

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



ضغوط العمل وأثرها على التقاعد المسبق في المؤسسات التربوية الجزائرية

دراسة ميدانية بمتوسطتي نصر الدين ديني وعائشة الباعونية

بدائرة بوسعادة ولاية المسيلة

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع - تخصص تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

الدكتور رحاب مختار

إعداد الطالبة:

أمساعد عائشة

السنة الجامعية: 2012-2013



تشكرات

قال الله تعالى : (رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي، وأن

أعمل صالحا ترضاه، وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين)

سورة النمل الآية 19.

نحمد الله ونشكره الذي وفقني في إنجاز هذا العمل المتواضع الذي يمثل قطرة في

بحور العلم والمعرفة، وعرفنا بالجميل أتقدم بوافر الشكل الجزيل إلى كل من قدم لي

يد العون والمساعدة سواء من قريب أو من بعيد وسواء بالكثير أو بالقليل ونخص

بالذكر أستاذي المشرف الدكتور رحاب مختار الذي لم يبخل علي بملاحظاته

ونصائحه فكان نعم المرشد ونعم الموجه لي .

كما لا أنسى أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى أساتذة معهد العلوم الاجتماعية، فرع تنظيم

وعمل الذين تتلمذنا على أيديهم

إهداء :

إلهي لا يطيب الليل غلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله عز وجل إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى روعي وريحانتي الجزائر

إلى روح الروح بلدتي الغالية بوسعادة

إلى من كلله الله بالهبة والوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من أجمل إسمه بكل افتخار، أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافهما بعد طول انتظار، وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد والدي العزيز عبد القادر ... أطال الله في عمرك

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب على معنى الحنان والتفاني إلى بسمه الحياة ويسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي، إلى أغلى الحبايب أمي الحبيبة عتيقة ... أطال الله في عمرها

إلى رمز الحنان جدتي الغالية ... خضراء أطال الله في عمرها وحفظها .

إلى سندي في هذه الحياة خالي العزيز عبد الدائم حفظه الله وإلى خالي أحمد وخالتي العالية وإلى روعي أعمامي البشير ولخضر رحمهم الله .

إلى من بهم أكبر وعليهم اعتمد إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدودها، إلى من عرفت معهم معنى الحياة اخوتي : سعيدة، فاطمة، ثامر وزوجته وبشير، والغالي محمد، فائزة، حدة، خضراء، تركية وآخر العنقود ونور حياتي إكرام .

إلى رفقاء دربي في هذه الحياة صديقاتي: حدة فضيلة، فوزية، وسيلة، نعيمة، فاطنة، فائزة، سارة، خاصة على صديقة الطفولة الأخت الغالية يحيايوي سارة .

إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم صفحتي

الفهرس

	شكر
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
	مقدمة
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
5	الإشكالية
09	الفرضيات
9	أسباب اختيار الموضوع
10	أهمية موضوع الدراسة
11	تحديد المصطلحات
16	الدراسات السابقة
الجانب النظري	
الفصل الثاني : ضغوط العمل والتقاعد المسبق	
	تمهيد
	المبحث الأول : ضغوط العمل
25	تعريف ضغوط العمل
26	مسببات ضغوط العمل
31	مصادر ضغوط العمل
35	انواع ضغوط العمل
37	مراحل ضغوط العمل
39	نماذج دراسة ضغوط العمل
43	الاعراض المرضية له
44	تأثير ضغوط العمل على الأداء
47	أثار ضغوط العمل
50	استراتيجيات التكيف مع ضغوط العمل
	المبحث الثاني : التقاعد المسبق

54	تعريف التقاعد
54	أسس سن التقاعد
55	العوامل الدافعة للتقاعد
56	نظام التقاعد في بعض الدول الغربية
58	نظام التقاعد في بعض الدول العربية
59	نظام التقاعد في الجزائر
60	انواع التقاعد
52	سلبيات التقاعد المسبق
63	ايجابيات التقاعد المسبق
64	التهيئة للتقاعد المسبق
	خلاصة
الفصل الثالث: النظريات المفسرة للضغوط	
	المبحث الأول : نظريات النسق
69	نظرية النسق النظري لاسبيلبيرجر
70	نظرية النسق الفكري لهنري موراي
	المبحث الثاني: نظريات الجسمية والاجتماعية
71	نظريات الجسمية
71	نظريات الاجتماعية
الجانب الميداني	
الفصل الرابع : التعريف بميدان الدراسة	
76	المنهج المتبع
77	أدوات جمع البيانات
78	العينة
79	مجالات الدراسة
الفصل الخامس : عرض وتحليل وتفسير النتائج	
82	عرض وتحليل وتفسير النتائج
100	مناقشة النتائج
	خاتمة
	قائمة
	المراجع

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
82	توزيع المبحوثين حسب الجنس	1
82	توزيع المبحوثين حسب السن	2
83	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	3
83	مدة ممارسة المهنة	4
84	الاستفادة من نظام التأمينات	5
85	نوع الجنس وعلاقته وبإدراك أضرار العمل	6
86	المستوى التعليمي وعلاقته بأداء الوظيفة برؤية واضحة	7
87	إدراك أضرار العمل وعلاقته بوجود التأمينات عليها	8
88	توفر الخدمات الإجتماعية	9
88	الاستفادة من الضمان الإجتماعي	10
89	يوضح المستوى التعليمي وعلاقته بمساعدة المشرف في أداء العمل	11
90	نوع الجنس وعلاقة رؤيته لعملية الإشراف داخل المؤسسة	12
91	نوع الجنس ورؤيته لنمط الإشراف الحالي مقارنة بالماضي	13
92	التخصص وعلاقته بوضوح التعليمات عنه	14
93	التخصص وعلاقة أدائه برؤية واضحة	15
94	التخصص وعلاقته بتوفر الإمكانيات لأدائه	16
95	التخصص وعلاقته بالشعور بأداء مهام خارجة عن الدور	17
96	التخصص وعلاقته بسوء المعاملة من طرف المشرف	18
97	التخصص وعلاقته بالشعور بأداء سلطة زائدة من طرف المشرف	19
98	الجنس وعلاقته بالظروف الفيزيكية كدافع لاتخاذ قرار التقاعد المسبق	20
99	نوع الجنس وعلاقته بتلقي صعوبات في الإتصال مع المدير	21

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
34	مصادر ضغوط العمل	1
41	نموذج جيسون لدراسة ضغوط العمل	2
42	نموذج كراينتر وكينيكي لدراسة ضغوط العمل	3
45	علاقة ضغوط العمل بالأداء	4
46	تأثير ضغوط العمل بالأداء	5

مقدمة:

مع التطورات والتغيرات التي تواجه المؤسسات اليوم وخاصة المؤسسات التربوية، على اعتبارها تحمل أهمية كبيرة في تكوين مخرجات تعليمية هامة يتم الاستثمار فيها لاعتبارها من بين المحركات الأساسية للنهوض بجميع القطاعات، فعلى المؤسسة أن تكون متماشية ومنكيفة ومواجهة لكل التقلبات التي تحدث في محيطها الخارجي والداخلي خصوصا، وهذا لا يكون إلا بنأهيل كل طاقات الموارد البشرية، والاستعمال الرشيد لإمكاناتها، وتسيير عملياتها بطرق عقلانية، لأن المؤسسات في معظم حالاتها تسعى إلى محاولة التطوير، والتغيير المستمر لما هو أحسن لتحقيق التكيف الدائم لمتطلبات البيئة الخارجية، لذا كان لزاما عليها الاهتمام بمختلف القضايا التي تعرقل نشاطها خاصة بما يتعلق بمدرسيها حيث من أبرز المشاكل التي تعاني منها المؤسسة التربوية هي تأثيرات ضغوط العمل، حيث أنه داخل مجالات العمل برزت ظواهر عديدة مثل: إرهاق ناتج عن الضجر، خاصة ضعف استيعاب جوانب الوظيفة، وتوتر العلاقة مع الرؤساء والزملاء، وأضرار العمل، كلها تؤثر على أداء الوظيفة، حيث أن هذا الموضوع ضغوط العمل، هو مشكلة عالمية انتشرت في كافة أنحاء العالم، وقامت العديد من الدول المتقدمة بدراسة هذا الموضوع لما له من تأثير بالغ على أداء الفرد والمؤسسة ككل، لأن ما يتعرض له الموظف من ضغوط داخل المؤسسة، لا تؤثر فقط على حالته الصحية والنفسية من اضطراب، وقلق، بل ينعكس على أدائه لوظائفه، كما أنه نتيجة ضغوط العمل، يصبح لزاما على العامل العزوف من المهنة، واللجوء إلى التقاعد قبل بلوغ السن القانونية، وهو ما يعرف بالتقاعد المسبق، ولهذا جاء تقسيم البحث إلى مقدمة ثم الفصل الأول خاص بالإطار العام للدراسة تناولت في الإشكالية وفرضيات الدراسة، وأسباب اختيار موضوع الدراسة، وأهمية موضوع الدراسة، أهداف الدراسة، تحديد المصطلحات، الدراسات السابقة، أما الفصل الثاني تم التطرق لضغوط العمل والتقاعد المسبق، وهو ينقسم إلى مبحثين، المبحث الأول يتضمن ضغوط العمل (مسببات ضغوط العمل، مصادره، أنواعه، مراحلها، نماذج دراسة ضغوط العمل، الأعراض المرضية له، تأثير ضغوط العمل على الأداء)، أما المبحث الثاني، يتضمن التقاعد المسبق

(أسس سن التقاعد، العوامل الدافعة للتقاعد، نظام التقاعد في بعض الدول الغربية، نظام التقاعد في بعض الدول العربية، نظام التقاعد في الجزائر، أنواع التقاعد، سلبيات التقاعد المسبق، إيجابيات التقاعد المسبق، التهيئة للتقاعد المسبق).

أما الفصل الثالث تم التطرق إلى النظريات المفسرة للضغوط وهو ينقسم إلى مبحثين، المبحث الأول يتضمن نظرية النسق النظري لاسبيلبيرجر ونظرية النسق الفكري لهنري موراي، أما المبحث الثاني يتضمن نظريات الجسمية والنظريات الاجتماعية، أما الفصل الرابع يتناول المنهج المتبع، أدوات جمع البيانات، العينة، ومجالات الدراسة، والفصل الخامس تم عرض وتحليل وتفسير النتائج ومناقشة النتائج، وخاتمة عامة لموضوع الدراسة.

1- الإشكالية :

لقد أصبح الاهتمام بالموارد البشرية وتطويرها من اهم ما يشغل بال المسؤولين في جميع المؤسسات ويرجع هذا الاهتمام الى كون الموارد البشرية تمثل عنصرا هاما من عناصر الانتاج ، كما انه لا يمكن ان تتم أي وظيفة في المؤسسة بدون توفير المهارات والخبرات البشرية اللازمة ، وتسعى الادارة بكافة المؤسسات الى تحقيق اكفاً استخدام القوى العاملة المتاحة لديها ولكن توجد الكثير من المشاكل التي تواجهها الادارة في سعيها لتحقيق الهدف، حيث يقع عليها عائق كيفية التعامل مع سلوك العمال ، حيث يشمل دراسة وتحليل تصرفاتهم بالإضافة الى سلوكهم في المؤسسة بهدف التوجيه هذا السلوك مع ما يتفق مع اهداف المؤسسة.

فالمؤسسات في العالم المعاصر بصفة عامة ، والمؤسسات في الجزائرية بصفة خاصة تسعى في معض حالاتها الى محاولة التطوير والتغيير المستمر لما هو احسن في محاولة منها لتحقيق التكيف والسيرورة الدائمة لمتطلبات البيئة الخارجية ، وكان لزاما عليها الاستثمار في الموارد البشرية باعتبارها الثروة الحقيقية في المؤسسة حيث تتمثل الغاية الاساسية للاستثمار الفعال للموارد البشرية وهو الاعتماد على تبني استراتيجيات مناسبة وتنفيذ الخطط والبرامج التي تعمل على تحسين اداء الموارد البشرية وتمكين المؤسسة من تحقيق الميزة التنافسية على المدى البعيد من خلال الاهتمام بالبناء العقلي والفكري والمعرفي للمورد البشري والبحث عن اليات الاستثمار في القدرات الفكرية بالاهتمام بمحتوى العمل عن طريق احتواء المؤسسة لهؤلاء الافراد من تحقيق ذواتهم من منطلق الحوافز المادية و المعنوية وتفعيل الاداء والعمل الجماعي من مبدأ خلق الولاء المتبادل بين الموارد البشرية والمؤسسة.

ومن هنا يتم ابراز العلاقة المتبادلة بين عملية التمكين الوظيفي للعامل وما تحمله في طياتها من اساليب وافكار علمية من جانب اكتشاف الطاقات الكامنة للفرد العامل في المؤسسات والاهتمام بهذه الطاقات والعمل على تنميتها وتوجيهها وفق سياسة هادفة .

ومن هنا يمكن ان نعتبر المسار الوظيفي للعامل انه العملية التي يتم من خلالها زيادة وعي وادراك الافراد العاملين لميولهم المهنية وقيمهم ، ونقاط قوتهم من خلال ما تتوفر عليه المؤسسة من معلومات حول الفرص الوظيفية ، وانه يتكون من مجموع المناصب المرتبطة التي تخطط مسبقا ويتم تعيين العامل فيها تدريجيا والتي تمتد طوال حياته المهنية المحددة قانونيا ، ولكن الفرد يمكن ان يضع حدا لمساره الوظيفي قبل السن القانونية للتقاعد وهذا ما يطلق عليه التقاعد المسبق ، بحيث يتمتع العاملون في الادارة العامة الى جانب حقوقهم ، وامتيازاتهم اثناء الخدمة بحقوق وامتيازات من نوع اخر بعد انتهاء خدمتهم ، وتتباين هذه الحقوق من دولة لأخرى ، واحيانا من موظف لأخر ، تبعا لسنوات خدمتهم ، فالمجتمعات ذات النظم المفتوحة بحكم فلسفتها تميل الى عدم تجسيد التمايز بين حقوق موظفي الحكومة وموظفي القطاعات الخاصة بخلاف المجتمعات ذات النظم المغلقة التي تسعى جاهدة الى ابراز هذا التمييز انطلاقا من مفاهيمها الداعية الى الضمان الاجتماعي ومسؤولية الدولة في توفير عيش افضل لمواطنيها بوجه عام وللعاملين في مؤسساتها بوجه خاص طالما انهم يقضون سنوات طويلة من حياتهم في خدمة المؤسسات العامة منها الحقوق التقاعدية حيث اسهمت التطورات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في ظهور فلسفة الضمان الاجتماعي ونظام التقاعد بوجه خاص ، ومن اهم الانظمة التي يقوم عليها المسار الوظيفي هو نظام التقاعد فهو مصطلح يشير الى الشكل النهائي لدورة الحياة الوظيفية او الى فترة التي تتبع مرحلة العمل ، وبالتالي انسحاب الفرد من القوى العاملة في المجتمع وهو من اهم الانظمة الحديثة التي اخذت بها جميع الدول وباعتبار الجزائر دولة سائرة في طريق النمو فان هذا المصطلح بشكل عام لم يكن معروفا قبل ثلاثين سنة تقريبا ، وفي السنوات الاخيرة ظهر ما يعرف

بالتقاعد المسبق أي قبل بلوغ السن النظامية أو القانونية ، او من وجهة نظر البعض تعتبر هذه الظاهرة مظهرا من مظاهر الانسحاب من المؤسسات وترك وترك مناصب العمل ، وعدم الاستمرار في استكمال السن القانونية للتقاعد ، لأنه داخل مجالات العمل عمت ظواهر عديدة مثل ارهاق العمل الناتج عن الضجر والضغط وحالات القلق والانهيار العصبي وغيرها ، وهذا من شأنه ان يترك انعكاسا على الصعيد النفسي والسلوكي والاجتماعي للفرد ، لاسيما الموظف الذي يواجه ظروف ومواقف متعددة كعدم ملائمة امكانيات الفرد و قدراته لظروف ومتطلبات الوظيفة التي يؤديها وضعف استيعاب الفرد لجوانب وظيفته ودورها واهميتها في المؤسسة ، وتؤثر علاقة الفرد مع الزملاء او الرؤساء وتعارض الدور وعدم كفاية الوقت المستغرق في اداء العمل والاضطرار للعمل لساعات اضافية وسوء بيئة العمل المادية ، فقد يكون المكان الذي تؤدي فيه الوظيفة يفتقر الى الحرارة والتهوية المناسبة او بعض الظروف الاخرى التي تعيق الموظف على اداء عمله وتؤكد هذه الشواهد الى ان العاملين في بيئة العمل المعاصرة يعانون من الاجهاد النفسي وان السبب الرئيسي هو الاسلوب المتبع ، واكثر العاملين عرضة للخطر اولئك الذين يشغلون وظائف غير محدودة الاهداف ولا يجدون دعما من قبل رؤسائهم او تماسكا في جماعاتهم مع تعرضهم لقد كبير من الضغط ليحسنوا ادائهم نتيجة عدم التقدير ، وعدم الاستقرار في العمل ، والغموض الوظيفي والاعتراب في بيئة العمل .

وضغوط العمل مشكلة عالمية انتشرت في كافة انحاء العالم لذلك اصبح لزاما على المؤسسات الاهتمام بها ودراستها لمحاولة الحد من اثارها السلبية ، حيث ترجع الى مجموعة من العوامل منها ما يتعلق بالمؤسسة والتي تنعكس على سلوكه وادائه المهني والاجتماعي مما يكون لها تأثيرا كبيرا على العمل .

وبالتالي فقد قامت العديد من دول العالم المتقدمة كالو.م.ا ودول أوروبا الى الاهتمام بموضوع ضغوط العمل ، لما لها من التأثير البالغ على الافراد والمؤسسات، ذلك لان ما يتعرض له الموظف من

ضغوط داخل المؤسسة لا يؤثر فقط على حالته الصحية والنفسية من اضطراب وقلق بل ينعكس على ادائه لوظائفه مما ادى بالباحثين والدارسين الى ضرورة معرفة اتجاهات الموظفين ومستويات ادائهم ومعرفة مواقفهم اتجاه وظائفهم للرفع من جودة الاداء الوظيفي بغية الوصول الى تغيير للعديد من سلوكيات الافراد غير المرغوب فيهم كالغياب والتأخر عن العمل .

اما بالنسبة للدول العربية اهتمت بموضوع ضغوط العمل لأنها اثرت الدراسات الميدانية من قبل الباحثين في مجالات مختلفة لأنه نتيجة ضغوط العمل يصبح لزاما على العامل الانسحاب من مهنته واللجوء الى التقاعد المسبق وبالتالي طرح السؤال الرئيسي :

- هل ضغوط العمل تؤدي الى التقاعد المسبق للعامل في المؤسسات الجزائرية ؟ .

وانطلاقا من هذا التساؤل الرئيسي تتدرج مجموعة من التساؤلات الفرعية هي كالاتي :

1. هل تؤدي اضرار العمل داخل المؤسسات الى التقاعد المسبق للعامل في المؤسسة الجزائرية ؟

2. هل غموض الدور يؤدي الى التقاعد المسبق للعامل في المؤسسة الجزائرية ؟

3. هل توتر العلاقات مع الرؤساء تؤدي للتقاعد المسبق في المؤسسات الجزائرية . ؟

2- الفرضيات :

1. تؤدي اضرار العمل داخل المؤسسة الى التقاعد المسبق للعامل في المؤسسة الجزائرية.

2. يؤدي غموض الدور الى التقاعد المسبق للعامل في المؤسسات الجزائرية .

3. توتر العلاقات مع الرؤساء تؤدي للتقاعد المسبق للعامل في المؤسسات الجزائرية .

3- اسباب اختيار الموضوع :

- هناك جملة من الاسباب التي دفعتني الى اختيار هذا الموضوع وهي كالآتي :

1/- اسباب علمية : تتمثل في :

1. محاولة التحكم اكثر في ادوات وتقنيات البحث العلمي .

2. قلة الدراسات والابحاث حول هذا الموضوع في الجزائر ان لم تقل انعدامها .

3. الرغبة في افادة واثراء مكتبة الكلية على الاقل ببحث علمي في مجال دراسة التقاعد المسبق وهذا

ما يفتح افاقا امام الباحثين .

4. الرغبة في دراسة هذا الموضوع والنظرة له بأهمية .

2/- اسباب عملية :

1. كبر عدد فئات المتقاعدين واشتمالها على شرائح متنوعة من المجتمع الى جانب تزايدها

باستمرار .

2. ابراز اهمية المورد البشري في المؤسسات والقيمة التي تتميز بها في المؤسسات المعاصرة .

3. الاهتمام بالموارد البشرية في المؤسسة من ناحية تطوير قدراتهم ومهاراتهم سواء المعرفية او

المهنية .

4. اصبحت ضغوط العمل اكثر انتشارا في التنظيم الجزائري مما يستدعي دراسة هذه الحالة .

4- اهمية الموضوع : يمكن ابراز اهمية الدراسة في :

1. لقد تزايد اهتمام المؤسسات بأسباب التقاعد المسبق لما له من تأثير على الاداء الكلي للمؤسسة .

2. كما تكمن اهميته من خلال كونه من المواضيع الحديثة .

3. محاولة دراسة التقاعد المسبق كموضوع جديد له ارتباط بتخصيص علم الاجتماع تنظيم وعمل

وابراز دوافعه على الساحة المحلية ، لمؤسساتنا لتكوين فكرة عنه وبالتالي العمل على اتباع برامج من

اجل تنمية موارد البشرية باعتبارها اهم المكونات الرئيسية للمنظمات .

4. ابراز اليات تطوير قدرات الموارد البشرية في اطار عملية الاداء التي اصبحت تعتمد على الاسس

العلمية ذات الاطار الاستراتيجي المرتبط بالاهداف الاستراتيجية للمنظمة

5. تقديم رصيда اضافيا من المعرفة العلمية حول موضوع الدراسة.

6. كما تكمن اهمية دراسة هذا الموضوع في معرفة ضغوط العمل معرفة تسمح بابراز اثارها على

التقاعد المسبق ومحاولة توفير المعلومات دقيقة حول الظاهرة ، فالمعرفة الجيدة لضغوط العمل

وادراكها تؤدي الى نتائج ايجابية على مستوى الفرد والمؤسسة .

7. تسليط الضوء على ضغوط العمل الياتها واطارها بغية ايجاد حلول وتفسيرات لها

8. حساسية الموضوع حيث تتبثق عنه عدة تأثيرات سلبية تتطلب المعرفة والنقصي .

