الضغوط إلى تغييرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية وبنية دافعية متحوّلة إلى نشاط وسلوك لفظي وحركي قاصر.³
- ويعرفه "كانون" في كتابه (La Sagesse du corps) غير فيه على أن الضغط عبارة عن استجابة فيزيولوجية للتكيف والهروب أثناء التعرض للشد وبذلك توصل إلى دراسة الدور الفيزيولوجي للانفعال وكان يدرس هذه الظاهرة تحت مؤشرات معينة كالبرودة، الحرارة، نقص الأكسجين (التهوية).⁴
- **الضغوط المهنية: لغة:** الضغط Stress: مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ أفعل الفرنسي Etrenter بمعنى طوق ذراعية وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق.⁵
- **اصطلاحاً:** لقد نشأ مصطلح "الضغط المهني" في المؤسسات والمنظمات حيث يفترض أن يقوم العاملين بمهامهم وواجباتهم المهنية بأسلوب يتسم بالصرامة والفعالية لتقديم الخدمات المنتظرة منهم على أكمل وجه، ولكن رغم توافق العامل مع عمله وحبه له وتعلقه به إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحوله دون قيامه بعمله ومهامه على أحسن صورة، وهو ما أدى إلى ظهور مصطلح "الضغط المهني".
- ويشير الدكتور "هارون توفيق الرشيد" أن الضغوط المهنية يكون منشأها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل مثل الخلاف مع الزملاء، ضغوط قواعد العمل، عدم الرضا عن المركز الوظيفي، المرتب الترقية

¹ - المنجد في اللغة العربية والإعلام، ط3، دار الشرق، بيروت، 1996، ص481.

² - مصطفى منصور، الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها، منشورات 2010، ص 9.

³ - فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 2000، ص 18.

⁴ - Bayard, Stress, Fatigue, Dépression, Paris, 1974, p45.

⁵ - شحاتة حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص 208.

التمييز غير المبرر من قبل الرؤساء، ويكون معنى الضغوط هو الشعور بالعبء والثقل الناشئ عن مهنة الفرد والصعوبات التي يواجهها.¹

ويعرف "كوبر" Cooper الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد والعمل ومنها، غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية عبء العمال العلاقات الشخصية في العمل هذه العناصر حسب الإجهاد الفيزيولوجي والنفسي للفرد.²

التعريف الإجرائي للضغوط المهنية:

تعتبر الضغوط المهنية في التدريس أحد أنواع الضغوط التي يتعرض لها المعلم عند قيامه بمهامه التعليمية وما يتعرض له من مشكلات في محيط عمله، وتتدخل فيه عدة ظروف منها، الإدارة، الزملاء، المفتشون، الأولياء الظروف المادية والمعنوية والفيزيائية وطبيعة العمل فكل هذه ترهق المعلم وتخفف من أداءه التعليمي.

- **الأداء: لغة:** لفظ مشتق من الفعل "آدا" ويعني (أدى) الشيء: قام به، والدين: قضاء والصلاة: قام بها بوقتها، والشهادة أدلى بها وإليه الشيء: أوصله إليه و (تأدى) للأمر: أخذ أداءه واستعد له (تأدى) الأمر: قضى، وإلى فلان: توصل.³

- **اصطلاحاً:** تعددت المفاهيم بتعدد الآراء التي تناولت هذا المفهوم وتتناول بعض هذه الآراء: ينظر البعض للأداء على أنه " مجموعة الاستجابات التي يقوم بها الفرد في موقف معين، وهذا الأداء هو ما تلاحظه مباشرة.⁴ ويشير (Good) للأداء على أنه " الإنجاز الفعلي كما يصنف من القابلية أو الطاقة أو القدرة الكامنة وخلق فرص التعلم التي تمكن الطلبة من اكتساب المعرفة والمهارات.⁵ كما أشار البعض للأداء على أنه " المقدرة على القيام بعمل شيء بكفاءة وفعالية وبمستوى معين.

¹ - هارون توفيق الرشيدى، الضغوط النفسية طبيعتها تطویرها، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص 50.

² - شعبان علي حسين السيسى، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الأزارطة، مصر 2002، ص 356.

³ - محمد عاطف، قاموس دار الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، 1995، ص 153.

⁴ - المعجم الوسيط، دار المعارف، ط2، القاهرة، ص10.

⁵ - أحمد حسين القاني، أحمد على الجمل، معجم المصطلحات التربوية، عالم الكتب، القاهرة، 1990، ص 189.

ويعرف الأداء على أنه " هو ما يصدر عن الفرد من سلوك لفظيا و مهاريا ويستند إلى معرفة وجدانية معينة، هذا الأداء عادة مستوى معين يظهر منه قدرة الفرد أو عدما على أداء عمل ما.¹ كما نقصد بمفهوم الأداء "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها وهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم مرتبط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها.²

- **المعلم لغة:** من مهنته التعلم دون المرحلة الجامعية، بحيث يطلق عليه اسم معلم في التعليم الابتدائي والاكما لي والثانوي أما في الجامعة فيطلق عليه اسم لأستاذ وليس المعلم.

- **اصطلاحا:** المعلم هو ذلك الشخص الذي يقوم بتلقين الأطفال المعلومات وإكسابهم المهارات وتزويدهم بالخبرات، والذي يعمل جاهدا لإحداث التغيير في ذهن الطفل بملء الفراغ وتطوير التفكير وتنمية الخصال وغرس الأخلاق الاجتماعية.³

ويعتبر المعلم عند " محمد زياد حمدان " " صانع التدريس وأدائه التنفيذية التقليدية الرئيسية حيث يعتبر التدريس صناعة وفن وهي ليس في متناول أي كان حيث يعتمد على شخصيته وما يتميز به من خصائص نفسية وعقلية وجسمية والقدرة على الأداء الجيد لهذه الصناعة التي تتجلى في أعمال أهمها القيادة، التنظيم والتجريب وهي أعمال لا يمكن تنفيذها بالنوعية المطلوبة إلا على يد من يدرك إدراكا حسيا لخفاياها وجمالياتها.⁴

وحسب "ثورستن" Thursten Husen" المعلم هو المنظم لنشاط التعليم لدى المتعلم وعمله مستمر حيث يراقب سير التعلم وتقييم النتائج والتوازن التي ينتج من عمله ومهامه هو الذي يعطي لعمله قيمة.⁵

- **أداء المعلم: اصطلاحا:** ويشير مصطلح أداء المعلمين إلى سلوك المعلم أثناء مواقف التدريس، وهو الترجمة الإجرائية لما يقوم به المعلم من أفعال، واستراتيجيات في التدريس أو في إدارته للفصل، أو

¹ - أحمد زغبى بدوي، معجم المصطلحات للعلوم الإدارية، ط2، دار الكتب المصرية، مصر، 1974، ص 60.

² - عابدة خطاب، التخطيط الإستراتيجي، دار الفكر العربي، 1989، ص35.

³ - محمد الطيب العلوى، التربية وإدارة المدارس الجزائرية، ط1، دار البعث، قسنطينة، 1988، ص 231.

⁴ - محمد زياد حمدان، التدريس الحديث، أصوله وتطبيقاته، مؤسسة دار الكتاب للنشر والتوزيع الكويت، 1982، ص52.

⁵ - Thursten Huren, l'école en question ,Ed pierre magada brus celle., 1979, p182.

مساهمته في الأنشطة المدرسية، أو غيرها من الأعمال، والأفعال التي يمكن أن تسهم في تحقيق تقدم في تعلم التلاميذ¹.

وبذلك يشمل أداء المعلم كل ما يقوله، ويفعله في أثناء الموقف التعليمي، وما يتصل به على نحو مباشر، أو غير المباشر مثل إدارة الصف، وإدارة المنافسة والإلقاء، وتوجيه الأسئلة، والتخطيط للأداء².
التعريف الإجرائي لأداء المعلم: ونقصد بالمعلم أستاذ التعليم الثانوي، هو كل ما ينجزه المعلم من مهام متعددة المهارات في شكل سلوك ظاهر والذي يمكن ملاحظته وتقديره وتقويمه كالتخطيط للدروس وتنفيذها وتقويمه للتلاميذ وإدارته للعلاقات داخل القسم.

VII- المقاربة النظرية:

يقوم العلم على مبادئ وأسس معينة ومن بين إحدى هذه الأسس النظرية العلمية التي تتكون من مجموعة من المصطلحات والتعريفات والافتراضات التي لها علاقة ببعضها البعض والتي تقترح رؤية منظمة للظاهرة وذلك بهدف عرضها والتتبؤ بمظاهرها أي أنها تضع تفسيراً علمياً لموضوع معين مما يكسبه معنى واضح في الذهن³.

ويمكن تعريف النظرية بأنها "الإطار التصوري الملائم لتفسير الظواهر والمواضيع لتصبح مفهومة من خلال هذا الإطار والتوجيه النظري"، والنظرية العلمية ليست نطاقاً للتفكير المجرد، وإنما تشير إلى العلاقة المتبادلة بين الأشياء، أو هي الأداة التي تنظم هذه الوقائع فتصبح ذات معنى ودلال معينة⁴.

وضمن هذا السياق فإن فهم أي ظاهرة وتشخيصها، أو إثراء أي موضوع والبحث فيه يقتضي وضعه ضمن سياقه المعرفي من خلال تحديد موقعه من النظرية واستشارته مراعاة لعدة جوانب منها ما يتعلق بالتقاليد المنهجية ومنها ما يتعلق بالأمانة العلمية، ونظراً لكون الموضوع الراهن والمتعلق بطبيعة الانعكاسات الناجمة عن الضغوط المهنية على أداء المعلمين يندرج ضمن المواضيع التي تبحث الظاهرة التربوية كأحد فروع العلوم الإنسانية ونظراً أيضاً لكون تفعيل الأداء التعليمي يمثل أحد أهم الأهداف التربوية والمعرفية التي تسعى الدراسة إلى فهم كفاءاتها، من خلال محاولة قياس أثر المتغير المستقل

¹ - طه فرح عبد القادر، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار سعاد الصباح، الكويت، 1993، ص242.

² - صالح أحمد زكي، علم النفس التربوي، ط1، النهضة المصرية، القاهرة، 1999، ص11.

³ - خير الله عصار، محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص40.

⁴ - رواية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص24.

المتمثل في الضغوط المهنية على سلوك المعلم المتعلق بالأداء كمتغير تابع ، فإن ذلك كله يجعل المعالجة النظرية للموضوع يمكن أن تتم ضمن سياقات نظرية متعددة ومتباينة، إلا أن طبيعة التخصص وأهداف الدراسة تجعل بالإمكان تناول الموضوع في إطار أحد أهم المداخل المتخصصة والأقرب للإحاطة بجوانب الموضوع واستيعاب متغيراته، والمتمثل في المدخل السلوكي، الذي بدوره تتدرج ضمنه نماذج نظرية مختلفة أهمها:

نموذج الإدارة العلمية: تسعى إلى بلوغ مستوى أداء في شكل سلسلة متتابعة من الأنشطة المنظمة والمفيدة والخالية من الحركات الزائدة التي تستنفذ الجهد دون فائدة، بالاستعانة بنظام حوافز مادية مغرية والالتزام الصارم والامتثال لأوامر المشرف دون مناقشة. لكن ما يعاب على هذا النموذج التصوري كونه يميل إلى المثالية باعتباره يسعى إلى تحقيق أعلى مستوى استفادة من جهد الأفراد، وأعلى مستوى إنتاجية في ظرف زمني قياسي.

نظرية الإدارة العلمية تصور مثالي بحيث تتوقع تحقيق درجة قصوى من الالتزام اللامشروط وهي بذلك تجرد الشخصية الإنسانية من ميولها ونزعاتها فهي بعيدة عن الواقع ، بحيث هذه النظرية تمثل وجهة نظر ميكروسكوبية بحيث وجدت في بيئة لها أهداف مادية متمثلة في تنظيم دالة الربح الاقتصادي فهي تعكس وجهة نظر اقتصادية، وإمكانية تطبيقها على المنظومة التعليمية يمكن أن ينطوي على مجازفات، نظرا للاختلاف الشديد بين البيئتين الاقتصادية والتعليمية من حيث التنظيم والأهداف، على اعتبار أن البيئة الاقتصادية بسيادة القيم العقلانية في الوقت الذي يسود القيم الاجتماعية والإنسانية داخل البيئة التربوية إضافة إلى كونها تتعسف في التأكيد على أهمية الأبعاد الرسمية، وتتجاهل علنا دور الأبعاد الغير الرسمية. إضافة إلى ما تقدم يصر دعاة نموذج الإدارة العلمية إلى التأكيد على أهمية الجوانب المادية لتحقيق أعلى درجات الأداء مثل الإضاءة، الحرارة، والتهوية والحوافز المادية، وتهمل علنا دور المتغيرات غير الرشيدة مثل قيم التعاون والاحترام المتبادل، ومنظومة الاتصال الجيد، كما نجد نموذج العلاقات الإنسانية التي ظهرت على أثر الانتقادات التي وجهت للنظرية السابقة وترى أن ارتفاع مستويات الثقة المتبادلة بين العاملين من جهة ، وبين العمال والمشرفين من جهة أخرى وهو ما يؤدي إلى حفز الروح المعنوية للعمال ، ولا يمكن إغفال أهمية الجوانب غير الرسمية المرتبطة بالقيم المعنوية التي يمكن أن تكون لها تأثير درجات الرضا عن بيئة العمل التي يمكن أن تعكس بدورها على مستويات الأداء لكن على الطرف النقيض تقريبا تصف هذا النموذج التصوري ، مقارنة مع النموذج المتعلق بالإدارة العلمية فإذا كانت هذه الأخيرة قد بالغت كثيرا في احتراز أهمية الجوانب العقلانية والمادية، وأهملت المورد

البشري كفرد له مشاعر وميول ورغبات معنوية وسوته بالآلة المتعلق بالنموذج العلاقات الإنسانية، بدوره يبالغ كثيرا إبراز أهمية الجوانب المعنوية غير العقلانية وغير الرشيدة كمتغيرات أساسية في بناء تصوراتها، وخلاصة القول وعلى ضوء متغيرات البحث الراهن تميل الدراسة إلى تبني بناء تصوري يقوم على محاولة التوفيق بين الجوانب الرسمية والجوانب غير الرسمية، وكذا يبين المتغيرات المادية والمعنوية، في تحليلها لكيفيات الدفع من مستويات الأداء التعليمي وهذا لا يعني أنها تهمل العوامل أو المتغيرات المرتبطة بكيفيات تحرير المعلم أو العامل من الضغوط المهنية وسبل مساعدتها لتجاوزها من طرف المشرف وهذا ما أغفلته كلتا النظريتين خصوصا نظرية الإدارة العلمية، وهذا لا يعني أن نظرية العلاقات الإنسانية قد قصرت دورها كونها لم تشير صراحة إلى المتغيرات المتعلقة بعلاج الضغوط المهنية واكتفت فقط بإشارات ضمنية غير مباشرة، لذلك حاولت الدراسة أيضا تسليط الضوء على نموذج الإشراف القائم على التوجيه غير المباشر يرى "جيهارد" أنه على المشرف مساعدة المدرس على تدعيم مهاراته الإيجابية دون اقتراح أسلوب بعينه وتجنب لشعوره بالمراقبة المستمرة، حتى يتحرر من أي شعور بالضغط الأمر الذي يوفر له جوا من الأمان والاطمئنان، ما يمكنه من الإبداع والتفاني.¹

ما يعاب على هذا النموذج النظري هو تركيزه على دور المشرف في العمل على الحد من الشعور بالضغط من طرف المدرس من خلال تطوير نظام توجيه غير مباشر كنوع من الاتصال اللبق مع المدرس، في الوقت الذي تهمل فيه عوامل أو متغيرات أخرى يمكن أن تساهم بدرجة معينة في الحد من شعور المدرسين بالضغط، يمكن أن نذكر منها ما يتعلق بالظروف الفيزيائية، كالإضاءة، والنظافة والوسائل التعليمية، وطبيعة البرامج التدريسية بالإضافة إلى العوامل الأخرى بتحسين الأجر ونظام التأمينات الاجتماعية للمدرس.

ويتضح من خلال التحليل النظري أنه تم هناك مداخل نظرية عديدة ومختلفة يمكن من خلالها معالجة موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء التربوي للمعلمين، كما دل التحليل النظري للنماذج النظرية السالفة الذكر انطواءها على اختلافات تصورية بينية في معالجتها للموضوع، ولعل هذه الاختلافات تعود إلى تباين السياقات المكانية والزمانية لتلك الأطروحات إضافة إلى اختلافاتها الإيديولوجية وعموما تميل هذه الدراسة إلى محاولة تبني رؤية تصورية نظرية تقوم على محاولة الجمع

¹ - زين الدين محمودي، بعض معايير اختيار معلم المستقبل، حالة المدرسة الجزائرية، مجلة الباحث الاجتماعي، عدد 6

أفريل 2006، جامعة منتوري قسنطينة، ص161.

بين المتغيرات الرسمية والغير رسمية المادية منها والمعنوية ، هذا مع محاولتها عدم إغفال كفاءات مساعدة المعلمين على التحرر من الضغوط المهنية ودور المشرف التربوي في هذه العملية.

VIII- الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى:

دراسة مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي) 2011.

قامت الباحثة "شارفة خوجة مليكة" بدراسة حول الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي) 2011، حيث هيكلت إشكالية الدراسة حول هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدرسي التعليم الابتدائي، ومدرسي التعليم المتوسط ومدرسي التعليم الثانوي، في مصادر الضغوط المهنية ؟ ويتفرع السؤال الرئيسي من الأسئلة الفرعية التالية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدرسي التعليم الابتدائي، ومدرسي التعليم المتوسط ومدرسي التعليم الثانوي في مصدر ضغوط العمل؟ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدرسي التعليم الابتدائي، ومدرسي التعليم المتوسط، ومدرسي التعليم الثانوي، في مصدر الضغوط المادية والفيزيقية ؟ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدرسي التعليم الابتدائي، ومدرسي التعليم المتوسط ومدرسي التعليم الثانوي، في مصدر الضغوط العلائقية؟ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدرسي التعليم الابتدائي، ومدرسي التعليم المتوسط ، ومدرسي التعليم الثانوي، في مصادر الضغوط المهنية والتي تعود إلي متغير الخبرة المهنية ؟

و هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين و معرفة ما إذا كانت هناك فروق في الشعور بالضغوط المهنية وذلك تبعا لاختلاف المراحل التعليمية والخبرة المهنية ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي المقارن إذ اشتملت عينة الدراسة على (210) مدرسا من الجنسين ، اختيروا بطريقة عشوائية حصصية في (05) بلديات من ولاية تيزي وزو، وتم بناء مقياس مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين حيث اشتمل المقياس أربع أبعاد موزعة على (48) بند وهي على الترتيب، مصادر ضغوط طبيعة العمل ،مصادر الضغوط المادية والفيزيقية، ومصادر الضغوط العلائقية. ومصادر الضغوط المهنية والتي تعود إلى متغير الخبرة المهنية .

ومن أبرز نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- مدرس المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية التي يقيسها المقياس المعد لذلك مع وجود فروق دالة إحصائية تعود لصالح مدرسي التعليم المتوسط الذين تبين أنهم الأكثر شعورا بالضغوط المهنية ككل وفي بعده الثاني والثالث و الرابع.
- كما بينت النتائج أن المصدر الأول من المقياس مصدر ضغوط طبيعة العمل، لم تظهر فيه فروق ذات دالة.
- أما بالنظر إلي متغير الخبرة المهنية فالنتائج لم تظهر فروق ذات دالة بين الفئات الثلاث في مصادر الضغوط المهنية ككل وفي مصادر إلا في المصدر الخاص بضغوط طبيعة العمل مع العلم مع العلم أن الفئة طويلة الخبرة هي الفئة الأكثر شعورا بالضغط تليها الفئة متوسطة الخبرة ثم الفئة قصيرة الخبرة.

- **توظيف الدراسة:**

استفدنا من هذه الدراسة في ضبط عنوان البحث ومعالجة الضغوط المهنية من خلال الإطلاع عليها ولاحظنا أنها تركز على مصادر الضغوط المهنية بصفة خاصة والتي تتمثل في طبيعة العمل والخبرة المهنية أما دراستنا فركزت على الضغوط المهنية بصفة عامة والتي ركزت على الضغوط المادية والمعنوية.

الدراسة الثانية: دراسة حول علاقة الضغط النفسي بالأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي (2013) قامت الباحثة "رشيدة زروق" عن الكشف علاقة الضغط النفسي بالأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي، حيث تمت الإجابة على التساؤلات الرئيسية التالية:

ما مستوى الضغط النفسي لدى أستاذات التعليم الثانوي؟ وما مستوى الأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي؟ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغط النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي؟ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أستاذات التعليم الثانوي في الضغط النفسي تعزى للمتغير الحالة الاجتماعية؟ هل توجد فروق دالة إحصائية لدى أستاذات التعليم الثانوي تعزى للمتغير الجنس؟

وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي، ومعرفة العوامل التي من شأنها أن تعيق أستاذات التعليم الثانوي في أداء وظائفهن.

وتكون مجتمع الدراسة من (50) أستاذة وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، كما تم الاعتماد على أدوات جمع البيانات والمتمثلة في مقياس الضغط النفسي واستبيان الأداء الوظيفي واعتمد على العينة الاحتمالية القصدية.

وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطيه ضعيفة وعكسية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي، أي كلما زاد الضغط النفسي قل الأداء وكلما زاد الأداء قل الضغط النفسي، كما توجد فروق في الضغط النفسي تعزى لمتغير السن بين الأستاذات أما بالنسبة للحالة الاجتماعية فلا توجد فروق في الضغط النفسي ولا توجد فروق في الأداء تعزى لمتغير السن والحالة الاجتماعية، وأن أستاذات التعليم يعانون من ضغط متوسط ومستوى أدائهم مرتفع .

- توظيف الدراسة:

من خلال الإطلاع على هذه الدراسة لاحظنا أنها ركزت على أداء الأستاذات وأهملت الأستاذة حيث أن دراستنا وظفت كل الأستاذة دون استثناء، وكما أنها ركزت على الضغط النفسي فقط بينما دراستنا فركزت على كل الجوانب المادية والمعنوية، كما اختلفت في العينة حيث اعتمدت هذه الدراسة على العينة الاحتمالية القصدية أما دراستنا فاعتمدت على أسلوب المسح الشامل .

الدراسة الثالثة: دراسة حول مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية في الأردن والمشكلات الناجمة عنها(2011).

قامت الباحثة" علا محمود حميدة "عن الكشف عن مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية التابعة لمديريات التربية والتعليم في الأردن والمشكلات الناجمة عنها، حيث تمحورت إشكالية الدراسة في الكشف عن مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية في الأردن والكشف عن المشكلات الناجمة عنها، وكذلك التعرف على اثر المتغيرات (باختلاف الجنس، والخبرة، والمؤهل التربوي) والتفاعل بينهما في تفسير تفاوت تأثير هذه الظاهرة على المعلمين.وقد حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

ما مستوى ضغوط العمل التي تواجه معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية التابعة لمديريات التربية والتعليم في العاصمة عمان؟ هل يختلف مستوى ضغوط العمل التي تواجه معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية التابعة لمديريات التربية والتعليم في العاصمة عمان باختلاف الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي؟ ما المشكلات الناتجة عن ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية التابعة لمديريات التربية والتعليم في العاصمة الأردن؟ وهدفت هذه الدراسة إلي

الكشف عن مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية التابعة لمديريات التربية والتعليم في الأردن والمشكلات الناجمة عنها. ومعرفة اثر كل من الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي، في تقديراتهم. وتكون مجتمع الدراسة من (574) معلما ومعلمة موزعين على أربع مديريات للتربية في عمان، تم إعداد أداة الاستبيان لقياس مستوى ضغوط العمل عند المعلمين تكونت من (52) فقرة استخراج لها صدق وثبات مقبولان، وتم تحديد المشكلات الناجمة عن الضغوط العمل عند المعلمين من خلال توجيه سؤال مفتوح لأفراد عينة الدراسة، في ضوء استجاباتهم تم تحديد (15) فقرة، طبقت أداة الدراسة على مجتمع الدراسة (574) وكان عدد الاستجابات المرتجعة من مختلف المديريات (288) استبانته وبنسبة مقدارها (42) وتمثل عينة الدراسة الفعلية.

وأظهرت النتائج أن ضغوط العمل التي تواجه معلمي المرحلة الثانوية كانت بمستوى مرتفع على الأداة ككل. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزي لمتغير الجنس ولصالح الذكور، وللخبرة ولصالح المعلمين من ذوي الخبرة المتوسطة (5-10 سنوات). عدم وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي. و كان من أكثر المشكلات التي يعاني منها المعلمون: التعب والإرهاق الجسدي و اقل المشكلات الإخفاق في الحياة وعدم القدرة على النوم وهبوط في عضلة القلب.

- توظيف الدراسة:

من خلال الإطلاع على الدراسة لاحظنا أنها تركز على ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية والمشكلات الناجمة عليها، فهي دراسة مشابهة لموضوع دراستنا التي تهدف إلى التعرف على تأثير الضغوط المادية و المعنوية على أداء المعلمين في المرحلة الثانوية.

الفصل الثاني

الضغوط المهنية

تمهيد

- المبحث الأول: ماهية الضغوط المهنية .
- المطلب الأول: خصائص الضغوط المهنية .
- المطلب الثاني: أسباب الضغوط المهنية .
- المطلب الثالث: عناصر الضغوط المهنية .
- المطلب الرابع: مراحل الضغوط المهنية .
- المطلب الخامس: أنواع الضغوط المهنية .
- المطلب السادس: مصادر الضغوط المهنية .
- المبحث الثاني: الضغوط المهنية مستوياتها وأثارها واستراتيجيات مواجهتها .
- المطلب الأول: مستويات الضغوط المهنية .
- المطلب الثاني: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية .
- المطلب الثالث: تأثير الضغوط المهنية على الأداء .
- المطلب الرابع: استراتيجيات المواجهة للضغوط المهنية .

تمهيد:

يبقى اضطراب بيئة العمل من المصادر الرئيسية للضغوط المهنية للعامل، لذلك نلاحظ تحول اهتمام الباحثين والعلماء من دراسة الضغوط المهنية بصفة عامة إلى دراسة الضغوط المهنية بصفة خاصة، وتعد ضغوط بيئة العمل قاصرة على وظيفة أو مهنة دون غيرها، بل شملت وظائف عديدة لكن قد تختلف الضغوط المهنية من مهنة إلى أخرى وقد يعود ذلك أساساً إلى اختلاف المناخ التنظيمي وبيئة العمل واختلاف الظروف السياسية، الاجتماعية والاقتصادية إضافة إلى مختلف المتغيرات المرتبطة بالوظيفة كشروط العمل ونوعية المهنة.

وتعد مهنة التدريس واحدة من المهن الضاغطة لما تتطوي عليه من مسؤوليات وواجبات تفرضها على المدرس والتي تسبب له العبء والثقل والتوتر الناتج عن سوء ظروف العمل، لذلك سوف نحاول في هذا الفصل التعرض إلى موضوع الضغوط المهنية ومعرفة آثار الضغوط المهنية التي تؤثر على أداء المعلمين.

المبحث الأول: ماهية الضغوط المهنية

المطلب الأول: خصائص الضغوط المهنية

تمتاز الضغوط المهنية بعدد من الحقائق الهامة حولها فيما يلي:

❖ إن الضغوط المهنية منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر فإزدحام المكاتب، زيادة طلبات الجمهور، تغيير مواعيد دوريات العمل، تكاثر الواجبات وتعاضم المستويات، زيادة الضوضاء كل ذلك يشكل ضغطا على التفكير الفرد أو أعصابه وحالته المزاجية.

❖ تفاوت الضغوط المهنية من حيث طبيعتها و درجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراضها مفيدة فقد تكون دافعا لإجادة العمل والمنافسة والتفوق وقد شكل فرصا للتحسين والتطوير وقد تكون مصدر الابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرار أخرى على المستوى الشخصي والتنظيمي لذلك فإن هناك قدرا مقبولا أو صحيا للضغوط ينتج عنه آثار إيجابية، فإذا قلت الضغوط أو زادت عن القدر أصبحت ضارة وخطيرة.

يختلف الناس في استجابتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط، وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط، والمعاني التي يعطونها لها فكثرة العمل يعني قلقا وتوترا عند البعض بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وابتكارات الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها سوء تقدير لمهاراتهم وغياب فرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر الآخرون على أنها فرصة للراحة، وعدم مواجهة المشكلات لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب آثار ضارة عند البعض قد تصبح هي نفسها مصدر للطاقة والنشاط عند الآخرين.¹

المطلب الثاني : أسباب الضغوط المهنية:

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة، حتى أن يمكن القول أن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدر قلق وتوتر، ويعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة المحيطة به وفيما يلي تعرض أهم الأسباب الموجودة في العمل أو بيئة والتي تؤدي إلى زيادة الشعور بالتوتر والقلق وضغوط العمل:

✓ **صعوبة العمل:** تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان وترجع صعوبته لعدم

معرفة الفرد لجوانبه أو لعدم فهمه لهذه الجوانب، ويلعب المشرف ونظام الإدارة دور هام في هذا المجال،

¹ - مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2007، ص 77.

فعدم وجود بطاقات وصف يقوم المشرف بإطلاع الأفراد عليها، وعدم شرحه لها يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل، وترجع صعوبة العمل أحيانا إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.¹

✓ **مشاكل الخضوع للسلطة:** من مميزات أي مؤسسة وجود الهيكل المتدرج من السلطة الرسمية فكل رئيس يمارس السلطة على مرؤوسيه ويختلف المرؤوسين في تقبل ذلك باختلاف الشخصيات والامتثال لأوامر السلطة العليا، أمر يشعر الفرد بالتوتر والضغط في الوظيفة، كما أن نوعية العلاقات في الجماعة الواحدة يؤدي إلى اختلاف في الأهداف والاختلاف في الإدراكات وكلها عناصر حسية مسببة للضغوط.²

✓ **عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم:** تميل المنظمات كبيرة الحجم أن تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، والمعتقد على النظم إشراف متشددة، والمرتكز على سياسات رشيدة وموضوعية لا تأخذ في الحسبان الاعتبارات الشخصية ويتعارض ذلك مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجتهم وتأكيد الذات، ويلقي التعرض من ضغوطات نفسية على العاملين.³

✓ **التنافس على الموارد:** ينظر دائما على المورد على أنها نادرة أو محددة، تتنافس الأقسام أو الإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد، ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساهمة والمناورة و المقارضة وهي أمور تؤدي إلى الشعور بالضغط المهني.⁴

✓ **ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة:** أن العمل لمدة كبيرة يصل الفرد إلى حاجته من الملل، فالجسم الإنساني له إيقاع طبيعي يرتبط بتكوينه ويتناغم بصورة معينة مع ساعات النهار والليل، ولا بد من وجود ساعات العمل وساعات للنوم حيث من المعروف أن عملية البناء تكون في قمتها في وقت معين، وتختلف مستوياتها عبر فترات النهار والليل أن ساعات العمل لأطول أو الطارئة أو غير المتوقعة تتسبب في اضطرابات رتم الحياة عند الإنسان حيث تضطرب أجندة حياته الخاصة والأسرية

¹ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط2، كلية التجارة، الإسكندرية، 2008، ص 384.

