



وزارة البحث العلمي والتعليم العالي

جامعة ابن خلدون - تيارت-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية



مسار: علم النفس

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص :علم النفس عمل و التنظيم
والارغونوميا

الضغط النفسي وعلاقته بالأداء لدى اساتذة التعليم الثانوي

دراسة ميدانية لمؤسسات تربوية بولاية تيسمسيلت

اشراف:

د:ماريف المنور

من اعداد الطالبة:

قاصد الزهراء

السنة الجامعية

2017_ 2016

الشكر:

الحمد لله و الصلاة و السلام على من لا نبي بعده و على اله و صحبه الى يوم الدين ,
نحمده حمدا كبيرا وشكره على توفيقه لنا و تقديرنا على اتمام هذا العمل المتواضع, و نرجو
حسن الجزاء و الختام.

ونتقدم بالشكر الجزيل لكل من شغفنا بالعمل معه, الى الذي تحمل معنا عناء هذا العمل
الى الاستاذ المشرف: الدكتور ما ريف منور كما نتقدم بخالص الشكر الى كل من قدم لنا يد
المساعدة نخص بالذكر مدير ثانوية بودرنان الجليلي السيد بوزارة سعيد بولاية تيسمسيلت
, وكذلك نتقدم بالشكر الى مدير ثانوية سعد دحلب السيد قاصد بن عامر بولاية
تيسمسيلت, كما نتقدم بخالص شكرنا الى مدير ثانوية ابن خلدون السيد مريعي نسيم
بولاية تيسمسيلت.

الى كافة اساتذة التعليم الثانوي بولاية تيسمسيلت اليكم جميعا جزيل الشكر ووفقنا الله
وإياكم إلى ما فيه خير لنا و لكم.

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ {وَقُلْ إِنَّمَلُوا فَيَسِيرًا إِلَى اللَّهِ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ}

احمد الله الذي انعم وعلم ، احمد الله الذي لا ارجوا الا فضله وعدله والق صلاة وسلام على حبيب

الله محمد صلى الله عليه وسلم.

اود ان اهدي جهدي المتواضع الى تاج راسي وسند لي وقوتي ابي الحنون ، كما اود ان اهديه الى نور حياتي واشراقها صورة لحياتي الى امي الغالية رعاها وحفظها الله.

الى اجمل زهور في حياتي الى الحوريات الاجمل وفاء، مروة، حبيبة، قطر الندى، هبة الله، الى ارواح بشرى في حياتي :اخي ايمن عبد المنصف الى اخر عنقود واروع ما في الوجود محبوبي بلال عبد الرزاق.

الى من كان لي دوما سندا وظلا الى من اضاء حياتي الى سليم الغالي رعاها الله الى اخي الغالي عامر حفظه الله وجعل له في كل خطوة سلامة.

الى روح اعز ما في الوجود ، الى روح خالي الغالي ، الى روح جدائي العزيزان، و الى روح عصفور الجنة.

الزهراء

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى الكشف عن الضغط النفسي وعلاقته بالأداء لدى اساتذة التعليم الثانوي كان اجراء هذه الدراسة بمؤسسات تربوية (ثانويات) بولاية تيسمسيلت على عينة قوامها مئة (100) استاذ و استاذة، بالاعتماد على المنهج الوصفي لملائمة اغراض الدراسة كما اعتمدنا على استبيان الضغط النفسي الذي يتكون من (24) فقرة ، مقسمة على ثلاثة ابعاد تمثلت فيمايلي:(العلاقات مع الاخرين، المشكلات التدريسية، بيئة العمل) ، صمم من خلال الدراسات السابقة و الدراسة الاستطلاعية ، و استبيان الاداء الذي يتكون من (19) فقرة صمم من خلال الدراسات السابقة كاداة لجمع البيانات، و بعد التأكد من الخصائص السيكومترية للاستبيان و تطبيقه في جمع البيانات و معالجتها احصائيا.

تم التوصل الى نتائج مفادها وجود علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والاداء لدى اساتذة التعليم الثانوي حيث قدرت قيمة معامل الارتباط ب 0,92 عند مستوى دلالة 0,01 و كما توصلنا الى وجود علاقة ارتباطية بين المتغير الثاني الا و هو الاداء و العلاقات مع الاخرين حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون ب 0,63 عند مستوى دلالة 0,01 كما توصلنا الى وجود علاقة ارتباطية بين الاداء و المشكلات التدريسية حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون ب 0,82 عند مستوى دلالة 0,01، كما توصلت النتائج الى

وجود علاقة ارتباطية بين الاداء و بيئة العمل حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون

ب0,47 عند مستوى دلالة 0,01.

فهرس المحتويات:

الصفحة	فهرس المحتويات
أ	الشكر
ب	الاهداء
ج	الملخص
د	فهرس المحتويات
هـ	فهرس الجداول
و	فهرس الاشكال
01	مقدمة الدراسة
الفصل الاول: تقديم البحث	
03	اسباب اختيار الموضوع
03	اهمية الدراسة
04	اهداف الدراسة
05	الاشكالية
07	الفرضيات
08	التعاريف الجرائية لمصطلحات الاساسية لدراسة
09	الدراسات السابقة
12	الابعاد النظرية لدراسة
12	مفهوم الضغط النفسي
13	عناصر الضغط النفسي

14	الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات
19	اسباب الضغط النفسي
20	انواع الضغوط النفسية
23	مصادر الضغوط النفسية
24	اعراض الضغوط النفسية
28	نظريات الضغوط النفسية
33	نماذج المفسرة لضغوط النفسية
35	قياس الضغوط النفسية
40	آثار الضغوط النفسية
42	الأداء
42	مفهوم الأداء
44	عناصر الأداء
44	محددات الأداء
45	العوامل المؤثرة للأداء
46	عوامل تقييم الأداء
49	نماذج تقييم الأداء
51	معايير قياس الأداء
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية	
58	الدراسة الاستطلاعية
58	الهدف من الدراسة الاستطلاعية

58	الحدود المكانية و الزمانية
59	عينة الدراسة الاستطلاعية
60	ادوات الدراسة الاستطلاعية
63	خصائص السيكو مترية
76	الدراسة الاساسية
76	عينة الدراسة الاساسية
77	الحدود المكانية و الزمانية
79	الاساليب الاحصائية المستخدمة
الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
81	عرض نتائج الفرضية العامة
81	عرض نتائج الفرضية الجزئية الاولى
82	عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية
83	عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
84	مناقشة نتائج الدراسة
84	مناقشة نتائج الفرضية الجزئية العامة
85	مناقشة الفرضية الجزئية الاولى
86	مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
88	مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
89	خاتمة
90	قائمة المراجع
91	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان جداول	الرقم
15	يمثل خصائص الشخصية اليائسة	01
37	مقياس تقدير اعادة التوافق الاجتماعي	02
39	يمثل استبيان حول فحص مستوى الضغوط	03
59	يمثل عينة الدراسة الاستطلاعية	04
62	يمثل ابعاد استبيان الضغط النفسي	05
63	يبين الاساتذة المحكمين	06
64	يمثل فقرات الضغط النفسي قبل وبعد تعديلها	07
64	يمثل فقرات الاداء قبل وبعد تعديلها	08
65	يوضح نسبة الاتفاق بين المحكمين على استبيان الضغط النفسي	09
66	يوضح نسبة الاتفاق بين المحكمين على استبيان الاداء	10
67	يبين العلاقة بين الفقرة و البعد الاول و الدرجة الكلية لاستبيان الضغط النفسي	11
68	يبين العلاقة بين الفقرة و البعد الثاني و الدرجة الكلية لاستبيان الضغط النفسي	12
69	يبين العلاقة بين الفقرة و البعد الثالث و الدرجة الكلية لاستبيان الضغط النفسي	13
70	يوضح صدق الاتساق الداخلي للأداء	14
71	يوضح درجات تبدا للموجبة للإجابة على فقرات استبيان	15
71	يوضح درجات تبدا للموجبة للإجابة على فقرات استبيان	16
73	يبين اتجاه فقرات استبيان الأداء.	17
74	يمثل ثبات ابعاد استبيان الضغط النفسي وفقا لفاكرونباخ	18
75	يمثل ثبات استبيان الاداء وفقا لفاكرومباخ	19
75	يمثل ثبات استبيان طريقة التجزئة النصفية لمتغير الضغط النفسي	20
76	يمثل معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان الأداء.	21
77	يوضح عينة الدراسة الاساسية	22

81	نتائج معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الضغط النفسي و الاداء	23
82	يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الاداء و العلاقات مع الاخرين	24
82	يمثل معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين الاداء و المشكلات التدريسية	25
83	يمثل معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الاداء و بيئة العمل	26

قائمة الاشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يمثل معايير تصميم وسائل قياس الاداء	51
02	يمثل دقة مقياس الاداء	53

مقدمة:

يواجه العامل في هذا العصر تطورات مختلفة على مستوى شتى مجالات الحياة، الامر الذي جعله يعيش في وسط فيزيقي و اجتماعي و نفسي غير صحي ، نتجت عنه زيادة في الاصابة بمختلف الاضطرابات النفسية ، و العقلية و الصحية ،حتى صار العلماء يصفون هذا العصر بانه عصر الضغوط يعتبر الضغط النفسي مجموعة من التفاعلات بين الفرد و البيئة ،التي تسبب اختلالا في التوازن الداخلي للجسم ، كما انه التوقع الذي يوجد لدى الفرد ،حيال ذلك عدم القدرة على الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له من امور او عوارض قد تكون نتيجة استجابتنا لها غير الموفقة ، و غير مناسبة (الطيري بن سليمان، ع.بس:ص10).

ان هذا الوضع في اعتقادنا له علاقة بسير اداء الافراد داخل المؤسسات التربوية، علما ان الاداء من المعايير الهامة على جميع مستويات المؤسسة ،حيث تتوقف كفاءة اداء اي منظمة وفي اي قطاع كانت ،على كفاءة اداء مواردها البشرية ، والذي يفترض ان تؤدي وظائفها التي تستند اليها بكل فعالية كما يعتبر الاداء المحور الاساسي الذي تنصب حوله جهود المدراء ، كونه يشكل بامتياز اهم اهداف المنظمة.

كما يعد اداء الفرد على مختلف المستويات و التنظيمات انعكاسا لأداء القسم او الدائرة او المنظمة التي يتبعها التنظيم ، كما ان العاملين ودرجة اجادتهم له ،هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها ،الا ان الامر لا يقتصر على ذلك ،حيث ان اهتمام الفرد بمستوى ادائه واجادته له ينعكس شخصيا عليه.

مقدمة

نسعى من خلال هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين الضغط النفسي و الاداء ،اعتمادا على جانبين: اولهما انظري ، و ثانيهما ميداني ، اما الجانب الاول فقد تناولنا فيه الاطار المنهجي الذي يحتوي على اسباب اختيار الموضوع،اهدافه ،ثم تطرقنا الى تحديد اهمية الدراسة، كما تطرقنا ايضا لتحديد اشكالية الدراسة ،تليها فرضيات الدراسة، كما قمنا بتحديد المفاهيم الاجرائية مع الابعاد النظرية ، و قد اشتمل هذا الفصل على دراسات السابقة حول موضوع الضغط النفسي و الاداء.

اما الجانب الثاني فهو يخص الجانب الميداني : و هما الفصل الثاني و الثالث، و قد تضمن الفصل الثاني الاجراءات المنهجية ، تناولنا في هذا الفصل الدراسة الاستطلاعية مكانها ، و زمانها ، ثم عينة هذه الدراسة كما قمنا بتحديد الادوات التي اعتمدنا عليها في اعداد الاستبيان، ثم حساب الصدق و الثبات لأدوات الدراسة، و ايضا اعتمدنا على المنهج الوصفي في الدراسة .

و اخيرا الاساليب الاحصائية المعتمدة مع تحديد الحدود المكانية و الزمانية للدراسة الاساسية مع ذكر العينة التي تم عليها تطبيق الدراسة ، اما الفصل الثالث من الجانب التطبيقي فتمثل في عرض النتائج و مناقشتها ، حيث تضمن هذا الفصل نتائج الدراسة ثم مناقشتها مع الاستنتاجات التي تم التوصل اليها.

الفصل الاول

تقديم البحث

1- اسباب اختيار الموضوع

2- اهداف الدراسة

3- اهمية الدراسة

4- الاشكالية

5- الفرضيات

6- التعاريف الاجرائية لدراسة

7- الدراسات السابقة

8- الابعاد النظرية لدراسة

1- اسباب اختيار الموضوع:

1-الكشف عن العلاقة بين الضغط النفسي و الاداء لدى اساتذة التعليم الثانوي

2-صعوبة مهنة التدريس في ظل المتغيرات الحديثة و اعتبار البيئة المدرسية احد العوامل الرئيسية لانتشار الضغط

النفسي

3- انتشار مشكلة (الضغط النفسي) في مختلف المؤسسات التربوية، داخل المجتمع والذي أصبح ينعكس سلبا

على اداء العمال.

2-اهمية الدراسة:

حظي موضوع الضغط النفسي في الوقت الراهن اهتماما كبيرا من طرف المختصين من مختلف ميادين

علم النفس، و الطب الذي اصبح سببا من اسباب الوقوع في مشاكل اجتماعية، و اقتصادية و مهنية

، كما تكمن اهمية اختيار هذا البحث الى عدة اسباب اهمها:

- التعرف على خصائص الضغوط وعلاقتها بالأداء..

- اعتقادنا لما يتعرض له اساتذة الطور الثانوي لضغط النفسي و خاصة الفئة التي تدرس تلاميذ السنة

الثالثة باعتبارها المرحلة النهائية مما يظهر انعكاساته على اداء الاساتذة.

- 1- محاولة الكشف عن العلاقة بين الضغط النفسي والاداء لدى اساتذة التعليم الثانوي بولاية تيسمسيلت.
- 2- التوصل الى وجود علاقة ارتباطية بين الأداء و العلاقات مع الاخرين لدى اساتذة التعليم الثانوي بولاية تيسمسيلت.
- 3-التوصل الى وجود علاقة ارتباطية بين بين الاداء و المشكلات التدريسية لدى اساتذة الطور الثانوي بولاية تيسمسيلت.
- 4- التوصل الى وجود علاقة ارتباطية بين الاداء و بيئة العمل لدى اساتذة الطور الثانوي بولاية تيسمسيلت.

ان الاهتمام من قبل بعض الباحثين لموضوع الضغط النفسي يرجع سببه الى معاناة العاملين في معظم المؤسسات ، و قد تكون هذه الضغوط ناتجة عن اسباب كثيرة ،منها ما يرجع الى ظروف خاصة بالعاملين و منها ما يعود للمؤسسات التي يعملون بها .

وقد يواجه الفرد العامل بها مجموعة من المواقف ، تنجر عنها انفعالات حيث يقوم الفرد من اجل توافقه معها بسلسلة من الاستراتيجيات المختلفة التي بشأها مساعده على احداث نوع من توازن نفسي وبيولوجي ايضا .

يعني هذه المشكلة قضية لازمت الانسان منذ ان خلقه الله عزوجل و اوجده على هذه الارض، مما ادى الى خلق مجموعة من الخلافات و النقاشات ، حيث اثار توترا ولايزال هذا مصدرا لمعاناته و شقائه،وقد يصادف العامل ضغوطات نفسية في اوقات و مواقف مختلفة، تتطلب منه توفقا مع بيئته خاصة ان احداث الحياة الضاغطة تعتبر احد المظاهر الرئيسية التي تتصف بها الحياة المعاصرة ، ماهي الازمة فعل لتغيرات الحادة السريعة التي تطرا على كافة مجالات الحياة ،و التي تمثل السبب الرئيسي وراء الاصابة بالأمراض العضوية ، و الاحساس بالكثير من المشكلات النفسية و الاجتماعية التي تصيب الفرد ،بالإضافة الى الكثير من المشكلات المهنية وما يترتب عنها من ضياع الملايين من ايام العمل على مدار السنة.(بالعسلة مهدي،ف:319).

ان هذا الوضع في اعتقادنا له علاقة على تقييم اداء الافراد داخل المؤسسات التربوية، علما ان الاداء من المعايير الهامة على جميع مستويات المؤسسة ،ابتداء من المدير الى الاساتذة، و الاداريين، كما يتصف الاداء كونه مفهوما واسعا و شاملا و متطورا يرتبط بكل من سلوك الفرد و المؤسسة ،و يحتل

مكانة خاصة داخلها، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الانشطة بها و ذلك على مستوى الفرد و المؤسسة و الدولة، كما تتميز محتويات الاداء بالديناميكية نظرا لتطور وتغير ظروف المؤسسات، وذلك بسبب تغير ظروف و بيئة عملها كونه يتصف بعدم الثبات و سرعة التكيف مع بيئته المحيطة. (الكردي، ا.ب س: 02).

لقد اصبحت مهنة التدريس اليوم من المهن التي تتطلب توفير معايير هامة من جهة، و من جهة اخرى تشكل نوعا من الضغط النفسي، نخص هنا بالذكر اساتذة التعليم الثانوي، حيث شهدت هذه المرحلة الاخيرة بناء مناهج جديدة لسنوات الاولى و الثانية على التوالي، و تنصيب مناهج السنة الثالثة في 2007-2008 حيث شهد الاساتذة صعوبة في المنهاج، طريقة التدريس، و كثرة الحجم الساعي لساعات العمل. (بالعسلة مهدي، ف.ب س: 320).

نجد من بينها دراسة هاكس و سميث (1981) حيث قاما بدراسة وصفية لضغوط التي يتعرض لها المدرس، فقد تعرفوا على 11 مصدر لضغط النفسي، بالإضافة الى دراسة السمدوني (1991) حيث توصلت هذه الدراسة الى تحديد عوامل الضغوط النفسية، و تمثلت كالآتي: علاقة المعلمين ببعضهم البعض، العمل مع التلاميذ، علاقة الادارة بالمعلمين، العبء الوظيفي، المشكلات التدريسية، عدم ملائمة الاثاث و المباني المدرسية، و يذكر ريس (2004) انه قد سجل معهد الضغط النفسي الأمريكي ان مهنة التدريس من المهن العشر الاكثر ضغطا، و ان حوالي 40-50 بالمائة من المعلمين الجدد يتكون مهنة التدريس خلال السنوات الخمس الاولى بأمریکا.

ان الوضع المزري في اعتقادنا، هو الذي دفع بنا الى البحث و الكشف عن العلاقة التي تحدثها الضغوط النفسية على الاداء لدى المدرسين و خاصة فئة اساتذة الطور الثانوي، من خلال

طرحنا للتساؤل التالي: هل توجد علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي و الاداء لدى اساتذة الطور الثانوي

بولاية تيسمسيلت؟

الاسئلة الفرعية:

-هل توجد علاقة ارتباطية بين الاداء و العلاقات مع الاخرين لدى اساتذة الطور الثانوي بولاية

تيسمسيلت؟

-هل توجد علاقة ارتباطية بين الاداء و المشكلات التدريسية لدى اساتذة الطور الثانوي بولاية

تيسمسيلت؟

-هل توجد علاقة ارتباطية بين الاداء و بيئة العمل لدى اساتذة الطور الثانوي بولاية تيسمسيلت؟

2-الفرضيات الرئيسية:

- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الاداء و الضغط النفسي لدى اساتذة الطور الثانوي

بتيسمسيلت.

2-1الفرضيات الجزئية:

-توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الاداء و العلاقات مع الاخرين لدى اساتذة الطور الثانوي

بتيسمسيلت.

-توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الاداء و المشكلات التدريسية لدى اساتذة الطور الثانوي

بتيسمسيلت.

-توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الاداء و بيئة العمل لدى اساتذة الطور الثانوي بتيسمسيلت.

3-1 مفهوم الضغط النفسي: هو مجموعة من التفاعلات بين الفرد و البيئة و التي تسبب اختلالا في التوازن الداخلي للجسم ، مما يؤدي الى مشكلات صحية و جسمية و نفسية و هو الدرجة التي يحصل عليها الاساتذة من خلال استبيان الضغط النفسي .