5_ اهداف الدراسة : تكمن اهداف الدراسة في :

1. التعريف بالتقاعد المسبق والاهتمام بالموارد البشرية في المؤسسات.
2. الكشف عن مصادر الضغوط داخل المؤسسات الجزائرية سواء العامة او الخاصة .
3. محاولة توجيه افكار المسؤولين في مؤسساتنا الى الاهتمام بالموارد البشرية المكونة للمؤسسات وابرار اهمية الاستثمار في هذه الموارد من اجل تحقيق الفعالية التنظيمية.
4. نقل الدراسة من حقل معرفي هو علم النفس الى بناء معرفي اخر وهو علم الاجتماع تنظيم وعمل.
5. تسليط الضوء على ظاهرة ضغوط العمل وتأثيرها على التقاعد المسبق .
6. فهم العلاقة الترابطية بين ضغوط العمل والتقاعد المسبق .
7. اقتراح بعض الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل .

6- تحديد المصطلحات .

اولا : الضغط :

1- لغة : ضغط ، الضغط ، والضغط ، عصر الشيء الى شيء ، ضغطه ، يضغطه ، ضغطا ، زحمة

الى حائط ونحوه ومنه ضغطه الغير

وفي الحديث : لتضغطن على باب الجنة أي تزحمون يقال ضغطه اذا عصره وضيق عليه وقهره

، وضغط عليه واضغط ، تشديد عليه في عزم او نحوه .¹

2- اصطلاحا :

¹ابن منظور : معجم لسان العرب.ط1.دار صادر للطباعة والنشر ، الجزء 9 ، بيروت 2005 ، ص 283 .

هي ردة فعل واعية او غير واعية على التهديدات التي تواجه الفرد سواء كان ذلك حقيقيا او من نسج الخيال ، ويتولد عنها شعور بالألم والذنب والتعاسة ، والوحدة ، والارتباك .

ويتعرض الافراد في المؤسسات (الشركات / المؤسسات) الى ضغوط تنجم عن متطلبات

الاعمال التي يزاولونها ، مما يترك اثرا سلبيا في صحة الانسان .¹

الضغط : هو حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة ومحددات او متطلبات مرتبطة بما يرغب به ولكن

النتائج المرتبط بها تدرك على انها غير مؤكدة ومهمة .²

تعريف (walt shafer) للضغط : بانه عبارة عن استثارة العقل والجسم معا لمتطلبات المفروضة عليهما

3 .

كما يعرف John Adams : بانه حالة من الاجهاد التي تتعرض لها العواطف ومشاعر الفرد .⁴

ويعرفه hellrisezel slosum : للضغط بانه يحدث نتيجة انفعالات الافراد للاستجابة لإشباع

حاجاتهم الوجدانية والبدنية طبقا لما تفرضه المواقف والظروف من متطلبات خاصة .⁵

¹ سمير الشوكي : المعجم الاداري ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، الاردن 2006 ، ص 206 .

² (3) ماجدة العطية ، سلوك المؤسسة سلوك الفرد والجماعة ، ط1 ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، العراق ، 2003 ، ص 371 .

³ سيد محمد جاد الرب : السلوك التنظيمي موضوعات وتراجم وبحوث ادارة متقدمة ، د ط ، مطبعة العشري ، 2005 . ص 507 .

⁴ المرجع نفسه . ص 507 .

⁵ المرجع نفسه . ص 507 .

- اما الضغوط اجمالا : فيرجعها احد الكتاب الى الكلمة اللاتينية (strinze) والتي تعني يسحب بشدة واستخدمت كلمة ضغوط في القرن 18 لتعني اكراه ، وقسر ، وجهد قوي ، واجهاد وتوتر لدى الفرد او اعضاء الجسم او قواه العقلية .¹

ثانيا : العمل اصطلاحا :

- يشير المصطلح بمعناه العام الى أي نشاط او جهد موجه نحو انجاز هدف معين ، وقد يشير الى العمال اليدويين بما في ذلك عمال المصنع والمؤسسة وعمال البناء وجميع العمال الذين يعتبر عملهم فيزيقيا اكثر منه اجتماعيا او عقليا ، وهذا لا يفرق بين العمال الماهرين او شبه الماهرين او غير الماهرين .²

ثالثا : تعريف ضغوط العمل :

اصطلاحا : هي تجربة ذاتية تؤدي الى خلق مرحلة من عدم التوازن النفسي والعضوي داخل الفرد ، وهي نتاج عوامل بيئية او تنظيمية او فردية .³

تعرف انها أي خاصية لبيئة الوظيفة تمثل تهديدا للفرد مثل مطالب العمل التي لا يستطيع الوفاء بها او امدادات غير كافية لمواجهة احتياجاتها .⁴

¹ حسين حريم ، السلوك التنظيمي سلوك الافراد والجماعات في منظمات العمال ، د ط - دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، بدون سنة . ص 283 .

² محمد عاطف غيث ، قاموي علم الاجتماع ، د ط ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 1997 ، ص 295 .

³ سمير الشويكي ، المعجم السابق ، ص 206

⁴ فاروق عبده فلييه والسيد محمد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية ، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، 2005 . ص 305 .

عرفه الكاتبان . tvamcevish . mattson ببساطة على انه استجابة متكيفة نتيجة عمل او ظرف او

حدث خارجي ، يضع متطلبات خاصة بدنية او نفسية على الشخص.¹

التعريف الاجرائي :

- هو عدم قدرة الفرد على التوافق بينه وبين المواقف التي يتعرض لها في محيط عمله .

- مفهوم التقاعد :

يعرفه كمنج 1961 : بانه انتقال من مرحلة العمل المتواصل الى مرحلة تتسم بالراحة و الهدوء .

ويعرفه اشتيلى 1967 : هو الحالة التي يكون الفرد فيها مرغما او مختارا ليعمل اقل ساعات الدوام

المعتادة ويكون جزء من دخله على الاقل من معاش التقاعد اكتسبه نتيجة سنوات في الخدمة .²

التقاعد المسبق :

عرفه الغامدي بانه طلب المعلم التابع لوزارة المعارف للتقاعد قبل بلوغ الستين او قبل بلوغ سنوات

الخدمة الاربعين سنة .³

كما عرف بانه صورة من صور العزوف عن مهنة التعليم وهي ظاهرة تعاني منها الدول العربية

عامة .¹

¹ حسين حريم ، المرجع السابق ، ص 283 . 284 .

² سعيد بن احمد الشويل الغامدي ، اتجاهات المعلمين نحو التقاعد المبكر وعلاقته ببعض المتغيرات ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الارشاد النفسي ، جامعة ام القرى ، مدينة مكة المكرمة ، 2001 . ص 34 .

³ سعيد بن احمد الشويل الغامدي . 2001 . مرجع السابق . ص 42 .

كما عرف انه مرحلة الانذار او التفكير في التقاعد بداية من سن 55 خاصة مع الانظمة

القانونية التي تعمل بعدد سنوات العمل وليس بالسن القانوني الذي هو في حدود ال 60.²

- كما يعرف انه المرحلة التي يجوز للموظف نفسه عند بلوغه سن معين لا تقل عن 50 سنة او عندما

يكمل في خدمة الدولة عددا محددًا من السن لا يقل في معظم التشريعات عند 15 سنة وهذا ما يعرف

بالتقاعد المبكر.³

التعريف الاجرائي :

التقاعد المسبق هو اختيار العامل انهاء خدمته قبل بلوغ السن النظامية ستون سنة .

تعريف المؤسسة :

تعرف بانها وحدات انتاجية او تجمعات بشرية تتشا بقصد الوصول الى اهداف معينة.⁴

¹ سلامة ممدوحة ، 1988 ، العمل والتقاعد، في مجلة علم النفس ، العدد 2 . الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ص 91 .

² د. نورالدين حروش . ادارة الموارد البشرية . ط1 . دار الامة للطباعة والترجمة والتوزيع . برج الكيفان . الجزائر . 2011 . ص 166 .

³ عامر خيضر كبيسي . ادارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية . منشورات المؤسسة العربية للتنمية العربية الادارية . القاهرة . 2005 . ص 298 .

⁴ جمال عوض السيد . ابو الحسن عبد الموجود . الادارة المعاصرة في منظمات الاعمال الاجتماعية . المكتب الجامعي الحديث . ط3 . الاسكندرية . مصر . بدون سنة . ص 56 .

كما تعرف بانها كينونة اجتماعية تتكون من وعي وادراك وشعور وتهدف الى تحقيق هدف او اهداف معينة ، وهذا يعني انها تتكون من شخصين او اكثر راغبين في التعاون مع بعضهم والعمل من اجل تحقيق هدف معين .¹

كما تعرف بانها هيكل من الافراد او هيكل من الوظائف ويرى البعض انها عبارة عن موارد من الافراد والمواد والآلات والمال والطاقة اما عالم الاجتماع فيرى بانها هيكل تنظيمي ،وكيفية التعامل مع البيئة المحيطة بالمؤسسة.²

التعريف الاجرائي :

- المؤسسة هي النواة الاساسية للإنتاج وهي مجموعة من الافراد يتفاعلون مع بعضهم البعض لتحقيق اهداف تخدم اهدافهم الشخصية ، واهداف عامة للمنظمة وذلك عن طريق تحقيق الفاعلية العالية لها .

7- الدراسات السابقة :

هناك العديد من الدراسات منها الاجنبية ومنها العربية التي تبحث و تحاول علاج الاثار السلبية لضغوط العمل ومعرفة دوافع التي تدفع الموظفين عموما للتقاعد المسبق منها :

¹ كامل محمد المغربي . ادارة . اصالة المبادئ ووظائف المنشأة ومع حداثة وتحديات القرن 21 . ط1 . دار الفكر للنشر والتوزيع . الاردن . 2007 . ص 80 .

² فريد راغب النجار . السلوك التنظيمي الاستراتيجي . مهارات وفنون . الدار الجامعية . مصر . 2009 . ص 276

الدراسة الاولى :

قام بها الطالب محمد صلاح الدين ابو العلا تحت اشراف د. رشيد عبد اللطيف وادى بعنوان ضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي وهي رسالة لنينل الماجستير في العلوم التجارية والتي اجريت على المدار العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة سنة 2003 .

وانطلاق الباحث من اشكالية : ما اثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي للمدار العاملين في وزارة الداخلية والامن الوطني في قطاع غزة ؟

اما عن فرضيات الدراسة فهي :

1. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى صراع الدور وعلاقته بضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي .

2. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين غموض الدور وعلاقته بضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي .

3. هناك علاقة ذات دلالة الاحياء الوظيفية وعلاقتها بضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي .

اما بالنسبة لمنهج الدراسة : فقد قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، اما عن الأداة المستعملة فهي الاستبيان .¹

¹ محمد صلاح الدين ابو العلا : ضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي ، اطروحة لنيل الماجستير في العلوم التجارية تحت اشراف د. رشيد عبد اللطيف وادى كلية التجارة ، قسم ادارة الاعمال ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، 2009 .

عينة الدراسة : استخدام الباحث العينة العشوائية الطبقية ، وقد بلغ حجم العينة 200 من المدراء بوزارة الداخلية ، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاصة للدراسة 147 استبيان أي 73 % من مجموع الاستبيانات .

اما عن اهداف الدراسة :

1. التعرف على مستويات ضغوط العمل لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة .
2. التعرف على درجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة .
3. التعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة .

بالنسبة للنتائج التي توصلت اليها الدراسة :

1. ان 81% من افراد المجتمع الدراسة تتراوح اعمارهم ما بين 25-40 عام .
2. ان اغلبية افراد المجتمع الدراسة يعملون في الشق العسكري من وزارة الداخلية حيث بلغت نسبتهم 79% وعددهم 117 مدير و 20,4% يعملون في الشق المدني بواقع 30 مدير من اصل 147 مدير .
3. ان اكثر افراد المجتمع الدارسة في الشق العسكري يعملون في جهاز الشرطة ، حيث بلغت نسبتهم 27,2% ثم يليه جهاز الامن الداخلي ونسبتهم 17,7%

وبالتالي فان هذه الدراسة تناولت موضوع ضغوط العمل واثره على الولاء التنظيمي اما الدراسة الحالية كانت حول موضوع ضغوط العمل واثرها على التقاعد المسبق في المؤسسات الجزائرية وتلتقي هذه الدراسة مع الدراسة الحالية بانها تناولت ضغوط العمل وتكمن الاختلاف فان الاولى ربطت ضغوط العمل بالولاء التنظيمي ، والحالية بالتقاعد المسبق ويكون الاختلاف ايضا في ميدان الدراسة .

الدراسة الثانية :

اجرى قريس 1985 grubbs دراسة تحت عنوان طريقة القياس المتعدد للعلاقة بين العمل واتجاهات التقاعد حيث قام عام 1974 بإجراء مقابلات مع 1870 من الموظفين الذكور في وظائف متعددة ، وفي نفس العام اعيدت المقابلات¹ ، حيث تم الاستفادة من هذه الدراسة في موضوع دراستنا لأنها كشفت عن نظام التقاعد واتجاهاته ، بحيث تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية لان اختلاف كان في الظاهر والمضمون لانها تناولت التقاعد في سنه القانوني ، اما دراستنا الحالية فتتناول التقاعد قبل بلوغ السن القانونية وهو ما يعرف بالتقاعد المسبق .

وتوصلت هذه الدراسة الى نتائج هي وجود معامل ارتباط ضعيف بين الاتجاه نحو العمل والاتجاه نحو التقاعد ، ما يعني انه كلما كان الاتجاه سالبا نحو العمل كان الاتجاه اقوى نحو التقاعد .

¹ العنبي محمد الزويد ، نظام الخدمة المدنية وتطبيقاته في المملكة العربية السعودية ، مكتبة العبيكان ، الرياض ، 1996

الدراسة الثالثة :

قام بن تنباك 1416هـ باعداد دراسة عن العلاقة بين نظام تقاعد هيئة التدريس و الاستثمار البشري في الجامعات السعودية ، حل فيها اراء 223 عضوا من اعضاء هيئة التدريس في كل من جامعة الملك عبد العزيز ، بجدة و جامعة ام القرى بمكة المكرمة و الجامعة الاسلامية بمدينة المنورة و هذه الدراسة تختلف عن الدراسة الحالية لانها كشفت عن كيفية الاستثمار في المورد البشري وعلاقته بالتقاعد في الجامعات السعودية بينما الدراسة الحالية فتناولت ضغوط العمل واثرها على التقاعد لكن قبل بلوغ سنه القانونية في مؤسسات جزائرية ومن نتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة هي :

عدم مناسبة سن 60 لتقاعد اعضاء هيئة التدريس ، تقاعد عضو هيئة التدريس عند 60 يؤثر سلبا على الجامعة و على العضو ، كما انه يحدث هدرا لاستثمار بشري عالي الكلفة .

الدراسة الرابعة :

قامت اللعبون 1418هـ بإعداد دراسة وصفية عن اتجاهات المرأة السعودية العاملة نحو التقاعد المبكر على عينة مكونة من 285 موظفة من قطاعات الرئاسة العامة لتعليم البنات، وزارة الصحة ، وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية ، جامعة الملك سعود ، وجامعة الامام ، وكانت نسبة المعلمات في التعليم العام 88% من حجم العينة و هذه الدراسة تختلف عن الدراسة الحالية حيث انها خصت فئة النساء أي اتجاه المرأة السعودية العاملة نحو التقاعد المسبق اما الدراسة الحالية فتناولت ضغوط العمل وعلاقتها بالتقاعد المسبق ، ولقاء الشبه بين الدارستين كلاهما تناولت التقاعد المسبق ، وقد توصلت هذه الدراسة الى عدد من النتائج هي : وجود اتجاه قوي نحو التقاعد المبكر ، نتيجة للضغوط الاجتماعية والاسرية ، وللرغبة في التفرغ لشؤون الاسرة .

كذلك بينت الدراسة ان لصحة المرأة تاثير قوى على اتجاهاتها نحو التقاعد المبكر .

الدراسة الخامسة :

اجريت دراسة وصفية في جامعة المسيلة 2012 بعنوان اتجاهات المعلمين نحو التقاعد المبكر في مجال علم النفس تخصص تكوين و تسيير في قطاع التربية حيث تم الاعتماد في اختيار العينة على الطريقة العشوائية ، وتم اختيار 64 معلم ومعلمة من مجموع 631 وقد اختيرت هذه العينة من المدارس الابتدائية لبلدية بوسعادة أي تخص 06 ابتدائيات .

هذه الدراسة تختلف عن الدراسة الحالية لانها تهتم بالاتجاهات نحو التقاعد المبكر تخص فئة المعلمين اما الدراسة الحالية فتناولت التقاعد المسبق من ناحية تاثير ضغوط العمل عليه وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج ، تؤكد صحة الفرضيات ، وهي : انها توجد اتجاهات ايجابية نحو التقاعد المبكر في بعده الاجتماعي والنفسي ، و توجد ايضا اتجاهات ايجابية نحو التقاعد المبكر في بعده الوظيفي و المادي ، وتوجد اتجاهات ايجابية نحو التقاعد المبكر في بعد الصحة الجسمية .

الدراسة السادسة :

دراسة (الجبر والهدود 1991¹) بعنوان ظاهرة تقاعد المعلمة الكويتية واسبابها حيث تم اخذ عينة من المعلمات الكويتيات ، وتم البحث في اسباب تقاعدها وتناولت هذه الدراسة متغيرات متعلقة بشخصية المعلمة و الظروف الاقتصادية و المهنية و الادارية التي دفعتها الى التقاعد وهذه الدراسة تختلف عن الدراسة الحالية حيث انها تبحث عن اسباب التقاعد المسبق للمعلمة الكويتية أي خصت في البحث عن اسباب للمعلمة الكويتية كما ان تشبه الدراسة الحالية في المضمون نوعا ما و بالتالي توصلت الدراسة الى مجموعة نتائج هي :

¹ الجبر زينب ، والهدود دلال ، 1991 ، ظاهرة تقاعد المعلمة الكويتية واسبابها ، دراسة ميدانية ، مجلة الملك سعود العلوم التربوية ، المجلد الثالث ، الرياض . ص 359.

1. ان المعلمة تتقاعد في سن عن خبرة 15.16 سنة و ان المواد الدراسية اكثر ارتباطا بالتقاعد في

عينة الدراسة هي اللغة العربية.

2. ان اكثر المتغيرات هي الحالة الاجتماعية و المادة الدراسية التي تدرسها

3. الظروف الادارية و المهنية ، من قلة الحوافز المادية و المعنوية تدفع المعلمة الكويتية للتقاعد

المبكر .

تمهيد :

يتعرض الناس في حياتهم ، بصفة عامة الى عدد كبير من مصادر الضغط اذ انهم يواجهون في بيئة العمل انواعا معينة مثل : كثرة العمل ودقة مواعيد الانجاز ومستوى المسؤولية ، وصعوبة انشاء العلاقات مع الرؤساء والزملاء ، واخطاء العمل وظروفه القاسية من برودة اوحرارة اورطوية .

ومن المؤكد ان وظائف معينة تتضمن مصادر ضغط اكثر بكثير من غيرها فمثلا : تتضمن وظائف الجراحين ضغطا عاليا ، نظرا لان حياة الاخرين تعتمد على دقة الاداء ، بينما تتضمن وظائف اخرى مثل : وظائف رجال الشرطة ، ورجال الاطفاء ، ايضا قدرا كبيرا من الضغط ، لان سلامة من يقومون بهذه الوظائف مهددة بالخطر دائما ، وهناك مهن من نوع ثالث مثل وظائف من يعملون في مجال البنوك اوالخدمة في الفنادق اومديري المكاتب وموظفيها .

حيث يتعرض امثال هؤلاء الى الضغط ناتج عنه كثرة العمل واستمرارية باخنصار تعرض معظم الوظائف ان لم تكن جميعا ، من يقومون بها لنوع من الضغوط المتباينة في تأثيرها .

يعتبر التقاعد ظاهرة جديدة نجت عن التحول إلى المجتمع العصري الصناعي و كان يرجى منها أن تكون وسيلة لرفع الظلم و القسوة عن الموظفين و العمال. الذين كانوا يعملون طوال حياتهم من دون أي ضمانات أو حقوق، فالتقاعد عملية ايجابية فيها احترام و تقدير للإنسان تحفظ له كرامته و إنسانيته و تؤمن له حياة كريمة ليعيش سنوات حياته الأخيرة بأمان واطمئنان.

ويعتبر التقاعد في الوظائف الرسمية في الدولة لحظة مهمة في عمر الإنسان و هي في سن

الستين و أحيانا حالات خاصة.

المبحث الأول : ضغوط العمل :

1- تعريف ضغوط العمل :

يعرف cooper. Marsball الضغوط الوظيفية بانها مجموعة العوامل البيئية (مثل غموض الدور وصراع الدور وظروف العمل السيئة والاعباء الزائدة). والتي لها علاقة باداء عمل معين ¹ .

ضغوط العمل هي مجموعة سلوكيات الفرد الناتجة عن حالته النفسية والجسمانية كرد فعل للمثيرات التي يواجهها في بيئة العمل ² .

يعرفه الكاتبان matteson , Ivancervish ضغط العمل على انه استجابة متكيفة تعدلها وتتوسطها خصائص الشخصية أو عملياتها النفسية التي هي (الاستجابة) نتيجة عمل او ظرف او حدث خارجي ، يضع متطلبات خاصة بدنية او نفسية على الشخص ³ .

ضغط العمل بمعناه الواسع عدم القدرة على التوافق اوضعف التوافق بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله ، بحيث يدرك الفرد عدم كفاية قدرته لمواجهة متطلبات المحيط التي تشكل عبئا ثقيلًا عليه ⁴ .

1 سيد محمد جاد الرب- السلوك التنظيمي موضوعات وتراجم وبحوث وادارة متقدمة-مطبعة العشرى - 2005 . ص 5081 .

2 مصطفى محمود ابوبكر، الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ص 132 .
حسين حريم - السلوك التنظيمي (سلوك الافراد والجماعات في منظمات العمال)- دار حامد للنشر والتوزيع - عمان - ص 284 .

