

مذكرة بعنوان:

الضغط النفسية وعلاقته بالأداء الوظيفي

لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي

مذكرة مكتملة ليل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة
تخصص: علم النفس مدرسي

إشراف الأستاذة:

هند غدايفي

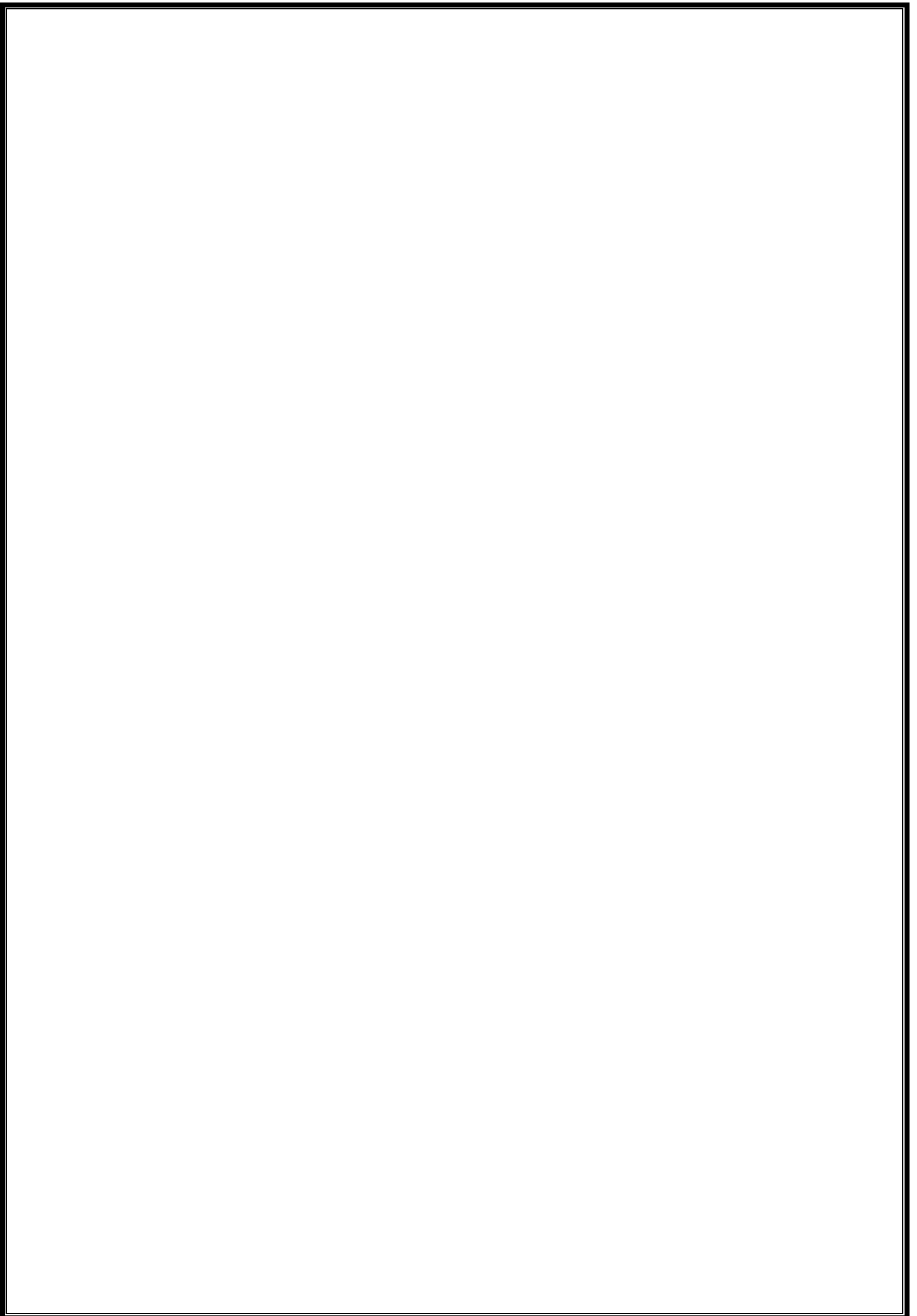
إعداد الطلبة:

✓ الزهرة عون الله

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. سعاد بن بردي	أستاذ محاضر أ	رئيسا
د. هند غدايفي	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
د. إبتسام بنين	أستاذ محاضر أ	مناقشا

السنة الجامعية: 2023 / 2024



شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين حمدا كثيرا مباركا فيه، كما يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه وأشكره على نعمه التي لا تعد ولا تحصى و نسجد حمدا وشكرا له أن من أنعم علينا بنعمة الصحة والتوفيق إلى طريق العلم والمعرفة، والصلاة والسلام على رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم

أحمد الله تعالى الذي بارك لي في إتمام بحثي هذا وبعد شكر الله عز وجل وحمده.

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد وقبل أن أمضي أتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة إلى جميع أساتذتي الأفاضل فلهم مني كل الشكر وبالأخص الأستاذة المشرفة "هند غدايفي" التي لم تبخل علي بإرشاداتها وتوجيهاتها السديدة فلقد أعطت الكثير من وقتها، وبذلت كل ما في وسعها لتذليل المصاعب طيلة فترة إنجاز هذه المذكرة. كما لا يفوتني أن أشكر المؤسسات التعليمية التي قمت فيها بإجراء هذه الدراسة.

وفي الأخير أتوجه بفائق الاحترام والتقدير وبكل مشاعر الحب والامتنان لكل من ساعدني وشجعني وشاركني من قريب أو من بعيد ولو بدعاء

وأتقدم بخالص تشكراتي إلى اللجنة المناقشة لهذه المذكرة والى كل من ساهم بشكل أو بآخر في إتمام هذا العمل المتواضع.

ملخص الدراسة بالعربية:

هدفت الدراسة إلى الكشف على طبيعة العلاقة التي تربط الضغط النفسي بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي، حيث تمت صياغة الإشكالية العامة على النحو الآتي: " هل توجد علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي؟

وقد شملت عينة الدراسة 150 أستاذ، وتم تطبيق مقاييس (الضغط النفسي والأداء الوظيفي)، وقد تم إتباع في معالجة البيانات على المنهج الوصفي، ثم إستخدمنا كل من معامل الارتباط بيرسون، واختبار ت لدلالة الفروق وبعد تطبيق الأدوات المستخدمة وإستخلاص النتائج تم التوصل إلى ما يلي:

- توجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة احصائية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تبعا لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تبعا لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

ملخص الدراسة بالأجنبية:

L'étude visait à révéler la nature de la relation qui lie le stress psychologique et la performance au travail chez les enseignants des dernières sections de l'enseignement secondaire, où le problème général était formulé comme suit :
« Existe-t-il une corrélation entre le stress psychologique et la performance au travail chez les professeurs de les dernières sections de l'enseignement secondaire ?

L'échantillon de l'étude comprenait 150 professeurs et des mesures (stress psychologique et performance au travail) ont été appliquées. L'approche descriptive a été suivie dans le traitement des données. Ensuite, nous avons utilisé à la fois le coefficient de corrélation de Pearson et le test t pour indiquer les différences. outils utilisés et en tirant les résultats, on est arrivé au résultat suivant :

– Il existe une corrélation négative statistiquement significative entre le stress psychologique et la performance professionnelle chez les enseignants des dernières sections de l'enseignement secondaire.

○ Il existe des différences statistiquement significatives en matière de stress psychologique parmi les enseignants des dernières sections de l'enseignement secondaire selon la variable sexe.

– Il existe des différences statistiquement significatives dans le stress psychologique parmi les enseignants des dernières

sections de l'enseignement secondaire en fonction de la variable de situation matrimoniale.

– Il n'existe pas de différences statistiquement significatives dans les performances professionnelles des enseignants des dernières sections de l'enseignement secondaire selon la variable sexe.

– Il n'existe pas de différences statistiquement significatives dans la performance professionnelle des enseignants des dernières sections de l'enseignement secondaire selon la variable de l'état civil.

الصفحة	فهرس المحتويات
2	كلمة شكر.
3	ملخص الدراسة.
7	فهرس المحتويات.
10	فهرس الجداول.
11	مقدمة.
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
15	1. الإشكالية.
16	2. فرضيات الدراسة.
17	3. أهداف الدراسة.
17	4. أهمية الدراسة.
18	5. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة.
18	6. الدراسات السابقة.
الفصل الثاني: الضغط النفسي	
23	تمهيد.
24	1. مفهوم الضغط النفسي.
24	2. أنواع الضغوط النفسية.
26	3. أسباب الضغط النفسي.
27	4. مصادر الضغوط النفسية.
27	5. مراحل الضغوط النفسية.
28	6. النظريات المفسرة للضغوط النفسية.
30	7. آثار ونتائج الضغوط النفسية.
32	8. استراتيجيات التكيف مع الضغط النفسي.
35	9. تأثير الضغط عن الأداء.
37	خلاصة الفصل.

	الفصل الثالث: الأداء الوظيفي
40	تمهيد.
41	1. مفهوم الأداء الوظيفي.
42	2. أهمية الأداء الوظيفي.
45	3. أهداف تقييم الأداء الوظيفي
45	4. أنواع الأداء الوظيفي.
47	5. مكونات الأداء الوظيفي .
48	6. عناصر الأداء الوظيفي.
49	7. محددات الأداء الوظيفي.
51	8. أبعاد الأداء الوظيفي.
53	9. خصائص الأداء الوظيفي.
55	خلاصة الفصل.
الجانبا التطبيقية	
	الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة
59	تمهيد.
60	1. منهج الدراسة.
60	2. مجتمع الدراسة.
61	3. الدراسة الأساسية.
61	4.1. حدود الدراسة الأساسية .
61	4.2. عينة الدراسة وخصائصها.
62	4. التقنيات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
	خلاصة الفصل.
	الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة
65	تمهيد.
66	1. عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى
68	2. عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية
70	3. عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة
71	4. عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة
73	5. عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة

76	الخلاصة والمقترحات.
77	الاقتراحات.
78	قائمة المراجع.
84	الملاحق.

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	صفحة
1	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس	60
2	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة على حسب الجنس	61
3	يوضح قيمة معامل الارتباط بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي	66
4	يوضح قيمة ودلالة الفروق الضغط النفسي تبعا لمتغير الجنس	69
5	يوضح قيمة ودلالة الفروق الضغط النفسي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية	70
6	يوضح قيمة ودلالة الفروق الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس	71
7	يوضح قيمة ودلالة الفروق الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية	73

مقدمة

يحتل العمل مكانة هامة في حياة الإنسان، إذ يلعب دورا كبيرا في تأثيره على صحته النفسية، و يعد العمل بمثابة ميدان لنشاط الإنسان المنظم، حيث يمنحه الشعور بالأمان بوجود مصدر لقوته وتحقيق احتياجاته، مما يعزز قيمته ويؤكد هويته ومكانته الاجتماعية في المجتمع، إذا كان نوع العمل مناسباً لقدرات الفرد مما يعزز صحته النفسية ويسهم في تحقيق الاستقرار النفسي والسعادة، ومع ذلك قد يواجه الأفراد ضغوطات نفسية في بعض الأوقات والمواقف.

تعتبر الضغوطات سمة أساسية في الحياة المعاصرة، حيث تتوافق مع تحولات وتغيرات المجتمع الإنسانية في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية والمهنية وغيرها.

كما تعد الضغوطات موضوعاً هاماً يستقطب اهتمام العديد من الباحثين في مجالات مختلفة مثل الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع وعلوم التربية، يركز الباحثون في مجال السلوك التنظيمي بشكل خاص على سلوك الأفراد داخل المنظمات سواء كانت منتجة أو خدمية، تختلف الضغوطات باختلاف مصادرها فبعضها يتبع من ظروف الحياة اليومية الاعتيادية، بينما البعض مرتبط بظروف العمل ، وهي أكثر الضغوطات تأثيراً على حياة الأفراد والمجتمعات، نظراً لتأثيرها السلبي على الصحة العامة للفرد وعلاقاته مع الآخرين وأدائه، على الرغم من انتشار ظاهرة الضغوطات في جميع المهن والوظائف إلا أن شدتها وطبيعتها تختلف من مهنة إلى أخرى.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. الإشكالية
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
6. الدراسات السابقة

1. الإشكالية:

تعد مهنة التعليم من المهن التي تتطلب مستوى عالي من الأداء الوظيفي و مهمات كثيرة، لذلك تعد من المهن الضاغطة التي تتوفر فيها مصادر عديدة للضغوط النفسية والتي تجعل بعض الأساتذة غير راضين عن مهنتهم وغير مطمئنين لها، مما يترتب عليه آثار سلبية كثيرة تنعكس على عطائهم وتوافقهم النفسي ورضاهم عن الحياة. لذا نجد جل الأساتذة في المدارس يتعرضون إلى درجات متباينة من الضغوط النفسية المتعلقة بالعمل، حيث يشعرون بأن جهودهم في العمل غير فعالة.

وهناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الضغوط النفسية من بينهم دراسة موك (1991) التي أظهرت درجة الضغط النفسي التي كانت مرتفعة لدى طلبة كليات الجامعة الذين يعانون من حالات نفسية مرضية، وأنه هناك ارتباطا عاليا بين الضغوط النفسية وأعراض الاكتئاب التي تظهر عليهم ونظرتهم السلبية للحياة.

ونجد أيضا ودراسة دحو سهيلة وريان مريم (2007-2008) التي درست الضغوط النفسية لدى عينة من المعلمات وعلاقتها بالتحصيل الدراسي للأبناء وكشفت عن العلاقة الموجودة بين هذين المتغيرين.

ودراسة قويدري فاطمة الزهراء وبن سالم نسرين (2008) التي أثبتت تأثير الضغوط النفسية التي تتعرض لها نساء الغير محجبات على مستوى تقديرهن لذواتهن خلال الفترة الحرجة للإنجاب وقد اعتمدت هذه الدراسة على إختبارين.

ونجد أيضا الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الأداء الوظيفي من بينهم

دراسة سالم عواد الشمري 2009 بعنوان الرضا الوظيفي لدي العاملين وأثاره علي الاداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية علي القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة ، ملتقى البحث العلمي.

ودراسة عزة أبو شقدهم واخرون 2010، 2011 بعنوان أثر التنمية الادارية علي الاداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العاملة في محافظة نابلس ، دراسة مكملة لمتطلبات الحصول علي مساق مشروع تخرج بجامعة النجاح الوطنية نابلس.

يشير كل من الباحثان " الحصري" و "الموني" إلى أن الأداء الوظيفي هو كل ما يتمتع به الأفراد العاملين من مهارات وإمكانات وقدرات وإمكانات خدمية مميزة، فإن كان الأداء مناسباً للوصف الوظيفي المطلوب فإنه يتحقق الغرض منه، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب فإنه يتطلب تطوير مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء. (الحميري، الموني، 2011، ص 207).

ونظراً للضغوط النفسية وعلاقتها بالأداء الوظيفي التي يعاني منها أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي ومن خلال الدراسات السابقة وأهمية الموضوع المدروس ولإيجاد حلول ومقترحات ارتأينا أن نتطرق في هذا البحث إلى التعرف على العلاقة بين المتغيرين انطلاقاً من طرح التساؤلات التالية:

هل هناك علاقة بين الضغوط النفسية والأداء الوظيفي لدي عينة الدراسة؟

من هذا التساؤل تتفرع التساؤلات الجزئية التالية:

- هل هناك فروق بين الضغوط النفسية والأداء الوظيفي لدي أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي؟
- هل هناك فروق في الضغوط النفسية لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس؟
- هل هناك فروق في الضغوط النفسية لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تعزى الحالة الاجتماعية؟
- هل هناك فروق في الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس؟
- هل هناك فروق في الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟

2. فرضيات الدراسة:

تحاول الدراسة التحقق من الفرضيات التالية:

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية والأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تعزي لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تعزي لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية.

3. أهداف الدراسة:

من أهم أسباب اختيار الموضوع أن له أهمية بالغة داخل الحقل التربوي من كل الجوانب النفسية والتربوية، ومن أهداف اختيار الموضوع أيضا الأسباب التالية:

- - تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الضغوط النفسية والأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي.
- تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن الفروق في الضغوط النفسية لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تبعا لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية.
- تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن الفروق في الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تبعا لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية.

4. أهمية الدراسة:

إيماناً بأهمية الأساتذة ودورهم الرئيسي في نجاح العملية التعليمية، فهو يعد أحد الركائز الأساسية في هذه العملية، وعلى عاتقه تقع مسؤولية تحقيق الأهداف التربوية التي يسعى النظام التربوي في أي مجتمع إلى تحقيقها.

وفي هذا التوجه أدرجنا بعض النقاط التي تبرز مدى أهمية الدراسة وهي كالتالي:

- تعرف طالب علم النفس بالموضوع عن قرب.
- تزويد الإدارة التربوية باقتراحات وتوصيات هامة.
- إبراز الجوانب النفسية التي تصيب الأستاذ في هذه المرحلة.
- كيفية التوفيق بين الضغوط النفسية والتحليل الدراسي الجيد.

5. التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

◀ الضغط النفسي:

هي تلك المشكلات والصعوبات المادية والمعنوية التي يتعرض لها الأستاذ على مستوى الأسرة والمدرسة والمحيط، والتي قد ينتج عنها حالة نفسية تتصف بالضيق والتوتر.

◀ الأداء الوظيفي:

هو الجهد المبذول من طرف العامل داخل المؤسسة التي يعمل بها من

أجل تحقيق أهدافها المسطرة و أهداف الخاصة . وإجرائيا يقاس من خلال

استبيان الأداء الوظيفي .

6. الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالضغط النفسي:

◀ دراسة الأهواني (2005):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مصادر الضغوط النفسية المدرسية وعلاقتها بفاعلية الذات الأكاديمية، وبلغت عينة الدراسة 360 طالبا وطالبة المقيدين من طلاب الصف الثالث الثانوي العام والأزهري في الدراسة في العام الدراسي (2004/2005) واستخدم مقياس مصادر الضغوط النفسية المدرسية من إعداد محي الدين (2004) ومقياس فعالية الذات الأكاديمية من إعداد الباحث، ونتج عن الدراسة وجود علاقة ارتباطية سلبية دالة بين مصادر ضغوط البيئة المدرسية وفعالية الذات

الأكاديمية، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في مصادر ضغوط البيئة المدرسية بين المجموعتين. (مرزوق، 57، 2012).

◀ دراسة الحجار ودخان (2005):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغط النفسي ومصادره لدى طلبة الجامعة الإسلامية فضلا عن تأثير بعض المتغيرات على الضغط النفسي لدى طلبة الجامعة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي بلغت عينة الدراسة (541) طالبا وطالبة وهي تمثل حوالي (40%) من مجتمع الدراسة البالغ (15441) طالبا وطالبة وقد استخدم الباحثان استبانة الضغط النفسي وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغط النفسي لدى الطلبة كان (6205%) كما بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور أي أن مستوى الضغط النفسي لدى الطلاب أعلى منه لدى الطالبات وبينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في مستوى الضغط النفسي عدا الدراسية وضغوط بيئة الجامعة تعزى لمتغير المستوى الجامعي لصالح مستوى الرابع، كما بينت عدم وجود فروق بدلالة إحصائية بين الطلبة في مستوى الضغط النفسي - عدا المالية ودرجة الكمية - تعزى لمتغير الدخل الشهري. (البيرقدار، 32، 2011).

ثانيا: الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي:

◀ دراسة محمد بن صالح الرزياء:

بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، وقد تمت هذه الدراسة بمدينة الرياض والدمام سنة 2001، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي وذلك لتحديد الضغوط المهنية لذي العاملين في إدارة الجوازات والآثار المترتبة، وقد تكونت عينة الدراسة من 48 ضابط في كل من مدينة الرياض والدمام وتكمن أهداف الدراسة فيما يلي:

- التعرف علي الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون.
- وجود ضغوط مهنية يتعرض لها العاملين في إدارة الجوازات في مدينة الرياض والدمام.

◀ من أهم النتائج المتوصل إليها:

- وجود ضغوط مهنية يتعرض لها العاملين في إدارتي الجوازات لمدينتي الرياض والدمام ذات علاقة بين العمل والعبء الوظيفي والدور الوظيفي والعلاقات في العمل.
 - تختلف الضغوط المهنية التي يتعرض العاملون لها باختلاف مقر العمل و مؤهلاتهم وأعمارهم وعدد سنوات العمل.
- إن أهم الآثار النفسية المترتبة عن الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون: الشعور بالإرهاق، التعب مع نهاية الدوام وكذلك كثرة مطالب العمل والشعور بالأرق ومعاناة من توتر الأعصاب وعدم الرضا عن العمل والرغبة في التغيير والفقدان القدرة علي التركيز بسبب طول ساعات العمل .
- (محمد بن صالح الرزیزاء، 172، 2001)

الفصل الثاني:

الضغط النفسي

الفصل الثاني: الضغط النفسي

تمهيد

1. مفهوم الضغط النفسي
2. أنواع الضغوط النفسية
3. أسباب الضغط النفسي
4. مصادر الضغوط النفسية
5. مراحل الضغوط النفسية
6. النظريات المفسرة للضغوط النفسية
7. آثار ونتائج الضغوط النفسية
8. إستراتيجيات التكيف مع الضغط النفسي
9. تأثير الضغط على الأداء

خلاصة الفصل

تمهيد:

أصبحت الضغوط النفسية مصاحبة لحياة البشر نتيجة طبيعة الحياة السريعة فقديمًا كانت الحياة بسيطة وبالتالي لم يكن هناك ما يضغط على أعصاب الناس ويسبب لهم الضغوطات النفسية، بينما في الوقت الحالي مع التطورات والتكنولوجيا المتقدمة أصبح هناك جانب يؤثر على نفسية الأشخاص بسبب كثر المسؤوليات وتشتت ذهن الإنسان في العديد من الجوانب، ويظهر ذلك من خلال تزايد عدد الأشخاص الذين يزورون العيادات النفسية وأصبحنا نسمع كثيرًا عن الضغط النفسي.

1. مفهوم الضغط النفسي:

◀ ورد في معجم علم النفس والتحليل النفسي أن الضغوطات النفسية تعني وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكليته أو جزء منه وبدرجة توجد لديه إحساس بالتوتر أو تشويها في تكامل شخصيته وحينما تزداد حدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن ويغير نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد يعرفه لازاروس الضغط بأنه مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليه وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الفرص .

◀ أما وولتر جملش فإنه يعرف الضغط النفسي بأنه التوقع الذي يوجد لدى الفرد حيال عدم القدرة على الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له من أمور أو عوارض قد تكون نتائج استجاباتنا لها غير متوقعة وغير مناسبة

◀ أما ما أورده جيمس كويك وجوناثان كويك حيث يريان أن الضغط عبارة عن الاستجابة التي تتضمن حالة التعبئة العامة واللاشعورية التي يعيشها الفرد مما يترتب عليه استنفار لكموارد الطاقة الطبيعية في الجسم من أجل مواجهة الظرف الضاغط عند التعرض له.

(عبد الرحمن بن سليمان الطريبي، 1994).

2. أنواع الضغوط النفسية:

◀ الضغوط الخاصة بالعمل:

إذ لا تستطيع أن تتصور وجود إنسان بلا عمل لأن الشخص يقضي على الأقل من 8 إلى 13 ساعة من يومه في العمل وبالتالي يواجه العديد من أنواع الضغوط في مجال عمله مثل:

- كثرة الأعمال.
- كثرة المسؤوليات.

- الخوف من الفشل.
- اضطراب العلاقة بين الموظف ورئيسه.
- اضطراب العلاقة بين الموظف وزميله.
- عدم توفر دعم كاف.

◀ الضغوط خاصة بالمال:

المال وسيلة من وسائل القضاء أو تسيير أمر الناس, بل إن المال يعد هو الأساس الذي من أجله يتحرك ويتفاعل بل ويعمل الناس وقد يعاني الشخص من عديد الضغوط الخاصة بالجوانب المالية مثل:

- ارتفاع تكاليف المعيشة.
- النقص في الدخل.
- زيادة تكاليف المدارس أو تعليم الأولاد.
- ارتفاع أجرة السكن.
- ارتفاع أسعار المواد الغذائية. (محمد حسن غادم، 2010).

◀ الضغوط الخاصة بالعمل

إذ لا تستطيع أن تتصور وجود إنسان بلا عمل لأن الشخص يقضي على الأقل من 13_8 ساعة من يومه في العمل وبالتالي يواجه العديد من أنواع الضغوط في مجال عمله مثل:

- كثرة الأعمال.
- كثرة المسؤوليات.
- الخوف من الفشل.
- اضطراب العلاقة بين الموظف ورئيسه.
- اضطراب العلاقة بين الموظف وزميله.
- عدم توفر دعم كاف.

