

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس
الرقم:...../2013

الموضوع

علاقة الضغط النفسي بالأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي

دراسة ميدانية بثانويات بلدية أولاد دراج-المسيلة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص علم النفس العيادي

أعضاء لجنة المناقشة

- د/ مصباح جلاب..... رئيسا

- د/ محمد بودريالة..... مشرفا

- أ/ الصادة طالبي..... عضوا مناقشا

من إعداد الطالبة :

- رشيدة زروق

السنة الجامعية:2012-2013

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس
الرقم:...../2013

الموضوع

علاقة الضغط النفسي بالأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي

دراسة ميدانية بثانويات بلدية أولاد دراج-المسيلة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص علم النفس العيادي

- تحت إشراف:

د/ محمد بودريالة

- إعداد الطالبة

رشيدة زروق

السنة الجامعية: 2012-2013

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	كلمة شكر و عرفان
أ	مقدمة
	الفصل التمهيدي
4	1- الإشكالية
6	2- تحديد الفرضيات
7	3- تحديد المفاهيم
9	4- أسباب اختيار الموضوع
9	5- أهمية الدراسة
10	6- أهداف الموضوع
12	7- الدراسات السابقة
	الجانب النظري الفصل الثاني: الضغط النفسي
16	تمهيد
17	1- نبذة تاريخية على ظهور الضغط
18	2- تعريف الضغط النفسي
22	3- أعراض الضغط النفسي
23	4- أنواع الضغط النفسي
24	5- الاتجاهات النظرية في تفسير الضغط النفسي
30	6- مصادر الضغط النفسي
44	7- مراحل الضغط النفسي

	8_ النتائج المترتبة عن الضغط النفسي
54	9- الطرق الصحية لتكيف مع الضغط النفسي
56	خلاصة
	الفصل الثالث الأداء الوظيفي
57	تمهيد
58	1- مفهوم الأداء الوظيفي
58	2 محددات الأداء الوظيفي
59	3-معايير عناصر الأداء الوظيفي
60	4-أنظريات الأداء الوظيفي
61	5-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
67	6 تقييم الأداء الوظيفي
62	7-مراحل تقييم الأداء الوظيفي
75	8- إبعاد فوائد الأداء الوظيفي
77	خلاصة
	الجانب التطبيقي الفصل الرابع : منهجية البحث والإجراءات الميدانية
78	تمهيد
79	1- الدراسة الاستطلاعية
79	2- الدراسة الأساسية

80	1-2- المنهج المتبع
80	2-2- عينة الدراسة وكيفية اختيارها
80	3-2- تحديد المجال الزمني والمكاني
81	4-2- أدوات الدراسة
86	5-2- إجراءات تفرغ البيانات
86	6-2- الأدوات الإحصائية المستعملة
الفصل الخامس : عرض و تحليل و مناقشة النتائج	
87	تمهيد
88	1- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرئيسية الأولى
90	2- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى
91	3- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية
92	4- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة
93	5- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة
94	6- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الخامسة
96	7- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية السادسة
97	8- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية السابعة
100	خاتمة
101	اقتراحات
102	قائمة المراجع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الحمد لله العلي ذي المنن الواهب الرزاق ديان الدين

هو الذي اعانني من قبل أن احون في ظلمة جملي مرتين

بسم الله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وعلى آله ومن وفى

نحمد الله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه كل ما من علينا من نعمه فالحمد والشكر لله

واقترعا بقول الرسول الأكرم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أسد إليكم معروفنا فكانتوه فان
لم تستطيعوا فادعوا له "

نتقدم بوافر الشكر الجزيل والعرفان إلى الأستاذ الفاضل الذي لم يبخل علينا

بنصائحهم وتوجيهاتهما الأستاذ بوجدريالة محمد وكان بمثابة الدليل الذي نسير عليه

جزاك الله في الدنيا سرورا وفي الفردوس يمنحك خلودا

كما نتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من لم يبخل علينا ولو بابتسامة إلى كل الأساتذة والإداريين بقسم
علم النفس وعلوم التربية

إلى الأختهم زناد التي ساعدتني كثيرا فلما فائق الشكر والتقدير

الجانب النظري

الجانب النظري

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
59	يوضح المعطيات التنظيمية التي لها علاقة مباشرة وغير مباشر في تحديد الأداء	01
67	العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء الوظيفي	02
71	يوضح مراحل تقويم الأداء	03
88	يوضح النسب المئوية لمستويات الضغط	04
84	يوضح النسب المئوية لمستويات الأداء الوظيفي	05

الفصل الأول:

منهجية الدراسة

تمهيد

1- الإشكالية.

2- تحديد المفاهيم.

3- أسباب اختيار الموضوع.

4- أهمية اختيار الموضوع.

5- أهداف الدراسة.

6- الدراسات السابقة.

7- علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

مقدمة:

إن التقدم السريع في المعيشة الذي أصبح ممكناً بواسطة النقل والاتصال المتطورة قد زاد من حركية الأحداث الأسرية والاجتماعية، الأمر الذي أضعف الشعور بالاستقرار والسكينة لدى الأفراد والمجتمعات بصفة عامة، وهذا الحركية المتمتركة منذ انميا دينا للحياة في مختلف العلوم والفنون إلا ووضع تعليمها بصمتها مما أدى لتعدد الحياة وصعوبتها وذلك نظر حمشكلة التكيف مع واقع الحياة الضاغطة التي يعيشها الفرد في جميع الميادين .

وتعد مهنة التدريس إحدى المهنة الاجتماعية الضاغطة نظر الكثرة ومسؤولياتها ومتطلباتها وزيادة أعبائها، بالإضافة إلى انتظار التوقعات المجتمعية من الدور المهم الذي يلعبها غلبا كونها هو الناقل للمعرفة من جيل إلى آخر وهو الصاقل للقدرة ومهارات أبنائه، كل هذا يجعل بعض المدرسين غير راضين عن مهنتهم غير مطمئنين على حياتهم ومستقبلهم المهني مما يكون لها أثرها السلبي على عطائهم وكفاءة تهم في الأداء، ولهذا السبب ينبغي لأهتامها بالمدارس نفسيا ومهنيًا .

ومما لا شك فيه أن الضغط النفسي يشمل جميع الفئات ولا نستثنى أحدا ، ومن بين الفئات التي تتعرض للضغوط فئة العاملين بقطاع التعليم عموما ، وبالخصوص أساتذة التعليم الثانوي، لأنهم يتعاملون مع فئة عمرية حساسة ومهمة في حياة الإنسان ألا وهي مرحلة المراهقة، هذا من جهة ، ومن جهة أخرى تلك الفئة مقبلة على اجتياز امتحان مصيري ومهم وهو شهادة البكالوريا التي يتم بعدها الانتقال إلى التعليم الجامعي.

ويذكر "ريس" أنه في أواخر الثمانينات من القرن العشرين سجل معهد الضغط الأمريكي أن مهنة التدريس واحدة من المهن العشرة الأكثر ضغطا، وأن حوالي 40_50 من المعلمين الجدد يتركون مهنة التدريس. ومن هنا اتجه البحث الحالي إلى دراسة الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي، ولقد حوت هذه الدراسة على:

مقدمة وفصل تمهيدي وفصلين نظريين وفصلين تطبيقيين وخاتمة واحتوى كل فصل على ما يلي:

- **الفصل الأول:** الفصل التمهيدي ويضم الإطار العام للدراسة: الإشكالية، الفرضيات، أهمية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، تحديد المفاهيم والمصطلحات، الدراسات السابقة.

- **الفصل الثاني:** ويضم تمهيد، لمحة تاريخية عن الضغط النفسي، تعريف الضغط النفسي، أعراض الضغط النفسي، أنواع الضغط النفسي، الاتجاهات المفسرة للضغط النفسي، مصادر الضغط النفسي، أسباب الضغط النفسي نتائج المترتبة عن الضغط والطرق الصحية للتكيف مع الضغط، و خلاصة.

- **الفصل الثالث:** ويضم تمهيد، تعريف الأداء الوظيفي، محددات الأداء الوظيفي، معايير عناصر الأداء الوظيفي، نظريات الأداء الوظيفي، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، تقييم الأداء الوظيفي، مراحل تقييم الأداء الوظيفي، أبعاد وفوائد الأداء الوظيفي

- **الفصل الرابع:** تناولنا فيه منهجية البحث والإجراءات الميدانية (ويضم تمهيد، الدراسة الاستطلاعية، الدراسة الأساسية وتضم المنهج المتبع، مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزماني)، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة، الخصائص السيكومترية، الأساليب الإحصائية.

- **الفصل الخامس:** ويضم عرض وتحليل النتائج ومناقشتها.

وختتمت الباحثة مذكرتها بخاتمة تلخص فيها كل ما جاء في المذكرة ومجموعة من الاقتراحات،

وفي الأخير قائمة المراجع والملاحق.

تمهيد:

من مميزات البحث العلمي عموماً، والبحث النفسي خصوصاً أن ينطلق الباحث النفسي في دراسته من جملة التساؤلات، والسعي لإيجاد إجابات علمية وموضوعية وذلك عن طريق التقصي العلمي في شكل فرضيات تكون بمثابة الإجابات المؤقتة التي تخضع إلى المنطلق العلمي، وذلك بالانتقال من سؤال البحث الأولي من الجانب المتميز بالعمومية والتجريد إلى الجانب الملموس للبحث بمعنى أننا كلما تقدمنا في المجال العلمي لسؤال الانطلاق كلما اتخذت المفردات التي استعنا بها الصفة الملموسة والدقيقة، ومن هذا المنطلق العلمي جاء هذا الفصل الذي بين أيدينا يتناول مشكل الضغط النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي في إطارهما النظري من حيث إشكالية البحث، أسباب اختيار الموضوع، والأهداف المرجوة من ذلك للتعرف على الضغط النفسي ومصادره وعلاقته بالأداء الوظيفي وطرق التخفيف من هذا الضغط.

1- الإشكالية:

إننا نعيش في عصر يطلق عليه العديد من المسميات فهو عصر للأستمرارية عند دروكر p.drucker وعصر عدم التأكد عند عالم الاقتصاد جالبريث j.gallrith وعصر القرية الصغيرة عند عالم الاتصال ماك لوهان M . luhqn ومن جهتنا يمكن أن نطلق عليه عصر الضغوط حيث يرى الكثير من السيكولوجيين من أمثال ألبرحت ALBRECHT*k وموراندا*P.morqnd أن الضغط سمة إنسان المجتمع المتطور ،كما أصبح الضغط حسب منظمة العمل الدولية ،إحدى مشكلات عصرنا الحالي لا لأنه يهدد صحة الأفراد الجسمية والذهنية فحسب بل ولأنه يهدد صحة ومستقبل المؤسسات كذلك، ويرى الكثير من الباحثين الذين يشتغلون بموضوع الضغط أن التغير السريع والمتواصل الذي يشهده عالمنا اليوم من حيث مكوناته ومتطلباته ،السكن و النقل والاتصالات وأدوات العمل ومستوى الضجيج والحرارة أسهم في تعويض العاملين في مختلف المؤسسات والتنظيمات على اختلاف عملهم لدرجات متباينة من الضغوط ،ولكن هناك أعمال يتعرض أصحابها لدرجة كبيرة من الضغوط مقارنة مع باقي الأعمال من بينها مهنة التعليم، لأنها تزخر بالعديد من الأعباء والمطالب والمسؤوليات وبشكل مستمر بالإضافة إلى إدراك الأساتذة لوضعهم المادي من حيث نقص المكانة الاجتماعية ونقص التقدير الذات والاعزلة الاجتماعية ،ففي استطاع للرأي أجراه الاتحادي الوطني .

الأمريكي للتعليم NEA عام 1983 أقر 50% من المعلمين أنهم لن يختاروا مهنة التعليم فيما لو عادو إلى سنوات الدراسة مرة أخرى ،وفي دراسة قاموا بها في غرب البلاد ومست إحدى وعشرين ابتدائية وخمسة عشر متوسطة تمنى 55.31% من المدرسين لو أنهم مارسوا مهنة أخرى ماعدا التعليم وهذا بسبب الضغوط المرتفعة التي يتعرضوا لها يوميا وباستمرار (منصور مصطفى، 2010، ص1).

ولذا أصبح موضوع الضغوط التي يواجهها الأساتذة في مهنتهم يثير اهتمام الباحثين والسيكولوجيين ،منذ أواخر السبعينيات من منطلق أن تلك الضغوط تؤدي إلى اضطرابات نفسية يأتي الفلق في مقدمتها ،كما قد تؤدي إلى أمراض أخرى مثل أمراض السيكوسوماتية كالقرحة المعدية، ارتفاع ضغط الدم، الصداع...بالإضافة إلى أنها تؤثر سلبا على اتجاهات الأساتذة نحو أدائهم الوظيفي وتضعف من مردوديتهم في التعليم غير أنه ولأسباب شتى تبرر معوقات تحول دون قيام الأساتذة بدورهم كاملا الأمر الذي يساهم في إحساسهم بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منهم بالمستوى الذي يتوقعه منهم مجتمعهم .

- ولهذا يعد أستاذ التعليم الثانوي بعبائه المستمر وعرفانا بالمعوقات التي يواجهونها في عملهم ومالها من تأثير في مستوى أدائهم الوظيفي ،ولهذا وجب الاهتمام به من خلال التعرف على مختلف المصادر التي تؤدي إلى زيادة الضغوط النفسية عليه حتى يتعامل المسؤولون مع تلك المصادر للتقليل أو الحد منها لرفع فعاليته والمحافظة على صحته النفسية والعقلية.

ومن خلال دراستنا هذه نطمح بالإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى الضغط النفسي لدى أستاذات التعليم الثانوي؟
- 2- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي؟
- 3- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغط النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي؟
- 4- هل توجد فروق دال إحصائيا لدى أستاذات التعليم الثانوي في الضغط النفسي تعزي للمتغير الحالة الاجتماعية؟
- 5- هل توجد فروق دال إحصائيا لدى أستاذات التعليم الثانوي في الضغط النفسي تعزي للمتغير السن؟

6- هل توجد فروق دال إحصائياً لدى أستاذات التعليم الثانوي في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟

7- هل توجد فروق دال إحصائياً لدى أستاذات التعليم الثانوي في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن؟

2- فرضيات الدراسة :

1- مستوى الضغط النفسي لدى أستاذات التعليم الثانوي.

2- مستوى الأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغط النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي .

4- توجد فروق دال إحصائياً لدى أستاذات التعليم الثانوي في الضغط النفسي تعزى للمتغير الحالة الاجتماعية.

5- توجد فروق دال إحصائياً لدى أستاذات التعليم الثانوي في الضغط النفسي تعزى للمتغير السن.

6- توجد فروق دال إحصائياً لدى أستاذات التعليم الثانوي في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

7- توجد فروق دال إحصائياً لدى أستاذات التعليم الثانوي في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن.

3-تحديد المفاهيم:

يظهر من خلال عنوان البحث مفهوم أساسي هو الضغط النفسي كما يظهر مفهوم الأداء الوظيفي فيما يلي نعرض المفاهيم لكي نرفع الالتباس ونزيل الغموض.

3-1تعريف الضغط :

3-1-1-1- لغة:

- مشتق من الفعل اللاتيني (stringer) الذي يعني ضيق علي، ضغط، شد، أوثق، ومنه أخذ الفعل الفرنسي (êtreindre) بمعنى طوق بذراعيه و جسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسببه القلق.

واستعملت كلمة (stress) في اللغة الانجليزية للدلالة على العذاب و العداوة و الحرمان أي للتعبير عن قسوة الحياة بكلمة واحدة ، غير أن المدلول تطور بحيث صارت الكلمة تحمل النتيجة الانفعالية للضغط النفسي سببه الأساسي القوة .

أما ما يقابل كلمة (stress) في اللغة العربية نجد كلمات (الكرب ،ضائقة إرهاق ، ضغط نفسي) هذه الأخير اختارها أنطوان الهاشم في تعريبه كلمة (stress). ونجده أيضا مستعار من الفيزياء و يدل على الضغط المفرط الذي تتحمله مادة معينة ، كما أن الفيزيولوجيون يهتمون بالأنظمة الهرمونية المتوائمة في فعل الضغط النفسي ، و الجهاز الغدي الذي يتدخل في رد الفعل الطارئ ، و النخامي الكظري المسؤول عن الأعراض العامة للتكيف كما وصفها سيلبي عام 1950. (رمضان محمد القذافي ، 1998، ص 120) .

3-1-2 تعريف الضغط النفسي:

اصطلاحاً:

يشير ستارك (starke) إلى مصطلح الضغط النفسي على أنه (مجموعة من ردود الأفعال التي يبديها الشخص نتيجة لمجموعة من المواقف التي يتعرض لها في البيئة المحيطة وتنتج عنها بعض التغيرات النفسية والفيزيولوجية على الشخص ذاته) (عبد الرحمان بن أحمد الهيجان، 1998، ص105).

3-1-3 -تعريف إجرائياً:

هو مجموعة المواقف المهنية والأكاديمية السارة غير سارة التي يتعرض لها الأستاذات التعليم الثانوي التي تؤثر على أدائهن الوظيفي حيث ينجم عنها التوتر في حالة عدم إشباع مما يؤدي إلى الإحباط والشعور بالفشل.

3-2-2 تعريف الأداء الوظيفي:

3-2-1 - لغة:

أد، أدو، مشى مشينا بالسرير ولا البطيء أدى فلان إبداء قوى والأمر أخذ أدائه واستعد له فلان على هذا قواه عليه وأعانه (المعجم الوسيط : 2004، صص18، 17، ص47).

3-2-2-2- اصطلاحاً:

الأداء: هو الناتج عن تطبيق القواعد والقوانين التنظيمية المتعلقة بالمهنة، ويتوقف نجاح الفرد في تحقيق أهدافه على مدى احترامه وتطبيقه للمحددات التنظيمية. (أسمهان بلوم، 2005، ص26).

3-2-3- التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام ويعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلباته الوظيفية وغالبا ما يحدث لبس بين الجهد والأداء، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد فمثلا الطالب يبذل جهدا كبيرا في المراجعة والحفظ أما درجاته تكون منخفضة أي: أداء منخفض وجهد عالي .

4- أسباب اختيار الموضوع:

إن مشكل الضغط النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي دفعني إلى دراسة هذا الموضوع لجملة من الأسباب أهمها :

1-نقص الدراسات الميدانية في الجزائر تناولت مشكلة الضغط النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

2-جهل الأستاذات لما قد يسببه الضغط النفسي ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي.

3-المساهمة في تزويد وإثراء المكتبة والطلبة بمرجع عن موضوع الضغط النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

5-أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تتناوله من جهة ومن نوع المشكلات التي تطرحها للتمحيص والتقصي من جهة ثانية وعليه يمكن حصر أهمية بحثنا في النقاط التالية:

1-إلقاء الضوء على مشكلة الضغط النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي.

- 2- يعتبر الضغط النفسي عاملاً من العوامل المهمة التي تعيق العملية التربوية .
- 3- معرفة تأثير الضغط النفسي على الأداء الوظيفي ومصادره وأسبابه لدى أستاذات التعليم الثانوي.

6- أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف أهمها:
- 1- معرفة مستوى الضغط النفسي لدى أستاذات التعليم الثانوي.
- 2- معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي.
- 3- التعرف على العلاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي.
- 4- الكشف عن وجود أو عدم وجود فروق في الضغط النفسي تعزى للمتغير (السن، الحالة الاجتماعية)
- 5- الكشف عن وجود أو عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي تعزى للمتغير (السن، الحالة الاجتماعية)
- 6- معرفة العوامل التي من شأنها أن تعيق أستاذات التعليم الثانوي في أداء وظائفهن.

7- الدراسات السابقة:

أجريت العديد من الدراسات في مجال الضغط النفسي في العمل بهدف التعرف على مصادر الضغط النفسي في مجال العمل المختلفة، وسنذكر البعض منها والتي أجريت في مجال البحث الحالي .

1-دراسة أدمسون 1975 :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى الضغوط النفسية في مكان العمل في مهنة التدريس ،ومن ثم ظاهرة الاحتراق النفسي وتمثلت الأسباب في :

-المحاسبة أو المساءلة من جانب المؤسسات التعليمية .

-المسؤوليات المتزايدة للمعلمين ، العبء الوظيفي .

وبهذا أعزى الباحث سبب التقاعد المبكر من قبل بعض المعلمين القدامى ،إلى عدم وجود دافع قوي لبذل الجهد من جانب المعلمين الجدد إلى الأسباب السالفة الذكر (زياد لطفي الطحينة، 1996، ص128).

2-دراسة علي عسكر وأحمد عبد الله 1988:

جرت هذه الدراسة في دولة الكويت واستهدفت التعرف على مدى الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها العاملون في مهنة التدريس والتمريض ،والخدمة الاجتماعية والخدمة النفسية في ضوء متغيرات الخبرة المهنية ،الجنس ،الحالة الاجتماعية، شملت الدراسة 353 من العاملين في هذه المهن ،حيث تم تطبيق عليهم استبيان تمثل المجالات المختلفة للعمل ،تندرج تحتها عبارة التي تمثل ضغوط العمل وأشارت النتائج إلى وجود فروق بين جميع المهن تقريبا .

وأظهرت النتائج أيضا أن الإناث يتعرض لدرجات أعلى من الضغوط النفسية مقارنة بالذكور في مهنة الخدمة الاجتماعية كنتيجة للالتزامات والمسؤوليات العديد التي تضطلع بها الأنثى، بالإضافة إلى مسؤوليات العمل المتعدد كما بينت النتائج أن فئة المتزوجين هم الأكثر تعرضا، للضغوطات النفسية مقارنة بغير المتزوجين وذلك خلال المسؤوليات الأسرية للفرد المتزوجين إضافة إلى مسؤوليات العمل والتزاماته، الأمر الذي يؤدي إلى الضغط النفسي مرتفع نسبيا ومصادر الضغط النفسي التي عاني منها العاملون تتمثل في تعارض الأدوار، وعدم وضوحها إضافة إلى روتين العمل وغياب الدعم الاجتماعي وعدم المشاركة في القرارات والعائد المادي الضئيل. (علي عسكر أحمد عبد الله 1988:ص.55.56).

3-دراسة دواني الكيلاني وعليان 1989:

هي دراسة قامت على عينة مكونة من 339أستاذ، وكانت تهدف إلى الكشف عن مستوى الضغط لديهم بالإضافة إلى البحث فيما إذا كانت هناك فروق جوهرية بين مستوى الجنس المؤهل والخبرة وعلى أبعاد الضغط النفسي.

وقد دلت الدراسة على أن الأساتذة يعانون من الضغط النفسي بدرجة متوسطة ودلت كذلك على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الجهد الانفعالي وشدته لكنها بالمقابل دلت على وجود فروق على أن الإناث أعلى من الذكور في الضغط النفسي، كما أظهرت نتائج الدراسة أيضا على وجود فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي على بعد تكرار الشعور بالانجاز وشدته، إذ تبين أن الأساتذة ذوي التعليم العالي يعانون من نقص الشعور بالانجاز أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الأخرى.

كما كشفت النتائج كذلك على وجود تفاعل بين متغيرات المؤهل ،الخبرة والجنس وذلك على بعد شدة الإجهاد الانفعالي (داود الكيلاني وعليان.1989.ص281) .

4-دراسة جنكنز و كالهون:1991

كان عنوان الدراسة مصادر ضغوط العمل لدى أستاذات ثانويات التعليم العام في ولاية جورجيا الأمريكية، ومكان الدراسة ولاية جورجيا الأمريكية، وعينة الدراسة شملت 124 أستاذة ، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى أستاذات ثانويات التعليم العالي في ولاية جورجيا الأمريكية، إننتائج الدراسة أثبتت أن زيادة عبء العمل و عدم وجود حوافز من اهم مصادر ضغوط العمل.(Jenkins and Calhoun60،:1991).