محمد حسن محمد حمادات - السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية - ط1 - دار حامد للنشر والتوزيع - عمان . 2008 . ص 162 ⁴

ويعرفها (زيلاحي وولاس) تاثير داخلي يخلقه حالة من عدم التوازن النفسي والجسمي داخل الفرد وينجم عنه عوامل من البيئة الخارجية او المنظمة او الفرد ذاته .¹

وضغوط العمل تعرف على انها "اية خاصة لبيئة الوظيفة تمثل تهديدا للفرد مثل : مطالب العمل التي لا يستطيع الوفاء بها او الامتدادات غير الكافية لمواجهة احتياجاتها ويصورون ضغوط العمل على انها عدم تلاؤم بين المطالب العمل والتزاماته ، ومهارات العامل وقدرته .²

2 - مسببات ضغوط العمل :

اولا: مسببات ضغوط تتعلق بالفرد :

1- زيادة عبء الدور : والناتج عن .

- زيادة محتوى الوظيفة واهدافها عن القدرات الذهنية او العقلية للفرد
- ارتفاع متطلبات اعباء الوظيفة وواجباتها ومسؤولياتها عن امكانيات الفرد الفنية.
- دم كفاية الوقت المستغرق في اداء العمل والاضطرار للعمل لساعات اضافية دون القدرة على الوفاء لمتطلبات الوظيفة .
- عدم كفاية الجهد المبذول في اداء المهام الوظيفية ومتطلباتها رغم القيام بعمل اضافي .
- الاحساس بالخطر والتهديد نتيجة عدم القدرة على انجاز الاعمال .

1 محمد حسن محمد حمادات . المرجع السابق ص 163 .

فاروق عبده فليبه والسيد محمد عبد المجيد . السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية . ط1. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة . عمان 2005. ص 305.

- الاتجاه الى سلوك بعض العادات السيئة مثل : التدخين وغيرها .¹
- الاحساس بالتوتر في العمل نتيجة التخوف من مستوى الاداء وتقييم الكفاءة .²

2- غموض الدور: والذي ينتج عن :

- عدم ملائمة امكانيات الفرد وقدرات لظروف ومتطلبات الوظيفة التي يؤديها ، سواء بزيادة او نقص او عدم توافق الامكانيات والقرارات مع متطلبات العمل في الوظيفة
- غياب او عدم كفاية او عدم دقة المعلومات والبيانات التي تتوفر للفرد عن الوظيفة او عمله سواء من حيث الواجبات والعلاقات او نتائج الاعمال .
- عدم اضعف استيعاب الفرد لجوانب وظيفته ، ودورها واهميتها في المنظمة .

3- تعارض الدور : والنتائج عن :

- تداخل وتشابك وتعارض واجبات الوظيفة التي يشغلها الفرد مع واجباته ومسؤولياته الاسرية او العائلية .
- تعرض واجبات الوظيفة مع اهتمامات وهوايات الفرد الشخصية سواء الثقافية والاجتماعية او الرياضية والترفيهية .
- احساس الفرد انه يؤدي مهام وظيفة معينة غير محببة الى نفسه لكي تتعارض مع ميوله واتجاهاته وطموحاته ومن ثم يشعر بالاستياء وعدم الاستمتاع باداء المهام .

1 مصطفى محمد ابوبكر . المرجع السابق . ص 140 .

2 مصطفى محمد ابوبكر . المرجع السابق . ص 140 .

4- تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان ويلعب المشرف ونظام الادارة دورا هاما في هذا المجال ، فعدم وجود بطاقات وصف للعمل . يقوم المشرف باطلاع الافراد عليها ، وعدم شرحه لها يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل ، وقد ترجع صعوبة العمل احيانا الى ان كمية العمل اكبر من بطاقة الوقت الخاصة بالاداء .

5- مشاكل الخضوع للسلطة :

تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية ، فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤسيه وعادة مايطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء ومنه يؤدي الى الشعور بالتوتر لدى البعض .

6- اختلاف الظروف العمل المادية :

ان اختلاف ظروف العمل المادية من اضاءة وحرارة ورطوبة وضوضاء وترتيب مكان العمل ، وغيرها من الظروف يمكن ان تؤدي الى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه وهذا يؤدي بالطبع الى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط .¹

ثانيا : مسببات الضغوط الناشئة عن جماعة العمل :

هناك بعض الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها الفرد ومن اهم هذه الضغوط :

▪ الافتقار الى تماسك الجماعة .

احمد ماهر . السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات . ط7.الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع. الاسكندرية. 2000.

¹ص404.

- افتقار الفرد الى دعم الجماعة ومؤازرتها .
- التنزع والصراع بين افراد الجماعة ويمكن للمدير اوالمشرف ان يتسبب في كثير من ضغوط
للافراد الذين يشرف عليهم .
- افتقار الفرد الى الدعم .
- عدم اظهار الاهتمام بالفرد.
- ممارسة اشراف وتوجيه غير مناسب .
- السعي لايجاد بيئة عالية الانتاجية .

ثالثا : ضغوط تسببها المنظمة :

لقد حدد الكاتب luthans المسببات المنظمة للضغوط على النحوالتالي :

1- عوامل تتعلق بسياسات المنظمات :

- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز .
- تقييم اداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة .
- قواعد غير مرنة .
- اجراءات غير واضحة .
- واجبات وظيفية غير واقعية .

2 الهيكل التنظيمي : ويتضمن الجوانب التالية :

- المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات .
- فرص محددة في الترقية والتقدم ، درجة عالية من الرسمية .

3- ظروف العمل :

- تلوث الهواء – تواجد مواد كيميائية سامة ومواد اشعاعية .
- مخاطر على امن وسلامة الفرد – الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة .

4- العمليات: وتتضمن :

- اتصالات ضعيفة .
- تغذية راجعة محدودة وضعيفة حول الاداء .
- نظم رقابة غير عادلة
- معلومات غير مناسبة.¹

1 حسين حريم .المرجع السابق .ص 289.290.291 .

3 - مصادر ضغوط العمل :**أولاً : المصادر الفردية لضغوط العمل :**

يمكن القول ان الاسباب الفردية للضغوط عديدة ومتنوعة وان تغير الحياة نفسها وبذاتها لا يمكن ان يوضح طبيعة الضغط بصورة كاملة ، وثمة سبب اخر اكثر اهمية يتمثل في ان العوامل الباعثة لضغط قد تختلف من شخص لآخر .

تختلف مصادر الضغوط الفردية بوضوح عن تلك المصادر اللازمة للوظيفة او شخصية الفرد وهي في الواقع عوامل في حياة الفرد يمكن ان تولد هذه الضغوط .¹

ثانياً : المصادر التنظيمية :

تتسبب عوامل معينة في بيئة العمل قدرا كبيرا من الضغط ، فواجبات العمل ذاتها والمتطلبات النفسية والجسدية الضرورية لاداء العمل قد تؤدي في كثير من الاحيان الى الضغط فينشأ بعض الضغط عن قيام الفرد بواجباته ، فقد تتطلب المهنة سرعة عالية جدا اوانتاجا بكميات هائلة اوتركيزا ذهنيا لفترات طويلة ، فالعمل المرهق مصدر اساسي من مصادر الضغط ، وربما يشعر الفرد الذي لا يجد ما يكفي من الواجبات للقيام (ظاهرة عدم الاستخدام) بقدر كبير من الضغط .²

وهناك مصادر اخرى للضغوط :

1 مصطفى محمود ابوبكر . المرجع السابق . ص 148 - 149 .

2 فارس حلمي - علم النفس الصناعي والتنظيمي - دار الشروق للنشر والتوزيع - عمان - 1999 ص 292-293 .

1- الضغوط الناجمة عن الكوارث الطبيعية :**أ - كثرة الاعمال :**

ان حجم العمل المتوقع يعتبر مسببا للضغط اذا زادت اعباء العمل بسبب الآخرين أو مبادرة فردية دون مبررات واضحة صار العاملين في موقف صعب، إذ عليهم أن ينجزوا عدة أعمال في وقت واحد مما يؤدي إلى الإرهاق والإجهاد.

ب- الخوف من الفشل:

عندما يكلف رئيس العمل موظفا أو مجموعة الموظفين بأداء عمل أو مهمة دون معرفة طبيعتهم وإمكانياتهم أو مهاراتهم وقدراتهم الوظيفية فإنه يضعهم في حالة ضغط العمل غاية الشدة، حيث يراود الموظف مخاوف الفشل ويدور بذهنه أثناء القيام بالعمل مشاعر مثيرة للقلق وتوقع الفشل والسقوط مع ما يتبع ذلك من أخطاء العمل.

ج- عدم توفر الدعم الكافي:

من أكثر الأسباب شيوعا لضغوط العمل وسائل الدعم لأداء الوظيفة، إذا كانت الميزانية غير كافية والأدوات في ملائمة والتعاون ضعيف بين الزملاء، فإن التوتر يسود موقع العمل وتستنزف طاقات الموظفين.

د- اضطراب العلاقة بين الموظف ورئيسه:

من أكثر الأسباب شيوعا لضغوط العمل انتشارا على الإطلاق. فإذا كان التعليل مع شخص غير متفاهم في الحياة العملية يخلق حالة من الضغط، فإن المشكلة تكون مهددة في مجال العمل خاصة إذا كان هذا الشخص يمتلك قوة أكثر منك بحكم كونه رئيس العمل ويزيد من سوء الموقف إذا كان الرئيس

غير كفاء إداريا أوفنيا فإنه غالبا ما يلقي اللوم على الآخرين إذا حدث خطأ ما ولا يقبل مناقشة حتى لا يواجه عيوبه وهذا يخلق حالة اللأمان وعدم الثقة بين الرئيس والمرؤوس.¹

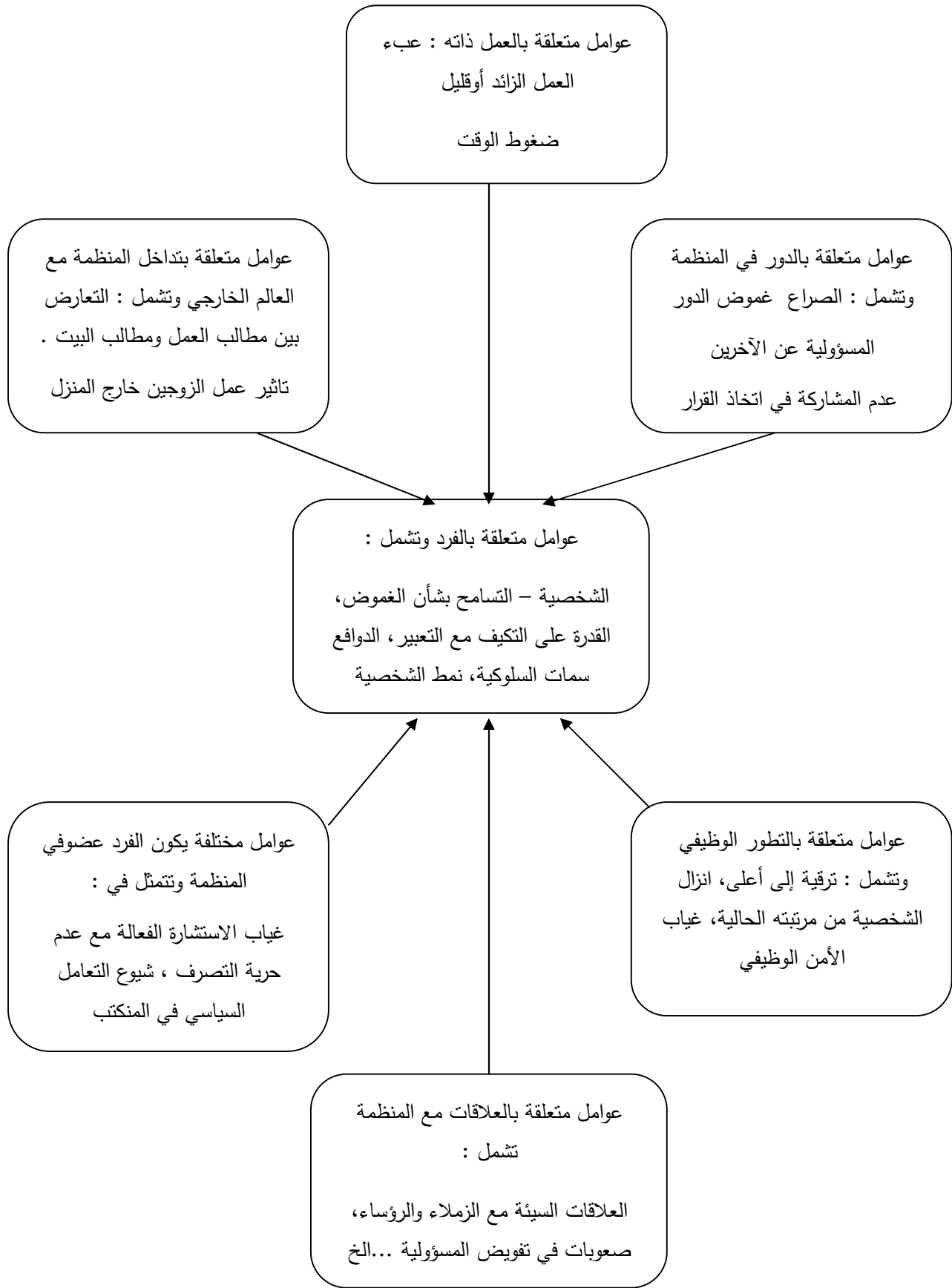
ثالثا: المصادر البيئية:

عادة ما يكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة متعددة على الفرد والمنظمة، تشمل هذه العوامل على الحالة الاقتصادية والاتجاهات السياسية والقانونية الاجتماعية والثقافية فمع الظروف الاقتصادية السيئة ظهر القلق حول وظائف وبين العيش فمثلا يمكن أن يكون حالة الكساد ضاغطة على الأفراد والمنظمات مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة ويمكن للحركات أن يكون سببا في إحداث الضغط ويتضح ذلك من نتائج الحركة الداعية لحقوق الإنسان والقضاء على الفقر ودعم أومعارضة الحكومات الأجنبية في طريقة تفكير الناس وأدائهم وسلوكهم أيضا يمكن النظر في الآثار المحتملة للعوامل السياسية والاجتماعية، فيتزايد الضغط خلال فترة الانتخابات، حيث أن سلوك القادة الجدد الذين يتم انتخابهم غالبا ما يكتنفه الغموض ويمكن أن تضاعف البيئة الداخلية الضغط أو تخفف من حدته.²

¹ محمد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة مورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008 ، ص 70 - 71 - 72.

² مصطفى محمود أبوبكر، المرجع السابق، ص 149 - 152.

شكل رقم (01) يوضح مصادر ضغوط العمل¹



¹ جمعية سيد يوسف، إدارة ضغوط العمل، تيراك للنشر والتوزيع، كلية الأداب، جامعة القاهرة، مصر، 2004، ص 31.

4 - أنواع ضغوط العمل:

يمكن تقسيم الضغوطات من حيث تأثيرها إلى نوعين:

أولا الضغوط الايجابية: Eustress

وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقية أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل أو تحقيق معدلات الأداء العادية أو أن يحوز رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفي مواعيد محددة...إلخ.

وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة. حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة هو أن يستخدم كمية أدوات تذكير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة وأثار هذه المشاكل وقد أوضح Forbes المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الايجابية التي تحدث بين الموظفين.

ارتفاع حجم النشاط وقوته، زيادة الدوافع، تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط، القدرة على إدراك وتحليل المشاكل، زيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع، التفاؤل نحو المستقبل - تساعد الضغوط الايجابية للفرد على تحديد خطوط المواجهة أو المحددات النهائية مثل: تاريخ بداية ونهاية العمل. تعتبر الضغوط الايجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لكل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر.

ويمكن للمدير أن يستخدم هذه المؤشرات لتقدير مستويات الضغوط الواقعة على العاملين معه، بحيث إذا اختلفت هذه المؤشرات وساءت فإن ذلك ينبه بوجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب الاحتياط لها.¹

ثانياً- الضغوط السلبية:

وهي الضغوط غير المفضلة Unpleasant والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط لمفهومها السلبي، كما أوضحت الدراسة الميدانية التي قام بها المؤلف في هذا الصدد أن مفهوم المديرين للضغوط لا يتعدى سوى المفهوم السلبي، ومن ثم فإنه يجب التخلص من كل الضغوط التي يتعرضون لها سواء في البيئة الخارجية أو من العاملين في المنظمة، وفي بعض الأحيان يصل الأمر إلى درجة التحدي.

والضغط السلبي كما عرفه أحد الكتاب "عبارة عن قليل أو كثير الاستثارة التي ينتج عنها الأذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد"

وتفرز الضغوط السلبية أثارا على الفرد من الناحية الصحية مثل (تعرضه لبعض أمراض القلب وتصلب الشرايين والسكتة).

أومن الناحية النفسية مثل الفتور واللامبالاة والسأم والأرق والنظرة التشاؤمية للأمور...إلخ.

أومن الناحية الوظيفية مثل (إنخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب وغيرها) وقد بين أحد

الكتاب أن هناك ثلاث مناطق للضغوط يتعرض لها الفرد هي:

¹ سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي موضوعات وتراجم وبحوث وإدارة متقدمة، مطبعة العشري، 2005، ص510-

1- منطقة الضغوط الإيجابية:

وهي تعني القدر من الضغوط الذي يؤدي إلى تحسين صحة الفرد وتجعله راضياً، ويرى بعض الكتاب أن المصدر الشائع للضغوط الوظيفية هو عدم توافق بين متطلبات الوظيفة ومنطقة الضغوط الإيجابية للعامل وتتأثر هذه المنطقة بمستويات الطاقة البدنية للفرد وخبرته والقوة الشخصية وموقع العمل الذي يشغله.¹

2- منطقة الضغوط السلبية الزائدة:

ذلك القدر من الضغوط السلبية الذي يزيد عن قدرة وتحمل الفرد له فعندما يتعرض أفراد للضغوط المتزايدة نتيجة عرض أو إضطهاد من الرئيس المباشر للعمل فعندئذ تكون ضغوط سلبية متزايدة.²

3- منطقة الضغوط السلبية المنخفضة:

وهي عبارة عن ذلك القدر من الضغوط التي يتعرض لها الفرد ويكون تأثيرها محدود فهي لا تختلق لدى الفرد الدافع والحافز على تحدي الصعاب. وكل من منطقة الضغوط السلبية المتزايدة أو المنخفضة تؤديان إلى نتائج قد تكون متشابهة أو مختلفة من حيث قوة تأثيرها مثل حدة الطبع والقلق وتختلف من فرد لآخر.

5- مراحل ضغوط العمل:

أولاً: مرحلة التنبيه بالخطر:

وهي تمثل مرحلة رد الفعل الأولى تجاه ضغوط العمل في التفاعلات الجسمانية والنفسية الداخلية والتي يترتب عليها توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض وكلما زادت

¹ محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص 54.

² محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص 54.

حالة الإجهاد أو الضغط إنتقل الفرد إلى درجة عالية الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط وهي المرحلة الثانية من مراحل ضغوط العمل.

ثانيا: مرحلة المقاومة:

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث صدمات أونزاعات قوية وظهر العديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية.¹

ثالثا: مرحلة الإستنزاف:

مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد طاقته وقدرته في التكيف على الضغوط، تنهار النظم ووسائل التكيف.

رابعا: مرحلة الإنحسار والإنكماش:

تبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جانب هام ورئيسي من المطالب التي تنادي بها قوى الضغط الإداري أووصولها إلى اتفاق مع متخذ القرار، ومن ثم تبدأ هذه القوى بتخفيف الضغط على متخذ القرار، بل ومساعدته وتقديم دعمها له ومن ثم تبدأ بالتحول من المعارضة إلى المهادنة ومن المهادنة إلى التعاون والمشاركة الجزئية ثم إلى المشاركة الكاملة والتعاون الكامل وبلا حدود ويختفي الضغط الإداري.

خامسا: مرحلة الإخفاء والانهاء أوالتحول إلى مجالات عديدة:

وتأتي هذه المرحلة عندما تحقق المطالب قوى الضغط الإداري بالكامل ومن ثم تفتقد هذه القوى المبرر والسبب في تكتلها واستمرارها ومن ثم لا يكون أساسها الاختبارين هما:

■ التفكك والانصراف عن الاستمرار في الضغط على متخذ القرار الإداري لتحقيق مطالبهم بالكامل.

¹ مصطفى محمود أبوبكر، المرجع السابق، ص 134.

▪ التحول إلى جماعات وقوى ضغط أخرى لمساعدتها في تحقيق مطالبها خاصة إذا ما كانت هذه

المطالب تجد الهوى في نفوس القوى الضاغطة الأولية وتحقق لها بعض المكاسب والمصالح.¹

6- نماذج دراسة ضغوط العمل:

كانت أول محاولة عملية جادة لتفسير الضغوط هي التي قام بها العالم "سيلبي" (Selye mans) والذي يعتبره الكثيرون رائد المفهوم الحديث للضغوط، وقد ركز في دراساته الأولى على ردود الأفعال البدنية والنفسية حيث اقترح أن استجابة الفرد للضغوط تمر بثلاث مراحل هي:

1/ الإنذار 2/ المقاومة 3/ الاستنزاف.

لقد شجعت وحفزت نتائج دراسات "سيلبي" العديد من الكتاب والباحثين والمهتمين بالضغوط، وخاصة ضغوط العمل، إلى إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات في هذا المجال.

ولا يزال هذا الموضوع يحظى باهتمام الكتاب والباحثين من مختلف المجالات والتخصصات:

النفسية والاجتماعية، التنظيمية والإدارية والطبية وغيرها.

وقد انعكس ذلك على التباين في تفسير مفهوم الضغوط وعلى نظرة الكتاب والباحثين موضوع

ضغوط العمل وطريقة دراستهم لها، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من النماذج أو الأطر الفكرية

لدراسة ضغوط العمل ويكفي هنا استعراض نمودجين يعتبران من أكثر النماذج قبولاً وشمولية.²

أولا نموذج Gibson Ivarevichand donnelly :

يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على

مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي على نتائج وأثار الضغط .

¹ حسين حريم، المرجع السابق، ص 284 - 285.