² - هدى سلام، الضغوط المهنية لدى الأستاذ الجامعي وعلاقته بالتفاعل الصفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا جامعة سطيف، 2004، ص42.

³ - د. عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 1994، ص309.

⁴ - المرجع نفسه، ص 309.

وساعات راحته وممارسته هواياته، إضافة إلى تسببها في إجهاد يؤدي إلى اضطراب فسيولوجي يؤدي تكراره إلى عواقب غير مرغوب فيها.¹

كما توصل الباحثون أيضا على وضع خمسة أسباب رئيسية تسبب الضغوط والتوتر ومنها ما يلي:

✓ **تغيرات الحياة:** إن الأحداث الهامة التي تتميز بها الحياة مثل وفاة أحد أفراد الأسرة والزواج وتغيير نمط الحياة سواء كان ذلك حسب تعبير Rome ناتج عن أحداث محزنة أو أحداث سارة.²

✓ **الإجهاد المزمن:** لا تعتبر الظروف المهنية الرديئة ظروف آنية ومؤقتة، بل يمكن أن تكون عوامل إجهاد مزمن، فمهما تعددت الأسباب فإنه لكل استجابته مع الموقف الذي يعيشه وفقا للتقييم الشخصي الذي يقوم به.

✓ **المنغصات:** هو ذلك التوتر والضعف اليومي الذي لا مفر منه في قالب منغصات الحياة كما يرى بعض الخبراء، علما أن المنغصات يمكن أن تسبب ضغطا إضافيا أكبر من الأحداث العامة في الحياة.

✓ **الإحباطات:** ينتج ذلك حيث يعجز الفرد عن تحقيق الأهداف يكون قد وضعها مسبقا وترتبط بالجانب العلائقي من خلال ما هو متوقع من الآخرين.

✓ **الصراعات:** ينشأ ذلك حين يقع الفرد في حيرة لاختيار بين موقفين أو طريقتين وبالأخص بين رغبتين أو حاجتين أو أمنيتين.³

¹ - حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص62.

² - حمدي ياسين وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، ملتزم الطبع والنشر، دار الكتاب الحديث، 1999، ص 72.

³ - عباس محمود عوض ، علم النفس الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، شارع منبر الأرابطة، 2002، ص 178 - 183.

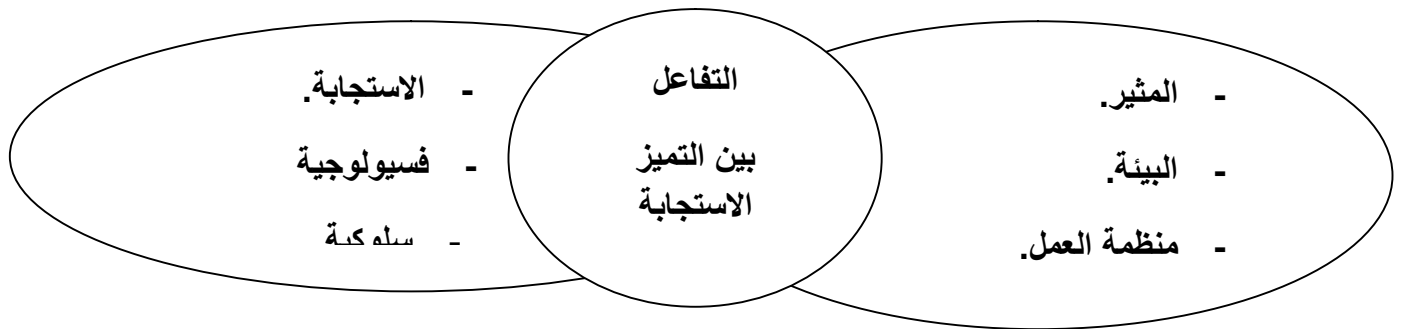
المطلب الثالث: عناصر الضغوط المهنية.

يحتوي الضغط المهني على عناصر متعددة تظهر في أشكال مختلفة بين الأفراد داخل المؤسسة مثل الجامعة أو الكلية، وتوجد ثلاثة عناصر رئيسية للضغط المهني هي:¹

❖ **المثير:** ويحتوي على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر وقد يكون هذا العنصر البيئة أو منظمة العمل.

❖ **الاستجابة:** وهي تتمثل في ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط.

❖ **التفاعل:** وهو التفاعل الحاصل بين العوامل المثيرة والعوامل النسيجية أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية.² والشكل الموالي يوضح هذه العناصر وتداخلها فيما بينها:



الشكل رقم (01) يوضح عناصر الضغط المهني.

¹ - فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في الإدارة للمؤسسات التعليمية، ط2، دار المسيرة للنشر عمان، الأردن، 2009، ص 305.

² - محمد الصبر وافي، الضغط والقلق الإداري، ط1، مؤسسة حور الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2008 ص 117.

المطلب الرابع: مراحل الضغوط المهنية

1- مرحلة التعرض للضغوط:¹

يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير يؤدي إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر، يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط، ومن أهم هذه العناصر:

✓ الأرق.

✓ زيادة ضربات القلب.

✓ توتر الأعصاب.

✓ الضحك الهستيري.

✓ سوء استغلال الوقت.

✓ الاستهداف للحوادث.

✓ الحساسية للنقد.

2- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السياسية السابقة:

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

3- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

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

¹ - محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، جامعة الأزهر، مصر، 2005، ص44.

4- مرحلة التعب والإرهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار، ولفترة زمنية طويلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:¹

✓ الاستياء من جو العمل.

✓ انخفاض معدلات الإنجاز.

✓ التفكير في ترك الوظيفة.

✓ الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر السلبيه اللامبالاة، الاكتئاب.

✓ الإصابة بالأمراض العضوية مثل فرحة المدد، السكر وضغط الدم.²

كما اقترح " هانز سيلبي " Hans Selye ثلاث مراحل يمر بها الفرد حين يتعرض لضغط ما وهي:

أ- الإنذار:

في هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي، ينشط نظام الضغط الداخلي يتم استشارة وسائل الدفاع لدى الفرد، مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس وارتفاع ضغط الدم.

ب- المقاومة:

إذا استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام الحاسم لمواجهة الضغط للتكيف.

ج- الاستنزاف:

مع استمرار الضغط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد طاقاته وقدراته وتتهار نظم ووسائل التكيف.

وقد أشار " هانز سيلبي " أن ضغط العمل ليس مجرد قلق وليس بالضرورة أن يكون صار وإنما قد يكون له نتائج إيجابية، وأن غياب كليا يعني الموت.³

¹ - المرجع نفسه، ص44.

² - المرجع نفسه، ص 75.

³ - معن محمد عياصرة، ومروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والالتزام وضغوط العمل، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2008، ص 127.

المطلب الخامس: أنواع الضغوط المهنية

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقييم هذه الأخيرة إلى أنواع، وذلك حسب معايير تصنيف معينة، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعاً.

1- حسب الآثار المترتبة عنها:

ميز " هانز سيللي" بين نوعين من الضغوط وهما:

1-1 الضغوط الإيجابية:

وهذا الضغط يعد حافراً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.¹

2-1 الضغوط السلبية:

وهو الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن، وتؤثر عليه في أدائه وفي انخفاض الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء.²

2- حسب معيار السبب:

1-2 الضغوط الأسرية (التأثر الأسري الانفصال، وفاة، فقر.....)

2-2 ضغوط النقص (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء.....)

3-2 ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة، من الأقران والأصدقاء).

4-2 ضغوط السيطرة (التأديب، العقاب القاسي.....)³

3- حسب الشدة:

صنفها " بابكوك" BACCOK إلى ثلاثة أنواع هي:

1-3 ضغوط ناتجة عن الصراعات الداخلية:

كأعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

2-3 ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف

معينة فيزيد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

¹ - محمد حسن ومحمد حمدات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2007، ص 167.

² - المرجع نفسه، ص 167.

³ - عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 595.

3-3- جهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع:

فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استقلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.¹

4- من حيث الفترة الزمنية:

التي ستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية ويقسم جان " jains الضغوط إلى:

1-4- الضغوط البسيطة:

و تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

2-4- الضغوط المتوسطة:

و تمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه.

3-4- الضغوط المضاعفة:

وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.²

5- من حيث المصادر: منها مسجرات "MCGYARF" إلى :

1-5- ضغوطا ناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

2-5- الضغوط الناتجة في النظام الشخصي للفرد: تعرف إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.³

ولقد وضع عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان جدولا للمقاربة بين الضغوط السلبية والضغوط الإيجابية ورودها فيما يلي

¹ - الهاشمي لوكنيا، فتيحة بن زروال، الإجهاد و مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين ميله، الجزائر، 2006، ص15.

² - فائق فوزي عبد الخالق، العمل، مجلة الأفاق الاقتصادية، اتحاد عرف التجارة والصناعة، المجلة 17 العدد 67، الإمارات 1996، ص14.

³ - فاروق عبد فلية، مرجع سابق، ص 308.

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

شكل (02): يبين جدول المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل - منهج شامل لدرامية الضغوط -

مصادر ها ونتائجها وكيفية إدارتها - معهد الإدارة العامة، 1998، الرياض ص 13.

المطلب السادس: مصادر الضغوط المهنية

أصبحت العديد من المؤسسات على اختلاف طبيعتها تعاني من تزايد معدلات ضغوط العمل إذ شملت مهن عديدة من بينها مهنة التدريس إذ تضمنت المدارس ضمن أعلى البيئات الضاغطة وبذلك يواجه المدرس الكثير من الظروف والصعوبات التي تجعلها غير راضي عن مهنته، وهذا ما يترجم معاناته النفسية المتمثلة في القلق التوتر، تدني الدافعية وهذا ما يعكس سلبا على أداء رسالته على أحسن وجه.¹

نتبع مصادر الضغوط المهنية لدى المدرس من المهنة التي يقوم بها، فهي تتعلق بشروط عمله وموقفه منه وموقف الآخرين وحدود دخله، وعلاقته بالإدارة التي تعمل لصالحها إلى ذلك أن الاتصال بحقول غير ناضجة ومع مستويات معرفية متفاوتة ومشكلات تعود إلى أعمار دون عمره وأنه بحمل باستمرار أعباء غيره ويعالج باستمرار دوافع مختلفة ومتنافرة، ويعايشه باستمرار التناقض الذي يميز المجتمع، ويجد صعوبة في الكيفية التي يوازن فيها بين دوره كمحافظ على أشكال الماضي وخلق أشكال جديدة من العادات وفيما يلي سنعرض مصادر الضغوط المهنية بصفة عامة و مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين.²

أولاً: مصادر الضغوط المهنية:

1- طبيعة العمل:

تتفاوت المهن من حيث المسؤوليات بطريقة الأداء والنتائج المترتبة على السلوك وهذا التفاوت يؤدي إلى اختلاف في مستوى الضغوط، باعتبار أن هناك مهنا تتضمن مسؤولية الحفاظ على حياة الناس وتتضمن مستوى عال من القلق مقارنة بالأعمال المكتسبة مثلاً، والشيء نفسه يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لاتخاذ قراراته.³

2- زيادة الحمل الوظيفي:

يحدث الضغط المهني عند ما تزداد المهام المطلوبة من العامل وتصنف الزيادة إلى نوعين زيادة كمية، وزيادة نوعية، يشير النوع الأول إلى إدراك الفرد بأن المطلوب منه يتجاوز طاقته، وليس له وقت كاف لإنجاز تلك المهام، أما النوع الثاني فيتعلق بقدرة ومهارة الفرد للتعامل مع المهام، أما النوع الثاني

¹ - طه عبد العظيم حسين، المرجع السابق، ص 220.

² - رواية حسن، المرجع السابق، ص 97.

³ - المرجع نفسه، ص 97.

فيتعلق بقدرة ومهارة الفرد للتعامل مع المهام المطلوبة منه، فمثلا موظف متخصص في الأمور المالية طلب منه عمل ميزانية لشركة ذات فروع متباعدة ورأسمالها يقدر بالملايين، خلال ثلاثة أيام فهذا العامل قد يشعر بأن الوقت المعطى له غير كاف على الرغم من إمكانياته المهنية، فهو يواجه زيادة كمية في الحمل، وإذا أعطى نفس العمل لموظفه لم يسبق لها التعامل مع هذا النوع من المسؤوليات من قبل، فإنها تواجه زيادة في حمل نوعية لافتقارها للمهارات المطلوبة.

ضمن هذا الإطار يمكن القول أن شاغلي المراكز التنفيذية التي تتطلب أعمالهم اتخاذ قرارات وإصدار أحكام بخبرات النوعين من الحمل، فعملهم يتطلب سرعة اتخاذ القرار وفي الوقت نفسه معرفة الأبعاد المختلفة للموضوع المتعلق بالقرار والذي يكون خارج تخصصهم أو قدراتهم.

ويرتبط حمل العمل بأمراض القلب، وفي هذا الصدد أثبتت دراسة أجريت عن الأفراد الذين يصيبهم النوبات القلبية وهم في سن الرشد.¹

❖ **صراع الدور:** يقوم صراع الدور عندما تتعارض مهام الوظيفة مع فكرة الشخص عن نفسه أو عن دوره أو قد تتعارض مع ميوله وطموحاته، ومن أشهر الأمثلة في هذا المجال هو الصراع بين المتطلبات العمل والأسرة، فأحيانا يتطلب العمل الغياب عن الأسرة لفترة، كالمسافر في مهمة معينة، وهذا ما يخلف التوتر النفسي والشعور بالضغط والقلق نظرا لترك العمل وعدم قدرة الفرد على الوفاء بالدور والقلق نظرا لترك العمل وعدم قدرة الفرد على الوفاء بالدور الأسري ومتطلبات الوظيفة وبهذا يحدث الصراع. وكذلك يظهر صراع حينما يجد العامل نفسه تحت أكثر من قيادة ويتلقى أوامره من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة.²

❖ **غموض الدور:** يقصد بغموض الدور الافتقار للمعلومات فيما يخص الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات وعدم وضوحها واختلافها عند ممارستها واجبات أخرى، فمثلا قد يقوم العامل بعدة أعمال تنفيذية بينما يقتصر دوره على الإشراف العام فقط، كما يظهر غموض الدور في عدم تأكد الفرد من مسؤولياته الوظيفية ومن نوع العمل المطلوب منه ويمكن أن يظهر الغموض في واحد أو أكثر من هذه المجالات.

▪ مسؤولية الفرد.

▪ مصادر السلطة.

¹ - المرجع نفسه، ص 100.

² - المرجع نفسه، ص 367.

▪ تقييم المشرف لأداء الفرد.

▪ التغييرات التكنولوجية التي تتطلب أن يغير العامل عمله وبسبب كل من صراع الدور وغموضه توترا وعدم الرضا في العمل وانخفاض تقدير الفرد لذاته مع الغياب عن العمل وعدم التفاني فيه.¹

❖ **تقييم الأداء:** يقصد بتقييم الأداء حكم على السلوك الإنتاجي للعامل، ومنحه العلاوة أو الترقية أو حرمانه منها، حسب نتيجة التقييم، ومن هذا المنطلق فإن العمل ذوي التقديرات المنخفضة في عملية التقييم يرون في هذا مصدرا من مصادر ضغوط العمل، والشعور بالتوتر، فتقييم الأداء عملية تساعد الفرد على معرفة جوانب القوة وجوانب الضعف في أدائه، والشعور بالاطمئنان عند مقارنة أداءه مع أداء الآخرين هذا ما يعرف بالمقارنة الاجتماعية، وإذا أجريت عملية التقييم في جو تسلطي فإن ذلك يساهم إلى حد بعيد في توتر الموقف وجعله مصدرا من مصادر الضغط النفسي للعامل.

❖ **العمل بالاختصاص:** تحدث ضغوط العمل بسبب العمل في غير مجال الاختصاص، ويشعر الموظف أو العامل بأنه قضى فترة تعليم طويلة ولا يستفيد منها، مما يجعله محبطا وبذلك يفقد الأمل مما يتيح عنه عدم إتقان المهنة.²

❖ **العمل الروتيني:** العمل الروتيني يؤدي إلى مشاعر الملل والضيق، حيث يتسم العديد من العمال بالروتين والتكرار والجمود، أي عدم التجديد، بحيث يتسرب الشعور بالملل والانضغاط النفسي إلى العامل.³

❖ **المسؤولية عن الآخرين:** تحمل المسؤولية يتطلب درجة من الضغط النفسي في البيانات التي تعطي وزنا وأهمية للمحاسبة في العمل، ويزداد العبء إذا كانت تلك المسؤولية مرتبطة بالعمل مع الأفراد كمهنة الطبيب المدرس، مقارنة بالمسؤولية المتعلقة بالأجهزة والآلات، فقرار يخص ترقية أو نقل أو استغناء عن موظف يتضمن درجة عالية من الضغط على صاحب القرار بسبب الآثار الفردية الاجتماعية لهذه القرارات.

❖ **قلة الحمل الوظيفي:** يعتبر قلة الحمل الوظيفي عاملا مجددا، إذ لا يكون حجم العمل كافيا لشغل وقت الفرد، ويتمثل الحمل الوظيفي في الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد ولا

¹ - المرجع نفسه، ص 367.

² - محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي، دار غريب للطباعة والتوزيع، القاهرة، ط 2006، ص 296.

³ - المرجع نفسه، ص 296.

تتحدى قدراته تتطلب جزءا يسيرا من وقته إذ يجد نفسه عرضة للملل، وهذا يحمل في طياته نتائج سلبية على المنظمة، كما يمثل مصدرا للصراع الداخلي واهتزاز الثقة بالنفس.

❖ **فرص غير كافية للتطوير المهني:** يعتبر إحساس العامل بغياب فرص لتطوير مهاراته الارتقاء بمستوى التأهيل غياب المساواة في المعاملة، غياب العدالة في الترقية، تشكل مصادر للقلق والإحباط وتسبب عدم الرضا الوظيفي، مما يؤدي بالعامل إلى البحث عن عمل آخر، أو التقاعد المبكر، وقد يلجأ العامل إلى أساليب تكيفيه مثل تقليل الجهد المبذول في العمل، اللجوء إلى التدخين والعقاقير، التبعاد الاجتماعي والسلبية تجاه القرارات الإدارية والاستحقاق بها.¹

❖ **الظروف الفيزيائية للعمل:** تلعب البيئة المادية (الفيزيائية) دورا كبيرا في صنع الضغوط والاستجابة لها، ونقصد بالبيئة المادية الظروف العامة التي تحيط بالعاملين وهي شروط قد لا يستطيع بعض العمال التحكم فيه: ويعد " هانر سيللي" من أوائل الباحثين الذين وجهوا الانتباه إلى مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل، فقد أشار إلى أن كثيرا من ظروف العمل المادية تسبب الضغوط للأفراد وتتضمن هذه الظروف: الضوضاء، والضوء واختلاف درجة الحرارة والصوت الناجم عن البيئة الداخلية للعمل والآلات الموجودة فيه والضغط البيئي يشير إلى أن بعض عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر ضغوط عليه مثل الحرارة، التلوث، الضجيج، الازدحام وقد ترتبط باستجابات سلوكية متباينة، فعلى سبيل المثال مدخل السلوك المقيد يتعلق بالحالة التي يجد الفرد فيها نفسه غير قادر على التحكم أو التصرف في بيئة مزدحمة وغير منتظمة وتكمن خطورة استمرار عدم التحكم في وصول الفرد إلى حالة تعرف بعجز المتعلم أو المكتسب والتي تؤدي في حالة استمرارها إلى اختلال التوازن في الحصاة النفسية للفرد.² وفيما يلي عناصر البيئة المادية الضاغطة:

▪ الحرارة:

تكون الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة والانخفاض وتتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة (37) تقريبا، فإذا ما شعر الفرد عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس صحيح، وإن كان هذا لا يمنع المراكز من العمل بوسائل مختلفة للحفاظ على درجة حرارة الجسم الداخلية ثابتة باستمرار عند المستوى المذكور.

¹-المرجع نفسه، ص296.

² - محمد شحاتة ربيع، المرجع السابق، ص ص 197 - 198.

■ الإضاءة:

يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصراع الناتج من تكيف العضلات للتمكن من رؤية واضحة، لذا ينبغي مراعاة، موقع أجهزة الإضاءة من حيث الاتجاه بالنسبة للعين، وإمكانية التحكم في درجتها من الأمور الإيجابية لمستخدمي المكان.

■ الضوضاء:

يشكل التعرض للمستويات العالية من الصوت مصدرا للضيق وعدم التركيز والانزعاج وربما إلى فقدان السمع في حالة التعرض لمستوى أعلى، والجدير بالذكر هو التأكد على أن الصوت وحدة لا يعتبر العنصر الحاسم في شعور الفرد بالضوضاء من عدمه، حيث يتدخل إدراكه وهدفه وخبراته السابقة في تحديد درجة تكيفه مع الصوت ودرجة شعوره بالضوضاء.²

ثانيا: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين.

1- مصادر ضغوط بيئة العمل:

تظهر الضغوط المهنية حسب " نيلسون" و " كويك" عندما يواجه الأفراد نوعين رئيسيين من ضغوط الدور في العمل وهما (صراع الدور) الناجم عن تعارض التوقعات المرتبطة بالمهام الوظيفية، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، فإنه يعاني من صراع الدور فقد يتطلب وظيفة الفرد العمل لساعات طويلة، وقد يتعارض ذلك مع متطلباته دوره كزوج، وهناك (غموض الدور) الذي يحدث نتيجة لعدم فهم العاملين بما هو متوقع منهم ويعني غموض الدور على مستوى المدرسة عدم وضوح الرؤيا للعاملين بالمدرسة عن مسؤولياتهم وواجباتهم وحقوقهم وكيفية الحصول عليها، وتشير بعض الدراسات أن حديثي التخرج الملتحقين بالعمل يكونون أكثر شعورا بالضغوط، و أن تلك الضغوط تقل في الوظائف العليا نتيجة الخبرة المكتسبة لذلك.

1-1-1 عبء العمل:

1-1-1-1 زيادة عبء العمل:

يأخذ عبء العمل صورتين أساسيتين وهما زيادة عبء العمل ويعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، وأن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد وعدم تناسب مؤهلاته مع

¹ - رواية حسن، المرجع السابق، ص 106-107.

² - المرجع نفسه، ص 108.

طبيعة العمل، وكل ذلك يؤدي إلى نشأة بعض الضغوط التي تؤثر على أداء، فيعتبر زيادة نصيب المدرسين في تدريس بعض المواد مصدرا من مصادر الضغوط.¹

2-1-1- انخفاض عبء العمل:

يتطلب أداء العمل مستوى منخفض من المهارة، نتيجة البطء في سرعة العمل وصغر الحجم وهو ما يطلق عليه بنفاهة العمل التي يسبب الملل والروتين.²

2-1-2 ضغط العمل التربوي:

يواجه المدرس باستمرار متطلبات متباينة ومتناقضة كمقاومة التلاميذ ونظام المدرسة من جهة، وبين متطلبات المناهج وقدرات التلاميذ من جهة أخرى، فعمل المدرس ينطوي على عدد كبير من الشروط التي تواجهه بالصعوبات بواجباته كثيرة واتصال المدرس في أكثر أوقات العمل هو اتصال مع عقول ومع مستويات معرفية متفاوتة في انخفاضها وارتفاعها.

بالإضافة إلى ذلك تتميز الإدارة بالتعقيد وعدم المرونة، مما يجعل المدرس أمام موقفا فيه الكثير من التعقيد، إذ يشعر أحيانا بعدم الطمأنينة يأتيه من دأب الإدارة فيه، أو رأى المفتش، وفي هذا الجو يكون عليه أن يركز انتباهه لساعات متعددة خلال النهار وأن يعي شؤون مدرسته ومشكلاتها ساعات متعددة بعد خروجه منها، وأن الإرهاق الذي يصيب المدرس من جراء ضغط وشروطه، وما يتطلبه من تنوع المسؤوليات وعناية في التحضير وتركيز في الانتباه، ودقة التعامل مع الناشئين، لا يعر له إرهاقا يمكن أن يأتي من العديد من المهن الأخرى.

3-1-3 اكتظاظ الأقسام:

يمثل الاكتظاظ الأقسام أحد العوائق الأساسية للمدرس عن أداء أدواره التربوية ويعتبر مصدر قلق له إذ لا يتمكن في بعض الأحيان من إتمام درسه في الوقت المحدد، ولا يتمكن من إيصال المعلومات وتحقيق أهدافه بالكفاية المطلوبة إلى كل التلاميذ وهناك معايير للأقسام البيداغوجية التي تعتبر نموذجية من حيث السعة، اللون، الإضاءة، التهوية وعوازل بأعداد التلاميذ المتزايدة أمام قلة المؤسسات التربوية يسبب ضغطا للمدرس.³

¹ - طه عبد العظيم حسين، المرجع السابق، ص 224.

² - المرجع نفسه، ص 244.

³ - ناصر الدين زبدي، سيكولوجيا المدرس، دراسة ومبينة تحليلية، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 148.

4-1- عدم الأمن في الوظيفة:

تعتبر ترقية والتطور في المهمة التربوية ضرورة لمواجهة الشعور بعدم الأمن الذي يراود من حين لآخر نتيجة للخوف مما سيحدث له مستقبلاً، وذلك تدعيماً لمكانته في المؤسسة التي يعمل فيها وهكذا تصبح المهمة التربوية التي يزاولها المدرس مصدراً لرضاه إذا ما كانت تفتح له مجال التقدم فيها، وإبراز قدراته المهنية أكثر وعلى العكس قد تصبح مصدر عدم رضا وعدم أمن وخوف من فقدان الوظيفة، عندما يختل سلوكه ولا يتوازن مع شروط وظروف المهمة التربوية.¹

وفي هذا الصدد يشير " دافيدسون " إلى أن المهنة تعتبر مصدراً للضغوط وتشمل على:

❖ عدم الأمن في الوظيفة.

❖ نقص الفرص التنموية المهنية للترقية.

❖ الانتقال المفاجئ من مكان العمل.²

2- مصادر ضغوط العلاقات التربوية:

توجد العديد من المتغيرات التي تساهم في توتر المدرس، نتيجة لسوء علاقته سواء مع المدير، المفتش، أو الزملاء والطلاب هذا ما يسبب مصدر من مصادر الضغوط المهنية لديه.³

• الإدارة المدرسية:

يمثل الجهاز الإداري إحدى العوامل المهمة التي تدعوا إلى المضايقة في العمل التربوي، ويعتبر المدير المسئول الأول في المؤسسة التعليمية إذ يلعب دور المنسق والموجه لطبيعة العمل التربوي داخل المؤسسة، وإذا كان يقوم بالتسيير المحكم والغير الفوضوي، فإن ذلك يدفع المدرسين إلى احترامه والمساهمة معه في التسيير الحسن للمؤسسة التربوية، أما إذا قام بدور معاكس يصبح بذلك مصدر إزعاج وضغط، فالتعاون المتبادل بين الإدارة والمدرسين على حل المشاكل الداخلية والخارجية للتعليم، يزيد من قوتهم وتماسكهم كون التعليم عملية إنسانية قبل أن تكون عملية تربوية وتساهم إدارة المدرسة في:

▪ تشجيع المدرس على التفكير في الأساليب الحديثة في التدريس.

▪ تشجيع التقويم الذاتي من جانب المدرس.

▪ التعاون في التفكير والتخطيط والتنظيم.

¹ - المرجع نفسه، ص 148.

² - طه عبد العظيم حسين، المرجع السابق، ص 224.

³ - ناصر الدين زبيدي، المرجع السابق، ص 140.

▪ الاتصال الفعال في النظام المدرسي.¹

• المشرف التربوي (المفتش):

يقوم بمهنة الإشراف التربوي الموجهون المتخصصون الذين يزرون المدرسة من حين وأخر، ذلك قصد معرفة نواحي القوة والضعف لدى المدرسين وتوجيههم التوجيه السليم، إلا أن هناك نظر في التربية الحديثة ترى أفضلية عدم تواجه المفتش، لأنه شكل عائقا للتطور وحرية المدرس في التصرف للقيام بدوره التربوي، كما يرغب وحسب مقتضيات الواقع والإمكانيات وفي هذا الصدد يقول " محمد رفعت رمضان" في كتابه " أصول التربية وعلم النفس" أن الإشراف الفني تجاوز لا يساير المدرسة الحديثة في العقد الجديد، ولا يتفق مع اتجاهات التربية الحديثة في العقد الجديد، لأنه قد أساء إلى العلاقة بين المفتش والمدرسة ولم يفد المدرس على ترك فيه الحسرة والمرارة، لأنه دائما موضع الممتحن وهناك من المفتشين من يجهل دوره التربوي، ويجعل المدرس هدفه الأساس وينسى بذلك التلميذ إذ يشغل الفرصة لإهانة المدرس، هذا ما يولد مشاعر الخوف والكراهية في بعض الأحيان لدى بعض المدرسين، وبذلك يصبح المفتش عامل إزعاج المدرس خصوصا إذا ما أحبطت مجهودات المدرس عندما يشعر بأنه لم يقيم حق تقييمه خلال إحدى زيارات المفتش له.²

• ضغوط التلاميذ:

تظهر هذه الضغوط من خلال عدم مقدرة المدرس على دفع التلاميذ إلى الدراسة والإيجاز، وسط جو كثرت فيه المغريات المادية والمؤثرات الإعلامية والتي تشكل ضغطا مستمرا على المدرس والتلميذ إلى جانب ذلك فلقد كثرت مشكلات آداب السلوك وانضباطه خاصة عند المراهقين في المرحلة الثانوية، إذ يميلون إلى الثورة والعصيان والتمرد ويتوجهون نحو إهانة المدرس والخروج عن طاعته وتشكل السلوكات المنحرفة من قبل التلاميذ كتعاطي المخدرات السجائر، العدوان ضغطا كبيرا على المدرسين إلى جانب ذلك انتشار معدلات الرسوب والتسرب المدرس رغم الجهود المبذولة وهذا ما يحد من دافعية المعلم وعطاءه.³

• الصراعات مع الرؤساء: توجد صراعات لا قيمة لها مع رئيس ومرؤوس، تشكل في معظمها مصدرا للضغط وذلك باعتبار الرئيس لديه قدرة لتحكم فيما يخص المصادر المادية ويمكنه أن يسيطر على

¹ - المرجع نفسه ، ص 140.