5-دراسة يوسف عبد الفتاح محمد 1999:

أجرى هذا البحث بهدف التعرف على طبيعة الضغوط النفسية لدى المعلمين والمعلمات بالإضافة إلى الفروق بينها في شعورهم بهذه الضغوط ومن ثم الوقوف على الحاجات الإرشادية للمعلمين المرتبطة بهذه الضغوط شملت العينة 189 معلما ومعلمة تم اختيارها عشوائيا من المدارس الإعدادية والثانوية بمنطقة العين و عجمان التعليميتين، بالإمارات العربية المتحدة.

- وقد استهل الباحث مقاييس الضغوط النفسية للمعلمين ، ثم أجرى مقارنة بين المعلمين والمعلمات في شعورهم بهذه الضغوط وتبين له بأن هناك أربعة مظاهر للضغوط النفسية.

ولهذه الشريحة المهنية:

-الضغوط الإدارية.

-الضغوط الطلابية.

-الضغوط التدريسية (المهنية).

-ضغوط خاصة بالعلاقة مع الزملاء .

كما تبين من النتائج أن الضغوط الإدارية التي يتعرض إليها المعلمون من الجنسين تأتي في المرتبة الأولى تليها الضغوط الطلابية ثم التدريسية فالضغوط الناتجة على العلاقات بالزملاء ،أما الفروق بين الجنسين فقد أظهرت النتائج وجود فروق في الضغوط الإدارية لصالح الذكور ،أما الفروق في الضغوط الطلابية والضغوط الخاصة بالعلاقات فهي تشير إلى أن المعلمات أكثر معاناة من هذه الضغوط مقارنة بالمعلمين.ولم تشير النتائج إلى الفروق بين الجنسين في الضغوط التدريسية أو الدرجة الكلية للضغط(زياد لطفي الطحاينة، سهى عيسى ،ص132).

5-دراسة عماد كحلوت و نصر كحلوت،2006:

عنوان الدراسة الضغوط الحياتية و علاقتها بأداء معلمي المرحلة الأساسية العليا.أجرت الدراسة بمحافظة غزة.وشملت عينة الدراسة66 أستاذ تكنولوجيا بالمرحلة الأساسية العليا من الجنسين، أي 34 أستاذ و 32 أستاذة.

وهدفت إلى الكشف عن مدى شيوع الضغوط المهنية و مستوى الأداء و العلاقة بينهما، أظهرت أن الضغوط المهنية شائعة عند أفراد العينة من أساتذة التكنولوجيا بالمرحلة الأساسية العليا بنسبة 55.19% و أن الضغوط المهنية تتدرج في سلم أعلاه ضغوط سلوكيات التلاميذ و أدناالمدير، كما أن أداء الأساتذة نسبته 77.95% و أن الأداء

يندرج في سلم أعلاه المجال الشخصي و الإداري و أدناه مجال التقييم و التقويم. (عماد كحلوت ، نصر كحلوت، 2006، ص105).

8- علاقة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة:

اهتمت معظم الدراسات السابقة بالتعرف على الضغط النفسي أسبابه ومصادره عند الأساتذة والمعلمين عند كلا الجنسين ،أما دراستنا الحالية فتناولت الضغط النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي.

اتفقت دراسة كل من علي عسكر وأحمد عبد الله(1988)و دواني الكيلاني وعليان (1989) و دراسة يوسف عبد الفتاح محمد(1999) أن هناك فروق بين الجنسين وأن الإناث لديهن ضغوط نفسية أكبر من الذكور.

-إن الضغوط النفسية مفهوم مركب متعدد الجوانب يتأثر بعوامل مختلفة منها ذاتية ومنها خارجية لذلك استخدمت عدة طرق ومقاييس مختلفة لقياس الضغوط.

-تبين للباحثة أن نتائج الدراسات عن الضغوط كانت مختلفة لأنها أجريت في مجتمعات بينهم اختلافات ،اجتماعية ،وثقافية، واقتصادية وأجريت في أزمنة مختلفة .

-كما اتفقت هذه الدراسة مع كل من دراسة عماد كحلوت ونصر كحلوت(2006) ودراسة : جنكنز و كالهون 1991 أنها درست الضغوط النفسية وعلاقتها بالأداء.

- كما أن الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق ما ترمي إليه و هذا يتفق مع دراستنا.

الفصل الثاني:

الضغط النفسي.

- تمهيد

- 1- نبذة تاريخية على ظهور مفهوم الضغط النفسي.
- 2- تعريف الضغط النفسي.
- 3- أعراض الضغط النفسي.
- 4- أنواع الضغط النفسي
- 5- الاتجاهات النظرية في تفسير الضغط النفسي.
- 6- مصادر الضغط النفسي.
- 7- مراحل الضغط النفسي .
- 8- مستويات الضغط النفسي .
- 9- النتائج المترتبة عن الضغوط.
- 10- الطرق الصحية للتكيف مع الضغوط الحياتية

خلاصة

تمهيد:

رغم التقدم والتطور الذي يشهده العالم حديثاً في جميع المجالات الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية والثقافية، إلا أنه يتميز بدرجة كبيرة من التعقيد في أساليب الحياة وصعوبتها، حتى أصبح هذا العصر يسمو بالقلق، والاستقرار، والضغط... ولما كان الضغط من أهم المعوقات التي تواجه الفرد في حياته الشخصية والمهنية، جاء هذا الفصل من أجل لوقوفنا على مفهوم الضغط النفسي، هذا المفهوم الذي يتعرض لكثير من الاختلاف في تحديد مفهومه ومضمونه باختلاف طريقة تناوله، رغم كثرة الاهتمام بهذا الموضوع.

1- نبذة تاريخية عن ظهور مفهوم الضغط النفسي:

شهدت	كلمة	الضغط (Stress)
تطوروا ذلك عبر فترات من الزمن، فهذه الكلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Stringer وهي تعني شد، ضيق، عقد أو ربطاً بالاحتضان الشديد للجسد بواسطة الأطراف وهذا الاحتضان يجب أن يكون بالشعور فيهما متبادل، بل على العكس يكون مملوئاً بالاحتقان الذي يعتبر مصدر اللقلق		
(jean benjamin Stara:1993.03)		
ونظر الشيوع كلمة	ضغوط	"سواء في الحياة العامة أو في مجال العمل فقد يتبادر بالذهن أنها من السهل إيجاد تعريف محدد لهذا المفهوم بصفة عامة ومفهوم "ضغوط العمل" بالتحديد. إلا أن مفهوم الضغوط أصبح محط اهتمام الباحثين في مجال التمخلفة كعلماء النفس والاجتماع والإدارة والطب وغيرها... مما أدى بالتعدد
الزوايا التي يتم من خلالها تعريفها واستخدامها هو دراسته (حنان عبد الرحيم الأحمد. 2002 ص 31)		
"إن تحديد مفهوم "الضغط" Stress من الناحية الزمنية صعب للغاية ويحتمل أن هذا المصطلح لا يستعمل لأول مرة خلال القرن الرابع عشر، ولكن هذا الاستعمال للميكانيكا بصورة ثابتة ومنظمة، وقد استعملت فيما بعد		
في الكتب الإنجليزية	مفاهيمها	straisse
stress: وبالرغم من أن الكلمة مشتقاتها وجدت منذ قرون إلا أنها أصلها غير معروف والحد الآن ولأنهم من الصعب بالبحث في ذلك قبل القرن الرابع		
عشر، إلا أنهم كانوا قبل أن تبدأ انتشار هذه الكلمة كان خلال القرن التاسع عشر، وخلال هذه الفترة، يقول: "Claude Bernard أن التغييرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الكائنات العضوية لكي تحافظ على نفسها هي يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغييرات، ويبدو أن هذا الاعتراف بالنتائج المضرة الكامنة في عملية الإجهاد التي تخلتزان الجهاز العضوي (عمار الطيب كشرود. 1995 ص 303)		
ويعتبر الفيزيولوجيا الأمريكي والتر كانون. والتر كانون من أوائل الذين استخدموا عبارة		
الضغط وعرفه	برد الفعل في حالة الطوارئ	Emergency response
بشباب	تباطها بانفعال القتال أو المواجهة	Militarist response
في جسم الإنسان تنسأ هم في احتفاظ به حالة من التوازن الحيوي. وقد كشف أبحاثنا عن وجود ميكانيكية مألوية أي القدرة على مواجهة التغييرات التي تواجهه (علي عسكر. 2000 ص 34)		
ويعتبر	هانز سيلاي	Hans Selye
من أشهر الباحثين الذين ربطوا تسمية ما هم بموضوع الضغوط طبعاً بالضغط ويرجع الفضل إلى كتاباته هو محاضراته في تعريف الجمهور		

الباحثين، وبخاصة في

المجال الطبيبتأثير الضغوط علنا لإنسان، وأفضل مساهمة له حول موضوع الضغط هو كتابها الذي أصدره عام 1956 . وقد عرف الضغط في البداية بأنها الآثار الناتجة عن العوامل لضغط (عمار الطيب .ص 304)

2- تعريف الضغط النفسي:

علنا رغمنا الكتابات المختلفة حول موضوع "الضغط النفسي من جانب المهتمين بالصحة النفسية والبدنية . إلا أن عبارة أو مفهوم الضغط لا تعني الشيء نفسه لهم جميعا .

إلنا مصطلح الضغط أكثر المصطلحات عرضة لسوء الاستخدام

ويشير " ويليامز williams والضغط stress وقد جاءت الضواغط لتشير إلى تلك القوى المؤثرات التي توجد في البيئة (المحيط)

ريجيو : 291.290.1999) والضغط لوجها العموم ليس سوى

ردود الأفعال الفيزيولوجية والانفعالية والنفسية لحوادث وأشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل (فاروق السيد . 2001 ص 910)

وتتضمن ردود الأفعال الفيزيولوجية علامات علنا لاستثارة الزائدة

مثل سرعة التنفس وضربات القلب، زيادة ضغط الدم، ويبدو أن هذا الاستجابات الفيزيولوجية تساعد الفرد علنا التصديلا خطارا المحتملة . وتشملا لاستجابات الانفعالية للضغط :

القلق، الخوف والإحباط، أمار ردود الأفعال النفسية فتشملا لتقييم

مصدر الضغط ما يمكن أن يتجعه من آثار علنا التفكير في جميع جوانب الموقف الذي يحدث فيها الضغوط الإعداد الذهني لاتخاذ اخطوات لمعالجة الضغط بالكر أو الفر .

وقد تم استخدام مصطلح الضغط النفسي التناو بمصطلح القلق، وهذا ما توصلت إليه نتائج الباحثين

السيكولوجيين والنتيجة علنا القلق علامة علنا أنها كشيئا غير مترنفا المحيط النفسيل فرد . وأنه

في كثير من الأحيان واحد من العديد من استجابات للمواقف لضغط، ويتمثل أساسا في الخوف والإنذار

بالخطر والفرع ويمكن أيضا أن يكون أساسا للإنذار . (عمار الطيب .ص 302)

كما يختلف الضغط النفسي علنا التوتر العصبي الذي

يمكن أن يتجعه المواقف لضغط بعيدا عن التعب العصبي والإثارة العاطفية الفارطة .

والضغط هو تجربة ذاتية تحدثا لاختلالا نفسيا أو عضويا للفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية

أو المنظمة أو الفرد نفسه

يتيح لنا هذا التعريف تحديد ثلاث مكونات رئيسية للضغط في المنظمات هي المثير، الاستجابة، التفاعل (أندرو

لاقن، مارك جي لاس، 1991 ص 180)

2-1 تعريف الضغط النفسي علنا أساسا المثير الخارجي:

حيثيستخدم مفهوم الضغط للإشارة إلى القوالب الخارجية (مجموعة من المثيرات) التي تتواجد في بيئة عملاً لأفراد والتي تتجدها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل (صلاح محمد عبد الباقي، 1999 ص 167)

2-2- تعريف الضغط على أساس الاستجابة:

ويستخدم للإشارة إلى الردة الفعلية أو غير الواعية، على التهديدات التي توجهها الفرد سواء كان ذلك حقيقياً أم منسجماً للخيال. ويتولد عنه شعور بالألم، الذنب، الوحدة والارتباك.

2-3- تعريف الضغط على أساس التفاعل بين المثير والاستجابة:

بني هذا التوجه على أن استجابة الأفراد للضغط تختلف باختلاف خصائصهم الفردية، بما في ذلك نمط الشخصية، الخلفية الثقافية، الدعم الاجتماعي ...

ويتضح هذا التوجه في التعريف الآتي: هو مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة.

وقد وضع كثير من الباحثين والعلماء تعريفات للضغط النفسي. فمن الناحية اللغوية يعرفه "عبد المنعم الحنفي": بأنها حالة المحنة تعصب المرء أي تشتد وتعصفه فيقال الأمر عصب.

أي أنه يتوتر ويقلق وتستنفردفاعاته البدنية والنفسية للتهيه مع الموقف العصبي فيخفف عن توتره وقلقهم يستعيد التكامل والتوازن. الذي كان له (فرج عبد القادر وآخرون، 124)

ويقول ريفولي "Rivolien" أن الضغط والعبارة التي تشير إليها لإجهاد، التوتر النفسي، الاحتراق النفسي،... الخ مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المسببات التي تعيق نظام الجهاز النفسي والعقلي حتى الفيزيولوجي (بو علي نور الدين، 1993 ص 16)

أما "برودسكي Brodsky"

فيصفا للضغط النفسي بأنه تقييم الفرد للأحداث بناءً على مهادته أو أنها يمكن أن تكون باعثة للألم.

وهو يكمل الاستجابات التالية للتهديد سواء كانت نفسية أو جسدية. (Brodsky S.L 1988, p 108)

ويعرفه فرج عبد القادر طه بأنه: حالة فيزيولوجية تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية أو الكفاية أو القدرة على الاستمرار في العمل بسبب استمرار بذل الطاقة في إنجاز العمل.

الأحاسيس والمشاعر المعقدة التي تضيق الفرد وتؤلمه (فرج عبد القادر وآخرون: 124)

وينظر "لازاريس Lazarus" إلى الضغط على أنه: ليس مثيراً وليس استجابة. ويركز على العمليات الوسيطة. لذلك الضغط النفسي حسبر أي هو تقييم الفرد للأحداث. وتوقعاته فيما يتعلق بنتائجها وكذلك كعنت تقييمها لمكانيات

مواجهتها أو التكيف معها (Lazarus, R. S and Folkma :1984, p13)

مما سبق ذكره نستنتج أن الضغط النفسي حالة ديناميكية تقوم على إدراك الفرد للفرص المحددة والمتطلبات التي تقود لأهدا فهامة لكنها غير مؤكدة. أي أنها لها أهداف ذات قيمة مادية أو معنوية هامة بالنسبة

للفرد الذي يشعر بالمخاطر أو عدم التأكد من تحقيقها، وبالتالى فإن الشروط التي تؤدي إلى الضغط المحتمل
لدا الفرد تتضمن وجود عنصرين مترابطينهما: وجود هدف، وجود مخاطر محيطة بالهدف.
ويحدد بعض الكتاب خصائص رئيسية للضغط النفسى تشمل ما يلي:
- أنا الضغط يكون إيجابياً أو سلبياً.
- أنا الضغط محصلة للتفاعل بين الفرد والبيئة.
- أنا الضغط يترافق مع عجز وفمادية واجتماعية ونفسية وسلوكية.
- أنا الضغط ذو طبيعة تراكمية حيث تؤثر القوا بالضاغط بشك لوحدات إضافية لمستوى الإجهاد الفردي (الهاشمي
لو كيا: 2002. 11 ص)

وهذه الخصائص تعني أن للضغط آثاراً قد تكون إيجابية أحياناً، كما قد تكون سلبية
مستوى معين من الضغط لا يشكل ظاهراً مقلقة
لكن ارتفاع مستوى الضغط قد يرافقه بعض الآثار السلبية على
صحة الفرد والتنظيم، فالضغط يمكن أن يصبح محرراً كافاً أو فعلاً في التنظيم إذا عولج بصفة مفتوحة وطريقة بناءة
فهو حالة أساسية في حياتنا كما أكدته كالاتنظريات.

3- أعراض الضغط النفسي:

3-1 الأعراض الجسدية:

أ- تغيرات في أنماط النوم

ب- تغيرات في الهضم الغثيان، القيء، الإسهال

ج- التعب

د- فقدان الدافع الجنسي

هـ- الألم الرأس وأوجاع مختلفة في الجسم

و- عسر الهضم والارتعاش

ز- تنمل اليدين والقدمين

ح- خفقان القلب بسرعة وقوة

3-2- الأعراض السلوكية:

- ا- اضطراب في الأكل
- ب- تغيرات في الشهية
- ج- الإفراط في التدخين
- د- القلق المتميز بحركات عصبية
- هـ- قضم الأظافر

و- زيادة في تناول الكحول وسائر العقاقير

3-3- الأعراس العقلية:

- ا- فقدان التركيز وضعف الذاكرة
- ب- صعوبة في اتخاذ القرارات
- ج- نوبات الهلع

3-4 الأعراس العاطفية والانفعالية:

- ا- سرعة الانفعال
- ب- تقلب المزاج ونوبات الاكتئاب والشعور بالاستفزاز الانفعالي ونفاذ الصبر
(سمير شيخا ني 2003، ص 18، 19)

4- أنواع الضغط النفسي:

4-1- الضغط النفسي الايجابي: هو عبارة عن التغيرات والتحديات التي تفيد نمو الفرد في تطوره (كالتفكير مثلا) ، وهذا النوع من الضغط يحسن من الأداء العام ويساعد على زيادة الثقة بالنفس

4-2- الضغط النفسي السلبي: فهو عبارة عن الضغوطات التي تواجهها الفرد في العائلة أو العمل أو في العلاقات الاجتماعية ، وتؤثر هذه الضغوطات سلبا على الحالة الجسدية والنفسية وتؤدي إلى عوارض مرتبطة بالضغط النفسي كالصداع والآم

المعدة والظهر والتشنجات العضلية وارتفاع ضغط الدم والسكري (ماجد بهاء الدين عبيد، 2008، ص30).

ويشير كذا الكورال وماي worralletmay إلى ثلاث أنواع من الضغوط وهي :

4-1-1-1-الضغط العادي : وهو المستوى الذي يمكن استعادته وبعد أدنى مستوى للضغوط هذا النوع يتعرض له الكثير من الناس في معظم الأوقات وتكون مشكلات الحياة هينة عند هذا المستوى ويمكن التعايش معها .

4-1-2-الضغط الحاد: وهذا من الضغط يتعرض له الفرد الذي يعيش أطول فترات حياته في بيئة يسودها الاكتئاب ، وهذا النوع يحتاج إلى التدخل والعلاج للحد من تأثيره والتغلب على المشكلات التي يسببها كالقلق والخوفالخ.

4-1-3-الضغط الشاذ: وهذا النوع من يضم مجموعة من الأمراض العصبائية والذهانية والتي تظهر نتيجة ثورة الفرد ضد نفسه وضد الآخرين (مول وليندزي 241، 239).

5-الاتجاهات النظرية في تفسير الضغط النفسي:

هناك العديد من النظريات التي حاولت معالجة ظاهرة الضغط النفسي بصفة عامة، وعلى الرغم من اشتراكها في المضمون النظري لأنها اختلفت في اتجاهها الذي سلكته كل نظرية.

5-1 نظرية تناذر التكيف:

يؤكد بها الطبيب الكندي لأصل Hans Selye 1907-1982، وقد شرح في كتابه ضغوط الحياة الذي ألفه سنة 1956 عندما كان طالباً في كلية الطب الذي تحدث فيه عن جملة أعراض التكيف وهي مجموعة من أعراض التغيير التي تحدث عندما يتعرض الكائن الحي لضغوط شديدة مما أجلت تحقيقه عن التوافق بين الكائن والبيئة الضاغطة. (عبد الرحمان العيسوي: 31)

وتتكون هذه الأعراض حسب سيلايمنثال ثمر أحدها:

أ - **مرحلة الإنذار:** تمثلها المرحلة استعداد الجسم لمقاومة مصدر توالد الضغط.

ب - **مرحلة المقاومة:** تمثلها المرحلة في تطبيق آليات التعامل أو المجابهة المختلفة بهدف الوصول إلى مستوى التكيف المقبول .

ج

مرحلة الإنهاك: وفيها يتمصر فكلالوسائلادفاعية والتكيفية والمدخرتو عليهفإنخليةتتهار، ويظهرالضغطالشديدأوالفشلالفيسيولوجيو بالتالييصبحالجسمغير قادرعلماقاومة كمايصبحسرير التأثيربالأمراض. أما عنعواملالضغطفترجعها هذها النظريةإلثلاثعواملهي: (محمد أحمد نابلسي. وآخرون: 1991: 258)

5-1-1- عواملالضغطالجسدي: مثلالأحداثالمزعجة، الحوادثوالآلامالجسدية... الخ.

- عواملالضغطالنفسي: مثلالقلق، الانفعال، المخاوفأنواعها، الإرهاقالفكري.

- عواملالضغطالاجتماعية: مثلالصراعاتالمهنيةوالعلاقاتالاجتماعيةالسيئةوالعزلة.

5-1-2- النظرية السلوكية:

توضحهذها النظريةأنأهمالمحدداتللخلالوظيفةالبيولوجيأوالوظيفي، الانجرأحوهوالاستجابةالخاصةللعضو للموقفالانفعاليةالتيسبقتعلمها، وتؤمنهذها النظريةأنهكنتيجةللارتباطبينالموقف

الانفعاليواستجابةعضوخاص، يشيرأيموقفصا غطجديد استجابةلذالذفسالعضو، وعندمايتكرر هذا

الموقفلدرجةكافيةوشديدتظهرالخلالوظيفةوالانجرأحفيهذالعضو، وقدأخذأصحابالنظرية

السلوكيةتستخدمونمبدأالتدعيموالتغذيةالرجعيةلشرحأثيرالعواملالسيكولوجيةعلالعللالجسمية.

ويعتبر Megrath

أولمنصاغنموذجافيهذا المجالوأسماهنموذجالعمليات، ويهتمهذالنموذجبالعملياتالتيتحدثأثناءمواجهتهاوأس تجابةالفردلمصدرمضغط

ويرى Megrath وبعضالعلماء أن الموقفالمجهدأو الضاغطأريعمرأحتشكالحلقةمغلقة(الهاشمي الوكيل وآخرون، ص7)

- المرحلة: (1) تربطبينأوبوتسمالتقويمالمعرفي.

- المرحلة: (2) تربطبينوجودتسمبعمليةاتخاذالقرارات.

- المرحلة: (3) تربطبينوجودتسمبعمليةالأداء.

- المرحلة: (4) وتكونبينالسلوكوالموقفوتسمبعمليةالحصيلةأوالتنتائج.

ويبرهنشوارزنأندوائرالتغذيةالرجعيةهياالأساسلكلعملياتالجسمالمرتبطتبالاستجابةالأولية للجسمحينمايستقبلتهديدا، وتكوننتيجةهذالنشاطزيادةضغطالدم، زيادةتضرباتالقلب، زيادةمستوى السكرفيالدم، ممايهيئالجسمبكلاستعداداتهاالفيولوجيةللتهجومأوالهروب، وعلناًيحالحينهاترتفع تضرباتالقلبويزدادضغطالدمالمستو بمعينةتصلا لإشاراتللمخلاقا فتشيطالعملياتالفيولوجية.