← الضغوط خاصة بالمال:

المال وسيلة من وسائل القضاء أو تسيير أمر الناس بل إن المال يعد هو الأساس الذي من أجله يتحرك ويتفاعل بل ويعمل الناس وقد يعاني الشخص من عديد الضغوط الخاصة بالجوانب المالية مثل :

- ارتفاع تكاليف المعيشة.
- النقص في الدخل.
- زيادة تكاليف المدارس أو تعليم الأولاد.
- ارتفاع أجرة السكن.
- ارتفاع أسعار المواد الغذائية. (محمد حسن غادم، 2010).

3. أسباب الضغط النفسي:

- الإدارة والإشراف السيئ في العمل وما يترتب على ذلك من تسلط إداري.
- الضوضاء وسوء التهوية في بيئة العمل.
- كثرة العمل وصعوبته ومما يفوق قدره.
- نمطية العمل وعدم التجديد فيه مما يجعله ممل.
- عدم المشاركة في مناقشة وتحديد أهداف العمل وحل مشاكله.
- الخلافات التي تحدث بين أعضاء فريق العمل.
- حجم وكثافة العمل.
- ضعف وقلة إمكانيات العمل.
- قلة الأجور التي يحصلون عليها.
- تعارض بين متطلبات المنزل ومتطلبات العمل.
- غموض وعدم وضوح سلوك وتصرفات الإداريين.
- الشك حول القدرة الشخصية في أداء العمل.
- ضعف الدافعية والحافز داخل منظومة العمل.

- قلة الدعم الاجتماعي من الزملاء والمشرفين الإداريين.

(عبد الرحمان بن سليمان الطيرري، 1994).

4. مصادر الضغوط النفسية:

- المشكلات النفسية كالثورة والغضب والاكتئاب والفتور والإثارة وسرعة التهور.
- المشكلات الاقتصادية فالأفراد الذين يعانون ضغوط نفسية هم الأفراد الذين يعيشون مستوى اقتصادي منخفض.
- المشكلات العائلية الأسرية كضغوطات اجتماعية ومشكلات أسرية وغياب أحد الوالدين عن الأسرة والطلاق كلها تعتبر مصادر للضغوط النفسية وتتسبب في ظهور بعض الاضطرابات لدى الفرد.
- الضغوط الاجتماعية والمتمثلة في سوء العلاقات بالآخرين وصعوبة تكوين صداقات.
- المشكلات الصحية المرتبطة بالصحة الجسدية الفسيولوجية كالصداع وارتفاع معدل ضربات القلب.
- المشكلات الشخصية كالهروب والمقاومة وانخفاض تقدير الذات وانخفاض مستوى الطموح وصعوبة اتخاذ القرار والتردد .
- المشكلات الدراسية والمتعلقة بظروف الدراسة مثل صعوبة التعامل مع الزملاء والمعلمين وصعوبة التحصيل الدراسي وضعف القدرة على التركيز والفشل في الامتحانات.(حمدي علي الفرماوي، 2009).

5. مراحل الضغوط النفسية:

يشير "لازاروس" (1966) إلى أن الضغوط النفسية تمر عادة بالمراحل التالية :

◀ **المرحلة الأولى:** الاستجابة الفسيولوجية التي تهيأ الفرد لمواجهة الموقف الطارئة جسماً وانفعالياً، وتتضمن هذه المرحلة إفراز كميات كبيرة من هرمونات الأدرينالين في الدم فإذا استطاع الفرد التغلب على الموقف فإنه يستعيد توازنه ويشعر بالارتياح وإلا فإنه ينتقل إلى المرحلة التالية .

◀ **المرحلة الثانية:** مرحلة مقاومة الضغوط وتطوير آليات معينة للتوافق والتعايش

معها وفي حالة فشله فإنه ينتقل إلى المرحلة التالية .

◀ **المرحلة الثالثة:** مرحلة الإنكار والرفض /الإجهاد والتعب وهي المرحلة التي تستنفذ خلالها طاقات الإنسان المختلفة، وتظهر فيها أعراض ومؤشرات جسمية وعقلية وانفعالية مختلفة .(سمير شيخاني، 2003).

6. النظريات المفسرة للضغوط النفسية:

◀ **النسق النظري لهانز سيلبي:**

كان سيلبي يحكم تخصص كطبيب متأثر بتفسير الضغوط تفسيراً فسيولوجياً كما يعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفها المحافظة على الكيان والحياة حيث وضع سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وأطلق عليه "أعراض التكيف العامة وهي:

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

المقاومة: وفيها يحاول الفرد مقاومة التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

الإجهاد: وفيها تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض.(وليد السيد أحمد خليفة مراد علي عيسى، 2012)

◀ **النسق النظري سبيلبرجو . 1972**

تعتبر نظرية سبيلبرجو في القلق مقدمة لفهم الضغوط عنده فقد أقام نظرية في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة ويقول أن القلق شقيق القلق أو القلق العصابي أو الزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية عن الخبرة الماضية وقلق الحالة هو قلق موضعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط سبيلبرجو بين الضغط وقلق الحالة ويعتبر الضغط الناتج ضاغطاً مسبباً لحالة القلق ويستبعد ذلك عن

القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد والقلق أصلاً. (وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى، 2012)

◀ نظرية التفسير الفكري لهينري موراي

ويعرف كذلك باسم الدينامية النفسية ويطلق موراي في تفسيره للضغط النفسي من مسلمة أن الإنسان في سيرورة الزمن قد يصل إلى لحظة التكيف والتوازن النفسي كنتيجة نهائية للدينامية النفسية التي تحدث في داخله.

وللوصول إلى الحل أو انبثاق اللحظة التكيفية يتبع الإنسان مبدأ الترتيب للانتقال من اللحظة الآنية إلى اللحظة المستقبلية وهي عبارة عن الهدف الذي يسعى الإنسان إليه والترتيب في رأي "موراي" يدل على تلك العمليات العقلية المعرفية التي يفهم بها الإنسان تصوره للبيئة الخارجية.

ويصف موراي أن مستوى عال من الدينامية عندما يتعرض لمفهوم الحاجة ومفهوم الضغط ويعتبرهما مفهوماً مركزيين ومتكافئين في تفسير سلوك الإنسان ويعد الفضل بينهما تحريفاً خطراً (هارون الرشيد، 1999)

واستمد موراي تفسيره من نظرية التحليل النفسي لكن أصل الحاجات محلاً لغرائز التي قام بها فرويد وأكد أن فهم السلوك يتبقى أن يتضمن تحليلاً للظروف البيئية التي أطلق عليها الضغوط والضغط هو خاصية البيئة التي تساعد الفرد على الوصول إلى غرض معين أو تعوقه عنه (جوليانرونز 1980) ويميز موراي بين نوعين من الضغوط:

1. ضغط بيتا وتشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.
2. ضغط ألفا وتشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما في الواقع وهو الضغط الفعلي (فاروق السيد عثمان، 2001).

◀ نظرية التقدير المعرفي

نشأة هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد حيث أن تقديركم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للوقف ولكنه ربطه بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ويعتمد تقييم

الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية ،العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه وتعرف نظرية التقدير المعرفي الضغوط بأنها تنشأ عند وجود تناقص بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

المرحلة الأولى: تحديد ومعرفة أن بعض الأحداث في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

المرحلة الثانية: يحدد فيها الطرف التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف(فاروق السيد عثمان،2001).

7. آثار ونتائج الضغوط النفسية:

أشار محمد علي كامل إلى أن الضغوط تساعد إلى حد كبير في اختلال التوازن النفسي وتؤدي إلى الإجهاد العصبي والتعب الشديد لدرجة تصل إلى حد الوفاة أو احتمالات الإصابة بالأمراض السيكوماتية كارتفاع ضغط الدم ومرض السكري والقروح الدامية وغيرها. (محمد علي كامل، 2004).

جدول(1) يوضح آثار ونتائج الضغوط النفسية

تأثيرات سلوكية لزيادة الضغوط	تأثيرات انفعالية لزيادة الضغوط	تأثيرات معرفية لزيادة الضغوط	النتائج الفسيولوجية لزيادة الضغوط
<ul style="list-style-type: none"> زيادة مشاكل التخاطب المتمثل في تزايد التلعثم والتأتأة. نقص في الاهتمامات والتحسس والتنازل 	<ul style="list-style-type: none"> زيادة التوترات الطبيعية والنفسية حيث تقل القدرة على الاسترخاء. 	<ul style="list-style-type: none"> عدم القدرة على التركيز. قرارات متسرعة وخاطئة. 	<ul style="list-style-type: none"> زيادة الأدرينالين بالدم: مما يؤدي إلى تنشيط وزيادة فعله وإذا استمر هذا الضغط لمدة طويلة قد يؤدي إلى فشل

<ul style="list-style-type: none"> • عن الأهداف الحياتية. • زيادة النسيان. • انخفاض مستوى الطاقة وانحدارها من يوم إلى آخر بدون سبب واضح. • صعوبة في النوم. • الميل لإلقاء اللوم على الغير • إلقاء المسئوليات على الآخرين. • ظهور نماذج سلوكية شاذة • حل المشاكل بمستوى سطحي 	<ul style="list-style-type: none"> • زيادة الإحساس بالمرض حيث يحدث تهيؤ أمراض الضغط واختفاء مشاعر الإحساس بالصحة • حدوث تغيرات في الصفات الشخصية • تتفاقم المشاكل المتواجدة وبتزايد القلق والحساسية المفرطة • ظهور الاكتئاب • فشل في تقدير الذات وتطور الشعور بالعجز وعدم القيمة. 	<ul style="list-style-type: none"> • يزداد معدل الخطأ. • تدهور في القدرة على التنظيم والتخطيط بعيد المدى. • عدم تحري الدقة والحقيقة وتصبح الأفكار متداخلة وغير معقولة 	<p>في تلك الأجهزة مثل اضطرابات الدورة الدموية وأمراض القلب.</p> <ul style="list-style-type: none"> • زيادة إفراز الغدة الدرقية: <p>مما يؤدي إلى زيادة تفاعلات الجسم وزيادة استنفاد الطاقة وإذا استمر هذا الضغط لمدة طويلة يحدث إجهاد ونقص بالوزن وأخيرا انهيار جسمي.</p> <ul style="list-style-type: none"> • زيادة إفراز الكوليسترول من الكبد يعطي طاقة للجسم إذا استمر الضغط لفترة طويلة يحدث تصلب شرايين وأمراض ونوبات القلب. • توجد أجهزة أخرى تساعد على
---	--	--	---

			<p>التغيرات الفسيولوجية السابق ذكرها.</p> <p>• امتناع الجهاز الهضمي وتحول الدم من المعدة والأمعاء إلى الرئتين وإذا طالت فترة امتناع الجهاز الهضمي يحدث اضطرابات هضمية بالمعدة.</p>
--	--	--	--

(عقون آسيا، 2011).

8. إستراتيجيات التكيف مع الضغط النفسي:

معالجة الضغوط النفسية تعني أن يتعلم المتوتر ويتقن بعض الطرق التي من شأنها أن تساعد على التعامل اليومي معها، والتقليل من آثارها السلبية قدر الإمكان.

8.1. تعديل القوى البيئية:

فالبعد عن البيئة المشحونة بالتوتر، والبعد عن الموقف المثير للضغط قد يؤدي إلى تحسين تلقائي في الأعراض النفسية التي تنتج عن الضغوط النفسية.

وقد استخدم المختصون في الصحة النفسية وسائل متعددة لتعديل

القوى البيئية المؤثرة في الإنسان ومنها:

- نقل الفرد من البيئة المشحونة بالتوترات والضغوط ووضعها في مكان آخر خال من ذلك.

- زيادة تسهيلات الترفيه والنشاطات الثقافية والرياضية والجماعية.

(عقون آسيا، 2011).

8.2. العلاج السلوكي المتعدد الأوجه: الخطة العلاجية يجب أن تشمل على:

- إطلاع من خلال التماور بحقيقة وجذور الضغط الذي يعانيه وإعطائه أمثلة من حياته الشخصية على الأخطاء الفكرية، والتشويهاات المعرفية التي يقوم بها والتي تؤدي إلى نحو مباشر إلى الضغوط المختلفة التي يعاني منها.

