

جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2 -

كلية العلوم الاجتماعية

علم النفس

الموضوع :

مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين في ضوء المتغيرات

الديمغرافية والتنظيمية

- دراسة ميدانية بثانويات ومتوسطات ولاية المدية -

رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والأرغونوميا

إشراف الأستاذ:

د. عبد الحميد عشوي

إعداد الطالب:

غيدي سمير

السنة الجامعية: 2015/2016

كلمة شكر

لا يسعني بعد الإنتهاء من كتابة هذه الرسالة إلا أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم الإمتنان إلى أستاذي الفاضل الدكتور عبد الحميد عشوي على نصائحه وتوجيهاته القيمة والتي ساهمت في إتمام هذه الرسالة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه الرسالة.

والشكر والتقدير موصول إلى كل من ساهم وساعد في إنجاز هذا البحث ولم يتسع المقام لذكره.

سمير غيدي

إهداء

أهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين

إلى أمي الغالية

إلى أبي العزيز

إلى زوجتي و أبنائي عبد الرؤوف وعبد المؤمن

إلى إخواني وأخواتي وأهليهم وأبنائهم ... مهدي إكرام. أنس. رفيق. فرح. قرين
رحاب. ريان. غيدي أمانى. إيناس. عبد الجليل. سيف الدين

إلى الأطفال: حجاج دلال. حسن. أروى. إياد. دراجي يوسف. محمد مهدي

إلى جميع الأقارب والأصدقاء دون إستثناء

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	كلمة شكر
ب	الإهداء
ج	فهرس المحتويات
ز	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ك	ملخص الدراسة باللغة العربية
م	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
1	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
04	1-1- إشكالية البحث
08	1-2- فرضيات الدراسة
08	1-3- أهداف الدراسة
09	1-4- أهمية الدراسة
09	1-5- مصطلحات الدراسة
13	1-6- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: ضغوط العمل	
27	- تمهيد
27	2-1- لمحة تاريخية حول تطور مفهوم الضغط
30	2-2- مفهوم ضغوط العمل
32	2-3- تعريف ضغوط العمل
34	2-4- عناصر ضغوط العمل
35	2-5- مراحل ضغوط العمل
36	2-6- أنواع ضغوط العمل
38	2-7- مستويات ضغوط العمل
39	2-8- أعراض ضغوط العمل

40	2-9- النماذج والنظريات المفسرة لضغوط العمل
51	2-10- مصادر ضغوط العمل
57	2-10-1- المصادر المتعلقة بالمنظمة
63	2-10-2- المصادر المتعلقة بالوظيفة
70	2-10-3- المصادر المتعلقة بالفرد
75	2-11- الآثار المترتبة على ضغوط العمل
75	2-11-1- الآثار الإيجابية
77	2-11-2- الآثار السلبية
81	2-12- أساليب وإستراتيجيات إدارة ضغوط العمل
81	2-12-1- الإستراتيجيات التنظيمية
84	2-12-2- الإستراتيجيات الفردية
86	2-13- مقومات تنفيذ إستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل
87	2-14- قياس الضغوط
88	2-15- أساليب التعرف على ضغوط العمل
88	2-16- فوائد التحكم في الضغط
89	- خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: المساعد التربوي
91	- تمهيد
91	3-1- تعريف المراقب التربوي
92	3-2- التسمية وشروط التوظيف
95	3-3- مكان عمل المساعد التربوي
98	3-4- تعيين المساعد التربوي في المدارس الجزائرية وكيفية ترسيمه
98	3-4-1- صفة التعيين
98	3-4-2- النتائج المترتبة عن التفتيش
99	3-4-3- تشكيل اللجان الخاصة بالترسيم
99	3-5- مهام وواجبات المساعد التربوي
101	3-6- تأطير المراقبين الداخليين لتلاميذ النظام الداخلي
102	3-7- وظيفته كمنشط مدرسي
103	3-8- حقوقه

103	3-9- إلزاماته في العمل وبنظام المؤسسة التعليمية
104	3-10- صفاته
104	3-11- الكفاءات التقنية التي يجب عليه الإلمام بها
105	3-12- علاقة المساعد التربوي بفريق العمل في المدرسة الجزائرية
106	3-13- السجلات المدرسية التي يستعملها المساعد التربوي
106	3-13-1- أهمية السجلات المدرسية
106	3-13-2- أنواعها
107	3-13-3- سجلات المساعد التربوي
109	3-14- تنظيم مكتب المساعدين التربويين
110	3-15- النظام التأديبي والأخطاء المهنية للمساعد التربوي
115	3-16- المساعد التربوي في بعض الدول المغاربية
115	3-16-1- المساعد التربوي في تونس
119	3-16-2- المساعد التربوي في المملكة المغربية
123	3-17- المساعد التربوي في الجزائر
123	3-17-1- فئات مستخدمي قطاع التربية
123	3-17-2- موظفو التربية
123	3-17-3- تعريف السلك
124	3-17-4- تعريف الرتبة
124	3-17-5- تصنيف الرتب والزيادات الإستدلالية للمساعد التربوي
125	3-17-6- مهام المساعدين والمشرفين التربويين بالمدارس الجزائرية
132	3-17-7- الترقية المهنية للمساعد التربوي
135	3-17-8- مهام مستشاري التربية
136	3-17-9- الحجم الساعي لعمل المساعد التربوي
136	3-17-10- عدد المناصب المالية المفتوحة والمرتبطة بحجم إستعمال المؤسسة
139	- خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة	
142	- تمهيد
142	4-1- منهج الدراسة
142	4-2- مجتمع وعينة الدراسة

143	4-2-1- عينة الدراسة الإستطلاعية
145	4-2-2- عينة الدراسة الأساسية
145	4-2-2-1- خصائص عينة الدراسة الأساسية
155	4-3- أدوات الدراسة
159	4-4- الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة
165	4-5- المعالجة الإحصائية
الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج وتفسيرها	
167	- تمهيد
167	5-1- عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول:
170	- عرض وتحليل ومناقشة نتائج البعد الأول
172	- عرض وتحليل ومناقشة نتائج البعد الثاني
173	- عرض وتحليل ومناقشة نتائج البعد الثالث
176	- عرض وتحليل ومناقشة نتائج البعد الرابع
178	- عرض وتحليل ومناقشة نتائج البعد الخامس
179	- عرض وتحليل ومناقشة نتائج البعد السادس
181	- عرض وتحليل ومناقشة نتائج البعد السابع
183	- عرض وتحليل ومناقشة نتائج البعد الثامن
185	5-2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة
185	5-2-1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الخاصة بالفرضية الرئيسية الأولى
192	5-2-2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الخاصة بالفرضية الرئيسية الثانية
210	- الإستنتاج العام
212	- إقتراحات البحث
213	- المراجع
225	- الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
98	تطور المنشآت القاعدية في الجزائر (المدارس)	01
124	تصنيف الرتب والزيادات الاستدلالية	02
136	كيفية فتح المناصب المالية لرتبة مساعد تربوي في النظام الخارجي	03
136	كيفية فتح المناصب المالية لرتبة مساعد تربوي في النظام نصف الداخلي	04
137	كيفية فتح المناصب المالية لرتبة مساعد تربوي في النظام الداخلي (الخارجي، الداخلي)	05
138	كيفية فتح المناصب المالية لرتبة مساعد تربوي في النظام الداخلي (الخارجي، نصف الداخلي)	06
143	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية على المتوسطات والثانويات	07
145	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب (الجنس، مكان العمل)	08
147	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	09
148	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نظام العمل في المؤسسة التعليمية	10
149	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب (الخبرة، والوضعية المهنية)	11
151	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة الحالية في مكان العمل	12
152	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	13
154	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الراتب الشهري .	14
157	مصادر ضغوط العمل و أرقام العبارات	15
158	سلم تصحيح و تنقيط عبارات إستبيان الدراسة	16
159	السلم التصنيفي لتفسير نتائج الدراسة	17
160	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإستبيان والدرجة الكلية للمقياس	18
162	معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد الإستبيان والدرجة الكلية للمقياس	19
163	نتائج قيمة " ت " للمقارنة الطرفية	20

21	نتائج ثبات مقياس ضغط العمل	164
22	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد مصادر ضغط العمل مرتبة وفقا لقيمة الوزن النسبي	167
23	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الأول "صراع وغموض الدور" مرتبا تنازليا.	170
24	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثاني "عبء العمل" مرتبا تنازليا.	172
25	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثالث "نقص فرص التطور الوظيفي" مرتبا تنازليا.	174
26	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الرابع "ضعف الأجر والحوافز" مرتبا تنازليا.	176
27	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الخامس "نقص دعم المشرف" مرتبا تنازليا.	178
28	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد السادس "ضغط المهمة" مرتبا تنازليا.	179
29	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد السابع "ضعف التغذية الراجعة حول الأداء" مرتبا تنازليا.	182
30	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثامن "نقص التحكم" مرتبا تنازليا.	183
31	نتائج إختبار T.Test لمعرفة الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مصادر ضغط العمل والدرجة الكلية للضغط وفق متغير نوع الجنس	186
32	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في درجة مصادر ضغط العمل للمساعدین التربويين وفق متغير السن	188
33	نتائج إختبار Tukey HSD للمقارنات البعدية للفروق بين فئات السن في محور صراع وغموض الدور، والدرجة الكلية للضغط	189
34	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في درجة مصادر ضغط العمل للمساعدین التربويين وفق متغير المؤهل العلمي	191

193	نتائج إختبار T.Test لمعرفة الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مصادر ضغط العمل والدرجة الكلية للضغط وفق متغير مكان العمل	35
195	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في درجة مصادر ضغط العمل للمساعدین التربويين وفق متغير نظام العمل	36
196	نتائج إختبار Tukey HSD للمقارنات البعدية للفروق بين مجموعات نظام العمل في محور ضعف التغذية الراجعة حول الاداء	37
198	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في درجة مصادر ضغط العمل للمساعدین التربويين وفق متغير الأقدمية في العمل	38
200	نتائج إختبار Tukey HSD للمقارنات البعدية للفروق بين مجموعات الأقدمية في العمل في محوري نقص فرص التطور الوظيفي، وضعف الأجر والحوافز	39
202	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في درجة مصادر ضغط العمل للمساعدین التربويين حسب متغير الدخل الشهري	40
204	نتائج إختبار T.Test لمعرفة الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مصادر ضغط العمل والدرجة الكلية للضغط حسب متغير الوضعية المهنية	41
206	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في درجة مصادر ضغط العمل للمساعدین التربويين وفق متغير الرتبة الحالية في العمل	42
207	نتائج إختبار Tukey HSD للمقارنات البعدية للفروق بين مجموعات الرتب الحالية في العمل في محوري نقص فرص التطور الوظيفي وضعف التغذية الراجعة حول الأداء	43

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مكونات ضغوط العمل الرئيسية	35
02	مراحل تتابع الضغوط	35
03	أنواع الضغوط	37
04	نموذج سيلاي "seleye"	40
05	نموذج ملائمة البيئة- الفرد	41
06	نموذج ضغوط العمل لبيير ونيومان	42
07	نموذج Kreitner-Kinicki لضغوط العمل	43
08	الأبعاد المهنية الأساسية لنموذج الإثراء المهني للضغط	44
09	نموذج تفسير الضغوط في العمل عند جيبسون وزملائه	45
10	نموذج سيزلافي و والاس 1987	46
11	نموذج إيفانسيك وماتسون الموجه نحو الإدارة	48
12	نموذج فهم الضغط ونتائجه	49
13	منظور عام للضغط	50
14	مصادر ومسببات ضغوط العمل	52
15	مصادر ضغوط العمل	54
16	الآثار الإيجابية للضغوط	76
17	الآثار السلبية للضغوط	80
18	الهيكل التنظيمي للمدرسة	93
19	مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب نوع الجنس	146
20	مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب مكان العمل	147
21	مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب السن	148
22	مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب نظام العمل	149
23	مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب الوضعية المهنية	150
24	مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب الخبرة المهنية	151
25	مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب الرتبة الحالية في العمل	152
26	مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب المؤهل العلمي	153
27	مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب الدخل الشهري	155

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة وجود مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين العاملين بالمؤسسات التعليمية بالجزائر بإختلاف بعض الخصائص الشخصية والتنظيمية المتمثلة في: نوع الجنس، السن، المؤهل العلمي، مكان العمل، نظام العمل، الأقدمية في العمل الدخل الشهري، الوضعية المهنية، والرتبة الحالية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (172) مساعدا ومشرفا تربويا من كلا الجنسين أختيروا بطريقة غير عشوائية حصصية من المدارس الإكمالية والثانوية بولاية المدية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستبانة كوسيلة لجمع البيانات والتي إشتملت على قسمين: القسم الأول للخصائص الشخصية والتنظيمية، والثاني لمصادر ضغط العمل ويتألف من (50) فقرة موزعة على ثمانية أبعاد وهي: (صراع وغموض الدور، عبء العمل، نقص فرص التطور الوظيفي، ضعف الأجر والحوافز نقص دعم المشرف، ضغط المهمة، ضعف التغذية الراجعة حول الأداء، نقص التحكم).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- المساعدون التربويون يعانون من ضغوط مرتفعة في العمل، وتتمثل أهم مصادره مرتبة ترتيبا تنازليا كما يلي: ضعف الأجر والحوافز، نقص فرص التطور الوظيفي، ضغط المهمة، نقص التحكم، ضعف التغذية الراجعة حول الأداء، عبء العمل، نقص دعم المشرف، صراع وغموض الدور.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير السن لصالح الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (40-49 سنة).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير الوضعية المهنية لصالح الأفراد المرسمين.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لكل من متغير المؤهل العلمي، والدخل الشهري.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير الجنس بإستثناء بعدي ضغط المهمة، ونقص التحكم وهي لصالح الإناث.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير مكان العمل بإستثناء بعدي نقص فرص التطور الوظيفي، وضعف الأجر والحوافز وهي لصالح الأفراد العاملين بالمدارس الإكمالية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير نظام العمل بإستثناء بعد ضعف التغذية الراجعة حول الأداء وهي لصالح المساعدين التربويين العاملين في النظام الداخلي.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير الأقدمية في العمل بإستثناء بعدي نقص فرص التطور الوظيفي وهي لصالح أفراد الخبرة الطويلة والمتوسطة، وبعد ضعف الأجر والحوافز وهي لصالح أفراد الخبرة المتوسطة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير الرتبة الحالية بإستثناء بعدي نقص فرص التطور الوظيفي وهي لصالح المساعدين والمساعدين الرئيسيين للتربية، وبعد ضعف التغذية الراجعة حول الأداء لصالح المساعدين التربويين.

وبناء على هذه النتائج توجت هذه الدراسة بمجموعة من الإقتراحات أهمها:

1- إعادة النظر في سلم الإرتقاء الوظيفي لفئة المساعدين التربويين مع إعطائهم الأولوية في الحصول على منصب مستشار التربية.

2- إعادة النظر في رواتب المساعدين التربويين ومراجعة سلم الأجور.

3- تجنب الممارسات المسببة لصراع وغموض الدور من خلال تغيير الهيكل التنظيمي وتفويض بعض الصلاحيات للمساعد التربوي.

4- إشراك المساعد التربوي بكل القرارات المتعلقة بالعملية التربوية في الوسط المدرسي والأخذ بآرائه وإقتراحاته، وهذا من خلال إدراجه عضوا شرعيا في مختلف المجالس التربوية.

Résumé:

Le but de cette étude est de connaître le degré d'existence des sources de stress du travail chez les agents d'éducation dans les établissements scolaires en Algérie en tenant compte de certaines caractéristiques personnelles et organisationnelles telles que: le sexe, l'âge, le diplôme, le lieu du travail, le système du travail, l'ancienneté au travail, la situation professionnelle, le statut actuel le paiement mensuel. Le chercheur a utilisé une méthode descriptive analytique. L'échantillon de cette étude est composé de 172 agents et promoteurs d'éducation des deux sexes sélectionnés d'une manière non aléatoire et en cotât des écoles moyennes et secondaires (CEM, lycée) de la wilaya de Médéa. Afin de réaliser les objectifs de l'étude, on a élaboré un test comme un moyen de collection des données , contient deux parties : la première pour les caractères personnelles et organisationnelles et la deuxième pour les sources de stress du travail qui se compose de 50 paragraphes répartis sur 8 dimensions sont :(la lutte et l'ambiguïté du rôle la lourdeur du travail, le manque des occasions de la progression professionnelle, salaire faible sans excitation, le manque du soutien du promoteur, la pression de la mission, l'insuffisance alimentaire au travail, le manque du maintien).

Les résultats de l'étude ont dégagé ce qui suit :

- Les agents d'éducation souffrent de grande stress au travail, ses sources les plus importants sont ordonnées selon un ordre décroissant comme suit : salaire faible et insuffisant sans excitation le manque des occasions de la progression professionnelle, la pression de la mission, le manque du maintien, l'insuffisance alimentaire au travail, la lourdeur du travail, le manque du soutien du promoteur, la lutte et l'ambiguïté du rôle.
- Il existe des différences à signification statistique dans les dimensions des sources de stress du travail chez les agents d'éducation au facteur de l'âge pour les individus qui ont entre (40 et 49 ans).
- Il existe des différences à signification statistique dans les dimensions des sources de stress du travail chez les agents d'éducation à la situation professionnelle pour les individus titulaires.
- Il n'existe pas des différences à signification statistique dans les dimensions des sources de stress du travail chez les agents d'éducation du au diplôme et au salaire.
- Il n'existe pas des différences à signification statistique dans les dimensions des sources de stress du travail chez les agents

d'éducation du au sexe sauf le stress de la mission et le manque du maintien et cela pour les femmes.

- Il n'existe pas des différences à signification statistique dans les dimensions des sources de stress du travail chez les agents d'éducation du au lieu du travail sauf ces deux dimensions : le manque des occasions de la progression professionnelle, salaire faible sans excitation pour les individus qui travaillent au CEM.
- Il n'existe pas des différences à signification statistique dans les dimensions des sources de stress du travail chez les agents d'éducation du au système du travail sauf l'insuffisance alimentaire du au travail, la lourdeur du travail pour les agents d'éducation qui travaillent à l'internat.
- Il n'existe pas des différences à signification statistique dans les dimensions des sources de stress du travail chez les agents d'éducation du à l'ancienneté au travail sauf le manque des occasions de la progression professionnelle pour les individus qui ont une longue ou moyenne expérience, et le salaire faible pour les individus qui ont une moyenne expérience.
- Il n'existe pas des différences à signification statistique dans les dimensions des sources de stress du travail chez les agents d'éducation du au grade actuel sauf les deux dimensions du manque des occasions de la progression professionnelle pour les agents et les agents principaux d'éducation et le dimension de l'insuffisance alimentaire du au travail pour les agents d'éducation.

Suivant ces résultats, cette étude a subit beaucoup de propositions telles que :

- 1- Reconsidérer la mise à niveau de l'échelle de gradation professionnelle pour les agents d'éducation et leur donner la priorité d'avoir un poste de conseiller pédagogique
- 2- Reconsidérer la mise à niveau des salaires des agents d'éducation et réviser l'échelle salariale
- 3- Éviter la pollution des pratiques provoquant l'ambiguïté du rôle en changeant la structure organisationnelle et de déléguer certains pouvoirs à l'agent d'éducation
- 4- Participation de l'agent d'éducation dans toutes les décisions concernant l'opération éducative au milieu scolaire et la prise de ses opinions et suggestions grâce à son inclusion dans différents conseils éducatifs.

مقدمة:

إن التربية والتعليم من أقوى الأسلحة التي يمكن أن تتطور وتزدهر بها الأمم، وهذا عن طريق تعليم أفراد أبنائها شتى العلوم التكنولوجية، للنهوض بإقتصادها الوطني، وفي بناء الدولة وعصرنتها إلى جانب تقدمها في شتى المجالات.

إن المؤسسات التربوية تلعب دورا هاما في إمداد المجتمع بحاجاته من الكفاءات المؤهلة تربويا، وتعليميا، ومهاريا، وهذا بتقديم برامج تعليمية وتربوية، الى جانب النشاطات البيداغوجية ومرافقة التلاميذ عند القيام بتظاهرات وأنشطة مرتبطة بأهداف المنظومة التربوية وإنفتاحها على المحيط، ويتم تفعيل ذلك بمساهمة جميع أعضاء الفريق التربوي والإداري، ولنجاح واستمرارية المؤسسات في تحقيق أهدافها لا بد من مراعاة مجموعة من المتغيرات من بينها ضغوط العمل والتي أصبحت ظاهرة مهددة للسلامة والصحة النفسية والبدنية للفرد العامل.

وإذا كان العاملون في مجال التعليم بشكل عام يعانون من ضغوط العمل فان الإداريين التربويين منهم يعانون منه بصورة مؤكدة، حيث أن هؤلاء يضطلعون بمسؤوليات كثيرة ومعقدة ويتعاملون مع رؤوسين كثر ذوي خلفيات متنوعة، فضلا على أنهم يجدون أنفسهم وبشكل متزايد مضطرين للتكيف مع معطيات التكنولوجيا وتوظيفها في ميدانهم الإداري، كما يجدون أنفسهم وبشكل متزايد أيضا مضطرين لإثبات قدرتهم على التميز في الأداء وصولا الى مستوى عال من الجودة (أحمد بطاح، 2006، ص: 149)

ومن بين هذه المجموعات المهنية التي قد تتعرض لهاته الضغوط نجد فئة المساعدين التربويين، ويعتبر البحث في مصادر ضغوط العمل لدى فئة المساعدين التربويين العاملين في المؤسسات التعليمية من المواضيع التي لم تستوفي حقها من البحث، بل لا نكاد نجد لها ذكرا في الدراسات العربية والمحلية، ومن هنا جاءت هذه الدراسة قصد معرفة أهم مصادر ضغوط العمل لفئة المساعدين التربويين، وتأثير المتغيرات الشخصية والتنظيمية عليها من أجل تشخيص الصعوبات التي قد تخلف آثارا نفسية إجتماعية وتنظيمية للمساعد التربوي، قد تنعكس على العملية التربوية برمتها، ولتناول هذا الموضوع يقسم هذا العمل إلى قسمين:

القسم الأول نظري: يستهل بمدخل عام لتقديم الموضوع والخطوط العريضة له، وهذا من خلال طرح الإشكالية وصياغة الفرضيات وبيان أهداف وأهمية الدراسة، وكذا الدراسات التي تناولت موضوع البحث، كما يتضمن فصلين آخرين: يتم تخصيص الفصل الثاني لشرح مفهوم وأبعاد ومصادر ضغوط العمل، ويركز الفصل الثالث على وظيفة المساعد التربوي وهذا من خلال التطرق الى التسمية وشروط التوظيف وإلى مهامه وواجباته وحقوقه وصفاته والتزاماته في العمل وبنيان المؤسسة التعليمية الى جانب الكفاءات التقنية التي يجب عليه الإلمام بها، وإلى علاقاته الوظيفية والسجلات المدرسية التي يستعملها، كما تم الإشارة الى عمل المساعد التربوي في بعض الدول العربية وإلى مختلف الترقيات التي يحصل عليها وفي الجزائر أيضا.

القسم الثاني تطبيقي، ويشمل فصلين: يتناول الفصل الرابع منهجية البحث بالتطرق إلى ميدان البحث، الدراسة الإستطلاعية، عينة البحث، أدوات البحث والتقنيات الإحصائية المستعملة ويتضمن الفصل الخامس عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية، ثم تقديم الإستنتاج العام والإقتراحات بالإضافة إلى المراجع والملاحق.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1- إشكالية الدراسة:

يعتبر موضوع ضغوط العمل من المواضيع الهامة والتي حظيت بالاهتمام والدراسة من قبل الباحثين، إذ أصبحت هذه الضغوط تشكل جزءا من حياة الأفراد نتيجة تطور المجتمعات والتقدم التكنولوجي والصناعي، ويمثل ضغط العمل أحد الظواهر الانسانية التي تصاحب التعقيدات المتسارعة التي واكبت عملية التطور في عالم اليوم، ولقد تم رصد الظاهرة تحديدا لدى مقدمي الخدمات الانسانية في مجالات الرعاية الاجتماعية في العديد من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء (Rothmann, 2003,p:522).

ومن الضغوط اليومية التي يتعرض لها الإنسان سواء كان في المجال الصناعي أو غيره من المجالات شعوره بالغبن والإهانة، أو أنه هضم حقه في علاوة أو ترقية يستحقها، أو أن زميلا له نال شيئا لا يستحقه (محمد شحاته، 2006، ص:291).

تعد الضغوط المهنية من الظواهر التي تواجه العاملين بمختلف القطاعات، وبمستويات متباينة حيث يتعرض العاملون في جميع القطاعات بدرجات متفاوتة من الضغوط المهنية التي تؤثر سلبا على صحتهم النفسية، وتقلل من مجهوداتهم في أداء مهامهم المهنية مما ينعكس سلبا على تحقيق الأهداف المنتظرة منهم، وتؤدي إلى الإرهاق الجسدي الذي يقلل بدوره من مقاومة الجسم للأمراض الجسدية (عمر مصطفى النعاس، 2008، ص:127).

وتعتبر المؤسسات التربوية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط، ومن هذه الوظائف نجد مهنة المساعدين التربويين، والتي لم تحظى بالاهتمام والدراسات من قبل الباحثين الجزائريين رغم عددهم الكبير في المؤسسات التعليمية سواء بالثانويات أو المتوسطات بأنماطها الثلاثة (خارجي، نصف داخلي، وداخلي)، وركزت جل الدراسات اهتمامها على المدرس والمدرء والمفتشين، والمتأمل في الوضعية المهنية لهذه الفئة يجد أنها قد قامت بعدة حركات إحتجاجية وإضرابات وطنية في السنوات الماضية، خاصة مع صدور القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتربية الوطنية بالمرسوم التنفيذي رقم 08-315

المؤرخ في 11 أكتوبر 2008 والذي حدد في المادتين 82 و 83 شروط التوظيف والترقية المهنية لفئة المساعدين التربويين في رتبتين فقط طيلة مسارهم المهني، وهذا بإستحداث رتبة مساعد رئيسي للتربية يرقى فيها مساعد التربية من الصنف 07 الى الصنف 08، مع حرمانهم من المشاركة في الترقية المهنية لرتبة مستشار التربية أي (المراقب العام) الصنف 13 بعدما كانت هذه الترقية موجودة في القانون السابق وحصرها لفئة أساتذة التعليم المتوسط فقط.

وتعتبر هذه النقطة من احدى الإختلالات الموجودة في القانون الجديد الخاص بعمال التربية كما أن رتبته السابقة كانت تعادل رتبة معلم مدرسة إبتدائية، في حين أن المعلمين تمت ترقيتهم في القانون الجديد الى الصنف 10 والصنف 12 والصنف 14، بغض النظر عن المؤهل العلمي، مع إحتساب الخبرة المهنية في الترقية للمعلمين الذين ليس لديهم شهادة البكالوريا.

في حين أن القرار الوزاري المؤرخ في 20 فيفري 2011، والذي يحدد المهام المسندة الى مساعدي التربية والمساعدين الرئيسيين للتربية فهناك 28 مادة بهذا الخصوص نذكر منها: متابعة تطبيق أحكام النظام الداخلي للمؤسسة مع تأطير التلاميذ، وتربيتهم، والسهر على إحترام التلاميذ للنظام الداخلي وتحليلهم بالانضباط، الى جانب تنظيم حركة التلاميذ ومراقبتها أثناء الدخول والاستراحة والخروج، والسهر على إعتناء التلاميذ بحسن السلوك والمعاملة، وإحترام قواعد الوقاية والأمن، الى جانب تأطير مختلف الأنشطة التربوية والثقافية، وحماية ممتلكات المؤسسة مع توجيه عمل التلاميذ ومراقبته في أوقات المذاكرة والمداومة والمذاكرة المحروسة الى جانب الحراسة في الإختبارات والفروض في حال غياب الأستاذ، أما المهام الادارية فتتمثل في جمع غيابات التلاميذ وتثبيتها في مختلف السجلات والوثائق القانونية، الى جانب إعداد كشوف العلامات والكشوف الفصلية مع إعداد قوائم التلاميذ، وإنجاز الشهادات المدرسية للتلاميذ المتمدرسين، مع مسك مختلف السجلات المتداولة في النظام الداخلي أو الخارجي، إلى جانب عملهم في النظام الداخلي والنصف داخلي، وهذا بتأطير التلاميذ خارج أوقات الدوام مع خضوعه لسلطة المدير وتحت إشراف مستشار التربية (النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، 2011، ص:13-16).

نلاحظ أن مهام المساعد التربوي كثيرة ومتنوعة، تشمل على مهام تربوية بيداغوجية وأخرى وادارية

حيث أنه يعمل مع جميع أعضاء الطاقم الإداري والتربوي الى جانب أولياء التلاميذ، وفي حال غياب الأستاذ فإنه يحل مكانه وهذا بتأطير التلاميذ ومراقبتهم في القسم الدراسي.

وقد عمدت الوزارة الى استحداث رتبة مشرف تربوي أثناء التوظيف الجديد بداية من السنة الدراسية 2014/2015، ويكون المترشح حاملا لشهادة الدراسات الجامعية التطبيقية في تخصص واحد وهو علم النفس، إذ لم يلتحق إلا عدد قليل من المترشحين لهذا المنصب مقارنة بالمناصب المالية المفتوحة، فعمدت الوزارة الى فتح هاته المناصب المالية للسنة الدراسية 2015/2016 لجميع المترشحين الحاملين لشهادة الدراسات الجامعية التطبيقية في كل الاختصاصات بـ: 4325 منصب مشرف تربوي، وإلغاء التوظيف في رتبة مساعد تربوي والتي كانت في الماضي مقتصرة على الحاصلين على مستوى سنة ثالثة ثانوي، كما تم فتح هذه الرتبة للتأهيل المهني للمساعدين التربويين الذين تفوق خبرتهم المهنية العشرين (20) سنة فأكثر.

وفي ظل الاصلاحات التي شهدتها المنظومة التربوية في الجزائر خلال السنوات الأخيرة من بناء مناهج وطرق تدريس، الى الإمكانيات الضخمة في وسائل التجهيز وعصرنة القطاع وبناء العديد من المؤسسات التعليمية، ظهر نقص كبير في التأطير خاصة عند فئة المساعدين التربويين مما خلف لديهم أعباء إضافية في الأعمال والتأطير مقارنة بعددهم وعدد التلاميذ، حيث ظهرت عدة إضرابات في عديد من المؤسسات التربوية تطالب بتوفير التأطير التربوي، وحسب المقال المنشور في جريدة البلاد ليوم 2015/10/26 من العدد رقم 4845 فإن التنسيق الوطنية لمساعد التربويين قررت العودة الى الإحتجاجات، وتصعيدها للمطالبة بحقوق المساعد التربوي التي لا تزال غير مستجاب لها خاصة في مجال الترقيات للرتب الجديدة المستحدثة، وفتح الترقية لرتبة مستشار التربية مع تثمين الخبرة المهنية.

لا شك أن الوضعية المهنية للمساعد التربوي تتضح من خلال الجو المهني العام الذي يؤدي فيه عمله سواء في الثانويات أو المتوسطات، وحسب نظام العمل في المؤسسة (داخلي خارجي، نصف داخلي)، وكثرة تعداد التلاميذ مقارنة بعدد المساعدين التربويين الذين يشرفون على تأطيرهم والتعامل معهم ومع الوثائق الادارية، ضف الى ذلك علاقتهم المهنية مع الموظفين

التربويين والاداريين، إذ أنهم يتعاملون مع الأساتذة ومع الزملاء ومستشار التربية والناظر والمدير وأولياء التلاميذ، الى جانب حرمانهم من الترقية لرتبة مستشار التربية، كلها مؤشرات تظهر الوضعية الصعبة لمهنة المساعد التربوي.

حيث توصل وار **warr** (1992) إلى وضع تسع خصائص للوظائف الضاغطة، رغم أن هذه الخصائص لا تكشف عن كل مصادر الضغوط في العمل ولكن تكشف معظمها، وهذه الخصائص هي: نقص الأمن الوظيفي، نقص أو عدم إستخدام المهارات، قلة التنوع أو التجديد في العمل، قلة أو زيادة متطلبات العمل، عدم التأكد الزائد، الأجور المنخفضة، ظروف العمل السيئة عدم التقدير الإجتماعي للعمل، نقص المساندة البيئشخصية (بشرى إسماعيل 2004، ص:65)

ويرى أرنوي وجابريال "harnois & gabriel" (2000) أن العمل ممكن أن يكون مفيد للصحة العقلية ويرفع الشعور بالمضمون الإجتماعي، الرتب والهوية، ولكن يمكن كذلك ان يكون مصدر للقلق والإنهيار، الكآبة، وفي الأخير عدم القدرة على العطاء والتي تؤدي الى إنخفاض مستوى الأداء المهني المحترف وزيادة مستوى الغياب الفكري أثناء العمل والحوادث (Pedro, M. et al, 2014, p:223)

إن الدراسات التي تناولت موضوع الضغوط المهنية كثيرة ومتنوعة، غير أن الدراسات الجزائرية ركزت جل إهتمامها على الضغوط المهنية عند المدرس، وأهملت فئات عمالية أخرى من نفس القطاع رغم أعدادها الكبيرة في المؤسسات التعليمية، إذ لا توجد دراسات تناولت فئة المساعدين التربويين، وهذا ما دفعنا إلى الإهتمام أكثر بهذه الفئة العمالية، وبناءا على ما سبق يمكن طرح التساؤلات العلمية التالية:

- 1- ماهي أهم مصادر ضغط العمل اليومي لدى المساعدين التربويين؟
- 2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: نوع الجنس، السن، المؤهل العلمي؟

3- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى للمتغيرات التنظيمية التالية: مكان العمل، نظام العمل في المؤسسة، الأقدمية في العمل، الدخل الشهري، الوضعية المهنية، الرتبة الحالية؟

1-2- فرضيات الدراسة:

بني البحث على فرضيتين أساسيتين هما:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: نوع الجنس، السن، المؤهل العلمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى للمتغيرات التنظيمية التالية: مكان العمل، نظام العمل في المؤسسة، الأقدمية في العمل الدخل الشهري، الوضعية المهنية، الرتبة الحالية.

1-3- أهداف الدراسة:

تعمل الدراسة الراهنة على تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تحديد أهم مصادر ضغط العمل اليومي للمساعدین التربويين، ومستوى درجة تأثيرها عليهم.
- 2- دراسة مدى وجود فروق فردية بين المساعدین التربويين حول أبعاد مصادر ضغوط العمل وفقا لبعض المتغيرات الشخصية.
- 3- دراسة مدى وجود فروق فردية بين المساعدین التربويين حول أبعاد مصادر ضغوط العمل وفقا لبعض المتغيرات التنظيمية.

1-4- أهمية الدراسة:

1- معالجة موضوع ضغوط العمل لدى المساعدين التربويين والذين هم أحد الركائز الأساسية في المنظومة التربوية، والتي لم تحظ بالإهتمام وبالدراسات من قبل الباحثين في ظل الإصلاحات التي أقرتها وزارة التربية الوطنية والتي شملت هذه الرتبة بوضعها في الرتب الآيلة للزوال وإستحداث رتب جديدة مع تحديد مهامه التربوية والادارية في الرتب المستحدثة عبر مناشير وزارية في هذا الباب خاصة مع تعدد وتشعب مهامه الكثيرة، سواء مع نظرائه في العمل، أو مع التلاميذ وأوليائهم الأساتذة، مستشار التربية، الناظر، المدير.

2- التعرف على الظروف التي يؤدي فيها المساعد التربوي مهامه الادارية والتربوية، قصد الكشف عن مصادر ضغوط العمل التي يواجهها في بيئة عمله سواء بالمتوسطات أو الثانويات.

3- تبيان أهم المتغيرات الشخصية والتنظيمية التي لها أثر على مصادر ضغط العمل لدى فئة المساعدين التربويين.

4- كما تعود أهمية الدراسة الى بناء مقياس ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تستمد مصادره من الواقع الميداني، لتعطي صورة أكثر واقعية على الضغوط التي يعاني منها المساعدون التربويون.

5- ندرة الدراسات التي تناولت مثل هذا الموضوع في الوسط التربوي في الجزائر.

1-5- تحديد مصطلحات الدراسة:

1-5-1- ضغوط العمل:

يعرف "الخالدي عطا الله" (2008: 194) ضغط العمل على أنه الإستجابات النفسية والجسمية الضارة التي تحصل نتيجة عدم توافق أو إنسجام متطلبات العمل مع قدرات وإمكانيات وإحتياجات العامل.

ويعرف "سيد عبد العال" (2002) ضغوط العمل بأنها مجموعة التغيرات الفيزيولوجية والجسمية والنفسية يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل قادرا على تحملها أو الوفاء لمتطلباتها، لذلك تعرف إستجابة ضغط العمل بأنها كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغ حالة الاجهاد الجسمي، والنفسي كتعبير عن حالة عدم التوافق مع متطلبات مواقف إنجاز العمل والمهام بالمستوى الذي تعود الفرد عليه لكثرة الأعباء والمهام وتعددتها وتراكمها وفقا لنمط شخصيته (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص: 216).

أما لوثنانز **Luthans** فيعرف ضغط العمل على أنه إستجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه إنحراف جسماني، أو نفساني، أو سلوكي لأفراد المنظمة (أحمد بطاح، 2006، ص: 150) ويعرف ريس **Rice** ضغط العمل على أنه متطلبات المهنة التي تتجاوز حدود وقدرات الموظف على التعامل معها ومواجهتها بشكل ناجح وفعال (سامي محسن، 2011، ص: 90)

ويعرف البحث الحالي **ضغوط العمل** بأنها هي إدراك المساعد التربوي لعدم قدرته على مواجهة متطلبات وأعباء مهنة الإشراف التربوي على التلاميذ وفي المؤسسة، بسبب مصادر المحيط المدرسي في تفاعلها مع العوامل الشخصية والتنظيمية، والتي تترتب عنها مجموعة من الآثار النفسية والفيزيولوجية والسلوكية حسب شدة الضغوط ومدى استمراريتها، وهو ما يقيسه مقياس مصادر ضغوط العمل المطبق في دراستنا هذه.

أما مصادر **ضغوط العمل** فتعرف إجرائيا بأنها مجموعة العوامل التي تؤدي بالمساعد التربوي الى الاحساس بالضغوط والتألم منها، وإذا تجاوزت عتبة التحمل فإنها تصبح مصدر خطر على صحته النفسية والجسمية وعلى سلوكه العملي، وتتمثل هذه المصادر في: صراع وغموض الدور عبء العمل، نقص فرص التطور الوظيفي، ضعف الأجر والحوافز، نقص دعم المشرف، ضغط المهمة، ضعف التغذية الراجعة حول الأداء، ونقص التحكم.

1-5-2- المساعد التربوي:

تعرفه هيئة التأطير بالمعهد الوطني لمستخدمي التربية وتحسين مستواهم على أنه هو الموظف المكلف باستقبال التلاميذ والسهر على سلامتهم عند دخولهم وأثناء وجودهم في المطعم وفي الساحة، في المراقد، وعند خروجهم من المدرسة، مع مراقبة غياباتهم، وحراستهم عند غياب الاستاذ، وهو يقوم بأعمال إدارية تحت سلطة مستشار التربية، ولكي يكون على إستعداد للقيام بمهامه فإنه يتطلب منه الصفات التالية: تصرفات مثالية، أخلاقية وتربوية، ذو ثقافة واسعة، مع استعداده لتنشيط النوادي الثقافية، ومساعدة التلاميذ في أعمالهم (هيئة التأطير بالمعهد الوطني لمستخدمي التربية، 2003، ص: 48).

كما يقوم مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية في المؤسسات التعليمية التي يعينون فيها إما بالخدمة في النظام الخارجي، أو في النظام الداخلي، أو في النظام نصف الداخلي ويمارسون مهامهم تحت سلطة مدير المؤسسة، والمسؤولية المباشرة لمستشار التربية المعني بالخدمة (النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، 2011، ص: 13-14)

كما يرى محسن بن نايف (2007) أن المراقب يساعد وكيل المدرسة (المدير) في أداء المهام والواجبات المكلف بها، والإشراف على سير العمل أثناء اليوم الدراسي، كما أن المؤهل العلمي لهاته الوظيفة هي بكالوريوس إلى جانب اكتساب مهارة استخدام الحاسوب، وله اتصال مباشر مع جميع الموظفين بالمدرسة، وتتخلص أهم مهامه وواجباته في المحافظة على الدوام من بداية الطابور حتى نهاية اليوم الدراسي، مع تنظيم التلاميذ في صفوف عند دخولهم للمدرسة في الصباح وعند انصرافهم، أخذ غياب الطلاب يوميا بداية من الحصة الثانية في السجل، حضور اجتماعات المجالس واللجان المدرسية المكلف بها حتى بعد نهاية الدوام، التواجد أثناء الفسح في ساحة المدرسة و ذلك لمراقبة الطلاب، مع القيام بأي أعمال أخرى تسند إليه من قبل الإدارة مما تقتضيه طبيعة العمل التعليمي (محسن بن نايف، 2007، ص: 74).

ويعرف البحث الحالي المساعد التربوي على أنه أحد أعضاء الطاقم الإداري والتربوي العامل بالمؤسسة التعليمية سواء في المتوسطات أو الثانويات، بنظامها الداخلي، النصف داخلي والخارجي تسند إليه مهام تربوية متعلقة بتأطير التلاميذ، مع الحفاظ على الانضباط والمواظبة في المؤسسة وأخرى إدارية باستعمال مختلف السجلات والوثائق، وهو يخضع لسلطة المدير وتحت إشراف مستشار التربية.

المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) في هذا البحث هي: نوع الجنس، السن، المؤهل العلمي.

أما المتغيرات التنظيمية في هذا البحث فهي: مكان العمل (ثانوية، متوسطة)، نظام العمل بالمؤسسة (خارجي، نصف داخلي، داخلي)، الأقدمية في العمل، الدخل الشهري، الوضعية المهنية، الرتبة الحالية في العمل.

1-6- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الخلفية الأساسية في تزويد الباحث بالمعلومات التي تمكنه من وضع أسس وقواعد بحثه، إضافة الى تحديد الجوانب التي يتم التطرق اليها.

ويعد موضوع ضغوط العمل ومصادره من المواضيع التي لاقت إهتماما من طرف الباحثين وهذا ما تبينه الدراسات والبحوث التي تم الاطلاع عليها سواء العربية أو الأجنبية والتي تعتبر مرجع رئيسي للدراسة الحالية كونها تناولت العديد من المتغيرات التي لها علاقة مباشرة بالبحث الحالي، إلا أن نتائج المسح المكتبي للأدبيات والدراسات السابقة تشير الى عدم وجود دراسات على حد علم الباحث تبحث بشكل مباشر في مصادر ضغط العمل لدى المساعد التربوي في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية، لذا حاولت هذه الدراسة توظيف ما جاء في الدراسات السابقة قدر الإمكان وعرضها تبعا للعوامل التي لها علاقة بعناصر موضوع الدراسة مرتبة ترتيبا تصاعديا من الأقدم إلى الأحدث:

أ- الدراسات العربية :

1- دراسة أحمد إبراهيم و آخرون (1997):

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مفهوم صراع وغموض الدور الإشرافي لمدير وناظر المدرسة وعلاقتهم بالرضا عن العمل، والعوامل المؤثرة في ذلك في مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي لمحافظة القليوبية بمصر، وقد تكونت عينة الدراسة من (180) مدير، منهم (90) ذكور و(90) إناث أما إستبانة الدراسة فتكونت من جزئين: جزء خاص بقياس صراع الدور وغموضه وبلغ عدد فقراته 15 فقرة، أما الجزء الثاني فهو خاص بقياس الرضا عن العمل ويتكون من 15 فقرة، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ما يلي:

- المديرون من ذوي الخبرة القصيرة أكثر عرضة لصراع الدور من ذوي الخبرة الطويلة، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات المبحوثين تعزى لمتغير الجنس بينما هناك فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمقياس صراع الدور تعزى لمتغير الخبرة.

- الأفراد من ذوي الخبرة القصيرة أكثر تعرضا لغموض الدور من الأفراد ذوي الخبرة الطويلة، كما

أنه لا توجد فروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس غموض الدور تعزى الى متغير الجنس، وتكون هذه الفروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير الخبرة.

- أما نتائج العلاقة الارتباطية بين صراع الدور وغموض الدور لدى فئات العينة وبين رضاهم عن العمل، فإن فئة الذين كانوا أقل خبرة هم أقل رضا عن العمل، بينما كانت فئة الذكور أقل رضا عن العمل منها عند الإناث (قاشي محمد، 2011، ص: 10-09).