² - المرجع نفسه ، ص 145.

³ - المرجع نفسه ، ص 145.

العامل من حيث (العلاوة والترفيه) في المنصب، وفي بعض الأحيان يعطي منصب أقل مما يستحقه العامل وهذا يعتبر بمثابة تغيير للمكانة المهنية خاصة أمام زملائه ، وهذا ما يجعل العامل يشعر بعدم تقدير الذات وتتكون لديه نظرة سلبية تجاه عمله هذا ما يحد قدرته على الأداء وإتقان العمل¹.

• الصراعات مع الزملاء:

من المفترض أن يكون الجو الاجتماعي في العمل مليئا بفرص التعاون وتبادل الأفكار، لكن ما يلاحظ أن معظم المنظمات تكثُر فيها الصراعات والخلافات بين العمل وهناك تفاعل وتداخل بين مختلف المتغيرات وهي من نوع صراعات شخصية من أجل الحفاظ على المنصب والمكانة، وهناك أدوار غير محددة وهكذا تصبح يومية عبارة عن سلسلة من المواجهات بين الأفراد في جو يسوده الاتهامات والأكاذيب هذا ما يولد الضغط المهني.²

3- مصادر الضغوط المهنية المادية:

• الأجر: الأجر عبارة عن القيمة النقدية التي يتقاضاها العامل كمقابل لخدماته التي يؤديها، ويعتبر من أهم العوامل التي تؤثر في حياة المدرس وسعادته إذ يعتبر عند الكثيرين المورد الوحيد للرزق وكما يقول ذ هاملتون" لا يمكن للعمل الذي لا يدر ربحا أن يؤدي إلى التوافق، فالأجر الذي يحصل عليه المدرس وقيمه والمنح الإضافية دافعان قويان للتمسك بالعمل التربوي في حالة ما إذ كان عمله لا يدر عليه الدخل الكافي لإشباع تلك الحاجات فهذا ما يسبب له الإحباط النفسي ويدفعه إلى ترك العمل التربوي، أو القيام بعمل آخر بحثا وراء بديل كالتجارة أو العمل بالساعات الإضافية في المؤسسات التعليمية الحرة، وهذا ما يزيد عليه ضغطا وجهدا قد يؤثران على توازنه وحتى على مستوى كفايته التربوية.³

• قلة الكتب المدرسية:

يعتبر الكتاب المدرس صلب عملية التدريس أن يحدد المعلومات التي يجب أن تدرس للتلاميذ وعدم توفره أو نقصه بسبب مصدر ضغطا نفسيا للمدرس.⁴

• انعدام الوسائل التعليمية: الوسائل التعليمية هي الأدوات والطرق المختلفة التي تستخدم في المواقف التعليمية والتي لا تعتمد كلية على فهم الكلمات والرموز والأرقام، لذلك فهي تستخدم في جميع المراحل

¹ - المرجع نفسه ، ص146

² - المرجع نفسه ، ص 146.

³ - ناصر الدين زبدي، المرجع السابق، ص. ص 150 - 151

⁴ - المرجع نفسه ، ص 152.

التعليمية، ومع جميع التلاميذ على اختلاف مستوياتهم العقلية، ومن هنا يظهر دور الوسائل المعينة السمعية والبصرية وخصوصا وسائل التكنولوجيا الحديثة وأهميتها في العملية التعليمية وزيادة فاعليتها، فإذا انعدمت هذه الوسائل صعبت مهمة المدرس.¹

وهناك مصادر ضغوط مادية أخرى تسبب الضغوط المهنية من بينها طريقة تصميم المكتب ومستوى الإضاءة ودرجة الحرارة والتهوية ومدى توفير وسائل الصحة من احتمال التعرض لمخاطر أو أمراض مهنية ويمكن تأثيرها مباشرة على العاملين بما فيهم المدرسين ومستوى أدائهم وحبهم لعملهم، ويتولد ضغوط ذات مستويات مختلفة تزيد وتتنخفض حسب نوع العمل وطبيعته، ولكنها تؤدي في النهاية إلى قلة الإنتاج أو الكفاءة أو الاثنين معا.²

4- مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد: إن الحديث عن مصادر ضغوط العمل لا يمكن أن يتم بمعزل عن فهم الفرد ذاته وردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها، وهناك الكثير من العوامل التي تؤثر على المدرس وهي عوامل ذاتية والتي تساهم في حدوث ضغوط العمل لديه والتي نوجزها في العنصر التالي:

❖ الميل المهني:

هو شرط ضروري للقائم بمهنة التعليم إذ يساعد على التوافق المهني للمدرس طالما يؤمن برسالته التعليمية ويتمشى أهدافه عمله بأهدافه في الحياة وقيمه الشخصية، والمدرس الذي لا يرغب مهنته التعليم، نجده لا يبذل جهودا في سبيل تعليم الأطفال والمراهقين لأن مبادئه وأهدافه قد تختلف عن تلك التي توجد في مهنة التعليم، هذا ما يعكس سلبا على مردوده التربوي فالرغبة والاستعداد للتعليم عاملان أساسيان لكي يحدث التوافق المهني حيث يكون الفرد قادرا على مواجهة المشاكل والصعوبات مهما كانت نوعها.³

¹ - المرجع نفسه، ص 152.

² - طه عبد العظيم حسين، المرجع السابق، ص 226.

³ - ناصر الدين زبدي، المرجع السابق، ص 156.

المبحث الثاني : الضغوط المهنية مستوياتها وآثارها واستراتيجيات مواجهتها

المطلب الأول: مستويات الضغوط المهني

إن دراستنا في هذا الفصل لموضوع الضغط لا يجوز أن ترسخ في الأذهان أنه سلبي بكافة جوانبه، فالضغط يحدث الكثير من الإيجابيات وإن تمثل في مستوى معين وقد تم تقسيم مستويات الضغط المهني إلى ثلاث أقسام هي:

❖ **المستوى المرتفع:**

وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاضاً في روحه المعنوية وتولد ارتباك عنده وتشعره بالفشل والتشاؤم.¹

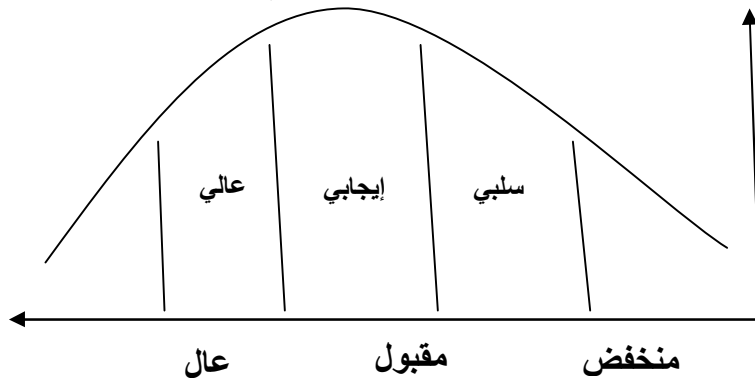
❖ **المستوى المقبول:**

وهي من الضغوط الإيجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات وتتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط والتفاؤل الدائم والقدرة العالية على التفكير بتركيز وعلى حل المشكلات.

❖ **المستوى المنخفض:**

وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالملل والإجهاد والإحباط وتسبب له الشعور بالضعف. وبما أن الفرد لا يمكن له تجنب الضغوط تماماً فعليه مواجهتها والتصدي لها قبل وقوعها والاستفادة منها وتوجيهها التوجه السليم، وذلك عن طريق إقامة نوع من التوازن بزيادة الضغوط النافعة التي تدفع الفرد والمنظمة للنمو والتقليل من الضغوط الضارة التي

تعرض سلامة الفرد والمنظمة للفشل، إذ عليه أن يعرف حجم العمل الذي يقف عند حدود مقدرته ولا تتعداه كذلك المنظمة.²



شكل رقم (03) يوضح مستوى الضغط.
عالي مقبول منخفض

¹ - معن محمود عياصرة، المرجع السابق، ص 110-111.

² - المرجع نفسه، ص 111.

المطلب الثاني : الآثار المترتبة على الضغوط المهنية

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

1- الآثار الإيجابية للضغوط المهنية:

- ❖ التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
- ❖ زيادة الرغبة والدافعية في العمل.¹
- ❖ تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.
- ❖ انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.
- ❖ تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط.²

2- الآثار السلبية للضغوط المهنية:

يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل في:

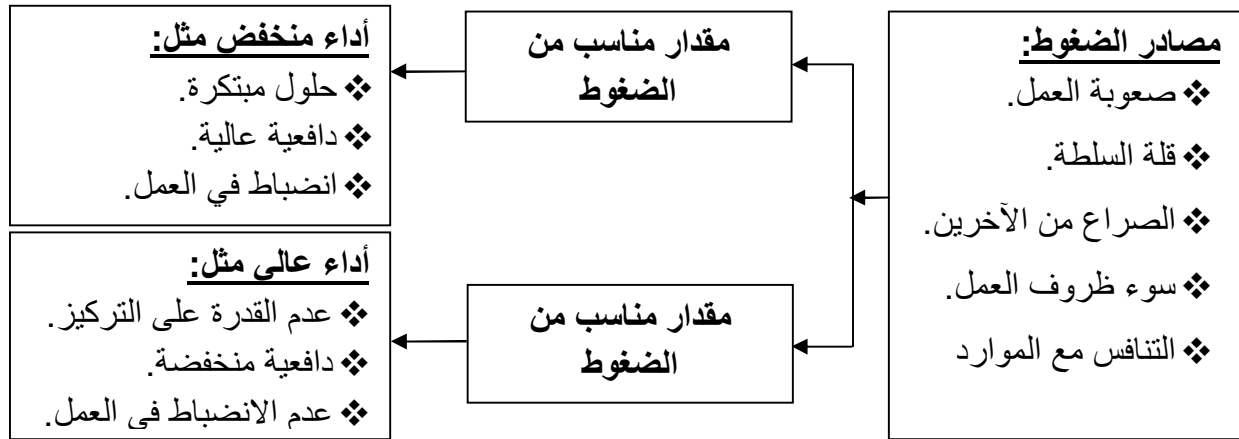
أ- انخفاض الأداء:

إن ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه. كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون متبرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا، ونسوق شكلا يصف العلاقة بين الضغوط والأداء.³

¹- توفيق عبد الرحمن، المدير في مواجهة الضغوط المهنية مركز العبرات المهنية للإدارة 1994، القاهرة، مصر، ص 24.

²- عمر وصفي عقيلي، المرجع السابق، ص 600.

³ - عبد المعطي عساف، السلوك الإداري التنظيمي، ص 366.



شكل رقم (04): يوضح تأثير الضغوط العمل على الأداء.

ب- الملل:

يقصد به اضطراب الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله.¹

ج- التعب:

يعرفه فيرتون بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار و القلق، والضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أداء نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.²

د- مشكلات صحية:

حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر الذبحة الصدرية، وعدم انتظام معدلات القلب، أمراض الكبر، والرئة، وأمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليسترول في الدم.³

¹ - المرجع نفسه، ص 366.

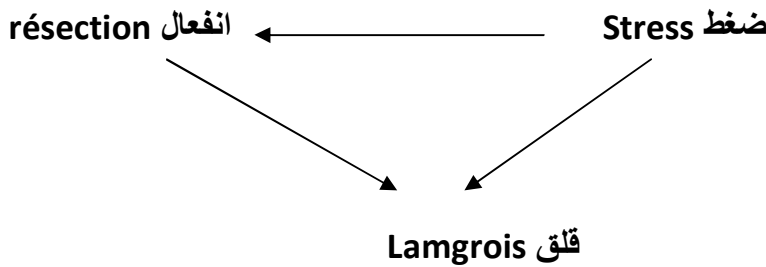
² - كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، ط1، 1996، بيروت، لبنان، ص 151.

³ - محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، 1999، الإسكندرية، مصر، ص 91.

هـ- الآثار الفيزيولوجية: إن استمرار الضغط على الفرد لفترة معينة يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط لديه، وزيارة الضغط بدوره يؤدي إلى تدهور صحة الفرد، حيث أثبتت الدراسات أن هناك علاقة قرابة بين الضغط المهني والاضطرابات الفيزيولوجية، حيث أوضحت بحوث طبية أن أكثر من 50% من الأمراض التي يواجهها الفرد ترتبط أصلاً بالضغوط التي يتعرض لها خلال حياته، وتتمثل هذه الأمراض القلب، السكر، الصداع النصفي، ألم الظهر، ارتفاع ضغط الدم، وقرحة المعدة.¹

و- الآثار السيكولوجية: توجد درجة محدودة في تحمل الإنسان للضغوط ومهما يتجاوز الأفراد هذه الدرجة للضغوط العالية التي تواجههم تبدأ الاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة لضغوط الكثيرة والمتنوعة من أهمها:

- القلق: تتميز الأعراض التالية:
- العجز عن التركيز.
- شعور الفرد بفقدان السيطرة على نفسه.
- التوتر الفصلي الذي يترتب عليه شعور الفرد بالعجز عن الاسترخاء² بالرجع السيكولوجيين هذا القلق إلى الحالة السابقة قوامها الشعور بانعدام الأمن والعلاقات الاجتماعية الغير مرضية: والشكل (06) يوضح علاقة الضغط بالقلق.



والشكل رقم (05) يوضح علاقة الضغط بالقلق.

ز- الآثار الاجتماعية: تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى الكثير من الآثار الاجتماعية السالبة منها الشعور بالاغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد، وعدم الشعور بالانتماء، ومن الآثار الاجتماعية التي تتركها ضغوط العمل على العلاقات الفردية الأسرية، والعائلية كالتأثير السلبي في العلاقات العائلية والعجز عن مواجهة المشكلات المترتبة على ضغوط العمل، فيبدأ بإسقاطها بالمنزل بشكل غضب أو إصدار أوامر صعبة، أو فرض السيطرة الأمر الذي قد يؤثر في العلاقات الزوجية والأطفال.

¹- فاروق عبده فلية، المرجع السابق، ص331.

²- انتصار يونس، السلوك الإنساني، دار المعارف، الإسكندرية، مصر، 1993، ص 370.

ح- الآثار التنظيمية: تؤكد الدراسات أن الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية لا تقتصر على الفرد وإنما تنعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدراتها وعلى التكيف مع الظروف البيئية المحيطة¹.

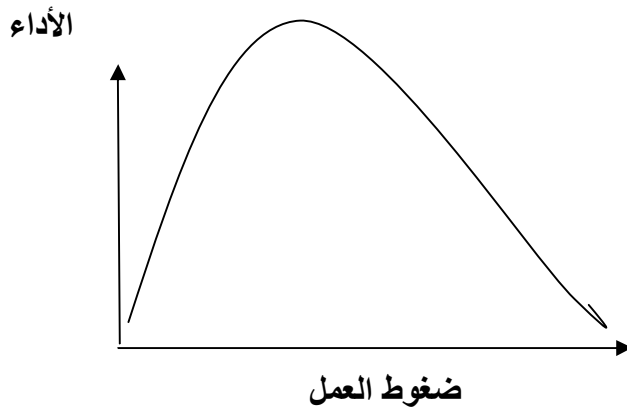
المطلب الثالث: تأثير الضغوط المهنية على الأداء

في الماضي كان يفترض أن العلاقة بين الضغوط والأداء يوجه عام يأخذ شكل منحنى، بمعنى وجود مستوى منخفض من الضغوط يفترض أنه يؤدي إلى زيادة الأداء ويصل كذلك إلى أن يصل إلى نقطة معينة بعدها ينخفض الأداء مع زيادة الضغوط وهذه العلاقة يمكن أن تكون صحيحة في ظل ظروف معينة إلا أن هناك دلائل عملية حديثة تؤكد أن الضغوط تؤثر سلبا على مستوى الأداء حتى لو كان مستواها منخفض نسبيا، ويمكن إرجاع ذلك لعدة أسباب منها:

▪ أن الفرد الذي يتعرض لتلك الضغوط سيكون يركز على المشاعر والعواطف الغير السارة الناتجة عن الضغوط حتى ولو كانت مستواها منخفض أكثر تركيزه على العمل نفسه، وهذا من شأنه أن يؤثر على مستوى أدائه.

▪ كثرة تعرض الفرد لمستويات منخفضة من الضغوط سيترك أثارا ضارة على صحته البدنية والنفسية مما يؤثر على قدرته في القيام بالكثير من الأعمال.²

وإذا قلنا أن مقدار مناسب من الضغوط هو مساعد على ارتفاع مستوى الضغوط عن هذا ما يظهره لنا ويوضح لنا هذا الشكل الذي نأخذ مقلوب حرف u بالغة الإنجليزية أن مقدار منخفض أو عالي من الضغوط قد لا تكون مثيرة أو مسلية أو مشجعة للأداء.³



شكل رقم (06) يوضح علاقة ضغوط العمل بالأداء.

¹ - توفيق عبد الرحمان ، المرجع السابق، ص24.

² - حيز الدجر ينيرج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، 2004، ص 264.

³ - عويده سلطان المشعان، المرجع السابق، ص 315-316.

المطلب الرابع: الإستراتيجيات المواجهة للضغوط المهنية

للتخفيف من آثار العوامل الضاغطة التي يواجهها الفرد في حياته اليومية، أي مساعدته على السيطرة عليها أو الحد منها أو إدارتها أو تجاهلها أو التكيف معها، تناول المضمون بالضغوط المهنية استراتيجيات وقائية وعلاجية نذكر منها:

1- الرجوع إلى الدين:

للدعم الروحي والانفعالي والرضا والصبر وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل بالله سبحانه تعالى الذين يضي على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط (الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ) (سورة الرعد: الآية 28) وقوله تعالى (قَالَ إِنَّمَا أَشْكُو بَثِّي وَحُزْنِي إِلَى اللَّهِ وَأَعْلَمُ مِنَ اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ) (سورة هود، الآية 86). وقوله : (وَمَنْ أَعْرَضَ عَنْ ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكًا وَنَحْشُرُهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ أَعْمَى) (سورة طه، الآية 124) لذلك فإن جميع الحلول ينبغي أن تستمد من الدين الإسلامي الحنيف، لأن الإيمان أعظم دواء، وفي هذا الصدد يكتشف أن القيم الجوزية في كتابه "مدراك السالكين" وبعرض منطقي استدلالى ومنسوق في الوقت نفسه للحلول التي تحقق السعادة للإنسان في الدارين الدنيا والآخرة أن تبدأ بالتسليم لحكم الله تعالى الكوني القدرى¹.

ثم الصبر على ذلك القدر الذي يعد من عظم الله الصبر لأنه واجب على الفرد لذكره في نحو تسعين موضعا في القرآن الكريم (وَاسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ وَإِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى الْخَاشِعِينَ)، (سورة البقرة الآية 45)، وقوله تعالى (وَاصْبِرْ وَمَا صَبْرُكَ إِلَّا بِاللَّهِ وَلَا تَحْزَنْ عَلَيْهِمْ وَلَا تَكُ فِي ضَيْقٍ مِمَّا يَمْكُرُونَ) (سورة النحل، الآية 127) ويلحق بالصبر، الرضا وهي أعلى مرتبة وغايته التسليم لقضاء الله وقدره، ويصيبه لتحقيق الطمأنينة القلبية والسكون.

و كما قال النبي صلى الله عليه وسلم والذي نفسي بيده لا يقضي الله للمؤمن قضاء إلا كان خيرا له إن أصابته سراء شكر فكان خيرا له، وإن أصابته ضراء صبر فكان خيرا له وليس ذلك إلا للمؤمن وفي ذلك ملائمة لمقتضى الطبيعة ويجد المؤمن من خلالها حلاوة الإيمان، وسرور النفس وقرّة العين وحياة القلوب كما يجب تجنب الغضب حيث يقول المولى عز وجل: (وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ)

¹ - سهام مشيتي، الضغط المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة وانعكاساته على العلاقات الأسرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر وعلم النفس، تحقيق العمل والتنظيم، 2014، ص 32.

(سورة آل عمران، الآية 134)، وكما يقول الرسول صلى الله عليه وسلم " ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد من يملك نفسه عند الغضب" وقد جاء رجل إلى النبي صلى الله عليه وسلم، قال أوصى قال " لا تغضب" وهكذا تمضي الإرشادات النبوية الرد مع التوتر والقلق والتعامل مع الضغط يحلم وأناة ورفق وصبر جميل.¹

2- الراحة والاسترخاء:

بالحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل، بجانب إجازة رسمية بعيدا عن جو العمل وضغوطه، مع ضرورة عدم التفكير في المشكلات التي ترعجه وممارسة الهوايات والأنشطة الرياضية المحببة إلى نفسه.

ويتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر الضغوط يعيد الجسم توازنه الطبيعي.²

وفيما يتعلق بالاسترخاء، للتغلب على الضغوط أكدت عدة دراسات حديثا أن العلاج بالتدليك يحسن من وظيفة الخلايا الصناعية في الجسم ويقلل حالات التوتر التي يتعرض لها الإنسان لأنه يقلل من هرمونات التوتر لدى الشخص وزيادة كمية خلايا الدم البيضاء في جسمه، لذا فإنه يوصف علاجا وقائيا للحفاظ على الصحة واجتناب حالات القلق والاكتئاب.

كما ينبغي تفادي شرب كميات كبيرة من القهوة أو أي منبهات أخرى تمنع الفرد من الحصول على الاسترخاء المطلوب.

3- القبول والاستسلام:

وهو قبول الواقع ومعايشته كما هو الاعتراف به، إن كانت هذه الاستراتيجيات تتضمن موقفا سلبيًا من الفرد تعيب فيه فاعلية حل الموقف إلا أنها تساعد على التخلص من تخفيف الضغوط، فما مضى فات، وتذكر الماضي والتفاعل معه و استحضاره والحزن على ما جرى به قتل للإدارة وتبديد للحياة، ويولد العجز على المقادير، وقضى الأمر) وما أصاب من مصيبة في الأرض ولا في أنفسكم إلا في كتاب من قبل) سورة الحديد: الآية 22، فما يصيب الإنسان في حياته هي مقادير من عند الله سبحانه وتعالى، وبذلك تهدأ النفس ويسكن الغضب وترتاح النفس، لأنه مهما فعل الفرد فسيح المكتوب، لأنه تقدير العزيز الحكيم لاسيما إذا أخذ الإنسان بالأسباب.³

¹ - المرجع نفسه، ص 33.

² - المرجع نفسه، ص 33.

³ - المرجع نفسه، ص 33.

4- التأييد الاجتماعي: ويتمثل في البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد، أما للحصول على معلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب لحلها، أو المساندة العاطفية التي تعين على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقات صداقة حميمة مع أفراد يشعر بالارتياح لهم ويلق بإثرائهم وصحة حكمهم على الأمور.

5- طلب المساعدة من المتخصصين:

يلجأ الفرد إلى الأسلوب عندما لا تجدي المحاولات السابقة في إعادة بناء الشخصية، حيث أن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب السابقة مما يختم طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصة في معالجة الضغوط التي يقرر الفرد بعد اللجوء إلى مختص كالأتي:

- شعور الفرد بالأعراض العضوية والنفسية الشديدة كأمراض أو النفسية من جراء الضغوط المهنية الشعور العام بعدم القدرة على الأداء بشكل سليم.

- طول المدة التي يتعرض لها الفرد للاضطرابات الصحية أو النفسية من جراء الضغوط المهنية الشعور العام بعدم القدرة على الأداء بشكل سليم.

- الشعور بالفشل والإخفاق في تحقيق الأهداف الشخصية أو التعليمية أو القنوط من الحياة والرغبة في الموت مما يترتب عليه انسحاب الفرد من كثير من أنشطة الحياة التي كان يمارسها من قبل وقوعه في دوامة الضغط.¹

فإذا كان الشخص يعاني مثل هذا الأعراض فالواجب استشارة خبر تقني للنصيحة وطلب العون. وإلى جانب كل المحاولات الفردية السابقة لتقليص ضغوط العمل يبقى على المؤسسات والمنظمات دور مهم جدا يقع في نطاق مسؤولياتها بشكل مباشر لتحفيز العاملين وحملهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح.

6- فرص العمل البديلة: تستخدم هذه الإستراتيجية بعد فشل جميع المحاولات السابقة حين يعتقد أن الضغوط الواقعة عليه قد تعدت الحد وأنها تقرب به من نقطة خطر ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أخرى بديلة لتغيير الموقف كله هو الحل الوحيد.²

المطلب الخامس: نظريات الدراسة:

1- النظرية السلوكية: رغم تعدد اتجاهات النظرية السلوكية تبقى تجمعها قواسم مشتركة من أهمها:

¹ - المرجع نفسه، ص 34.

² - المرجع نفسه، ص 34.

- أخذ الأبعاد التفسيرية والاجتماعية والسلوكية للفرد بشكل شامل ثم تحليل سلوكه من خلال هذه الأبعاد ، أي أنها تعتمد على الدراسة العلمية لسلوك الفرد وهي ماثرة في ذلك بنتائج العلوم السلوكية التي تركز على المظاهر الخارجية للسلوك باعتباره أفضل وسيلة لفهم دوافع وحقيقة هذا السلوك.
- أهمية الحاجات في تشكيل سلوك الإنسان، مما يتطلب من الإدارة الاعتماد على نظام شامل للحوافز المادية والمعنوية لإرضاء الحاجات وبالتالي الحصول على السلوك المرغوب.
- المنظمة هي وحدة اجتماعية تتأثر بالبيئة الخارجية ، فالمنظمة حسبها نظام مفتوح يتضمن تفاعلات داخلية بين مكوناته.

▪ الصراع بين أهداف العاملين والمنظمة لا يمكن تجنبه إلا من خلال محاولة فهم هذا الصراع قصد تطوير وسائل وسبل للاستجابة للحاجات المشتركة بين العاملين والمنظمة.¹

2- نظرية الإدارة العلمية: ظهرت هذه النظرية في ظل الظروف التي كانت تعيشها المنظمات الأمريكية آنذاك، والتي تميزت بنمو حجمها وزيادة إنتاجها ومع ظهور الحاجة إلى زيادة كفاءة العاملين لتحقيق أقصى عائد اقتصادي ممكن لأصحاب المنظمات ، يعتبر تايلور (1856-1917) رائد ومؤسس الإدارة العلمية .

ولقد اتفق أغلبية كتاب الإدارة على اعتبار تايلور نقطة البداية في التنظيم للفكر الإداري العلمي حيث كانت لحركة الإدارة العلمية أثر هام في توجيه الأنظار إلى أهمية دراسة الإدارة دراسة علمية مع العدول عن التخمين والتجربة والخطأ ، فقد افترض تايلور أنه يمكن زيادة إنتاجية العاملين عن طريق مدخل علمي للإدارة يهدف إلى تنمية قدرة المشرفين على توجيه ودعم العاملين مع توفير الحوافز المناسبة للعاملين لتشجيعهم على زيادة الإنتاج ، كما أكد تايلور على أهمية مفهوم تقسيم العمل والتخصص ، فزيادة كفاءة العاملين تتحقق من خلال تفتيت الوظيفة الواحدة إلى مجموعة من الأقسام ، ونقطة البداية في حركة الإدارة العلمية هي أن الأعمال التي يقوم بها الموظف أو العامل تخضع لتحليل دقيق لجميع مكوناتها مع القيام بدراسات للأجزاء المكونة لهذه الأعمال ، ودراسات تشمل الماكينات والآلات المستخدمة لوضع معيار موضوعي للإنتاج المتوقع.

كما كان يتم اختيار الأفراد المناسبين لنوعية العمل ، ثم القيام بتدريبهم للحصول منهم على ما كان يعتقد أنه الكمية العادلة من العمل ، مع وضع الخطط التشجيعية للأجور لحث الأفراد على الوصول إلى المعايير الموضوعية للإنتاج وقد قام "تايلور" بتقسيم العمل إلى عمل إداري وعمل تنفيذي بحيث يكون

¹ -نوري منير، تسيير الموارد البشرية ، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية ، الشلف ، الجزائر، 2010،ص6.

التخطيط في اختصاص الإداريين بينما يركز العمال على التنفيذ ، وهكذا يكون كل مدير وعامل مسؤول ويمكن تلخيص المبادئ الأساسية لنظرية الإدارة العلمية فيما يلي :¹

- تقسيم العمل وتحديد كميا، وهذا التحديد يكون بتوزيع عمل ما على عدد من العمال لتحقيق أعلى مستوى من تبسيط العمل والفعالية في الأداء.
- اختيار العمال يكون مطابقا لمستلزمات ومتطلبات العمال التي يقومون بها.
- تدريب العمال لأداء أعمالهم وفق ما تتطلبه خطط تحليل العمل والمراقبة المباشرة للعمال وكيفية أداء الأعمال من طرف المشرفين والميسرين.
- المكافأة المالية اليومية للعمال كحافز مادي للعمال لتحقيق امتثالهم للأوامر المتعلقة بالأداء .

وفي الأخير نستنتج أن فردريك تايلور حاول أن يتوصل إلى أن تهيئة الظروف المادية والتنظيمية التي من شأنها أن تزيد من كفاءة العامل إذ أنه لا بد من الاهتمام بالعمل من حيث الإنجاز والتنفيذ من خلال المراقبة المتواصلة ، لكن نجد أن النظرية أولت اهتماما كبيرا لطبيعة الهيكل التنظيمي والتسلسل الرئاسي والاعتماد على الجوانب الأخرى كالحوافز المعنوية، البيئة الخارجية كما أن المبادئ التي جاءت بها لا تصلح لكل زمان ومكان وذلك بفعل التغيرات والتحويلات المتجددة كما أن النظرة الأساسية لدى تايلور هي نظرة اقتصادية بحتة، فالإنسان مجرد ألة اقتصادية تسعى إلى تنظيم العائد الاقتصادي.

