

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي - الاغواط -  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



الموضوع:

ضغوط العمل وتأثيرها على المرأة العاملة  
دراسة حالة متوسطة العمري السياح بالأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم اجتماع  
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف:  
أ.د. طلحة بشير

إعداد الطالبتين :  
- بوعكاز وهيبة  
- قورة يمينة

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
زيزاح سعيدة	أستاذة التعليم العالي	رئيسة
طلحة بشير	أستاذة التعليم العالي	مشرفا ومقررا
غربي عبلة	أستاذة محاضرة	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

# شكر وعرفان

الحمد لك يا رب إذ هديتنا حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا  
حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، ونشكرك على نعمتك وفضل علمك علينا، يارب العالمين أما بعد:  
نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في مساعدتنا على إنجاز هذا  
العمل، ونخص بالذكر الأستاذ الدكتور طلحة بشير الذي لم ييخل علينا بنصائحه وإرشاداته  
وأخيرا حسبنا أننا قد بذلنا جهدا وما نحن إلا بشر نصيب ونخطئ والكمال لله، نحمده وإليه  
الفضل كله وهو نعم المولى ونعم النصير.

وهيبة، يمينة

# إهداء

أهدي ثمرة عملي

إلى والديا العزيزين اللذان كانا السند والدافع القوي لإكمال

دراستي

خاصة أمي

وإخوتي لمين بلال وليد وسارة صفاء ومروة وآية وزينب

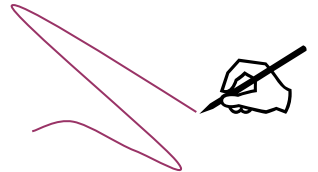
وزوجي حسين وأم زوجي

وأولادي الغاليين ملك وأكرم وأمجد

كما لا أنسى زميلاتي وصديقاتي في العمل

وإلى كل أساتذتي من الذين لا أنسى فضلهم

قورة يمينة



# إهداء

إلى من يطيب اللسان بذكره محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من قال أنا لها، وأنا لها وإن أبت عزما عنها أتيت بها.

إلى كل من ساندني بكل حب عند ضعفي.

إلى من رسموا لي المستقبل بخطوط من الثقة والحب، إليكم عائلتي

أهدي فرحة تخرجني إلى تلك الإنسانية العظيمة التي لطالما تمننت أن تفر عينها برؤيتي في يوم  
كهذا إلى أمي حفظها الله ورعاها.

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المنير، إلى من كلل العرق جبينه وعلمني أن النجاح لا  
يأتي إلا بالصبر والإصرار...أبي رحمه الله .

إلى أمي الثانية بوعكاز ز

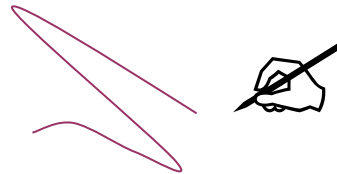
إلى اخوتي واخواتي سندي في الحياة

وإلى زملائي في العمل خصوصا مروة.ع

وأخيرا قد تكملت مسيرتي هذه بهذا التخرج وكل ذلك بفضل الله وتيسيره

من جد وجد، اللهم لك الحمد، ولك الشكر

بوعكاز وهيبة



## ملخص الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تقديم دراسة وصفية تحليلية لمشكلة ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة المعلمة، ومحاولة فهم العلاقات الارتباطية بين مصادر ضغوط العمل سواء المتولدة عن أسباب داخلية في المدرسة، أو التي تتجم عن البيئة المحيطة بها والمتفاعلة معها. وذلك من خلال محاولة الإجابة على التساؤلات التالية :

- ما مدى تأثير ضغوط العمل على المرأة العاملة في قطاع التعليم؟
- ما نوع ضغوط العمل التي تؤثر على المرأة العاملة بقطاع التعليم؟
- أي الضغوط أكثر تأثيراً على المرأة العاملة في قطاع التعليم، المرتبطة بالبيئة الداخلية أو بالبيئة الخارجية؟

وللإجابة عليها تم الاستعانة بالمنهج الوصفي باستخدام أداة المقابلة بالاستمارة التي وزعت على عينة قصدية بأسلوب المسح حيث تم اختيار جميع معلمات متوسطة العمري السايح لتوزيع استمارة المقابلة عليهم وهن مقدرات ب 14 معلمة.

وبعد الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية نستخلص النتائج التالية:

-من الناحية الداخلية، تواجه المرأة العاملة زيادة العبء العملي والضغوط النفسية والعاطفية نتيجة للتحديات التي تواجهها في تقديم التعليم ورعاية التلاميذ.

-ومن الناحية الخارجية، تواجه المرأة العاملة تحديات ثقافية واجتماعية، بما في ذلك توقعات المجتمع والعائلة بشأن دورها ومسؤولياتها الاجتماعية والأسرية.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، المعلمة.

**Abstract:**

Through this study, we aim to provide a descriptive and analytical study of the problem of work-related pressures faced by female teachers. We seek to understand the correlational relationships between sources of work-related pressures, whether they originate from internal reasons within the school or from the surrounding environment and its interactions.

To answer the following questions:

- What is the impact of work-related pressures on female employees in the education sector?
- What types of work-related pressures affect female employees in the education sector?
- Which pressures have a greater impact on female employees in the education sector, those related to the internal environment or the external environment?
- To answer these questions, a descriptive methodology was employed using a questionnaire-based interview tool distributed to a purposive sample. All female teachers of middle age group were selected to participate in the survey, totaling 14 teachers.
- After conducting the field study procedures, the following results were obtained:
  - Internally, female employees face increased workload and psychological and emotional pressures due to the challenges they face in delivering education and caring for students.
  - Externally, female employees face cultural and social challenges, including societal and familial expectations regarding their roles and social and family responsibilities.

**Keywords:** work-related pressures, female teachers.

الْفهرس

## فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس
	شكر وعرقان
	إهداء
	ملخص الدراسة
	الفهرس
	فهرس الأشكال والجداول
أ	مقدمة
	<b>الفصل الأول- إشكالية الدراسة واعتباراتها</b>
3	1-إشكالية الدراسة.
4	2-الفرضيات.
5	3- أسباب ودوافع اختيار الموضوع
5	4-أهمية الدراسة
6	5- أهداف الدراسة
7	6- مفاهيم الدراسة.
9	7- الدراسات السابقة.
	<b>الفصل الثاني ضغوط العمل</b>
19	تمهيد
20	1 - نشأة وتطور فكرة العمل
24	2- مفهوم ضغوط العمل
26	3-عناصر ضغوط العمل
27	4-مراحل ضغوط العمل
28	5-عوامل ضغوط العمل
35	6- تصنيف ضغوط العمل
37	7-محددات ضغوط العمل

38	8- الآثار المترتبة على ضغوط العمل
40	9- أساليب مواجهة ضغوط العمل
43	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثالث- المرأة العاملة في قطاع التعليم</b>
45	تمهيد
46	1- نبذة تاريخية عن عمل المرأة
47	2- عمل المرأة في الإسلام
48	3- عمل المرأة في الجزائر
49	4- دوافع خروج المرأة لميدان العمل
50	5- أدوار المرأة العاملة
52	6- مجالات عمل المرأة
52	7- طبيعة ضغوط مهنة التدريس
54	8- مصادر ضغوط مهنة التدريس
58	9- استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية للمعلمات
64	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الرابع دراسة حالة بمتوسطة العمري السايح الأغواط</b>
66	تمهيد
67	1- مجالات الدراسة
67	2- المنهج المستخدم في الدراسة
67	3- أدوات جمع البيانات
68	4- تحديد عينة البحث وكيفية اختيارها
69	5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
85	6- الاستنتاج العام
87	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

# فهرس الجداول والأشكال

## فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	لرقم
36	المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.	01
69	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	02
70	توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي	03
71	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	04
72	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	05
73	مدى صعوبة وغموض مهمة التدريس وعلاقته بالسن	06
74	طاقة المعلمة في التدريس وعلاقته بمستواها التعليمي	07
75	عدم رضا المعلمات عن عدد الحصص ووقتها	08
76	تسبب توفير حاجات الأسرة في المتاعب بالنسبة للمعلمات	09
78	تسبب كثرة الدروس بمعاناة المعلمة	10
79	منع ضجيج التلاميذ المعلمات من التركيز أثناء القيام بالعمل	11
80	تشكيل عدد التلاميذ مصدرا للتشويش على المعلمات	12
81	شعور المعلمات بالتوتر من نقص الوسائل التعليمية	13
83	الشعور بأن المسؤوليات المهنية كثيرة بالنسبة للمعلمات	14
84	مدى صعوبة التوفيق بين مختلف الأدوار التي تتطلبها مهنة التدريس	15

## فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
69	توزيع أفراد العينة حسب السن	01
70	توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي	02
71	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	03
72	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	04

مقدمه

إن التعليم قطاع حيوي يعتمد على الأفراد الملتزمين والمتفانين في دورهم التعليمي. ومع ذلك، يتعرض العديد من النساء العاملات في هذا القطاع لضغوط متعددة نتيجة لمتطلبات العمل والتحديات التي يواجهونها.

وتعتبر واحدة من أبرز الضغوط التي تواجهها المرأة العاملة في قطاع التعليم هي زيادة العبء العملي. فالمعلمات والمدرسات يتعين عليهن التعامل مع عدد كبير من الطلاب والطالبات، وتلبية احتياجاتهم الأكاديمية والنفسية والاجتماعية. قد يؤدي هذا العبء الزائد إلى زيادة ساعات العمل خارج الفصول الدراسية، مما يؤثر على التوازن بين الحياة العملية والشخصية للمرأة العاملة. فقد تتعرض المرأة العاملة في التعليم لضغوط نفسية وعاطفية. فهي مسؤولة عن تقديم تعليم جيد ورعاية الطلاب، وهذا يعني أنها تحتاج إلى التعامل مع تحديات التعلم الفردي واحتياجات الطلاب المتنوعة.

قد تواجه المرأة صعوبة في تحقيق الترقيات والوصول إلى مناصب القيادة في بعض الأنظمة التعليمية والثقافة المؤسسية.

بالإضافة إلى ذلك، قد تواجه المرأة العاملة في قطاع التعليم ضغوطا اجتماعية وثقافية. قد تتعرض لتوقعات المجتمع والعائلة بشأن أدوارهن الاجتماعية والأسرية، والتي قد تتعارض مع متطلبات وتحديات العمل التعليمي. يمكن أن يكون من الصعب على المرأة العاملة تلبية هذه التوقعات المتضاربة والحفاظ على توازنها الشخصي والمهني.

وجاءت هذه الدراسة لمعرفة نوع الضغوط التي تتلقاها المرأة العاملة في قطاع التعليم ومن أجل ذلك قسمت الدراسة إلى أربعة فصول:

الفصل الأول: إشكالية الدراسة واعتباراتها، وتم التطرق فيه إلى الجوانب المنهجية للدراسة من إشكالية وفرضيات وأهداف وأهمية للدراسة، وتم عرض مجموعة من الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: ضغوط العمل، وتم التطرق فيها إلى عرض مفاهيمي لضغوط العمل، وخصائصها وأسبابها، ونتائجها.

الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم، وتم التطرق فيه إلى العمل وتاريخه وعمل المرأة، وعملها في قطاع التعليم والضغوط التي قد تواجهها.

الفصل الرابع: بعنوان الدراسة الميدانية وتم التطرق فيه إلى أدوات ومنهج وعينة الدراسة بالإضافة إلى مجالات وحدود الدراسة، ونتائجها.

# الفصل الأول

إِسْكَالِيَّةُ الدِّرَاسَةِ وَاعْتِبَارَاتُهَا

### 1- إشكالية الدراسة:

يواجه الإنسان خلال حياته العديد من المخاطر والتهديدات والضغوط التي يجب أن يتعامل معها بفعالية للحد أو التقليل من آثارها الضارة، فالإنسان أصبح يعيش في بيئة تتسم بالتغيير المتواصل والسريع ونتيجة هذا التغيير المستمر تعريض العاملين لمستويات عالية من الضغوط والتوترات والتي تترك آثار نفسية واجتماعية على كل من الأفراد والمنظمات. إذ كثيرا يواجه العمال في المنظمة مواقف عديدة يتعرضون من خلالها لحالات من الاضطراب، القلق، الخوف الإحباط والغضب، مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية وبالتالي تدهور مستويات أدائهم في العمل. كما أعتبر الضغط وخاصة الضغط المهني سمة من سمات هذا العصر وأطلق عليه البعض مصطلح مرض القرن العشرين.

أمام كل هذا يجد الإنسان نفسه مجبرا على التوفيق ما بين المتطلبات والحاجات المتزايدة التي تملئها عليه حياته العملية من جهة وحياته الشخصية من جهة أخرى، هذا الواقع فرض عليه درجة عالية من الضغوط وخاصة بالنسبة للمرأة العاملة التي لها دور في بناء المجتمع، بالإضافة إلى كونها عاملة فهي تعيش عدة أدوار فهي أم وزوجة وربة منزل ولكل دور متطلباته والتي قد لا تتوافق مع متطلبات الدور الآخر بل وربما تتعارض معه، ولم يقتصر تأثير الضغوط على البيت بل امتد إلى بيئة العمل، ولقد أصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات على اختلاف طبيعتها تعاني تزايد معدلات ضغوط العمل وانتشارها بين العاملين، ومهنة التعليم من أكثر المهن تعرضا للضغوط كونها تحتل مكانة بارزة مقارنة بالمهن الأخرى.

والواقع أن هناك العديد من المشكلات التي تعكس حالات القصور الوظيفي للأنساق التربوية والتي قد تؤثر بدورها على فاعلية المؤسسات التربوية وعملياتها المختلفة ومن بين هذه المشكلات التي تتعلق بالنسق الفني للمدرسة كمؤسسة تربوية وترتبط بالمعلمة نجد : الضغوط والإجهاد في العمل .

وإن كانت مهنة التدريس كثيرا ما تشكل ضغطا على المعلمة، لاسيما بعد أن تعددت المهام التعليمية والتربوية الموكلة إليه، فضلا عن ثقل المهام الاجتماعية والفكرية التي تقع على عاتقها، وكذلك حاجات المجتمع الثقافية والفكرية والمهنية والعلمية التي تتسم بالتعاضد المستمر، وهو ما يتطلب من المؤسسات التربوية التعليمية الاستجابة له، ومن هنا أصبح الاهتمام بواقع المعلمة ومردودها أمرا في غاية الأهمية. ويدرك المتتبع للظاهرة ارتباط التوتر والضغط والإجهاد

بعمل المعلمة، بل وظهرت أعراض مرضية مختلفة اختصت في هذه الشريحة من المجتمع وبتزايد متطلبات العمل ومطالبة الإدارة بتحسين الأداء مما أدى على ظهور حالات من الاستياء وعدم الرضا عن العمل، وغيرها من ظواهر الرفض والمقاومة.

فمحاولة المعلمة للتوفيق بين كل هذه الأدوار يجعلها تعيش صراعات عميقة يمكن أن تحرمها من الاستقرار النفسي والاجتماعي والأسري، مما ينعكس على الاستقرار المهني للمعلمة وبينما ترتبط أحداث الحياة المثيرة للضغط باختلال الصحة النفسية لدى الأفراد عامة والمرأة خاصة فإنه هناك عوامل واقية تخفف من آثار وعواقب هذه الأحداث الضاغطة والتي من بينها الدعم الاجتماعي الذي قد يكون الملجأ الذي تلجأ إليه المرأة العاملة لنسيان تعب يومها وثقل وزن ضغوطها وذلك من خلال إحساسها بوجود أفراد واثقة من محبتهم لها يمكنها اللجوء إليهم في حالة شعورها بالضغط وأشخاص يساندونها في حالة ما إذا احتاجت إليهم. وبما أن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات وتعتبر ضغوط العمل جزءا مهما من هذه المتغيرات فالمنظمة الناجحة هي التي تعمل على دراسة الوضع الداخلي ومحاولة الكشف عن وجود ضغوط يعاني منها عمالها، وكذا البحث عن الطرق أو الاستراتيجيات التي تساهم في التخفيف من هذه الضغوط، مما يكسب المؤسسة سمعة حسنة في سوق العمل نتيجة اهتمامها بمواردها البشرية وعلى هذا الأساس تصاغ إشكالية الدراسة على النحو التالي:

- ما مدى تأثير ضغوط العمل على المرأة العاملة في قطاع التعليم؟
- ما نوع ضغوط العمل التي تؤثر على المرأة العاملة بقطاع التعليم؟
- أي الضغوط أكثر تأثيرا على المرأة العاملة في قطاع التعليم، المرتبطة بالبيئة الداخلية أو بالبيئة الخارجية؟

### 2-الفرضيات:

بالاعتماد على إشكالية الدراسة وكإجابة افتراضية عن أسئلة البحث تم صياغة فرضيات البحث كالآتي:

- تؤثر ضغوط العمل بنسب كبيرة على المرأة العاملة في قطاع التعليم.
- تعاني المرأة العاملة في قطاع التعليم من ضغوط داخلية وخارجية تنعكس على أدائها وشخصيتها.

-ترتبط الضغوط التي تواجهها المرأة العاملة في قطاع التعليم بالظروف التنظيمية للعمل.

### 3- أسباب ودوافع اختيار الموضوع

من المعروف أن لكل باحث أسباب ودوافع تجعله يختار مشكلة، بغرض دراستها والكشف عن مختلف خباياها، وتلك الأسباب والدوافع تعبر عن مدى إحساسه بالمشكلة ورغبته في دراستها والوصول إلى إجابات على التساؤلات التي تطرحها.

إن اختيار هذا الموضوع تحديدا لم يكن وليد الصدفة، وكأسباب ودوافع ذاتية يرجع أساسا لرغبة شخصية لدى الباحث في التطرق إلى موضوع ضغوط العمل وتأثيرها على المرأة العاملة في القطاع التربوي وقناعة منا حول أهمية هذا الموضوع ودوره في تحديد وضبط الركائز الأساسية لأي مؤسسة تسعى إلى البقاء والاستمرارية، وتحقيق أهدافها المنشودة.

انبثقت الفكرة الأساسية للتعبير عن الدوافع والأسباب العلمية التي تقف وراء اختيار هذا الموضوع، من قاعدة جوهرية ترى أن نجاح أي مؤسسة وبغض النظر عن طبيعة نشاطها وأهدافها، يرتكز بشكل أساسي على فعالية مواردها البشرية أيا كان موقعها التنظيمي، وفي ضوء ما تعانيه معظم المؤسسات التربوية الجزائرية من مشكلات تنظيمية عديدة معقدة ومتشعبة، أدخلت المعلمة في دوامة من المعاناة والاضطرابات أثناء عملها، ولعل أبرز هذه المشكلات ومصدر نشوئها هي ظاهرة ضغوط العمل، لذا جاءت الدراسة الحالية من أجل إبراز أهمية استقرار المعلمة من خلال العمل على إدارة ما قد يصيبها من ضغوط في عملها، ولعل أهم هذه الدوافع التي أدت إلى طرح هذه المشكلة ما يلي:

- أهمية الدراسة من الناحية السوسيو تنظيمية لضغوط العمل لكونها ذات علاقة مباشرة بالمرأة المعلمة وتمس واقع المدارس الجزائرية.

-انتشار ظاهرة ضغوط العمل في أوساط المعلمين والمعلمات وعلى مستوى أغلب المدارس الجزائرية، وأن ذلك الانتشار له مدلولاته السوسيو تنظيمية، مما يستوجب دراسة هذه الظاهرة.

-قلة الدراسات السوسيو لوجية وبالأخص السوسيو تنظيمية لضغوط العمل، إذ غالبا ما تكتسى الدراسات في هذا المجال صبغة سيكولوجي.

### 4-أهمية الدراسة

يمكن القول أن ضغوط العمل مشكلة تنظيمية معقدة، على اعتبار أن هناك أبعاد نفسية اقتصادية اجتماعية تنظيمية تتفاعل فيما بينها وبطريقة معقدة مشكلة واقع هذه الظاهرة، هذه الأخيرة تتطلب الدراسة والتحليل والوقوف على جميع أبعادها التنظيمية بصفة خاصة،

والاجتماعية والاقتصادية بصفة عامة، إذ لا يمكن حصر ضغوط العمل في السياق التنظيمي ضمن نسق مغلق وفصلها عن السياق الاجتماعي، لذا لا بد من تسليط الضوء على مصادر ضغوط العمل آثارها وآليات مواجهتها.

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في محاولتها التحقق من صدق بعض القضايا، على اعتبار أن المؤسسة نظاما يعمل ضمن نظام أكبر، ويتسم بكونه نسقا مفتوحا على البيئة التي يعمل فيها، كما أن الدراسة تخدم في نفس الوقت غرضا عمليا يتمثل في محاولة التعرف ميدانيا على مصادر ضغوط العمل لدى المرأة العاملة في مجال التعليم، مما ييسر الطريق أمام المسؤولين لمعرفة جوانب التغيير المطلوبة، والتي تعمل على تحقيق الارتياح والاستقرار في المدارس ككل، والذي بدوره يؤدي إلى التخفيف ليس من ضغوط العمل فحسب، بل من المشكلات التنظيمية عامة هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن استقرار المعلم في عمله أصبح من القضايا المعترف بها في الوسط التربوي، باعتباره أداة مساعدة على التحكم في الجو الداخلي للمدارس والسير نحو تحقيق الأهداف المسطرة.

كذلك، محاولة الربط بين المدرسة الجزائرية والمعلمة الجزائرية خاصة، وذلك من خلال ما تتعرض له من ضغوط في عملها.

### 5- أهداف الدراسة

تصبو أي دراسة إلى تحقيق بعض الأهداف عن طريق إختبار الفروض المطروحة ميدانيا، ويمكن إدراج أهم هذه الأهداف كالتالي:

- الاهتمام بالبحوث والدراسات العلمية، واكتساب الخبرة العملية والعلمية المرتبطة بها.
- اكتساب القدرة على البحث العلمي والنمو الذاتي.
- محاولة تحسين القدرة على فهم الواقع السوسيو تنظيمي للمؤسسة الجزائرية خاصة المدرسة ومحاولة تفسيره.

-تقديم دراسة وصفية تحليلية لمشكلة ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة المعلمة.  
-تحسيس المسؤولين بمسألة ضغوط العمل التي تواجه المرأة المعلمة، وأن نجاح أي مدرسة لا يتوقف عند مستوى حصولها عليه المورد البشري فحسب، بل يتعدى إلى العمل على تحقيق استقراره المهني فيها.

## الفصل الأول: إشكالية الدراسة واعتباراتها

-محاولة فهم العلاقات الارتباطية بين مصادر ضغوط العمل سواء المتولدة عن أسباب داخلية في المدرسة، أو التي تتجم عن البيئة المحيطة بها والمتفاعلة معها،  
-وصف ضغوط العمل في المؤسسة مجال الدراسة وتحليلها وإعطاء صورة واقعية عن المدرسة الجزائرية، أو بالأحرى معرفة واقع البيئة التنظيمية والممارسات الإدارية السائدة فيها.

### 6- مفاهيم الدراسة:

لكل بحث مفاهيم أساسية ترافقه من بدايته إلى نهايته، وتتطلب من الباحث تحديدها بدقة ووضوح حتى لا يختلف أي قارئ معه على معناها. ونظرا للكثرة الهائلة من المعاني المجردة التي يتضمنها كل مفهوم، وجب على الباحث أن يستعين بالتعريف الإجرائية المرتبطة بموضوع دراسته، حتى يوجه مسار بحثه تماشيا وأهدافه. ولعل أهم المفاهيم التي تتطلب منا الضرورة المنهجية تحديدها في هذه الدراسة ما يلي:

### 6-1-ضغوط العمل:

#### أ-لغة:

تعني كلمة الضغوط: إجهاد، كرب، ضائقة، إرهاق.<sup>1</sup>

#### ب-اصطلاحا:

و تعني الضغوط : " تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسدية ونفسية.<sup>2</sup>  
-أما عن ضغوط العمل، فلقد تعددت التعاريف باختلاف الباحثين والدارسين لها نورد منها ما يلي:

-يعرف سمير احمد عسكر ضغط العمل على أنه : " مجموعة التغييرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد، في ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة به، والتي تمثل تهديدا له"<sup>3</sup>  
وعرفه "ليتانس" على أنه : " استجابة تكيفية لموقف خارجي ينتج عن انحرافات جسمية ونفسية لأعضاء المنظمة"<sup>4</sup>

1- سمير شيحاني: الضغط النفسي. د ط، دار الفكر العربي بيروت، سنة 2003 ص. 11

2- فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، د ط، دار الفكر العربي القاهرة ، 2001 ص 96.

3- سمير أحمد عسكر، الإدارة العامة العدد 60 سنة 1988 ص: 11

4- محمد نواف بركات ، مستوى مصادر ضغط العمل لدى مديرية المدارس الثانوية البلقاء، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا جامعة الأردن ، 1992، ص 33.

### ج-إجرائيا:

ضغوط العمل هي مجموعة ردود فعل المدرس الناتجة عن التفاعلات المتغيرة بينه وبينه تتطلب منه التكيف معها، وإلا عاش القلق والإحباط وعدم الرضا ومن ثم فضغوط العمل تمثل : الدرجة التي يحصل عليها المفحوصون في مقياس ضغوط العمل، لدى المدرس في التعليم المتوسط" وهذا ما تسعى هذه الدراسة لتحديد مستواه.

### 6-2- المرأة العاملة:

يعرفها زياد عبد الله الدريس على أنها: المرأة في العمل ثلاث: امرأة عاملة في منزلها، وامرأة عاملة خارج منزلها، وامرأة غير عاملة لا في المنزل ولا خارجه، فأما المرأة في منزلها فتخدم مجتمعها من خلال أسرتها وأبنائها خدمة متكاملة، وأما العاملة خارج منزلها فتخدم أسرتها من خلال خدمة مجتمعها خدمة تعود بالنفع المادي والمعنوي، وأما غير العاملة فهي لا تخدم لا أسرتها ولا مجتمعها ولا نفسها لأنم لم تحقق ذاتها وكيونتها، فالموظفة ضحت بأسرتها أو بجزء كبير من وقت أسرتها من أجل خدمة المجتمع، وربة البيت ضحت بالمال والمنصب من أجل خدمة أسرتها، فتلك قاومت بطالة العمل الوظيفي وهذه قاومت بطالة الأمومة.<sup>1</sup>

ويعرفها أحمد زكي بدوي أيضا بأنها: أي فرد يؤدي أعمالا يدوية أو غير يدوية، وبذلك يشمل الأفراد العاملين على جميع المستويات.<sup>2</sup>

### ج-إجرائيا:

هي المرأة التي تمارس نشاطا مهنيا خارج منزلها وتتقاضى من خلاله مرتبا وتقوم بدورين أساسيين هما دور الوظيفة ودور ربة البيت.

<sup>1</sup>-عبد الرحمن العيسوي، دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار النهضة العربية، بيروت، 2007، ص 77  
<sup>2</sup>-أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي عربي، مكتبة لبنان، بيروت، 1978، ص430.