2- دراسة عواطف الشديفات (1999):

هدفت هذه الدراسة الى قياس أثر ضغوط العمل التنظيمية في المجالات التالية (ظروف العمل، العمليات التنظيمية، البناء التنظيمي، السياسات الادارية) التي تواجه القياديين في مديريات التربية والتعليم في محافظة أربد، كما هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير تلك الضغوط على أداء هؤلاء القياديين، وقد تكونت عينة الدراسة من (315) قيادي من مختلف المستويات.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ضغوط العمل التي تواجه القياديين متوسطة، وتم ترتيبها تنازلياً حسب الأهمية (العمليات التنظيمية، السياسات الادارية، البناء التنظيمي، ظروف العمل) كما تبين وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى شعور القياديين وبين ضغوط العمل الناتجة عن المسببات التنظيمية والتي تعزى للعمر والجنس والمستوى التنظيمي لأفراد عينة الدراسة، في حين بينت النتائج عدم وجود فروق تعزى للحالة الاجتماعية والنشأة الاجتماعية وسنوات الخدمة أما بالنسبة لتأثير هذه المجالات على مستوى أداء القياديين فقد تبين أن مسببات ضغوط العمل التنظيمية في المجالات الأربعة تؤثر سلباً على مستوى أداء القياديين وأن العلاقة ما بين المجالات الأربعة والأداء علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية (خالد عيادة، 2011، ص: 30-31).

3- دراسة عليّة المعمري (2001):

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية بسلطنة عمان، مع تحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل وفقاً للجنس والعمر والخبرة الإدارية، وقد استخدمت الباحثة الاستبانة لتحقيق غرض

الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (246) مدير مدرسة ثانوية من مختلف مناطق السلطنة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية ما يلي:

وجد في سلطنة عمان أن أكثر ضغوط العمل شيوعاً عند مديري المدارس الثانوية مرتبة تنازلياً هي: المصادر المتعلقة بطبيعة العمل، ثم المصادر المتعلقة بالقيود الإدارية، تليها المصادر المتعلقة بالتطور المهني والرضا الوظيفي.

توجد مصادر ضغوط عمل لدى مديري المدارس الثانوية بتقديرات مرتفعة في جميع أبعاد الدراسة، كما أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) تعزى لكل من متغير العمر ومتغير الخبرة الإدارية، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) تعزى لمتغير الجنس (علية المعمري، 2001).

4- دراسة الهنداوي ياسر (2002):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الالتزام التنظيمي وضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية في مصر، تكونت عينة البحث من (615) مديراً من مديري المدارس الابتدائية بجمهورية مصر العربية، وقد تم إختيارهم من ثماني محافظات بطريقة عشوائية وتوصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها:

- أن العلاقة بين الالتزام التنظيمي وضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية تختلف باختلاف كل من شكل الالتزام التنظيمي المدروس ونوع ضغوط العمل المقصودة.

- الالتزام التنظيمي العام يرتبط طردياً بضغوط العمل الإيجابية لدى مديري المدارس الابتدائية في مصر.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المدارس الابتدائية في درجات ضغوط العمل (الإيجابية أو السلبية) طبقاً لاختلاف كل من الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة الإدارية، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مديري المدارس الابتدائية في درجات الالتزام التنظيمي العام طبقاً لاختلاف كل من المستوى التعليمي، الخبرة الإدارية، بينما وجدت فروق دالة طبقاً للجنس وذلك لصالح الذكور (الهنداوي ياسر، 2002).

5-دراسة حسن الطعاني (2003/2004):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة وجود مصادر ضغط العمل لدى مديري المدارس الحكومية من وجهة نظرهم، وكذلك درجة وجود مصادر ضغط العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك باختلاف متغيرات الجنس، الخبرة، مستوى المدرسة والتفاعل بينهما، وتكونت عينة الدراسة من مديري ومديرات المدارس الحكومية الثانوية والأساسية في محافظة الكرك البالغ عددهم (212) مديرا ومديرة، وقد استخدم في الدراسة استبانة لقياس مصادر ضغط العمل طورها الباحث تتألف من (60) فقرة موزعة على تسعة مصادر لضغط العمل وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة وجود مصادر ضغط العمل بدرجة كبيرة من الضغط مرتبة ترتيبيا تنازليا هي: العلاقة مع المجتمع المحلي، العلاقة مع التلاميذ، أما باقي الأبعاد فقد حصلت على درجة متوسطة من الضغط وهي مرتبة ترتيبيا تنازليا كالآتي: العلاقة مع القادة التربويين، عدم الرضا الوظيفي، التطوير والنمو المهني، آلية الصراع، المشكلات الشخصية لمدير المدرسة غموض المهام.

- كما توصلت الدراسة أيضا إلى عدم وجود أثر لكل من الجنس والخبرة، ومستوى المدرسة والتفاعلات الثلاثية بينهما في درجة إدراك مديري المدارس لدرجة وجود مصادر الضغط كما يدركها المديرون أنفسهم.

- عدم وجود أثر للتفاعلات الثنائية بين الجنس والخبرة، أما تفاعل الجنس ومستوى المدرسة وكذلك الخبرة ومستوى المدرسة، فقد ظهر هناك أثر لتفاعل كل منهما، حيث تبين أن مديري المدارس الأساسية أكثر تأثرا بدرجة وجود مصادر ضغط العمل من مديرات المدارس الأساسية والمدراء الجدد الذين تقل خبرتهم عن (05) سنوات يتعرضون لمصادر ضغط عمل أكثر من نظرائهم الذين تزيد خبرتهم عن (05) سنوات (حسن الطعاني، 2005، ص: 197-198).

6- دراسة الكساسبة محمد صالح (2004):

أجريت هذه الدراسة لمعرفة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين العاملين بمديريات التربية والتعليم في محافظات جنوب الاردن، وبيان أثر كل من الخبرة المهنية والمؤهل العلمي والمستوى الاشرافي في إدراك المشرفين التربويين لضغوط العمل، وتكونت عينة الدراسة من (121) مشرفا

ومشرفة من أصل (151) مشرفا عاملا بمحافظات الجنوب، وقد أستخدم في الدراسة إستبانة ضغوط العمل التي أعدت وطورت من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة، وقامت الدراسة بقياس ثمانية أبعاد لضغوط العمل وهي: صراع الدور، غموض الدور، النمو المهني، العبء المهني، العلاقة مع الزملاء ومع الرؤساء والمرؤوسين، ضغوط الوقت، وتوصلت الدراسة الى أن أكثر المصادر المسببة لضغوط العمل لدى المشرفين التربويين هي المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الرؤساء (عارف الرفوع ، 2005، ص:51).

7- دراسة الشامان أمل بنت سلامة (2006):

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أهم مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات في مدينة الرياض، والتعرف على الفروق إن وجدت في آراء أفراد عينة الدراسة حول متغيرات العمر، المستوى التعليمي، مكتب الاشراف، عدد المدارس التي يتم الاشراف عليها الخبرة، البرامج التدريبية، نمط الشخصية، كما سعت الدراسة الى الكشف عن درجة تأثير ضغوط العمل التنظيمية المتوقعة على متغيرات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (104) مشرفة من مدينة الرياض، أما أداة الدراسة فتمثلت في الاستبانة المصممة من قبل الباحثة.

وقد أسفرت نتائج الدراسة الى أن كمية العمل والاتصال تأتي في مقدمة مصادر ضغوط العمل التنظيمية، في حين جاء صراع الدور من أضعف مصادر الضغوط تأثيرا على أفراد الدراسة، كما توصلت الدراسة الى عدم وجود فروق تعزى لمتغير السن (الشامان، 2006، ص ص: 33-53).

8- دراسة ناهدة طه غضية (2008):

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الاردن، وتكونت عينة الدراسة من (311) مديرا ومديرة تم اختيارهم عشوائيا بالطريقة الطبقيّة، كما تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات.

وتوصلت الدراسة الى أن تصورات مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن لمستوى ضغوط العمل جاءت بدرجة متوسطة، وأن تصوراتهم لمستوى الولاء

التنظيمي جاءت أيضا بدرجة متوسطة، كما توصلت الدراسة أيضا الى وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستوى ضغوط العمل تبعا للمؤهل العلمي وكانت الفروق لصالح من يحملون درجة بكالوريوس فأعلى، الى جانب وجود علاقة ذات دلالة احصائية لمستوى ضغوط العمل في الولاء التنظيمي لدى المبحوثين، وأن ضغوط العمل تفسر ما مقداره (69.3 %) من التباين في الولاء التنظيمي لديهم (ناهدة غضية، 2008).

9- دراسة شبير محمد (2009):

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على ضغوط العمل التي تواجه مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة، ومعرفة الاختلافات في درجة تقديرات عينة الدراسة من المدراء لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تبعا لمتغيرات الدراسة، وتحديد أهم السبل للتغلب على ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبيان الذي صمم لهذا الغرض، أما عينة الدراسة فكانت شاملة لكل مديري المدارس في محافظات غزة والبالغ عددهم (364) مدير ومديرة وأهم ما توصلت إليه نتائج الدراسة ما يلي:

- مدراء المدارس يتعرضون لضغوط العمل بدرجات متوسطة وينسب مئوية بلغت (53.8 %).
- توجد فروق في ضغوط العمل عند المدراء تعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث ، كما توجد فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي (شبير محمد، 2009).

10- دراسة قاشي محمد (2012/2011):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية وعوامل الرضا لدى مدراء مؤسسات التعليم الثانوي لولاية المدية بالجزائر، إلى جانب تحديد العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لديهم، مع محاولة الكشف عن عدد ونوع مصادر ضغوط العمل من حيث أولوياتها (ترتيبها) ومستوى درجة تأثيرها على إتجاهات المدراء وسلوكهم التنظيمي، مع الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من الخصائص والمتغيرات الفردية، وتكونت عينة الدراسة من (33) مدير ثانوية من أصل (39) مدير، وقام الباحث بتصميم مقياس مصادر ضغوط العمل والذي يحتوي على (48) فقرة موزعة على (10) أبعاد، وهي: (ظروف العمل، عبء العمل، غموض الدور، صراع

الدور، الإشراف الفني، النمو والتقدم المهني، علاقاته مع المدراء، علاقاته بأولياء التلاميذ، علاقته مع مدير التربية، علاقته بالمفتش)، أما مقياس الرضا المهني فيحتوي على (16) فقرة موزعة على (05) أبعاد، وهي: (محتوى العمل، مستوى الإشراف والمسؤولين، الأجر، الزملاء في العمل، فرص الترقية المتاحة)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- المدراء لديهم ضغط مهني عال، وتتمثل مصادره في: ظروف العمل، عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، الإشراف الفني، التقدم المهني، علاقته مع المدراء، علاقته مع أولياء التلاميذ مع مدير التربية، مع المفتش، وتؤثر جميع هذه المصادر في الرضا المهني لديهم.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير الأقدمية في العمل باستثناء غموض الدور، وعلاقة المدير بأولياء التلاميذ.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين أبعاد مصادر الضغط المهني والضغط المهني.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين مصادر الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات أبعاد الرضا المهني تعزى لمتغير الأقدمية في العمل باستثناء بعد الرضا عن الأجر (قاشي محمد، 2011).

11- دراسة محمد أبو رحمة (2012):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين التربويين من وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظات غزة، أما عينة الدراسة فتكونت من (189) مشرفاً ومشرفة تربوية، أما أداة الدراسة فتمثلت في الاستبيان والذي اشتمل على قسمين الأول خاص بضغوط العمل، والثاني خاص بالرضا الوظيفي بمجموع (125) فقرة.

وأهم ما توصلت إليه نتائج الدراسة مايلي:

- يتعرض المشرفون التربويون في محافظات غزة الى مستوى متوسط من ضغوط العمل.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير الجنس، ونوع المدرسة (حكومية أو تابعة لوكالة الغوث)، وعدد سنوات الخدمة كمشرف تربوي، والمنطقة التعليمية.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح ماجستير فأعلى، كما توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف لصالح (أكثر من 15 مدرسة).
- درجة الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين جاءت متوسطة، كما لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة الرضا الوظيفي لديهم تعزى لمتغيرات الدراسة: الجنس والمؤهل العلمي، نوع المدرسة (حكومية، وكالة)، عدد المدارس التي يشرف عليها وعدد سنوات الخدمة كمشرف والمنطقة التعليمية (محمد أبو رحمة، 2012).

12- دراسة راية بنت سعيد المشرفي (2014):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ضغوط العمل وعلاقتها بالحراك المهني بالمديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان، والعلاقة بينهما من وجهة نظر الاداريين، وقد تم تصميم استبانة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة والتي تكونت من مجالين، الأول لضغوط العمل وهو مكون من (37) فقرة موزعة على سبعة محاور هي: صراع الدور، غموض الدور، العبء الوظيفي فرص النمو المهني، العلاقات في العمل، المصادر الفردية، والبيئة المادية، والثاني للحراك المهني مكون من (25) عبارة موزعة على أربعة محاور وهي: العوامل الاجتماعية، العوامل الثقافية العوامل الاقتصادية، والعوامل الشخصية، وطبقت على (187) مدير دائرة، ورئيس قسم. وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- أن درجة ضغوط العمل ودرجة الحراك المهني في المديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان جاءت متوسطة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة ضغوط العمل تعزى إلى متغير الوظيفة الحالية والمؤهل العلمي.
- وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة ضغوط العمل تعزى الى سنوات الخبرة القصيرة في محور غموض الدور.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية في الحراك المهني تعزى للنوع الاجتماعي في العوامل الثقافية والعوامل الاقتصادية والعوامل الشخصية ولصالح الاناث.
- وجود علاقة موجبة ومتوسطة بين ضغوط العمل والحراك المهني بالمديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان من وجهة نظر الاداريين (راية المشرفي، 2014).

ب-الدراسات الأجنبية:

1- دراسة ايرلي (Early, 1989):

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مصادر ضغط العمل وتحديد الإستراتيجيات المستخدمة للتخفيف من ضغط العمل، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك خمسة مصادر عدها المديرون الأكثر تسببا في ضغط العمل وهي:

الالتزام والتقييد بالتعليمات، والسياسات المتعلقة بالعمل، المفاوضات على الأجور، وساعات العمل والإجتماعات المطولة، والحصول على الدعم المالي لبرامج المدرسة.

وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن الضغط الناتج عن المسؤوليات الادارية يختلف باختلاف العمر، إذ أن المديرين في سن الخمسين أكثر تعرضا للضغط من غيرهم، وأن العوامل الديمغرافية للمنطقة ذات تأثير قليل على مستوى ضغط العمل، كما بينت الدراسة أن هناك العديد من الاستراتيجيات التي يستخدمها المديرون للتخفيف من ضغط العمل (حسن الطعاني، 2005، ص:211-212).

2- دراسة روبرت جولمبيوسكي و زملائه (Golembiewski, et al 1998):

وهي مجموعة من الدراسات والبحوث الميدانية المتعلقة بضغط العمل وبشكل خاص في أقصى أشكاله وهو الاحتراق أو الانهاك (burnout) الذي يتعرض لها العاملون في المستويات الادارية المختلفة من مديرين ومشرفين وموظفين في القطاعين العام والخاص، وفي أقطار وبيئات عمل متعددة، وامتدت هذه الدراسات لفترة (15) سنة تقريبا، وقد طور جولمبيوسكي وزملائه نمودجا لقياس مدى شعور العاملين بضغط العمل أطلقوا عليه اسم نمودج المراحل (phase Model) والذي يتكون من ثماني مراحل (مستويات) للشعور بالضغط والارهاق، تمثل المرحلة الأولى أدنى

درجات الشعور بالضغط بينما تمثل المرحلة الثامنة أعلاها وأخطرها، وهي مرحلة الشعور بدرجة عالية من الضغط المصحوب بالتوتر والقلق والذي يؤدي في نهاية المطاف الى الاحتراق (burnout)، وقد ركزوا على المؤشرات التالية للدلالة على وصول الموظف الى مرحلة الاحتراق وهي تدني الأداء بشكل ملحوظ وفقدان الأصدقاء والابتعاد عن الناس والاستنزاف العاطفي وأوصى هؤلاء الباحثون بضرورة إجراء دراسات علمية مستفيضة لموضوع ضغوط العمل والآثار والمخاطر المرتبطة بها والعمل على تخفيفها أو الحد منها بما ينسجم مع بيئة العمل وظروف كل دولة (خالديادة، 2011، ص:40-41).

3- دراسة لويس لوندا (Lucas Lenda, 2003):

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل واستراتيجيات التكيف بين مديرات المدارس في كاليفورنيا، وإلى التعرف على عوامل ضغوط العمل كما تراها مديرات المدارس الثانوية والفروق بين عوامل الضغوط التي تم تحديدها من المديرات، واستراتيجيات التكيف لدى حديثات التعيين (أقل من 3 سنوات) والمديرات ذوات الخبرة (أكثر من 3 سنوات)، كما قامت الدراسة أيضاً بالبحث في استراتيجيات التكيف، وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج من أهمها:

- 1- الوقت كان من أهم العوامل التي مثلت ضغطاً على أفراد الدراسة لعدم التمكن من الانتهاء من الأعمال، كمية العمل، التوقعات العالية والالتزام بأنظمة الولاية والمقاطعة.
- 2- المديرات ذوات الخبرة أكثر من 3 سنوات لديهن نظرة مختلفة للضغوط عن نظرة المديرات ذوات الخبرة الأقل.
- 3- غالبية المديرات يعملن لفترة أطول ويأخذن العمل إلى البيت للتكيف مع كمية العمل الكبيرة.
- 4- المديرات ذوات الخبرة الأكثر يفترضن وضع الأولويات والتفويض كعادات مهمة للمديرات حديثات التعيين (ناهدة غضية، 2008، ص:54-55).

4- دراسة مارك هالينغ (Mark Halling, 2003):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل واستراتيجيات إدارتها بين مديري المدارس الابتدائية، وإلى أسباب الضغوط لدى مديري المدارس الابتدائية الحكومية في جنوب

داكوتا بأمريكا واستراتيجيات التكيف عند أفراد الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (196) مديراً وأسفرت نتائج الدراسة على أن ضغوط العمل المتمثلة في كمية العمل، والالتزام بأنظمة وسياسة الولاية والمنظمة، من أكثر عوامل الضغوط لدى أفراد الدراسة، كما أوضحت الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية ترجع إلى عدد الطلاب بالمدرسة، وسنوات الخبرة.

أما في ما يتعلق باستراتيجيات التكيف التي يستخدمها المديرون فقد أشار أفراد الدراسة إلى أن الأنشطة الرياضية والمعتقدات الدينية والأنشطة الاجتماعية مثل قضاء الوقت مع العائلة والأصدقاء والاسترخاء من بين الاستراتيجيات التي يستخدمونها للتكيف مع الضغوط (ناهدة طه غضية 2008، ص:54).

5- دراسة أوليكان (Olaekan, 2004):

قام أوليكان بدراسة هدفت إلى التعرف على مصادر الضغط النفسي لدى المديرين واستراتيجيات التكيف الملائمة للتخفيف من حدة الضغط النفسي، وأستخدم في الدراسة إستبانة طبقت على عينة بلغت (346) مديراً من مديري المدارس الثانوية في ولاية أوجان في نيجيريا وقد توصلت الدراسة الى نتائج منها:

تتمثل أهم مصادر الضغط النفسي التي يتعرض لها المديرون في عبء العمل، وطول فترة الدوام الدراسي، والرضا عن المهنة، وغموض الدور (Olaekan, 2004,pp:105-207)

6-دراسة بويلاند (Boyland, 2011):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل لدى مدراء المدارس الابتدائية في ولاية انديانا بالولايات المتحدة الأمريكية، وإلى الكشف عن الاستراتيجيات التي يستخدمها المدراء في التصدي ومواجهة ضغوط العمل، كما هدفت كذلك إلى التعرف على الفروق في متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمتغيرات السن والجنس وسنوات الخبرة في رتبة مدير مدرسة، واشتملت عينة الدراسة على (140) مدير، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة صممت لهذا الغرض، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن هناك مستويات إجهاد متوسطة لدى مدراء المدارس في ولاية انديانا، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تبعا للمتغيرات المستخدمة

كما أن مدراء المدارس يستخدمون وسائل فعالة لمقاومة الإحتراق النفسي (محمد أبو رحمة، 2012 ص: 70).

ج- التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال إستعراض الدراسات السابقة سواء منها المحلية أو العربية أو الأجنبية والتي تطرقت إلى المتغيرات المتعلقة بالدراسة الحالية، وإن لم تكن جميعها مجتمعة في نفس الدراسة يلاحظ وفرة كبيرة في الدراسات التي تناولت ضغوط العمل وقياس مستويات هذه الضغوط التي تعرض لها العاملون في قطاع التربية والتعليم، وفي بيئات عمل متعددة لدى فئات مختلفة وباختلاف بعض المتغيرات والكشف عن مسببات ضغوط العمل، وعلى الرغم من عدم إتفاق الباحثين على تصنيف محدد لمصادر ضغوط العمل، إلا أن معظمهم يجمع على أن هناك عوامل شخصية وأخرى تنظيمية.

والمتتبع للدراسات التي تم إستعراضها يبين أن الميدان التربوي سواء منه العربي أو الأجنبي لم يعطي الإهتمام لفئة المراقبين التربويين من حيث الدراسة والإستقصاء، رغم أنه عنصر فعال في المنظومة التربوية سواء في المجال التربوي أو الإداري، وعلى النقيض من ذلك نجد دراسات عديدة تناولت الضغوط عند المدرسين، المدراء، المفتشين ومستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي.

الجانب النظري

الفصل الثاني

ضغظ العمل

- تمهيد:

تعتبر ضغوط العمل من الظواهر التي تواجه العاملين في عصرنا الحالي في مختلف القطاعات وبمستويات متفاوتة وهي نتاج التقدم الحضاري المتسارع، إذ هناك العديد من الموظفين الذين فشلوا في التأقلم والتكيف مع متطلبات وظروف العمل إلى جانب أساليب الإشراف وسياسة المنظمة، ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماما متزايدا من قبل الباحثين لما له من انعكاسات سلبية على صحة الأفراد وأدائهم.

سوف نحاول من خلال هذا الفصل التطرق لموضوع ضغوط العمل من خلال إستعراض التعاريف والمفاهيم التي تناولت ضغوط العمل ومراحلها وأهم النظريات والنماذج المفسرة له، إلى جانب أعراضه ومصادره وآثاره التي يتركها سواء على الفرد أو المنظمة، كما سيتم التطرق إلى أساليب وإستراتيجيات إدارة ضغوط العمل ومقومات تنفيذها.

2-1- لمحة تاريخية حول تطور مفهوم الضغط:

يعتبر مصطلح الضغط من المصطلحات الشائعة في الحديث اليومي بين الأفراد من مختلف التخصصات العلمية والمهنية ومن مختلف الأعمار الزمنية والمستويات الاجتماعية والتعليمية، وهو كلمة مشتقة من اللاتينية وشاع استخدامها بشكل كبير في القرن السابع عشر بمعنى المشقة hardshir، والشدة straits، والمحنة adversity أو الأسى affliction، أما في نهاية القرن الثامن عشر فقد استخدم بمعنى القوة والضغط، وقد ظهر المصطلح لأول مرة عام 1944، ثم بدأ ينتشر أثناء الحرب العالمية الثانية (بشرى إسماعيل، 2004، ص:31).

غير أن الاستخدام الرسمي لمصطلح الضغوط stress قد بدأ في أوائل القرن الرابع عشر، وفي أواخر القرن السابع عشر استخدم "هوك" hooke الضغوط في سياق العلوم الطبيعية، بالرغم من أن هذا الاستخدام لم يكن منظما حتى بدايات القرن التاسع عشر (جمعة يوسف، 2007، ص:07).

في حين أن هذا المصطلح لم يستعمل في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين على العكس من ذلك في اللغة الانجليزية (J B STORA, 1993, p:03).

والضغط (stress): مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي etreinder بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق (شحاتة حسن وزينب النجار، 2003، ص:208)

يعتبر سيلبي selye عالم الغدد الصماء في جامعة مونتريال هو أول من قدم مفهوم الضغوط إلى الحياة العلمية، وذكر أن الضغوط لها دور هام في إحداث معدل عال من الإنهاك والانفعال الذي يصيب الجسم، فأى إصابة جسمية أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق والإحباط والتعب لها علاقة بتلك الضغوط (محمود عكاشة، 1999، ص:85).

ولكنه لم يستخدم هذا المصطلح في كتاباته الأولى بل أشار إلى زملة التكيف العام (GAS) (Kimble, 1990, p:508)

وتتكون زملة التكيف العام من ثلاثة مراحل:

- 1- مرحلة الإنذار (Alarm): يصبح الكائن في هاته المرحلة مستعدا ومتحفزا لمواجهة التهديد.
- 2- مرحلة المقاومة (resistance): يبذل الكائن جهودا للتعامل مع التهديد من خلال المواجهة على سبيل المثال.

- 3- مرحلة الإنهاك أو الاستنزاف (exhaustion): فتحدث عندما يفشل الكائن في التغلب على التهديد ويستنفذ مصادره الفسيولوجية في محاولة التكيف (جمعة يوسف، 2007، ص:08-09)

والضغط مفهوم معروف لكل من رجال القانون والعاملين في المهن الطبية، لكن رغم أن الناس يفهمون معناه بشكل عام، إلا أنه من الصعب جدا تعريفه تعريفا دقيقا، فلا يوجد تعريف واحد قادر تماما على أن يوضح طبيعة هذا المفهوم المعقد (بشرى إسماعيل، 2004، ص:31)

ومن الأسماء البارزة في بحوث الضغوط في القرن العشرين "ولتر كانون" (walter cannon) 1932، والذي خلص إلى أن الضغوط يمكن أن تكون ضارة بالكائن إذا ما أدت إلى الإخلال بأدائه الانفعالي والفسيولوجي، وسببت مشكلات صحية مع مرور الوقت وبخاصة إذا لم يكن الكائن

قادرا على مواجهة التهديد أو الهروب منه، واستمر في التعرض لضغوط مستمرة، واستمرت الاستثارة الفيزيولوجية في التصاعد ممهدة الطريق أمام المشكلات الصحية المختلفة (جمعة يوسف، 2007، ص: 08)

ولقد اختلف الباحثون في تعريف الضغط نتيجة لإختلاف تخصصاتهم (علي عسكر، 2000 ص: 43).

وعرف هانس سيلاي (1974: 04) الضغط بأنه نظام التكيف العام لجسم الإنسان ضد المثيرات البيئية.

في حين عرف مارك غراث (MC_Grath) الضغط بأنه حالة تنشأ عندما يدرك الفرد بأنه يواجه تهديدات تفوق قدراته أو موارده فتحدث له تغييرات جوهرية. (kasl and cooper, 1987, p: 207)

أما مصطلح ضغوط العمل فإنه لم يستخدم إلا في القرن الثامن عشر ويعني: إكراه وقسر وجهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد، أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية، ومنذ ذلك الوقت فقد تباينت آراء ووجهات نظر الباحثين حول تعريف ضغط العمل، حيث يعتبر من أهم المشاكل التي تواجه المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة هي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط (خالد عيادة، 2011، ص: 49).

فالضغط يمثل نوع من التأثير النفسي أو المادي على الفرد في موقف ما يجعله في حالة عدم توازن نفسي أو انفعالي أو فسيولوجي أو معرفي أو اجتماعي أو أدائي بصورة تؤثر على سلوكه تجاه المواقف الضاغطة التي تواجهه، وذلك بالاستجابة غير المحدودة للمواقف (إيجابية أو سلبية) وفقا لنوع المثير أو طبيعة الاستثارة سواء كانت ذات طابع إيجابي مفرح للفرد مثل النجاح أو ذات طابع سلبي محزن للفرد مثل الرسوب أو الفشل أو مرض أحد الأقارب (محمود عكاشة، 1999 ص: 85-86).

وتعني الضغوط تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد، وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية، وقد تنتج الضغوط كذلك من الصداق، الإحباط، القلق، وتفرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فيزيولوجية أو اجتماعية أو نفسية (فاروق السيد، 2001، ص: 96).

ويعرفها الخضر عثمان (2005: 74): بأنها عملية يدرك الفرد من خلالها بأن هناك فرص هامة أو تهديد محتملا لا يستطيع التعامل معها بصورة فاعلة.

وقد عرف الكاتب "جيبسون" وزملائه (Gibson 1994) الضغط بأنه استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية أو العمليات النفسية والتي (الاستجابة) تنشأ نتيجة عمل، أو موقف، أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية، أو جسدية عالية (حسين حريم، 2004، ص: 284).

وخلاصة القول أنه يمكن تعريف الضغوط بأنها الحالة التي يدركها الكائن الذي يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة، أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف، أو إعادة التكيف وأن استمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمرض أو الاضطراب وسوء التوافق (جمعة يوسف، 2007، ص: 13).

2-2- مفهوم ضغوط العمل:

تتعدد مفاهيم الضغوط وتختلف باختلاف مناحي اهتمامات الباحثين في المجالات المختلفة أو باختلاف النظرة إليها من حيث مصدرها (مسبباتها) أو نتائجها وآثارها، أو من حيث الخلفية النظرية التي ينطلق منها الباحث، ففي المجال الطبي تجد مفهوم ضغط الدم، وفي المجال النفسي تجد مفهوم الضغط النفسي، وفي مجال العمل تجد مفهوم ضغوط العمل أو الضغوط المهنية، وفي مجالات الإدارة نجد مفهوم الضغوط الإدارية، فليس هناك تعريف واحد يتفق عليه الباحثون في كافة المجالات، وأنها تعكس جميعا حالة الفرد الناتجة عن عدم التوازن بين مطالب الموقف الضاغط، قدرته على الاستجابة تجاه هذا الموقف وما يصاحب ذلك من مظاهر سلبية (محمود عكاشة، 1999، ص: 86).

ويمكن النظر إلى ضغوط العمل على أنها أية خاصية لبيئة الوظيفة تمثل تهديدا للفرد مثل مطالب العمل التي لا يستطيع الوفاء بها، أو إمدادات غير كافية لمواجهة احتياجاته، وبصورون ضغوط العمل على أنها عدم التلاؤم بين مطالب العمل والتزاماته، ومهارات العامل وقدراته ويترتب على ذلك انحراف عن الاستجابة الطبيعية للفرد وتهديد لسلامته وصحته النفسية وظهور إجهادات نفسية مثل عدم الرضا الوظيفي، القلق، انخفاض تقدير الذات، أو إجهادات فسيولوجية مثل: ارتفاع

ضغط الدم، وارتفاع معدل الكولسترول في الدم، أو أعراض سلوكية بدنية: كالتدخين والزيارات المتكررة للصيديات (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص:305).

وترى حسن (2004) أن مفهوم ضغوط العمل يتضمن ثلاثة معاني على النحو التالي:

1- **المفهوم الذاتي للضغط:** يعني استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات التي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفسولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة.

2- **المفهوم البيئي للضغط:** حيث ينظر إلى الضغوط من خلال هذا التعريف على أنها مجموعة من العناصر والمثيرات والقوى، وبالتالي فالضغوط من خلال هذا المفهوم يعبر عنها بأنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية، مثل غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء العمل الزائد، والتي لها علاقة بأداء عمل معين.

3- **المفهوم المتكامل للضغط:** وينظر إلى ضغوط العمل من هذا المنظور على أنه يحدث نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة به، وبالتالي نعرف ضغوط العمل على أنه عبارة عن حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العامل، ويترتب عليها خلل في الاتزان الفسيولوجي والسيكولوجي لذلك الفرد (حسن راوية، 2004، ص: 399-400).

ويرى بعض الباحثين أن ضغوط العمل عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية، ويرى البعض الآخر أن ضغوط العمل تظهر بعد تفاعل العاملين مع بعضهم متأثرين بصفاتهم الشخصية وبالأعمال التي يعملونها، مما يحدث تغييرات مختلفة بينهم تضغط عليهم وترهقهم ثم تقودهم للانحراف عند الالتزام بواجباتهم اليومية (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص:305).

وتتضمن ضغوط العمل تداخل وتفاعل ظروف العمل مع مميزات وخصائص الموظف نفسه التي تؤدي إلى تغيير سيكولوجي، فزيولوجي، يؤثر على حياته وسلامته، ويؤثر على الأداء الوظيفي وبالتالي على أداء المؤسسة المهنية (سامي محسن، 2011، ص:90).

2-3- تعريف ضغوط العمل:

تعتبر ضغوط العمل جزء من بيئة العمل المادية والنفسية، وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع ضغوط العمل وانتشار هذا المصطلح بشكل واسع وخاصة في عصرنا الحالي، إلا أن مفهومه يتباين من باحث لآخر، ويعود السبب في ذلك إلى كثرة الميادين والمجالات التي يستخدم فيها، وقد جاءت العديد من التعاريف من قبل الباحثين لمفهوم الضغوط، نستعرض فيما يلي بعضها منها:

تعريف Hall Mansfield: الضغوط هي قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغييرات داخلية في صورة إجهاد (عاشور خديجة، 2012، ص:188).

ويعرف عبد الرحمان الهيجان (1998: 23) ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد، تحدث نتيجة عوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة.

وعرف Baron ضغط العمل بأنه استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها (خالد عيادة، 2011، ص:49)،

أما عمار كشرود فيرى بأن ضغط العمل مواقف تتفاعل فيها العوامل الوظيفية لدى العامل، مما يتسبب عنه تغيير في حالته النفسية والفيزيولوجية وانحراف عن عمله الاعتيادي (عمر مصطفى 2008، ص:31).

أما برودزنكي وزملائه (Brodzinki et others) فيعرفون ضغط العمل بأنه تفاعل بين الفرد والبيئة، ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي (خالد عيادة، 2011، ص:49).

ويعرف جونسون (2002) ضغط العمل بأنه إدراك الفرد لخبرة ما أو حدث على أنه مهدد أو صعب (منصوري مصطفى، 2010، ص:28).

كما يمكن تعريفها بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسيا أو عضويا لدى الفرد كالتوتر والعصبية أو القلق الدائم أو الإحباط، إضافة إلى أعراض تنظيمية منها ارتفاع معدل دورات العمل وتدني الجودة (سيزلاقي و والاس، 1991، ص:180).

ومن جهة أخرى فإن ضغوط العمل تشير إلى مجموعة من المتغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود فعله عند مواجهته للمواقف المحيطة به والتي تمثل تهديدا له (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص:305).

وعرفت ضغوط العمل بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالته النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (عبد الجواد محمد، 2002، ص:15).

ويعرف سمير عسكر ضغط العمل بأنه مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا لها (خالد عيادة، 2011، ص:50) أما كابن Caplan فيعرف ضغط العمل بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد (أحمد بطاح، 2006، ص:150).

كما يمكن تعريف الضغوط بانها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في السلوك وفي العمل (صلاح محمد، 1999 ص:167).

ويعرف ناصر العديلي (1993: 241) ضغوط العمل: بأنها تلك التغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقته وإمكانياته، وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا نفسيا عليه.

ويعرف كوبر ومارشال (coober and marshal): ضغوط العمل بأنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء العمل الزائد والتي لها علاقة بأداء عمل معين (محمد اسماعيل، 2005، ص:42).

ويعرف خالد عيادة (2011: 50): ضغط العمل مدى مقدرة الفرد على التأقلم أو التكيف مع المواقف الناتجة عن العوامل التنظيمية والبيئية والشخصية والتي تؤدي إلى رد فعل وعدم اتزان مما

يؤثر على حالته الصحية والجسمية والنفسية والسلوكية، وتؤدي به إلى الانحراف عند مسار الأداء الطبيعي لإنجاز مهامه.

أما المعهد الوطني لدراسة الصحة والسلامة (NIOSH) فيعرف ضغط العمل على أنه الأذى الجسدي والنفسي الذي يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة مع قدراته وحاجاته في العمل (سامي محسن، 2011، ص:90).

2-4- عناصر ضغوط العمل :

يرى سيزلاجي ووالاس szilagyi et wallas (1987): أن خبرة الضغوط النفسية لدى الفرد في مجال العمل تنشأ عنها حالة عدم اتزان نفسي أو فسيولوجي أو اجتماعي وتحدد هذه الحالة من خلال ثلاثة عناصر للضغوط النفسية في مجال العمل وهي:

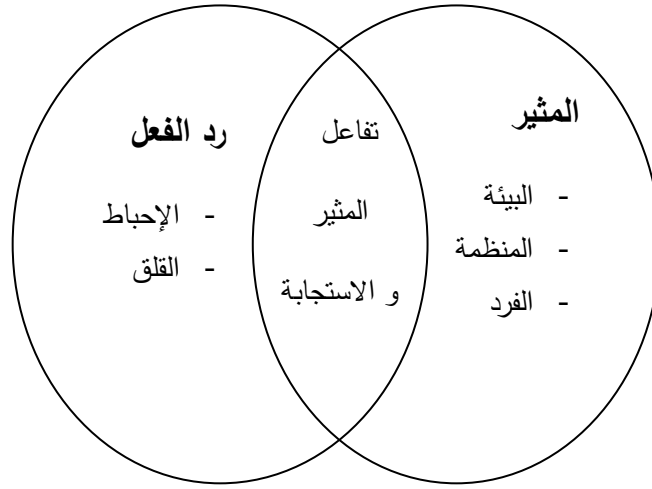
2-4-1- عنصر المثير: ويمثل القوى المسببة للضغط والتي تفضي إلى الشعور بالضغط النفسي وقد تأتي من البيئة أو منظمة العمل أو الفرد ذاته مثال لذلك تعطل المعدة أو الآلة الرئيسية في وقت حرج يمثل عامل مثيراً أو موقفاً ضاغطاً بمراقب الإنتاج.

2-4-2- عنصر الاستجابة: ويتضمن عامل الاستجابة ردود فعل نفسية، أو جسمية أو سلوكية تجاه الموقف الضاغط، وهناك على الأقل استجابتان للضغط تلاحظان كثيراً وهي:

- الإحباط الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له.
- القلق وهو يمثل الإحساس بعد الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف مثل حالة الطالب الذي يشك أنه ذاكر بقدر كاف للامتحان.

2-4-3- عنصر التفاعل: من العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له، وهذا التفاعل مركب من تفاعل عوامل البيئة والعوامل التنظيمية بالمؤسسة، أو المشاعر الشخصية وما يترتب عليها من استجابات وانفعالات (محمود عكاشة، 1999، ص:54).

ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاثة لضغوط العمل من خلال الشكل رقم (01).



الشكل (01): مكونات ضغوط العمل الرئيسية

المصدر: خالد عيادة، 2011، ص:54

2-5- مراحل ضغط العمل:

ويمكن تتبع المراحل المختلفة لحدوث الضغوط والتي تؤثر على الفرد والمنظمة، كما هو موضح في الشكل رقم (02) على النحو التالي:

1	مرحلة الإحساس بنذر الخطر
2	مرحلة مقاومة الضغوط
3	مرحلة الإجهاد و الانهيار
4	مرحلة تمكن الضغوط

شكل (02): مراحل تتابع الضغوط

المصدر: خطاب عايذة وآخرون، 2004، ص:393

2-5-1 - مرحلة الإحساس بالخطر: هي التي يكتشف فيها الفرد ما يتعرض له من ضغوط ويدرك ما يمكن أن تسببه له من أضرار في المستقبل.

2-5-2 - مرحلة مقاومة الضغوط: وفيها يقوم الفرد بتجميع وحشد قدراته ومهاراته وموارده من أجل مواجهة الضغوط والتغلب عليها.

2-5-3 - مرحلة الإجهاد والانهيار: وتحدث عندما ينهزم الفرد أمام الضغوط ويصبح معرض للانهيار.

2-5-4 - مرحلة تمكن الضغوط: هنا تظهر آثار الضغوط بشكل واضح على الفرد إيجابيا وسلبيا (خطاب عايذة وآخرون، 2004، ص:391).

2-6 - أنواع ضغوط العمل:

يمكن تقسيم الضغوط من حيث تأثيرها إلى نوعين:

2-6-1 - الضغوط الايجابية:

وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل للعديد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما، أو دورة تدريبية معينة للتزقي، أو النقل إلى وظيفة أفضل (أحمد جابر، 2013، ص:199).

2-6-2 - الضغوط السلبية:

وهي الضغوط الضارة أو المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على كل من الفرد والمنظمة التي يعمل بها، ويترتب عليها شعور الفرد بالإحباط وعدم الرضا والارتباك في العمل (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص:307).

ويميل بعض من العلماء مثل جينز (Jains) إلى تقسيم الضغوط تبعا للفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر الناجم عنها، فيقسم الضغوط على ثلاثة أنواع هي:

1- الضغوط البسيطة: وهي التي تستمر من ثواني قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

2- **الضغوط المتوسطة:** وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، أو زيارة شخص غير مرغوب فيه، أو الآلام الصادرة عن مرض في المعدة أو الأمعاء.

3- **الضغوط الشديدة:** وتستمر عادة من أسابيع لأشهر بل وسنوات مثل غياب شخص عزيز عن عائلته للسفر أو الموت، ومثل النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل حتى زوال السبب.

والملاحظ أن زيادة ضغوط العمل أو نقصانها عن الحد المقبول من الممكن أن يؤثر على أداء وسلامة الفرد والمنظمة سلباً (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص:307).

كما حاول سيللي (seley) أن يميز أربعة أنواع رئيسية من الضغوط هي:

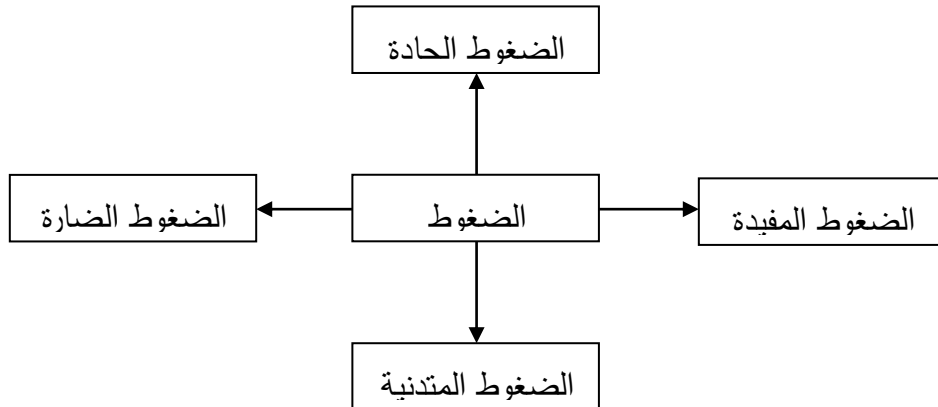
1- الضغوط الحادة جدا

2- الضغوط القليلة جدا

3- الضغوط المفيدة

4- الضغوط الضارة. (خالد عيادة، 2011، ص:54)

والشكل رقم (03) يوضح هذه الأنواع الأربعة



الشكل رقم (03): يوضح أنواع الضغوط

المصدر: خالد عيادة، 2011، ص:55

نلاحظ من الشكل أنه ليس كل الضغوط سيئة، بل قد تكون مفيدة ونافعة بالنسبة للفرد والمنظمة التي يعمل بها الفرد، وذلك عندما تكون هذه الضغوط معتدلة، حيث تعمل على تحفيز الفرد للعمل

والإنتاج مثل: النجاحات التي حققها الكثير من الأفراد في مجال الرياضة والتجارة والدراسة، حيث تمثل الرغبة في تحقيق النجاح نوعاً من الضغوط تدفع الفرد لتحقيق أفضل النتائج غير أن هذه الضغوط إذا تجاوزت درجة معينة بحيث تكون حادة أو شبه غائبة في حياة الفرد، فإنها تكون ضغوط هدامة وضارة سواء أكان ذلك بالنسبة للفرد أو المنظمة (خالد عيادة، 2011، ص:55).

2-7- مستويات ضغوط العمل:

تأخذ مصادر الضغط شكل مستويات متتالية تبدأ بالفرد ذاته وتتدرج حتى تصل إلى البيئة الخارجية للمنظمة التي يعمل فيها، وهذه المستويات هي:

- 1- الفرد ذاته
 - 2- جماعة العمل
 - 3- المنظمة التي يعمل فيها
- وتتضمن العوامل التنظيمية التالية:
- الوظيفة التي يشغلها
 - الدور الذي يؤديه
 - الهيكل والمناخ التنظيمي
 - الكادر الوظيفي
 - العلاقات مع الرئيس والزملاء والمرؤوسين
- 4- البيئة الخارجية:

وهناك مجموعة من الصفات أو الخصائص التي تجعل الوظيفة أكثر من غيرها قدرة على إحداث الضغط ومن هذه الخصائص ما يلي:

- كثرة العمل وشدته
- عدم استخدام مهارات الفرد وقدرته وطاقته
- ظروف عمل خطيرة جداً

- واجبات صعبة أو معقدة
- ظروف عمل طبيعية رديئة وغير سارة
- صراعات شخصية
- اتخاذ القرارات
- التغيير التنظيمي (Christophe Dejours, 2012, p :12)
- عدم وجود تعاون مع الزملاء والمشرفين
- فقدان التحكم والتأثير في ظروف العمل وواجباته
- عوامل شخصية
- مسؤوليات عالية بالنسبة لصحة الآخرين ورخائهم ورفاهيتهم (أحمد جابر، 2013 ص:125-126).