3- نظرية العلاقات الإنسانية :

ركزت هذه النظرية مباشرة على الإنسان في العمل ، ورائد هذه النظرية هو ألتون مايو وزملائه، حيث رأوا بأن المشكلات الإنسانية أصبحت مجال واسع الدراسة وفرصة للتقدم ويعتبر ألتون مايو الأب الروحي لما عرف فيما بعد بالعلاقات الإنسانية وبالسلوك التنظيمي لاحقا ، وحرص مايو وزملائه على زيادة الإنتاجية جعلها إنسانية ولقد افترضت هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي يسعى إلى إنشاء علاقات اقل مع الآخرين ، وأن أفضل سمة إنسانية جماعية هي التعاون وبناء عليه انعكس ذلك على كيفية تفسير السلوك الإنساني والتنبؤ به والتحكم فيه في نظرية العلاقات الإنسانية².

لقد بدأت تجارب وأبحاث هاوتورن بالتركيز على دراسة أثر ظروف العمل المادية وفترات الراحة ، وأثر التغير في مستوى الأجور، على زيادة الإنتاج ، على أنها محددات رئيسية للسلوك التنظيمي

¹ -- محمد ابراهيم درويش ومحمد محمد بدران : مبادئ الإدارة العامة ، ط1، دار النهضة ، القاهرة ، 2008، ص150.

² - حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال ، ط3، دار حامد للنشر والتوزيع، 2009، ص23.

وكانت النتائج تشير إلى أن إنتاج العاملين لم يتغير بشكل يتناسب مع التغيرات في هذه العوامل بل كان الإنتاج ثابتا نسبيا مع تغير طفيف رغم التغير في درجة الحرارة وكذلك مستوى الأجور هذه النتائج دفعت الباحثين لإيجاد تفسير لها فتوجه والى العمال أنفسهم وقاموا بإجراء مقابلات وذلك باعتماد أسلوب الملاحظة والمشاهدة المباشرة للسلوك الجماعي للعاملين في مواقفهم دون وجود مشرفين بل اعتمادا على الرقابة الذاتية للعاملين¹.

ومن أهم الاستنتاجات والمعاني التي يمكن اشتقاقها من تجارب بالهاوثون هو أن القريوتي يذكر الاستنتاجات التالية:

❖ لا تعتبر القدرة الجسمية للعامل المحدد الرئيسي لإنتاجه بل هناك محددات اجتماعية تتمثل في إدارة الجماعة ينتمي إليها العامل بخلفيته الاجتماعية وروحه المعنوية.

❖ تلعب القيادة الإدارية دورا أساسيا في التأثير على جماعات وسلوك أعضائها منفردين ومجتمعين.

❖ تعتبر التنظيمات الغير رسمية في التنظيم وسيلة مساعدة في تحقيق أهداف الإدارة لأن ذلك يعتبر من وسائل المشاركة.

❖ يواجه العمال سياسات الإدارة كجماعات حيث أن هناك ضغوطا اجتماعية على الفرد مصدرها المعايير التي تحكم الجماعة.

هناك تأثير مهم للتنظيمات غير الرسمية على سلوك العاملين وبالتالي على مستوى الإنتاج.

¹ - المرجع نفسه، ص 23.

خلاصة:

تعتبر الضغوط المهنية من المظاهر السلبية التي تنعكس على الأفراد، وعلى مؤسساتهم التي يعملون بها مع التأكيد أن الضغوط المهنية ليست جميع نتائجها بالضرورة سلبية، وتعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط المهنية ، والضغوط المهنية أثارها وإستراتيجيات مواجهتها.

الفصل الثالث

أداء المعلمين

تمهيد :

المبحث الأول: الأداء .

المطلب الأول : عوامل الأداء .

المطلب الثاني : طرق قياس الأداء .

المطلب الثالث: أساليب مواجهة مشكلة تدني الأداء .

المبحث الثاني: المعلم .

المطلب الأول: أهمية المعلم في العملية التعليمية .

المطلب الثاني: مهام المعلم ومسؤولياته .

المطلب الثالث: خصائص وأدوار المعلم .

المطلب الرابع: واجبات وحقوق المعلم .

المبحث الثالث: أداء المعلمين .

المطلب الأول: تقويم أداء المعلم .

المطلب الثاني: جودة أداء المعلم .

المطلب الثالث: معوقات أداء المعلم .

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في أداء المعلم .

خلاصة .

تمهيد:

يعتبر أداء المعلم الجيد من أهم العوامل التي تساعد على تحقيق أهدافه، والقيام بعمله بكفاءة وفعالية، والمعلم باعتباره حيز الزاوية في العملية التعليمية يجب أن تتوفر فيه جملة من العوامل التي تساعده على القيام بعمله على أحسن وجه، بالإضافة إلى توفر الظروف المادية والمعنوية الملائمة التي تزيد من فعالية أدائه، وتمكنه من الإيجاز الفعلي للقدرات العقلية والفعالية الكامنة فيه، ولهذا فالأداء التربوي الجيد مطلب أساسي لكل معلم، وهذا لكي يبلغ رسالته على أحسن وجه دون معوقات أو حواجز تقف أمام قيامه بأدائه.

المبحث الأول: الأداء.

المطلب الأول: عوامل الأداء.

إن أداء الفرد يتأثر بالدافعية للأفراد، مع قدراته وإدراكه لمحتوى العمل ودوره الوظيفي في إنجاز المهام المطلوبة وتتمثل عوامل الأداء في: القدرات والخصائص الفردية وإدراك الفرد لدوره الوظيفي.

1- القدرات والخصائص الفردية:

حيث تتأثر استجابات الفرد لمتطلبات العمل بالخصائص الفردية التي تتمثل في الخصائص الشخصية والجسدية.¹

2- إدراك الفرد لدوره الوظيفي:

تعني تصوره وانطباعه عن الأنشطة التي يتكون منها عمله، أو السلوك الذي يمارسه ودوره في مكان العمل حيث يتلقى تعليمات وردود أفعال وأراء من رئيسه على أدائه وتصرفاته، كما يتعامل مع زملائه أمور تتعلق بالعمل، أي يتلقى مؤثرات في صورة من المعلومات التي تمثل مدخلات يقوم بانتقاء البعض منها، أو تفسيرها وتنظيمها ثم يستوعبها ويفهمها بطريقة خاصة متأثرة بدوافعه وخبراته السابقة وبطبيعة المعلومات وخصائصها، ويمكن إبراز هذه المراحل كما يلي:

2-1- التعرض للمثيرات: تتمثل في مجموعة من المثيرات التي يواجهها الفرد.

2-2- استقبال وتسجيل المعلومات: استقبال المعلومات من خلال الحواس والإدراك وعلى أساس هذه القدرات الحسية والإدراكية، يتحدد ما يتم استقباله منها.

2-3- التفسير: تحتوي هذه المرحلة على مجموعة من العمليات، حيث يتم انتقاء بعض المعلومات المستقبلية بما يمكن استيعابها في بناء المدركات السابقة أو إعطائها معنى يحدد دلالة هذه المعطيات.²

2-4- تحديد القدرات وردود أفعال العامل: على أساس معالجة المعلومات، أي ما أدركه ثم يقوم بتنفيذ تلك القدرات، لذا فإنه من الضروري أن تكون أهداف التربية عموماً مرنة لتقبل التعديل والتطوير وفقاً للتغيرات التي تطرأ على كل مجتمع، بالإضافة إلى أن الرضا عن العمل يتحقق نتيجة إدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:

¹ - محمد محمد الحمامي، عفة مختار عبد السلام، مدخل في التربية البدنية المقارنة الرياضية، ط2، مركز الكتاب، القاهرة، 1997، ص81.

² - عائدة سيد حطاب، العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي عين الشمس، مصر، 2001، ص 7.

- ❖ ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل.
- ❖ شعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب والأهداف المحددة.
- ❖ إدراك الفرد بأن الحوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له.
- ❖ إدراك الفرد بأن العدالة في توزيع عوائد ومكافآت العمل، بمعنى آخر إدراك الفرد بأن ما يحصل عليه من عوائد ومكافآت تتناسب مع المدخلات التي يقدمها لعمله بالمقارنة بالعوائد والمكافآت التي يحصل عليها الآخرون، منسوبة إلى مدخلاتهم.¹

المطلب الثاني: طرق قياس الأداء.

كل مؤسسة تسعى لتحقيق أداء فعال للأفراد، فقراء اختبار فرد وتعيينه في عمل معين، نفترض أن يكون المختار أداء الفرد لهذا العمل أكثر فعالية من الذي لم يقع عليهم الاختبار، وقرار فرد في التدريب، يفترض أن أداءه سيكون أكثر فعالية عما سبق.

لذا تثبت البحوث والدراسات بأنه توجد فئتان من المقاييس يعتمد عليها في قياس الأداء وهي:

1. المقاييس غير المحكمة:

هذه الفئة من المقاييس لا تتطلب تجريدها أو تجميعها أو استنتاجها من قبل الشخص الذي يقوم بجمع القياسات، وتتألف هذه البيانات من أشياء يمكن عدها أو مشاهدتها أو مقارنتها مباشرة من موظف لأخر، كما تشتمل المقاييس غير الحكيمة على مؤشرات الإنتاج، وهناك مقاييس لا تمثل الأداء بشكل مباشر، كالغياب، الحوادث، الشكاوي.

2. المقاييس الحكيمة:

من الوسائل الأكثر استخداما في قياس الأداء، وإن عدم إمكانية قياس مساهمة الفرد المباشرة في عمله قياسا موضوعيا يدفعنا إلى قياس هذه المساهمة من خلال تقديرات وأحكام الآخرين وعلى الرغم من الاستخدام الواسع لمقاييس الأداء الحكيمة، فإنه يبدو أن جميع الأشخاص المعنيين من باحثين وأساتذة وإداريين، والذين يتم تقييم أدائهم يكونون غير راضين عنها² بصفة عامة، وذلك لأنهم يرو أن المقاييس الحكيمة معرضة للتحيز المقصود والغير المقصود، فالأساتذة رغم ما يقدمونهم من أداء داخل الصف

¹ - المرجع نفسه، ص7.

² - محمد محمد الحمادي، المرجع السابق، ص 91-92

الدراسي، ومن مجهودات كبيرة تبذل طوال العام، إلا أنهم دائماً غير راضين على تقييم أدائهم من طرف المفتشين التربويين من خلال النقطة الممنوحة لهم.¹

المطلب الثالث: أساليب مواجهة مشكلة تدني الأداء.

ويتميز ذلك من خلال ما يلي:

- **تطبيق حافز سلبي:** فقد يلجأ رئيس إلى استخدام نظام العقاب والتأديب الرسمي المتاح في المؤسسة، والذي يتضمن عفوياً مثل: توجيه اللوم، أو الإنذار، أو الفصل من العمل أو قد يستخدم الرئيس أساليب العقاب غير الرسمية مثل التوبيخ والزجر وإبداء الاستياء.
 - **إيقاف حافز إيجابي:** بمعنى إيقاف الميزات التي كان الفرد يحصل عليها سابقاً أو التي سيحصل عليها في المستقبل.² مثل: إيقاف سلوك التشجيع والمساندة والود، أو حرمانه من المكافأة أو الترقية المتوقعة.
- وهناك من يقسم السلوك غير مرغوب فيه شكل مصفوفة، تبين نوع السلوك، كما يتضح من الجدول التالي:

تكرار	سلوك مؤقت	سلوك متكرر ومستمر
السلوك الشخصي	المشاجرة أثناء العمل	تكرار الفئات
أداء الوظيفة	عدم إنجاز المهام في مواعيدها المحددة	الاستمرار في إنتاجه غير مطابقة للمواصفات

الشكل (07): يبين أبعاد السلوك غير المرغوب فيه.

فاروق عبده فلية، السيد محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في الإدارة للمؤسسات التعليمية، ط2، دار مسيرة

للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص305.

¹ - المرجع نفسه، ص92.

² - فاروق عبده فلية، المرجع السابق، ص16.

ومن هذه المصفوفة نلاحظ ما يلي:

- أن أنواع السلوك ترجع إلى تصرفات الفرد الشخصية، أو إلى أداء الوظيفة.¹
- أن توقيع عقاب شديد على السلوك المخالف للفرد الذي يظهر لأول مرة، قد ينتج عنه آثار سلبية جانبية على سلوك الفرد في المستقبل، فإن يشعر الرئيس بخطئه في توقيع العقاب، وهذا إن تم بتكرار هذا السلوك من الفرد بعد ذلك وإنه من الممكن أن يتجنب الآثار السلبية التي نتجت عنه.
- وهناك من يؤكد على وجود علاقة إيجابية تبين العقاب وبين سلوك الأداء أي أن العقاب يؤدي إلى تحسين الأداء حيث، أن:²

- العقاب يعمل كمنبه مباشر للفرد، وينتج عنه تغيير في سلوكه في اتجاه تحسين الأداء.
- العقاب يحمل إشارة للآخرين في جماعة العمل، عن مستوى الأداء المتوقع منهم، حتى لا يتعرضوا للعقاب.
- العقاب عندما يعمل على إزالة عدم العدالة، تتحقق الزيادة في مستوى الأداء الذي تشعر به جماعة العمل وبالتالي يؤدي إلى زيادة الدافعية، ورفع الروح المعنوية.
- ويعتبر العقاب سلاحاً ذا حدين، حيث أنه يمكن أن يكون وسيلة فعالة في تعديل السلوك، إذا تم تطبيقه بمهارة ودقة وعدالة، كما يمكن أن ينتج عنه آثار سلبية إذا استخدم في غير موضعه أو طبق بطريقة عشوائية.³

بالإضافة إلى هذا يتحدد أداء الفرد بالعمل على زيادة المقدرة والحافز، وإذا لم يتوفر الحافز فقد يكون الفرد متمتعاً بمقدرة عالية ولكن لن يكون هناك علاقة بين هذه المقدرة وبين أدائه لعمل معين، ومن ناحية أخرى قد يؤدي هناك حوافز عالية ولكن إذا لم تتوفر المقدرة فإن الحوافز لن يكون لها علاقة بالأداء أي أن المقدرة والحافز جزءان ضروريان متكاملان لضمان الأداء الفعال، وهما من أهم العوامل التي تشجع الفرد على البقاء في عمله ورضائه عنه، بالإضافة إلى:

- الأجر وملحقاته.
- العمل الثابت.
- فرض الترخي والتقدم.¹

¹ - المرجع نفسه، ص 17.

² - المرجع نفسه، ص 16.

³ - المرجع نفسه، ص 17.

- ظروف العمل جيدة زمالة طيبة بين الأفراد.
- رقابة محددة.
- الاعتراف بأهمية الفرد.
- ساعات عمل مقبولة.

و بعض هذه الحواجز يعتبر حافزا ماديا كالأجر، وبعضها خطوي مضمونها إلى جانب الحافز المادي حافز آخر هو الحافز المعنوي، كفرص الترقى والتقدم، بشرط أن تكون الفرص مرتبطة بالأداء. ومن أهم الأمور التي تؤدي إلى رفع أداء المعلم إمامه بتفاصيل عمله، ووجود الاستعداد أو الميل الطبيعي عنده، وتحسين الظروف المحيطة به، وهذا يشمل رفع مستواه المادي، وتزويد المدارس بما يمكن من الإمكانيات المتاحة.²

¹ - فايز مراد دندش، اتجاهات جديدة في المنهج وطرق التدريس، ط1، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 181-201.

² - المرجع نفسه، ص 208.

المبحث الثاني: المعلم.

المطلب الأول: أهمية المعلم في العملية التعليمية.

المعلم أهم ما في العملية التعليمية باعتباره نظاماً، فهو المسير والمنظم لعملية التعلم ولا بد أن يمتلك الكفايات الأدائية لعمله، ومن هنا تبرز أهمية المعلم في العملية التعليمية من خلال ما يلي:

إدارته للتعلم الصفي، بالإضافة إلى دوره في نقل العلوم والمعارف له أدوار عديدة بحكم حضور النظريات والأفكار التربوية وانعكاساتها على الممارسات التربوية كافة، ومنها ممارسات المعلم داخل قاعة الدراسة، حيث إن تشجيع المعلم الصفي له أثراً إيجابياً على تطوير شخصيات المتعلمين إذ ليس من المفروض أن يكون الصوت المسموع داخل حجرات الدراسة هو صوت المعلم فالتفاعل الموجه يؤدي إلى مستوى أفضل من التعليم، بينما يؤدي التسلط إلى تدني المستويات وكبت الإبداع، فالمعلم الناجح هو الذي يستطيع وضع الضوابط والقواعد الكفيلة بالمساعدة على الحوار والمناقشة الجادة بأسلوب تربوي، ومثل هذا النوع من المواقف يعد مجالاً غصبا لتربية الفرد وليس فقط مجرد تلقينه المعارف.¹

فهو يتعلم كيف يتحدث، وكيف يستمع للآخرين وكيف يميز بين الحقائق ووجهات النظر، وكيف يكون منظماً في عرض أفكاره والمعلم الناجح هو القادر على تنظيم المناخ الاجتماعي والنفسي داخل الصفوف.

المعلم كمصدر للأسئلة، حيث أن كثرة استخدام المعلم للأسئلة بأسلوب صحيح يثير عنه متعلميه عمليات عقلية كلياً أثناء التعليم وتؤثر على نوعية هذا التعلم.²

وهذا يتطلب منه إذ أن يكون قادراً على إعداد الأسئلة فصياقتها وتوجيهها بحيث يؤدي إلى الاستجابة المرغوبة.

■ المعلم كموجه للتعلم، حيث أنه على المعلم أن يقوم بعملية التوجيه والضبط للمواقف التعليمية، في الاتجاه الذي تحدده الأهداف التربوية، فهو التوجه لسلوك التلاميذ في ضوء توقعاته للمعلمين دور هاماً أيضاً، فهم المتصلون بصورة مباشرة بالتلاميذ ويستطيعون ملاحظة سلوكهم، لكن ما لم يكن المعلم نفسه قدوة صالحة فإن توجيهه للطلاب يكون هباءً منثوراً.

¹ - جابر عبد الحميد جابر، المرشد المعلم، مكتبة عبد الخالق بيروت، لبنان 1995، ص 176.

² عبد الله الراشدان نعيم جعيني: المدخل إلى التربية والتعليم، دار المشرق، ط2، الأردن، 2002، ص292.

- علاقته بالمجتمع المدرسي، حيث يجب أن تكون علاقاته جيدة مع جميع من هم موجودون في المجتمع المدرسي، فعلاقته مع التلاميذ يجب أن تقوم على الأخوة والاحترام والعطف، مما يجعل التلاميذ متعلقين به ومتعاونين معه فهو القائد والتلاميذ رعاياه.
- أما علاقة المعلمين مع بعضهم فهي على جانب كبير من أهمية، وتحدد مدى النشاط المدرس وتنعكس على شخصية التلاميذ، فالعلاقة القائمة على الاحترام المتبادل تنمي الروح المعنوية عندهم، وتؤدي إلى سلامة العملية التعليمية، فالكل في بوتقة واحدة مسؤول عن نجاح العملية التربوية، فالعلاقة يجب أن تقوم على الاحترام المتبادل من أجل خدمة التربية ككل.
- المعلم هو الكفيل بإعداد الأجيال وتنشئة الأطفال تنشئة اجتماعية تحقق أهداف المجتمع التي يعدهم للمشاركة فيه، وبقدر كفايته في عمله وتكيفه فيه ينجح في أداء رسالته، لذلك كان اختبار الأفراد لمهنته التدريس أو توجيههم إليها من أهم العمليات التربوية.
- كل هذه الأمور تلقي على المعلم مسؤوليات حسابيا تظهر منها أهميته والدور المنوط بتنفيذه.¹

المطلب الثاني: مهام المعلم ومسؤولياته.

- هناك مسؤوليات مشتركة بين جميع المعلمين على اختلاف بعضهم وباختلاف المرحلة التعليمية التي يعملون بها، ومن أبرز هذه المسؤوليات ما يلي:
- **التعليم والتدريس:** أن يكون المعلم ملما بمختلف الجوانب التي تتعلق بها المادة التي تقوم بتدريسها حتى يتمكن من تعليمها لتلاميذه.
 - **توجيه الثقافة:** ينبغي أن يكون المعلم دارسا لثقافة مجتمعه وأن يكون قادرا على تلقينها.²
 - **تدريب طلابه على البحث والمعرفة:** على المعلم تجنب الطرق التقليدية المتمثلة في التلقين والحفظ والاستظهار، بل عليه كذلك أن يشمل دوره على دفع التلاميذ إلى البحث والتفكير والاستقصاء والتجديد.
 - **إرشاد التلاميذ:** لما كان للمعلم مرشد وموجه يشرف عليه، لا بد عليه أن يكون على يقين من أهميته دوره الإرشادي والتوجيهي للتلاميذ، وذلك لمساعدتهم على حل مختلف المشكلات في إطار خلقي وديني.
 - **الاتصال بالآباء والبيئة:** ولكي تكون تنشئة الطفل الاجتماعي سليمة لا بد أن يكون هناك اتصال بين فصله ومدرسته، والمعلم هو المسئول عن هذا الاتصال.

¹ -فايزة مراد دندش، مرجع سابق، ص301.

² - فاروق البوهي، عنتر لطفي، مهنة التعليم وأدوار المعلم، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ص21.

- **التخطيط للنشاط والإشراف على تنفيذه:** النشاط المدرسي جزء أساسي من المنهاج، ولا ينبغي أن يهمل المعلم النشاط داخل الحجرة المدرسية أو خارجها ومن هنا يجب أن يهتم بالنشاط على أساس عملي تربوي وأن يخطط له بالمشاركة الإيجابية في تنفيذه والإشراف عليه.
- **مسئوليته اتجاه نمو وتقويم التلاميذ:** المعلم مسؤول عن تقويم نفسه وتقويم تلاميذه وبالتالي يجب عليه إشراك التلاميذ في أنفسهم وتقويم المعلم نفسه وتقويم التعليم حتى ينمي فيهم روح المشاركة والديمقراطية والنقد.
- **مسئوليته اتجاه الصحة النفسية:** ومن مسؤولياته السهر على الصحة النفسية للتلاميذ وذلك بتنظيم حياتهم وتوفير الهدوء والاطمئنان واجتتاب الضغوط الخارجية¹.
- **تهيئة مناخ الحرية والديمقراطية:** من المهم أن يسعى المعلم إلى خلق مناخ ديمقراطي في فصله الدراسي، وأن يشعر تلاميذه بالحرية يسعى لأن يتبع النظام من داخل التلاميذ وأن يشعروا أنه مفروض عليهم من الخارج.
- **المساهمة في تحديد المواد التعليمية:** يتطلب المجتمع الحديث إعطاء المعلم حرية أكبر في تحديد المنهج، وأنواع النشاط التعليمي للتلاميذ وإبداء المقترحات للمواد التعليمية وطرق التدريس وأنواع النشاط التي يمكن الاستفادة منها في وضع خطط العمل للسنوات الدراسية، وبهذا يسهم المعلم بصورة مباشرة في تحديد المواد التعليمية المناسبة للتلاميذ ومن هنا كان إشراكه في وضع المناهج الدراسية على قدر كبير من الأهمية².

¹- فاضل كافل، علم النفس التربوي، دار المعرف للملابين بيروت، 1982، ص54.

²- نفس المرجع، ص 54.

المطلب الثالث: خصائص وأدوار المعلم.

1- الخصائص:

مهمة التربية والتعليم لها مسؤوليات شاقة وعديدة تتطلب من ممارستها الكثير من الإمكانيات، الصلاحيات، فالمدرس أيا كان تخصصه أو المرحلة التعليمية التي يعمل فيها سواء في التعليم الابتدائي، المتوسط أو الثانوي يجب أن يتمتع بخصائص ليؤدي دوره على أكمل وجه، لأن ليس كل من يقف أمام مجموعة من التلاميذ يصف نفسه بأنه مدرس ناجح، خاصة في ظل الظروف التي تمر بها العملية التعليمية ونظامها التربوي الذي يتميز بالتغير والتجديد المستمرين، لذلك من الضروري اختيار وانتقاء المربي المناسب و الذي تتوفر فيه مجموعة من الخصائص التي تؤهله أن يكون من مدرّس المستقبل والتغلب على مصاعب المهمة كونه مستعداً لها في جميع الجوانب النفسية، الشخصية المعرفية الجسدية. وقد تطرق الكثير من المربين إلى هذه الخصائص التي يجب أن تتوفر لدى المدرسين والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1-1- الخصائص الجسمية:

مهمة التعليم تتطلب القدرة على مقاومة التعب، فالمدرس الناجح يجب أن تتوفر فيه الصحة الجسدية وأن يكون خال من الأمراض والعيوب المزمنة والأمراض المعدية وعيوب¹ النطق كالفأفة والتأتأة وعيوب مخارج الألفاظ وضعف السمع والبصر وهذه عوامل مؤثرة على أدائه داخل حجرة الدراسة وعلى تفاعله وعلاقاته بين الزملاء والتلاميذ. إن الخصائص الجسمية الغير السليمة تساهم إلى حد بعيد في جعل المدرس عرضة للغيابات المتكررة أو التعب والعجز عن أداء مهامه التربوية².

1-2- الخصائص المعرفية: إن فعالية المدرس وقدرته على إدارة الصف يتوقف على توفر عدد من القدرات العقلية والمعرفية والتي تتمثل فيما يلي:

1-2-1- الإعداد الأكاديمي والمهني: ينبغي على المدرس أن يكون على معرفة جيدة في مجال تخصصه وعلى إطلاع بالمستجدات التي تطرأ في هذا المجال، كما أن الإعداد المهني والتربوي للمدرس لا يقل أهمية عن الإعداد الأكاديمي ، فالمدرس بحاجة إلى الخبرة والدراية الفنية والتربوية من حيث معرفته

¹ - مصطفى عبد السميع، سهير محمد حوالة، إعداد المعلم قيمته وتدريبه، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع عمان، 2005، ص 94.

² - المرجع نفسه، ص 95.

بأساليب وطرق التدريس وطرق اختبار الوسائل، في التعرف على خصائص المتعلمين ودوافعهم وكيفية تشخيصها والتعامل معها، وكذلك المعرفة بأساليب القياس والتقويم ونوعية الأدوات المناسبة لتقييم أداء المتعلمين.¹

1-2-2- سعة الإطلاع:

لا يتوقف نجاح المدرس على إتقانه للتخصص موضوع الاهتمام، وإنما على مدى إطلاعه واتساع معارفه وثقافته في مواضيع أخرى ذات علاقة أو غير ذات علاقة بميدان التخصص، هذا ما يزيد من ثقة المتعلمين بالمدرس من حيث إشباع فضولهم وإجاباته على تساؤلاتهم وفضولهم.²

1-2-3- المعرفة بالمتعلمين:

إن معرفة المعلمين بخصائص المتعلمين العقلية والانفعالية والاجتماعية وأهم المشكلات التي تواجههم واهتمامهم ومستوى تحصيلهم من الأمور الهامة التي تميز المعلم الناجح.

1-2-4- القدرات الاستدلالية والحسابية للمشكلات:

المعلم الناجح والفعال هو الذي يتمتع بمجموعة من المهارات والقدرات العقلية كالقدرة على التحليل والاستنتاج والتفسير والربط والتنبؤ، كما يفترض عليه الإحساس والاستنتاج والتفسير والربط والتنبؤ، كما يفترض عليه الإحساس بالمشكلة والعمل على حلها وإنقاذ الإجراءات المناسبة قبل حدوثها.

1-2-5- المرونة والانفتاح الفكري: يفترض على المعلم أن لا يكون مشددا ومتعصبا في آرائه والاستماع إلى آراء وأفكار الآخرين ومناقشتها في جو يمتاز بالتقبل والتسامح والهدوء مع العمل على أخذ ما يناسبه والاستفادة منه.³

1-3- الخصائص الشخصية:

تعتبر السمات الشخصية للمعلم مؤشرات مهمة لنجاحه في أداء مهامه التعليمية وتشمل مجموعة من السمات أو الخصائص الانفعالية والاجتماعية التي تجعل من شخصية المعلم متزنة ومؤثرة في المتعلمين بحيث تلعب دورا بارزا في إدارة جهودهم وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف التعليمية.

¹ - عماد عبد الرحيم الزغلول، سيكولوجيا التدريس الصفي، ص 30.

² - المرجع نفسه، ص 30.

³ - أحمد محمد الزغبى، مشكلات الأطفال النفسية والسلوكية والدراسية وأسبابها وسبل علاجها، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان 2005، ص 235.

ولما كانت طبيعة المعلم تحتم عليه التعامل مع أنماط مختلفة من التلاميذ فإن ذلك يقتضي أن يكون ذو شخصية متكاملة، وهناك مقاييس مستخدمة لقياس كفاءة المعلمين منها:

اختيار العوامل الشخصية الستة عشر لعالم النفس الأمريكي " كاتل " (Cattell) ولقد أكدت الأبحاث النفسية والتربوية أن اختبار " كاتل " يعد مقياسا جيدا للتنبؤ بالنجاح في مهنة التدريس، من حيث أن بعض السمات كيقظة الضمير، راحة العقل، ضبط النفس ترتبط بالقدرة على التدريس.¹

إن من أهم خصائص المعلم الفعال قدرته على فهم حالات التلاميذ وقدراتهم ومهاراتهم، وتحديد نقاط القوة والضعف لديهم قصد تنمية مهارتهم كما يراعي خلفياتهم الاجتماعية والثقافية، وينمي لديهم القدرة على التفكير الإبتكاري.²

ولقد توصلت البحوث النفسية والتربوية إلى تبيان ثمانى خصائص شخصية، ثم التوصل إليها باعتبارها الأكثر شيوعا عند المعلمين الفعالين وهي:

- ✓ الحماس.
- ✓ الدفاء وروح الدعابة.
- ✓ الموثوقية.
- ✓ التكيف والمرونة.
- ✓ التوقعات المالية للنجاح.
- ✓ التشجيع.
- ✓ التوجه نحو العمل.
- ✓ متعة الإطلاع.

و يمكن أن نصنف المعلمين إلى أنماط وأصناف منهم:³

❖ **المعلم الكسول:** وهو الذي يفرط في مهامه وواجباته ويقصر في أدائه ويهتم بصب المعلومات دون تمهيد أو تهيئة التلاميذ، وهذا ما يؤدي إلى عدم انتباههم وضعف الرغبة لديهم في التعلم، هذا إلى عدم رغبة المعلم في التجديد والتغيير، وعدم تقدير المسؤولية التعليمية المناطة به.