7- الدراسات السابقة

7-1- الدراسات المحلية:

الدراسة الأولى : دراسة بن منصور رفيقة 2013/2014، والموسومة ب"الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص"، حيث أجريت هذه الدراسة بمؤسسة صرموك للمشروبات الشرقية" بمدينة سطيف بالجزائر.<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع الخاص، وكذا تقصى العوامل التنظيمية المادية الاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر في هذين المتغيرين، ومحاولة التأكيد على أهمية الموارد البشرية بالنسبة لمختلف التنظيمات وخاصة ذات الكفاءة العالية والخبرة في منصب العمل وضرورة المحافظة عليها، بوضع نظام للتحفيز بجميع أنواعه، حيث تم بلورة إشكالية الدراسة في تساؤل مفاده ما طبيعة العلاقة بين الاستقرار الوظيفي وأداء العاملين في مؤسسات القطاع الخاص؟

وقد تم صياغة مجموعة من الفرضيات كانت كالآتي:

الفرضية العامة:

إن لاستقرار الوظيفي دور فعال في تفعيل أداء العاملين في القطاع الخاص.

وفرضيات فرعية هي:

1. يساهم التدرج المهني الصاعد في الخفض من ظاهرة دوران العمل.
2. الإشراف المرن يساهم في تفعيل سلوك الانضباط الذاتي لدى العمال. العمل في ظروف فيزيقية ملائمة يساهم في الحد من تغيب العمال.
4. تعمل طبيعة الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة على الحد من ظاهرة التغيب العمالي.

أجريت هذه الدراسة على عينة تكونت من 53 عاملا من المجتمع الكلي البالغ 265 عاملا، حيث شملت العينة كل الفئات الفاعلة في المؤسسة ( عمال الإدارة وعمال الإنتاج).

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي القائم على وصف وتحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة الملاحظة المباشرة، المقابلة الحرة واستمارة الاستبيان.

<sup>1</sup> - بن منصور رفيقة الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، غير منشورة، قسم علم الاجتماع، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2013/2014.

وبعد التحليل والتفسير توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

هناك علاقة سببية بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي.

أن الاستقرار الوظيفي في المؤسسة هو ظاهري، لأن العمال لديهم سلوك سلبي نحو العمل والمؤسسة، نظرا لعدم حصولهم على الإشباعات الكافية، والتي تزرع فيهم الرغبة في العمل وتدفعهم إلى تفعيل أدائهم وحب الانتماء إلى المؤسسة.

أداء العمال خال من الفعالية والتميز، بسبب سياسة الإكراه وأسلوب الجزاء والعقاب الذي تضعه المؤسسة كإستراتيجية للعمل.

**الدراسة الثانية: وهي دراسة "خديجة" عاشور (2014/2015)، والموسومة بـ"ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية".<sup>1</sup>**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي تواجه الموظفين وانعكاساتها على أدائهم الوظيفي، وتكون مجتمع البحث من (87) سبعة وثمانون موظفا دائما بمصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة.

ولقد تم اعتماد الحصر الشامل كأسلوب لجمع البيانات من جميع أفراد الدراسة، معتمدين في هذا البحث المنهج الوصفي الذي يهتم بجمع الحقائق وتفسيرها باستخدام استمارتين الأولى للبحث عن مصادر ضغوط العمل والثانية في انعكاسات هذه الأخيرة على أداء الموظفين.

أظهرت نتائج البحث وجود بعض مصادر ضغوط عمل لدى موظفي مصالح التدريس بالجامعة تمثلت في: قلة الراتب، نقص التحفيز، تشعب المهام الروتين، طول ساعات العمل، طموحات الفرد. تعرض الموظفين بمصالح التدريس لضغوط العمل كان مصدرها الجانب التنظيمي وانحصرت حدتها بين المتوسطة والمنخفضة.

يشكل الجانب الشخصي مصدرا ذو مستوى منخفض للضغوط لدى موظفي مصالح التدريس. أن ما نسبته (25%) من ضغوط العمل كان انعكاسها سلبي على أداء الموظفين بمصالح التدريس بالجامعة، و(67.5) كان انعكاس ضغوط العمل سلبي على الأداء فيها معتدلا، وأن(7.5%) منخفضا.

جاءت انعكاسات ضغوط العمل على الأداء مرتفعة مقارنة بمصادرها، باستثناء مصدر ضغوط

<sup>1</sup> - خديجة عاشور: ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، "غير منشورة"، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014/2015.

العمل المتعلقة بطبيعة العمل مع بقائها في المستوى المعتدل.  
الدراسة الثالثة: وهي دراسة " بخوش الصديق (2014/2015)، وجاءت هذه الدراسة تحت عنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي"<sup>1</sup>.  
أين أجريت الدراسة الميدانية بالقطاع الصحي بتبسة، وقد هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على طبيعة ضغوط العمل المحيطة بالعاملين في المؤسسة الاستشفائية، وعلاقة ذلك بمستوى الولاء التنظيمي، حيث تجسدت إشكالية هذه الدراسة في طرح التساؤل الآتي: ما علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي حسب اتجاهات الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية بالقطاع الصحي بتبسة؟

وانطلاقاً من ذلك تم صياغة مجموعة فرضيات فرعية جاءت كما يلي:  
**الفرضية الأولى:** إن بيئة العمل تساهم في زيادة ارتياح الأفراد العاملين حسب اتجاهاتهم في المؤسسة الاستشفائية بالقطاع الصحي بتبسة.  
**الفرضية الثانية:** يؤثر عبء مهام العمل في دافعية الأفراد العاملين نحو العمل حسب اتجاهاتهم في المؤسسة الاستشفائية بالقطاع الصحي بتبسة.  
**الفرضية الثالثة:** غموض الدور لمهام الأفراد العاملين يؤثر في الالتزام بتنفيذ المهام وتحقيق الأهداف حسب اتجاهاتهم في المؤسسة الاستشفائية بالقطاع الصحي بتبسة.  
**الفرضية الرابعة:** إدراك الأفراد العاملين لعدالة ووضوح نظام الترقية المهنية يؤدي إلى زيادة روح المبادرة حسب اتجاهاتهم في المؤسسة الاستشفائية بالقطاع الصحي بتبسة.  
**الفرضية الخامسة:** يساهم نظام التكوين المتواصل في عملية استمرارية العمل للأفراد العاملين حسب اتجاهاتهم في المؤسسة الاستشفائية بالقطاع الصحي بتبسة.

**الفرضية السادسة:** يساهم الاعتراف بالجهود المبذولة للأفراد العاملين من قبل الإدارة، في تدعيم وتعزيز العلاقات الاجتماعية لديهم، حسب اتجاهاتهم في المؤسسة الاستشفائية بالقطاع الصحي بتبسة. أجريت هذه الدراسة على عينة طبقية عشوائية تكونت من 388 عاملاً من المجتمع الكلي البالغ عددهم (3334) عاملاً بمختلف الفئات السوسيو مهنية من العاملين في القطاع الصحي بتبسة. وتماشياً مع أهداف الدراسة، فقد استخدم الباحث منهج المسح

<sup>1</sup> - بخوش الصديق ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي، أطروحة دكتوراه في علم اجتماع إدارة الموارد البشرية، منشورة، قسم علم الاجتماع، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2014/2015.

الاجتماعي، بواسطة المسح بالعينة، مستخدماً مجموعة أدوات بحثية في جمع البيانات، والتي تمثلت في الملاحظة، المقابلة، الاستمارة والوثائق والسجلات، وقد أظهرت نتائج الدراسة: أن بيئة العمل الجيدة تساهم في زيادة ارتياح الأفراد العاملين بالمؤسسة. كلما كان نظام الترقية فعالاً كلما زادت مبادرة الأفراد العاملين في تحقيق الأهداف. أن التكوين له مساهمة كبيرة في تحقيق الاستمرارية في العمل للأفراد العاملين. أن الاعتراف بالجهود المميزة للعاملين والمبدولة في سبيل الرفع والتحسين من الأداء من طرف المؤسسة، هذا يساهم في تعزيز العلاقات الاجتماعية وترسيخ روح المحبة والإخاء بين العاملين. كلما كانت مستويات ضغوط العمل منخفضة كلما ساهم ذلك في رغبة العاملين بالبقاء وزيادة ولائهم للمؤسسة، والعمل على تحقيق أهدافها ومخططاتها. كلما زادت مستويات الضغوط في العمل كلما تولد لديه إحساس بعدم الارتياح وقل رضاه الوظيفي وولائه تجاه المؤسسة. كلما زادت ضغوط العمل بمختلف أنواعها وأشكالها كلما قلت معدلات ومستويات الولاء التنظيمي بالمؤسسة.

### 2- الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: وهي دراسة قام بها الباحثان علي الضلاحي و"نجم الغزاوي"، بقسم إدارة الأعمال بجامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا تحت عنوان: "العوامل المؤثرة على الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في الشركات الصناعية في الأردن، ونشرت هذه الدراسة سنة 2010 في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة عدد 1.24<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المختلفة التي تؤثر على عملية عدم الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في الشركات الصناعية الأردنية، وقد صيغت عدة فرضيات ذات علاقة بعوامل عدم الاستقرار الوظيفي، وتم تصميم استمارة وزعت في الشركات على عينة من العاملين في الشركة الصناعية، وتوصلت إلى نتائج أهمها:

هناك علاقة واضحة بين عدم الاستقرار الوظيفي لدى العاملين وتدني الأجور، وعدم تناسب ساعات العمل، وعدم توفر التأمين الصحي على الإطلاق. وعدم ايجابية علاقات الإدارة مع الموظفين، من حيث التعامل وصعوبات متعلقة بطبيعة العمل يواجهها العاملين.

<sup>1</sup> - علي الضلاحي، نجم الغزاوي: "العوامل المؤثرة على الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في الشركات الصناعية في الأردن"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 04، 2010.

فكانت الفرضيات التي وضعها الباحثين إحصائية، بمعنى أن كل فرضية تقابلها فرضيتها الصفرية وهي كما يلي:

**الفرضية الأولى:** معدل أجر العامل المنخفض يؤثر تأثيراً إيجابياً على ارتفاع معدل دوران العمل في الشركات الصناعية في الأردن.

**الفرضية الثانية:** عدد ساعات العمل يؤثر تأثيراً إيجابياً على ارتفاع معدل دوران العمل في الشركات الصناعية في الأردن.

**الفرضية الثالثة:** وسائل السلامة العامة تؤثر تأثيراً إيجابياً على ارتفاع معدل العمل في الشركات الصناعية في الأردن.

**الفرضية الرابعة:** التأمين الصحي يؤثر تأثيراً إيجابياً على ارتفاع معدل العمل في الشركات الصناعية في الأردن.

**الفرضية الخامسة:** توفر المواصلات أو عدم توفرها يؤثر تأثيراً إيجابياً على ارتفاع معدل دوران العمل في الشركات الصناعية في الأردن.

**الفرضية السادسة:** طبيعة العمل الصعبة تؤثر تأثيراً إيجابياً على ارتفاع معدل دوران العمل في الشركات الصناعية في الأردن. الفرضية السابعة علاقات الموظفين فيما بينهم ومع الإدارة تؤثر تأثيراً إيجابياً على ارتفاع معدل دوران العمل في الشركات الصناعية في الأردن.

وقد استندت هذه الدراسة إلى أسلوب الدراسة الميدانية وأسلوب التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات ومعرفة مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والانتماء الوظيفي، وهذا يتم باستخدام المنهج الوصفي التحليلي على مجتمع البحث الذي اختيرت منه عينة 204 عامل في الشركات الصناعية من أصل 3000 عامل كان هذا الاختيار بطريقة عشوائية، وتمت هذه الدراسة في الفترة الواقعة ما بين 2009-08-01 و 2009-09-31، وتم الاعتماد في جمع البيانات على مصدرين، المصدر الأول هو الكتب والمقالات التي ناقشت هذا الموضوع، والمصدر الثاني هو الاستمارة التي وزعت على العمال في هذه الشركات.

-وبعد اختبار الفرضيات توصل الباحثين إلى النتائج التالية:

-يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمعدل أجر العامل المنخفض على استقرار العمالة في الشركات

الصناعية في الأردن.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لعدد ساعات العمل على استقرار العمالة.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوسائل السلامة العامة على استقرار العمالة. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتأمين الصحي على استقرار العمالة. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمواصلات على استقرار العمالة في الشركات الصناعية في الأردن.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتأمين لطبيعة العمل الصعبة على استقرار العمالة. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لعلاقات الموظفين فيما بينهم ومع الإدارة لاستقرار العمالة في الشركات الصناعية في الأردن.

**الدراسة الثانية : دراسة ماجد فهد سعود القرشي (2010)، وجاءت هذه الدراسة تحت عنوان: ضغوط العمل وأثرها في دوران العمل للعاملين بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية<sup>1</sup>.**

تمحورت إشكالية الدراسة في تساؤل رئيسي مفاده ما أثر ضغوط العمل على دوران العمل للعاملين بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية؟.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل لدى العاملين في مراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية، وكذا الكشف عن مصادر ضغوط العمل لديهم، كما حاولت التعرف على الأساليب التي يلجأ إليها العاملون لمواجهة آثار ضغوط العمل بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية. أما منهج الدراسة وأدواتها، فقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، القائم على وصف وتحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة أداة الدراسة، والتي تمثلت أساساً في الاستبانة للإجابة على تساؤلات الدراسة.

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المراكز الحدودية في المنطقة الشرقية من أفراد برتبة ضباط، وعددهم (2000) شخصاً، وتم اختيار عينة ملائمة حجمها (367) شخصاً من مجتمع الدراسة. توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

إن مستويات ضغوط العمل لدى العاملين في المراكز الحدودية بالمنطقة الشرقية في عينة الدراسة يعد بوجه عام متوسطاً.

<sup>1</sup> - ماجد فهد سعود القرشي: ضغوط العمل وأثرها في دوران العمل بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، "غير منشورة"، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2010.

أهم مصادر ضغوط العمل لدى العاملين بالمراكز الحدودية بالمنطقة الشرقية جاء مرتبا تنازليا وفق الترتيب الآتي: البيئة المادية، العبء الوظيفي، غموض الدور، العلاقات في العمل، المشاركة في صنع القرار، القيادة.

أهم الأساليب التي يلجأ إليها العاملين لمواجهة ضغوط العمل، هي اللجوء إلى ذكر الله الصلاة، قراءة القرآن، الاستغفار، الابتعاد قدر الإمكان عن الأشخاص المثيرين للمشكلات، وطلب الإجازة للراحة من ضغوط العمل.

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ودوران العمل مرتبة تنازليا بالنقل أولا، ويليه الاستقالة وأخيرا التقاعد المبكر.

### 3- الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى : دراسة " Lisa Bellinghausen "، وهي دراسة حول الضغوط في عالم الشغل"، حيث أجريت هذه الدراسة على مجموعة من الموظفين في ستة شركات كبرى في فرنسا، وذلك خلال عام 2006 م.<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى كشف وتشخيص مستويات الضغوط المهنية التي يتعرض لها الموظفون في كل مؤسسة، وكذا محاولة الكشف عن العلاقة بين مستوى الضغط ومتغير الجنس، الفئات العمرية والفئات المهنية، أين اعتمدت في ذلك على المنهج الوصفي.

وقد اشتملت عينة الدراسة على (11755) عامل وعاملة مقسمين على ستة فئات عمرية. أما أدوات جمع البيانات فقد تم استخدام نموذج (كوهين - Cohen) وزملائه (1983)، والذي يمثل السلم التطبيقي لنموذج شرح الضغوط لـ (لازاروس - Lazarus) و(فولكمان - Folkman)، كما استخدم الاستبيان كأداة للدراسة.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

-إيجاد علاقة بين مستوى الضغط والجنس حيث أن مستوى الضغط وجد مرتفعا عند النساء أكثر منه عند الرجال.

-وجدت أن الفئة الأكثر تعرضا للضغوط هي الفئة العمرية التي تقع بين 25 و34 سنة، بينما تقل الضغوط عند الفئات العمرية التي تقع بين 45 و54 سنة.

<sup>1</sup> - Lisa Bellinghausen: Le Stress Dans Le Monde Professionnel : "mode ou réalité a enjeux multiples"، mémoire de doctorat، université paris Descartes، France، 2006.

-وجود مستوى عال من الضغوط عند العمال الذين ينتمون إلى الإدارة الدنيا، بينما ينخفض مستوى الضغط عند الموظفين في الإدارة العليا.

**الدراسة الثانية: دراسة أجريت سنة 2007 بجامعة "دوفين" بباريس، قام بها كل من:**  
« Nadia Chaval, Véronique Jamet, Dominique Malherbe, Jean-Louis Trebuchet »<sup>1</sup>

وهي دراسة حول ضغوط العمل لدى الإطارات في المؤسسة وسبل مواجهتها، أجريت على مستوى مؤسسات خاصة وعمومية كبرى بباريس بفرنسا.  
انطلقت هذه الدراسة بناء على تعرض العديد من العمال في العديد من المؤسسات لضغوط العمل، وقلة أداء المؤسسات بسبب كثرة التغيب للعمال وحوادث حالات انتحار، وبالتالي تم طرح السؤال التالي:

كيف يمكن لإطارات الموارد البشرية مواجهة ضغوط العمل لدى الإطارات في المؤسسة؟ وعليه تم صياغة الفرضية التالية: إطارات الموارد البشرية تقوم بالإجراءات المناسبة أمام ضغوط العمل لدى الإطارات في المؤسسة. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة آثار الضغوط على مستوى فرق العمل والمؤسسة، وبالتالي أرادت معرفة الأسباب والآليات لمواجهة هذا النوع من الظواهر، ودراسة بعض المتغيرات، كالاكتئاب والانهيار النفسي والاضطرابات العضوية والاختلالات الحاصلة بين الفرد وبيئته.

تم حصر عينة الدراسة في فئة الإطارات والتي قدرت بـ 304 إطارا من مجموع 1840 إطار يمثلون مجتمع البحث الكلي، وقد تم اختيار هذه الفئة لأنها أكثر عرضة للضغوط من غيرها من الفئات، على سبيل أنها تقوم بالعمل المستمر والإشراف على فرق العمل، على أنهم المؤهلين في مجال نشاطهم، وهذا ما يزيد من مستوى تعرضهم للضغوط من خلال المسؤوليات التي تقع على عاتقهم. الاستبيان الذي تم إعداده حسب أبعاد الدراسة، تم إرساله إلى الفئة المعنية عن طريق البريد الإلكتروني، بعد الحصول على القائمة الاسمية الحاملة للمعلومات الضرورية لفئة الإطارات، هذه الخطوة أجريت ما بين 25 جوان و17 سبتمبر 2007.

<sup>1</sup> - Nadia Chaval, Véronique Jamet, Dominique Malherbe, Jean-Louis Trébuchet : Le stress des Cadres au travail, Comment les DRH y font-ils face dans leur entreprise ? mémoire pour MBA, Université Paris, Dauphine, 2007.

## الفصل الأول: إشكالية الدراسة واعتباراتها

أما المقابلات أجريت 06 ستة مقابلات مع مديري الموارد البشرية، والتي تمحورت حول الوضع الراهن لظروف العمل، وقد أجريت ما بين شهر أوت وسبتمبر 2007، وهذا لمعرفة مدى تطابق البيانات والمعلومات من خلال تطبيق الاستبيان والمقابلة توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

-تحديد المؤشرات الميدانية الظاهرة على مستوى فرق العمل، كالعذوانية وسرعة انفعال الأفراد وعدم تحفيز فرق العمل، وكثرة العطل المرضية.

-الإطارات المسؤولة على فرق العمل، هم الأكثر عرضة للضغوط من الذين لا يؤطرون إطارات المديرية العامة، إطارات الإنتاج، إطارات التسويق).

-الضغط له أثار على النجاعة الفردية بنسبة 72.9%.

مديريات الموارد البشرية قيموا بصعوبة أثار الضغوط على الإنتاجية.

الفصل الثاني

ضغوط العمل

### تمهيد

كل إنسان يشعر في فترات متفاوتة من حياته بضغوط ، هذه الضغوط تنشأ من عدة أسباب منها المهنية والعائلية وحتى الشخصية، والتي تؤثر على قدراتهم وعلى نفسيتهم، كما يختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية، فهذه الضغوط لا تقتصر على وظيفة أو مهنة دون غيرها بل شملت وظائف عديدة، لكن قد تختلف مصادر ضغوط العمل من مهنة إلى أخرى، وقد يعود ذلك أساسا إلى اختلاف المناخ التنظيمي وبيئة العمل إضافة إلى مختلف المتغيرات المرتبطة بالوظيفة كسروط العمل ونوعية المهنة لذلك سنحاول في هذا الفصل عرض ضغوط العمل بأكثر دقة من خلال توضيح عناصرها ومراحل حدوثها كذلك أنواعها ومصادرها والآثار الناتجة عنها.

### 1 - نشأة وتطور فكرة العمل:

إن فكرة العمل وجدت منذ القديم، وبالتحديد منذ نزول سيدنا آدم عليه السلام وزوجة إلى الأرض، وكانت لهما ذرية على سطح هذه المعمورة، وقد كان يعلم الكثير من العلم الذي علمه العليم جل جلاله وطبيعة الأرض التي يتواجد عليها، ظهرت فكرة العمل لإستئناس هذه الطبيعة والحيوانات المتوحشة وتسخيرها لخدمته وفائدته وبدأت تتطور فكرة العمل مع تكاثر البشرية، وتطور فكر الإنسان ووسائل عمله، وصراعه الدائم مع الطبيعة من أجل الوجود، وضمان الراحة والرخاء والعيش الكريم له ولعائلته وبلده ومنظمته.. في أيامه هذه<sup>1</sup>.

#### أ - مفهوم العمل ومكانته وتطوره عبر العصور

##### • مفهوم العمل ومكانته في الحضارات القديمة:

مع مرور السنين وتكاثر البشرية، وتعميرها لمختلف أرجاء الأرض ظهرت الحضارات الأولى للبشرية وكان لكل منها نظراتها الخاصة للعمل، "ومما لاشك فيه أن هذه الحضارات القديمة لم تقم من العدم، وكانت نتيجة عمل مضني قام به الإنسان في القديم، والعمل البشري هو مصدر الإنتاج والرخاء في أية مرحلة من التطور البشري" " فالحضارة المصرية قامت على العمل، سواء الفلاحي لطبيعة المنطقة، أو بالنسبة إلى الصناعة التي ازدهرت في ذلك الوقت وعرفت مصر القديمة صناعة البرونز لإنتاج الأسلحة، وصناعة الأجر والإسمنت والزجاج والفخار، والخشب والجلد واستعمال الكيمياء إلى جانب صناعة النسيج، وما الأهرام إلا دليلا على ذلك.

أما الحضارة البابلية فقد اهتمت بالصيد واستخراج المعادن، كما أنه يجب الإشارة إلى أن الأجور كانت تحدد من طرف الدولة في الحضارة البابلية إلى جانب تحديد الأسعار كذلك وهذا بمقتضى قوانين الملك حمورابي الذي حدد أجور البنائين وضاري الطوب، والخياطين والتجار والنجارين والرعاة، وغيرهم من الفئات العاملة الأخرى."

ومن خلال ما سبق سرده يمكننا القول أن هذه الحضارة التي عمرت طويلا وسيطرت على العالم في تلك الفترة ما كانت لتولد وتنمو وتزدهر وتسود إلا بقوة العمل والعلم معا، وليس

<sup>1</sup> - عماد علاوي، مفهوم العمل وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية، دراسة ميدانية بمصلحة الضرائب، مدينة قسنطينة، دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، العلوم في علم النفس وعلوم التربية، تخصص: علم النفس عمل وتنظيم، السنة الجامعية 2011/2012، ص 29.

السيف والجيش والقوة فقط، بمعنى آخر فإن هذه الأمم كانت تقدر وتمجد العمل وتضعه في مرتبة عالية ليس للحاجة فقط بل للفخرة وحب الرقي والإزدهار.

أما الفينيقيين بطبيعتهم التجارية فقد استفادوا من اختراعات الحضارات التي كانت تجاورهم ويتعاملون معها، وهو ما يعرف في عصرنا الحالي باستيراد التكنولوجيا " كما اشتهروا بصناعة الزجاج والمعادن، والأسلحة، والحلي والمجوهرات<sup>1</sup>.

أما الرومان فقد كانوا يحتقرون العمل اليدوي، ويقوم به العبيد، كما أنهم يميلون إلى العمل الفكري ولا يحبون البطالة، وقد اشتهر إشراف الرومان بحب العمل الفلاحي، حيث كانوا يملكون أراضي واسعة ويقضون فيها أغلب أوقاتهم، أما الصناعات فقد نشأت في البيوت، ثم انتقلت إلى الدكاكين حيث كانت تتمثل على وجه الخصوص في الصناعات المنجمية وصناعة البرونز والخشب والسفن والأسلحة والأجر والفخار والنسيج.

وهو نفس المنطق الذي اتبع قبلهم اليونانيون، حيث قدموا العمل الفكري كالفلسفة والهندسة والطب والرياضيات وغيرها من العلوم، ورفعوا مكانتهم عاليا واحترفوا العمل اليدوي واعتبروه عذابا يمارسه العبيد والبشر المذنبين والمساجين عدا الزراعة التي يرونها عملا نبيلًا يليق بهم. أما العمل فهاتين الحضارتين رفعوا نوعا من العمل الفكري والفلاحي و قدسوه وافتخروا به، اليدوي فلم يقدره حق قدره واحرقوه، ولم ينصفوا العمال المشتغلين فيه. وبالرجوع إلى الديانات السماوية السابقة، نجد أن أصحابها غيروا نظرة مجتمعاتهم إلى العمل وأعطوه مرتبة عالية وقيموه وأنصفوا العمال، وأشادوا بأعمالهم وثنموها.

فالديانة اليهودية شجعت العمل خاصة العمل اليدوي، والزراعة وتربية الماشية وذلك من خلال الأمثلة التي وردت في القرآن الكريم عن بني إسرائيل وأنبيائهم، فسيدنا موسى عليه السلام كان يرعى الغنم، وداوود عليه السلام كان حدادا، وفي عصر سليمان عليه السلام عرف اليهود أرخى فترات حضارتهم فقد سادوا العالم وشيدوا القصور وتفننوا في زخرفتها، واشتهروا بالزراعة ويرعوا في التجارة، كما أن يوسف ابن يعقوب عليهما السلام كان خبيرا في الزراعة.

أما الديانة المسيحية فقد سارت على نفس الدرب وجاءت بنظرة جديدة للعمل، حيث كان المسيح عيسى ابن مريم عليهما السلام نجارا في أرض الجليل، كانت تتمثل في إجبارية العمل.

<sup>1</sup> - عماد لعلاوي، مرجع سابق ص34.