2-8- أعراض ضغوط العمل:

- التوتر والعصبية
- القلق الدائم
- عدم المقدرة على الاسترخاء
- الإسراف في تعاطي الكحول والمخدرات والمسكنات
- عدم المقدرة على النوم (الأرق)
- اتجاه سلبي نحو التعاون مع الغير
- الشعور بعدم القدرة على التكيف
- صعوبات في الجهاز الهضمي
- ارتفاع ضغط الدم
- الحزن والكآبة
- صعوبة التركيز في العمل وعدم التوازن الانفعالي
- الميل للإصابة والوقوع في حوادث صناعية
- الشعور بالخوف والصعوبة في التحدث والتعبير والصداق
- آلام القولون والمعدة

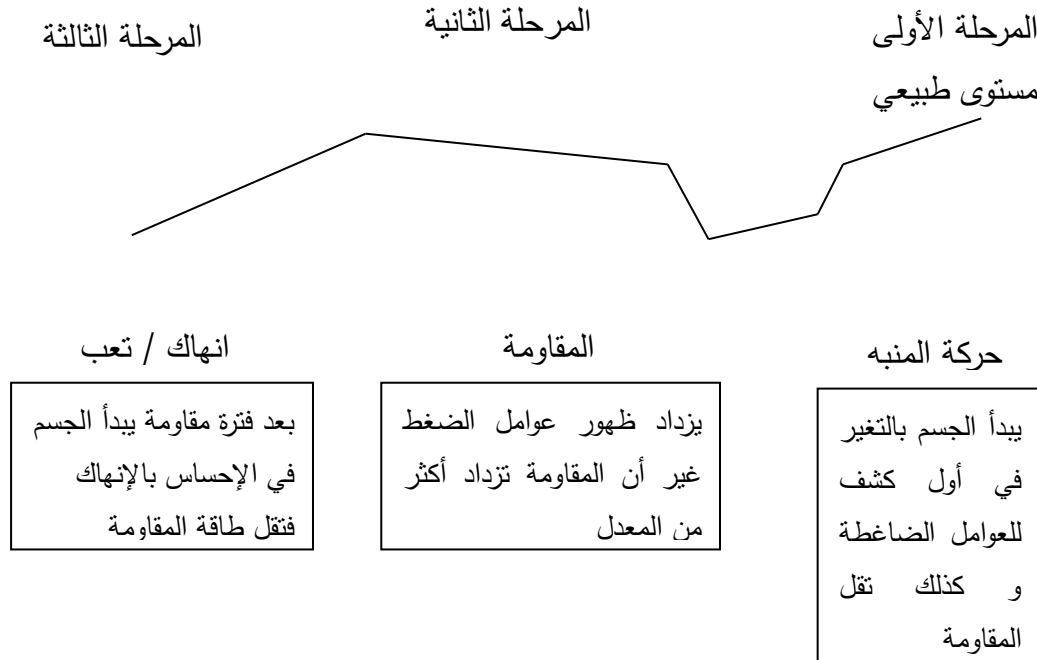
- فقدان الشهية والعرق بغزارة (محمود عبد الفتاح، 2013، ص:19).

2-9- النماذج والنظريات المفسرة لضغط العمل:

لقد كانت أول محاولة علمية جادة لتفسير ضغوط العمل هي التي قام بها العالم هانز سيلبي (hans selye)، ولقد شجعت هذه الدراسات العديد من الكتاب والمهتمين بالضغوط وخاصة ضغوط العمل، ولا يزال هذا الموضوع محط اهتمام الباحثين من مختلف المجالات والتخصصات النفسية الاجتماعية، التنظيمية، الإدارية وغيرها، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من النظريات والنماذج التي حاولت تفسير الضغوط، ومن أهمها نذكر ما يلي:

2-9-1- نموذج سيلبي seleye:

ويوضح هانز سيلبي في نموذجه هذا ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية حيث أن استجابة الفرد للضغوط تمر بثلاثة مراحل، والشكل رقم (04) يوضح مراحل الضغوط عند سيلبي.



الشكل رقم (04): نموذج سيلبي "seleye"

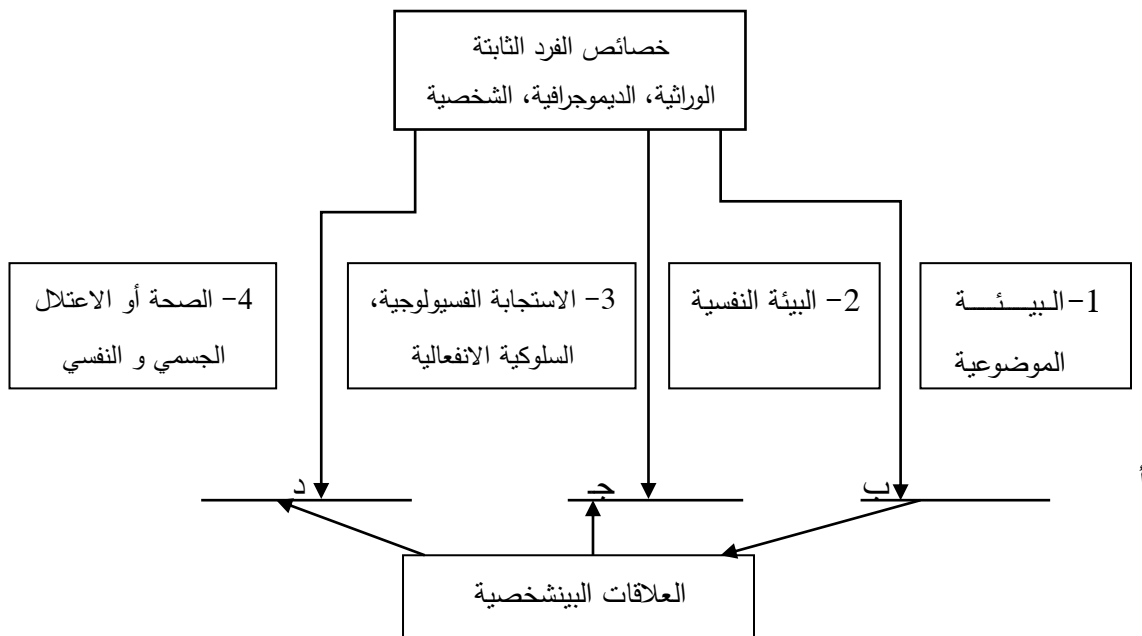
المصدر: عاشور خديجة، 2012، ص:200

2-9-2- نموذج ميتشيفن -نموذج ملائمة البيئة-الشخص (توافق الفرد مع البيئة):

وضعت هذه النظرية في السبعينات من القرن الماضي، بعد سنوات دراسة حول كيفية تأثير البيئة الاجتماعية على التكيف الاجتماعي للفرد صحته الجسمية والنفسية، وهذه النظرية موجهة خاصة نحو ضغط العمل والافتراض الأساسي لهذه النظرية هو أن: متطلبات وإمدادات بيئة العمل قد تلائم أو لا تلائم حاجات العمال وأهدافهم وقدراتهم، وعندما لا تتناسب متطلبات العمل قدرات الفرد العامل وحاجاته فإن الفرد تظهر عليه علامات التوتر التي تؤدي في النهاية إلى المرض والهدف، الأساسي لهذا النموذج هو تحديد الظروف التي قد تؤدي إلى التوتر (بشرى اسماعيل 2004، ص: 48-49).

ويتدرج تحت هذا النموذج العديد من النظريات أبرزها نموذج Michigan model بجامعة ميتشغن، حيث تمت الأبحاث التي تبنت على أساسها هذا النموذج بمركز البحوث الاجتماعية، وقد اقترحه (S,cobb, Rogers, french 1974). (الأحمدي حنان، 2002، ص: 35)

والشكل رقم (05) يوضح نموذج ملائمة البيئة - الفرد أو ما يسمى بنموذج البيئة الاجتماعية

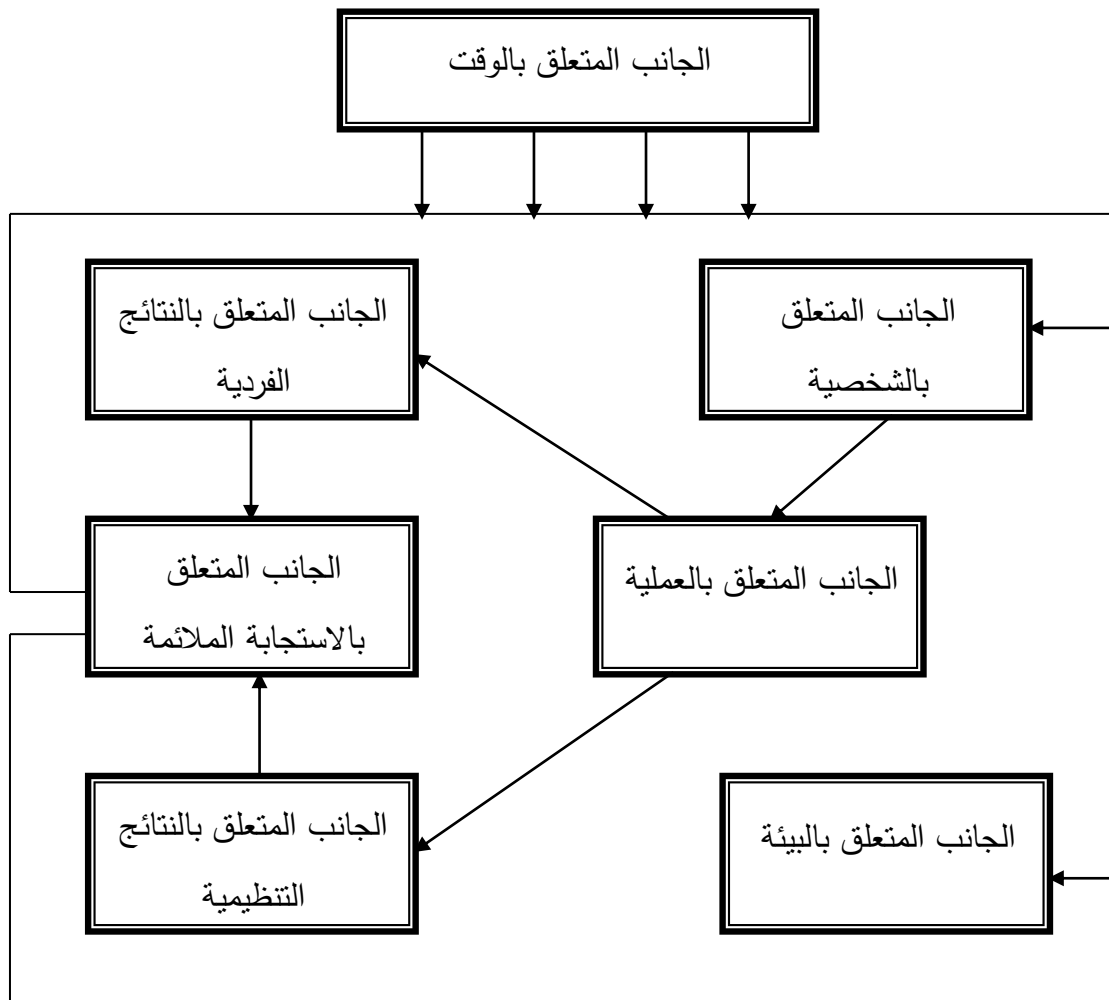


شكل رقم (05): يوضح نموذج ملائمة البيئة- الفرد

المصدر: بشرى اسماعيل، 2004، ص: 49

2-9-3- نموذج ضغوط العمل لبير و نيومان (1978) :

يقوم هذا النموذج على افتراض أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران وهما الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى ضغوط تترك آثار على الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلا منهما إلى الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط، والشكل التالي (06) يوضح ضغوط العمل لبير ونيومان (T,A,Beehr,1995,P :12) .

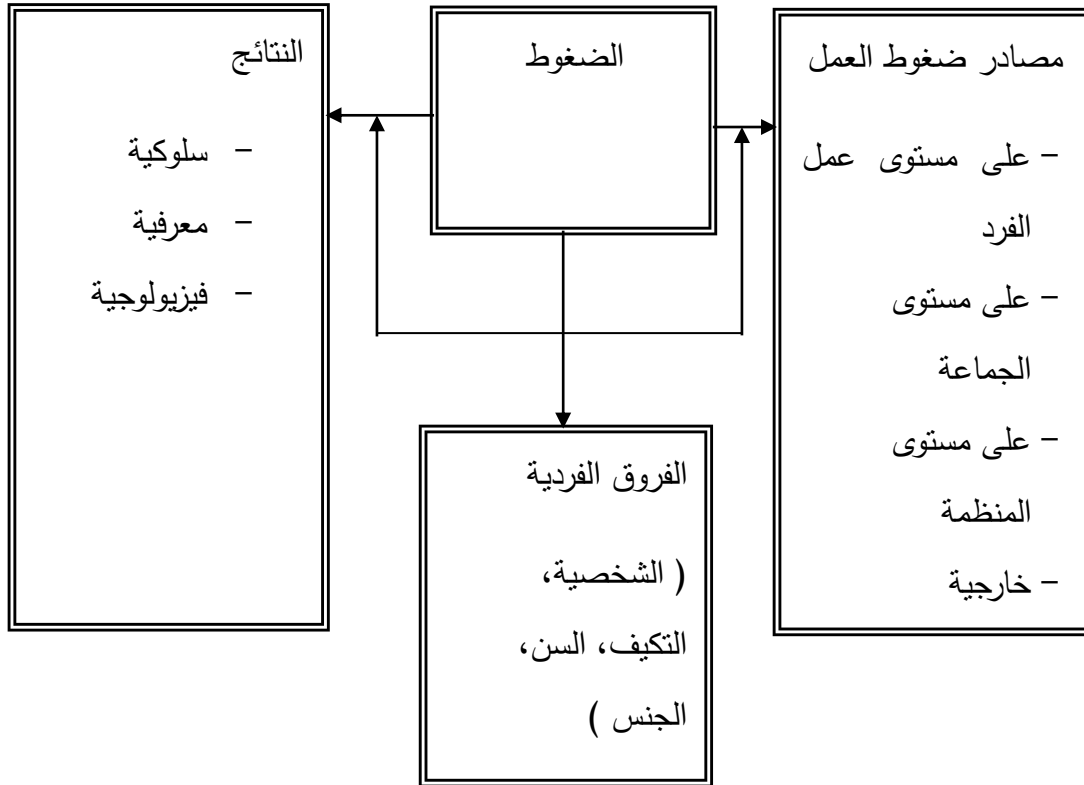


الشكل رقم (06): يوضح نموذج ضغوط العمل لبير ونيومان

المصدر : T,A,Beehr,1995,P :12

2-9-4- نموذج كرايتنر و كينيكي kinicki –kreitner:

وقد اعتمدا في تطوير نموذجهما على النموذج الذي طوره "إفانوفيش /ماتوسيموا (1979) ويوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد والجماعة والمنظمة)، والمسببات الخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها)، وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها، كما يوضح النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة، والشكل رقم (07) يوضح هذا النموذج (عاشور خديجة، 2012، ص:201-202).



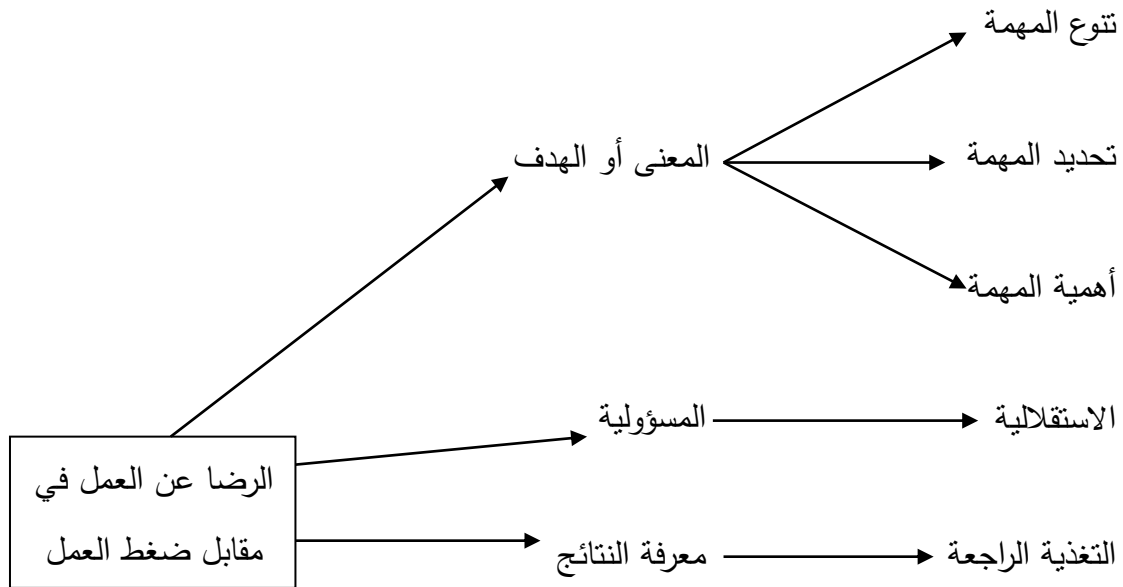
الشكل رقم (07): يوضح نموذج Kreitner-Kinicki لضغوط العمل

المصدر: عاشور خديجة، 2012، ص:202

2-9-5- نموذج الثراء المهني لهكمان و أولدهام:

افترض "هكمان وأولدهام" (1980) نموذجا معقدا للإثراء المهني يمكن أن يعمل كنموذج للضغط، فالضغوط المرتفعة والإثراء المنخفض تنتج عن الشعور بمستويات منخفضة من الأهمية والهدف والإنجاز والمسؤولية، ومعرفة النتائج، وهذه الحالات النفسية ترتبط بخمسة أبعاد مهنية جوهرية هي: تنوع المهمة تحديد المهمة، أهمية المهمة، الاستقلالية، والتغذية الراجعة، والشكل التالي يوضح ذلك (بشرى إسماعيل، 2004، ص:50).

أبعاد العمل الجوهري



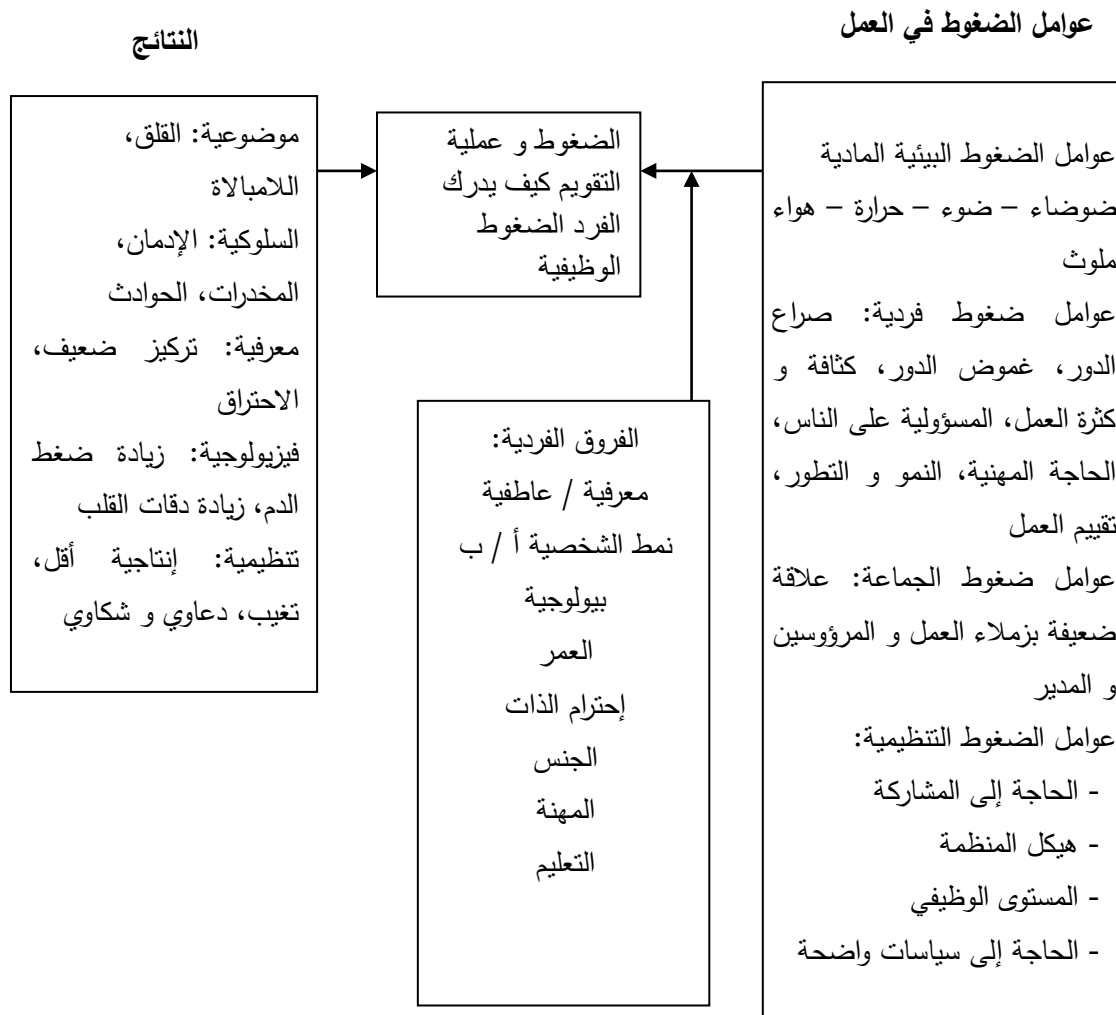
الشكل رقم (08): يوضح الأبعاد المهنية الأساسية لنموذج الإثراء المهني للضغط

المصدر: بشرى إسماعيل، 2004، ص:50

حيث ترتبط الأهداف والمعنى بتنوع المهمة وتحديد المهمة وأهمية المهمة، وأخيرا المعنى والهدف تنتج من أهمية العمل، الذي هو المدى الذي يكون لها به تأثير هام على الآخرين (بشرى إسماعيل، 2004، ص:51).

2-9-6- نموذج الضغوط في العمل لجيبسون وزملائه 1982:

يوضح هذا النموذج العلاقة بين المؤثرات في الضغوط وآثار ذلك في العمل، وهو ما يسمونه بالنموذج المترابط لضغوط العمل وذلك من وجهة نظر إدارية، كما يوضح هذا النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة، وتأثير عملية الإدراك لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد، وبالتالي على نتائج وآثار الضغط، كما يشير أيضا إلى دور الفروق الفردية على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها، ويوضح الشكل رقم (09) عناصر النموذج والعلاقات فيما بينها (ناصر العديلي، 1993، ص:253).

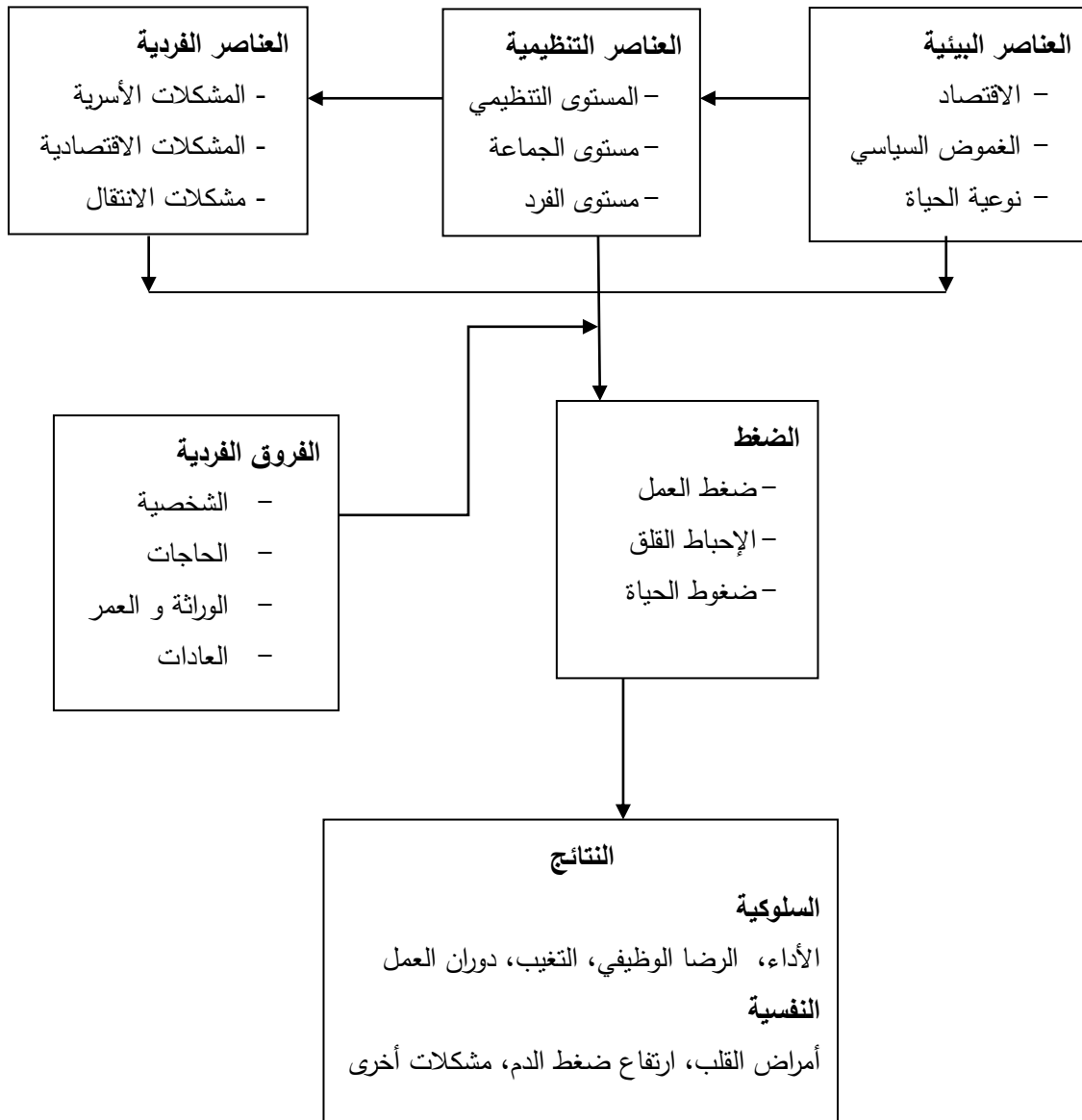


الشكل رقم (09): نموذج تفسير الضغوط في العمل عند جيبسون وزملائه

المصدر: ناصر العديلي، 1993، ص:253

2-9-7- نموذج تحليل ضغط العمل (نموذج سيزلافي و والاس):

يحتوي هذا النموذج على أربعة عوامل رئيسية هي الضغط ومصادره، والعوامل الوسيطة نتائج الضغط، فيما يتم إلقاء الضوء على عامل رابع وهو التحكم في الضغط، أو عوامل تخفيف حدته وتنشأ الضغوط الخاصة بالعمل من مصادر رئيسية هي: البيئة والمنظمة والعوامل الفردية، وتترتب آثار سلوكية ونفسية وصحية على العاملين جراء هذه الضغوط الناجمة عن هذه المصادر وآثار سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها العامل، والشكل رقم (10) يوضح هذا النموذج (سيزلافي ووالاس، 1991، ص:182).

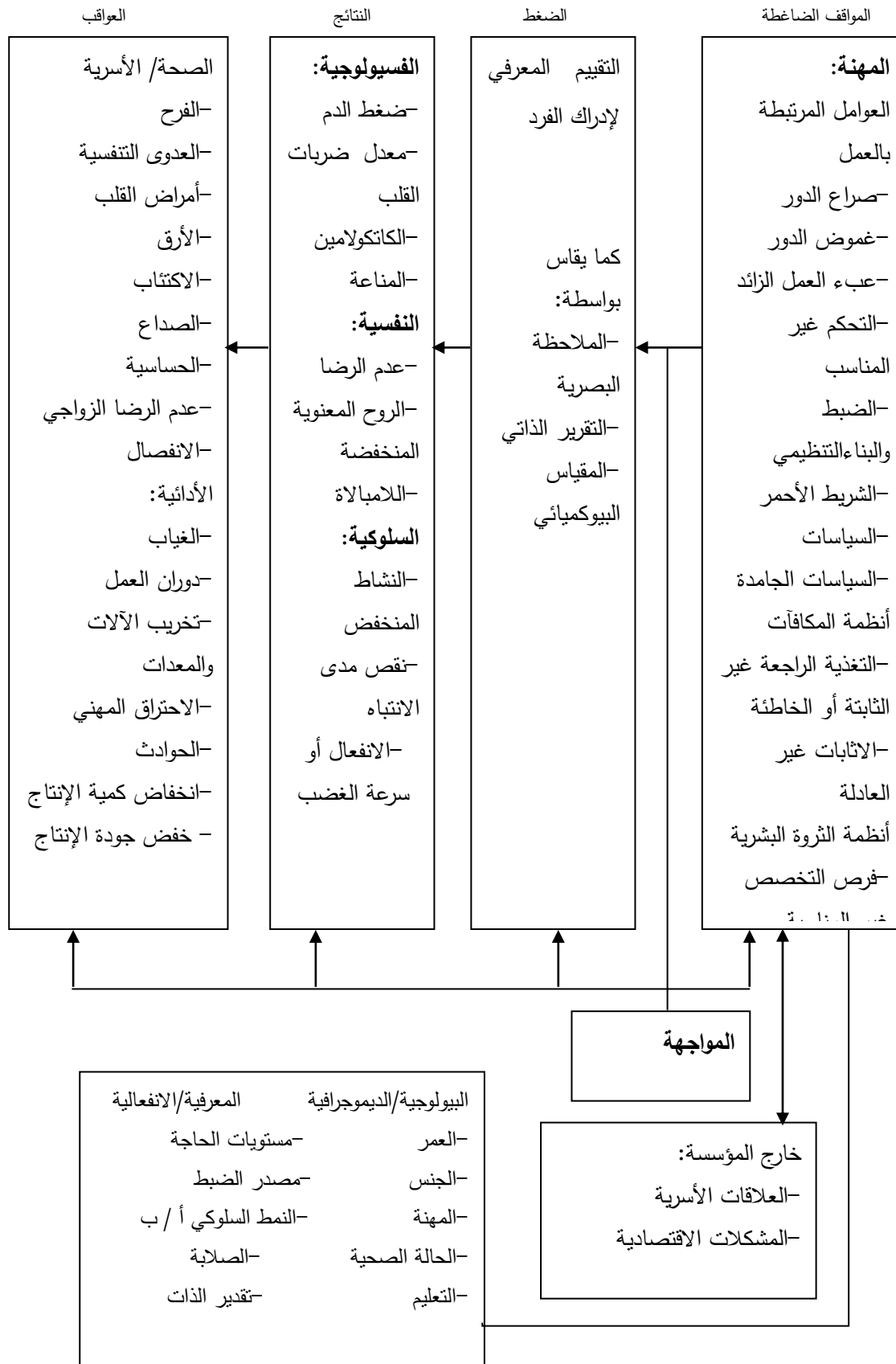


الشكل رقم (10): يوضح نموذج سيزلافي و والاس

المصدر: سيزلافي و والاس، 1991، ص:182

2-9-8- نموذج "إيفانسفيك وماتسون " الموجه نحو الإدارة (1987):

يفترض هذا النموذج أن الضغط جزء من نظام معقد ودينامي للتفاعل بين الفرد وبيئته المهنية وغير المهنية، وهذا النموذج دائري (circul)، حيث ترتبط المواقف الضاغطة بالنتائج، ويؤكد هذا النموذج على أن الضغط ظاهرة إدراكية فردية، فالأفراد في المؤسسات يقذفون بوابل من المثيرات الحسية المعقدة المتنوعة: أوامر الرئيس، انتقال زميل لقسم آخر، تطبيق برنامج صحي أو أمني جديد، ضجارت الموسيقى من الكافتيريا، مذكرات المشرف المباشر ومن المستحيل تجميع كل هذه الإثارات الحسية التي يتعرض لها العامل أثناء يوم العمل، فبطريقة ما يهتم ببعض المثيرات ويخلع عليها معنى دون المثيرات الأخرى، وهذه العملية الفردية من التنظيم والتنسيق تسمى الإدراك الذي يلعب الدور الرئيسي في الإطار النظري للضغط، والشكل رقم (11) يوضح هذا النموذج (بشرى إسماعيل، 2004، ص: 53-54)

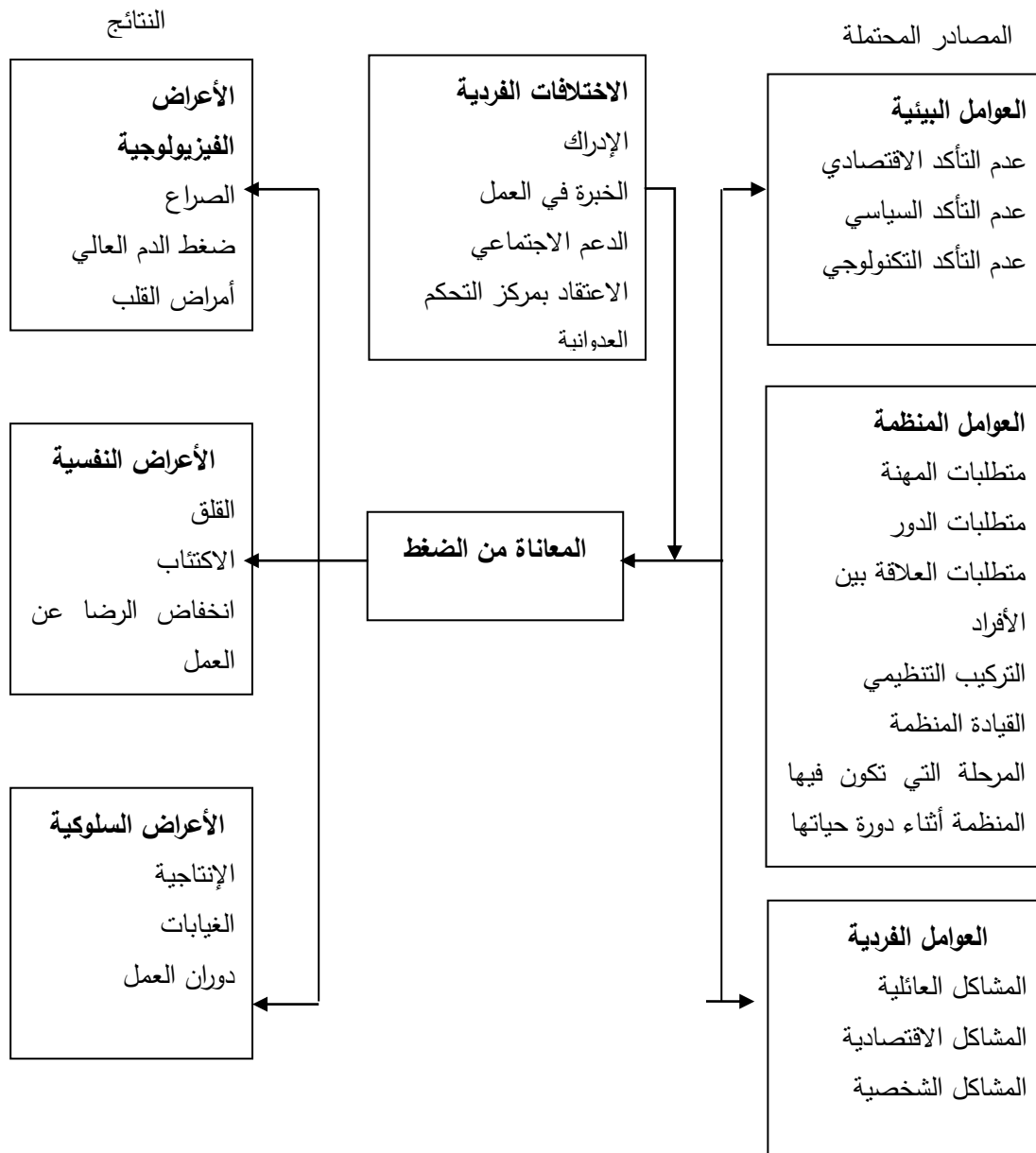


شكل رقم (11): يوضح نموذج إيفانسيك و ماتسون الموجه نحو الإدارة

المصدر: بشرى إسماعيل، 2004، ص:54

2-9-9- نموذج فهم الضغط ونتائجه:

يحدث هذا النموذج ثلاثة مجموعات من العوامل البيئية والمنظمية والفردية التي تعتبر مصادر محتملة للضغط، وفيما أصبح الضغط فعلياً، فإن ذلك يعتمد على الاختلافات الفردية مثل الخبرة في العمل والشخصية، وحينما يشعر الفرد بالضغط، فإن أعراضه يمكن أن تظهر على شكل نتائج فيزيولوجية أو سيكولوجية، والشكل (12) يوضح هذا النموذج (ماجد العطية، 2003 ص:372)

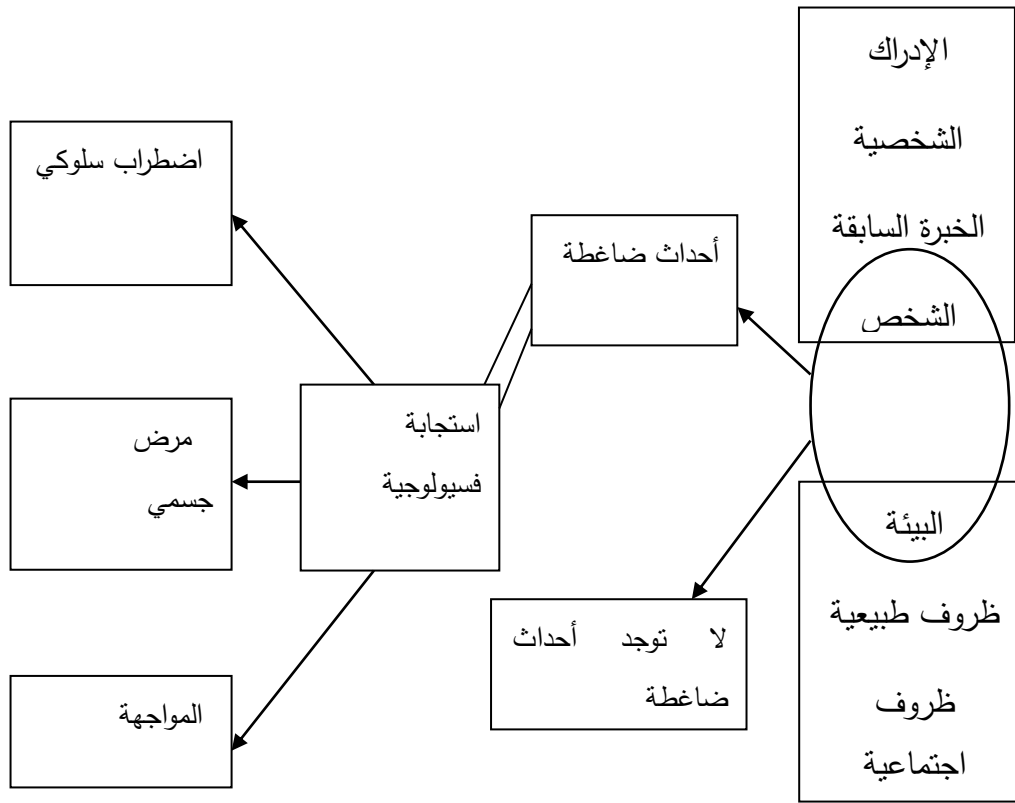


الشكل رقم (12): يوضح نموذج فهم الضغط ونتائجه

المصدر: ماجد العطية، 2003، ص:373

2-9-10- نموذج عام للضغط لبيري (Berry) 1998:

يرى بيري (1998) أن النماذج النظرية السابقة هامة للبحث الحالي، وهذه النظريات يكمل كل منها الآخر، فجميعها يتضمن التفاعل بين الفرد والبيئة، فأحداث الحياة تعتبر ضاغطة فقط عندما يدركها الفرد هكذا، وهذا يتوقف على خبراته السابقة، قدراته وطرقه الشخصية في رؤية العالم والتفاعل معه، كما أن هذه النظريات تعرف الضغط بأنه ظاهرة فسيولوجية، والاستجابة الفسيولوجية تتوقف على ما إذا كان الفرد يدرك أو لا يدرك ظرفا ما على أنه مصدر للتهديد، وأسلوب المواجهة وهي خاصية فسيولوجية للفرد، وكذلك على مدى حساسية الأجهزة والأعضاء الجسمية، ولذا قدم لنا "بيري" نموذجا عاما للضغط، والشكل رقم (13) يوضحه (بشرى إسماعيل، 2004، ص:55)



الشكل رقم (13): نموذج يوضح منظور عام للضغط

المصدر: بشرى إسماعيل، 2004، ص:55

ويوضح هذا الشكل أن تفاعل الشخص مع البيئة يحدد ما إذا كان الحدث الضاغط سيحدث أم لا

وتتكون البيئة من الظروف الطبيعية والاجتماعية، والمتغيرات الشخصية تشمل الإدراك والتعلم من الخبرات السابقة، وسمات الشخصية، وهذه المتغيرات مسؤولة عن بعض الفروق الفردية في كيفية تقييم الأفراد للمواقف على أنها مهددة، وفي الشكل ترتبط الاستجابة الفسيولوجية بالحدث الضاغط (بشرى إسماعيل، 2004، ص: 55-56).

2-10- مصادر ضغوط العمل:

تعرف مصادر ضغوط العمل على أنها تلك العوامل المسببة للضغوط، كما تعني الجوانب المختلفة لبيئة الفرد العامل، والتي تسبب الإجهاد (عاشور خديجة، 2012، ص: 191)

وفيما يتعلق بمصادر الضغوط فهي تنقسم إلى:

- **مصادر داخلية:** ويقصد بها تلك المصادر النابعة من داخل المنظمة نفسها والمتولدة عن

أسباب داخلية بحتة وهي منقسمة إلى:

أ- الضغوط الناجمة عن الرمز الإداري (سمعة المنظمة)

ب- الضغوط الناجمة عن النظام الإداري

ج- الضغوط الناجمة من الهيكل الإداري

د- الضغوط الناجمة عن الكوادر البشرية وتنتج من:

- كثرة الأعمال

- الخوف من الفشل

- عدم توافر دعم كاف

- اضطراب العلاقة بين الموظف ورئيسه

- عدم معرفة الموظف لدوره في العمل (أحمد جابر، 2013، ص: 122-123).

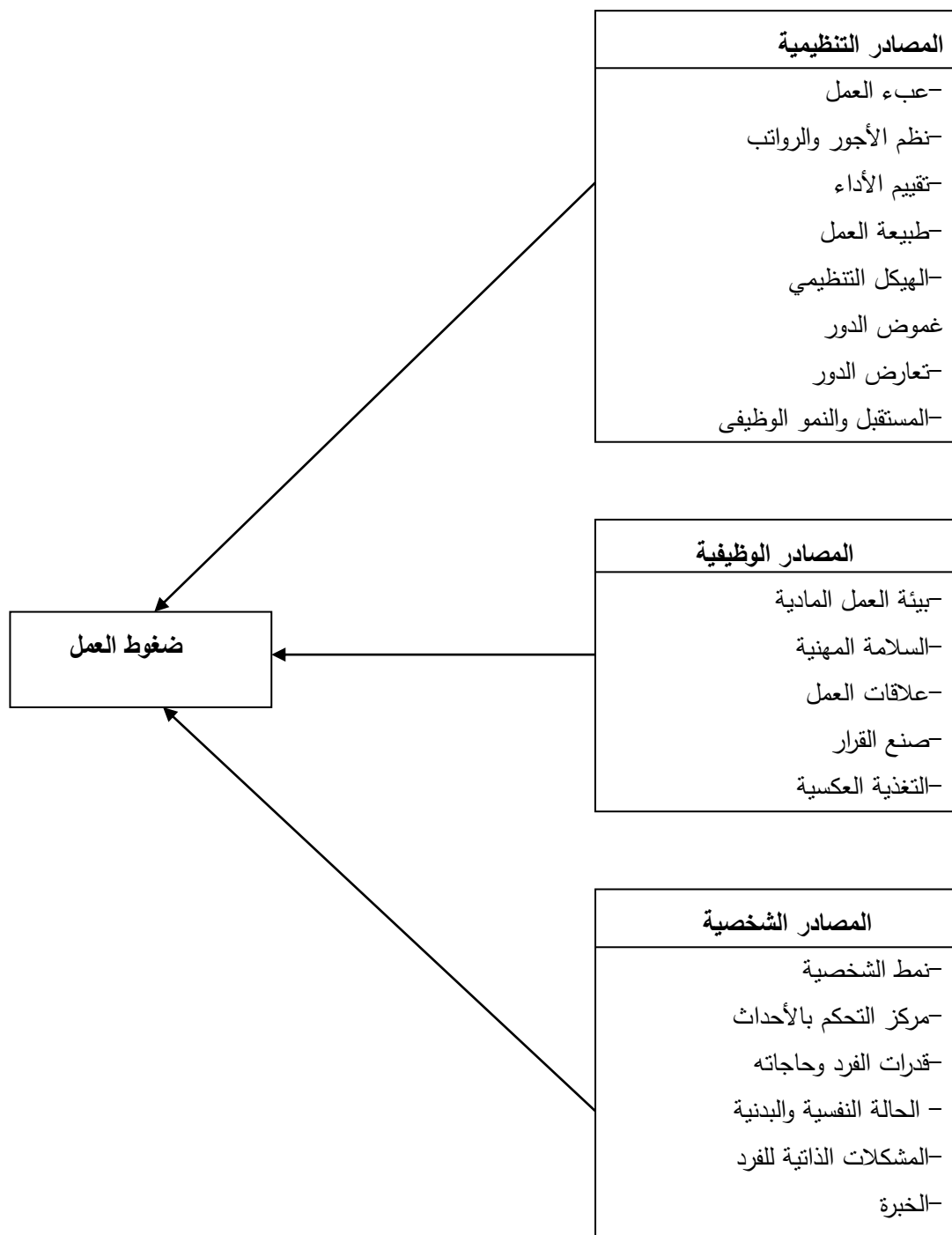
- **مصادر خارجية:** يقصد بها تلك المصادر التي تنجم عن البيئة الإدارية المحيطة

بالمنظمة، في إطارها العام المتفاعل مع المنظمة والمحيطية بها (أحمد جابر، 2013،

ص: 124).