- التعديل المباشر للسلوك اللاتوافقي من خلال تدريب المريض على

اكتساب مهارات تعديل السلوك المرضي عن طريق الاسترخاء.

(محمد علي كامل، 2004).

ويقترح "هاربرتسون" لقيام بعملية الاسترخاء ما يلي:

- إيجاد محيط هادئ.
- إيجاد وضعية مريحة للجسم.

- إغلاق العينين.
- التركيز على الاسترخاء لكل عضلات الجسم. (محمد علي كامل، 2004).
- تعديل طرق التفاعل الاجتماعي من خلال تنمية بعض وسائل مواجهة القلق في المواقف الاجتماعية، كأن ينسى مهارات تأكيد الذات، لتحسين الاتصال الاجتماعي ومواجهة الصعوبات الاجتماعية.
- تعديل أساليب وتنمية التفكير العقلاني والإيجابي من خلال إعانته على تنمية طرق جديدة من التفكير في الذات والعالم. (محمد علي كامل، 2004).

8.3. العلاج التأملي:

إن وعي الشخص أو الفرد في أي موقف من حياته خاصة الاجتماعية ووعيه بمؤشرات الضغط سيساعده على اتخاذ قرار مبكر للتخلص منه، وهذا سواء في التعديل في الأدوار التي يقوم بها أو في طلب المساعدة من الآخرين أو اتخاذ إجراءات أخرى. (محمد علي كامل، 2004).

8.4. اللياقة الصحية:

يعد النظام الغذائي المتوازن والتمارين الرياضية من العوامل التي يبين البحث العلمي أهميتها في التقليل من الضغوط النفسية، بحيث تلعب الأغذية التي يتناولها الفرد دورا هاما في مقارنة انعكاس الضغط النفسي، ولذلك

ينصح بتناول أغذية متوازنة، تستطيع التعويض النقص في الفيتامينات والأملاح المعدنية، ويكون لها مفعول مهدئ للجهاز العصبي.

كما تكمن أهمية التمارين الرياضية في إحراقها لمادة الأدرينالين والمواد الكيماوية الأخرى التي يفرزها الجسم في الدم خلال تعرضه للضغط المستمر. (عبد الرحمان بن سليمان الطيرري، 1994).

9. تأثير الضغط على الأداء: وينقسم هذا النوع إلى ما يلي:

9.1. الضغوط البيئية:

تنتج من مصادر مختلفة كالضوء أو الحرارة أو البرودة أو الأزدحام أو تغيير المكان، وتعرض الفرد لضغوط عالية تؤثر سلبا على كفاءته وقدراته، لذلك من المفيد بل ومن المطلوب معرفة قدرة الفرد على تحمل الضغوط وإمكانية الإنسان أن يتكيف مع مدى واسع من المتغيرات البيئية التي تؤثر عليه ويحاول بالأجهزة الحسية أن يتغلب عليها. (سمير شيخاني، 2007).

العين تقرأ وتتعرف على الأشكال المخنقية مع تغيير كثافة الضوء، أما الأذن تستقبل أصوات متعددة التفاوت في الشدة والنبرة ورغم ذلك يستطيع الإنسان أداء عمله.

إن الضغط الذي يفوق قدرة الإنسان على التحمل والتركيز ينتج عنه دائما تغيير في شكل الأداء ودقته، ويكون كبيرا عندما تكون المعلومات غير المرغوبة متشابهة أو قريبة الشبه من المعلومات المطلوبة للأداء والتي يستطيع الإنسان التفريق بينها.

9.2. الضغط المناسب:

هو الذي يسمح للفرد بأداء وانجاز العمل المطلوب منه، وهذا العمل سبق إتقانه ويمكن للفرد أن يؤديه مع سماع الموسيقى أو التحدث مع شخص آخر، إما الأداء الغير المتفوق فيحتاج إلى درجة عالية من التركيز وعدم التحدث أو سماع الموسيقى و إلا سوف يختل الأداء وتقل دقته.

(فاروق السيد عثمان، 2001).

خلاصة الفصل:

للتخلص والتخفيف من الضغوطات من النفسية التي يتعرض لها المعلم لابد من معرفة أسباب هذه الضغوط ومحاولة تغييرها فإن كان الشخص غير قادر على تغيير هذه الوظيفة فلابد من تغيير الأفكار السلبية عن هذا العمل أو تغيير ردود الأفعال تجاه ما يسبب التوتر في العمل.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الأداء الوظيفي
2. أهمية الأداء الوظيفي
3. أهداف تقييم الأداء الوظيفي
4. أنواع الأداء الوظيفي
5. مكونات الأداء الوظيفي
6. عناصر الأداء الوظيفي
7. محددات الأداء الوظيفي
8. أبعاد الأداء الوظيفي
9. خصائص الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقي الأداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة وقد أجمع المفكرين أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة وإعطائه العناية اللازمة يصل بالمؤسسة إلى أسى أهدافها، وبطبيعة الحال تسعى كل المنظمات إلى إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية، وذلك من أجل الوصول إلى تلك الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقاً وبأقل تكلفة ممكنة، ومن هنا ازدادت الاهتمامات والأولويات الفكرية بكيفية تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أفرادها وكفاءتهم، فالفرد هو الذي يخطط وينظم وينفذ القرارات ويتابع سير العمل من أجل تحقيق أهداف معينة. ومن خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى الأداء الوظيفي من عرض لمفهومه وأهميته وأبعاده وأهدافه.

1. مفهوم الأداء الوظيفي:

1.1 مفهوم الأداء:

◀ عرف أحمد زكي بدوي: "الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى

شخص أو مجموعة للقيام به". (بوعطيط، 2009، ص 79).

◀ وعرف الخوزامي بأنه: "سلوك يحدث نتيجة وهو ما يقوم به لفرد استجابة

لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أو فرضها عليها الآخرون".

(البلوي، 2008، ص-ص 27-28).

2.1 مفهوم الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء الوظيفي أهم الركائز التي يعتمد عليها في عملية تحديد المسار الفعلي للموظفين داخل المؤسسة، ومن خلال هذا نتطرق إلى تعريف الأداء الوظيفي عند العرب والأجانب.

◀ تعريف الأداء عند العرب

• يعرف حسن راوية محمد : الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبه بها الفرد متطلبات الوظيفة ، وغالبا ما يحدث ليس بتدخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

• كما يعرفه عاشور : على أنه " قيام الفرد بأنشطة ومهام مختلفة التي يتكون منها عمله ، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية ، يمكن أن يقاس الأداء الفرد . عليها ، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد و نمط الأداء".

- **يعرفه آخرون :** على أنه جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويلا لمدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات خبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة وأقصر وقت و أقل تكلفة.
- ويعرف الأداء بأنه " ناتج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين".
- يشكل الأداء " السلوك الوظيفي للعاملين في المنظمات لتحقيق أهدافها و بالتالي تبرز أهمية تحديد واجبات و مسؤوليات الوظيفية التي يتبين للموظف معرفة واجباته وحقوقه ومن ثم ممارسة الصلاحيات والاختصاصات المحددة لوظيفة ، وتحملا لمسؤولية الناجمة عنه". (تاجوري جليلة, 2014-2015, 47)

◀ عند الأجانب:

- **بيترسون و آخرون:** بأنه قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج المخرجات متناغمة مع أهدافها و محاسبة لمستخدميها . (الكساسية, 2011, 77)
- **كيسبربر و هانديرو:** بأنه إصدار حكم على الشريحة الاجتماعية لنشاط معين.
- **دوكر:** على أنه التوازن بين رضا المساهمين و العمال.
- **نيكولاس :** نتاج السلوك الذي يقوم بها لأفراد ، فالسلوك هو نشاط ، أم انتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخض عن ذلك السلوك. (المحاسنة, 2013, 105)
- **توماس جلبرت:** الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، وأنه مجموع سلوك ونتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة لقياس. (عبد الله عبد الرحمن النميان, 2003, 37)

2. أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة نذكر منها:

- تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها وقد تكون العملية ملموسة مثل: عمليات الإنتاج الصناعي أو غير ملموسة مثل: عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والأداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري) الذي يدبر العملية ويحول المواد الخام

"الموارد" إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها، وقيمه الجهد وعمل "إنتاجية" العنصر البشري وبذلك تحقق الربح، وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلها أفضل إلى الأهداف المنظمة بأفضل فعالية وأفضل قدرة وأقل تكلفة وأكثر ربحاً.

- للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً.

- حين يكون أداء العاملين متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها، ومن ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب، بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقيادة أيضاً، كما ترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في: مرحلة الظهور يدها مرحلة البقاء والاستمرارية وتليها مرحلة الاستقرار، بعدها تأتي مرحلة السمعة والفخر.
- ثم مرحلة التمييز، وأخيراً مرحلة الريادة، إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل، والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، وإنما يعتمد على مستوى الأداء بها. (خالد ألبوش وبلير دوح، 2016-2017، 46)

يحظى موضوع الأداء باهتمام متزايد في كل المجالات لكونه محور أساسي لنجاح جميع المستويات ابتداءً من مستوى الفرد العامل وصولاً إلى المنظمة العامة، وفيما يلي سنعرض أهمية الأداء كل حسب رؤيته فالأول يحصر الأهمية بالنسبة للعاملين والمنظمة كالتالي:

◀ **بالنسبة للعاملين:** يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاساً لأداء المنظمة التي يتبعها، بما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة

هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها بحيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه إيجابيا على النحو التالي:

- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة أداء العاملين، فإن الأداء الفردي يصبح أحد العوامل الأساسية لتي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية والتي تتعلق ببعض الأمور في حياة كل فرد مثل: النقل، الترفيه، التكوين.....
 - يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله نظرا لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور ومرتببات مقابل الأداء، وذلك بشرط أن تتوفر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الإيجابية بين الحوافز والأداء.
 - يربط الأداء من جهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له، وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله وإثبات ذاته.
 - من خلال ما تم التطرق إليه نتوصل إلى أن اهتمام الفرد بأدائه والعمل على رفعه وتنميته سوف يمكنه من تحقيق عدة أهداف مرتبطة به، وتتمثل في الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والنفسية.
- ◀ **بالنسبة للمنظمة:** يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسئول، حيث يمثل الأداء أحد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها أو يرأسها أو يشرف عليها.
- لذلك نجد جميع المسؤولين عن التنظيمات المختلفة يهتمون اهتمامًا كبيرًا بأداء العاملين في هذه التنظيمات، ذلك لأن الأداء لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد ودافعيته فحسب؛ وإنما هو انعكاس لأداء هذه التنظيمات ودرجة فاعليتها أيضا.
 - كما يحتل الأداء أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة. (بوقطف، 61، 62، 2014)
 - مما سبق تستخلص التعريف التالي أن الأداء الوظيفي هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها العامل وهذا ببذله جهد أثناء قيامه بالمهام والواجبات الموكلة إليه.

3. أهداف تقييم الأداء الوظيفي :

- _ المساعدة في تحسين مستوى الأداء الفعلي الحالي.
- _ إحدى طرق تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين.
- _ المساعدة في تخطيط المسار الوظيفي.
- _ المساعدة في تخطيط الموارد البشرية.

أهداف أخرى هي كالتالي : **PARAINSON** ويضيف باركيستون

-العدالة والدقة في المكافآت.

-العدالة والموضوعية في الترقيات.

كذلك يقدم أحمد سيد مصطفى أهداف أخرى في هذا الشأن هي كالتالي:

-تقوم سياسة الاختبار.

-تقوم سياسة التعيين و النقل الإداري.

-رسم أو تقويم سياسة التدريب والتطوير.

-رسم أو تقويم سياسة الأجور و الحوافر.

الهدف من تقييم الأداء مساعدة المنظمة على معرفة أخطائها ومحاولة الوصول إليها.

4. أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم أنواع الأداء وفق المعايير التالية: معيار المصدر ومعيار الشمولية.

2.1. حسب معيار المصدر: يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين: الأداء الذاتي أو الأداء

الداخلي والأداء الخارجي.

• الأداء الداخلي:

ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من

الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

- ✓ **الأداء البشري:** هو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- ✓ **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
- ✓ **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

• **الأداء الخارجي:**

هو الأداء الناتج عن متغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، فالمؤسسة لا تنتسب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، هذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أي يمكن قياسها وتحديد أثرها.