5-1-3- النظرية الاجتماعية البيئية:

ظهرت هذه النظرية نتيجة لدراسات عديدة قام بها معهد البحوث الاجتماعية بجامعة ميتشغان (الطبيب أ. كشرود 320) والهدف منه هو توفير إطار نظري للبحوث التي تثير العمل على الصحة (الهاشمي لوكيا 8). ولقد استعملها العديد من الباحثين كأساس لسلاسة عمل الفيدرالات المتعلقة بالضغط والعمل، وقد تمتصيا هذه النظرية من قبل Karn. French حيث يعتبر من رواد هذه النظرية وقد صاغها سنة 1962 نموذجاً أسماها بالنموذج الاجتماعي البيئي للضغط. ويمثل الضغط هنا كعلاقات شاملة لمجموعة من الظواهر والعملية التي تحتوي على ستة أقسام مرتبطة بعوامل مسببية، ففئات العلاقات والفرضيات موضحة بواسطة أسهم تدل على اتجاهات تسببية

يفرضيات فئة (أ، ب) لها دور في عملية تأثير البيئة الموضوعية الخارجية على البيئة النفسية، وفرضيات فئة (ب، ج) تربط الحقائق البيئية النفسية بالاستجابات المباشرة للفرد، وفرضيات (ج، د) تربط فيها تلك الاستجابة المتأثرة بالعمل بمعايير الصحة والأمراض، فالنموذج الاجتماعي البيئي يحاول أن يطور نظرية شاملة للصحة النفسية وقد استعملها البعض كأساس لتتبع الدراسات والبحوث بداية من الجهود التي تتعلق بفهم بيئة العمل للموضوعي، وانتهت بدراسات الصحة والأمراض التي تتعلق بالعلاقة المباشرة وغير المباشرة بالضغط (عمار الطيب كشرود ص 322)

وترى المدرسة الظواهرية الأمريكية والتي تهتم بدراسة العوامل الاجتماعية والتي تعتبرونها الأصلية لإصابة بأمير ضلالتها تمثلت بضغط كبير، وهذا ما يؤيد بنا لإصابة بالمرض العقلي ولقد حاول ميكانيك تفسير المشاكل المتعلقة بالبيئة النفسية الاجتماعية التكيفي، ويعرف "ميكانيك" الضغط على النحو الآتي:

يعني استجابات غير مريحة يقوم بها الفرد في مواقف معينة، وأنه بغض النظر يواصل موضحاً عما إذا كانا الموقفاً غطاً أم لا فإننا لاستجابات لهذا الموقف أيضاً غطتتو قف على أربعة عوامل هي:

- طاقة وقدرة الفرد .
 - المهارات والمحاولات الناتجة عن التطبيقات الاجتماعية والتقليدية .
 - الوسائط المعطاة للفرد من قبل البيئة الاجتماعية .
 - المعايير التي تحدد أي نوع من الاستعمال لهذا الفرد والعوامل والوسائل .
- فعندما يشعر الأفراد بأنهم ليسوا مستعدين لمواجهة الموقفاً المضغط فإنهم يميلون وبخبرتهم لتتمثل في عدم الراحة المفرطة، وتنتج تلك المشاعر من فقدان المعلومات الملائمة والمهارات التي تمنحها للفرد بالموقف أو الخصائص الشخصية المعينة للفرد، مثل:

انخفاض الثقة بالنفس، وبصفة عامة فإننا لأفراد الذين لديهم مهارات واستعدادات أكثر من غيرهم تكون لهم القدرة على مواجهة العملية تماماً أفضل من غيرهم ممن لا يملكون هذه الخصائص:

- يعتقد كثير من الطلبة الذين درسهم "ميكانيك" بأنهم لو استطاعوا الدفاع عن أنفسهم بطريقة مناسبة وفي نفس الوقت حافظوا على مستوى مقبول من إحباطهم فإنهم سوف يودون واجبه بطريقة مناسبة.

- إن التحكم بنجاح حافيا لموقف المشاعر التي تتأثر أثناء العملية تتسم بقابلية الانعكاس، وطبقا لـ "ميكانيك" فإن قابلية الانعكاس تتوقف على الوسائل الكيفية التي تشملها لسلوك الأفكار المناسبة لموقف الفرد ومشاعر حوله. ويواصل قوله " أنه عندما يكون السلوك مناسباً أو موافقاً للمتطلبات والموقف، فهذا يسمى بسلوك التعامل (عمار كشرود، 303,323)

5-1-4- نظرية التحليل النفسي:

اهتم المحللون النفسيون بالاضطرابات النفسية ولوجية وقدموا نظريتهم في التحليل النفسي التي ركزت على مراحل النمو لتقدم تغيرات تلك الاضطرابات من الاضطرابات النفسية وسوماتية. وقد مسنة 1950 عدت بحوثها الميدانية بآثار التوترات الشديدة في نظام واحد لها نتائج عواقب مرضية تعود إلى النظم والأجهزة الأخرى في الجسم (عمار كشرود، 314)

وحسب ascender فإن القلق و الخوف الذي يحدثان نتيجة لصراعات حادة في حياة الإنسان يمكن ان يعبر عنها ليس فقط عن طريق مشاعر ذاتية بعد الراحة، بل أيضا عن طريق تعبيرات في العمليات النفسية لوجية وعندما تكون استجابات الجسم لمصادر توالد الضغط غير مناسبة أو ملائمة، فإنها تظهر تلك العمليات النفسية لوجية الأساسية التي يمكنها أن تتسبب في عدد الكريات الحمراء داخل الجسم وزيادة في إفراز الأدرينالين وكذلك زيادة في كمية سكر الدم.

السيكوسوماتية من وجهة نظر التحليل النفسي تصف اضطرابات نفسية لوجية معينة ناتجة عن حالات انفعالية معينة. أ - زيادة ضغط الدم: يعاني الفرد من الشعور بالتهديد المستمر و كبت الغيظ وعدم الشعور بالأمن مما يؤدي بالقلق والعدوان.

ب - الصداع النصفية: يعاني الفرد من الرغبة الجامحة والملحة في الوصول إلى الحد الكمال للجهود ولا يرضى إلا إذا تحققت أهدافه بدرجة عالية.

ج - التهابات الجلدية: يشعر الفرد بالصداع المتضمنة العدوان على الآخرين والشعور بالتهديد بالذنب عندما أهلية معتقد بدها المنخفض لذاته (كامل محمد عويضة: 91.1996)

د - قرحة المعدة: إن أساس هذا القرحة يعود إلى الوقت الذي كان فيها الأطفال لمشاكل المتعلقة بعملية التغذية، وسلوك الأهل المرافض الذي خلقوا فيه انفعالية مؤلمة للطفل، ورغبة الطفل في الاستقلال في الوقت الذي يرفض فيه عجزه ضرورة الاعتماد على الأهل. ويبدأ يظهر الصراخ عينا لا اعتمادا والاستقلال في مراحل النمو الأولى ويستمر ذلك إلى الكبر ومنهنا تظهر قرحة المعدة.

هـ - قرحة القولون: يعود أساسها إلى العملية التدريجية التي يبذلها الأطفال الصغار والمواقف الانفعالية التي صاحبتهذا الفترة نتيجة أفعال الدين المتشددة لتنظيم عملية التحكم في إخراج النيكاتن فوق طاقة الطفل مما أدى إلى الرغبة الطفلية عقابا للطفل. وخاصة عقابا للعضو المذنب من جسمه هو الأمعاء.

د - الربو: ويرجع أساسا إلى الحياة الطفلة لأول، فالطفليدركو يقدر اعتماد هلعنا والدينوعلى الأقلعلنا لأمكييعيش، لكنالطفليلا حظفتورعواطفالأماحيانايقاسيمنرضها البعضمطالبهمماينمي لديهاتجاهها عداثيانحوهاكنخووالطفلمنردا لأمعلهذاالعداءبالهجروالنبدفإنهياخافمنالتعبيرعنه مباشرةوبصوتعالويولجأإلنا لأسلوبغيرالمباشرالذييظهر فيصورةأنيناالمصاحبةلصعوبات التنفسيالربوالشعبي .

"وفيسنة 1966 Lazarus" قام

بصياغةنموذجسماهاالنموذجالنفسيالضغط، وفيهاأوضحبأنهاكيبكونالموقفأوالحدثمجتهدايجبأنندركأولابأنه كذلك، بمعناأنالأساسفينظرية "Lazarus" الاستجابةللضغطتحددتفقطعندمايقومالفردموقفهاالحالعلناأنهمجهد، وقدتوصل "Lazarus" إليه ذه النتيجةبعدالقيامبالعديدمنالدراسات .

6- مصادر الضغط النفسي:

6-1 - مصادر الضغط الفيزيائية:

حيثيعتبرمنأهمالعواملفيتتميةالضغطيعتبر تنميةالضغط. يعتبر Wolff هو المادي في دراسة العوامل المحيطة في تنمية الضغطمالي:

6-1-1 الإضاءة:

تبينلبعضالعلماءأنالإنتاجكمنأيزدادويقلالتعبإذانودمكناالعملبالإضاءةالجيدة(جيلفورد ،ت، يوسف مراد، 1969)

فالإضاءةالجيدةتساعدالعاملعبرفعمستويإنتاجهمنجهودأقل، إذكثيراماتتوقفكفايةالإنتاجيةعلى سرعةالإدراكالبصريوالدقةفيالتمييزبينالأشياء .

منالواضحاأنالإضاءةالجيدةتساعدالعاملعلأنينتجكثيراويبدلمجهودأقلالضوءالخافتيسببالشعوربالاكتئابمنالواضحاأنهناكعواملتحتاجإلىالإضاءةأشدمنبعضالأعمالالأخرى(عبد الرحمن

العيسوي، 132) كماأنتثرالإضاءةالسيئةفبينفوسكثيرمنالأفرادالشعوربالانقباضوتؤديإلىإرهاقالبصروزيادة التعبوالأخطاءوهيجانالعاملبصفة عامة .

إنتوفرالإضاءةالمناسبةفيبيئةالعمل

يؤديإلىالشعوربالراحةالجسديةالنفسيةللأفرادوالقدرةعلنالتركيزوالدقةفيالعملوبالتاليسهولةعمليةالإنتاجوزيادة إنتاجيةالعملبأقلجهدممكن(حسان زيدان، 39، 1994)

فالناسيرفعونأبصارهمأثناءالعملفيجميعأرجاءالحجرتوهذايقضيتكيفمستمرالعينبسبب

الإجهادالبصريلدىالعاملوكونالحجرةالمحيطةبالعمليلعبدورها فيخفضالشعوربالضغطوتخفيضنسبةحوادثا

لعملوا يمكن أن تصل حمشروعاتنا لإضاءة مهمما زادتكفاؤها إذا كانت سطوح وجدران مكان العمل اكنة اللون أو باهتة فمثلا هذا الألوان تمتص الضوء لا توزعها

الإضاءة كما أنها توفر كثيرا من مصادر الضوء المطلوبة، فنحن نستطيع أن نضاهيها كما لإضاءة عن طريق

الألوان دون أن تزيد من مصادر الضوء فعينا العامل تحتهد إذا كانت الألوان خافتة يؤدي إليها جهد العين إلى

الارتياح كذلك منها ما يبعث على

الإنتاج مثلا الألوان الداكنة كاللون الأصفر أو اللون الأخضر فإنها يبعث على الارتياح والاسترخاء ويؤثر على من المخ والجسم أما اللون الأزرق فإنه يبعث الهدوء

مما سبق نستنتج أن الإضاءة الجيدة عامل فعال لمكافحة الضغط وأبعاد التوتر على محيط العمل (جيلفورد، 867)

6-1-2 الضوضاء: تعرف بأنها " تلك الأصوات غير المرغوب فيها نظر الزيادة عدتها وشدتها وخروجها

عنا لما ألوفنا لأصوات الطبيعة التي اعتاد عليها كصوتها كالمنازل الإنسان والحيوان (حسين أبو شحاتة 82,2000)

لقد لنتجارب علم النفس علنا نتائج أثيرامز عجاومجهداومشتتالانتباهيتوقفعلنبوعالضوضاء، نوع العمل وعلوجهة نظر الفرد للعمل. فالضوضاء المتصلة المستمرة التي تحدث علنو تيرة واحدة علنسقواحدريما لا يؤثر علنفسية

العامل (عبد الرحمان العيسوي 136)

الأعمال العقلية بوجه عام تتأثر كثيرا مما تتأثر بها الأعمال الحركية البسيطة لأنها الأعمال المركبة لا تلبيث

أنتصباحأدوارها ألباعد قليلنا التدريب في حين أن الأعمال العقلية مهما كانت بسيطة هيأعمال المعقدة

نفسيا. وقد لنتبحوث كثيرة علنا نتائج أثير الضوضاء في الفرد يتوقف علوجهة نظرها إليها، فإذا كان اتجاهه

نحوها إيجابيا، فإنها لنتكون مصدر إزعاج بالنسبة لها أما إذا كان اتجاهها نحوها سلبيا فإنها لنتكون له ضيقا وشعورا بالإرهاق إلاهما المنظر فالإدارة لأنها المتوفر لها الجو المناسب والمرح لل عمل

علكالحال في بعض الأحيان ننتسا عد الضوضاء التي تصدر في شكل إشارات للعمال علنزيادة انتباههم ودقة حركاتهم التي يبدون ذلك يرمنا الجهد والطاقة والعناية لعمله علنا العموم بسبب الضوضاء والشعور بالضيق

والشعور بالتوتر النفسي

ولذلك هي الحال التي تصعب فيها خفض حد الضوضاء ويمكن تصميم أجهزة لوقاية الأذن (عبد الرحمان العيسوي 137)

6-1-3 الحرارة:

في الظروف العادية تتراوح درجة حرارة الجسم للإنسان الطبيعية بين (37.8) ، (36.8) مئوية (حسان زيدان 36)

بالرغم من تأثير جسم الإنسان بالحرارة المحيطة إلا أنها تحتفظ بدرجة حرارتها وقد وجد أفضل درجة حرارة

لبنية العملي (22 °) معطوبة نسبة بحدود (45)

تختلف مصادر الحرارة في بيئة العمل، حسب نوع العمل والظروف فيها أكثر مصادر الحرارة تشبه عابدين أشعة الشمس لأفران الحرارة، المناخ، الإنفاق، الطلاء..... الخ.

ففي حين الحرارة الزائدة تؤدي إلى تقلصات مؤلمة في عضلات اليد والقدمين يصبحها في أحيانها كسبب نقصاً لأعمالنا الجسم والنتيجة عن طريق الجلد

أما في حالة التعرض لدرجات الحرارة المنخفضة ولفترات طويلة فإن حرارة الجسم تنخفض، تؤدي ذلك إلى تقلص الأوعية والشعيرات الدموية في الجلد أو الجزء المعرض للبرودة، بالتالي يتجمد ذلك الجزء من الجسم

الذي يؤدي إلى نهاية المطاف الموت لأنسجة والإصابة بما يسمى بالفورغرينا وفقدان ذلك العضو نتيجة لذلك (حسان زيدان، 37.36) المعروف أن العمل في مكان نترتفد درجة الحرارة فيه بسبب التعب والإرهاق والضغط يزيد نسبة العرق ولم يكن هنا حركة للهواء تسمح بتبريد هذا العرق انخفاض درجة حرارة الجسم فإن درجة حرارة الجسم

تأخذ في الارتفاع المستمر من الطبيعي أن يزداد الإنتاج حتى تنخفض درجة الحرارة في تحديد الهواء المحيط العامل. عندئذ لا يتوقف أثر درجة الحرارة علمياً بحسب العامل بل بتأثيره على وظائف الجسم (عبد الرحمن العيسوي، 139)

6-1-4- الرطوبة:

لا تخلو بيئة عملنا من الرطوبة خاصة إذا كنا نعمل في الأماكن الصناعية أو في الأماكن التي تحتوي على مصادر للحرارة يؤدي ارتفاع نسبة الرطوبة في بيئة العمل إلى إعاقة الإنسان عن القيام بعمله شعور به بالتعب والإرهاق السريع يحدث ذلك نتيجة ارتفاع الحرارة الداخلية للجسم. من المعلوم أن أفضل درجة رطوبة نسبية ملائمة لجسم الإنسان هي بين (40% و 50% انخفاض الرطوبة إلى أقل من 30% لئلا يسبب جسم الإنسان تأثيراً عليه يعيق أداء عمله (حسان زيدان، ص 38). فالرطوبة تسبب شعور العامل بالضيق واختناقاً نفسياً، كما تسبب العديد من الأمراض مثل مرض الربو. إلى جانب ذلك الرطوبة فإنها تحتاج إلى تجديد الهواء بصفة مستمرة عن طريق المراوح وغيرها من الوسائل الأخرى.

6-1-5- التهوية:

إن ركود الهواء يؤدي لارتفاع درجة الحرارة والرطوبة وهذا منشأها أيضاً في ضعف قدرة الجسم على التخلص من الحرارة الزائدة مما يؤدي بدوره إلى اختلال التوازن. وهكذا فإن سوء التهوية يعوق تنظيم حرارة الجسم، فمن المعلوم أن حرارة الجسم ترتفع نتيجة لعمليات الاحتراق التي تتم داخلها ولا سبيل للتخلص من ذلك سوى بالاعتماد على خروجه من الجسم كقدر كبير من الحرارة الجسم وبالتالي تنخفض الحرارة يتضح مما سبق أن كلما زاد ارتفاع الحرارة الجسم زاد إفراز العرق، وهذا يتطلب كمية كبيرة من الحرارة حتى يتم تبريده، أما في حالة وجود رطوبة فإن العرق لم يتبخر بليظهر على سطح الجسم، فالهواء المحيط بالفرد هو الذي يمكن الجسم من تبريد الحرارة الزائدة. عموماً فإن سوء التهوية يعني زيادة الحرارة مما يستمر عجز الجسم عن التخلص من الحرارة فإنها تنتج فيض

المنطقية ستكون نفاذ الإنسان، منها ضرور وجود فتحات التهوية وضعا المراد حوالا المكيفات التي تضمن وجود معدلات مثالية من التهوية. فالتهوية المعتدلة تعد الطر و الفيزيائية المساهمة في زيادة الإنتاج ويمكن أن تكون من مصادر الضغط

النفسي والفسولوجي، إذا كانت غير مناسبة وملائمة لنوعية العمال الذين يكلفها الفرد نوبة العمل الصباحية مسائية هذا فضلا عن أهمية التهوية لضرورة الإنتاج، فالغرفة مثلا التي تسوء تهويتها تعني ضمنا زيادة الحرارة أوارتفاع الرطوبة والبرد، وكل هذا الطر و فتور ديبا العامل حتما للخمول والنعاس، الملالتوتر (حمدي ياسين وآخرون. ص. 91. ص 99)

6-1-6- نوبات العمل:

بعض المهنة تتطلب لبا استمرارية العمل أي أن يكونا العمل بطول الأليوما لأمر الذي يدفع أربابا بالمؤسسات أن يقسموا العمل لنباتات وهذا يعنى أن بعض العمال يعملون في نوباتها رية والبعض الآخر يعملون في نوبات ليلية، علما أن يتم التغيير كل أسبوع أو كل أسبوعين وفقا للنظام الموضوع، وقد تبين أن بعض الباحثين أو الذين يعملون بالليل يختلف أداءهم وإنتاجهم عن الذين يعملون بالنهار لصالح الذين يعملون بالنهار، كما سرفت هذا الدراسة علما أن نوبات العمل تؤثر على العمل، ويمكن أن تبلور نتائج الدراسة علما النحو التالي (حمدي ياسين. ص 100)

- إذا قام العمال بأداء وظائفهم مرة بالنهار وأخر بالليل، فإن أداءهم بالنهار سيكون أفضل من أداءهم بالليل
- إن أغلب العمال يفضلون العمل بالنهار حتى يستطيعوا الوفاء بالتزاماتهم الاجتماعية.
- إن العمل بالليل يكون مصحوبا بالتعب والملل أكثر من العمل بالنهار حيث أن مسؤوليات الحياة قد استنفدت ساعات النهار ولم يحصلوا على القدر المطلوب من الراحة، فضلا علما أن العمل بالليل يؤدي إلى الاضطراب في النوم، وأن أغلبهم لم يتعودوا العمل بالليل، ويصعب عليهم تغيير العادات المهنية التي ألفها من قبل علما أن المشكلات والصعوبات المصاحبة للعمال الذين يعملون نوباتا بالليل يمكن التغلب عليها من خلال العلاقات الإنسانية الجيدة وزيادة الخدمات ومضا عفة الحوافز ومراعاة الترقيا وتشعور الفرد بالأمنا النفسي لإحساسه بقيمتها وأهميته.

6-1-7- التعب الملل:

التعب هو شعور بانخفاض الأداء نتيجة المجهود الذي تبذلها العضلات، بحيث يتأثر الوقت الذي تعجز فيه العضلات عن بذل لأجهد، ففي هذا الحالة يقال أن العضلات في حالة التعب فيسيولوجي. ويلاحظ أن بعد فترة من الراحة تسترد هذه العضلات تعافيتها مرة أخرى إن كان عملها يكون لفترة أقصر من قبلها فالعمال الذين مارسوا عملا شاقا تحتظرو نفسية سيئة، ولفترات زمنية طويلة فإنهم يشعرون بالتعب إن استمر لفترة أخرى فإنهم يعجزون أداء العمل بصور كلية وإن كان بعض العمال يستمرون في العمل تحت ضغط الحاجة. ويعرف الملل بأنه حالة من التكرار والشعور بالأسا متسيطر علما الفرد عندما يقوم بالعمال الذين لا يت

معقداته

واعم

فالملاحلة النفسية تنشأ عن مزاوله الفرد لعمله لا يميل اليه ولا يحظ انثمة علاقة بينا التعبو الملل، حيث اننا التعبيو ديا بالمال ل، وانا الملليو ديا ل سرعة التعبو انا التعبو الملليو مشتركنا معافيا للتأثير علنا الإنتاج

6-1-18 الأجر:

يعتبر الأجر من أهم عناصر هذه البيئة الخاصة بالعمل، وإذا كان الأجر يعالجها اعتباراً حاداً فعمله وحوافزه، فضلاً عن أنها مصدر إشباع الحاجات الفسيولوجية والنفسية، فمن خلال هيو من الفرد المأكل والمأوى، كما يحقق ذاته هويرضيد وافته. إن الأجر أهمية لإرضاء الجوانب الفسيولوجية والنفسية وإن اختلفت أهمية هذا الم تغير من جماعه

لأخربو قفا للقيموا الاتجاها تالسائدة، فالأجر قد تكون لها أولوية عند جماعه (أ)، وقد تكون لها أهمية أقل عند جماعه (ب)، فالبعضي قبل علنا العمل فيضوء قيمة الأجر والبعضا لأخربو قبل علنيه فيقيمة العلاقات الإنسانية، إن بعض الدراسات تولد الأجر في بيديا قائمة متطلبات العمل والبعضا لأخربو من الدراسات يورد هفي آخر قائمة المتطلبات.

6-2 مصادر الضغط الفردية:

ترجع هذه المصادر البعدة عوامل تتعلق بالفرد في حد ذاتها من أهم هذه العوامل هي:

6-2-1- غموض الدور:

وهو الموقف الذي لا يكون فيه لدى القائم بالدور المعلومات الكافية لأداء دوره بشكل مناسب، أو حينما تكون المعلومات التي تلقاها قابلة لأكثر من تفسير وقد تحدثنا المواقف الغامضة في الوظائف التي تتسم بوجود فاصلز من بيبيتي تنفيذ الإجراء ونتائج المرئية أو حينما يكون القائم بالدور عاجزاً عن رؤية نتائج تصرفاته وأعماله (جيرمي ستر انكس. بهاء شاهين. 195.2003) ويمكن حصر أسباب غموض الدورر غمتمعد مظاهرفياً بعأسباب:

- عدم إيصال المعلومات الكافية للموظف فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل وهذا كثيراً ما يحدث مع الموظف الجديد.
- تقديم معلومات غير واضحة ومشوشة للموظف خاصة المعلومات التي تحمل مصطلحات تقنية غير مألوفة للموظف.
- عدم توضيح الأساليب التي يمكن للفرد من أداء الدور المتوقع منه.

عدم توضيح النتائج التي تترتب على الدور المتوقع من الفرد وذلك كما هو الحال عندما يتجاوز الموظف لأهدافه المطلوبة منها ويحققه في حقيقتها (عبدالرحمان هيجان. 1998. 173)

ومما سبق نستنتج أن لوضوح الدور أثر إيجابي في إنقاذ العامل من الوقوع في الضغط النفسي.

6-2-2- تنازع الدور:

ويحدث حينما يكون أعضاء المؤسسة ممنيتبادلو المعلومات مع القائمين بالدور لديهم توقعات مختلفة للدور الذي يقومون به، إذ قد يضغط كل منهم على القائمين بالدور وعادة ما يكون إرضاء أحد التوقعات متعارضاً وصعباً مع تحقيق التوقعات الأخرى (جيري ستز انكس: 195)

6-2-3 العبء المفرط للدور:

وينجم ذلك عن الجمع بين غموض الدور وتنازعه، فالقائم بالدور يعمل بجهد لتوضيح التوقعات المعتادة أو لإرضاء الأولويات المتعارضة التي يستحيل غالباً تحقيقها في حدود الوقت المحدد المتاح. ولقد أوضحت الأبحاث أنه حينما تكون درجة تنازع الدور وغموضه وزيادة عبئهم توقعه فإن معدل إنجاز الوظيفة بشكلى مرضي يكون منخفضاً جداً كما يشعر بالقلق والتوتر وهذا العامل قد تكون عوامل مساهمة في تسهم في ظهور الأمراض والحالات المرضية المرتبطة بالتوتر والضغط مثل أمراض القلب المزمنة والإرهاق العصبي وقرحة المعدة.