¹ - عماد عبد الرحيم الزغلول، **المرجع السابق**، ص 31.

² - جابر عبد الحميد جابر، **المرجع السابق**، ص 18.

³ - أحمد محمد الزغبى، **المرجع السابق**، ص 235.

❖ **المدرس المهمل:** يتسم بإهماله لواجباته التعليمية، وعدم شعوره بالمسؤولية الملقاة على عاتقه، ويبدوا أنه مجبر على قيامه بمهام التدريس وكأنها فرضت عليه وهو لا يميل إليها وغير راغب فيها.¹

❖ **المعلم المزاجي:** وهو صاحب مزاج في التدريس، بحيث ينتهز الفرص فتارة يشرح ويناقش، وتارة يصمت ويتحدث في أمور لا صلة لها بالتعليم ويضع بذلك الوقت، ويتسم بعدم النضج في صناعة القرارات التربوية طالبا مسaire رغباته دون معارضة تذكر.

❖ المعلم المخلص الأمين:

يعتبر أفضل الأنماط السابقة كونه معلم مخلص مجتهد ومثابر ويحرص على حسن الأداء والابتكار والإسراع، ويفكر في أفضل الطرق لمساعدة تلاميذه وتوجيههم وتشجيعهم في عملية التعلم ويبدل جهودا لإثبات ذاته وتعليم أبنائه.²

1- أدوار المعلم:

إن طبيعة عمل المعلم تتطلب منه القيام بأدوار متعددة، ولقد تأثرت هذه الأدوار بتطور عملية التعليم ناقصا ففي مرحلة تاريخية ما كانت أدوار المعلم محدودة فكان مسئولاً عن تعليم القراءة والكتابة وفي مرحلة تاريخية أخرى تحول دور المعلم من تلقين المعارف إلى تربية الشخصية كمتعلمة في مختلف جوانبها ولقد تغيرت أدوار المعلم في العصر الحالي طبقاً للتغيرات والتطورات الحادثة في المجتمع، ومن ثم تنامت الحاجة إلى ضرورة اختيار المعلمين القادرين على القيام بأدوار جديدة داخل المؤسسات التعليمية بما يتماشى مع المتغيرات التالية:

1-2- أدوار المعلم الأساسية:

1-2-1- دور المعلم كبير في عملية التعليم وطرق التدريس:

تقديم المعارف للتلاميذ دور أساسي ورئيسي في وظيفة المعلم وعليه أن يقوم بما يلي:

❖ تدريس التلميذ على كيفية استخدام المعرفة والإفادة منها في المشكلات التي يقوم ببحثها أو التعرض لها، وتزويده بالمهارات اللازمة لنقد المعرفة التي يقدم له والتأكد من صحتها.

❖ تنظيم الموقف التعليمي في ضوء ما لدى التلاميذ من خبرات ومعلومات سابقة عن موضوع الدرس وربطها مع الخبرات الجديدة.¹

¹- عبد السلام مصطفى عبد السلام، المرجع السابق، ص 422.

²- مصطفى عبد السميع، سهير أحمد حواله، المرجع السابق، ص 96.

❖ تنوع طرق التدريس التي يتبعها المعلم في الفصل فتستخدم المحاضرة والمناقشة وإجراء التجارب والمتابعة... الخ.

❖ السعي من أجل استثارة ميول التلاميذ واهتماماتهم ويحرص تلاميذه على التفكير العقلي واستخدام أسلوب حل المشكلات وفي نفس الوقت يضبط يعاقب ويوجه.

و من هنا تتضح أهمية تسلح المعلم بالمعرفة والمهارات التربوية التي تساعده على صنع مواقف تعليمية فعالة.²

1-2-2- دور المدرس كمرب للشخصية:

المقصود بتربية الشخصية هو أن تتم عملية التربية في صورة شاملة ومتكاملة فالمتوقع من المعلم أن ينمي شخصية التلاميذ جسميا وعقليا ووجدانيا وخلقيا وسلوكيا لهدف تحقيق النمو المتكامل لشخصية المتعلم، فالمعلم يقوم بدور إرشادي توجيهي وقائي وعلاجي في آن واحد، إذ يقوم بتصحيح السلوكيات غير المرغوبة، ويستخدم النصح والإرشاد والتوجيه، كما يستخدم الثواب والعقاب لضبط سلوك التلاميذ خاصة وأن الكثير من الوظائف التربوية للأسرة تحولت إلى أدوار خاصة بالمعلم نتيجة التغيير الاجتماعي.³

و لن يتمكن المعلم من القيام بهذا الدور دون أن تكون لديه الخلفية التربوية والسيكولوجية والاجتماعية عن تلاميذه وعن خصائص نموهم وعن مجتمعه وفلسفته وثقافته، وهذه الخلفية يستمدتها المعلم خلال سنوات الإعداد والخبرة في الميدان والتعلم الذاتي المستمر.⁴

وبرامج التدريب أثناء الخدمة، ولقد أدى تأكيد هذا الدور (دور المدرس كمرب للشخصية) وأهميته ذلك التقدم الملحوظ في مجال العلوم الاجتماعية ولاسيما علم النفس وفروعه المختلفة، إذ أنه قبل ذلك كانت السمة الغالبة على المدارس هو إتباعها لنظام صارم الذي يؤدي غالبا إلى قمع مبادرات التلاميذ وكبت طاقاتهم الخلاقة، ونجد الكثير من المعلمين يقتصر عملهم على مجرد التدريس، والنجاح في القيام بهذا الدور يتوقف في المقام الأول على رغبته واستعداده واهتمامه بالتلاميذ ولسمات المعلم وخصائصه

¹ -مصطفى عبد السميع، سهير محمد حوالة، المرجع السابق، ص96.

² - المرجع نفسه، ص97.

³ - محمد أحمد كريم، عنتر لطفي محمد وآخرون، مهنة التعليم وأدوار المعلم فيها، شركة الجمهورية الحديثة للنشر والتوزيع، مصر، 2002، ص 85.

⁴ - المرجع نفسه، ص 85.

علاقة وطيدة بالقيام بهذا الدور المتشعب والمتكامل الذي يتعلق بإعداد فرد في جميع جوانبه الشخصية وهذا الدور صعب يتطلب الاهتمام والتعب والاستعداد.¹

– تحضير الدرس مسبقاً من الأمور الهامة قبل الشروع في شرحه.

– تشخيص صعوبات التعلم لدى بعض التلاميذ ومحاولة حلها.

1-2-3- دور المدرس كمقوم لأداء التلميذ:

هناك العديد من أشكال وأساليب التقويم منها كتابة التقارير وقوائم اختيار، وقوائم الترتيب الاختبارات المقنعة أو غير المقنعة، ويعتبر إعداد هذه الاختبارات وتطبيقها وتصحيحها من أهم وظائف المعلم.

وللتقويم مرحلتان أساسيتان وهما مرحلة التشخيص أي مرحلة التعرف على أوجه القوة والضعف في أداء التلميذ وتحديدها، ومرحلة التشخيص أي مرحلة التعرف على أوجه القوة والضعف في أداء التلميذ وهما مرحلتان متكاملتان وبناء على ذلك يجب أن يكون عمله².

1-2-4- دور المدرس في النمو المهني المستمر:

تتعدى أدوار المعلم ومسؤولياته حدود حجرة الدراسة نتيجة اتساع دائرة تفاعلاته وأنشطته، فهو عضو في مهنة التعليم وعليه القيام بعدة أدوار منها:

- يلاحق التطورات الحاصلة في مجال التخصص عن طريق الكتب ودورياته.
- يشترك في عضوية المنظمات المهنية التي تتفق مع المادة الدراسية التي يقوم بدراستها.
- يشترك في المؤتمرات وحلقات البحث والندوات والقيام بالرحلات والزيارات الميدانية التي من شأنها أن توسع معارفه.

1-2-5- دور المدرس كمتخصص في طرق التعليم:

أصبح لازماً على المدرس أن يكون لديه عن المهارات الإدارية والتعليمية والاتصالية ما يساعده في تصميم وتنفيذ مواقف تعليمية جيدة داخل حجرة الدراسة، ولكل مادة دراسية قد تختلف عن المواد الأخرى، ولكل مرحلة عمرية للتلاميذ طرائق وأساليب تعليمية ملائمة تختلف عن صفة الدراسية ويدير بها موقفه التعليمي فهو يصدر التعليمات يناقش يحاور ويطرح الأسئلة ويستشير دافعية التلاميذ ويعزز الاستجابات الصحيحة مع مراعاة للفروق الفردية.

¹ – المرجع نفسه، ص 86.

² – مصطفى عبد السميع، سهير محمد حوالة، المرجع السابق، ص 98.

2-2- رؤية مستقبلية لأدوار المدرس الجديدة:

نتيجة لما أن إليه العالم من عصره وتطور الذي ميز القرن الواحد والعشرين شهدت مناحي الحياة تغيرات جذرية انعكست على التعلم وبذلك تغيرت أدوار المعلم وظهرت أدوار جديدة نوجزها فيما يلي:¹

2-2-1- دور المعلم ميسر في عملية التعليم والتعلم:

لقد أصبح المعلم ميسرا للعملية التعليمية بعد تطور المعلوماتية والتكنولوجيا ومنجزات العملية التعليمية وبذلك أصبح المعلم يقوم بالمهام التالية:

- تصميم بيئة التعلم.
- تشخيص مستويات تلاميذه.
- متابعة مدى تقدمهم ويرشدهم ويوجههم سواء في التعلم الفردي أو الجماعي.

2-2-2- دور المعلم في استخدام التكنولوجيا لتسهيل عملية التعليم والتعلم:

يحتاج المعلم إلى التمكن من أساليب حديثة في مجال تكنولوجيا التعليم، ومن هذه الحاجات:

- الكمبيوتر.
- برامج الوسائط المتعددة.²
- الفيديو التفاعلي.
- الإنترنت.
- المكتبات الإلكترونية.

لهدف:

- تشجيع تفاعل التلاميذ.
- تصميم التعليم.
- توظيف التكنولوجيا.
- تطوير التعلم الذاتي للطلاب.³

¹ - المرجع نفسه، ص 99 - 100.

² - المرجع نفسه، ص 100.

³ - المرجع نفسه، ص 100 - 101.

2-2-3- دور المدرس كباحث تربوي:

يواجه المدرس مشكلات متنوعة التي تعيق العملية التعليمية بوجه عام ويعيق أدائه بوجه خاص، وفي ضوء هذه المتغيرات يجد نفسه في حاجة إلى القيام بدور باحث حتى يجيب عن الكثير من التساؤلات والمشكلات التي تواجهه لهدف إيجاد الحلول منها المرتبطة بتعلم التلاميذ، أو إرادتهم داخل الصفوف، ومشكلات لها علاقة بالتحصيل الدراسي والتوافق بناء على ذلك لكي يكون المعلم باحثا خبيراً فمن الضروري أن تكون مفردات البحث التربوي ضمن برامج إعداد قبل الخدمة وبرامج تدريبه أثناء الخدمة.¹

2-2-4- دور المدرس كمكتشف للمواهب والقدرات الإبداعية لتلاميذه:

من الأدوار التي يجب أن يقوم بها المعلم العصري بالتعاون مع جميع العاملين في المدرسة، هو أن يهيئ الظروف البيئية التي تساعد على اكتشاف المواهب وتنميتها رعايتها وتوجيهها لخدمة التلميذ والمجتمع معاً، فخاصة أن مرحلتى الطفولة والمراهقة من أكثر المراحل العمرية تفجراً للمواهب والطاقات الإبداعية لذا فعلى المعلم أن يكون على دراية بأساليب وأدوات كشف هذه الطاقات النادرة.²

2-2-5- دور المدرس كمتعلم وكمبدع في العملية التعليمية:

إن التعلم نشاط مستمر يتضمن إتقان مهارات مفاهيم جديدة، ويمكن أن يزيد المعلم من حساسيته التي يواجهها من قبل المتعلمين داخل غرفة الصف وعلى المعلم أن يكون مبدعاً في التدريس وله القدرة على طلاقة الأفكار الجديدة غير المألوفة وتطبيقها عملياً في مجال تخصصه، وتتضمن سلوكيات المعلم وممارساته ما يلي:

- احترام استجابات المتعلمين وأسئلتهم.
- احترام أفكار التلاميذ الخيالية والعادية.
- إشعار التلاميذ أن لأفكارهم قيمة مهما كانت بسيطة.
- إعطاء المتعلمين فرص الممارسة والتجريب دون خوف من التقويم.
- تشجيع التلاميذ على إدراك الأسباب والنتائج.³

¹ - السيد سلامة الخميسي، التربية والمدرسة والمعلم قراءة اجتماعية ثقافية، دار الوفاء للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص 286-287.

² - مصطفى عبد السمیع، سهیر محمد حوالة، المرجع السابق، ص 111.

³ - السيد سلامة الخميسي، المرجع السابق، ص 111.

2-2-6- دور المدرس كمرشد نفسي:

على الرغم من صعوبة قيام المدرس بدور إرشادي وتوجيهي للتلاميذ إلا أنه يجب عليه أن يكون ملاحظاً دقيقاً للسلوك، كما يستجيب بشكل إيجابي عندما تعيق انفعالات التلميذ تعلمه، كما عليه معرفة الوقت المناسب لتحويل التلميذ للأخصائي النفسي طالبا مساعدة، وهذا الدور ناتج من كثرة المشكلات السلوكية النفسية التربوية التي تواجه المتعلم وتعيق أداء المعلم في الوقت نفسه.¹

يتضح مما سبق أن مهنة التدريس تتطلب خصائص عديدة ومتنوعة منها ما يتعلق بالجانب الجسمي (الصحي) ومنها ما يتعلق بالجانب المعرفي ومنها ما يتعلق بالجانب الشخصي، وهذه الخصائص لا بد من توفرها لدى المعلم لهدف تحقيق الأدوار التي تتطلبها منه مهنة التدريس وهذه الأدوار من الصعوبة أن يتجلى بها جميع المدرسين وخاصة وأنهم يتعاملون مع تلاميذ تختلف مستوياتهم العقلية والمعرفية والاجتماعية، ضف إلى ذلك أدوار المعلم تغيرت وتراكت تماشياً مع التقدم العلمي والتكنولوجي.

فجاح المعلم يرتبط أساساً بحبه لمهنته وهذا ما يساعده على التغلب على صعوبات المهنة، وأن يقوم بهذه الأدوار على رضا وقناعة إيماناً برسالته النبيلة، فمهمة المعلم تتعدى مهمة التدريس وبذلك يصبح باحثاً مجدداً، مرشداً، مرجعاً في نفس الوقت مكتشفاً لمواهب التلاميذ، مدركاً لنقائهم هذا ما يؤهله أن يحتل مكانة المعلم في المجتمع هذه المكانة التي لا تعطى إلا لمن أمن بهذه الرسالة النبيلة وأحبها وأتقنها، فالدافع الداخلي الناجم عن الشعور بالمسؤولية هو أول بشرط للنجاح في مهنة التعليم.²

المطلب الرابع: واجبات وحقوق المدرس.

1- الواجبات:

لقد تحددت المهنة الأساسية للمعلم بتنفيذ العملية التعليمية والإعداد لها والحرص على إنجازها وتحسين فاعليتها وقد اشتملت واجبات المدرس الأساسية على ما يلي:

- إعداد الدروس وتقييمها.
- المشاركة في الاجتماعات التي يدعون إليها وفي اجتماعات المجالس.
- المشاركة في الامتحانات والمسابقات التي تنظمها وزارة التربية المدعون إليها.

¹ - المرجع نفسه، ص 111.

² - المرجع نفسه، ص 111.

- مراقبة التلاميذ عند تنقلهم في الحرم المدرسي بمناسبة مشاركتهم في الاستعراضات والنشاطات التربوية المرتبطة بأهداف المنظومة.
- المشاركة في التربصات التكوينية بصفتهم مستفيدين أو مؤطرين حتى أثناء العطل المدرسية.
- إعداد الوسائل التعليمية وتوفيرها بما يمكنه من تنفيذ الأنشطة لتحقيق المادة التعليمية.
- إعداد الخطط السنوية والفصلية والشهرية للمادة التي يدرسها وتثبيتها في سجله الخاص.
- التعرف على مستويات الطلبة الذين يدرسه لتشخيص مشكلاتهم الدراسية وتفهم سلوكهم وأوضاعهم الاجتماعية والثقافية والاقتصادية.¹
- إعداد دفتر التحضير اليومي بموجب الخطة التدريسية للوحدة الدراسية.
- إجراء اختبارات لتقويم والامتحانات وتسجيل النتائج في دفاتر العلامات والجدول.
- الإلزام الوظيفي من حيث المحافظة على أوقات الدوام والحصص وحفظ النظام والانضباط المدرسي مع ضبط حضور التلاميذ في حصصه.
- القيام بأية مهمة يكلفه بها مدير المدرسة وتكون ذات علاقة بالعملية التربوية بمختلف جوانبها وأبعادها.
- العمل على تنمية كفايته التعليمية وتطوير خبراته من خلال المشاركة في برامج التدريب والتفرغ على السياسة التربوية والخطط والبرامج التعليمية المتجددة والإطلاع على البحوث والدراسات والمصادر والكتب والدوريات التربوية ذات علاقة بنموه المهني بشكل عام وبالمادة التي يدرسها بشكل خاص مواكبة للتطور العلمي المستمر.²

2- حقوق المدرسين:

تتمثل حقوق المدرسين فيما يلي:

- ضمان الاستقرار المهني والاستمرار في العمل ومنح المدرسين الحماية الكافية ضد الإجراءات التي من شأنها المساس بحاضرهم المهني أو مستقبلهم.
- الحرية المهنية ويجب أن تتمتع مهنة التدريس بحرية أكاديمية خلال الممارسة.

¹ - محمد عبد القادر عابدين، الإدارة المدرسية الحديثة، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 291-292.

² - المرجع نفسه، ص 292.

- مرتبات المدرسين: يجب أن تعطى أهمية خاصة لأجور المدرسين بحيث تتساوى على الأقل مع نظرائهم في المهن الأخرى، فإنه طبقاً للأحوال السائدة في العالم.
 - تتوقف المكانة المعترف بها للمعلمين في المجتمع والأهمية التي تعطي لعملهم على الوضع الاقتصادي المحدد لهم كما أن توفير الأجور العادية يسير لهم عملية إتقان عملهم حيث تعكس أجورهم الأهمية التعليمية للمجتمع وبالتالي تعكس أهمية المدرسين والمسؤوليات المتنوعة التي تلقى على عاتقهم تمكن مقارنتها بنظرائهم في المهن الأخرى والتي تتطلب مؤهلات مماثلة.
 - كما أن الاختلافات في المرتبات يجب أن تكون قائمة على أسس موضوعية كالمؤهلات والأقدمية ومدى مسؤولية مع تدرج معقول من أدنى المرتبات إلى أعلاها.¹
 - الحماية الاجتماعية (الشيخوخة، الأمراض، الحوادث، الوفاة).
 - الاستفادة من الخدمات الاجتماعية (المنح، العائلة، العلاج).
 - الراحة والعطل القانونية.
 - التكوين وتحسين المستوى والترقية الصفية.
 - الحق النقابي حسب الشروط المقررة في التشريع والتنظيم المعمول بها المادة 53 من الدستور.²
- المطلب الخامس: الصعوبات والعراقيل التي تواجه المعلم.**

يعد المعلم من وجهة نظر جميع المهتمين بالعملية التعليمية من أهم العناصر الأساسية في هذه العملية المعقدة والمتعددة الجوانب فهي تبدأ بالتلاميذ تتصل بنقص الوقت بأهداف وسياسة حاضرة ومستقبله.

وقد أثبتت البحوث التربوية المعاصرة أن نجاح عملية التعلم يرجع (70%) منها المعلم وحده، بينما يتوقف نجاح (40%) الباقية على المناهج والكتب والإدارة.³

وهذه النسبة ترتبط بمسؤولية المعلم الكبيرة التي تتعلق بإعداد الناشئين والسعي على الارتقاء بهم عقلياً، اجتماعياً وجدانياً، وحلقياً، وجسماً وبالمعلم في أدائه لمهامه التربوية يواجه صعوبات والتي قد

¹- تركي رابح عامرة، المرجع السابق ، ص 439.

² - أب دمرجي، الدليل في التشريع المدرس للتعليم التحضيري والأساس والثانوي، الديوان الوطني للمطبوعات المدرسية الجزائر، ص109.

³- محمد أحمد كريم، المرجع السابق، ص 320.

تكون مصدرا من مصادر الضغط المهني لذلك سوف نشير في هذا العنصر إلى أصم الصعوبات التي تعين أداء المعلم وذلك في مختلف الأطوار التعليمية والتي قد تختلف باختلاف المدارس منها.¹

1- مشاكل بيداغوجية مهنية:

1-1- اكتظاظ الأقسام:

ليتمكن المعلم من الاعتناء بكل تلاميذ مراعيًا لحاجاته وخصائصه مهتمًا بمشاكله على حدى إذا كان طبعا عدد التلاميذ في القسم مقبولا، أما في حالة اكتظاظ الأقسام فتصعب مهمة المعلم، وهذا ما يؤثر سلبا على سلوكه وصحته النفسية خاصة وبذلك تزداد المهام الملقاة على عاتق المعلم.

ويقول " فرميل " (VERMIL) منبها من خطورة الاكتظاظ على الصحة النفسية للمعلمين " إن اكتظاظ الأقسام التربوية بالتلاميذ يقل البيداغوجية ويخلف العدوانية نتيجة لصعوبة مراقبة سلوكيات وتصرفات عدد كبير من التلاميذ في آن واحد، كما أنه عامل كثرة الفوضى، هذا بسبب إرهاقا للمعلم والمتعلم على السواء، كما أنه يؤثر سلبا على تحصيل التلميذ، ويؤدي هذا الشعور بالملل والفشل والإحباط.²

1-2- كثافة البرنامج الدراسي:

إن كثافة البرنامج الدراسي يؤثر سلبا على المعلم ويزيد من حالة توتره وارتبائه لأنه مرتبطا بالعامل الزمني ويكلف بذلك التلاميذ بالأعمال خارج وقت الدراسة كل ذلك لإنهاء البرنامج في الوقت المحدد، فيجد المعلم نفسه أمام مشكلات تربوية أخرى هي تعب التلاميذ وعدم الاستجابة المطلوبة، عدم اهتمامهم بالبرامج الدراسية.

وإذا كانت كثافة البرنامج مؤثرة، فإن المحتوى لا يقل أهمية، فقد يجد التلاميذ الصعوبة في الاستيعاب بسبب طبيعة المادة التي عملها ومحتوى هذه المادة هو العامل الأهم في عملية التدريس وتفق الأسلوب في أهميتها.³

ويجد المدرس نفسه أمام مشكل إنهاء البرنامج ولو على حساب التلاميذ دون قناعة ذاتية منه مما يولد حالة من الضجر والملل وحتى المشاكل الانضباطية داخل الصف خاصة في حال محدودية مستوى

¹ - غاوي جمال، تكوين المعلمين أثناء الحتمية عن طريق صيغة التكوين عن بعد، أطروحة تبل درجة دكتوراه دولة في علوم التربية، قسم علم النفس، جامعة الجزائر، 2008، ص136.

² - المرجع نفسه، ص136.

³ - المرجع نفسه، ص 136.

القسم، كما أنه قد تتجلى العوامل التربوية في تباين الأفواج التربوية، ويؤدي المربي مهنته بطريقة غير مستقرة فمسايرة المجتهدين وهو " القلة " يجعل من دون المستوى الضعيف لا ينضبون بسبب عدم الاشتغال بالموضوع واهتمامه بمن هم دون المستوى المتوسط يجعل من المتفوقين محل تضييع للوقت.¹

1-3- قلة الوسائل التعليمية:

لا تقتصر أهمية الوسائل التعليمية على الشرح فحسب بل تعتبر جزءا لا يتجزأ من عملية التعليم، باعتبارها تضيف إلى محتويات المواد الدراسية حيوية وتجعلها ذات قيمة عملية وفعالة وأقرب إلى تطبيق، حيث تساعد المعلم من الانتقال من المجردات إلى المحسوسات، وتجعل من تعلمه تعليما مشوقا وأكثر جاذبية يعينهم على فهم المادة وتحليلها، كما تساعد المتعلم على ترسيخ المعلومات في ذاكرته وربطها في مخيلته بأشكال وألوان وأصوات تستعمل محاولة استرجاعها وهو ما يعرف بالتصور الفعلي وهو من له قيمة في عملية التعليم.

ومن الأمثلة على الوسائل التعليمية السبورة، والصور الملصقات والأفلام والأشرطة والمجسمات والإذاعة المدرسية، وأجهزة التلفاز، والكمبيوتر والأقراص المضغوطة والانترنت والكتاب المدرسي والتي تساعد المعلم على القيام بمهامه على أحسن وجه والوسائل التعليمية تجعل المدرسين يتحكمون أكثر في العملية التعليمية فمثلا أثناء إنجاز الدروس في التعليم الثانوي بإمكاننا تسجيل الدروس ومشاهدتها من جديد ومناقشتها بتأني وهي وسيلة تمكننا من تطوير أساليب التقويم والملاحظة وطرق التدريس، لكن تبقى هذه الوسائل ناقصة وغير متوفرة في المدارس.²

فعمل المدرس يتأثر بنقص الوسائل التعليمية، وقد يزداد الأمر سواء عندما يطلب المشرف من المدرسين بتوفير بعض الوسائل التي يصعب اقتناؤها بسبب عدم وجودها أو لتكلفتها الباهضة، أو لعدم تسليمها من طرف المدرسة في الوقت المناسب، فيجد المدرس نفسه مجبرا على رسم صورا للتغيير وتوتره، و يعتبر بذلك المدرس المتضرر الأول رغم أن غياب هذه الوسائل ليست من مسؤوليته فكتابة النصوص على السبورة أو الرسم أو إملاء الملاحظات، كل هذا يبعث الملل في نفوس الأستاذ والتلاميذ، ولهذا نجد المتعلم يكره ما يقدم له من دروس.³

2- مشكلات المعلم والتلميذ:

¹ - المرجع نفسه، ص 137.

² - محمد الدريج، تحليل العملية التعليمية، قصر الكتاب للنشر والتوزيع، الرباط، 2000، 105.

³ - غاوي جمال، المرجع السابق، ص 139.

2-1- الضبط:

المدرس بحاجة إلى الضبط ويعني به حسن سلوك التلاميذ داخل الصف لتسهيل مهامه التربوية لكن استنادا إلى دراسة شملت المئات من المعلمين الذين شاركوا في الدراسة يقررون أنهم يواجهون مشكلة الحفاظ على النظام وال ضبط والهدوء، وأنهم يعرفون كيف يستجيبون للسلوك غير المناسب وغير أخلاقي من قبل التلاميذ كالسب، واستخدام الألفاظ البذيئة ولا يكفي ضبط السلوك العدواني، وجعل التلاميذ يحسنون استخدام وقت الفراغ ولا يعرفون كيفية الحفاظ على انتباه التلاميذ، وتثبيت قيم هامة كالأمانة والاحترام، وهذه السلوكات تؤدي إلى نمو العداوة بين المعلم والتلميذ، وهذا ما يولد حالة القلق والضغط لدى المعلم.¹

2-2- مشكلات نجاح التلاميذ: يعتبر نجاح التلميذ حاجة سيكولوجية للمعلم بحيث يترجم حسن أدائه، وإشباع حاجته للإنجاز، وبذلك تبرز مكانته في مهمة التدريس، وكثيرا من المعلمين يعانون من المشكلات تتعلق بنجاح التلاميذ وهي:

➤ مشكلات تتصل بعدم اهتمام التلميذ الكافي بالعمل التعليمي، وهذا يتضح من تغيرات المعلمين مثل إنني أواجه مشكلة في حضور التلاميذ في الوقت المناسب ودفعهم للمشاركة، ودفعهم للعمل وفق مستوى قدراتهم، وإقناعهم على تهمين درجاتهم التحصيلية والتغلب على عدم الاكتراث وعدم كره المدرسة والتعلم.

➤ مشكلات ترتبط بالتلميذ ذوي الحاجات الخاصة (غير العاديين) تتضمن مساعدة التلاميذ حل مشاكلهم الخاصة، خاصة الذين يعانون ولديهم حاجات جسمية خاصة أو انفعالية أو عقلية والتغلب على ما يشعر به التلميذ من إحباط.

➤ يتصل المشكل بحدود ونواحي قصور المعلمين حيث تخطيطهم للتدريس وحين يقومون بالتعلم، وصعوبات في تخطيط التعليم الذي يستثني ميل التلاميذ ويراعي في نفس الوقت الفروق الفردية ويستخدم بدائل تعليمية مختلفة وينمي لدى التلاميذ مهارات التقويم الذاتي، ويوسع التعلم ليتعدى حجرة الدرس.

3- مشاكل تنظيمية:

مشكلة الوقت والزمن:

إن نقص الوقت وعدم التحكم فيه، يمثل مشكلة خطيرة للمعلمين، وهذا ما عبر عنه أدق المعلمين الذين وضعوا موضع الدراسة، فإنه لا يتوفر لدى المعلمين وقتا كافيا لإعداد الدروس ولتكملة العمل المخطط له، ولتشخيص التعلم وتقويمه ويرجع ذلك إلى الأسباب التالية:

¹- جابر عبد الحميد جابر، المرجع السابق، ص ص 207-208.

- اكتظاظ الفصول الدراسية.
- عدد الفصول التي يشرفون عليها.
- تكليفهم بمهام إضافية.¹

4- مشاكل اجتماعية:

4-1- تدني المكانة الاجتماعية للمدرس: قبل التحدث عن نقائص المربين وتقصيرهم في أداء مهامهم لا بد من التكفل بمشاكلهم، لذلك فتنعدد مشاكل المعلم وضعف القدرة الشرائية له، وتحمله مسؤولية فشل التلاميذ ومشاكلهم بل وحتى المشاكل السياسية والاقتصادية للبلاد في عوامل بل وحتى المشاكل السياسية والاقتصادية للبلاد في عوامل ساهمت في تدهور المكانة الاجتماعية للمعلمين وقد استقل كثير من المربين فرصة تسهيل شروط التقاعد فتركوا التعليم رغم كونهم من أحسن الكفاءات التربوية ولهم قدرة على العطاء ذلك أن تراكم المشاكل اليومية والمهنية للمعلمين زاد من إحباطهم وضعف مردودهم.