2.2. **حسب معيار الشمولية:**

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين: الأداء الكلي والأداء الجزئي.

- **الأداء الكلي:** هو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة

كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو، كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

- **الأداء الجزئي:** هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية أداء وظيفة الأفراد أداء وظيفة التمويل أداء وظيفة الإنتاج أداء وظيفة التسويق (مرابط، برحومة، 2015، ص-ص 42-43).

5. - مكونات الأداء الوظيفي :

يرى المفكرون و المدراء أنه على أي أساس يتم تقرير أن المدير ناجح أو العكس، وهنا لابد من استخدام نظام يشمل على عدد من المعايير لتقييم أداء المدراء و المنظمات، حتى نستطيع الوقوف على مواطن القوة و التغلب على مواطن الضعف، يتفق العلماء و الباحثون على أنه لا يوجد معيار أو مكون واحد فقط يمكن اتخاذه أساسا للحكم على نجاح أو فشل المدير و أنه يجب الأخذ في الاعتبار مجموعة من المكونات وقد صنفت تحت ثلاث مجموعات هي الكفاءة، الفاعلية، الجانب الإنساني وفيما يلي:

5.1- الكفاءة:

تشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد و النتائج و ترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من المواد الخام و الأموال و الناس اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو هدف معين وتعني الكفاءة تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف. وأن تكون المنظمة كفؤة يعني أن تحصل على أعلى ما يمكن من الهدف الذي تسعى إليه.

تستخدم الإنتاجية لقياس الكفاءة و تعرف الإنتاجية بأنها نسبة المخرجات /الناتج إلى المدخلاتالعلاقة بين المخرجات (سلع وخدمات) وبين المدخلات من موارد بشرية و مادية.

المخرجات (سلع وخدمات)

المدخلات (موارد بشرية مادية)

أما إنتاجية العامل: المخرجات (السلع والخدمات) ساعات عمل العامل.

(المحاسنة, 2013, 49)

5.2-الفاعلية:

يعتبر الباحثون في علم الإدارة الفعالية على أنها أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة,انطلاقا من أن الفعالية تمثل معيارا يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعية,وقد تعددت وجهات النظر حول ماهية وطبية مفهوم الفعالية,فقد اعتبر المفكرون التقليديون أن الفعالية تتمثل في الأرباح المتحققة وبهذا فإن الفعالية في المؤسسة تقاس بحجم الأرباح فيها, وقد رفاها أقطاب وجهة النظر هذه وهو "فنسنت"بأنها "القدرة على تحقيق النشاط" بينما عرفها كل من "لكر و روبيرت" حسب ما أورد "أمائل" بأنها "قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من نمو المبيعات وتعظم حصتها في السوق مقارنة بالمنافسة". (المحاسنة, 2013 , 110, 109)

6.عناصر الأداء الوظيفي:

عند وصف الأداء بأنه النتائج التي يحققها الفرد، عندما تتضح كثير من العوامل المؤثرة في الأداء، وتخضع هذه العوامل السيطرة الموظف، وقد يخرج البعض الآخر عن هذه السيطرة وتبرز هنا عدة عناصر للأداء:

◀ **الموظف:** هو ما يمتلكه الموظف من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

◀ **الوظيفة:** وهي ما تتصف به هذه الوظيفة من متطلبات أو تحديات، وما تقدمه هذه الوظيفة من فرص عمل تتمتع بالتحدي وتحتوي على عنصر التغذية الإسترجاعية كجزء منه.

◀ **الموقف:** وهي ما تتصف به البيئة التنظيمية، وتتضمن مناخ العمل والإشراف، ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

(البلوي، 2008، ص 31)

7- محددات الأداء الوظيفي:

تعد الكفاءة الإنتاجية من أبرز الأهداف التي تطمح إليها المؤسسة إلى تحقيقها ويتم الوصول إليها من خلال تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسة ولا يتم ذلك إلا بتحسين الأداء عبر محدداته وهذه المحددات هي:

• **القدرة على العمل:** ونعني بهذا إن العامل لا يستطيع أداء العمل الموكل إليه

بالدرجة المطلوبة من الاتفاق ومعرفته بطرق العمل واستخدامها بالشكل

المحدد، فعندما يكون العامل على معرفة تشغيل الآلة التي يعمل عليها

وطرق صياغتها نقول أن له القدرة على عمله.

• **المعرفة:** تعتبر مجموعة المعلومات التي تتوفر عند الفرد اتجاه شيء معين

وأن يحيط بأصول المبادئ التي تحكم عمله، فهي عامل هام في تكوين

القدرة وتعتبر البداية السليمة للممارسة وسبل المعرفة كثيرة منها : التعليم

برامج التدريب، القراءات التي يقوم بها الأفراد. (هامل، 2015، ص 28).

فالجهد والقدرة وإدراك الدور يمثلان القسم الأول وهو المحددات الداخلية التي تتعلق

بالعامل كالشخص أما القسم الثاني فيتعلق بالبيئة المحيطة أي خارج سيطرة العامل

أما القسم الثاني فيتعلق بالبيئة أي خارج سيطرة العامل وهي المحددات الخارجية وهي

تؤثر في الأداء تتمثل فيما يلي:

- **متطلبات العمل:** وتتعلق بكل من الوجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة

، من العامل وهي إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في

ممارسة.

- **البيئة التنظيمية:** و تشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي

الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل ، الإشراف ، توفر الموارد

لأنظمة الإدارية ... وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو تثبيط دافعية العامل بالتالي جودة الأداء.

- **البيئة الخارجية** : تؤثر البيئة الخارجية لتنظيم الذي يعمل به العامل على أداءه كالمنافسة الخارجية. (المحاسنة ، 2013 ، 104)

كما تلعب التحديات الاقتصادية التأثير على الأداء فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافأة اختلاف والرتب الوظيفية من المؤسسة إلى أخرى يؤثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدنيها وإيجابا في حال ارتفاعها حيث تتأثر كل متطلبات العمل الكفايات أو المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلبا أو إيجابا ويصب هذا التأثير في النهاية على أداء الموظف.

(المحاسنة ، 2013 ، 105)

ورغم اختلاف الباحثين في تحديد الدقيق لمحددات الأداء فإن أدى إلى تنوع في المحددات

" فماريون أي هاينز " حدد هذه العوامل كما يلي:

- **الموظف**: أي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات و اهتمامات وقيم واتجاهات.

- **الوظيفة**: ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات ، وما تقدمه من فرص

عمل ممتع فيه وتحتوي على عنصر التغذية الإسترجاعية كجزء منه.

- **الموقف**: ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث يؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ

العمل والإشراف و وفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

(سومر ، 2004 ، 84)

إن الأداء للعاملين يعتبر الأثر الصافي لجهود و إدراك الدور والمهام ويعني أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على إنتاج لعلاقة متداخلة بين مجموعة من محددات وهي كالتالي:

1 - الجهد:

هو عبارة عن الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته ، والجهد يختلف من مهمة أو عمل إلى آخر حيث يكون سبب متباينة أما ضعيفة أو متوسطة أو كبيرة

فائقة أن الجهد عادة متعلق بالحالة النفسية للعامل وبطبيعة الحوافز التي تمنح له مقال أداء عمل معين.

وتعني الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء عمل معين والقدرة على تكون مقرونة بالكفاءة و المهارة وتختلف من فرد إلى آخر وتتغير من فترة زمنية إلى أخرى إن التدريب والتكوين يلعبان دورا فعالا في تحسينها والرفع منها.

2 - إدراك الدور المهام:

يعني ذلك الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهود في العمل من خلاله فإنه فهم الدور والمهام من طرف الفرد العامل يؤدي إلى إتقان والنجاح و تحقيق الغاية والهدف المطلوب وبذلك يؤدي إلى أداء فعال في عمل.

لتحقيق مستوى مرضي في أداء الأبد من وجود حد أدنى من الإتقان في مكونات ومحددات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة، ولكن لا يفهمون أدوارهم، فإن أدائهم لن يكون مقبولا من جهة نظر الآخرين فبالرغم من بذل الجهود الكبيرة في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجها في طريق الصحيح لذا فان العلاقة بين محددات والأداء هي علاقة تكامل وترابط وتأثير وتأثر ولكي يكون هذا العمل متكامل لابد من توفر هذه المكونات.

(موسى خليل ، 2005 ، 85)

8- أبعاد الأداء الوظيفي:

إن للأبعاد أبعاد يعتمد عليها في أي مؤسسة وهي إجراءات وآليات تنظيمية مبنية على أساس زيادة وعي المنظمة وهي كما يلي:

1.8- البعد التنظيمي: نقصد بالأداء التنظيمي الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمدها المؤسسة مجال التنظيمي لتحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء في ضوءها مع الإشارة، إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية ويختلف عن النتائج المتعلقة بالفعالية التنظيمية،

ونستنتج مما سبق أن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا هاما في تقويم الأداء.

2.8- البعد الاجتماعي:

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم خاصة في وقت حاجة العاملين فيها، وتتجلى أهمية دور البعد في التأثير السلبي لاهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي فقط وعلى حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، إذ يؤثر على المدى البعيد سلبيا على تحقيق المؤسسة لأهدافها فقد أشار الأدب الخاص بالإدارة إلى أن جودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية.

وتبقى هذه الأبعاد إجراءات وعمليات ومدى تحقيق الرضا لدى الأفراد، فالفرد يختلف عن ما يحتاجه من شخص إلى آخر، نظرا لظروفه وما يتطلب من ذلك تبقى هذه الأبعاد ليست كافية وأن هناك أبعاد أخرى يحتاجها.

(تاجوري جلييلة، 2014-2015، 53)

ويشير بعض الباحثين إلى أبعاد أخرى متمثلة في:

تعني بأداء الفرد للعمل والقيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء وهي:

- البعد المبذول.
- كمية الجهد.
- نمط الأداء.

أ- **الجهد المبذول:** وتعني مستوى بعض الأنواع لأعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كمية بقدر ما يهتم بنوعية وجودة الجهد المبذول، ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقسيمه درجة خلو الأداء من الأخطاء التي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

ب- كمية الجهد المبذول: يعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي بذلها الفرد خلال فترة زمنية، وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كمية من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ج- نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل فيها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة، إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل قرار المشكلة المعنية أو الأسلوب الذي يتبع فيه إجراء بحث أو دراسة.

(خالد ألْبوش وبلير دوح، 2016-2017، 59)

4. خصائص الأداء الوظيفي:

الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والمحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت، ويتمثل الأداء البشري في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين.

هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخصائص التي نستطيع أن نجزها في النقاط التالية:

1) سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال حركات، أقوال،

إيماءات، تلميحات ..).

2) سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدفا فالسلوك ليس هدفا في حد

ذاته لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء

العمل

3) سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى متقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد.

4) سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في تشكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة.

5) سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله ولو كان منفردا.

6) لكل سلوك أداء سبب أو أسباب أي له بداية وكذبك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركه. (توهامي وآخرون، 2013، ص 140).

خلاصة الفصل:

بعد مناقشتنا في هذا الفصل المعنون بالأداء الوظيفي, نستنتج أن للأداء دور كبير في عملية تقويم المؤسسات, بدليل ارتباطه بالعنصر البشري, كما تبين لنا أن هذا العنصر يساهم في عملية تطوير الذات واكتساب العاملين أساليب جديدة تمكنهم إلى الوصول إلى الإبداع, باعتباره الناتج النهائي لمحطة جميع الأنشطة.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: إجراءات منهجية الدراسة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- مجتمع الدراسة

3- الدراسة الأساسية

3-1- حدود الدراسة الأساسية

3-2- عينة الدراسة وخصائصها

4- التقنيات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تمهيد:

البحث العلمي سلسلة من المراحل والخطوات يتبعها الباحث بطريقة منظمة ومرتبطة فبعد الانتهاء من الجانب النظري لهذه الدراسة والمتمثل في تحديد الإشكالية وعرض كل ما يتعلق بمتغيرات الدراسة نتعرض في هذا الفصل وصفا مفصلا للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة من خلال تعريف منهج الدراسة ، و الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج .

1. منهج الدراسة:

لا تخلو أي دراسة علمية من الإعتماد على منهج من أجل القيام بدراسة وفق قواعد وأسس، ويساعد على التوصل إلى معرفة منظمة بجوانب الواقع المدروس، ويعرف المنهج على أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن حقيقة بواسطة مجموعة من القواعد لتحديد العمليات للوصول إلى نتيجة معلومة، والمنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكل لإستكشاف الحقيقة والمناهج أو طرق البحث عن الحقيقة تختلف باختلاف طبيعة المواضيع ولهذا توجد عدّة أنواع من المناهج العلمية. (بوحوش والذنيبات، 1995، ص:45)

ولما كانت الدراسة الحالية تهدف إلى معرفة طبيعة العلاقة بين متغيراتها (الضغط النفسي وبالأداء الوظيفي) فإن المنهج الوصفي الارتباطي هو المنهج الملائم لهذه الدراسة.

2- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي بالوادي حيث بلغ عددهم 538 أستاذ وأستاذة بواقع 221 أستاذ و317 أستاذة والجدول الآتي يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس:

جدول رقم (01): يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	المؤشرات الجنس
48.51%	261	ذكور
51.48%	277	إناث
100%	538	المجموع

يتضح من الجدول رقم (01) أن مجتمع الدراسة يتكون من (538) أستاذ وأستاذة ببعض ثانويات ولاية الوادي مقسمين إلى: (261) ذكور بنسبة (48.51%) و(277) إناث بنسبة (51.48%).

3- الدراسة الأساسية:

3-1- حدود الدراسة:

تحدد هذه الدراسة الأساسية بحدود بشرية وزمنية ومكانية تبين مجال

إمكانية تعميم نتائجها كما يلي:

3-1- الحدود المكانية: بعض ثانويات مدينة الوادي بولاية الوادي.

3-2- الحدود البشرية: تشمل عينة الدراسة على 150 أستاذ وأستاذة من أساتذة

الأقسام النهائية من التعليم الثانوي.

3-3- الحدود الزمنية: تم تطبيق أدوات الدراسة في السنة الدراسية 2023-

2024.

3-2- عينة الدراسة الأساسية وخصائصها:

إن إختيارنا لعينة الدراسة بقصد توفير الوقت والجهد، ويوجد أنواع كثيرة للعينة، وقد وقع إختيارنا على العينة العشوائية الطبقية لأنها الأنسب لدراستنا، والتي معناها إختيار عينة تمثل المجموعات الفرعية في مجتمع الدراسة بنفس نسبها في ذلك المجتمع ويمكن أيضا أن تستخدم في إختيار عينات متساوية من كل المجموعات الفرعية إذا كان البحث يستهدف المقارنة بينها. بعد زيارة لبعض ثانويات ولاية الوادي طبقنا الطريقة العشوائية الطبقية في إختيار العينة التي تعتبر عن مجتمع البحث فكانت النتيجة حصولنا على عينة الدراسة تتكون من (150) أستاذ وأستاذة من القسم بنسبة (27.88%) وقع عليها الإختيار بالطريقة العشوائية الطبقية، والجدول الآتي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول رقم (02): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة على حسب الجنس

الجنس	المؤشرات	التكرار	النسبة المئوية
ذكور		73	48.51%
إناث		77	51.48%
المجموع		150	100%

من خلال الجدول رقم (02) عدد أفراد العينة يتكون من (150) أستاذ وأستاذة فوجد أن نسبة الإناث اكبر من نسبة الذكور الذين وقع عليهم الإختيار حيث تمثل عدد الإناث ب: (77) أستاذة بنسبة (51.48%) وعدد الذكور (73) أستاذ بنسبة (51.48%).

4- التقنيات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تتأكد أهمية الإحصاء كأداة من خلالها يتمكن الباحث من الوصول إلى نتائج علمية سليمة، هذا على خلاف بعض الوسائط والأساليب الأخرى المختلفة، وفي مقدمتها الملاحظة الشخصية التي قد لا تقود الباحث إلى نتائج تنطبق على الحقائق العلمية. وتأسيساً على هذا، فقد تم إدخال البيانات لعينة الدراسة في الحاسب الآلي وذلك حسب SPSS بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف ب متغيرات الدراسة إستعداداً للقيام بالتحليلات الإحصائية للإجابة على تساؤلات الدراسة:

التعرف على خصائص التوزيع الإحصائي لدرجات عينة الدراسة وهي:

- النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، الإلتواء
- معادلة سبيرمان براون.
- معادلة جيتمان.
- إختبار ت لدلالة الفروق.
- معامل α كرومباخ.
- معامل الارتباط بيرسون.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل وتفسير ومناقشة

نتائج الدراسة

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

- 1- عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى
 - 2- عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية
 - 3- عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة
 - 4- عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة
 - 5- عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة
- الخلاصة ومقترحات.

تمهيد:

بعد تطبيق إجراءات الدراسة الأساسية وتفرغ البيانات ومعالجتها إحصائياً، سيتم من خلال هذا الفصل عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس الضغط النفسي ومقياس الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي، وسينتهي بتفسيرها ومناقشتها.

1- عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى:

بفرض معالجة الفرضية الأولى للدراسة والتي تنص على أنه توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي، وبفرض معالجة هذه الفرضية تم إستخدام معامل الارتباط بيرسون، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم (01): يوضح قيمة معامل الارتباط بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي

المؤشرات المتغير	العينة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الضغط النفسي	150	-0.441	0.000	دالة عند 0.01
الأداء الوظيفي				

من خلال الجدول رقم (01) يتضح أن قيمة معامل الإرتباط بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي مقدرة بـ: (0.441) وهي قيمة دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة يقدر بـ: (0.001) وهو أقل من (0.01)، وهذا يعني أن التغير في الضغط النفسي يتبعه تغير في الأداء الوظيفي وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى، ومنه نستطيع القول أنه توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي.

ويمكن تفسير ذلك علي انه ترجع هذه النتيجة إلى أن التغير الذي يصاحب الاساتذة من الضغوط النفسية يتبعه تغيير في الأداء الوظيفي، أي أنه كل ما كانت الضغوط النفسية مرتفعة يتبعه انخفاض في الأداء الوظيفي، وكل ما كانت الضغوط النفسية منخفضة يتبعه ارتفاع في الاداء الوظيفي وهذا ما يؤكد صحة الفرضية ويمكن تفسير هاته النتيجة لتأقلم الأساتذة وكل الطاقم التربوي على إتباع أطر البروتوكول الصحي ومحاولة التعايش مع كل الظروف طبيعة الظروف البيئية التي يعمل فيها المعلم كالضوضاء، ونقص الإضاءة والتهوية، وقلة الوسائل التعليمية اللازمة. نقص فرض الترقية والدعم والتواصل من قبل الإدارة والزملاء، وبعد السكن عن مكان عمله، خاصة وأنه مطالب بالاجتهاد وبذل أقصى جهوده لتقديم المعارف والمعلومات للتلاميذ

والحفاظ على مكانته ، كما أن استمرار العمل في التدريس ونقص عدد التلاميذ في الفوج الواحد أدى إلى ارياحية العمل لدى الأساتذة، بحكم نقص الاكتظاظ وإتباع القواعد الصحية النفسية، كل ذلك ساهم في التقليل من مستوى الضغط النفسي الزائد المطبق على الطاقم التربوي بما فيهم الأساتذة، مما ساهم في التقليل من عوارض القلق والتوتر والانفعال والشعور بالضيق لدى الأساتذة، حيث أدى إلى تخفيض درجة ، الضغوط النفسية لدى معظم الأساتذة .في العملية التعلم إضافة إلى العدد الكبير للتلاميذ الذي يفرض على المعلم بذل مجهود مضاعف في عمله، كما أن هناك عوامل شخصية مرتبطة بالمعلم في حد ذاته كالراتب الذي لا يتناسب مع جهده المبذول ولا يلبي حاجاته الأساسية، وكذا كثرة المسؤوليات الملقاة على عاتقه سواء المهنية أو العائلية، وكل هذه العوامل تظهر في شكل قلق وتوتر مما ينتج عنها ضغوط نفسية تحد من قدرته وتضعف من جهده وتؤثر على أدائه الوظيفي سلبا على الرغم من ذلك قد تكون هذه الضغوط عاملا محفزا للأستاذ من أجل تحسين مستوى عمله وأدائه، و قد تدفعه إلى الالتزام بمواعيد الحضور والحرص على استغلال كل أوقات عمله وإنهاء مهامه التعليمية في وقتها المحدد وكان ذلك بدرجة ضعيفة. فمن خلال النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا وجدنا أن الضغوط النفسية قد تؤثر بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للأستاذ، حيث تنقص من دافعيته لبذل مجهود في تحضير الدروس و تطوير وتحسين مستواه المهني، كما أن عدم استغلال أوقات فراغه في البحث العلمي والاطلاع على العلوم الأخرى خاصة المتعلقة بالمرحلة التي يدرسها، ينعكس في جهده المبذول الذي يظهر من خلال شرحه المبسط للدرس دون التعمق فيه وعدم تنويعه في طرق التدريس هذا ما يؤدي إلى انخفاض مستوى التلاميذ وتراجع مكانة المؤسسة، هذا من جهة ومن جهة أخرى قد تؤثر بشكل تدفع بالأستاذ لمواجهة وتحدي الصعوبات والعراقيل التي تسببها الضغوط النفسية محاولا تحسين أدائه، من خلال حرصه على المشاركة في مختلف الدورات التكوينية والتنوع في الأنشطة وأساليب التدريس التي تخلق له الحماس والدافعية للعمل أكثر مما يسهل فهم التلاميذ للدرس وبالتالي تتحسن نتائج التلاميذ و ترتقي المؤسسة . في حين أن نتائج الدراسة الكيفية التي قمت بها بينت أن معظم المعلمين يعانون من ضغوط النفسية وأنها تؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي، وذلك راجع

المختلف الظروف التي يعمل فيها الاستاذ سواء كانت شخصية، بيئية، إدارية. وعلى هذا الأساس يمكن القول أن الضغوط النفسية من المشاكل الأساسية التي يعاني منها الاساتذة داخل المؤسسات التعليمية نتيجة ظروف واضحة أو غير واضحة مما يؤثر بشكل كبير على حسن سير الأداء الوظيفي للأستاذ، هذا الأخير الذي يعود سلبا أو إيجابا على المؤسسة التعليمية التي يعمل فيها، فالضغوط النفسية واقع مفروض داخل المؤسسات التعليمية لدى الاساتذة يجب التقليل من حدتها

. وهذا أيضا ما توصل إليه محمد صالح الرزیزاء (2001) في دراسته والذي أكد من خلال النتائج أن من أهم هذه الأسباب والعوامل النفسية المترتبة عن ضغوط العمل والتي يتعرض إليها العاملون يوميا كالشعور بالإرهاق والتعب طول ساعات العمل وفقدان التركيز محمد بن صالح الرزیزاء، 2001 م (172) إضافة إلى دراسة خوجة مليكة (2010) والتي توصلت لنتائج متعلقة بصعوبة تعامل المعلمين مع الفروق الفردية بين التلاميذ، وتعدد مواد الدراسة، وصعوبة استيعاب التلاميذ لها وكل هذه الظروف تؤثر على أداء المعلم أثناء الدرس (حمزة الأحسن، 2015، ص 155) وهذا ما توصل إليه كوير في نمودجه الذي يرى أن ضغوط العمل لا تقتصر على الظروف الخارجية فقط بل حتى للداخلية تأثير على أداء العامل ويظهر ذلك في شكل قلق و انفعالات تسبب له الملل و تؤدي به إلى تراجع مستواء أثناء أداء عمله (الدليلة عيطور ، 1997 ص102) وتعتبر هذين الدراستين والنموذج الأقرب إلى دراستنا في بعض النتائج .

• اتفقت هذه الدراسة مع دراسة "بن عمروش ياسين" (2022) عدم وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

• اختلفت هذه الدراسة مع دراسة "عميري خديجة" (2018) والتي انتهت إلى وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط النفسية والأداء الوظيفي المعلم

2- عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية:

بغرض معالجة الفرضية الثانية للدراسة والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي

بإختلاف الجنس، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكلا الفئتين ثم طبقنا عليها اختبار T.Test والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (02): يوضح قيمة ودلالة الفروق الضغط النفسي تبعاً لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة T	مستوى الدلالة	قيمة F	إناث			ذكور			
				ع	م	ن	ع	م	ن	
0.000	9.86	0.77	0.08	14.76	127.27	77	14.76	103.27	73	الضغط النفسي

يتضح من الجدول رقم (02) أن قيمة اختبار ليفين Leven test لتجانس التباين قدرت بـ: (0.08) عند مستوى الدلالة sig (0.77) وهي قيمة أكبر من (0.05)، وهذا ما يدل على أن الفرق غير دال إحصائياً، وعليه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود تباين في التجانس أي أن المجموعتين متجانستين، كما أن القيمة المطلقة لإختبار Ttest للفروق بين المتوسطات قدرت بـ: (9.86) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة sig (0.01)، وعليه يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي باختلاف الجنس.