"فوضع القس سان بول مبدأ إجبارية العمل حيث قال : أن الذي لا يعمل لا يأكل." وهذا يعني ضرورة العمل للكسب والعيش والزامية العمل لكل إنسان قادر ليحيا دون حاجة ولا سؤال أحد<sup>1</sup>. وهذا يعني أن الديانات السماوية رفعت العمل إلى مكانة مرموقة وربطته بالعبادة، وقدرت العمال حق التقدير، حتى أن الأنبياء والرسل الموحى إليهم من الله عز وجل، كانوا من البشر الذين يعملون ويكسبون رزقهم، وقوت عيالهم، بالكد والجهد حتى يقتدي بهم الناس لأنهم صفوة البشر، ويعملون بأيديهم ويتوكلون على الله حق التوكل، ولا ينتظرون الصدقات من أحد.

### مفهوم العمل ومكانته عبر العصور الوسطى

تبدأ مرحلة العصور الوسطى بسقوط الإمبراطورية الرومانية الغربية سنة 476 م وبذلك تقسمت أوروبا إلى ممالك وإمبراطوريات صغيرة. وفي القرن الثامن للميلاد ظهرت جمعيات وتعاونيات استمرت في العهد الجرمانى بالخصوص ذات طابع عائلي تجاري وصناعي وفي أواخر القرن الحادي عشر ظهرت و لأول مرة كلمة travail travaillee travailleur ولكن بمعنى آخر مغاير لما هو موجود الآن، وفي 1120م ظهرت كلمة ( ouvrier ) عامل، وسنة 1050م وجدت كلمة ( maitre ) وهو من يتأمر مجموعة من العمال ( ouvrier ) وفي هذه الفترة بدأت تتكثف المصطلحات التي تعبر عن حالات العمل والعمال، نذكر منها 1160م الفعل gagner ويعني البحث عن الطعام، وبعدها faire du du but in profit وهذا يعبر عن الضرورة أو الحاجة، وفي نفس السنة ظهرت كلمة marchand تاجر، وعام 1175م صدر فعل payer بمعنى إعطاء ما ندين لصاحبه، كما وردت كلمة apprenti أي يتعلم وكلمة tache للإشارة إلى عمل محدد ومأجور.

وفي 1190م ولد مصطلح ouvrable وهو نفس المعنى الموجود حاليا وهذا دليل على وجود أيام الراحة، ومن خلال هذا القول يمكننا القول أنه في نهاية القرن 12م بدأت تتجلى نوعا ما حياة اقتصادية بوجود أعمال، رؤساء عمال، عمال ومتعلمين وأيضا تاجر مع أجرة العيش، ومع قساوة الظروف بالكاد كانت الحاجات الأساسية فقط تشبع<sup>2</sup>.

وقد عرفت أغلب دول أوروبا خاصة فرنسا وبريطانيا بنظام الإقطاع ملاك الأراضي وهم من و السادة، وعبيد الأرض وهم عمالها، واستمر هذا النظام إلى غاية قيام الثورة الفرنسية

<sup>1</sup>- عماد لعلاوي مرجع سابق، ص34.

<sup>2</sup>- عماد لعلاوي، مرجع سابق، ص 38.

النبلاء سنة 1789.

### • مفهوم العمل ومكانته في الفكر الاقتصادي الحديث:

يتفق علماء الاقتصاد الحديث على أن العمل هو العنصر الأساسي للإنتاج ويرتبط مفهومه بظواهر التعقد في الحياة الاجتماعية التي تنتج عن نمو المنتجات الصناعية وتعدد التنظيمات التي ارتبطت بهذا النمو، ولذلك أصبح معنى العمل في منظور الأفراد و الجماعات يعني ببساطة وسائل وأساليب تهدف إلى تحقيق غاية للكسب في الحياة. لكن هذا الاتجاه لا يعبر عن العمل، فالإنسان لا يعمل من أجل الكسب فقط، فهو يعمل من أجل تحقيق ذاته، وحاجته الأساسية والمكانة الاجتماعية، وتحقيق ما لم يحققه غيره . ويعرف العمل بأنه سلوك أو نشاط أو صرف الطاقة، الذي يسير طبق خطة منظمة ويفتضي القيام بوظائف معينة ويستهدف تحقيق غرض إنتاجي معين، مقابل أجر مادي أو معنوي، ويشترط في هذا وجود عقد مادي مكتوب أو معنوي بين مختلف أطراف العمل " فالإقتصاديون الغربيون أمثال آدم سميث، وريكاردو، يرون أن العمل البشري هو مصدر قيمة الأشياء والخدمات<sup>1</sup>."

ومن خلال هذا نجد أن علماء الإقتصاد أعطوا مكانة عالية للعمل، ولكن حصوره في الإنتاج وتحقيق الربح فقط، ولم يهتموا بالقائم بالعمل و أسباب قيامه بهذه الأعمال. وقد أوضحت الأبحاث الحديثة أن وجهات النظر هذه غير صحيحة فالعمل جزء جوهري في حياة الإنسان، مادام ذلك المظهر من الحياة الذي يعطيه المكانة ويربطه بالمجتمع...، والعمل أساسا نشاطا اجتماعيا بوظيفتيه الأساسيتين من إنتاج البضائع التي يحتاجها المجتمع، ومن ربط الفرد بنمط العلاقات الداخلية التي يبني عليها المجتمع، وقد رأينا أن للمكانة والوظيفة أهمية قاطعة في السعادة النفسية للفرد."

ومن خلال ما سبق يمكننا القول أن العمل يعتبر مكسب إنساني، و أن الإنسان يعمل لتحقيق ذاته، وتحقيق السعادة النفسية والأمن والإحترام، و البلوغ لمكانة ومركز اجتماعي.

<sup>1</sup> - عماد لعلاوي، مرجع سابق، ص 39.

### 2- مفهوم ضغوط العمل

#### تعريف الضغوط:

لغة: يقال ضغطه ضغطا بمعنى زحمه وعصره.<sup>1</sup>

وكلمة ضغوط تعني إكراه وجهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية<sup>2</sup>.

#### اصطلاحا:

تعرف الضغوط على أنها " حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم"<sup>3</sup>.

ويعرف أيضا : " أنه مثيرات نفسية وفسولوجية تضغط على الفرد وتصبح عليه عملية التكيف مع المواقف وتحول دون أدائه لدوره بفاعلية"<sup>4</sup>.

وبالتالي فيمكن اعتبار الضغوط حالة انفعالية تظهر من خلال سلوكيات وأفكار الفرد، أما التعريف الثاني فاعتبرها حالة نفسية تعيق الفرد عن أداء مهامه لصعوبة توافقه مع متطلبات عمله.

### 2-1- تعريف المهنة:

#### لغة

من الفعل مهن ، ومعناها اتخذ صنعة، لأنها من العمل والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة<sup>5</sup>.

#### اصطلاحا:

تعني الوظيفة التي يقوم بها الفرد مقابل أجر محدد، بمعنى أنها العمل الذي يترتب عليه ثمرة أو تحقيق منفعة خاصة".

<sup>1</sup> - عبد العظيم حسين طه عبد العظيم سلامة، إدارة الضغوط النفسية والتربوية عمان دار الفكر ، 2006، ص16

<sup>2</sup> - حسين حريم ، السلوك التنظيمي، عمان: دار الحامد، 2009، ص331

<sup>3</sup> - أحمد حافظ فرج، قضايا إدارية معاصرة، القاهرة: عالم الكتب، 2007 ص 20

<sup>4</sup> - علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، الجزائر : الشركة الوطنية 1989، ص588

<sup>5</sup> - مجدي المهدي، المعلم ومهنة التعليم بين الأصالة والمعاصرة، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2007 ص26

### 2-3- تعريف ضغوط العمل

ويعرف العديلي ضغط العمل بأنه:" الجانب النفسي للتغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل تفوق طاقاته وإمكاناته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا نفسيا عليه"<sup>1</sup>.

كما يعرفها سمير عسكر: بأنها مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية، التي تحدد للفرد ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له<sup>2</sup>.

يربط هذين التعريفين الضغط بالجانب النفسي والجسمي الناتجان عن عدم توافق متطلبات بيئة العمل مع قدرات العامل.

كما يعرف "Selye 1973" ضغوط العمل على أنها الاستجابة غير المحددة لما تفرضه الظروف على الفرد من متطلبات.

وفي هذا الصدد عرفها "Louthns 1985" على أنها استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية، والتي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفسولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة<sup>3</sup>.

نلاحظ من خلال هذه التعاريف أن ضغوط العمل مثيرات خارجية تؤثر على الفرد وتحدث له تغيرات داخلية في صورة إجهاد تظهر في السلوك.

يعرف هارون توفيق الرشيدى: أن ضغوط العمل يكون منشأها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل مثل: الخلاف مع الزملاء، ضغوط قواعد العمل، الترقية ... الخ ويكون معنى الضغوط هو الشعور بالعبء والثقل الناشئ عن مهنة الفرد والصعوبات التي يواجهها . "

يعرفها كوبر "cooper 1984" بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء

<sup>1</sup> - محمود معن عياصرة، مروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل عمان: دار الحامد، 2008ص106

<sup>2</sup> - محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأردن: دار وائل 2005ص106

<sup>3</sup> - محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، القاهرة: جامعة الأزاريطة، 2005، ص42

العمل، العلاقات الشخصية في العمل هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي والنفسي للفرد<sup>1</sup>.

نلاحظ من خلال هذا التعريفين أن هارون توفيق الرشيدي أعتبر ضغوط العمل ناتجة عن ظروف العمل التي تواجهه في عمله . أما كوبر فيرى أن العوامل البيئية هي التي تتسبب للفرد في الضغوط مما تعيق أدائه.

مما سبق يمكن أن نعرف ضغوط العمل بأنها "مجموعة من المثيرات الداخلية والخارجية تصيب الفرد وتؤدي إلى عدم توافقه مع بيئة عمله ، تنتج عنها ردود أفعال نفسية وسلوكية تفوق طاقاته وقدراته في كثير من الأحيان تكون سلبية على عمله مما يؤدي إلى ضرورة مواجهتها للحد من تأثيراتها." .

### 3- عناصر ضغوط العمل

يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية لضغوط العمل تتمثل فيما يلي:

المثير: يتضح في هذا المجال أن بيئة العمل تسهم في الشعور بالعجز والعزلة، فهي من مسببات الضغوط للعاملين، كما أن الشعور بعدم الرضا والملل سواء في الحياة الشخصية أو المهنية تجعل الفرد يتعرض لضغوطات. ولذلك يمكن القول أن هذا العنصر يمثل مختلف المثيرات الناتجة عن الشعور بالضغط سواء كان مصدرها نفسي مادي أو اجتماعي وسواء كانت دائمة أو مؤقتة مثال: توقف العمال

عن العمل في وقت حرج يمثل مثيرا أو موقف ضاغطا للمدير<sup>2</sup>.

\***الاستجابة:** هي ردة الفعل التي تحدث من الفرد عند تعرضه للمثيرات الضاغطة، وتتمثل في ردود الفعل النفسية أو الجسمانية أو السلوكية تجاه الضغط وقد تكون في شكل نوع من الإحباط الذي يحدث نتيجة لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له، وقد تكون في شكل نوع من القلق والإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة للموقف.

<sup>1</sup> - شعبان علي حسين السيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق. مصر: المكتب الجامعي الجديد، 2002، ص356

<sup>2</sup> - صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي في المنظمات، القاهرة: الدار الجامعية، 2001، ص310

\***التفاعل:** هو العنصر الحادث بين المثيرات العوامل النفسية، المادية، أو الاجتماعية وبين ما يحدث من استجابات مختلفة، ويتباين الأفراد في التعامل مع هذا التفاعل باختلاف في إدراكهم للضغوط، فالبعض يتكيفون معه والبعض الآخر يتجنبه ولا يحتمله.

### 4-مراحل ضغوط العمل

تمر ضغوط العمل أثناء مواجهتها للفرد بثلاث مراحل أساسية هي:

#### - المرحلة الأولى : مرحلة التعرض للضغوط:

يطلق عليها البعض مرحل الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث أعراض معينة يترتب عليها بعض المظاهر منها : زيادة ضربات القلب، الأرق، سوء استغلال الوقت، الحساسية للنقد، التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط.

#### - المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل التعامل مع الضغوط

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم، وبأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة التغلب عليها، والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل للمرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط<sup>1</sup>.

#### - المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة:

تبدأ مرحلة المقاومة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة حدوث نزاعات قوية وظهور العديد من المواقف التي تخرج عن سيطرة الفرد والمؤسسة بصورة قد تؤدي إلى انهيار مقاومة الفرد وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية، لكن كلما توفرت

<sup>1</sup>- محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص44

لدى الفرد القدرة الوظيفية والكفاءة الفنية والوعي، بالإضافة إلى الرغبة في التصدي للمشكلات، كلما أمكنه التكيف مع المواقف الضاغطة، وإلا فإنه ينتقل إلى المرحلة الرابعة<sup>1</sup>.

### -المرحلة الرابعة مرحل التعب والإنهاك

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها الاستياء من جو العمل والتفكير في ترك الوظيفة والإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.

من خلال ما سبق ذكره يمكننا القول بأن ضغط العمل يمر بمجموعة من المراحل. فعندما يكون هناك مثير معين يتسبب في حدوث الضغط له، ويختلف هذا المثير باختلاف البيئة والمؤسسة التي ينتمي إليها، وبعدها تأتي مرحلة رد الفعل وتظهر في ردود أفعال سلوكية أو نفسية أو جسدية، ثم تأتي مرحلة المقاومة التي يعمل الجسم فيها على مواجهة هذه الضغوط من خلال محاولة التكيف معها وإذا فشل في ذلك يصاب بالإرهاق والإجهاد.

عوامل الخطر هي العوامل التي تتبأ بإمكانية أو سهولة تعرض الفرد للضغوط وتأثيرها عليه.

### 5-عوامل ضغوط العمل:

#### أ-العوامل الشخصية أو الفردية

تؤثر طبيعة الفرد وملامح الشخصية في تحديد مستوى الضغوط التي يتعرض لها وأيضاً كيفية الاستجابة أو التعامل مع هذه الضغوط ومن أهمها:

- اختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغوط العمل، قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة، إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغوط دون شخص آخر.

- اختلاف قدرات الأفراد تتفاوت من فرد إلى آخر ويلعب ذلك دوراً في تفاوت الشعور بضغوط العمل، ومن هذه القدرات:

<sup>1</sup> - محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، عمان: دار الشروق 2009، ص288

- القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة .
- القدرة على تحمل المسؤولية وقد تكون مسؤولية الإشراف على الآخرين والمسؤولية عن أشياء مادية للأفراد أو القدرة على التأقلم والتعامل مع الضغوط فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، ومع أن مصادر الضغوط واحدة إلا أن لها ردود فعل مختلفة من جانب الأفراد.
- مدى إدراك الفرد للضغوط فالأفراد يختلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم، ويرجع ذلك إلى التفاوت بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها.
- إضافة إلى طبيعة الحالة النفسية والبدنية للفرد فأي نوع من التوتر لابد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يلتمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من اضطرابات نفسية وسلوكية<sup>1</sup>.

### \* تأكيد الذات:

- بصفة عامة فإن الأفراد الذين يتسمون بوجود مستويات مرتفعة لتأكيد الذات يتفوقون في قدراتهم، وبالتالي فهم أقل احتمالاً للشعور بالتهديد أو القلق مقارنة بأولئك الذين يتسمون بتوافر مستوى أقل من ذلك.
- تأكيد الذات علاوة على ذلك فإنه عند مواجهة التهديد، فإن الفئة الأولى من المحتمل أن تتعامل معه بسرعة وفعالية، وأقل قدر ممكن من النتائج والآثار السلبية بالمقارنة بالفئة الثانية<sup>2</sup>.

### \* عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم :

- يتمثل ذلك بتعارض الرغبات الفردية في التصرف بحرية والعمل على تحقيق الذات، مع ما تنص عليه التعليمات واللوائح والإجراءات بإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية، التي تحد من الابتكار والإبداع، ويلقي ذلك التعارض ضغوطاً نفسية على العاملين.

<sup>1</sup>- عبد الرحمان هيجان، ضغوط العمل ومصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، عمان: معهد الإدارة العامة، 1988 ص257

<sup>2</sup>- عبد الحافظ سلامة، علم النفس الاجتماعي عمان: دار البازوري العلمية، 2006 ص53

### \* نقص الدافعية

يحدث هذا النقص بسبب عدم وجود محفزات تخلق لدى الفرد الدافعية للعمل فيشعر بضغوطه، فنقص التحفيز المادي والمعنوي المستمر يحدث لديه إحباطا ويضع عائقا أمامه يحول دون إنجاز ما هو مطلوب منه، فالإحباط الناتج عن ضعف التحفيز، يشكل بداخله حالة نفسية سلبية تتمثل في نقص السعادة التي يعبر عنها بانعدام الرغبة في العمل، مما يشعره بضغوطه بشكل أكبر<sup>1</sup>.

### ب-العوامل الأسرية :

تتمثل العوامل الأسرية المحدثة لضغوط العمل في المشاكل والصعوبات التي يعانيها الفرد داخل الأسرة أو خارجها، فقد تكون الأسرة أيضا عاملا للضغوط بسبب توقعاتها من الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث أيضا في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة، المرض، الطلاق ... الخ<sup>2</sup>.

### ج- العوامل الاجتماعية أو البيئية:

فالمؤسسة عبارة عن نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية، يصبح من الصعب أن تقتصر ضغوط العمل على الضغوط التي يتعرض لها الفرد داخل عمله، فعندما يأتي الفرد إلى المؤسسة يأتي معه القيم والعادات والتقاليد التي اكتسبها من المجتمع ، كما يأتي ومعه ضغوط الحياة التي يعيشها وهي بدورها تؤثر على ضغوط العمل كما تتأثر بها ومن أهم العوامل البيئية للضغط نذكر:

الظروف الاقتصادية السائدة، كمرور بحالة الكساد وانخفاض مستويات الدخل، وانتشار البطالة، ارتفاع معدلات التضخم التغيرات الاجتماعية وظهور بعض المشاكل في المجتمع كانتشار المخدرات وتلوث البيئة. وسوء تخطيطها وكآبة المظهر العام لها والازدحام وضغوط الحياة وتباين الثقافات داخل المجتمع، الكوارث الطبيعية والحرائق والحروب إضافة لطبيعة التكوين الثقافي للمجتمع الذي له اثر واضح على الإحساس بضغط العمل<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>- محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص ص 98-99

<sup>2</sup>- طه عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص 22

<sup>3</sup>- محمد شاوش، الإدارة الحديثة مفاهيم وظائف وتطبيقات عمان: دار الفرقان، 1993، ص 84

### د- العوامل الوظيفية:

وتتمثل في درجة التعقيد والرتابة، ودرجة الصعوبة إضافة إلى الأساليب التي تنجز بها مهام الوظيفة.

فالفرد عندما يشعر بنمطية وظيفية وعدم تنوع مهامها من خلال التخصص الدقيق، وزيادة الروتين في العمل، وشعوره بانخفاض المسؤولية والتقدير الذاتي، ما يؤدي به للعمل تحت ضغوط قد تدفعه لترك وظيفته<sup>1</sup>.

### هـ-العوامل المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة:

إن المقصود بالبيئة الداخلية للمؤسسة هي تلك الخصائص المادية وغير المادية التي تحتوي عليها المؤسسة، حيث تعتبر المصدر الأول والرئيسي لضغوط العمل وذلك لما لها من تأثير مباشر على الفرد العامل لكونه جزء منها.

### \*ضغوط العمل الناتجة عن الظروف المادية لبيئة العمل:

إن كل بيئة تسودها مجموعة من الظروف المختلفة وهذه الظروف تؤثر بشكل سلبي أو إيجابي على أداء العامل وسلوكه ومن بينها:

\***الحرارة:** قد تؤثر درجة الحرارة على أداء الفرد، فعندما تتجاوز درجة الحرارة الحدود القصوى لتحمل الفرد، فإن قراراته لن تكون بالجودة المطلوبة، ويصبح أكثر تعرضاً للحوادث، لأنه ينبغي أن تتوفر بيئة العمل على درجة حرارة معتدلة حتى لا يتأثر أداء الفرد ولا صحته الجسمية والنفسية بشكل سلبي، وتحدد درجة الحرارة المناسبة لكل بيئة وذلك بحسب نوع العمل وكذا اختلاف الأفراد والقطاع الجغرافي<sup>2</sup>.

\***الضوضاء:** تعتبر الضوضاء أحد أهم مصادر ضغوط العمل لما لها من تأثير سلبي على إنتاجية العامل وذلك لأنها تفقده التركيز في العمل وتشتت انتباهه وكذلك تسبب له القلق والتوتر، مما يؤدي به إلى انخفاض إنتاجه رغم الجهد الذي يبذله، وتنتج الضوضاء عن الظروف المحيطة بمكان العمل كضجيج السيارات في الطريق.

<sup>1</sup>- أندري سينزلاقيماركجيويولاس، ترجمة أحمد أبو القاسم، السلوك التنظيمي والأداء. الرياض: معهد الإدارة العامة، 1991، ص220

<sup>2</sup>- عبد القادر فرج طه علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة: دار قباء. 2001، ص250

\***التهوية:** أثبتت بعض الدراسات أن للتهوية أثر كبير في نشاط العامل وإنتاجه وأن سوء التهوية يؤدي إلى شعور العامل بالنعاس والخمول والتعب والضيق فجودة التهوية تساعد الفرد على الحيوية والنشاط وبذل الجهد وسوء التهوية يؤدي إلى عكس ذلك.

\***الإضاءة:** يتطلب كل عمل مقدار معين من الإضاءة، إذ يتوقف أداء العمل على الحدة البصرية للعامل وكذا على الإضاءة بمكان العمل، وليس من السهل تحديد أحسن مستوى للإضاءة لمختلف أنواع العمل، لأن ذلك يتوقف على عدة عوامل كمقدار العمل ونوعه ودرجة سهولة القيام به .

إن ضعف الإضاءة يتسبب في ضغط كبير للعامل إذ يؤدي إلى التعب، الضيق، التعرض للأخطار<sup>1</sup>.

\***ساعات العمل:** تعتبر ساعات العمل من مصادر الضغوط في العمل وذلك يرجع إلى عدم تنظيم ساعات العمل حيث ينتج عنها إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر، وبالإضافة إلى أن طول ساعات العمل اليومي يؤدي في كثير من الأحيان إلى إرهاق وملل الفرد وضعف صحته وارتفاع معدلات غيابه وذلك بسبب الإرهاق والإجهاد الذي يصاحب تلك الزيادة في وقت العمل كذلك نقص ساعات العمل وعدم قدرة الفرد على إنجاز في المهام المكلف بها وقتها المحدد فتؤدي به إلى التوتر ما ينتج عنه ضغوط<sup>2</sup>.

\***صعوبة العمل:** لا شك أن طبيعة العمل وصعوبته تسبب للعامل الشعور بالضغط، حيث أنه كلما زادت درجة صعوبة العمل كلما زاد ضغط العمل على العامل، لكن هذه الدرجة متباينة بين الأفراد وذلك باختلاف إمكاناتهم وقدراتهم وتنوعها.

\***الاتصال:** وهو المشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف وهو أساس العلاقات الإنسانية ووجود أي اختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المؤسسة، حيث أن الكثير من الاضطرابات التي تحدث داخلها يتسبب فيها سوء التفاهم في قنوات الاتصال بين مختلف المستويات التنظيمية سواء بين الإدارة العمال، أو بين العمال أنفسهم ، وهذا ما يخلق

<sup>1</sup>- عبد الفتاح محمد دويدار ، علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي مصر : دار المعرفة، 2000، ص 275

<sup>2</sup>- عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي عمان: دار المعرفة 2001، ص 196

جو تنظيمي تسوده الضغوط والتي تؤدي إلى صراعات وانخفاض في الروح المعنوية وكذا التغيب<sup>1</sup>.

**\*الأجر:** يعتبر الأجر هو المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الفرد، كما أنه يتوقف عليه مركزه ومكانته بين زملائه في العمل وفي المجتمع بصفة عامة ... إن انخفاض أو عدم تناسب الأجر مع طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد يعتبر أحد أهم مصادر الضغوط التي تواجهه في عمله إذ يترتب عليه أن يصبح الفرد دائماً شارد الذهن و التفكير نحو كيفية إشباع حاجاته وحاجات أسرته من أجر غير كافي مما يؤدي إلى التأثير السلبي على الحالة النفسية للفرد، الأمر الذي يترتب عليه ارتفاع معدل دوران العمل<sup>2</sup>.

**\*نقص الإمكانيات:** وهي متنوعة فلدينا إمكانيات جسدية أي القدرة على تحمل الجهد المطلوب من العمل، ولدينا القدرة الذهنية التي تساعد على التفكير الصحيح وتحمل صعوبة العمل، ولدينا القدرة النفسية التي تتمثل في الشخصية المتوازنة وعدم وجود مشاكل نفسية كالاكتئاب مثلاً فهذه الإمكانيات تساعد على تحمل ضغط العمل بشكل أكبر، فالفرد الذي لديه جرأة وحب المسؤولية، وحب عنصر التحدي، نجده يتحمل ضغط عمل أكبر بكثير من الشخص الذي يخالفه في هذه الإمكانيات أو الذي لا يمتلكها، إضافة إلى عدم تناسب الإمكانيات مع طبيعة العمل أيضاً يؤدي إلى عدم قدرة الفرد على التحمل وبالتالي يصاب بالضغوط.

**\*الدور الذي يقوم به الفرد:** يمكن تعريف الدور على أنه عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء من الفرد بحكم مركزه في وظيفته.

إذا كان الدور الذي يقوم به الفرد العامل متعارض مع قيمه ومبادئه فهذا يطلق عليه صراع الدور أما إذا كانت المهام المنوطة به غير واضحة ومبهمة تسمى بغموض الدور، في حين إذا كانت المهام والأعمال الموكلة للفرد تزيد عن قدرته للتحمل فتسمى بعبء الدور<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>- محمد على محمد، علم اجتماع التنظيم الإصدار 3. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1983ص441

<sup>2</sup>- حسن راوية السلوك في المنظمات . مصر: الدار الجامعية، 2000، ص367

<sup>3</sup>- رواية حسن، مرجع سابق، ص367

\***جماعة العمل:** غالبا ما يؤدي الفرد عمله في المؤسسة ضمن جماعة عمل معينة، وتشير الدراسات العديدة إلى التأثير الكبير على الفرد، وليس مستغربا أن نجد بعض الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها ومن أهم هذه الضغوط :

- الافتقار إلى تماسك الجماعة، وإلى دعم الجماعة ومؤزرتها.

- التنازع والصراع بين أفراد الجماعة.

ويمكن للمدير أو المشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد الذين يشرف عليهم من خلال:

- عدم توفير الدعم والمؤازرة للفرد وممارسة إشراف وتوجيه غير مناسب

- التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الوقت الجيد.