5- المستوى العلمي والبيداغوجي للمربين:

هناك مأخذ متعددة على المعلمين مراعاتها من حيث مستواهم العلمي والتربوي وطرق اختياره

وهي:

5-1- المستوى العلمي:

من المؤسف أن نجد العديد من المعلمين منخرطين في مهنة التعليم دون رغبة فيها وهو ما انعكس سلبا على أدائهم التربوي فأغلب مدرسي المدرسة الأساسية، ما يقارب (85 %) من مدرس الطور الثالث غير حاصلين على شهادة البكالوريا.

أما في التعليم الثانوي فإن (97%) من الأساتذة لهم مستوى جامعي حائزين على شهادة ليسانس في التعليم، إلا أن البعض منهم يدرسون في غير اختصاصهم.

ولقد لجأ قطاع التربية إلى توظيف المعلمين بدون التكوين المنسق وعند تنظيم هذا التكوين تكون مدته قصيرة، لهذا تشهد فئة المعلمين عجزا في المجالات الثقافية والعلمية وكذا في مجال التربية وعلم النفس وفي المجال المنهجي، هذا ما أدى إلى غياب الإبداع لديهم، وتقديمهم لتعليم غير مناسب للمتعلمين.

5-2- المستوى البيداغوجي: عملية التدريس علم وفن، وليس ميسرة لكل أفراد المجتمع فكثير من

المعلمين يحملون الشهادات العلمية الجامعية إلا أنهم لا يستطيعون إيصال ما يحملونه من معلومات إلى التلاميذ والطلبة.¹

¹ - جابر عبد الحميد جابر، المرجع السابق، ص 212 - 213.

5-3- مشكلة التواد والانتماء:

التواد هو حاجة المعلم لتكوين علاقات طيبة مع الآخرين في المدرسة وهذا يضم التلاميذ زملاء، والعاملين بالمدرسة والإدارة، ويعتبر حصول المعلم على مساندة الآخرين وشعوره بالانتماء إليهم خاصة اجتماعية سيكولوجية والمعلمون المحرومون يشعرون خلال عملهم اليومي بالوحدة وبعدم التقدير والفعالية والاعتراب مما يجعلهم غير راضين بالمرتبة التي يعملون فيها، وفي هذا الصدد توصل " سوبر " " SUPER " في دراسته حين قام بمقارنة المعلمون بالعاملين في مهن أخرى اتضح أنهم أربعة أشياء تثنينا عاليا.

- أن يكون لديهم زملاء في العمل موضع مجتمعهم.
- العمل في ظروف سارة.
- نيل احترام الآخرين.
- التمتع بضمان العمل والأمن فيه.

ويقدم " تراس " (Tracey) بعض المشكلات التي حددها المعلمون والتي ترتبط بموضوع التواد

والانتماء ومنها:

- لديا مشكلة مع تلميذ سيء في الصف والتعامل مع هذا الأخير لمدة عام جعلني مستاءا ومحبطا من عدم احترامه لي.
- عدم مشاركتي في الاجتماعات والقرارات التي يعقدونها زملائي في نفس الصف.
- لقد سعت أن ناظري قال لزميل لي أنه يعتقد أنني لا أعمل بجد كاف، وينبغي أن أدرس عدد أكبر من التلاميذ وفصولا أكثر، ولا أستطيع أن أصدق أنه قلل من شأن جهدي حين أعمل بهذا الجد.²

¹ - بوفلحة غيات، المرجع السابق ، ص 70 .

² - جابر عبد الحميد جابر، مرجع سابق، ص 205.

المبحث الثالث: أداء المعلمين

المطلب الأول: مفهوم جودة أداء المعلم

يعتبر المعلم هو أحد المداخل الأساسية في أي عملية تعليمية، لما له من أثر بارز في تحقيق أهدافها والرفقي بها إلى أعلى درجات التميز، ولذا فإن الأمر يتطلب تحسين أداء المعلم بصورة مستمرة، وهذا الأمر يتطلب التحسين المستمر لجوانب تكوين المعلم وإعداده، وكذلك جوانب تدريبه أثناء الخدمة، وما ذلك إلا لأن المعلم الجيد شرط أساسي ومقوم ضروري لجودة التعليم وتحديثه، لمواكبة العصر وتحدياته واستشراف المستقبل وتوقعاته.

ومن هذا المنطلق نعرف جودة أداء المعلم بأنها " إتقان الأداء العلمي والمهني للمعلم، من خلال تطوير أدائه العلمي وتمكنه من تخصصه ومتابعة الجديد والحديث فيه، وتطوير أدائه المهني بما يمكنه من بناء الأهداف التعليمية بمستوياتها المختلفة والعمل على تحقيقها وقياسها، واستخدام طرق وأساليب التدريس الحديثة في بيئة الصف التعليمية، مع تطوير أساليب تقويم الطلاب المختلفة والعمل على تنويعها.¹

أما " كوثر بلحون" فقد عرفت جودة الأداء المهني للمعلم بأنها " قيام المعلم بمتطلبات الأداء المهني بدقة في المجالات المختلفة وفقا لمعايير محددة.

المطلب الثاني: تقويم أداء المعلم

بما أن التقويم يعني إصدار الحكم التشخيصي لتحديد نقاط القوة و تعزيزيها وتعيين الصعوبات التي يواجهها المعلم ومساعدته على تدليلها، فهو عملية مستمرة تلازم التخطيط، وتشمل كل الوظائف الإدارية التي تلبيه، لأنها قائمة على أساس تعيين وتطوير الأداء، وعملية التقويم عملية منهجية ومنظمة، ومخططة، تتضمن إصدار الأحكام على السلوك، أو الفكر، أو الوجدان، أو الواقع المقاس، وذلك بعد موازنة المواصفات والحقائق لذلك السلوك التي يتم التواصل إليها عن طريق القياس مع معيار جرى تحديده بدقة ووضوح.²

¹ - محمد هادي حسين القحطاني، تقويم الأداء التدريسي لمعلمي التربية الإسلامية في مادة التوحيد لطلاب المرحلة المتوسطة في المملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير السعودية 2012، ص31.

² - محمد الجيلة، مهارات التدريس الصفي، دار الميرة، عمان 2002، ص12.

أن من بين أهداف تقويم المعلمين مساعدتهم على تحسين أدائهم من خلال تلمس حاجاتهم المهنية وتوفير فرص لتلبية هذه الحاجات بالأساليب الإشرافية المختلفة، كما أن من بين الأهداف الحكم على فاعلية المعلم في تخطيط مهامه التعليمية وتنفيذها وتقويمها.

بالرغم من أهمية التقويم، إلا أنه عندما يذكر للمعلمين فإنهم يميلون إلى اتخاذ موقف دفاعي منه، ويبدون قليلاً من الحماس له، فالقليل ينظر إلى عملية التقويم بوصفها عنصراً مهماً في تقويمهم المهني، وكثيراً من يربط المعلمون التقويم بالتخلص منهم، لذلك يجب أن يكون غرض تقويم المعلمين واضحاً لكل من المشرف والمعلم.¹

والمعلم يحتاج إلى التقويم المستمر لتحسين الأداء لديه فبعض المعلمين الجدد على سبيل المثال بحاجة إلى تقويم مستمر كي يتمكنوا من معرفة نواحي ضعفهم وقوتهم، والبعض الآخر وإن قضى سنوات طويلة في الخدمة، إلا أنه قد يعاني من بعض الصعوبات في إمكانية بلوغه للأهداف المرسومة من خلال التدريس، وهناك المعلمين المتميزين والموهوبين والمبدعين الذين هم بحاجة إلى من يتعرف على مستوى كفاءاتهم والمهارات والقدرات التي يتميزون بها، لتعزيزها والاستفادة منها، ومن هذا المنطلق صارت الحاجة ماسة إلى تقويم أداء المعلم، وذلك بوضع معايير ثابتة يتم وفقها ذلك التقويم وفي جو يسوده التفاهم والألفة والاحترام والمشاركة، وذلك لتنمية جميع إمكانيات المعلمين بتوفر فرص كثيرة وهامة للتعلم المستمر وتحقيق التفوق والامتياز في أداء المعلم الفردي وفي الأداء عبر المدرسة، وتنمية روح القيادة به لدى جميع المعلمين والتواصل الفعال مع أولياء الأمور والمجتمع على أن يتم بأسلوب واضح وقائم على الثقة والمشاركة.²

المطلب الثالث: معوقات أداء المعلم.

إن مهنة التدريس تحتاج إلى الضمير الحي وإنسان يمتلك روح التضحية وبذل الجهد والعطاء دون توقف، إلا أن هناك معوقات تعيق أداء المعلم وتقلل من فاعلية المطلوبة منها:

- معوقات تتعلق بميوله وقدراته الفكرية.
- معوقات تتعلق بالعمل وظروفه.

¹ عزت عبد الهادي جوت، الإشراف التربوي مفاهيمه وأساليبه، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان الأردن، ص 283.

² الحريري وافرده، التقويم التربوي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 219.

1- معوقات تتعلق بميوله وقدراته الفكرية منها:

- ✓ عندما يكون ذكاؤه وقدراته محدودة فلا يستطيع الاستيعاب ولا التعبير عن ما يريد بسهولة ويسر.
- ✓ عندما يكون مصابا ببعض الأمراض المزمنة التي تعيقه عن أداء واجباته على الوجه المطلوب، فيحاول أن يعرض طلابه عن ما يفوت عليهم أثناء غيابه، أو تأخره بسبب المرض فيكون قد أعطاهم كمية أكبر مما يجب أن يعطيهم في وقت الاستيعاب.
- ✓ قد يكون من طبيعة بعض المدرسين القوة والشدة التي تكون في غير محلها والتي تسبب كره التلاميذ لمن تكون له وللمادة التي يدرسها.
- ✓ هناك من المدرسين من يكون من طبيعته الملل والكسل وعدم القدرة على السير في العمل بجدية وإخلاص، وهذا ما تتطلبه مهنة التدريس، وقد يكون منهم الغير مبالي والغير مقدر للمسؤولية، وذلك بلا شك يؤدي إلى الضعف وقلة الإنتاج.
- ✓ عندما يكون مصابا ببعض العاهات في أحد حواسه كقلة السمع أو البصر أو النطق، فيكون مصابا بالتأتأة وعدم الطلاقة في النطق فيكون محل سخرية من التلاميذ.¹

2- معوقات تتعلق بالعمل وظروفه منها:

- قلة استخدام الوسائل التعليمية وإجراء الوسائل التعليمية وإجراء التجارب العلمية التي تساعد على تبسيط المعلومات للتلاميذ وتزيد من تشويقهم للمادة.
- عدم إعطاء الإعداد والتحضير للدرس حقه من الأهمية إذا كثرت الحصص، حيث لا يتمكن المعلم من الإطلاع على تلك المواد بطريقة جيدة تمكنه من تحسين الأداء، بالإضافة إلى بعض المعوقات والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:
- ✓ المباني المستأجرة ومشاكلها.
- ✓ تكرار رسوب الطلاب.
- ✓ عدم المتابعة المستمرة من أولياء الأمور.
- ✓ افتقار بعض المدارس للوسائل التعليمية.
- ✓ هروب بعض التلاميذ أو ضربهم أو غيابهم.

¹ - خالد مرة، بعض معوقات التعليم www.moro.com 3 مارس 2015، 16.00.

✓ عدم تأثير التربية السليمة في بعض الطلاب مثل: ظواهر الغش شيوع الألفاظ البديئة، ومظاهر الانحراف الخلقي وغيرها.¹

المطلب الرابع : العوامل المؤثرة في أداء المعلم

يتضمن التدريس مجموعة من العمليات سواء ما يتعلق منها بالمستوى التنفيذي للمنهج، وأدوار المعلم وثيقة الصلة بهذه العمليات ويعمل المعلم في مهنته في إطار عدد من العوامل التي تؤثر على مستوى أدائه في تلك المهنة، ويقدر إدراك تلك العوامل المؤثرة يكون تحديدنا لأداء المعلم.

ومن الإطلاع على كفايات بعض الخبراء والمتخصصين العرب والأجانب الذين تناولوا تحديد العوامل المؤثرة في أداء المعلم وكذلك بناء المنهج وأمكن المؤهل إلى العوامل التالية:

1. التغيرات في المناهج الدراسية:

تتعرض محتويات المناهج للتغيير والتبديل، فقد مرت المناهج المختلفة لمراحل التعليم بتغيرات سريعة في السنوات القليلة الماضية نتيجة لمراحل التعليم بتغيرات سريعة في السنوات القليلة الماضية نتيجة لعدد من المتغيرات التي طرأت خلال هذه الفترة، فمنها النظرية التربوية أو الفلسفة الاجتماعية وطبيعة عملية التعليم وشروطها....الخ.

يمكن القول أن المعلم بإعداده الحالي غير قادر على أن يقوم بتنفيذ المناهج المستخدمة التي تبني على التكامل بين مادة أو أكثر من مواد المنهج، فالمعلم في ظل المنهج الجديد، يحتاج إلى دراسة شاملة له بكل أبعاده، فقد يحتاج المنهج الجديد إلى أسلوبا جديدا في التدريس وقد يتطلب استخدام أجهزة غير مألوفة بالنسبة للمعلم وقد تتطلب نوعا جديدا من الوسائل التعليمية أو أسلوبا جديدا للتقويم.

2. توقعات المجتمع ومتطلبات المؤسسات الاجتماعية:

يتوقع المجتمع من المعلم بشكل خاص والمنهج المدرسي بشكل عام أن يحقق آماله وتطلعاته في أبنائه، فالمجتمع يحتاج إلى شخصيات مفكرة قادرة على التجديد والابتكار وتنقية الثقافة مما علق بها من شوائب نتيجة للاحتكاك الثقافي، وهذا يستلزم استجابة برامج إعداد المعلم قبل الخدمة وتوفيرها الكفايات اللازمة للمعلم ليكون على مستوى المسؤولية عند تنفيذ المنهج.²

¹ - المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

² - عبد السلام مصطفى عبد السلام، أساسيات التدريس والتطوير المهني للمعلم، ط1، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،

مصر، 2000، ص 402 - 403.

3. تطور المعرفة والتقدم التكنولوجي:

يتميز العصر الذي نعيش فيه بسرعة التغير، وأهم مظاهر هذا التغير هو ما يعرف بالانفجار المعرفي، أو ثورة المعرفة، فلم تعد المعرفة ثابتة، ولكنها أصبحت متطورة ومتغيرة، كما أن التقدم التكنولوجي لم يعد بعيدا عن المجال التربوي، وبناء على ذلك فإن المعلم لا يستطيع الانعزال عن تلك التغيرات المتجددة، إذ أن تلك هي طبيعة العصر التي تفرض نفسها على أساليب تنفيذ المناهج الدراسية، الأمر الذي يقتضي أن يكون المعلم واعيا وملما بكل ما يستجد تخصصه حتى يستطيع تطوير ذاته علميا ومهنيًا، مما يعكس أثاره بصورة مباشرة على أدائه التربوي، وهذا يستلزم من المعلم الإطلاع المستمر بعد تخرجه وفي بناء التحاقه بالمهنة.

4. طبيعة خصائص نمو التلميذ:

إن فهم طبيعة التلميذ وخصائص نموه أمر ضروري لوضعي المنهج، وهو أمر يؤثر على بناء المنهج، ويعدهم بمفاهيم تثري المواقف التعليمية وتجعل إجراءات التعلم قائمة على أساس علمي واقعي، وهذا يتطلب التعرف على الظروف والشروط التي يتعلم بهما الفرد، مما يؤدي إلى التخطيط السليم للمواقف التعليمية، وبناء على هذا يتطلب من برامج إعداد المعلمين بكليات التربية تزويد الطلاب المعلمين بالكفايات التي تساعدهم على فهم خصائص نمو المتعلم.

5. المستوى الفني للمعلم:

يعتبر المعلم من المدخلات الهامة في التعليم، ويتوقف نجاح العملية التعليمية وتخفيف أهدافها بالدرجة الأولى على المعلمين واقتناعهم بمهنتهم، ولذلك يتوقف نجاح أي منهج على مدى فهم المعلم له وإلمامه بالكفايات التي تساعده على تنفيذ المنهج، وقدرته واستعداده لتنفيذه وبناء على هذا كله يتطلب ضرورة أن تشمل برامج إعداد المعلمين بكليات التربية على التطورات العلمية ومتابعة التأثيرات في محتويات المناهج، وتزويد المعلمين بالمعارف والمهارات التي تساعدهم على التعامل مع التقنيات الحديثة في التربية.

6. التجهيزات والإمكانات المتاحة:

يتأثر مستوى أداء المعلم عند تنفيذ المنهج بمدى توافر التجهيزات والإمكانات، فالأسلوب التقليدي في تنفيذ المنهج لا يستخدم أكثر من الكتاب المدرسي والمعلم القادر على نقل محتواه للتلاميذ والسيورة الطباشيرية، لكن هذه المناهج إذا توفرت لها الإمكانات المادية والأدوات والأجهزة والوسائل التعليمية

ومصادر التعلم المختلفة والأنشطة المتنوعة، فلا بد أن يؤدي هذا إلى تنفيذ المنهج بصورة أفضل وتحقيق الأهداف المنشودة.

7. أساليب التقويم:

إن مفهوم التقويم وأساليبه تؤثر على مسار جهود المعلم عند تنفيذ المنهج، وشكل أدوار لكل من المعلم والمتعلم، فإذا كانت أهداف المنهج تركز على المادة العلمية ومدى التمكن منها، يصبح للكتاب المدرسي هو المصدر الوحيد للمعرفة ويصبح دور المتعلم استيعاب تلك المعارف وحفظها وتذكرها في الامتحان.

ومن هنا إذا أدرك المعلم أن هناك امتحانات غير تقليدية تركز على العمليات العقلية العليا، وأساليب أخرى لتقويم مدى تعلم تلاميذه فيسعى إلى تطوير أدائه في التدريس، ويستخدم أساليب تدريسية وأنشطة تعليمية ووسائل تخدم مفهوم التقويم وأساليبه المتنوعة¹.

¹ - المرجع نفسه، ص404.

خلاصة الفصل:

حظي المعلم بمكانة مرموقة عبر مختلف العصور وهذه المكانة تتعكس جليا عن مدى نبيل رسالته وقدسيتها واستطاع بذلك حل الرسالة ومسؤولية المعلم ثقيلة وهذا ما يتضح في الدور الاجتماعي الذي يؤديه والمتمثل في تربية وتكوين وإعداد الأجيال والإطارات القادرة على حمل أعباء الحياة بمختلف جوانبها صانعي التقدم الحضاري، وقبل أن يكون الطبيب طبيبا والمهندس مهندسا والأستاذ أستاذا كان تلميذا وطالبا على يد معلم استطاع بفضل مجهودات أن يجعله إطار بارزا في المجتمع، لذلك من الضروري إعطاء المعلم المكانة السامية التي يستحقها في المجتمع وذلك بتوفير له الشروط المادية والمعنوية التي تمكنه من أداء مهامهم التربوية على أحسن وجه.

لكن مهمة التدريس ليست مهنة سهلة باعتبار أنها تحكمها شروط ومقاييس للالتحاق بها، وممارستها وعلى مؤسسات إعداد المعلمين أن تهتم بانتقاء أحسن العناصر للعمل في مهنة التدريس، وأن تراعي من تتوافر لديهم الخصائص والسمات والمهارات التي تميز المدرس ، الذي يحب المهنة ويختارها وبالتالي ينقيها ويقدها ويبدل كل جهوده قصد تحقيق رسالته النبيلة، باعتبار أن اختيار المدرس المناسب الذي يتمتع بهذه المؤهلات والكفاءات يكون راضيا عن عمله متوافقا بصدد المؤهلات والكفاءات يكون راضيا عن عمله متوافقا معه، مما يتبع له التغلب على الضغوط الناجمة عن المهنة.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة وعرض وتحليل النتائج

المبحث الأول: التعرف بميدان الدراسة

المطلب الأول: مجالات الدراسة

المطلب الثاني: إجراءات الدراسة

المطلب الثالث: أدوات الدراسة

المطلب الرابع: صعوبات الدراسة

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

المطلب الثالث: الاستنتاجات العامة

تمهيد:

إن كل باحث يسعى من خلال دراسته إلى إيجاد إجابة لتساؤلات البحث المطروحة من خلال إثبات صحة الفروض التي وضعها أو إبطالها، وهذا لن يتم إلا بإخضاعها للفحص الميداني وذلك بجمع المعلومات وتحليلها من أجل استخلاص النتائج.

وعليه نتطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية المتبعة في البحث وذلك بتحديد مجالات الدراسة والتي تشمل المجال المكاني والمجال الزماني والمجال البشري و تحديد المنهج المتبع ومجتمع البحث والأدوات المناسبة لجمع المعلومات.

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة**المطلب الأول: الدراسة الاستطلاعية**

تعد الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى التي تساعد الباحث في إلقاء نظرة استشرافية من أجل الإلمام بجوانب دراسته الميدانية، وبما أننا بصدد إجراء دراسة ميدانية فإن دراستنا الاستطلاعية بدأت بزيارة الثانوية ومقابلة بعض المعلمين بها، والمتمثلة في ثانوية عبد الله بن مسعود بولاية المسيلة والتي أعطتنا فكرة حول موضوع الدراسة ومنه اختير كدراسة للتعرف على جوانب الموضوع المراد دراسته.

المطلب الثاني: مجالات الدراسة**المجال المكاني للدراسة**

قمنا بتطبيق دراستنا الميدانية بثانوية عبد الله بن مسعود بولاية المسيلة ، تحت عنوان ص ب 149 الحضنة المسيلة التي تأسست سنة 1987، والتي تبلغ مساحتها الكلية 20800 م²، المساحة المبنية 2900 م²، والمساحة المخصصة للتوسيع، 17900 م²، يحدها شمالا مركز التكوين المهني ،ويحدها جنوبا المستشفى، ويحدها شرقا المقبرة، ويحدها غربا متوسطة زين الدين.

المجال الزماني للدراسة:

بعد تاريخ قبول الموضوع في أواخر شهر جانفي 2015 وبعد جمع المادة العلمية حول موضوع بحثنا قمنا بإجراء الدراسة الميدانية بثانوية عبد الله بن مسعود بولاية المسيلة من 2015/03/09 إلى غاية 2015 /04/18 .

المجال البشري للدراسة: يتمثل في أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم 41 أستاذا،(23 أستاذة و18 أستاذا).

المطلب الثالث : إجراءات الدراسة:**منهج الدراسة ومجتمع الدراسة والأسلوب المختار:**

يتم تحديد المنهج المستخدم في الدراسة وفقا لطبيعة الموضوع المعالج ، وفي دراستنا ارتأينا أن يكون المنهج الوصفي هو منهج هذه الدراسة باعتباره الأنسب لها ، و الذي يمكن تعريفه : "بأنه عبارة عن مسح شامل للظاهرة الموجودة في ظاهرة معينة ، و في مكان معين ووقت محدد ، بحيث يحاول الباحث

كشف الأوضاع القائمة ، و قد لا يكتفي بوصف و تشخيص الواقع بل يهتم أيضا بتقرير ما ينبغي أن تكون عليه الأشياء أو الظاهرة الدراسية.¹

تماشيا مع متطلبات الدراسة التي تهدف إلى الكشف عن واقع الضغوط المهنية التي يعاني منها المعلمين بالمدارس الثانوية ، وخاصة منها التي تؤثر على أدائهم. وقد تم اختيار أسلوب المسح الشامل لصغر حجم المجتمع ، بحيث شمل كل المعلمين بالثانوية محل الدراسة، والذي يبلغ عددهم 41 أستاذا، بحيث تتحقق مع أهداف الدراسة والمنهج المختار.

المطلب الرابع: أدوات البحث:

يقصد بأداة البحث الوسيلة التي يتم من خلالها جمع المعلومات اللازمة للإجابة على تساؤلات البحث، ومما سبق اعتمدنا على المنهج الوصفي، وقد تم الاعتماد على الاستمارة كوسيلة أساسية لجمع البيانات والمعلومات من أفراد المجتمع، لتحقيق أهداف البحث ، كما اعتمدنا على الملاحظة كأداة مساعدة للتحقق من المعلومات .

الاستمارة:

تعتبر استمارة البحث من أكثر أدوات جمع البيانات استخداما وشيوعا في البحوث الاجتماعية ويرجع ذلك إلى المميزات التي تحققها هذه الأداة، سواء بالنسبة لاختصار الجهد أم التكلفة أو سهولة بياناتها إحصائيا.²

وقد اعتمدنا على تقنية الاستمارة المدارة ذاتيا، بحيث تم توزيع الاستمارة على المبحوثين أو مجتمع الدراسة ، وقد تم بناء الاستمارة وفقا لفرضيات الدراسة، والتي تضمنت سبع وعشرون سؤالا وقسمت إلى ثلاث محاور، حيث احتوى المحور الأول على البيانات الشخصية المتكون من خمسة أسئلة، كما خصصنا المحور الثاني حول بيانات الضغوط المادية ، وضم تسعة أسئلة من السؤال السادس إلى الرابع عشرة، بينما كان المحور الثالث حول الضغوط المعنوية، والذي ضم أربعة عشرة سؤالا من السؤال الخامس عشرة إلى السؤال السابع والعشرين.

1 - رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، ط1، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر 2002 ص191.

2- محمد شفيق، علم الاجتماع والمنهج العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المطبعة العصرية الإسكندرية، 1985، ص117.

صدق أداة الدراسة : استمارة الاستبيان

بعد الانتهاء من صياغة أسئلة الاستبيان، قمنا بتوزيعها في صورتها الأولية على عدد من المحكمين بلغ عددهم (3 محكمين) من جامعة المسيلة، وقد تم بعد ذلك تعديل بعض الأسئلة بالاستمارة بناءً على اقتراحاتهم وبما يتلاءم مع هدف الدراسة، وقد بلغ عدد الأسئلة بالاستمارة في صورتها النهائية 27 سؤالاً .

الملاحظة:

تعد الملاحظة وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات ونظراً لأهميتها فقد استخدمت في الماضي ولا زالت تستخدم في الحاضر في مجال البحث والدراسة، لجمع المعلومات عن الأشياء والمواقف المحيطة بهم، وللتعرف على ظواهر الحياة ومشكلاتها.¹

تمت الملاحظة مباشرة عند الالتحاق بالمؤسسة التعليمية، حيث قمت خلالها بالإطلاع على الواقع الداخلي للمؤسسة، وملاحظة الظروف الفيزيائية، وأقسام الدراسة، والوسائل التعليمية المستعملة في التدريس.

المطلب الخامس: صعوبات الدراسة

- ❖ عدم تقبل الأساتذة للإجابة على الأسئلة إلا بصعوبات كبيرة.
- ❖ تحجج الأساتذة بعدم إيجاد الوقت الكافي للإجابة عن الأسئلة.

¹ - سعيد ناصف، محاضرات في تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها - نماذج الدراسات وبحوث ميدانية - مكتبة زهران الشرق، مصر، 1997، ص45.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

بعد عملية جمع الاستمارات من الميدان يوم 2015/04/28 قمنا بعدها بتفريغها بنظام spss للوصول إلى التحليل الإحصائي للبيانات التي تساعدنا على المعالجة الإحصائية بين المتغيرات التي توجد في الاستمارة من خلال إجابات المبحوثين وذلك بهدف استنتاج النتائج الجزئية للفرضيات والاستنتاجات العامة.

المطلب الأول : عرض وتحليل البيانات

1- عرض البيانات المتعلقة بالمبحوثين:

الجدول رقم (01): توزيع المبحوثين حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	18	43.9 %
أنثى	23	56.1 %
المجموع	41	100 %

يتضح من البيانات المعطاة في الجدول أعلاه أن نسبة الإناث مثلت نسبة عالية قدرها 56.1% بينما كانت نسبة الذكور 43.9% . وهذا راجع لوجود فروق بين الجنسين وهذا شيء عادي لأن الإناث تتجه إلى التعليم أكثر من الذكور.

الجدول رقم (02): توزيع المعلمين حسب السن:

السن	التكرار	النسبة
35-25 سنة	23	56.1 %
45-35 سنة	6	14.6 %
55-45 سنة	10	24.4 %
55 سنة فأكثر	2	4.9 %
المجموع	41	100 %

يوضح الجدول أعلاه الخاص بتوزيع المبحوثين حسب السن أن أعلى نسبة نجدها هي في الفئة 35-20 سنة وتقدر ب 56.1% أما الفئة ما بين الفئة 35-45 سنة فقدرت ب14.6% أما الفئة ما بين 45-55 سنة فقدرت ب24.4% أما الفئة 50 سنة فأكثر فقدرت ب4.9% وهذا يعني أن أغلبية المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين 25-45 سنة .

فإذا جمعنا النسبتين الأوليتين فإننا نحصل على 70.7% وهو ما يمثل نسبة الشباب داخل مجتمع البحث، وهذا السن هو السن الذي يكون فيه المعلم قادرا على الأداء ، لأنها أفضل مرحلة يمر بها الإنسان فهي مرحلة العطاء والنضج الفكري، ومن الملاحظة التي تمت في المؤسسة أن عدد قليل من المعلمين الذين ينتمون إلى الفئة العمرية 55 سنة فأكثر ، وهذا ربما يرجع إلى ما ذهب إليه عدد كبير من المعلمين في السنوات الأخيرة إلى التقاعد المسبق.

الجدول رقم (03): توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
7.3%	3	أعزب
92.7%	38	متزوج
0%	0	مطلق
0%	0	أرمل
100%	41	المجموع

يوضح الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية، حيث مثلت نسبة 92.7% من المبحوثين المتزوجين أما نسبة 7.3% فتمثل نسبة المبحوثين العزاب. وربما يرجع سبب العزوبة إلى صغر سن المبحوثين لأنهم حديثي التوظيف.

2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الأولى:

الجدول رقم (04) : توزيع المبحوثين حسب معاناتهم من مشكل التنقل

معاناة مشكل التنقل	التكرار	النسبة
نعم	21	%51.2
لا	10	%24.4
نوعا ما	10	%24.4
المجموع	41	%100

تبين العبارة الموجودة في الجدول رقم(04) والتي مفادها المعاناة من مشكل التنقل إلى المؤسسة حيث دلت نتائج هذه البيانات %51.2 من المبحوثين الذين يعانون من مشكل التنقل في حين مثلت نسبة %24.4 من المبحوثين الذين لا يعانون من مشكل التنقل ، ونجد النسبة عند نوعا ما . من خلال هذه النسب نستنتج أن أغلبية المبحوثين يعانون من مشكل التنقل وهذا راجع ربما إلى عدم توفر وسائل النقل أو تأخرها وهذا ما يؤدي بهم إلى الإحساس بالضغط في أداء عملهم وخاصة إذا تأخر عن الموعد الرسمي .