3-2 العلاقات مع الاخرين: وهي استجابة تكيفية لدى الفرد ،تختلف باختلاف خصائص الفرد نتيجة التفاعل مع البيئة ، و خاصة في تعامله مع الاخرين . و التي تسببت في حالة وجدانية غير سارة مثل التوتر ، و عدم الشعور بالأمان. و هو الدرجة التي يحصل عليها الاساتذة من خلال الاجابة على فقرات استبيان الضغط النفسي .

3-3 المشكلات التدريسية: هي نتيجة شعور الفرد بالمسؤولية الملقاة على عاتقه من تعليم و تدريس و تحضير دروس من جهة ، و من جهة اخرى نتيجة تأثيرات التغيرات في البرامج الدراسية ، من كثافة الدروس و حجم الساعي و كثرة اعباء العمل ، التي تجعله دائم التفكير فيها و هو الدرجة التي يقيسها من خلال الاجابة على فقرات استبيان الضغط النفسي .

3-4 بيئة العمل: هي تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا او عضويا لدى الفرد نتيجة التفاعل مع الظروف الفيزيائية لبيئة العمل و هو الدرجة التي يحصل عليها الاساتذة من خلال استبيان الضغط النفسي .

3-5 مفهوم الاداء : هو محصلة التفاعل بين كل من بيئة العمل و القدرة على الانجاز و الجهد المبذول لإتمام مهمة المكونة لوظيفة الفرد داخل المؤسسة . و هو الدرجة التي يحصل الاستاذ عليها وفق اجاباته من خلال استبيان الاداء .

دراسة الكسندر لينجستون و اخرون 1983:هي دراسة عاملية لقائمة الضغوط المهنية لمهنة التدريس، و كانت تهدف الى التوصل الى العوامل التي يمكن ان تستخلص من اداء المدرسين على قائمة الضغوط المهنية لمهنة التدريس، و قد طبقت القائمة على 660 مدرسا من المدارس الحكومية و بعد اجراء التحليلات العاملية لنتائج الدراسة، اسفرت ان هناك خمسة عوامل مستقلة:

-عدم الشعور بالأمن لمزاولة مهنة التدريس

-عدم وجود اتصال او ترابط بين البرامج الدراسية التي يقوم بتدريسها المدرس

-التمييز العنصري

-العلاقات الداخلية بين المدرسين و بعضهم البعض. (بالعسلة مهدي، ف.ب.س:320).

دراسة الدكتور فوزي عزت و نور محمد جلال (1987):توصلت هذه الدراسة انه كلما زادت سنوات الخبرة التدريسية كلما زاد مستوى الشعور بالضغوط النفسي. (بالعسلة مهدي، ف.ب.س:322).

دراسة ابراهيم السمدوني(1991):بناء على نتائج القياسات السيكو مترية تم تحديد العوامل التالية كمصادر لضغط النفسي في التعليم، و هي علاقة المعلمين ببعضهم البعض، العمل مع التلاميذ، المشكلات التدريسية، العبء الوظيفي.....الخ. (بالعسلة مهدي، ف.ب.س:322).

دراسة عبد الهادي 2002:اهتمت هذه الدراسة بالعلاقات الانسانية و الصفات الشخصية و الاداء الوظيفي للعاملين، بالبنوك الحكومية الاردنية، و قد شملت عينة الدراسة 270موظف يعملون في بنوك حكومية مختلفة في الاردن، و استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات الميدانية، باستخدام

اسلوب المنهج الاجتماعي، و توصلت الدراسة الى وجود عدة مستويات للعلاقات الانسانية بين العاملين بالبنوك الحكومية الاردنية، تختلف باختلاف طبيعة الوظيفة ووجود العلاقات الانسانية و الاداء لعينة الدراسة بالنسبة للعاملين. (بالعسلة مهدي، ف.ب.س:323).

يذكر ريس(2004): انه في اواخر الثمانينات من القرن العشرين سجل معهد الضغط الامريكى ان مهنة التدريس واحدة من المهن الاكثر ضعفا، و ان حوالي 40-50 من المعلمين الجدد يتكون مهنة التدريس خلال السنوات الخمس الاولى و هذا النزوح الجماعي يكلف الدول مبالغ باهظة لإعادة تأهيل المعلمين الجدد، الامر الذي دفع السلطات التربوية بأمريكا الى الاهتمام بتخفيف ضغوط العمل الرئيسية التي تهدد المعلمين. (بالعسلة مهدي، ف.ب.س:323).

دراسة جودت(2006): الذي يعتبر ان مهنة التدريس واحدة من المهن الخمس الاكثر ضغطا في العالم، خاصة ان لم تتوفر الشروط و الظروف اللازمة لأداء هذه الوظيفة، و في حالة اجراء تغييرات او تعديلات يعجز الاستاذ على مسايرتها، او قد تضيق له أعباء زيادة على اعباءه الاولى. مثل الاصلاح التربوي الجديد الذي باشرته وزارة التربية الوطنية على النظام التعليمي بصفة عامة، و على المرحلة الثانوية بصفة خاصة، نتيجة للمشاكل التي تعانيها المنظومة التربوية الجزائرية. (بالعسلة مهدي، ف.ب.س:323).

يشير جيسون و فورست(2007): الى ان تقارير الصحة و السلامة بإنجلترا الى ان مهنة التدريس من اكثر المهن ضعفا، حيث سجل 41 بالمئة من المعلمين انهم يعانون من ارتفاع مستويات ضغوط العمل لديهم، و ذلك بالمقارنة ب13 بالمئة من العاملين بمهنة التمريض، 29 بالمئة من العاملين بالوظائف الادارية. (بالعسلة مهدي، ف.ب.س:324).

دراسة الدكتور ناصر الدين الزبيدي: (2007): التي اجراها على الاساتذة ان هناك نسبة معينة منهم تكثر غياباتهم عن العمل و تحدث لهم مشاكل مع الادارة و المتعلمين، اضافة الى استقالة العديد منهم و انقطاعهم نهائيا عن التدريس، و ذلك يرجع الى عدم القدرة على التوافق و الانسجام مع مهنة التدريس الصعبة، و حالات القلق و الضغط النفسي نتيجة لصعوبات التي يواجهونها. (بالعسلة مهدي، ف.ب.س: 324).

دراسة راسك دوناب و اخرون: تهدف هذه الدراسة الى معرفة الضغوط المهنية للمدرسين من وجهة نظرهم، حيث اجريت على 230 مدرس بالمرحلة الابتدائية، و اسفرت اهم نتائجها على ان البيئة المدرسية احد اهم مصادر الضغوط للمدرسين، و ان اقتراحاتهم بشأن اصلاح و تحسين البيئة المدرسية يسهم في تحسين هذه الضغوط و يجعلهم اكثر رضا عن العمل. (بعجي، 2007: 5).

دراسة وهف بن علي القحطاني: العوامل المدرسية المؤدية الى قصور اداء المعلمين في المدارس الابتدائية بمدينة الرياض، كما هدفت الى التعريف و التعرف على اهم العوامل المدرسية المؤدية الى قصور اداء المعلمين في المدارس الابتدائية بالرياض، و توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أبرزها لقد تحصلت على متوسطات حسابية تتراوح بين (3،11)، (3،94) من اصل 5 درجات، و قد جاءت مرتبة حسب الاهمية على النحو التالي: زيادة العبء الوظيفي، نقص الامكانيات المدرسية و تجهيزاتها زيادة كثافة الطلاب في الفصول التدريسية. (بالعسلة مهدي، ف.ب.س: 324).

دراسة **thamhain**: بعنوان الربط بين بيئة العمل و اثرها في الاداء الوظيفي، هدفت هذه الدراسة الى تحديد جوانب القوة في بيئة العمل و قياس اثر البيئة في اداء العاملين، و تأثير قادة الفريق في بيئة العمل، و توصلت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل، و بين الاداء من وجهة

نظر افراد العينة. و توصل البحث ايضا الى وجود تفاوت بين بيئات العمل في ايجابياتها و في سلبياتها التي تؤثر على اداء العاملين .(عبد الله عيسى , 2014 :7).

5-الابعاد النظرية لدراسة:

5-1 مفهوم الضغط النفسي: المعنى العربي لكلمة ضغط وردت بعدة اشكال،وذلك حسب الاستخدام ، و

الموقف الذي اقترنت به فيقال: الضغط ضغطا اي غمره الى الشيء كحائط او غيره و يقال ضغط الكلام اذ بالغ في اختصاره و ايجازه بحيث يتخلى عن التفاصيل.(الطريزي بن سليمان،ع.ب س :ص 07).

5-1-1 ضغط في المجال الانساني: فهي تعني الضيق و القهر و الاضطرار، كما ان من معاني هذه الكلمة الدلالة على الرجل الضعيف في رايه ، مما يؤثر على علاقته ووضعه مع الاخرين.(الطريزي بن سليمان،ع.ب س :ص 07).

5-1-2 ورد في معجم وستر: الكلمة تعني القوة المجهدة و يقال ايضا انها القوة التي تقع على الجسم، مما يحدث تغييرا في شكله كاثار لهذه القوة المضادة التي يواجه بها الفرد ما يقع على جسمه من ضغطو اجهاد من قوى خارجية.

5-1-3 اما المعاجم المتخصصة: فقد عرفت الضغط بانه توترا او صراع أو حالة من التوتر النفسي الشديد.(الطريزي بن سليمان،ع.ب س :ص 08).

5-1-4 و يعرف الباحثون في علم النفس: الضغط النفسي بعدة تعريفات و كل تعريف ينطلق من اساس محدد، وواضح بعض التعريفات ينطلق من المثير المحدث للإثارة، و البعض الاخر ينطلق من الاستجابة الصادرة ايزاء المثير ، و البعض الاخر من التعريفات يجمع بين المثير و الاستجابة ، بالإضافة الى متغيرات وسيطة قد لا تكون واضحة.(الطريزي بن سليمان، ع. ب س :ص 08).

5-1-5 يعرف لازاروس **الضغط**: بأنه مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد، بالإضافة الى الاستجابات المترتبة عليها، وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر اساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف.(الطريي بن سليمان، ع.ب. س:ص10).

5-1-6 **اما تعريف ولترحملش**:فانه يعرف الضغط بانه التوقع الذي يوجد لدى الفرد حال عدم القدرة على الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له من امور ، او عوارض قد تكون نتائج استجابتنا لها غير مرفقة و غير مناسبة.(الطريي بن سليمان، ع.ب. س :ص10).

5-2 **عناصر الضغط النفسي**: هناك ميل مشترك بين تعريفات الضغط النفسي لاعتبار ان الضغط النفسي يتكون من ثلاثة مكونات أساسية هي كالآتي:

5-2-1 **عنصر المثير**: القوة الضاغطة: يشمل متطلبات موقفه ، تحتاج الى تكيف فردي قد تأتي من الفرد ، أو من المنظمة ، او من البيئة مثال ذلك: عبيء العمل ، الصراع.....الخ.

5-2-2 **عنصر الاستجابة**: يتكون من ردود الفعل الفيسيولوجية و النفسية و السلوكية لضغوط، مثل: الاحباط، القلق.

5-2-3 **عنصر التفاعل**: يكون بين المثيروالفرد،انعكاسات عمليات الفرد وتقييمه لطبيعة الضغط ، وديناميكيته، و اثارها، و لقدرته على التعامل معها و السيطرة على التعامل معها، والسيطرة عليها واحتوائها.(دايلي،ن.2013:ص33).

3-5 الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية:

5-3-1 التحدي و الاستجابة:(ارنولد تونتي): يلخص التاريخ في كلمتين،التحدي و الاستجابة على مر التاريخ وتعلم الناس القدرة على اكتساب القدرة على التحدي والثأر، وهذا بالضبط ما يحدث لنا على المستوى الفردي للأشياء التي تسبب الاجهاد، وتقتحم حياتنا و تؤثر فينا و على مستقبلنا و شخصياتنا ، ولكن يبقى شيء نمتلكه ونكافح من اجله وهو التحدي و القدرة على التحكم ،و الاستجابة الناتجة رغم وجود الضغوط.

5-3-2 الشعور باليأس:أكد العديد من العلماء في مطلع الستينات توجد علاقة بين اليأس و التغييرات الكيميائية في المخ، و اليأس عنصريؤدي الى تحطيم الاتزان، و لهذا فان الضغوط تؤثر تأثيرا ايجابيا بدرجة عالية على تدهور الاداء، و يعني بانه حالة من تشتت المشاعر تتسم بالغموض ، و عدم الاستقرار، كما انها تكون مبهمة و غير منطقية و بعيدة عن الاتساق .

و يرى(سليجمان1980) :ان الشعور باليأس هو حالة من عدم الرغبة في التفوق و اتمام المهام الصعبة ، و ايضا عدم الرغبة في بلوغ معايير التفوق على الاخرين و انعدام روح المنافسة.(السيد عثمان،ف.2001:ص215).

5-3-3 خصائص الشخصية اليائسة: اذا كان اليأس حالة انفعالية و تقع في المستوى العاطفي فانه يمكن رصد اهم خصائص الشخصية اليائسة في الجدول الاتي:

المصدر	الخصائص	م
Se-heroto ligman197 5	عدم القدرة على تصنيف الاهداف المرغوب فيها بسبب ضعف الامكانيات	01
Henney197 6	الافتقاد الى التغذية الراجعة التي من شأنها مساعدة الفرد على تعديل او تغيير او الاستمرار في التمسك بخطط عمله الملائمة لتحقيق اهدافه المرغوبة	02
Frank1978	تقييم شخصية الياس بعدم التكامل بين الانا و الانا العليا بدوره يؤدي الى عدم القدرة على تحقيق اهدافه المرغوبة ذات الطابع التفاضلي	03
Brow1989	لا يؤدي المهام بيقظة و انتباه كما انه لا يبصر العقبات و ليس له القدرة على تحمل ما يواجهه من صعاب من اجل تحقيق اهدافه المرغوبة	04
A bramson alloy1989	يسعى الفرد اليئاس الى تحقيق النجاح في نوع واحد من الاهداف مضمونة التحقيق وذلك لفرط سهولتها او الاهداف مضمونة الفشل لصعوبتها و لكنه لا يتأمل في تحقيق الاهداف معتدلة الصعوبة و التي تتحدى امكانياته و قدراته حيث يظل الامل مفقودا بالنسبة له و المخاطرة لليئاس تعني ان اهدافه غير مؤكدة التحقيق كما ان عدم يقينه بالمخاطرة لا يثير رغبة في الحصول على معلوماً مباشرة تساعد على تحقيق اهدافه المرغوبة	05
Metaleky1 987	يظن اليئاس ان النتائج رهينة الحظ و الصدفة و لا يشعر بالفرح اذ حقق هدفاً معيناً و ذلك لأنه لم يبذل اي جهد من اجل تحقيقه فهو يعتقد بأهمية الحظ دون المهارة في تحقيق اهدافه	06

الجدول رقم (01): يمثل خصائص الشخصية اليئاسة

من خلال الجدول رقم (01) نستخلص ان الشخصية اليئاسة تتميز بمجموعة من الخصائص التي تمنعها من تحقيق اهدافها داخل المنظمة ، بالإضافة الى ذلك تظن ان النتائج رهينة الحظ و الصدفة ، كما تسعى الى تحقيق الاهداف المضمونة فقط البعيدة عن المجازفة و التجربة.

5-3-4 الذكاء العاطفي: ظهر مصطلح الذكاء العاطفي لأول مرة عام 1990 في دراسة لاثنين من علماء النفس هما (جون ماير) بجامعة نيويورك و(بيتر سولقاي) بجامعة يال، و الاكثر حداثة كتاب قدمه دنيال جولمان عام 1992 بعنوان الذكاء العاطفي للبائع الممتاز، و يركز الكتاب على الذكاء العاطفي الذي يؤكد على حقيقة هامة، هو انك اذا اردت ان تنجح لا بد ان تدخل في صلب الموضوع مباشرة، و اذا كان الانسان يمتلك قوتين: هما القلب المسؤول عن الجانب العاطفي، و الدماغ المسؤولة عن العقل و التفكير الذي يعبر عن العمليات العقلية، مثل الادراك المنطقي و المهارات التحليلية و التذكر و الانتباه، و في دراسة قدمها ماير و سولقاي لدراسة الذكاء العاطفي و توصل الى خمسة عوامل هي:

أ- القدرة على التعرف على مختلف الاحاسيس: التي تظهر و تختفي في حياتنا و الحذر الذاتي هو احد مكونات الذكاء العاطفي.

ب- القدرة على التحكم في العواطف: الافراد الذين يمتلكون هذه القدرة لديهم درجة عالية من الذكاء العاطفي ، بحيث يفهم الفرد الرسائل الخفية من هذه العواطف تدل على الذكاء العاطفي.

ج- القدرة على الدافعية الذاتية: وهي عبارة على تحريك طاقة الفرد، بحيث يستطيع انجاز مهمات صعبة و تحقيق اهداف مهمة.

د- القدرة على التعرف على عواطف الاخرين: وهي قدرة الشخص على قراءة عواطف الاخرين و التقمص العاطفي.

هـ- القدرة على ادارة عواطف الاخرين: وهي القدرة على التعامل مع الاخرين و التأثير الداخلي و امكاناته لقيادة الاخرين.

-ويتضح من هذه القدرات انها قابلة للتدريب و التعليم، و الاكتسابو تؤكد النتائج التي قدمها ماير و

سولقاي ما يلي:

-المشاعر و العواطف تلعب دورا رئيسيا في رفع مستوى الاداء.

-انه توجد درجة من التفاعل بين الحالة الجسمية و العقلية بحيث تؤدي الى مستوى الاداء المميز.

-ان هذه الحقائق يمكن ان تفيد في تطوير اداء الرياضيين و رجال الاعمال، و الجراحين و الضباط و

رجال القضاء، و المدرسين و غيرهم من رجال المهن الاخرى.

-الحالة المثالية للاداء هي اعظم و اهم رد فعل للضغط، حيث له عاطفة قوية مثل الغضب الذي يحرك

الجسم ليقاوم الخوف، يتحرك الجسم ليهرب من خطر دائم، وهو اقصى درجة للذكاء العاطفي.

-ان معظم الذين وصفوا الحالة المثالية في الاداء كانوا يتمتعون باسترخاء جسدي، و لديهم هدوء و لا

يعانون من خوف، و يتمتعون بحيوية ايجابية و يشعرون بالسعادة، و يتصرفون بذاتية و ثقة بأنفسهم

و لديهم درجة عالية من التركيز الذهني، و يشعرون بقدرة عالية من التحكم الذاتي و يشعرون اثناء

وجود الضغوط ان اجسامهمو عقولهم في حالة اتزان.

-ان المثالية في الاداء هي استجابة، و رد فعل يمكن اكتسابه من خلال التدريب و التعلم و يمكن

تصميم برامج تدريبية لتنمية الاداء و الوصول الى ذروة الاداء.

-في عبارة واحدة يمكن ان نقول الاداء المثالي عبارة عن التحدي و الصلابة، و التحكم و حب

المغامرة.

-قد يكون الشخص ذا صفة محددة للاستجابة المثالية في الاداء و ذلكعند حدوث الاستجابة فان الاحساس بالضغط و الاحباط يختفي او يخنزل الى ادنى مستوى ممكن ،و لوجود الاداء المثالي يحدث اتحاد بين العقل و الجسم، و بين الجانب العاطفي و الجانب العقلي.

-لا تستسلم او تخضع نفسك لأي عواطف تؤدي الى حالة الياس.

-حاول ان تفهم اسباب المشاكل التي تسبب لك ضغوطا وحاول ان لا تلوم نفسك و قاوم المبالغة في لوم الاخرين.(عثمان،ف.2011:ص218).

و-الشخصية و الضغوط النفسية: تلعب الشخصية دورا كبيرا في التفاعل الانساني ،و هي عبارة عن اسلوب الحياة.

ويرى (ريموند كاتل) ان الشخصية هي ما يمكننا التنبؤ بما سيفعله الفرد عندما يوضع في موقف معين و يرى ايزنك ان الشخصية تتكون من ثلاثة عوامل كبرى هي:

الاستنباط العصائية، الذهانية . واكثر تحديدا ان العصائية هي الاستعداد للإصابة بالعصاب و يحدث العصاب الحقيقي عند توفر درجة مرتفعة من العصائية ،و الضغوط الشديدة نتيجة لحوادث و خبرات مؤلمة، او اضطراب الفئة الداخلية و لذلك فان:

العصاب=العصائية في ضغوط البيئة الخارجية و الداخلية.