و-**الضغوط التي تسببها المؤسسة:**

حيث تسبب المؤسسة ضغوطا كثيرة لأعداد كبيرة من العاملين فمنها:

\***عوامل تتعلق بسياسة المؤسسة:** وتتضمن تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة، وعدم المساواة بين العاملين في الرواتب وفي الأجور وإتباع إجراءات غير واضحة<sup>1</sup>.

\***الهيكل التنظيمي:** ويتضمن المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، واعتماده على درجة عالية من الرسمية والاعتمادية والترابط بين الأدوار.

\***العمليات:** وتتضمن اتصالات وتغذية راجعة محدودة وضعيفة حول الأداء وتبني نظم رقابة غير عادلة.

\* **الضغوط الصادرة من خارج المنظمة:**

يواجه الإنسان ضغوطا كثيرة قد تكون ناشئة عن عوامل ومؤثرات وظروف ليس لها علاقة بعمل الفرد أو الجماعة أو المنظمة التي يعمل فيها، وليست جميع الضغوط التي يتعرض إليها الناس مصدرها أعمالهم فما يتعرض له الفرد من أحداث شخصية وتعميدات الحياة العصرية

<sup>1</sup>- حسين حريم، مرجع سابق، ص 337

الحاضرة، وللتغيرات الاجتماعية و التقنية دور بالغ في إنشاء الضغوط على الفرد خارج المنظمات<sup>1</sup>.

بالإضافة إلى طبيعة الظروف الاقتصادية السائدة واتجاهاتها في المستقبل، وانتشار البطالة وتباين الثقافات داخل المجتمع، فالتكوين الثقافي للمجتمع له أثر واضح على الإحساس بضغوط العمل<sup>2</sup>.

### 6- تصنيف ضغوط العمل

#### \* من حيث التأثير

يمكن تقسيم ضغوط العمل من حيث تأثيرها إلى نوعين:

- **الضغوط الإيجابية:** وهي الضغوط المفضلة والمرغوب فيها والتي لها انعكاسات ايجابية على الفرد العامل حيث تزيد من قدرته على الإنتاج بسرعة، مما تولد لديه شعور بالسرور، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل للعديد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للتقدم أو للتنقل إلى موقع وظيفي أفضل، أو تحقيق معدلات الأداء العالية أو أن يجوز على رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفي مواعيد محددة وقد أوضح فوربس Forbes المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين العاملين:

- ارتفاع حجم النشاط وقوته، وزيادة الدوافع.

- تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغط.

تعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر<sup>3</sup>.

\* **الضغوط السلبية:** وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد، وتؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن الحي حيث تؤثر على حالته الجسدية والنفسية، ويستطيع المدير أن يدرك هذه المؤشرات ويتعرف على درجة الضغوط الواقعة للأفراد وأن

<sup>1</sup> - محمد حسن محمد حامدات السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، عمان: دار الحامد 2009، ص 170

<sup>2</sup> - حسن صادق حسن عبد الله ضغوط العمل مصادرها مسبباتها وأثارها. القاهرة المنظمة العربية، 2006، ص 6

<sup>3</sup> - محمد الصيرفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الأردن: دار قنديل، 2007، ص 29

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

يساعدهم على التفاعل معها عبر مواجهتها والتعرف على مصادرها التنظيمية ومحاولة علاجها والتخفيف منها.

والجدول التالي يبين مقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية<sup>1</sup>:

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
- تسبب انخفاض في الروح المعنوية.	- تفتح دافعا لدى الأفراد.
- تولد الارتباك.	- تساعد على التفكير.
- تدعو للتذكير في المجهود المبذول.	- تحافظ على التركيز وعلى النتائج.
- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدى.
- الإحساس بالقلق والشعور بالفشل.	- تمنح الشعور بالإنجاز.

الجدول رقم (01): المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

بالإضافة إلى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها:

\* حسب معيار السبب :

- الضغوط الأسرية ( التنافر الأسري، الانفصال، وفاة، فقر .... )
- ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة من الأقران و الأصدقاء..... )
- ضغوط السيطرة (التأديب العقاب القاسي .....)<sup>2</sup>
- حسب معايير الشدة : تصنف إلى ثلاث أنواع وهي :
- ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالأعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.
- ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليحس بالراحة و الرضا.

<sup>1</sup> - وليد عبد المحسن الملحم ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، المملكة السعودية جامعة نائف العربية، 2007،

ص 15

<sup>2</sup> - عمر وصفي عقيلي إدارة الموارد البشرية المعاصرة. عمان: دار وائل. 2005، ص595

- ضغط مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية<sup>1</sup>.

\* حسب المدة الزمنية التي تستغرقها : يميل بعض العلماء مثل (جينز jains) إلى تقسيم الضغوط تبعاً للفترة الزمنية التي تستغرقها والتوتر أو الشدة الناتجة عنها إلى ثلاث أنواع. الضغوط البسيطة: تستمر من ثواني قليلة إلى ساعات طويلة، نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين، أو أحداث قليلة الأهمية.

الضغوط المتوسطة: تستمر من ساعات إلى أيام مثل: فترة العمل الإضافية، أو زيارة شخص غير مرغوب فيه.

الضغوط الشديدة: تستمر عادة من أسابيع إلى أشهر بل وإلى سنوات، مثل غياب شخص عزيز من عائلته (سفر أو وفاة)، النقل من العمل التوقيف عن العمل<sup>2</sup>.

حسب معايير المصدر: تصنف إلى:

الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المؤسسة أثناء ممارسة مهامه. الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية والتي تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.

الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد.

إضافة للضغوط النفسية والتي تتسبب في توتر وقلق الفرد وتؤثر سلباً على جانبه النفسي والجسدي<sup>3</sup>.

### 7-محددات ضغوط العمل

-المحددات: هو مصطلح يشير إلى أسباب وعوامل حدوث ظاهرة معينة.

<sup>1</sup> - لوكيا الهاشمي بن زروال فتيحة الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية. الجزائر، دار الهدى 2006، ص16

<sup>2</sup> - فاروق عبده فليح السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة، 2005، ص308-307

<sup>3</sup> - رواية حسن، مرجع سابق، ص399

### \*المحددات المادية:

وهي عبارة عن كل من يتقاضاه العامل من أجور ومكافئات وحوافز ومرتببات مقابل خدماته التي يؤديها وهي تعتبر من أهم العوامل التي تؤثر في حياة العامل.

### \* المحدد المعنوي:

وهي ما يتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار، وهي بطبيعتها ضغوط شديدة التأثير على قرارات متخذ القرار وقد تؤدي إلى اضطراب تفكيره، واهتزاز قدراته على إصدار قرارات سليمة في الوقت المناسب ومن أهم أمثلة هذه الضغوط، الضغوط الناجمة عن المشاحنات والتوترات و عن سوء الفهم و التقدير من جانب القوى العاملة بالمشروع.

### \*المحدد الوظيفي:

وهو ما يتصل أساسا باعتبارات الوظيفة وبالأعمال التي تتم فيها والأنشطة التي تمارس والأهداف المتصلة بكل منها، والغايات التي يصبو العاملون إلى تحقيقها وما يستدعيه كل منها من مهام يتعين إنجازها وتحقيقها حتى يصل إلى تحقيق الأهداف المرجوة.<sup>1</sup>

## 8- الآثار المترتبة على ضغوط العمل

إن العديد من المؤسسات إن لم تكن جميعها تنتظر إلى ضغوط العمل على أنها خطر يجب مكافحته وذلك للآثار السلبية التي تتركها على الأفراد والمؤسسة معا، ولكن الواقع غير ذلك فإضافة إلى الآثار السلبية هناك الآثار الإيجابية وهي كالاتي:

### \*الآثار الإيجابية

- تنمية المعارف لدى الفرد وإثارة الدوافع القوية لديه للقيام بالعمل والسعي لتحقيق متطلباته، رغبة في تحقيق الذات وتأكيد القدرة على القيام بوظائفه.
- رفع الروح المعنوية بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا وهو ما ينعكس على الاستقرار في الحياة العملية في المنظمة وتحقيق الأداء المتميز.

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 105-104

- زيادة مهارات العاملين ورفع كفاءتهم في أداء الأعمال الموكلة إليهم، تنمية الاتصال بين العاملين بالمؤسسة حيث يتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال لمواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المؤسسة.

- تدفع العاملين إلى المحافظة على إتقان العمل وتحسينه بالشكل السليم<sup>1</sup>.

\***الآثار السلبية لضغوط العمل** : تشمل الفرد والمؤسسة وهي كالآتي:

- **على المستوى الشخصي:**

-**الآثار سلوكية**

- إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه.

- حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماطه السلوكية المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات أسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأمد الطويل مثل: الانسحاب والميل إلى العزلة واضطرابات النوم وإهمال المظهر والصحة.

-**الآثار نفسية:**

- يترتب عليها إحساس بتزايد الضغط عليه في العمل.

- حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقته بالآخرين.

- ومن أهم تلك الأعراض النفسية، الحزن، عدم القدرة على التركيز الشعور بالقلق. مثل تعرض المعلمين لفترة طويلة من الضغط الشديد يؤدي بهم إلى الشعور بالإحباط والقلق النفسي.

**الآثار جسدية**

- تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث الآثار السلبية الضارة عليه وعلى سلامته البدنية.

- أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الأفراد بسبب ضغوط العمل: الصداع، ضغط الدم.

<sup>1</sup> - محمود سليمان العميان، مرجع سابق، ص165

### -أثار معرفية

تتمثل في عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة .

- ضعف التركيز، اضطرابات الذاكرة (النسيان) تدهور الانتباه والتركيز زيادة الأخطاء في المهام. انخفاض الدافعية عدم القدرة على الإنجاز المتميز<sup>1</sup>.

### على مستوى المؤسسة:

- زيادة التكاليف المادية (تكلفة التأخر عن العمل الغياب والتوقف عن العمل).

- صعوبة التركيز في العمل وعدم الدقة في اتخاذ القرارات، والاستياء من العمل وانخفاض الروح المعنوية والشعور بالملل.

- ضعف الرضا الوظيفي والشعور بالفشل والتغيب عن العمل وتركه.

- الخسارة المادية من ناحية التأمينات الخاصة بالأمراض التي تسببها الضغوط.

### 9- أساليب مواجهة ضغوط العمل

#### \* الأساليب الفردية :

وهي الجهود الصريحة التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر أو يدير أو يتحمل مسببات الضغط التي تفوق قدراته وطاقاته الشخصية وتهدف هذه الأساليب إلى تغيير الأوضاع النفسية والصحية والأنماط السلوكية لكل من الإداريين والعاملين الذين يعانون من ضغوط العمل ومهما تكن الإستراتيجية التي يختارها الفرد لمواجهة الضغط فإنه لابد الأخذ بمجموعة من الاعتبارات والعمل على توافرها مثل<sup>2</sup> :

تحقيق التوافق العقلي والذهني مع مصادر الضغط

- محاولة تحقيق الفاعلية الذاتية خاصة في كثافة العمل وتقليل مستوى الضغط والحد من العوامل المسببة له.

<sup>1</sup> - سلطان عويد المشعان علم النفس الصناعي، الإمارات العربية المتحدة: مكتبة الفلاح 1998، ص115

<sup>2</sup> - محمد قاسم القريوتي، مرجع سابق، ص292

- الدعم الاجتماعي بين الأصدقاء وأفراد الأسرة وزملاء وإعطاء فرصة المشاركة في تنفيذ المهارات الابتعاد عن بعض العادات السلوكية مثل: التصورات الخاطئة التي تؤدي إلى التطرف أو الفشل.

- توقع الأحداث الضاغطة والإيمان بالقضاء والقدر.

- المشاركة في أوجه النشاط الاجتماعي والرياضي كممارسة الرياضة.

العمل وجماعة العمل، ومن بين الوسائل والطرق العامة التي يمكن للمؤسسة أو المنظمة من خلالها تخفيف وعلاج ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد ما يلي:

تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها بحيث يعي ويدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه، وما يتوقعه الآخرون منه، وما يتوقعه هو من غيره، وبما يساعد على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار.

- إعادة النظر في تصميم الأعمال: بما يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية والاعتراف وفرص التقدم.... الخ.

- إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما يتيح للأفراد قدرا أكبر من الانفتاح، والاتصالات والمشاركة واللامركزية، وتقويض السلطة، والمرونة.

- المؤازرة الاجتماعية : من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد، بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ، ويشعر بأنه مقبول منهم، وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته، ويشركونه في أنشطتهم ... مما يبديد شعور الفرد بالعزلة والاعتزاب.

- تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد بحيث يكون الفرد على دراية بتدرجه ومساره الوظيفي، وفي أي اتجاه هو سائر في مجاله الوظيفي.

- برامج مساعدة العاملين وتشمل على برامج تعليمية وتدريبية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجوب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها. ومن ضمن برامج مساعدة

العاملين توفير الخدمات الإكلينيكية وهذه تركز على الأسلوب الطبي التقليدي في العلاج ويتضمن التشخيص والعلاج

وتتمثل في إجراء مراجعة دورية للأشخاص ذوي الأعمال التي تسبب ضغوطا، للكشف مسبقا عن أي مؤشرات تدل على وجود مشكلات واتخاذ الإجراءات الوقائية<sup>1</sup>.

الإرشاد: يهدف إرشاد الموظفين والعاملين إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقليا بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه، وبشكل صحيح نحو الآخرين، وبأنه قادر على مواجهة متطلبات الحياة. ويمكن أن يتم الإرشاد بواسطة أشخاص متخصصين، مثل أخصائي شؤون العاملين أو الرئيس المباشر للموظف، على أنه ينبغي أن يتم بصورة سرية ومكتومة بحيث يشعر الفرد بالحرية في التحدث والإفصاح عن مشكلته وظروفه الشخصية والخاصة، لأن الإرشاد ليس مقصورا على مشكلات العمل فقط بل يشمل أيضا مشكلات تتعلق بشؤون الفرد الخاصة لكونها تؤثر على أدائه، وعلى حياته الشخصية. ويهدف الإرشاد بصورة عامة إلى مساعدة الأفراد على تطوير حالة ذهنية وعقلية أفضل بحيث تنمو لديهم ثقتهم بأنفسهم، ويزداد فهمهم وسيطرتهم على أنفسهم ومقدرتهم على العمل بفاعلية، وأن يتم الإرشاد بطرق متنوعة كالإرشاد الموجه والغير موجه والإرشاد التعاوني.

**العلاج النفسي:** في حالة وصول الفرد المجهد إلى فقدان القدرة على المقاومة والسيطرة على الذات وتصير المقاومات النفسية الفردية عاجزة عن مواجهة الصعوبات اليومية، وعندما يهيمن القلق والانهيار، وتظهر بعض الاضطرابات الجسدية من الضروري اللجوء إلى العلاج النفسي بطرقه المختلفة وبذلك يكون العلاج النفسي آخر أو أعلى استراتيجيات العلاج ضد الإجهاد بكونه يمثل الحل في الحالات المتأخرة من الإجهاد<sup>2</sup>.

أيضا على إدارة المؤسسة أن تسعى للتعرف على مسببات الضغوط واقتراح الطرق الفعالة للتعامل مع المسببات وأن تكتشف بؤادر الأزمات قبل حدوثها وأن تحقق قدر من الضمان للمؤسسة عن طريق تحقيق مبدأ وضع الرجل المناسب في المكان المناسب<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - حسين حريم، مرجع سابق، ص 343-342

<sup>2</sup> - لو كيا الهاشمي بن زروال فتيحة، مرجع سابق، ص 102

<sup>3</sup> - حمدي علي الفرماوي ورضا عبد الله، مرجع سابق، ص 61

### خلاصة الفصل:

لقد شغل موضوع ضغوط العمل اهتمام الباحثين المختصين في العلوم الإنسانية والاجتماعية، لما له من آثار على صحة الإنسان النفسية والجسمية، وكذا على حياته الاجتماعية والمهنية وبالخصوص على أدائه في العمل.

فضغوط العمل قد تكون إيجابية، فتكون بمثابة الحافز للإبداع، كما قد تكون ذات طابع سلبي وهنا يستلزم على كل فرد خلق استراتيجيات وسبل فعالة للإبقاء على المستوى المناسب والإيجابي لضغوط العمل.

# الفصل الثالث

المرأة العاملة في قطاع التعليم

### تمهيد

احتلت الدراسات التي تناولت المرأة المعلمة أهمية كبيرة في مجال البحوث النفسية والاجتماعية وذلك نتيجة زيادة عدد النساء المعلمات رغم مسؤولياتهم الأسرية، وقد حاولت المرأة أن تنطلق إلى العمل خارج البيت مع القيام بأدوارها كزوجة وأم وربة بيت، مع إثبات ذاتها وتحقيق وجودها من خلال جودة حياتها.

### 1- نبذة تاريخية عن عمل المرأة:

لمعرفة دوافع انشغال أو خروج المرأة للعمل، فإن هذا يستلزم بالضرورة تتبع التطور التاريخي لوضع المرأة في المجتمع الإنساني، والدور أو الأدوار المختلفة التي فرضت عليها أو التي قامت بها، ومن ناحية أخرى فلا بد من معرفة علاقة المرأة بالرجل، فعنده العلاقة تحدد مكانة المرأة وقدرتها على تحقيق إمكانياتها المختلفة، ولهذا سنعرض هنا موجزا للتطور وضع المرأة عبر التاريخ، ونبذة عن ذلك نرى عند الإغريق، فقد انحط شأن المرأة نظرا لسلطة الرجل وخيانة زوجته، لطالما أنه لا يحضر عشيقته إلى منزل الزوجية، وكان الإناث عبارة عن عبيد<sup>1</sup>. نرى عند اليونان ومن الناحية القانونية كانت تباع وتشتري في الأسواق، وهي مسلوبة الحرية لا تغادر البيت وهي محرومة الثقافة والتعليم، أما عند الهنود كانت المرأة تقدم قربنا للآلهة لترضى، وتأمّر بالمطر والرزق وما إلى هناك من معتقدات، وعند اليهود كانوا يعتبرونها لعنة لأنها أغوت آدم، وقد جاء في التوراة المرأة أمر من الموت وأن الصالح أمام الله ينجو منها وبعض الطرائق اليهودية تعتبر البنت في مرتبة الخدم، وعند الرومان كان رب الأسرة هو المالك لأفراد العائلة، وله الحق بينهم متى شاء إلى أن عدل وضع الرجل بحماية المرأة بموجب قانون الألواح الإثني عشر، وفي العصور الوسطى عند الفرنسيين سنة 586 قرر المجتمعون أن العرب كانت المرأة تعد عار يجب التخلص منه، وانتشرت عادة وأد البنات حتى جاء الإسلام وحرم هذه العادة الذميمة ونظر في حقوق المرأة<sup>2</sup>.

وفي مجال العمل، تعتبر المرأة العاملة أكثر إدراكا لشؤون الحياة من ربات البيوت بما يتيح لها من اختلاط في تدريب الذكاء، ومعرفة أحوال الناس بدلا من أن تكون مع رفيقاتها عالما مستقلا بذاته، وعلى سبيل المثال، فقد ساهمت المرأة بدور كبير في نشر الإسلام حيث اشتركت في الغزوات، تقول الربيع بنت معوذ : كنا نغزو مع رسول الله صلى الله عليه وسلم فنسقي القوم ونخدمهم ونرد الجرحى إلى المدينة، وهاهي سنية بنت كعب المازية تمتشق السيف وتضرب به الأعناق، وترمي بالنبل فيخزّ الأعداء صرعى حتى يقول عنها رسول الله صلى الله عليه وسلم ويلم ما التفت يمينا وشمالا يوم أحد إلا رأيتها تقاثل دوني، وتشير الآيات من

<sup>1</sup> - كاميليا إبراهيم عبد الفتاح سيكولوجيا المرأة العاملة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر بيروت، 1984م/1401ص39-43

<sup>2</sup> - عبد المنعم جبيري المرأة عبر التاريخ البشري، دار صفحات للدراسة والنشر دمشق الطبعة الثانية 2009، ص35-32

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

سورة القصص إلى عمل بنتي نبي الله شعيب في رعي الغنم وآيات في سورة الطلاق إلى استئجار من يرضع الوليد، وتلمح الآيات بعمل المرأة في الغزل<sup>1</sup>.

وأصبحت المرأة العاملة المتزوجة وغير المتزوجة تحمل عبئا آخر منحصر في الاهتمام بالدور الثاني، أي العمل خارج البيت والنظر إليه نظرة جد واهتمام رسمي، بحيث يطالبها بالتزامات محددة لا يمكن التهاون فيها<sup>2</sup>.

بالإضافة إلى أن عمل المرأة يؤدي إلى زيادة خبرتها وثقتها بنفسها، فإنه أيضا يعمل على تمكينها الاقتصادي وتأمين درجة الاستقلالية والحرية الشخصية لها<sup>3</sup>.

وهكذا نجد أن العمل خارج المنزل لا يتعارض مع طبيعة المرأة الأنثوية، فهو نوع من النشاط الإيجابي من الممكن أن تقوم به المرأة طالما يطلب منها المجتمع، ذلك وطالما أن هذا النشاط لا يتعارض مع دورها الرئيسي في الحياة<sup>4</sup>.

### 2- عمل المرأة في الإسلام :

جاء الإسلام فحرر المرأة من كل القيود وعاملها معاملة الإنسان لا ينقصها شيء عن الرجل، ولا شك في أن الإسلام منح المرأة من الحقوق والواجبات مثلما أعطى للرجل، وكلف النساء بكثير قوله سبحانه وتعالى : « مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ<sup>5</sup> » فقد نظم التشريع الإسلامي حياة المرأة ومنحها حقوقا إنسانية ومدنية واقتصادية واجتماعية متعددة، كما حملها من مسؤوليات ما يتناسب مع الحقوق التي حصلت، فجعلها مسؤولة عن نفسها وعن أسرتها.

وقد أكد الإسلام على حقوق المرأة ودورها في الحياة، لأن المرأة نصف المجتمع، وهي مربية النصف الآخر، فلا يستقيم المجتمع إلا بالمرأة، ولقد شجع الإسلام المرأة على العمل الشريف، ويمكن الاستنتاج من بعض نصوص القرآن ما يشرع بالسماح لهن بالعمل من قوله تعالى : «أَنْتِ لَا أُضِيعُ عَمَلَ عَامِلٍ مِّنْكُمْ مِّمَّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ بَعْضُكُمْ مِّنْ بَعْضٍ<sup>6</sup> ». وقد أطلق المؤرخون

<sup>1</sup> - محمد داود، حقوق المرأة في الشريعة الإسلامية ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، اسكندرية، الطبعة الأولى 2003 ص 84-87

<sup>2</sup> - سامية حسن الساعاتي علم الاجتماع المرأة دار الفكر العربي نصر القاهرة الطبعة الأولى 1999/1420، ص 57

<sup>3</sup> - محمد على، إبراهيم قريشي، معاناة المرأة، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع - القاهرة - الطبعة الأولى، 2009 ص 11

<sup>4</sup> - كاميليا عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 47

<sup>5</sup> - الآية 97 من سورة النحل

<sup>6</sup> - آل عمران الآية 95

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

على الشفاء بنت عبد الله أول معلمة في الإسلام، تعلمت القراءة والكتابة، وعلمت نساء المسلمين وأمّهات المسلمين، وكان ممن علمتهم الشفاء: "حفصة بنت عمر زوجة رسول الله صلى الله عليه وسلم، وكانت المرأة أيضا تداوي الجرحى والمرضى بعيدا عن ميدان القتال، وقد كانت ل: كعبية بنت سعد " خيمة بالمسجد تداوي فيها الجرحى والمرضى واشتهرت بعضهن بالطب ك" زينب "طبيبة بني عواد التي كانت تعالج الأبدان وتطيب العيون وتداوي الجرحى<sup>1</sup>.

وهناك حرفة القابلة، وقد اشتهرت أم كلثوم بنت علي بن أبي طالب رضي الله عنه، وكانت أم كلثوم تخرج مع زوجها عمر ليلا لمساعدة النساء المحتاجات إلى العون في التوليد والتمريض.<sup>2</sup>

### 3- عمل المرأة في الجزائر:

يعتبر موضوع المرأة وإدماجها في التنمية من أهم الموضوعات الحديثة، والجزائر بعد استقلالها كانت بحاجة ماسة إلى يد عاملة مدربة، ففتحت الأبواب أمام الجميع، ووفرت التعليم المجاني، بل أكثر من ذلك عمدت إلى إجبارية التعليم من سن 6-14 سنة، وذلك وفق خطة تنموية شاملة، وبالفعل قد أتت هذه الخطة ثمارها، وأصبحت اليد العاملة الجزائرية تقتحم كل المجالات، بعد أن كانت تضطر على توظيف الأجانب.

والمرأة كانت عنصرا فعالا في عملية التنمية إذ استجابت لغرض التعليم، واستعملتها أحسن استغلال وارتقت إلى أن وصلت إلى التعليم العالي، وشغلت مناصب سامية واقتحمت جميع المجالات: التدريس، الطب، الهندسة، القضاء .. إلخ.

وهذا ما تؤكدته دراسة بوتفنوشت الأسرة الجزائرية عندما تناول موضوع المرأة والعمل وتوصلت إلى أن المجتمع الجزائري ينقسم إلى نوعين الأسرة المحافظة والأسرة المتفتحة وبذلك تختلف مكانة المرأة والدور الذي تلعبه باختلاف البنية الأسرية، وأن المجتمع الجزائري مازال لم يعترف بمكانة المرأة أو دورها في الحياة الاقتصادية، وذلك يرجع إلى تفضيل الرجل واعتباره ذو قدرة على الإنتاج<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - رشيد حسنين البروراي، الاتجاهات النفسية نحو عمل المرأة السياسي والاجتماعي وعلاقتها بالتنشئة الأسرية، ط1، دار جريب للنشر والتوزيع عمان 2013، ص 103-101.

<sup>2</sup> - باسم محمد ولي، جاسم محمد، المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، ط1، مكتبة دار الثقافة للتوزيع، الأردن. 2004، ص 483

<sup>3</sup> - شنوف شريفة، العمل المهني للمرأة وتأثيرها على العلاقة الزوجية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر. 2001، ص143

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

ويستخلص في الأخير أن المرأة الجزائرية بفضل التعليم تمكنت من اقتحام الميادين التي كان الرجل وحده يسيطر عليها.

واستطاعت أن تندمج في المجتمع بصفة إيجابية، كما أكدت على أهميتها كجانب مكمل لمجهودات الرجل في بناء المجتمع.