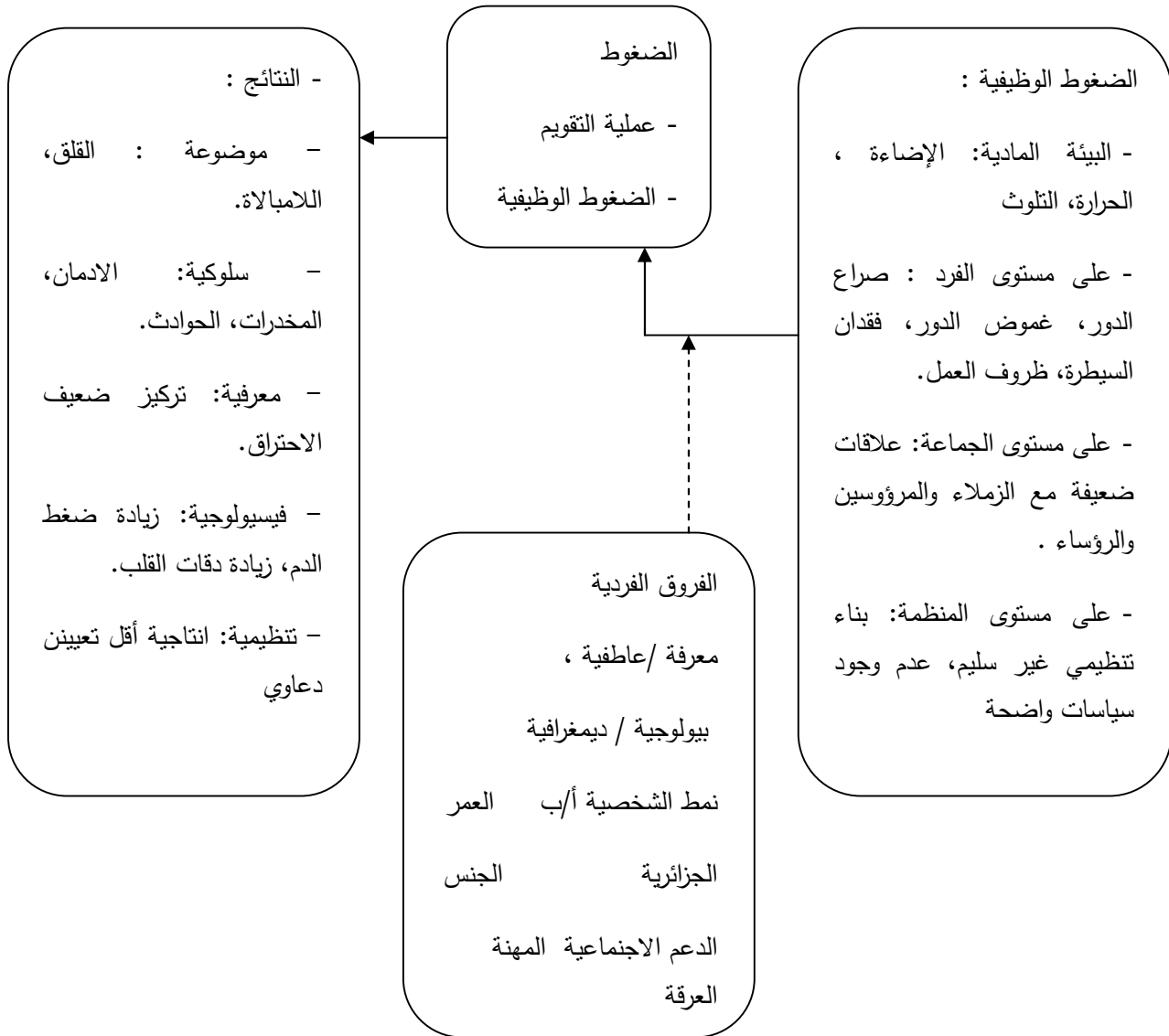
² حسين حريم، المرجع نفسه، ص 285.

ويشير إلى دور الفروق الفردية (معرفية ، عاطفية وبيولوجية، ديمغرافية) على إدراك الفرد

للظروف الضاغطة التي يواجهها .

ويوضح الشكل الآتي عناصر النموذج والعلاقات فيما بينها :

شكل رقم (02) نموذج جيسبون وزملائه لدراسة ضغوط العمل



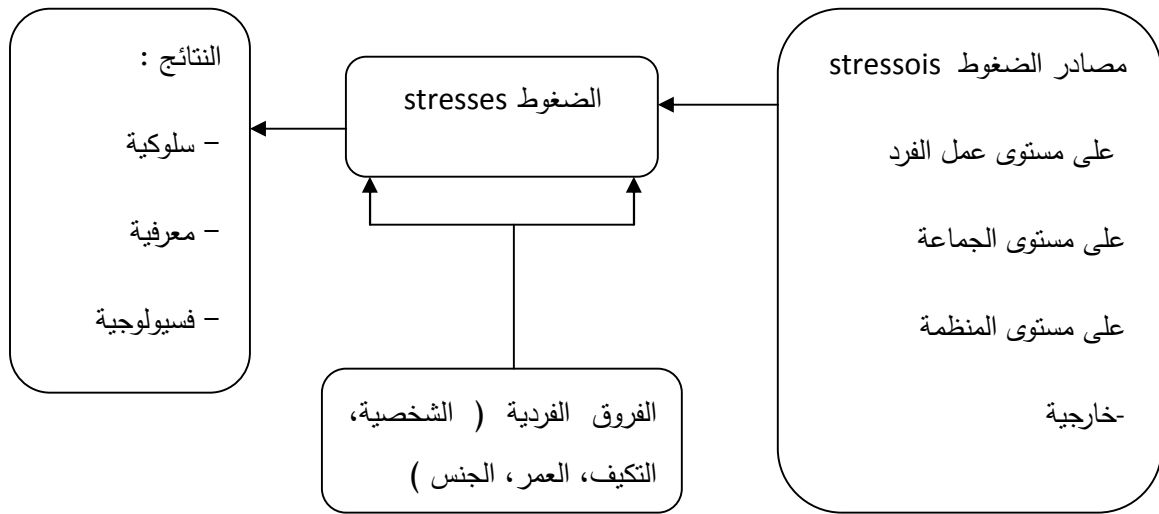
المصدر : Gibson Ivancevih and dannelly, op, cit, p266.

ثانيا : نموذج Kinichi Krietneu :

وقد اعتمد في تطوير نموذجهما على النموذج الذي طوره T.Matteson John Tvsweish في عام 1979 ونموذج " كرايتزوكيني " لا يختلف كثيرا عن نموذج " جيسون " وزملائه، حيث يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد والجماعة والمنظمة) والخارجية (الأوضاع الاقتصادية والاسرية ونوعية حياة الفرد وغيرها)، وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها .

كما يناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة .

شكل رقم (03) نموذج كرايتز وكينيكي لدراسة ضغوط العمل



المصدر : Kretzner and Kinicki, op, cit, p 598.

من خلال النموذجين لا يوجد اتفاق جامع بين الكتاب حول نموذج واحد يمكن استخدامه لدراسة ضغوط العمل وإن كل نموذج يركز على عناصر ومتغيرات معينة.¹

¹ حسين حريم، المرجع نفسه، ص 285-286-287.

7- الأعراض المرضية لضغوط العمل:

يختلف الناس في مدى تأثرهم بضغوط العمل وذلك حسب قوتهم الجسمانية ويمكن القول بأن أضعف جزء في النظام الحيوي أو العضوي بالجسم هو أول جزء يتأثر بضغوط العمل أي أن الأعراض المرضية وضغوط العمل تظهر على أضعف جزء بالجسم، فالأجزاء الضعيفة تكون مقاومتها قليلة وتكون عرضة للانهايار أو التلف.

وفيما يلي أهم الأعراض المرضية لضغوط العمل:

- 1- فرط الإهتياج والإستتارة.
- 2- الحزن والكآبة.
- 3- جفاف الفم.
- 4- صعوبة التركيز في العمل وسرعة التغيير في الأفكار.
- 5- الميل للإصابة والوقوع في حوادث صناعية.
- 6- عدم القدرة على تحمل الجهد.
- 7- الشعور العام بالخوف.
- 8- الصعوبة في التحدث.
- 9- الأرق وعدم القدرة على النوم.
- 10- العرق بغزارة.
- 11- فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل.
- 12- آلام في عضلات الرقبة وأسفل الظهر.
- 13- الإرتعاش والحركات العصبية.
- 14- إرتفاع معدل التدخين أو شرب الخمر.

15- إرتفاع معدل استخدام المسكنات والمخدرات.

16- ألام القولون أوالمعدة.

17- الصداع.

18- عسر الهضم.

فإذا كانت هذه الأعراض، فما بالك الأمراض التي يصعب علاجها في ظل وجود مقدار عالي من ضغوط العمل ومن أمثلة هذه الأمراض، الصداع، القرحة، صعوبة التنفس، ضغط الدم، الجلطة الدموية وتصلب الشرايين وأمراض السكر وغيرها من الأمراض.¹

8-تأثير ضغوط العمل على الأداء:

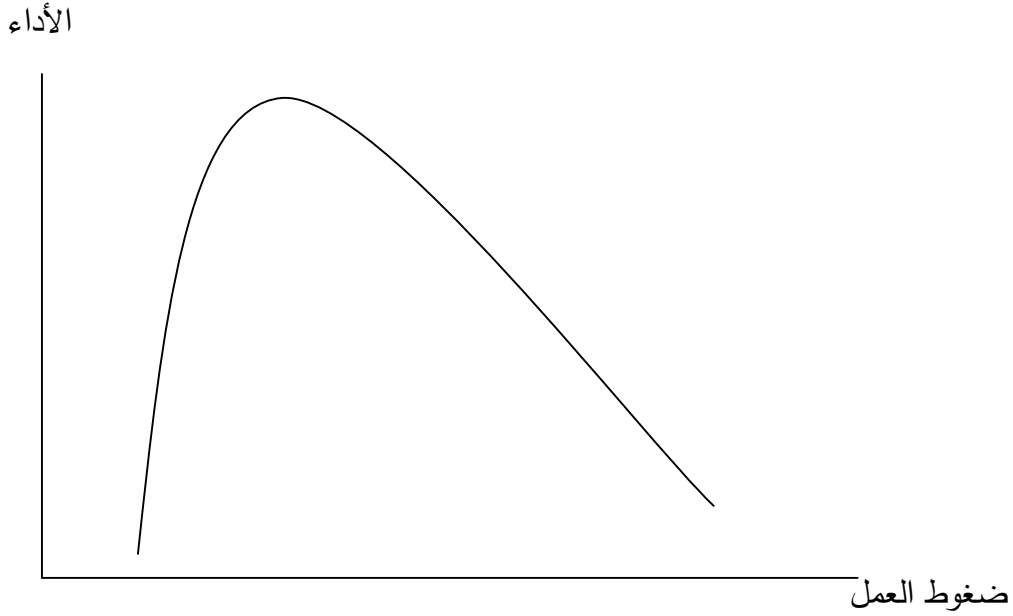
يعتبر مقدار تأثير ضغوط العمل على الأداء على مدى إدراك وشعور الفرد لهذه الضغوط إلا أن الثابت هوأن وجود مقدار معقول ومناسب من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر الأمر الذي يدفعهم ويحمسهم لكي يسيطروا ويتحكموا في هذا التوتر، كما أن بعض التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقدارا من التحدي لقدرات العاملين، مما يزيد الرغبة في الإنجاز ومقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل ذلك الجزء من الإثارة لحياة العمل لكي يشعر الفرد بالتسلية والتجديد والمتعة والتغيير والتحدي وأكثر من هذا فإن وجود مقدار معقول من ضغوط العمل يجعل إفراز مادة "الأدرينالين" اللازمة لنشاط وحيوية الجسم في أنسب صورة بالشكل الذي يزيد من أداء العاملين بالإضافة إلى هذا فإن وجود مشاكل في العمل قد تكون مثيرة لخيالات وقدرات العاملين في ابتكار حلول لهذه المشكلات واتخاذ قرارات عملية وإذا قلنا أن مقدار مناسب من ضغوط العمل هو مساعدا على أداء العمل وإرتفاع مستواه، فإنه يمكن أن نقول أن كلا

¹ أحمد ماهر، المرجع السابق، ص 409 - 411.

من ارتفاع مستوى ضغوط العمل عن هذا المقدار المناسب أو انخفاضه عنه سيكون ذو تأثير سلبي على أداء العمل.

وهذا ما يظهرها لنا هذا الشكل الذي يأخذ شكل مقلوب حرف u باللغة الانجليزية أن مقدار منخفض أو عالي من ضغوط العمل قد لا يكون مثيرا أو مسببا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب لضغوط العمل يكون مثيرا.¹

شكل رقم (04) يوضح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء



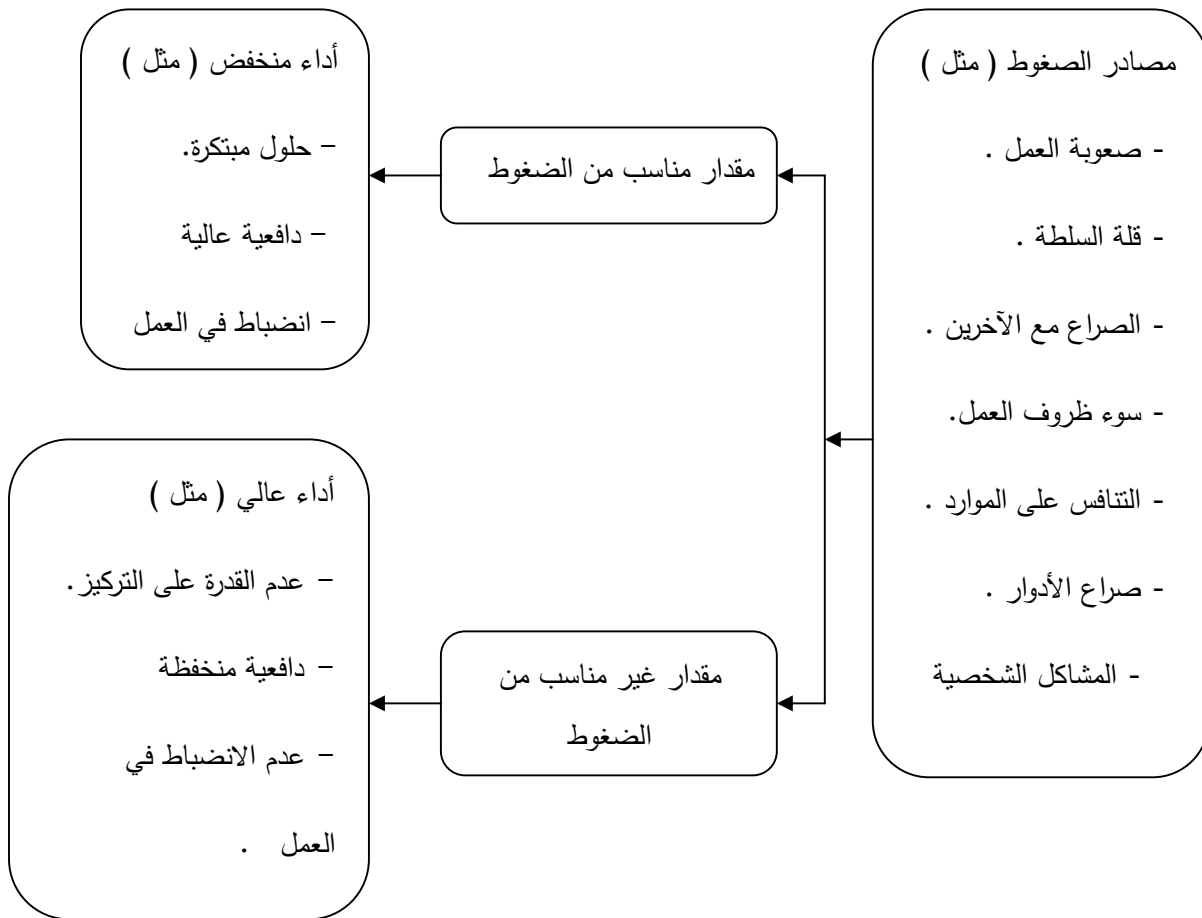
ونجد شكل آخر يصف العلاقة بين ضغوط العمل والأداء .

يوضح لنا أهم مصادر ضغوط العمل كما شرحنا في جزء سابق، وكيف أن إدراك العاملين لهذه الضغوط يختلف فقد تكون هذه الضغوط ذات حجم مناسب وقد تكون ذات حجم غير مناسب، فالحجم المناسب من ضغوط العمل يؤدي على ارتفاع في أداء العاملين فيتمثل في حلول مبتكرة

¹ أحمد ماهر، المرجع السابق، ص 411.

للمشاكل وارتفاع في الدافعية، وتحسن في الانضباط والمواظبة والسلوك العام، أمام الحجم غير مناسب من ضغوط العمل فيؤدي إلى تدهور أداء العاملين¹.

شكل رقم (05) تأثير ضغوط العمل على الأداء



¹ احمد ماهر، المرجع السابق، ص 412.

فمثلا في الحكم والتقدير وعدم القدرة على التركيز والميل للحوادث وارتفاع معدل النزاع والخلافات مع الآخرين وارتفاع معدل التأخير والغياب، وعدم الانضباط للسلوك العام.¹

9- آثار ضغوط العمل:

أولاً: الآثار السلبية للضغوط المهنية:

- يتفق الكتاب والباحثون علي أن تعرض الناس لضغوط شديدة يمكن أن يتسبب في نشوء نتائج وأثار سلبية ضارة للفرد والمنظمة على السواء والتي تتمثل:
- أ. آثار سلوكية: مثل الميل للحوادث، الإدمان على الخمر، استخدام المخدرات والمسكنات والانفجار العاطفي والإفراط في الأكل والتدخين والسلوك العدواني والضحك بعصبية.
 - ب. آثار معرفية: عدم القدرة علي اتخاذ القرارات السليمة وضعف التركيز، وانتباه قصير المدى وحساسية زائدة تجاه النقد، وحوازر ذهنية.
 - ت. آثار موضوعية: منها القلق والعدوانية واللامبالاة، الملل، الاكتئاب الإرهاق، الإحباط، فقدان المزاج ، والأعصاب. عدم تقدير الذات ، الوحدة .
 - ث. آثار تنظيمية **Organisationnel**: مثل الغياب والدوران الوظيفي، وانخفاض الإنتاجية.

العزلة عن الزملاء، عدم الرضي الوظيفي، لانخفاض التزام الموظف وولائه²

- ج. آثار فسيولوجية: يؤدي إلي ارتفاع مستوي الضغط إلي تدهور صحة الفرد فقد كشفت العديد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط المهني والاضطرابات الفسيولوجية، كما أوضحت نتائج البحوث الطبية أن أكثر من 50 % من الأمراض التي يواجهها الأفراد ترتبط بالضغوط التي يتعرض

¹ أحمد ماهر، المرجع السابق، ص413.

² حسين حريم، المرجع السابق، ص 293.

لها من خلال حياته وتتمثل أهم الأمراض التي تشتركها الضغوط المهنية في أمراض القلب ، سكر الدم، والصداع النصفي، وآلام الظهر وارتفاع ضغط الدم، وقرحة المعدة وغيرها من الأمراض العضوية الأخرى.

وقد أثبتت مجموعة من الدراسات السلوكية التنظيمية أن معظم الأمراض التي يتعرض لها العاملون تعود إلى الضغوط التي يواجهونها وأوضح أن زيادة عبء العمل وغموض الدور يؤدي إلى زيادة ضربات القلب وارتفاع نسبة الكوليسترول في الدم وقد تؤدي هذه الأمراض إلى الغياب المتكرر أو العجز عن العمل.¹

آثار على المجتمع:

ينكون المجتمع من مجموع أفراد، وتمثل القوى البشرية إحدى إمكانات أي مجتمع فالأفراد المرضى. المضطربين وغير الراضين عن أعمالهم وغير المتوافقين مع هذه الأعمال، ويسهمون في تدهور الأداء وإنخفاض كمية الإنتاج وانخفاض جودته، كما يحملون المجتمع تكاليف باهظة للحصول على الخدمات الصحية والاجتماعية، وتحمل كل الخسائر التي فيها، ومن ثم فإن الآثار السلبية على كل منظمة تضاف إلى الآثار السلبية في بقية المنظمات لتمثل في النهاية الفاتورة التي ينبغي على المجتمع أن يدفعها سواء كانت مالية أو معنوية كما تتمثل في سمة المجتمع بين المجتمعات الأخرى باعتبارها مجتمعا ضعيف الإنتاج لا يتمتع أفراداه بالكفاءة المطلوبة غير قادر على التنافس والمشاركة.²

¹ فاروق عيده فلي، المرجع السابق، ص 310.

² جمعية سيد يوسف، المرجع السابق، ص 55.

ثانيا: الآثار الايجابية للضغوط المهنية:

يمكن تحديد أهم الآثار الايجابية للضغوط المهنية المعتدلة فيما يلي:

- التنمية المعرفية لدى الفرد بالإضافة إلى إثارة الدوافع القوية نحو القيام بالعمل والسعي إلى تحقيق متطلبات مختلفة رغبة في تحقيق الذات.
- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات والمنظمات المختلفة حيث تتطلب تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك والمستمر بين القائم بالعمل وبقية زملائه من أجل المساعدة في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة.¹
- رفع الروح المعنوية والثقة بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا وينعكس ذلك على الاستقرار في الحياة العملية بالمنظمة وتحقيق الأداء المتميز والإصرار على القيام بالعمل به أهمية على الرغم من ضغوط العمل المرتبطة به.
- زيادة مهارات الفرد ورفع كفاءته في العمل الإداري الذي يقوم به والوقوف على جوانب القصور عند الفرد ومحاولة تلافيها.
- اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة من بين العاملين بالمؤسسات والمنظمات المختلفة من خلال مواجهة ضغوط العمل.

¹ فاروق عبد فلييه والسيد محمد عبد المجيد، المرجع السابق، ص 309.

■ معالجة المشكلات التي تواجه العمل من أجل إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد وبالكفاءة المطلوبة وذلك من خلال مواجهة المشكلات والصعوبات الإدارية التي تظهر أثناء المعاناة منذ الضغوط ومواجهتها من أجل تحقيق الأداء المطلوب.¹

استراتيجيات التكيف مع الضغوط:

أولاً: استراتيجيات التكيف:

1- مهاجمة الموقف المسبب للضغط:

تركز في هذه الإستراتيجية على مسبب الضغط نفسه لتحقيق صراع الدور والعبء الزائد وتمثل بعض من الاستراتيجيات السلوكية لعلاج أو لتحقيق الضغوط الحالية في ترك الموقف مثل ترك العمل، الغياب ، طلب النقل، والحصول على إجازة تفرغ أو تغيير إجراءات العمل كأن يطلب الفرد المساعدة في أدائه لعمله أو العمل ساعات أطول لتخفيف عبء العمل الزائد، كذلك توجد استجابة أخرى للضغط والتي تتضمن جوانب سلوكية وتمثل في تغيير الجماعة المرجعية مثل أصدقاء الفرد أو تغيير الأفراد الذين يحترمهم الفرد، فتغيير الأصدقاء يتضمن ممارسات سلوكية فالأصدقاء يقدمون الدعم الذي يساعد على التكيف والتقليل من حدة الضغوط كما أنهم يقدمون إستراتيجية مقترحة للتكيف.