و يميل الافراد و العصائية العالية الى ان تكون استجاباتهم الانفعالية مبالغا فيها ،و لديهم صعوبة في العودة الى الحالة السوية بعد مرورهم بالخبرات الانفعالية، و تتكرر الشكوى لديهم من اضطرابات بدنية مثل الصداع، و اضطراب الهضم، و الارق، و الام الظهر، و غيرها كما يقرون بان لديهم الكثير من الهموم و القلق و غير ذلك من المشاعر الانفعالية ،و يتوفر لديهم الاستعداد او التهيؤ للإصابة

بالاضطرابات العصائية عندما يتعصب الامر و تشد الضغوط عليهم. (عثمان، ف. 2011: ص 219).

4-5 اسباب الضغط النفسي:

يتبين لنا عند الحديث عن طبيعة الضغط و العوامل ذات العلاقة به ان هناك تداخلات بين عناصر متعددة ينتج عنها الضغط عند بعض الافراد ، و قد اتضح من خلال العرض ان توفر عنصر من عناصر اثاره الضغطلوحده ليست بالضرورة محدثا او محققا لضغط ، لذلك قد يكون مثير الضغط لفرد من الافراد قد لا يكون صحيحا لأخر ، لو افترضنا ان فردا من الافراد يعمل في مصنع من المصانع ، و يتجه للوضع و الجو العام في المصنع لوحظ ظهور علامات الضغط و مؤشراتته على هذا الفرد ، لكن لم تلاحظ مثل هذه الاعراض على زميله الذي يعمل معه و يتعرض لنفس الظروف ، و يعيش في نفس الجو ، السؤال المنطقي لماذا هذا الاختلاف بين الفردين رغم تشابه بل تماثل ظروف العمل بينهما؟ البحث في اجابة هذا السؤال تستوجب النظر في كل العناصر هو طبيعة الشخصية لكل واحد منهما، فقد يكون العامل الذي يتعرض للضغط لديه قابلية في تكوينه الشخصي ، وفي طريقة ادراكه للآمور، و الظروف داخل المصنع مما يجعل اي طرق قابل لإثارة الضغط لديه، بينما زميله الاخر ليس لديه مثل هذه القابلية الشخصية، بل ربما عنده من المقاومة مما يجعله لا يتعرض لهذا الضغط الذي يتعرض له زميله ، يضاف الى هذه القابلية التي تكون لدى الفرد دون اخروالكيفية التي يتعامل بها مع الموقف. (الطريبي بن سليمان، ع. ب. س : ص 45).

تنعكس على ردود الفعل و كذا الاثار المترتبة فيما بعد، اذ ادرك الفرد الموقف على انه موقف تحدي فهو في هذه الحالة سيعمد الى التعامل المباشر مع الموقف، سيتخذ اجراء معيناً يواجه به هذا التحدي إما ان ادرك خطرا ماديا او معنويا من الموقف فهو في هذه الحالة يعمد الى استراتيجية التركيز على حل

المشكلة من اجل تغيير الواقع بما يتناسب مع مصلحته،و بما ينفي به الأضرار والاحطارالمادية المترتبة على هذا الموقف ،فهولن يأخذ بأسلوب مواجهة التحدي لما قد يترتب على ذلك من اضرار ، ان التداخل بين عملية الادراك و طبيعة الشخصية تداخل معقد يصعب معه معرفة الاسباب الحقيقية و المباشرة لضغط،، ان نمط الشخصية يحدث اثره في الكيفية التي يدرك بها الفرد ما يعترضه من أمور كما اوضحت الدراسات ان الافراد الذين يصنفون على أنهم من ذوي الشخصية(أ)يكونون أكثر عرضة للاعتلال العقلي، و كذا أكثر عرضة لضغط النفسي، ولقد تبين ان اطباء الاسنان ذوي الشخصية(أ) أكثر عرضة للإصابة بالضغط، ان عوامل الشخصية ايضا ، ضعف الامكانيات العقلية، وانخفاض مفهوم الذات فهذه قد تسهم بشكل او اخر في زيادة مستوى الضغط عند الافراد.، كذلك الحياة العامة للفرد و ما يواجهه من مشاكل عامة،سواء مع الاسرة او نتيجة اسلوب التربية و اسلوب الحياة الذي يخضع له الفرد قد يكون سببا من الاسباب المؤدية الى اثاره الضغط لدى بعض الافراد.(الطريري بن سليمان،ف. ب س:ص46).

كذلك بيئة العمل أيا كانت هذه البيئة اصبحت هي المنطلق الذي كرسست الجهود البحثية حوله ذلكلأنه يمثل مصدرا من مصادر التكلفة و الخسارة و الكثير من الشركات ، العلاقة بين بيئة العمل و الضغط النفسي علاقة معقدة ذلك ان الكثير من المتغيرات الداخلية في هذه العلاقة يصعب تحديدها بشكل مباشر قد يصعب التحكم فيها، حتى و لو تم التعرف عليها و تحديدها في دراسة اجراها بورت رونالد على عينة بلغت 22 فردا حيث طبق عليهم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، و قد اتضح ان البيئة العامة للعمل و ما تتمتع به من كفاءة او ضعف و التجهيزات و التهوية و كذلك تعطل اجهزة العمل كل هذه الاشياء وجد انها تؤثر على مستوى الضغط النفسي، و هذه النتيجة تؤكد النتائج التي توصل اليها ميرورونالد و الذي اجرى دراسته على 230 فردا ممن يعملون في احدى الشركات

الصناعية، اذ تبين ان الضغط الذي يعانيه هؤلاء الموظفين يعود اساسه الى الظروف البيئية في العمل يعني ذلك ان هذه الظروف فيها من المسببات، مما يؤدي الى اثاره الضغط وكذلك من بين الاسباب التي تثير الضغط نجد :

- الادارة و الاشراف البيئي في العمل و ما يترتب على ذلك من تسلط اداري.
- الضوضاء و سوء التهوية في بيئة العمل.
- تنوع و تعدد الادوار التي يقوم بها الفرد مما يؤدي به الى الصراع.
- كثرة العمل و صعوبته و مما يفوق قدرة الفرد.
- منظية العمل و عدم التجديد فيه مما يجعله مملا.
- عدم المشاركة في مناقشة و تحديد اهداف العمل و حل مشاكله.
- يضاف الى ما سبق من عوامل ما اسفرت عنه الدراسة التي اجريت على عينة من الممرضات بلغت 1248 ممرضة ولقد اوضحت النتائج ان مجموعة من العوامل تشكل اهم اسباب الضغط النفسي بالنسبة لهن و هذه العوامل هي:

- الصراع الاخلاقي الذين يعانون منه فيما يتعلق بأنسب الطرق و الاساليب لرعاية بالمرضى.
- الخلافات التي تحدث بين اعضاء فريق العمل.
- غموض الدور و عدم وضوح و تحديد المهمات التي يجب عليهن القيام بها.
- حجم و كثافة العمل.

- معوقات العمل المتمثلة في قلة و ضعف الامكانيات.(الطريبي بن سليمان، ع.2011:ص 47).

5-5-5:انواع الضغوط النفسية: كثيرا ما نلاحظ حالات تعاني من عدم قدرتها على تقبل الواقع المعاش ونجد ان الفرد الذي يعاني متشائم ، وفي المقابل قد نجد فردا اخر مقبلا على الحياة بكل ما فيها من افراح و هذا ما سنتطرق اليه في انواع الضغوط النفسية:

5-5-5-1الضغط السلبي: قد يكون لضغط المفرط و الممتد و الغير المفرج تأثير في الصحة العقلية و الجسمية و الروحية، و اذا تركت مشاعر الغضب و الاحباط و الخوف و الاكتئاب المتولدة من الضغط دون حل ،فإنها تستطيع ان تطلق تشكيلة من الاعراض ،و يقدر ان الضغط هو السبب الاعم للصحة المقيمة في المجتمع الحديث ،و هو على وجه الاحتمال في اساس ما يقارب **80%** من جميع الزيارات التي يقوم بها الناس الى عيادات اطباء العائلة ،و الضغط هو عامل مساعد على احداث حالات ثانوية نسبيا مثل الصدعات، و الاضطراباتالهضمية الاضطرابات الجلدية، و الارق و القروح، و الامراض القلبية ،و الشرايين و الانتحار.(غطاس، ع،مجموعة، ع.2016:ص19).

5-5-5-2 الضغط الايجابي: قد يكون لضغط تأثير ايجابي كذلك انه اساس الحث على التحريض و الادراك ،موفرا الاثارة و التي يمس اليها الاضطرار و الكفاح على قدم المساواة او بنجاح حيال الحالات المتحدية ،فالتوتر ضروري لتمتع بالكثير من مظاهر الحياة، و من دونه تكون الحياة (الوجود) مثل اجتياز طريق مزدحم او قيادة لسيارة في احوال جوية رديئة ، فالمراقبة المسترخية على نحو مفرط مثل هذه الحالات تكون مفرطة.(غطاس، ع،مجموعة، ع.2016:ص19).

5-5-5-3الضغوط الايجابية:تتمثل في تفاعل الفرد مع الوسط الاجتماعي و الصراعات الناتجة من هذا التفاعل اليومي و المشاكل و المصاعب و المتاعب التي تلاحق الفرد.

5-5-4 الضغوط الاسرية: تشكل بعواملها التربوية ضغطا شديدا على الوالدين في توفير المستلزمات

اليومية للأبناء، و متابعة سلوك الابناء و الصراعات التي تنتج بعدها خاصة في سن المراهقة.

5-5-5 الضغوط الدراسية: تتمثل في مشاركة المت مدرس في مختلف المراحل الدراسية لتحقيق النجاح و

لتحقيق طموحه و ارضاء الوالدين و عدم تحقيق ذلك يؤدي الى الاحباط و الصراعات النفسية.

5-5-6 الضغوط العاطفية: فعندما لا يستطيع الفرد تحقيق رغباته الجنسية و العاطفية، من خلال

الزواج فيشكل ذلك ضغطا، لديه فيؤثر على حالته النفسية و يؤثر في استجابته اتجاه

الآخرين. (نعيجة، ل. 2006: ص78).

5-6 مصادر الضغوط: من بين اهم مصادر الضغوط النفسية نذكر ما يلي:

5-6-1 المشكلات الاقتصادية: وذلك بان الافراد الذين يعانون الضغوط النفسية هم الافراد الذين

يعيشون مستوى اقتصادي اجتماعي منخفض، و يعيشون في منطقة مزدحمة بالسكان و ان هؤلاء

يعيشون اضطرابات اسرية، و يعانون من ارتفاع معدل الاصابة بالأمراض النفسية و الجسمية.

5-6-2 المشكلات العائلية (الاسرية): و قد ايدت هذه الضغوط دراسة هاربوي 1973 و كذلك

نتائج دراسة ساندي 1980 من حدوث ضغوط اجتماعية و مشكلات اسرية، تنتج عن اسباب

متعددة داخل الاسرة مثل المرض، و غياب احد الوالدين عن الاسرة، و الطلاق و كلها مصادر

لضغوط النفسية تتسبب في ظهور الاضطرابات النفسية لدى الافراد.

5-6-3 الضغوط الاجتماعية: و المتمثلة في سوء العلاقة مع الآخرين و صعوبة تكوين صداقات.

5-6-4 المشكلات الصحية: المرتبطة بالصحة الجسدية الفسيولوجية كالصداع و ارتفاع معدل

ضربات القلب، و الغثيان و الرعشة.

5-6-5 المشكلات الشخصية: كالهروب و المقاومة ، و انخفاض تقدير الذات ، و انخفاض مستوى الطموح ، و التصلب و جمود الراي و صعوبة اتخاذ القرار و التردد.

5-6-6 المشكلات الدراسية: و المتعلقة بظروف الدراسة مثل صعوبة التعامل مع الزملاء و المعلمين ، و صعوبة التحصيل الدراسي، و ضعف القدرة على اداء الواجبات المنزلية ، و الفشل في الامتحانات..... الخ (بن سمير معزي العنزي، ح. 2004: ص22).

5-7 اعراض الضغوط النفسية: من بين اعراض الضغوط النفسية نذكر ما يلي :

5-7-1 اعراض جسمية: حيث يلاحظ الشخص حدوث ما يلي:

-ارتفاع ضغط الدم.

- سرعة في ضربات القلب.

- عدم انتظام في ضربات القلب.

- غزارة العرق.

- الصداع.

- امسك.

- بقع جلدية.

- الاصابة بنزلات البرد حيث تكون مقاومة الجسم للأمراض تكاد ان تكون معدومة.

- الام في العضلات.

- تغير او عدم انتظام في الشهية.
- الارهاق لأقل مجهود يقوم به.
- اللجوء الى الاستخدام للأدوية المهدئة.
- التدخين بشراهة.
- الشعور بالآلام لا نهاية لها و في اماكن مختلفة في الجسم.

5-7-2 اعراض نفسية :

- القلق.
- الحزن.
- سوء التأويل اي تفسير الاشياء على اساس انها مؤثرات و خطط تحاك ضده.
- تبدل الاحساس.
- عدم الاتزان الانفعالي.
- الارق.
- اضطراب النوم.
- عدم الاستقرار الحركي.
- الشعور بالدوران.
- الشعور بعدم التركيز.

- الاحساس بالفراغ.

5-7-3 الاعراض الانفعالية:

- سرعة الانفعال.

- تقلب في المزاج.

- العصبية.

- سرعة الغضب.

- العدوانية و اللجوء الى العنف.

- الشعور بالاحتراق النفسي.

- الاكتئاب.

- سرعة البكاء.

5-7-4 الاعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية:

- عدم الثقة الغير مبررة في الاخرين.

- لوم الاخرين.

- نسيان المواعيد او الغائها قبل فترة وجيزة.

- مراقبة و متابعة اخطاء الاخرين.

- تبني سلوك و اتجاه دفاعي في العلاقات مع الاخرين.

- التفاعل مع الاخر بشكل الي(غياب الاهتمام الشخصي و التفاعل ببرودة مع الاخرين).

- نوبات من البكاء.

-سرعة الاستشارة.

-ضحك بلا سبب.

-نقص في الرغبة الجنسية.

-فقدان الدافعية.

-عدم الاحساس بالذات وعدم تقييمها.(نعيجة،ل.2006:ص80).

5-7-5 اعراض اجتماعية:

-عدم الرغبة في مخالطة الاخرين.

-العزلة.

-الشعور بالوحدة.

-ظهور اتجاهات سلبية اتجاه الاخرين.

-نقص في الانتاج.

-استهداف للحوادث.

-كثرة المشاعر مع الاخرين.

-قطع العلاقات مع الاخرين و ان كانت وثيقة بالأخرين.

-الدخول في مشاكل مع افراد اسرته.

-الدخول في مشاكل مع زملاؤه في العمل.

-الوصول الى الطلاق في الاسرة و الفصل في العمل(حسن غانم،م.ب س :ص44)

5-8 نظريات الضغوط النفسية:

5-8-1 نظرية تناذر التكيف: توضح هذه النظرية معالجة ظاهرة الضغط النفسي بصفة عامة وعلى

الرغم من اشتراكها في المضمون النظري الا انها اختلفت في الاتجاه الذي سلكته كل نظرية ، يؤكد بها

الطبيب الكندي هانس سيلاي وقد شرح في كتاب ضغوط الحياة الذي الفه سنة 1956 عندما كان

طالبا في كلية الطب ، و الذي تحدث فيه عن جملة اعراض التكيف و هي مجموعة من الاعراض و

التغيرات التي تحدث عندما يتعرض الكائن الحي لضغوط شديدة ،من اجل تحقيق نوع من التوافق بين

الكائن و البيئة الضاغطة ، و تتكون هذه الاعراض حسب سيلاي من ثلاثة مراحل:

5-8-1-1-1 مرحلة الانذار: تمثل هذه المرحلة في استعداد الجسم لمقاومة مصدر توالد الضغط.

5-8-1-2-1 مرحلة المقاومة: تمثل هذه المرحلة في تطبيق اليات التعامل او المجابهة المختلفة بهدف

الوصول الى مستوى التكيف المطلوب.

5-8-1-3-1 مرحلة الإنهاك: فيها يتم صرف كل الوسائل الدفاعية و التكيفية و المدخرة، و عليه فان

خلية تنهار و يظهر الضغط الشديد او الفشل الفيسيولوجي، و بالتالي يصبح الجسم غير قادر على

المقاومة ، كما يصبح سريع التأثرا بأمراض كما ترجع هذه النظرية عوامل الضغط الى ثلاثة عوامل وهي:

أ-عوامل الضغط الجسدي: مثل الاحداث المزعجة، الحوادث، و الالام الجسدية.....الخ.

ب-عوامل الضغط النفسي: مثل القلق، الانفعال، المخاوف بأنواعها، الارهاق الفكري.

ج-عوامل الضغط الاجتماعية: مثل الصراعات المهنية، العلاقات الاجتماعية السيئة، العزلة.

5-8-2 النظرية السلوكية: توضح هذه النظرية ان اهم محددات الخلل البيولوجي او الوظيفي، الانجراف، و هو الاستجابة الخاصة للعضو للمواقف الانفعالية التي سبق ذكرها، و تؤمن هذه النظرية انه كنتيجة للارتباط بين الموقف الانفعالي استجابة عضو خاص يشير اي موقف ضاغط جديد استجابة لدى نفس العضو، و عندما يتكرر هذا الموقف لدرجة كافية و شديدة يظهر الخلل الوظيفي او الانجراف في هذا العضو، وقد اخذ اصحاب هذا النظرية السلوكية يستخدمون مبدا التدعيم و التغذية الرجعية لشرح عوامل السيكولوجية على العلل الجسمية. (العبودي، ف. 2008: ص22).

و يعتبر **megrath** اول من صاغ نموذجاً في هذا المجال و اسماه نموذج العمليات، يتم هذا النموذج بالعمليات التي تحدث اثناء مواجهته او استجابة الفرد لمصدر مضغط، و يرى صاحب هذا النموذج و بعض العلماء ان الموقف المجهد او الضاغط اربع مراحل بشكل حلقة مغلقة:

-المرحلة (01) بين أ و ب تسمى التقويم المعرفي.

-المرحلة (02) بين ب و ج تسمى بعملية اتخاذ القرارات.

-المرحلة (03) بين ج و د تسمى بعملية الاداء.

-المرحلة (04) و تكون بين السلوك و الموقف وتسمى بعملية الحصيلة و النتائج.

* و **يرهن شوراذن**: ان دوائر التغذية الرجعية هي الاساس لكل عمليات الجسم المرتبطة بالاستجابة الاولى للجسم، حينما يستقبل تهديدا وتكون نتيجة هذا النشاط زيادة ضغط الدم، زيادة مستوى السكر في الدم مما يهيئ الجسم بكل استعداداته الفيسيولوجية للهجوم او الهروب و على اي حال حينما ترتفع ضربات القلب و يزداد ضغط الدم الى مستوى معين تصل اشارات للمخ لإيقاف نشاط العمليات الفيسيولوجية. (العبودي، ف. 2008: ص23).

5-8-3 النظرية الاجتماعية البيئية: ظهرت هذه النظرية نتيجة لدراسات عديدة قام بها معهد البحوث الاجتماعية بجامعة ميتشغان، و الهدف منه هو توفير اطار نظري للبحث في دراسات متعلقة بالضغط و العمل، و لقد تمت صياغة هذه النظرية من قبل **كام وفرانش**، يعتبر من رواد هذه النظرية و قد صاغها سنة 1962 نموذجاً سماه بالنموذج الاجتماعي البيئي للضغط، و يمثل الضغط هنا كعلاقات لمجموعة من الظواهر و العمليات التي تحتوي على ستة اقسام مرتبطة بعوامل سببية، ففئات العلاقات و الفرضيات موظفة بواسطة اسهم تدل على اتجاهان نسبية لفرضيات فئة (أ-ب) لها دور في عملية تأثير البيئة الموضوعية الخارجية على البيئة النفسية، و فرضيات فئة (ب-ج) تربط الحقائق في البيئة النفسية، بالاستجابات المباشرة للفرد، و فرضيات (ج-د) ترتبط فيها تلك الاستجابة المتأثرة للعمل بمعايير الصحة و الامراض، فالنموذج الاجتماعي البيئي يحاول ان يطور نظرية شاملة للصحة النفسية، و قد استعمله البعض كأساس تتبع الدراسات و البحوث بداية من الجهود التي تتعلق بفهم بيئة العمل الموضوعي، و انتهاء بدراسات الصحة و الامراض ذات العلاقة المباشرة او الغير المباشرة بالضغط. (العبودي، ف. 2008:ص23).