6-2-4 حمل العمل:

يميل معظم الناس إلى التفضيل لقيامهم بأعمال لا يتوقعون فيها إثبات الذات وذلك ما تحمله طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد، وهذا لأعمال غالباً ما تجعل أصحابها مشغولين، ولكن ليس لدرجة الضغط، كما أنها في حينها لا تفتقر إلى اهتمامهم وإدراكهم، فالضغط والملل يؤديان إلى انخفاض كمية الإنتاج المتحصل عليهما العمل. ونظرًا لتعدد الخصائص المرتبطة بحمل العمل في مجال الضغط فإننا نفرقها بين عينينها هي (عبد الرحمن أحمد محمد هيجان. 171)

أ - حمل العمل الزائد: يعتبر حمل العمل الزائد سبباً أساسياً من أسباب ضغط العمل التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدنيم مستوى صحة الفرد، إذ العمل يعتبر حملاً على الفرد، وذلك عندما يفوقه مقدار العمل قدرات وإمكانات الفرد سواء كان ذلك كمية العمل أو بنوعه.

ب - حمل العمل الناقص: إنقلة العمل يؤدي إلى أفراد إلى البطالة المقنعة وتعد هذا الأخير سبباً من أسباب ضغط العمل، إن العمل القليل يؤدي غالباً إلى استئثارهم سواهم تماماً لأفراد بل قد يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف والقلق والتمارضوا الإهمال. وذلك شعورهم بعدم الحاجة إليهم ولشعورهم بعدم أهميتهم في المؤسسة.

6-2-5- صراع الدور:

يقصد بصراعا الدور هنا تعارض مطالب العمال التي ينبغي للفرد الوفاء بها، حيث نجد الأفراد في بعض المؤسسات قد وجدوا أنفسهم في بيئة تشعرهم بالمبالغة للمطالبة المتعارضة والتي تقود في نهاية الأمر للفشلهم، أو عجزهم عن تحقيق هذا المطالب إما جزئياً أو كلياً، يؤكد شولار (Shuler, 1977) أن صراعا الأدوار تسببها الاتسالية تتمثل في الضغوط (بوعلي نور الدين. ص 42) وصراعا الأدوار يمكن أن يتخذ عدة صور في المؤسسات هي:

- تعارض في المطالب العمل من حيث الأولويات
في كثير من الأحيان نجد بعض الموظفين أنفسهم في مأزق شديد نتيجة لحاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تطلبها عليهم أدوارهم اليومية والأعمال التي يكلفهم بها رؤسائهم.
- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة
يحدث في المنظمات التي تحاول تطبيق الصيغ والإجراءات الرسمية بدقة في معاملاتها في الوقت الذي يفصل فيها الفرد أياً عاصي غير الرسمية في العمل.

- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة
يحدث غالباً هذا الموقف بالنسبة للموظف الجديد الذي يجد نفسه حائراً بيننا إلى التزامه الدقيق لمهامه ومسؤولياته الموضحة في الوتالوظيفة في عمل هو بين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة فقسماً آخر، والتيتسا عد في بعض الأحيان الخروج عن مهامه وواجباته.
 - تعارض الفرد مع قيمة المنظمة التي يعمل فيها
تمثالا لقيمة إعادة الأشياء التي تبيننا لأصحو الخطأ، أو تلك التي تبيننا لأشياء المهمة بالنسبة للفرد أو المنظمة و عادة تعتبر تعارضاً في القيم
مشكلة من المشكلات الأساسية
والتي تواجهها المنظمات والتي تحاول دونا نسجاً لأفراد معاً هدفها، وبالتالي يعجز المنظمة عن تحقيق أهدافها (عبد الرحمن أحمد محمد هيجان. 177)
- وهكذا يتضح أن صراعا الأدوار يعتبر مشكلة شائعة في كثير من بيئات العمل التي يمكن أن تواجه الأفراد من خلال طرق متعددة.

6-2-6- تصميم العمل:

- يتم تصميم الأعمال عن طريق جميع النشاطات التي ينبغي أن تتم في هذا العمل (جون جاكيسن وآخرون، خالد حسن رزق: 244.1988) ويعد تصميم العمل أحد أهم عناصر الإدارة العملية، يفترض في صورتها الأساسية ضرورة تبسيط الوظائف وتتميتها بكل عنصر من عناصر العمل المطلوب بأدائه، وتقوم المنظمات عمومًا بتطبيق المفهوم الأساسي لتصميم الوظائف من خلال تجزئة كل وظيفة إلى وحدات صغيرة، وتتميط الإجراء التي تلزمه لأداء الوحدات وتدريب وتحفيز العمال لأداء أعمالهم تحت ظروف عملهم الكفاءة العالية في أداء الأعمال (نلنشي ديكسون. سامي علي الفرس 144.1995)

ويعرف جيزلر لتصميم العمل " بأنه تلك العملية التي تضم المنظمة أنتحاصل في الوقت المناسب على العدد المطلوب من الناس الذين تتوافر لديهم الخصائص اللازمة، وأن يعين هؤلاء في الوظائف الملائمة التي تستغل جهودهم مسد تغاللا عقلا نيا" (علي محمد عبد الوهاب. 1975. 224)

عند تصميم العمل يجب أن ترا عالفرو قالفردية بينا لأفراد لأننا لأبحاثيين أنل كلفرد منحن خاص بهيينا أثر الضغط علنا لأفراد وهذا المنحن ثابتلدا بالفرد يميز هعنا لأفراد الأخرين .

6-3- مصادرا لضغط الجماعة

:

من الممكن أن يتأثر الأداء بعلاقة داخل الجماعة أو بينه وبين بعضها، فهناك عدة عوامل مجما عية تعتبر عناصر فعالة للضغط منها:

6-3-1- العلاقات غير المتعاونة بين أفراد الجماعة العمل:

Bernard

أشار برنارد

إلأنه يمكننا اعتبار جميعا المنظمات الكيرة كمكونة من عدد من الجماعات الصغيرة للعمل (روان - محمد خبري وآخرون. 1986. 343)

وقد اهتمنا العديد من الدراسات بفحصنا عجماعات العمل، وذلك لمعرفة أدوار أعضائها ومراكزهم، وتحليل شبكات الاتصال لداخلها الجماعة أو من التغييرات التي تحدث بعناية مدة البحوث درجة تماسك الجماعة وتعاون أفرادها. مايزداد شعور الفرد بالأموالحرية والانتما، ومن ثم يزداد نشاطهم وتوجد نفسهم مع أفراد يتجاوبون معه، فيحين يزداد سأمه وغيابه وتظهر عليه علامات الضغط حين لا يجد القبول والتقدير من الجماعة عمله. فالتعاون بين أفراد الجماعة العاملة من أقوال عوامل ملعلر فعمستويات الإنتاج والروح المعنوية وتحقيق الرضا والراحة للفرد.

6-3-2- العلاقات غير المتعاونة بين المشرفين وأتباعه:

إننا لإشرافه وحصيلة تقا علينا شخصية المشرفين بينا للمجال الاجتماعيا الذي يعيش فيه، وقد بيننا الدراسات أن التيا جريتقهيذا المجال بأننا كعلاقة مينية بينا للرابطوالصلات لاجتماعية القائمة بين المشرفين والمستولينو مستويات الإنتاجية أو معدلات الأداء. وتكشف اليباننا علنا بالنسبالمئوية فيمستويات الأداء، عاد ي، جيد، ممتاز، وترتفع بينا الذين

أشاروا إلأننا لعلاقة بينهم وبين رؤسائهم بعلاقة عمل فقط غير أنالنسبالمئوية الممثلة لعلاقة العمل والصدقة بينا المشرفين والمرؤوسين، وإنكانت تقل عن مثيلاتها، تكشف عن اتجاها هيجبا أنشيرا إليه، وهو أنها ترتفع بارتفاعا عمستويات الإنتاجية، إذنفا القادة أو المشرفين الذين يحققون مستويات إنتاجية عالية يوجهون إشرافهم أساسا نحو الإنتاج، لكن فيالوقت نفسهم يعملون على تنمية علاقات اجتماعية مرضية بينهم وبين رؤوسهم. وقد بيننا الدراسة الحديثة أن لإشرافا الموجه نحو الأداء فقط لا يؤدي إللنتائج مرضية فيما يتعلق بالإنتاج والروح المعنوية، لأنهم يهدفون لتحقيق البداية تفوقا على غيرهمنا لأساليب لإشرافية الأخرى، لكن هذا

التفوق لا يلبث أن ينخفض حينما يزداد التوتر والصراع داخل الجماعة، كذلك الأمر بالنسبة للإشراف المتمركز حول العمل فقط، والذي يهتم بها المشرف بتمتية صلاته وابطأولية اجتماعية بينه وبين رؤوسيه. (محمد علي. 1986. 153)

مما سبق نستنتج أنه يجب أن يكون هناك توازن في الإشراف بين الاهتمام بالعلاقات الرسمية التي يسودها التعاون والتوازن في الإشراف بين الاهتمام بالعلاقات الرسمية التي يسودها التعاون ونموها التفاوضي والتشاور والاحترام، والتميز شأنها أنتدفع لتحقيق أهداف التنظيمية بكفاءة في العلاقات الاجتماعية والتي تحقق الإشباع والرضا بالنسبة للمرؤوس .

6-4-4- مصادر الضغط التنظيمية: وتتعلق سياسات وأهداف المنظمات .

6-4-1- عدم المشاركة في اتخاذ القرار:

إن عملية اتخاذ القرار هي عملية تتفاعلديناميكياً بين كافة المشاركين الذين تقع عليهم مسؤولية اختيار السياسة الملائمة لإنجاز الأهداف والمشاركة في اتخاذ القرار التي تعتبر أسلوباً هاماً من أساليب الإدارة الحديثة (علي محمد عبد الوهاب. 153)

ويقصد بالمشاركة في اتخاذ القرار التي تتصل بالعمل وظروفه ومشاكله، فالمشاركة في اتخاذ القرار تعتبر باعتمادها على ما لناحية الاجتماعية على العمل والإنتاج والتفوق، وهي خطة سيديتة من خطط التنظيم الاجتماعي للمصنوع بعد التأكد من أهميتها من خلال بحث كثير في ديناميكية الجماعة والعلاقات الإنسانية. وعدم المشاركة في اتخاذ القرار التي تؤدي إلى التبرية المشاعر السلبية لدى العامل ويظهر ذلك فيما يلي:

- يشعر العامل أن لا قيمة له، وهذا ما تنقص تقديره لذاته
- شعوره بالاعتزاز وعدم الانتماء للجماعة التي يعمل معها وهذا ما يؤدي إلى خفض روحه المعنوية وتفكك الجماعة

- عدم مشاركة العامل في مسؤولية العمل ومشاكله تدفع إلى ههما للعمل بالتالي ضعف الإنتاج.

- عدم مشاركة العامل في مسؤولية العمل ومشاكله تجعله يشعر بالمسؤولية عن حل مشاكل العمل. ولكن تكون المشاركة ناجحة يجب أن يكون التفاعل إيجابياً لأن التفاعل هو وحدة قياس المشاركة، والإنسان كائن متطور له رأي يعطيه وجهه يبذل هو تعطيلها تينا الوظيفة التي تجعله عرضة للضغط

6-4-2- الصراع التنظيمي:

يقصد بالصراع التنظيمي هو التوتير التي تشهد بها المؤسسات التنظيمية علمستوناً لأقسام الوحدات الإدارية والأعضاء والبناء الطبقي، ويستخدماً بالبحث ونموشراً مختلفة لدراسة الصراع التنظيمي، وعموماً هناك اتجاهات في دراسة الصراع التنظيمي هما:

-

الصراع التنظيمي داخل المنظمة، والصراع خارج المنظمة والصراع التنظيمي بين الإدارة والعمال وبين نقابات العمال للإدارة من الظواهر الاجتماعية المشاعة في جو المنظمات اليوم (محمد علي محمد. 306)

- ويتخذ الصراع عسورا عدة تتجمع جميعها عن سخط أحد الفريقين أو كليهما وعمال يتبعونها

السخط من ضغط نفسي وعدوان من صورها الخفية لدى العمال:

- عدم التعاون مع الإدارة.

- التباطؤ في استخدام المواد أو إتلافها.

وقديتخذ الصراع عسورا مقاطعة الإدارة تعطيل الآلات، تخريب المصنع أو الإضراباً ما صورته عند

رجال الإدارة قمعها إغلاق المصانع إخضاع العمال البطالة، التجسس على العمال، العمل على إضعاف النقابة

وتشويه صورتها أمام الرأي العام.

ومن هنا فالصراع التنظيمي يعتبر من أهم العوامل المسببة للضغط النفسي بمختلف أشكاله.

6-4-3- بيئة العمل:

بيئة العمال والعمل نفسه هي دورها تؤدي للعوامل المسببة للضغط أهمها (حمدي ياسين. 172)

- متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى.
- التعاون ونفياً لأدوار المطلوبة من الفرد .
- عدم وضوح المسؤوليات .
- زيادة العبء الوظيفي " زيادة الإثارة"
- المسؤولية عن الآخرين .
- غياب الدعاما لاجتماعي من الزملاء .
- غياب المشاركة في القرار أو عدم تشجيع الاستقلالية .
- عملية تقوية الأداء إذا أدركها الفرد بأنها غير عادلة .
- بيئة العمل المادية (التهوية، الإضاءة، مستوى الضجيج، درجة الحرارة، تنظيم الأثاث.... الخ).

7- مراحل الضغط النفسي:

Hans

selye

يعتبر هانز سيلاي

من الرواد الأوائل الذين اهتموا بموضوع الضغط النفسي ونتائجها السلبية والمرضية، حيث قدم نموذجا من ثلاث خطوات تت

ضمنها الاستجابة للضغط النفسياً أطلق عليها "متلازمة التكيف العام

"Générale Adaptation Syndrome" ويرسيلايانا الضغط استجابة تتكون من ثلاث مراحل .:

7-1 - **مرحلة الإنذار** : التحذير " وفيها تنشط العضوية لمواجهة التهديد وتقوم بإفراز الهرمونات ويتسارع النبض والتنفس ويصبح فيها الشخص في حالة متأهبة للمواجهة أو الهرب (محمد احمد النابلسي 285).

7-2 - **مرحلة المقاومة**: حيث تعمل العضوية على مقاومة التهديد وكلما زادت حالة الضغط انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر، مما يثير المقاومة الفرد للضغط وقد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث تضعف القرارات المتخذة والعرضة للأمراض خلال هذه المرحلة وذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام (اندروي سيز لاقى. 181).

7-3 - **مرحلة الإنهاك** :
وتحدث عند الفشل في التغلب على التهديد واستمرار الضغط النفسي لفترة طويلة، مما يجمعها استهلاك العضوية لمصادره الفيزيولوجية مما يؤدي إلى انهيار الجسمي والانفعالي، فعندما تنهار المقاومة يرحل لإرهاق ونظرًا لأمراض المرتبطة بالإجهاد مثل القرحة المعدية، الصداع، ارتفاع ضغط الدم، والأخطار التي تشكل تهديدًا مباشرًا للفرد والمنظمة على السواء، ويفسر HEBB الضغط النفسي بطريقة أخرى
تنبئ أن الفرد يعمل تحت ظرف وفخارجة عن إرادته في التحكم فيها، فيصبح قلقًا، ضعيف التركيز، فيقل أيضًا أدائه (الهاشمي لوكيا. 9).

8- مستويات الضغط النفسي:

نستطيع دراسة الضغط على ثلاثة مستويات مختلفة هي:

8-1 - **عليا المستوى الفيزيولوجي**: يظهر الضغط على شكل اضطرابات وظيفية للأعضاء منها: ارتفاع معدل التنفس، تزداد ضربات القلب، حيث تصبح أكثر نشاطًا.... الخ
وقد أثبتت الدراسات التي أجريت حول التغييرات التي تطرأ على إفراز الهرمونات لهذا الأمر يضر بعند تعرض الجسم للضغط وينتج آثارًا على النشاط الزائد للغدة الدرقية عادة مما يجمع عن زيادة في الضغط العصبي كما أن هذا الأخير يؤدي إلى تضخم الغدة الدرقية

8-2 - **عليا المستوى النفسي**: يظهر على شكل إحساس بالضيق الذي يصاحب أداء أي عملنا لأعمال (كامل محمد عويضة. 150.1996) كما يمكن ملاحظته على شكل صراعات وإحباطات وإحباطات تنشأ عندما يقوم الشخص بصحاح ولا تتمكثرة تتوجبا للفشل في تحقيق هدف معين أو اجتناب وضعية أو موقفا غط، وعندما تتكرر هذه الإحباطات عند الشخص بإمكانها أن تولد ضغطا (سامي عبد القوي علي. 126.1994).

8-3 - **عليا المستوى الاجتماعي**:

عند الحديث عن الضغط في هذا المستوى يجب ألا الحديث عن التقا علينا الفرد والبيئة التي يعيش بمعزل عنا الآخرين، فالفرد حصيلة تقا عدا ثم مستمر في المجتمع الذين نشأ فيهم هنا كمن يربأنا الفرد حيلة هذا الضغط لاجتماعية كما أن العادات والتقاليد، القيم المعايير تمتلقة اجتماعية هائلة تسبب ضغطا علينا الفرد والمجتمع (ساهر محمود عمر. 1992. 141)

9- النتائج المترتبة عن الضغط:

1.9 الحالة الصحية :تسبب الضغط بالتقا علاصا متأوبا القائل لصامتو تكون نوراء مشكلات الصداع، إصابات وأمراض القلب، التهاب المفاصل، اضطرابات الجهاز الدموي، اضطرابات الجهاز الدوري، اضطرابا الجهاز الهضمي، ارتفاع الضغط الجلدية والنفسية... الخ.

9-1-1 الصداع :يعتبر مرض الصداع واحد من أهم الأمراض وأكثرها شيوعا لدى الأشخاص المعرضين للضغط، إذ أنه ينشأ عن عوامل نفسية تؤدي إلى اضطرابات الجهاز الدوري للفرد وتؤدي بدورها إلى الصداع، وذلك لأن الشخص الذي يصاب بالصداع بصفة مستمرة غالبا ما تحدث آثار اجتماعية عليه وتتراكم مجموعة من الضغوط لا يستطيع تحملها وحينئذ تؤثر هذه الضغوط علينا أو عية الدموية في الرأس، فتمتد وتؤدي إلى تورم عضلات الوجه والرأس ويتبعها الصداع (عبد الرحمن بن أحمد محمد الهيجان. 220)

9-1-2 أمراض القلب :إن الأسباب الأكثر تورق لها للأمراض هي :ارتفاع ضغط الدم، الإفراط في تعاطي المخدرات، وكذا زيادة الكوليسترول ومعلوما أن المشاكال لقلبية قد تؤدي إلى إحداث السكتة الناجمة عن تراكم الدهون في شرايين القلب، وقد تبين في حالة الضغط يهر بعض الأشخاص أكثر استعدادا وقابلية من غيرهم للاضطرابات القلبية حيث يستجيبون للضغوط العدوانية (الهاشمي

لوكيا. 33) وقد يكون الكولونيميا واللاتيخضعون إلى التزامات كبيرة علمستوبا المرود في عملهم وقد أثبتت مؤتمرات أطباء القلب الذي عقد في باريس عام 1979 وحضرهما يزيد عن 2000 طبيبان أمراض القلب والأوعية الدموية تعتبر من أشد أمراض العالم إقنا عابا لإنسان حيث وصل ضحاياها بين 55% إلى 60% منوفيات العالم، ومنها ارتفاع ضغط الدم مرضا نشريا ناتجا .

9-1-3 اضطرابات الجهاز العصبي : هنا كصلة وثيقة بين الجهاز العصبي والمناعية حيث يتألفا لثانين

جملة الخلايا والأجسام المضادة والكريات البيضاء المكلفة بحماية العضوية أما ما لا اعتداءات والهجمات البكتيرية الخبيثة والميكروبية، وذلك ضد كل نمو غير سليم لخلايا الجسم. لهذا يمكن فهم ما ينجز عن اضطراب في الجهاز العصبي عن خسائر في الجهاز المناعي، وقد أكدت بعض الدراسات أنه هذا القابلية المسبقة للمرض تنمو وتتطور علينا خصوصا لدى الأفراد الذين يملكون إمكانية ضئيلة لممارستها لإدارة التحكم في حياتهم.

9-1-4 اضطرابات التنفسية:

إنحالاتالضغطتؤديإلىالتقلصالممراتالهوائيةالموصلةللرئتين،وهذامايعوقتنفسالفردكمايؤديالضغطعلمستونا لجهازالتنفسإلىالبارتفاعنسبيةاستهلاكالأكسجينوالتيتمبصعوبةكبيرة(عبدالرحمنالعيصوي.1992. 188. 96).

9-2- الحالة النفسية:

نظرالكونالجسمكنظاممتكاملفإنأيدخلالمنشأنهالتأثيرعلناالجانبالعقليوالنفسيفالفردالواقع تحتالضغطوطيوصفبأنهسريعالتحولفيمزاجهوانفعالاته،لديهتقديرمنخفضللذات،غيرراضعن عمله،يتبنباتجاهاتسلبييةنحوعملهونأهمهذهالعوامبالنفسيةهي:

9-2-1- القلق:

هوحالةمنحالاتالتوترالمرتبطةبافهموالإحساسبالذنبوعدمالأمانو الحاجةالمستمرةإلى إعادةالطمانينةإلىالنفسويكونمرتبطبأعراضمرضيةجسديةنفسية،مثل:التنفسالزائدعناالحد،صعوبة التنفس،والاضطراباتالمعدية،وارتفاععضطالم،ويعدالأرقمؤشر يعولعليهفيتشخيصحالاتالقلق.فالقلقيعتبرنذيربالخطرالذييهددأمنوسلامةالفردالنفسيةوتقديرهلهذاتهكمايتهدد إحساسه بالسعادةوالرضاإذهوحالاتناجمةعناالخوف،كمايعتبرواحدمنالاستجاباتالأكثرشيوعالدىالأفراد الذينيعانونمنضغطالعمل،ويمكنوضعهاأنهاحالةانفعاليةغيرسارقتثيرهامواقفصاغطتوترتبط بمشاعرذاتيةمنالتوتروالخوف،وهيوسيلةتمكناالفردمنالتعبيرعنغرائزهاالمكبوتةوالمشاعرالصاغطة(عبدالرحمن احمد هيجان.241)

ومنهناليتضحأنوقوعالفردتحتوطأةالقلقيسبببضغطالعمليعتبرنذيربالخطر،وذلك الذيهددأمنالفردوسلامتهالنفسيةوتقديرهلهذا،وإحساسهبالسعادةتعاينعكسعلنادائهفيالعملوعلاقاتهمعزملا فهوالمشرفينعليه بصورةسيئة.