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أنه وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس، حيث تشير النتائج إلى أن الإناث أكثر عرضة للضغوط النفسية من الذكور لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي ، وهذا راجع إلى طبيعة الإنسان حيث أن العنصر السنوي يعاني من الضغوط النفسية أكثر من خلال التركيبة البيولوجية والنفسية وشدة التحمل التي تكون ضعيفة مقارنة بالذكور، حيث أن الإناث والذكور غير متساويين في درجة الضغوط النفسية، بسبب أن المرأة لا تستخدم التخطيط لحل المشاكل مثل الرجل ولا تتحكم في نفسياتها مثله، كما أنها تتجنب تحمل المسؤولية والانتماء وتسعى إلى الهروب وعدم المواجهة مثل الرجل مما يؤثر ذلك على نفسياتها أكثر من الرجل، حيث أن كثير من الصعوبات التي يواجهها الأساتذة مثل: اكتظاظ الأقسام وقلة الوسائل البيداغوجية وضغوط الإدارة ومتطلبات المناهج وساعات العمل...إلخ، كلها تؤثر سلبا على نفسية الإناث أكثر من الذكور، بالرغم من أن كلا الجنسين الذكور والإناث يعانون نفس الضغوط ويمارسون نفس

المهام ولديهم نفس البيئة المهنية، إلا أن عنصر الإناث أكثر تعرضاً للضغوط بسبب الطبيعة النفسية للإناث.

3- عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة:

بغرض معالجة الفرضية الثالثة للدراسة والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي الحالة الاجتماعية، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكلا الفئتين ثم طبقنا عليها اختبار T.test والجدول التالي يوضح ذلك:

مستوى الدلالة	قيمة T	مستوى الدلالة	قيمة F	متزوج			أعزب			
				ع	م	ن	ع	م	ن	
0.000	8.10	0.001	10.62	11.53	129.20	53	17.45	107.45	97	الضغط النفسي

جدول رقم (03): يوضح قيمة ودلالة الفروق الضغط النفسي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

يتضح من الجدول رقم (03) أن قيمة اختبار ليفين Leven test لتجانس التباين قدرت بـ: (10.62) عند مستوى الدلالة sig (0.001) وهي قيمة أصغر من (0.01)، وهذا ما يدل على أن الفرق دال إحصائياً، وعليه نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تباين في التجانس أي أن المجموعتين غير متجانستين، كما أن القيمة المطلقة لإختبار Ttest للفروق بين المتوسطات قدرت بـ: (8.10) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة sig (0.01)، وعليه يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي باختلاف الحالة الاجتماعية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أنه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تعزى لمتغير الحالة العائلية، وذلك من خلال عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة يتبين أن الضغوط النفسية لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي غير مرتبطة بالحالة العائلية للأستاذ حيث أن الوسط المهني في مكان العمل موحد، وبذلك يكون مستوى الضغط متساوي لجميع الأساتذة سواء المتزوجين أو العزاب، إذ أن الحالة العائلية لا تؤثر سلباً على مستوى مردود الأساتذة ولا تؤدي دوراً أساسياً في الكشف على الضغوط النفسية، وهذا راجع ربما لأن الأساتذة لا يحاولون التعبير عن حالتهم الاجتماعية ومعاناتهم وأنهم لا يربطون ما هو اجتماعي في حياتهم الأسرية والاجتماعية بما هو مهني في حياتهم المهنية والوظيفية، ويرجع ذلك للالتزام المهني ومحاولة إخفاء مشاكلهم وأزماتهم الاجتماعية والأسرية. اتفقت هذه الدراسة مع دراسة "وسام عيد القوي" و "سليمة ميلودي" (2021) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب)

4- عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة:

بغرض معالجة الفرضية الرابعة للدراسة والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي باختلاف الجنس، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكلا الفئتين ثم طبقنا عليها اختبار T.Test والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (04): يوضح قيمة ودلالة الفروق الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس

مستوى القيمة الدلالة	مستوى القيمة الدلالة	مستوى القيمة الدلالة	قيمة F	إناث			ذكور			الأداء الوظيفي في
				ع	م	ن	ع	م	ن	
0.76	0.2 9	0.00 0	18.7 6	14.2 9	120.7 4	7 7	20.7 8	119.8 7	7 3	

يتضح من الجدول رقم (04) أن قيمة اختبار ليفين Leven test لتجانس التباين قدرت بـ: (18.76) عند مستوى الدلالة sig (0.000) وهي قيمة أقل من (0.01)، وهذا ما يدل على أن الفرق دال إحصائياً، وعليه نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تباين في التجانس أي أن المجموعتين غير متجانستين، كما أن القيمة المطلقة لإختبار Ttest للفرق بين المتوسطات قدرت بـ: (0.29) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة sig (0.05)، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي باختلاف الجنس.

ويمكن تفسير ذلك علي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي باختلاف الجنس، أي أن اختلاف الجنس لا يؤدي إلى التباين في درجات مقياس الأداء الوظيفي ويرجع هذه النتيجة إلى عدم وجود تباين في الجنس، أي أن المجموعتين متجانستين، وعليه يتم قبول الفرضية . ويمكن تفسير هذا على تمتع أساتذة الاقسام النهائية من التعليم الثانوي (ذكور ، ايناث) بأداء عالي رغم الظروف الاستثنائية التي يواجهونها في بيئة عملهم ما يدل على عدم تأثر مستوى الأداء الوظيفي بعامل الجنس، لأن التدريس بالأفواج عامل مشترك بين الجنسين ويرجع أيضا الى مبدأ المساواة بين الأساتذة والأستاذات.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة المرازيق (2015) هدفت الى الكشف عن درجة كفاءة مديري المدارس الحكومية، الثانوية في محافظة جرش في تطبيق معايير الجودة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمعلمين، عينة الدراسة بلغت (304) معلمة ومعلم وقد توصلت النتائج على أنه لا توجد فروق باختلاف الجنس. وكذلك تتفق مع دراسة غيضان والجرادات (2016) في عدم وجود فروق بين الجنس في الأداء الوظيفي للأساتذة. في حين اختلفت مع دراسة رمزي فوزي محمد أبو غزالة (2017) حول ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتهم بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة عمان ، هدفت الدراسة لاستقصاء العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ، حيث توصلت النتائج الى أنه توجد فروق ذات

دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس. ونجد دراسة محمد البلوي (2008) الى التعرف على التمكين الاداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المعلمين والعاملين بالمدارس الحكومية بالمملكة العربية السعودية وتكونت العينة 372 معلما ومعلمة وشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة احصائية للأداء الوظيفي لصالح الاناث.

5- عرض وتحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة:

بغرض معالجة الفرضية الثالثة للدراسة والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي الحالة الاجتماعية ، قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكلا الفئتين ثم طبقنا عليها اختبار T.test والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (05): يوضح قيمة ودلالة الفروق الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة T	مستوى الدلالة	قيمة F	متزوج			أعزب			
				ع	م	ن	ع	م	ن	
0.72	0.35	0.03	4.69	20.32	119.62	53	16.18	120.70	97	الأداء الوظيفي

يتضح من الجدول رقم (05) أن قيمة اختبار ليفين Leven test لتجانس التباين قدرت بـ: (4.69) عند مستوى الدلالة sig (0.03) وهي قيمة أصغر من (0.05)، وهذا ما يدل على أن الفرق دال إحصائياً، وعليه نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تباين في التجانس أي أن المجموعتين غير متجانستين، كما أن القيمة المطلقة لإختبار Ttest للفروق بين المتوسطات قدرت بـ: (0.35) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة sig (0.05)، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية التي

تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي باختلاف الحالة الاجتماعية.

ويمكن تفسير ذلك على انه قد يكون لدى الاساتذة معتقدات و قيم قوية حول أهمية عملهم و دورهم في مساعدة الطلاب، مما يعزز دافعهم لأداء عملهم بشكل جيد، بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية. فالأفراد الذين يحرصون على تحقيق توازن صحي بين العمل و الحياة الشخصية قد يكونون قادرين على أداء وظيفي مرتفع بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية.

بالتالي يمكن أن تساهم هذه العوامل في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي ويعود ذلك إلى الدعم الاجتماعي فالمتزوجون قد يحصلون على دعم اجتماعي من الشريك والأسرة، بينما العزاب قد يعوضون ذلك من خلال دعم الزملاء أو الأصدقاء، يحصل على الدعم ويعد عاملا مهما في تقليل الضغط النفسي. هذا الدعم يمكن أن يخفف من الضغط النفسي على الأداء الوظيفي. وقد يكون فعالا بنفس القدر في كلتا الفئتين. فالاختلافات الفردية في الشخصية و مرونة التكيف و المهارات الحياتية قد تلعب دورا أكبر من دور الحالة الاجتماعية في تحديد مستوى الضغط النفسي على الاداء الوظيفي. فالأفراد يمتلكون سمات شخصية و قدرات تأقلم تختلف بشكل كبير، مما يجعل الحالة الاجتماعية أقل تأثير، غالبا ما يكونون مدربين على التعامل مع الضغوط النفسية كجزء من عملهم اليومي. هذا التدريب يمكن أن

يساعدهم في الحفاظ على أداء وظيفي عالي حتى في ظل ضغوط نفسية كبيرة لحل
المشكلات بشكل فعال.

خلاصة ومقترحات:

إن الضغط النفسي سواء أكان ناتجا عن طبيعة المهنة أو البيئة المهنية المادية والإنسانية يلعب دورا في تحديد مستوى الأداء الوظيفي لأساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي، مما يؤثر على سير العملية التعليمية.

ولما كان هدف دراستنا هو التعرف على العلاقة بين مستوى الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي قمنا بتطبيق استبيان الضغط النفسي، واستبيان الأداء الوظيفي عليهم.

- ثم توصلنا إلى النتائج التالية:
- توجد علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائيا بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تعزى لمتغيري الجنس والحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى أساتذة الأقسام النهائية من التعليم الثانوي تعزى لمتغيري الجنس والحالة الاجتماعية.

المقترحات:

بناء على ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج خاصة فيما يتعلق بالجوانب المهنية والشخصية المؤثرة في الضغط النفسي، تقترح الباحثة بما يلي:

- إجراء المزيد من البحوث، أي البحث في العوامل المؤثرة الأخرى.
- إجراء دراسات إضافية للتحقق من العوامل الأخرى التي قد تؤثر على الضغط النفسي والأداء الوظيفي مثل الثقافة التنظيمية والقيادة ونمط الحياة.
- القيام بدراسات مقارنة بين المؤسسات التعليمية المختلفة لمعرفة أفضل الممارسات التي تساعد في تقليل الضغط النفسي وتحسين الأداء.
- تشجيع السياسات التي تدعم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية لضمان رفاهية الأساتذة.
- تطبيق هذه التوصيات يمكن أن يساعد في تعزيز رفاهية الأساتذة مما ينعكس إيجابياً على أدائهم الوظيفي وعلى العملية التعليمية بشكل عام.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

أ. الكتب:

1. حمدي علي الفرماوي ورضا عبدالله(2009): الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، (ط1)، دار الصفاء، عمان الأردن.
2. رقاني شريفة وصنقلي عائشة(2020): الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين، جامعة أدرار، الجزائر.
3. ريما ماجد(2016): منهجية البحث العلمي، (د ط)، مؤسسة فريديش للنشر.
4. سمير شيخاني(2007): الضغط النفسي طبيعته وأسبابه والمساعدة الذاتية، (ط1)، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.
5. عبد الحق علي إبراهيم(2015): دور السلوك التنظيمي في أداء المنظمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة السودان، كلية الدراسات العليا، الخرطوم(السودان).
6. عبد الرحمان سليمان الطيريري(1994): الضغط النفسي مفهومه تشخيصه طرق علاجه ومقاومته، (ط1)، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الأردن.
7. عقون آسيا(2012): الضغط النفسي المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة، جامعة فرحات عباس، سطيف.
8. فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، (ط1)، دار الفكر العربي، القاهرة.
9. كمال دشلي(2016): منهجية البحث العلمي، منشورات جامعة حمادة، كلية الاقتصاد.
10. كمال سالم أبو ضاهر(2017): العينات الإحصائية، غزة، فلسطين.