** و لقد حاول ميكانيك تفسير المشاكل العالقة التي تتعلق بعلم النفس التكييفي و يعرف ميكانيك الضغط على النحو الاتي:

- يعني استجابات غير مريحة يقوم بها الفرد في مواقف معينة، و انه بغض النظر يواصل موضحاً عما اذا كان الموقف ضاغطاً ام لا، فان الاستجابات لهذا الموقف الضاغط تتوقف على اربعة عوامل هي:

- طاقة و قدرة الفرد.

-المهارات و المحاولات الناتجة عن التطبيقات الجماعية و التقليدية.

-الوسائل المعطلة للفرد من قبل البيئة الاجتماعية.

-المعايير التي تحدد اين و كيف يستعمل الفرد هذه الوسائل و العوامل.(العبودي،ف.2008:ص23).

5-8-4 نظرية التحليل النفسي: اهتم المحللون النفسيون بالاضطرابات السيكولوجية و

قدموا نظريتهم في التحليل النفسي التي ركزت على مراحل النمو لتقدم تغيرات لكل اضطراب من

الاضطرابات السيكوسوماتية، و قدم سنة 1950 عدة بحوث في هذا الميدان ويرى بان التوترات و

الشدائد في نظام واحد لها نتائج و عواقب مرضية تعود الى النظم و الاجهزة الاخرى في الجسم، و

حسب الكسندر فان القلق و الخوف اللذين يعثبان نتيجة صراعات حادة في حياة الانسان يمكن ان

يعبر عنها فقط عن طريق مشاعر ذاتية بعد الراحة، بل ايضا عن طريق تغيرات في العمليات

الفيسيولوجية، و عندما تكون استجابات الجسم لمصادر تولد الضغط غير مناسبة او ملائمة، فانه قد

تظهر تلك العمليات الفيسيولوجية الاساسية التي يمكنها ان تشمل في عدد الكريات الحمراء داخل

الجسم و زيادة في افراز الادرينالين و كذلك زيادة في كمية سكر الدم، السيكوسوماتية من جهة نظر

التحليل النفسي تصف اضطرابات فيسيولوجية ناتجة عن حالات انفعالية معينة و منها:

5-8-4-1 زيادة ضغط الدم: يعاني الفرد من الشعور بالتهديد المستمر، كبت الغيظ وعدم الشعور

بالأمن مما يؤدي للقلق و العدوان.

5-8-4-2 الصراع النصفي: يعاني الفرد من الرغبة الجارحة و الملحة فيها للوصول الى حد الكمال و

بذل الجهود، و لا يرضى الا اذا تحققت اهدافه بدرجة عالية.

5-8-4-3 الالتهابات الجلدية: يشعر الفرد بالصداع المتضمن، العدوان على الآخرين، الشعور بتخلي الآخرين عنه و معاملتهم الغير العادلة الشعور الشديد بالذنب و عدم الاهلية مع تقديره المنخفض لذاته.

5-8-4-4 قرحة المعدة: ان اساس هذه القرحة يعود الى الوقت الذي كان يواجه فيه الطفل الاستقلال، في الوقت الذي يرفض فيه عجزه و ضرورة الاعتماد على الام ، و يبدأ يظهر الصداع بين الاعتماد و الاستقلال في مراحل النمو الاولى ويستمر ذلك الى الكبر ومن هنا تظهر القرحة المعدية.

5-8-4-5 قرحة القولون: يعود اساسها الى عملية التدريب على النظافة في الصغر و المواقف الانفعالية التي صاحبت هذه الفترة نتيجة اوامر الوالدين المتشددة لتنظيم عملية التحكم في الاخراج، و التي كانت فوق طاقة الطفل مما ادى الى رغبة الطفل في عقاب الطفل، و خاصة عقاب العضو المذنب في جسمه و هو الامعاء(العبودي، ف.2008:ص25).

5-8-4-6 الربو: يرجع اساس الربو الى حياة الطفل الاول، فالطفل يدرك و يقدر اعتماده على الوالدين و على الاقل على الام كي يعيش، لكن الطفل يلاحظ فتور و عواطف الام احيانا، يقاس من رفضها لبعض مطالبه، مما ينمي لديه اتجاهها عدائيا نحوها لكن خوف الطفل من رد الام على هذا العداء بالهجر النبذ فانه يخاف من التعبير عنه مباشرة و بصوت عال، و يلجأ الى الاسلوب غير المباشر الذي يظهر في صورة انين المصاحبة لصعوبات التنفس في الربو الشعبي.(العبودي، ف.2008:ص25).

5-9- النماذج المفسرة للضغط النفسي:

5-9-1 النموذج الحيواني: يعتبر الضغط مجموعة من الاستجابات السلوكية التي تهدف الى التكيف و مواجهة الفرد لتهديدات الخارجية او الداخلية التي تعترضه لتخفيف من حدة الاضطرابات النفسية الفيزيولوجية، إذتبتين من التجارب المجرأة، ان استمرارية حياة الحيوانات مرتبطة بقدرتها على التنبؤ و السيطرة من اجل تجاوز الاخطار و التحكم في الوضع و تقليص حدة النشاط الفيزيولوجي الناجم عن الموقف الضاغط، و من سلبيات هذا النموذج انه فقط يستند الى السلوك التجنبي او التفادي مهملا بذلك قدرة الفرد على التعامل مع الموقف، من خلال تعديله او التغلب عليه احيانا.(عقون،ا.2012:ص66).

5-9-2 النموذج السيكو دينامي: تتكون الشخصية حسب فرويد من ثلاثة عناصر و هي: الهو، و الانا، و الانا الاعلى اذ يحاول الفرد اشباع الغرائز ما دامت لا تتماشى مع معايير و قيم المجتمع، و يتم هذا عندما تكون الانا ضعيفة و كمية الطاقة المستمرة لديها منخفضة، يقع الفرد فريسة للصراعات و التوترات والتهديدات ومن ثم لا تستطيع الانا بالقيام بوظائفها و تعجز عن تحقيق التوازن بين مطالب الهو و متطلبات الواقع وعلى هذا الاساس يتبع الضغط النفسي.(عقون،ا.2012:ص67).

5-9-3 النموذج السلوكي: يركز انصار المدرسة التقليدية السلوكية على عملية التعلم باعتبارها المحور الرئيسي لتغيير السلوك الانساني، كما يركزون ايضا على دور البيئة في تشكيل شخصية الفرد و من رواد هذا الاتجاه:

5-9-3-1 سكينر: يرى ان الضغط هو احد المكونات الطبيعية لحياة الفرد اليومية، وينتج هذا الضغط من خلال تفاعل الفرد مع البيئة، اذ لا يستطيع تجنبه او الاحجام عنه لان شدة هذه الضغوط البيئية تفوق قدرته على المواجهة.

5-9-3-2 لازاروس: يؤكد على وجود متغيرات وسيطة، تتوسط العلاقة بين الفرد والبيئة مشددا على

دور العمليات المعرفية في ادراك الضغوط.

5-9-4 النموذج الظواهري: يؤكد اصحابه على دراسة الخبرة الذاتية للفرد، اي كيفية ادراك الفرد

للمواقف و ليس كما هي في الواقع و من ابرز رواد هذا النموذج:

5-9-4-1 ماسلو: قام بوضع الدوافع في شكل سلسلة او هرم متدرج يبدأ بالحاجات الفيزيولوجية

مثل: الجوع، العطش..... ثم يأخذ في الارتقاء نحو الحاجات النفسية والانتماء و التقدير وغيرها ولا

يمكن اشباع الحاجات العليا النفسية، دون اشباع تلك الفيزيولوجية الأولية ينتج الضغط عندما يفشل

الفرد في اشباع حاجاته النفسية او الفيزيولوجية الاولى. (عقون، ا. 2012: ص 68).

5-9-5 النموذج المعرفي: يرى اصحابه ان استجابة الفرد للأحداث و المواقف، تتحد بشكل كبير

من خلال تفسيرات الفرد لها و تبرز اهمية الدور المعرفي في نشأة الضغوط، من خلال النموذج التفاعلي

الذي قدمه كلا من (لازاروس وفولكمان) الذي يؤكد على اهمية التقييم الاولي و الثانوي في نشأة

الضغوط و التعامل معها، كما يستند هذا النموذج إلى علماء نفس معرفيين اخرين هما:

5-9-5-1 البرت اليس: يعتبر رائد طريقة الارشاد العقلاني، الانفعالي، السلوكي اذ يرى ان

الظروف الضاغطة ليست كذلك في ذاتها، وانما هي ضاغطة تبعا لنسق الاعتقادات اللاعقلانية التي

يكونها الفرد عن هذه الظروف.

5-9-5-2 ارون ليك: يرى ان الضغط استجابة يقوم بها الكائن الحي، نتيجة لموقف يضعف من

تقديره لذاته، مشكلة يصعب حلها، فتسبب له احباط و تحلل باتزانته او موقف تثير فيه افكارا عن

الشعور بالعجز و الياس،فالمغيرات المعرفية هي التي تحدد مدى تأثير الفرد بالمواقف الضاغطة وقدرته على المواجهة.

5-9-6 النموذج البيئشخصي:يشير كارسون و اخرون **1996** الى ان الضغوط النفسية التي يعانها الفرد تعزى الى انماط التفاعل المختلفة بين الافراد ، فالفرد كائن اجتماعي لا يعيش بمعزل عن الاخرين، وهو في تفاعل مستمر معهم يتأثر بهم و يؤثر فيهم، و الضغوط النفسية كسلوك غير توافقي تنشأ عن الاختلالات الحاصلة في هذه العلاقات البيئشخصية ، كما هو الحال في الصراعات الزوجية وتوتر العلاقات بين افراد الاسرة.(عقون،ا.2012:ص69).

5-9-7 النموذج الايكولوجي الاجتماعي: يرى بان الافراد يتأثرون بجميع مكونات البيئة التي يعيشون فيها ،فهم جزء من النسق الاجتماعي لذا فان الضغوط و اساليب مواجهتها تحدث و تتحدد في اطار السياق الاجتماعي ، فالأحداث و الظروف السيئة ،يمكن ان تكون مصدرا من مصادر الضغوط ،كالجروب، الكوارث الطبيعية ،العنف، و الجريمة.(عقون،ا.2012:ص69).

5-10 قياس الضغوط النفسية: يمثل قياس الضغوط و فحصها و التعرف على مستوياتها لدى الفرد احد الاهتمامات الرئيسية لدى علماء النفس، كما تمثل معرفة قابلية الفرد و استعداداته للتعرض للضغوط ،اضافة الى تعرضه الفعلي لها الخطوة الرئيسية نحو مواجهة هذه الضغوط و ادارتها ، حيث ان القدرة على مواجهة الضغوط و التغلب عليها او التعايش معها ،تعتمد على درجة الاستعداد ونمط الشخصية اضافة الى شدة الضغوط و جوهرية التغيرات الحياتية ،نذكر ان هناك طرق متعددة لقياس و فحص مستوى الضغوط منها:

* المقاييس الفسيولوجية.

* المؤشرات الكيميائية الحيوية.

* المقاييس و الاختبارات النفسية و التي تضم:

* اساليب التقرير الذاتي و منها :

** الاستبيانات او الاستخبارات.

** المقابلات.

** المقاييس السلوكية و تضم:

*** الملاحظة الطبيعية و المصطنعة.

*** الاختبارات الادائية.

- وسوف نعرض فيمايلي نماذج من اساليب فحص و قياس مستوى الضغوط النفسية:

5-10-1 فحص الاستعداد: إن اول خطوة على طريقة ادارة الضغوط ،هي فحص مدى استعداد

الفرد للتعرض للضغوط، و بعد اكمال هذه الخطوة يستطيع الشخص ان يعرف مستوى الضغط

الملائم و مدى تعرضه للأثار السلبية للضغوط ،فالإجراء او التصرف الذي يتخذه الفرد في الموقف

يتأثر بمدى استعداده الذي يعرف بانه المزاج المعتاد او الاطار الذهني للفرد ،ان الضغط المتزايد قد

يحتفظ الفرد بهدوئه او قد يصبح متوترا جدا و من ثم فان الاستعداد يؤثر في مستوى الضغوط لدى

الفرد مرتفع النشاط ، سوف يكسر مستوى مرتفعا من الضغوط والشخص الذي ينزعج بسرعة و

دائماً قد يفضل مستوى منخفضاً جداً من الضغوط، كما ان الاستعداد يمكن ان يؤثر في قابلية التعرض او احتمال المعاناة من الآثار السلبية لضغوط المتزايدة. (جمعة سيد، ي. 2007:ص16).

5-10-2 فحص التغييرات الحياتية: قدم هولمز و راهي مقياسهما لقياس احداث الحياة الضاغطة الذي اطلق عليه مقياس تقدير التوافق الاجتماعي، و هو يتكون من 42 حدثاً حياتياً تتباين في مدى ما ينشره من مشقة، بعضها ايجابي و الاخر سلبي، و تستخدم اما لقياس التغييرات الحياتية الفعلية التي حدثت للفرد خلال السنة الماضية، كما يمكن ان يستخدم المقياس لقياس ادراك الفرد او تقدير شدة الاحداث و ما ينشره من ضغوط، حتى لو لم يكن قد تعرض لها من قبل، و قد اجريت دراسات كثيرة باستخدام هذا المقياس .

5-10-3 مقياس تقدير اعادة التوافق الاجتماعي:

فيمايلي الجدول رقم (02) يبين مجموعة من الاحداث، رجاء وضع علامة صح في الفراغ الموجود امام كل حث، اذا كان قد حدث ذلك خلال 12 شهراً الماضي:

100	() وفاة الزوجة او الزوج
73	() الطلاق
65	() الانفصال
63	() السجن او الاعتقال
53	() الاصابة الخطيرة او المرض
53	() الزواج
50	() الفصل من العمل
50	() تسوية الخلافات الزوجية

الدرجة	احداث الحياة	
45	التقاعد عن العمل	()
45	تغيير في صفة او سلوك احد افراد الاسرة	()
44	توقع طفل جديد	()
40	صعوبات حنيني	()
39	وصول فرد جديد للأسرة(ميلاد طفل جديد او تبني احد من المستشفى للعيش في الاسرة)	()
39	تعديلات جوهرية في العمل	()
39	تغيرات جوهرية في الحالة المادية(تدهور او تحسن عن المعتاد)	()
38	وفاة صديق حميم	()
37	الانتقال الى مجال عمل -----	()
36	تغير جوهرى في نقاط الخلاف مع الزوج-----	()
35	حول تربية الاولاد والعادات الشخصية	()
31	اخذ قرض لشراء احتياجات اساسية (منزل او مشروع)	()
30	رهن ممتلكات مقابل ارض	()
69	تغييرات جوهرية في مسؤوليات العمل (ترقية تخفيض النقل..)	()

100-200 هذا يعني ان قابلية تعرضك لضغوط النفسية منخفضة.

201-240 هذا يعني ان قابلية تعرضك لضغوط النفسية مرتفعة.

250 فاكثر هذا يعني ان قابلية تعرضك لضغوط مرتفعة جدا.

و يلاحظ ان هناك عددا من الاحداث حوالي تسعة احداث تتصل بالعمل و هو يعني اهمية ضغوط العمل و امكانية تأثيرها على حياة الفرد و صحته الجسمية و النفسية و تبين من دراسات هولمز و راهي ان الافراد الذين تحصلوا على 200 درجة على المقياس السابق خلال السنة السابقة كانوا يعقون الاخرين الذين حصلوا على درجات اقل من حيث الاصابة بالأمراض و المشكلات المرتبطة بالضغوط بضعفين او ثلاثة اضعاف. (جمعة سيد، ي. 2007: ص28).

5-10-4 فحص مستوى الضغوط: يستطيع الفرد ان يتعرف على مستوى الضغوط لديه بين الحين و الاخر ، ويفضل القيام بذلك بشكل دوري ، وذلك من خلال الاجابة عن العبارات التالية في الجدول رقم (03) و ذلك بوضع علامة صحيح تحت البديل الموجود امام كل بند من البنود التالية :

م	العبارات	ابدا	احيانا	غالبا	دائما
1	الوم نفسي عند انجاز الاشياء في العمل بشكل خاطئ				
2	احاو التركيز في عملي من اجل نسيان مشكلاتي الشخصية				
3	عندما اكون تحت تأثير الضغوط الاحظ تغييرات سلبية في انماط سلوكي				
4	احتفظ بمشكلاتي لدرجة التي اشعر بها بالرغبة في الانتحار				
5	انفث في غضبي و احباطي على المقربين مني				
6	اركز على الجوانب السلبية في حياتي بدلا من التركيز على الجوانب الايجابية				
7	اشعر بعدم الراحة عندما اتعامل مع مواقف جديدة				

-تفسير الدرجات:

من 32-64 تعني انك فعال و ناجح في ادارة مستوى الضغوط و لكنك مطالب بإشارة عدد محدود من الضغوط من اجل تحقيق التوازن الامثل بين الضغوط السلبية و الايجابية.

من 65-90 انت تواجه مستوى امنا من الضغوط و لكن لديك بعض الجوانب في حاجة الى تحسين.

من 96-128 مستوى ضغوطك مرتفع للغاية، و انت في حاجة الى وضع استراتيجيات جديدة من اجل المساعدة في خفض الضغوط، و حتى البيان ان ما قدمناه مجرد امثلة لكيفية قياس الضغوط النفسية و خاصة من منظور احداث الحياة و هناك مقاييس و طرق اخرى لقياس ضغوط الحياة يعتمد بعضها على قياس الضغوط في كل مجال من المجالات الرئيسية، كالتعليم و الصحة، و العمل والمنزل و غيرها و المهم في الامر هو انه من المستحب ان يتعرف الفرد بين الحين و الاخر على مستوى الضغوط لديه حتى يتدارك الامر و يصحح الاوضاع و يعيد النظر في اسلوب حياته، و يراجع اساليب في التكيف و التوافق كي ينجو من المتربات السلبية لتراكم الضغوط و استمرارها. (جمعة سيد، ي. 2007: ص30).

5-11 اثار الضغط النفسي:

يشعر الافراد الذين يعيشون تحت ظروف ضاغطة باختلالات عديدة سواء على المستوى النفسي و العقلي و الاجتماعي او المهني، فالضغط النفسي تأثيرات عديدة اهمها:

5-11-11 الاثار النفسية: تتمثل في اختلالات الاليات الدفاعية النفسية، و انهيارها اذ يتميز الفرد تحت الضغط بسرعة الانفعال، الشعور بالقلق الدائم، عدم الراحة المصحوب بالخوف الشديد،

الاحساس بعدم الثقة في النفس،الاكتئاب،نقص التحكم في الوضعيات الشخصية،و صراعات متعددة و متصلة بعدة ادوار.

5-11-2 الاثار العقلية: تتمثل في انخفاض الفعالية و قدرات الفرد العقلية من انتباه،تفكير،ابداع.... الخ كما يصعب على الفرد تنسيق و اداء نشاطاته العقلية و نقل تبعاً لذلك عناصر النقد و الموضوعية و تصبح انماط التفكير مضطربة و غير عقلانية.

5-11-3 الاثار الاجتماعية: تتمثل مخلفات الضغط النفسي على الحياة اليومية للفرد في الشعور بانعدام الامن في علاقته بأفراد عائلته ، و تفاهة الحياة الاسرية مما يجعله يرفض مشاركة الغير بأفكاره و نشاطاته، بالإضافة الى عززه عن التكيف مع التغييرات الاجتماعية.

5-11-4 الاثار المهنية: تتلخص فيما يعرف بالاحتراق النفسي الذي يتولد نتيجة التعرض المستمر لضغوط،الذي يعبر عن الاستنزاف البدني الانفعالي للعمال ويتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية مثل : التعب،الارهاق،الشعور بالعجز،السلبية في مفهوم الذات.