9-2-2- الاكتئاب:

يعتبرالاكتئابمنأكثرالظواهرالنفسيةانتشاراوانستطيعالقولأنأياواحدناقديتملكهفيوقتمن الأوقاتشعوربالخوفوالضيق،أوأنناشعراحيانابالاضطراببمنعامنمحاويةأنشطةالحياةالمعتادةكالعمل وتناولالطعاموالنوموزيادةالأصدقاكلهذهالمعلوماتهيفيغالبدلالةعلناالاكتئابالنفسية.فالالاكتئاباستجابةنفسية تنتركهاضغطالعملعلناالفرد،ذلكأنهعندماتردادحدةالضغطعلناالأفراد داخلبيئتهالعملفإنالبعضمنهملايستطيعمواجهتهاوالتكيفمعهابطريقةملائمةممايؤديإلىالاكتئاب ويصحبالفردفيهذهالحالةعرضةللحزنوتوترالأعصاب،والشعوربالأيس،وقلةالنشاط،وتناقص الاهتمامبالعمل،والعجزعناالقيامبأعمالهذلكبسببعدمالثقةفيالنفوسوانعدامالقدرةعلناالتركيز.حيثمصطلحالاكتئاب

يستخدم علم نطق واسع في اللغة الإنجليزية واللغات الأجنبية الأخرى، للتعبير عن الاكتئاب النفسي عن بعض المعاني الأخرى، في المناسبات المختلفة فبعض علماء الاقتصاد

دليل هذا المصطلح لعلم الكساد والاكتئاب في المعاملات المالية، وفي علم الأرصاد الجوية هو تعبير عن حالة الطقس، ويعني حدوث انخفاض جوي، وفي علم وظائف الأعضاء هو تعبير عن تناقص في وظائف بعض الأجهزة الحيوية، أما في الطب النفسي فإن مصطلح الاكتئاب أكثر من معنى، لكننا نغمد بالتشابه فيما بينها في كلا الأحوال التدور حول نفس المفهوم، فالإكتئاب قد يكون أحد التقلبات المعتادة فلمزاج استجابة لموقف فصادفه

في حياتنا يدور حول الشعور بالحزن والأسى مثل: فراق صديق أو فقدان حيواننا صاحب الإصابتة بأي مرض آخر . فمرضاة لأفلق نزامن لا يتوقع أن يكون في حالة نفسية جيدة، وهو غالباً ما يشعر بالكآبة لإصابته بهذا المرض . وفي هذا الحالة يكون الاكتئاب ناتواً نتيجة حالة أخرى بتسبب في هذا الشعور وعلسىبباً لأمثال: قولاً بأن "كلمريض مكتئب". وهذا الكلام له نصيب كبير من الصحة لأننا لإصابة بأي مرض هو الشيء عودنا الشعور بالإكتئاب، أما المفهوم الأول هو الاكتئاب وهو وصفه كحد الأمراض النفسية المعروفة، ويتميز بوجود مظاهر نفسية وأعراض جسدية . ويمكن تقسيم الاكتئاب إلى ثلاث فئات رئيسية هي (عبد الرحمن احمد هيجان. 241.242)

9-2-3 الحزن : في هذا الحالة يتناوب الفرد شعور بعدما السعادة وذلك بخصوص حادثه معينة مثل : عدم الحصول على التشجيع الكافي في العمل وعدم تمكن الفرد من شرح وجهة نظره لإدارة في مواقف . حيث ترفض الاستماع للوجهة نظرهم عما يمانه بصحتها . كذلك فإن الحزن من الممكن أن يحدث نتيجة لتغير مزاج الفرد حيث لا يستطيع أن يحدد بالضبط ما هي

الحادثة المعنية في العمل لتجربته لهذا الحزن نعلمنا الحزن نيمثلها المرحلة الأولى ولنا لاكتئابو غالباً ما تكون نفتر ته قصير قو عادة لا تتجاوز بضعة ساعات وأياً كما أنها لا تؤثر على قدرة الفرد على التفكير وتحليل الأمور

9-2-4 الاكتئاب الشديد :

هذا النوع من الاكتئاب غالباً ما يحدث بسبب حادثه مثيرة، حيث تكون لها أعراضها الواضحة التي يمكن ملاحظتها حسب درجة الاكتئاب، فمن الممكن أن يكون معتدلاً ولفترة قصيرة أو ربما يكون شديداً ويدوم لفترة طويلة، هذا النوع من الاكتئاب يمكن أن يحصل في حالة الفصل من العمل أو فقد مركز وظيفي كان الشخص يسعى لتحقيقه منذ بعيد، عندما يشعر بأن كل شيء عضا عننا إلى الأبد وأن المستقبل لا يبشر بالخير، وهذا الشعور يعكس على الفرد وسلوكاته حيث تجد هغير قادر على تناول طعامه بانتظام . كما أنه كثير ما يوجه الاتهامات لنفسه بسبب الظروف والتقييم بها علماً أن الفرد لا يستطيع أن يعيد

ترتيب أمور هو العودة إلى حالتها الطبيعية إذ استمر معها لاكتئاب لفترة طويلة فإنها ربما يتحول إلى اكتئاب مزمن .

9-2-5- الاكتئاب المزمن :

هذا الدرجة من الاكتئاب لا ترتبط مباشرة بحادثه معينة، حيث يمكن أن تتطور بصورة سريعة لدرجة أن الفرد لا يستطيع أن يحدد متى بدأ حالة الاكتئاب بل يذهب بالضبط، وهذا النوع من الاكتئاب من الممكن أن يتضمن

خصائصها لاكتئاباً شديداً المتمثلة في توتر الأعصاب والشعور باليأس، وقلّة النشاط وتناقصاً لاهتمامها بالعمل وعدم القدرّة على التناوّل للطعام بانتظام معلناً هذا النوع من الاكتئاب المزمن كثيراً ما ينظر إليها باعتبارها شكلاً من أشكال الضغط التي تترهق الفرد وتعمق مشغور بها القنوط .
ومما سبق نستنتج أن الاكتئاب يحصل للفرد نتيجة للضغوطات والتوترات الشديدة، وذلك عندما يحاول الفرد بذل الكثير من الجهد والطاقة لتلبية متطلبات العمل ولكنها لا يستطيع .

9-2-16 الإحباط:

ويعرف بأنّها حالة من الحزن ناتجة عن عدم تحقيقها علاقة أو بيننا التطور المنطقي للأحداث، وقد يكون الشكل المتوسط من أشكال الإحباط نتيجة مباشرة لحدوث أزمة في علاقات العمل . وقد تتخذ الأشكال الخطيرة من الإحباط شكلاً ضطراباً كيميائياً حيويّة وقديوة ديا لشكلاً لمفرداً شكلاً للإحباط إلى الانتحار . ومن التعريفات الأخرى للإحباط إنها حالة مزاجية تتميز بالإحساس باليأس والنعزمية . والتعبير الأخرى المزاجية مثلاً لإحساس باليأس والذنب .
محيطين أن نلتمس في وعيننا تحقيق مشروعهما أو أمرنا . والإحباط هو حالة انفعالية سيئة ناتجة في أغلب الأحيان عن استحالة بلوغ هدفنا، إننا الحواجز بأنواعها تسبب الإحباط .
الإحباط هو حالة تتميز بيننا الإحباطات الخارجية والداخلية، فالمحبطات الخارجية والتحديات بواسطة ظروف خارجية عننا الشخص وتعرف بقلوبنا أهدافاً وتمنعه، مثل : عطس يار في الطريق، عدم وجود الأكل في حالة الجوع الشديد . . . الخ، أما الإحباط الداخلي فنحن نتجنا التأخر والفشل عن الرضوخ عن الخسارة، فالحوار قد تكون اجتماعية مثلاً دخولنا صفاً وغير اجتماعية مثل : خوارنا البنزين، ويزداد الإحباط عادة بازدياد قوة استعجالنا أهمية الفعل، أما الإحباط الشخصي الداخلي فنحن نتجنا الطبع الشخصي وقد يكون نسبها الحدود النفسية (جبرمي سترانكس .200.199)

9-2-7- الاحترق النفسي:

هناك اختلاف ملحوظ في تعريفاتنا حياة الباحثين الذين يتناولون هذا المفهوم، ويصعب التعبير أكثر وضوحاً عندما يستمد الشخص تعريفنا التعريف الوارد في قاموس تفعيلات في البحوث حيث يشير التعبير إلى السلبية في العلاقات واتجاهات السلوك كرفض العمل، ولكننا هذا التغييرات السلبية؟ .
يعتبر فقدان الاهتمام بالعمل والمستفيد من الخدمة التغيير السلبي الرئيسي، حيث يعمل بطريقة آليّة أو يغير أكثر اتوا التغييرات السلبية الأخرى تشمل لزيادة في التثبيط والتشاؤم واللامبالاة والعمل أقل الدافعية والسلبية والغضب السدي ريعم العمل عورفاً للعمل، والأناية والميل إلى عا للوم معلنا العمل والمؤسسة في حالة الفشل ومقاومة التغيير . وهناك أيضاً جانب التغييرات السلبية في التفكير والسلوك في مجال العمل، علامات جسمية أو لوكية وهذا تشمل التعب المستمر وأعراض البرد والصداع وقلّة النوم، بالطبع فإنها لا يعين وجود كل هذه الظواهر أو العلامات يجب علينا ملاحظة الظروف المحيطة بالعمل، لأنّها الدور الأكبر وأعتبرها المصدر للحالة، ويمكن

أنقدم هذا النقطة بصورة تفصيلية مبتدئين بالتعريف الخاص بالاحترق وتمييزه بظواهر ذات صلة (حمدي ياسين وآخرون. 184.177)

أولاً: الاحترق النفسي هو التعب والتوتر الموقتم عن وجود هذا الشعور بما يكون علامة مبتكرة له، واستخدامنا للتعبير فإننا لاحترق النفس يشملا لتغيير في اتجاهات وعلاقات المهنيين حول عملهم عملائهم بجانب الشد عوريا لإنها كوال الشد العصبي الذي يحدث لبعض الأحيان .

ثانياً: الاحترق اختنا عنظا هرة للتطبيعا لاجتماعي، تلك العملية التي تغير فيها الفرد اتجاهاته وسلوكه نتيجة التأثير لاجتماعي عن الزملاء والعملاء والتغير اتا السلبية التي تحدث نتيجة الاحترق ربما تحدث فعل للأثر التطبيعي من قبل المشرفين زملاء العمل، ولكنفيا لاحترق النفس يعتبر هذا التغيير اترود فعل مباشرة للضغط المتزايد الناتج من العمل، فكلتا الظاهرتين : التطبيعي والاحترق يتضمننا السلوك والاتجاهات بحكم الدور الذي لعبها الفرد في انظما ملكننا لاحترق النفس هو بمثابة التكيف الفردي مع الضغط. وأخيرا وليس آخرا نحن ان نوضحا لفرق بيننا لاحترق النفس وتغيير الوظيفة، فالاحترق ربما يؤدي بالعاملنا لتركأ عمالهم كتر بما يقده هؤلاء علنا لرحمنا لاحترقهم فيوظائفهم بسبب الراتب المغري والمسؤوليات القليلة وال ضمانا الوظيفي... الخ، ففي حالة التغيير المستمر للعمالنا لنستطيع الجزم بأن هذه الظاهرة توحد ها هي المسؤولية. فمننا لاحترق النفس ما هو الانعكاس أو رد فعل بطرف العمل غير المحتملة، والعملية تبدأ عندما يشتكيا المهني من ضغط أو اجهاد من النوع الذي لا يمكن تقايله والتخلص منه عن طريق أساليب بحال المشكلات والتغيير اتقيا لاتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للاحترق النفس تفره و بانفسيا وتحميا الفرد من تدهور ديحالاتها للأسوء من ناحية الضغط العصبي جانبا ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذا الظروف تقليلا لإحساسا بالمسؤولية:

-تمتاز العلاقة مع العمل بالبعد النفسي

-استنفاد الطاقة النفسية

-التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص

-لوما لآخرين في حالة الفشل

-نقصا الفعالية الخاصة بالأداء

-كثرة التغيير عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي

وعموما فإننا لاحترق النفس هو نتيجة تتأثر بظغوط العمل التي قد تظهر علنا الفرد وتؤدي إلى

أعراض بدنية ونفسية وعضوية، وحتن عملية منها، حيث تدفع الفرد إلى الانسحاب من المنظمة التي يعمل بها

9-3- الحالة السلوكية:

حينما يتجاوز الضغط المستويات العادية المألوفة، تظهر ردود فعل سلوكية أهمها:

9-3-1- تعاطيا الكحول:

تمثل مشكلة تعاطي الكحول أزمة خطيرة لكثير من يسقطون في مستنقع لإدمان، حيث يؤدي التدمير حياتهم العقلية والنفسية ويؤدي بالتدريج إلى أسره وانهايارهم، فضلاً عن حرماننا المجتمع من طاقاتهم الإنتاجية، حيث يصبحون عالة على المجتمع. كما ذيعيشون في كنفه فضلاً عن بعد أصحابها عن حظيرة الدينوقيمه السامية . وترى النظرية الطبية للإدمان أنها أحد الوسائل السلبية في التكيف للضغوط التي يتعرض لها الإنسان (موسوعة علم النفس والتربية. 2001. 68.65)

9-3-2 اضطرابات إعادة تناول الكحول الشرب:

بالنسبة للكثيرين أن الضغوط بصفة عامة، منها ضغوط العمل أكثر آثارها على الفرد من حيث رغبتة والشرب، سواء أكان ذلك بقدرة الشهية أو زيادة رغبته وشرا هته في الأكل، ومع أنه في بعض الحالات لا تجد أنها كالكثير من الأفراد الذين يفقدون شهيتهم للأكل نتيجة للاضطراب والصدمة لانفعالية التي يتعرضون لها في حياتهم. فإننا نجد في المقابل أنها كأشخاص تزداد شهيتهم للأكل نتيجة لهذه الصدمات لانفعالية.

9-3-3 اضطرابات النوم:

يشكل النوم الثالث من حياة الفرد، ويتميز بحساسية لأينو عن أنوع الاضطرابات لانفعالية مثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان وذلك لأنها تمثل أحد المؤشرات على وجود التوتر المتزايد بالفرد، ومن أبرز أنواع الاضطرابات المرتبطة بالنوع والتبعية بها لأشخاص نتيجة لضغوط العمل هي الأرق، الكابوس، الفزع الليلي، وعلى الرغم من أن الموظف في الترفيه عن أنفسهم، فإننا الضغوط النفسية التي تترافق لأعمال الترفيه مونها قد تزداد تدهبياً لأخرى أيضاً حيث أدت إلى وقوع الأفراد تحت الاضطرابات العضوية والنفسية والسلوكية التي تحول دون النوم السليم.

10- الطرق الصحية للتكيف مع الضغوط النفسية

- العناية بالصحة العامة و تجنب الإجهاد و الإرهاق, و العناية بالتغذية الجيدة.
- اخذ قسط كاف من الراحة و النوم , و ممارسة الهويات و الأنشطة الترفيهية و التمارين الرياضية , التحدث مع شخص قريب أو صديق يمكن أن يكون في محل ثقة , ومحاولة البوح بالمشكلة .

- الاعتراف بوجود المشكلة و السعي لحلها بالطرق الهادفة كالاستفسار, جمع المعلومات و اللجوء لطلب المساعدة من الأشخاص المتخصصين, وتأدية الصلاة و القرآن الكريم تجلب الراحة النفسية عند الأشخاص الذين يداومون على ذلك, ومزاولة الاسترخاء, الإيحاء, الاستمتاع للموسيقى الهادئة.

- حرية التعبير عن مشاعر الحزن و الفرح وعدم محاولة كبتها .

- استخدام الطرق الايجابية السليمة في التواصل مع الآخرين , وموازنة الوقت و المسؤوليات .

ومن الأهمية للفرد أن يقوم بتغيير نظرتة للأمر وأفكاره السلبية التي تؤثر على قدرته مع التعامل مع مشاكله بموضوعية .

خلاصة:

لقد شغل موضوع الضغط النفسي اهتمام الباحثين والمتخصصين في العلوم الإنسانية والاجتماعية والطبيعية، لما له من آثار على صحة الإنسان النفسية والجسمية وكذا على

حياتها لاجتماعية والمهنية، وأدائها في العمل .
والضغط النفسي يكون إيجابياً، فيكون بمثابة حافز للإبداع، كما قد يكون الضغط
ذو طابع سلبي وهذا يستلزم عليك من الفرد والمنظمة خلقاً استراتيجيات وسبل فعالة
للإبقاء على المستوى المناسب من الإيجابية للضغط النفسي

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي

- تمهيد

1- مفهوم الأداء الوظيفي.

2- محددات الأداء الوظيفي.

3- معايير عناصر الأداء

4- نظريات الأداء الوظيفي

4- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.

5- مراحل تقييم الأداء الوظيفي

6- مراحل تقييم الأداء الوظيفي

7- أبعاد الأداء الوظيفي

- خلاصة

تمهيد:

أن الأداء يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ويرتبط بالمنتجات التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها. ولاشك أن الأداء يدل على ما يتمتع به العاملون في المنظمات الإدارية بصفة عامة المنظمات التربوية بصفة خاصة من مهارات وقدرات وإمكانيات، إذ كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب انجازه فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان لا يرقى المستوى المطلوب لإنجاز العمل، فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم وهذا لا يتم التعرف عليه في ظل تقييم الأداء كوسيلة فعالة تساعد في تخطيط وتنظيم وتوجيه وتقييم الأداء بغرض التعرف على أوجه القصور وتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لتحسين مهارات العاملين بشكل يساهم بفاعلية في رفع قدرات العاملين بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء.

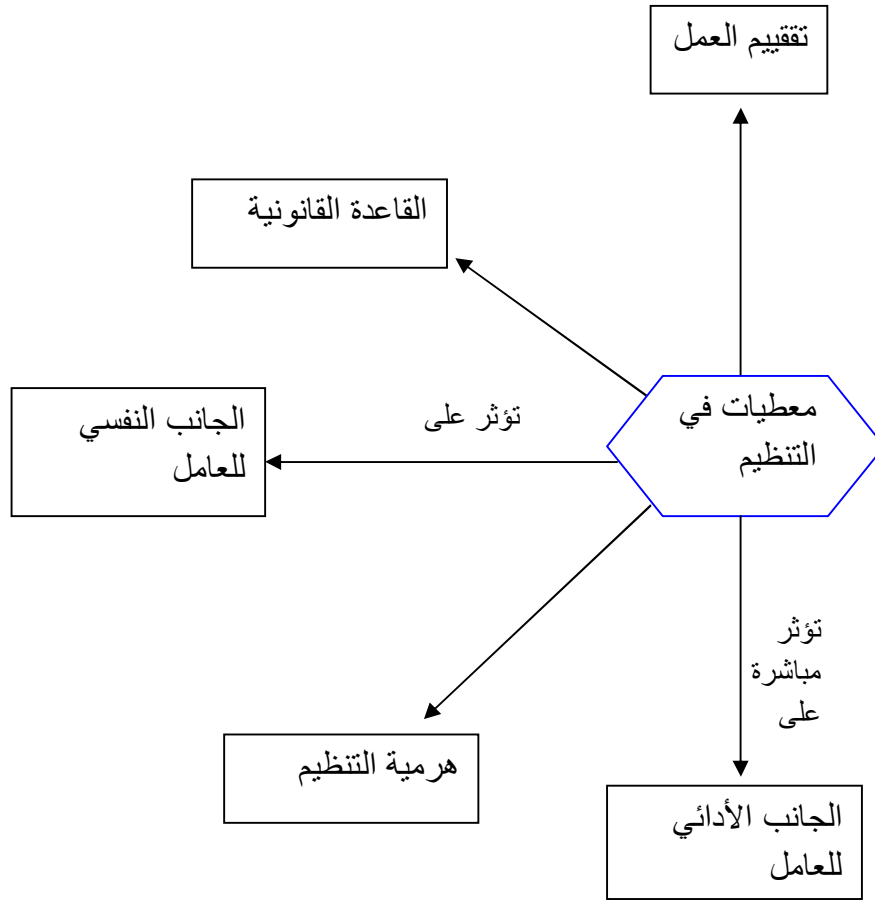
1- مفهوم الأداء الوظيفي:

الأداء هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام على تحقيقها (عبد المحسن توفيق محمد: 1998، ص3).

كما يعرفه اندرو "تفاعل السلوك الموظف وان ذلك السلوك يتحدد يتفاعل جهده وقدرته "

ويعرف أحمد صقر عاشور الأداء الوظيفي بقوله: (إن الأداء الفرد في العمل هو محصل التفاعل دافعيته للأداء قدرته على الأداء وإدراكه لمحتوى عمله لدوره الوظيفي (رضا قبة: 2003، ص58).

الأداء: هو مجموعة من الأنشطة والوظائف المختلفة التي يقوم بها العامل أثناء قيامه بعمله داخل إطار تنظيمي يحوي على مستويات تنظيمية بموصفاتة خاصة محددة في الهيكل التنظيمي المحكوم بنسق من القيم والمعايير التي تسند إليها لتوجيه ضبط سلوك شاغل المنصب , وتحديد طرق انجازه من أجل تحقيق أهدافه الشخصية وأهداف المؤسسة عامة والشكل رقم(1) بوضع المعطيات التنظيمية التي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة في تحديد مفهوم أداء العامل من خلال تأثيره على الجانب الأدائي مباشرة أو الجانب النفسي الأدائي .



الشكل : (01) يوضح المعطيات التنظيمية التي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة في تحديد مفهوم أداء العامل.

2- محددات الأداء الوظيفي:

تسعى كل مؤسسة إلى زيادة إنتاجها وذلك من خلال توفير الأجواء الملائمة والمناسبة التي تجعل العامل أو الموظف يحسن أداء عمله وأداء الأفراد يمكن تحديد في ثلاثة عوامل رئيسية وهي الدافع والقدرات الإدراك يمكن صياغته في المعادلة الأداء=الدافع + الإدراك .

ومعنى هذا أن كل عامل من هذه العوامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة إنما من خلال احتكاكه بالعاملين الآخرين المتمثلين في القدرات الدافعية ومن أجل فهم هذه المعادلة سنتطرق إلى كل عاملا على حدى

2-1-الدافع:

يعرف الدافع على أنه القدرة الحقيقية التي تجعل الإنسان يقوم بنشاط أو بأخر ويتابع القيام بهذا النشاط

كما يعرف موارى (بأنه عبارة عن عامل داخلى يستثير سلوك الإنسان وبوجهة يحقق فيه التكامل ونحن لانملك أن نلاحظ مباشرة وإنما نستنتجه من سلوكه أو نفترض وجوده حتى يمكن من تفسير سلوكه)

ومن خلال التعريف الأخير الذي أبرز بوجه جلى أن الدافع هو عامل داخلى لا يمكن ملاحظته ولا يقاس ما جعله محل اختلاف العلماء فى تحديد مفهومه ودرجة تأثيره على أداء الأفراد

2-2- القدرات:

القدرة ليست متغير وحيدا يؤثر فى مجالات الأداء وإنما هى عامل مركب من متغيرات عديدة ويتفاوت أثرها على الأداء بتفاوت طبيعة الأداء ومتطلبات القدرات اللازمة له (رضاقبة : ص ص58،62).

ويعرف محمد حماني نجانيا القدرات على أنها : (القدرات على الأداء سواء كان هذا الأداء متعلق بحركات متناسقة معقدة أو نشاطعضلى رمزي أو بأي نوع آخر من السلوك).

ويعرفها عبد الرحمان العسيوي على أنها: القدرة على أداء عمل معين سواء كان عمل عضليا أو عقليا ويشير إلى ما يستطيع أن ينجزه الفرد بالعمل من الأعمال فهي مرتبطة أيضا بالسرعة والدقة في الأداء وليس هناك فرق في هذا الاستعمال بين القدرات المكتسبة والقدرات الفطرية (أحمد محمد المصرية: 2000، ص17).

2-3 الإدراك:

يخضع الفرد في المؤسسة إلى العديد من المؤثرات التي تشكل وعيه وسلوكه فهو يتلقى توجيهات من مشرفة في العمل وردود فعلهم ورأيه فيما يؤديه من العمل وما يسلكه من تصرفات كما يتعامل مع زملائه في أمور تتعلق بأداء العمل وعليه يمكن تعريف الأداء على أنه: (عملية إدراكية تنتهي بتكوين معاني وتفسيرات معينة بما يتلقاه حواس الفرد عن هذه المؤثرات).

إن ما يتلقاه الفرد من معلومات يمثل مدخلات يقوم بانتقاء بينها وتفسيرها وتنظيمها وهو يستوعبها ويفهمها بطريقته الخاصة، متأثر أيضا بدوافعه وخبراته السابقة ومتأثرا أيضا بطبيعة المعلومات وخصائصها .

وعليه يمكننا القول أن الإدراك يدل على عملية داخلية لا يمكن الحكم عليها ولا تفسيرها إلا إذا ترجمت إلى سلوك، ولكل فرد طريقة في الفهم والإدراك تختلف من شخص لآخر.