وبين والاس و سيزلاقي (Wallace et Szilagy) أن ضغوط العمل تتبع بصفة أساسية من

ثلاثة مصادر رئيسية وهي: المصادر التنظيمية والمصادر الوظيفية والمصادر الشخصية وتسهم هذه المصادر الثلاثة مجتمعة في خلق أشكال مختلفة من الضغوط على الفرد وتختلف هذه الضغوط وتأثيرها من فرد لآخر وذلك بسبب الاختلافات والفروق الفردية لهم، والشكل رقم (14) يوضح مصادر مسببات ضغوط العمل (خالد عيادة، 2011، ص: 58-59).



الشكل رقم (14): يبين مصادر و مسببات ضغوط العمل

المصدر: خالد عيادة، 2011، ص: 59

وهناك تصنيف لكل من "Cooper et Kasl" (1987) حول مصادر الضغوط وفق مايلي:

- ضغوط ترجع للوظيفة ذاتها: (الظروف المادية للعمل، عبء العمل الزائد أو المنخفض)
- ضغوط ترجع للدور الخاص بالفرد: (صراع الدور، غموض الدور، المسؤولية عن الفرد)
- ضغوط ترجع لعلاقة الفرد برئيسه وزملائه، ومرؤوسيه .
- الترقية ومستوياتها.

والشكل رقم (15) يوضح هذا التصنيف (Cooper et Kasl, 1987, p :204)



الشكل رقم (15): يوضح مصادر ضغوط العمل

المصدر: Cooper et Kasl, 1987, p :204

ونظرا لتعدد مصادر الضغوط فقد قسمها الباحثون إلى عدة فئات فرعية على النحو التالي: (جمعة يوسف، 2007، ص:18-20).

1- ضغوط تنظيمية: Organization Stressors وتشمل:

- حجم البيروقراطية
- التغييرات المؤسسية
- التكنولوجيا المعقدة
- صناعة الخدمات
- المناخ داخل المؤسسة
- السياسات داخل المؤسسة

2- ضغوط المهنة: Job Stressors:

- الظروف الفيزيائية في العمل
- حجم العمل
- تغيير نمط العمل
- زيادة عبء العمل
- المسؤولية عند الأفراد
- المسؤولية عند اتخاذ القرارات
- عدم الأمان في العمل
- نقص السيطرة على العمل
- عدم الرضا عن العمل
- الإخفاقات في العمل

3- ضغوط المسار المهني (Career Stressors):

- صراع الدور
- غموض الدور
- إدراك عدم التطور في المسار المهني
- نقص في وضوح الأهداف

- المدير المتصلب (السطحي)
- الرئيس المدمن على العمل
- تأثير البطالة
- نقص التأهيل
- نقص التدريب
- ضعف الإدارة
- الرئيس غير الكفاء
- عوامل عدم الراحة
- عوامل المنافسة
- عوامل التعويضات

4- ضغوط مشكلات العلاقات :

- المشكلات مع المشرف (الرئيس)
- مشكلات مع المساعدين
- الصراع مع الزملاء
- العجز عن تطوير علاقات اجتماعية جيدة في العمل
- نقص تماسك الجماعة
- نقص المساندة الاجتماعية

ويشير المهتمون بموضوع ضغوط العمل إلى أن هناك عدة مصادر لضغوط العمل تؤثر على سلوك الفرد وبالتالي تنعكس على أدائه وإنتاجيته، من هذا المنطلق سنحاول عرض مصادر ضغوط العمل من خلال المصادر ذات العلاقة ببيئة العمل، والمصادر الفردية التي تتعلق بالفرد وشخصيته (عاشور خديجة، 2012، ص:191).

2-10-1- المصادر المتعلقة بالمنظمة:

1- عوامل تتعلق بسياسة المنظمة و تتضمن:

- تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة
- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز
- قواعد غير مرنة
- تدوير نوبات العمل
- تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة
- واجبات وظيفية غير واقعية (حسين حريم، 2004، ص:290).

2- ثقافة المنظمة:

يعتبر مفهوم الثقافة التنظيمية من المفاهيم الحديثة في الإدارة وإن كانت له جذوره العميقة في مجال الأنثروبولوجيا وعلم الاجتماع، فقد عرف (Gibson) وزملائه ثقافة المنظمة بأنها تعني شيئاً مشابهاً لثقافة المجتمع، إذ تتكون ثقافة المنظمة من القيم، والنماذج الاجتماعية وافتراسات وقواعد ومعايير وأنماط سلوكية مشتركة، كما أن ثقافة المنظمة هي شخصيتها ومناخها، وثقافة المنظمة تحديد السلوك والروابط المناسبة وتحفز الأفراد، غير أنه إذا لم يستطع الفرد تبني قيم المنظمة والتي هي في الغالب تمثل قيم الإدارة العليا، فإن ذلك يعني أن هناك فجوة بين الطرفين، مما يشكل بدوره مصدر للضغوط على الفرد الذي يحاول التكيف مع هذه المنظمة فقد يجد الفرد صعوبة في التوفيق بين قيم الجماعة التي يعمل معها وقيمه الشخصية، ويظهر ذلك عندما يكون الفرد متحمساً لأداء عمله بالشكل المطلوب منه، غير أن الجماعة التي يعمل فيها تنظر إلى العمل الجاد على أنه تهديداً لوضعها خاصة إذا ما كانت تعودت على التكاسل في العمل وتأجيل القرارات، لذا يمكن القول بأن ضغوط العمل تحدث عندما تكون هناك فجوة بين قيم الفرد وقيم المنظمة التي يعمل بها، بحيث لا يستطيع التوفيق بينهما، أو عندما يرى الفرد بأن المنظمة تنادي بقيم معينة في الوقت الذي تظهر ممارساتها عكس ذلك (عاشور خديجة، 2012، ص:192).

3- الهيكل التنظيمي: ويتضمن العوامل والجوانب التالية:

- المركزية، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات
- فرص محدودة في الترقية والتقدم
- درجة عالية من الرسمية
- درجة عالية في التخصص الوظيفي
- الاعتمادية والترابط بين الأدوار
- نزاع التنفيذيين - الاستشاريين. (حسين حريم، 2004، ص:290).

ويقصد بالهيكل التنظيمي البناء الذي يحدد التركيبة الداخلية للعلاقات السائدة في المؤسسة حيث يوضح الوحدات الرئيسية والفرعية التي تتكامل فيما بينها لإنجاز الأنشطة التي تحقق أهداف المؤسسة. (خليل محمد وخضير كاظم، 2007، ص:163).

4- الأجور والمكافآت:

إن بيئة العمل تتكون من عدة عناصر، ويعتبر الأجر من أهم عناصر هذه البيئة، وإن كان البعض يعالج هذا الموضوع باعتباره أحد دوافع العمل وحوافزه، فضلا عن أنه أهم مصادر إشباع الحاجات الفسيولوجية والنفسية، فمن خلاله يوفر ويؤمن الفرد المأوى والمأكل والمشرب، كما أنه يحقق ذاته ويرضي دوافعه، وهذا ما أشار إليه "بلوم" حين حدد الحوافز الأساسية للعمل في خمسة وهي: الترقية، ساعات العمل، الأجر، الأمن، العلاقات مع المشرف (حمدي ياسين وآخرون، 2008 ص:117).

إذ يعد الأجر من أهم أسباب النزاعات العمالية وخلافا لما يذهب إليه هرزبرغ وأتباعه في اعتبارهم للأجر كمجرد وسيلة للإشباع الحاجات الفيزيولوجية فإن الأجر قد يتعدى ذلك بكثير ليرمز للمكانة الاجتماعية، ويعزز مستوي الشعور بالأمن والاستقرار، وقد يترجم كمركز لتقدير واعتراف من طرف المؤسسة لأهمية ودور العامل (حمو بوظريفة وآخرون، 2007، ص:50).

أما التحفيز المعنوي، فقد يكون عن طريق التقدير اللفظي للأداء أمام الزملاء وتقديم الشهادات والمدح وغيرها من المكافآت التي قد يكون لها أهمية كبيرة في الرفع من مستوى رضا العمال وولائهم والتزامهم، وعلى الرغم من قيمة هذا النوع من التحفيز غير أن الكثير من المديرين لا

يعطونه أهميته الحقيقية، ولا يعتمدونه في تحفيز العمال داخل المؤسسات (مراد نعموني، 2014 ص:112).

5- جماعة العمل:

حيث أكد "كوبر ومارشال" (1977) على أن العلاقات الجيدة بين الأفراد في العمل عامل رئيسي ومؤثر في صحة الأفراد والمؤسسات، وعرف "فرنش وكابلان" french et kaplan (1973) العلاقات السيئة بأنها تلك التي تتضمن الثقة المنخفضة، والتدعيم والتأييد المنخفض، والاهتمام المنخفض للاستماع أو محاولة معالجة المشكلات التي تواجه أو تعترض أفراد المؤسسة (بشرى إسماعيل، 2004، ص:78).

فبينما يؤدي انسجام أفراد الجماعة إلى زيادة الطاقة الإنتاجية يؤدي الصراع بين أفرادها بسبب اختلاف حاجاتهم وثقافتهم وقيمهم وميولهم وفلسفاتهم وأدوارهم أو نتيجة لتباين وجهات النظر فيما بينهم حول قضايا معينة في المستوى التنظيمي إلى زيادة نسبة الغياب والإضرابات غير الرسمية (عبد الفتاح محمد، 2000، ص:65، ليلي قطيشات ، 2006، ص:71).

وفي جانب آخر فإن التعامل مع نوعيات صعبة من الناس، وكذلك العمل مع رئيس كثير النقد، لا يراعي الجوانب الإنسانية ولا يقدر الجهد المبذول من الفرد، أو أن زملاء العمل لا يقدمون الدعم الاجتماعي لزملائهم الآخرين، ويثيرون مشكلات عدة، فإن كل ذلك يولد نوعا من التوتر في العلاقات (الخضر عثمان، 2005، ص:81).

وقد تكون العلاقات السيئة داخل وبين الجماعات مصدر للضغط، وقد تتضمن العلاقات السيئة:

- الثقة المنخفضة
- الافتقار إلى التماسك
- المساندة المنخفضة
- الافتقار إلى الرغبة في الاستماع إلى المشاكل التي تواجه الجماعة أو العضو في الجماعة
- الافتقار إلى الرغبة في التعامل مع المشكلات التي تواجه الجماعة أو العضو في الجماعة (عادل بن صلاح ومحمد بن مترك، 2007، ص:193).

6- الترقية المهنية:

إن التقدم المهني ذو أهمية بالنسبة للعديد من العمال، فبالترقية يكسبون ليس المال فقط ولكن يرفعون مكانتهم، والتحديات المهنية الجديدة التي يكافحون من أجلها، وفي منتصف العمر وعادة في المستويات الإدارية المتوسطة تصبح المهنة أكثر صعوبة وإشكالا، ويجد العاملون أن ترقيتهم أصبحت بطيئة إن لم تتوقف تماما حيث تصبح الفرص المهنية أقل (بشرى إسماعيل 2004، ص:80).

والترقية هي نوع من النقل يتضمن إعادة تعيين الفرد في وظيفة أخرى يمكن أن تكون ذات أجر أعلى ومزايا و امتيازات أكثر أو أهمية أكبر (سامي البحيري، 2011، ص:119).

وعدم تبني المنظمة ل خطة خاصة بالترقي الوظيفي، نظام الحوافز والأجور، وتكون أدنى من نظرائها في المؤسسات الأخرى تؤدي بالعامل إلى:

- الشعور بالملل تجاه العمل وضعف الأداء
- غياب الحس في الإنجاز
- ضعف الولاء في المنظمة
- البحث عن عمل آخر يحقق الذات بشكل أفضل من خلال دعم مالي أحسن (طه عبد العظيم وسلامة عبد العظيم، 2006، ص:229).

وتعتبر ضواغط فرصة تطور المسار الوظيفي هي تلك الملامح للبيئة التنظيمية التي تؤثر على إدراك الشخص لجودة تقدم مساره الوظيفي (عادل بن صلاح ومحمد بن مترك، 2007 ص: 195).

7- العمليات التنظيمية:

ويقصد بالعمليات التنظيمية تلك الممارسات الإدارية التي تستهدف توجيه وتنسيق جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة، حيث أنه إذا تم ممارسة هذه العمليات بشكل جيد يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها أما إذا كانت هذه العمليات تمارس بشيء من التعسف والعشوائية فإنها ستكون بلا شك مصدرا من مصادر ضغوط العمل والتي قد تؤدي

إلى التباطؤ في الأداء واللامبالاة، وتتعدد العمليات التنظيمية المتعلقة باتخاذ القرارات والاتصال، تقويم الأداء (عاشور خديجة، 2012، ص:193).

7-1 - اتخاذ القرارات:

تمثل عملية اتخاذ القرارات جوهر العمليات الإدارية، لذا فإن اتخاذ القرارات بطريقة عشوائية أو استبدادية قد تكون مصدر من مصادر ضغوط العمل (عاشور خديجة، 2012، ص: 193).

يؤدي تهميش دور المرؤوسين وعدم إشراكهم في صنع القرارات إلى زيادة مقدار شعورهم بضغوط العمل ويرجع ذلك إلى سببين أساسيين هما:

- أن ضعف مشاركة المرؤوسين في صنع القرارات ينمي فيهم الشعور بعدم الأهمية، وبأن أفكارهم ومعلوماتهم ليس لها قيمة، مما يزيد بحدة شعورهم بضغوط العمل.
- أنه عندما لا يتاح للمرؤوسين فرصة المشاركة في صنع القرارات المرتبطة بوظيفتهم فإن ذلك يؤدي إلى شعورهم بالإحباط، وفقدان التحكم في عملهم، وغالبا ما يؤدي ردود الأفعال تلك إلى زيادة المعاناة من ضغوط العمل (محسن علي، 2005، ص:218).

7-2 - نظم تقييم الأداء:

وهو حكم على السلوك الإنتاجي للعامل أو الموظف، ومنحة العلاوة أو الترقية أو حرمانه منها حسب نتيجة هذا التقييم، ومن المتوقع أن العمال الذين يحصلون على تقديرات منخفضة في عملية تقييم الأداء يرون في هذا التقييم مصدرا من مصادر ضغوط العمل، لأن الفرد إذا شعر بأنه قد ظلم (سواء قد كان ظلم فعلا أو لا) فإن ذلك مصدر للشعور بالتوتر والانضغاط، وهذا معناه أن العمال الذين يحصلون على تقديرات منخفضة يكون ذلك الأمر مصدرا للشعور بالتوتر. إن تقييم الأداء هو حكم يصدره شخص هو الرئيس على شخص آخر هو المرؤوس، ومهما كان هذا الحكم موضوعيا فإن من يصدر بحقه هذا الحكم غالبا ما لا يرضى عنه (محمد شحاتة 2006 ص:296).

فقد تحدث ضغوط لأسباب أخرى مثل عملية تقييم الأداء للعاملين خصوصا إذا كانت نتائجها تؤثر على المستقبل الوظيفي للموظف (محمد شهيب، 1990، ص:331).

7-3- الاتصال:

إن الاتصالات هي المادة التي تربط الإدارات معا، وهي تساعد الأعضاء الإداريين في إنجاز أهداف فردية وإدارية تبدأ أو تستجيب للتغير الإداري وتنظيم النشاطات الإدارية وتضيف بصورة كاملة جميع السلوكيات المتعلقة بالإدارة والتنظيم (عادل بن صلاح ومحمد بن مترك، 2007، ص:143).

ويعرف أندرسون الاتصال بأنه النقل والاستلام مع الفهم للخواطر والتعليمات، ويشير البعض الآخر للاتصال بأنه العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات، فهو تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري، وتتضح أهمية الاتصال في قوة صلته بالتخطيط من جهة وبإصدار القرارات من ناحية ثانية وبعملية الرقابة من ناحية أخيرة (عبد العزيز صالح، 2009، ص:204-205).

أما فيما يتعلق بالعلاقة بين الاتصال وضغوط العمل، وانطلاقا من الدراسة التي أجراها شولر schuler (1979) والذي يرى بأن هناك تأثير للاتصال على الأفراد داخل المنظمة على النحو التالي:

- أن الاتصال يؤثر على تأويل الشخص للمعلومات التي يستقبلها، كما يؤثر على دوره في المنظمة
- إن إدراك الشخص لدوره في المنظمة يتأثر بالاتصال الذي يؤثر بدوره على مستوى الرضا الوظيفي لديه، ومن ثم درجة أو حدة الضغوط التي يتعرض لها (عاشور خديجة، 2012، ص:194).

يمكن أن يتوفر صدى الاتصال بعدة وسائل، ففي مواقف المواجهة وجها لوجه يكون الرد المباشر ممكن من خلال: تبادل الكلمات، تعبيرات الوجه الخاصة بالاستياء أو عدم الفهم، وأيضا فإن وسائل الرد الغير مباشرة مثل: قلة الإنتاج، سوء نوعية المنتج، الغياب المتزايد، استبدال العاملين نقص التعاون، الصراع بين الوحدات، يشير إلى فشل في عملية الاتصال (عادل بن صلاح ومحمد بن مترك، 2007، ص:148).

8- الاستقرار والأمن الوظيفي:

الأمن الوظيفي هو مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية (المغربي كامل، 1994، ص:304).

الأمن الوظيفي يزيل الشعور بالقلق نتيجة خوف العمال من فقدان وظائفهم، كما أنه يرفع من مستويات ولاء العمال بمؤسستهم (مراد نعموني، 2014، ص:83).

وعدم الاستقرار الوظيفي قد يكون ناتجا لأكثر من سبب من بينها إجراء تغييرات متكررة، ومتلاحقة في المنظمة بدون مبررات واضحة، حيث يؤدي ذلك إلى فقدان العامل للأمن والطمأنينة، ويؤدي إلى الارتباك والتشويش وعدم القدرة على الإبداع أو الابتكار (محمد لطفي، 1992، ص: 74).

2-10-2- المصادر المتعلقة بالوظيفة:

1- صراع الدور:

ويقوم صراع الدور عندما تتعارض مهام الوظيفة مع فكرة شخص عن نفسه أو عن دوره، أو قد تتعارض مع ميوله وطموحاته (محمد شحاتة، 2006، ص:296)

ينبثق صراع الدور عندما يتلقى الشخص رسالة متضاربة فيما يتعلق بالدور الملائم للسلوك ويتواجد صراع الدور عندما يكون هناك صراع بين توافق الفرد مع مجموعة من التوقعات المتعلقة بالوظيفة وبين التوافق مع مجموعة أخرى من التوقعات، وبصرف النظر عن ما إذا حدث صراع الدور نتيجة السياسات التنظيمية أو كنتيجة للأشخاص فقد يمثل ذلك ضاغط هام لبعض الأفراد (عادل بن صلاح ومحمد بن مترك، 2007، ص:187).

أما ديبين Dubrin 1992 فقسم صراع الدور لأربعة أنواع هي:

أ- صراع داخل المرسل (intrasender Conflict): ويحدث عندما يطلب رئيس العمل (المشرف) إنجاز شيئين متناقضين تماما، كأن يطلب من العامل أن يسرع في أدائه للعمل

ولكن يطلب منه أيضا وفي الوقت نفسه أن يقلل من أخطائه، ففي هذا الموقف يشعر الفرد بهذا النوع من الصراع.

ب- **صراع المرسل (Intersender Conflict):** وهذا النوع يحدث عندما يعطي مرسلين للأوامر تعليمات متعارضة لا يمكن أن يقوم بإنجازها فرد واحد، فقد يطلب المشرف المباشر من العامل إنجاز مشروع ما عاجل في حين أن خطة المؤسسة تمنع مؤقتا صرف ميزانية العمل الإضافي الإبداعي.

ج- **صراع بين الأدوار:** ويحدث عندما يتعارض دوران مختلفان يقوم بهما الفرد، فدوره كعامل قد يتعارض مع دوره كزوج.

د- **صراع الدور - الشخصية:** ويحدث عندما تتعارض أدوار الفرد مع قيمه الإنسانية، فقد يطلب منه المشرف أن يطرد العمال غير المهرة، لكن هذا يتنافى ويتعارض مع قيمه الإنسانية وسمات شخصيته (بشرى إسماعيل، 2004، ص: 69).

وأكثر النتائج أو العواقب لصراع الدور هي:

- انخفاض الرضا عن العمل مع كل العواقب السلبية المرتبطة به
- القلق
- أمراض القلب
- ضغط الدم المرتفع
- زيادة معدل الكوليسترول
- البدانة
- نقص القدرة على اتخاذ القرارات
- نقص الإبداعية (بشرى إسماعيل، 2004، ص: 68).

2- غموض الدور:

وقد عرفه ماتسون وايفانسفيك (1987) بأنه نقص وضوح أهداف العمل ومدى مسؤوليات الفرد في عمله (بشرى إسماعيل، 2004، ص: 66).

ويعتبر غموض الدور من أكثر العوامل المؤدية للضغط، بسبب شعور العاملين بعدم التأكد فيما يتعلق بالأهداف، والتوقعات، وأسلوب تقييمهم، وغيرها (ماجد العطية، 2003، ص:381).

ومن المصادر الرئيسية لغموض الدور نجد:

- عدم وجود معلومات كافية لأداء العمل نظرا لنقص التدريب، أو ضعف الاتصالات بين أعضاء المنظمة
- عدم فهم الفرد لما هو متوقع منه، وعدم قدرته على فهم تقويم الأداء
- افتقاد العامل للتغذية الراجعة لتبيان نتائج أدائه وما يترتب عليها، وارتكازها على الجوانب السلبية فقط دون الإيجابية (طه عبد العظيم وسلامة عبد العظيم، 2006، ص:222-223).

- معلومات غير كافية عن دوره في العمل
- الدور المهني غير واضح، لا يعرف ما هو المتوقع منه أو ما يجب عليه أن يؤديه (بشرى إسماعيل، 2004، ص:66).

ويرتبط غموض الدور مع عدد من الآثار والعواقب منها:

- توتر العمل
- القلق
- الإحباط
- عدم الرضا عن العمل
- عدم الثقة بالنفس
- اعتلال الصحة الجسمية والنفسية
- ارتفاع ضغط الدم
- المزاج الاكتئابي
- انخفاض تقدير الذات
- انخفاض الرضا عن الحياة
- انخفاض مستويات الدافعية للعمل

- الرغبة في ترك العمل (بشرى إسماعيل، 2004، ص: 66).

3- عبء العمل:

ويعني زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكول للفرد مهمة القيام به، فزيادة حجم الأعباء الموكول لفرد ما القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول تتسبب في إحداث مستوى عالي من الضغط، وانخفاض حجم أعباء العمل الموكول للفرد مهمة القيام بها إلى معدل أقل من المعدل المقبول يؤدي إلى انخفاض مستوى شعور الفرد بتقدير ذاته وزيادة الشكوى والعصبية والغياب والعزلة (خالد عيادة، 2011، ص: 60).

ويحدث عبء العمل من خلال كثرة وتعدد المهام المطلوب إنجازها في وقت قصير أو عدم تناسب قدرة الفرد مع المهام، أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل، وهو ينقسم إلى عبء كمي ونوعي (طه عبد العظيم وسلامة عبد العظيم، 2006، ص: 23).

3-1- عبء العمل الكمي: ويحدث عندما يسند إلى الفرد مهام كثيرة يجب إنجازها في وقت غير كافي (خالد عيادة، 2011، ص: 60).

3-2- عبء العمل النوعي: يحدث عندما يفتقد الفرد القدرة اللازمة لإنجاز عمله (طه عبد العظيم وسلامة عبد العظيم، 2006، ص: 223).

ويحدث كذلك عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدرته (خالد عيادة، 2011، ص: 60).

يعتبر تحميل الفرد العامل أعباء فوق طاقته مصدرا من مصادر الضغوط فمن الناحية الكمية يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في الوقت المحدد، أو قد تكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة، كما أن تحميل الفرد بأقل مما يجب من الأعمال يعتبر من مصادر الضغوط، لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته (جرينبرج وآخرون، 2009، ص: 57).

4- العمل الروتيني:

يلوح أن العمل الروتيني يؤدي إلى مشاعر الملل والضيق، حيث تتسم العديد من الأعمال الضاغطة بالروتين والتكرار والجمود وعدم التجديد، بحيث يتسرب الشعور بالملل والانضغاط النفسي إلى العامل (محمد شحاتة، 2006، ص:297).

5- تحمل المسؤولية:

تحدث ضغوط العمل بسبب شعور الموظف الذي يشغل منصبا رئاسيا أنه مسؤول عن تقييم أشخاص آخرين، وكتابة التقارير عنهم من حيث الصلاحية للعمل، أو الاستحقاق لعلاوة أو ترقية أو حتى الفصل من العمل خاصة إذا كان هذا الموظف من ذوي الضمير الحي اليقظ (محمد شحاتة، 2006، ص:297).

6- متطلبات المهمة (نوعية العمل):

هناك أشخاص يعانون من ضغوط العمل رغم أن عدد ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب دقة ومهارة، وتتعرض لأخطاء عديدة مثل أعمال الطيران المدني أو العسكري وأعمال التحاليل الطبية والجراحة، ومع ذلك فإن غياب ضغط العمل بشكل كلي ليس بالمفيد، إذ من المرغوب فيه أن يكون ثمة قدر من التوتر، بحيث تستهض دافعية العامل نحو أداء عمله والإجادة فيه (محمد شحاتة، 2006، ص:295).

7- الظروف الفيزيكية للعمل:

يمكن أن تكون الظروف الفيزيكية للعمل من أسباب الشعور بالانضغاط والمشقة وهذه الظروف الفيزيكية تشمل: الإضاءة الغير كافية أو الضوضاء الشديدة أو درجات الحرارة الشديدة الارتفاع أو الشديدة الانخفاض، هذا إلى جانب زيادة نسبة الرطوبة والأتربة، أو التعرض لمواد كيميائية ضارة أو الغبار أو التعرض للأمراض المهنية (محمد شحاتة، 2006، ص: 298).

7-1- الإضاءة:

وتؤكد نتائج الدراسات السيكولوجية أن الضوء غير المباشر هو الذي يكفل الإضاءة المتجانسة وترتبط الإضاءة بلون الجدران والمناضد، حيث ينصح الخبراء في هذا المجال ألا يكون لون الجدران أو الأثاث داكنة أو باهتة اللون، إذ أن الألوان الداكنة تمتص الإضاءة، وإن اختيار الألوان المناسبة من شأنه أن يساعد على تحسين الإضاءة، دون زيادة مصدر الضوء نفسه، وأن عين العامل تصاب بالإجهاد إذا كانت الإضاءة غير مناسبة كما أن إجهاد العين يؤدي للتعب والتوتر وعموما فإن الإضاءة المناسبة لمجال العمل ينبغي أن:

- تصل لمستوى معين
- تتوزع باعتدال على جميع أجزاء بيئة العمل
- لونها أقرب إلى اللون الطبيعي (حمدي ياسين وآخرون، 2008، ص: 106-107).

وتختلف الإضاءة باختلاف الوظائف والأشخاص، فبعض الوظائف تحتاج إلى كمية كبيرة من الضوء مثل وظيفة الجراحة الطبية التي تتطلب أضعاف الكمية التي تحتاجها وظيفة المحاسبة مثلا، وبالمثل فإن ما يعتبر إضاءة مثلى لشخص شاب قد لا يعتبر كذلك بالنسبة لشخص متقدم في السن، وهو ما يبين أهمية دراسة خصائص الوظائف والأشخاص الذين يشغلون تلك الوظائف (أحمد جاد، 2000، ص: 87)

7-2- الضوضاء:

يمكن اعتبار الضوضاء أنها أي صوت بغض النظر عن شدته، وقد يؤدي إلى آثار سيكولوجية أو فيزيولوجية غير مرغوب فيها لدى الفرد، والتي تتداخل مع نشاطات الفرد أو الجماعة سواء تمثل ذلك في الاتصال، العمل، الاسترخاء أو النوم، وأثبتت العديد من الدراسات الفيزيولوجية بأن التعرض للضوضاء يتسبب فيما يلي:

- ارتفاع ضغط الدم
- زيادة في عدد دقات القلب
- تقلص الأوعية الدموية
- ارتفاع في عملية الأيض

- تباطؤ في عمل أجزاء الجهاز الهضمي
- ازدياد في تقلص العضلات (حمو بوظريفة ، 2002، ص:17-18).

كذلك وجد " كير" Kerr أن الضوضاء تتسبب في تشتت الانتباه ومن ثم يزداد احتمال وقوع الإصابات لعدم الانتباه للأخطار التي تحيط بالفرد (بشرى إسماعيل، 2004، ص:73).

كما أن التعرض الزائد للضوضاء قد يؤدي إلى ظهور العديد من الأعراض والاستجابات السيكولوجية لدى الفرد كأن يستجيب بعصبية، أو تبرز لديه أعراض القلق أو الحساسية الزائدة وبصفة عامة يصبح يعاني من الإنهاك العاطفي أو الانفعالي (حمو بوظريفة ، 2002، ص:99).

3-7- الحرارة والتهوية:

درجة الحرارة غير المناسبة يمكن أن تكون مصدرا للضغط النفسي والفيسيولوجي، وقد أكدت بحوث كل من " ماكويرث" Mackworth و"بيلر" Pepler أن معدل الإصابات والأخطاء تزداد مع ارتفاع درجة الحرارة أو تدنيها عن الحد المألوف والطبيعي، والأمر كذلك بالنسبة للتكاليف الذهنية العقلية، وتختلف درجة الحرارة المفضلة للعمل باختلاف جنس، وعمر، وثقافة الفرد، وكذلك البيئة الجغرافية وفصولها، ونوع العمل الذي يكلف به الفرد، ونوبة العمل صباحية أو مسائية، وما يقال عن الحرارة يمكن أن ينسحب على التهوية ولا سيما أن العلاقة بين المتغيرين علاقة وجوبية ولزومية، فارتفاع الحرارة توجب زيادة التهوية، فالحرفة التي تسوء تهويتها تعني ضمنا زيادة الحرارة أو ارتفاع الرطوبة، وكل هذه الظروف تؤدي بالعامل للخمول والنعاس، والتعب، والملل (حمدي ياسين وآخرون، 2008، ص:108-109).

ويؤدي ارتفاع درجة الحرارة إلى الشعور بالضيق وعدم الراحة، وزيادة عدد الأخطاء وضياع الوقت الناتج عن مرض العامل (عبد الفتاح دويدار، 2000، ص:277).

4-7- تلوث الهواء:

يعتبر تلوث الهواء داخل العمل من الأسباب المهمة لضغوط العمل، حيث يترك آثار سلبية على صحة المورد البشري كأمراض الجهاز التنفسي والتي تجعله يشعر بعدم الأمان داخل المؤسسة التي يعمل فيها (أحمد جاد، 2000، ص:87).

2-10-3- المصادر المتعلقة بالفرد:

إن العوامل الشخصية تؤثر على كل فرد في التنظيم إلى درجة تعرضه لضغوط العمل وإمكانياته في التغلب عليها، وتعتبر الخصائص الشخصية للفرد ونمط حياته واتجاهاته أثر بارز في نطاق ونوعية الضغوط التي يتعرض لها أثناء العمل وتتمثل فيما يلي: (حمدي ياسين وآخرون، 2008 ص:185).

1- الأحداث الضاغطة في حياة الفرد:

هنالك العديد من الأحداث قد يتعرض لها المرء في حياته وتسبب له التوتر والضغط، وهي حسب خطورتها ك وفاة أحد الزوجين أو الطلاق أو الانفصال أو وفاة أحد الأقارب أو المرض أو الزواج فإذا تعرض الفرد لمثل هذه الأحداث فإنها تؤدي إلى إشتغال ذهن الفرد، ويؤثر على أدائه لوظيفته الأساسية في المنظمة التي يعمل بها، كما تستنزف جزءا كبيرا من طاقته وتضعف مقدرته في التعامل مع الضغوط، وبالتالي تجعله عرضة للتوتر والإضطراب، وإذا تجمعت عدة أحداث هامة خلال فترة قصيرة فإن تأثيرها يزداد حدة (خالد عيادة، 2011، ص:81-82).

ومن بين أحداث الحياة الخاصة التي تسبب الشعور بضغوط العمل نذكر:

- ضغوط العمل الناتجة عن المشاكل العائلية
- ضغوط العمل الناتجة عن المشاكل المالية
- ضغوط العمل الناتجة عن ظروف مكان الإقامة والمعيشة (عمر عقيلي، 2005 ص:598-599).

توجد علاقة كبيرة بين طبيعة وحجم الأحداث التي تمر في حياة الفرد وبين حالته الصحية، وليس من شك أيضا أن ذلك ينعكس بالسلب على الأداء والسلوك، وبالتالي مستوى إنتاجية الفرد ثم يتجمع الأثر النهائي لذلك على السلوك التنظيمي (محمد شهيبي، 1990، ص:333).

2- نمط الشخصية (علاقة أنماط الشخصية بضغط العمل):

توصلت الدراسات التي قام بها الدكتور "راي روزنمان" المدير المساعد لمركز أمراض القلب في المركز الطبي لمستشفى سان فرانسيسكو في الستينات إلى أنه يوجد فصائل للشخصية كما يوجد فصائل للدم تدعى بأنماط سلوك الشخصية وتم تصنيفها إلى نمطين هما: نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)، وأن لهذه الفصائل من الأنماط السلوكية علاقة مباشرة ب:

- أمراض القلب والأوعية الدموية من ضغط الدم
- زيادة نسبة الكوليسترول (محمد عبد الفتاح، 2013، ص:20).

وفيما يأتي أهم ما يتميز به أصحاب هذه الأنماط من الشخصيات:

الشخصية (أ): وأهم ما يتميز به أصحاب هذا النمط من الشخصية:

الإقدام، التنافس، المثابرة، النشاط الزائد، كثرة الحركة، الإقبال على العمل، يتحدث بانفعال يستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله، يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت، غير صبور يكره الانتظار، في صراع دائم مع الأفراد والأحداث، يحب أن يكون مشغول دائما، يكره أن يكون لديه وقت فراغ.

لذا فإن صحته ضعيفة، ومعرضة أكثر من غيره للإصابة بمرض القلب وتصلب الشرايين، والدورة الدموية، نتيجة لتأثره بضغط العمل واستجابته لها.

الشخصية (ب): وأهم ما يتميز به أصحاب هذه النمط من الشخصية:

شخص هادئ الطباع، ومسترخي الأعصاب، يتميز بحساسية الطباع، التفوق العلمي، لذا يقل تعرضه لأمراض القلب والدورة الدموية (محمود عبد الفتاح، 2013، ص:21).

نمط الشخصية (أ) أكثر قابلي لضغوط العمل بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته وكأنه يسابق الزمن وهو على عكس النمط ب (TypB) (حمدي ياسين وآخرون، 2008، ص:185)

3- مركز التحكم (Locus of Control) :

وهذا المفهوم يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به، والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملاً للأحداث التي تدور من حوله، أما فئة نمط التحكم الخارجي فإنه يعتقد بأن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته، وقد أوضحت الدراسات بأن ذوي التحكم الخارجي أكثر عرضة لضغوط العمل والشعور بالإحباط والمرارة (حمدي ياسين وآخرون، 2008، ص:186).

ولقد حاولت ثومباسون تقسيم السمات الشخصية المتصلة في مركز التحكم إلى أربعة أنواع:

- أ- **التحكم السلوكي:** يعتقد أصحاب هذه السمة بأنه يمكنهم القيام باستجابة سلوكية ملائمة لمواجهة أسباب التوتر، ومن ثم الشعور بالارتياح، والاطمئنان.
- ب- **التحكم المعرفي:** ويتمثل في قدرة أصحاب هذه السمة على تبني إستراتيجية معرفية للتكيف مع الأحداث، وذلك من خلال التجاؤل أو الابتعاد عن الأحداث المسببة للضغوط.
- ج- **التحكم المعلوماتي:** ويشير إلى وجود نوع من الاتصال أو الرسائل التحذيرية لدى بعض الأفراد والتي تساعدهم على محاولة تفادي أخطار الأحداث قبل وقوعها.
- د- **التحكم المبني على استعادة الأحداث الماضية:** يشير وجود هذه السمة إلى أن الأفراد الذين يتسمون بها عادة ما يعززون أسباب الحوادث التي تقع عليهم إلى حوادث وقعت لهم في الماضي (سامي محسن، 2011، ص:101).

4- الصلابة:

الصلابة هي السمة الشخصية التي يبدو أنها تصقل استجابة الفرد للضغط والشخص الصلب الذي يفترض أنه يتمتع بالتحكم، يكون أجدر على مسايرة الأنشطة، كما أنه يتعامل مع التغيير على أنه تحدي، والأشخاص ذوي الشخصية الصلبة يمتلكون ثلاثة خصائص هامة هي:

أ- يعتقدون أن بإمكانهم التحكم في الأحداث التي يواجهونها

ب- يكونوا أجدر على مسايرة الأنشطة في حياتهم

ج- يتعاملوا مع التغيير في حياتهم على أنه تحدي

وقد تم تقديم الصلابة على أنها العامل الذي يخفض من الضغط عن طريق تغيير الطريقة التي يتم من خلالها إدراك الضواغط، ويكون الشخص الصلب قادر على العمل من خلال ومن حول الضواغط، في حين يكون الشخص الأقل صلابة مقهور وغير قادر على أن يكون على نفس المستوى (عادل بن صلاح ومحمد بن مترك، 2007، ص:192).

ويقصد بها المرونة في التعامل مع العوامل الضاغطة ومواجهتها، وهي ليست مفهوم حديث ولكنه إعادة صياغة لسمة الشخصية العصابية، فالأفراد ذوو الدرجات المرتفعة على سمة الصلابة منخفضي الدرجات على العصابية، والأفراد ذوي الدرجات المرتفعة في العصابية منخفضوا الصلابة، وافترض " مادي وكوباسا " Maddi et Kobasa (1984) أن الأفراد الذين يتميزون بالشخصية الصلبة harrdy personality يستجيبون للمواقف الضاغطة بثلاثة اتجاهات هي:

- 1- مستوى مرتفع من التضامن والإصرار، حيث يعيشون المواقف الضاغطة وينغمسون في نشاط مستهدف لحل المشكلات ومواجهة التحديات التي تعترضهم.
- 2- مصدر الضبط الداخلي، حيث يتحكمون في تصرفاتهم وأفعالهم وخبراتهم.
- 3- الميل إلى قبول التحدي والمقاومة، حيث يقبلون التغيير كتحدٍ وليس كمهدد (بشرى إسماعيل، 2004، ص:89).

5- الشخصية القلقة:

يمثل القلق حجر الزاوية في كل نوع من أنواع الأمراض النفسية خاصة العصاب الذي هو عبارة عن اضطراب وظيفي في الشخصية تجعل حياة الشخص أقل سعادة، خاصة والقلق يعتبر نذيرا بالخطر، وهو الخطر الذي يهدد أمن وسلامته النفسية وتقديره لذاته، كما يهدد إحساسه بالسعادة والرضا، ويمكن تعريف القلق بأنه حالة توتر شامل ومستمر نتيجة توقع تهديد خطر فعلي أو رمزي ممكن حدوثه، حيث يصاحبه خوف غامض أو أعراض نفسية جسيمة، ورغم أن القلق غالبا ما يكون عرضا لبعض الاضطرابات النفسية فإن حالة القلق قد تغلب، فتصبح هي نفسها اضطرابا نفسيا أساسيا وهذا ما يعرف باسم عصاب القلق أو القلق العصابي (سامي محسن، 2011، ص:100).

6- الصراع الشخصي:

يشير مفهوم الصراع الشخصي إلى حالة من التوتر الداخلي التي تحول بين الفرد وبين استمراره في السلوك المؤدي إلى تحقيق هدفه، وينشأ الصراع بين وجود هدفين متعارضين يتميزان بدرجة متساوية من الشعور بالجاذبية نحوهما أو النفور منهما، في كثير من الأحيان قد يجد الفرد نفسه أمام هدف واحد لكنه ينطوي على جانب إيجابي وآخر سلبي، والحل يكون برفض الهدف كلية أو جانب منه، وفي معظم الحالات تكون العلاقة بين الصراع والضغط علاقة تبادلية، ذلك أنه إذا كان الصراع يولد الضغط لدى الفرد فإن الضغط تجعل الفرد يعايش حالة من الصراع (عاشور خديجة، 2012، ص:197).

هناك العديد من العوامل والأسباب التي تؤدي إلى حدوث الصراع في المنظمة:

أ-عوامل مرتبطة بالمنظمة ذاتها مثل:

- التنافس على المصادر سواء كانت مالية أو بشرية.
- الغموض وعدم العدالة في توزيع المكافآت.

ب-عوامل مرتبطة بالشخصية ذاتها في بيئة العمل: وتتضمن هذه العلاقات:

- صلتنا بالزملاء سواء كانوا مرؤوسين أم مشرفين.
- طبيعة الجماعات التي نعمل معها ونماذج الاتصال التي تحكم علاقات العمل والفروق الشخصية المتعلقة بالجنس أو السن.
- العوامل المتأصلة في تقويماتنا وتعاملاتنا مع الآخرين بما في ذلك التوقعات العامة والمعتقدات بخصوص الآخرين، والإلتباس وسوء الفهم، وسوء استخدام الضغط (سامي محسن، 2011، ص:108).

7- قدرات وحاجات الفرد ومدى توافقها مع متطلبات المنظمة، هذا التوافق الذي يتحقق للفرد من خلال تحقيق حاجات الفرد وشعوره بكفاءته وأهليته للقيام بالعمل المطلوب منه، وهذا بدوره يؤدي إلى تقليل معاناته من ضغوط العمل (حمدي ياسين وآخرون، 2008، ص: 186).

2-11- الآثار المترتبة على ضغوط العمل:

توضح أدبيات الدراسات النفسية والإدارية أن الضغط يمكن أن يؤدي إلى نتائج فعالة كما يمكن أن يؤدي إلى نتائج سلبية يترتب عليها خلل وظيفي لدى كل من الفرد والمنظمة، لذا تباينت آراء العلماء والباحثين فبعضهم يرى أنها لا تؤدي في جميع الأحوال إلى آثار سلبية، وإنما يترك المعتدل منها آثار إيجابية يمكن أن تسهم في تحقيق أهداف المنظمة، وتدفع العاملين على العمل المثمر والأداء المتقن والإنجاز المتميز مما يعود بالفائدة المتمثلة في الحوافز المادية أو المعنوية، ويعود بالفائدة أيضا على المنظمة في زيادة الكفاءة الإنتاجية وانخفاض التكاليف (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص:308).

وفيما يلي سوف نتطرق إلى الآثار الايجابية والسلبية التي تنتج من ضغوط العمل:

2-11-1- الآثار الايجابية: عندما تكون الضغوط في حجم مناسب (إيجابي) فإنها تؤدي إلى:

- السرعة في انجاز الأعمال
- الإبداع في التفكير
- القدرة على اتخاذ القرارات
- التركيز على نتائج العمل
- الشعور بالسعادة والإثارة
- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر
- تجعل الأفراد يركزون على نتائج أعمالهم
- تحفز الأفراد على العمل
- تجعل الأفراد ينظرون للمستقبل بتفاؤل
- الحيوية والجدية في العمل، وزيادة الإنتاجية
- تجعل الأفراد يشعرون بالإنجاز والمتعة
- النوم بشكل مريح
- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة (عياصرة محمد، مروان بن أحمد، 2008، ص: 139).

والشكل رقم (16) يوضح الآثار الايجابية للضغط



الشكل رقم (16): الآثار الإيجابية للضغط

المصدر: أحمد جابر، 2013، ص:120

2-11-2- الآثار السلبية: يمكن تصنيف النتائج والآثار السلبية لضغوط العمل كالتالي:

2-11-2-1- الآثار النفسية:

نظرا لكون الجسم كنظام متكامل فإن أي خلل جسمي من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي، فالفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه وانفعالاته، لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله ويتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله (حمدي ياسين وآخرون 2008، ص:186).

وقد يؤدي الضغط إلى عواقب نفسية تتضمن: القلق، الإحباط، الفتور، العدوانية، احترام منخفض للذات، الاكتئاب (عادل بن صلاح ومحمد بن مترك، 2007، ص:201).

2-11-2-2- الآثار الجسدية: تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحديث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي:

- نوبات الصداع
- قرحة المعدة
- السكري
- أمراض القلب
- ضغط الدم
- ازدياد ضربات القلب
- التنفس بصعوبة
- تعرق اليد، وبرودة الأصابع (محمود العميان، 2002، ص:167).

2-11-2-3- الآثار السلوكية:

- الميل للحوادث
- الإدمان على الخمر
- استخدام المخدرات والمسكنات

- الإفراط في التدخين
- فقدان الشهية
- السلوك العدواني
- الضحك بعصبية (حسين حريم، 2004، ص: 293).