5-11-5 الاثار السيكوسوماتية: يقصد بها الامراض الجسمية الاضطرابات العضلية و العظمية الشديدة، و هي حسب نيتان و اريس تشمل سبعة انواع: الامراض الجلدية(الحساسية)،الاضطرابات العضلية و العظمية(الام الظهر،تشنج العضلات)،الاضطرابات التنفسية(الربو، السل الرئوي) امراض الجهاز الهضمي(القرحة المعدية،التهاب القولون) امراض القلب(النوبات القلبية) الاضطرابات الجنسية(البرود الجنسي،العجز الجنسي)و الامراض الدوري(كالصداع و ارتفاع ضغط الدم).(مهدي بلعسلة، ف. ب. س :ص 327).

6-1 مفهوم الاداء: ظهر مصطلح الاداء في القرن التاسع عشر اذ تعود جذوره الى اللغة الفرنسية و كان يعرف آنذاك على انه: النتيجة المحصلة من قبل حصان السباقات و النجاح الذي يحصده في ذلك السباق. (محمود، ب. 2014: ص56).

- ثم اصبح يستعمل مصطلح الاداء لدلالة على نتائج سباق عدو الرجال ليتطور بعدها على مدى القرن العشرين ليكون مؤشرا رقميا لاستطاعة الالة القصوى للإنتاج. (محمود، ب. 2014: ص57).

6-1-1 كما يعرف الاداء على انه: العملية التي يتعرف من خلالها على اداء الفرد لمهامه و قدراته على الاداء و الخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح. (الكردي، ا. ب س : ص8).

6-1-2 وعرف الاداء: بانه المسؤوليات و الواجبات ، و الانشطة و المهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب في ضوء معدلات في استطاعة العامل الكفاء المدرب القيام بها.

6-1-3 عرف اندرود: الاداء بانه تفاعل لسلوك الموظف و ان ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد و قدرات الموظف في المنظمة.

6-1-4 كما عرفت (Haynes): الاداء بانه النتائج التي يحققها الموظف بالتنظيم الى عدد من المنتجات بمواصفات محددة و باقل تكلفة ممكنة.

6-1-5 عرف نيكولاس الاداء على انه: هو نتاج السلوك ، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الافراد ، اما نتاجات السلوك فهي التي تمخضت عن ذلك السلوك مما جعل المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه قبل ذلك السلوك (محجر لوكيا، ه. 2001: ص6).

6-1-6 كما عرف بدوي و مصطفى 1984 الاداء على انه: نتاج جهد معين قام به للفرد او مجموعة لإنجاز عمل معين.

6-1-7 و ربط كل من سيزالاقى ووالاس 1992: بين الاداء و تقويم الافراد فعرفنا الاداء بانه المقياس الرئيسي، او الذي يتم التنبؤ به في اطار استخدامه و يستخدم كوسيلة للحكم على فعالية الافراد.

6-1-8 كما عرف ال نمشة الاداء على انه: قدرة الفرد على تحقيق اهدافه الوظيفية التي يشغلها.

6-1-9 و يعرف العبدالة 2003 الاداء: النشاط الذي يملكه الفرد لإنجاز مهامه، او الاهداف المحددة له بنجاح.

6-1-10 كما يعرف الاداء: هو درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة لوظيفة و غالبا ما يحدث تداخل بين الاداء و الجهد، يشير الى الطاقة المبذولة اما الاداء فيقاس على اساس النتائج التي يحققها الفرد. (خويلدات، أ. 2014: ص 05).

- و يتضح مما سبق تعدد تعريف الاداء وذلك ناتج عن تعدد الدراسات و الابحاث في هذا المجال سواء كانت دراسات نظرية، ام ميدانية و باختلاف مدارس و خلفيات الباحثين و توجههم، و على الرغم من اختلاف الباحثين في تعريفهم لاداء الا ان هناك عوامل مشتركة تجمعهم، و يعتبر اختلافهم جزئي و ليس جوهري فهم يشتركون بعدة عناصر تجمعهم في تعريف الاداء.

تنوع العناصر المرتبطة بالأداء و التي يفترض بالعاملين معرفتها و التمكن منها بشكل جيد و يشير

كثير من الباحثين الى ان اهمها ما يلي:

6-2-1 المعرفة بمتطلبات الوظيفة: تشمل المعارف و المهارات الفنية ، و الخلفية العامة عن الوظيفة و

المجالات المرتبطة بها.

6-2-2 كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية و

مقدار سرعة هذا الانجاز.

6-2-3 المثابرة والثوق: تشمل الجدية و التفاني في العمل و القدرة على تحمل المسؤولية للعمل

المشرفين و تقييم نتائج عمله. (الكردي، أ. ب س :ص 12).

6-3 محددات الاداء الوظيفي: يتطلب تحديد مستوى الاداء الفردي ، معرفة العوامل التي تحدد هذا

المستوى و التفاعل بينهما ، يميز بعض الباحثين بين ثلاثة محددات للأداء و هي:

6-3-1 الجهد: حيث يشير الجهد المبذول الى الطاقة الجسمية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

6-3-2 القدرات: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء وظيفة و التي لا تتغير او تنقلب

خلال فترة زمنية قصيرة.

6-3-3 ادراك الدور او المهمة: يشير الى الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيهه في اداء

مهامه بتعريف ادراك الدور ولتحقيق مستوى مرضي من الاداء لأنه من وجود حد ادنى من الاتقان في

كل مكون من مكونات الاداء ويمكن صياغة محددات الاداء في المعادلة التالية.

-محددات الاداء الوظيفي=الجهد في القدرات في ادراك الدور، فالأداء هو محصلة تفاعل بين كل من الجهد ، القدرات، و ادراك الدور او المهمة فكل عامل لا يؤثر على الاداء بصفة مستقلة بل يتفاعل مع العاملين الاخرين(شامي،ص.2010:ص62).

4-6العوامل المؤثرة على الاداء:

1-4-6 غياب الاهداف المحددة: فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها و اهدافها و معدلات الانتاج المطلوب ادائها لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز او محاسبة موظفيها على مستوى ادائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا ، فلا تملك المنظمة معايير او مؤشرات للإنتاج، او الاداء الجيد فعندما يتساوى الموظفون الاداء الجيد مع الموظف ذوا الاداء الضعيف.

2-4-6 عدم المشاركة في الادارة: ان عدم مشاركة العاملين في المستويات الادارية المختلفة في التخطيط ، و صنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الادارية ، و العمل الجماعي لتحقيق اهداف المنظمة ، و هذا ما يؤدي الى تدني مستوى الاداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بانهم لم يشاركوا في وضع الاهداف المطلوب انجازها ، او في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الاداء و قد يعتبرون انفسهم مهمشين في المنظمة.(الكردي، ا.ب س :ص12).

3-4-6 اختلاف مستويات الاداء: من العوامل المؤثرة على اداء الموظفين عدم نجاح الاساليب الادارية التي تربط معدلات الاداء و المردود المادي و المعنوي الذين يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى اداء الموظف بالترقيات و العلاوات والحوافز التي يحصل عليها فكلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين ، وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم اداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد و الموظف الغير المنتج.(الكردي، ا.ب س:ص12).

4-4-6 مشكلات الرضا الوظيفي: فافرضا الوظيفي من العوامل الاساسية المؤثر على مستوى الاداء

للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي او انخفاضه يؤدي الى اداء ضعيف و انتاجية اقل ، و الرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن و المؤهل التعليمي و الجنس والعادات و التقاليد ، و العوامل التنظيمية كالمسؤوليات و الواجبات و نظام الترقيات و الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

5-4-6 التثبيت الاداري: فالتثبيت الاداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في امور غير

منتجة ، بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على اداء الموظفين الاخرين ، و قد ينشا التثبيت الاداري نتيجة لأسلوب الادارة و القيادة او الاشراف او لثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة. (الكردي، ا.ب. س:ص13).

5-6 عوامل تقييم الاداء: هي العوامل التي تؤثر على اداء العاملين مباشرة و يقيم على اساسها الفرد

مثل كمية الانتاج، و نوعية الخدمة المقدمة للعملاء ، المعرفة الجيدة للعمليات و الاستعداد للتطور للكفاءة، يركز تقييم الاداء الفعال على العوامل التي يمكن ملاحظتها، مثل سلوك العاملين اثناء العمل و النتائج التي يحققونها وقد تكون عوامل الشخصية عناصر مهمة و اساسية في مدى فعالية اداء العامل خاصة فيما يتعلق بالتفاعل و التعامل مع الاخرين ، و لكن يجب تقييم هذه العوامل بحذر و تحفظ و ذلك بسبب صعوبة تقييمها موضوعيا. (بن عيشي، ع. 2006:ص13).

1-5-6 عوامل الشخصية: على الرغم من ان الشخصية تعتبر عنصرا اساسيا للنجاح في اداء العمل

الا انه من الصعوبة بإمكان تقييم عوامل الشخصية للأسباب التالية:

أ-غموض العبارات التي تصف الشخصية التي تؤثر في اداء الفرد مما يؤدي الى التقييم الغير الموضوعي و الغير الصادق حسب الفهم القائم بعملية التقييم.

ب- ليس هناك اتفاق عام على عوامل الشخصية التي تؤثر في اداء الفرد.

ج- تفقد معظم تقييمات الشخصية المحددات السلوكية التي تساعد الفرد على تغيير و تحسين ادائه بنجاح، كذلك يؤدي نظام الاداء القائم على عوامل الشخصية الى العداء و الحساسية و السلوك.

6-5-2 عوامل النتائج: النتائج في العادة هي المحصلة النهائية للأداء كما انها في الغالب الهدف الاول لتقييم، من السهل في معظم الاحيان قياس النتائج و تكون النتائج في معظم الوظائف ارقاماً مختصرة، مثل وحدات الانتاج او المبيعات الاجمالية او الدخل الاجمالي، قد يتطلب في بعض الوظائف خاصة تلك التي تقدم خدمات و ليس انتاجاً سلعياً استخدام الحكم الشخصي لتقييم نتائج الاداء من خلال العوامل الاربعة:

6-5-2-1 الكمية: ما هو حجم ما تم انجازه بالمقارنة مع ما كان متوقعا، و هل اثرت اية ظروف خارج ارادة العامل على الكمية المنجزة سواء كان ايجابياً ام سلبياً.

6-5-2-2 الجودة: ماهي جودة النتائج؟، و ما هي نوعية العمل الذي انجز بالمقارنة مع النوعية المتوقعة؟، ما هي العلاقة الموجودة بين النوعية و الكمية؟.

6-5-2-3 التكلفة: ماهي تكلفة تحقيق النتائج؟ مع الاهتمام ببعض العناصر مثل المواد الخام و الآلات و المعدات و الخدمات ، ماهي التكلفة بالمقارنة مع الميزانية؟.

6-5-2-4 الوقت المحدد لانجازه: هل انجز العامل العمل المطلوب منه في الوقت المحدد؟ هل يعود التأخير الى ظروف خارج ارادة العاملين؟ ام يعود الى سوء التخطيط و الادارة؟.(عيسى، ع.2006:ص14).

6-5-3 عوامل السلوك: برغم انه لا يمكن قياس عوامل السلوك بموضوعية مثل النتائج الا انها سهلة و يمكن تقييمها، و بالإضافة الى وضع النتائج في الاطار الملائم لها و يساعد تقييم عوامل السلوك في تخطيط التطوير المهني للعامل، و يشمل ذلك كلا من التخطيط لتحسين الاداء في عمل الفرد الحالي و التخطيط لتقدم المستقبلي في العمل. (بن عيسى، ع. 2006:ص15).

- و فمايلي نعرض امثلة لعدد من عوامل السلوك التي يتم تقييمها:

أ- التخطيط: القدرة على النظر الى الامام و وضع برنامج عمل ناجح.

ب- تحديد الاولويات: مهارات العامل في التعامل مع الامور حسب اولويتها ، هل يقوم بمعالجة الامور المهمة قبل الامور الاقل اهمية.

ج- التنظيم: الاهتمام بمدى فعالية انجاز العمل اليومي، وهل يوقف العامل بين العمل المطلوب و الموارد المتاحة بأسلوب فعال.

د- التفويض: الاهتمام برغبة الموظف و قدرته على تحديد، و توزيع العمل على الافراد المؤهلين و تفويضهم الصلاحية المطلوبة لإنجاز العمل بنجاح.

هـ- اتخاذ القرارات: الاهتمام بنوعية العامل في الحكم على الامور باتخاذ اجراءات ازاءها و تحمل مسؤولية هذه الاحكام و الاجراءات.

و-الاتصالات الشفوية: الاهتمام بمهارة العامل في التعبير الشفوي عن افكاره بوضوح و فعالية مع الاخرين، هل يحرص العامل على وضوح و صدق المعلومات التي ينقلها عند محادثاته.

ز-الاتصالات الكتابية: هي الرغبة و القدرة على التعبير، كتابة الافكار بوضوح وفعالية، و الاهتمام ببعض الامور مثل الخط و تنسيقه، استخدام القواعد اللغوية والإملاء و تركيب الجمل و الدقة. (بن حسني، ح. 2006:ص15).

6-6 نماذج تقييم الاداء: ان معظم مؤسسات العمل خاصة ما كان منها ذات هيكل تنظيمي مكتمل تقوم بشكل منتظم او دوري بعمل على تقييم اداء كل فرد من العاملين بها، لتحقيق اهداف التقييم المختلفة و لتي سبق ان اشرنا اليها و غالبا ما يوضع هذا التقييم بناء على نموذج معد لذلك يأخذ في حسابه معدلات الاداء المثالية، و ظروف عمل الافراد و العناصر المفروضة في التقييم و تحقيق اكبر قدر من الموضوعية مع البعد عن الذاتية في هذا التقييم ، و يعرض هنا نموذجين لذلك:

6-6-1 تقرير نشاط نموذج محلي: هو تقرير سنوي صنعتة الشركة الشرقية للدخان و السجائر بالجيزة، و كانت تستخدمه في الستينيات لتقييم فيه كل عامل بما على نموذج خاص اعدته الشركة لهذا الغرض لكي يملأه رؤساء العمال عنهم، و يغطي التقرير اربعة عناصر اساسية تستوفي بالنسبة للعاملين في جميع الفئات وهي:

* جودة العملو يندرج تحتها مدى الدقة في اداء العمل و قلة العوادم للعاملين في الانتاج.

* السلوك و يندرج تحته الصفات الخلقية و مدى التعاون و المواظبة و يؤخذ في الاعتبار جزات العامل.

* كمية العمل.

* السلوك و يندرج تحتها درجة المعرفة و الثقافة و الكفاية و القدرة على التفكير و الابتكار و الثقة بالنفس ، و مدى الاعتماد على العامل و الحد الأقصى لدرجة العناصر الاربعة حسب ترتيبها

هو 20،20،25،25 و المجموع هو 100 و كل عنصر من تلك العناصر الاربعة مقسم الى اربعة مستويات: ضعيف -مقبول- وجيد- و ممتاز، و يشمل كل مستوى في كل عنصر قدرا محددًا من الدرجات، فمثلا بالنسبة لعنصر جودة العمل فان المستوى ضعيف يشمل كل العمال الذين تقل درجاتهم في هذا العنصر عن 10 بينما يشمل مستوى مقبول كل العمال الذين تتراوح درجاتهم فيه بين 10-12 و هكذا بالنسبة لكل عنصر، و حسب مدى وزنه السابق ذكره كما ان لكل مستوى من هذه المستويات تعريف للعامل الذي ينبغي وضعه في هذا المستوى، فمثلا بالنسبة لمستوى ضعيف في عنصر جودة الانتاج نجد التعريف التالي لمن ينبغي وضعه في هذا المستوى لا يعني بعمله و يؤديه على نحو رديء، كثير الخطأ و الإهمال، اما بالنسبة لمقبول يقوم بعمله بدرجة عادية و اخطائه ليست كثيرة بالنسبة لمستوى جيد يقبل على عمله بجد و اخطاؤه نادرة، و بالنسبة لمستوى ممتاز التنفيذ دائما على احسن وجه و درجة هذا المستوى يبين و يعطي العامل تقديرا عاما بناء على مجموع درجاته على العناصر الاربعة: ضعيفا (لن يحصل في هذا المجموع على ما بين 10 و 19) اما ممتازا لمن يحصل في هذا المجموع على ما بين (90 و 100).

6-6-2 نموذج من ثماني خصائص اساسية: نقدم فيما يلي نموذجا اخر من ثماني خصائص اساسية تصلح تقديراتها لتقييم اداء الفرد في اعمال كثيرة و قد استخدمه باركر و زملاؤه عام 1909 في بحثهم عن مدى الارتباط بين تقييم الموظف لأدائه و تقييم رئيسه له:

**قدرته على العمل مع الاخرين.

**امكانياته القيادية.

**امكانية قيامه بأعمال معقدة.

**امكانياته العمل مع اقل قدر من الاشراف.

**ادائه عموما.

**مستوى جودة ما يقوم به.

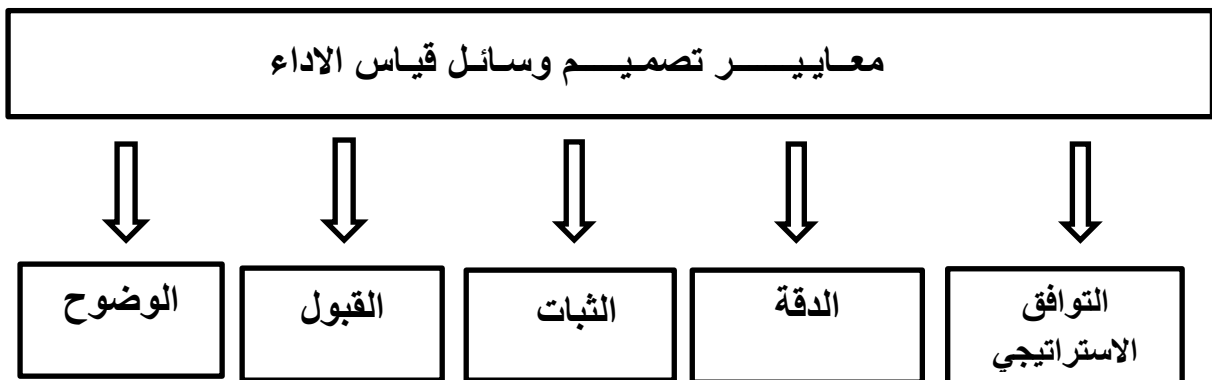
**اخلاصه في العمل.

**كمية العمل الذي ينجزه.

مع ملاحظة ان ترتيب هذه الخصائص ورد حسب ترتيب ارتباط تقديرها بين ما قام به الفرد لنفسه ما قام به رئيسه في بحث باركر و زملائه ، حيث تراوح معامل الارتباط ما بين 13 و 53 لقدرة العمل مع الاخرين بكمية العمل الذي ينجزه. (بن حسني، ح. 2006:ص152).

و واضح ان هذا النموذج يمتاز بالبساطة، كما انه يصلح كأساس يضاف اليه ، او يحذف منه ، أو يعدل فيه ليستخدم في تقييم الاداء في اعمال كثيرة متنوعة و في بيئات متباينة مثل البيئة العربية.

6-7 معايير قياس الاداء:



الشكل رقم (01) يمثل معايير تصميم وسائل قياس الاداء.

يوضح الشكل رقم (01) تحليل الوظائف ، كما ذكرنا من قبل هو تحديد العناصر الوظيفية المؤثرة على اداء العاملين ، و عندما تحدد المنظمة السلوك الوظيفي المطلوب من العاملين فإنها يجب ان تبدأ في

تصميم وسائل قياس هذا الاداء و بصفة عامة يمكن تحديد خمسة معايير اساسية يجب ان تتوفر في مقياس الاداء الجيد هي التوافق الاستراتيجي, الدقة, الثبات, القبول الواضح.

6-7-1 التوافق الاستراتيجي: يعكس هذا المعيار مدى قدرة نظام تقييم الاداء على المساهمة في

تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة فعلى سبيل المثال اذا كانت الاهداف الاستراتيجية بداية لتخطيط

نشاط المنظمة من قياس مدى مساهمة سلوك الفرد الوظيفي في اشباع رغبات المستهلك و من ثم فان

الدور الاساسي لنظام ادارة الاداء هو تحديد الادوار التي يجب ان يقوم بها العاملون لتحقيق تلك

الاهداف الاستراتيجية. (زايد، م. 2003: ص 342).