2- التغلب أو الهجوم على الأعراض:

وهي نوع آخر من الاستراتيجيات والتي تتجاهل مسبب الضغط وتركز على أعراضه مثل الصراع والإجهاد والقلق وهي استراتيجيات مخففة من حيث أنها تهدف إلى تخفيف أو الحد من القلق أو التوتر من خلال إبعاد تركيز الفرد عليها وجذبه لاتجاه آخر والأفراد الذين يمارسون عدد كبير من التنقلات يكونون

¹ فاروق عبد فليہ والسيد عبد المجيد، المرجع السابق، ص 309.

أكثر احتمالاً لاستخدام إستراتيجية إدارة الأعراض وكمثال للتقلبات الترقية. فالفرد عندما تواجهه صعوبة ناتجة عن الترقية مثل: قلة الفراغ، العصبية، العدوانية والضغط من المحتمل أن يتسبب هذا في إحداث أعراض مثل: الإرهاق الشديد، العصبية، صعوبة اتخاذ القرارات وهنا بعض الأفراد يركزون على استخدام أسلوب الهرب بدلاً من استخدام استراتيجيات لتخفيض الضغط.¹

وكما يمكن تصنيف طرق ووسائل الوقاية من الضغوط بصورة عامة إلى فردية ووسائل تنظيمية.

الطرق الفردية لعلاج ضغوط العمل:

1- التمارين الرياضية:

أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل: المشي والركض والسباحة وركوب الدراجات وغيرها هم أقل عرضة للتوتر والضغط من غيرهم.²

2 الاسترخاء: Relascation:

يؤدي إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وانخفاض ضغط الدم، وتباطؤ في عملية التنفس ويتم اتخاذ وضع مريح وإقبال العينين كوسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ.

3- التأمل:

فيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي، وتفرغ الذهن والإبتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يسبب في الضغوط وهناك طريقة أخرى للتأمل وهي قراءة القرآن الكريم، ونظراً لأهمية التأمل فقد قامت بعض المنظمات بتخصيص غرف لموظفيها لغايات التأمل.

¹ راوية حسين، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2001، ص 412 - 413.

² حسين حريم، المرجع السابق، ص 297.

5- الفكاهة: Humer:

حيث تنشر بعض الدراسات إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما تشير إلى أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات كانت تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة.¹

6- النظام الغذائي:

ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم ولإعطاء الطاقة الحيوية اللازمة لأداء العمل، والنظام الغذائي السليم يتضمن بعض الجوانب التالية:

- كمية الطعام لا هي كبيرة ولا هي صغيرة في أي وجبة.
 - نوع الطعام يتضمن تغذية كاملة لكل المكونات الغذائية (بروتين، نشويات، فيتامينات).
 - عادات حسنة في الأكل مثل الأكل ببطء ومضغ الطعام جيدا.
- وعندما يتفاعل النظام الغذائي الجيد مع التمارينات الرياضية تكون لكل منها آثار حسنة على الآخر، والنتيجة في النهاية في صالح الفرد في مقاومة الآثار السيئة للضغوط.²

¹ حسين حريم، المرجع السابق، ص 298.

² أحمد ماهر، المرجع السابق، ص 419.

6 - ممارسة الصلاة وتلاوة القرآن والاسترشاد بهدى الرسل ومنهاجهم في السلوك والتعرف مع الآخرين مما يساعد في منع الضغوط والحد من الآثار السلبية التي قد تترتب عنها. ولعلنا نتذكر قول الله تعالى في محكم آياته ﴿ألا بذكر الله تطمئن القلوب﴾ ومن قول رسول الله صلى الله عليه وسلم لبلال «أرحنا بها يا بلال» ويقصد الصلاة.¹

¹ مصطفى محمود أبوبكر، المرجع السابق، ص165.

المبحث الثاني : التقاعد المسبق**1- تعريف التقاعد:**

التقاعد هو النقطة التي يتوقف فيها الشخص عن العمل تماما، يتم إحالة العديد من الناس على التقاعد عندما يصبحون غير مؤهلين للعمل بسبب كبير السن ويحصل في أغلب الدول على نصف الراتب الذي كان يأخذه أثناء العمل.¹

و هو توقف الموظف عن الخدمة بعد وصوله السن القانونية للتقاعد والسن القانونية للتقاعد في أغلب الدول العربية تتراوح بين (60- 65) سنة مع وجود بعض الاستثناءات.²

و يرى باركر أنه: " أنه لم يتم الاتفاق بعد على تعريف التقاعد بين العلماء بين الشيخوخة أو حتى صانعي السياسات فقد يعني مدى التوقف على التكسب من العمل، وقد يعني إنهاء خدمة في وظيفة معينة وقد يعني الحصول على معاش.³

كذلك يعرف بأنه "ترك الشخص وظيفته بسبب طبي، حين يصل إلى مرحلة عمرية معينة يحددها القانون."⁴

2- أسس سن التقاعد:

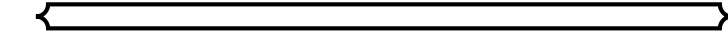
يختلف سن التقاعد باختلاف أسس التقاعد من دولة لأخرى ومن الأسس التي يجب مراعاتها هي:

¹ ويكيبيديا الموسوعة الحرة.

² عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، عالم الكتب الحديث، عمان، 2006. ص 240.

³ سعيد بن أحمد شويل الغامدي، المرجع السابق، ص 34.

⁴ خالد الخراز، مفهوم التقاعد، المجلة الكويتية، العدد 12955، 2012.



- متوسط الحياة في كل مهنة.
- الأمراض الشائعة في كل مهنة.
- مستويات التخصص الضرورية للمهنة.
- نسبة عدد المتخصصين إلى عدد الأماكن الشاغرة في كل مهنة.
- نسبة التوظيف ومدى إتساء المهنة في الخطط المقبلة للدولة.
- مدى إعاقة المسنين لعملية الترقى المهني التي يتربها الشباب.¹

3- العوامل الدافعة للتقاعد المسبق:

يرى **Laech** 1989 في دراسة أجراها أنه: يحق للموظف طلب إحالته للتقاعد قبل بلوغ السن النظامية للتقاعد وذلك بعد خدمة لا تقل عن عشرين سنة، ولا تبلغ خمسا وعشرين سنة، فإذا وافقت الإدارة على طلبه تنتهي خدماته، ويصرف له معاش تقاعدي من تاريخ إحالته على التقاعد.²

إذا لم يبلغ مجموع مدتي الخدمة المدنية والعسكرية المدة التي تعطي الحق في المعاش وفقا لنظام التقاعد المدني فتسوى المكافأة عن خدمته العسكرية وفقا لنظام التقاعد العسكري المعمول به وقت انتهاء خدمته الأخيرة، ويصرف مجموع المكافأتين من صندوق التقاعد المدني.³

¹ السيد فؤاد البهي، الأسس النفسية للنمو عن الطفولة إلى الشيخوخة، دار الفكر العربية، القاهرة، 1998، ص 83.

² العتيبي، محمد الزويد، نظام الخدمة المدنية وتطبيقاته في المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، الرياض، 1996، ص 96.

³ العتيبي، محمد الزويد، المرجع السابق، ص 96.

4- نظام التقاعد:

إن فلسفة نظام التقاعد فلسفة قديمة وجدت بوجود الإنسان وارتبطت برغبته في المحافظة على حياته فهو يسعى دائما إلى الأمن والطمأنينة وتجميع الثروات وكثير الأموال أكثر من الحاجة اليومية للإنسان إلى شكل من أشكال الرغبة في الأمن مستقبلا تحسبا للعجز أو الفقر.

ولقد تطورت آليات الضمان المالي والأمن المستقبلي للفرد بتطور البشرية وازدياد تعقيدات الحياة حتى وصلت إلى الأنظمة المعروفة الآن والتي تحددت بدقة أعلى في المجتمع المدني المعاصر إلى درجة أنها أصبحت تعد مرحلة عمرية يمر بها الإنسان بعد مرحلة الرشد.¹

4-1- نظام التقاعد في بعض الدول الغربية:

إن نظام التقاعد في الغرب كان نتيجة للتطور الذي حققه الغرب في المجال الإقتصادي والصحي وانعكس ذلك على صحة الفرد ودخله مما أدى إلى إرتفاع معدلات كبار السن بحيث أصبحوا يمثلون أعدادا كبيرة ومن ذلك أصبح من الصعب على المنظمات الرسمية وغير الرسمية التغاضي عن مشكلاتهم وأصبحت الحاجة ماسة لإيجاد نظام يكفل لهذه الشريحة من السكان حياة ملائمة وكذلك التطور الصناعي الذي أدى إلى فائض في الإنتاج سواء على المستوى الفردي أو على المستوى الجماعي الأمر الذي ساعد على إمكانية توفير المبالغ اللازمة للصرف على شريحة من السكان بعد إنقطاعهم عن العمل.

بالإضافة إلى هذين العاملين يوجد عدة عوامل أخرى مثل قيام بعض الحكومات الغربية بسن القوانين التي تكفل للعامل حقوقا تقاعدية وإقامة نظم لتحقيق هذا الهدف ونشوء الإتحادات العالمية التي

¹ سعيد بن أحمد شويل الغامدي، المرجع السابق، ص 36.

كرست جهودها لإنتراع حقوق العمال من الشركات والمؤسسات وإيجاد الوسائل القانونية التي من شأنها أن تحقق للعامل حياة كريمة أثناء وبعد ترك الخدمة.

وقد اختلفت المجتمعات في تحديد سن التقاعد من العمل فكانت ألمانيا أول من سن قانونا للمعاش سنة 1889 م يحدد سن التقاعد بسن 70 سنة ثم انخفض هذا السن إلى 65 سنة عام 1916 م وبعد الحرب العالمية الثانية اتخذت ألمانيا الشرقية سن 65 سنة للذكر و60 سنة للإناث.¹ كحد للتقاعد ولحقت بها ألمانيا الغربية وبعد هذا الإختلاف بدأت الدول في التخلي عن التقاعد الإلزامي واستبدال هذا النظام بنظام أكثر مرونة قائم على مدى النفع وإن كان سن الستين هو المتعارف عليها، فإن بعض الدول بدأت ترفعها إلى سن السبعين وهناك دول حددتها بسن 75 سنة للتقاعد، وفي فرنسا لا نجد أن سن التقاعد ليست واحدة بالنسبة لجميع الموظفين، فالنسبة للهيئات مدة سن التقاعد 55 سنة وبالنسبة للموظفين المكتبيين 65 سنة وللقضاة 70 سنة.

وتسعى الدول المتقدمة حاليا إلى رفع سن التقاعد لأن هذه السن لم تعد تتماشى مع طبيعة الحياة والتطورات التي يعيشها كبار السن.

إن الحكم على ضعف كبير السن وأنه أقل إنتاجية إعتقاد سائد لدى مسؤولي القوى البشرية في معظم الدول، وأثبتت بعض الدراسات عدم دقة هذا الحكم فقد أثبتت البحوث أن إنتاجية العمال المسنين أعلى من إنتاجية الأصغر سنا نتيجة لتوفر الخبرة لدى الكبار، وفي إجتماع الحلقة الإقليمية الأوربية لمنظمة العمل الدولية المنعقدة في صيف 1955 م كان من التوصيات أنه من حق كل عامل يصل إلى سن المعاش أن يواصل العمل ما لم يكن في ذلك إضرار بمصالح العاملين الآخرين.²

¹ سعيد بن أحمد شويل الغامدي، المرجع السابق، ص 36.

² سعيد بن أحمد شويل الغامدي، المرجع السابق، ص 36.

4-2- نظام التقاعد في بعض الدول العربية:

ورثت الدول العربية المعاصرة وخاصة التي تحتضن الحواضر الكبرى مثل مصر والعراق وسوريا إرث الدولة الإسلامية السابقة بتراكماتها المختلفة، فكل الدول العربية المستقلة كانت تتبع آخر دولة إسلامية وهي الدولة العثمانية التي كانت بها تشريعات عن تقاعد الموظف وإحالاته على المعاش وهي بذلك تكون قد سبقت الكثير من الدول الغربية، ولقد صدرت في دولة مصر في عهد (محمد باشا) لائحة تعالج تنظيم معاشات المتقاعدين ولكن لا يعرف أحكامها على وجه التحديد. ويعد أول تشريع مصري معروف يعالج تقاعد ومعاشات الموظفين هو اللائحة الصادرة في 1854/12/26.

وعليه الكثير من التعديلات إلى ان صدر قانون رقم 37 لعام 1929 والخاص بالمعاشات، وقد صدر عام 1950 نظام المساعدات العامة الذي ينص على توفير معاش شهري للمسن غير القادر على العمل. وفي العراق ورثت الدولة العراقية القوانين العثمانية وشكلت لجنة عام 1928 لدراسة لوائح قوانين التقاعد المدنية والعسكرية، وصدر قانون التقاعد المدني رقم 12 سنة 1930، وحدد الوظائف الخاصة لهذا النظام والسن ومدة الخدمة اللتين بموجبهما يمنح الموظف راتب التقاعد.¹

وفي سوريا صدر نظام التأمينات الإجتماعية عام 1959 م الذي ينظم تقاعد موظف القطاع الخاص بينما قانون التأمين والمعاشات لمستخدمي الدولة الذي صدر عام 1961 ينظم أحكام تقاعد الموظفين الحكوميين.

¹ سعيد بن أحمد شويل الغامدي، المرجع السابق، ص 37.

و في القانون المغربي فرق المشروع بين موظفي ومستخدمي الدولة حيث حدد إحالتهم للمعاش بسن الستين عاما، وقضاة المحكمة وأساتذة التعليم العالي فقد حدد إحالتهم للمعاش ببلوغهم سن الخامسة والستين، ولكن هناك نصوصا خاصة تجيز احالة العاملين في الدولة إلى المعاش دون بلوغ السن القانوني.

و في الكويت صدر أول نظام لرعاية الشيخوخة وتقاعد الموظفين عام 1955 وعدل عدة مرات وحدد سن التقاعد بسن الستين سنة واستثنى من هذه السن بعض الفئات بما لا يزيد عن خمس سنوات كما هو شأن في حالة أئمة المساجد.

و في البحرين حددت سن التقاعد بسن 60 سنة بموجب قانون التأمينات الاجتماعية الذي صدر عام 1976، وفي قطر صدرت سلسلة من التشريعات القانونية بدءا من عام 1963 إلى عام 1981، وقد حدد النظام استحقاق معاش سن الشيخوخة بسن 60 سنة¹.

4-3- نظام التقاعد في الجزائر:

يقوم نظام التقاعد في الجزائر على مبدأ أن نظام التقاعد إنما هو نظام تأمين اجتماعي للموظف وعائلته بعد انتهاء الخدمة بضمان مورد مالي مستمر، لقد صدر أول مرسوم رقم 85-31 عام 09/1983/02 الذي يحدد كليات تطبيق الباب الثاني من القانون رقم 83-12 المؤرخ في 02/07/1983 والمتعلق بالتقاعد، ولقد عدل نظام التقاعد في الجزائر عدة مرات لكي يواكب ما تمر به الجزائر من نمو في جميع مرافقها إلى جانب ذلك لمعالجة التغيرات التي تكتشف من خلال التطبيق وكان أول تعديل هو المرسوم رقم 94-05 المؤرخ في 11/04/1994 والذي يعدل القانون رقم 83-12.

¹ سعيد بن أحمد شويل الغامدي، المرجع السابق، ص 38.

ثم صدر الأمر رقم 97-31 عام 31-05-1997 ليعدل ويتمم كذلك القانون رقم 83-12.¹

5- أنواع التقاعد:

1- التقاعد عند 60 سنة : Retraite a 60 ans

يستفيد من التقاعد كل العمال سواء كانوا أجراء أو ملحقين بالأجراء مهما كان قطاع النشاط الذين ينتمون إليه.

وهناك عدة شروط للاستفادة من التقاعد، سن التقاعد ومدة العمل وهما شرطين أساسيين مذكورين في المادة السادسة من القانون 83-12 المؤرخ في عام 02 / 07 / 1983 المتعلق بالتقاعد ويشير نفس القانون في المادة الثامنة منه إلى بعض الاستثناءات تتعلق بكل واحدة من هذين الشرطين :

أ- شرط السن: بلوغ الستين سنة من العمر على الأقل للرجل وخمسين سنة للمرأة.

ب- شرط مدة العمل: قضاء 15 سنة في العمل على الأقل، وهذا شرط يترتب عنه العمل الفعلي ودفع الاشتراكات خلال فترة تساوي على الأقل نصف تلك الفترة أي سبع سنوات ونصف.

ج- الاستثناءات: تخفيض سن التقاعد للمرأة العاملة التي ربت ولدا أو عدة أولاد طيلة 09 سنوات على الأقل ويكون ذلك على أساس سنة واحدة عن ولد دون أن يتجاوز التخفيض 03 سنوات.

لا يطلب استيفاء شرط السن من العامل المصاب بالعجز التام والنهائي عن العمل عندما لا يستوفي الشروط للاستفادة من معاش العجز من باب التأمينات الاجتماعية وفي هذه الحالة يكفي للعامل المعني استيفاء شرط مدة العمل الدنيا المشروط كي يخول له الحق في معاش التقاعد.

¹ سعيد بن أحمد شويل الغامدي، المرجع السابق، ص 38.

تمديد سن التقاعد بخمس سنوات للعامل الذي لا يستوفي مدة العمل الدنيا المطلوبة عندما يبلغ عمره 60 سنة.

لا تطبق المادة السادسة على العمال الذين يمارسون الوظائف التي تنطوي على ظروف خاصة من الضرر، وهذه الفئة من العمال تستفيد من معاش قبل بلوغ 60 سنة.

تخفيض سن التقاعد 05 سنوات للعمال الذين شاركوا في حرب التحرير الوطني.
(المجاهدين)

تخفيض السن ومدة العمل بالنسبة للعجز من جراء حرب التحرير على أساس سنة واحدة عن كل نسبة 10% من العجز.

2- التقاعد النسبي: *Retraite proportionnelle*

يمنح التقاعد النسبي بناء على طلب العامل الأجير إذا استوفى الشروط الآتية:

- السن 50 سنة على الأقل.
- استيفاء على الأقل 20 سنة من العمل مع دفع اشتراكات الضمان الاجتماعي¹.
- بالنسبة للمرأة العاملة يخفض السن إلى 45 سنة ومدة العمل إلى 15 سنة.

مثال على التقاعد النسبي: موظف يبلغ من العمر 50 سنة ويستوفي 24 سنة من النشاط بإمكانه الاستفادة من تقاعد نسبي يحسب بناء على 24 سنة كما يلي:

$$24 \times 2.5\% = 60\% \text{ وبالتالي هذا العامل يحصل على تقاعد نسبته } 60\%$$

¹ سعيد بن علي العضاوي، التقاعد المبكر للمعلمين والمعلمات، المجلة الاقتصادية، العدد 6535، 2011.

3 - التقاعد دون شرط السن: Retraite sans condition d Age

بناء على طلب العامل يمكن الاستفادة من معاش تقاعد كامل أي بنسبة 80 % من راتب المنصب الشهري المتوسط مع التمتع الفوري دون شرط السن أي بلوغ 60 سن إذا كان أتم مدة عمل تعادل 32 سنة ناتج عنها دفع اشتراكات الضمان الاجتماعي.

و هذا هو نوع التقاعد الوحيد الذي سيتم إلغاؤه حيث أكد الاتحاد العام للعمال الجزائريين ومنظمات أرباب العمل موافقتها بالإجماع على إلغاء الإحالة على التقاعد دون شرط السن المنصوص عليه في الأمر 13 /97 المؤرخ في 1997 /05/31.

كما أكد على أن الإبقاء حالياً على هذا الترتيب قد تتجر عنه انعكاسات تضر بأداة الانتاج التي تسجل كل سنة تسريبات هامة على مستوى مواردها البشرية الأكثر تأهيلاً (المرسوم رقم 94-05 المؤرخ في 11 /04 /1994).¹

6- سلبيات التقاعد المسبق:

عدم وجود خبرات كافية لدى حديثي التوظيف تمكنهم من القيام بأعباء العمل السوية نفسها التي كان يقوم بها أسلافهم ، كما أن امتصاص البطالة بين الشباب، سيوجد البطالة بين المتقاعدين الذين يشعرون أغلبهم أنهم ما زالوا قادرين على العمل وما يزيد الأمر صعوبة أن هؤلاء لن يقبلوا بأعمال لا تتناسب وواقع الخبرة لديهم والمستوى الوظيفي والاجتماعي الذي كانوا يتمتعون به قبل التقاعد.

¹ سعيد بن علي العضاوي، التقاعد المبكر للمعلمين والمعلمات، المجلة الاقتصادية، العدد 6535، 2011.

تطور الأنظمة التأمينية من خلال ما يترتب عليها من التزامات مالية طويلة الأجل لم تأخذ في الحسبان كما تتحصل صناديق التقاعد المدني والتأمينات الاجتماعية أعباء مالية على الراتب الأخير للتقاعد لمدة طويلة.¹

خسران خبرات باعتبار أن المتقاعد المبكر يعتبر في وقت العطاء الأكاديمي والعملي والانتاجية، كما أنه يدفع بالبلد إلى الاستعانة بعمالة وخبرات أجنبية حتى تعطى تلك الخسارة الأكاديمية والعملية ما يؤثر سلباً على الناتج القومي باعتبار أن استخدام العمالة الأجنبية يتسبب في تسرب الكثير العملات الصعبة إلى خارج البلاد.

يساهم في انخفاض الإبداع الاجتماعي والاقتصادي لدى المرأة في الوقت الذي تطالب فيه بالانخراط في جميع المجالات ومطالبتها بالمساواة.

تعرض المتقاعد إلى عدة مشكلات منها:

* فقدان الأدوار الاجتماعية التي كان يقوم بها قبل التقاعد.

* انخفاض الدخل نتيجة للتقاعد.²

العمل لا يتعدى راتبه 50% عن راتب نظيره الذي أهله التقدم الوظيفي للحصول على راتب عال.