11. محمد حسن غانم (2000): مقدمة في علم الصحة النفسية، (ط1)، المكتبة المصرية الإسكندرية.
12. محمد زياد حمدان: البحث العلمي كنظام، دار التربية الحديثة، (د ط)، الأردن.
13. محمد سرحان علي محمود: مناهج البحث العلمي، (ط3)، دار الكتب، الجمهورية اليمنية.
14. محمد علي كامل (2004): الضغوط النفسية ومواجهتها، مكتبة ابن سينا، القاهرة.
15. محمد منير حجاب (2000): الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر، جامعة جنوب الوادي.
16. مروان عبد المجيد (2002): تعلم العيش مع الداء السكري دون أنسولين، لبنان، دار الكتب العلمية، بيروت.
17. هارون توفيق الرشيد (1999): الضغوط النفسية طبيعتها ونظريتها، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
18. وليد السيد أحمد خليفة مراد علي عيسى (1999): الاتجاهات الحديثة في مجال التربية الخاصة
19. محمد بن صالح الرزقاء (2001): الضغوط المهنية وعلاقتها بأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الشرطية. السعودية: جامعة نايف للعلوم الأمنية.

20- تاجوري جلييلة، (الرقابة الإدارية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي لدى العمال دراسة ميدانية بمؤسسة وحدة بريد الجزائر أم البواقي) 2014، مذكرة/ ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014-2015م.

21- خالد أبوش وبلير دوح، (الرقابة الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعمال دراسة ميدانية بديوان مؤسسات الشباب والرياضة (ODEJ) أم البواقي)، مذكرة/ ماستر، كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، 2016-2017م.

22- عباس علي، الرقابة الإدارية، ط2، دار إثراء، الأردن، 2012م.

23- عبد الله عبد الرحمن النميان، (الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية)، مذكرة/ ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، (د، م، ن)، 2003م.

24- ابراهيم محمد المحاسنة 2013، ادارة وتقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار الجرير للنشر و التوزيع عمان ،الاردن.

25- وصفي الكساسبة، 2011، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر وللتوزيع ، عمان، الاردن

26- موسي خليل، 2005 الادارة المعاصرة المبادئ والوظائف والممارسة، المؤسسة الجامعية للدراسات ،بيروت، لبنان ،ط2

27- التهامي، إبراهيم وآخرون (2013): قضايا سوسيو تنظيمية، دار البدر الساطع للطباعة والنشر، الجزائر.

28- البلوي، محمد سليمان (2008): التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، السعودية.

29- مرابط سارة، بوحومة زينب (2015): الصورة الاجتماعية للمعلم وانعكاساته على أدائه الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بمقاطعة القمار بالواد، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، جامعة الشهيد حمّة لخضر، الوادي، الجزائر.

30- هامل سارة، يحيايوي نصيرة (2015): أساليب إدارة الوقت وأثرها على الأداء الوظيفي للطالب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة عامر تليجي، الأغواط، الجزائر.

- 31-بوعطط جلال الدين (2009):الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي،
دراسة ميدانية علي العمل المنفذين بمؤسسة سونلغاز،مذكرة لنيل شهادة ماجستير،
جامعة منتوري محمود قسنطينة، الجزائر.
- 32-بوحوش، عمر و الذنبيات، محمد محمود(1995).منهاج البحث العلمي
وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية :الجزائر.
- 33-صابر، فاطمة عوض، خفاجة ،مرفت علي (2002). أسس ومبادئ البحث
العلمي، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، ط1، مصر.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Frenderbager, H. (1981): Burnout Available in line :
WWW.Adrenaffatique.org.
2. Paula M, Caliguri. (1995): Individual characteristics Related To Effective Performma in coss. Culturel work setinge, ph.D, The pennsylvnaina state university uni number, 96 00 145.
3. Auditât M C I et CH Voiral. (1998): L' affirmation de soi pour prévenir le Burn-Out et le mobling, psynerge, Nwachâtel, Suisse.
4. Canoui Pierre, et Manranges Aline (2001): Le Syndromne d'épuisement professionnel des réponses, édition Masson, Paris.
5. Johm London Long. (2006): Relationshique Between Personality, Type Satisfaction, and Job Performance, in the Mississippi state university entension service ph.D of Mississippi state university uni number : 3211, 242.
6. Lopold, Papury. (2006) : Former des enseignants professional de book université. Bruqselles.
7. Nicolas Camballert et Kathrine RIquelme et sénégo. (2006) : Le mal être au travail, edition des presse de la renaissance, Paris, France.
8. Andlouer, Olivier. (2008): Le burnout: L'épuisement professionnel, emotionnel et mental enquêtes, étude disponible sur:
WWW.Souffrance-du soignant.fr - USUV/Lib/ le brunout. PDF.
9. Sors la direction de la psychologie du travail, 2, ed, Edition d' organisation, Paris.

الملاحق

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

استمارة بحث علمي

:الأستاذ الفاضل/ الأستاذة الفاضلة

نضع بين يديك هذا الاستبيان والذي يشمل مجموعة من العبارات التي تعبر عما تعاشه من سلوكيات وخبرات وتفاعلات أثناء عملية التعليم في المدرسة التي نهدف من خلالها إلى التعرف على مدى شعورك بالضغط النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لهذا نرجو منك الآتي :

- أن تقرأ كل عبارة بتمعن وان تجيب عليها بكل صدق وموضوعية .
- أن تضع علامة (x) أمام العبارة التي تنطبق عليك كما هو موضح في المثال أدناه .
- أن تختار بديلاً واحداً فقط .
- أن لا تترك أي عبارة دون إجابة من فضلك.
- واعلم انه لا يوجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، إنما الإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن ما يناسبك أنت فقط.
- وأعلم أن هذه المعلومات ستبقى سرية و لن يطلع عليها أي شخص غير الباحث، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

مثال توضيحي: إذا كنت تشعر بالارتياح داخل القسم في بعض الأحيان ضع علامة (x)

العبرة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1. اشعر بالارتياح داخل القسم			x		

معلومات عامة:1-الجنس: ذكر () أنثى () 2- السن: () 3- الحالة العائلية:
أعزب () متزوج () . 4- المادة المدرسة: () 5- عدد سنوات
التدريس: () 6- عدد الأقسام المدرسة: () 7- عدد التلاميذ في القسم الواحد:
() 8- المستوي التعليمي : ليسنس () ماستر () دكتوراه ()

مقياس الضغط النفسي :

العبرة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1. ألوم نفسي عند إنجاز الأشياء في العمل بشكل خاطئ.					
2. أحاول التركيز في عملي من أجل نسيان مشكلاتي الشخصية .					
3. عندما أكون تحت تأثير الضغوط ألاحظ تغيرات سلبية في أنماط سلوكي .					
4. احتفظ بمشكلاتي للدرجة التي أشعر معها بالرغبة في الانفجار .					
5. أنفت عن غضبي وإحباطي عن المقربين مني .					
6. أركز على الجوانب السلبية في حياتي بدل من التركيز على الجوانب الإيجابية .					
7. أشعر بعدم الراحة عندما أتعامل مع مواقف جديدة .					

				8. أشعر بأن الدور الذي أقوم به داخل المؤسسة غير ذي قيمة.
				9. أصيل متأخرا للعمل أو للاجتماعات المهمة.
				10. أرد بحدة على الانتقادات الشخصية.
				11. أشعر بعقدة الذنب إذا جلست ساعة أو أكثر بدون عمل.
				12. أشعر بالعجلة والاندفاع حتى لو لم أكن مضغوطا.
				13. لا أجد الوقت الكافي لكي أطلع على الصحف التي أحبها.
				14. أحب أن أحظى بالاهتمام وأحصل على ما أريده فورا.
				15. أتجنب التعبير عن مشاعري الحقيقية سواء في العمل أو في المنزل.
				16. أقوم بمهام أكبر من تلك التي يمكنني القيام بها في وقت واحد.
				17. أرفض النصيحة سواء من الزملاء أو الرؤساء.
				18. أتجاهل القيود الخاصة بتخصصي وإمكاناتي الحقيقية.
				19. أفقد الكثير من هواياتي واهتماماتي لأن العمل يأخذ كل وقتي.
				20. أعالج المواقف قبل التفكير فيها من خلال الاجتهاد.

				21. أشعر بانشغالي لدرجة أنني لا أجد وقتاً لتناول الغذاء مع زملائي وأصدقائي.
				22. عندما تظهر المواقف الصعبة أحاول تجنبها.
				23. إذا لم أكن حازماً في عملي فسوف يستغلني الآخرون.
				24. أجد صعوبة في الشكوى عندما أتحمل عبء عمل فوق طاقتي.
				25. أتحاشي تفويض الآخرين للقيام ببعض المهام.
				26. أتعامل مع جميع المهام قبل وضع أولويات لعبء العمل
				27. أشعر بصعوبة في أن أقول (لا) لأي طلبات أو استفسارات.
				28. أشعر بإمكان انجاز كل العمل المطلوب دون تأجيل بعضه لليوم التالي.
				29. خوفي من الفشل يمنعني من اتخاذ أي موقف.
				30. أعتقد أنني لن أستطيع القيام بعبء العمل المطلوب مني.
				31. حياتي العملية لها أولوية على حياتي الأسرية والمنزلية.
				32. أصبح في غاية الضيق إذا لم تتم الأشياء في الحال.

مقياس الأداء الوظيفي في ضوء الضغوط التي أعيشها :

معار ض	معار ض بشدة	محا يد	موا فق	موا فق بشدة	العبارة
					1. أحاول التحسين المستمر من مستواي في عملي.
					2. أفضل التفرغ بشكل تام لتدريس.
					3. أتعاون مع أولياء الأمور لتقادي المشاكل .
					4. أحرص علي المشاركة في مختلف الأنشطة والدورات المتعلقة بنشاطي التعليمي .
					5. أحاول إنهاء مهامي التعليمية دائما.
					6. ألتزم بمواعيد الحضور والانصراف.
					7. أحاول استغلال أوقات الفراغ في الإطلاع علي العلوم الاخرى.
					8. أبذل مجهود إضافي في تحضير الدروس.

				9. أحرص باستمرار علي استغلال كل وقتي أثناء العمل.
				10. لدي الاستعداد والرغبة لتقديم حصص إضافية للتلاميذ ذوي المستوى دون المتوسط .
				11. أشارك في النشاطات خارج القسم للراقي بمستوى المؤسسة.
				12. أحاول التفريق بين حياتي الشخصية والمهنية في العمل.
				13. أحرص علي تقديم مكفآت للتلاميذ النجباء.
				14. أكلف التلاميذ بأنشطة منزلية تعزز ما اكتسبوه في الدرس.
				15. أراقب الأنشطة و الواجبات المنزلية للدرس السابق.
				16. أحاول التدرج في تقديم الدرس من السهل إلي الصعب.
				17. أفضل السير بين الصفوف أثناء شرح الدرس.
				18. أراعي الفروق الفردية لتلاميذي أثناء تقديمي للدرس.
				19. أتقيد بمحتوي الكتاب المدرسي في تقديم الدروس.
				20. أستخدم أنسب الوسائل التعليمية المتاحة ذات الصلة بالدروس.
				21. أنواع في طرق التعليم لتفادي الملل.

					22. أقدم أمثلة متنوعة من الواقع أثناء شرح الدرس.
					23. أترك وقت محدد للتلاميذ في نهاية الدرس للأسئلة.
					24. أقسم الوقت حسب أهمية الدرس والمادة التعليمية .
					25. اكتساب التلاميذ الذين أدرسهم العادات الحميدة.
					26. أجد الألفة بيني وبين زملائي.
					27. ألاحظ انخفاض عدد التلاميذ الراسيين.
					28. أغلب معدلات التلاميذ في تحسن.
					29. تصنيف المؤسسة ضمن المراكز الجيدة من حيث النتائج.
					30. انخفضت نسبة التغيب عند التلاميذ في المؤسسة .
					31. النشاطات التي أشارك فيها عرفت نجاحا.
					32. انخفض السلوك العدوانى لدى التلاميذ داخل الصف.
					33. معظم الأفكار التي أقدمها تساهم في نجاح المؤسسة.