6-7-2 الدقة: يعكس معيار الدقة مدى قدرة نظام ادارة الاداء على قياس كل الجوانب الوظيفية

الاساسية للأداء، و غالبا ما يشار الى ذلك بلفظ دقة المحتوى ولكي يصبح مقياس الاداء دقيقا فانه

يجب الا يكون معييا او غيرنقي، و كما يبدو في الشكل فان احد الدوائر تقيس الاداء الفعلي، اي انها

تحدد كل ابعاد الاداء المطلوبة حتى يمكن تحقيق اداء وظيفي متميز، أما الدائرة الاخرى فتحدد الوسيلة

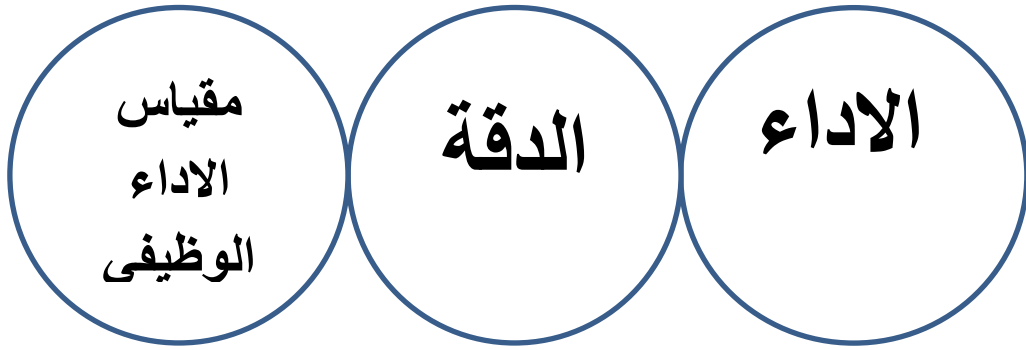
التي تعتمد عليها المنظمة لقياس الاداء و الغرض الاساسي من معيار الدقة هنا هو تعظيم درجة التقابل

بين الاداء الفعلي و بين وسيلة قياس هذا الاداء، و من هذا المنطلق فان المقياس يصبح معييا اذ لم

يقس كل جوانب السلوك الوظيفي المطلوب و مثال ذلك ان يتم تقييم اعضاء هيئة التدريس في

الجامعة فقط على اساس التدريس، و ليس على اساس التدريس و البحوث مثلا و بمعنى اخر يتم

قياس احد جوانب الاداء دون قياس بقية الجوانب. (زايد، م. 2003: ص 343).



الشكل (02) دقة مقياس الاداء

يبين الشكل رقم (02) معيار الدقة ومدى قدرة نظام ادارة الاداء على قياس كل الجوانب الوظيفية الاساسية للأداء.

و بنفس المنطق قد يصبح المقياس ملوثا اذ استخدم لقياس جوانب غير مرتبطة بالأداء، و مثال ذلك يتم تقييم اداء رجال البيع على اساس رقم المبيعات، برغم اختلاف المناطق الجغرافية التي يعمل بها رجال البيع و من الطبيعي ان يختلف رقم مبيعات المستخدم في التقييم باختلاف مناطق البيع ان الهدف الاساسي في هذه الحالة هو تقليل درجة التلوث الى ادنى درجة ممكنة، حيث ان استبعاد التلوث بدرجة كاملة امر يصعب تحقيقه في الحياة العملية. (زايد، م. 2003: ص345).

6-7-3 الثبات: يعكس معيار الثبات مدى استقرار اداة القياس، و قد يشير هذا المفهوم الى سهولة استخدام نفس المقياس عن طريق اكثر من مدير دون ان يؤثر ذلك على فهم عناصر القياس، بمعنى اخر اذ قام اثنين من المديرين بتقييم موظف معين فان المقياس يتصف بالثبات اذ حصلنا على نفس نتائج التقييم تقريبا، و بصفة عامة يمكن القول ان نظم تقييم الاداء التي تتصف بدرجة عالية من التحكم الشخصي تتصف بدرجة منخفضة من الاداء. (زايد، م. 2003: ص345).

و من ناحية اخرى فان المقياس الذي يتصف بالثبات يجب ان يعطي نفس النتائج خلال فترات زمنية طويلة نسبيا، أما المقياس الذي تختلف نتائجه لقياسه لنفس الشيء خلال فترات زمنية وجيزة فان ذلك يفقد صفة الثبات و الاستقرار.

6-7-4 القبول: يعكس معيار القبول مدى قبول المديرين و العاملين للمقياس ذاته، فبرغم ان العديد من مقاييس الاداء تعتبر دقيقة و ثابتة الا ان المديرين قد لا يرغبون في استخدامها، لأنها تستغرق زمن طويلا، كذلك لا يعتمد العاملون في جدول استخدام مقياس اداء معين و بصفة عامة فان عدم قبول المقياس يعتبر اسوء من عدم وجود مقياس على الاطلاق، و يتطلب تصميم مقياس اداء مقبول اشتراك كل مدير و الموظف في تصميم المقياس.

الوضوح: يعكس معيار الوضوح مدى وضوح المعايير المستخدمة في تقييم اداء العاملين و توضيح الكيفية التي يستطيع بها العاملون الوفاء بتلك المعايير، و يمثل هذا المعيار ضرورة هامة لتحقيق اهداف ادارة الاداء التي سبق تحديدها (زايد، م. 2003: ص 346).

6-7-5 فوائده تقييم الاداء: يفيد تقييم اداء العاملين كلا من المنظمة و العاملين فيها من نواح عديدة اهمها ما يلي:

6-7-5-1 تطوير الاداء: تفيد عملية تقييم الاداء في المساهمة في تطوير اداء العاملين، و ذلك عن طريق توفير بيانات و معلومات تتعلق بمستويات الاداء لكافة العاملين في المنظمة، حيث تقوم الادارة باستخدام هذه البيانات و المعلومات في تحديد الفجوة بين مستويات الاداء المعيارية، و مستويات الاداء الفعلية، و بالتالي تحديد سبل ملء هذه الفجوة اي تطوير الاداء الحالي للعاملين. (نوار هاني، ا. 2005: ص 88).

6-7-5-2 الترقية و النقل: يفيد تقييم اداء العاملين عند اتخاذ المنظمة قرارات الترقية و نقل العاملين، ذلك ان المنظمة تقوم بمراجعة سجلات تقييم اداء العاملين لمعرفة درجات التقييم في الاعوام

السابقة قبل اتخاذ قرارات الترقية و النقل، فترقية العامل الى مستوى اداري اعلى يتطلب ان تكون درجات تقييم ادائه في الاعوام السابقة درجات مرتفعة، كما انه قد يتم نقل العامل نقلا تأديبيا او عقابيا بسبب تدني درجات تقييم ادائه لعدة مرات متتالية (زايد، م. 2003: ص 89).

6-7-5-3 التحفيز: يفيد تقييم اداء العاملين في توفير الاساس السليم و الموضوعي لتحفيز العاملين في المنظمة، حيث يفيد تقييم اداء العاملين في تحديد قيمة العلاوات السنوية التي يحصل عليها العامل 5% من الراتب عندما يكون التقدير جيد جدا، اذا تحصل على تقدير امتياز (90%، 100%) و تكون قيمة العلاوة السنوية 2% من الراتب عندما يكون التقدير جيد جدا (80-89%)، اما اذا كان التقدير جيدا و مقبولا او ضعيفا فرمما لا يحصل العامل على اي علاوة.

6-7-5-4 تقييم الاحتياجات التدريبية: يفيد تقييم اداء العاملين في تحديد الاحتياجات التدريبية في المنظمة، فكما سبق ان ذكرنا فان تقييم الاداء يساعد في تحديد الاحتياجات التدريبية في المنظمة اللازمة لملاء هذه الفجوة، بمعنى انه يساعد ذلك في تحديد البرامج التدريبية اللازمة لتحسين اداء العاملين و الوصول بها الى المستويات المعيارية، و مثال ذلك حاجة العاملين الى البرامج التدريبية بتقوية جوانب الضعف في التعامل مع عملاء في مجالات معينة، مثل رجل البيع في معاملته مع الزبائن، او الموظف العام في معاملته مع المراجعين و هكذا.

6-7-5-5 اختيارات التوظيف: يفيد تقييم اداء العاملين في تقدير مدى صلاحية اختيارات التوظيف و الوسائل و الطرق التي اتبعت في اتمام في هذه الاختيارات فقد يكشف نظام تقييم الاداء عن وجود ضعف في نظام اختيارات التوظيف التي تتبعها الشركة في اختيار و تعيين العاملين و ذلك اذ ما كشف تقييم الاداء عن وجود ضعف عام في العاملين الذين تم اختيارهم و تعيينهم في ظل نظام الاختيار و التعيين الحالي. (زايد، م. 2003: ص 89).

نستخلص مما سبق ان الضغط النفسي حالة ديناميكية تقوم على ادراك الفرد للفرص و المحددات و المتطلبات التي تقوم لأهداف هامة، لكنها غير مؤكدة. اي ان هذه الاهداف ذات قيمة مادية او معنوية هامة بالنسبة للفرد والذي يشعر بالمخاطر او عدم التأكد من تحقيقها،بالإضافة هي استجابة للفرد لمثيرات خارجية وداخلية تنعكس سلبا على اداء الافراد،حيث يعتبر هذا الاخير مرهون باعتماد المؤسسة على الادارة الاستراتيجية لكل وظائفها خاصة وظيفة ادارة الموارد البشرية،من خلال التحديد الواضح لمهامها ومسؤولياتها والسعي إلى تحسين اداء القوى البشرية فيها،ومن ثم الاداء العام بالمؤسسة.

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية

1-الدراسة الاستطلاعية

1-1 منهج الدراسة

2-1 هدف الدراسة الاستطلاعية

3-1 مجالات الدراسة الاستطلاعية

4-1 عينة الدراسة و مواصفاتها

5-1 الاساليب الإحصائية

2-الدراسة الاساسية

1-2 عينة الدراسة الاساسية

2-2 مجالات الدراسة الأساسية

3-2 الأساليب الإحصائية المستخدمة

نتطرق في هذا الفصل الى المنهج المستخدم، هدف الدراسة الاستطلاعية، حدودها المكانية والزمانية المنهج المستخدم، أدوات الدراسة، عينة الدراسة ومواصفاتها، كما سنتطرق الى عينة الدراسة الأساسية، مجالاتها الزمانية والمكانية، والأساليب الاحصائية المستخدمة.

I. الدراسة الاستطلاعية:

1-1 المنهج المستخدم للدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي و ذلك لان الدراسات الوصفية تشمل جميع الدراسات التي تهتم بجمع الحقائق الحاضرة المرتبطة بطبيعة وضوح جماعة من الناس او عدد من الاشياء او مجموعة من الظروف او فصيلة من الاحداث او نظام فكري، او أي نوع من الظواهر التي يمكن ان يرغب الشخص في دراستها.

1-2 الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

الهدف من الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها هو بغرض توفير المعلومات الكافية على عينة الدراسة ، كما انها تساعدنا في بناء ابعاد استبيان الضغط النفسي كما ،ساعدتنا في بناء فقرات الاداتين.

1-3 الحدود المكانية:

تمثلت المرحلة الأولى في زيارتنا لبعض من ثانويات ولاية تيسمسيلت، حيث قمنا باختيار المؤسسات التي تجرى فيها الدراسة وهي 3 مؤسسات تربوية في حين تم التعرف على مجتمع البحث من اجل اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية، وبهذا قمنا بمقابلات مع مستشاري التوجيه المدرسي وبعض أساتذة التعليم الثانوي، والتي كانت بغرض بناء اداة البحث و الوصول إلى الصورة النهائية للاستبيان.

1-4 الحدود الزمانية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية خلال السنة الدراسية 2016/2017 , حيث امتدت فترة إجراء الدراسة من: 01 مارس إلى 30 مارس 2017.

1-5 عينة الدراسة الاستطلاعية: مجموعة من مجتمع البحث ، و ممثلة لعناصر المجتمع الاصلي حيث يمكننا تعميم نتائج هذه العينة على المجتمع بأكمله ، اشتملت عينة البحث في الدراسة الاستطلاعية على 50 استاذ و استاذة في المجتمع الاصلي حيث تم تقسيم الاستبيان الى العينة العشوائية، اساتذة التعليم الثانوي في ثلاثة مؤسسات تربوية بولاية تيسمسيلت, وذلك من أجل التأكد من أدوات القياس.

جدول رقم(04)يمثل عينة الدراسة الاستطلاعية.

عينة الدراسة الاستطلاعية		العدد الاجمالي		الثانويات
20	37,73%	53	100%	ثانوية الجيلالي بودرنان
10	50%	20	100%	ثانوية سعد دحلب
20	37,73%	27	100%	ثانوية ابن خلدون
50	50%	100	100%	المجموع

يوضح الجدول رقم(04)توزيع العينة الاستطلاعية حيث تم اخذ 50استاذ و استاذة في طور التعليم الثانوي ،حيث قدرت النسبة المئوية لثانوية الجيلالي بودرنان %37,73 و قدرت النسبة المئوية لثانوية سعد دحلب %50 و قدرت النسبة المئوية لثانوية ابن خلدون %37,73 من العينة الكلية التي قوامها 50 استاذ و استاذة.

1-6 ادوات الدراسة الاستطلاعية

1-6-1 الملاحظة:

اعتمدنا على الملاحظة المباشرة و لبناء الادوات اعتمدنا على البيانات المحصل عليها من خلال ملاحظة مختلف سلوكيات اساتذة التعليم الثانوي بولاية تيسمسيلت، و التي تمثلت في طبيعة سلوكهم و ردود افعالهم اتجاه موقف معين و خاصة داخل القسم، كما تم ملاحظة طرق اتصال الاساتذة فيم بينهم و كذلك اتصال الاساتذة مع مديريهم و كل هذا يساعد في تحديد طبيعة بناء فقرات الاستبيان الذي يعرض على الاساتذة.

1-6-2 المقابلة:

كما اعتمدنا على اجراء مقابلة مع مستشاري التوجيه و بعض الاساتذة من اجل التعرف على ظروف العمل و الى اي مدى يتعرضون لضغوط اثناء مزاولتهم لعملهم، بالإضافة الى ذلك مكنتنا من خلال تواصلنا مع مستشاري التوجيه والأساتذة معرفة بعض الجوانب التي ساعدتنا في بناء أداة الدراسة والتي تمثلت في العلاقات القائمة فيما بينهم , وبين الأساتذة والمدير, وبين الأساتذة والتلاميذ, كما كشفت لنا عن بعض المشكلات التدريسية التي تواجههم أثناء أداء عملهم.

1-6-3 الاستبيان:

مكنتنا كلا من الملاحظة والمقابلة في التصميم الأولي لاستبيان الضغط النفسي والأداء، اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الاستبيان لجمع المعلومات ، و ذلك لتحقيق الدراسة و الكشف عن العلاقة بين الضغط النفسي و الأداء لدى اساتذة التعليم الثانوي, يعتبر الاستبيان من أكثر الادوات استعمالا في

العلوم الاجتماعية لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الاسئلة تسلّم باليد للاساتذة ليقوموا بمثلها.

و نظرا لما اكتسبناه عند نزولنا الى الميدان و التعرف على المكان و الاساتذة و المسؤولين عن طريق المقابلة التي اجريناها و ما لاحظناه طبعاً قمنا بتصميم اداتين، الاولى خاصة باستبيان الضغط النفسي و الاداة الثانية خاصة باستبيان الاداء.

1-6-4-1 البناء الاولي لتصميم ادوات القياس:

1-4-6-1 استبيان الضغط النفسي: يضم 24 فقرة موزعة على ثلاثة ابعاد و التي تمثلت في العلاقات مع الاخرين، المشكلات التدريسية، بيئة العمل مستمدة من الدراسات السابقة و كذلك الدراسة الاستطلاعية يهدف الى التعرف على الضغط النفسي لدى اساتذة التعليم الثانوي.

1-4-6-2 استبيان الاداء: يضم 19 فقرة حيث تم صياغة الاستبيان في شكله النهائي و ذلك لما يتناسب مع الاساتذة و الأستاذات.

1-8-1 وصف اداة البحث:

عند صياغة و اعادة تطبيق الاستبيان ينبغي على الباحث ان يراعي في ذلك التقيد بموضوع البحث و عدم الخروج عن مضمونه و حدوده النظرية و التطبيقية فهي تمكن الباحث من جمع المعلومات دون الخروج عن الموضوع المراد دراسته و انطلاقاً من مشكلة البحث قمنا بتصميم الاستبيان، حيث تم تقسيم الاستبيان الى محورين كما هو مبين كالاتي:

1-8-1 استبيان الضغط النفسي: يضم 24 فقرة تمثلت فيما يلي: (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24) موزعة على ثلاثة أبعاد، البعد الأول ويتمثل في العلاقات مع الآخرين ويضم الفقرات (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10)، أما البعد الثاني يتمثل في المشكلات التدريسية يضم الفقرات (11-12-13-14-15-16-17-18)، أما البعد الثالث يتمثل في بيئة العمل ويضم الفقرات (19-20-21-22-23-24).

1-8-2 استبيان الأداء : يضم العبارات التالية: (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19).

الجدول رقم (05) يمثل أبعاد استبيان الضغط النفسي وتوزيع فقراته

البعد	فقرات البعد
العلاقات مع الآخرين	من 1 إلى 10
المشكلات التدريسية	من 11 إلى 18
بيئة العمل	من 19 إلى 24

الجدول رقم (05) يبين فقرات كل بعد بالنسبة لمتغير الضغط النفسي، حيث تمثل البعد الأول في العلاقات مع الآخرين، الذي يضم الفقرات من (1 إلى 10)، أما البعد الثاني تمثل في المشكلات التدريسية والذي يضم الفقرات من (11 إلى 18)، في حين تمثل البعد الثالث في بيئة العمل والذي يضم الفقرات من (19 إلى 24).

1-9-1 الخصائص السيكومترية للأذاتين:

1-9-1-1 صدق المحكمين:

لقد اعتمدنا في التأكد من صدق الدراسة على عرضها على أساتذة مختصين في علم النفس عمل والتنظيم والارغونوميا منقسما لعلوم الاجتماعية لإيداء آرائه محول عبارات هذا الاستبيان ودرجة دقتها ووضوحها والجدول يبين نسبة الاتفاق بين المحكمين على مدى صدق أداة استبيان الضغط النفسي والأداء.

الجدول رقم(06) يبين الأساتذة المحكمين

المحكمين	الاساتذة
هندسة بشرية وتصميم العمل	1- حمادة ليلي
هندسة بشرية وتصميم العمل	2- عرقوب محمد
علم النفس عمل و التنظيم	3- سماتي حاتم
علم النفس الاجرامي	4- قاضي مراد
هندسة بشرية وتصميم العمل	5- رهواني بوزيان

-الفقرات التي تم تعديله في الضغط النفسي والأداء هي:

جدول رقم(07)يوضح فقرات الضغط النفسي قبل وبعد تعديلها

رقم الفقرة	الفقرة قبل تعديلها	الفقرة بعد تعديلها
02	أنا على غير وفاق مع زملائي في المؤسسة	لا اتفق مع زملائي في المؤسسة
20	الإضاعة في الأقسام التي أدرس بها خافتة	الإضاعة في الأقسام التي أدرس بها ضعيفة
21	التهوية رديئة وضعيفة في الأقسام	اشعر بالضييق بسبب نقص التهوية في الاقسام

من خلال الجدول رقم (07)نلاحظ أن الفقرات التي تم تعديلها هي الفقرات رقم-20-02)

21)وذلك لوجود ضعف في الصياغة اللغوية .

جدول رقم(08)يوضح فقرات الأداء قبل وبعد تعديلها

رقم الفقرة	الفقرة قبل تعديلها	الفقرة بعد تعديلها
09	تمتلك القدرة على التخطيط لنجاح عملك	امتلك القدرة على التخطيط لنجاح عملي
14	اهتمام الإدارة بي زاد من إخلاصي في العمل	اهتمام الإدارة بي زاد من تحسين أدائي

أداءك في العمل يوصف من قبل المشرف المباشر	أدائي في العمل يوصف من قبل المشرف المباشر بالكفاءة	15
---	--	----

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن الفقرات التي تم تعديلها هي (15-14-09) لوجود ضعف في الصياغة اللغوية.