ولهذا تجد سلوك الأداء الذي يبذله الفرد ينطلق من مدركات وانطباعات معينة تتكون لدى الأفراد عن عملهم وعن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط بهم وعلى ضوء هذه الانطباعات يتحدد الاتجاه الذي يوجهون إليه سلوكهم وبالتالي فمن المهم التعرف على العوامل والعمليات التي تكون لدى الأفراد هذه المدركات والانطباعات ما يقرنا من

فهم الاختلافات بين المدركات التي تتكون لدى فرد ما وغيره ممن يوجد في نفس الظروف ،كما يمكننا فهم الاختلافات في ردود الأفعال لديهم (رضاحة :ص ص64،63).

3- معايير وعناصر الأداء الوظيفي:

3-1-1- معايير الأداء الوظيفي:

إن معيار الأداء عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن تصل إليها الموظف الذي يؤدي عمل معين ،حين يعد معيار الأداء الدستوري والقانوني الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصلون إليه إلى أحسن مستوى للأداء ،ومن الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء والهدف من وضع معايير للأداء هو مراقبة الأداء بصفة مستمرة وتتحصر أهم معايير الأداء فيما يلي :

3-1-1-1- الجودة:

ترتبط الجودة بجميع نشاطات المؤسسة ،حيث تعبر على مستوى أداء العمل والجودة من هذا المنطق هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم علي جودة الأداء من حيث درجة الاتفاق وجودة المنتج سواء كان خدمة أو سلعة ولذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع إمكانيته المتاحة

ولذلك يفضل وجود مرجع وثائقي لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا عن ضرورة الإلتقان علي مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات.

3-1-2- الكمية:

يقصد بها حجم العمل المنجز وبهذا يجب ألا يتعدى قدرات وإمكانيات الأفراد في الوقت نفسه لا تقل عن قدرتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يجب للعاملين بالتراخي وقد تؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق المعدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يناسب ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات (محمد بن علي المانع، ص ص 73، 74).

3-1-3- الوقت:

ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتحديد أو التعويض فهو رأس مال وليس دخلا مما يفهم استغلاله الصحيح في كل لحظه من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام ويعني إلى غير رجعة الوقت أغلى من الذهب لأنه لا يقدر بثمن ويعد أحد خمس موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي الموارد -المعلومات الأفراد الموارد المالية الإضافية على الوقت الذي يعد أكثر أهمية.

3-1-4- الإجراءات:

هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل أو بمعنى بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذي مهام لذلك يجب الاتفاق على الطرق الأساليب المسموح بها المصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في انجاز .

العمل متوقعة ومدونة في مستندات المؤسسة وفق قواعد وقوانين النظم وتعليماته إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في انجاز العمل سواء تعلق بانجاز المعاملات أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف .

4- عناصر الأداء الوظيفي:

توجد عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهذا العناصر كالتالي:

4-1 المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعرفة بالمهارات المهنية المعرفة الفنية الخلقية العامة عن الوظيفة إلى جانب المجالات المرتبطة بهذه الوظيفة.

4-2 نوعية العمل: وتشمل عدة جوانب هامة مثل: الدقة النظام الإتقان البراعة التمكن الفني في هذا العمل، القدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وعدم الوقوع في أخطاء

4-3 كمية العمل: ويقصد بها حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الانجاز .

4-4 المثابرة والثوق: ويدخل فيها التفاني، الجدية في العمل القدرة علي تحمل المسؤولية، انجز از الببناز الأعمال في مواعدها ومدى الحاجة إلي الإشراف والتوجيه - وبصفة عامة يمكن القول إن الأداء يتكون من ثلاث عناصر هي :

الموظف: وما يمتلك من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم ودوافع واتجاهات .

الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل .

الموقف: ويقصد به البيئة التنظيمية, وما تنظمه من متطلبات العمل الإشراف ووفرة الموارد والانظمة والهيكل التنظيمي ,حيث تؤدي الوظيفة من خلال وضمن هذه العوامل .(عبد المحسن توفيق محمد : ص7).

5-العوامل المؤثرة في الأداء :

لقد اختلفت آراء الباحثين في دراسة العوامل المؤثرة على الأداء داخل المؤسسات ونتيجة للدراسات والبحوث تم فصل مجموعة من العوامل التي تعتبر بمثابة أسس تؤثر سلبا أو إيجابا على مستوى أداء العامل وموقع العامل بين الوظيفة وموقعه من الإدارة وموقفه من جماعة العمل وسوف نتناول في الدراسة على بعض هذه العوامل ومنها:

5-1الإشراف:هي عملية اجتماعية وطبيعية وحقيقة في حياة أي كائن اجتماعي والمؤسسة كائن اجتماعي بامتياز وبالتالي فالمؤسسة تحرص عليها لتحقيق الأداء الفعال والمشرف يعمل على توفير المحيط الملائم عن طريق التحفيز وتنظيم العمل وبت روح العمل الجماعي والتعاون الإشراف سلاح ذو حدين يرفع من مستوى الأداء والعكس

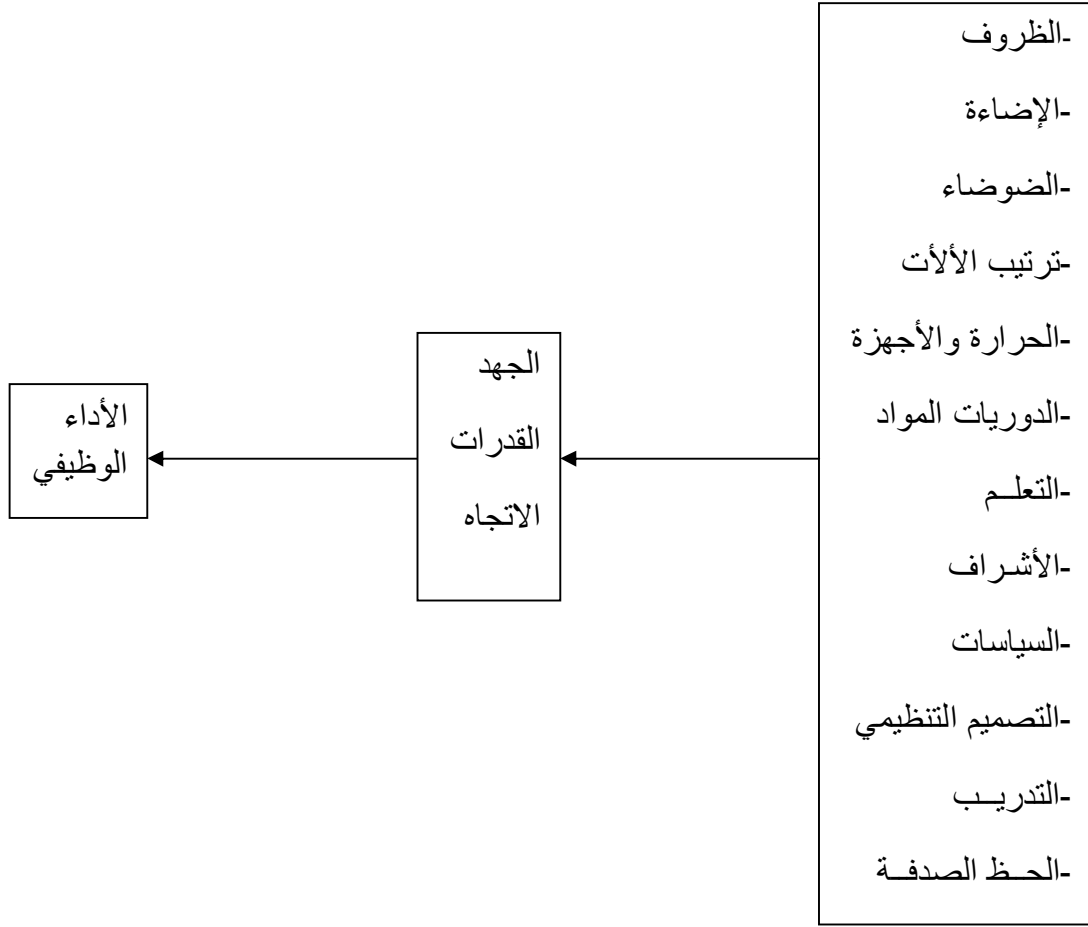
5-2 الحوافز:إن من أهم مقومات العملية الإنتاجية داخل المؤسسة العنصر البشري وذلك كان على المؤسسة إن تحفيزه الأداء أفضل وتزداد أهمية الحوافز الآن بها تتحدد الرغبة في أداء العمل وذلك عن طريق الظروف الاجتماعية والمادية المحيطة بالعمل واحتياجات الفرد ومدى ملائمة العمل لميوله واتجاهاته ويمكن تقييم الحوافز إلى:

5-2-1-الحوافز المادية:وهي التي تشبع حاجات الإنسان المادية من مأكّل ومشرب ،ملبس ،ماوى زيادة الأجر

5-2-2- الحوافز المعنوية: وهي التي تشبع حاجات الاجتماعية والذاتية مثل الحاجة إلى الأصدقاء و الانتماء والى الجماعة ومن بينها فرص الترقية الاعترافأهمية الفرد العامل والثناء عليه(جمال الدين العويسات: 2002ص64).

5-3 ظروف العمل المادية :وهي التي يحيط الفرد أثناء قيامه بأعماله والتي تؤثر بدرجة ملموسة على مقدرة الفرد الذهنية الجسمية والتي يستطيع التحكم فيها كالحرارة والبرودة والضوضاء الأتربة ،والدخان والتهوية....وظروف العمل المادية يرتبط بها معدل دوران العمل ومعدل الغياب سواء كانت مناسبة أو غير مناسبة إضافة إلى هذه العوامل هناك عوامل أخرى مثل جماعة العمل التي توفر بالسلب والإيجاب على أداء العامل.

5-4 الخدمات الاجتماعية :تستهدف تحقيق التكيف والتفاعل المتبادل بين الأفراد أوبنتهم الاجتماعية وتتوصل في تحقيق هذا من خلال مجموعة من البرامج والنشطة المنتظمة وذلك بالاهتمام بظروف العمل الاجتماعية والمادية من سكن علاج الترقية وغيرها من خدمات(سعد بشابنة: 2002،ص306).



- الشكل رقم (2) العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء الوظيفي

6-تقييم الأداء الوظيفي:

6-1 مفهوم تقييم لأداء الوظيفي :

لم يتم التوصل إلى تعريف لتقييم الأداء يجمع بين مختلف الآراء العلمية وهذا تبينه بعض هذه المفاهيم الأكثر تدولا لمفهوم الأداء:

هو نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لإعمالهم ويحتاج الأمر إذن أن يكون العاملون قد قضاوا فترة زمنية في أعمالهم وبشكل يمكن من القيام بتقييم أدائهم خلالها.

ويطلق علي تقييم الأداء مسميات أخرى مثل نظام تقييم الكفاءة أو نظام تقارير الكفاءة أو نظام تقييم العاملين وأيضا كان المسمى فهو يعني تحديد مدى كفاءة العاملين في أدائهم للعمل (أحمد ماهر: 1999، ص184).

هو عبارة عن تقرير دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع مهمات وواجبات الوظيفة المنوطة به، فهو يساعد المسؤولين علي معرفة جوانب الضعف والقوة في نشاط ذلك الفرد والهدف المنشود من ذلك هو معالجة الضعف إن وجد وتدعيم جوانب القوة ويركز هذا المفهوم على الأداء الفعلي في ظل متطلبات وظيفته (محمد فالح الصالح: 2003، ص13).

ويعرف علي أنه عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين من أجل تحقيق هدف معين محدد خططت له المنظمة مسبقا (مؤيد سعيد السالم وعادل حرحوش صالح: 2006، ص106).

هو دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل ذلك الحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على امكانيات النمو والتقدم للفرد المستقبل وتحمل لمسؤوليات أكبر أو ترقيته لوظيفة أخرى (صلاح محمد عبد الباقي: 1999، 2000، ص285).

هو الحكم على مدى فعالية البرامج المعدة، مدى الاستفادة منها ومدى تأثير أدائهم بها وحتى يمكن التعرف على مدى تقدمهم يتم وضع خطط للاستفادة من القوة العاملة بالمشروع إلى أقصى حد ممكن (صلاح التثنائي، 1999، ص183).

6-2 أهداف التقييم الأداء:

ويمكن ذكر أهم أهداف تقييم الأداء علي النحو التالي :

- تقديم معلومات للعاملين أنفسهم عن جودة كفاءة أدلائهم لإعمالهم وذلك للمعرفة ولتحسين الأداء الأفضل .
- تحديد مناسبة الوظيفة الحالية للفرد وتحديد إمكانية نقله إلى وظيفة أخرى وربما الاستغناء عنه ,إن لم يكن ذا كفاءة عالية في الوظيفة الحالية .
- تحديد زيادة الأجر والكفاءات والعلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد وذلك كنوع من المقابل الأداء
- تحديد إمكانية ترقية الفرد كمكافئات علي أعماله .
- إجبار المدربين أن يربطوا سلوك مرؤوسيهم بنواتج العمل وقيمتها النهائية .
- التعرف على المهام والإعمال الخاصة التي يمكن أن تسندھا المؤسسة للفرد وذلك احتياجها إلى القيام بهذه الإعمال والمهام (أحمد ماهر : ص289).
- تعريف الأفراد بمواقع الضعف في أدائهم ودفعهم إلى تجنب نقاط الضعف وتحسين أدائهم.
- رفع معنوية الأفراد أن وجد برامج لتقييم أدائهم بدفع إلى العمل بجدية فيعطي الفرصة للإبداع والحصول على تفاعل أعلى ,عادة ما يكون له الأثر في ارتفاع المعنويات (رضا فحة, ص65).

7-مراحل تقويم الأداء الوظيفي:

تعد عملية تقويم الأداء عملية صعبة ومعقدة تتطلب من القائمين على تنفيذها تخطيطا سليما مبينا على أسس منطقية ذات خطوات متسلسلة بغية تحقيق الأهداف التي تنشدها المنظمة وبالتالي يمكن أن نتعرف على تلك المراحل من خلال ما وردته

بعض الكتب من خطوات على النحو الآتي (عبدالباري إبراهيم وزهير نعيم الصياغ: 2008ص261)

1-7 وضع توقعات الأداء: تعد هذه الخطوة أولى خطوات عملية تقييم أداء العاملين حيث يتم التعاون فيها بين المنظمة والعاملين على وضع توقعات الأداء والاتفاق فيها بينهم حول وصف المهام المطلوبة والنتائج التي ينبغي تحقيقها .

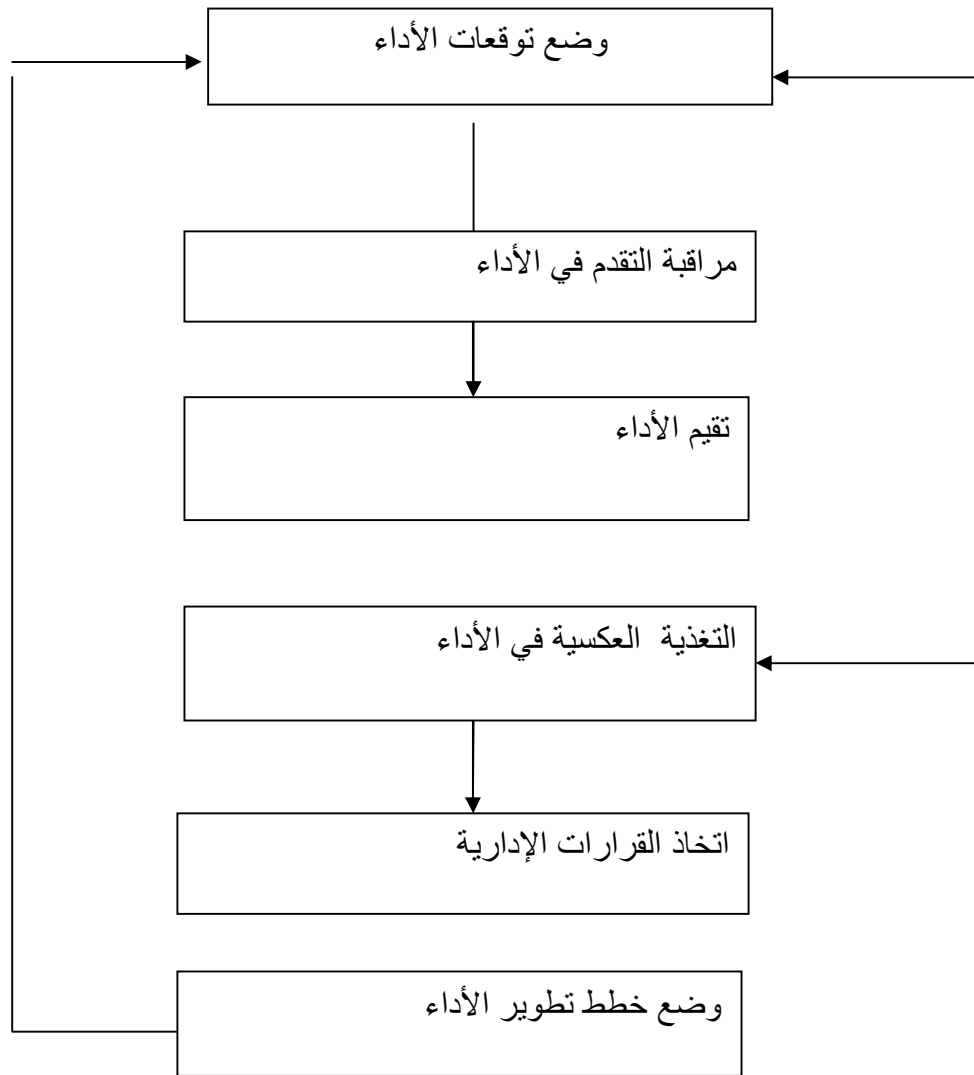
2-7 مرحلة مراقبة التقدم في الأداء: تأتي هذه المرحلة ضمن إطار التعرف على الكيفية التي يعمل بها الفرد العامل وقياسا إلى المعايير الموضوعية مسبقا من خلال ذلك يمكن اتخاذ الإجراءات التصحيحية ،حيث يتم توفير المعلومات عن كيفية إنجاز العمل وإمكانية تنفيذه بشكل أفضل ،أي سيتم هنا تحديد أن عملية تقييم الأداء عملية مستمرة وبالتالي فهي ليست وليدة ظروف زمنية أو مكانية معينة ينتج عنها لزوم المراقبة لما لها من اثر فعال ودور بارز في تصحيح الانحرافات التي قد تحدث في العمل وبالتالي تفادي الوقوع في مثل تلك الأخطاء أو الانحرافات مستقبلا.

3-7 تقييم الأداء: بمقتضى هذه المرحلة يتم تقييم أداء جميع العاملين في المنظمة والتعرف على مستويات الأداء والتي يمكن الاستفادة منها في عملية اتخاذ القرارات المختلفة .

4-7 التغذية العكسية: يحتاج كل فرد عامل إلى معرفة مستوى أدائه ومستوى العمل الذي يزاوله لكي يتمكن من معرفة درجة تقدمه في أدائه لعمله وبلوغه المعايير المطلوبة بلوغها منه بموجب ما تحدده الإدارة من معايير وان التغذية العكسية ضرورية لأنها تنفع الفرد في معرفة كيفية أدائه المستقبلي ولكي تكون التغذية العكسية دافعة ومفيدة لابد أن يفهمها الفرد العامل أي استيعاب المعلومات التي تحملها إليه التغذية العكسية .

5-7 اتخاذ القرارات الإدارية: والقرارات الإدارية كثيرة ومتعددة فمنها ما يرتبط بالترقية، النقل، التعيين، الفصل..... الخ.

6-6 وضع خطط تطوير الأداء: تأتي هذه الخطوة لتمثيل المرحلة الأخيرة من مراحل التقييم الأداء حيث بموجبها يتم وضع الخطط التطويرية التي من شأنها إن تنعكس وبشكل ايجابي على تقييم الأداء من خلال التعرف على جميع المهارات والقدرات والقابليات والمعارف والقيم التي يحملها الفرد العامل.



8-معايير تقييم الأداء الشكل رقم (3) يوضح مراحل تقويم الاداء

لقد اختلف الباحثون في تحديد هذه المعايير فمنهم من خصص مجموعة من المعايير لكل مستوى تنظيمي ومنهم من قدم مجموعة معايير يمكن تطبيقها علي جميع الوظائف أو الأعمال الإدارية ومن أمثلة تلك المعايير العمل، القيادة، الإبداع، حجم العمل، القدرة على اتخاذ القرارات، القدرة على حلل المشاكل وتفويض السلطات حيث يشترط في المعيار ومهما كانت نوعيته أن يكون دقيقا في التعبير عن الأداء المراد قياسه، ويكون المعيار هكذا إذا تميز بالخصائص

الآتية :

8-1 صدق المقياس: أي إن العوامل الداخلية في المقياس يجب أن تعبر عن تلك الخصائص التي يتطلبها أداء العمل بدون زيادة أو نقصان وهناك حالتان يكون فيهما المقياس غير صادقا

- في حالة عدم احتواء المقياس على عوامل أساسية في الأداء وهذا النوع من الخطأ يعرف بقصور المقياس
- في حالة احتواء المقياس على مؤثرات خارجة عن إرادة الفرد وهذا النوع من الخطأ يعرف بتلوث المقياس

8-2 ثبات المقياس:

يعني أن تكون نتائج أعمال الفرد من خلال المقياس عندما يكون أدائه ثابتا، أما عندما تختلف نتائج القياس باختلاف درجات أو مستويات أدائه وان ذلك ليس عيبا فيه وإنما حالة طبيعية .

7-3 التمييز: ونعني بها درجة حساسية المقياس بإظهار الاختلافات في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة فيميز بين أداء الفرد أو مجموعة الأفراد

4-8 سهولة استخدام المقياس :ونعني به وضوح المقياس وإمكانية استخدامه من قبل الرؤساء في العمل(خالد عبد الرحيم مطر الهيتي.: ص ص 203.202).

9-نظريات الأداء الوظيفي

3-1- نظرية الإدارة العلمية تايلور

فريدريك تايلور : هو رائد المدرسة العلمية وقد قام بمجموعة من الأبحاث والدراسات القائمة على فكرة تنظيم العمل بطريقة علمية حيث تؤدي هذه الطريقة إلى رفع مستوى الأداء وبذلك ارتفاع مستوى الإنتاجية . ويحدث هذا من خلال تحليل العمل وتجزئته إلى مهام بسيطة ودراسة الحركات اللازمة وذلك من أجل الوصول إلى مستوى عالي من الفعالية في الأداء كما عمل تايلور وزملاؤه على تصميم المصنع وتطبيق دراسة الحركة والزمن كما كان هناك مجال لتطبيقها وأخترع طرق مختلفة للأجر أهمها الأجر حسب الإنتاج الأجر حسب القطاع هذا و قد أوضح تايلور أن رفع مستوى الأداء داخل المصنع لا يأتي عن طريق التخصص فقط بل يتطلب مراقبة أداء العامل لتخصصه بقصد تحسين أدائه للعمل ويرى أن المحرك الأساسي الذي يجعل العامل يقوم بأداء عمله بفعالية أكبر هو الحوافر المادية .وهذا لن يتحقق إلى بتقسيم .