### 4-دوافع خروج المرأة لميدان العمل:

تزايد عدد النساء في مواقع العمل، فتزايد عددهن في مواقع إدارية وقيادية مهمة، وهذا راجع إلى تغير الثقافة، فقبل التطرق إلى هذا العنصر يجب أولاً ضبط مفهوم العمل كي تتضح الرؤى، بحيث يقصد بالعمل ما يعتبر منه يدويا أو بدنيا أو ذهنيا، سواء كان العمل زراعيا أو تجاريا أو صناعيا، مهني أو غير مهني، طالما سمحت به طاقة المرأة، فالفرد غير العامل هو إنسان فارغ الحياة، ولذلك كان الخطأ الفادح اعتبار المرأة مخلوق فارغ، والعمل بالنسبة للمرأة كما تقول الكاتبة " فرانسو جيرو ضرورة وليست تسلية، والعمل ليس بالضرورة علاجا للمرض، وإنما ضرورة حياة أو الحياة نفسها<sup>1</sup>.

### 4-1-الدوافع الاقتصادية:

لقد أثبتت الدراسات أن خروج المرأة للعمل كان الدافع إليه هو الحاجة الاقتصادية، والمقصود به حاجة المرأة الملحة والشديدة لكسب قوتها بنفسها، أو لحاجة أسرتها لدخلها، ولقد تبين من استفتاء بيدجون 1952" الذي أجري على 380 امرأة أن 70% منهن يعملن من أجل مساعدة الأسرة<sup>2</sup>.

ونظرا لما لهذا الدافع من أهمية كبيرة في تحقيق دخل الأسرة وضمان مستواها المعيشي عن طريق الحاجة إلى دخل المرأة والاعتماد عليه، لا يمكن التقليل من أهمية المادة بالنسبة لخروج المرأة للعمل، وخاصة إذا كانت طبقتها الاجتماعية منخفضة، وليس العمل من أجل الترف أو الهرب من الأدوار التقليدية داخل الأسرة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - كاميليا عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 80

<sup>2</sup> - عوفي مصطفى، خروج المرأة للعمل وآثاره على التماسك الاسري، مجلة العلوم الإنسانية، قسنطينة، دار الهدى 2003، ص 74

<sup>3</sup> - كاميليا عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 88

### 4-2- الدوافع الذاتية:

وذلك لتأكيد مكانة الذات والمكانة الاجتماعية، كذلك حب الظهور وتحقيق المنفعة الشخصية، وهي دوافع أخرى لخروج المرأة لسوق العمل، وعليه الأسباب المختلفة كالميل الشخصي والرغبة في تحقيق الذات والحاجة إلى تحسين المداخل العائلية، وضرورة مساعدة الأسرة باتت النساء تدخل وبأعداد متزايدة إلى ميدان العمل المأجور كما أشار " فيشر " في دراسة إلى أن (100) عائلة من الأمهات اللاتي تخرجن من كليات نيويورك تبين أن نصف المجموعة اللاتي يعملن يشعرن بالملل والضجر أثناء وجودهن بالمنزل، وأن خدمة الطفل أو الأطفال والقيام بالأعمال المنزلية أصبحت أعمالاً روتينية<sup>1</sup>.

### 4-3- الدوافع الاجتماعية:

تؤدي دوراً مهماً في تحفيز المرأة ودفعها نحو العمل، فخرجها للعمل دون تنسيق جيد وامتثال مع المنزل بكل ما يحتاجه من رعاية وتربية وحياتية زوجية قد تؤدي إلى زعزعة الأسس التربوية والأخلاقية عند الأبناء، كذلك ازدياد المشاكل الزوجية حتى تصل الأمور أحياناً إلى التفكك الأسري، فالسعي وراء المادة والشهرة على حساب الصحة الأسرية يمكن أن تؤدي إلى تدهور العلاقات الأسرية، إلى جانب سوء تربية الأطفال، فالواجب هو التنسيق الجيد والامتثال بين المنزل والعمل، وعدم الاتكال على الآخرين لتأثيره على عملية التكوين النفسي والاجتماعي على شخصية الأبناء.

### 5- أدوار المرأة العاملة:

#### 5-1- الدور الاقتصادي للمرأة العاملة:

لقد لعبت المرأة دوراً اقتصادياً كبيراً قبل الثورة الاقتصادية في كل المجتمعات، حيث كانت الأسرة هي وحدة الإنتاج يتعاون كل أفرادها بغض النظر عن جنسهم في سبيل إنتاج احتياجاتهم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - كاميليا عبد الفتاح، مرجع سابق، 275

<sup>2</sup> - الوحيشي بيريد، الأسرة و الزواج مقدمة في علم الاجتماع العائلي، الجامعة المفتوحة، طرابلس، ليبيا، 1998، ص 177

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

وتؤكد العديد من الدراسات على أن من بين مؤشرات تقدم المجتمع مساهمة نساءه في النشاط الاقتصادي، بل أن هناك آراء ترى أن أي خطة تنموية لا بد أن تعتمد في جهودها على مشاركة المرأة بجانب الرجل، بوصفها نصف القوى البشرية في المجتمع<sup>1</sup>.

تساهم المرأة في العديد من الصناعات التمويلية مثل صناعة الدواء، والمأكل والملبس والحياسة والأشغال اليدوية والزخرفة والنسيج الرفيع، وصناعة اللبن والجبن وتربية الدواجن والعمل بالزراعة والحقل والبيع والشراء بالسوق .. إلخ، مشاركة بذلك في تحقيق الانتعاش الاقتصادي لأسرتها، وكذلك المعارف الإرشادية، كما أنه من المعروف أن المرأة تشكل نصف الطاقة البشرية في المجتمع العربي القروي، والذي يقدر بحوالي (20.8%) حسب الإحصاء الدولي العام<sup>2</sup>.

### 5-2- الدور الاجتماعي للمرأة العاملة:

- مما لا شك فيه أنه المرأة العاملة تشرف على القيام بأدوار اجتماعية عديدة نوجزها في:
- دورها في الأسرة، حيث تقوم بدور المربي الأول للأطفال بالتعاون مع زوجها في إعداد وتربية أبنائها إعدادا صالحا للحياة.
  - دورها في المدرسة بمختلف مراحل التعليم من الحضانة إلى مرحلة الثانوية، حيث تسهم في تربية النشأ في هذه السن الخطيرة.
  - شخصيتها في الحقل التعليمي، حيث دخلت المرأة هذا الحقل، وأبليت بلاءا حسنا، وساهمت المرأة في إعداد الأجيال الصاعدة.
  - شخصية المرأة في المجالات العملية، حيث أن المرأة العربية اتخذت دورا قياديا في كثير من المؤسسات الإنتاجية والاجتماعية.
  - تؤدي المرأة دورا هاما ورئيسيا في مجال الطب والتمريض، ولا تخلو من عطائها وتواجدها في مجال الإعلام والفن<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>- فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن، 2009، ص231

<sup>2</sup>- كريم عصام، دور المرأة في تنمية المجتمع المحلي ، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2002، ص39

<sup>3</sup>- عبد الرحمان عيسوي سيكولوجيا العمل و العمال ، دار الراتب الجامعية ببيروت، لبنان . 1998، ص 304

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

6- مجالات عمل المرأة: العمل النسائي ذا أهمية كبيرة في إطار بناء المجتمع للنهوض بالنساء في شتى المجالات، وما نلاحظه أن الميدان التعليمي والصحي سيطرت عليه المرأة العاملة بشكل كبير، ولم يترك للرجل إلا القليل، وينقسم عمل المرأة إلى نوعين هما:

\***العمل داخل المنزل:** أي أن العمل يكون ضمن أسرتها من حيث شؤون المنزل ومتطلباته وتربية الأبناء والعناية بالزوج، وكما يتطلب هذا من رعاية لشؤون الأسرة، ومن الجدير بالذكر أن عمل المرأة في هذا المجال يتم دون أجر مادي.

**العمل خارج المنزل:** ويقصد به العمل الذي تقوم به المرأة خارج المنزل، ويكون مقابل أجر تتقاضاه نتيجة عملها خارج البيت<sup>1</sup>.

### 7- طبيعة ضغوط مهنة التدريس:

على الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع ضغوط العمل وانتشار هذا المصطلح بشكل واسع في هذه الآونة الأخيرة، إلا أن مفهومه يتباين من شخص لآخر. حيث يعرف بيار ونيومان ضاغط العمال بأنها حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم، وتتسم بإحداث تغييرات في داخلهم وتدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي.

أما أوكي بوكولا وجيدا فيريان أن الضغوط المهنية تعبر عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي، وتحدث تقريبا نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا، أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل<sup>2</sup>.

كما عرفه السيد إبراهيم السمدوني: بأنها إدراك المعلم لعدم قدرته على مواجهة أحداث ومتطلبات مهنة التدريس، والتي تشكل تهديدا لذاته، ويحدث لديه معدلا عاليا من الانفعالات السلبية، والتي يصاحبها تغييرات فيزيولوجية كرد فعل تنبيه لنتائج تلك الضغوط.

<sup>1</sup>- شحادة الكحلوت، دراسة مقارنة للتوافق النفسي الاجتماعي لدى أبناء العاملات وغير العاملات، رسالة الماجستير في علم النفس الجامعة الإسلامية فلسطين 2011، ص55-54

<sup>2</sup>- محمد الدسوقي، ضغوط مهنة التدريس مقارنة بضغط بعض المهن الأخرى وفي علاقتها بالمعتقدات التربوية للمعلمين. المجلة التربوية، العدد48، المجلد12، جامعة الكويت، 1998 ص ص187-209.

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

في حين عرفها سيد عبد العالي: بأنها مجموعة التغيرات الفيزيولوجية والجسمية والنفسية يعانيتها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل، والتي لم يعد العامل قادرا على تحملها أو الوفاء لمتطلباتها<sup>1</sup>.

ويرى ربحي عليان ومحمد خير أبو زايد: بأن هناك ثلاثة اتجاهات لمفهوم ضغط العمل على النحو التالي: الاتجاه الأول: يتناول الضغط باعتباره أحد المؤثرات أو المنبهات التي توجد في البيئة ويحدث تأثيره على الفرد الاتجاه الثاني: ويرى أن الضغط عبارة عن استجابة للمثيرات (مسببات الضغط). أما الاتجاه الثالث فيتناول الضغط باعتباره التفاعل الذي يحدث بين هذين العنصرين، مسببات الضغط والاستجابات نحوها<sup>2</sup>.

وذهب "بودران" في تعريفه للضغط المهني إلى أن العمل هو الصحة، ولكنه يعتبر مصدرا للضغوط حيث انه يؤدي إلى حدوث توتر وقلق واضطراب ارجع إلى وجود صراعات خطيرة مرتبطة بميدان العمل، تؤدي بدورها إلى صعوبات صحية، وهذا ما توصلت إليه الدراسات المرتبطة بضغط العمل وهو وصول العامل إلى عدم الرضا الوظيفي وغياب دافعيته للانجاز، هذا ما يؤدي إلى عدم الرضا عن الذات وبالتالي التأثير السلبي على صحة العامل<sup>3</sup>. وفي نفس السياق يعرف كوبر الضغوط المهنية بأنها "عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، صارع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمال، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيزيولوجي والنفسي للفرد"<sup>4</sup>

وإذا كان عباس إبراهيم متولي: يعتبر أن الضغوط المدرسية هي مجموعة من الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها المعلم أثناء القيام بمهنته، والتي تشكل تهديدا لذاته لأنها تكون أكبر من إمكاناته الذاتية، وتؤدي إلى استجابات انفعالية حادة ومستمرة لديه ويصاحب ذلك مظاهر سلبية تنعكس على أداء المعلم وحالته النفسية والسلوكية، فإن نضال عواد ثابت ينظر

<sup>1</sup> - طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين، إدارة الضغوط التربوية والنفسية. الطبعة الأولى. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2006.

<sup>2</sup> - ربحي عليان ومحمد خير أبو زايد، ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن، مجلة العلوم التربوية، المجلد 29. العدد 2، 2002 ص 334-335.

<sup>3</sup> - طه عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص 125

<sup>4</sup> - شعبان علي حسين السيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق. المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص 25.

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

إلى ضغوط العمل في البيئة المدرسية على أنها مجموع الخبرات والحوادث التي تسود بيئة العمل، وتسبب للمعلم انزعاجا وتنعكس عليه نفسيا وسلوكيا<sup>1</sup>.

من خلال التعريفات السابقة يتضح أن ضغوط مهنة التدريس كمفهوم إنما تتمثل في تلك الاستجابات الجسمية والنفسية التي تحدث عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة أو العمال قدرات وإمكانات وحاجات العامل أو الموظف، ومن ثم يترتب عليها آثار سلبية على صحته، والتي تدفعه إلى الانحراف عن أدائه للعمل المطلوب منه وتحمل مسؤولياته على أكمل وجه.

### 8- مصادر ضغوط مهنة التدريس:

من المواضيع التي لا تزال تستقطب اهتمام الباحثين في مجال السلوك داخل العمل موضوع الضغوط التي يواجهها الفرد في بيئة العمل، هذه الأخيرة أثارت اهتمام الباحثين قصد التعارف على مسبباتها أي مصادرها والآثار المترتبة عنها بهدف وضع الاستراتيجيات المناسبة بغية الحد من خطورتها.

ويتفق العديد من الباحثين في تحديد مفهوم ضغوط العمل، حيث يشيرون إلى الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته، مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد. حيث أن لخصائص الفرد الشخصية والخصائص الوظيفية دور مهم في إحداث ضغوط العمل والإحساس بها، ومن ثم تعرف بأنها " تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد أو الفرد نفسه."

ويرى الباحثون أن المداخل النظرية التي تدرس مصادر الضغوط تنقسم إلى قسمين: الأولى ترى أن المصدر الرئيسي للضغوط يكمن في المتطلبات الوظيفية ذاتها وتؤكد على التأثير الضاغط لهذه المتطلبات التنظيمية في استثارة استجابات التحكم والتوجيه من قبل العاملين، والثانية تركز على اشتراك ظروف العمل والعوامل الشخصية الخاصة لكل فرد في إحداث ردود أفعال وقتية أو مزمنة، ومن ثم فإن الوظائف تختلف في متطلباتها وما تنتجه من فرص الإنجاز

<sup>1</sup> - عبد العظيم المصدر وياسم علي أبو كويك، ضغوط مهنة التدريس وعلاقتها بأبعاد الصحة النفسية لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية الدنيا في قطاع غزة-فلسطين- بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثالث: الجودة في التعليم الفلسطيني "مدخل للتنمية" الذي تعقده الجامعة الإسلامية، 2007. صص 360-415.

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

وكذلك يختلف المعلمون في قدراتهم وحاجاتهم، فما يشكل ضغطاً لأحد المعلمين قد يكون شكلاً من أشكال التحدي المرغوب فيه لدى معلم آخر<sup>1</sup>.

ونظراً لأهمية موضوع الضغوط النفسية بشكل عام والمهنية منها لدى المدرسين، فقد اهتمت العديد من الدراسات بتحديد مصادر الضغوط لدى فئة المدرسين، محاولة إلقاء الضوء على مظاهر هذه الضغوط وأبعادها. وفي هذا الصدد يشير حمدي علي الفرماوي إلى أن الكثير من الدراسات والبحوث اتفقت على وجود مصادر عامة للضغوط يختلف مستواها وتأثيرها من بيئة عمل إلى أخرى، وهي تتباين أيضاً في تأثيراتها على العامل بتباين سماته الشخصية، وهذه المصادر هي:

- تعارض الأدوار المرتبطة بالعمل ويطلق عليه أحيانا "صراع الدور".
- مدى وضوح الدور المنوط به العمل، ويطلق عليه "غموض الدور".
- العبء الوظيفي، ويعني مدى استطاعة العامل الوفاء بمتطلبات الوظيفة.
- عدم مشاركة العامل في سياسات العمل وقراراته.
- غياب الدعم الاجتماعي للعامل وانجازاته.
- صعوبات في البيئة المادية للعمال (الإضاءة- التهوية- درجة الحرارة.. إلى غير ذلك من الصعوبات).

كما يشير حسين حريم: إلى أن العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر ضغط للفرد عديدة ومتنوعة. فمنها ما هو ناشئ عن العمل الذي يمارسه الفرد، أو عن جماعة العمل الذي ينتسب لها الفرد، ومن العوامل ما يتعلق بالمنظمة (هيكلها التنظيمية والعمليات التنظيمية، والسياسات.. الخ)، كما أن حياة الفرد الخاصة يمكن أن تتسبب في الضغوط التي يواجهها الفرد. ومن المؤلف أن يتعرض الإنسان لعاملين أو مؤثرين فأكثر في نفس الوقت، الأمر الذي يسبب في تصعيد درجة أو شدة الضغط الذي يتعرض له<sup>2</sup>.

ومن جهة أخرى أشار "عبد الجواد" إلى جملة من مصادر الضغوط النفسية في مجال التعليم أهمها: العبء الزائد أي كثرة الأعمال التي تفوق قدرة المدارس، وضعف العائد المادي للقائمين

<sup>1</sup>- عبيد بن عبد الله العمري ضغوط العمل عند المعلمين: دراسة ميدانية. مجلة جامعة الملك سعود. المجلد 16، 2002. ص 1-32.

<sup>2</sup>- عبد العظيم المصدر وياسم علي أبو كويك، مرجع سابق، 415.

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

بعملية التدريس، وغموض الدور الناجم عن مطالبة المدرس بأعمال قد لا تكون له القدرة والكفاءة المطلوبة لتنفيذها، والضغوط الناجم عن الوقت أي قلة الوقت الضروري للراحة ولاسترخاء ونقص التجهيزات والوسائل الضرورية لأداء عملية التدريس، والعلاقات السيئة بين الزملاء، ومشكلات التلاميذ كعدم القيام بواجباتهم وتدني مستوى أخلاقهم<sup>1</sup>.

وثمة مصدر آخر يتسبب في حدوث التوتر النفسي، وارتفاع مستوى الضغوط لدى المعلمين يتمثل في نظرة المجتمع إلى هذه المهنة، وغياب الدعم والتشجيع لهذه المهنة، فهذه المهنة ما زالت تشهد عزوفاً من قبل العديد حيث يصفها نيلسون "بأنها مهنة من لا مهنة له". فالمعلم لا يحظى بالسلطة والمكانة سواء كان ذلك في داخل المؤسسة أو خارجها، وفي الوقت نفسه يطلب منه القيام بالكثير من الأعمال.

وإذا ما تم إضافة المردود المالي المتمثل في انخفاض الدخل الشهري للمعلمين، وغياب الحوافز والعلاوات والامتيازات الأخرى، وقال العبء التدريسي الواقع على كاهل المعلمين، والعوامل المتعلقة بالإدارة وكثرة التشريعات والتعليمات التربوية. فإننا نلاحظ أن ذلك يضيف أعباء وتحديات إضافية تواجه المعلمين وتدفعهم إلى عدم الرضا عن هذه المهنة على اعتبارها مهنة ضاغطة<sup>2</sup>

وهكذا فإن مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين قد تباينت تصنيفاتها ومسبباتها بين الباحثين لاختلاف توجهاتهم النظرية، لكن هناك محاور تشترك

فيها، إذ توصل بلاص من خلال نتائج دراسته التي أجريت على 392 معلماً إلى ثلاثة مصادر أساسية ترتبط بالضغوط التي يواجهها المعلم وهي: ضغوط ترتبط بطبيعة العمل الذي يؤديه المعلم وهو التدريس، وضغوط ترتبط بخصائص الطلاب، وضغوط ترتبط بالمناخ المدرسي<sup>3</sup>. كما صنف دونهام وكيريياكووسوتلايف مصادر المواقف الضاغطة للمعلم إلى ثلاثة مصادر رئيسية هي: صعوبة التكيف مع بيئة العمال، والظروف المحيطة بالعمل، وصراع الدور وغموضه. وحدد بارات خمسة مجالات أو مصادر أساسية للضغوط التي يتعرض لها المعلم

<sup>1</sup> - باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي، المتوسط والثانوي. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس الاجتماعي. جامعة الجزائر 2007.

<sup>2</sup> - عبد الفتاح وعماد الزغول، مرجع سابق، ص 236.

<sup>3</sup> - يوسف عبد الفتاح محمد، الضغوط النفسية لدى المعلمين وحاجاتهم الإرشادية. مجلة مركز البحوث التربوية. جامعة قطر،

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

وهي: عدم قدرة المعلم على التغلب على المشكلات التدريسية، والتلاميذ غير المتعاونين داخل الفصل، والتلاميذ العدوانيون، والمناهج وطرق التدريس المستخدمة والعلاقة بين المعلمين وبعضهم البعض، واستنادا إلى دراسة لوازل في كندا، أين توصل هذا الباحث إلى تبين خمس مصادر أساسية للضغوط المهنية للطور الابتدائي والمتوسط وتتمثل هذه المصادر في: عبء الفصل، الإمكانيات المادية، الوقت، العلاقات مع الزملاء وأولياء التلاميذ والحاجة إلى الاعتراف المهني<sup>1</sup>

وقد طور "السمادوني" نموذجا للضغوط العملية لمعلم التربية الخاصة يشتمل على المصادر الضاغطة لتلك المهنة والمؤدية للشعور بالإرهاك. إضافة إلى الآثار السلبية المترتبة على تعرض المعلمين لتلك الضغوط عند مزاولتهم لعملهم .  
وقد حدد تلك المصادر بمصدرين أساسيين هما:

- مصادر مهنية (مؤسسية) ضاغطة وتتمثل في صراع الدور وغموضه وعدم المشاركة في صنع القرار، والأعداد غير الجيد للمعلم الذي لا يلاءم طبيعة المهنة، والضغط الناشئ من الطلاب أنفسهم وخصائصهم، والضغوط الناشئة من إدارة المدرسة والنقص في المساندة الاجتماعية سواء من المدير أو الزملاء أو المشرفين.

- مصادر فردية (شخصية) تتمثل في عدم الرضا عن العمل وعدم الرضا عن الحياة. إضافة إلى بعض المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في السن والمؤهل الدراسي للمعلم والجنس وسنوات الخبرة السيد إبراهيم السمادوني واستنادا إلى نتائج الدراسات السابقة، يتجلى بوضوح ضرورة الاهتمام بالمعلم من حيث وضعه الاجتماعي والاقتصادي والمهني، باعتباره الركيزة الأساسية في العملية التربوية، لان إعادة النظر في أوضاعه ومحاولة تعديلها قد يساهم في استمرار العملية التربوية في التجدد والعطاء، وذلك من خلال بناء وتنمية الاتجاهات الايجابية نحو مهنته، وكبح وإضعاف الاتجاهات السلبية، مما يساعده حتما على أداء مهامه الموكلة إليه بنجاح.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>BernardGangloff.Satisfaction et souffrance au travail .Ed Harmattan .Paris. 2000, p56.

<sup>2</sup> عبد الفتاح و عماد الزغول، مرجع سابق، ص 238.

9- استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية للمعلمات:

9-1- على مستوى المعلمة:

\***التحكم في القلق:** القلق يعتبر سببا ونتيجة لضغوط العمل، وللتحكم في القلق فإنه يستلزم من الفرد أن يكون واعيا بمصادر القلق في بيئة العمل وما يترتب عليها بالنسبة له، وفيما يلي بعض الأساليب التي من الممكن أن يستخدمها الشخص للتخفيف من حدة القلق:

\***إيقاف حالات التفكير المزعجة:** تتصف الشخصية المزعجة بأنها دائمة التفكير بخصوص أشياء قد لا تكون مهمة بدرجة كبيرة، لذا فإن أول ما يجب عمله من أجل مواجهة القلق هو التوقف عن التفكير غير الضروري، فالإنسان العظيم يدوس على التوافه ليكون شغله شاغل في محيط عمله، الأمور والمسائل الجادة ذات الأهمية.

- على الفرد في هذه الخطوة أن يتصرف ويتردد القلق، بحيث ينبغي أن يتم التعامل مباشرة مع مصادر القلق، فإذا كان المدير أو الزملاء أو طبيعة العمل ذاته من المصادر التي تسبب القلق، هنا يجب مفاتحة المدير والزملاء عن طبيعة الأمور المقلقة، لأنه لما يتم عرض الأمور المقلقة على بعض الأصدقاء داخل بيئة العمل فإنهم قد ينبهوك إلى حقائق قد تكون عنها غافلا أو مبالغا وما إلى ذلك من صور وأشكال الدعم.

\***تخصيص وقت للراحة والاسترخاء:** على المعلم هنا أن يحاول أن يخصص لنفسه فترات للراحة في بيئة العمل، وذلك من قبيل زيارة بعض الزملاء في اقسامهم على ألا تطول هذه الزيارات كما يمكن الاحتفاظ ببعض الكتب والقصص في المكتب التي يمكن أن يتم بها التنفيس ولو لبضع الوقت، على ألا يطغى وقت الراحة على وقت العمل.

\***الثقة بالنفس:** أن اهم شيء في مواجهة الضغوط لدى الفرد هو بناء الثقة في الذات والبدء في العمل نحو معالجة الموقف، بدلا من الاستسلام للأفكار المتسلطة من قبيل:

\* لا يمكن للشخص أن يتحكم في يجري حوله.

\* أن الناس لا يحترمون الا الشخص القوي.

\* إذا لم تتحكم في الآخرين، فسوف يتحكمون فيك.

\* لا يستطيع الشخص أن يتحكم في الامور من حوله إذا لم تكن لديه القوة الكافية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان: ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، ط، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص320.

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

- هذه الأفكار من الممكن أن يتخلص منها المعلم ببساطة بدلا من الانتظار حتى يحلها الآخرون، وهذا إذا ما توفرت لدى المعلم العزيمة الكافية واللازمة لمواجهة ما يمكن أن تسببه هذه الأفكار من هموم وضغوط، ومن الحكمة أن نقول: انه ينبغي على المعلم أن يدرك تمام الإدراك انه كما أن له الحق في حل مشكلاته بنفسه، فان للآخرين الحق في حل مشكلاتهم بأنفسهم دون أن يكون لأحد الحق في الهيمنة عليهم والتحكم في مجريات أمورهم، وذلك لأنهم يستطيعون أن يحلوا مشكلاتهم بأنفسهم.

\*إدارة الوقت: أن فشل الفرد في الإدراك الكامل لأهمية الوقت هو الذي يكمن وراء الاستخدام غير المنظم له، ذلك لن معظمنا مشغول كل الوقت، كما اننا قد نعمل بجهد، لكننا لم ندرك حقيقة أخرى وهي أننا في الواقع إلى حد كبير نضيع رأسمالنا وهو الوقت.

- أن النتيجة الحتمية للإدراك الواعي لحقيقة الوقت وأهميته هي أن أي برنامج يصمم من أجل المساعدة على إدارته بطريقة فعالة، يجب أن يبدأ من إدراكنا بان الوقت عنصر ثمين (الوقت هو الحياة، والوقت من ذهب...)، وبناء على ذلك فان هذا الإدراك يدفعنا إلى أن نستخدم هذا الشيء الثمين ونستغله لغرض تحقيق الأهداف التي نسطرها لكل نشاط نقوم به.