الجدول رقم (05) : توزيع المبحوثين حسب الأقدمية وعلاقتها بالأجر وتغطية المصاريف

المجموع		نوعا ما		لا		نعم		الأجر علاقته الأقدمية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%100	15	%46.7	07	%33.3	05	%20	03	5-1 سنة
%100	08	% 00	00	%100	08	%00	00	10-6 سنة
%100	04	% 00	00	%100	04	%00	00	15-11 سنة
%100	04	% 00	00	%100	04	%00	00	20-16 سنة
%100	10	% 30	03	%70	07	%00	00	21 سنة فأكثر
%100	41	%24.41	10	%68.3	28	%07.3	03	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية وعلاقتها بالأجر وتغطية المصاريف، حيث أن الاتجاه العام سجل نسبة 68.3% لمن صرحوا بأن الأجر لا يغطي مجمل مصاريفهم، وهذا ما أكدته النسب المئوية حيث سجلت نسبة 100% من الفئة التي تتراوح أقدميتها ما بين [6-10] سنة، في حين نجد نسبة 100% من الفئة التي تتراوح أقدميتها ما بين [11-15] سنة، في حين نجد 100% ما بين [16-20] سنة ، في حين نجد 70.0% للفئة التي تتراوح أقدميتهم 21 سنة فأكثر، في حين نجد نسبة 33.3% للفئة التي تتراوح أقدميتها ما بين [1-5] سنوات . في المقابل سجلت نسبة 24.4% لمن صرحوا أنه أحيانا ما يغطي الأجر كل مصاريفهم ، وهذا ما أكدته النسب المئوية ، حيث سجلت نسبة 46.7% للفئة التي تتراوح أقدميتهم [1-5] سنة، في حين نجد 30% للفئة التي تتراوح أقدميتهم 21 سنة فأكثر. وفي المقابل نجد نسبة 7.3% لمن صرحوا أن الأجر يغطي كل مصاريفهم وهذا ما أكدته النسب المئوية، حيث سجلت نسبة 20.0% للفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [1-5] سنة. من خلال القراءة الإحصائية للجدول نجد النسب المئوية تؤكد أن أغلبية المبحوثين التي تتراوح أقدميتهم من 6 إلى أكثر من 21 سنة أن الأجر لا يغطي كل مصاريفهم .ومنه نستنتج أن أغلبية المبحوثين غير راضين على الأجر لأنه لا يغطي مجمل مصاريفهم ، وفي هذه الحالة يحاولون البحث عن عمل آخر من أجل تغطية كل المصاريف ، وهذا ما يزيد من توترهم وتعبهم وإرهاقهم ، وبالتالي سوف يؤثر على أدائهم. ومن هذا المنطلق يمكن القول أن الأجر من الضغوط المادية التي تؤثر على أداء المعلمين.

الجدول رقم (06): توزيع المبحوثين حسب الأقدمية والأجر الذي يتقاضاه المعلم والتناسب مع مجهوده

المجموع		نوعا ما		لا		نعم		الأجر والتناسب الأقدمية
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
100%	15	26.7%	04	6.7%	01	66.7%	10	5-1 سنة
100%	08	75%	06	25%	02	00%	00	10-6 سنة
100%	04	00%	00	100%	04	00%	00	15-11 سنة
100%	04	100%	04	00%	00	00%	00	20-16 سنة
100%	10	50%	05	50%	05	00%	00	21 سنة فأكثر
100%	41	46.3%	19	29.3%	12	24.4%	10	المجموع

من بين البيانات المسجلة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن الاتجاه العام سجل بنسبة 46.3% للذين صرحوا بأن نوعا ما يتناسب الأجر الذي يتقاضونه مع مجهودهم الذي يبذلونه، حيث سجلت نسبة 100% في الفئة التي تتراوح أقدميتهم من [16-20] سنة ، في حين سجلت الفئة التي تتراوح أقدميتها من [6-10] سنة بنسبة 75.0% ،التي تليها نسبة الفئة التي تتراوح أقدميتها ما بين 21 سنة فأكثر بنسبة 50% التي تليها الفئة ما بين [1-5] سنوات بنسبة 26.7% . في المقابل سجلت نسبة 29.3% للمبحوثين الذين صرحوا بأن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع المجهود الذي يبذلونه، حيث نجد الفئة التي تتراوح أقدميتها ما بين [11-15] سنة بنسبة 100% تليها بنسبة 50% للفئة التي تتراوح أقدميتها ما بين 21 سنة فأكثر ، في حين نجد نسبة 25.0% للفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [6-10] سنة، تليها نسبة 6.7% للفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [1-5] سنة. في المقابل سجلت نسبة 24.4% للذين صرحوا بأن أجرهم يتناسب مع المجهود الذي يبذلونه حيث نجد الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [1-5] سنة بنسبة 66.7% . من خلال هذه النسب المتحصل عليها من استجابات المبحوثين نجد أنهم منقسمين عن رضاهم عن الأجر وغير راضين عن الأجر الذي يتقاضوه مقارنة مع الجهد الذي يبذلونه مما يدل على أن الأجر يؤثر بدرجة كبيرة على الأداء ، وهذا راجع إلى رغبتهم في الحصول على أجور أعلى، ولكن نظام دفع الأجور يكون على حساب المناصب و المؤهلات العلمية وليس على حساب الجهد المبذول.

الجدول رقم (07) : توزيع المبحوثين حسب كفاية الأجر لتغطية مصاريف المعلمين والقيام بعمل آخر خارج أوقات التدريس .

المجموع		لا		نعم		عمل آخر الأجر وتغطية المصاريف
%	ت	%	ت	%	ت	
100%	03	100%	03	00%	00	نعم
100%	28	71.4%	20	28.6%	08	لا
100%	10	50%	05	50%	05	أحيانا
100%	41	68.3%	28	31.7%	13	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب كفاية الأجر لتغطية مصاريف المعلمين والقيام بعمل آخر خارج أوقات التدريس فنجد نسبة يمثلها الاتجاه العام للمبحوثين تقدر بـ 68.3% من استجابات المبحوثين ممن أجابوا بأنهم لا يوجد لديهم عمل آخر خارج أوقات التدريس ، في المقابل تمثل نسبة 31.7% للمبحوثين الذين صرحوا بأنه لا يوجد لديهم أي عمل آخر خارج أوقات التدريس، كما أن الخانات الصدمية تحتوي على نسب بـ 100% من المبحوثين الذين صرحوا بأنه لا يوجد لديهم عمل آخر، في المقابل نجد نسبة قدرها 71.4% من المبحوثين الذين لا يوجد لديهم أي عمل آخر في حالة عدم كفاية الأجر لتغطية المصاريف، تقابلها نسبة 28.6% للمبحوثين الذين أجابوا بأنه يوجد لديهم عمل آخر ولكن الأجر غير كاف لتغطية مصاريفهم، في حين نجد نسبة 50.0% للمبحوثين الذين أجابوا بأنه أحيانا ما يقومون بعمل آخر وأحيانا ما يكون كاف لتغطية مصاريفهم.

نستنتج من خلال التحليل أن أغلبية المبحوثين، والأجر الذي يتقاضونه غير كافي لتغطية كل مصاريفهم، وأن معظمهم لا يعملون أي عمل آخر إلا مهنة التدريس، وربما هذا ما يزيد من صعوبتهم في التدريس، ويؤثر عليهم ، ويؤدي بهم إلى التذني في الأداء ، وهذا ما بينه الجدول السابق.

الجدول رقم (08) : يبين توزيع المبحوثين حسب تخصص المعلم وتأثير الوسائل المادية لإلقاء الدرس على الأداء

المجموع		أحيانا		لا		نعم		تأثير الوسائل المادية التخصص
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
100%	23	39.1%	09	8.7%	02	52.2%	12	علمي
100%	18	27.8%	05	00%	00	72.2%	13	أدب ولغات
100%	41	34.1%	14	4.9%	02	61%	25	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول الذي يبين توزيع المبحوثين حسب التخصص والوسائل المادية لإلقاء الدرس وتأثيرها على الأداء بأن الاتجاه العام يمثل نسبة 61.0% للاتجاه العام لمجتمع البحث موزع على كل من المعلمين منهم العلميين الذين أجابوا بأن الوسائل التعليمية المادية تؤثر على إلقاءهم للدرس وكانت نسبتهم تقدر بـ 52.2% ، أما الأدب واللغات فقدرت نسبتهم بـ 72.2% الذين أجابوا بأن الوسائل التعليمية تؤثر على إلقاءهم للدرس، ثم تأتي النسبة الكلية بالنسبة للذين أجابوا أحيانا ما تؤثر الوسائل التعليمية المادية على إلقاء الدروس بـ 34.1% ، التي تليها نسبة 39.1% بالنسبة للعلميين الذين أجابوا بأن الوسائل المادية تؤثر على أدائهم ، أما بالنسبة للأدب واللغات فقدرت نسبتهم بـ 27.8% للمبحوثين الذين أجابوا أحيانا ما تؤثر الوسائل المادية على إلقاء الدرس، ثم تأتي النسبة الكلية بالنسبة للذين أجابوا " بلا " أي أن الوسائل التعليمية المادية لا تؤثر على إلقاءهم للدرس بنسبة قدرها 4.9% ، التي تليها نسبة 8.7% بالنسبة للعلميين الذين أجابوا بأنه لا تؤثر الوسائل المادية على إلقاءهم للدرس .

نستنتج من هذا التحليل أن جل المبحوثين يعانون من نقص الوسائل المادية التي يحتاجونها لتقديم الدرس، وربما هذا ما يؤثر على أدائهم ، وخاصة الوسائل التي يحتاجها الأساتذة في المخابر لأن معظم الدروس تحتاج إلى تجارب علمية وهذه التجارب لا تتحقق إلا بوجود وسائل علمية ، وهذا النقص في الوسائل يؤدي بالمعلمين إلى الشعور بالضغط والملل، وهذا ما يؤدي بهم إلى التدهور في أدائهم وعدم إتمام مهامهم على أحسن وجه . ومنه نستخلص أن الوسائل التعليمية من الضغوط المادية التي تؤثر على أداء المعلمين

الجدول رقم (09) : التخصص وتوفير المكتبة كل الكتب التي يحتاجها

المجموع		نوعا ما		لا		نعم		توفير المكتبة كل الكتب
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
100%	23	30.4%	07	39.1%	09	30.4%	07	علمي
100%	18	22.2%	04	50%	09	27.8%	05	أدب ولغات
100%	41	34.1%	11	26.8%	18	29.3%	12	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه الذي يبين التخصص وتوفير المكتبة كل الكتب التي يحتاجها حيث سجل الاتجاه العام نسبة 34.1% لمجتمع البحث الذين أجابوا بأنه نوعا ما ما توفر المكتبة كل الكتب التي يحتاجونها حيث قدرت نسبة العلميين بـ 30.4% بالنسبة للذين أجابوا نوعا ما ما توفر المكتبة كل الكتب التي يحتاجونها، ثم تليها إجابة المبحوثين الذين صرحوا بنوعا ما ما توفر المكتبة كل الكتب التي يحتاجونها بالنسبة للآداب واللغات بنسبة قدرها 27.8%. في المقابل 29.3% للمبحوثين الذين صرحوا بـ "نعم" أي أن المكتبة توفر لهم الكتب التي يحتاجونها، حيث قدرت نسبة العلميين 30.4% للمبحوثين الذين أجابوا بأن المكتبة توفر لهم الكتب التي يحتاجونها، فحين نجد نسبة 27.8% بالنسبة للآداب واللغات الذين أجابوا بأن المكتبة توفر لهم الكتب التي يحتاجونها. ثم تأتي النسبة الكلية بالنسبة للذين أجابوا "بلا" بأن المكتبة لا توفر لهم الكتب التي يحتاجونها بنسبة 26.8% حيث قدرت نسبة العلميين 39.1% الذين صرحوا بأن المكتبة لا توفر لهم الكتب التي يحتاجونها، أما الأدب واللغات فقد قدرت نسبتهم 50.0% للمبحوثين الذين صرحوا بأن المكتبة لا توفر لهم الكتب التي يحتاجونها .

من خلال التحليل وإذا جمعنا النسبتين بالنسبة للذين أجابوا بـ "نعم" و"نوعا ما" نستنتج أن مكتبة المؤسسة غير مجهزة ولا تتوفر على جميع الكتب التي يحتاجها المعلمين لتحضير الدروس وهذا ما يزيد من توتر البعض منهم ، لأنهم يضطرون إلى شراء الكتب التي يحتاجونها من مالهم الخاص، وربما يكون نقص الكتب راجع إلى الميزانية المخصصة والتي لا تكفي لاقتناء كل ما تحتاجه الثانوية. ومن هذا المنطلق نستنتج أن توفير الكتب من الضغوط المادية التي تؤثر على أداء المعلمين.

الجدول رقم (10) : يبين عدم تجهيز القاعات من تدفئة وإضاءة على إلقاء الدروس

النسبة	التكرار	عدم تجهيز القاعات من تدفئة وإضاءة
55.9%	27	نعم
2.4 %	1	لا
31.7%	13	نوعا ما
100%	41	المجموع

يوضح الجدول أعلاه بأن نسبة 55.9% من المبحوثين الذين صرحوا بعدم تجهيز القاعات من تدفئة وإضاءة غير مناسبة في حين تقدر نسبة 2.4 % من المبحوثين الذين صرحوا بأن تجهيز القاعات مناسبة، في حين تقدر 31.7% من المبحوثين الذين أجابوا ب نوعا ما.

ومن خلال هذه النسب الإحصائية نستنتج أن تصريح المعلمين بعدم تجهيز القاعات من تدفئة وإضاءة ربما راجع إلى إهمال المؤسسة بتوفير الظروف الفيزيائية المادية ، وبالتالي هذه الظروف تؤثر على أداءهم ، بحيث أن كل هذه الأمور تقلل من دافعيتهم وتخلق لديهم مشاكل عديدة وتشعرهم بالضغط وما ينجر عنه من تدهور في الأداء.

الجدول رقم(11) : يبين تأثير الظروف المناخية على الأداء

النسبة	التكرار	تأثير الظروف المناخية على الأداء
70.7%	29	نعم
22.0%	9	لا
نوعا ما	3	7.3%
المجموع	41	100%

من خلال العبارة المدونة أعلاه والتي تعبر عن تأثير الظروف المناخية على الأداء حيث بلغت نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "نعم" أي أن الظروف المناخية تؤثر على الأداء بنسبة قدرت بـ 70.7% بينما بلغت نسبة الذين أجابوا بـ "لا" أي أن الظروف المناخية لا تؤثر على أدائهم بنسبة 22.2% ، بينما كانت الإجابة بـ نوعا ما بنسبة 7.3%.

من خلال هذا التحليل الإحصائي يتضح لنا أن غالبية المبحوثين يتأثرون بالظروف المناخية ، وهذا ربما راجع إلى رداءة الأقسام ، ومن خلال الملاحظة التي أجريناها في المؤسسة لاحظنا أن عند نزول الأمطار تتسرب المياه إلى الأقسام ، وخاصة الطابق العلوي ، وهذا ما يعيق أداء المعلمين ويؤثر على تأدية مهامهم على أكمل وجه، أما بالنسبة الذين أجابوا بلا فإنه لا تتولد لديهم ضغوط من خلال التغير في الظروف المناخية ولا تؤثر عليهم ربما لأنهم يدرسون في الطابق الأرضي .

3- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثانية:

الجدول رقم (12) : يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية واختيار مهنة التدريس عن قناعة

اختيار المهنة الأقدمية	نعم		لا		نوعا ما		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
5-1 سنة	13	86.7 %	00	00 %	02	13.3 %	15	100 %
10-6 سنة	08	100 %	00	00 %	00	00 %	08	100 %
15-11 سنة	04	100 %	00	00 %	00	00 %	04	100 %
20-16 سنة	04	100 %	00	00 %	00	00 %	04	100 %
21 سنة فأكثر	08	80 %	02	20 %	00	00 %	10	100 %
المجموع	37	90.2 %	02	4.9 %	02	4.9 %	41	100 %

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية واختيار مهنة التدريس عن قناعة ونجد نسبة 90.2% من المبحوثين الذين اختاروا مهنة التدريس عن قناعة، يقابلهم ممن أجابوا ب " نعم" باختيار مهنة التدريس عن قناعة حسب متغير الأقدمية ويقابلها في الفئات الثلاث 5-10 سنة و 11-15 سنة 20-16 سنة بنسبة قدرها 100 % ، ثم تليها الإجابة ب"لا" بنسبة قدرها 4.9 % ، تقابلها الفئة 20 سنة فأكثر بنسبة قدرها 20.0 % ، أما بالنسبة للذين أجابوا ب" نوعا ما" فقدرت النسبة الكلية ب 4.9% من المبحوثين الذين أجابوا بأنه نوعا ما رضاهم عن المهنة ، التي تقابلها الفئة 5-10 سنة بنسبة قدرها 13.3%.

من خلال النتائج الإحصائية نستنتج أنه توجد نسبة كبيرة اختارت مهنة التدريس عن قناعة ، وهذا ما يزيد من دافعيتهم في الأداء ، والتطوير والابتكار في طرق التدريس ، وربما أيضا راجع إلى الإحساس بالاستقرار داخل هذه الوظيفة العمومية .

الجدول رقم (13) : يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية وتحفيز الترقية على بذل الجهد

تحفيز الترقية الأقدمية	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
5-1 سنة	11	%73.3	04	%26.7	15	%100
10-6 سنة	06	% 75	02	%25	08	%100
15-11 سنة	04	%100	00	%00	04	%100
20-16 سنة	04	% 100	00	%00	04	%100
21سنة فأكثر	02	% 20	08	%80	10	%100
المجموع	27	%34.1	14	%34.1	41	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الخاص بتوزيع المبحوثين حسب الأقدمية وتحفيز الترقية على بذل الجهد ومما دلت عليه النتائج أن الاتجاه العام سجل نسبة 65.9 % عند صنف "نعم" الذين أجابوا بأن الترقية تحفزهم لبذل جهد أكبر، حيث مثلت فئة الذين تتراوح أقدمتهم ما بين [15-11] سنة بنسبة 100%، وكذا نجد فئة الذين تتراوح أقدمتهم ما بين [20-16] سنة بنسبة 100%، ثم تليها نسبة 75.3 % للفئة التي تتراوح أقدمتهم ما بين [10-6] سنة ، ثم تليها الفئة التي تتراوح أقدمتهم ما بين [5-1] سنة بنسبة 73.3 % ، ثم تليها الفئة 21 سنة فأكثر بنسبة 20.0%.

في المقابل نجد نسبة 34.1% عند صنف "لا" الذين صرحوا بأن الترقية لا تحفزهم لبذل جهد أكبر حيث سجلت نسبة الذين تتراوح أقدمتهم 21 سنة فأكثر بنسبة 80.0% في حين نجد أن الذين تتراوح أقدمتهم ما بين [5-1] سنة بنسبة 26.7 % ، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدمتهم ما بين [10-6] سنة بنسبة 25.0 % .

نستنتج من خلال النتائج الإحصائية أن أغلبية المبحوثين تحفزهم الترقية لبذل جهد أكبر ، لأن عملية التحفيز تعتبر من الجوانب الإيجابية التي تزيد من فاعلية الأفراد وتزيدهم حماسا من أجل بذل جهد أكبر ، وأداء أفضل.

الجدول رقم (14) توزيع المبحوثين حسب متغير التحضير الدائم للدروس

التحضير الدائم للدروس	التكرار	النسبة
داخل المؤسسة	5	%12.2
خارج المؤسسة	30	%73.2
لا أحضر	6	%14.6
المجموع	41	%100

من خلال العبارة المدونة في الجدول رقم 14 والتي مفادها توزيع المبحوثين حسب متغير التحضير الدائم للدروس ومما دلت عليه النتائج الإحصائية نجد أن أغلبية المبحوثين أجابوا بأنهم يحضرون خارج المؤسسة بنسبة قدرها %73.2 في حين مثلت نسبة %12.2 من المبحوثين الذين يحضرون خارج المؤسسة بينما المبحوثين الذين لا يحضرون فقدت نسبتهم ب%14.6 نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلبية المبحوثين يحضرون دروسهم خارج المؤسسة وهذا ربما راجع إلى ضيق الوقت في المؤسسة وإلى عدم وجود أوقات الفراغ، كما يمكن القول بأن جنس الإناث يتأثرون بضيق الوقت لأن غالبيتهم متزوجون .

الجدول رقم (15) : توزيع المبحوثين حسب الجنس وتوقيت العمل المناسب

توقيت العمل المناسب الجنس	نعم		لا		نوعا ما		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
ذكر	00	%00	14	% 77.8	04	% 22.2	18	%100
أنثى	03	% 13	14	% 60.9	06	% 26.1	23	%100
المجموع	03	%7.3	18	% 68.3	10	%24.4	41	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس وتوقيت العمل المناسب، أن النسبة الكلية بالنسبة للذين أجابوا ب"لا" بأن توقيت العمل لا يناسبهم بنسبة 68.3% التي يليها صنف الذكور بنسبة قدرها 77.8%، ثم تليها صنف الإناث بنسبة قدرها 60.9% من مجموع المعلمات. في المقابل نجد نسبة 24.4% للصنف "نوعا ما" الذين أجابوا بأن غالبا ما يناسبهم توقيت العمل، التي تليها فئة الذكور بنسبة قدرها 26.1%، ثم تليها فئة الإناث بنسبة قدرها 22.2%. في المقابل نجد نسبة 7.3% للصنف "نعم" بأن توقيت العمل يناسبهم، التي تليها فئة الإناث بنسبة قدرها 13.0%.

نستنتج من خلال التحليل أن أغلبية المبحوثين لا يناسبهم التوقيت لكلا الجنسين، وربما يرجع عدم التوقيت غير المناسب للمرأة إلى اهتمامها ومسئوليتها الأسرية وربما كذلك للقيام بعمل آخر للجنسين معا، ولكن وجدنا أكبر نسبة عند الذكور وهم الأكثر شعورا بالضغط، وهذا عكس دراسة "رشيدة زروق" التي أظهرت نتائج دراستها أن الإناث الأكثر شعورا بالضغط.

الجدول رقم (16): يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية واكتظاظ الأقسام وعدم انضباط التلاميذ

اكتظاظ الأقسام	يؤثر سلبا		لا يؤثر		أحيانا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
الأقدمية								
1-5 سنة	11	73.3 %	00	00 %	04	26.7 %	15	100 %
6-10 سنة	08	100 %	00	00 %	00	00 %	08	100 %
11-15 سنة	04	100 %	00	00 %	00	00 %	04	100 %
16-20 سنة	04	100 %	00	00 %	00	00 %	04	100 %
21 سنة فأكثر	08	80 %	00	00 %	02	20 %	10	100 %
المجموع	35	85.4 %	00	00 %	06	14.6 %	41	100 %

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 85.4% من الذين أجابوا أن اكتظاظ الأقسام وعدم انضباط التلاميذ يؤثر سلبا عليهم بالنسبة لمتغير الأقدمية ، التي تليها الفئة من [6-10] سنة بنسبة تقدر ب 100% يقابلها ، وكذا الفئة [11-15] سنة بنسبة قدرها 100% ، وكذلك الفئة [16-20] سنة بنسبة قدرها 100% ، ثم تليها الفئة 21 سنة فأكثر بنسبة قدرها 80.0 % ، ثم تليها الفئة [1-5] سنة بنسبة قدرها 73.3 % . في المقابل نجد نسبة 14.6% للصنف "أحيانا " الذين أجابوا بأن أحيانا ما يؤثر اكتظاظ الأقسام وعدم انضباط التلاميذ، ثم تليها الفئة 21 سنة فأكثر بنسبة قدرها 20.0%، ثم تليها الفئة من [1-5] سنة بنسبة قدرها 26.7% . نستنتج من هذا التحليل أن غالبية المبحوثين يعانون من اكتظاظ الأقسام وعدم انضباط التلاميذ خاصة الذين لديهم أقدميته، وهذا راجع ربما لأن اكتظاظ الأقسام يمثل أحد العوائق الأساسية للمدرسين عن أداء أدواره التربوية ، ويعتبر مصدر قلق لهم ، إذ لا يمكن في بعض الأحيان من إتمام درسه في الوقت المحدد، ولا يتمكن من إيصال المعلومات وتحقيق أهدافه المطلوبة لكل التلاميذ وهذا ما لاحظناه في المؤسسة حيث يعانون من اكتظاظ الأقسام لكثرة التلاميذ ونقص الكراسي ، وهذا ما يؤثر بالسلب على أدائهم ، ويشعرهم بالضغط لأنه يعيق أدائهم، وهذا ما أظهرته دراسة "شارفة خوجة مليكة" أن الذين لديهم أقدميته هم الأكثر شعورا بالضغط وهذا راجع ربما إلى كبرهم في السن .

الجدول رقم (17) : توزيع المبحوثين حسب كثافة البرامج وتغييرها وتعديلها وتأثيرها على الأداء

النسبة	التكرار	كثافة البرامج وتغييرها وتعديلها
75.6%	31	نعم
24.4%	10	لا
100%	41	المجموع

يتضح من العبارة المدونة في الجدول رقم 17 والتي تنص على توزيع المبحوثين حسب كثافة البرامج وتغييرها وتعديلها وتأثيرها على الأداء، حيث دلت نتائجها الإحصائية على أن نسبة الذين كانت إجاباتهم نعم بـ 75.6% من المبحوثين ، ونسبة 24.4% من الذين أجابوا بلا. و نستنتج من هذه النسب الإحصائية أن الكثافة والتغيير والتعديل في البرامج التعليمية يؤثر على أداء المعلمين ، وهذا راجع ربما إلى عدم إكمال المعلمين للدروس في الوقت المحدد لهم لأنهم مرتبطين بعامل الزمن، وإلى فشل المنهاج الذي وضعه في البداية ، وبالتالي كل هذه الأمور تشعرهم بالضغط وهذا ما يؤدي بهم إلى التذني في الأداء، لأن التلاميذ يجدون الصعوبة في الاستيعاب ، ويجد المدرس نفسه أمام مشكل إنهاء البرنامج ولو على حساب التلميذ دون قناعة ذاتية منه، مما يولد لديه حالة من الضغط والضرر والملل خاصة إذا كان عدد التلاميذ كبير، وبالتالي كل هذه الأمور تؤثر بالسلب على إلقاءهم للدروس.

الجدول رقم (18) توزيع المبحوثين حسب الأقدمية وتقييم مستوى التلاميذ

تقييم مستوى التلاميذ الأقدمية	جيد		حسن		متوسط		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
5-1 سنة	00	% 00	04	%26.7	11	%73.3	15	%100
10-6 سنة	00	% 00	02	%25	06	% 75	08	%100
15-11 سنة	00	%00	00	%00	04	% 100	04	%100
20-16 سنة	04	% 100	00	%00	00	% 00	04	%100
21 سنة فأكثر	00	% 00	06	%60	04	% 40	10	%100
المجموع	04	%09.8	12	%29.2	25	%61	41	%100

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية ومستوى تقييم التلاميذ حيث أن الاتجاه العام سجل نسبة 61% بالنسبة للذين أجابوا بأن مستوى التلاميذ متوسط ، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [15-11] سنة بنسبة قدرها 100% ، ثم تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [10-6] سنة بنسبة قدرها 75.0% ، ثم تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [5-1] سنة بنسبة قدرها 73.3%، ثم تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين 21 سنة فأكثر بنسبة 40% . في المقابل نجد نسبة 29.2% بالنسبة للذين أجابوا بأن مستوى التلاميذ حسن التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتها 20 سنة فأكثر بنسبة 60% ، في حين نجد الفئة التي تتراوح أقدميتها ما بين [5-1] سنة بنسبة 29.7%، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتها ما بين [10-6] سنة بنسبة 29.7%، ثم تليها النسبة المعدومة للفئتين التي تتراوح أقدميتهم ما بين [10-6] سنة و[15-11] سنة . في المقابل نجد نسبة 9.8% للذين أجابوا بأن مستوى التلاميذ جيد التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [20-16] سنة .

نستنتج من خلال هذه التحليل أن مستوى التلاميذ متوسط وهذا ربما يرجع إلى التلاميذ أنفسهم ، أو إلى الاكتظاظ في القسم ، أو إلى عدم الانضباط في القسم، أو إلى عدم مواظبة التلاميذ على واجباتهم ، وإهمال دروسهم ، وهذا ما يشعر الأساتذة بالإحباط وضغط لأنه يحس بأن الجهود التي يبذلها غير مفيدة ، وأن أداءه لا يجدي نفعاً وهذا ما يؤثر عليه سلباً ويؤدي به إلى التدهور في الأداء.

الجدول رقم (19) : يبين تقييم العلاقة مع المدير

تقييم العلاقة مع المدير	التكرار	النسبة
جيدة	35	%85.4
حسنة	6	%14.6
متوترة	0	%0
المجموع	41	%100

يتضح من العبارة المدونة في الجدول رقم 19 والتي تنص على العلاقة مع المدير إذ تشير النتائج بأن نسبة المبحوثين قدرت ب 85.4% من الذين أجابوا بالعلاقة جيدة، في حين قدرت بنسبة قدرها 14.6% من المبحوثين الذين أجابوا بالعلاقة الحسنة ، في حين نجد النسبة 0 % من العلاقة المتوترة. من خلال هذا التحليل الإحصائي يتضح أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن علاقتهم جيدة مع المدير، وهذا راجع إلى المعاملة الحسنة من طرف المدير، والاحترام المتبادل بينهم ، واحترام المعلمين وواجباتهم وحقوقهم وأدوارهم.

الجدول رقم (20) : يبين تقييم العلاقة مع الزملاء

النسبة	التكرار	تقييم العلاقة مع الزملاء
75.6%	31	جيدة
24.4%	10	حسنة
0%	0	المجموع
100%	41	المجموع

من خلال العبارة المدونة أعلاه والتي تبين تقييم العلاقة بين الزملاء، إذ تشير النتائج إلى أن غالبية المبحوثين علاقتهم جيدة أي بنسبة تقدر ب 75.6% وبلغت استجابات المبحوثين ممن صرحوا بإجاباتهم بأن علاقتهم حسنة بنسبة قدرها 24.2%، في حين نجد النسبة منعدمة في العلاقة المتوترة أي 0%. وتفسر هذه القيم الإحصائية بأن أغلبية المبحوثين يرون بأن هناك احترام متبادل بين المعلمين داخل المؤسسة ، وهذا راجع إلى التعاون المتبادل بينهم ، والتشاور في العملية التعليمية، فالعلاقة القائمة على الاحترام المتبادل تنمي الروح المعنوية عندهم .