3-2- نظرية العلاقات الإنسانية التون مايو :

ركزت مدرسة العلاقات الإنسانية اهتمامها على الفرد . باعتباره عضو في الجماعة وعلى العلاقات الاجتماعية بين العمال حيث قام التون مايو بإجراء تجاربه بمصانع الهوثورن بشركه واسترن الكترين الأمريكية .حيث بدأ بدراسة العلاقة بين نوعية الإضافة وفعالية الأداء فلاحظ إن الإبقاء على نفس الظروف لا تعنى انخفاض في مستوى الأداء فلاحظ إن الإبقاء على نفس الظروف لا تعنى انخفاض في مستوى الأداء وبالتالي الإنتاجية .الأمر الذي جعل التون مايو يتفطن إلى أن هناك عوامل

غير مادية تؤثر على أداء العمال .فاستخلص أن إنتاجية العمالومرودهم يرتبط أكثر بالجو السائد بين العمال من جهة . وبين العمال والإدارة من جهة أخرى وبمدى قدرة المدير على التحفيز ونتيجة لإدخال تغير في طريقة العمل وطريقة المعاملة والأخذ بعين للاعتبار للاقتراحات المقدمة والمساعدات لبعضهم البعض أثناء العمل لاحظ زيادةالدافعية في الأداء ، وبالتالي زيادة الإنتاجية عما كانت عليه من قبل . إضافة إلى زيادة الجو الديمقراطي والقيادة الديمقراطية هذه الأخيرة يرى فيها التون مايو أنها أحسن طريقة لأداء الأعمال، إذا يتم عن طريقها زيادة الإنتاجية وارتفاع رضا العاملين إضافة إلى المشاركة في اتخاذ القرارات وإشباع الحاجات المعنوية . كل هذه المؤشرات كانت حوافز لدفع مستوى الأداء وتحقيق نتائج ايجابية أكثر (رضا قجة 2003، ص57).

3-3- النظرية الإدارية "هنري فليول:

الأداء الفعال عند فايول قائم عند توفر إدارة رشيدة قائمة على مبادئ وأسس علمية تمكنها من التحكم في تسيير مواردها خاصة البشرية منها وهناك العديد من الإسهامات في هذا الموضوع ومهما اختلفت هذه الإسهامات في طريقة المعالجة والتي تعود إلى اختلاف زوايا الرؤية لكل منهم فان الهدف واحد هو الزيادة من رضا العاملين وبالتالي أدائهم وإنتاجيتهم.

3-4- النظرية الاقتصادية " ادم سميث"

عالج ادم سميث موضوع تقسيم العمل داخل الوحدة الإنتاجية وأثره على مستوى الأداء حيث نصح بدوره المشرفين على الوحدة الإنتاجية بأن يخصصوا كل عامل

لأداء عمل معين ولا يتغير حتى يتمكن من الإلمام بجميع نواحيه وبالتالي يستطيع إتقانه لكن الإفراط في تقسيم العمل أدى إلى خلق طبقة الوضعية التي آلت إليها فأصبحت مثلها مثل بقية أدوات الإنتاج إضافة إلى تقييدها لحرية العامل في الأداء (رضا قجة، 2003، ص58).

8- أبعاد وفوائد تقييم الأداء:

8-1 أبعاد تقييم الأداء:

تقوم كل مؤسسة بتحديد أهدافها على ضوء رسالتها وتعيين الوظائف والمستويات الإدارية المختلفة التي توكل إليها مهمة هذه الأهداف، بعد أن يتم تعيين الأفراد المناسبين لأداء الوظائف المختلفة بأعلى كفاءة وفعالية ممكنة ومن هنا كان إلزاماً على المؤسسة أن تستفيد من وجود النظام لتقييم الأداء، يهتم بشؤون تنمية العنصر البشري في المؤسسة من خلال عملية التقييم لأداء كل العمال بدون استثناء من المشرف إلى المرؤوسين إلى آخر عامل في التسلسل بطريقة نشطة وفي أزمنة محددة كما أن لتقييم الأداء بعدان أساسيان هما:

- بعد اقتصادي: ويشمل تقييم النتائج العامة للمؤسسة ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها وسياساتها العامة في إطار الاقتصاد العام للدولة
- بعد تنفيذي: ويشمل تقييم الأداء على المستوى الوظيفي أي تقييم كل نشاطات المؤسسة (نعيمة فضيل: 2006، 2005، ص27)

8-2 فوائد تقييم الأداء:

تعتبر معدلات الأداء من وجهة نظر الرقابة الإدارية مفيدة في إظهار فاعلية العمليات وتبسيط الضوء على مواطن المشكلات التي بحاجة إلى إجراء تصحيحي ومن ذلك :

- الاستخدام غير السليم للإفراد حيث ينشأ التراكم الوظيفي من جزء الانخفاض المناسب لكنهم غير موزعين بشكل يحفظ العلاقة بين العمل والعاملين
- التوزيع غير السليم للعمل حين يزيد عبء العمل على بعض الوحدات التنظيم بينما البعض الآخر يتحمل بالقليل عبء العمل.
- توجد بعض الإجراءات المعقدة والتي لا يمكن تصحيحها لا من خلال تقييم الأداء وهي الإجراءات غير الملائمة
- التشغيل غير الكافي للمعدات حين لا تستخدم بكفاءة أو أن تكون تلك المعدات في حالة تدهور (عبد المحسن توفيق محمد: ص5)

- ويمكن تلخيص فوائد الأداء الوظيفي فيما يلي:

يعتبر تقييم الأداء بصورة مباشرة في تشخيص المشكلات وحلها ومعرفة مواطن الضعف والقوة في المؤسسة كما أنه يفيد في تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لايجاد القرارات الهامة سواء للتطوير اجراء التغييرات أو الاستفسارات .

تعتبر من أهم دعائم السياسات العامة سواء على مستوى المؤسسة أو على مستوى الصناعة أو على مستوى الدولة.

- كما يعد من أهم مصادر البيانات اللازمة للتخطيط.

خلاصة:

لقد تعرضنا في هذا فصلنا هذا إلى مفهوم الأداء الوظيفي والعوامل المحددة له وكذا العوامل المؤثرة فيه وطرق تحسينه كما تعرضنا كذلك إلى معنى التقييم الأداء وفوائده واستخلصنا في النهاية إن الأداء الوظيفي نشاط يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ويربط بالمرجات التي تسعى كل مؤسسة إدارية لتحقيقها وان تقييم الأداء يساعد المؤسسات على رفع كفاءتهم .وتحسين مستوى أداء العمال وكذا التعرف على نقاط القوة ومواطن الضعف.

الفصل الرابع:

منهجية البحث والإجراءات

الميدانية

-تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- الدراسة الأساسية

2-1 المنهج المتبع

2-2 عينة الدراسة وكيفية اختيارها

2-3 تحديد المجال المكاني والزمني

2-4 أدوات البحث

2-5 إجراءات تفرغ البيانات

2-6 الأدوات الإحصائية

-خلاصة

تمهيد:

إن الدراسة الميدانية تعتبر مرحلة ضرورية من مراحل البحث، فبواسطتها يتمكن الباحث من جمع الحقائق والمعلومات حول الموضوع ودراسته وذلك وفقا لمعطيات وأدوات منهجية .

يتم التناول في هذا الفصل الإجراءات المنهجية والميدانية قصد الوصول إلى الغاية التي تسعى إليها كل البحوث العلمية ألا وهي الكشف عن النتائج .

1- -الدراسة الاستطلاعية :

ولقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بعد الحصول على ترخيص من مديرية التربية لولاية المسيلة وقد قمنا بتطبيق استبيان الأداء الوظيفي ، ومقياس الضغط النفسي للدكتور جمعة يوسف على عينة بلغ عددها 20 أستاذة بثانوية حميدي عيسى و ثانوية بعجي محمد وأردنا من خلال هذه الدراسة التأكد إذا ما كانت :

-اللغة واضحة ، وعدم وجود غموض في الكلمات

-والتأكد من وضوح تعليمات أدوات البحث وسهولة فهمها من قبل أفراد العينة

-إعادة تكيف مقياس الضغط النفسي واستبيان الأداء الوظيفي على عينة الدراسة أي حساب صدق وثبات الاستبيان والمقياس على عينة الدراسة وبعد توزيع أدوات البحث على الأستاذات وإعطاء التعليمات اللازمة والبدء في الإجابة تبين أن جميع بنود مقياس الضغط النفسي واضحة للأستاذات باستثناء عدد قليل من الأستاذات كانوا يسألون عن معنى بعض الكلمات مثل :أنماط السلوك وبعقدة الذنب ووجدانه لا داعي لاستبدالها أما بالنسبة لاستبيان الأداء الوظيفي فقد كانت جميع بنوده واضحة للأستاذات

2-الدراسة الأساسية:

2-1منهج البحث وعينته:

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على طريقة المسح الشامل وذلك راجع إلى أن عدد أستاذات التعليم الثانوي بثانوية الشهيد حميدي عيسى و ثانوية الشهيد بعجي محمد، بأولاد دراج، قليل يقدر حوالي خمسين أستاذة وهذا مايسهل علينا إجراء العمل الميداني من خلال توزيع الاستبيانات على جميع الموجودين داخل الثانويتين وبهذا يتم الحصول على نتائج تمثيل المجتمع ككل.

جدول رقم: (01) عدد أفراد عينة الدراسة.

ثانويات	عدد الأستاذات	المجموع
ثانوية الشهيد حميدي عيسى	30	50
ثانوية الشهيد محمد بعجي	20	

2-2 المنهج المتبع:

بحكم موضوع الدراسة الذي يتمحور حول علاقة الضغط النفسي بالأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي، فقد تم اختيار المنهج الوصفي هذا الأخير الذي يعتمد على جمع الحقائق والمعلومات وصفها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعليمات مقبولة (أحمد ببر 1982 ص 334).

- ويكون ذلك باستخدام طرق القياس تحويل البيانات نوعية إلى كمية يسهل التعامل معها عن طريق الإحصاء (عبد أرزقي، 1976، ص 171).

3- تحديد المجال المكاني والزمني:

أجريت الدراسة الميدانية بولاية المسيلة شملت أستاذات التعليم الثانوي المتمثلة في:
ثانوية الشهيد حميدي عيسى و ثانوية الشهيد بعجي محمد ببلدية أولاد دراج، وكان ذلك من

2013/05/06 إلى غاية 2013/05/21

4- أدوات البحث :

4-1-المقابلة: هي وسيلة لجمع البيانات من أشخاص لهم خبرة مباشرة بالظاهرة المدروسة وتختلف المقابلة عن الاستبيان في شيء أساس هو أن الباحث يوجد في موقف مواجهة وجه لوجه مع البحوث ويقوم بتوجيه أسئلة له بنفسه (سمير نعيم ،دتص41).

واستعملنا للمقابلة جاءت مكملة للاستبيان وذلك من خلال شرح بنود وعبارات الاستبيان وكذلك توضيح الاختبار المستعمل لقياس الضغط النفسي.

4-2-مقياس الضغط النفسي :

استخدمنا في هذه الدراسة اختبار الضغط النفسي اعداد الدكتور :جمعة يوسف.

4-2-1 وصف المقياس :

هو مقياس يتكون من 32 عبارة تقيس الضغط النفسي وقد اعتمدت على أسلوب التصحيح التالي بإعطاء الأوزان التالية : (جمعة سيد يوسف:28،2007)

جدول رقم (2) يمثل أوزان درجات عبارات مقياس الضغط النفسي

الإجابة	أبدا	أحيانا	غالبا	دائما
الدرجة	1	2	3	4

-حيث نستخدم علي المعيار الإحصائي في تفسير النتائج الدراسة

المعيار الإحصائي للمقياس الضغط النفسي

كما سبق بالذكر أن الدرجة الأعلى التي يمكن أن نحصل عليها الفرد في المقياس (128) وأدنى درجة يحصل عليها هي (32) وبما أن هذا المقياس مصمم وفق ليكرت

الرباعي فإننا نستنتج القيم التالية :

جدول (3) يمثل أعلى درجة وادنى درجة يحصل عليها الفرد

1	2	3	4
32	64	94	128

من خلال هذا الجدول نستنتج المجالات التالية:

1- [32،64]ضعيف

2- [65،95]متوسط

3- [96،128]عالي

جدول رقم (04) يمثل مدى الدرجة ومدلولها في الضغط النفسي

مدلول الدرجة	مدى الدرجة
تعني أنك فعال ناجح في إدارة مستوى ضغوطك ولكنك باستثارة عدد محدود من الضغوط من أجل تحقيق التوازن الأقل بين الضغوط الايجابية والسلبية	من 32الى 64
أنت تواجه مستوى أمنا من الضغوط ولكن لديك بعض الجوانب في حاجة إلى تحسن	65 الى 95
مستوى ضغوطك مرتفع للغاية وأنت في حاجة إلى وضع استراتيجيات جديدة من أجل المساندة في خفض الضغوط	96 الى 128

4-2-2- صدق المقياس:

من أجل التأكد من صدق مقياس الضغط النفسي اعتمد في دراستنا هذه علي طريقة الصدق التمييزي واتبعنا في ذلك الخطوات المستعملة في حساب الصدق التمييزي، حيث بلغت قيمة $t.test$ 10.03 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 وبالتالي توجد فروق بين طرفي الدرجات العليا والدرجات الدنيا على مقياس الضغط النفسي ومنه يمكن القول أن مقياس الضغط النفسي يتمتع بصدق مقبول.

4-2-3- ثبات المقياس:

حساب الاتساق الداخلي استخدام معادلة ألفا كرومباخ قيمة معادل ألفا كرومباخ بلغت (0.57) عن طريق حساب معاملات الارتباط الثنائي ولقد تم ذلك بحساب ارتباط درجات كل بند مع الدرجة الكلية للمقياس فالمقياس يتمتع بصدق متوسط.

4-3- استمارة الاستبيان:

هي أداة ووسيلة لاستكشاف إجابات محددة ومضغوطة ومباشرة لمجتمع الدراسة (رشيد زرواتي، 2007، ص 219)

ويعتبر الاستبيان من الوسائل المهمة والأساسية التي أعمدت عليها الباحثة في قياس متغيرات الدراسة

4-3-1- استبيان الأداء الوظيفي :

هو استبيان تم تطويره بعد الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة تكون الاستبيان من (15) بند يقيس مستوى الأداء الوظيفي وقد أعطيت العبارات التالية:

جدول رقم (05) يمثل توزيع أوزان العبارات ودرجاتها

الإجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

حيث سنعتمد في تفسير نتائج الدراسة على المعيار الإحصائي الاستبيان

كما سبق الذكر أن أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الفرد في الاستبيان هي (45) وأن أدنى درجة يحصل عليها (15) وبأن هذا الاستبيان مصمم وفق ليكرت الرباعي وقمنا بحذف الاختيار الرابع ومنه فإننا نستخرج القيم التالية

جدول رقم (06) يمثل أعلى درجة وأدنى درجة التي يحصل عليها الفرد

1	2	3
15	30	45

من خلال هذا الجدول نستنتج المجالات التالية:

جدول رقم (07) يمثل مدى الدرجة ومدلولها في الأداء الوظيفي

مدى الدرجة	مدلول الدرجة
[30.15]	منخفض
[45.30]	مرتفع

4-2-2-2 صدق الاستبيان:

4-2-2-1 صدق المحكمين :

قمنا بعرض الاستبيان على مجموع من الأساتذة المحكمين من ذوي الاختصاص من قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا وبلغ عددهم 5محكم حيث طلب منهم دراسة الصدق الظاهري للاستبيان بإعطاء رأيهم إذا ما كان الاستبيان يقيس الأداء الوظيفي وفي ضوء آراء الأساتذة المحكمين تم استبعاد بعض العبارات وتعديل بعضها الآخر ليصبح عدد البنود (15) بندا ، كما تم حذف الاحتمال الرابع للإجابة وأصبح المقياس ثلاثي بدلا من رباعي ، الاستبيان في صورته النهائية كما في الملحق رقم (1).

4-2-2-2-4 الصدق التمييزي:

اعتمد في دراستنا هذه على طريقة الصدق التمييزي للاستبيان الأداء الوظيفي ، ويعد حساب الصدق التمييزي الذي بلغ قيمة $10.91t.text$ وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 وبالتالي توجد فروق بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا على استبيان الأداء الوظيفي.

ومنه يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بصدق مقبول.

4-2-2-3 ثبات الاستبيان:

حساب الاتساق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرومباخ قيمة معامل بلغت (0.71) عن طريق حساب معاملات الارتباط الثنائي وبعد ذلك تم حساب ارتباط درجات كل بند مع الدرجة الكلية للاستبيان.

5- إجراء تفرغ البيانات:

استخدمنا الحاسوب الآلي في تحليل البيانات والوصول إلى النتائج ونظرا لحجم العينة تطلب ذلك منا ترتيب البيانات وتفرغها وفق نظام الحاسوب وقمنا بترميز المتغيرات الأساسية وبعدهما أدخلت جميع الدرجات المتحصل عليها في ذاكرة الحاسوب ثم بداية المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الإحصاء المطبق في العلوم الإنسانية والاجتماعية (spss).

6- الأدوات الإحصائية المستعملة:

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك بواسطة الرزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية (spss) وهذه الأساليب هي:

- معامل الارتباط (سبيرمان) لحساب معامل الارتباط بين المتغيرات

- اختبار (t.text) لتحديد دلالة الفروق بين مجموعتين

- معامل (ألف كرومباخ) لحساب الثبات

- التكرارات والنسب المئوية

- معامل شيفه

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس:

عرض وتحليل النتائج

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية، كما أفرزها المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس الضغط النفسي واستبان الأداء الوظيفي على عينة قوامها 50 أستاذة من ثانوية الشهيد حميدي عيسي وثانوية الشهيد بعجي محمد ببلدية أولاد دراج المسيلة، حيث اعتمدت الباحثة على حساب معامل سيرمان بين المتغيرين وحساب t -test للفروق بين العينة الأستاذات فيما يخص مقياس الضغط النفسي والأداء الوظيفي حسب متغير السن والحالة العائلية ولهذا ولمعرفة مدى تحقق أو رفض فرضية من فرضيات البحث

كما سنقوم بتحليل ومناقشة النتائج البحث وهذا اعتمادا على ما أسفرت عليه النتائج لكل فرضية وكذلك اعتمادا على الدراسات السابقة ونختم الفصل بملخص النتائج .

عرض ومناقشة النتائج وتفسيرها على ضوء الفرضيات والدراسة السابقة:

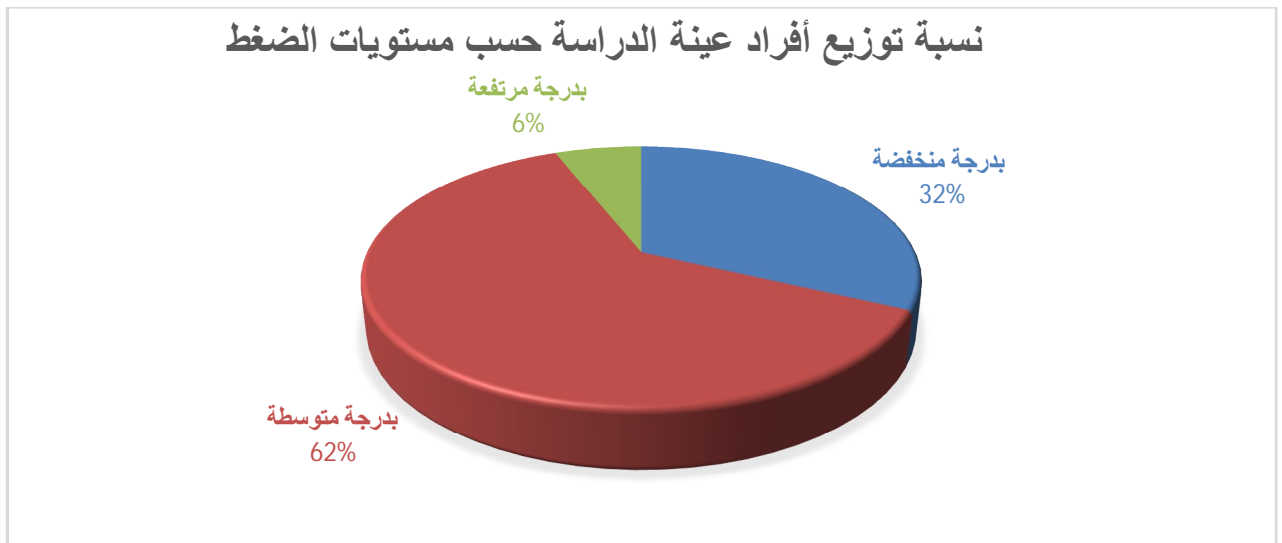
نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

"تعاني أستاذات التعليم الثانوي من الضغط النفسي بدرجة متوسطة" ، وقد توصلنا إلى

النتيجة التالية :

جدول رقم(8) مستوى توزيع أفراد العينة على الضغط النفسي

الرقم	مستوى الضغط	تسمية المستوى	التكرارات	النسبة المئوية
01	[64 - 32]	بدرجة منخفضة	16	%32
02	[96 - 64]	بدرجة متوسطة	31	%62
03	[128 - 96]	بدرجة مرتفعة	03	% 06
المجموع	المجموع	/	50	% 100



شكل رقم (4) يوضح النسب المئوية لمستويات الضغط النفسي

تعاني أستاذات التعليم الثانوي من الضغط النفسي بدرجة متوسطة

نلاحظ من خلال قراءة الجدول أعلاه أن أفراد العينة يتوزعون في مستوى الضغط النفسي المتوسط بنسبة 62% في الفئة الثانية ثم يليها الضغط النفسي المنخفض بنسبة 32% في الفئة الأولى ومن ثم يأتي الضغط النفسي المرتفع 6% في الفئة الثالثة من مجموع العينة ومن هنا فان هذه النسب توحي بأن أغلبية أستاذات التعليم الثانوي يشعرون ويدركون الضغط النفسي في متوسط مستوياته ويلبها الضغط النفسي منخفض ثم مرتفعي الضغط النفسي ، وهذا راجع إلى أن أستاذات التعليم الثانوي يتلقين الدعم النفسي والمادي والمعنوي من أفراد أسرتهن وخاصة إلى الزوج مما يجعلهن تخلق نوع من التكيف يجنبها إلى حد ما الوقوع من دائرة الضغط المرتفعة وهذه ما تذهب إليه نظرية تناذر التكيف التي ترى أن الفرد عندما يتعرض للضغوط يحاول خلق نوع من أنواع التكيف والتوافق بينه وبين البيئة الضاغطة ليستطيع التعايش معها .

من خلال ما توصلت إليه الباحثة إلى أنه تعاني أستاذات التعليم من ضغط ،متوسط وهذا ما يتفق مع ما توصلت إليه نتائج دراسة دوراني الكيلاني (1989) أنه يعاني الأساتذة من ضغط متوسط ،وبما أن هناك عبارات تشير إلى الضغط النفسي مثل عبارة القلق الخوف والإجهاد ،فدراسة فتيحة بن زروال التي أجرتها على أساتذة الجامعة وهدفت الدراسة لمعرفة مستويات الإجهاد لديهن متوسط وهذا ما يتفق مع دراستنا الحالية وفي نظر الباحثة أن الضغط النفسي هو دافع للعطاء في العمل وذلك حسب رأي جونسون حيث يقول ان الضغوط ضرورية في بعض الأحيان لأنها تجبر الإنسان على التحدي.

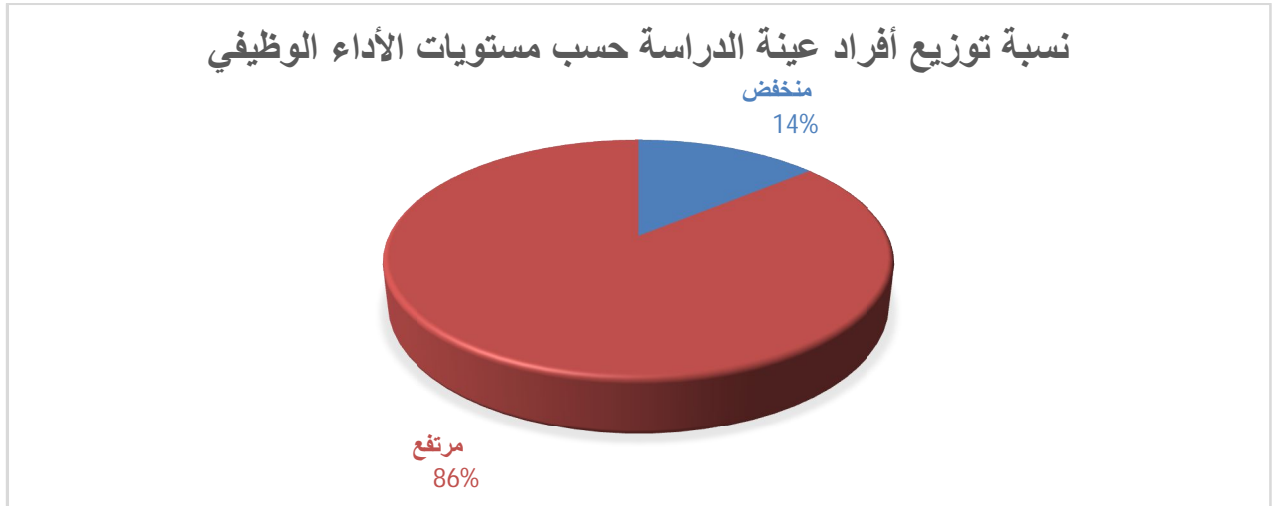
فتمده الطاقة والقوة التي تعادل الحياة وتجعلها مستقرة مما يحدث تأثيرات ايجابية فيها .

نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

"مستوى الأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي مرتفع " ، وقد توصلنا إلى النتيجة التالية :

جدول رقم(9)مستوى توزيع أفراد العينة على الأداء الوظيفي

الرقم	مستوى الأداء الوظيفي	تسمية المستوى	التكرارات	النسبة المئوية
01	[30 - 15]	منخفض	07	14%
02	[45 - 30]	مرتفع	43	86%
المجموع	المجموع	/	50	100%



شكل رقم (5) يوضح النسب المئوية لمستوي الأداء الوظيفي

"مستوى الأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي"

يتبين من خلال الجدول رقم (9) أن مستوى الأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي مرتفع ، بنسبة 86% في الفئة الثانية ثم تأتي الأداء الوظيفي المنخفض بنسبة 14% في الفئة الأولى ومن هنا فان هذه النسب المئوية توحى أن أغلبية أستاذات التعليم الثانوي لديهن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع ،ويمكن أن يكون راجع للأسباب ومصادر متعددة مثل

الحصول على مكافآت تشجيعية أو الأجور المرتفعة وغيره من الحوافز النقدية والتي من شأنها أن تساهم في زيادة مستوى الأداء الوظيفي فنظرية الإدارة العلمية ل: تايلور ترى أن تنظيم العمل والتخصص والحوافز وهذا الأخير تعتبرها المحرك الأساسي الذي يجعله يعمل بفعالية أكبر.

- وبما أن أستاذات التعليم الثانوي يفضلن الاستقلال في العمل ولذلك على المدراء أن يمنحن بعض الحريات وبالتالي يشبع ويحقق رضاهن عن العمل على عكس منع الحريات فهو يخلق ارتباكاً وتوتر لدى المرؤوسين ويثير بذلك استيائهن اتجاه مهنتهن وهذا ما أكدته النظرية الإدارية "هنري فايون" وباستعراض نتائج الدراسات السابقة ترى أن دراسة عماد كحلوت (2006) تتفق مع دراستنا الحالية لأنها توصلت إلى أن الأساتذة لديهم مستوى أداء مرتفع.

نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

"توجد علاقة بين مستويات الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي "

وقد توصلنا للنتيجة التالية :

جدول رقم(10)معامل الارتباط بين مستويات الضغط النفسي لدي الأستاذات ومستوياتهم في الأداء الوظيفي

		مستوى الأداء الوظيفي	مستوى الضغط النفسي
مستوى	قيمة الارتباط	-،0103	1،000
الضغط	(مستوى الدلالة)	،0477	
معامل الارتباط	حجم العينة	50	50
سبيرمان	قيمة الارتباط	-،0103	1،000
	(مستوى الدلالة)	،0477	.
	حجم	50	50

- من خلال الجدول رقم (10) تبين أنه توجد علاقة بين مستوى الضغط ومستوى الأداء الوظيفي لكن ضعيفة وعكسية ،وهذا من خلال حساب معامل الارتباط ، أي أنه كلما زاد الضغط النفسي نقص الأداء الوظيفي وان ضغط يتأثر بالأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم كما تعتبر هذه النتيجة مؤشرا واضحا إلى أن المعاناة التي تعيشها أستاذات التعليم الثانوي، وهن يمارسن مهنتهن في الثانوية في إطار المواجهة اليومية لمعوقات تحول دون قيامهن بالعمل المرتبط بهن بشكل مناسب مما يؤدي إلى إحساسهن بالعجز والقصور عن تأديتهن ما يكمل لهن من عمل وبذلك يترتب عليهن ضغط نفسي وتوتر وقلق يؤدي إلى تدني مستوى دافعتهن للعمل.

-ومن المؤكد أن الاستجابة للتوتر أو الضغط العمل اليومي لدي أستاذاتالتعليم الثانوي تختلف باختلاف خصائصهم الفردية ،ونمط الشخصية وهذا ما جاء في تعريف الضغط على أساس التفاعل بين المثير والاستجابة .

وباستعراض نتائج الدراسات السابقة نرى أن الدراسة الحالية تتفق مع دراسة عماد كحلوت ونصر كحلوت (2006) لأنه توجد علاقة بين الضغوط العمل وأداء معلمي المرحلة الأساسية ويرجع مصادر ضغوط العمل إلى العبء الوظيفي وعدم وجود الحوافز في حين تزي الباحثة أناساتاذات التعليم الثانوي تعيش في مواقف ضاغطة مختلفة التأثير يشكل عدة احباطات لهن هذه الأخيرته دور فعال في إحساسهن بالضغط النفسي، كما أن مهنة التدريس في الثانوية وما يحيط بها من أوضاع عمل اقتصادية واجتماعية وسياسية غير مناسبة فالنظرية الإنسانية باعتبار الفرد جزء من الجماعة، فيجب أن تشبع، حاجاته المعنوية كي يكون أدائه مرتفع .

نتائج الفرضية الجزئية الرابعة :

"توجد فروق بين الأستاذات في الضغط النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية"، وقد توصلنا إلى النتيجة التالية:

جدول رقم (11) يمثل الفروق في الحالة الاجتماعية في الضغط النفسي

مستوى الدلالة	مستوى الدلالة	درجة الحرية	t	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الحالة الاجتماعية
غير دالة 0.05	0,322	48	-1,002	70,6000 74,0000	25 25	عازبة متزوجة

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة ت (-1.002) وهي غير دالة عند (0.05) أي أنه لا توجد فروق بين الأستاذات في الضغط النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية وهذا ترجعه الباحثة إلى أن مصادر الضغط النفسي متعددة ومتنوعة عند كل من الزوجة والعازبة فالمتزوجة ربما تكمن في أن تريد إثبات نفسها في مجال العمل وكذا الظروف الاجتماعية التي تعيش فيها وهذا ما ذهبت إليه النظرية الاجتماعية أن العوامل الاجتماعية هي الأصل

في الإصابة بأي مرض لأنها تمثل ضغوط كبيرة بينما العازية هي كذلك لديها ضغوط تتمثل في عدم الاستقرار والاطمئنان ماديا ومعنويا كما تريد إثبات في العمل لتحسين ظروف أسرتها ومكانتها في المجتمع .

إن نتائج هذه الدراسة لا تتفق مع دراسة علي عسكر ،حيث أظهرت النتائج اختلاف دال إحصائيا في الضغوط تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوجة .عزباء) وترجع الباحثة عدم وجود فروق في الضغط النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عزباء أو متزوجة إلى ضغوط مهنة التدريس أو إلى مصادر أخرى نجهلها .

وفي الأخير لا نتصور في عصرنا الحالي شخص بدون ضغوط نفسية.

نتائج الفرضية الجزئية الخامسة :

"توجد فروق بين الأستاذات في الضغط النفسي تعزى لمتغير السن" ،وقد توصلنا إلى النتيجة التالية:

جدول رقم (12) يوضح قيمة (ف) لدلالة الفروق بين المجموعات في الضغط النفسي

الدرجات	مربعات المجموعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	F	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	1683,971	2	841,986		0.01
خارج المجموعات	5374,529	47	114,352	7,363	
الكلي	7058,500	49			

جدول رقم (13) يوضح الفروق بين المتوسطات ومستوى دلالتها .

مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسطات	(J) AGE	(I) AGE
,003	3,42360	-12,63000**	28-35	23-27
,983	4,15690	-,76889	PLUS 36	
,003	3,42360	12,63000**	23-27	28-35
,037	4,45564	11,86111	PLUS 36	
,983	4,15690	,76889	23-27	PLUS 36
,037	4,45564	-11,86111	28-35	

نلاحظ من خلال جدول (12) أن قيمة f بلغت 7.36 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01 ومنه نستطيع القول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أستاذات في الضغط تعزى للمتغير السن

ومن خلال جدول (13) والذي يبين معامل شيفة لتحديد مستوى الدلالة إحصائية فقد أظهرت النتائج الفروق كانت لصالح المجموعتين من [27،23] و [35،28]

مما سبق يتضح أن اختلاف السن أفراد العينة يؤثر على مستوى الضغط النفسي أي أنه كلما زاد الأستاذات نقص الضغط النفسي وتفسير الباحثة هذه النتيجة إلى أن السن الكبير الأستاذات يعمل دور كبير في التخلص من الضغط والخبرة التي تؤدي إلى اكتساب مهارات جديدة وتنمي مهارات أخرى مما يقضي على عوامل القلق والتردد والدخول في التجارب جديد وصغر سن الأستاذات التعليم الثانوي الجدد واقتحامهم ميدا الشغل دون زاد ورصيد علمي كافي يتلاءم مع الإصلاحات التربوية جعل مستوى الضغط يزداد مقارنة بالأستاذات كبار السن .

- وبما أن فئة 35،23 هي فئة شابة مما يتلقى على عاتقها الكثير من الأعباء في العمل ولا يطلب من الفئة الأكبر .

من خلال النتائج المتوصل إليها نجد أن الدراسة الحالية لا تتفق مع دراسة أدمسون (1975) بهذه أعزى الباحث سبب التقاعد المبكر من قبل المعلمين القدامى عدم وجود دافع قوي كبذل الجهد من جانب المعلمين الجدد.

نتائج الفرضية الجزئية السادسة :

"توجد فروق بين الأستاذات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية"، وقد توصلنا إلى النتيجة التالية:

جدول رقم (14) يمثل قيمة ت لدلالة الفروق في الأداء لمتغير الحالة الاجتماعية .

الحالة الاجتماعية	حجم العينة	المتوسط الحسابي	t	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الدلالة
عازبة	25	32,6000	-1,572	48	0,122	غير دالة 0,05
متزوجة	25	34,2800				

من خلال جدول رقم (14) يتبين إن قيمة (ت) تساوى (-1.57) وهي غير دالة عند مستوى (0.05) أي أنه لا توجد فروق بين الأستاذات في الأداء الوظيفي تعزى للمتغير الحالة الاجتماعية .

- فالأداء الوظيفي عند الأستاذات لا يتأثر بمستوى الحالة الاجتماعية ، فالأستاذة المتزوجة والعازبة لهن نفس الأداء وترجع الباحثة إلى أن لهن نفس العمل وان الأستاذات يفصلن بين مهام العمل والحياة الاجتماعية الخاصة، حيث أن تنظيم العمل والتخصص في العمل يساعد من رفع مستوى الأداء الوظيفي وهذا ما أشارت إليه النظرية الإدارية العلمية لتايلور .

نتائج الفرضية الجزئية السابعة :

"توجد فروق بين الأستاذات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن"، وقد توصلنا إلى النتيجة التالية :

جدول رقم(15) يوضح قيمة دلالة الفروق بين المجموعات لمتغير السن

الدرجات	مربعات المجموعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	F	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	42,570	2	21,285	1,476	0.05
خارج المجموعات	677,750	47	14,420		
الكلية	720,320	49			

من خلال الجدول رقم (15) يتبين لنا قيمة f يساوي (1.47) أي انه لا توجد فروق بين الأستاذات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن الآن قيمة f غير دالة 0.05 ومن هنا نقول أن عمر الأستاذات التعليم الثانوي لا يؤثر علي أدائهن الوظيفي.

يتضح من النتائج السابقة عدم تحقق الفرض السابع أي إن السن لا يكون سبب في زيادة الأداء الوظيفي حيث تري الباحثة إن هناك مصادر أخرى تؤثر على الأداء الوظيفي ربما كثافة البرنامج الدراسي أو السبب هو إصلاح المنظومة التربوية أو إلى زيادة العبء الوظيفي وعدم وجود حوافز وهذا ما يتفق مع دراسة جنكيز وكالهن (1991) فالتخصص في العمل له دور في الأداء الوظيفي وهذا ما ذهب إليه نظرية العلمية لتنظيم العمل والتخصص له دور في رفع مستوى الأداء الوظيفي وهذا ما أكدته تايلور في نظريته

ومادام أستاذات التعليم الثانوي يقمن بإعطاء معلومات إلى التلاميذ ضمن إطار منظم فلا يهم إن كانت الأستاذة كبيرة أو صغيرة، فلا يرتبط إعطاء المعلومات بالسن - نستنتج من كل ما سبق التوصل إليه من نتائج بأنه توجد علاقة ضعيفة وعكسية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي أي انه كلما زاد الضغط النفسي نقص الأداء الوظيفي والعكس صحيح

خلاصة التحليل و مناقشة النتائج:

كخلاصة أخيرة لنتائج البحث و التي تم عرضها و تحليلها و مناقشتها تبين أن هناك علاقة ارتباطيه ضعيفة وعكسية بين الضغط النفسي و الأداء الوظيفي أي كل ما زاد الضغط النفسي قل الأداء الوظيفي و كلما زاد الأداء قل الضغط، كما توجد فروق في الضغط النفسي تعزى لمتغير السن بين الأستاذات أما بالنسبة لحالة الاجتماعية فلا توجد فروق في الضغط ولا توجد فروق في الأداء تعزى لمتغير السن والحالة الاجتماعية ونستنتج انه تعاني أستاذات التعليم من ضغط متوسط ومستوى أدائهم مرتفع.

- من خلال ما سبق ينضح أنه توجد علاقة ارتباطيه ضعيفة عكسية بين الضغط النفسي و الأداء الوظيفي.

خاتمة

خاتمة

يرتبط الضغط بالإحداث اليومية ، فالإنسان يتعرض لها و خاصة فئة العمال وبتحديد أكثر أستاذات التعليم الثانوي و تسبب له بعض الأحيان أزمات يقفن عاجزين أمامها ، و يضطر للبحث عن سبل لحلها ، و ربما تتعدد مصادر هذه الضغوط و تختلف مستوياتها ، فيسعى الفرد لحلها بثتى الوسائل والطرق ، ويكون الطموح أكثر من القدرة على التنفيذ . فالنفس الإنسانية أثناء جهادها للمعرفة عما يدور بداخلها وما حولها هو جهاد ليس سهلا بل عصي عن النفس ذاتها و الصراع ، فإذا ما عرف الإنسان نفسه لا يستطيع أن يجد حلا يريح ذلك الصراع ، فإذا ما عرف الإنسان نفسه، وصل بها إلى الاستقرار و الراحة النفسية ، التوافق النفسي.

اقتراحات:

من خلال إجراء هذه الدراسة برزت بعض النقاط التي يمكن أن تعتبر مشكلات يمكن التغلب عليها والتحكم فيها أهمها:

- إجراء المزيد من البحوث للتعرف على الضغط النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى الاساتذة التعليم الثانوي في الجزائر.

- دراسة أوضاع العمل المحيطة بالأساتذات والظروف النفسية التي تؤثر فيهن.

- تهيئة الجو المناسب والمريح للأساتذات والتحكم في أسباب التوتر والضغط النفسي حتي يؤدين وظائفهن.

- محاولة التقليل من مسببات الضغط النفسي وذلك مراعاة الطبيعة والظروف التي يماس فيها العمل.

- إعطاء اعتبار للعواقب النفسية للأساتذة وذلك بتحفزهم ماديا ومعنويا.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1_العربية:

- 1- أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية الدار الجامعية طبع ونشر في الأردن, د ط
- 2- أندرو سيزلاقي ,مارك جي ولاس :السلوك التنظيمي والأداء :ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد معهد الادارة العامة ,لندن 1991
- 3-جيرمي سرا تكس،الصحة النفسية والسلامة في العمل ،ترجمة بهاء شاهين ،ط1،مجموعة النيل العربية القاهرة.
- 4-جون جاكسون وآخرون نظرية التنظيم،ترجمة خالد حسن رزق،1988،المملكة العربية السعودية
- 5-حنان عبد الرحيم الأحمدى :ضغوط العمل لدى أطباء المصادر والإعراض .مركز البحوث معهد الإدارة العامة.القاهرة.2006
- 6-جمعة سيد يوسف إدارة الضغوط،ط1،مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية،القاهرة ،2007
- 7-حمدي ياسين وآخرون :علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق دار الكتاب الحديث
- 8-حسان زيدان:السلامة المهنية،ط1 ,دار الفكر ،عمان 1994
- 9-حسين أبو شحاتة التلوث الضوضائي وإعانة التنمية ط1،الدار العربية للكتاب مصر 2000
- 10-كامل محمد عويضة :علم النفس الصناعي ,دار الكتب العلمية بيروت 1996.

- 11- محمد أحمد النابلسي وآخرون الصدمة النفسية، دار النهضة العربية بيروت 1991
- 12- محمد فالح الصالح :أدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية ,الدار الجامعية الإسكندرية مصر ,د ط,1999,2000
- 13- محمد علي محمد :علم النفس الاجتماع التنظيم والمعرفة ,الجامعة الإسكندرية 1986
- 14- نلنشي ديسكون تقويم الأداء ترجمة سامي علي الفرس,معهد الإدارة العامة المملكة العربية السعودية 1995.
- 15- ساهر محمود عمر: سيكولوجيا العلاقات الاجتماعية ،دار المعرفة الجامعية ،مصر 1992
- 16- سامي عبد القوي علي :مقدمة في علم النفس البيولوجي ,مكتبة النهضة العربية بيروت 1992.
- 17- عماد الكحوت .ونو يصر الكحلوت:الضغط المهنية وعلاقتها بأداء معلمي التكنولوجيا بالمرحلة الأساسية العليا جامعة الأقصى.غزة, 2006
- 18- عبد الرحمان العيسوي :في علم النفس البيئي، منشأة المعارف ،الإسكندرية.
- 19- عبد الرحمان العيسوي:في الصحة النفسية والعقلية ,دار النهضة بيروت ,1992
- 20- عبد الرحمان بن أحمد محمد هيجان ،،ضغوط العمل ،معهد الإدارة العامة الرياض 1998
- 21- عبد الرحمان العيسوي: في الصحة النفسية والعقلية ،دار النهضة العربية ،بيروت 1992
- 22- عبد الرحمان العيسوي:علم النفس ومشكلات الفرد ،دار النهضة العربية بيروت 1992
- 23- عبد المحسن توفيق محمد: تقييم الأداء ,دار النهضة العربية القاهرة ,1998

- 24- عبد الباري إبراهيم الدرة، زهير نعيم الصباغ ،موارد إدارة البشرية في القرن الحادي والعشرين منحى نظمي، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2008
- 25- علي محمد عبد الوهاب ،، إدارة الأفراد، ج1، مكتبة عين شمس ،القاهرة1975
- 26- علي محمد عبد الوهاب السلوك التنظيمي في الإجارة، مكتبة عين شمس القاهرة 1975
- 27- على عسكر ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ،ط1، دار الكتاب الحديث القاهرة مصر 200
- 28- عمار الطيب كشرود علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث , مفاهيم ونظريات ،ط1،الكتبة الوطنية بنغازي ،ليبيا. 1995
- 29- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية ،ط1،دار الفكر العربي القاهرة 2001
- 30- صلاح محمد عبد الباقي: قضايا إدارية معاصرة،الدار الجامعية القاهرة. 1999
- 31- صلاح التتواني: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الأهداف مؤسسات شاب الجامعة مصر, 1999
- 32- روان : ترجمة :محمد خبري وآخرون :علم النفس الاجتماعي في الصناعة ,دار المعارف القاهرة 1986.
- 33- رضا قجة :أداء العامل في التنظيم الصناعي شركة باننين , ط1 , 2003.
- 34- راوية حسن محمد :السلوك التنظيمي المعاصر ,الدار الجامعة الإسكندرية 2003.
- 35- خالد عبد الرحيم مطر الهيتي:إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ،ط2،دار وائل للنشر عمان ، 2005
- 36- رمضان محمد القذافي :الصحة النفسية و التوافق ,ط3،المكتب الجامعي الحديث, القاهرة, 1998

2- القواميس:

1- -فرج عبد القادر وآخرون معجم علم النفس والتحليل النفسي ,دار النهضة العربية
بيروت, د.ت

3- المجلات:

- 1- -الهاشمي لوكيا:الضغط النفسي في العمل ,مجلة أبحاث نفسية تربوية ،ع2006.60.
- 2-دواني الكيلاني وعليان :مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية،
الأردن مجلة التربية ،مج5،ع19،مجلس النشر العلمي جامعة الكويت 1989
- 4-زياد لطفي وسهي عيسى :مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في
الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات مجلة العلوم التربوية،مج23،ع1،عماد البحث الجامعية
الأردنية
- 5-علي عسكرياحمد عبد الله :مدي تعرض العاملين لضغط العمل في بعض المهن ،مجلة
العلوم الاجتماعية ،مج16،ع43،الكويت
- 6-موسوعة علم النفس والتربية علم النفس الشامل (جزء 9)بيروت لبنان 2001
- 6-نصر الدين جابر ،الإفراز الهرموني النفسي ،مجلة العلوم الإنسانية ع1 جامعة منتوري
قسنطينة 1998

4- المراجع الأجنبية:

1-Brod skslihe psychology of adjustment U S A holt Rinehart and
Winston.1988

2- Jenhine and Calhoun : teacher Stress : issues and intervention
« psychology in sckool .vol January. 1991

3-la zarus .R.Sandflkman.S.stresapprai au coping now York
Spring.1988.

5-الرسائل الجامعية

1-بوعلي نور الدين :إجهاد العمل ودور تقديرالذات في تقليل من آثار الضوضاء
والإنتاج , رسالة ماجستير جامعة قسنطينة.

2-محمد بن علي مانع :تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء رسالة مكملة لنيل
شهادة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية الرياض,2006

3-نعيمة فضيل :أهمية تقييم أداء العاملين في تدعيم أداء المؤسسة مقدمة ضمن
متطلبات نيل شهادة الماجستيرفي علوم التسيير جامعة الجزائر

ملاحق

المخلص:

-هدف هذا البحث إلى التعرف على الضغط النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أستاذة التعليم الثانوي في ثانويتي بلدية أولاد دراج، ولاية المسيلة (الشهيد حميدي عيسى , الشهيد بعجي محمد) . و تحديد مستويات الضغط النفسي,و معرفة ما إذا كانت الفروق في الضغط تعزى لمتغيرات (السن , الحالة الاجتماعية) لأفراد عينة البحث .

وقد اعتمدت مجموعة البحث على المنهج الوصفي التحليلي , وشملت الدراسة عينة مكونة من 50 أستاذة و قد تم اختيارها المسح الشامل لجميع أفراد العينة. وقد استخدمت الدراسة أداتين هما : مقياس الضغط النفسي ، استبيان الأداء الوظيفي.

و كانت الأدوات الإحصائية المستعملة (التكرار, النسب المئوية. المتوسطات الحسابية , اختبار(ت) للفروق ,ومعامل الارتباط سبيرمان .معامل شيفه.

- وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ضعيفة وعكسية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي.

- كما أن نتائج البحث توصلت إلى أنه تعاني أستاذات التعليم الثانوي من مستوى متوسط في الضغط النفسي من مستوى أداء الوظيفي لدى أستاذات التعليم الثانوي مرتفع

كذلك دلت النتائج على عدم وجود فروق بين الأستاذات في الضغط النفسي تعزى لمتغير و الحالة الاجتماعية، ووجود فروق بين الأستاذات في الضغط النفسي تعزى لمتغير السن لصالح الفئتين [23،27]و[28،35]وأیضا .دلت النتائج على عدم وجود فروق بين الأستاذات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن,و الحالة الاجتماعية في الأداء الوظيفي

وفي الأخير ننصح الأساتذة بصفة عامة وأستاذات المرحلة الثانوية بصفة خاصة بالاستمتاع بحياتهم وتجنب الضغوط قدر الإمكان ,كما نقترح على المختصين في مجال التربية بالاهتمام بهذه الفئة لكونها ركيزة المجتمع وعموده الفقري.