2-11-2-4- الآثار الذهنية " المعرفية:

- عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة
- ضعف التركيز
- انتباه قصير المدى
- حساسية زائدة تجاه النقد
- حواجز ذهنية (حسين حريم، 2004، ص: 293).

2-11-2-5- الآثار التنظيمية للضغوط:

أ-الآثار المباشرة : -الغياب عن العمل أو التأخر في الحضور إليه

-كثرة الشكاوي والتظلمات

- زيادة معدل دوران العمل (ترك العمل)

- نقصان كمية الإنتاج أو انخفاض جودة المنتج

- كثرة الحوادث وتوقف الآلات

ب-الآثار الغير مباشرة:

- فقدان الروح المعنوية والحماس للعمل

- قلة الرضا عن المهنة

- قلة عمليات الاتصال المباشر (محمود عكاشة، 1999، ص: 91-92).

2-11-2-6- الآثار الاجتماعية : تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى الكثير من الآثار الاجتماعية

السالبة منها:

-الشعور بالاغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد، فعلى الرغم من وجود الشخص في العمل لكنه لا يشعر بالانتماء إليه، وإنما يتحول إلى إنسان غريب عنه ويؤدي العمل المطلوب منه بدون رغبة، وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفاعلية المطلوبة.

- التأثير السلبي في العلاقات العائلية، والعجز عن مواجهة المشكلات المترتبة على ضغوط العمل، فيبدأ بإسقاطها في المنزل بشكل غضب أو إصدار أوامر صعبة أو فرض السيطرة، الأمر الذي قد يؤثر في العلاقة الزوجية أو الأطفال (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص: 312).

والضغوط تؤثر على الجوانب الأخرى كالعلاقات في المنزل والعلاقات في المجتمع بشكل عام والعلاقات في العمل فتحدث:

1-الخلافات الزوجية

2-الطلاق والانفصال

3- الإساءة للأبناء والزوجة

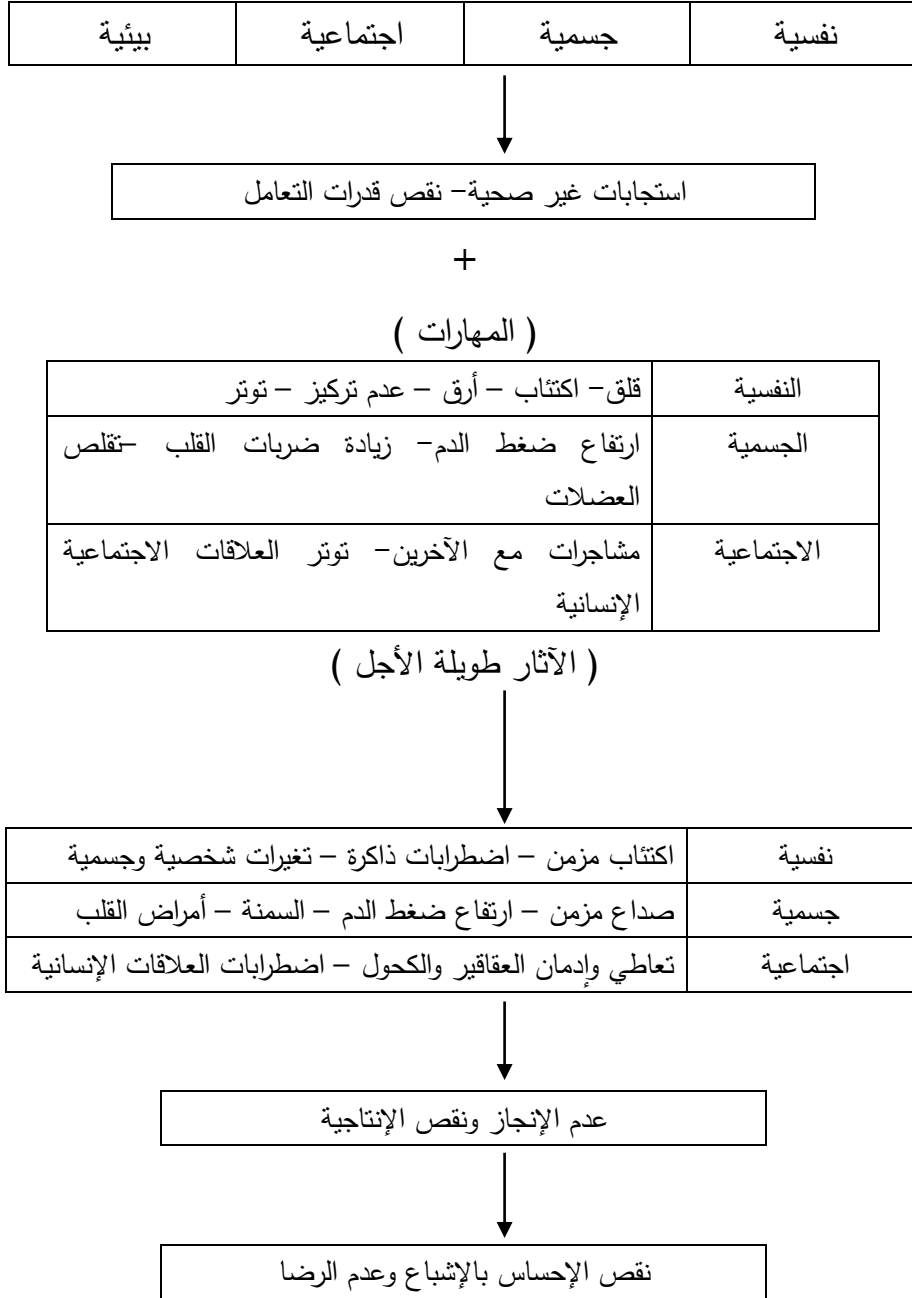
4-ارتكاب المخالفات والجرائم

5- الشكوى من الزملاء والرؤساء

6- اللجوء إلى المحاكم لحل الصراعات

7-الانسحاب من الحياة الاجتماعية (جمعة يوسف، 2007، ص:36).

والشكل رقم (17) يوضح الآثار السلبية للضغط



الشكل رقم (17): الآثار السلبية للضغط

المصدر: أحمد جابر، 2013، ص:121

2-12- أساليب واستراتيجيات إدارة ضغوط العمل:

هناك العديد من استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، ويفضل علماء السلوك التنظيمي تصنيفها في نمطين هما:

1- الاستراتيجيات التنظيمية

2- الاستراتيجيات الفردية

وفيما يلي عرض للأسباب الفردية والتنظيمية الواسعة الاستخدام في الاستراتيجيات الفردية والتنظيمية لمواجهة ضغوط العمل (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص:316).

2-12-1- الاستراتيجيات التنظيمية:

حيث تلعب المنظمة دورا هاما في التحكم في مصادر الضغوط النابعة من بيئة وطبيعة المهام المختلفة فيها (حمدي ياسين وآخرون، 2008، ص:198).

وهي عبارة عن مجموعة القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغوط والتخفيف من آثارها الضارة على كل من الفرد والمنظمة، كما أن هذه الاستراتيجيات يمكن تنفيذها من خلال طبيعة المنظمة، وطبيعة الوظائف والأعمال التي يقوم بها الفرد، وتتعدد الأساليب التي يمكن من خلالها تحقيق الاستراتيجيات التنظيمية (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص:316).

وتتمثل أهم الأساليب فيما يلي:

1- تطوير نظم الاختبار والتعيين: فنظم الاختبار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دون الاهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل، ومن ثم فإن تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها (سحراء أنور، 2013، ص:214).

2-إعادة تصميم بعض الوظائف وزيادة إثرائها: ومما يؤديه ذلك إلى زيادة استقلالية الأفراد في إنجاز مهامهم، وبالتالي تخفيف مستوى المعاناة من الضغوط (حمدي ياسين وآخرون، 2008 ص202).

3-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 (حسين حريم، 2004، ص:295).

4-التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة: وما يترتب عليها من تعديل السياسات والبرامج والإجراءات، وتغيير المناخ التنظيمي ليتواءم مع التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي يشهدها المجتمع (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص:316).

5-إقرار مبدأ المشاركة في وضع السياسات الإدارية وفي اتخاذ القرارات سواء على مستوى القسم أو على مستوى المنظمة، وعندما يشارك الأفراد في الاجتماعات واللجان، ووضع السياسات التي تحدد سير العمل وأهدافه يشعرون بأهميتهم و يتخلصون من الشعور بالإحباط.

6-تدريب العاملين على اكتساب مهارات الاتصال الفعال الذي يساعدهم على التغلب على كثير من المعوقات النفسية للاتصال، وتجعلها أكثر استعدادا لمعرفة الأسباب الحقيقية للإجهاد في العمل وأكثرها فهما للمعلومات (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص:317).

7- الاهتمام بالبرامج التدريبية للارتقاء بمهارات المدراء والعاملين، وبالتالي زيادة فاعليتهم في التعامل مع مواقف العمل.

8- التأكد من أن عمليات التقويم والمكافآت تنفذ بشكل عادل بين الجميع (حمدي ياسين وآخرون 2008، ص:202).

9- يهدف إرشاد الموظف 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 وغير متخصصين مثل أخصائي شؤون العاملين أو الرئيس المباشر للموظف على أنه ينبغي أن يتم بصورة سرية، بحيث يشعر الفرد بالحرية في التحدث والإفصاح عن مشكلته، وظروفه الشخصية والخاصة، وهناك طرق متنوعة للإرشاد من أهمها:

9-1- الإرشاد الموجه: وفيه يتم الاستماع لمشكلة الموظف، وهذا الأسلوب يحقق وظيفة النصح

9-2- الإرشاد غير الموجه: وهو عكس الأول، ويركز على إعطاء الموظف قدرا كبيرا من المشاركة، ويقوم المرشد بالإصغاء بمهارة وتشجيع الموظف على شرح المشكلة وفهمها وتقدير الحلول المناسبة.

9-3- الإرشاد التعاوني بالمشاركة: وفيه لا يكون أحد الطرفين المرشد والموظف مسيطرا على عملية الإرشاد (حسين حريم، 2004، ص:296).

10- التدريب على حل المشكلات في موقف جماعي: يتم ذلك من خلال استخدام ما يسمى بالعصف الذهني أو التفكير Brain Storming وهي عملية يتم من خلالها استحضار أكبر عدد من الأفكار حول موضوع معين في وجود مجموعة من الأفراد بحيث يعمل كل منهم كمثير للآخرين، مع عدم القيام بأي تقييم للحلول أثناء طرحها أو القيام بمقاطعة المتحدث، وعند الانتهاء من طرح الحلول من جانب كل عضو في المجموعة تبدأ بمناقشة هذه الحلول على نحو جماعي للوصول إلى أفضلها ومن ثم محاولة تنفيذه (جمعة يوسف، 2007، ص:49).

11- الأنشطة الاجتماعية: الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة، وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيدا عن رسميات العمل (سحراء أنور، 2013، ص:214)

12- برامج مساعدة العاملين: وتشتمل على برامج تعليمية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجوب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها، ومن ضمن برامج مساعدة العاملين توفير الخدمات الإكلينيكية، التشخيص، العلاج، إجراء مراجعة دورية للأشخاص ذوي الأعمال التي تسبب الضغوط، للكشف مسبقا عن أي مؤشرات على وجود مشكلات واتخاذ الإجراءات الوقائية (حسين حريم، 2004، ص:296).

13- تلمس أسباب الضغوط: من خلال اليقظة والدراسة المستمرة للأسباب المحتملة لضغوط العمل، ومنها التقارير السرية، وعدم العدالة في الترقية، والنمط القيادي الاستبدادي للرئيس، وعدم تفويض السلطات، وعدم القدرة على التوافق مع العمل أو الزملاء، وتساعد معرفة تلك الأسباب في محاولة علاجها قبل استفحال أثرها (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص:317).

2-12-2- الاستراتيجيات الفردية:

يقصد بالاستراتيجيات الفردية الجهود الصريحة التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر أو يدير أو يتحمل مسببات الضغط التي تفوق قدرته وطاقته الشخصية، وتهدف هذه الاستراتيجيات إلى تغيير الأوضاع النفسية والصحية والأنماط السلوكية لكل من الإداريين والعاملين الذين يعانون من الضغوط، ومهما تكن الإستراتيجية التي يختارها الفرد لمواجهة الضغط فإنه لابد من الأخذ بمجموعة من الاعتبارات والعمل على توافرها مثل:

- صلابة نمط شخصية الفرد
- تحقيق التوافق العقلي والذهني مع مصادر الضغط
- الفعالية الذاتية في كثافة العمل، وتقليل مستوى الضغط، والحد من العوامل المسببة له
- الدعم الاجتماعي من مجموعة الأصدقاء وأفراد الأسرة والزملاء وإعطاء فرصة المشاركة في تنفيذ المهارات (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص: 317-318).

وتتعدد الأساليب التي يمكن أن يستخدمها الفرد لمواجهة ضغط العمل ومنها:

1- الاسترخاء التام:

تهدف أساليب الاسترخاء إلى إعادة التوازن بين الراحة والنشاط، ويشير المعنيون بموضوع الضغوط والأساليب الشخصية في التعامل معها إلى مجموعة من الأمور ينبغي وضعها في الاعتبار عند اختيار الأسلوب المناسب:

- الوعي التام بمصادر الضغوط وكيفية التعامل معها، على سبيل المثال: نلجأ إلى الأساليب قصيرة الأجل مثل اللجوء إلى المهدئات، أو إلى الأساليب طويلة الأجل مثل معرفة المزيد عن الموقف المسبب للضغوط، والتخطيط لمواجهة ذلك الموقف.
- عدم التردد في طلب المساعدة من المتخصصين إذا دعت الحاجة.
- فترة الاسترخاء ينبغي أن تكون قصيرة، ومرة واحدة بعد الدوام حتى تعود بالفائدة على الفرد
- عدم الإكثار من عملية الاسترخاء فتصبح غاية بدل من أن تكون وسيلة للتخلص من الضغوط، ومن أبرز الوسائل ضمن هذا الإطار: (حمدي ياسين وآخرون، 2008 ص: 199)

أ- الاسترخاء التقدمي (التدريجي): ويؤدي إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وتباطؤ في عملية التنفس، ويتم باتخاذ وضع مريح وإقفال العينين (حسين حريم، 2004، ص: 297).

وفي هذا الأسلوب يتعلم الفرد كيفية استرخاء عضلات جسمه بشكل منظم (حمدي ياسين وآخرون، 2008، ص: 199).

ب- التأمل: يختار الفرد وضعاً مريحاً، ويغلق عينيه ويحاول أن يتخلص من الأفكار المتضاربة في ذهنه، ثم يقوم باختيار كلمة يرددها مرة بعد مرة، وعلى الرغم من الجدل حول هذا الأسلوب، إلا أن هناك الكثيرين الذين يبنوا أن هذا الأسلوب يؤثر في بعض وظائف الجسم التي تساهم في تحقيق الاسترخاء مثل عملية التنفس، ودرجة النشاط في الموجات المخية والهدف منه هو الوصول إلى الاسترخاء التام أو العميق (حمدي ياسين وآخرون، 2008، ص: 200).

2- الدعم الاجتماعي: ويعني استثمار العلاقات الاجتماعية لتفعيل القوة الذاتية للفرد في مواجهة ضغوط العمل، ويتم ذلك من خلال مشاركة الأصدقاء والأقارب وزملاء العمل، وأفراد الأسرة، وهذا الدعم يساعد الفرد على مواجهة الظروف الضاغطة وتخفيف مستويات الضغط لما يتيح من التعزيز والمشاركة الوجدانية والاجتماعية للفرد (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص: 318).

ومن خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد يشعر الفرد بأن زملائه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة، ويقدرونه، ويساعدونه في حل مشكلاته، ويشركونه في أنشطتهم مما يبذل شعور الفرد بالعزلة والاعتراب (حسين حريم، 2004، ص: 296).

3- نظام غذائي صحي: ومن الصعب أن يقلل الفرد من أهمية الغذاء للصحة العقلية والجسمية للإنسان، وينصح المختصون بتناول المجموعات الغذائية بشكل معتدل مع تقليل اللحوم والمواد الكربوهيدراتية، كما ينبغي الابتعاد عن المواد الغذائية الاصطناعية والتقليل من المنبهات والامتناع عن التدخين (حمدي ياسين وآخرون، 2008، ص: 201-202).

4- ممارسة الرياضة بشكل منتظم: تعتبر ممارسة الرياضة من الوسائل الفعالة لتقليل الضغوط ولكي تكون الممارسة فعالة يجب أن تدور حول الرياضات الخفيفة التي لا تتطلب عملاً مكثفاً

من الرئتين والقلب، كما يجب أن تمارس بشكل منتظم وبفترة زمنية تتراوح من 10 إلى 20 دقيقة لكل مرة (حمدي ياسين وآخرون، 2008، ص:208).

وأثبتت الدراسات والبحوث العلمية أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل: المشي، الركض، والسباحة، وركوب الدراجات وغيرها هم أقل عرضة للتوتر والضغط من غيرهم (حسين حريم، 2004، ص:297).

5- **الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة:** مثل اللجوء إلى المهدئات والأقراص المنومة، والإفراط في تناول الطعام، والتخلص من التصورات الخاطئة التي تؤدي إلى التطرف أو الفشل.

6- **ممارسة إستراتيجية الإصرار الخفي وإستراتيجية حل المشكلات:** وتتمثل في ترك ومقاطعة الأفكار التي تسبب الضغط للفرد واستبدالها بأفكار إيجابية.

7- **توقع الأحداث الضاغطة والإيمان بالقضاء والقدر والصبر على تلك الأقدار (فاروق عبده والسيد محمد، 2009، ص:318).**

2-13- مقومات تنفيذ إستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل:

لقد إجتهد الباحثون في تحديد إستراتيجيات وطرائق مواجهة ضغوط العمل لا بقصد إستئصالها ولكن بقصد إدارتها، أي تعظيم إيجابياتها وتقليل سلبياتها (أحمد بطاح، 2006، ص:154).

ولتنفيذ إستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لابد من توفر المقومات الآتية:

- وضوح العناصر التي تسبب ضغوط العمل لدى المدراء والمشرفين المعنيين بمعوقات العمل والتطوير، وإلمامهم الجيد بها، مع فهم الدور المرتقب منهم، إذ ليس من المعقول أن يقودوا الآخرين، وهم أنفسهم لا يعلمون إلى أين يتجهون.
- وضع أهداف واضحة ومحددة من عملية دراسة ضغوط العمل في المؤسسة كتطوير الخدمات المعلوماتية التي تقدم للمستفيدين، وزيادة أنواعها أو رفع جودة أداء العاملين أو تطويرهم وتنمية خبراتهم.
- التأكد من دقة المعلومات الواردة عن العاملين وأدائهم التي سوف يستند عليها في اتخاذ القرارات المختلفة.

- وضع خطة متدرجة وتفصيلية لتقليل ضغوط العمل ذات مسارات معقولة يمكن تحقيقها على أن تتناسب أهداف تلك الخطة قناعة العاملين بفاعليتها ودورها في الإصلاح ليساهموا بالتعاون في إنجاحها.
- إن مواجهة ضغوط العمل مسؤولية جماعية ينبغي وضع مقياس واضح أو معايير، وأسس لمؤشرات ضغوط العمل، وانعكاسها على أداء العاملين، ونشاط ومستويات التجاوب مع الأهداف الموضوعية (محمود عبد الفتاح، 2013، ص:23).

2-14- قياس الضغوط:

أشار ماتيسون وإيفانسفيك (Matteson et Ivancevich) 1987 إلى انه توجد أربعة أنواع أساسية من مقاييس الضغط هي:

2-14-1-مقاييس التقرير الذاتي: Self report measures

وتتضمن سؤال العمال مباشرة عن شعورهم نحو العوامل المرتبطة بالمهنة مثل: البناء أو الهيكل التنظيمي، ونظام الإثابة والمكافآت، والقيادة، وعوامل أخرى خارج المؤسسة وتنقسم مقاييس التقرير الذاتي للضغوط إلى ثلاثة أنواع:

1-مقاييس تقيس مثيرات الضغوط

2-مقاييس تقيس استجابات الضغوط

3-مقاييس تقيس التفاعل بين الفرد والبيئة.

2-14-2- المقاييس البيوكيميائية: Biochemical measures : وهي التي تقدم تقديرا أو تقييما لوظائف الأجهزة البيولوجية في الجسم، وبالطبع مع التركيز على نشاط الجهاز الغدي.

2-14-3- المقاييس النفسية الفسيولوجية: Psychophysiological measures

تقيس نشاط أحد أجهزة الجسم مثل قياس معدل ضربات القلب.

2-14-4- مقاييس الأداء: Performance measues: وهي تقيس تأثيرات الضغوط على

قدرة الفرد على أداء المهمة التي يقوم بها مثل قياس مهارات حل المشكلة (بشرى إسماعيل، 2004 ص:107).

2-15- أساليب التعرف على ضغوط العمل:

- مقارنة الوظائف والأعمال والمهام بمؤهلات شاغليها وخبراتهم، لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدرا من مصادر الضغوط
- التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أدائهم
- تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتتبع الكفاءة والضعف في الأداء
- التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده من إنجاز وصيانة ومصروفات
- مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها
- فتح المجال للمناقشات والشكاوي والتعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمل مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق للشكاوي
- تحديد ضغوط العمل عبر استطلاع آراء للعاملين بتوزيع استبيانات تستقصي مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل وتساعد المسؤولين على الخروج برؤية شاملة عن سلبيات العمل (محمود عبد الفتاح، 2013، ص:18).

2-16- فوائد التحكم في الضغط:

إن منافع علاج الضغط كثيرة منها:

- عودة النشاط والحماس إلى حياتك اليومية
- القدرة على التفكير الإيجابي والتفاعل مع الضغوطات
- قلة التعب وثورات الغضب
- التحسن الجسدي والنفسي
- تحسين الأداء وزيادة الإنتاج
- الحفاظ على الهدوء النفسي والراحة النفسية
- انسجام الفرد في مختلف ميادين الحياة (الخالدي عطا الله، 2008، ص:214).

خلاصة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل استعراض مفهوم ضغوط العمل والتعاريف المتعددة من قبل الباحثين في هذا الموضوع، إلى جانب مراحله ومستوياته وأنواعه وأهم النظريات والنماذج المفسرة له، كما تم استعراض بعض المداخل النظرية وأهم مصادر ضغوط العمل، إلى جانب أعراضه وآثاره وأساليب واستراتيجيات إدارة ضغوط العمل وكذا مقومات تنفيذ هاته الاستراتيجيات، وطرق قياس الضغوط وفي الأخير تم التطرق إلى أساليب التعرف على ضغوط العمل وفوائد التحكم فيه.

الفصل الثالث

المساعد التريوي

- تمهيد:

إن تنظيم الحياة المدرسية وتسييرها يعتبر من الأعمال الأساسية والهامة في المنظومة التربوية، إذ يتوجب على الفريق التربوي والإداري العامل بالمؤسسة التعليمية خلق وتهيئة الظروف المناسبة للعمل المدرسي، ويعتبر المراقب التربوي أحد أعضاء الفريق التربوي والإداري الذي يندرج عمله ضمن الجماعة التربوية بالمدرسة فهو يساهم في خلق جو من الانضباط المدرسي، وتهيئة الظروف المناسبة، والملائمة للعمل المدرسي.

3-1-تعريف المراقب التربوي (عون التربية):

المراقب التربوي عبارة عن عون عمومي لديه قانون خاص مأخوذ من القانون العام للتوظيف العمومي، ويتبع نماذج في تسيير العمل ، وهو يتمتع بالحماية الاجتماعية وممارسة الحق النقابي.

ويوجد صنفين من المراقبين:

1- مراقبين خارجيين

2- مراقبين داخليين (Christophe Andreo,2005,p :52)

ويعتبرون كشركاء تربويين وبالتالي هم مدمجون ضمن الفريق التربوي، ويوضعون تحت المسؤولية المباشرة للمستشار الرئيسي للتربية ويحاولون عدة مهام منها تسيير دخول وخروج التلاميذ، تأطير مداومة التلاميذ ومساعدتهم عند إنجاز الواجبات المنزلية.(EVA Ségal,2003,p:101)

والمساعد التربوي هو الموظف المكلف باستقبال التلاميذ والسهر على سلامتهم عند دخولهم، وأثناء وجودهم في المطعم، وفي الساحة، وفي المرقد، وعند خروجهم من المدرسة، وحراستهم عند غياب الأستاذ، ومراقبة غيابات التلاميذ في القسم، في الساحة، في المطعم وفي المرقد، إضافة إلى ذلك فهو يقوم بأعمال إدارية تحت سلطة مستشار التربية (هيئة التأطير التربوي، 2003، ص:48)

والمساعدون التربويون مكلفون بالرقابة المستمرة والدائمة تحت مسؤولية المستشار الرئيسي للتربية (Bruno Magliulo,2005,p :57)

3-2- التسمية وشروط التوظيف:

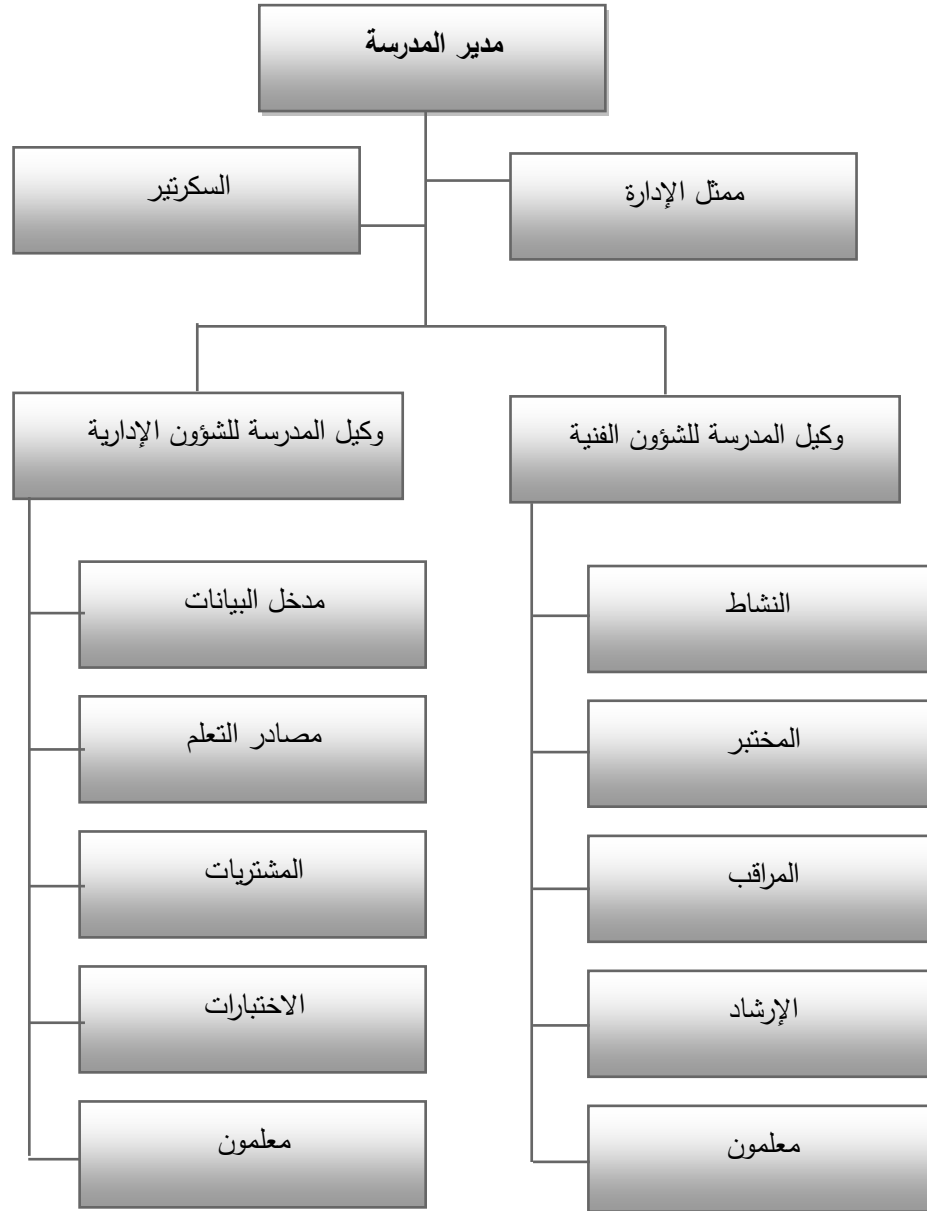
المراقبون يسمون أعوان التربية ويتم توظيفهم عن طريق الانتقاء من قبل مدير المؤسسة رفقة المستشار الرئيسي للتربية، من بين المترشحين الذين أودعوا ملفات على مستوى مديريات التربية والشرط الأساسي للالتحاق بهذه الوظيفة هو الحصول على شهادة البكالوريا، مع إمكانية حصوله على شهادة الكفاءة لوظيفة منشط BAFA. (Alain Corneloup,2011,p :39)

أما شروط التوظيف في مدارس المعاقين فتتمثل في الحصول على شهادة البكالوريا بالإضافة إلى ثلاثة سنوات خبرة في ميدان المساعدة والإدماج المدرسي، بينما يتم توظيفهم في المدارس الخاصة بالاتصال مباشرة بالمؤسسات المعنية. (Marine Mignot,2006,p :62)

وحسب محسن بن نايف (2007، ص:74) فإن مسمى الوظيفة في المملكة العربية السعودية هي المراقب، والرئيس المباشر له يدعى وكيل المدرسة، أما هدف الوظيفة هو مساعدة وكيل المدرسة في أداء المهام والواجبات المكلف بها والإشراف على سير العمل أثناء اليوم الدراسي، أما بالنسبة لمتطلبات الوظيفة هي:

- المؤهل: بكالوريوس
- المهارات: مهارات استخدام أجهزة الحاسب الآلي.

والشكل رقم (18) يوضح الهيكل التنظيمي للمدرسة، والذي يبين أن المراقب التربوي يعمل بالمدارس وهو أحد أعضاء الطاقم الإداري والتربوي، ويعمل ضمن الجماعة التربوية، والخاضع لسلطة مدير المدرسة.



الشكل (18): الهيكل التنظيمي للمدرسة

المصدر: محسن بن نايف، 2007، ص: 61

أما في المدارس التونسية فيندرج مسمى الوظيفة ضمن سلك القيمين، ويعينون بقرار من وزير التربية وذلك في حدود المراكز المراد سد شغورها من بين المترشحين الخارجيين الذين أنهو سنتين جامعتين بنجاح عن طريق مناظرة خارجية بالاختبارات أو بالشهاد أو بالملفات، أما القيمون الأول فمن بين المترشحين الخارجيين الحائزين على الشهادة الوطنية للإجازة أو الأستاذية، أو على شهادة

معادلة لها في اختصاص علم النفس أو علم الاجتماع أو علوم التربية، ويعملون تحت إشراف مدير المؤسسة التربوية أو الناظر، ومباشرة تحت مسؤولية القيم العام بالقسم الخارجي أو الداخلي أو بالقسمين معا، ويقومون بمهام تربوية وإدارية وبيداغوجية واجتماعية وثقافية (أحمد بوعوني 2015، ص:81-84)

وفي فرنسا ومنذ الدخول المدرسي لسنة 2003 في المدارس الإكمالية والثانويات أصبح يطلق على المراقبين الداخليين والخارجيين تسمية أعوان التربية. (Marine Mignot, 2006, p: 61)

أما في المدارس الجزائرية فيندرج مسمى الوظيفة ضمن سلك مساعدي التربية ومشرفي التربية وتتحصر مهامهم في نشاطات بيداغوجية وتربوية وإدارية، كما يقومون بالخدمة في النظام الداخلي والنصف داخلي، ويندرج عملهم ضمن فئة موظفي التربية الذي يضم أيضا أسلاك مستشاري التربية ونظار الثانويات (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02، ص ص:660-680) أما شروط ومتطلبات التوظيف فهي كالآتي:

1- مساعدو التربية: يوظف مساعدو التربية عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات، من بين المترشحين الذين يثبتون مستوى السنة الثالثة ثانوي مستكملة (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي 2010، ج:02، ص:699).

وحسب المادة (84) مكرر الصادرة في النشرة الرسمية للتربية الوطنية (العدد:552، جويلية، 2012 ص:25) توضع رتبة مساعد التربية في طريق الزوال.

2- مشرف التربية: يوظف مشرفو التربية عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات، من بين المترشحين الحاصلين على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية أو شهادة معترف بمعادلتها (وزارة التربية الوطنية، العدد:538، 2011، ص:14).

ويتلقى مساعدو التربية التعليمات من مستشار التربية والمستشار الرئيسي للتربية والناظر ومدير المؤسسة (وزارة التربية الوطنية، العدد:538، 2011، ص:14).

3-3-مكان عمل المساعد التربوي:

يمارس المساعد التربوي نشاطه في الداخليات الابتدائية والمتوسطات والثانويات، أما المساعد الرئيسي فيمارس نشاطه في المتوسطات والثانويات (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02 ص:680)

وحسب مارين مينو (Marine Mignot, 2006, p: 61) فإن أعوان التربية يمارسون مهامهم في الاكماليات والثانويات.

أما في تونس فيمارسون نشاطاتهم بالمدارس الإعدادية والمعاهد التابعة لوزارة التربية (أحمد بوعوني، 2015، ص:81)

وتعتبر المدرسة اللبنة الثانية بعد الأسرة في تنشئة الأبناء والعمل على تربيتهم تربية سليمة، إذ يواصل من خلالها الطفل صقل مواهبه وإبداعاته، وتنمية شخصيته، وتهذيب سلوكه وتعديله بالإشراف المستمر عليه من مرحلة الطفولة إلى مرحلة المراهقة بغية إعداد أجيال المستقبل التي تساهم في بناء وتقدم المجتمعات.

وقبل الخوض في المدارس التي يعمل بها المساعد التربوي يجدر بنا أولاً تعريف المدرسة والتذكير بأهم واجباتها.

3-3-1-تعريف المدرسة:

المدرسة هي تلك المؤسسة التي عهد إليها المجتمع بمسؤولية إعداد الإنسان للاضطلاع بالمهام والأدوار المتنوعة التي تتطلب حياته إعداداً شاملاً منظماً، وبطريقة فعالة مرنة تمكنه من التكيف والتفاعل البناء مع المتغيرات المتسارعة في كل مجالات الحياة العصرية (الدويك عبد اللطيف، 2005، ص:05).

ولكي تحقق المدرسة الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها بدرجة عالية من الكفاءة والإتقان والفعالية فإنه كان لزاماً عليها أن تسعى إلى تقويم كل عناصرها، وبكل جزئيات تلك العناصر للوقوف على جوانب القوة وجوانب الضعف، مما يقود إلى التطوير والإصلاح (رافدة عمر، 2007 ص:276)

فالمدرسة إما ينظر إليها على أنها البيئة المعرفية التي تنتشر العلم وتُصنع الحياة الفكرية، وإما ينظر إليها على أنها النظام المتكامل الذي يستلهم مبادئ المجتمع وقيمه في صناعة البيئة وبناء الإنسان(عبد القادر فضيل، 2009، ص:15).

ويرى شيبمان (Shipman) أن المدرسة شبكة من المراكز والأدوار التي يقوم بها المعلمون والتلاميذ، حيث يتم اكتساب المعايير التي تحدد لهم أدوارهم المستقبلية في الحياة الاجتماعية(علي أسعد، وعلي جاسم، 2004، ص:17)

أما في الجزائر فتعرفها وزارة التربية الوطنية في القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم 08- 04 المؤرخ في 23 جانفي 2008 (عدد خاص، فيفري 2008، ص:67) كالآتي:

المادة (16): المدرسة هي الخلية الأساسية للمنظومة التربوية، وهي الفضاء المفضل لإيصال المعارف والقيم، ويجب أن تكون في منأى عن كل تأثير أو تلاعب ذي طابع إيديولوجي أو سياسي أو حزبي.

ومن أهم واجبات المدرسة مايلي:

- تدريب المتعلمين على العمل التعاوني في مجموعات صغيرة كي يتكيفوا مع المجتمع الذي يعيشون في كنفه.
- العناية بتنمية المهارات التي تعد المتعلمين لحياتهم المستقبلية من خلال ممارساتهم لمواقف تعليمية تشبه مواقف الحياة الطبيعية (سعيد لافي، 2010، ص:20)

3-3-2-المدارس التي يعمل فيها المساعد التربوي:

1-المدرسة الابتدائية (Ecole primaire): وهي مؤسسة عمومية ذات شخصية معنوية، التعليم فيها أساسي وإلزامي يستغرق مدة خمس (05) سنوات (سعد لعش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02 ص:550)

2-مدرسة إكمالية (الإكمالية) Ecole Complementare: وهي مؤسسة عمومية ذات شخصية معنوية، التعليم فيها أساسي وإلزامي يستغرق أربع (04) سنوات إلى حدود السن 16 سنة كاملة

يضمن إكمال التربية التي تلقاها التلميذ في التعليم الابتدائي، وهي مؤسسة تعليمية مستقلة ماليا لكن تخضع لقواعد المحاسبة المالية ويحتاج تنفيذ ميزانيتها لتأشيرة الوصاية (مديرية التربية) التي تبقى وصية عنها أيضا في تعيين الموظفين ونقلهم وتنقيطهم وتحديد مسؤولياتهم، كما تراقب الوصاية وتصادق على كل الصفقات المبرمة، وتقرير التسيير، ومختلف الحسابات (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02، ص:552-553)

3- المدرسة الثانوية: هي عبارة عن مدرسة ضخمة يجتمع فيها أنواع مختلفة من التعليم أين يقدم تعليما عاما وتعليما حرفيا في وقت واحد، وذلك لإزالة الحواجز الموجودة بين ما هو نظري، وما هو تطبيقي عملي، أو بين العلم و التكنولوجيا، وعليه فالمؤسسة الثانوية تجمع في رحابها بين مقررات المدارس العامة، والمدارس الثانوية المتخصصة، والمدارس الثانوية التقنية (تركي رابح، 1990 ص:125)

ويرى بعض المربين أن وظيفة المدرسة الثانوية الحالية يجب أن تتجه نحو تحقيق هدفين هما:

- إعداد الطالب للحياة عن طريق تزويده بالمعلومات والمهارات الأساسية والتراث الثقافي التي يمكنها أن تستخدم جميعا كأساس لمواصلة التعليم.
- مساعدة الطالب على النمو والتطور إلى الدرجة القصوى التي تسمح بها قدراته واستعداداته (حسين رشوان، 2006، ص:156)

3-3-3- تطور المنشآت القاعدية في الجزائر (المدارس):

لقد عرفت المنشآت القاعدية ارتفاعا محسوسا، ويبين الجدول رقم (1) تطور عددها على النحو التالي: (بوبكر بن بوزيد، 2009، ص:315)

الجدول رقم(1): يبين تطور المنشآت القاعدية في الجزائر (المدارس)

السنة الدراسية	المدارس	المتوسطات	الثانويات
2000/1999	15729	3315	1218
2001/2000	16186	3414	1259
2002/2001	16482	3526	1289
2003/2002	16714	3650	1330
2004/2003	16899	3740	1381
2005/2004	17041	3844	1423
2006/2005	17163	3947	1473
2007/2006	17357	4104	1538
2008/2007	17487	4272	1598
2009/2008	17796	4584	1699

المصدر: بوبكر بن بوزيد، 2009، ص: 315

3-4- تعيين المساعد التربوي في المدارس الجزائرية وكيفية ترسيمه:

3-4-1- صفة التعيين:

يتم تعيين المترشحين الذين يوظفون في الأسلاك والرتب التي يحكمها هذا القانون الخاص بصفة مترشحين بموجب قرار أو مقرر حسب الحالة من السلطة المخولة صلاحية التعيين (مديرية التربية)، ويلزمون باستعمال تربص تجريبي مدته سنة واحدة، يخضع مساعدو التربية أثناء فترة التربص إلى تفتيش للترسيم تقوم به لجنة تحدد كفايات التفتيش.

3-4-2- النتائج المترتبة عن التفتيش:

تأخذ أحد الصور التالية إما:

- ترسيم المتربص في حالة نجاحه

- إخضاع المتربص لفترة تربص إضافية مدتها سنة واحدة في حال إخفاقه
- تسريح المتربص دون إشعار مسبق أو تعويض في حالة إخفاقه للمرة الثانية

3-4-3- تشكيل اللجان الخاصة بالترسيم:

تتشكل اللجنة من: - رئيس اللجنة

- العضو الأول

- العضو الثاني

وتتضمن هاته اللجنة الخاصة بالترسيم: مدير مؤسسة بصفته رئيسا وموظفين إثنين (02) مثبتين أعلى رتبة من المترشح المعني أو من نفس رتبته أو تخصصه (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي 2010، ج01، ص:314-316)

3-5- مهام و واجبات المساعد التربوي:

يشير برينو ماغليولو (Bruno Magliulo, 2005, p: 57) أن الدور الأساسي للمساعد التربوي يتمثل في السهر على جعل تصرفات التلاميذ جيدة خارج أقسام الدراسة (داخل محيط وأسوار المؤسسة التربوية).

كما تسند إليهم مهام إدارية وهي:

- ضبط غيابات التلاميذ
- تحرير الوثائق، كتراخيص الدخول والخروج للتلاميذ في حالة التأخر أو المرض أو الحوادث.
- المشاركة في تنشيط الحياة المدرسية (النشاطات الجموعية، النوادي، تنظيم انتخابات مسؤولي الأقسام للتلاميذ).
- الاستقبال والمساعدة والإدماج التربوي للتلاميذ المعاقين سواء في الوسط المدرسي أو خارجه.

أما مارين مينو (Marine Mignot,2006,p :61) فترى بأن أعوان التربية يسهرون على:

- المحافظة على الهدوء في قاعات الدراسة والأروقة
- مطاردة، وتتبع التلاميذ المدخنين
- منع الفوضى في المرافق
- المحافظة على النظام الداخلي للمؤسسة
- مساعدة التلاميذ المعاقين

إلى جانب فتح الأبواب صباحا وغلقها في المساء

كما حدد أليين كورنلوب (Alain Corneloup,2011,p :39) دور أعوان التربية في المؤسسات التربوية فيما يلي:

يسهرون على ضمان:

- مراقبة دخول وخروج التلاميذ
- تأطير تلاميذ نصف الداخلي
- المحافظة على الأمن في الساحة أثناء الاستراحة، وأوقات الفراغ للتلاميذ
- توفير الأمن في الأروقة عند نهاية كل حصة دراسية، أو عند تغيير الأقسام
- ضمان المداومة في قاعات الدراسة عند غياب الأستاذ أو عند وجود ساعة فراغ في جدول التوقيت
- القيام بالنشاطات الترفيهية خارج أوقات الدراسة (تشكيل نوادي ثقافية، اجتماعية)

وعلى العموم يمكن حصر مهام وواجبات المساعد التربوي فيما يلي:

- الإشراف على الطلاب عند حضورهم للمدرسة
- تسجيل الغياب اليومي في السجل الخاص بذلك
- الاتصال بأولياء أمور الطلاب المتأخرين أو الغائبين
- توقيع الانتظار اليومي من المعلمين
- توقيع التعاميم من الموظفين إذا وجدت

- تفقد الفصول الدراسية أثناء أداء الحصص
- تنظيم خروج الطلاب عند الانصراف
- حضور اجتماعات المدارس واللجان المدرسية التي يكلف بها حتى بعد نهاية الدوام الرسمي
- أخذ غياب الطلاب يوميا بداية من الحصة الثانية في السجل الخاص بذلك، وتصوير الغياب اليومي وتسليمه للإرشاد عند الانتهاء من حصر الغياب.
- التواجد أثناء الفسح في ساحة المدرسة، وذلك لمراقبة الطلاب في الصباح، وعند انصرافهم
- المشاركة في أعمال مراقبة الطلاب، وشغل حصص الانتظار
- القيام بأي أعمال أخرى تسند إليه من إدارة المدرسة مما تقتضيه طبيعة العمل التعليمي (محسن بن نايف، 2007، ص ص: 74-132)
- تأطير التلاميذ أثناء الحركة، وخلال المذاكرة المحروسة
- السهر على احترام قواعد النظام، والانضباط داخل المؤسسة
- القيام بالخدمة في النظام الداخلي ونصف الداخلي
- المساهمة في الأعمال ذات الطابع الإداري
- توجيه أعمال التلاميذ أثناء المذاكرة المحروسة وتنشيطها (سعد لعش وإبراهيم قلاتي 2010، ج: 02، ص: 680)

3-6- تأطير المراقبين الداخليين لتلاميذ النظام الداخلي:

ويتضمن تأطير الداخلية ما يلي:

- مراقبة حضور وغياب التلاميذ
- مراقبة التلاميذ أثناء الإطعام، وفي الساحة
- المشاركة النشطة للدراسة المسائية للتلاميذ (المذاكرة) داخل المراقد وفي قاعات الدراسة
- مراقبة العمل الذي سينجزه التلميذ، حضور التلاميذ، مع إمكانية الاتصال والتنسيق مع الأساتذة أو الاطلاع على دفتر النصوص.
- اقتراح مساعدة تربوية تتلائم ومراجعة الدروس للتلاميذ
- تأطير النشاطات المسائية في الداخلية

- يسهر على تطبيق القانون الداخلي الخاص بالداخلية مثل: عدم استعمال الهاتف النقال داخل المرقد خلال ساعات النوم
- عدم التردد في استدعاء المستشار الرئيسي للتربية في حالة حدوث مشاكل في الداخلية إلى غاية الساعة العاشرة (22:00) مساءً، وعند حدوث طارئ بعد الساعة العاشرة مساءً يستدعى مدير المؤسسة وأعوان الأمن (Académie Poitiers, 2012/2013, p: 11)

3-7- وظيفته كمنشط مدرسي:

يقوم مدير المدرسة بإدماج المساعدين التربويين في وظائف تنشيطية، وهذا لكي لا يرى التلاميذ بأن وظيفة المساعد التربوي تتمحور فقط في الانضباط. (Alain Corneloup, 2011, p: 40)

وفي بعض المدارس العربية توكل مهمة النشاط المدرسي لموظف رائد النشاط الذي يسهر على تنفيذ النشاطات التالية:

- وضع برنامج متكامل للنشاط المدرسي في ضوء إمكانيات المدرسة وظروفها
- متابعة تنفيذ الأنشطة المدرسية
- توزيع المسؤوليات على رواد الفصل بالتنسيق مع مدير المدرسة
- تنظيم اجتماعات ولقاءات دورية للوقوف على مدى تنفيذ الأنشطة والعوائق التي تعترضها والعمل على تذليلها
- إعداد النماذج والسجلات والتقارير المتعلقة بالنشاط، والميزانية، وأوجه الصرف على الأنشطة
- التنسيق مع الجهات المعنية عند تنفيذ برامج مشتركة مع بعض مؤسسات المجتمع كمشروعات الخدمة العامة.
- التأكد من التزام مجموعات النشاط في المدرسة بممارسة نشاطاتها وفق التعليمات المنظمة لذلك.
- استثمار المنشآت المحيطة بالمدرسة من ملاعب، وصالات، وقاعات، ومكتبات عند تنفيذ برامج النشاط.
- المشاركة في تقويم برامج النشاط وتكريم المتعلمين المتميزين

- تقديم المقترحات والتوصيات التي تهدف لتطوير النشاط المدرسي
- تقديم تقرير شامل في نهاية كل فصل دراسي للإدارة التعليمية حول برامج النشاط التي نفذتها المدرسة (سعيد لافي، 2010، ص: 37-74).