توفير الوقت للبدء بحياة جديدة خالية من الضغوط العملية والنفسية ويعطى الرغبة لبداية مشروعات

تجارية واستشارية يستخدمون فيها خبرتهم العملية والأكاديمية بما فيه منفعة.

¹ لبيبة بن مراد العطرجي، إيجابيات وسلبيات التقاعد المبكر، مجلة الندوة، العدد 1276، 2012.

² لبيبة بن مراد العطرجي، المرجع السابق.

التجديد والتطوير في العملية التعليمية حيث أن العملية التعليمية تتطلب التغيير وعند وجود أجيال جديدة قد يتم هذا التغيير. قضاء أوقات بعيدة عن الحياة المقيدة.¹

7- التهيئة لمرحلة التقاعد المسبق:

حين نتكلم عن إنهاء خدمة الموظف أو تركه لعمله مختاراً وفقاً لسياسة التقاعد المسبق ينبغي أن ندرك يحدثه هذا التغيير المفاجئ من آثار اجتماعية ونفسية فالموظف الذي قضى سنوات طويلة في عمله الرسمي ووصل إلى منصب له مكانته الوظيفية والاجتماعية وأقام علاقاته الشخصية واللا رسمية في إطار ذلك سيجد نفسه فور صدور قرار إحالته على التقاعد، وقد اعتزل كل المهام وانسحب من جميع الروابط والعلاقات الرسمية التي اعتادها لزمناً طويلاً وهذا يعني أن فراغاً كبيراً من الوقت وهزة عنيفة من الروابط ينبغي أن يكيف نفسه لها، وإلا فإنه قد يتعرض لحالة من عدم التوازن مع نفسه ومع أفراد أسرته وبيئته.

وقد بدأ الاهتمام يتزايد بهذا الموضوع في الدول المتقدمة بعد أن تعددت الآثار السلبية التي نجمت عنه، وقد تكون الحاجة لمثل هذا الإهتمام أكثر وأشد بالنسبة لمجتمعاتنا العربية التي يتعرض فيها المتقاعدون والمنتبهة خدمتهم بأي شكل من الأشكال لردود فعل اجتماعية عنيفة تشعر هؤلاء بأنهم قد فقدوا مكانتهم وأصدقائهم والجاه والهيبة التي كانوا يتمتعون بها خلال توليهم للوظائف القيادية والتخصصية.²

و من الوسائل التي توصلت عليها الدراسات لتخفيف مثل هذه الآثار، الإعداد المسبق لتقبل قرار التقاعد أو إنهاء العلاقة الرسمية مع الدولة، وذلك بتكوين الجمعيات والنوادي الخاصة بهم وتنظيم

¹ عامر خيضر الكبيسي، المرجع السابق ص 307.

² عامر خيضر الكبيسي، المرجع السابق، ص 307.

اللقاءات بين المتقاعدين الحاليين والمرشحين للتقاعد وحثهم على ارتياد نواديهم والأماكن المخصصة لقضاء أوقات فراغهم أو عرض الأفلام الموضحة لنمط حياة المتقاعد.

كما تلجأ بعض المؤسسات إلى تقليص ساعات العمل للموظفين الذين تتجاوز أعمارهم الخمسين وذلك تمهيدا لإعطائهم الفرصة لإيجاد مجالات مجتمعة يمثلون بها هذه الساعات إضافة إلى عدم إرهاقهم في السنوات الأخيرة من حياتهم الوظيفية حيث يقل استعدادهم لما كانوا عليه في مقتبل العمر.¹

و تأخذ بعض الدول بفكرة تشغيل المتقاعدين أو دعوتهم للتطوع للعمل لساعات معينة يوميا بأعمال بسيطة تتناسب وقدراتهم، فعلى صعيد بعض الجامعات مثلا يظل الأستاذ المتقاعد مرتبطا بجامعة حتى الوفاة يشغل كرسي التخصص ويداوم بعض الساعات رغم إحالته على التقاعد وربما يتطبق الأمر على المتخصصين في بعض المهن الفنية والعلمية الأخرى والكتيبات التي تنمي الوعي بأبعاد التقاعد وتحسس ما يتركه من انطباعات ومشاعر قد لا يحسب لها المتقاعدون حسابا إضافة للبرامج الترفيهية التي يمكن أن تعدها بعد فترة وأخرى لهم ولعائلاتهم، كما يمكن لأسرة المتقاعد ولزملائه أن يسهموا في عملية التكيف فلا يفرطون تجسيد الوضع الجديد للمتقاعد أو يذكرونه بما كان عليه سابقا.

وتشدد الحاجة لهذا النوع من البرامج في حالات التقاعد المبكر **early Retirement** التي أصبحت ظاهرة شائعة في عصرنا الحاضر بسبب تزايد نسبة البطالة بين الشباب وتراجع أعداد العاملين في المنظمات الحكومية بعد خصخصتها أو بسبب تقليص أنشطتها لكي تشجع الشرائح التي لم تعد الحاجة لها قائمة لا بد من فقدانها لوظائفها.²

¹ عامر خضير الكبيسي، المرجع السابق، ص 307.

² عامر خضير الكبيسي، المرجع السابق، ص 309.

خلاصة:

الإنسان الحي لا يستطيع ولا يمكنه تجنب الضغوط الناشئة عن مصادر مختلفة تتعلق بعمله أو المنظمة التي يعمل فيها أو شؤون حياته الشخصية، وغالبا ما تكون الضغوط التي يواجهها الناس هي محصلة تفاعل عدة عوامل ومؤشرات.

إن الضغوط ليست بالضرورة جميعها ضارة وسلبية للفرد والمنظمة بل إن بعض الكتاب والباحثين يحثون على ضرورة تعرض الفرد لقدر مناسب من الضغوط لإيجاد نوع من التحدي له حيث يستثير هذا التحدي حماس الفرد ودافعيته ونشاطه لمواجهة، ولكن الضغط الشديد والزائد عن قدرة الفرد على التحمل، يؤدي إلى نتائج ضارة وسلبية عديدة للفرد والمنظمة، وتتفاقم هذه الآثار والأضرار مع استمرار تزايد الضغوط.

والتقاعد هو النهاية القانونية لعلاقة العمل كما يعتبر من أهم الحقوق الإجتماعية المعترف به للعمال وتختلف أحكامه من دولة لأخرى كما قد تكون في الدولة الواحدة عدة أنظمة للتقاعد.

ويعد حق الموظف للحصول على المعاش من إحدى الضمانات الأساسية له فهو حق ينحدر

من العلاقة القانونية والتنظيمية التي ترتبط بالمؤسسة المستخدمة

المبحث الاول : النظريات المفسرة للضغوط :

أولاً: نظرية النسق النظري لمانزرسيلي H. Selye

يتألف النسق الفكري النظري سيلي في الضغوط أي الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة للعامل الضاغط ويميز الشخص بوصفه على اساس استجابة للبيئة الضاغطة وأن هناك استجابة او نمط معين من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج وتعتبر هذه الاستجابة ضغطاً فعالاً، كما يعتبر حدوثها مصحوباً بأعراض تتمثل بالفعل حدوث ضغط .

ويعتبر " سيلي " أن اغراض الاستجابة الفسيولوجية للضاغط وهدفها هو المحافظة على الكيان والحياة وبهذا " سيلي " ثلاث مراحل للدفاع عن الضغط :

1- الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

2- المقاومة: وتحدث هذه المرحلة عندما يكون التعرض للضاغط متلامزماً مع التكيف وهنا تختفي التغيرات التي تظهر على الجسم للمرحلة الأولى وتظهر تغيرات واستجابات أخرى تدل على التكيف.

3- الاجهاد: وهي مرحلة تعقب المرحلة الثانية يكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية استنفذت وأنه إذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستقرة لفترة طويلة فإنه قد ينتج عنها أعراض التكيف التي يحدث عندما يتعدى مصادر الجهاز الفسيولوجي.

ويختتم "سيلي" نظريته بتعريف "الضغط" على أنه حالة من حالات الكائن الحي التي تشكل أساسا للتفاعلات التي يبدي فيها تكيفا أو التي يبدي فيها سوء التكيف.

ويرى "سيلي" أنه تحدد شدة الاستجابة للضغوط عن طريق العوامل الوسيطة كما تعتمد نوعية الاستجابة على نوع عملية التكيف ويضيف أن تهديد أو تغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقييم ولكل تقييم نمط معين من الإستجابة.¹

ثانيا: نظرية النسق النظري لاسبيلبرجر: Speilberger.

يعتبر فهم نظرية " لاسبيلبرجر" في القلق مقدمة ضرورية لفهم نظريته في الضغوط فلقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين نوعين من القلق هما: قلق الحالة، قلق السمة واهتم في الإطار المرجعي لنظريته في تحديد طبيعة الظروف المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها ويحدد العلاقة بينهما وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة.

فالفرد في هذا الصدد يقدر الظروف الضاغطة التي أثارت حالة القلق لديه ثم يستخدم الميكانيزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف الضغط (كبت، إنكار، إسقاط) أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهرب من الموقف الضاغط فيميز "سبيلبرجر" بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد فكلاهما مفهوميين مختلفين فكلمة الضغط تشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة

¹ هارون توفيق الرشيدى، الضغوط النفسية (طبيعتها، نظرياتها)، ط، بدون ذكر دار النشر، 1999، ص 50 - 53.

ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة التهديد على التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص عادي أنه خطير أو مخيف بمعنى توقع خطر أو إدراك ذاتي للخطر.

ثالثاً: نظرية النسق الفكري لهنري موراي Murray:

يعتبر "موراي" مفهوم الحاجة need ومفهوم الضغط press مفهومان مركزيان ومتكافئان في تفسير السلوك الإنساني، فيعتبر الضغط خاصية الموضوع البيئي أو الشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد إلى الوصول هدف معين، وترتبط الضغوط بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالات مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد لإشباع متطلبات حاجته، فالحاجة تستثار أحيانا استثارة مباشرة من جراء عمليات داخلية ووقوع واحدة من تلك الضغوط القليلة التي يغلب أن تكون ذات تأثير وهكذا تعبر عن نفسها بدفعها الكائن إلى البحث عن أنواع معينة من الضغوط أو تجنب الاصطدام بها، ولكنها عادة ما تتأثر وتؤدي إلى نمط معين من السلوك الظاهري هما:

أ- **ضغط بيتا: Beta press:** وهي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

ب- **ضغط ألفا: Alpha press:** وهي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع أو كما

يظهرها البحث الموضوعي.¹

¹ هارون توفيق الرشيدى، المرجع السابق، ص 53 - 58.

المبحث الثاني : النظريات الجسمية والاجتماعية

أولاً: النظريات الجسمية:

تركز الدراسات الفسيولوجية على أن الضغوط عبارة عن استجابات جسمية غير محددة لمثيرات وعناصر (ضواغط) في البيئة المحيطة، وأن تأثير هذه الضواغط على الجسم يتم بدون تقييم موضوعي من الفرد لهذه الضغوط، أي أن هناك تأثير مباشر للضواغط على الجسم، بحيث تتعامل بعض أجهزة الجسم مع المثيرات والضواغط (جهاز الغدد الصماء) وجهاز العصبي الإرادي، وبالرغم من أن هذه النظرية تلقي بعض التعزيز من الدراسات التطبيقية، إلا أنها تعاني من بعض النقص وعلى سبيل المثال:

تتجاهل تأثير وعي انتباه الفرد للأخطار والضواغط حتى يتكون الشعور بالضغط لا يوضح هذا الاتجاه أي من الضواغط يرتبط بأي من الأعراض الفسيولوجية للضغط مثل: سرعة ضربات القلب، قد تكون مرتبطة بعناصر ليس لها علاقة بالضواغط وذلك مثل : التمرينات الرياضية.¹

ثانياً: النظريات الاجتماعية:

تفترض هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه وأن وجود ضغوط في البيئة الاجتماعية من حوله قد تسبب له الشعور بالضواغط والذي يؤدي إلى عدم التوافق الاجتماعي أو الشعور بالاغتراب وعدم التكيف والشعور بالظلم.

¹ محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص 83.

وتعتمد إحدى النظريات الاجتماعية علي أن الفرد يسعى إلي تكوين هياكل علاقات اجتماعية قوية ومستقرة وان الاضطراب في هيكل العلاقات الاجتماعية يؤدي إلي توتر الفرد وشعوره بالضغط وفيما يلي شرح مبسط لهذه النظرية :

1- أن مقدار الضغوط التي يتعرض لها الفرد ترتبط عكسيا مع مدي استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية.¹

2- إن مدي استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية هودالة لمدي أتباع جموع الأفراد بالأنماط والمطالب التي يفر منها هيكل العلاقات الاجتماعية التي يرتبطون بها.

3- إن إتباع الفرد للأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية يرتبط عكسيا مما يتعرض له الفرد من تعارض أو غموض في الدور الذي يلعبه داخل الجماعة.

4- إن الشعور بالتعارض والغموض ينشأ من اختلال الفرد لمركز أو لشغله ولوظيفة أو قيامه بأنشطة غير متوافقة أو غير منسجمة .

5- إن عدم التوافق وعدم الانسجام في توقعات المراكز والوظائف والأنشطة ينشأ من عدم قدرة الهيكل الاجتماعي علي إحداث تكامل بين مجموع التوقعات.²

¹ محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص 83 - 85.

² محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص 85.

تمهيد:

رغم ما تكتسبه الدراسات النظرية من ثراء في المعارف ووجهات النظر إلا أن هذا لا يكفي لتعميق البحث لذا استوجب إتباع أسلوب منهجي معين لغرض الوصول إلى نتائج علمية، الجانب الميداني حيث أن هذا الجانب له أهمية جد هامة في توجيه البحث وسيره فالتحليل المعمق لظاهرة موضوع الدراسة ويحتاج هذا الأمر ضرورة بيان مختلف الطرق والأساليب المستخدمة وكيفية استعمالها ومبررات ذلك ولا بد أيضا من التحديد الواضح لمعالم المؤسسة المراد دراستها ميدانيا من أجل الابتعاد عن الغموض الذي من شأنه إحداث خلل في معالجة المعطيات.

وبناء على ما سبق سأبين من خلال هذا الطرح مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة.

1- المنهج المتبع:

لا يمكن لأي باحث في أي علم من العلوم أن يتوصل إلى استنتاجات، واستدلالات صادقة، قابلة لتعميم ما لم يعتمد على منهج محدد، يمكنه من وصف وشرح، وتحليل، وتفسير الأبعاد المختلفة للمشكلة التي يتناولها للبحث والدراسة "والمنهج هو المداخل المتعددة للباحث التي يستخدمها في جمع البيانات اللازمة في بحثه، والتي يصل من خلاله إلى نتائج أو تفسيرات أو تنبؤات"¹.

كما يعرف أنه "القواعد والإجراءات التي يتبناها الباحث لدراسة ظاهرة، أو مشكلة ما وأن طبيعة موضوع الدراسة هي التي تفرض على الباحث وضع منهج مناسب لها"².

ومن هذا المنطلق فإن المنهج المستخدم في الدراسة الحالية هو منهج دراسة الحالة الذي يهدف إلى التركيز على الموضوع أو الحالة نفسها، وفي ظل هذا اعتمادنا عليه من أجل معرفة تأثير ضغوط العمل على التقاعد المسبق في المؤسسات الجزائرية.

حيث يعرف "بأنه الطريقة التي يجمع بها الباحث المعلومات الخاصة بوحدة موضوع الدراسة سواء كانت فردا أو أسرة أو جماعة أو مؤسسة، أو نطاقا إجتماعيا، أو مجتمعا عالميا ويقوم الباحث بالتعمق في دراسة مرحلة معينة، من تاريخ الوحدة أو المؤسسة أو أن يتناول دراسة كل المراحل التي مرت بها الحالة"³.

كما يعرف منهج دراسة الحالة بأنها دراسة متعمقة لنموذج واحد أو أكثر من أجل الوصول إلى تعميمات تخص جميع النماذج المماثلة أو المشابهة"⁴.

¹ لويس كوهين: "مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية"، دار العربية للنشر، القاهرة، مصر، 1990، ص 62

² محمد شفيق: "البحث العلمي، الخطوط المنهجية لإعداد البحوث"، الإسكندرية، مصر، ص 79

³ عقيل حسين عقيل: "فلسفة مناهج البحث العلمي"، مكتبة مدبولي، ليبيا، 1999، ص 42

⁴ عامر إبراهيم قنديلجي: "البحث العلمي، دليل الطالب في الكتابة والمكتبة والبحث"، مطبعة عصام، بغداد، العراق، 1979،

وهناك من يعرفه على انه الطريقة التي يجمع بها الباحث المعلومات الخاصة بوحدة موضوع الدراسة، سواء كانت فردا أو أسرة، أو جماعة، أو مؤسسة، أو نطاقا اجتماعيا، أو مجتمعا محليا، أو مجتمعا عالميا، ويقوم الباحث بالتعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو المؤسسة، أو أن يتناول دراسة كل المراحل التي مرت بها الحالة¹.

2- أدوات البحث:

المقابلة: المقابلة هي من أهم الوسائل البحثية لجمع البيانات والمعلومات في الميدان الاجتماعي، والمقابلة تجعل البحث يستفيد من المعلومات ويوظفها في بحثه ومعرفة المبحوث بتوجيه الأسئلة المناسبة².

والمقابلة هي تقنية من تقنيات التحقق المباشر، تستعمل من اجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة، وجماعية في بعض الأحيان وبطريقة نصف موجهة، وهي تقنية كيفية تهدف إلى التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين، الذين تمنح لهم الحرية في الإجابة وفقا لما يناسب أهداف البحث³.

كما تعرف على أنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع الآخرين بهدف الحصول على المعلومات اللازمة للاستخدام في البحث العلمي، أو في التوجيه، والتشخيص أو العلاج، أو من اجل معرفة حقيقة أمر محدد، وجوهر المحادثة السؤال والجواب⁴.

كما تعرف بأنها محادثة موجهة يقوم بها الفرد مع آخر أو مع آخرين لاستغلالها في البحث العلمي⁵.

¹ سامية محمد فهمي وآخرون: "مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية"، دار المعرفة الجامعية، مصر بدون سنة، ص 99

² محمد علي محمد: "مقدمة في البحث الاجتماعي"، دار النهضة، بيروت، لبنان، 1983، ص 95

³ موريس محمد أجرس: " منهجية البحث في العلوم الإنسانية تطبيقات عامة"، ترجمة سعيد سبعون وآخرون، ط2، دار القصبية، الجزائر، 2006، ص 197

⁴ صلاح الدين شروخ: "منهجية البحث العلمي"، دار العلوم للنشر والتوزيع، ب.ط، الجزائر، 2003، ص 37

⁵ حسن منسي: "مناهج البحث"، دار الكندي، ط1، الأردن، 1999، ص 35-37

وفي الدراسة الحالية تم توظيف المقابلة المقننة على اعتبار موضوع محدد وهو تأثير ضغوط العمل على التقاعد المسبق داخل المؤسسات التربوية الجزائرية، وجميع أبعاده مفهومة بالإضافة إلى أن المنهج المستخدم وموضوع الدراسة يتطلب هذا النوع من المقابلة.

3- العينة:

تعرف العينة على أنها "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزءا من الكل بمعنى أن مجتمع الدراسة الذي تجمع منه بيانات ميدانية"¹.

وقد استخدمنا في دراستنا هذه العينة القصدية ويعرفها (موريس أنجرس) بأنها: "العينة التي تظهر فيها العناصر المكونة للعينة نماذج مجتمع البحث، وفيها يكون الباحث على دراسة كاملة بمجتمع البحث وبعنصره الهامة وبيانات، ويتم السحب بطريقة مباشرة"².

وتم اختيار هذا النوع من العينات على أساس أنه لا بد من اختيار الأساتذة الذين اختاروا التقاعد المسبق، وتأثير ضغوط العمل عليهم، حيث كانت العينة مكونة من 11 أستاذا تم لجوئهم للتقاعد المسبق، موزعين بين متوسطتين 5 أساتذة من متوسطة عائشة بنت يوسف الباعونية، و06 أساتذة من متوسطة نصر الدين ديني بدائرة بوسعادة ولاية المسيلة.

4- مجالات الدراسة:

بالنسبة للجانب الميداني للدراسة فقد تم اختيار متوسطتي، عائشة الباعونية، ونصر الدين ديني باعتبارهما إحدى المؤسسات التعليمية كجانب ميداني.

¹ رشيد زرواتي: "مناهج البحث العلمي في العلوم الإجتماعية"، ط1، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2007، ص 258

² عطف محمد ياسين: "علم النفس الكلينيكي"، ط2، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، 2000، ص 406

أ. المجال المكاني:

❖ متوسطة عائشة بنت يوسف الباعونية: هي إحدى المؤسسات التعليمية بدائرة بوسعادة ولاية المسيلة تقع بالضبط في حي الشهداء.

• لمحة تاريخية:

متوسطة عائشة الباعونية، يعود تاريخ إنشائها في 1975/04/22، وتاريخ افتتاحها في 1975/09/11.

• لمحة جغرافية:

متوسطة عائشة الباعونية، وهي إحدى مدارس دائرة بوسعادة ولاية المسيلة، تقدر مساحتها بـ 5390 م²، المساحة المبنية تقدر بـ 1565 م²، وتحتوي هذه المؤسسة على 17 حجرة للتدريس، ورشتين، مخبرين، ساحتين للرياضة، قاعة للأساتذة، ومكتب للمدير.

• لمحة ديمغرافية:

تضم المتوسطة 590 تلميذ (277 منهم ذكور، 313 إناث) يسهر على تعليمهم، وتدريبهم 32 أستاذاً، بالإضافة إلى وجود المدير و15 عاملاً.

❖ متوسطة نصر الدين ديني: وهي أيضاً إحدى المؤسسات التعليمية بدائرة بوسعادة ولاية المسيلة.

• لمحة تاريخية:

متوسطة نصر الدين ديني، يعود تاريخ إنشائها عام 1968م، وتاريخ افتتاحها في شهر سبتمبر 1969م

• لمحة جغرافية:

متوسطة نصر الدين ديني، وهي إحدى مدارس دائرة بوسعادة، تقع بالضبط في حي 19 جوان، تقدر مساحتها بـ 17718 م²، حيث تقدر المساحة المبنية بـ 1886 م²، وغير المبنية 15832 م² وتحتوي هذه المتوسطة على 22 قاعة للتدريس، ورشتين، مخبرين، ساحة للرياضة، مكتبة ومطعم بسعة 200 تلميذ.