10-1 الخصائص السيكومترية لأداة استبيان الضغط النفسي:

الجدول رقم (09) يوضح نسبة الاتفاق بين المحكمين على استبيان الضغط النفسي

رقم الفقرات	نسب فقرات البعد	الابعاد
1-2-4-5-	فقرات بنسبة 100%	العلاقات مع الاخرين
8-9-10	فقرات بنسبة 85%	
6-7	فقرات بنسبة 75%	
3	فقرات بنسبة 50%	
11-12	فقرات بنسبة 100%	المشكلات التدريسية
15-17-18	فقرات بنسبة 85%	
14-13-16	فقرات بنسبة 75%	

19-22	فقرات بنسبة 100%	بيئة العمل
24-23	فقرات بنسبة 85%	
20-21	فقرات بنسبة 75%	

من خلال الجدول رقم (09) تبين لنا أن أغلبية فقرات استبيان الضغط النفسي متناسقة ومنسجمة مع أبعادها، حيث قدر تنسب فقرات البعد الأول (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10) بـ 100% و 85%، وقدرت نسب فقرات البعد الثاني (11-12-13-14-15-16-17-18) بـ 100% و 75%، في حين قدرت فقرات البعد لثالث (19-20-21-22-23-24) بـ 100% و 75% وبالتالي نسب الأبعاد الثلاثة مرتفعة مما يؤكد صحة الفقرات وانتمائها مع الأبعاد.

الجدول رقم (10) يوضح نسبة الاتفاق بين المحكمين على استبيان الادعاء

نسبة الفقرات %	رقم الفقرات
فقرات بنسبة 100%	06
فقرات بنسبة 85%	06
فقرات بنسبة 75%	4
فقرات بنسبة 50%	03

من خلال الجدول رقم(10) تبين لنا أن أغلبية فقرات استبيان الأداء متناسقة ومنسجمة مع الدرجة الكلية، حيث تحصلت أغلبية فقراته على نسبة %100 و %75 في حين أن ثلاثة فقرات تحصلت على نسبة %50، وهذا ما يدل على أن الاستبيان صادق.

11-1 صدق الاتساق الداخلي:

بعد قيامنا بتطبيق الدراسة على عينة استطلاعية قوامها 50 أستاذا وأستاذة من ثانويات بولاية تيسمسيلت، قمنا بحساب صدق الاتساق الداخلي عن طريق spss الإصدار 20، حيث قمنا بحساب معامل الارتباط بين الفقرة و البعد و الدرجة الكلية لاستبيان الضغط النفسي . كما تم حساب معاملات الارتباط بين الفقرة و الدرجة الكلية لاستبيان الأداء هو الأخر كما هو مبين في الجداول الآتية:

جدول رقم (11) يبين العلاقة بين الفقرة و البعد الأول و الدرجة الكلية لاستبيان الضغط النفسي

البعد 01	رقم الفقرة	علاقة الفقرة مع البعد	علاقة الفقرة مع الدرجة الكلية	علاقة البعد مع الدرجة الكلية
العلاقات مع الآخرين	01	**0,41	0,38**	0,79**
	02	**0,49	0,42**	
	03	**0,51	0,41**	
	04	*0,31	0,21	
	05	0,15	-0,97	
	06	0,18	-0,18	
	07	0,50**	0,55**	
	08	0,51**	0,46**	
	09	0,66**	0,49**	
	10	0,57**	0,46**	

**دال عند 0,01 / *دال عند 0,05

يتبين من خلال الجدول رقم (11) ان مؤشر الارتباط بين الفقرة و البعد تراوحت بين 0,31 و0,66**، اما مؤشر الارتباط بين الفقرة و الدرجة الكلية تراوحت بين 0,21 الى غاية 0,55**، اما مؤشر الارتباط بين البعد و الدرجة الكلية تمت في 0,79** ما يثبت ان معظم الفقرات تتميز بالتناسق و ذلك لارتباط الفقرات مع البعد و الدرجة الكلية عدا الفقرات رقم 05-06 التي تم حذفها و ذلك لعدم تناسق الفقرة مع البعد و الدرجة الكلية التي تراوحت قيمتها بين 0,15 و -0,18-

الجدول رقم(12) يبين العلاقة بين الفقرة و العد الثاني و الدرجة الكلية لاستبيان الضغط النفسي

البعد 02	رقم الفقرة	علاقة الفقرة مع البعد	علاقة الفقرة مع الدرجة الكلية	علاقة البعد مع الدرجة الكلية
المشكلات التدريسية	11	0,72**	0,67**	0,84**
	12	0,66**	0,42**	
	13	0,51**	0,27	
	14	0,74**	0,57**	
	15	0,60**	0,57**	
	16	0,66**	0,66**	
	17	0,43**	0,47**	
	18	0,56**	0,55**	

**دال عند 0,01 / *دال عند 0,05

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) ان مؤشر الارتباط بين الفقرة و البعد تتراوح ما بين $0,43^{**}$ و $0,72^{**}$ ، اما مؤشر الارتباط بين الفقرة الدرجة الكلية تتراوح بين $0,27$ الى غاية $0,67^{**}$. اما مؤشر الارتباط بين البعد و الدرجة الكلية يقدر ب $0,84^{**}$.

الجدول رقم (13) يبين العلاقة بين الفقرة و البعد الثالث و الدرجة الكلية لاستبيان الضغط النفسي

البعد 03	رقم الفقرة	علاقة الفقرة مع البعد	علاقة الفقرة مع الدرجة الكلية	علاقة البعد مع الدرجة الكلية
بيئة العمل	19	$0,66^{**}$	$0,56^{**}$	$0,81^{**}$
	20	$0,79^{**}$	$0,64^{**}$	
	21	$0,89^{**}$	$0,67^{**}$	
	22	$0,62^{**}$	$0,63^{**}$	
	23	$0,75^{**}$	$0,58^{**}$	
	24	$0,44^{**}$	$0,32^{**}$	

$0,01$ * دال عند $0,05$

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) ان مؤشر الارتباط بين الفقرة و البعد تتراوح بين $0,44^{**}$ و $0,89^{**}$ ، في حين تتراوح مؤشر الارتباط بين الفقرة و الدرجة الكلية بين $0,32^{**}$ و $0,67^{**}$ اما مؤشر الارتباط بين البعد و الدرجة الكلية قدر ب $0,81^{**}$ لذلك نقول ان كل الفقرات دالة احصائيا و ذلك لارتباط الفقرات مع البعد و الدرجة الكلية.

الجدول رقم (14) يوضح صدق الاتساق الداخلي للأداء:

المتغير	رقم الفقرة	علاقة الفقرة مع الدرجة الكلية
الاداء	01	0,62**
	02	0,60**
	03	0,39**
	04	0,24
	05	0,50**
	06	0,52**
	07	0,40**
	08	0,35*
	09	0,41**
	10	0,52**
	11	0,37**
	12	0,55**
	13	0,43**
	14	0,42**
	15	0,32*
	16	0,62**
	17	0,48**
	18	0,56**
	19	0,25

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) ان مؤشر الارتباط بين الفقرة و الدرجة الكلية تتراوح بين 0,32* و

و 0,62**، ما يثبت ان معظم الفقرات دالة احصائيا و ذلك لارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية ما

عدى الفقرات رقم 4-19 التي تم حذفها و ذلك نظرا لعدم دلالتها احصائيا كونها حصلت على قيم ضعيفة تتراوح بين 0,24 و 0,25.

الجدول رقم(15) يوضح درجات البدائل الموجبة والسلبية للإجابة على فقرات الاستبيان

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
الدرجة في حالة الايجاب	05	04	03	02	01
الدرجة في حالة السلب	01	02	03	04	05

يبين الجدول رقم(15) مقياس ليكرت الخماسي الذي تم استخدامه في الدراسة .

الجدول رقم: (16) يبين اتجاهات فقرات استبيان الضغط النفسي.

المتغير	رقم الفقرة	الفقرات	اتجاه الفقرات
الضغط النفسي	01	لست راض عن العلاقة التي تجمعني بمديري في المؤسسة	سالب
	02	لا أتفق مع زملائي في المؤسسة	سالب
	03	أتممض أدوار مختلفة لأشجع التلاميذ على فهم الدرس	موجب
	04	أؤدي واجبي المهني ولا أنتظر تقدير الأولياء	موجب
	05	أشرك زملائي في مناقشة المشاكل التي تعترضني في المؤسسة	موجب
	06	أشرك مديري في مناقشة المشاكل التي تعترضني في المؤسسة	موجب
	07	أنزعج من الأولياء الذين لا يساعدون الأستاذ لتحسين مستوى التلاميذ	سالب
	08	أتعمد اخراج التلاميذ المشوشين من القسم لتعديل سلوكهم	سالب
	09	أواجه تعسف المدير بالشكوى والاشهار به	سالب
	10	لا أشارك زملائي في مناقشة المشاكل التربوية كي لا أستمع	سالب

	لنقدهم	
سالب	أرى أن طريقة التدريس في البرامج القديمة أحسن من المناهج الجديدة	11
سالب	تساعد البرامج القديمة الأستاذ في تحقيق الأهداف التربوية أحسن من المقاربة بالكفاءات	12
موجب	أواجه المواقف الضاغطة داخل القسم بالتحكم بانفعالاتي	13
سالب	أرى أن المدرسة التي أعمل بها تسبب لي اجهادا نفسيا	14
سالب	أشعر بالإرهاق بسبب الأقسام المكتظة	15
سالب	يجهدني كثرة الحجم الساعي في اليوم الواحد	16
سالب	كثرة أعباء العمل تجعلني دائم التفكير بها	17
سالب	أشعر بالإحباط لعدم وجود الوسائل التعليمية	18
سالب	أنزعج من انتشار الغبار داخل القسم	19
سالب	الاضاءة في الأقسام التي أدرس فيها ضعيفة	20
سالب	أشعر بالضيق بسبب نقص التهوية في الأقسام	21
سالب	تمنعي الضوضاء من التركيز على تأدية عملي	22
سلب	أشعر بصعوبات كبيرة في تأدية عملي بسبب ارتفاع درجة الحرارة بالقسم	23
سالب	يزعجني غياب الطب المهني	24

يبين الجدول رقم (16) فقرات استبيان الضغط النفسي, واتجاهاتها فيما كانت معظم الفقرات ذات اتجاه سالب والمتمثلة في الفقرات رقم:(1-2-7-8-9-10-11-12-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24).

أما الفقرات ايجابية الاتجاه هي خمسة فقرات والمتمثلة في الفقرات رقم:(3-4-5-6-13).

الجدول رقم: (17) يبين اتجاه فقرات استبيان الأداء.

المتغير	رقم الفقرة	الفقرات	اتجاه الفقرات
الأداء	01	أخطط مسبقا للوصول الى أداء جيد	موجب
	02	أتنافس مع زملائي من أجل تحسين أدائي	موجب
	03	أستفيد من تعليمي وخبرتي لتحقيق نوع من الابداع في أداء عملي	موجب
	04	أفكر في حلول لمختلف المشاكل التي تواجهني خلال أداء عملي	موجب
	05	أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخيرها	موجب
	06	أبذل مجهودا كبيرا في أداء عملي	موجب
	07	أستيقظ مبكرا حتى لا أصل متأخرا الى عملي لكي أؤدي مهامتي بكل ارتياح	موجب
	08	لدي استعداد لتحمل مسؤوليات كبيرة	موجب
	09	أمتلك القدرة على التخطيط لنجاح عملي	موجب
	10	لا أكرث لوقت نهاية الدوام بقدر ما أهتم لاتمام عملي	موجب
	11	أشعر بالرضا عن التجهيزات التي أستخدمها في عملي	موجب
	12	ألتزم بتنفيذ التعليمات بدقة	موجب
	13	أشعر أنني حققت طموحي الوظيفي في مهنتي الحالية	موجب
	14	اهتمام الادارة بي زاد من تحسين أدائي	موجب
	15	أدائي في العمل يوصف من قبل المشرف المباشر بالكفاءة	موجب
	16	لدي استعداد والرغبة للقيام بأي مهام اضافية في مهنتي الحالية	موجب
	17	أفتقد الخبرة المطلوبة لإنجاز مهمتي على أكمل وجه	سالب
	18	قلة الامكانيات المادية في بيئة العمل أسهمت في انخفاض أدائي	سالب
	19	ضعف التفاعل بين المدير والأساتذة أسهم في انخفاض أدائي	سالب

يبين الجدول رقم(17) فقرات استبيان الأداء واتجاهاته, حيث كانت معظم فقرات الاستبيان ايجابية, أما الفقرات سلبية الاتجاه كانت ثلاثة وتمثلت في: (17-18-19).

12-1 ثبات الاداتين:

تم حساب ثبات استبيان الضغط النفسي و الأداء بطريقتين :

1-12-1 معامل الفا كرونباخ:

تم حساب الثبات لكل بعد من ابعاد الضغط النفسي, عن طريق الحزمة الاحصائية **spss** للعلوم الاجتماعية اصدار 20، كما قمنا بحساب الثبات الكلي للفقرات الخاصة باستبيان الاداء كما هو مبين في الجداول الاتية:

الجدول رقم(18) يمثل ثبات أبعاد استبيان الضغط النفسي وفق الفا كرونباخ

رقم الابعاد	عنوان الابعاد	معامل الفا كرونباخ
01	العلاقات مع الاخرين	0,66
02	المشكلات التدريسية	0,75
03	بيئة العمل	0,79

من خلال الجدول رقم(18) نلاحظ أن مؤشرات الثبات كانت ثابتة لذا فان أداة الضغط النفسي تتمتع بدرجة عالية من الثبات ، حيث قدر معامل الفا كرونباخ 0,66 بالنسبة للبعد الاول

(العلاقات مع الآخرين)، والبعد الثاني (المشكلات التدريسية) قدر بـ0,75، أما البعد الثالث (بيئة العمل) فقد قدر بـ0,79، لذلك يمكننا القول ان هذه النتائج تثبت بان الاداة تتمتع بدلالات ثبات مقبولة تبرر استخدامها في الدراسة الاساسية.

الجدول رقم(19)يمثل ثبات استبيان الأداء وفق الفاكرومباخ

عنوان المتغير	عدد الفقرات	معامل الفاكرومباخ
الاداء	17	0,77

من خلال الجدول رقم(19)نلاحظ أن مؤشرات الثبات كانت ثابتة، حيث قدر مؤشر معامل الارتباط الفاكرومباخ بـ0,77, لذا فهي تتمتع بدلالة ثبات مقبولة يمكننا استخدامها في الدراسة الاساسية.

1-10-2 طريقة التجزئة النصفية: اعتمدنا على هذه الطريقة كما ذكرنا سابقا التي قمنا عن طريقها بحساب الثبات لاستبيان الضغط النفسي و الأداء ، حيث قمنا بتقسيم الاستبيان النصفين متساويين، وأفضل الطرق للتقسيم فيها، الأرقام الفردية مقابل الأرقام الزوجية أي أن النصف الأول يضم البنود ذات الأرقام الفردية والنصف الثاني يضم البنود ذات الأرقام الزوجية.

الجدول رقم (20)يمثل ثبات الاستبيان وفق طريقة التجزئة النصفية لمتغير الضغط النفسي:

معامل التجزئة النصفية	تصحيح سبيرمان براون	تصحيح جوتمان
0,79	0,88	0,88

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) معامل التجزئة النصفية لاستبيان الضغط النفسي والذي قدر بـ **0,79**، حيث ارتفع الى **0,88** بعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون ، بمعادلة جوتمان.

الجدول رقم (21) يمثل معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان الأداء.

معامل التجزئة النصفية	تصحيح سبيرمان براون	تصحيح جوتمان
0,68	0,81	0,81

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) معامل التجزئة النصفية قدر بـ **0,68**، حيث ارتفع الى **0,81** بعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون.

لذا يمكن القول أن الأداة صالحة للاستخدام، وعليه يسمح لهذه الأداة أن تستخدم في شكلها النهائي بعد أن تم التأكد من صحة وسلامة أدوات القياس.

II. الدراسة الأساسية:

1- عينة الدراسة الأساسية:

بعد التأكد من صلاحية أدوات القياس الذي أثبتته النتائج المتحصل عليها في الدراسة الاستطلاعية أمكن تطبيق الدراسة الأساسية على عينة من الأساتذة قوامها **100** أستاذ وأستاذة، حيث تم تقسيم الاستبيان على أساتذة التعليم الثانوي، تم استرجاع كل الاستبيانات من طرف الأساتذة رغم طبيعة موضوع البحث ومتغيراته.

جدول رقم(22) يوضح عينة الدراسة الأساسية

الثانويات	العدد الإجمالي	النسبة المئوية	عينة الدراسة الأساسية	النسبة المئوية
بودرنان الجيلاي	53	100%	53	53%
سعد دحلب	20	100%	20	20%
ابن خلدون	27	100%	27	27%
المجموع	100	100%	100	100%

من خلال الجدول رقم(22) نلاحظ ان العينة الاجمالية لأساتذة التعليم الثانوي قدر بـ100 استاذ و استاذة بنسبة 100% ، حيث قدر عدد اساتذة ثانوية بودرنان الجيلاي بـ53 استاذ و استاذة بنسبة 53% و عدد اساتذة ثانوية سعد دحلب بـ20 استاذ و استاذة بنسبة 20% في حين كان عدد اساتذة ثانوية ابن خلدون بـ27 استاذ و استاذة بنسبة قدرت بـ27%

2-مجالات الدراسة الأساسية:

2-1المجال الزمني:

دامت مدة الدراسة الاساسية ثلاثة اسابيع من 02 افريل 2017 الى 20 افريل 2017م

2-2المجال المكاني:اجريت الدراسة الأساسية بولاية تيسمسيلت علما أن الدراسة الاستطلاعية

أجريت هي الأخرى بنفس المكان.

المؤسسة الاولى : مؤسسة بودرنان الجيلاي

هي مؤسسة عمومية ذو طابع تربوي تم تأسيسها 1983/07/23 تقع بطريق المقبرة , مساحتها الكلية 27000م² .

المؤسسة الثانية: ثانوية سعد دحلب

هي مؤسسة عمومية ذو طابع تربوي, تم تأسيسها في 2015/09/06, تقع في حي السلام , مساحتها 154942م².

المؤسسة الثالثة: ثانوية ابن خلدون

هي مؤسسة عمومية ذو طابع تربوي, تم تأسيسها 1999/10/14, تقع في حي النور مساحتها الكلية 144939م².

2-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لقد اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة بيانات الدراسة وهي كالتالي:

- النسب المئوية لحساب نسبة فقرات وأبعاد أداة الاستبيان.
- الفاكرومباخ لحساب ثبات الاستبيان.
- التجزئة النصفية لحساب ثبات الاستبيان.
- معامل الارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة الارتباطية بين الضغط النفسي والأداء.
- كما استخدمنا معامل الارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين الاداء و ابعاد الضغط النفسي.

الفصل الثالث

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

1- عرض نتائج الدراسة

2- مناقشة نتائج الدراسة

3- استنتاج عام

1- نتائج الدراسة:

1-1 عرض النتائج المتعلقة بالفرضية العامة:

نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الضغط النفسي و الاداء لدى اساتذة الطور الثانوي.

-لاختبار الفرضية العامة قمنا باستعمال معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضية.

يوضح الجدول رقم(23) نتائج معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الضغط النفسي و الاداء

المتغيرات	معامل الارتباط	الدلالة	التفسير
الضغط النفسي	0,92**	0,01	دالة احصائيا
الاداء	0,92**	0,01	دالة احصائيا

يبين الجدول رقم (23) العلاقة بين الضغط النفسي و الاداء .

-و قد تحصلنا على معامل الارتباط*0,92 عند مستوى دلالة 0,01، ما يعني وجود علاقة بين الضغط النفسي والأداء لدى أساتذة التعليم الثانوي و بالتالي تتحقق الفرضية.

1-2 عرض نتائج الفرضية الجزئية الاولى:

-نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية بين الاداء و العلاقات مع الاخرين.