3-8- حقوقه:

- الحق في الراتب
- الحق في الحماية الاجتماعية و التقاعد
- الاستفادة من الخدمات الاجتماعية
- الحق في الممارسة النقابية
- الحق في الإضراب
- الحق في ظروف عمل لائقة أساسها الكرامة، الصحة، السلامة البدنية والمعنوية.
- الحق في التكوين وتحسين المستوى، والترقية في الرتبة
- الحق في العطل (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج: 01، ص: 116)

3-9- التزاماته في العمل وبنظام المؤسسة التعليمية:

- التقيد بمواعيد الحضور والانصراف، والبقاء في المدرسة حتى نهاية الدوام
- الالتزام بالتوقيع على التعاميم الداخلية والخارجية، والتمشي بموجبها
- تطبيق توجيهات الإدارة المدرسية
- احترام الطالب ومعاملته معاملة تربوية تحقق له الأمن والطمأنينة
- يمنع التدخين منعاً باتاً داخل المدرسة، أو حول أسوارها الخارجية
- التوقيع عند الحضور، والانصراف مع كتابة الزمن الصحيح للحضور والانصراف
- عدم الخروج من المدرسة لأي سبب من الأسباب إلا بإذن من الإدارة، وتسجيل إسمه في السجل الخاص بالاستئذان (محسن بن نايف، 2007، ص ص: 74-132)

3-10 - صفاته:

ولكي يكون على أتم الاستعداد للقيام بمهامه فإنه يتطلب منه الصفات التالية:

- تصرفات مثالية، أخلاقية وتربوية
- ثقافة واسعة
- استعداد لتنشيط نوادي ثقافية
- استعداد لمساعدة التلاميذ في عملهم (هيئة التأطير التربوي، 2003، ص:48).

3-11 - الكفاءات التقنية التي يجب عليه الإلمام بها:

- مزاولة الرقابة النشطة لتفادي الخطر (من بينها الأمن والانضباط العام)
- استعماله لوسائل الاتصال مثل: الهاتف، جهاز الإعلام الآلي، دفتر الاتصال، الوثائق الخاصة بالمهام
- معالجة المعلومات بالمنطق والصرامة
- المشاركة في أعمال الكتابة والتحرير الإداري
- التكفل بالتلاميذ خارج أوقات الدراسة
- خلق الشروط الضرورية لتدريس التلاميذ
- الاهتمام بالنتائج المدرسية للتلاميذ، ومشاكلهم، ونجاحهم
- المشاركة في متابعة الأعمال الخاصة بالتلاميذ
- التنظيم، ويدخل ضمنه: التخطيط، التنبؤ، التنسيق
- الإعلام والاستعلام: حيث تكون لديه دراية عن غيابات الأساتذة، جدول توقيت التلاميذ والقاعات الدراسية.
- ضمان المرافقة التربوية، والثقافية
- السهر على احترام ممتلكات المؤسسة
- يسهر على أمن، وسلامة التلميذ داخل المؤسسة

- يلاحظ كل الوضعيات المشبوهة (الغير عادية) سواء كانت فردية أو جماعية، ومهاراته في التدخل، وماهي الإجراءات الوقائية والضرورية لمعالجة المشكل، ودرايته بكل ما يحصل في المؤسسة التربوية.
- معرفة دور كل موظف بالمؤسسة قصد توجيه التلاميذ مثل توجيه التلاميذ لأخذ موعد مع مستشار التوجيه المدرسي والمهني أو مع المساعد الاجتماعي (Académie Poitiers,2012/2013,p:08)

3-12- علاقة المساعد التربوي بفريق العمل في المدرسة الجزائرية:

3-12-1- علاقاتهم بمدير المؤسسة والناظر:

يمارس مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية أنشطتهم تحت سلطة مدير المؤسسة، ومراقبة الناظر، ويتلقون منهم التعليمات (النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، 2011، ص:14).

3-12-2- علاقاتهم بمستشار التربية:

- ينظم خدماتهم
- ينسق أعمالهم
- يشارك في تكوينهم، وتوجيههم
- يفيدون مستشار التربية بمعلومات مختلفة عن حياة المؤسسة عند الحاجة (هيئة التأطير التربوي، 2013، ص:69-70)

ويتلقى كذلك مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية التعليمات من مستشار التربية والمستشار الرئيسي للتربية. (النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، 2011، ص:14)

أما في السعودية فتتمثل علاقاته الوظيفية بالاتصال المباشر مع جميع الموظفين بالمدرسة(محسن بن نايف، 2007، ص:74).

ومن هنا يتضح أن المساعد التربوي يعمل تحت مسؤولية مستشار التربية في النظام الخارجي أو النظام الداخلي، فالمساعد التربوي الذي يعمل في النظام الخارجي يصنف ضمن المراقبين

الخارجيين، أما المساعد التربوي الذي يعمل في النظام الداخلي في المؤسسات التعليمية فيصنف ضمن المراقبين الداخليين.

3-13- السجلات المدرسية التي يستعملها المساعد التربوي:

السجلات المدرسية من الأمور المهمة لأية مدرسة، فعن طريقها تحتفظ المدرسة بما يهمها من معلومات سواء كانت هذه المعلومات عبارة عن قوانين أو تقارير أو نشرات، كما أنه يمكن أن تتضمن السجلات معلومات عن الطلاب ومستواهم وتقدمهم، أو معلومات عن الامتحانات العامة أو معلومات عن المناهج والأنشطة المدرسية المختلفة، وقد يختلف عدد السجلات من مدرسة إلى أخرى طبقاً لظروف العمل بها، وغالباً ما توكل هذه السجلات إلى أفراد الجهاز الإداري بالمدرسة (فتحي درويش، 2009، ص: 81-83).

3-13-1- أهمية السجلات المدرسية:

- المساهمة في تحسين خدمات المدرسة التعليمية والتربوية
- حفظ المعلومات والبيانات، وتيسير الحصول عليها (فريق العمل في الإدارة العامة للإدارات التربوية، 2009، ص: 27)

3-13-2- أنواعها:

1- السجلات الرسمية: وتضم السجلات التالية:

- السجلات المنظمة لأعمال الطلاب
- السجلات المنظمة لأعمال المعلمين والموظفين
- السجلات المنظمة لأعمال الإدارة
- السجلات المنظمة لأعمال المكتبة
- السجلات المنظمة لأعمال المرشد التربوي
- السجلات المنظمة لأعمال المختبر المدرسي
- السجلات المنظمة للأنشطة المدرسية

2- السجلات التنظيمية: وتضم السجلات التالية:

- السجلات المنظمة لأعمال الطلاب
- السجلات المنظمة للأعمال الخاصة بالشؤون الإدارية (فريق العمل في الإدارة العامة للإدارات التربوية، 2009، ص: 27-28)

3-13-3- سجلات المساعد التربوي:

1- سجل المداومة:

يفتح دفتر خاص بالمداومة، يتابع فيه التلاميذ ويكون مقسما حسب المستويات وخاص بالتلاميذ الداخليين، ويوضع تحت إشراف المساعد التربوي المسؤول عنهم، ويسجل في الدفتر ما يلي:

- 1- القسم المداوم
- 2- عدد التلاميذ الداخليين
- 3- سلوك التلاميذ وغياباتهم والعمل المنجز، وذلك في مختلف مراحل تواجد التلاميذ داخل المؤسسة
- 4- تسجيل كل أمر يستحق الذكر أو حادث مع ذكر الأسباب والإجراءات المتخذة (هياة التأطير التربوي، 2003، ص ص: 23-58)

2- سجل المذاكرة:

يستفيد التلاميذ من حصص المذاكرة طبقا للنظام المعمول به داخل المؤسسة، ويسجل في الدفتر الخاص بالمذاكرة الأسبوعية مختلف الملاحظات حول القسم من حيث:

- السلوك
- التطبيقات
- الدروس
- المواظبة
- الحالات المرضية

ويكون ذلك تحت إشراف المساعد التربوي المكلف بمتابعة الأفواج (هيئة التأطير التربوي، 2003 ص:24)

3- سجل المرقد:

يفتح دفتر خاص بالمرقد، ويسجل فيه:

- ظروف إقامة التلاميذ في كل ليلة
- عدد التلاميذ الحاضرين والغائبين والحالات الاستثنائية مع ذكر اسم ولقب التلميذ والقسم والحوادث التي طرأت
- تسجيل كل أمر يستحق الذكر أو حادث مع الأسباب والإجراءات المتخذة (هيئة التأطير التربوي، 2003، ص ص:25-58)

4- سجل الحضور والغياب الخاص بالطلاب:

ويعد من السجلات الهامة، لأنه يسجل حركة انتظام الطلاب في المدرسة، وقد يكتفي بأخذ الغياب مرة واحدة في الصباح أو يضاف إلى ذلك مرة أخرى في نهاية اليوم الدراسي، وينبغي أن يذكر في السجل سبب الغياب إن وجد لاسيما في حالات الغياب الطويلة (فتحي درويش، 2009 ص:82)

ويكون نظيفا مرتبا لما له من دور في تقييم الطالب، وضرورة تعبئة المعلومات الخاصة بالطلبة في الصفحة الأولى من السجل، ويدون فيه اسم الطالب شهريا (فريق العمل في الإدارة العامة للإدارات التربوية، 2009، ص:132).

5- سجل غيابات الأساتذة

مراقبة غيابات التلاميذ والأساتذة ضرورية، لأن كل الغيابات التي تخص الأساتذة أو التلاميذ مهما كانت الأسباب تسجل بانتظام على شكل نصف يوم في سجلات خاصة لهذا الغرض، وفي نهاية الشهر تجرى عملية جمع الغيابات، وتستخرج النسبة المئوية للحضور والغياب، وتستغل هذه النتائج لدراسة تطور الغيابات، وتحديد الأسباب حتى يوضع حد لظاهرة الغياب (هيئة التأطير التربوي، 2003، ص:57).

6- سجل المطعم:

يمسك مستشار التربية الدفتر الخاص بالمطعم، ويعمل تحت مسؤوليته المساعدون التربويون المكلفون بالنظام الداخلي، ونصف الداخلي ويقدمون إليه المعلومات، ويسجل في سجل المطعم ما يلي:

- تعداد التلاميذ الحاضرين والغائبين في مختلف الوجبات (فطور الصباح، الغذاء، العشاء)
- تسجيل كل أمر يستحق الذكر، أو حادث مع ذكر الأسباب والإجراءات المتخذة.

ويوضع هذا السجل تحت تصرف المساعدين التربويين (هيئة التأطير التربوي، 2003، ص 24-58).

7- سجل التمريض والاستراحة:

يستفيد التلاميذ الداخليون من فترات للاستراحة محددة حسب النظام الداخلي للمؤسسة، وهي موزعة حسب الفترات المختلفة:

- صباحا قبل الدخول إلى الأقسام
- بعد تناول وجبة الغذاء
- بعد وجبة العشاء

كما يفتح في كل مؤسسة داخلية قائمة للتمريض لمتابعة التلاميذ المتوجهين للعيادة، سواء داخل المؤسسة أو خارجها في الحالات الاستعجالية تدون النتائج المستخلصة والإجراءات المتخذة (هيئة التأطير التربوي، 2003، ص:25).

3-14- تنظيم مكتب المساعدين التربويين:

يكتسي تنظيم مكتب مساعدي التربية أهمية خاصة باعتباره جزءا من المصلحة التي يشرف عليها مستشار التربية، غير أن هذا التنظيم يخضع لخصوصيات كل مؤسسة.

3-14-1- وظيفة التنظيم:

يمكن تلخيص وظيفة التنظيم في النقاط التالية:

- الدقة في العمل
- السرعة في التنفيذ
- الاستمرارية في العمل
- الانتظام في العمل
- ربح الوقت
- التحكم في التسيير

3-14-2- كفياته:

- ترتيب مختلف السجلات والدفاتر والوثائق والاستمارات المختلفة في حافظات
- ترتيب بعض الجداول والمعلومات المتداولة يوميا على لوحة المصقات
- مسك دفتر المتابعة اليومية
- المحافظة على مختلف المعلومات المسجلة يوميا
- تخصيص مكان لدفتر النصوص (هيئة التأطير التربوي، 2003، ص:82)

3-15- النظام التأديبي والأخطاء المهنية للمراقب التربوي:

1- مجالس التأديب:

رئيس المؤسسة هو الذي يتخذ قرار العقوبات في حق العون التربوي كالتوبيخ، والإنذار والطرده المؤقت، مع الخصم من أجره كاملا لمدة شهر كأقصى تقدير، وليست اللجان المتساوية الأعضاء ولا النقابة التي تأخذ القرار فيه، وفي حالة تسريحه لا يتقاضى لا تعويض ولا أجر (Christophe Andréo, 2005, p:53)

2- النظام التأديبي في الجزائر:

ويتركز هذا النظام على محاربة ما يلي:

- التخلي عن الواجبات المهنية
- المساس بالانضباط
- الأخطاء
- المخالفات

ولكل خطأ مرتكب عقوبة تأديبية تناسبه، تتوقف نوعية ودرجة العقوبة على درجة جسامة الخطأ والإجراءات التأديبية تتخذها السلطة التي لها صلاحية التعيين.

2-1- اعتبارات الخطأ:

يجب النظر فيما يلي:

- الظروف التي أرتكب فيها الخطأ
- درجة مسؤولية المعني
- النتائج المترتبة عن الفعل
- الضرر الذي لحق بالمصلحة أو المستفيدين من المرفق العام

2-2- درجة العقوبات التأديبية:

2-2-1- الدرجة الأولى: التنبيه - الإنذار الكتابي - التوبيخ

2-2-2- الدرجة الثانية:

- التوقيف عن العمل من يوم إلى ثلاثة أيام
- الشطب من قائمة التأهيل

2-2-3- الدرجة الثالثة:

- التوقيف عن العمل من أربعة أيام إلى ثمانية أيام

- التنزيل من درجة إلى درجتين
- النقل الإجباري

2-2-4- الدرجة الرابعة:

- التنزيل إلى الرتبة السفلى مباشرة
- التسريح. (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:01، ص:143)

2-3- الإجراءات الإدارية: الإجراءات المتبعة تتخذ حسب الآتي:

2-3-1- الدرجة الأولى والثانية:

بعد حصول السلطة التي لها صلاحية التعيين توضيحات كتابية من المعني، تتخذ بقرار مبرر العقوبات التأديبية دون استشارة اللجنة متساوية الأعضاء.

2-3-2- الدرجة الثالثة والرابعة:

شروط اتخاذ القرار:

- أن يكون القرار مبررا.
- الرأي الملزم من اللجنة الإدارية المتساوية الأعضاء المختصة.
- أن تبت اللجنة المختصة في القضية قبل انقضاء مدة 45 يوما من تاريخ إخطارها بها.
- يخطر المجلس التأديبي بتقرير مبرر من السلطة في أجل 45 يوما من تاريخ معاينة الخطأ.
- يسقط الخطأ المنسوب إلى الموظف بانقضاء أجل 45 يوما (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي 2010، ج:01، ص:143-144)

2-4- عمل اللجنة الإدارية متساوية الأعضاء المختصة:

- مداولتها تكون في جلسات مغلقة
- يجب أن تكون قراراتها مبررة

- مخول لها أن تطلب فتح تحقيق إداري من السلطة الوصية قبل البث في القضية المتداول فيها.

2-5- حقوقه في القضية:

- يحق له أن يبلغ بالأخطاء المنسوبة إليه
- يحق له الإطلاع على ملفه التأديبي بصورة كاملة خلال أجل (15) يوم من بداية تحريك الدعوة التأديبية.
- الممثل شخصيا أمام اللجنة الإدارية المتساوية الأعضاء المجتمعة كمجلس تأديبي إلا في الحالة القاهرة.
- يبلغ بتاريخ المثل قبل (15) يوما على الأقل بالبريد الموصى عليه مع وصل إستلام.
- يمكن للموظف المدعى عليه في حالة غيابه المبرر للجنة المختصة تمثيله من قبل محامي دفاع.
- في حالة رفض المبرر من قبل اللجنة تستمر المتابعة التأديبية.
- للموظف الحق في تقديم الملاحظات شفهية أو كتابية، وأن يستحضر شهودا، وأن يكلف محامي دفاع معتمد أو موظف يختاره بنفسه (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:01 ص:144)

2-6- حقوقه بعد اتخاذ القرار:

- له الحق في التبليغ بقرار العقوبة التأديبية في أجل لا يتعدى (08) أيام من تاريخ إتخاذ
- يحفظ القرار في ملف المعني
- يتقاضى المعني خلال فترة التوقيف نصف راتبه مع الاحتفاظ الكامل على المنح ذات الطابع العائلي
- سترجع للموظف كامل حقوقه، والجزء الذي خصم من راتبه إذا كانت العقوبة دون الدرجة الرابعة في حالة التبرئة أو عدم البث في القضية في آجالها المحددة من طرف اللجنة متساوية الأعضاء

2-7- استئناف القرار لدى لجنة الطعن:

لجنة الطعن هي أحد اللجان الإدارية الثلاثة للموظفين، يكون مقرها بمقر الولاية، تعقد اجتماعاتها دوريا في الحالة العادية متى يلجأ إليها الموظف المعاقب.

- إذا كانت درجة العقوبة التأديبية من الدرجة الثالثة أو الرابعة في هذه الحالة:
 - يقدم الموظف تظلما في أجل أقصاه شهرا واحدا من تاريخ تبليغ القرار.
 - أما إذا كانت العقوبة من الدرجة الأولى أو الثانية في هذه الحالة:
 - يقدم الموظف طلب إعادة الاعتبار من السلطة الوصية التي لها صلاحية التعيين (مديرية التربية) برفع العقوبة بعد سنة من تاريخ اتخاذ قرار العقوبة.
 - إذا لم يتعرض الموظف خلال هذه الفترة (سنة) لعقوبة جديدة فإن إعادة الاعتبار تكون آلية أوتوماتيكية بعد مرور سنتين من تاريخ اتخاذ قرار العقوبة.
 - وجوب أن يمحي كل أثر للعقوبة من الملف الإداري للموظف (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي
- (2010، ج:01، ص:144-145)

3- الأخطاء المهنية: يمكن تصنيفها حسب درجتها على النحو التالي:

3-1- أخطاء من الدرجة الأولى:

تعد أخطاء من الدرجة الأولى كل أفعال أو سلوكات تخل بالانضباط العام المؤدي إلى المس بالسير الحسن للمصالح مثل: التأخرات، الخروج أثناء العمل..... إلخ

3-2- أخطاء من الدرجة الثانية:

- المساس سهوا أو إهمالا بأمن المستخدمين أو أملاك الإدارة
- الإخلال بالواجبات القانونية الأساسية الأخف تأثيرا.

3-3- أخطاء من الدرجة الثالثة:

- تحويل غير قانوني للوثائق الإدارية
- إخفاء معلومات ذات طابع مهني

- رفض تنفيذ تعليمات السلطة السلمية دون مبرر، وهي من واجباته المهنية
- إفشاء أو محاولة إفشاء السر المهني
- استعمال تجهيزات أو أملاك الإدارة لأغراض شخصية أو لأغراض خارجية عن المصلحة

3-4- أخطاء من الدرجة الرابعة:

- الاستفادة من امتيازات مقابل تأدية خدمة واجبة (الرشوة، الابتزاز، هبة غير محقة)
- ارتكاب أعمال عنف ضد الأشخاص أثناء العمل
- الضرر العمدي الجسيم بالتجهيزات والأملاك العمومية
- إتلاف وثائق إدارية قصد الإساءة للسير الحسن للمصلحة
- التزوير وإستعمال مزور: الشهادات، المؤهلات، الوثائق، إستخدام طابع رسمي ليس من اختصاصه. (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:01، ص:145-146)

3-16- المساعد التربوي في بعض الدول المغاربية:

3-16-1- المساعد التربوي في تونس:

1- التسمية والانتداب:

يندرج مسمى الوظيفة ضمن سلك القيمين العاملين بالمدارس الإعدادية والمعاهد التابعة لوزارة التربية ويشتمل على الرتب التالية:

- قيم مرشد أول
- قيم مرشد
- قيم أول فوق الرتبة
- قيم أول
- قيم

ويخضع أعوان سلك القيمين العاملين بالمدارس الإعدادية والمعاهد التابعة لوزارة التربية إلى تريض غايته:

- إعدادهم لممارسة عملهم وتدريبهم على التقنيات المهنية الخاصة بهم
- استكمال تكوينهم، ودعم مؤهلاتهم المهنية (أحمد بوعوني، 2015، ص:81)

ويعينون بقرار من وزير التربية وذلك في حدود المراكز المراد سد شغورها من المترشحين الخارجيين الذين أنهوا سنتين جامعتين بنجاح عن طريق مناظرة خارجية بالاختبارات أو بالشهاد أو الملفات أما القيمون الأول فمن بين المترشحين الخارجيين المحرزين على الشهادة الوطنية للإجازة أو الأستاذية، أو على شهادة معادلة لها في اختصاص علم النفس أو علم الاجتماع أو علوم التربية (أحمد بوعوني، 2015، ص:84).

2- مهام القيمون:

يقوم القيمون العاملون بالمدارس الإعدادية والمعاهد تحت إشراف مدير المؤسسة التربوية أو الناظر عند الاقتضاء ومباشرة تحت مسؤولية القيم العام سواء بالقسم الخارجي أو الداخلي، أو بالقسمين معا بمهام تربوية وإدارية، وبيداغوجية، واجتماعية، وثقافية، ويكلفون خاصة ب:

- تأطير التلاميذ ومتابعة سلوكهم ومواظبتهم، وأوضاعهم النفسية والاجتماعية، والصحية والدراسية ومرافقتهم.
- استكشاف التلاميذ ذوي الحالات التي تتطلب متابعة وعناية والإحاطة بهم والإصغاء إليهم وإشعار إدارة المؤسسة التربوية بذلك.
- مساعدة القيم العام في الإعداد لمختلف المجالس وحضورها عند الاقتضاء
- المساهمة في إنجاز الإحصاء، وفي صياغة جداول الأوقات، وإعداد رزنامة الامتحانات المدرسية والوطنية وإنجاحها.
- المساهمة في تنشيط الحياة المدرسية والتربوية والأنشطة الثقافية والرياضية بالمؤسسة التربوية.
- إنجاز ومتابعة الأعمال الإدارية التربوية والبيداغوجية التي لها صلة مباشرة بالتلميذ والتي من شأنها أن تساهم في حسن سير المؤسسة التربوية.

وهي نفس المهام التي يقوم بها القِيَمون في الرتب التالية:

- القِيَمون الأول فوق الرتبة

- القِيَمون الأول

أما بالنسبة لرتبتي:

- القِيَمون المرشدون الأولون

- القِيَمون المرشدون

بالإضافة إلى المهام التي يقوم بها القِيَمون والسالفة الذكر يقومون أيضا ب:

تأطير المنتدبين الجدد المنتمين إلى سلك القِيَمين العاملين بالمدارس الإعدادية والمعاهد التابعة لوزارة التربية (أحمد بوعوني، 2015، ص: 82-84).

3- الترقية المهنية للقِيَم:

3-1- الترقية إلى رتب قِيَم أول:

تسند الترقية إلى رتبة قِيَم أول للمرشحين الداخليين:

- أ- إثر النجاح في مرحلة تكوين مستمر يتم تنظيمها من قبل الإدارة لفائدة القِيَمين المرسمين في رتبهم والمتوفر فيهم شرط أربع (04) سنوات أقدمية على الأقل في رتبهم.
- ب- إثر النجاح في اجتياز مناظرة داخلية بالملفات تفتح للقِيَمين المترسمين في رتبهم من بين:

- الحاملين للشهادة الوطنية للإجازة أو الأستاذية أو لشهادة معادلة لها

- المتحصلين على الأقل على شهادة المرحلة الأولى من التعليم العالي أو أنها سننتين جامعتين بنجاح، والمتوفر فيهم شرط أربع (04) سنوات أقدمية على الأقل في رتبهم.

- غير الحاملين لشهادة المرحلة الأولى من التعليم العالي والمتوفر فيهم شرط ست (06) سنوات أقدمية على الأقل في رتبهم (أحمد بوعوني، 2015، ص: 84).

3-2- الترقية إلى رتبة قِيم أول فوق الرتبة:

يسمى القِيَمون الأول فوق الرتبة بمقتضى قرار من وزير التربية عن طريق الترقية في حدود المراكز المراد سد شغورها، وذلك إثر النجاح في اجتياز مناظرة داخلية بالملفات، تفتح للقِيَمين الأول غير الحاملين للشهادة الوطنية للإجازة أو الأستاذية، والمتوفر فيهم شرط ست (06) سنوات أقدمية على الأقل في رتبهم.

3-3- الترقية إلى رتبة قِيم مرشد:

يسمى القِيَمون المرشدون بمقتضى قرار من وزير التربية عن طريق الترقية في حدود المراكز المراد سد شغورها، وذلك إثر النجاح في اجتياز مناظرة داخلية بالملفات تفتح للقِيَمين الأول فوق الرتبة المترسمين في رتبهم المحرزين على الشهادة الوطنية للإجازة أو الأستاذية، أو على شهادة معادلة لها، والمتوفر فيهم شرط خمس (05) سنوات أقدمية على الأقل في رتبهم.

3-4- الترقية إلى رتبة قِيم مرشد أول:

تسند الترقية إلى رتبة قِيم مرشد أول إلى المترشحين الداخلين إثر النجاح في اجتياز مناظرة داخلية بالملفات تفتح للقِيَمين المرشدين المترسمين في رتبته والمحرزين على الشهادة الوطنية للإجازة أو الأستاذية أو على شهادة معادلة لها، والمتوفر فيهم شرط خمس (05) سنوات أقدمية على الأقل في رتبهم، ويخضع الأعوان المترسمون والذين تقع تسميتهم في رتبة أعلى إلى ترص مدته سنة يمكن تجديدها مرة واحدة ويتم بانتهائها إما الترسيم في رتبهم الجديدة، أو إرجاعهم إلى رتبهم السابقة واعتبارهم كأنهم لم يغادروها وذلك بعد أخذ رأي اللجنة الإدارية المتناصفة (أحمد بوعوني 2015، ص:82-84).

4- ترقية القِيَمين عن طريق الدرجات:

تشتمل رتبة قِيم مرشد أول، وقِيم مرشد، وقِيم أول فوق الرتبة، وقِيم أول، وقِيم، على خمس وعشرون (25) درجة، وتضبط بأمر المطابقة بين درجات رتب هذا السلك ومستويات التأجير.

1- تحضير المختبرات وتسيير الآلات السمعية، والبصرية، والمعلوماتية

2- مهام الحراسة التربوية، وتتمثل في:

1-2- مساعدة الأساتذة على:

- إنجاز الدروس التطبيقية وتمارين الدعم

- حراسة الفروض والامتحانات المختلفة

2-2- حراسة الساحة أثناء الاستراحة والدخول والخروج

3- مهام التوثيق: وتشمل تسيير وتنشيط المكتبة المدرسية كيفما كان نوعها (وزارة التربية

المغربية، 2014، ص: 24-25).

3- الترقية المهنية للملحق التربوي:

يرقى الملحق التربوي من رتبة إلى رتبة، ومن درجة إلى أخرى، وتتم الترقية من رتبة إلى الرتبة الموالية بالنسبة للدرجات الثالثة والثانية والأولى.

3-1- الترقية إلى رتبة ملحق تربوي من الدرجة الثانية:

أ- على إثر امتحان الكفاءة المهنية للملحقين التربويين من الدرجة الثالثة المتوفرين على ستة (06) سنوات من الخدمة بهذه الصفة.

ب- عن طريق الاختيار بعد التقيد في جدول الترقية من بين الملحقين التربويين من الدرجة الثالثة المتوفرين على عشر (10) سنوات في الدرجة الثالثة.

3-2- الترقية إلى رتبة ملحق تربوي من الدرجة الأولى:

أ- على إثر امتحان الكفاءة المهنية للملحقين التربويين من الدرجة الثانية المتوفرين على ستة (06) سنوات من الخدمة بهذه الصفة.

ب- عن طريق الاختيار بعد التقيد في جدول الترقية من بين الملحقين التربويين من الدرجة الثانية المتوفرين على عشر (10) سنوات في الدرجة الثانية (وزارة التربية الوطنية المغربية

2014، ص: 24-25)

3-3- حارس عام للخارجية أو حارس عام للداخلية بالثانوية التأهيلية:

من بين الذين لديهم الحق في تولي مهام حارس عام للخارجية أو حارس عام للداخلية بالثانوية التأهيلية الملحقون التربويون من الدرجة الثانية على الأقل الحاصلون على الإجازة أو ما يعادلها والذين قضوا ستة (06) سنوات على الأقل من الخدمة بهذه الصفة بالثانوية التأهيلية.

3-4- حارس عام للخارجية أو حارس عام للداخلية بالثانوية الإعدادية:

من بين الذين لديهم الحق لتولي مهام حارس عام للخارجية أو حارس عام للداخلية بالثانوية الإعدادية الملحقون التربويون من الدرجة الثانية على الأقل الذين قضوا ستة (06) سنوات من الخدمة بهذه الصفة منها أربع (04) سنوات بثنائية إعدادية.

3-5- أما الحراس العامون يمكن أن يتولوا مهام ناظر بالثانوية التأهيلية ومهام مدير بالثانوية الإعدادية والذين قضوا أربع (04) سنوات على الأقل من الخدمة بهذه الصفة في ثانوية تأهيلية أخرى في آخر منصب بالنسبة لتولي مهام ناظر بالثانوية التأهيلية وأربع (04) سنوات خدمة على الأقل للحراس العامون بالثانويات الإعدادية لتولي مهام مدير بالثانوية الإعدادية (وزارة التربية الوطنية المغربية، 2004/2005، ص: 96-100).

4- مهام الحارس العام للداخلية:

يتولى الحارس العام للداخلية مسؤولية المحافظة على:

- النظام و الانضباط في القسم الداخلي للمؤسسة
- السهر على راحة التلاميذ وضمان استقامتهم ونظافة محيطهم
- مراقبة نشاطهم التربوي
- تنشيط الحياة الثقافية والرياضية والفنية للتلاميذ وتقديم المشورة لهم في هذا المجال (حميد سبيك، ص: 119).

5- مهام الحارس العام للخارجية بالثانويات الإعدادية والثانوية التأهيلية:

يقوم الحارس العام للخارجية بما يأتي:

5-1- التدبير التربوي:

تتبع أوضاع التلاميذ التربوية والتعليمية، والسيكولوجية، والاجتماعية ، والصحية.

5-2- التدبير الإداري:

- ضبط ملفات التلاميذ وتتبعها، وإنجاز الوثائق المتعلقة بتمدرسهم
 - النيابة عن المدير في رئاسة مجالس الأقسام
 - مراقبة وتتبع حركة التلاميذ أثناء الدخول والخروج و فترات الاستراحة
 - الإشراف على مكتب الغياب، حسب المستويات والأقسام المسندة إليه
 - تتبع غياب التلاميذ،، والقيام بالإجراءات الضرورية وإخبار الأولياء
 - مراقبة تدوين نتائج التلاميذ بالملفات المدرسية من لدن المدرسين وإنجاز الأعمال التكميلية المتعلقة بها.
 - تلقي التقارير بخصوص انضباط التلاميذ، وعرض غير المنضبطين منهم على مجالس الأقسام عند الاقتضاء.
 - تنسيق أعمال المكلفين بهمام الحراسة التربوية العاملين تحت إشرافه، وتأطيرهم ومراقبتهم
 - المشاركة في تنظيم ومراقبة وتتبع مختلف عمليات التقويم، والامتحانات
 - إعداد تقارير دورية حول مواظبة وسلوك التلاميذ، وعرضها على مجالس الأقسام
 - الإشراف على حفظ النظام داخل المؤسسة (مديرية المناهج والحياة المدرسية المغربية
- 2009، ص:11).

3-17-17- المساعدة التربوي في الجزائر:

3-17-1- فئات مستخدمى قطاع التربية الوطنية:

المادة (76): يتكون مستخدمو قطاع التربية الوطنية من الفئات التالية:

- مستخدمو التعليم
- مستخدمو إدارة مؤسسات التعليم والتكوين
- مستخدمو التربية
- مستخدمو التفتيش والمراقبة
- مستخدمو المصالح الاقتصادية
- مستخدمو علم النفس والتوجيه المدرسي والمهني
- مستخدمو التغذية المدرسية
- مستخدمو السلك الطبي والشبه الطبي
- مستخدمو الأسلاك المشتركة (وزارة التربية الوطنية، عدد خاص، 2008، ص:88).

3-17-2- موظفو التربية:

ويضم الأسلاك التالية:

- مساعدى التربية
- مستشارى التربية
- نظار الثانويات (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02، ص:660)
- مشرفى التربية (النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، 2012، ص:25)

3-17-3- تعريف السلك:

يمثل مجموعة من الموظفين الذين ينتمون إلى رتبة واحدة أو عدة رتب، ويخضعون لنفس القانون الأساسى الخاص (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:01، ص:115)

3-17-4- تعريف الرتبة:

تمثل الصفة التي تخول لصاحبها الحق في شغل الوظائف المخصصة لها فإذا كان المنصب يعكس الجانب المالي فهي تعكس الجانب المعنوي (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:01 ص:115)

3-17-5- تصنيف الرتب والزيادات الإستدلالية للمساعد التربوي:

يتضمن تصنيف الرتب للمساعدين والمشرفين التربويين زيادات في الرقم الإستدلالي، والذي تتجر عنه زيادات في الراتب الشهري، والجدول رقم (02) يوضح تصنيف هذه الرتب والزيادات الإستدلالية.

الجدول رقم (2): يوضح تصنيف الرتب والزيادات الاستدلالية

الأسلاك	الرتب	التصنيف	
		الصف	الرقم الاستدلالي الأدنى
مساعدو التربية	- مساعد التربية - مساعد رئيسي للتربية	07 08	348 379
مشرفو التربية	- مشرف التربية - مشرف رئيسي للتربية	10 11	453 498
مستشارو التربية	- مستشار التربية - مستشار رئيسي للتربية - مستشار رئيس للتربية	13 13 14	578 578 621

المصدر: النشرة الرسمية للتربية الوطنية، عدد 552، جويلية 2012، ص:46

3-17-6- مهام المساعدين والمشرفين التربويين بالمدارس الجزائرية:

يندرج عمل المساعد التربوي والمشرف التربوي ضمن فئة موظفي التربية الذي يضم الأسلاك التالية:

أ- مساعدو التربية، ويضم رتبتي: - مساعد التربية

- مساعد رئيسي للتربية

ب- مستشارو التربية، ويضم رتبتي: - مستشار التربية

- مستشار رئيسي للتربية

ج- نظار الثانويات: ويضم رتبة واحدة وهي ناظر الثانوية (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010 ج:02، ص:660).

د- مشرفي التربية، ويضم رتبتي:

- مشرف التربية

- مشرف رئيسي للتربية (النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، 2012، ص:25).

وتتخصص مهام موظفي التربية في نشاطات بيداغوجية وتربوية وإدارية ومالية (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02، ص:680).

وحسب المادة 26 والمادة 27 من النشرة الرسمية للتربية الوطنية العدد 522/ جويلية 2012 (ص:24-25) فإنه تعدل وتتم المادتين (80) و(81) من المرسوم التنفيذي رقم 08-315 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008 كما يأتي:

1- مهام مساعدي التربية:

المادة (08): يكلف مساعدو التربية ب:

- تأطير التلاميذ أثناء الحركة، وخلال المذاكرة المحروسة

- السهر على احترام قواعد النظام، والانضباط داخل المؤسسة التعليمية، والحرس على تطبيق نظامها الداخلي.
- إنجاز مختلف العمليات المتعلقة بمراقبة حضور التلاميذ وغيابهم وتثبيتها في السجلات والوثائق الإدارية المتعلقة بها.
- متابعة التلاميذ في النظامين الداخلي ونصف الداخلي من حيث المداومة والمطعم، والمرقد ومسك السجلات المتعلقة بذلك.
- يقومون بالخدمة في النظام نصف الداخلي وفي النظام الداخلي وفق نظام المؤسسة ويساهمون في المهام ذات الطابع الإداري.
- يمارسون أنشطتهم في الداخلات الابتدائية، والمتوسطات، والثانويات.

2- مهام المساعدين الرئيسيين للتربية:

المادة (81): يكلف المساعدون الرئيسيون للتربية زيادة على المهام الموكلة لمساعدى التربية ب:

- المشاركة في تأطير مختلف الأنشطة الثقافية والرياضية التي تنظمها المؤسسات التعليمية من أجل التلاميذ داخل وخارج المؤسسة التعليمية
- إعداد الشهادات المدرسية والمراسلات والاستدعاءات للتلاميذ
- القيام بضمان المداومة الإدارية خلال العطل المدرسية
- توجيه عمل التلاميذ أثناء المذاكرة المحروسة، وتنشيط أعمالهم
- الحرس على اعتناء التلاميذ بحسن السلوك والمعاملة
- المشاركة في التكوين التحضيري والتطبيقي لمساعدى التربية
- يمارسون أنشطتهم في المتوسطات، والثانويات

3- المهام التفصيلية لرتبتي مساعدى التربية والمساعدين الرئيسيين للتربية:

إن القرار الوزاري المؤرخ في: 20/02/2011 والصادر في النشرة الرسمية للتربية الوطنية العدد: 538/أفريل 2011، يحدد المهام التفصيلية لرتبتي مساعدى التربية والمساعدين الرئيسيين للتربية (ص: 13-16) كمايلي:

المادة 02: يقوم مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية في مؤسسة التربية والتعليم التي يعينون فيها إما بالخدمة في النظام الخارجي أو في النظام الداخلي أو في النظام نصف الداخلي.

- يكون العمل في النظام الداخلي والنظام نصف الداخلي بالتناوب.
- ويمكن عند الحاجة أن يطلب منهم القيام بالخدمة في النظام الداخلي والنظام النصف داخلي معا مع مراعاة الحجم الساعي الأسبوعي.

المادة 03: تشمل الخدمة في النظام الخارجي: المشاركة في تأطير التلاميذ أثناء أوقات الدوام في الفترتين الصباحية والمسائية وفقا لما ينص عليه التنظيم العام لأنشطتهم.

ويتولاها مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية المكلفون بالنظام الخارجي، وتتعلق الخدمة في النظام الداخلي أساسا: بتأطير التلاميذ الداخليين ونصف الداخليين خارج الفترتين المذكورتين أعلاه.

ويتولاها مساعدو التربية، والمساعدون الرئيسيون للتربية المكلفون بالنظام الداخلي.

المادة 04:

- يمارس مساعدو التربية أنشطتهم في الداخليات الابتدائية، والمتوسطات تحت سلطة مدير المؤسسة، والمسؤولية المباشرة لمستشار التربية المعني بالخدمة.
- يمارس المساعدون الرئيسيون للتربية أنشطتهم في المتوسطات تحت سلطة المدير والمسؤولية المباشرة لمستشار التربية المعني بالخدمة.
- يمارس مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية أنشطتهم في الثانويات تحت سلطة مدير المؤسسة، ومراقبة الناظر والمستشار الرئيسي للتربية.

المادة 05: يتلقى مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية التعليمات من مستشار التربية والمستشار الرئيسي للتربية والناظر ومدير المؤسسة التعليمية.

المادة 06: يعتبر مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية أعضاء في الفريق التربوي بمؤسسة التربية والتعليم، ويشاركون في:

- تربية التلاميذ

- يوجهون عملهم وينشطونه

ويقومون على هذا الأساس بنشاطات تربوية وبيداغوجية وإدارية

المادة 07: يشارك مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية مشاركة فعلية ومستمرة فيما يلي:

- متابعة تطبيق أحكام النظام الداخلي لمؤسسة التربية والتعليم.

- السهر على احترام التلاميذ للنظام، وتحليلهم بالانضباط.

- تأطير التلاميذ وتربيتهم

- حماية ممتلكات مؤسسة التربية والتعليم، والمحافظة عليها أثناء تأدية مهامهم.

المادة 08: يكلف مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية بالسهر على مايلي:

- تنظيم حركة التلاميذ، ومراقبتها أثناء أوقات الدخول، والاستراحة والخروج.

- اعتناء التلاميذ بحسن السلوك والمعاملة.

- احترام قواعد الوقاية والأمن.

المادة 09: يشارك مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية في تأطير مختلف الأنشطة

التربوية والثقافية والرياضية التي تنظمها المؤسسة من أجل التلاميذ سواء داخلها أو خارجها.

المادة 10: يتعين على مساعدي التربية والمساعدين الرئيسيين للتربية مرافقة التلاميذ عند تنقلهم

خارج مؤسسة التربية والتعليم بمناسبة التظاهرات والنشاطات التربوية المرتبطة بأهداف المنظومة

التربوية وانفتاحها على المحيط.

المادة 11: يندرج عمل مساعدي التربية والمساعدين الرئيسيين للتربية في إطار تربوي بما يقتضي

أن تكون ممارسته وقائية وليست ردعية.

المادة 12: يساهم مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية في تقوية العلاقات الإنسانية

وتتمية النشاطات الاجتماعية والتربوية.

المادة 13: يمكن أن يطلب من مساعدي التربية والمساعدين الرئيسيين للتربية بعد موافقة مدير التربية القيام بتأطير المرخص لهم بالبقاء بين الفترتين الصباحية والمسائية في مؤسسة التربية والتعليم التي لا تتوفر على النظام الداخلي أو نصف الداخلي، مع مراعاة الحجم الساعي الأسبوعي.

المادة 14: يتولى مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية في إطار المشاركة في النشاطات البيداغوجية التطبيقية في مؤسسة التربية والتعليم ما يلي:

- توجيه عمل التلاميذ ومراقبته في أوقات المذاكرة والمداومة
 - المشاركة عند الاقتضاء في الحراسة أثناء الاختبارات والفروض التي ينظمها الأساتذة
- المادة 15:** يتولى المساعدون الرئيسيون للتربية توجيه عمل التلاميذ أثناء المذاكرة المحروسة وتنشيط أعمالهم.

المادة 16: يتولى المساعدون الرئيسيون للتربية المشاركة في التكوين التحضيري والتطبيقي لمساعدو التربية المبتدئين وتلقينهم المهارات والتقنيات المهنية وتوجيه أعمالهم قصد التكيف مع منصب العمل.

المادة 17: يتعين على مساعدي التربية والمساعدين الرئيسيين للتربية المشاركة في تنظيم الامتحانات والمسابقات وكذا في دورات التكوين وتحسين المستوى التي تنظمها السلطة السلمية.

المادة 18: تتعلق النشاطات الإدارية التي يضطلع بها مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية على الخصوص بما يلي:

- المراقبة اليومية للتلاميذ من حيث:
 - الانتظام في الحضور والمواظبة.
 - تثبيت غيabatهم في مختلف السجلات والوثائق القانونية بعد عودة العون المكلف بجمع غيابات التلاميذ، وعند عدم وجود العون يكلف مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية بصفة استثنائية بجمع غيابات التلاميذ.