• لمحة ديمغرافية:

تضم المتوسطة 876 تلميذ يسهر على تدريبهم 61 أستاذ، بالإضافة إلى وجود المدير، و 31 عاملا من بينهم 13 إداري.

2- المجال الزمني للدراسة:

انطلقت الدراسة في 2013/02/20م وكان ذلك على مرحلتين:

• **المرحلة الأولى:** وفيها تم الاتصال بالمتوسطتين، حيث تم الإطلاع على مدى ملائمة ميدان الدراسة لموضوع البحث، وتحصلت على معلومات من الناحية التاريخية، والجغرافية والديمغرافية.

• **المرحلة الثانية:** وفيها تم الإطلاع على سجل المؤسسات، وأخذ معلومات من الإدارة عن أسماء المتقاعدين قبل بلوغ السن القانونية، وتم الاستفسار، والتعرف على مكان سكنهم من العمال داخل المؤسسة وزملائهم الأساتذة، ومختلف المساعدين التربويين، وذلك كان بتاريخ 2013/02/28، وفي 2013/03/03، بدأ الاتصال بالأساتذة وشرح الأسباب والهدف من الدراسة، وأن نتائجها لا تستعمل إلا لغرض بحث علمي وفي 2013/03/20 تم إجراء مقابلات معهم إلى غاية 2013/05/02 تم الانتهاء من المقابلات.

الجدول الأول: يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
54.54 %	6	ذكر
45.46 %	5	أنثى
100 %	11	المجموع

من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من المبحوثين هم من جنس الذكور بنسبة 54.54 % من النسبة الإجمالية 100 %، أما بالنسبة للفئة الثانية الإناث تقدر بنسبة 45.46 %، وهذا ما يفسر بإهتمام متزايد من جنس الذكور وإقتحامهم ميدان التعليم أكثر من الجنس الآخر ألا وهم الإناث.

الجدول الثاني: يبين توزيع المبحوثين حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
54.54 %	6	من 52 إلى 54
36.37 %	4	من 55 إلى 57
9.09 %	1	من 58 فما فوق
100 %	11	المجموع

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين توزيع المبحوثين حسب سنهم نلاحظ أن أعلى فئة من المتقاعدين مسبقا هي عند الفئة من 52 إلى 54 سنة وذلك بينة 54.54 % ثم تليها الفئة العمرية من 55 إلى 57 سنة بنسبة 36.37 %، أما الفئة الثالثة من 58 سنة فما فوق بنسبة 9.09 % ومن هنا يتضح إرتفاع النسبة في الفئة العمرية الأولى يمكن إرجاءها أن أغلب المتقاعدين عندما يصلون إلى سن الخمسينات يلجئون إلى التقاعد المسبق وهذا راجع لتزايد التعب والإرهاق خاصة من جانب المنظومة التربوية ويمكن أن تتدخل عوامل أخرى.

الجدول الثالث: يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
9.09 %	1	ثالث ثانوي+ تكوين بالمعهد التكويني
90.91 %	10	بكالوريا+ تكوين بالمعهد التكويني
100 %	11	المجموع

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي، نجد أعلى نسبة عند المتحصين على شهادة بكالوريا+ تكوين بالمعهد التكنولوجي وذلك بنسبة 90.91 % من النسبة الإجمالية 100% ثم تليها الفئة الثانية بنسبة ضئيلة تقدر بـ 9.09 % لديهم مستوى تعليمي ثالث ثانوي+ تكوين بالمعهد التكنولوجي

ومن هنا يتضح أن الأساتذة المتقاعدين مسبقا في متوسطي عائشة الباعونية، ونصر الدين ديني، لديهم بكالوريا+ تكوين بالمعهد التكنولوجي.

الجدول الرابع: يبين مدة ممارسة المهنة

النسبة المئوية	التكرار	المدة
27.28 %	3	من 24 إلى 28
72.72 %	8	من 29 إلى 33
100 %	11	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة عن المتقاعدين هم الذين مدة ممارستهم للمهنة محددة من 29 إلى 33 سنة وذلك بنسبة 72.72 % من النسبة الإجمالية 100% أما الفئة الثانية فهي عند المتقاعدين مسبقا الذين مارسوا المهنة من 24 إلى 28 سنة وذلك بنسبة 27.28%.

ومنه يتضح من خلال ارتفاع النسبة أن أغلب المتقاعدين مسبقا هم الذين مارسوا المهنة أكثر من 30 سنة، ولجئهم للتقاعد المسبق يمكن تفسيره انه حتى ومن إكتساب الخبرة في مجال تخصصهم، إلا أنهم تم عزوفهم من مهنتهم قبل بلوغ السن القانونية للتقاعد، وهي 60 سنة، وهذا ما يمكن تفسيره إلى تأثير بيئة العمل للأستاذ داخل المؤسسة التربوية.

الجدول الخامس: يبين الاستفادة من نظام التأمينات

النسبة المئوية	التكرار	
18.19 %	02	نعم
81.81 %	09	لا
100 %	11	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة من المتقاعدين مسبقا صرحوا بأن المؤسسات غير مستفيدة من نظام التأمينات وذلك بنسبة 81.81 % من النسبة الإجمالية 100% ، أما الفئة الثانية فبينت النتائج وجود نسبة 18.19% من النسبة الإجمالية 100% بينوا بأن مؤسساتهم التي كانوا يعملون فيها مستفيدة من نظام التأمينات.

ومن هنا يتضح بأن المتوسطتين لم تكن لهم استفادة من نظام التأمينات خاصة مع تواجد الأضرار، هذا من شأنه أن يزيد من تخوف الأستاذ.

الجدول السادس: يبين نوع الجنس وعلاقته وإدراك أضرار العمل

المجموع		لا		نعم		إدراك أضرار العمل الجنس
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
%100	6	%36.37	4	%18.18	02	ذكر
%100	5	%9.09	1	%36.37	04	أنثى
%100	11	%45.45	5	%54.55	6	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة عند المتقاعدين الذين يدركون أضرار العمل داخل المؤسسة التي يعملون فيها وذلك بنسبة 54.55 % وبالمقابل نجد نسبة 45.55 % لا يدركون أضرار العمل داخل المؤسسة، حيث أن كلا النسبتين موزعة بين الجنسين بالنسبة للفئة الأولى فإن أعلى نسبة تدرك أضرار العمل عند جنس الإناث بنسبة 36.37 % ثم تليها نسبة 18.18 % عند جنس الذكور.

أما بالنسبة للفئة الثانية التي لا تدرك أضرار العمل فإن أعلى نسبة لا تدرك أضرار العمل فهو عند الذكور بنسبة 36.37 % وبالمقابل نجد نسبة 9.09 % عند جنس الإناث.

وهذا ما يوضح العلاقة بين نوع الجنس وإدراك الأضرار داخل المؤسسات التربوية، كما أن إدراك الأضرار داخل المؤسسة يمكن أن تختلف حسب التخصص فمثلا في مجال التربية البدنية والرياضة نقص وقدم مستلزمات المهنة يمكن أن تكون لها إنعكاسات ومخاطر للتلاميذ داخل المؤسسة، ونتيجة هذه المخاطر يلجأ الأستاذ للإنسحاب من مهنته واللجوء للتقاعد المسبق عندما لا يستطيع تجاوز هذه المخاطر.

الجدول السابع: يوضح المستوى التعليمي وعلاقته بأداء الوظيفة برؤية واضحة

المجموع		لا		نعم		أداء الوظيفة برؤية واضحة المستوى التعليمي
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
100%	1	9.10%	1	/	/	ثالث ثانوي+ تكوين بالمعهد التكنولوجي
100%	10	18.18%	2	72.73%	8	بكالوريا+ تكوين بالمعهد التكنولوجي
100%	11	27.28%	3	72.73%	8	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أعلى نسبة عند المتحصّلين على شهادة البكالوريا+ تكوين بالمعهد التكنولوجي أي هم الذين كانوا يقومون بوظائفهم برؤية واضحة وذلك بنسبة 72.73 % من النسبة الإجمالية 100%.

وفي المقابل نجد نسبة 27.28% لديهم مستوى ثالث ثانوي+ تكوين بالمعهد التكنولوجي لا يقومون بوظائفهم برؤية واضحة.

فيما يتعلق للفئة الأولى الذين لديهم رؤية واضحة عن وظائفهم هم المتحصّلين على البكالوريا+ تكوين بالمعهد التكنولوجي بنسبة 72.73%.

أما بالنسبة للفئة الثانية الذين ليس لديهم رؤية واضحة عن وظائفهم فنجد نسبة 18.18% لديهم شهادة بكالوريا+ تكوين بالمعهد التكنولوجي، وتليها نسبة 9.10 % عن الذين لديهم مستوى الثالث ثانوي+ تكوين بالمعهد التكنولوجي.

ومن هنا يتضح وجود علاقة بين مستوى تعليمي وأداء الوظيفة برؤية واضحة، من قبل الأستاذ خاصة مع الإصلاحات التي مست المنظومة التربوية الجزائرية في الطور المتوسط بداية من سنة 2003، إصلاح مس برامج مما غير نشاط الأستاذ وجعله يواجه عراقيل وصعوبات غيرت من أدائه وجعلته يتعرض لضغوطات وإرهاق زائد، مما جعله يلجأ للتقاعد المسبق قبل بلوغ السن القانونية للتقاعد.

الجدول الثامن: يبين إدراك أضرار العمل وعلاقته بوجود التأمينات عليها

المجموع		لا توجد التأمينات		نعم توجد التأمينات		وجود التأمينات
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	إدراك أضرار العمل
100%	1	72.72%	08	18.19%	02	نعم
100%	10	9.09%	01	/	/	لا
100%	11	81.81%	09	18.19%	02	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أعلى نسبة في إدراك أضرار العمل، لا توجد تأمينات على هذه الأضرار داخل المؤسسة وذلك بنسبة 81.81% وفي المقابل نجد 18.19% يرون بأنه توجد تأمينات على أضرار العمل.

فيما يتعلق بالفئة الأولى فإن أعلى نسبة عند الذين يدركون أضرار العمل، ويرون أنه لا توجد تأمينات عليها، وذلك بنسبة 72.72% وفي المقابل نجد نسبة 9.09% لا يدركون أضرار العمل، ويرون أنه لا توجد تأمينات عليها، أما فيما يتعلق بالفئة الثانية فتوجد نسبة 18.19% يدركون أضرار العمل، ويرون أنه توجد تأمينات عليها.

ومن هنا يتضح أن المتوسطين حسب رأي المبحوثين يرون أنه حتى وبالرغم من وجود علاقة بين أضرار العمل ووجود التأمينات عليها، إلا أن متوسطتي عائشة الباعونية، ونصر الدين ديني ليس لديها تأمين على أضرار، وهذا ما يزيد من تخوف الأستاذ داخل المؤسسة.

الجدول التاسع: يبين توفر الخدمات الإجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	
54.55 %	06	نعم
45.45 %	05	لا
100 %	11	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة من المتقاعدين مسبقا الذين يرون أن المؤسسات التي كانوا يعملون فيها تتوفر على الخدمات الإجتماعية وذلك بنسبة 54.55 % وفي المقابل نجد نسبة 45.45 % يرون بأنه لا تتوفر مؤسساتهم على الخدمات الإجتماعية آنذاك.

ومن هنا يتضح بأن متوسطي عائشة الباعونية، ونصر الدين ديني تتوفر على الخدمات الإجتماعية سواء كانت إطعامهم أو نقل، إلا أن خدماتها تتفاوت من متوسطة إلى أخرى، كما أن لهذه خدمات دور وتأثير على أداء العامل التي تنعكس بالإيجاب على تحصيل التلميذ، وعلى مكانة المؤسسة ككل.

الجدول العاشر: يبين الاستفادة من الضمان الإجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	
18.19 %	11	نعم
/	/	لا
100 %	11	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة من المتقاعدين مستفيدين من الضمان الاجتماعي وذلك بنسبة 100%.

الجدول الحادي عشر: يوضح المستوى التعليمي وعلاقته بمساعدة المشرف في أداء العمل

المجموع		لا		نعم		مساعدة المشرف في أداء العمل المستوى التعليمي
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
100%	01	9.10%	01	/	/	ثالث ثانوي+ تكوين بالمعهد التكنولوجي
100%	10	72.72%	08	18.18%	02	بكالوريا+ تكوين بالمعهد التكنولوجي
100%	11	81.82%	09	18.18%	02	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أعلى نسبة لا يقوم المشرف (المدير) بمساعدتها في أداء العمل وذلك بنسبة 81.82 % وفي المقابل نجد نسبة 18.18% يقوم المشرف بمساعدتها.

فيما يتعلق بالفئة الأولى فإن أعلى نسبة عند الذين لديهم مستوى تعليمي بكالوريا+ تكوين بالمعهد التكنولوجي وذلك بنسبة 72.72%، أي لا يقوم المدير بمساعدتها مثلا وضع برنامج عمل للفترة الصباحية والمسائية، تحضير الدروس، وتليها نسبة 9.10% لديهم مستوى ثالث ثانوي+ تكوين بالمعهد التكنولوجي، أما بالنسبة للفئة الثانية توجد نسبة 18.18% لديهم مستوى تعليمي بكالوريا+تكوين بالمعهد التكنولوجي يقوم المدير بمساعدتهم.

ومن هنا يتضح وجود علاقة بين المستوى التعليمي ومساعدة المدير في أداء العمل، حيث يتبين أن الأساتذة المتقاعدين مسبقا كانوا يقومون بمهامهم دون مساعدة المشرف (المدير) لأن المدير يقوم بمهامه فقط وفق التعليمات وقوانين مسطرة ومعمول بها.

الجدول الثاني عشر: يوضح نوع الجنس وعلاقته لرؤيته لعملية الإشراف داخل المؤسسة

المجموع		عادية		حسنة		جيدة		رؤية الإشراف داخل المؤسسة
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
100%	06	36.36%	04	9.09%	01	9.09%	01	ذكر
100%	5	9.09%	01	27.28%	03	9.09%	01	أنثى
100%	11	45.45%	05	36.37%	04	18.18%	02	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أعلى نسبة لرؤية عملية الإشراف داخل المؤسسة عند الجنسين تكون عادية بنسبة 45.45%، ثم تليها نسبة 36.37% تكون عملية الإشراف حسنة، ثم تليها نسبة 18.18% تكون عملية الإشراف داخل المؤسسة جيدة.

بالنسبة للفئة الأولى تكون نسبة 36.36% عند جنس الذكور يرو عملية إشراف عادية وبالمقابل تليها نسبة 9.09% عند جنس الإناث.

أما فيما يتعلق بالفئة الثانية توجد نسبة 27.28% عند جنس الإناث وتليها نسبة 9.09% عند جنس الذكور تكون عملية الإشراف داخل المؤسسة حسنة.

وبالنسبة للفئة الثالثة تكون عملية الإشراف داخل المؤسسة جيدة بنسبة 9.09% عند جنس الذكور، ونفس النسبة 9.09% عند جنس الإناث.

ومن هنا تتضح العلاقة بين الجنس ورؤيته لعملية الإشراف داخل المؤسسة، حيث أن أغلب المتقاعدين مسبقا يرون أن عملية الإشراف كانت عادية، أي علاقة مع المشرف المدير كانت عادية تتماشى مع القوانين والتعليمات المنصوص عليها من قبل وزارة التربية الوطنية.

الجدول الثالث عشر: يوضح نوع الجنس ورؤيته لنمط الإشراف الحالي مقارنة بالماضي

المجموع		سيء		متوسط		حسن		جيد		رؤية نمط الإشراف الحالي مقارنة بالماضي الجنس
		نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
100 %	06	/	/	18.19 %	02	18.18 %	02	18.18 %	02	ذكر
100 %	05	/	/	45.45 %	05	/	/	/	/	أنثى
100 %	11	/	/	45.45 %	07	18.18 %	04	18.18 %	02	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أعلى نسبة عند رؤية نمط الإشراف الحالي مقارنة بالماضي كانت متوسطة عند الجنسين وذلك بنسبة 63.64% وتليها نفس النسبة 18.18% يرون أن الإشراف هو جيد وحسن.

بالنسبة للفئة الأولى توجد نسبة 45.45% عند جنس الإناث يرون أنه متوسط، ونسبة 18.19% عند جنس الذكور، وهذا راجع إلى أن عملية الإشراف الحالية ينقصها بعض الإلتزام.

أما بالنسبة للفئة الثانية نجد نفس النسبة عند جنس الذكور، أي 18.18% يرون أن عملية الإشراف جيدة وحسنة.

ومنه يتضح أن رؤية نمط الإشراف الحالي مقارنة بالماضي، كان متوسطاً، وهذا راجع إلى أن عملية الإشراف في الماضي يوجد فيها الإلتزام، والصرامة، والجدية أكثر من الوقت الحالي.

الجدول الرابع عشر: يوضح التخصص وعلاقته بوضوح التعليمات عنه

المجموع		لا		نعم		وضوح التعليمات التخصص
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
100%	04	27.27%	03	9.10%	01	لغة عربية
100%	03	9.09%	01	18.18%	02	فيزياء
100%	02	18.18%	02	/	/	رياضيات
100%	02	9.09%	01	9.09%	01	فرنسية
100%	11	45.45%	07	54.55%	04	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن التعليمات المقدمة عن التخصص غير واضحة، وذلك بنسبة 63.63% وهذا راجع إلى أن مفتشين لا يقومون بدورهم، ثم تليها بنسبة 36.37% يرون أن التعليمات واضحة.

بالنسبة للفئة الأولى توجد نسبة 27.27% في مادة اللغة العربية غير واضحة، وتقابلها نسبة 18.18% في مادة الرياضيات، وتليها نسبة 9.09% وهي نسبة متساوية بين مادتي الفيزياء والفرنسية، حيث هذا الغموض راجع للإصلاحات الجديدة بحيث التعديلات كانت غير واضحة، أي بعد ما تعود الأساتذة على تعليمات نظام قديم (تعليم أساسي)، كانت كتب وبرامج تمشي على برامج خاصة بها، بينما برنامج جديد توجد فيه وحدات وتعليمات تدرس لم تكن من قبل وعكس، وعندما يتضح للأستاذ كيفية التعامل مع التدريس دليل على وضوح القوانين.

ومن هنا يتضح وجود علاقة بين التخصص والقوانين المقدمة بشأنها بحيث توجد مواد تكون قوانينها واضحة أي ما يجب أن يدرس ويمكن استيعابه من طرف التلميذ والعكس، وبالتالي هذا التعديل الذي مس البرنامج في الطور المتوسط، زاد من إرهاق الأستاذ وجعله يعزف عن المهنة واللجوء إلى التقاعد المسبق.

الجدول الخامس عشر: يوضح التخصص وعلاقة أدائه برؤية واضحة

المجموع		لا		نعم		أداء برؤية واضحة التخصص
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
100%	04	09.09%	01	27.28%	03	لغة عربية
100%	03	27.27%	03	/	/	فيزياء
100%	02	9.09%	01	9.09%	01	رياضيات
100%	02	9.09%	01	9.09%	01	فرنسية
100%	11	54.54%	06	45.46%	05	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أعلى نسبة كانت لديهم رؤية واضحة عن تخصصهم وذلك بنسبة 54.54% وبالمقابل تليها نسبة 45.46% لديهم رؤية واضحة.

فيما يتعلق بالفئة الأولى تكون رؤية غير واضحة حول التخصص وذلك بنسبة 27.27% في مادة الفيزياء، وبالمقابل تليها نسبة متساوية في المواد الثلاثة: اللغة العربية 9.09% ونفس النسبة في مادة الرياضيات، واللغة الأجنبية الأولى أي الفرنسية، وهذا راجع إلى غموض التعليمات حتما ستكون رؤية غير واضحة عن التخصص.

أما بالنسبة للفئة الثانية توجد نسبة 27.28% لديهم رؤية واضحة عن أداء التخصص، وتقابلها نسبة متساوية تقدر بـ 9.09% في مادتي الرياضيات والفرنسية.

ومن هنا يتضح أن الأساتذة الذين لديهم رؤية واضحة والذين هم فئة قليلة، وتزايد نسبة الذين لديهم رؤية غير واضحة عن أداء التخصص هذا من شأنه أن يحدث ملل ونوع من الضغوط لدى العامل فيلجأ إلى التقاعد المسبق قبل بلوغ السن النظامية للتقاعد.

الجدول السادس عشر: يوضح التخصص وعلاقته بتوفر الإمكانيات لأدائه

المجموع		لا		نعم		توفر الإمكانيات لأدائه التخصص
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
100%	04	27.27%	03	9.10%	01	لغة عربية
100%	03	27.27%	03	/	/	فيزياء
100%	02	18.18%	02	/	/	رياضيات
100%	02	9.09%	01	9.09%	01	فرنسية
100%	11	81.81%	09	18.19%	02	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت في عدم توفر الإمكانيات لأداء الوظيفة وذلك بنسبة 81.81% وتليها نسبة 18.19% تتوفر لديهم الإمكانيات لأداء وظائفهم

فيما يتعلق باللغة الأولى توجد نسبة 27.27% وهي متساوية في مادتي اللغة العربية والفيزياء وبالمقابل نجد نسبة 18.18% في الرياضيات وتليها نسبة 9.09% في مادة الفرنسية.

أما بالنسبة للفئة الثانية توجد نسبة 9.10% لديهم الإمكانيات لأداء وظائفهم، وبالمقابل تليها نسبة 9.09% في مادة الفرنسية.

ومن هنا يتضح وجود علاقة وطيدة بين التخصص والإمكانيات لأدائها حيث كانت الإمكانيات غير متوفرة خاصة في المواد العلمية (فيزياء، رياضيات) وحتى المواد الأدبية التي تتطلب الكتب وذلك راجع لغموض التعليمات، إضافة إلى أن الكتب آنذاك لم تكن متاحة لجميع التلاميذ وذلك راجع لارتفاع أسعارها في بداية الإصلاحات، مما يجعل الأستاذ يتعامل مع بعض التلاميذ ويشعر بظلم اتجاه التلاميذ الآخرين، وهذا ما يؤثر على أداء الأستاذ الذي يتحمل مسؤولية ذلك، فيلجأ للتقاعد المسبق.