- القائم بعملية التربية أكثر من غيره لاستيعاب وتفهم هذا الأمر الهام، فعلى المعلم أن يستغل الوقت لتحقيق أهداف العملية التربوية وهنا لا بد من تنظيم الوقت وتوزيعه بين فترات النشاط وفترات الراحة والحرص على الاستفادة من جميع اللحظات في حياتنا لان هذه اللحظات تتناقص يوميا من أعمارنا.

\*تحديد الأهداف والأولويات: أن وجود الأهداف الواضحة يمكن أن يكون أساسيا بالنسبة لإدارة الوقت وبالتالي التخفيف من ضغوط العمل، أن تحديد الأهداف وبيان الأولويات التي يود المعلم تحقيقها أثناء قيامه بكل نشاط تربوي، سوف تساعده ولا شك على:

\* يحدد بدقة ووضوح ما ينبغي عمله.<sup>1</sup>

\* يخطط للكيفية التي سينجز من خلالها هذا النشاط أو ذاك.

\* يراقب التقدم في الوقت الذي يؤدي فيه نشاطاته.

\* يتعلم بطريقة أكثر فاعلية من الخبرات التي تقدمها له هذه الأهداف والغايات.

<sup>1</sup> - عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، مرجع سابق، ص 324.

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

- وكأمثلة على الأهداف التي من الممكن أن يحددها المعلم نذكر ما يلي:
- تقليص أوقات تناول القهوة بحيث لا تتجاوز عشر دقائق مثلا
  - مراقبة استخدام الوقت وذلك من خلال المراقبة الأسبوعية للوقت المهدر.
  - توضيح الأولويات من بين الجوانب المتعلقة بالنشاط التربوي للمعلم.
  - ولكي ينجح المعلم في تحقيق الأهداف، فإنه توجد مجموعة من القواعد التي يمكنه أن يسترشد بها اثناء صياغته لأهدافه، وهي على النحو التالي:
  - ينبغي أن تكون الأهداف محددة ودقيقة.
  - ينبغي أن تكون الأهداف من النوع الذي يمكن تحقيقه.
  - الإعلان عن هذه الهدف لجميع التلاميذ في القسم.
  - الأهداف ينبغي أن تكون مرتبة حسب الأولويات.

**\*التنفس والاسترخاء:** التنفس يعتبر واحدا من علامات الحياة الثلاث، وهي النبض، والتنفس، والحرارة، وان كان التنفس يتم في معظم الاوقات بطريقة لإرادية محكوما بعدة عوامل مختلفة، الا أن الإرادة ممكن أن تتدخل بالفعل. ومهمة التنفس هي ادخال الاوكسجين إلى الدم وأنسجة الجسم وخلاياه، والتخلص من ثاني أكسيد الكربون وبخار الماء والحرارة، وهي جميعا نواتج عمليات التمثيل الغذائي واستخدام الطاقة بالجسم.

**-الحفاظ على الطاقة(نظام الأكل والشرب):** أن الآثار التي تتركها ضغوط العمل على الفرد قد لا تقتصر فقط على النواحي المتعلقة فقط بشخصيته أو النواحي النفسية ولكنها قد تمتد لتعكس على سلوكه، فتظهر في صورة اضطراب في عملية التغذية والنوم وإفراط في التدخين وتعاطي الكحول والمخدرات، مما يستدعي منه القيام بجهود ذاتية في محاولة منه لضبط السلوكات المتعلقة بهذه العمليات، وبالتالي الحد من الآثار التي تتركها عليه والمتمثلة في استنزاف طاقته الجسمية والنفسية والاقتصادية.<sup>1</sup>

- وفيما يتعلق بالتغذية، فالغذاء المتوازن يعتبر مهما جدا بالنسبة للفرد وذلك من اجل الحفاظ على درجة عالية من الطاقة لمواجهة ضغوط العمل، ذلك أن الغذاء أو الطعام يعتبر مصدر الطاقة ومواد البناء والنمو في الجسم الإنساني اعتمادا على العناصر الغذائية الموجودة في هذا الطعام. والى جانب الغذاء المتوازن، فان ما يوصي به الأطباء في مجال التغذية لمواجهة

<sup>1</sup> - عبد الفتاح وعماد الزغول، مرجع سابق، ص 240.

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

ضغوط العمل هو النظام في تناول وجبات الغذاء، ذلك أن الكثير من الأفراد الذين يعانون ضغوط العمل اما بسبب إلحاح الوقت، واما بسبب عبء العمل الزائد، أو القلق-كثيرا ما يلغون وجبة الإفطار من حياتهم اليومية ويكتفون بوجبة الغذاء في المقام الأول، مما قد يترتب عليه شعورهم بالإرهاك والتعب أثناء تأدية العمل، بالإضافة إلى المضاعفات الصحية التي تتجم بسبب تخمة الأكل أثناء وجبة الغذاء، وذلك بسبب الأكل المفرط نتيجة للجوع الشديد. لذا فان الشخص المهتم بغذائه من الممكن أن ينتظم في عملية تناول وجباته اليومية لو انه ألزم نفسه بتناول ثلاث أو اربع وجبات تبدأ بفطور الصباح، ثم تناول وجبة خفيفة مثل: البسكويت أو وجبة تفاح او موز في وقت الظهيرة، ثم تناول وجبة الغذاء الرئيسية بعد الرجوع من الدوام، فوجبة عشاء خفيفة.<sup>1</sup>

- بناء على هذا، فان محافظة المعلم على غذاء متوازن والالتزام بجدول منتظم للوجبات الغذائية، تعد من الأساليب الناجحة لمواجهة ضغوط العمل لأنها تمدّه بالطاقة اللازمة لأداء نشاطاته التربوية اليومية فضلا عن أنها تجنبه الكثير من الأمراض الناجمة عن عدم التوازن في الغذاء.

- هذه باختصار الجوانب التي تتعلق بالمعلم باعتباره المحدد الأول لإستراتيجية مواجهة الضغوط، لنناقش الآن ما يتصل بالمحدد الثاني لهذه الإستراتيجية، ألا وهي المدرسة.  
**ثانيا - على مستوى المدرسة:**

- في الوقت الذي يمكن للأفراد مواجهة بعض ضغوط العمل، فإنهم لا يستطيعون لوحدهم التخلص من كل مسببات هذه الضغوط وبخاصة تلك الضغوط الناجمة عن بيئة العمل، لهذا فان المؤسسة الناجحة هي التي تدرك انه من الواجب التدخل لمواجهة الضغوط التي يتعرض لها أفرادها.

- وعلى هذا الأساس، فان المؤسسة تستطيع أن تلعب دورا مهما في مواجهة الضغوط التي يتعرض لها أفرادها، وذلك من خلال:

\***الإشراف الناجح:** يعتبر الإشراف الناجح مطلبا أساسيا ليس في مجال ضغوط العمل، بل في المجال الإداري بمجمله، ذلك أن وظيفة أو دور المشرف تعتبر من أكثر الواجبات تحديا وإرضاء في عالم العمل نظرا لان المشرف يستطيع أن يؤثر في الآخرين، مما يمكن أن يكون

<sup>1</sup> - عبد الفتاح وعماد الزغول، مرجع سابق، ص 242.

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

مصدرا للرضا في العمل وبالتالي للنجاح. وفي المقابل فان المشرف من الممكن أن يكون مصدرا للإحباط وخيبة الأمل في العمل إذا لم يستطع أن يعالج مشكلات العاملين معه بحكمة وتعقل. أن دور المشرف يعتبر أساسيا بالنسبة لمواجهة ضغوط العمل، ذلك انه ليس المطلوب من المشرف أن يعمل فقط من اجل الإنتاج، بل من الواجب عليه الانتباه إلى مشاعر الأفراد الذين يشرف عليهم وتحسين الظروف التي يتم انجاز العمل في ظلها، كذلك من الواجب على المشرف أن يعطي لمعنويات العاملين ورضاهم في العمل ذاته نفس الأهمية التي تعطي للخدمة التي يقدمونها.<sup>1</sup>

وجد أنه من أهم المعوقات التي تواجه المعلمين في تنفيذ استراتيجيات إدارة الصف: اكتظاظ الأقسام وكثرة الأعباء المطلوبة من المعلم، وقلة الحوافز والمكافآت التي يحصل عليها. - إن كثرة الأعباء على المعلم، فزيادة على القيام بمهمة التدريس، يكلف المعلم بالمشاركة في الندوات التربوية الداخلية والخارجية، كما يكلف بحراسة الساحة وحراسة المطعم، بالإضافة إلى المشاركة في تنظيم المسابقات الثقافية والرياضية داخل المدرسة وخارجها، وكذا التحضير اليومي للدروس (المذكرات)، ومراقبة دفاتر التلاميذ يوميا وتصحيحها، المشاركة في حصص الدعم، إلى غير ذلك من الأعباء التي يتعذر علينا حصرها، إن هذه الأعباء مجتمعة، قد تجعل المعلم عرضة لضغط العمل إذا لم تقدم له التحفيزات والمكافآت اللازمة. وفي هذا الإطار، نرى أنه من الحكمة تقديم مساعدات مالية ودعم معنوي للمعلم الذي يمارس نشاطات إضافية لصالح التلاميذ ولصالح المؤسسة التربوية.

- يتعين برمجة لقاء أسبوعي لكافة أفراد الأسرة التربوية بما فيهم مدير المدرسة، يطعم هذا اللقاء بجلسات شاي وإكراميات، تناقش من خلاله مختلف المشكلات التي قد تواجه المعلم لتذليل الصعوبات التي من شأنها أن تحول دون بلوغ الأهداف الرسمية للمؤسسة التربوية، وكذا طرح انشغالات أفراد الأسرة التربوية وتبادل الآراء والخبرات بخصوصها في مناخ علمي اخوي. - يتعين على المدرسة، أن تنظم رحلة سياحية لصالح أفراد الأسرة التربوية خلال كل موسم دراسي وبالتحديد قبيل بداية الثلاثي الثاني في فصل الربيع وجميعنا يدرك الخصوصية التي يتميز بها هذا الفصل عن الفصول الأخرى من السنة، حيث يكون الهواء النقي والمنعش،

<sup>1</sup> -محمد حميدان العبادي: المعوقات التي تواجه المعلمين في تنفيذ استراتيجيات إدارة الصف. في (مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد التاسع والثلاثون - نوفمبر/ تشرين الثاني، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، عمان، 2001، ص90.

## الفصل الثالث: المرأة العاملة في قطاع التعليم

والمناظر الطبيعية الخلابة، هذه الأخيرة التي تبعث الحياة من جديد في نفس الإنسان بعد عناء وهموم العمل.

- ما يمكن قوله عن المدرسة كمحدد ثاني لإستراتيجية مواجهة ضغوط العمل لدى المعلم، هو أن ظروف العمل داخل المدرسة، كالضوضاء، وغياب النظافة، وعدم توفر أو عدم كفاية الوسائل التعليمية، النظام العلائقي المهلهل داخل المدرسة، والحجم الكبير للأفواج التربوية (اكتظاظ الاقسام)، إلى غير ذلك من النقائص والمعوقات، تشكل مصدرا اساسيا من مصادر ضغوط العمل التي يتوجب الاهتمام بها إذا ما ارادت المؤسسة التربوية بلوغ الأهداف التي وجدت من اجلها، فتوفير بيئة العمل المناسبة للمعلم يعد مسألة في غاية الاهمية إذا ما اردنا للأداء التربوي على مستوى المدرسة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - عبد الفتاح و عماد الزغول، مرجع سابق، ص 242.

### خلاصة الفصل

وخلص القول، إنه لا يمكن للمعلمة مواجهة ضغوط العمل لوحدها، وبخاصة تلك الناجمة عن بيئة العمل، لذا فإن المؤسسة التربوية الناجحة هي التي تدرك خطر الضغوط وتساهم في التصدي لها، من خلال توفير مناخ عمل ملائم داخل المدرسة، وبالتالي تطوير أداء أفرادها مما ينعكس على ازدهار المدرسة.

# الفصل الرابع

دراسة حالة منسقة العمري السابع

تمهيد :

لقد حاولنا فيما سبق عرضه الإحاطة بالجانب النظري لموضوع الدراسة، حيث سعينا في الفصل الأول لإعطاء تصور عن الإطار النظري لضغوط العمل لدى المرأة العاملة في مجال التعليم.

إن ما تناولناه سابقا يعتبر خلاصة ما توصلنا من خلال البحث والتحري عن موضوع الدراسة لكنه ليس كافيا، إذ لابد من إسقاطه على الواقع العملي بغية إيجاد ضغوط العمل لدى المرأة العاملة في مجال التعليم لإجراء الدراسة الميدانية، بغية الوصول إلى ذلك، وذلك من خلال وجهة نظر عينة الدراسة.

وقد استعملنا الاستبيان كأداة للدراسة، وقمنا بعد ذلك بإجراء اختبارات الصدق عليها لمعرفة مدى سلامتها وقدرتها على استقصاء الواقع المطلوب.

ومن أجل عرض النتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها انطلاقا من تفريغ الاستبيانات المسترجعة في برنامج الإعلام الآلي SPSS.

### 1-مجالات الدراسة:

-**المجال المكاني:** باعتبار أن الموضوع ضغوط العمل لدى المرأة العاملة في مجال التعليم ارتأينا أن نحدد المجال المكاني للدراسة بمتوسطة العمري السايح بالأغواط  
-**تحديد المجال الزمني:**

تم اختيارنا للموضوع في شهر ديسمبر أين تمت معالجة الجانب المنهجي والنظري للدراسة ليتم التحاقنا بالميدان فقد كان في 20/03/2023 أولية حيث تم دراسة استطلاعية ثم قمنا بتوزيع الاستمارات بتاريخ 07/05/2023 واسترجاعها بعد يومين.

### 2-المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة وللإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها.<sup>1</sup>

وعليه فإن موضوع بحثنا ضغوط العمل لدى المرأة العاملة في مجال التعليم جعلنا نستخدم المنهج الوصفي، فالمنهج الوصفي يعني طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلات اجتماعية.<sup>2</sup> وقد تم استعمال هذا المنهج من أجل تحليل وتفسير الظاهرة المدروسة، كما تم بالاستعانة بالمنهج الإحصائي في جمع المعطيات الميدانية وتنظيمها وتحليلها حيث يمكن هذا المنهج من الحصول على أدق المعلومات لأنه يعتمد على الكم أكثر من الكيف وقد كان استخدام هذا المنهج في عرض الجداول والنسب والهدف من هذا المنهج هو التحليل الكمي لقياس الظاهرة المدروسة والوصول إلى نتائج علمية.

### 3-أدوات جمع البيانات:

إن أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات ووسائل المساعدة المناسبة التي تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة التي تمكن من معرفة واقع وميدان الدراسة.

<sup>1</sup> - محمد شفيق، البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية)، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001، ص 86.

<sup>2</sup> - عمار بوحوش ومحمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 129.

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

-**الملاحظة:** هي توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين وتسجيل جوانب ذلك السلوك وهي الانتباه إلى ظاهرة أو مجموعة من الظواهر للكشف عن صفاتها وخصائصها لكسب معرفة جديدة مع موضوع البحث<sup>1</sup>.

ومكنتنا الملاحظة من كمعرفة خصائص الجماعة المدروسة من خلال البيانات الإحصائية، وقد تم الاعتماد عليها في البحث لجمع المعلومات والحقائق عن الميدان الاجتماعي لأفراد العينة بحكم أننا نشغل بسلك التعليم تمكنا من الإلمام بمعظم جوانب الظاهرة، من خلال ملاحظتنا لزميلاتنا بالشغل خاصة المتزوجات منهن.

### - المقابلة بالاستمارة:

- تعد المقابلة بالاستمارة شفوية يقوم من خلالها الباحث بجمع معلومات بطريقة شفوية مباشرة من المفحوص. والفرق بين المقابلة والاستبانة يكمن في ان المفحوص هو الذي يكتب الإجابة على الاسئلة بينما يكتب الباحث بنفسه اجابات المفحوص في المقابلة<sup>2</sup>. قمنا بالاعتماد على المقابلة الذي تم إعدادها إعدادا جيدا حتى يغطي مختلف جوانب الموضوع من خلال التنوع والتعدد في الأسئلة وبناء على هذه المؤشرات وضعت أسئلة مقابلتنا بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية وهي: ، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، والأقدمية كمحور أول، بالإضافة إلى ذلك تتكون من 2 محورين: المحور الثاني: الضغوط الشخصية والمكون من 12 أسئلة. المحور الثالث: الضغوط التنظيمية للأسرة والمكون من 10 أسئلة.

### 4-تحديد عينة البحث وكيفية اختيارها:

-**عينة الدراسة:** هي جزء من المجتمع الأصلي للبحث، يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تمثل المجتمع الأصلي، وتحقق اغراض البحث وتغني الباحث من مشقة دراسة المجتمع بأكمله.<sup>3</sup> أما بالنسبة لدراستنا فقد قمنا بها على متوسطة العمري السايح بالأغواط.

- **طريقة اختيارها:** تعتبر الخطوة الاساسية في البحث لأنها تمهد للتحقيق الميداني وتسهل تطبيق الدراسة الامبريقية كما تختلف طريقة اختيار العينة باختلاف البحث وعلى هذا الاساس فإن موضوعنا استدعى الاعتماد على عينة مسحية المكونة من 14 أستاذة والتي أخذت جميع النساء العاملات بمتوسطة العمري السايح.

<sup>1</sup> - محمود زيدان، الاستقراء والمنهج العلمي، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، ط4، القاهرة، 1980، ص46.

<sup>2</sup> - غريب سيد أحمد، تصميم البحث الاجتماعي، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1994، ص-ص، 401-404

<sup>3</sup> - محمد شفيق، الخطوات المنهجية لاعداد البحث العلمي، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2001، ص115.

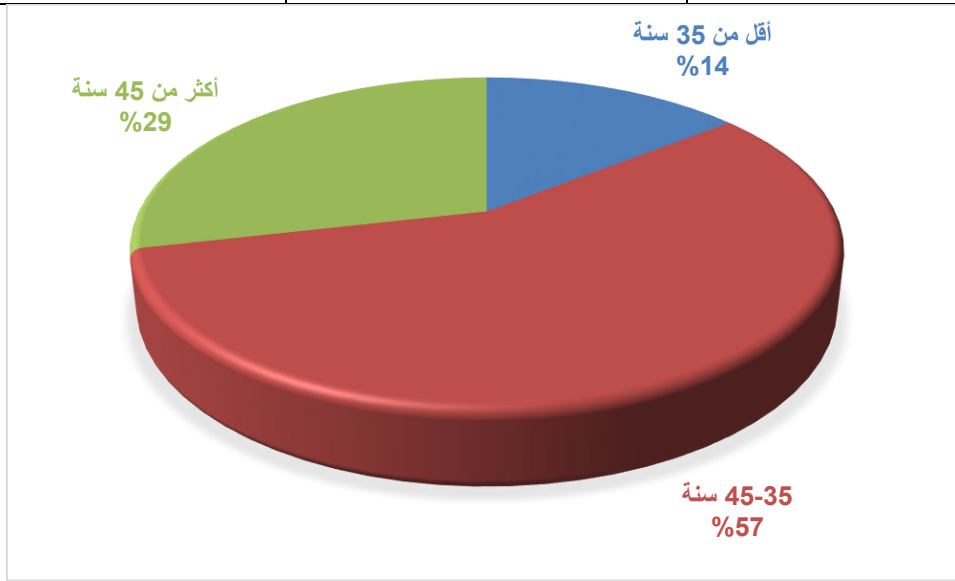
## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

أولاً- عرض وتحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم (02) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
14,3%	2	أقل من 35 سنة
57,1%	8	35-45 سنة
28,6%	4	أكثر من 45 سنة
100%	14	المجموع



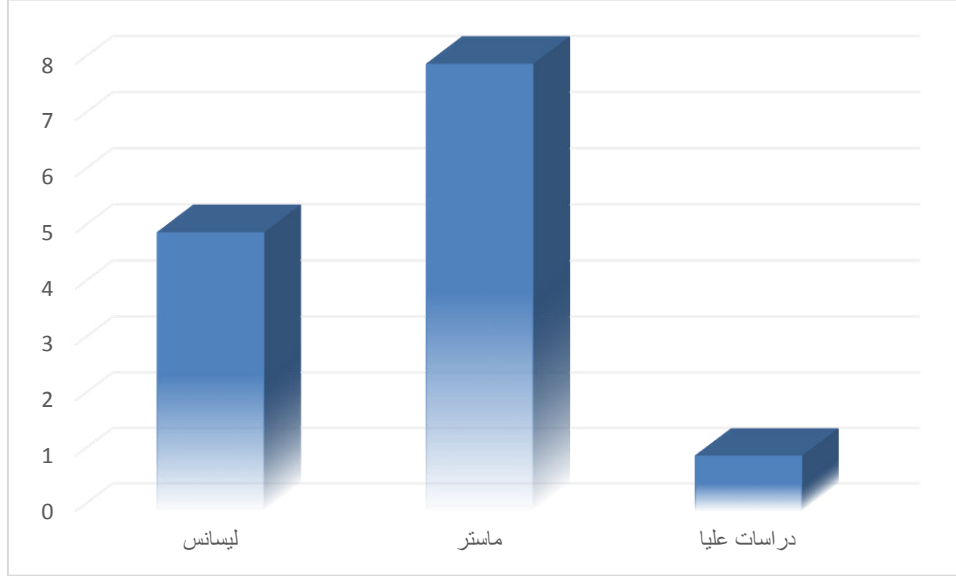
الشكل رقم (01) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

من خلال الجدول أعلاه أن المعلمات الذين تتراوح أعمارهم ما بين 35 إلى 45 سنة هم الأكثر فئة حيث قدرن ب 8 معلمات و 57.1%، بينما المعلمات الأكثر من 45 سنة قدرن ب 4 معلمات بنسبة 28.6% والمعلمات الأقل من 35 سنة قدرن بمعلمتين بنسبة 14.3%.

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السياح

الجدول رقم (03) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

النسبة %	التكرار	المستوى العلمي
35,7%	5	ليسانس
57,1%	8	ماستر
7,1%	1	دراسات عليا
100%	14	المجموع

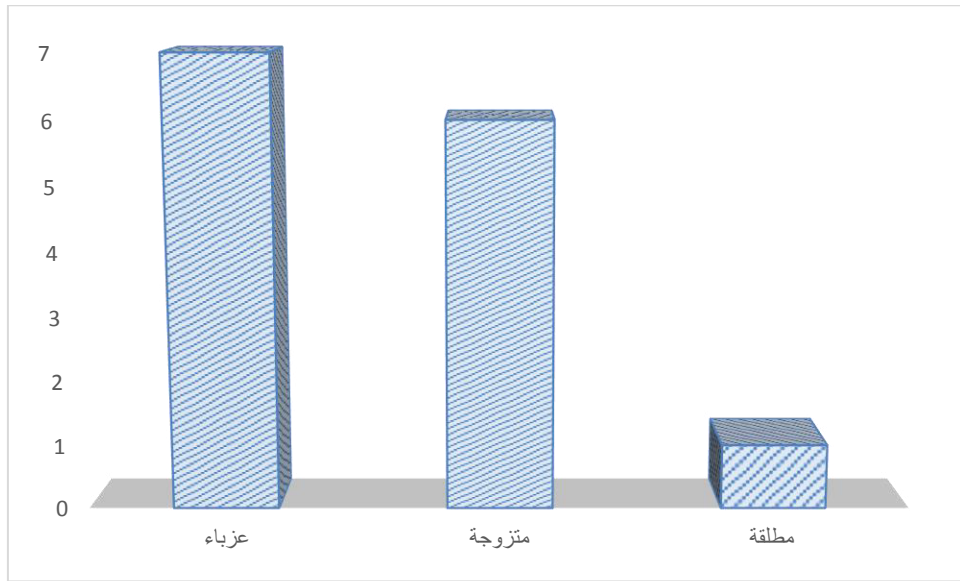


الشكل رقم (02) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

من خلال الجدول أعلاه أن المعلمات الذين لديهم مستوى ماستر 8 بنسبة 57.1% وأما اللواتي لديهن مستوى ليسانس قدرن ب 5 بنسبة 35.7%، واللواتي مستوى الدراسات العليا قدرن بمعلمة 1 واحدة بنسبة 7.1%.

الجدول رقم (04) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
50,0%	7	عزباء
42,9%	6	متزوجة
7,1%	1	مطلقة
100%	14	المجموع

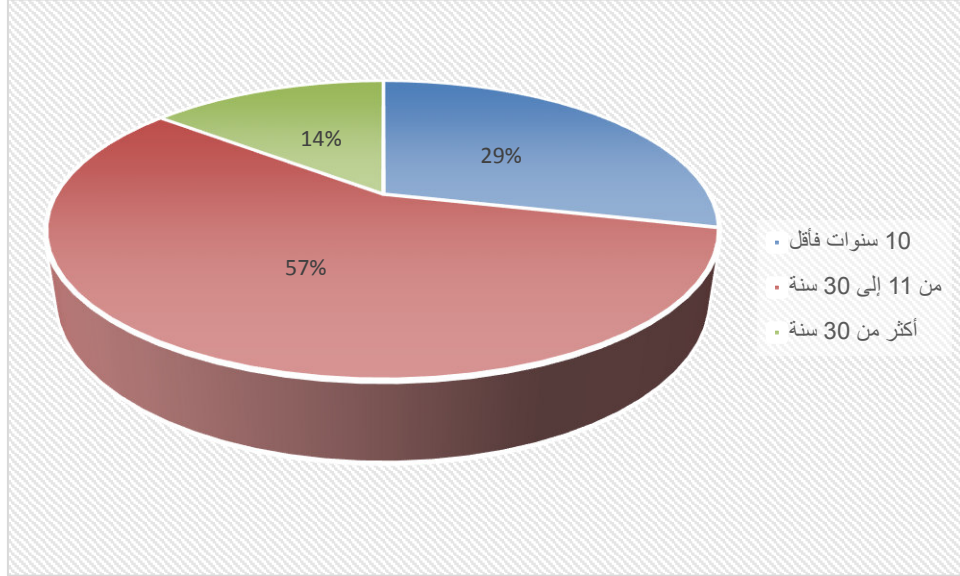


الشكل رقم (03) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ تقارب أفراد العينة حسب الحالة العائلية حيث قدرت المعلمات العازبات ب 7 معلمات بنسبة 50% لتليها فئة المعلمات المتزوجات واللواتي قدرن ب 42.9% والمطلقات قدرن ب 1 بنسبة 7.1%

الجدول رقم (05) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة %
10 سنوات فأقل	4	28,6
من 11 إلى 30 سنة	8	57,1
أكثر من 30 سنة	2	14,3
المجموع	14	%100



الشكل رقم (04) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة للمعلمات كانت لصالح من لديهن خبرة ما بين 11 سنة إلى 30 سنة وقدرن بـ 8 معلمات بنسبة 57.1% وتليها فئة المعلمات اللواتي لديهن خبرة من 10 سنوات فأقل وقدرن بـ 4 معلمات بنسبة 28.6% والمعلمات اللواتي لديهن خبرة أكثر من 30 سنة كن معلمتين بنسبة 14.3% .