-إنجاز عدد من الأعمال الدورية منها:

- إعداد كشوف العلامات، والكشوف الفصلية
- إعداد قوائم التلاميذ، والشهادات المدرسية للتلاميذ المتمدرسين
- مسك مختلف السجلات المتداولة في النظام الداخلي
- مسك مختلف السجلات المتداولة في النظام الخارجي

المادة 19: يشارك مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية في مختلف العمليات المرتبطة بالدخول المدرسي، ونهاية السنة الدراسية.

المادة 20: يساهم مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية في ضمان المناوبة أثناء العطل المدرسية بمؤسسة التربية والتعليم التي لا تتوفر على الفريق الإداري بها.

المادة 21: يستفيد مساعدو التربية والمساعدون الرئيسيون للتربية بسبب خصوصية بعض المهام التي يتولونها وانطواء عدد منها على ضغوط خاصة لاسيما منها المتعلقة بالمشاركة في تربية التلاميذ وتوجيه أعمالهم وتنشيطها من تخفيض جزافي قدره أربع (04) ساعات في النصاب الأسبوعي المطلوب وفقا للأحكام القانونية والتنظيمية السارية المفعول.

المادة 22: تحتسب مدة الخدمة في المراقدة، وهي الفترة الممتدة بين إطفاء الأنوار واستيقاظ التلاميذ بأربع (04) ساعات، وتحتسب الفترة التي تسبق إطفاء الأنوار والفترة المرتبطة باستيقاظ التلاميذ وقتا فعليا في ساعات الخدمة.

المادة 23: تبدأ الخدمة في النظام الخارجي ربع (4/1) ساعة على الأقل قبل تكفل الأساتذة بالتلاميذ في بداية الفترة الصباحية والفترة المسائية وتنتهي ربع (4/1) ساعة بعد نهايتها.

المادة 24: تشمل الخدمة في النظام الداخلي على:

- حراسة التلاميذ الداخليين في المراقدة، والمطعم، وأثناء المذاكرة، وعلى المشاركة في تأطير التلاميذ أثناء حركة دخولهم في بداية الفترة الصباحية والمسائية.

المادة 25: تحدد وثائق تعيين مساعدي التربية والمساعدین الرئيسيين للتربية صفة التكليف بالخدمة في النظام الخارجي أو الداخلي ويصدرها مدير التربية طبقاً للمناصب المالية المخصصة لكل مؤسسة تربوية، بوصفه السلطة المخولة هذه الصلاحية غير انه استثناءاً يمكن لمدير مؤسسة التربية والتعليم عند الحاجة إجراء تعديلات بما يتماشى والعمل بالنظامين معاً.

المادة 26: يمكن لمدير مؤسسة التربية والتعليم عند الضرورة تكليف مساعدي التربية، والمساعدین الرئيسيين للتربية بمهام محددة، منها خاصة المشاركة في النشاطات الاجتماعية والتربوية التي تستلزم كفاءات خاصة.

المادة 27: تلغى أحكام القرار المؤرخ في 13/نوفمبر/1991 الذي يحدد مهام مساعدي التربية وشروط عملهم.

4-مهام مشرفي التربية:

المادة 84 مكرر 03: يكلف مشرفو التربية ب:

- ضمان مراقبة النظام والانضباط في المؤسسات التعليمية
- تنسيق نشاطات المساعدين الرئيسيين للتربية ومساعدي التربية ومتابعتهم ومراقبتهم وتوجيههم
- مسك ومتابعة السجلات والدفاتر المتداولة بالتنسيق مع مستشار التربية
- ضمان المداومة التربوية استثنائياً أثناء غياب الأساتذة وتسجيلها في السجلات والوثائق الإدارية المتعلقة بها
- مراقبة التلاميذ عند تنقلهم خارج المؤسسات التعليمية خلال التظاهرات والنشاطات التربوية المرتبطة بأهداف المنظومة التربوية وانفتاحها على المحيط.
- استقبال أولياء التلاميذ وتوجيههم (النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، 2012، ص:26)

5-مهام المشرفون الرئيسيون للتربية:

حسب المادة 84 مكرر 04: زيادة على المهام الموكلة لمشرفي التربية يكلف المشرفون الرئيسيون للتربية بمساعدة المستشار الرئيسي للتربية ومستشار التربية في:

- إعداد التقارير اليومية
- تحضير مختلف مجالس التعليم، ومجالس الأقسام
- تسوية غيابات التلاميذ، والعمل على معالجة ظاهرة الغيابات بالطرق التربوية
- مساعدة التلاميذ على الاستعمال الأفضل لقدراتهم وإمكانياتهم
- المساهمة في إنجاز أعمال بداية، ونهاية السنة الدراسية
- ضبط جداول توقيت التلاميذ، وجداول خدمات الأساتذة
- بالإضافة إلى تعزيز العلاقات ضمن المجموعة التربوية ب:
- الاتصال بمندوبي الأقسام والأساتذة والأولياء.
- المشاركة في تأطير النشاطات التربوية والاجتماعية (النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، 2012، ص:26).

3-17-7- الترقية المهنية للمساعد التربوي في الجزائر:

1-الترقية في الدرجات:

هي الارتقاء في السلم التصاعدي إلى أعلى درجة ممكنة حددتها النصوص بمعنى الانتقال من درجة أدنى إلى درجة أعلى، وتتم بصفة مستمرة طيلة المسار المهني للموظف حسب وتائر(مدة دنيا- وسطى- قصوى) تبعا للأقدمية (سعد لعش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:01، ص:132). ويخضع كل موظف أثناء مساره المهني إلى تقييم مستمر ودوري، يهدف إلى تقدير مؤهلاته المهنية وفقا لمناهج معينة.

ويهدف تقييم الموظف إلى:

- الترقية في الدرجات
- الترقية في الرتبة
- منح امتيازات مرتبطة بالمردودية وتحسين الأداء
- منح الأوسمة التشريفية والمكافآت (سعد لعش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:01، ص:186)

2-الترقية في الرتب:

وهو الانتقال من رتبة إلى رتبة أخرى أعلى منها مباشرة في السلك نفسه أو من سلك أدنى إلى سلك أعلى مباشرة، طبقا للكيفيات الآتية:

- الشهادة والمؤهل المطلوب
- تكوين متخصص
- امتحان مهني
- فحص مهني
- الترتيب عن طريق قوائم التأهيل (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:01، ص:133).

3-شروط الترقية المهنية:

3-1-الترقية لرتبة مساعد رئيسي للتربية:

المادة 83: يرقى بصفة مساعد رئيسي للتربية:

- عن طريق الامتحان المهني في حدود (80%) من المناصب المطلوب شغلها مساعدو التربية الذين يثبتون خمس (05) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة
- على سبيل الاختيار، بعد التسجيل على قائمة التأهيل في حدود (20%) من المناصب المطلوب شغلها، مساعدو التربية الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02، ص:699).

3-2-الترقية لرتبة مشرف التربية:

المادة 84 مكرر 05: يرقى بصفة مشرف التربية:

- عن طريق الامتحان المهني في حدود (30%) من المناصب المطلوب شغلها المساعدون الرئيسيون للتربية الذين يثبتون خمس (05) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة
- على سبيل الاختيار بعد التسجيل على قائمة التأهيل في حدود (10%) من المناصب المطلوب شغلها، المساعدون الرئيسيون للتربية الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة

الفعلية بهذه الصفة، ويخضع المترشحون المقبولون قبل ترقيتهم لمتابعة بنجاح تكوين ويرقى المساعدون الرئيسيون للتربية إلى رتبة مشرفي التربية الذين تحصلوا بعد توظيفهم على شهادة الدراسات التطبيقية الجامعية أو شهادة معترف بمعادلتها، وهذا حسب المادة 84 مكرر 06 (النشرة الرسمية للتربية الوطنية، 2012، ص: 26-27).

3-3- الترقية لرتبة مشرف رئيسي للتربية:

حسب المادة 80 المعدلة والمتممة، يرقى بصفة مستشار التربية:

- عن طريق الامتحان المهني في حدود (80%) من المناصب المطلوب شغلها، مشرفو التربية الذين يثبتون خمس (05) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة
- على سبيل الاختيار بعد التسجيل على قائمة التأهيل في حدود (20%) من المناصب المطلوب شغلها، مشرفو التربية الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة، ويخضع المرشحون المقبولون قبل ترقيتهم لمتابعة بنجاح تكوين (النشرة الرسمية للتربية الوطنية، 2012، ص: 27).

3-4- الترقية لرتبة مستشار التربية:

حسب المادة (88) المعدلة والمتممة، يرقى بصفة مستشار التربية:

3-4-1- عن طريق الامتحان المهني في حدود (80%) من المناصب المطلوب شغلها:

- أساتذة التعليم المتوسط الذين يثبتون خمس (05) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة
- المشرفون الرئيسيون للتربية الذين يثبتون سبع (07) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة
- أساتذة التعليم الأساسي الذين يثبتون سبع (07) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة

3-4-2- على سبيل الاختيار عن طريق التسجيل على قائمة التأهيل في حدود (20%) من المناصب المطلوب شغلها:

- أساتذة التعليم المتوسط الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

- المشرفون الرئيسيون للتربية الذين يثبتون اثنتي عشرة (12) سنة من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.
- أساتذة التعليم الأساسي الذين يثبتون اثنتي عشرة (12) سنة من الخدمة الفعلية بهذه الصفة (النشرة الرسمية للتربية الوطنية، 2012، ص: 28-29).

3-17-8- مهام مستشاري التربية:

المادة 86: يكلف مستشارو التربية ب:

- مرافقة التلاميذ من الناحية البيداغوجية والسهر على مواظبتهم ومداومتهم على الدروس
- الإشراف على تأطير التلاميذ أثناء الحركة وخلال المذاكرة المحروسة
- الخدمة في النظام نصف الداخلي، وفي النظام الداخلي، وفق نظام المؤسسة
- مساعدة مدير المتوسطة، وناظر الثانوية في المهام البيداغوجية، والإدارية
- السهر على حسن سير المخابر في المتوسطات
- تنسيق أنشطة مساعدي التربية، والمساعدين الرئيسيين للتربية
- ممارسة نشاطهم في المتوسطات والثانويات (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2008، ص: 13).
- تحضير مختلف المطبوعات والوثائق والسجلات
- إطلاع الأساتذة على الإجراءات التنظيمية للنظام الداخلي للمؤسسة
- مسك ملفات التلاميذ وبطاقة المتابعة
- تنشيط نوادي الجمعية الثقافية والرياضية
- إنجاز مختلف التقارير حول انضباط التلاميذ ومواظبتهم وسلوكهم وعرضها في مجالس الأقسام
- التنسيق مع مندوبي الأقسام والأساتذة، وأولياء التلاميذ (هيئة التأطير التربوي، 2003، ص: 22)

3-17-9-الحجم الساعي لعمل المساعد التربوي:

النصاب الأسبوعي محدد ب 36 ساعة عمل حسب المادة 19 من القرار 832، التي قننت تخفيض النصاب ب:04 ساعات من 40 ساعة عمل، وتخفيض 03 ساعات لكل ليلة يقضونها في الداخلي (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02، ص:681).

3-17-10-عدد المناصب المالية المفتوحة لرتبة مساعد تربوي والمرتبطة بحجم استعمال المؤسسة:

وهي مرتبطة بتزايد عدد الحجرات الدراسية والمرافق المستعملة وبعدها التلاميذ، والأفواج التربوية وبنظام الدراسة المعتمد في كل مؤسسة تربوية، والموضح في الجداول التالية كما يلي: (سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02، ص:871-876).

1- النظام الخارجي: يتم فتح المناصب المالية للمساعدين التربويين في النظام الخارجي بالمؤسسات التعليمية (الإكمالي و الثانوي) حسب عدد الحجرات الدراسية وعدد التلاميذ والأفواج التربوية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): يوضح كيفية فتح المناصب المالية لرتبة مساعد تربوي في النظام الخارجي

الوظيفة	التعليم الأساسي الإكمالي	التعليم الثانوي العام والتقني
مساعد تربوي	01 لكل شريحة من 06 أفواج تربوية على ألا يقل مجموع كل واحد منها 150 تلميذا	01 لكل شريحة من 06 أفواج تربوية على ألا يقل مجموع تلاميذ كل واحد منها 150 تلميذا

المصدر: سعد لعمش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02، ص:872

2- النظام نصف الداخلي: (الخارجي نصف الداخلي)

يفتح هذا النظام عند توفر الشروط التالية:

- ألا يقل عدد التلاميذ الراغبين فيه عن (100) تلميذ
- ملائمة المرافق والتجهيزات لمتطلبات الوقاية والأمن

والجدول التالي يوضح كيفية فتح المناصب المالية للمساعدين التربويين في النظام نصف الداخلي

الجدول رقم (4): يوضح كيفية فتح المناصب المالية لرتبة مساعد تربوي في النظام نصف الداخلي

الوظيفة	التعليم الأساسي الإجمالي	التعليم الثانوي العام والتقني
مساعد تربوي	01 لكل شريحة من 06 أفواج تربوية على ألا يقل مجموع كل واحد منها 150 تلميذا 01 لكل شريحة 75 تلميذ ن/ د	01 لكل شريحة من 06 أفواج تربوية على ألا يقل مجموع تلاميذ كل واحد منها 150 تلميذا 01 لكل شريحة 75 تلميذ ن/ د

المصدر: سعد لعشم وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02، ص:873-874

3- النظام الداخلي: (الخارجي الداخلي فقط):

يفتح النظام الداخلي في هذه الحالة عند توفر الشروط التالية:

- ألا يقل عدد التلاميذ الراغبين فيه عن (100) تلميذ داخلي
- ملائمة المرافق والتجهيزات لمتطلبات الوقاية والأمن

والجدول التالي يوضح كيفية فتح المناصب المالية للمساعدين التربويين في النظام الداخلي
(الخارجي الداخلي فقط)

الجدول رقم (5): يوضح كيفية فتح المناصب المالية لرتبة مساعد تربوي في النظام الداخلي
(الخارجي الداخلي فقط)

الوظيفة	التعليم الأساسي الإجمالي	التعليم الثانوي العام والتقني
مساعد تربوي	01 لكل شريحة من 06 أفواج تربوية على ألا يقل مجموع تلاميذها عن 150 تلميذا 01 لكل شريحة من 50 تلميذا داخليا	01 لكل شريحة من 06 أفواج تربوية، على ألا يقل مجموع تلاميذ كل واحد منها عن 150 تلميذا 01 لكل شريحة من 50 تلميذا داخليا

المصدر: سعد لعش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02، ص:874-875

4-النظام الداخلي (مع النظام الخارجي نصف الداخلي):

يفتح النظام الداخلي عند توفر الشروط التالية:

- ألا يقل عدد التلاميذ الراغبين فيه عن (50) تلميذا داخليا بالإضافة إلى (50) تلميذا نصف الداخلي على الأقل.
- ملائمة المرافق والتجهيزات لمتطلبات الوقاية والأمن

الجدول رقم (6): يوضح كيفية فتح المناصب المالية لرتبة مساعد تربوي في النظام الداخلي
(مع النظام الخارجي نصف الداخلي)

الوظيفة	التعليم الأساسي الإجمالي	التعليم الثانوي العام والتقني
مساعد تربوي	01 لكل شريحة من 06 أفواج تربوية على ألا يقل مجموع تلاميذها عن 150 تلميذا 01 لكل شريحة من 50 تلميذا داخليا أو 100 تلميذا نصف داخلي	01 لكل شريحة من 06 أفواج تربوية على ألا يقل مجموع تلاميذها عن 150 تلميذا 01 لكل شريحة من 50 تلميذا داخليا أو 100 تلميذا نصف داخلي

المصدر: سعد لعش وإبراهيم قلاتي، 2010، ج:02، ص: 876

خلاصة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل إستعراض مختلف التعاريف والتسميات للمراقب التربوي مع ذكر شروط التوظيف والمؤهلات العلمية لهذا المنصب ومكان عمله، إلى جانب كيفية تعيينه في المدارس الجزائرية وشروط ترسيمه، والتعريف بمهامه وواجباته، صفاته وحقوقه، التزاماته في العمل والكفاءات التقنية التي يجب الإلمام بها وعلاقته بفريق العمل، مع ذكر مختلف السجلات المدرسية التي يستعملها، بالإضافة إلى ذكر النظام التأديبي والأخطاء المهنية للمساعد التربوي، وفي الأخير تم استعراض وظيفة المساعد التربوي في بعض الدول المغاربية وفي الجزائر من حيث المهام والترقيات في الرتب والتصنيف وكيفية فتح المناصب المالية.

الجانِب التّطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية للدراسة

- تمهيد:

إن الدراسة الميدانية تهدف الى الاجابة على التساؤلات المطروحة، وإختبار فرضيات البحث التي تمت صياغتها للاعتماد عليها في الاجابة على اشكالية الدراسة الحالية، وإختبار صحة هذه الفرضيات يتطلب منا القيام بدراسة إستطلاعية بعد تحديد المنهج المتبع في الدراسة مع وصف لمجتمع وعينة الدراسة، ومكان وزمان البحث، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها.

4-1- منهج الدراسة:

تتعدد وتختلف المناهج المستخدمة في البحوث النفسية والتربوية تبعا لطبيعة الموضوع محل الدراسة، والدراسة الحالية هي دراسة وصفية تحليلية تهدف الى التعرف على مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية، مع تحديد أهم العوامل التي تؤثر في سلوكه والمسببة في حدوث الضغط عنده، لذلك تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، وهو من أكثر المناهج استخداما في الدراسات الانسانية كونه لا يتوقف فقط على جمع البيانات والمعلومات، وإنما يعمل على تنظيمها والتعبير عنها كما وكيفا ومما يسهل الوصول إلى فهم الظاهرة وتفسيرها.

4-2- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المساعدين والمساعدات التربويات، والمشرفين والمشرفات التربويات العاملين بقطاع التربية الوطنية، والذين يمارسون مهامهم في (163) مدرسة إكمالية و(51) مدرسة ثانوية بولاية المدية للموسم الدراسي 2016/2015، والبالغ عددهم 943 موظف وموظفة، موزعين حسب الرتب التالية: (130) موظف في رتبة مساعد تربوي، و(168) في رتبة مساعد رئيسي للتربية، و(645) موظف في رتبة مشرف تربوي.

4-2-1 - عينة الدراسة الاستطلاعية:

بهدف التأكد من مدى مصداقية وصلاحية أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبانة، إلى جانب التأكد من قدرة المساعدين التربويين على فهم كل الأسئلة التي تضمنها الاستبيان، ومدى توفره على الخصائص السيكومترية، تم تطبيق استبيان الدراسة على عينة بحث استطلاعية مكونة من (65) مساعد ومساعدة تربوية ومشرف ومشرفة تربوية والعاملين بالمدارس الاكاديمية، والمدارس الثانوية، وتم إختيارهم بطريقة عرضية من سبع ثانويات وواحد عشرين متوسطة من أربع مقاطعات ادارية بولاية المدية وهي: دائرة شلالة العذاورة، دائرة عين بوسيف، دائرة العزيزية، دائرة القلب الكبير.

وقد تم توزيع (80) استبانة بطريقة عرضية على المساعدين التربويين العاملين بالمدارس الاكاديمية والثانويات للمقاطعات الادارية السالفة الذكر، أستعيد منها (73) استبانة، وكان عدد الاستبانات الصالحة بعد فحصها (65) استبانة، حيث تم استبعاد (08) استبانات لكون الاجابات فيها غير مكتملة، والجدول التالي يوضح توزيع افراد عينة الدراسة على المؤسسات التعليمية التي طبقت فيها الدراسة الاستطلاعية:

الجدول رقم (07) : توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية على المتوسطات و الثانويات

المقاطعة الادارية	المتوسطات و الثانويات	التكرارات	النسب المئوية
دائرة شلالة العذاورة	ثانوية بن علية يحي	04	06.15
	ثانوية الأخوين يسبع	02	03.08
	متوسطة بن خلدون	04	06.15
	متوسطة بن مسروق محمد	03	04.62
	متوسطة البشير الابراهيمي	01	01.54
	متوسطة طريق سيدي عيسى	03	04.62
	متوسطة عين القصير	03	04.62

03.08	02	متوسطة تافراوت	
01.54	01	متوسطة بوريعة الحملوي	
06.15	04	المتوسطة الجديدة	
03.08	02	ثانوية راجي محمد	
04.62	03	ثانوية عين بوسيف الجديدة	دائرة عين بوسيف
04.62	03	متوسطة عماري عمار	
03.08	02	متوسطة فوضيل بخوش	
01.54	01	متوسطة الغربية ذكور	
04.62	03	متوسطة فرق محمد ذكور	
03.08	02	متوسطة الغربية	
03.08	02	متوسطة خيثر يحي	
04.62	03	ثانوية قطاش حمود	
03.08	02	ثانوية كرباش أمبارك	
04.62	03	متوسطة مالك بن نابي	دائرة العزيزية
01.54	01	متوسطة لالا فاطمة نسومر	
03.08	02	متوسطة ميلودي عبد الهادي	
03.08	02	متوسطة مغاوة القديمة	
03.08	02	ثانوية بئر بن عابد	
01.54	01	متوسطة الشهيد بن شطارة	دائرة القلب الكبير
03.08	02	متوسطة بئر بن عابد	
03.08	02	متوسطة سحنون محمد	
100.00	65	المجموع	

4-2-2- عينة الدراسة الأساسية:

تكونت عينة الدراسة الأساسية بصفة مبدئية من (200) مساعد ومساعدة تربوية، تم إختيارهم بطريقة غير عشوائية حصصية من (34) متوسطة و(23) ثانوية من ولاية المدية، من المقاطعات الإدارية التالية: دائرة المدية، دائرة البرواقية، دائرة شلالة العذارة، دائرة عين بوسيف دائرة العزيزية دائرة السواقي، دائرة تابلاط، دائرة قصر البخاري، دائرة سبت عزيز، حيث قام الباحث بتوزيع (200) استبانة على المساعدين والمساعدات التربويات، كما يلي: (28) إستبانة للعاملين في رتبة مساعد تربوي، و(36) إستبانة للعاملين في رتبة مساعد رئيسي للتربية، و(136) إستبانة للعاملين في رتبة مشرف تربوي، أسترد منها (182)، وقد تم إستبعاد (10) استبانات نظرا لنقص المعلومات فيها، ليصبح مجموع عينة الدراسة الأساسية (172) مساعد ومساعدة تربوية.

4-2-2-1- خصائص عينة الدراسة:

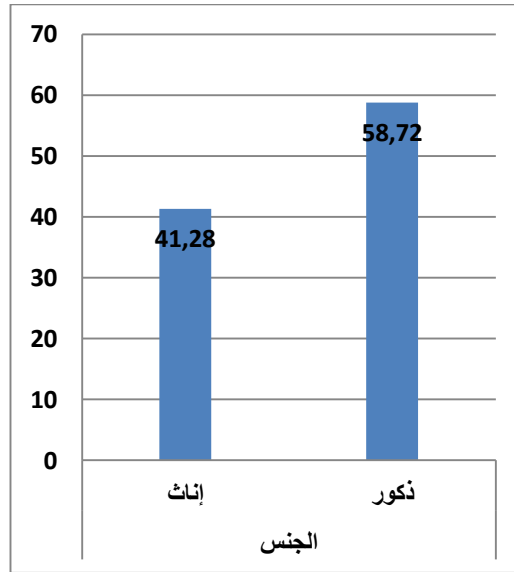
أ- خصائص العينة حسب نوع الجنس ومكان العمل:

الجدول رقم (08) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب (نوع الجنس ، مكان العمل)

النسبة %	المجموع	الجنس				مكان العمل
		النسبة %	إناث	النسبة %	ذكور	
51.16	88	45.45	40	54.55	48	المدرسة الثانوية
48.84	84	36.90	31	63.10	53	المدرسة الإكمالية
	172	41.28	71	58.72	101	المجموع

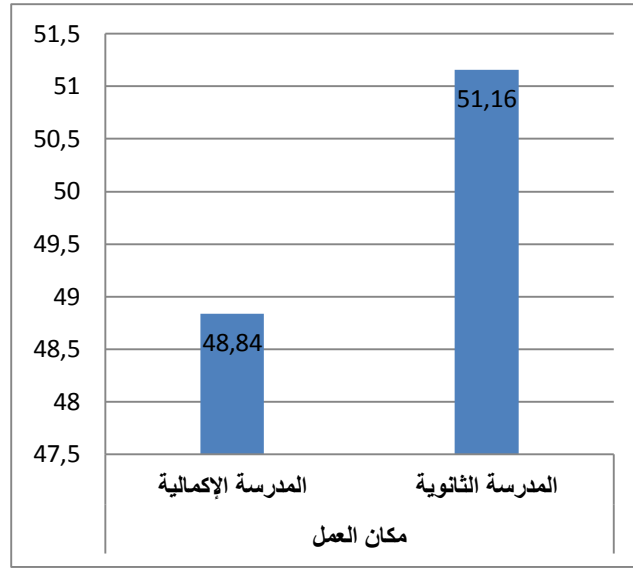
يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (08) أن نسبة العاملين من الذكور أكبر منها عند الإناث سواء في المدارس الثانوية أو الإكماليات، حيث بلغت نسبة (58.72%)، بينما نسبة الإناث كانت (41.28%)، ويظهر الفارق بشكل كبير في المدارس الإكمالية، حيث بلغت

نسبة الذكور (63.10%) بينما نسبة الإناث (36.90%)، مما يدل على أن هذه المهنة يفضلها الذكور أكثر من الإناث، حيث أن المهام الرئيسية لشاغلي هذه الوظيفة هي المحافظة على الانضباط والمواظبة لدى التلاميذ في المدرسة الى جانب التعامل مع تلاميذ في سن المراهقة والشكل التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة.



الشكل رقم (19): مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب نوع الجنس

أما بالنسبة لمكان العمل فهناك وجود تقارب في توزيع أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت نسبة الموظفين في المدارس الثانوية (51.16%)، ونسبة (48.84%) للمدارس الإكمالية، مع وجود فرق بسيط لصالح العاملين في المدارس الثانوية وهذا راجع لكون أن المدارس الثانوية يكون فيها عدد التلاميذ المتدربين أكثر مما هو عليه في الإكماليات، مما يستلزم وجود عدد كبير من المساعدين التربويين، والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان العمل.



الشكل رقم (20): مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب مكان العمل

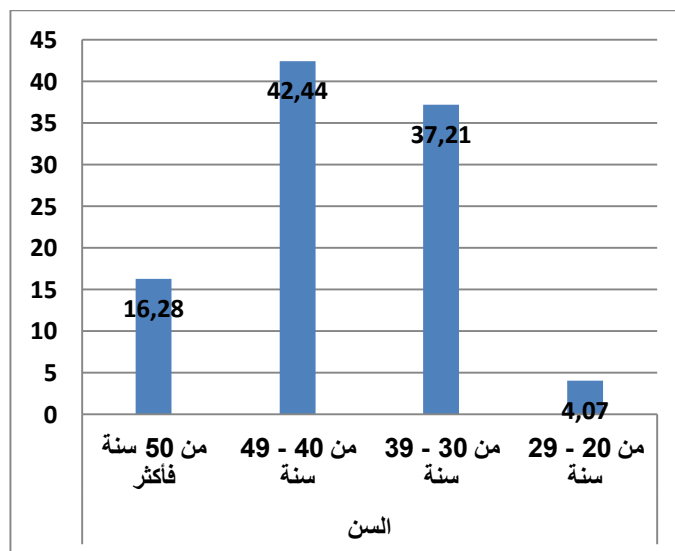
ب- خصائص العينة حسب السن:

الجدول رقم (09) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

العمر	التكرار	النسبة %
من 20 - 29 سنة	7	4.07
من 30 - 39 سنة	64	37.21
من 40 - 49 سنة	73	42.44
من 50 سنة فأكثر	28	16.28
المجموع	172	100.00

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن الفئة العمرية الشائعة ما بين أفراد العينة هي الفئة العمرية (من 40 إلى 49 سنة)، إذ شكلت ما نسبته (42.44%) من إجمالي أفراد العينة، يلي ذلك الفئة العمرية (من 30 إلى 39 سنة)، إذ مثلت هذه الفئة ما نسبته (37.21%)

من المبحوثين، ثم تليها الفئات العمرية المتبقية مرتبة ترتيباً تنازلياً (من 50 سنة فأكثر)، (من 20 إلى 29 سنة) بنسب مئوية قدرت على التوالي ب (16.28%)، (4.07%)، والشكل التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب السن.



الشكل رقم (21): مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب السن

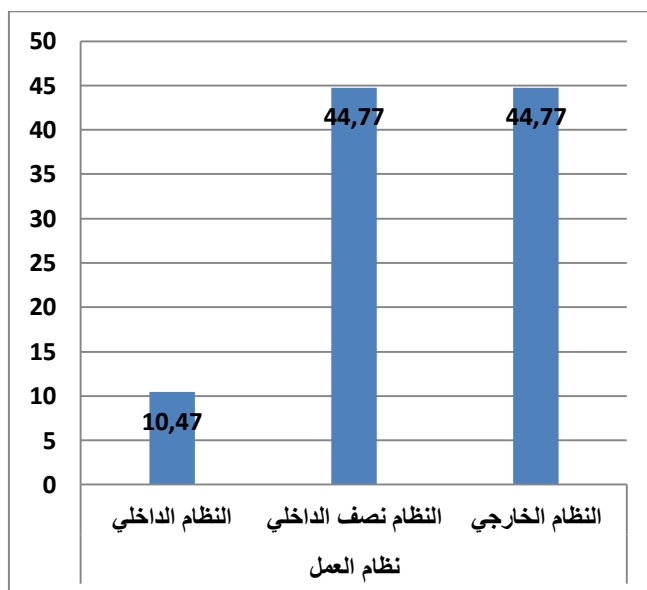
ت - نظام العمل في المؤسسة:

الجدول رقم (10) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نظام العمل في المؤسسة التعليمية

النسبة %	التكرار	نظام العمل
44.77	77	النظام الخارجي
44.77	77	النظام النصف الداخلي
10.47	18	النظام الداخلي
100.00	172	المجموع

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن هناك تجانس في توزيع أفراد العينة من

حيث نظام العمل في المؤسسات التعليمية وهذا بالنسبة للنظامين الخارجي ونصف الداخلي بنسبة (44.77%)، في حين لم تتعدى نسبة (10.47%) للعاملين في النظام الداخلي وهذا راجع لوفرة المدارس الإكمالية والثانوية في أغلب بلديات ودوائر الولاية وقربها من سكنات التلاميذ، مما إستلزم غلق الداخليات في أغلب المؤسسات التعليمية، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:



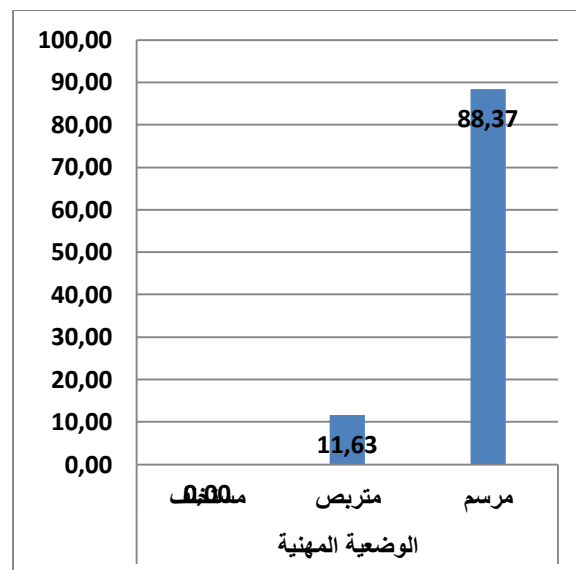
الشكل رقم (22): مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب نظام العمل

ث - الخبرة والوضعية المهنية:

الجدول رقم (11) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب (الخبرة والوضعية المهنية).

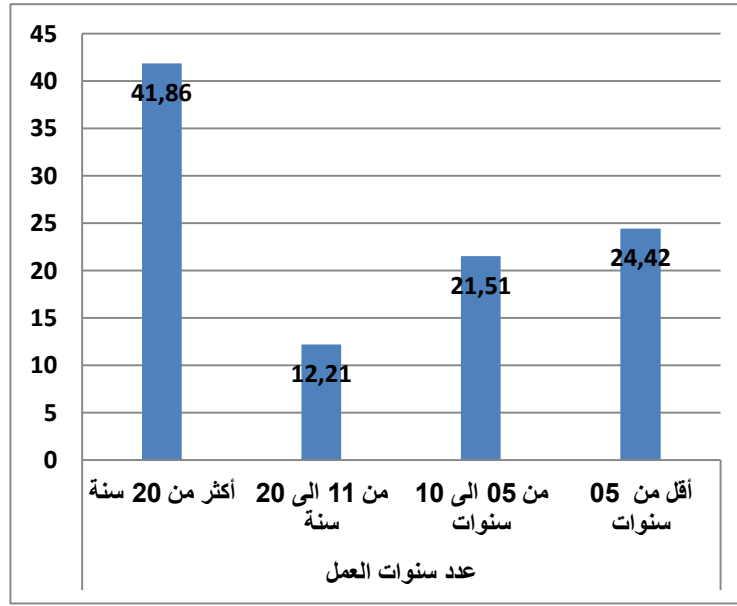
عدد سنوات العمل				الوضعية المهنية			الخصائص
أكثر من 20 سنة	من 11 الى 20 سنة	من 05 الى 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	مستخلف	متربص	مرسم	الفئات
72	21	37	42	0	20	152	التكرار
41.86	12.21	21.51	24.42	0	11.63	88.37	النسبة %

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (11) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة مرسمين، إذ يمثلون نسبة مئوية تقدر بـ (88.37%)، في حين لم تتجاوز نسبة المتربصين (11.63%)، أما الإختلاف في هذا المنصب فهو غير موجود، مما يبين أن التوظيف في هذه المناصب يخضع للمسابقات الوطنية فقط، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (23): مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب الوضعية المهنية

أما بالنسبة لعدد سنوات العمل في هذه الوظيفة، فيتضح من خلال الجدول رقم (11) أن نسبة (41.86%) من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة مهنية تفوق العشرين سنة، ونسبة (24.42%) لم تتجاوز خبرتهم المهنية الخمس سنوات، و (21.51%) تتراوح خبرتهم المهنية ما بين (05 إلى 10) سنوات، في حين بلغت النسبة المئوية للمساعدین التربويين الذين تتراوح خبرتهم المهنية ما بين (11-20) سنة (12.21%)، والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل.



الشكل رقم (24): مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب الخبرة المهنية

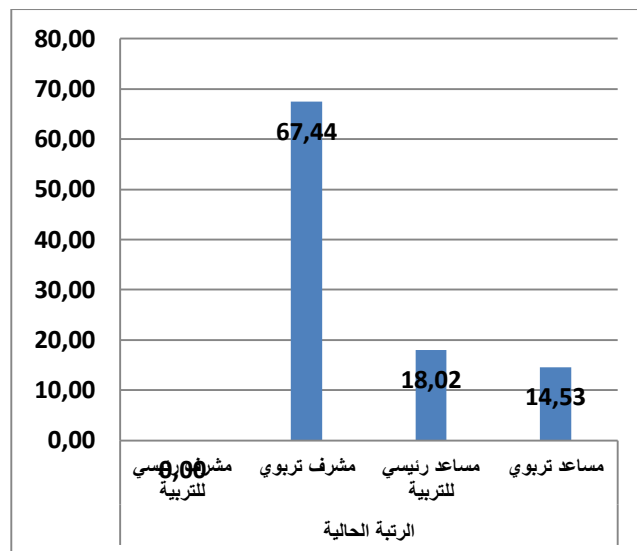
ج- الرتبة الحالية:

الجدول رقم (12) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة الحالية في مكان العمل

الرتبة الحالية	التكرار	النسبة %
مساعد تربوي	25	14.53
مساعد رئيسي للتربية	31	18.02
مشرف تربوي	116	67.44
مشرف رئيسي للتربية	0	0
المجموع	172	100.00

يتبين من خلال الجدول رقم (12) أن أغلب أفراد عينة الدراسة يزاولون مهامهم في رتبة مشرف تربوي بنسبة (67.44%)، يليها العمل في رتبة مساعد رئيسي للتربية بنسبة (18.02%) ثم العمل في رتبة مساعد تربوي بنسبة (14.53%)، في حين لا يوجد موظفون في رتبة مشرف

رئيسي للتربية وهذا لأن الرتبة حديثة النشأة، ويتطلب الإرتقاء إليها إلى أقدمية في العمل في رتبة مشرف تربوي والتي هي أيضا حديثة النشأة، والشكل التالي يوضح ذلك:



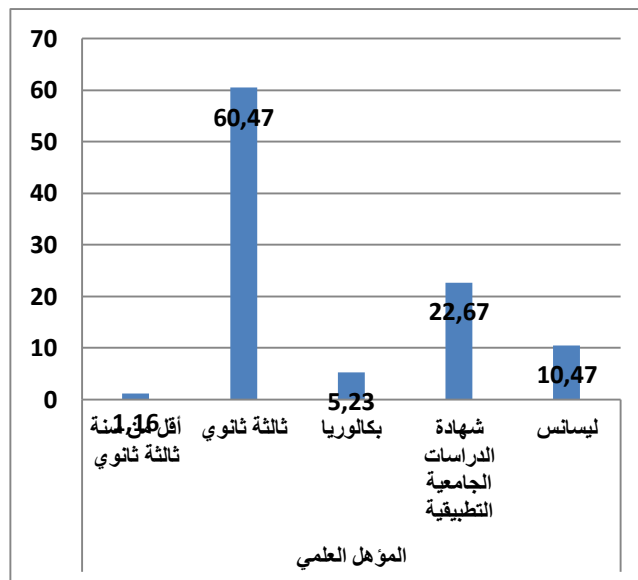
الشكل رقم (25): مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب الرتبة الحالية في العمل

ح- المؤهل العلمي:

الجدول رقم (13) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ليسانس	18	10.47
شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية	39	22.67
بكالوريا	9	5.23
ثالثة ثانوي	104	60.47
أقل من سنة ثالثة ثانوي	2	1.16
المجموع	172	100.00

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن أغلب الموظفين والموظفات يحوزون على مستوى السنة الثالثة ثانوي بنسبة (60.47%)، و(22.67%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية، أما المتحصلين على شهادة الليسانس فيمثلون نسبة (10.47%)، و(05.23%) للمتحصلين على شهادة البكالوريا، في حين لم يتعدى مجموع المتحصلين على مؤهل علمي أقل من سنة ثالثة ثانوي نسبة (01.16%)، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:



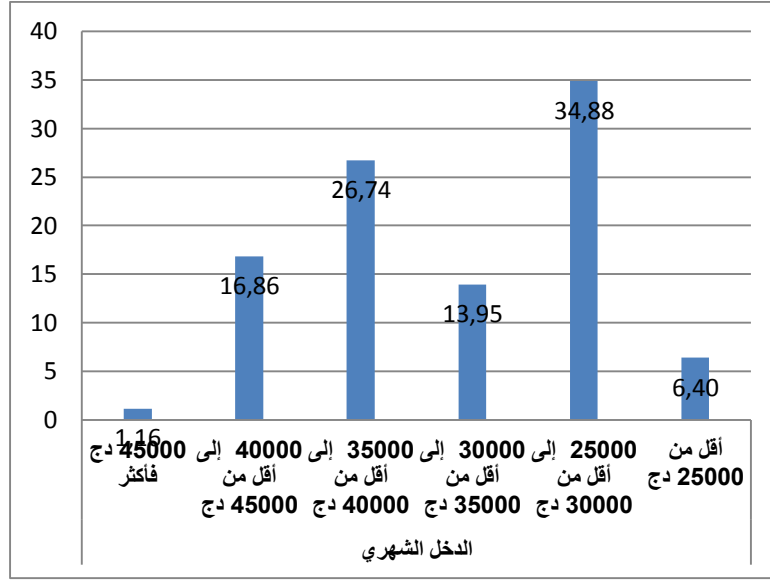
الشكل رقم (26): مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب المؤهل العلمي

خ- الدخل الشهري:

الجدول رقم (14) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الراتب الشهري .

الراتب الشهري	التكرار	النسبة %
أقل من 25000 دج	11	6.40
25000 إلى أقل من 30000 دج	60	34.88
30000 إلى أقل من 35000 دج	24	13.95
35000 إلى أقل من 40000 دج	46	26.74
40000 إلى أقل من 45000 دج	29	16.86
45000 دج فأكثر	2	1.16
المجموع	172	100.00

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن نسبة أفراد العينة الذين تدنت رواتبهم الشهرية عن 25000 دج هي (6.40%)، وأولئك الذين تراوحت رواتبهم من 25000 دج إلى أقل من 30000 دج كانت نسبتهم (34.88%) من حجم العينة، وكانت نسبة الذين تراوحت رواتبهم من 30000 دج إلى أقل من 35000 دج (13.95%)، و(26.74%) من عينة الدراسة تراوحت رواتبهم من 35000 دج إلى أقل من 40000 دج، و(16.86%) من عينة الدراسة تراوحت رواتبهم من 40000 دج إلى أقل من 45000 دج، بينما لم تتعدى نسبة (1.16%) للذين زادت رواتبهم الشهرية عن 45000 دج، والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الراتب الشهري.



الشكل رقم (27): مدرج تكراري لتوزيع أفراد عينة الدراسة على حسب الدخل الشهري

4-3 - أدوات الدراسة:

تتعدد أدوات البحث العلمي التي تستخدم في جمع المعلومات والبيانات اللازمة للإجابة على تساؤلات الدراسة، ولأجل اختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على الدراسات السابقة العربية والاجنبية ومراجعة الأدبيات التي اهتمت بدراسة ضغط العمل كأحد المتغيرات الرئيسية سواء تابع أو مستقل وهذا من أجل أخذ نظرة شاملة على مختلف المقاييس والاستبانات، والمقابلات التي إعتمدت عليها تلك الدراسات حتى تكون مرجعا لبناء أداة الدراسة الحالية، إلى جانب القيام بزيارات ميدانية للعديد من المؤسسات التعليمية لمعرفة مختلف العوامل التي تجعل المساعد التربوي يشعر بالضغط ، وهذا من خلال إستطلاع آراء عدد من المهنيين في مجال التأطير التربوي، وبناءا على المعلومات المحصل عليها تم بناء أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبانة التي اعتمد عليها البحث الحالي.

4-3-1 - المقابلة:

تم إجراء مقابلات فردية وأخرى جماعية مع المساعدين التربويين العاملين بالمتوسطات والثانويات لولاية المدية، وهذا من خلال الزيارات الميدانية لبعض المؤسسات التعليمية والتي دامت حوالي ثلاثة أشهر من العام الدراسي 2015/2016، حيث تم استخدام المقابلات المفتوحة بغية التعرف على مصادر ضغوط العمل والعوامل المسببة له، والتعرف على المناخ التنظيمي الذي يعمل فيه المساعد التربوي، وقد صادفت هذه المرحلة حدوث إضرابات متكررة لهذه الفئة العمالية مما يوحي أنهم يعانون من ضغوط في العمل، وعلى أساس المعلومات التي تم الحصول عليها تم تصميم إستبيان الدراسة.

4-3-2 - الإستبيان:

بناء على نتائج المقابلة واعتمادا على الدراسات السابقة تم تصميم الاستبيان في صورته الأولية بمساعدة الأستاذ المشرف على الدراسة، واشتمل على (87) عبارة لمصادر ضغوط العمل بالإضافة إلى محور البيانات الشخصية والتنظيمية، وتم توزيعه على عينة أولية مكونة من (50) مساعد ومساعدة تربوية، تم إختيارهم بطريقة عرضية من المتوسطات والثانويات بأربع مقاطعات إدارية لولاية المدية وهي: دائرة شلالة العذاورة، دائرة القلب الكبير، دائرة العزيزية، دائرة قصر البخاري (بلدية سبت عزيز)، وتكون الاجابة على فقرات الاستبيان بنعم أو لا، وبعد جمعها وتفريغها بالإعتماد على التكرارات والنسب المئوية تم إستبعاد الفقرات التي كانت نسبة الإجابة فيها من قبل أفراد العينة الأولية ب: (لا) أكبر من الإجابة ب: (نعم) أو تساويها، وتم الإحتفاظ بالفقرات التي فاق عدد تكرارات الإجابة فيها بنعم عدد تكرارات الإجابة بلا، ليصل عدد الفقرات المحتفظ بها إلى (50) فقرة من فقرات الاستبيان، موزعة على ثمانية محاور بالإضافة إلى محور البيانات الشخصية والتنظيمية، وقد روعي في صياغة العبارات الوضوح والبساطة والدقة، وقد تم تطبيق الصورة النهائية للإستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية بهدف حساب الصدق والثبات.

4-3-2-1 - وصف الإستبيان:

تم بناء أداة الدراسة على شكل استبانة للتعرف على مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية، حيث تم تقسيمها الى جزئين وهما:

أ - الجزء الأول واشتمل على ما يلي:

- الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة وهي: نوع الجنس، السن، المؤهل العلمي

- الخصائص التنظيمية لأفراد عينة الدراسة: وقد اشتمل على المتغيرات التالية: مكان العمل، نظام العمل في المؤسسة، الأقدمية في العمل، الدخل الشهري، الوضعية المهنية، الرتبة الحالية.