الجدول السابع عشر: يوضح التخصص وعلاقته بالشعور بأداء مهام خارجة عن الدور

المجموع		لا		نعم		أداء مهام خارجة عن الدور
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
%100	04	%27.27	03	%9.10	01	لغة عربية
%100	03	%27.27	03	/	/	فيزياء
%100	02	%18.18	02	/	/	رياضيات
%100	02	%9.09	01	%9.09	01	فرنسية
%100	11	%81.81	09	%18.19	02	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلب الأساتذة المتقاعدين مسبقاً، كانوا لا يقومون بمهام خارجة عن الدور وذلك بنسبة 54.54% وبالمقابل نجد نسبة 45.46% كانوا يشعرون بأنهم يقومون بمهام خارجة عن الدور.

فيما يتعلق بالفئة الأولى نجد نسبة 27.27% في مادة الفيزياء يشعرون بأنهم يقومون بمهام خارجة عن الدور، وتقابلها نسبة 18.18% في مادة اللغة العربية، وتليها نسبة 9.09% في مادة الرياضيات وهذا يعني أنهم كانوا يقومون بمهمة التدريس أي تقديم الدروس فقط دون المشاركة في وظائف أخرى إدارية مثلاً.

أما بالنسبة للفئة الثانية، توجد نسبة 18.18% في مادتي اللغة العربية، والفرنسية وبالمقابل تليها نسبة 9.10% في مادة الرياضيات، وهذا يعني أنهم كانوا يقومون إلى جانب عملية التدريس بمهام أخرى لا علاقة لها بالتدريس داخل المؤسسة التربوية.

ومن هنا يتضح أن جل المتقاعدين مسبقاً من الأساتذة كانوا يقومون بوظائفهم فقط وهذا راجع إلى عدم توفر الوقت لديهم في المشاركة في بعض النشاطات الثقافية أو الإدارية مثلاً وكذلك يمكن إرجاع عدم مشاركة الأساتذة إلى حشو برامج التدريس خاصة مع الإصلاحات التي مست المنظومة التربوية.

الجدول الثامن عشر: يوضح التخصص وعلاقته بسوء المعاملة من طرف المشرف

المجموع		لا		نعم		سوء معاملة من طرف المشرف
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
%100	04	%36.37	04	/	/	لغة عربية
%100	03	%27.27	03	/	/	فيزياء
%100	02	%18.18	02	/	/	رياضيات
%100	02	%18.18	02	/	/	فرنسية
%100	11	%100	11	/	/	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن الأساتذة الذين تم لجوئهم للتقاعد المسبق قبل بلوغ السن النظامية، كانت لا توجد لديهم سوء المعاملة من طرف المشرف وذلك بنسبة 100%.

بالنسبة لمادة اللغة العربية توجد نسبة 36.37% وفي المقابل توجد نسبة 27.27% في مادة الفيزياء، وتليها نسبة متساوية تقدر بـ 18.18% لأساتذة الرياضيات والفرنسية.

ومن هنا يتضح بأنه داخل المتوسطتين في الأغلب لا توجد سوء المعاملة من طرف المشرفين، حيث أن المبحوثين أي المتقاعدين بينوا بأنه لا توجد سوء معاملة من طرف المشرف، لأن كل أستاذ يقوم بدوره ويلقن دروسه حسب مادة تخصصه ويتماشي مع القوانين والتعليمات المعمول بها، فلا يضطر المشرف (المدير) إلى إساءة معاملته مع عماله داخل المؤسسة.

الجدول التاسع عشر: يوضح التخصص وعلاقته بالشعور بأداء سلطة زائدة من طرف المشرف

المجموع		لا		نعم		أداء سلطة زائدة من طرف المشرف التخصص
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
%100	04	%27.27	03	%9.10	01	لغة عربية
%100	03	%27.27	03	/	/	فيزياء
%100	02	%18.18	02	/	/	رياضيات
%100	02	%18.18	02	/	/	فرنسية
%100	11	%90.90	10	%9.10	01	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن الأساتذة المتقاعدين مسبقا لا يشعرون بسلطة زائدة من طرف المشرف وذلك بنسبة %90.90 وفي المقابل نجد نسبة %9.10 يرون أنها توجد سلطة زائدة من طرف المشرف.

فيما يتعلق بالفئة الأولى توجد نسبة متساوية تقدر بـ %27.27 لا يشعرون بأن المشرف يمارس سلطة زائدة عليهم وذلك في مادة اللغة العربية والفيزياء، وفي المقابل تليها نسبة %18.18 في مادتي الرياضيات والفرنسية.

أما بالنسبة للفئة الثانية الذين يرون بأن المشرف (المدير) يمارس سلطة زائدة فتوجد نسبة %9.10 لأساتذة مادة اللغة العربية.

ومن هنا يتضح بأن الأساتذة المتقاعدين مسبقا في الأغلب لا يشعرون بممارسة سلطة زائدة بل يرون أن المشرف (المدير) يقوم بدوره فقط ويتعامل معهم وفق القوانين المسطرة من قبل وزارة التربية الوطنية.

الجدول العشرين: يوضح الجنس وعلاقته بالظروف الفيزيائية كدافع لاتخاذ قرار التقاعد المسبق

المجموع		لا		نعم		الظروف الفيزيائية الجنس
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
%100	06	%54.55	06	/	/	ذكر
%100	05	%36.36	04	%9.09	01	أنثى
%100	11	%90.91	10	%9.09	01	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أعلى نسبة هي عند المتقاعدين مسبقا الذين يرون أن لا دخل للظروف الفيزيائية في اتخاذ قرار التقاعد المسبق وذلك بنسبة 90.91% ، وبالمقابل تليها نسبة 9.09% يرون أن الظروف الفيزيائية كانت سببا لاتخاذ قرار التقاعد المسبق.

بالنسبة للفئة الأولى توجد نسبة 54.55% عند جنس الذكور يرون أن الظروف الفيزيائية لا دخل لها في اتخاذ قرار التقاعد، وتليها نسبة 36.36% عند جنس الإناث.

أما فيما يتعلق بالفئة الثانية نجد نسبة 9.09% عند جنس الإناث يرون أنه سبب لاتخاذ التقاعد المسبق

ومنه يتضح بأن الظروف الفيزيائية لا دخل لها في اتخاذ قرار التقاعد المسبق للأساتذة.

لجدول الحادي والعشرين: يوضح نوع الجنس وعلاقته بتلقي صعوبات في الإتصال مع المدير

المجموع		لا		نعم		تلقي صعوبات الجنس
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
%100	06	%54.55	06	/	/	ذكر
%100	05	%27.27	03	%18.18	02	أنثى
%100	11	%81.82	09	%18.18	02	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أعلى نسبة لا تتلقى صعوبات في الإتصال مع المدير، وذلك بنسبة %81.82 ثم تليها نسبة %18.18 تتلقى صعوبات في الإتصال مع المدير وذلك بنسبة %18.18 من النسبة الإجمالية %100.

فيما يتعلق بالفئة الأولى فإن أعلى نسبة عند الذكور بنسبة %54.55 لا يتلقون صعوبات في الإتصال مع المدير، وتليها فئة الإناث بنسبة %27.27.

أما بالنسبة للفئة الثانية توجد نسبة %18.18 عند جنس الإناث يتلقون صعوبات في الإتصال مع المدير.

ومن هنا يتضح بأنه توجد علاقة بين نوع الجنس وتلقي صعوبات في الإتصال مع المدير خاصة عند جنس الإناث.

نتائج الفرضيات:

❖ نتائج الفرضية الأولى:

من خلال تحليل جداول الفرضية الأولى تم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها:

- 1- أن المتوسطتين غير مستفيدتين من نظام التأمينات والتي تعتبر من عوامل التحفيز.
- 2- وجود علاقة بين الجنس وإدراك أضرار العمل داخل المؤسسات التربوية، حيث أنها تختلف باختلاف التخصص، وعندما لا يستطيع الأستاذ تجاوزها يلجأ للتقاعد المسبق.
- 3- أغلب الأضرار داخل المؤسسات التربوية غير مؤمن عليها هذا ما يزيد من خوف الأستاذ داخل المؤسسة.
- 4- توفر خدمات اجتماعية داخل المؤسسات التربوية إلا أن خدماتها تتفاوت من مؤسسة لأخرى.
- 5- أغلب المؤسسات التربوية أساتذتها مستفيدون من الضمان الإجتماعي.
- 6- أن الظروف الفيزيائية لمكان العمل لا تؤثر على الأستاذ ولا يمكن أن تكون دافع للتقاعد المسبق، بل التقاعد المسبق يكون بدافع عوامل أخرى.

ومن خلال النتائج يتضح بأن الفرضية تحققت جزئياً وذلك من خلال إدراك الأساتذة لأضرار العمل وعدم وجود تأمين عليها، بالإضافة إلى عدم الاستفادة من نظام التأمينات في حين وجود مؤشرات لم تحقق من خلالها الفرضيات كالظروف الفيزيائية حيث لا تعتبر دافع لاتخاذ قرار التقاعد المسبق للأستاذ.

❖ نتائج الفرضية الثانية:

من خلال تحليل جداول الفرضية الثانية تم التوصل إلى نتائج أهمها:

- 1- أغلب المتقاعدين مسبقا لم تكن لديهم رؤية واضحة عن الوظيفة حتى وأن لديهم مستوى بكالوريا+ تكوين بالمعهد التكنولوجي
 - 2- التعليمات المقدمة عن الوظيفة لم تكن واضحة نظرا للإصلاحات الجديدة التي مست المنظومة التربوية عام 2003.
 - 3- أن المتقاعدين مسبقا كانوا يقومون بوظائفهم بدون توفر الإمكانيات لأدائها وهذا له تأثير كبير على الأداء
 - 4- تبين أن أغلب المتقاعدين مسبقا يقومون بوظائفهم دون أن تكون لهم رؤية واضحة عنها وهذا ما يؤدي إلى إرهاق الأستاذ ومثله.
 - 5- اتضح أن جل المتقاعدين مسبقا من الأساتذة كانوا يقومون بوظائفهم فقط، دون أن يقومون بمهام خارجة عن الدور
- ومن خلال النتائج اتضح أن الفرضية تحقق كليا، وهي أن أغلب المتقاعدين لم تكن لهم رؤية واضحة عن الوظيفة كما أن التعليمات كانت غامضة، وعدم توفر الإمكانيات لأداء مهامهم.

❖ نتائج الفرضية الثالثة:

من خلال تحليل جداول الفرضية الثالثة توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

- 1- توجد علاقة بين الجنس وتلقي صعوبات في الإتصال مع المشرف (المدير) أي توجد سهولة عند جنس الذكور والعكس عند الإناث.
- 2- تبين أن الأساتذة المتقاعدين مسبقا يقومون بوظائفهم دون مساعدة المشرف (المدير) لأنه كان يقوم بعمله فقط وفق القوانين والتعليمات المعمول بها.
- 3- اتضح أن المتقاعدين مسبقا رؤيتهم لنمط الإشراف الحالي مقارنة بالماضي كان متوسطا لأنه تنقصه الصرامة والجدية والإلتزام.
- 4- تبين من خلال النتائج أن العلاقة بين الأساتذة المتقاعدين ومشرفيهم كانت جيدة، لأنها كانت مبنية على الإحترام المتبادل.
- 5- اتضح بأنه لم تكن هناك سوء معاملة من طرف المشرف (المدير) لأن الأستاذ كان يقوم بمهامه بأكمل وجه، فلا يضطر المدير إلى إساءة معاملته.
- 6- اتضح أن الأساتذة المتقاعدين مسبقا في الأغلب لا يشعرون بممارسة سلطة زائدة بل يرون أن المدير كان يقوم بدوره فقط ويتعامل معهم وفق القوانين المسطرة من قبل وزارة التربية الوطنية.
- 7- ومن خلال النتائج تبين أن الفرضية لم تتحقق حيث أن اغلب الأساتذة مسبقا، كانت علاقتهم جيدة مع المشرف، وهو يرون أن نمط الإشراف أحسن من الحالية، وأكبر نسبة لا تتلقى صعوبات في الإتصال مع المشرف، وكانوا لا يشعرون بممارسة سلطة زائدة من طرف المدير.

نتائج عامة:

- 1- أغلب الأساتذة المتقاعدين مسبقا كانوا على دراية بأضرار العمل داخل المؤسسة، وعندما لا يستطيعون تجاوزها يلجؤون للتقاعد المسبق.
- 2- الظروف الفيزيكية ليست دافع للتقاعد المسبق للأستاذ
- 3- أن المتوسطتين غير مستفيدتين من نظام التأمينات والخدمات الإجتماعية فيها متفاوتة خدماتها.
- 4- الأساتذة مستفيدين من الضمان الإجتماعي
- 5- عدم وجود رؤية واضحة عن التخصص لدى أغلب الأساتذة المتقاعدين مسبقا خاصة مع الإصلاحات التي مست المنظومة التربوية.
- 6- التعليمات المقدم عن الوظيفة غير واضحة وهذا راجع إلى أن المفتشين لم يقوموا بدورهم.
- 7- أن الأساتذة المتقاعدين مسبقا لا يشعرون بممارسة سلطة زائدة من قبل المدير.

خاتمة :

وختاماً فإن المورد البشري أصبح ولا يزال قضية أساسية في نقاشات أصحاب المؤسسات بصفة عامة، والمؤسسات التربوية بصفة خاصة التي أصبح لزاماً عليها أن تقوم ببعض التعديلات على مستوى التكنولوجي، أو على المستوى البشري وذلك بالإلتفات إلى مختلف المشاكل التي تعرقل سير عملها، ومن بين هذه المشاكل هي ضغوط العمل الذي يعتبر من أكبر المشاكل التي تواجه العمال والذي يعتبر تجربة ذاتية تؤدي إلى خلق مرحلة من عدم التوازن سواء كان نفسي أو عضوي، وهذا ما يواجه الأساتذة في المؤسسات التربوية الجزائرية، حيث يلعب غموض الدور، كعدم وجود رؤية واضحة عن الوظيفة، وغموض التعليمات، وعدم توفر الإمكانيات لأداء الوظيفة دوراً في زيادة ضغوط العمل، حيث أنه لكل تخصص إمكانياته وحتى ومع وجود علاقة جيدة مع الأساتذة ومشرفيهم إلا أن الضغوط تتزايد وذلك راجع لإصلاحات التي مست المنظومة التربوية الجزائرية وذلك عام 2003.

ولهذا أصبحت المؤسسات التربوية الجزائرية مطالبة بالقيام بدور إيجابي، وفعال في رسم الخطط الإستراتيجية، وتحسين أداء مواردها، حيث أن غياب الإمكانيات، وغموض التعليمات، كانت سبباً في إرهاق الأستاذ، ومثله وتخوفه من عدم القيام بدور فعال داخل مؤسسة تربوية، وعجزه عن إعطاء كم معرفي مفيد للتلميذ فيلجأ إلى العزوف والانسحاب من المهنة قبل بلوغ السن القانونية للتقاعد، وهو ما يسمى بالتقاعد المسبق، ولتفادي هذا يجب العمل على إتباع إستراتيجيات محددة والعمل على تحسين بيئة داخلية للمؤسسة وتجنب كل ما من شأنه أن يعرقل عمل الأستاذ وأدائه.

المقابلة

المحور الأول: بيانات شخصية

- 1- الجنس:
- 2- السن:
- 3- المستوى التعليمي:
- 4- الوظيفة:
- 5- الرتبة الإدارية:
- 6- مكان العمل:
- 7- مدة ممارسة المهنة:

المحور الثاني: مخاطر العمل داخل المؤسسة

8- هل المؤسسة التي كنت موظفا بها تمنحك الإستفادة من نظام التأمينات؟ نعم لا

9- هل المؤسسة التي كنت تعمل بها تمنحك الإستفادة من الضمان الإجتماعي؟ نعم لا

10- هل يوجد اختلال في الظروف الفيزيكية لمكان العمل؟

11- إذا كان نعم كيف تم معرفته؟ وهل هي دافع لاتخاذ قرار التقاعد المسبق؟

12- هل كنت تدرك الاضرار التي توجد داخل المؤسسة التي كنت تعمل بها؟

13- إذا كانت نعم متى بدأت تدرك بأنك تؤدي وظيفتك في وسط مليء بالاضرار؟

14- وما نوعها؟

15- هل هناك تأمين على المخاطر بالمؤسسة التي كنت موظفا بها؟ .

16- هل تتوفر المؤسسة التي كنت تعمل بها على الخدمات الاجتماعية؟

المحور 3: غموض الدور

17- هل كنت تؤدي وظيفتك برؤية واضحة داخل المؤسسة؟

18- هل كانت تتوفر لديك الإمكانيات لأداء وظيفتك؟

19- في رأيك التعليمات التي قدمت لك عن وظيفتك هل كانت واضحة؟.

20- هل كان يطلب منك أداء المهام من عدة أشخاص؟

21- في رأيك عند إعطائك مهام محددة هل يساعدك ذلك على القيام بعملك على أكمل وجه؟.

22- في رأيك هل تشعر بأنك كنت يؤدي مهام خارجة عن الدور؟.

23- هل المهام التي كنت تؤديها في الوظيفة تتناسب مع ميولك ورغباتك الشخصية؟

المحور الرابع: العلاقة مع الرؤساء أو المشرفين

24- كيف ترى عملية الإشراف داخل المؤسسة؟

.....
.....

25- هل كان هناك تغير في نمط الإشراف منذ الماضي حتى وقت تقاعدك؟

.....
.....

26- ما طبيعة هذا التغير إن وجد ؟

.....
.....

27- هل كانت علاقتك برئيسك أو مشرفك ؟

.....
.....

28- هل كنت تتلقى صعوبات في الاتصال مع المشرف؟

.....
.....

29- هل كان يساعدك مشرفك في أداء عملك؟

.....
.....

30- في رأيك هل تشعر بأن مشرفك كان يمارس سلطة زائدة عليك؟

.....
.....

31- في كانت هناك من طرف المشرف ؟

.....
.....

32- إذا كان نعم هل تدفعك للتغيب ؟

.....
.....

قائمة المراجع

- الكتب:

- 1- أجرس موريس محمد: منهجية البحث في العلوم الإنسانية، تطبيقات عامة، ترجمة سعيد سعيون وآخرون، ط2، دار القصبية، الجزائر، 2006.
- 2- البهي السيد فؤاد: الأسس النفسية للنمو من الطفولة إلى الشيخوخة، دار الفكر العربية، القاهرة، 1998.
- 3- جاد الرب سيد محمد: السلوك التنظيمي، موضوعات وتراجم وبحوث إدارة متقدمة، مطبعة العشري، 2005.
- 4- زرواتي رشيد: مناهج البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، ط1، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2007.
- 5- الزويدالعتيبي محمد: نظام الحزمة المدنية وتطبيقاته في المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، الرياض، 1996.
- 6- حريم حسين: السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات العمال)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- 7- حرحوش عادل صالح ومؤيد سعيد سالم: إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي)، عالم الكتب الحديث، عمان، 2006.
- 8- حروش نور الدين: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، برج الكيفان، الجزائر، 2011.
- 9- حسن راوية: السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001.

- 10- حمادات محمد حسن محمد: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 11- حلمي فارس: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 1999.
- 12- الكبيسي عامر خيضر: إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005.
- 13- كوهين لويس: مناهج البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والتربوية، دار العربية للنشر، القاهرة، مصر، 1990.
- 14- ماهر أحمد: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط7، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000.
- 15- محمد علي محمد: مقدمة البحث الإجتماعي، دار النهضة، بيروت، لبنان، 1983.
- 16- منسي حسن: مناهج البحث، دار الكندي، ط1، الأردن، 1999.
- 17- المغربي كامل محمد: إدارة، أصالة المباديء و وظائف المنشأة ومع حداثة وتحديات القرن 21، ط1، در الفكر للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 18- النجار فريد راغب: السلوك التنظيمي الإستراتيجي، مهارات وفنون، الدار الجامعية، مصر، 2009.
- 19- السيد جمال عوض، أبو الحسن عبد الموجود: الإدارة المعاصرة في منظمات الأعمال الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، ط3، الإسكندرية، مصر، بدون سنة.
- 20- عقيل حسين عقيل: فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مدبولي، ليبيا، 1999.
- 21- العطية ماجدة: سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، العراق، 2003.
- 22- عطوف محمد ياسين: علم النفس الإكلينيكي، ط2، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، 2000.

- 23- فهمي سامية محمد وآخرون: مناهج البحث في الخدمة الإجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، بدون سنة.
- 24- فليه فاروق والسيد عبد المجيد محمد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2005.
- 25- الصيرفي محمد: الضغط والقلق الإداري، مؤسسة موريس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008.
- 26- الرشيدى هارون توفيق: الضغوط النفسية (طبيعتها ونظرياتها) بدون ذكر دار النشر، 1999.
- 27- شفيق محمد: البحث العلمي، الخطوط المنهجية لإعداد البحوث، الإسكندرية، مصر.
- 28- شروخ صلاح الدين: منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، ب ط، الجزائر، 2003.
- 29- قنديلجي عامر إبراهيم: البحث العلمي، دليل الطالب في الكتابة المكتبية والبحث، مطبعة عصام، بغداد، العراق، 1979.

القواميس والمعاجم:

- 30- غيث محمد عاطف: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1977.
- 31- الشوبكي سمير: المعجم الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006.

المجالات:

- 32- الجبر زينب والهدهود دلال: 1991، ظاهرة تقاعد المعلمة الكويتية وأسبابها، دراسة ميدانية، مجلة الملك سعود للعلوم التربوية، المجلد الثالث، الرياض.
- 33- ممدوحة سلامة، 1988، العمل والتقاعد في مجلة علم النفس، العدد 2، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.
- 34- العطر جي لبيبة بن مراد: إيجابيات وسلبيات التقاعد المبكر، مجلة الندوة، العدد 1276، 2012.

35- العصافي سعيد بن علي: التقاعد المبكر للمعلمين والمعلمات، المجلة الإقتصادية، العدد 6535، 2011.

36- الخراز خالد: مفهوم التقاعد، المجلة الكويتية، العدد 12955، 2012.

37- ويكيبيديا الموسوعة الحرة.

الرسائل والأطروحات:

38- سعيد بن أحمد شويل الغامدي: اتجاهات المعلمين نحو التقاعد المبكر وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي، جامعة أم القرى، مدينة مكة المكرمة، 2001.

39- محمد صلاح الدين أبو العلا: ضغوط العمل وآثارها على الولاء التنظيمي، أطروحة لنيل الماجستير في العلوم التجارية، تحت إشراف الدكتور "رشيدي عبد اللطيف وادي"، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.