-ولاختبار الفرضية الجزئية الاولى قمنا باستعمال معامل الارتباط بيرسون و ذلك لمعرفة اذا كان هناك علاقة بين الاداء و العلاقات مع الاخرين لدى اساتذة الطور الثانوي.

الجدول رقم (24) يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الاداء و العلاقات مع الاخرين

الفرضية الجزئية الاولى	ر بيرسون	الدلالة المعنوية
العلاقات مع الاخرين	0,63**	0,01

يوضح الجدول رقم(24) العلاقة بين الاداء و بعد العلاقات مع الاخرين

من الشواهد الاحصائية والجدول رقم (24) والنتائج التي تم التوصل اليها نجد أن معامل الارتباط قدر بـ **0,63****، ويعتبر مرتفع، اما الدلالة المعنوية **0,01** وهي دالة احصائيا، هذا ما يعني وجود علاقة ارتباطية بين الأداء والعلاقات مع الآخرين وعليه يمكننا القول أن الفرضية تحققت.

1-3 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية بين الاداء و المشكلات التدريسية.

-لاختبار الفرضية الجزئية الثانية قمنا باستعمال معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضية وذلك لمعرفة اذا كان هناك علاقة بين الأداء والمشكلات التدريسية.

الجدول رقم(25) يمثل معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين الاداء و المشكلات التدريسية

الفرضية الجزئية الثانية	ر بيرسون	الدلالة المعنوية
المشكلات التدريسية	0,82**	0,01

انطلاقاً من الشواهد الاحصائية كانت نتائج معامل ارتباط بيرسون قدر $0,82^{**}$ هو مرتفع، اما الدلالة المعنوية تساوي $0,01$ وهي دالة احصائياً مما تثبت وجود علاقة بين الاداء و المشكلات التدريسية وعليه يمكننا القول ان الفرضية تحققت.

1-4 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

- نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية بين الاداء و بيئة العمل.

- لاختبار الفرضية الجزئية الثالثة قمنا باستعمال معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضية، وذلك لمعرفة اذا كان هناك علاقة بين الأداء وبيئة العمل.

الجدول رقم (26) يمثل معمل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الاداء و بيئة العمل

الدلالة المعنوية	ر بيرسون	الفرضية الجزئية الثالثة
0,01	0,47**	بيئة العمل

يوضح الجدول رقم (26) العلاقة بين الاداء و بيئة العمل.

من الشواهد الاحصائية والجدول رقم (26) قد تحصلنا على معامل الارتباط بيرسون $0,47^{**}$ ، اما فيما يخص الدلالة المعنوية فقدرت هي الاخرى ب $0,01$ وهي دالة احصائياً مما تثبت وجود علاقة ارتباطية عند المستوي وعليه نقول: ان الفرضية تحققت.

2- مناقشة نتائج الدراسة:

2-1 مناقشة نتائج الفرضية العامة:

-من خلال الجدول رقم(23) نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط بيرسون (R) قدرت ب $0,92^{**}$ ما يعني وجود علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي و الاداء لدى اساتذة الطور الثانوي, هذا ما يفسر الضغط الذي يتعرض له الاساتذة خلال فترات عملهم, والذي له علاقة بانخفاض ادائهم داخل المؤسسات ، فكلما زاد تعرض الاساتذة للضغط كلما تراجعت فعالية اداء الاساتذة و خاصة ما يقدمونه لتلاميذ, كما يتضح لنا أن عينة الدراسة تعاني من ضغط نفسي نظرا لتضافر عدة عوامل ساهمت في ذلك, منها ظروف العمل, ضيق الوقت, كثافة البرامج الدراسية, الأوضاع التي نتجت عن الاصلاح التربوي الجديد, كثافة الحجم الساعي, بالإضافة الى اكتظاظ الاقسام وانعدام الاتصال بين الادارة و الاستاذ و الاولياء بالإضافة الى ذلك بين الاستاذ و التلاميذ.

بالعودة الى الدراسات السابقة نجد ان دراستنا اتفقت مع نتائج دراسة راسك دوناب و اخرون التي اسفرت اهم نتائجها على ان البيئة المدرسية احد مصادر الضغوط للمدرسين من وجهة نظرهم و اقتراحاتهم من اجل اصلاح و تحسين البيئة المدرسية، يساهم في تحسين الضغوط مما يجعلهم أكثر رضا عن العمل .

اتفقت الدراسة ايضا مع دراسة وهف بن علي القحطاني حيث ، ان العوامل المدرسية تؤدي الى قصور اداء المعلمين في المدارس الابتدائية بمدينة الرياض ، توصلت الدراسة الى عدد من النتائج ابرزها تحسنت على متوسطات حسابية تتراوح بين (3,11)،(3,94) من اصل 5 درجات ،وقد جاءت مرتبة

حسب الاهمية على النحو التالي: زيادة عبء العمل ، نقص الامكانيات المدرسية و تجهيزاتها و زيادة كثافة الطلاب في الفصول التدريسية.

- كما اتفقت دراستنا مع دراسة ناصر الدين الزبيدي (2007) ان هناك نسبة معينة من الاساتذة تكثر غيابتهم عن العمل و تحدث لهم مشاكل مع الادارة، و المتعلمين ،اضافة الى استقالة العديد منهم و انقطاعهم نهائيا على التدريس، و ذلك يرجع الى عدم القدرة على التوافق، و الانسجام مع مهنة التدريس الصعبة و حالات القلق، و الضغط النفسي نتيجة لصعوبات التي يواجهونها، هذا ما يؤدي الى انخفاض اداء الاساتذة.

2-1 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الاولى:

من خلال نتائج الجدول رقم(24) قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون (R) ب $0,63^{**}$ ما يعني وجود علاقة بين الاداء و العلاقات مع الاخرين ، و هنا يمكننا القول ان العلاقات مع الاخرين تعتبر نقطة تحول للمستوى العام الخاص بكل فرد حسب طبيعة العوامل و الظروف الملائمة ، فكلما كانت طبيعة العلاقات مع الاخرين ايجابية كلما اعطت فعالية في الاداء ، اما اذا كانت العلاقات مع الاخرين في اتجاهاتها السلبية كلما كان هناك انخفاض في الاداء.

اضافة الى هذا نجد ان طبيعة العلاقات التي تربط الاستاذ بالادارة و الموظفين وتلك القائمة بين الزملاء قد يتولد عنها نوع من الضغط النفسي ، خاصة اذا ما كان ينتابها نوع من التوتر، نضيف الى ذلك الجو العام للعمل التي تتطلب من الاستاذ بذل مجهود اكبر .

ان عدم التوافق مع الاخرين في العمل ، يؤدي الى انخفاض اداء الاساتذة، سواء كانت جيدة او عكس ذلك، بالإضافة الى ذلك يمكننا القول ان العلاقات ليست بالضرورة تكون مبنية على التفاهم و الانسجام بين مجتمع العينة حتى يستطيع الاستاذ القيام بأدائه على أكمل وجه.

بالعودة الى الدراسات السابقة نجد ان دراستنا اتفقت مع دراسة ابراهيم السمدوني (1991) ، و قد بينت نتائج هذه الدراسة تحديد العوامل التالية كمصدر من مصادر الضغط النفسي في التعليم و هي علاقة المعلمين ببعضهم البعض ، العمل مع التلاميذ ، المشكلات التدريسية، العبء الوظيفي ... الخ.

- كما اتفقت دراستنا مع الدكتور ناصر الدين الزيدي (2007) ان هناك نسبة معينة من الاساتذة تكثر غياباتهم عن العمل وتحدث لهم مشاكل مع الادارة ، و المعلمين و ذلك نتيجة عدم القدرة و التوافق مع مهنة التدريس الصعبة ، و حالات القلق و الضغط النفسي نتيجة لصعوبات التي يواجهونها.

2-2 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

-من خلال الجدول رقم (25) قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون (R) ب $0,82^{**}$ هذا ما يعني وجود علاقة ارتباطية بين الاداء و المشكلات التدريسية ، و منه الفرضية تحققت.

ان مهنة التدريس في الترتيب الاول كأعلى مهنة ضاغطة خاصة اذا لم تتوفر الشروط و الظروف اللازمة لأداء هذه الوظيفة او في حالة اجراء تغييرات او تعديلات يعجز الاستاذ على مسايرتها ، او قد تضيف له اعباء زيادة على اعبائه الاولى مثل الاصلاح التربوي الجديد الذي باشرته وزارة التربية و التعليم، بالإضافة الى المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الاستاذ داخل القسم و حجم ساعات العمل في اليوم الواحد و الارهاق الفكري و الجسدي بسبب الاقسام المكتظة ، و الاحباط لعدم توفر

الامكانيات التعليمية ، لذلك نقول ان المشكلات التدريسية تعتبر سببا او عائقا يعيق اتمام ادائهم على أكمل وجه.

-بالعودة الى الدراسات السابقة نجد ان دراستنا اتفقت مع دراسة الكسندر لينجستون و اخرون (1983) هدفت الى التوصل الى قائمة الضغوط لمهنة التدريس و اسفرت نتائج هاته الدراسة الى ان هناك خمسة عوامل مستقلة اهمها :

-عدم الشعور بالأمن لمزاولة مهنة التدريس.

-عدم وجود اتصال او ترابط بين البرامج التدريسية التي يقوم بتدريسها المدرس.

-التمييز العنصري.

-العلاقات الداخلية بين المدرسين و بعضهم البعض.

كما اتفقت مع دراسة ابراهيم السمدوني(1991) التي اسفرت نتائجها الى تحديد العوامل التالية كمصادر لضغط النفسي في التعليم و هي علاقة المعلمين مع بعضهم البعض ، العمل مع التلاميذ العبء الوظيفي ، المشكلات التدريسية.....الح.

و اتفقت ايضا مع دراسة جودت(2006) الذي يعتبر ان مهنة التدريس واحدة من المهن الخمس الاكثر ضغطا في العالم ، خاصة ان لم تتوفر الشروط و الظروف اللازمة لأداء هذه الوظيفة او في حالة اجراء تغييرات او تعديلات يعجز الاستاذ على مسايرتها او قد تضيف له أعباء زيادة على اعباءه الاولى مثل الاصلاح التربوي الجديد الذي باشرته وزارة التربية الوطنية على النظام التعليمي بصفة عامة و على المرحلة الثانوية بصفة خاصة نتيجة للمشاكل التي تعانيها المنظومة التربوية الجزائرية.

2-3 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

من خلال الجدول رقم (26) قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون (R) بـ $0,47^{**}$ هذا ما يعني وجود علاقة ارتباطية بين الاداء و بيئة العمل ، و من هنا يمكن القول ان الفرضية تحققت.

ان بيئة العمل تلعب دورا اساسيا في تحقيق الرضا للأساتذة في اداء عملهم بكل ارتياح ، اذا توفرت الظروف الفيزيائية الملائمة لبيئة العمل.

تتسبب بيئة العمل الغير مناسبة للعمل في حدوث اختلالات نفسية و عضوية للأساتذة و هذا ما يؤدي الى تدهور ادائهم و انعكاساته السلبية على الاستاذ اولا ، و على التلاميذ ثانيا، وأوضححت الدراسات أن لبيئة العمل تأثير على العمال, وتعتبر مصدر من مصادر الضغوط المهنية لدى الأساتذة المؤثرة على الصحة النفسية, كل هذه العوامل تؤدي الى أمراض نفسية, تعرقل عمل الأستاذ وامكانية تحقيق العملية التربوية.

و من هذا المنطلق نستخلص ان اساس اي نتيجة سواء كانت ايجابية او سلبية فهذا راجع اكيد الى البيئة و الظروف السارية عليها، فكلما كانت ملائمة و فعالة كلما اثرت على الاساتذة بالإيجاب وجعلت منها اهداف و اهمية بالغة في تحقيق اقصى كفاءة من المعرفة و العلوم ، كما ان اداء العمال لا يتأثر بالظروف المحيطة بالبيئة فقط، فلكل عامل حالة مستقلة بذاته اي العوامل النفسية هي شخصية بالدرجة الاولى ،حيث لا نستطيع التحكم و الحكم على اي حالة نفسية للعامل ، فكل حسب درجة تكيفه مع بيئة عمله .

اتفقت دراستنا مع دراسة راسك دوناب و اخرون اسفرت نتائج هاته الدراسة الى ان البيئة المدرسية احد اهم مصادر الضغوط بالنسبة للمدرسين التي تؤدي الى انخفاض ادائهم .

كما اتفقت دراستنا مع دراسة (دافيد ريبلي) بعنوان تحديد عوامل بيئة العمل الداخلية التي تؤثر على تطوير اداء الموظفين ، هدفت هذه الدراسة الى تحديد عوامل بيئة العمل التي تؤثر على تطوير اداء الموظفين و ذلك عن طريق الاهتمام بالموارد البشرية ، حيث قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي وكان الاستبيان هو اداة البحث ومن اهم النتائج التي توصل اليها الباحث ما يلي:

- ان الحوافز و الاتصالات و اختيار الرؤساء المديرين و العلاقات بين العاملين تؤثر على تطوير الاداء الوظيفي في بيئة العمل.

- لبيئة العمل تأثير على الاداء الوظيفي للعاملين بالجامعة.

اما عن اهم توصيات البحث فقد جاءت كالتالي:

-الاهتمام بتطبيق التقنية الحديثة.

-تحليل عوامل بيئة العمل و الاهتمام بتنمية الموارد البشرية التي لها تأثير على الاداء الوظيفي.

بالإضافة الى ذلك اتفقت مع دراسة **thamhain** بعنوان الربط بين بيئة العمل و اثرها في الاداء الوظيفي هدفت هذه الدراسة الى تحديد جوانب القوة في بيئة العمل و قياس اثر البيئة في اداء العاملين تأثير قادة الفريق في بيئة العمل و توصلت النتائج الى وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل و بين الاداء ، من جهة نظر افراد العينة و توصل البحث ايضا الى وجود تفاوت بين بيئات العمل في ايجابياتها و في سلبياتها التي تؤثر على اداء العاملين .

خاتمة:

لقد تطرقنا في هذه الدراسة الى موضوع يعد من اهم المواضيع الا وهو الضغط النفسي و علاقته بالأداء لعينة من اهم العينات التي يتركز عليها المجتمع وهي الاساتذة بصفة عامة ، و اساتذة التعليم الثانوي بصفة خاصة باعتبار ان الضغط يسبب عوائق و تأثيرات نفسية و عضوية و حتى مهنية وهذا ما ينعكس سلبا على اداء الاساتذة و ما يقدمونه لتلاميذ، حيث نعتبر ان الاداء هو المحصلة النهائية للمجهود المبذول من طرف الاساتذة .

حاولنا من خلال هاته الدراسة الكشف عن العلاقة بين الضغط النفسي و الاداء لدى اساتذة الطور الثانوي بولاية تيسمسيلت .

ومثل اي بحث علمي لا يخلوا من الصعوبات و مواجهة العراقيل وعلى ضوء هذا فقد واجهنا مجموعة من الصعوبات تمثلت فيمايلي:

-عدم استقبالنا من طرف مدراء المؤسسات وذلك بسبب انشغالهم بالإضافة الى ضيق الوقت.

- قلة الدراسات السابقة بين المتغيران.

- عدم تعاون الاساتذة معنا وخاصة عند استرجاع الاستبيان.

وبعد التحليل و اثناء متغيرات الدراسة و جمع البيانات على عينة الدراسة المكونة من (100) استاذ و

استاذة ثم تطبيق البيانات احصائيا و تفسيرها و مناقشتها حيث تم التوصل الى نتائج مفادها ما يلي:

وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الضغط النفسي و الاداء لدى اساتذة التعليم الثانوي حيث

قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون ب $0,92^{**}$; عند مستوى دلالة 0,01.

كما توصلت النتائج الى وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الاداء و العلاقات مع الاخرين، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون ب $0,63^{**}$ عند مستوى دلالة $0,01$.

كما توصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الاداء والمشكلات التدريسية حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون ب $0,82^{**}$ عند مستوى دلالة $0,01$.

في حين اسفرت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الاداء و بيئة العمل حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون ب $0,47^{**}$ عند مستوى دلالة $0,01$.

وعلى ضوء ما توفر من الدراسات السابقة ، يمكن القول ان هذه الدراسة كشفت ان الضغط النفسي له علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بالأداء لدى اساتذة الطور الثانوي بثانويات تربية بولاية تيسمسيلت مما توصل الى فتح الدراسة من طرف الباحثين في مجالات مهنية اخرى.

قائمة المراجع:

- 1- ابراش ابراهيم،(2008). المنهج العلمي و تطبيقاته في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الشروق، عمان.
- 2- البلوي محمد سليمان،(2008). التمكين الاداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية ، رسالة ماجستير في الادارة التربوية، المملكة العربية السعودية.
- 3- بوعطيط جلال الدين،(2009). الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير.
- 4- بوقرة محمد ،(2010). المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة، جامعة بومرداس.
- 5- حمد علي عبد الله عيسى، بدون سنة. تأثير المناخ التنظيمي على الاداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير.
- 6- خويلدات ايمان،(2013). اثر تسيير الموارد البشرية على اداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الوظيفية، رسالة ماستر، الجزائر.
- 7- دايلي نجية،(2013). الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق، رسالة ماجستير في علم النفس ، جامعة تيزي وزوو.
- 8- زايد عادل محمد ،(1999). علم النفس الصناعي، بدون ط1، بدون دار النشر، بدون بلد.
- 9- زكريا محمد بن يحي، حناش فضيلة،(2011). التوجيه والارشاد المدرسي و المهني في منظور الاصلاحات التربوية الجديدة، سند خاص بالتكوين المتخصص، الجزائر.
- 10- سيد فاروق عثمان،(2002). القلق و ادارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي لنشر و التوزيع، عمان.

11- سيد يوسف، (2007). ادارة الضغوط، ط1، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث في العلوم الهندسية كلية الهندسة، القاهرة.

12- الشريف طلال عبد المالك، (2004). الانماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالإمارات، رسالة ماجستير، مكة المكرمة.

13- الطريحي بن سليمان، دون تاريخ. الضغط النفسي مفهومه وتشخيصه و طرق معالجته و مقاومته، ط1، دار الميسرة، عمان.

14- العبودي فاتح، (2008). الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير علم النفس التنظيمي و تسيير الموارد البشرية، جامعة جيجل.

15- عقون اسيا، (2013). الضغط النفسي و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة، رسالة ماجستير في علم النفس، الجزائر.

16- عكاشة محمود فتحي، (1999). علم النفس الصناعي، ط1، دار الميسرة، عمان.

17- علة محجوبة غطاس عز الدين، (2012). استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة، رسالة ليسانس، القاهرة.

18- عمارين عيسى، (2006). دور تقييم العاملين في تحديد احتياجات التدريب، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة.

19- عياش بن سمير معزي العنزي، (2004). علاقة الضغوط النفسية ببعض متغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور في مدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، الاردن.

20- غانم محمد حسن، بدون تاريخ. كيف تواجه الضغوط النفسية، ابن خلدون الفجر، بدون بلد.

21- القيصر محمد، (2006). اثر العلاقات الانسانية على اداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية للمركب المنجمي للفوسفات، جامعة تبسة.

22- الكردي احمد، بدون تاريخ. ادارة الاداء الفعال بمنظمات الاعمال ، بدون ط بدون دار نشر، بدون بلد.

23- محامدية ايمان، (2009). الرقابة التنظيمية و الاداء، رسالة ماجستير، مصر.

24- مهدي بالعسلة فتيحة، (2013). اساتذة التعليم الثانوي و مدى معاناتهم من الضغط النفسي ، جامعة تيزي وزوو .

25- نوار هاني اسماعيل، (2005). تقييم ادارة الموارد البشرية ومدى مساهمتها في رفع المنشآت العامة ، رسالة ماجستير، جامعة سورية.

26- هتاك صالح، (2013). علاقة الضغط النفسي بمستوى الطموح لدى طلبة الجامعيين المقيمين بجامعة ورقلة، رسالة ماجستير، جامعة ورقلة.

27- يونس لهلوب ناريمان، (2011). استراتيجية البحث الاجتماعي ، ط1، دار اسامة للنشر و التوزيع، عمان.