الجدول رقم (21) : توزيع المبحوثين حسب الأقدمية والزيارات المفاجئة للمفتش

الزيارات المفاجئة الأقدمية	نعم		لا		نوعا ما		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
5-1 سنة	05	33.1 %	00	00%	10	66.7%	15	100%
10-6 سنة	02	25 %	00	00%	06	75 %	08	100%
15-11 سنة	02	50%	00	100%	02	50 %	04	100%
20-16 سنة	04	100 %	00	00%	00	00 %	04	100%
21 سنة فأكثر	02	20 %	04	40%	04	40 %	10	100%
المجموع	15	36.6%	04	9.8%	22	53.7%	41	100%

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية والزيارات المفاجئة للمفتش، أن الاتجاه العام سجل بنسبة 53.7% للـصنف "نوعا ما" الذين أجابوا بأن أحيانا ما تؤثر عليهم الزيارات المفاجئة ، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [10-6] سنة بنسبة 75.0%، ثم تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [5-1] بنسبة 66.7%، في حين نجد أن الذين تتراوح أقدميتهم ما بين [15-11] بنسبة 50 %، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم من 20 سنة فأكثر بنسبة 40% ، في حين تليها النسبة المعدومة للفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [20-16] سنة .في المقابل نجد نسبة 36.6 % للـصنف " نعم" الذين أجابوا بأن الزيارات المفاجئة للمفتش تؤثر عليهم، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [16-20] سنة بنسبة 100% ، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [15-11] سنة بنسبة 50% ، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين [5-1] سنة بنسبة 33.3 %، في حين نجد نسبة 25% للفئة [6-10] سنة ، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهم 21 سنة فأكثر بنسبة 20.0 % .في المقابل نجد نسبة 9.8 % للـصنف "لا" الذين أجابوا بأن الزيارات المفاجئة لا تؤثر عليهم للفئة التي تتراوح أقدميتهم 21 سنة فأكثر بنسبة 40%، نستنتج من خلال هذا التحليل أن المبحوثين مجملهم يتأثرون بالزيارات المفاجئة للمفتشين ، ربما لأنه يعيق أدائهم ، ويمنعهم حرية التصرف مما يعيق عملهم التربوي خاصة إذا كان المفتش مركز على المعلم فقط ، فهنا تزداد حساسية المعلم لأنه يحس بأن المفتش يراقبه في كل تصرفاته وهذا ما يزيد من شدة توتره ويولد لديه ضغطا مما يؤثر على أداءه

الجدول رقم(22) : توزيع المبحوثين حسب الأقدمية والرضا عن المهنة

الرضا عن المهنة الأقدمية	نعم		لا		نوعا ما		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
5-1 سنة	12	% 80	03	%20	00	%00	15	%100
10-6 سنة	06	% 75	00	%00	02	% 25	08	%100
15-11 سنة	02	%50	02	%50	00	% 00	04	%100
20-16 سنة	04	% 100	00	%00	00	% 00	04	%100
21سنة فأكثر	04	% 40	04	%40	02	% 20	10	%100
المجموع	28	%68.3	09	%22	04	%09.8	41	%100

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية والرضا عن المهنة ،أن الاتجاه العام سجل بنسبة 68.3% للـصنف "نعم" الذين أجابوا بأنهم راضين عن المهنة، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهـم ما بين [16-20] سنة بنسبة 100%، ثم تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهـم ما بين [1-5] بنسبة 80.0% ، في حين نجد أن الذين تتراوح أقدميتهـم ما بين [6-10] بنسبة 50 % ، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهـم من [11-15] سنة بنسبة 50.0% ، في حين تليها نسبة 40.4% للفئة التي تتراوح أقدميتهـم 21 سنة فأكثر.

في المقابل نجد نسبة 22.0% للـصنف " لا" الذين أجابوا بأنهم غير راضين عن المهنة، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهـم ما بين [11-15] سنة بنسبة 50.0% ، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهـم 20 سنة فأكثر بنسبة 40% ، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهـم ما بين [1-5] سنة بنسبة 20 % .

في المقابل نجد نسبة 9.8 % للـصنف " نوعا ما" التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهـم ما بين [6-10] سنة بنسبة 25.0% ، التي تليها الفئة التي تتراوح أقدميتهـم 20 سنة فأكثر بنسبة 20%.

نستنتج من هذا التحليل أن غالبية المعلمين راضين عن مهنتهم وفي كل الفئات العمرية، وهذا ربما راجع إلى قناعتهم الذاتية في اختيار هذه المهنة .

المطلب الثاني : مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على أداء معلمي المرحلة الثانوية وهذا ما حاولنا الكشف عليه من خلال التحقيق في جملة الفرضيات التي حددناها في بداية الدراسة، وقد كانت نتائجها كالتالية:

❖ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

من خلال الأسئلة المطروحة في الاستمارة حول محور الضغوط المهنية المادية وتأثيرها على أداء معلمي المرحلة الثانوية والإجابات المحصل عليها من مجتمع البحث تم التوصل إلى أهم النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

أن أغلبية معلمي ثانوية عبد الله بن مسعود يعانون من مشكل التنقل وهذا ربما راجع لعدم توفر وسائل النقل وهذا ما تؤكدته نسبة 51.2% في الجدول رقم (04) ، وأن أجراًهم غير كاف لتغطية كل مصاريفهم وهذا ما مثلته نسبة 68.3% في الجدول رقم (05) ، وأن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع مجهوداتهم وهذا ما مثلته نسبة 46.3% في الجدول رقم (06)، وأن أغلبية المبحوثين لا يقومون بعمل آخر وأن الأجر الذي يتقاضونه لا يغطي مصاريفهم وهذا ما مثلته نسبة 68.3% في الجدول رقم (07)، كما وجدنا أن الوسائل المادية تؤثر على إلقاء المعلمين للدرس وهذا ما مثلته نسبة 61.0% في الجدول رقم (08)، وأن المكتبة غير مجهزة بالكامل ولا تتوفر على جميع الكتب التي يحتاجها الأساتذة لتحضير الدروس وهذا ما مثلته نسبة 34.1% في الجدول رقم (09)، وعدم تجهيز القاعات من تدفئة وإضاءة على إلقاء الدروس وهذا ما أكدته نسبة 55.9% في الجدول رقم (10)، وأن غالبية المبحوثين يعانون من تأثير الظروف المناخية على أدائهم وهذا ما مثلته نسبة 70.7% في الجدول رقم (11)، وفي الأخير نستنتج أن معلمي ثانوية عبد الله بن مسعود يعانون من الضغوط المعنوية.

ومن مجمل القول ما سبق يمكن القول أن فرضية للضغوط المهنية المادية تأثير على أداء

معلمي المرحلة الثانوية تحققت بدرجة كبيرة.

❖ مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

إن ما ما توصلنا إليه من بداية البحث وانطلاقاً من الملاحظات التي تم إجرائها في الثانوية بغية استنتاج نتائج الفرضية الثانية والمتمثلة فيما يلي: الضغوط المهنية المعنوية وتأثيرها على أداء معلمي المرحلة الثانوية ومن خلال ما تم عرضه وتحليله من معطيات ميدانية لمختلف الجداول، وفي ظل الملاحظات سنعرض أهم النتائج المتعلقة بالبيانات الخاصة بالفرضية الثانية:

أغلب المعلمين يعانون اختاروا مهنة التدريس عن قناعة وهذا ما مثلته نسبة 90.2% في الجدول رقم (12)، كما أن أغلبية المبحوثين تحفزهم الترقية لبذل جهد أكبر وهذا ما مثلته نسبة 65.9 % في الجدول رقم (13)، وأن معظم المعلمين يحضرون دروسهم خارج المؤسسة والذي يعتبر ضغط معنوي للمعلم لأنه يأخذ من وقته الخاص وهذا ما مثلته نسبة 73.21 % في الجدول رقم (14)، كما أن توقيت العمل لا يناسبهم وهذا ما مثلته نسبة 68.3 % في الجدول رقم (15)، كما أن أغلبية المبحوثين يعانون من اكتظاظ الأقسام وعدم انضباط التلاميذ يؤثر على أدائهم وهذا ما مثلته نسبة 85.4% في الجدول رقم (16) كما نجد أن كثافة البرامج وتعديلها وتغييرها تؤثر على أداء المعلمين وهذا ما مثلته نسبة 75.6 % في الجدول رقم (17)، كما أكد أغلبية المعلمين أن مستوى التلاميذ متوسط وهذا ما يؤدي من قلة الدافعية والإنجاز للمعلمين وهذا ما يحبطهم ويقلل من مجهودهم وأدائهم وهذا ما مثلته نسبة 61 % في الجدول رقم (18)، كما أن علاقة المعلمين جيدة وهذا ما مثلته نسبة 85.4 % في الجدول رقم (19)، كما نجد أيضاً أن علاقة المعلمين جيدة فيما بعضهم وهذا ما مثلته نسبة 75.6% في الجدول رقم (20)، وأن أغلبية المبحوثين يعانون من الزيارات المفاجئة للمفتشين التي تؤثر على أدائهم التربوي وهذا ما مثلته نسبة 53.7% في الجدول رقم (21)، ونقص جاهزية الأقسام بنسبة 85.4 %، في الأخير يمكن القول أن ثانوية عبد الله بن مسعود تعاني من مشاكل عديدة تعيق أداء المعلمين، وتسبب لهم ضغوط معنوية.

ومن مجمل ما سبق يمكن القول أن فرضية للضغوط المهنية المعنوية تأثير على أداء معلمي

المرحلة الثانوية قد تحققت بنسبة كبيرة .

الفرضية العامة:

التي تنص على أن للضغوط المهنية تأثير على أداء المعلمين، تحققت بشكل كبير وهذا ما أكدته نتائج الفرضية الأولى والثانية ، أن الضغوط المهنية تؤثر على أداء المعلمين.

المطلب الثالث: الاستنتاجات العامة للدراسة

مما سبق نستنتج أن ثانوية عبد الله بن مسعود تعاني من نقائص كثيرة التي تعود بالسلب على أداء المعلمين ومن بينها الوسائل المادية والفيزيائية و كل هذه النقائص تؤثر بدورها على أداء المعلم حيث وجدنا أن الضغوط المهنية المادية تؤثر على أداء المعلمين من خلال النتائج التالية:

- يعاني المعلمين من مشكل التنقل وهذا ما يؤدي بهم إلى التأخر وبالتالي يؤدي بهم إلى انخفاض في الأداء وهذا ما يشعروهم بالضغط.
- كثافة البرامج وتعديلها وتغييرها يؤدي إلى الضغط المتزايد لدى المعلمين ويؤثر على أدائهم .
- الأجر الذي يتقاضونه لا يغطي كل مصاريفهم ولا يتناسب مع مجهوداتهم وهذا ما يزيد توترهم وشعورهم بالضغط .

- يعاني المعلمين من نقص في الوسائل التعليمية التي يحتاجونها لإلقاء دروسهم .
- المكتبة لا تتوفر على كل الكتب التي يحتاجونها لتحضير دروسهم.
- القاعات غير مجهزة وغير صالحة للتعليم.
- الظروف المناخية تؤثر على أدائهم.
- كما توصلنا إلى أن الضغوط المهنية المعنوية تؤثر على أداء المعلمين من خلال النتائج التالية:
- التوقيت لا يناسب أغلبية المبحوثين.
- المعلمين يعانون من اكتظاظ الأقسام وعدم انضباط التلاميذ في القسم .
- المعلمين يعانون من كثافة البرامج وتغييرها وتعديلها.
- يعاني المعلمين من الزيارات المفاجئة للمفتشين التي تؤثر على أدائهم .
- المستوى المتوسط للتلاميذ يثبط المعلمين ويؤدي بهم إلى قلة الدافعية والانجاز .
- نقص جاهزية الأقسام يزيد من توتر المعلمين ويعيق أداءهم التربوي .
- أغلبية المبحوثين تحفزهم الترقية لبذل جهد أكبر.
- أغلبية المبحوثين اختاروا مهنة التدريس عن قناعة.

خاتمة

تعد الضغوط المهنية من أكثر الظواهر المنتشرة في مجالات العمل (الصناعية، والاجتماعية والتربوية) ويتعدد هذه المجالات تعددت العوامل التي تؤدي إلى الضغوط، ومنها الضغوط المادية والمعنوية التي يواجهها المعلمين، حيث تعتبر المؤسسة التربوية أكثر عرضة للضغوط، ولهذا يعبر هذا البحث في أسبابه عن معاناة المعلمين من الضغوط وبروز مشاكله على أرض الواقع، الانطلاقة الأولى للإصلاح والمساهمة الفعالة في رفع مخرجات النظام التعليمي، وزيادة إنتاجيه بصفة عامة، وذلك لا يتحقق إلا بتحسين الحياة المعيشية للمعلم، والرفع من مكانته اعترافا بالمسؤولية التي تقع على عاتقه وهي مسؤولية تحقيق الأهداف التربوية التي يسعى النظام التربوي في أي مجتمع لتحقيقها.

وعليه فقد حاولنا في دراستنا الكشف عن الضغوط المهنية التي تؤثر على أداء المعلمين، وتبقى هذه النتائج التي توصلنا إليها خاصة بمجتمع البحث الذي طبقت عليه الدراسة.

قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم: برواية حفص عن نفع .

1- المراجع:

1-2- المراجع باللغة العربية:

- 1- أب دمرجي، الدليل في التشريع المدرس للتعليم التحضيري والأساس والثانوي، الديوان الوطني للمطبوعات المدرسية الجزائر، ص109.
- 2- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط2، كلية التجارة، الإسكندرية، 2008.
- 3- أحمد محمد الزغبى، مشكلات الأطفال النفسية والسلوكية والدراسية وأسبابها وسبل علاجها، ط1 دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان 2005.
- 4- انتصار يونس، السلوك الإنساني، دار المعارف، الإسكندرية، مصر، 1993.
- 5- جابر عبد الحميد جابر، المرشد المعلم، مكتبة عبد الخالق بيروت، لبنان 1995.
- 6- الحريري وافر، التقويم التربوي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 7- حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال ، ط3، دار حامد للنشر والتوزيع، 2009.
- 8- حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 9- حمدي ياسين وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، ملتزم الطبع والنشر، دار الكتاب الحديث، 1999.
- 10- حيز الدجر بينيرج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، 2004، ص 264 .
- 11- خير الله عصار، محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1982.
- 12- د. عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 1994.
- 13- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، ط1، دار هومة للنشر والتوزيع الجزائر 2002 .
- 14- رواية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.

- 15- زين الدين محمودي، بعض معايير اختيار معلم المستقبل، حالة المدرسة الجزائرية، مجلة الباحث الاجتماعي، عدد 6 أبريل 2006، جامعة منتوري قسنطينة.
- 16- سعيد ناصف، محاضرات في تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها - نماذج الدراسات وبحوث ميدانية- مكتبة زهراء الشرق، مصر، 1997.
- 17- السيد سلامة الخميسي، التربية والمدرسة والمعلم قراءة اجتماعية ثقافية، دار الوفاء للنشر والتوزيع، مصر، 2000.
- 18- شعبان علي حسين السيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الأزارطة، مصر 2002.
- 19- صالح أحمد زكي، علم النفس التربوي، ط1، النهضة المصرية، القاهرة، 1999.
- 20- طه فرح عبد القادر، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار سعاد الصباح، الكويت، 1993.
- 21- عايدة خطاب، التخطيط الإستراتيجي، دار الفكر العربي، 1989.
- 22- عايدة سيد خطاب، العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي عين الشمس مصر، 2001.
- 23- عباس محمود عوض ، علم النفس الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، شارع منبر الأرابطة ، 2002
- 24- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل - منهج شامل لدرامية الضغوط - مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها - معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998.
- 25- عبد الله الراشدان نعيم جعيني، المدخل إلى التربية والتعليم، دار المشرق، ط2، الأردن، 2002.
- 26- عزت عبد الهادي جوت، الإشراف التربوي مفاهيمه وأساليبه، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1 عمان الأردن.
- 27- عماد عبد الرحيم الزغلول، سيكولوجيا التدريس الصفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع الأردن، 2007.
- 28- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وفاء للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
- 29- فاروق البوهي، عنتر لطفي، مهنة التعليم وأدوار المعلم، دار المعرفة الجامعية، القاهرة.
- 30- فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 2000.

- 31- فاروق عبده فلييه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في الإدارة للمؤسسات التعليمية، ط2 دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2009.
- 32- فاضل عاقل، علم النفس التربوي، دار المعرف للملايين بيروت، 1982.
- 33- فايز مراد دندش، اتجاهات جديدة في المنهج وطرق التدريس، ط1، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر 2003.
- 34- كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، ط1، 1996، بيروت، لبنان.
- 35- محمد إبراهيم درويش ومحمد محمد بدران ، مبادئ الإدارة العامة ، ط1، دار النهضة ، القاهرة 2008.
- 36- محمد أحمد كريم، عنتر لطفي محمد وآخرون، مهنة التعليم وأدوار المعلم فيها، شركة الجمهورية الحديثة للنشر والتوزيع، مصر، 2002.
- 37- محمد إسماعيل بلال ،السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، جامعة الأزراطة مصر، 2005.
- 38- محمد الجيلة، مهارات التدريس الصفّي، دار الميرة، عمان 2002.
- 39- محمد الصبر وافي، الضغط والقلق الإداري، ط1، مؤسسة حور الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية مصر، 2008 .
- 40- محمد الطيب العلوي، التربية وإدارة المدارس الجزائرية، ط1، دار البعث، قسنطينة، 1988.
- 41- محمد حسن ومحمد حمدات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2007.
- 42- محمد زياد حمدان، التدريس الحديث، أصوله وتطبيقاته، مؤسسة دار الكتاب للنشر والتوزيع الكويت، 1982.
- 43- محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي، ط3، دار غريب للطباعة والتوزيع، القاهرة ، 2006.
- 44- محمد شفيق: علم الاجتماع والمنهج العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المطبعة العصرية. الإسكندرية، 1985.
- 45- محمد محمد الحمامي، عفة مختار عبد السلام، مدخل في التربية البدنية المقاربة الرياضية، ط2 مركز الكتاب، القاهرة، 1997.
- 46- محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، 1999، الإسكندرية، مصر.

- 47- مصطفى عبد السميع، سهير محمد حوالة، إعداد المعلم قيمته وتدريبه، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 48- مصطفى منصورى، الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها، منشورات 2010.
- 49- معن محمد عياصرة، ومروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2008.
- 50- ناصر الدين زبدي، سيكولوجيا المدرس، دراسة وصفية تحليلية، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007.
- 51- نوري منير، تسيير الموارد البشرية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الشلف، الجزائر، 2010.
- 52- هارون توفيق الرشيدى، الضغوط النفسية طبيعتها تطویرها، مكتبة الأنجلو مصرية للنشر والتوزيع مصر، 1999.
- 53- الهاشمى لوكيا، فتيحة بن زروال، الإجهاد و مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين ميله، الجزائر، 2006.

2- المعاجم و القواميس:

- 1- أحمد حسين القاني، أحمد على الجمل، معجم المصطلحات التربوية، عالم الكتب، القاهرة، 1990.
- 2- أحمد زغبى بدوي، معجم المصطلحات للعلوم الإدارية، ط2، دار الكتب العصرية، مصر، 1974.
- 3- شحاتة حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان 2003.
- 4- محمد عاطف، قاموس دار الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، 1995.
- 5- المعجم الوسيط، دار المعارف، ط2، القاهرة.
- 6- المنجد في اللغة العربية والإعلام، ط3، دار الشرق، بيروت، 1996.

3- المجلات:

- 1- زين الدين محمودى، بعض معايير اختيار معلم المستقبل، حالة المدرسة الجزائرية، مجلة الباحث الاجتماعي، عدد 6 أبريل 2006، جامعة منتوري قسنطينة.
- 2- فائق فوزي عبد الخالق، العمل، مجلة الأفق الاقتصادية، اتحاد عرف التجارة والصناعة، المجلة 17 العدد 67، الإمارات 1996.

4- مذكرات تخرج:

- 1- زروق رشيدة، علاقة الضغط النفسي بالأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، المسيلة، الجزائر 2013.
- 2- سهام مشيتي، الضغط المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة وانعكاساته على العلاقات الأسرية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر وعلم النفس، تحقيق العمل والتنظيم، 2014.
- 3- شلرف خوجة مليكة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تيزي وزو، 2011.
- 4- علا محمود حمايدة، مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية في الأردن والمشكلات الناجمة عنها، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، الأردن، 2011.
- 5- غاوي جمال، تكوين المعلمين أثناء الحتمية عن طريق صيغة التكوين عن بعد، أطروحة تيل درجة دكتوراه دولة في علوم التربية، قسم علم النفس، جامعة الجزائر، 2008.
- 6- محمد هادي حسين القحطاني، تقويم الأداء التدريسي لمعلمي التربية الإسلامية في مادة التوحيد لطلاب المرحلة المتوسطة في المملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير السعودية 2012.
- 7- مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2007.
- 8- هدى سلام، الضغوط المهنية لدى الأستاذ الجامعي وعلاقاته بالتفاعل الصفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا جامعة سطيف، 2004.

5- المواقع الإلكترونية:

- 1- خالد مرة، بعض معوقات التعليم www.moro.com 3 جانفي 2015، 16.00.

6- المراجع باللغة الفرنسية :

- 1- Thursten Huren, l'école en question ,Ed pierre magada brus celle., 1979.
- 2- Bayard, Stress, Fatigue, Dépression, Paris,1974.

ملاحف

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص علم لاجتماع التربوي

نتشرف إلى سيادتكم بطلب الإجابة على الأسئلة الواردة في هذه الاستمارة والمتعلقة بالموضوع

الضغوط المهنية وعلاقتها بأداء المعلمين في المرحلة الثانوية
دراسة ميدانية بثانوية عبد الله بن مسعود
بولاية المسيلة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التربوي

تحت إشراف الأستاذ:

محمد أوصيف

من إعداد الطالبة:

سمية بيار

ملاحظة: نرجوا ملأ بيانات الاستبيان بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة ونشكركم مسبقا على تعاونكم معنا ، كما نحيطكم علما بأن هذه لمعلومات سرية للغاية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

السنة الدراسية: 2015/2014

المحور الأول: البيانات الشخصية :

1-الجنس:

ذكر أنثى

2-العمر: سنة

3- الحالة العائلية:

أعزب متزوج مطلق أرمل

4-الأقدمية في مجال التدريس :.....سنة.

5-التخصص :

المحور الثاني : الضغوط المهنية وتأثيرها على أداء المعلمين.

6- هل تعاني من مشكل التنقل إلى المؤسسة ؟

نعم لا نوعا ما

إذا كانت الإجابة بنعم هل يؤثر ذلك على أدائك لمهامك التدريسية ؟

نعم لا نوعا ما

7- ما هي وسيلتك للتنقل إلى المؤسسة ؟

سيارة خاصة سيارة أجرة حافلة مشي
على الأقدام

8- هل أجرك كاف لتغطيتك كل مصاريفك ؟

نعم لا أحيانا

9- هل الأجر الذي تتقاضاه يتناسب ومجهودك على التدريس ؟

نعم لا نوعا ما

10- هل تقوم بعمل آخر خارج أوقات تدريسك ؟

نعم لا

11- هل الوسائل المادية لإلقاء الدروس (وسائل الكتابة والشرح، المخططات،

الخرائط،المخابر) تأثير على أدائك لوظيفتك ؟

نعم لا أحيانا

12- هل توفر لك مكتبة المؤسسة كل الكتب التي يحتاجها لتحضير وشرح المواضيع

المقررة ؟

نعم لا نوعا ما

13- هل لتجهيز القاعات من تدفئة وإضاءة تأثير على إلقاء دروسك ؟

نعم لا نوعا ما

14- هل تؤثر الظروف المناخية على أداء مهامك ؟

نعم لا نوعا ما

المحور الثالث: الضغوط المهنية المعنوية وتأثيرها على أداء المعلمين؟

15- هل اخترت مهنة التدريس عن قناعة ؟

نعم لا نوعا ما

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

17- هل تقوم بتحضير دائم للدروس؟

داخل المؤسسة خارج المؤسسة لا أحضر

18- هل توقيت العمل يناسبك ؟

نعم لا نوعا ما

19- هل يؤثر اكتظاظ وعدم انضباط التلاميذ داخل القسم على أداء درسك ؟

يؤثر سلبا لا يؤثر أحيانا

20- هل لكثافة البرامج وتغييرها وتعديلها تأثير على أدائك ؟

نعم لا

21- كيف تقيم مستوى تلاميذك ؟

جيد حسن متوسط ضعيف

22- كيف هي علاقتك مع زملائك المعلمين ؟

جيدة حسنة متوترة

23- كيف تقيم علاقتك مع زملائك المعلمين ؟

جيدة حسنة متوترة

24- هل تتأثر بالزيارات المفاجئة للمفتشين وملاحظاتهم ؟

نعم لا نوعا ما

25- هل يؤثر التغيير في المستويات على أدائك؟

نعم لا نوعا ما

26- هل تعتبر زيارة أولياء الأمور المتكررة وقت إضافي عليك ؟

نعم لا نوعا ما

27- هل أنت راضي بمهنة التدريس ؟

نعم لا نوعا ما

المشتمل العام

الصفحة	العنوان	الجدول
84	توزيع المبحوثين حسب الجنس	01
84	توزيع المبحوثين حسب السن	02
85	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	03
86	توزيع المبحوثين حسب معاناتهم من مشكل التنقل	04
87	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية وعلاقتها بالأجر وتغطية المصاريف	05
88	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية والأجر الذي يتقاضاه المعلم والتناسب مع	06
89	توزيع المبحوثين حسب كفاية الأجر لتغطية مصاريف المعلمين والقيام بعمل آخر	07
90	توزيع المبحوثين حسب تخصص المعلم وتأثير الوسائل المادية لإلقاء الدرس	08
91	التخصص وتوفير المكتبة كل الكتب التي يحتاجها لإلقاء الدرس	09
92	عدم تجهيز القاعات من تدفئة وإضاءة على إلقاء الدروس	10
93	تأثير الظروف المناخية على الأداء	11
94	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية واختيار مهنة التدريس عن قناعة	12
85	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية وتحفيز الترقية على بذل الجهد	13
96	توزيع المبحوثين حسب متغير التحضير الدائم للدروس	14
97	توزيع المبحوثين حسب الجنس وتوقيت العمل المناسب	15
98	يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية واكتظاظ الأقسام وعدم انضباط التلاميذ	16
99	توزيع المبحوثين حسب كثافة البرامج وتغييرها وتعديلها وتأثيرها على الأداء	17
100	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية وتقييم مستوى التلاميذ	18
101	يبين تقييم العلاقة مع المدير	19
102	يبين تقييم العلاقة مع زملاء	20
103	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية والزيارات المفاجئة للمفتش	21
104	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية والرضا عن المهنة	22

الصفحة	العنوان	الشكل
20	يوضح عناصر الضغط المهني	01
25	المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية	02
36	يوضح مستوى الضغط	03
38	يوضح تأثير الضغوط العمل على الأداء	04
39	يوضح علاقة الضغط بالقلق.	05
40	يوضح علاقة ضغوط العمل بالأداء	06
51	يبين أبعاد السلوك غير المرغوب فيه.شكل	07

شكر وتقدير

المقدمة

أ...ب

الفصل الأول: الإطار المنهجي

03	I - الإشكالية
05	II - الفرضيات
05	III - أهمية الدراسة
05	IV - أهداف الدراسة
06	V - أسباب اختيار الدراسة
06	VI - تحديد المفاهيم والمصطلحات
09	VII - المقاربة النظرية
12	VIII - الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

16	تمهيد
17	المبحث الأول: ماهية الضغوط المهنية
17	المطلب الأول: خصائص الضغوط المهنية
17	المطلب الثاني: أسباب الضغوط المهنية
20	المطلب الثالث: عناصر الضغوط المهنية
21	المطلب الرابع: مراحل الضغوط المهنية
23	المطلب الخامس: أنواع الضغوط المهنية
26	المطلب السادس: مصادر الضغوط المهنية
36	المبحث الثاني: الضغوط المهنية مستوياتها وأثارها واستراتيجيات مواجهتها
36	المطلب الأول: مستويات الضغوط المهنية
37	المطلب الثاني: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية
40	المطلب الثالث: تأثير الضغوط المهنية على الأداء
41	المطلب الرابع: استراتيجيات الضغوط المهنية
43	المطلب الخامس: النظريات
47	خلاصة

الفصل الثالث: أداء المعلمين

48	تمهيد:
49	المبحث الأول: الأداء
49	المطلب الأول : عوامل الأداء
50	المطلب الثاني : طرق قياس الأداء
51	المطلب الثالث: أساليب مواجهة مشكلة تدني الأداء
54	المبحث الثاني: المعلم
54	المطلب الأول: أهمية المعلم في العملية التعليمية
55	المطلب الثاني: مهام المعلم ومسؤولياته
57	المطلب الثالث: خصائص وأدوار المعلم
65	المطلب الرابع: واجبات وحقوق المعلم
67	المطلب الخامس: الصعوبات والعراقيل التي تواجه المعلم
73	المبحث الثالث: أداء المعلمين
73	المطلب الأول: تقويم أداء المعلم
73	المطلب الثاني: جودة أداء المعلم
74	المطلب الثالث: معوقات أداء المعلم
76	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في أداء المعلم
79	خلاصة

الفصل الرابع: منهجية الدراسة وعرض وتحليل النتائج

80	تمهيد
81	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة
81	المطلب الأول : الدراسة الاستطلاعية
81	المطلب الثاني : مجالات الدراسة
81	المطلب الثالث: إجراءات الدراسة
82	المطلب الرابع: أدوات الدراسة
83	المطلب الخامس: صعوبات الدراسة

84	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة البيانات
84	المطلب الأول: عرض و تحليل البيانات
105	المطلب الثاني : مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
107	المطلب الثالث: الاستنتاجات العامة للدراسة
108	خاتمة :
109	قائمة: المصادر والمراجع
	ملاحق: (الاستمارة + البطاقة الفنية للمؤسسة)
120	فهرس: الجداول
121	فهرس: الأشكال
122	فهرس: الموضوعات

تمحمد الله