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

ثانياً- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم(06): يوضح مدى صعوبة وغموض مهمة التدريس وعلاقته بالسن:

المجموع	أكثر من 45 سنة		35-45 سنة		أقل من 35 سنة		السن	مهنة التدريس
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
71,4%	10	100,0%	4	75,0%	6	0,0%	0	صعبة
28,6%	4	0,0%	0	25,0%	2	100,0%	2	ليست صعبة
100,0%	14	100,0%	4	100,0%	8	100,0%	2	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المعلمات اللواتي صرحن بصعوبة مهنة التدريس حيث توزعن على فئة المعلمات اللواتي أعمارهن ما بين 35 سنة و 45 سنة حيث قدرن ب 6 معلمات بنسبة 75% و فئة المعلمات الأكبر من 45 سنة واللواتي قدرن ب 4 مبحوثات بنسبة 100% .

بينما صرح 4 معلمات بعدم صعوبة مهمة التدريس، وقسمن إلى فئة الأقل من 35 سنة وهن معلمتان بنسبة 100% وفئة ما بين 35-45 سنة وهن معلمتان كذلك بنسبة 25% .

من خلال ما سبق نستنتج أن هناك علاقة بين زيادة العمر وزيادة ضغوط العمل وصعوبة التدريس لدى أفراد العينة. إذ أن هناك عدة عوامل تسهم في هذه العلاقة، بما في ذلك:

فمع تقدم العمر، قد يزداد التعب والإجهاد البدني والعقلي. قد يكون من الصعب على الأفراد الأكبر سناً التعامل مع متطلبات التدريس المتزايدة والضغوط الناتجة عن ذلك، وبما أننا في عصر التكنولوجيا الحديثة، تكون المدارس معرضة للتغيرات التكنولوجية السريعة. قد يكون من الصعب على الأشخاص الأكبر سناً التكيف مع هذه التحديات وتطبيق التكنولوجيا في العمل التدريسي، بالإضافة إلى أنه قد تحدث تغيرات في أساليب التعليم والمناهج على مر الزمن. يحتاج المدرسون الأكبر سناً إلى التكيف مع هذه التغيرات واكتساب مهارات جديدة لتلبية احتياجات الطلاب المعاصرة، صف إلى ذلك أنه قد يكون من الصعب على المدرسين الأكبر سناً فهم ومواكبة احتياجات التلاميذ المتغيرة والتفاعل معهم بشكل فعال، وهذا يمكن أن يؤدي إلى صعوبات إضافية في العمل التدريسي.

مع ذلك، يجب أن نلاحظ أن هذه العلاقة ليست مطلقة وقاعدة عامة. هناك أشخاص يمتلكون القدرة على التكيف والتطور مع تقدم العمر والتحديات المهنية، في حين يوجد أشخاص في سن أصغر يواجهون صعوبات في التدريس. إضافةً إلى ذلك، يجب أن نأخذ في الاعتبار أن

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

الخبرة والحكمة الحاصلة لدى المعلمين الأكبر سنا قد تعوض بعض صعوبات التدريس التي يمكن أن يواجهونها.

الجدول رقم(07): يوضح طاقة المعلمة في التدريس وعلاقته بمستواها التعليمي:

المجموع	دراسات عليا		ماستر		ليسانس		المستوى مهام التدريس	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
57,2%	8	100,0%	1	62,5%	5	40,0%	2	دائما
35,7%	5	0,0%	0	37,5%	3	40,0%	2	أحيانا
7,1%	1	0,0%	0	0,0%	0	20,0%	1	أبدا
100,0%	14	100,0%	1	100,0%	8	100,0%	5	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المعلمات اللواتي أجبنا أن مهام التدريس تفوق طاقة استيعاب المعلمة دائما هم الفئة الغالبة وهن موزعات على المتحصلات على مستوى ماستر وقرن ب 5 معلمات بنسبة 62.5% وأما الليسانس فقرن بمعلمتين بنسبة 40% ومعلمة واحدة دراسات عليا بنسبة 100%.

بينما من صرحن بأحيانا هن موزعات على صاحبات الليسانس 2 معلمتين بنسبة 40% وذوات مستوى الماستر وهن 3 معلمات بنسبة 37.5%

وأما من صرحن بأبدا فهن معلمة واحدة بنسبة 20% فهن معلمة واحدة لديها مستوى ليسانس. نستنتج مما سبق أن مهام التدريس في تتطلب جهدا كبيرا واعتبارا كبيرا المعلمة. فهو يعتمد التحضير وتنفيذ الدروس على مجموعة واسعة من المهارات والمعرفة، بالإضافة إلى القدرة على التفاعل مع التلاميذ وتلبية احتياجاتهم التعليمية المختلفة.

قد يكون للمعلمات مستويات تعليمية مختلفة تحديات وفرص مختلفة في مهام التدريس. على سبيل المثال، قد يكون لدى حاملي شهادة الليسانس قاعدة جيدة من المعرفة والمهارات الأساسية في مجال التخصص، وقد يكونون قادرين على تدريس المفاهيم الأساسية وتوجيه التلاميذ على نحو جيد.

بمجرد الحصول على درجة الماستر أو الدراسات العليا، يمكن للمعلم أن يكون لديه مستوى أعلى من التخصص والمعرفة في مجاله. يمكن لهم أن يكونوا أكثر قدرة على تطوير وتنفيذ استراتيجيات تعليمية متقدمة وتقديم محتوى أعمق ومعقد.

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

ومع ذلك، يجب الانتباه إلى أن الكفاءة في مهام التدريس ليست مرتبطة بشكل حصري بالمستوى التعليمي. فهناك العديد من العوامل الأخرى التي تؤثر على قدرة المعلم أو المعلمة على أداء مهامهم بنجاح، مثل الخبرة المهنية، والتدريب المستمر، والمهارات الاتصالية، والقدرة على إدارة الصف وتحفيز الطلاب.

**الجدول رقم(08): يوضح عدم رضا المعلمات عن عدد الحصص ووقتها:**

المجموع	أكثر من 30 سنة		11 - 30 سنة		10 سنوات فأقل		الأقدمية عدد الحصص	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
85,7%	12	100,0%	2	100,0%	8	50,0%	2	أتضايق
14,3%	2	0,0%	0	0,0%	0	50,0%	2	لا أتضايق
100,0%	14	100,0%	2	100,0%	8	100,0%	4	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم المعلمات يتضايقن من ضيق وقت الحصص التدريسية وقتها حيث جاوبت معظمهن أنهن تتضايقن وصرحت 2 معلمتين بأنه لا يتضايقن. وتتوزع إجابات أفراد العينة حسب الأقدمية حسب 8 معلمات بنسبة 100% ذوي الخبرة ما بين 11-30 سنة و 2 معلمتين بنسبة 100% كذلك لديهن خبرة أكثر من 30 سنة بينما انقسمت فئة المعلمات ذوي الخبرة الأقل من 10 سنوات إلى فئتين معلمتين تتضايقن من قلة الحصص وضيق وقتها بنسبة 50% بينما صرحت 50% أخرى أنها لا تتضايق.

نستنتج من خلال ما سبق أنه قد يؤثر نقص الوقت والحصص على القدرة العامة للمعلمة على تلبية احتياجات التلاميذ وتحقيق أهداف التعليم. قد يعاني المعلمات من الضغط الزمني، حيث يصبح من الصعب عليهم تنفيذ برامج التعليم المخططة بشكل كامل وفعال.

كما يمكن أن يكون للأقدمية علاقة بتوزيع الحصص والوقت. عادةً ما يحصل المعلمون الأكثر خبرة والذين لديهم أقدمية أكبر على حصص أكثر ووقت مخصص أكبر للتدريس. يفهم أن المعلمين الذين لديهم خبرة أكثر يكونون أكثر قدرة على التعامل مع ضغوط الوقت وتنفيذ المهام بكفاءة أعلى.

يجب ملاحظة أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على توزيع الحصص والوقت، بما في ذلك السياسات والإجراءات المدرسية وتوزيع العمل في المدرسة. قد يتغير توزيع الحصص والوقت بناءً على احتياجات المدرسة والمجتمع المحلي والموارد المتاحة.

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

يعتبر التعامل مع نقص الوقت وتحقيق الأهداف التعليمية التي تتوافق مع المعايير المهنية من التحديات التي تواجهها المعلمات في جميع المستويات التعليمية، بغض النظر عن الأقدمية. قد تتطلب هذه التحديات استخدام استراتيجيات إدارة الوقت الفعالة والتخطيط الجيد لتحقيق النتائج المرجوة في البيئة التعليمية المحدودة المتاحة.

**الجدول رقم(09): يوضح تسبب توفير حاجات الأسرة في المتاعب بالنسبة للمعلمات:**

المجموع	أكثر من 30 سنة		11 - 30 سنة		10 سنوات فأقل		الأقدمية حاجات الأسرة	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
64,3%	9	100,0%	2	87,5%	7	0,0%	0	يسبب متاعب
35,7%	5	0,0%	0	12,5%	1	100,0%	4	لا يسبب
100,0%	14	100,0%	2	100,0%	8	100,0%	4	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المعلمات ترين أن حاجات الأسرة تسبب لهن المتاعب إذ تنقسم من ناحية الخبرة فنجد ان 4 معلمات بنسبة 100% اللواتي لديهن خبرة 10 سنوات فأقل لا يرين أن حاجات الأسرة تسبب المتاعب، و 2 معلمتين بنسبة 100% ممن لديهن خبرة أكثر من 30 سنة يرين أنها تسبب المتاعب، في حين صرحت 7 معلمات بنسبة 87.5% من فئة المعلمات اللواتي لديهن خبرة ما بين 11-30 سنة أن حاجات الأسرة تسبب المتاعب، ومعلمة واحدة 1 بنسبة 12.5% صرحت بعكس ذلك.

من خلال ما سبق نلاحظ أن توفير المعلمة لحاجيات أسرتها يمكن أن يؤثر على أدائها في مهام التدريس ويسبب لها المتاعب. الحاجات الأسرية متنوعة وتشمل الاهتمام بالأطفال أو أفراد العائلة الآخرين، والتعامل مع المسؤوليات المنزلية، والاستجابة للتحديات الشخصية والعاطفية.

قد يتأثر أداء المعلمة بتلك المتاعب بغض النظر عن أقدميتها في التدريس. إذا كانت المعلمة مضطرة لإنفاق الكثير من الوقت والجهد في تلبية حاجات أسرتها، فقد يكون لهذا تأثير على قدرتها على التخطيط الجيد للدروس والتحضيرات، وقد تكون معرضة للإجهاد والتعب الذي يؤثر على أدائها العام.

بالنسبة للأقدمية في التدريس، قد يكون لها بعض التأثير فيما يتعلق بتقدير المدرسة وإدارتها لاحتياجات المعلمات. في بعض الأحيان، يُمنح المعلمون الأكثر خبرة وأقدمية أولوية في تلبية احتياجاتهم الشخصية أو الأسرية، مثل طلبات إجازات إضافية أو توقيات مرنة.

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

ومع ذلك، يجب مراعاة أن التعاطف والتوازن بين الحاجات الأسرية ومهام التدريس يمكن أن يكون مهمًا بغض النظر عن الأقدمية. ينبغي أن تسعى المدارس إلى تقديم بيئة عمل متوازنة تدعم المعلمات في تلبية احتياجاتهن الأسرية والمهنية على النحو الممكن.

من المهم أيضا أن تكون هناك قنوات اتصال فعالة بين المعلمات وإدارة المدرسة للتعبير عن المتطلبات الشخصية والأسرية وتقديم الدعم المناسب والحلول التي تساعد في تحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية. يمكن أن تشمل هذه الحلول إجازات مرنة، وتوقيات مرنة للعمل، وبرامج دعم الأسرة، وموارد تعليمية إضافية لتسهيل العمل المنزلي.

بشكل عام، يجب أن يكون هناك تفهم واحترام للحاجات الشخصية والأسرية للمعلمات وتقديم الدعم اللازم لهن. هذا يعزز الرضا الوظيفي ويساعد المعلمات على التقاضي في مهامهن التعليمية بشكل أفضل.

علاوة على ذلك، يمكن للمعلمات أن يستفدن من تنظيم الوقت وتحديد الأولويات بشكل فعال، والبحث عن استراتيجيات لإدارة الضغط وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية. قد تتضمن هذه الاستراتيجيات تخصيص وقت محدد للأسرة والاسترخاء، والتعاون مع الزملاء وتقاسم المسؤوليات، والاستفادة من الموارد والدعم المتاح في المجتمع.

باختصار، توفير المعلمة لحاجيات أسرتها يمكن أن يسبب لها المتاعب، ويؤثر على أدائها في التدريس. ومع ذلك، يجب أن يكون هناك توازن بين الحياة العملية والشخصية، وينبغي توفير الدعم المناسب للمعلمات لمساعدتهن على تحقيق ذلك التوازن بغض النظر عن أقدميتهن في التدريس.

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

### الجدول رقم(10): يوضح تسبب كثرة الدروس بمعاناة المعلمة:

المجموع		مطلقة		متزوجة		عزباء		الحالة العائلية كثرة الدروس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
78,6%	11	100,0%	1	100,0%	6	57,1%	4	تزيد المعاناة
21,4%	3	0,0%	0	0,0%	0	42,9%	3	لا تزيد
100,0%	14	100,0%	1	100,0%	6	100,0%	7	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المعلمات اللواتي يرون أن كثرة الدروس والمهام المسندة تزيد من معاناتهن هي الفئة الغالبة وهن 11 معلمة بنسبة 78.6% وهن موزعات إلى 4 عازبات بنسبة 57.1% و 6 متزوجات بنسبة 100% و 1 مطلقة بنسبة 100%، بينما صرحت 3 معلمات بنسبة 21.4% من إجمالي العينة أن الدروس لا تزيد من معاناتهن أي بنسبة 42.9% من المعلمات العازبات.

من خلال نتائج الجدول السابق نستنتج زيادة كثرة الدروس والمهام المسندة للمعلمات يمكن أن تؤدي إلى معاناة وتحديات إضافية لهن، وعلاقتها بالحالة العائلية للمعلمات يمكن أن تكون متنوعة.

بغض النظر عن الحالة العائلية (عزباء، متزوجة، مطلقة)، فإن زيادة كثرة الدروس والمهام تزيد الضغط على المعلمات وتقلل من وقتهن الشخصي والعائلي. قد يكون من الصعب على المعلمات الوفاء بجميع المتطلبات والتحضيرات ومتابعة تقدم الطلاب وتقديم الدعم الفردي، خاصةً إذا لم يكن لديهن الوقت الكافي.

قد يؤثر الضغط الزائد للحالة العائلية للمعلمة بشكل مختلف حسب الحالة الشخصية. على سبيل المثال، قد يكون للمعلمة المتزوجة أو الأم دور إضافي في الاهتمام بأسرتها ورعاية أطفالها. قد تواجه تحديات في توفير الوقت الكافي للعائلة والاستجابة لاحتياجاتها. من ناحية أخرى، قد تعاني المعلمة العزباء من الضغوط الإضافية في حالة عدم وجود دعم أسري مباشر. قد تكون مسؤولة عن تلبية احتياجاتها الشخصية والمهنية بمفردها، مما يزيد من تحدياتها ومعاناتها.

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

ثالثاً- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

الجدول رقم(11): يوضح منع ضجيج التلاميذ المعلمات من التركيز أثناء القيام بالعمل:

المجموع	أكثر من 30 سنة		11 - 30 سنة		10 سنوات فأقل		الأقدمية الضجيج	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
57,1%	8	50,0%	1	62,5%	5	50,0%	2	دائماً
28,6%	4	50,0%	1	25,0%	2	25,0%	1	أحياناً
14,3%	2	0,0%	0	12,5%	1	25,0%	1	أبداً
100,0%	14	100,0%	2	100,0%	8	100,0%	4	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المعلمات أغلبهن صرحن أن ضجيج التلاميذ والضوضاء الخارجية تمنعهن عن التركيز أثناء القيام بمهامهن حيث قدرن ب 2 معلمتين بنسبة 50% ممن لديهن 10 سنوات فأقل، و 5 معلمات بنسبة 62.5% ممن لديهن خبرة ما بين 11-30 سنة ، ومعلمة 1 بنسبة 50% من المعلمات اللواتي لديهن خبرة أكثر من 30 سنة معلمتين 2 بنسبة 25% ممن لديهن خبرة ما بين 11-30 سنة ، ومعلمة بنسبة 50% ممن لديهن خبرة أكثر من 30 سنة، و 1 معلمة بنسبة 25% ممن لديهن خبرة 10 سنوات فأقل ومعلمة لديها أقل من 10 سنوات خبرة، ومعلمة لديها ما بين 11-30 سنة خبرة في التدريس.

من خلال ما سبق نجد أن منع ضجيج التلاميذ والضوضاء الخارجية يلعب دوراً مهماً في تعزيز التركيز والتركيز لدى المعلمات أثناء القيام بعملهن في الفصل. يؤثر الضجيج والضوضاء العالية على قدرة المعلمة على سماع الطلاب بوضوح، وفهم احتياجاتهم وتفاعلاتهم، مما يؤثر على قدرتها على توفير بيئة تعليمية مناسبة وفعالة.

توفير بيئة هادئة وخالية من الضجيج في الفصل يساعد المعلمة على التركيز والتركيز بشكل أفضل على تدريس الدروس والتواصل مع الطلاب. إذا كان هناك ضوضاء خارجية مثل الضجة في الممرات أو الأصوات العالية من الفصول المجاورة، فقد يتعذر على المعلمة أن تركز تماماً على مهامها وأن تعطي اهتماماً كاملاً لتلاميذها.

بالنسبة للعلاقة بين منع الضجيج والضوضاء والأقدمية، يمكن أن تكون هناك علاقة تبادلية بينهما. على سبيل المثال، قد تكون المعلمات ذوات أقدمية أكبر في المهنة أكثر قدرة على التعامل مع الضجيج والضوضاء والحفاظ على التركيز، نظراً لخبرتهن السابقة في التعامل مع مثل هذه الظروف. وبالمقابل، قد يؤثر الضجيج والضوضاء الشديدة على التركيز والأداء لدى

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

المعلمات الجدد أكثر، حيث قد يكون لديهن مستوى أقل من التجربة في التعامل مع تلك الظروف.

الجدول رقم(12): يوضح تشكيل عدد التلاميذ مصدرا للتشويش على المعلمات:

المجموع	دراسات عليا		ماستر		ليسانس		المستوى عدد التلاميذ	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
78,6%	11	100,0%	1	75,0%	6	80,0%	4	يشكل تشويشا
21,4%	3	0,0%	0	25,0%	2	20,0%	1	لا يشكل
100,0%	14	100,0%	1	100,0%	8	100,0%	5	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المعلمات اللواتي ترين أن عدد التلاميذ داخل القسم يعد مصدرا للتشويش كن 4 لديهن مستوى ليسانس بنسبة 80% و 6 لديهن مستوى ماستر بنسبة 75% و 1 لديها مستوى دراسات عليا بنسبة 100%، بينما صرحت 3 معلمات أن عدد التلاميذ داخل القسم لا يعد مصدرا للتشويش موزعة على معلمة لديها مستوى ليسانس بنسبة 20% و 2 معلمات لديها ماستر بنسبة 25%.

نستنتج من خلال ما سبق أن المعلمات يعتبرن عدد التلاميذ داخل القسم عاملاً مهماً في التشويش وقدرة المعلمة على التركيز وتوفير بيئة تعليمية فعالة، فعندما يكون عدد التلاميذ في الصف صغيراً، يمكن للمعلمة أن تخصص وقتاً أكبر لكل طالب وتقدم دعماً فردياً أكثر. وبالتالي، يزيد احتمال تحقيق مستويات أعلى من التركيز والتعلم. على الجانب الآخر، عندما يكون هناك عدد كبير من التلاميذ في الصف، قد يكون من الصعب على المعلمة تلبية احتياجات الجميع بشكل فردي وتوفير بيئة هادئة ومنظمة.

ويمكن للطلاب التفاعل بشكل أفضل والمشاركة بشكل أكثر فاعلية في الدروس. وبالتالي، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تعزيز مستوى التفاعل والمشاركة وتحقيق مستويات عالية من التعلم. في الوقت نفسه، في صفوف كبيرة قد يكون هناك تحدي في إشراك جميع الطلاب وتعزيز مشاركتهم الفعالة.

كما يمكن توفير الموارد والتجهيزات بشكل أكثر فعالية لكل طالب. قد تكون هناك فرص أفضل للتعلم التفاعلي واستخدام تقنيات تعليمية متقدمة. على الجانب الآخر، في صفوف كبيرة قد يكون هناك قيود في توفير الموارد الفردية إذ يمكن أن تكون هناك تحديات في توفير الموارد

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

الفردية والفرص التعليمية المخصصة. يمكن أن يؤثر ذلك على القدرة الفردية للطلاب على التركيز والتعلم بشكل فعال.

بالنسبة للعلاقة بين عدد التلاميذ والمستوى التعليمي، يمكن أن تكون هناك بعض التأثيرات المحتملة. على سبيل المثال، في الصفوف الأكبر، قد يكون هناك مزيد من التنوع في مستوى التعليم والقدرات بين التلاميذ. وهذا يمكن أن يشكل تحديًا إضافيًا للمعلمة في تلبية احتياجات الجميع بشكل فردي وتعديل التدريس وفقًا لاحتياجات متنوعة.

من ناحية أخرى، في الصفوف الأصغر حجمًا، يمكن للمعلمة أن تركز بشكل أكبر على تلبية احتياجات كل تلميذ على حدة وتوفير تعليم ملائم ومتنوع وفقًا لمستوى التعليم. قد يتيح ذلك للمعلمة فرصة لرفع مستوى التحصيل الدراسي للتلاميذ بشكل أفضل.

### الجدول رقم(13): يوضح شعور المعلمات بالتوتر من نقص الوسائل التعليمية:

المجموع	أكثر من 30 سنة		11 - 30 سنة		10 سنوات فأقل		الأقدمية التوتر	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
64,3%	9	100,0%	2	87,5%	7	0,0%	0	دائمًا
28,6%	4	0,0%	0	12,5%	1	75,0%	3	أحيانًا
7,1%	1	0,0%	0	0,0%	0	25,0%	1	أبداً
100,0%	14	100,0%	2	100,0%	8	100,0%	4	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المعلمات اللواتي صرحن بتوترهن من نقص الوسائل التعليمية وما تسببه من ضغط إضافي للعمل، حيث قدرت من صرحن بدائمًا 9 معلمات بنسبة 64.3% موزعين على 7 معلمات لديهن خبرة ما بين 11-30 سنة بنسبة 87.5% ومعلمتين 2 بنسبة 100% من المعلمات اللواتي لديهن خبرة أكثر من 30 سنة، بينما صرحت 4 معلمات بنسبة 28.6% بأحيانًا موزعات على 3 عاملات بنسبة 75% من المعلمات الأقل من 10 سنوات خبرة في التدريس، ومعلمة لديها خبرة ما بين 11-30 سنة بنسبة 12.5%، وفي الأخير كانت معلمة واحدة بنسبة 7.1% ممن صرحن بأبداً، و25% نسبتها ممن لديهن خبرة أقل من 10 سنوات في التدريس.

نستنتج من خلال ما سبق أن المعلمات تواجه توترًا وضغوطًا عندما يكون هناك نقص في الوسائل التعليمية المتاحة لهن. قد يؤثر هذا النقص على قدرتهن على تقديم تجربة تعليمية شاملة وفعالة للطلاب، فقد يكون لدى المعلمات الأكثر خبرة وأقدمية في المهنة مهارات أفضل

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

في التعامل مع نقص الوسائل التعليمية. قد تكون لديهن خبرة سابقة في تحديد الأولويات والاستفادة القصوى من الموارد المحدودة المتاحة لهن. وبالتالي، قد يكون لديهن قدرة أكبر على التكيف وتوفير بيئة تعليمية مناسبة حتى في ظل القيود الموجودة.

كما يمكن أن تواجه المعلمات ضغطاً للابتكار وتكييف طرق التدريس والتعلم للتعامل مع نقص الوسائل التعليمية. يمكن للمعلمات الأقدم أن يكون لديهن مجموعة واسعة من الاستراتيجيات والخبرات للتعامل مع هذا النقص. يمكنهن استخدام الموارد البديلة، مثل العروض التقديمية التفاعلية، أو الاستعانة بالتكنولوجيا لتعزيز التعلم.

وفي بيئة تعليمية تفتقر إلى الوسائل التعليمية، قد يكون للتواصل والدعم المتبادل بين المعلمات دور هام. يمكن للمعلمات أن يستفيدن من تجارب بعضهن البعض ويشاركن الأفكار والموارد المتاحة لديهن. هذا يساعد على تقديم دعم متبادل.

بالإضافة إلى أنه قد تكون المعلمات ذوات أقدمية في المهنة أكثر عرضة للتوتر والضغط عندما يكون هناك نقص في الوسائل التعليمية. قد يكون لديهن توقعات أعلى بسبب خبرتهن وأداء سابق ممتاز. قد يشعرن بالقلق من عدم قدرتهن على تلبية احتياجات الطلاب وتقديم تجربة تعليمية متميزة نظراً للمحدوديات الموجودة.

وتكون للمعلمات ذوات الأقدمية إزمات إضافية في المدرسة بسبب الخبرة والمهارات التي يمكن أن يطلب منهن تحملها. قد يُطلب منهن توجيه ومساعدة المعلمات الأخريات، والمشاركة في تطوير المناهج أو تدريب الطاقم التعليمي. هذا يزيد من عبء العمل والضغط على المعلمة، خاصة عندما تواجه نقصاً في الوسائل التعليمية.

كما يكون للمعلمات ذوات الأقدمية قدرة أكبر على التعامل مع توتر نقص الوسائل التعليمية بناءً على خبرتهن المكتسبة.

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

الجدول رقم(14): يوضح الشعور بأن المسؤوليات المهنية كثيرة بالنسبة للمعلمات:

المجموع		مطلقة		متزوجة		عزباء		الحالة العائلية المسؤوليات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
85,7%	12	100,0%	1	100,0%	6	71,4%	5	نعم كثيرة
14,3%	2	0,0%	0	0,0%	0	28,6%	2	ليست كثيرة
100,0%	14	100,0%	1	100,0%	6	100,0%	7	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم ترين أن مسؤولياتهن المهنية كثيرة. وتتوزع إجابات أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية إلى 6 متزوجات بنسبة 100% منهن صرحن أن مسؤولياتهن كثيرة، و 1 مطلقة بنسبة 100% كذلك أن مسؤولياتهن كثيرة، بينما انقسمت فئة العازبات إلى 5 معلمات بنسبة 71.4% ترين أن مسؤولياتهن كثيرة، و 2 معلمتين بنسبة 28.6% ترينها ليست كثيرة.

نستنتج من خلال ما سبق أن الشعور بأن المسؤوليات المهنية كثيرة بالنسبة للمعلمات قد يؤثر على حالتها العائلية والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، قد تتطلب المسؤوليات المهنية العديد من الوقت والجهد من المعلمات، مما يمكن أن يتسبب في زيادة الضغط وتقليل الوقت المتاح للحياة العائلية. قد تكون هناك حاجة للعمل بساعات إضافية للتحضير وتقديم الدروس وتقييم الطلاب، مما يمكن أن يؤثر على الوقت المتاح للقضاء مع الأسرة وأفراد العائلة. بالإضافة إلى ذلك يمكن أن يؤدي التوازن الصعب بين المسؤوليات المهنية والحياة العائلية إلى زيادة الضغط العاطفي على المعلمة. قد تشعر بالتوتر والشعور بالذنب عندما لا تستطيع الوفاء بجميع الاحتياجات والمتطلبات المتعددة في كلا المجالين.

وقد يكون لدى المعلمات الأقدمية تجارب سابقة في إدارة المسؤوليات المهنية والعائلية، وهذا يمكن أن يساعدهن على تطوير استراتيجيات للتوازن بين الجانبين. يمكن أن يكون للدعم المناسب من الشريك أو الأسرة أو الزملاء تأثير إيجابي على الحالة العائلية والمهنية للمعلمة.

## الفصل الرابع: دراسة حالة متوسطة العمري السايح

الجدول رقم (15): يوضح مدى صعوبة التوفيق بين مختلف الأدوار التي تتطلبها مهنة التدريس:

المجموع		مطلقة		متزوجة		عزباء		الحالة العائلية التوفيق
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
64,3%	9	100,0%	1	100,0%	6	28,6%	2	دائماً
21,4%	3	0,0%	0	0,0%	0	42,8%	3	أحياناً
14,3%	2	0,0%	0	0,0%	0	28,6%	2	أبداً
100,0%	14	100,0%	1	100,0%	6	100,0%	7	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب إجابات المعلمات كانت في خانة دائماً ما يجدون صعوبة في التوفيق بين مختلف الأدوار التي تتطلبها مهنة التعليم، حيث صرحت 6 معلمات متزوجات بأنهن دائماً يجدن صعوبات التوفيق في مهام التدريس المختلفة بنسبة 100% من المتزوجات، ومعلمة واحدة مطلقة بنسبة 100% صرحت بنفس الشيء، بينما المعلمات العازبات فتوزعن إلى 3 معلمات صرحنا بأحياناً أي بنسبة 42.8% و 2 معلمتين صرحتا بأبداً بنسبة 28.6% ونفس الشيء بالنسبة للمعلمتين اللواتي صرحتا بدائماً.

من خلال ما سبق نستنتج أن المعلمات يعانين من صعوبة في التوفيق بين مختلف الأدوار التعليمية إذ يعتبر التخطيط والتنظيم الجيدان أمراً حاسماً للتوازن بين الأدوار المهنية والعائلية. قد يكون من الضروري تحديد الأولويات وتخصيص الوقت بشكل فعال للقيام بالمهام والأنشطة المهنية والأسرية.

قد يكون من المفيد البحث عن دعم مهني من زملاء المعلمة والإدارة التعليمية. يمكن أن يكون للمناقشات المهنية والتوجيه والتدريب تأثير إيجابي على قدرة المعلمة على التوفيق بين الأدوار المختلفة.

6- الاستنتاج العام:

من خلال ما سبق نستطيع استنتاج أن النساء العاملات في مجال التعليم يواجهن ضغوطاً كبيرة في بيئة العمل. يواجهن صعوبة وغموضاً في مهمة التدريس، وتكون الخبرة والسن لها علاقة بتلك الصعوبة. تأثر طاقة المعلمة في التدريس بمستواها التعليمي، وعدم رضاها عن عدد الحصص ووقتها. يواجهن تحديات في تلبية احتياجات الأسرة ويعانين من تكديس الدروس والمهام. يتعرضن للتشويش والتوتر نتيجة لضجيج التلاميذ وعدد التلاميذ في الفصل. يشعرن بالتوتر والضغط من نقص الوسائل التعليمية، ويشعرن بأن المسؤوليات المهنية كثيرة بالنسبة لهن، فهن يعانين من صعوبة في التوفيق بين الأدوار المهنية والشخصية المختلفة المطلوبة في مهنة التدريس. كما يمكن القول أن المرأة العاملة في مجال التعليم تواجه تحديات متعددة وضغوطات مهنية وشخصية. ويهم توفير الدعم والموارد اللازمة لهن للتعامل مع تلك التحديات وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والعائلية. وللتخفيف ضغوط العمل لدى المعلمات وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والعائلية، تستطيع الإدارة المدرسية :

- **تعزيز التدريب والتطوير المهني:** يمكن للمعلمات استكمال برامج التدريب والتطوير المهني لتعزيز مهارتهن والتحديث في المعرفة والأساليب التعليمية. هذا سيساعد في تحسين الثقة والكفاءة في القيام بالمهام المهنية وبالتالي تقليل التوتر.

- **تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية:** يجب أن تتاح للمعلمات فرص للراحة والاسترخاء خارج بيئة العمل. يمكن تحقيق ذلك من خلال تحديد وقت محدد للأنشطة الشخصية والاهتمام بالصحة العامة والاسترخاء والترفيه.

- **تعزيز التواصل والتعاون:** يمكن للمعلمات بناء شبكة دعم قوية من خلال التواصل والتعاون مع زملائهن. يمكن تبادل الخبرات والأفكار وتقديم الدعم المتبادل للتغلب على التحديات المشتركة.

- **الاستفادة من التكنولوجيا:** يمكن استخدام التكنولوجيا لتسهيل العملية التعليمية وتوفير الموارد التعليمية الإضافية. يمكن للمعلمات الاستفادة من التطبيقات والمنصات التعليمية عبر الإنترنت لتحسين جودة التدريس وتقديم تجارب تعليمية ممتعة ومبتكرة.

- **تنظيم الوقت والتخطيط الجيد:** يعد التنظيم الجيد للوقت وإعداد جدول محدد للمهام والأنشطة المهنية والشخصية مهمًا. يساعد التخطيط الجيد في تحقيق التوازن بين الأدوار المختلفة.

خاتمه

في ختام دراستنا حول ضغوط المرأة العاملة في قطاع التعليم، يمكننا التوصل إلى أنها تواجه ضغوطا من البيئة الداخلية والبيئة الخارجية. من الناحية الداخلية، تواجه المرأة العاملة زيادة العبء العملي والضغوط النفسية والعاطفية نتيجة للتحديات التي تواجهها في تقديم التعليم ورعاية التلاميذ.

ومن الناحية الخارجية، تواجه المرأة العاملة تحديات ثقافية واجتماعية، بما في ذلك توقعات المجتمع والعائلة بشأن دورها ومسئولياتها الاجتماعية والأسرية. كما تواجه صعوبات في الوصول إلى مناصب القيادة والترقيات بعض الأنظمة التعليمية.

للتغلب على هذه الضغوط، يجب تبني نهج شامل يستهدف البيئة الداخلية والبيئة الخارجية. يجب تعزيز سياسات العمل التي تدعم التوازن بين الحياة العملية والشخصية وتوفر الدعم والمرونة للمرأة العاملة. كما يجب العمل على تغيير الثقافة المؤسسية والتوعية بأهمية المساواة بين الجنسين.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تلعب المؤسسات التعليمية والحكومات دورا فعالا في تحسين بيئة العمل للمرأة العاملة في قطاع التعليم من خلال توفير فرص تدريب وتطوير مهني، وتشجيع الترقيات النسائية، وتعزيز المساواة في الفرص والتعامل بشكل عادل .

بشكل عام، يجب أن يكون الهدف الوصول إلى بيئة عمل متوازنة وعادلة للمرأة العاملة في قطاع التعليم، حيث يتم تقديم الدعم اللازم لها للنجاح في مهنتها والتوفير لها فرص متساوية للتطور والترقية. يجب أيضا أن نضع في اعتبارنا تأثير ضغوط العمل على الصحة والرفاهية العامة للمرأة العاملة في قطاع التعليم، وضمان توفير برامج الرعاية الصحية والدعم النفسي والعاطفي اللازم.

كما ينبغي للمجتمع والمؤسسات أن يعززوا الوعي بأهمية تعزيز المساواة بين الجنسين في قطاع التعليم والاعتراف بالدور الحاسم الذي تلعبه المرأة العاملة في بناء المجتمع وتطوير المستقبل.

# قائمة المراجع

## قائمة المصادر والمراجع:

القرآن الكريم.

أولاً- القواميس والمعاجم

1- أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي عربي، مكتبة لبنان، بيروت، 1978.

2- علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، الجزائر ، الشركة الوطنية 1989.

ثانياً- الكتب:

3- أحمد حافظ فرج، قضايا إدارية معاصرة، القاهرة، عالم الكتب، 2007 .

4- أندري سيزلاقي ماركجيو ولاس، ترجمة أحمد أبو القاسم، السلوك التنظيمي والأداء. الرياض، معهد الإدارة العامة، 1991.

5- باسم محمد ولي، جاسم محمد، المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، ط1، مكتبة دار الثقافة للتوزيع، الأردن. 2004.

6- حسن راوية السلوك في المنظمات . مصر، الدار الجامعية، 2000.

7- حسن صادق حسن عبد الله ضغوط العمل مصادرها مسبباتها وأثارها. القاهرة المنظمة العربية، 2006.

8- حسين حريم ، السلوك التنظيمي، عمان، دار الحامد، 2009.

9- رشيد حسنين البرواري، الاتجاهات النفسية نحو عمل المرأة السياسي والاجتماعي وعلاقتها بالتنشئة الأسرية، ط1 ، دار جرير للنشر والتوزيع عمان 2013.

10- سامية حسن الساعاتي علم الاجتماع المرأة دار الفكر العربي نصر القاهرة الطبعة الأولى، 1999.

11- سلطان عويد المشعان علم النفس الصناعي، الإمارات العربية المتحدة، مكتبة الفلاح 1998.

12- سمير أحمد عسكر، الإدارة العامة العدد 60 سنة 1988 .

13- سمير شبحاني، الضغط النفسي. د ط، دار الفكر العربي بيروت، سنة 2003 .

14- شعبان علي حسين السيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق. المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.

- 15-صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي في المنظمات، القاهرة، الدار الجامعية، 2001.
- 16-طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين، إدارة الضغوط التربوية والنفسية الطبعة الأولى. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 17-عبد الحافظ سلامة، علم النفس الاجتماعي عمان، دار اليازوري العلمية، 2006.
- 18-عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، دط، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998.
- 19-عبد الرحمان العيسوي، سيكولوجيا العمل و العمال ، دار الراتب الجامعية ببيروت، لبنان 1998.
- 20-عبد الرحمان هيجان، ضغوط العمل ومصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، عمان، معهد الإدارة العامة، 1988 .
- 21-عبد الرحمن العيسوي، دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار النهضة العربية، بيروت، 2007.
- 22-عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي عمان، دار المعرفة 2001.
- 23-عبد العظيم حسين طه عبد العظيم سلامة، إدارة الضغوط النفسية والتربوية عمان دار الفكر، 2006.
- 24-عبد الفتاح محمد دويدار، علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي مصر ، دار المعرفة، 2000.
- 25-عبد القادر فرج طه علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة، دار قباء. 2001.
- 26-عبد المنعم جبيري المرأة عبر التاريخ البشري، دار صفحات للدراسة والنشر دمشق الطبعة الثانية 2009.
- 27-عمار بوحوش ومحمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995
- 28-عمر وصفي عقيلي إدارة الموارد البشرية المعاصرة. عمان، دار وائل. 2005.
- 29-غريب سيد أحمد، تصميم البحث الاجتماعي ، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1994.

- 30- فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، د ط، دار الفكر العربي القاهرة ، 2001.
- 31- فاروق عبده فليبه السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية. عمان، دار المسيرة، 2005.
- 32- فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن، 2009.
- 33- كاميليا إبراهيم عبد الفتاح سيكولوجيا المرأة العاملة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر بيروت، 1984.
- 34- كريم عصام، دور المرأة في تنمية المجتمع المحلي ، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2002.
- 35- لوكيا الهاشمي بن زروال فتيحة الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية. الجزائر، دار الهدى 2006.
- 36- مجدي المهدي، المعلم ومهنة التعليم بين الأصالة والمعاصرة، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2007.
- 37- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، القاهرة، جامعة الأزاريطة، 2005.
- 38- محمد الصيرفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الأردن، دار قنديل، 2007.
- 39- محمد حسن محمد حامدات السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، عمان، دار الحامد، 2009.
- 40- محمد داود، حقوق المرأة في الشريعة الإسلامية ، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، اسكندرية، الطبعة الأولى، 2003.
- 41- محمد شاوش، الإدارة الحديثة مفاهيم وظائف وتطبيقات عمان، دار الفرقان، 1993.
- 42- محمد شفيق، الخطوات المنهجية لاعداد البحث العلمي ، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2001 .
- 43- محمد علي محمد، علم اجتماع التنظيم الإصدار 3. الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1983.

44- محمد على، إبراهيم قريشي، معاناة المرأة، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع - القاهرة - الطبعة الأولى، 2009 .

45- محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، عمان، دار الشروق 2009.

46- محمود زيدان، الاستقراء والمنهج العلمي، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، ط4، القاهرة، 1980.

47- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأردن، دار وائل، 2005.

48- محمود معن عياصرة، مروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل عمان، دار الحامد، 2008.

49- الوحيشي بيبي، الأسرة و الزواج مقدمة في علم الاجتماع العائلي، الجامعة المفتوحة، طرابلس، ليبيا، 1998.

50- وليد عبد المحسن الملحم ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، المملكة السعودية جامعة نائف العربية، 2007.

51- يوسف عبد الفتاح محمد، الضغوط النفسية لدى المعلمين وحاجاتهم الإرشادية. مجلة مركز البحوث التربوية. جامعة قطر، العدد 15. 1999 .

### ثالثاً- الأطروحات والرسائل

52- باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي، المتوسط والثانوي. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس الاجتماعي. جامعة الجزائر 2007.

53- بخوش الصديق ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي، أطروحة دكتوراه في علم اجتماع إدارة الموارد البشرية، منشورة"، قسم علم الاجتماع، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2014/2015.

54- بن منصور رفيقة الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، غير منشورة، قسم علم الاجتماع، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2013/2014.

55- خديجة عاشور، ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، "غير منشورة"، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014/2015.

56- شحادة الكحلوت، دراسة مقارنة للتوافق النفسي الاجتماعي لدى أبناء العاملات وغير العاملات، رسالة الماجستير في علم النفس الجامعة الإسلامية فلسطين 2011.

57- شنوف شريفة، العمل المهني للمرأة وتأثيرها على العلاقة الزوجية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2001.

58- عماد لعلاوي، مفهوم العمل وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية، دراسة ميدانية بمصلحة الضرائب، مدينة قسنطينة، دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، العلوم في علم النفس وعلوم التربية، تخصص، علم النفس عمل وتنظيم، السنة الجامعية 2011/2012.

59- ماجد فهد سعود القرشي، ضغوط العمل وأثرها في دوران العمل بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، "غير منشورة"، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2010.

60- محمد نواف بركات، مستوى مصادر ضغط العمل لدى مديرة المدارس الثانوية البلقاء، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا جامعة الأردن، 1992.

#### رابعاً-المجلات والندوات

61- ربحي عليان ومحمد خير أبو زايد، ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية

الحكومية والخاصة في الأردن، مجلة العلوم التربوية، المجلد 29، العدد 2، 2002.

62- عبد العظيم المصدر وباسم علي أبو كويك، ضغوط مهنة التدريس وعلاقتها بأبعاد الصحة النفسية لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية الدنيا في قطاع غزة-فلسطين - بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثالث، الجودة في التعليم الفلسطيني "مدخل للتميز" الذي تعقده الجامعة الإسلامية، 2007.

63- عبيد بن عبد الله العمري ضغوط العمل عند المعلمين، دراسة ميدانية. مجلة جامعة

الملك سعود، المجلد 16، 2002.

64-علي الضلاعين، نجم العزاوي، "العوامل المؤثرة على الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في الشركات الصناعية في الأردن"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 04، 2010.

65-عوفي مصطفى، خروج المرأة للعمل وآثاره على التماسك الاسري، مجلة العلوم الإنسانية، قسنطينة، دار الهدى 2003.

66-محمد الدسوقي، ضغوط مهنة التدريس مقارنة بضغط بعض المهن الأخرى وفي علاقتها بالمعتقدات التربوية للمعلمين. المجلة التربوية، العدد48، المجلد12، جامعة الكويت، 1998.

67-محمد حميدان العبادي، المعوقات التي تواجه المعلمين في تنفيذ استراتيجيات إدارة الصف. مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد التاسع والثلاثون - نوفمبر/ تشرين الثاني، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، عمان، 2001.

#### خامسا-المراجع باللغة الأجنبية

68-Bernard Gangloff. **Satisfaction et souffrance au travail** .Ed Harmattan .Paris. 2000, p56.

69-Lisa Bellinghausen، Le Stress Dans Le Monde Professionnel ، "mode ou réalité a enjeux multiples"، mémoire de doctorat، université paris Descartes، France، 2006.

70-Nadia Chaval، Véronique Jamet، Dominique Malherbe، Jean-Louis Trébuchet ، Le stress des Cadres au travail، Comment les DRH y font-ils face dans leur entreprise ؟، mémoire pour MBA، Université Paris، Dauphine، 2007.

ملاحق

جامعة عمار ثليجي الأغواط



كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية

مقابلة بالاستمارة

في إطار البحث العلمي:

نحن بصدد اعداد مذكرة تخرج ماستر علم الاجتماع التخصص تنظيم وعمل تحت عنوان "ضغوط المرأة العاملة في مجال التعليم، دراسة ميدانية بمتوسطة العمري السايح الأغواط" نرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة على أسئلة المقابلة ونحيطكم علما ان هذه المعلومات للأغراض العلمية فقط

تقبلوا منا فائق الإحترام و التقدير

تحت اشراف الدكتور:

د. طلحة البشير

من إعداد الطالبتين:

- بوعكاز وهيبة

- قورة أمينة

السنة الجامعية 2022 - 2023

## المحور الأول: البيانات الشخصية :

- السن: أقل من 35 سنة  35-45 سنة  أكثر من 45 سنة
- المستوى التعليمي: ليسانس  ماستر  دراسات عليا
- الحالة العائلية: عزباء  متزوجة  مطلقة  أرملة
- الأقدمية : 10 سنوات فأقل  من 11 إلى 30 سنة  أكثر من 30 سنة

## المحور الثاني: الضغوط الشخصية

- هل تشعرين بأن مهام التدريس صعبة وغامضة وغير واضحة؟ نعم  لا
- هل الأعمال التي تقومين بها توافق خبراتك مهارتك؟ نعم  لا
- هل تعتبرين مهام التدريس تفوق طاقة المعلمة؟ دائما  أحيانا  أبدا
- هل تتضايقين إذا كان وقت الحصص وعددها لا يسمح لك بإنجاز كل ما هو مطلوب منك؟

نعم  لا

نعم  لا

هل توفير حاجات أسرتك يسبب لك المتاعب؟

إذا كانت الإجابة بنعم ماذا يسبب لك ذلك؟

- التغيب عن العمل
- التمارض
- الإهمال واللامبالاة

هل يوجد من يساعدك في مهامك الأسرية؟ نعم  لا

حسب رأيك، هل كثرة الدروس والمهام المسندة للمعلمة تزيد من معاناتها؟

نعم  لا

ما طبيعة العلاقة بينك وبين زملائك في العمل؟ جيدة  عادية  سيئة

هل تتلقين المساعدة من زملائك في عند الحاجة؟ دائما  أحيانا  أبدا

هل أنت راضية عن علاقتك بزملائك في المدرسة؟ نعم  لا

هل وجود خلافات وصراعات مع زملائك يدفعك إلى التفكير في مغادرة المدرسة؟

نعم  أحيانا  لا

### المحور الثالث: الضغوط التنظيمية للعمل

هل يمنعك ضجيج التلاميذ والاضوضاء الخارجية عن التركيز أثناء القيام بعملك؟

دائماً  أحياناً  أبداً

في رأيك، هل يعد عدد التلاميذ داخل القسم مصدراً للتشويش؟  نعم  لا

هل تشعرين بالتوتر من نقص الوسائل التعليمية وما تسببه من ضغط إضافي للعمل؟

دائماً  أحياناً  أبداً

في رأيك، تصحيح أوراق الامتحان تسبب لك الإرهاق؟  نعم  لا

هل تشعرين بأن مسؤولياتك المهنية كثيرة؟  نعم  لا

هل تخصصك لا يتناسب مع المادة الموكلة إليك؟ دائماً  أحياناً  أبداً

هل تجددين صعوبة في التوفيق بين مختلف الأدوار التي تتطلبها مهنة التعليم؟

دائماً  أحياناً  أبداً

هل تنزعجين لقلة فرص الترقية في مهنة التدريس؟  نعم  لا

هل تجددين الدعم والمساندة من قبل الإدارة؟ دائماً  أحياناً  نادراً

إذا كانت الإجابة بأحياناً أو نادراً هل يتسبب ذلك في إزعاجك؟ نعم  لا

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 35 سنة	2	14,3	14,3	14,3
35-45 سنة	8	57,1	57,1	71,4
أكثر من 45 سنة	4	28,6	28,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ليسانس	5	35,7	35,7	35,7
ماستر	8	57,1	57,1	92,9
دراسات عليا	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

الحالة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
عزباء	7	50,0	50,0	50,0
متزوجة	6	42,9	42,9	92,9
مطلقة	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

الأقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات فأقل 10	4	28,6	28,6	28,6
من 11 إلى 30 سنة	8	57,1	57,1	85,7
أكثر من 30 سنة	2	14,3	14,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

ش 1 \* السن \* Tableau croisé

		السن			Total	
		أقل من 35 سنة	سنة 35-45	أكثر من 45 سنة		
ش 1	نعم	Effectif	0	6	4	10
		% compris dans السن	0,0%	75,0%	100,0%	71,4%
ش 1	لا	Effectif	2	2	0	4
		% compris dans السن	100,0%	25,0%	0,0%	28,6%
Total		Effectif	2	8	4	14
		% compris dans السن	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ش 2 \* المستوى \* Tableau croisé

		المستوى			Total	
		ليسانس	ماستر	دراسات عليا		
ش 2	دائما	Effectif	2	5	1	8
		% compris dans المستوى	40,0%	62,5%	100,0%	57,1%
ش 2	أحيانا	Effectif	2	3	0	5
		% compris dans المستوى	40,0%	37,5%	0,0%	35,7%
ش 2	أبدا	Effectif	1	0	0	1
		% compris dans المستوى	20,0%	0,0%	0,0%	7,1%
Total		Effectif	5	8	1	14
		% compris dans المستوى	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ش 3 \* الأقدمية \* Tableau croisé

		الأقدمية			Total	
		سنوات فأقل 10	من 11 إلى 30 سنة	أكثر من 30 سنة		
ش 3	نعم	Effectif	2	8	2	12
		% compris dans الأقدمية	50,0%	100,0%	100,0%	85,7%
ش 3	لا	Effectif	2	0	0	2
		% compris dans الأقدمية	50,0%	0,0%	0,0%	14,3%
Total		Effectif	4	8	2	14
		% compris dans الأقدمية	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ش 4 \* الأقدمية \* Tableau croisé

		الأقدمية			Total
		سنوات فأقل 10	من 11 إلى 30 سنة	أكثر من 30 سنة	

ش4	نعم	Effectif	0	7	2	9
		% compris dans الأقدمية	0,0%	87,5%	100,0%	64,3%
لا		Effectif	4	1	0	5
		% compris dans الأقدمية	100,0%	12,5%	0,0%	35,7%
Total		Effectif	4	8	2	14
		% compris dans الأقدمية	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ش5 \* الحالة \* Tableau croisé

		الحالة			Total	
		عزباء	متزوجة	مطلقة		
ش5	نعم	Effectif	4	6	1	11
		% compris dans الحالة	57,1%	100,0%	100,0%	78,6%
لا		Effectif	3	0	0	3
		% compris dans الحالة	42,9%	0,0%	0,0%	21,4%
Total		Effectif	7	6	1	14
		% compris dans الحالة	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ت1 \* الأقدمية \* Tableau croisé

		الأقدمية			Total	
		سنوات فأقل 10	من 11 إلى 30 سنة	أكثر من 30 سنة		
دائما		Effectif	2	5	1	8
		% compris dans الأقدمية	50,0%	62,5%	50,0%	57,1%
ت1 أحيانا		Effectif	1	2	1	4
		% compris dans الأقدمية	25,0%	25,0%	50,0%	28,6%
أبدا		Effectif	1	1	0	2
		% compris dans الأقدمية	25,0%	12,5%	0,0%	14,3%
Total		Effectif	4	8	2	14
		% compris dans الأقدمية	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ت2 \* المستوى \* Tableau croisé

	المستوى			Total
	ليسانس	ماستر	دراسات عليا	

ت2	نعم	Effectif	4	6	1	11
		% compris dans المستوى	80,0%	75,0%	100,0%	78,6%
لا		Effectif	1	2	0	3
		% compris dans المستوى	20,0%	25,0%	0,0%	21,4%
Total		Effectif	5	8	1	14
		% compris dans المستوى	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ت3 \* الأقدمية **Tableau croisé**

		الأقدمية			Total
		سنوات فأقل 10	من 11 إلى 30 سنة	أكثر من 30 سنة	
دائما	Effectif	0	7	2	9
	% compris dans الأقدمية	0,0%	87,5%	100,0%	64,3%
ت3 أحيانا	Effectif	3	1	0	4
	% compris dans الأقدمية	75,0%	12,5%	0,0%	28,6%
أبدا	Effectif	1	0	0	1
	% compris dans الأقدمية	25,0%	0,0%	0,0%	7,1%
Total	Effectif	4	8	2	14
	% compris dans الأقدمية	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ت4 \* الحالة **Tableau croisé**

		الحالة			Total
		عزباء	متزوجة	مطلقة	
ت4 نعم	Effectif	5	6	1	12
	% compris dans الحالة	71,4%	100,0%	100,0%	85,7%
لا	Effectif	2	0	0	2
	% compris dans الحالة	28,6%	0,0%	0,0%	14,3%
Total	Effectif	7	6	1	14
	% compris dans الحالة	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ت5 \* الحالة **Tableau croisé**

		الحالة			Total	
		عزباء	متزوجة	مطلقة		
ت5	دائما	Effectif	2	6	1	9

	% compris dans الحالة	28,6%	100,0%	100,0%	64,3%
أحيانا	Effectif	3	0	0	3
	% compris dans الحالة	42,9%	0,0%	0,0%	21,4%
أبدا	Effectif	2	0	0	2
	% compris dans الحالة	28,6%	0,0%	0,0%	14,3%
Total	Effectif	7	6	1	14
	% compris dans الحالة	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%