ب- الجزء الثاني: وهو خاص بمصادر ضغوط العمل عند المساعد التربوي، وقد اشتمل على (50) عبارة موزعة على ثمانية محاور موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15) : مصادر ضغوط العمل و أرقام العبارات

أرقام العبارات	مصادر ضغوط العمل
37 - 31 - 21 - 20 - 08 - 02 - 01	1- ضغوط ناتجة عن صراع وغموض الدور
- 43 - 38 - 32 - 26 - 09 - 03 50 - 47 - 45	2- ضغوط ناتجة عن عبء العمل
- 34 - 28 - 22 - 15 - 11 - 04 48 - 40	3- ضغوط ناتجة عن نقص فرص التطور الوظيفي
35 - 29 - 23 - 16 - 12 - 05	4- ضغوط ناتجة عن ضعف الأجر والحوافز
39 - 33 - 27 - 10	5- ضغوط ناتجة عن نقص دعم المشرف
- 44 - 42 - 30 - 25 - 18 - 13 49 - 46	6- ضغط المهمة
36 - 19 - 14 - 07	7- ضغوط ناتجة عن ضعف التغذية الراجعة حول الأداء
41 - 24 - 17 - 06	8- ضغوط ناتجة عن نقص التحكم

4-3-2-2- طريقة تطبيق وتصحيح الإستهبيان:

تم تطبيق الإستهبيان على المساعدين التربويين وتكون الإجابة فردية، ويطلب من كل مفحوص أن يختار إجابة واحدة من بين الاجابات الخمسة المقترحة عليه لكل عبارة، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة لكل عبارة، حيث تعطى الدرجات وفقا لإختيارات المفحوص حسب السلم الموالي:

جدول رقم (16) : سلم تصحيح و تنقيط عبارات إستبيان الدراسة

الدرجات المقدمة لكل إجابة	إحتمالات الإجابة
05 درجات	موافق بشدة
04 درجات	موافق
03 درجات	محايد
درجتين	غير موافق
درجة واحدة	غير موافق بشدة

وفقا لمفتاح التصحيح السابق فإن الدرجة الكلية للمقياس تتراوح ما بين (50) و(250) درجة ويطلق عليها سقف المقياس، وتتراوح الدرجة التي يحصل عليها المفحوص بالنسبة للمصدر الأول الخاص بالضغط الناتجة عن صراع وغموض الدور ما بين (07) و(35) درجة أما المصدر الثاني الخاص بالضغط الناتجة عن عبء العمل فتتراوح ما بين (09) و(45) درجة أما المصدر الثالث الخاص بنقص فرص التطور الوظيفي فإن أقصى درجة يمكن أن يحصل عليها المفحوص هي (40) درجة وأقل درجة يمكن أن يحصل عليها هي (08) درجات، أما المصدر الرابع والمتعلق بضعف الأجر والحوافز فتتراوح الدرجات ما بين (06) و(30) درجة، أما المصدر الخامس الخاص بنقص دعم المشرف، فتتراوح ما بين (04) و(20) درجة، في حين أن المصدر السادس والمتعلق بضغط المهمة، فتتراوح درجاته ما بين (08) و(40) درجة، أما المصدر السابع الخاص بضعف التغذية الراجعة حول الأداء فإن أقصى درجة يمكن أن يحصل

عليها المفحوص هي (20) درجة وأقل درجة يمكن أن يحصل عليها هي (04) درجات، وأخيرا المصدر الخاص بنقص التحكم فتتراوح درجاته ما بين (04) و(20) درجة، وقد تم تقسيم درجة ضغوط العمل إلى ثلاث مستويات بناء على متوسطات الاستجابات، وإستخدم الباحث في تفسير نتائجه على السلم التصنيفي الموضح كما يلي:

جدول رقم (17) : السلم التصنيفي لتفسير نتائج الدراسة

المتوسط	درجة توافر ضغوط العمل
2.33-01	منخفضة
3.67-2.34	متوسطة
05-3.68	عالية

ويمكن تبرير هذا السلم التصنيفي للإستجابات بمايلي:

قام الباحث باعتماد هذا المقياس من خلال تقسيم الدرجة العظمى(05) على ثلاث فئات متساوية ضمن المدى(01-05) وفقا للمعادلة التالية: القيمة العليا لبدائل الإجابة في اداة الدراسة - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة في اداة الدراسة مقسومة على عدد المستويات الثلاثة (عالية، متوسطة منخفضة).

4-4- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

لكي تتوفر الثقة في أداة جمع البيانات والتي هي الإستبيان في هذا البحث، وللتأكد من صلاحيتها في جمع البيانات المطلوبة وملائمتها لتحقيق أهداف البحث توجب إجراء إختبار صدق وثبات هذه الأداة.

1- الصدق:

وهو سمة أساسية لابد من توفرها في المقاييس النفسية والتربوية والتحصيلية وكافة أنواع الإختبارات، ولتحقيق سمة الصدق في الإختبار يسعى الفاحص إلى تصميم الإختبار بحيث يقيس فعلا ما وضع لقياسه، ويتوقف صدق الإختبار على الهدف أو الوظيفة التي ينبغي أن يقوم بها وكذلك على الفئة أو المجموعة التي سينطبق عليها وبدرجة كبيرة على ثباته، وصفة الصدق صفة

نسبية متدرجة وليست مطلقة (أبو زعيزع عبد الله، 2009، ص: 245-246).

وللتأكد من صدق أداة الدراسة الحالية تم الإعتماد على صدق البناء وصدق المقارنة الطرفية نستعرضها فيما يلي:

1-1- صدق البناء:

وقد قام الباحث بحساب الإتساق الداخلي لفقرات الإستبيان على عينة إستطلاعية حجمها (65) فرد، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(18): يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإستبيان والدرجة الكلية للمقياس

الرقم	محتوى الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	أرى أن صلاحياتي لا تتناسب مع المسؤوليات الوظيفية المكلف بها	0.477	0.000
02	لا يتفهم الرؤساء طبيعة عملي	0.535	0.000
03	تضايقتي كثرة الأعمال الإدارية والتربوية التي تزيد عن أوقات العمل الرسمية	0.475	0.000
04	أعتقد أن نظام الترقية المعمول به حالياً غير عادل	0.485	0.000
05	أعاني من قلة الراتب الذي أتقاضاه والذي لا يوازي جهدي في العمل	0.447	0.000
06	أعاني من عدم المشاركة في إتخاذ القرارات الخاصة بعملتي	0.574	0.000
07	أدرك أن الطريقة التي يتم بها تقويمي بعيدة عن الموضوعية	0.596	0.000
08	عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي	0.520	0.000
09	تضايقتني أعباء العمل التي تزيد عن قدراتي و طاقتي الوظيفية	0.599	0.000
10	أعاني من تهमيش الإدارة	0.554	0.000
11	أعتقد أن فرص الترقية والتقدم الوظيفي الحالية لاتمنح على أسس عادلة	0.478	0.000
12	أعاني من تدني قيمة المنح والعلاوات	0.617	0.000
13	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به	0.569	0.000
14	أرى أن هناك أطرافاً تتدخل في تقييم الأداء ليس لها صلة بعملتي	0.405	0.000
15	تضايقتني فرص الإرتقاء الوظيفي المرتبطة بالشواغر وليس بالكفاءات	0.569	0.000
16	يضايقتني تدني راتبي مقارنة برواتب الموظفين الآخرين	0.544	0.000
17	أشعر بالضيق عند رفض قرارتي من طرف الإدارة المشرفة عني	0.455	0.000
18	أعاني من عدم التزام التلاميذ بالإنضباط المدرسي أثناء الدوام	0.405	0.000
19	أشعر بالضيق عندما لا تطلعني الإدارة عن تقويم أدائي الوظيفي	0.435	0.000

الرقم	محتوى الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
20	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بشكل سليم	0.431	0.000
21	مسؤوليتي عن عدة مهام وواجبات غير مرتبطة مع بعضها البعض	0.548	0.000
22	أعاني من عدم الحصول على الترقية التي أريدها	0.533	0.000
23	يضايقتني غياب الحوافز المعنوية من قبل الادارة	0.546	0.000
24	أرى أن مركزية الإدارة تقلل من قدراتي على إتخاذ قرارات جريئة لتطوير العمل	0.572	0.000
25	تضايقتني المشادات الكلامية مع التلاميذ غير المنضبطين	0.335	0.000
26	القيام بعدة أعمال مختلفة في نفس الوقت	0.356	0.000
27	أعاني من غياب الدعم السيكولوجي من قبل المسؤولين	0.524	0.000
28	أعاني من عدم التقدم في حياتي المهنية بسبب قلة فرص الإرتقاء الوظيفي	0.501	0.000
29	الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي سد إحتياجاتي	0.478	0.000
30	تضايقتني السلوكات غير المهذبة والعنف اللفظي لبعض أولياء التلاميذ	0.351	0.000
31	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل مع وجود إختلاف من حيث مطالبها	0.426	0.000
32	نقص المستخدمين (المساعدين التربويين) وعدم الثبات في عددا المناصب المالية	0.321	0.000
33	غياب الاهتمام أو التشجيع من طرف الرؤساء والمشرفين	0.377	0.000
34	أشعر بغموض في نظام الترقيات في مجال عملي	0.434	0.000
35	عدم الإنصاف في الأجر مقارنة مع أجور موظفين في قطاعات أخرى	0.488	0.000
36	العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا الرؤساء عني	0.424	0.000
37	أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة	0.512	0.000
38	أشعر بالتعب لكثرة و تنوع الأعمال الادارية والتربوية التي أقوم بها	0.578	0.000
39	ينصب إهتمام المسؤولين بتأديتي لمهامي بالدرجة الأولى	0.527	0.000
40	أشعر بقلّة الفرص المتاحة لي في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي	0.430	0.000
41	أشعر بنقص المرونة والحرية في العمل	0.468	0.000
42	تضايقتني أجواء العمل التي تتسم بالشّد والتوتر النفسي	0.356	0.000
43	أشعر بالتعب و الارهاق لكثرة ما يطلب مني من مهام وواجبات	0.551	0.000
44	يضايقتني القيام بمهام وأعمال أشعر بأنها غير ضرورية	0.480	0.000
45	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	0.509	0.000
46	يضايقتني إنتشار العنف في الوسط المدرسي	0.344	0.000
47	يضايقتني الشعور بأن لدي الكثير من المسؤوليات المفوضة لي من قبل رؤسائي	0.431	0.000
48	إذا أردت الحصول على ترقية فيجب أن أبحث على وظيفة أخرى	0.383	0.000
49	أشعر بأن عملي روتيني ممل	0.402	0.000
50	حجم العمل الذي أقوم به لا يعطيني الفرصة للراحة الكاملة	0.441	0.000

عند مستوى الدلالة 0.01

الجدول رقم(18) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإستبيان والدرجة الكلية للمقياس حيث كانت معاملات الارتباط تتراوح بين(0.321-0.617) حيث تعتبر دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك تعتبر فقرات الإستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

كما قام الباحث في مرحلة ثانية من قياس معامل ارتباط درجة كل بعد من أبعاد الإستبيان بالدرجة الكلية للإستبيان، وقد أسفرت النتائج عن إرتفاع معاملات الارتباط، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(19): يبين معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد الإستبيان والدرجة الكلية للمقياس

الرقم	محتوى البعد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	ضغوط ناتجة عن صراع وغموض الدور	0.787	0.000
02	ضغوط ناتجة عن عبء العمل	0.770	0.000
03	ضغوط ناتجة عن نقص فرص التطور الوظيفي	0.738	0.000
04	ضغوط ناتجة عن ضعف الأجر والحوافز	0.693	0.000
05	ضغوط ناتجة عن نقص دعم المشرف	0.741	0.000
06	ضغط المهمة	0.702	0.000
07	ضغوط ناتجة عن ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	0.676	0.000
08	ضغوط ناتجة عن نقص التحكم	0.734	0.000

عند مستوى الدلالة 0.01

يلاحظ من خلال النتائج المبوبة في الجدول أعلاه وجود علاقة قوية ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($0.01 \geq \alpha$) بين كل بعد من الأبعاد والدرجة الكلية للإستبيان، وهذا دليل على أن الإستبيان يتمتع بدرجة عالية من صدق البناء.

1-2- صدق المقارنة الطرفية:

يعتمد على مقارنة درجات الثلث الأدنى للأفراد الذين تحصلوا على أدنى الدرجات في المقياس بدرجات الثلث الأعلى الذين تحصلوا على أعلى الدرجات في المقياس، وتتم هذه المقارنة عن طريق حساب الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين، فإذا كانت هناك دلالة إحصائية للفرق بين متوسط درجات الثلث الأدنى ومتوسط درجات الثلث الأعلى يمكن القول بأن درجات المقياس تتمتع بالصدق لأنه استطاع أن يميز بين منخفضي ومرتفعي الدرجات في استبيان مصادر ضغط العمل سنقوم بحساب اختبار ت لعينتين مستقلتين، حيث كانت النتائج كما يوضحه الجدول رقم (20).

جدول رقم (20): اختبار ت للفرق بين متوسط درجات الأفراد في الثلث الأدنى والثلث الأعلى لاستبيان مصادر ضغط العمل

قيمة اختبار (ت)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	الفرق بين المتوسطين	الخطأ المعياري للفرق	حدود الثقة 95% للفرق	
					الدنيا	العليا
-11.754	40	0.001	-53.476	4.550	-62.671	-44.281

وبما أن قيمة اختبار ليفين لتجانس التباين (0.679) كانت غير دالة إحصائياً (0.415) فإننا نقبل الفرضية الصفرية بأن تباين المجموعة الأولى يساوي تباين المجموعة الثانية، وبالتالي سنستخدم اختبار ت لعينتين مستقلتين متجانستين لمقارنة متوسط درجات الأفراد في الثلث الأدنى (167.81) ومتوسط درجات الأفراد في الثلث الأعلى (221.29).

تظهر من خلال الجدول رقم (20) نتائج اختبار ت، وبما أن قيمة ت دالة إحصائياً فإن الفرق الملاحظ بين متوسط درجات الأفراد في الثلث الأدنى و متوسط درجات الأفراد في الثلث الأعلى هو فرق حقيقي ولا يرجع إلى الصدفة، وبالتالي يمكن القول بأن درجات استبيان مصادر ضغط العمل صادقة.

2- ثبات أداة الدراسة:

الثبات صفة أساسية من صفات الاختبار الجيد، ويتصف الاختبار بالثبات عندما يعطي النتائج نفسها تقريبا في كل مرة يطبق فيها على الفرد أو المجموعة نفسها (أبو زعيزع عبد الله 2009 ص:245).

حيث تم فحص ثبات الأداة على العينة الإستطلاعية بطريقتين هما طريقة ألفا كرونباخ ، وطريقة التجزئة النصفية.

2-1- طريقة ألفا كرونباخ:

تم إستخراج معامل الثبات، باستخدام طريقة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للإتساق الداخلي لكل بعد من أبعاد الإستبيان، بالإضافة إلى الثبات الكلي للإستبيان، كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (21): قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي للأبعاد الفرعية و المقياس ككل بمعامل ألفا كرونباخ

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ثبات ألفا كرونباخ
صراع و غموض الدور	07	0.622
عبء العمل	09	0.784
نقص فرص التطور الوظيفي	08	0.825
ضعف الأجر و الحوافز	06	0.838
نقص دعم المشرف	04	0.693
ضغط المهمة	08	0.687
ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	04	0.693
نقص التحكم	04	0.620
جميع الفقرات (الثبات الكلي)	50	0.933

يلاحظ من خلال الجدول رقم (21) إرتفاع معاملات الثبات للأبعاد الفرعية للمقياس حيث تراوحت ما بين (0.620 و 0.838)، مما يشير إلى تجانس مفردات أداة الدراسة، كما أن معامل

الثبات الكلي للإستبيان بلغ (0.933) وهو معامل مرتفع، وبالتالي يمكن القول ان المقياس يتميز بدرجة عالية من الثبات.

2-2- طريقة التجزئة النصفية:

لقد تم حساب معامل ثبات أداة الدراسة بطريقة التجزئة النصفية بإستخدام معادلة سبيرمان براون Spearman-Brown، وقد وصل معامل ثبات التجزئة النصفية المصحح بمعادلة سبيرمان براون (0.85) وهو معامل مرتفع، وبالتالي يمكن القول أن المقياس يتميز بدرجة عالية من الثبات.

4-5- الأساليب والمعالجات الإحصائية المستخدمة:

بعد تطبيق الإستبيان على عينة الدراسة الأساسية وجمعها وفحصها نهائياً، تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي من قبل الباحث بإستخدام مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، وذلك لإيجاد التحليلات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف العينة
- مقاييس النزعة المركزية والتشتت (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري).
- إختبار (ت) T test، لعينتين مستقلتين لإيجاد الفروق بين متوسطات فئتين.
- إختبار ألفا كرونباخ Alpha Cronbach: لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، لإيجاد الفروق بين متوسطات عدة فئات.
- معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين متغيرين.
- إختبار Tukey HSD للمقارنات البعدية

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة النتائج

- تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها وفقا لأهداف الدراسة وفرضياتها، وهذا بعد أن تم تحليل البيانات إحصائيا، وسيتم عرض النتائج وتحليلها وفقا لتسلسل تساؤلات البحث، كما سيتم مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية في ضوء نتائج بعض الدراسات التي أجريت في هذا المجال، ليتم بعدها الوصول إلى الإستنتاج العام وتقديم الإقتراحات.

5-1- عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الأول:

ينص السؤال الأول من تساؤلات الدراسة على ما يلي: ما هي أهم مصادر ضغط العمل اليومي لدى المساعدين التربويين؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مصادر ضغط العمل مرتبة وفق قيمة الوزن النسبي لكل بعد، كما تم أيضا إستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الأبعاد الثمانية لمصادر ضغط العمل ضمن البعد الذي تنتمي إليه الفقرة

الجدول رقم (22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد مصادر ضغط العمل مرتبة وفقا لقيمة الوزن النسبي

رقم البعد	أبعاد مصادر ضغط العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
01	صراع و غموض الدور	24.20	4.93	69.14	08
02	عبء العمل	32.41	6.24	72.02	06
03	نقص فرص التطور الوظيفي	33.26	5.20	83.15	02
04	ضعف الأجر و الحوافز	25.49	4.36	84.97	01
05	نقص دعم المشرف	14.24	3.00	71.20	07
06	ضغط المهمة	29.95	5.23	74.88	03
07	ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	14.55	3.00	72.75	05
08	نقص التحكم	14.57	3.12	72.85	04
	الدرجة الكلية للضغط	188.72	25.78	75.49	

يتضح من خلال الجدول رقم (22) أن متوسط الإستجابة لدى أفراد عينة الدراسة على جميع أبعاد مصادر ضغط العمل بلغ (188.72)، و بلغ الوزن النسبي (75.49%) مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يعانون من مستوى مرتفع من ضغط العمل، كما تم عرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد مصادر ضغط العمل، حيث أنها تنحصر بين (69.14%-84.97%)، وهي مرتبة كمايلي:

البعد الأول الذي يشكل مصدر ضغط للموظفين هو البعد الخاص بضعف الأجر والحوافز، حيث احتل المرتبة الأولى في ترتيب الأبعاد بوزن نسبي قدره (84.97%)، يليه البعد الخاص بنقص فرص التطور الوظيفي في المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (83.15%)، واحتل البعد الخاص بضغط المهمة المرتبة الثالثة في ترتيب الأبعاد بوزن نسبي قدره (74.88%)، في حين جاءت الأبعاد المتبقية متقاربة من حيث الوزن النسبي بين (69.14%) و(72.15%)، حيث حصل البعد المتعلق بالضغوط الناتجة عن نقص التحكم على المرتبة الرابعة بوزن نسبي قدره (72.85%) والبعد الخاص بضعف التغذية الراجعة حول الأداء على وزن نسبي قدره (72.75%)، في حين احتل البعد الخاص بعبء العمل المرتبة السادسة بوزن نسبي يقدر ب(72.05%)، كما احتل البعد الخاص بنقص دعم المشرف المرتبة السابعة بوزن نسبي قدره (71.20%)، أما صراع وغموض الدور فاحتل المرتبة الأخيرة بوزن نسبي يقدر ب(69.14%).

ويتضح أن أكثر الأبعاد التي تشكل مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى المساعد التربوي هو البعد الرابع المتعلق بضعف الأجر والحوافز، والبعد الثالث المتعلق بنقص فرص التطور الوظيفي ويتبين من خلال هذه النتائج أن المساعدين التربويين يعانون من تدني في قيمة الأجور والعلاوات التي يتقاضونها والتي هي غير كافية لتلبية متطلباتهم المعيشية، مع محدودية فرص الارتقاء في المناصب الوظيفية طوال مسارهم المهني، وهذا ما خلصت إليه دراسة عمر الهمشري (1993) وبدران (2003) Badran، والتي وجد فيها أن غياب الحوافز المادية وفرص الترقية والترفيه وفرص التطوير المهني كلها عوامل زادت من إحساس العاملين بضغط العمل (تغريد عمار، 2006، ص:228)، كما بينت نتائج الدراسة التي قام بها كونلاي وآخرون (1998) Conley et al، وجود علاقة ارتباطية دالة بين كل من الأجر وفرص الترقية والرضا

الوظيفي كما أن فرص الترقية كان لها أكبر وزن بالنسبة للتنبؤ بمستوى الرضا (حمو بوظريفة 2007، ص: 53-54).

ويفسر الباحث هذه النتائج الى رغبة المساعدين التربويين في تحسين وضعهم الاجتماعي والحصول على زيادة في الراتب تضمن لهم العيش الكريم، حيث أن الأجر الذي يتقاضاه المساعد التربوي والحوافز المقدمة له غير كافية في تغطية متطلباته المعيشية، مع نقص فرص الإرتقاء الوظيفي للمساعد التربوي والتي تنحصر في رتبتي مساعد رئيسي ومشرف تربوي طوال مسارهم المهني، وهي محدودة في المهن التربوية للمساعدين التربويين وهذا بسبب عددهم الكبير مقارنة بالمناصب المالية المفتوحة للترقية والتي تتجر عنها زيادات طفيفة في الأجر.

كما يتبين من خلال النتائج أن البعد السادس المتعلق بضغط المهمة جاء في المرتبة الثالثة من حيث مصادر ضغط العمل لدى المساعد التربوي وهذا راجع لطبيعة المهمة التي يقوم بها المساعد التربوي والمتمثلة أساسا في المحافظة على الانضباط والمواظبة لدى التلاميذ في المحيط المدرسي والتقيد بالقانون الداخلي للمؤسسة التعليمية، وتعامله مع تلاميذ هم في سن المراهقة والتي تتطلب رعاية ومعاملة خاصة، الى جانب إكتسابه كفاءات ومهارات في العمل وأخذ وضعيات مختلفة أثناء التدخل وتنظيم التلاميذ في الأروقة وفي الساحة وفي الحوار معهم، وفك الشجار الذي يحدث ما بين التلاميذ أو ما بين التلاميذ وأساتذتهم داخل المؤسسة التربوية.

في حين يفسر إرتفاع مستويات الضغط الناتجة عن المصادر المتبقية والتي جاءت متقاربة من حيث وزنها النسبي إلى العديد من الأسباب أهمها: عدم إشراك المساعد التربوي في تطوير العمل التربوي، كما أنه يخضع من الناحية الإشرافية لأكثر من جهة مسؤولة وتتمثل في: مستشار التربية الناظر، والمدير، مع عدم قدرته على إتخاذ القرارات بنفسه والرجوع دائما الى الجهات المشرفة عليه إلى جانب التقييم غير الموضوعي الذي كثيرا ما يخضع للأهواء الشخصية من طرف المسؤول المباشر عن المساعد التربوي، مما ينتج عنه عدم المساواة والإنصاف، الشيء الذي يجعلهم أكثر عرضة للضغوط في العمل، بالإضافة إلى كثرة الأعمال الموكلة إليهم من أكثر من جهة مسؤولة مما يشكل لديهم أعباء إضافية.

وسيتناول الباحث عرض لنتائج فقرات كل بعد من أبعاد مصادر ضغط العمل بشكل مستقل وهذا بإستخراج المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والترتيب حسب الأهمية لكل فقرة من فقرات الأبعاد الثمانية لمصادر ضغط العمل بناء على التقديرات التي أدلى بها أفراد عينة الدراسة وهي موضحة كما يلي:

البعد الأول: صراع و غموض الدور:

يوضح الجدول رقم (23) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الأول "صراع وغموض الدور" مرتبا تنازليا وفق المتوسط الحسابي

الجدول رقم (23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الأول "صراع وغموض الدور" مرتبا تنازليا.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية
20	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بشكل سليم	3.91	1.02	01
31	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل مع وجود إختلاف من حيث مطالبها	3.51	0.97	02
08	عدم وضوح الصلاحيات و المسؤوليات الملقاة على عاتقي	3.49	1.21	03
21	مسؤوليتي عن عدة مهام و واجبات غير مرتبطة مع بعضها البعض	3.45	1.16	04
02	لا يتفهم الرؤساء طبيعة عملي	3.40	1.16	05
01	أرى أن صلاحياتي لا تتناسب مع المسؤوليات الوظيفية المكلف بها	3.31	1.12	06
37	أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة	3.15	1.17	07

يتضح من الجدول رقم (23) أن جميع فقرات البعد الأول الخاص بصراع وغموض الدور قد حاز على متوسطات حسابية راوحت بين (3.91) و(3.15)، وإنحراف معياري بين (0.97) و(1.21)، حيث حصلت الفقرة رقم (20) "تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بشكل سليم" على أعلى متوسط مقداره (3.91) وهي درجة مرتفعة، كما أن الفقرات التي جاءت رتبها من

(02) إلى (07) تتدرج في المستوى المتوسط، بمتوسطات حسابية متقاربة ما بين (3.51) و(3.15)، لذا فإن درجة ضغط العمل في محور صراع وغموض الدور تتوافر بدرجة متوسطة في المؤسسات التربوية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من المساعدين التربويين، حيث جاءت الفقرة رقم (31) "أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل مع وجود إختلاف من حيث مطالبها" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (3.51) وانحراف معياري يقدر ب (0.97) وهذا يشير إلى أن المساعد التربوي يتعامل مع موظفين كثر في المؤسسة التربوية من عمال تربويين وإداريين، إلى جانب إختلاف وتعارض بين التعليمات الواردة في مجال العمل ومتطلبات العمل الحالية، وجاءت الفقرة رقم(08)"عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره (3.49) وانحراف معياري بلغت قيمته (1.21)، ويدل ذلك على أن الكثير من الأعمال التي ينجزها المساعد التربوي تفتقر إلى الوضوح من حيث الصلاحيات والمسؤوليات وحصلت الفقرة رقم (37) "أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة" على أقل متوسط (3.15) وهي درجة متوسطة من الضغط، كما أن هناك تقارب في المتوسطات الحسابية بين بقية الفقرات.

وقد إنقفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة محمد أبو رحمة (2012)، ودراسة الشامان (2006) في عد صراع الدور من أقل مصادر الضغوط تأثيرا على المشرفين والمشرفات التربويات، وكذلك من حيث درجة ترتيبها مقارنة مع أبعاد مصادر ضغط العمل الأخرى، واختلفت مع نتائج دراسة قاشي محمد (2011)، ودراسة أوليكان (2004) في عد صراع وغموض الدور مصدرا مهما لضغوط العمل، ويرجع الباحث هذه النتائج للعديد من الأسباب من بينها: أن المساعد التربوي يخضع في عمله لأكثر من جهة مسؤولة (المدير، الناظر، مستشار التربية)، كما هو موضح في القرار الوزاري المحدد للمهام المسندة لمساعدتي التربية والمؤرخ في: 2011/02/20 حسب المادة الرابعة منه، وبالتالي قد تتعارض هذه الأوامر والتعليمات المعطاة إليه وما يراه هو على أرض الواقع، مما يشكل له ضغوطا في العمل، كما أن الموظفين ومن بينهم الموظفون الجدد للإلتحاق برتبة مساعد تربوي لا يخضعون لبرامج تكوينية تواكب مستجدات العمل، إلى جانب عدم قيام المسؤول المباشر بدوره في تحديد أهم الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتق المساعد التربوي وتركها غامضة ومبهمة.

البعد الثاني: عبء العمل:

يوضح الجدول رقم (24) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثاني "عبء العمل" مرتباً تنازلياً وفق المتوسط الحسابي

الجدول رقم (24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثاني "عبء العمل" مرتباً تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية
32	نقص المستخدمين (المساعدين التربويين) وعدم الثبات في عدد المناصب المالية	3.96	1.04	01
50	حجم العمل الذي أقوم به لا يعطيني الفرصة للراحة الكاملة	3.82	1.07	02
38	أشعر بالتعب لكثرة و تنوع الأعمال الادارية و التربوية التي أقوم بها	3.77	1.12	03
26	القيام بعدة أعمال مختلفة في نفس الوقت	3.58	1.13	04
09	تضايقتني أعباء العمل التي تزيد عن قدراتي و طاقتي الوظيفية	3.55	1.17	05
43	أشعر بالتعب و الارهاق لكثرة ما يطلب مني من مهام وواجبات	3.53	1.13	06
03	تضايقتني كثرة الأعمال الإدارية و التربوية التي تزيد عن أوقات العمل الرسمية	3.47	1.24	07
45	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	3.43	1.13	08
47	يضايقتني الشعور بأن لدي الكثير من المسؤوليات المفوضة لي من قبل رؤسائي	3.30	1.06	09

يتضح من الجدول رقم (24) أن جميع فقرات البعد الثاني الخاص بعبء العمل قد حاز على متوسطات حسابية تراوحت بين (3.30) و(3.96)، وانحراف معياري بين (1.04) و(1.24) وهي تتدرج ضمن المستوى المتوسط والمرتفع من الضغط، حيث حصلت الفقرة رقم (32) "نقص المستخدمين (المساعدين التربويين) وعدم الثبات في عدد المناصب المالية" على أعلى متوسط بمقدار (3.96) وهي درجة مرتفعة، كما حصلت الفقرة رقم (50) "حجم العمل الذي أقوم به لا

يعطيني الفرصة للراحة الكاملة"، والفقرة رقم ((38) "أشعر بالتعب لكثرة وتنوع الأعمال الإدارية والتربوية التي أقوم بها" على متوسطات حسابية تقدر على التوالي ب: (3.82) و(3.77) وهي درجات مرتفعة، في حين أن باقي الفقرات حازت على درجات متوسطة في الشعور بالضغط، حيث حصلت الفقرة رقم (47) "يضايقني الشعور بأن لدي الكثير من المسؤوليات المفوضة لي من قبل رؤسائي على أقل متوسط وقدره (3.30)، وهي درجة متوسطة من الضغط، وهذا يدل على وجود الكثير من الأعباء الوظيفية لدى المساعد التربوي ترجع لكثرة وتنوع في الأعمال والمهام والتي تتطلب توزيعا متكافئا بين الأفراد في ظل نقص التأطير التربوي.

وقد إتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة أوليكان (2004) في أن عبء العمل من أهم مصادر الضغط في العمل مع طول فترة الدوام الدراسي، وإختلفت مع دراسة راية المشرفي (2014) من حيث درجة ترتيبها، ويعزي الباحث هذه النتائج إلى العديد من الأسباب أهمها نقص التأطير الراجع لكثرة عدد التلاميذ في المؤسسات التعليمية مقارنة بعدد المساعدين التربويين العاملين، مع العلم أن التوظيف في هذه المناصب يخضع للمسابقات الوطنية فقط ولا يتم الإستخلاف فيها عكس الأساتذة والمعلمين، ضف إلى ذلك قلة فتح المسابقات في هذا السلك، رغم العدد المتزايد للتلاميذ المتمدرسين وفي الهياكل القاعدية، كما أن عمل المساعد التربوي يتطلب منه القيام بأعمال إدارية وتربوية تضمن التأطير الجيد للتلاميذ في النظام الخارجي، النظام نصف الداخلي، النظام الداخلي إضافة إلى ملئ مختلف السجلات المنظمة لأعمال التلاميذ، زيادة على تكليفهم من قبل المدير بمهام أخرى يراها ضرورية، إلى جانب عمله طوال أيام الأسبوع (صباحا ومساء).

البعد الثالث: نقص فرص التطور الوظيفي:

يوضح الجدول رقم (25) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثالث "نقص فرص التطور الوظيفي" مرتبا تنازليا وفق المتوسط الحسابي

الجدول رقم (25): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثالث "نقص فرص التطور الوظيفي" مرتبا تنازليا.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية
04	أعتقد أن نظام الترقية المعمول به حاليا غير عادل	4.37	0.95	01
28	أعاني من عدم التقدم في حياتي المهنية بسبب قلة فرص الإرتقاء الوظيفي	4.37	0.98	01
11	أعتقد أن فرص الترقية والتقدم الوظيفي الحالية لا تمنح على أسس عادلة	4.28	0.95	03
22	أعاني من عدم الحصول على الترقية التي أريدها	4.26	1.01	04
34	أشعر بغموض في نظام الترقيات في مجال عملي	4.24	0.89	05
15	تضايقتني فرص الإرتقاء الوظيفي المرتبطة بالشواغر و ليس بالكفاءات	4.06	1.05	06
40	أشعر بقلّة الفرص المتاحة لي في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي	3.88	1.08	07
48	إذا أردت الحصول على ترقية فيجب أن أبحث على وظيفة أخرى	3.80	1.14	08

يتضح من الجدول (25) أن جميع فقرات البعد الثالث المتعلق بنقص فرص التطور الوظيفي قد حاز على متوسطات حسابية راوحت بين (4.37) و(3.80) وانحراف معياري بين (0.89) و(1.14) وهي تتدرج في المستوى المرتفع، مما يدل على أن المساعد التربوي يعاني من ضغوط مرتفعة في العمل نتيجة نقص فرص التطور والإرتقاء الوظيفي، حيث حصلت الفقرة رقم (04) "أعتقد أن نظام الترقية المعمول به حاليا غير عادل، والفقرة (28) "أعاني من عدم التقدم في حياتي المهنية بسبب قلة فرص الإرتقاء الوظيفي" على أعلى متوسط في المجال (4.37) وهي درجة كبيرة، أما الفقرة (48) "إذا أردت الحصول على ترقية فيجب أن أبحث على وظيفة أخرى" فقد حصلت على أقل متوسط في المجال (3.80) وهي درجة مرتفعة كذلك، لذلك فإن درجة ضغط العمل في بعد نقص فرص التطور الوظيفي تتوافر بدرجة مرتفعة في المؤسسات التعليمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من المساعدين التربويين.

وقد إتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة محمد أبو رحمة (2012)، ودراسة قاشي محمد (2011)، ودراسة عليّة المعمري (2001) في عد فرص التطور الوظيفي أحد أهم مصادر ضغط العمل واختلفت مع دراسة راية المشرفي (2014) من حيث درجة ترتيبها، ويعزي الباحث هذه النتائج إلى نظام الترقية الحالي للمساعد التربوي، والذي أستحدثت فيه رتبة مشرف تربوي، يرقى فيها المساعدون التربويون الذين يمتلكون خبرة مهنية تفوق عشرين سنة عمل فما فوق، بالإرتقاء من السلم 07 إلى السلم 10، كما تم دحرجة رتبته في القانون التوجيهي الجديد لعمال التربية بعدما كانت رتبته تعادل رتبة معلم إبتدائي، إلى جانب حرمانه من الإرتقاء إلى رتبة مستشار التربية إلا بعد الترقية إلى رتبة مشرف تربوي والتي تتطلب 20 سنة فأكثر خبرة في العمل، ثم الترقية إلى رتبة مشرف رئيسي للتربية سلم 11 وهذا بعد العمل في رتبة مشرف تربوي 05 سنوات فأكثر، وهي رتبة مستحدثة لم يرقى فيها أي موظف لحد الآن، ليتم بعدها العمل في هذه الرتبة 05 سنوات فأكثر كي يسمح له بالمشاركة في مسابقة منصب مستشار التربية، وهنا نلاحظ إستحالة حصوله على هذا المنصب إلا نادرا لأنه عادة ما يكون قد حصل على التقاعد لتجاوزه فترة 32 سنة عمل، وإقتصار المشاركة في مسابقة منصب مستشار التربية على أساتذة التعليم المتوسط الحاصلين على خبرة مهنية 05 سنوات فأكثر في التعليم، وهنا يكمن الخلل حيث أن هذا المنصب هو من حق المساعد التربوي أثناء التدرج في الوظائف الإدارية، إلى جانب الخبرة التي يكتسبها في الميدان ومع التلاميذ تؤهله لتولي منصب مستشار التربية، وإذا ما قورن بالمساعد التربوي العامل بالمؤسسات التعليمية في بعض الدول العربية نجد أن لديه عدة فرص في الإرتقاء والتدرج في الرتب والمناصب إلى غاية حصوله على منصب مدير بالثانوية في دولة المغرب، مما يولد لديه الدافعية وحب العمل أكثر قصد الترقى في المناصب والمسؤوليات، والتي يترتب عنها زيادات معتبرة في الأجر وهذا عكس المساعد التربوي في الجزائر الذي لديه الحق في الترقية إلى رتبتين فقط، وبنفس المهام مع زيادة ضئيلة في الأجر، أما المساعد التربوي (القيّم) في دولة تونس فبإمكانه الترقى في أربعة رتب أخرى شريطة حصوله على خبرة مهنية محددة بأربع (04) سنوات عمل بالنسبة للمسابقة المهنية، وست (06) سنوات بالنسبة للتأهيل المهني، أما الترقية عن طريق الدرجات فهي محددة بسنة واحدة بالنسبة للدرجات 2،3،4، ويستنتج (02) لباقي الدرجات، في حين أن الترقية من درجة لأخرى عند المساعد التربوي في الجزائر فهي محددة بثلاث (03) سنوات عمل، أما الترقية في الرتب فهي محددة بخمس (05) سنوات عمل فأكثر للمشاركة في المسابقة المهنية وفي حدود المناصب

الشاغرة، وعشر (10) سنوات فأكثر للمشاركة على قوائم التأهيل في حدود المناصب الشاغرة ومعنى هذا أن المساعد التربوي قد يحصل على خبرة مهنية تفوق العشرين (20) سنة عمل دون الحصول على هذا المنصب، ويتضح من خلال هذه المقارنة أن مهنة المساعد التربوي ليس لها آفاق مستقبلية، كما أن طموحاته محدودة، والتي تؤثر سلباً على دافعيته تجاه العمل وعلى الرضا الوظيفي، مما يزيد من احتمالية وقوع المساعد التربوي فريسة للاحتراق النفسي.

البعد الرابع: ضعف الأجر و الحوافز:

يوضح الجدول رقم (26) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الرابع "ضعف الأجر والحوافز" مرتباً تنازلياً وفق المتوسط الحسابي

الجدول رقم (26): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الرابع "ضعف الأجر والحوافز" مرتباً تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية
12	أعاني من تدني قيمة المنح و العلاوات	4.32	0.89	01
35	عدم الإنصاف في الأجر مقارنة مع أجور موظفين في قطاعات أخرى	4.32	0.93	01
29	الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي سد إحتياجاتي	4.31	0.94	03
05	أعاني من قلة الراتب الذي أتقاضاه و الذي لا يوازي جهدي في العمل	4.26	1.06	04
23	يضايقني غياب الحوافز المعنوية من قبل الادارة	4.16	0.97	05
16	يضايقني تدني راتبي مقارنة برواتب الموظفين الآخرين	4.12	1.02	06

يتضح من خلال الجدول رقم (26) أن جميع فقرات البعد الرابع الخاص بضعف الأجر والحوافز، قد حاز على متوسطات حسابية تراوحت ما بين (4.32) و (4.12)، وإنحراف معياري

ما بين (0.89) و(1.06) وهي تتدرج في المستوى المرتفع من الضغوط، كما أنها الأعلى في جميع الأبعاد الثمانية لمصادر ضغط العمل لدى المساعد التربوي، وحصلت الفقرتين رقم(12) "أعاني من تدني قيمة المنح والعلاوات"، والفقرة رقم (35) "عدم الإنصاف في الأجر مقارنة مع أجور موظفين في قطاعات أخرى" على أعلى متوسط في المجال(4.26)، أما الفقرة رقم (16) "يضايقتني تدني راتبي مقارنة برواتب الموظفين الآخرين" فقد حصلت على أقل متوسط (4.12) وهي درجة مرتفعة كذلك، لذلك فإن درجة ضغط العمل في بعد ضعف الأجر والحوافز تتوافر بدرجة مرتفعة في المؤسسات التعليمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من المساعدين التربويين.

وقد إتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة إيرلي (1989) Early، في عد المفاوضات على الأجور أحد المصادر الأكثر تسببا في ضغط العمل، وكذلك إتفقت مع دراسة ناهدة غضية (2008) من حيث درجة ترتيبها، ومع دراسة بدران (2003) Omar Badran، وعمر الهمشري (1993) والتي وجد فيها أن غياب الحوافز المادية عامل مهم زاد من إحساس العاملين بضغط العمل، أما دراسة لولر (1971) Lawler، فقد أكدت على وجود علاقة موجبة وقوية بين الرضا الوظيفي والعائد المادي للوظيفة، كما أكدت بعض الدراسات بأن إنخفاض الأجور ببعض الدول الإفريقية مثل غانا وتنزانيا قد أدى إلى نفور المترشحين من الدخول إلى مهنة التعليم أو مواصلة العمل بها (حمو بوظيفة، 2007، ص: 145).

ويرجع الباحث هذه النتائج إلى العديد من الأسباب من بينها أن التوظيف سابقا في هذا المنصب كان لا يتطلب مؤهل جامعي بل يقتصر على الحاصلين على مستوى السنة الثالثة ثانوي مما يجعل الراتب الشهري للمساعد التربوي متدني مقارنة بزملائه في العمل من أساتذة ومعلمين، والذي لا يكفي لسد إحتياجاته، كما أن الترقية من رتبة لأخرى، ومن درجة إلى درجة أعلى ينتج عنه زيادة في الأجر، إلا أنه يبقى ضعيف وهذا راجع لكون التصنيف ضعيف في هذه الرتب، زيادة على ذلك فإن إرتفاع قيمة المنح والعلاوات في قطاع التربية يخضع للنقاط الإستدلالية حسب السلم الوظيفي وبما أن المساعد التربوي هو في السلم 07 فتتجر عنه زيادات ضعيفة في المنح والعلاوات عكس الموظفين الذين هم في السلم 12 و 13 إلى غاية السلم 17.

البعد الخامس: نقص دعم المشرف:

يوضح الجدول رقم (27) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الخامس "نقص دعم المشرف" مرتبا تنازليا وفق المتوسط الحسابي

الجدول رقم (27): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الخامس "نقص دعم المشرف" مرتبا تنازليا.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية
33	غياب الاهتمام أو التشجيع من طرف الرؤساء و المشرفين	3.72	1.01	01
39	ينصب إهتمام المسؤولين بتأديتي لمهامي بالدرجة الأولى	3.68	1.04	02
27	أعاني من غياب الدعم السيكولوجي من قبل المسؤولين	3.63	1.12	03
10	أعاني من تهميش الإدارة	3.22	1.28	04

يلاحظ من الجدول رقم (27) في البعد الخاص بنقص دعم المشرف أن الفقرة (33) "غياب الإهتمام أو التشجيع من طرف الرؤساء والمشرفين" قد حصلت على أعلى متوسط (3.72) وهي درجة مرتفعة، تليها الفقرة (39) "ينصب إهتمام المسؤولين بتأديتي لمهامي بالدرجة الأولى" بمتوسط مقداره (3.68) وهي درجة مرتفعة، وبعدها جاءت الفقرة (27) بمتوسط مقداره (3.63)، أما الفقرة (10) "أعاني من تهميش الإدارة" فقد حصلت على أقل متوسط (3.22) وهي درجة متوسطة من الضغط، وتبين هذه النتائج أن المساعد التربوي لا يحظى بالدعم الكافي من قبل مسؤوليه سواء كان مستشار التربية، أو الناظر، أو المدير، وينصب إهتمامهم بمدى إنجازهم وإتمامهم للأعمال التي يكلفون بها تحت المسؤولية المباشرة لمستشار التربية.

وقد إتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة جلعود (2008) في أن عدم تقديم المسؤول المباشر للدعم والمساندة يزيد من درجات ضغط العمل (عبد القادر بنات، 2009، ص:62)، ومع دراسة دواني وآخرون (1989) والتي أظهرت أن الأفراد الذين يواجهون الصعوبات ويتمتعون بأنظمة إجتماعية داعمة تحميهم من الإحترق النفسي أما الإفتقار إلى الدعم الإجتماعي يزيد من إحتماالية وقوع الفرد فريسة للإحترق النفسي (ماهر المجدلوي، 2014، ص: 217).

كما أكدت الدراسات التي أجريت بجامعة متشجن أن المشرف الذي يجعل محور إهتمامه عن طريق تنمية علاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم بالإضافة إلى إبداء تفهم لصعوباتهم والتسامح عن أخطائهم قد يريح ولائهم ويرفع مستوى رضاهم عن العمل (حمو بوظريفة، 2007، ص: 54)

ويرجع الباحث هذه النتائج إلى عدة أسباب أهمها غياب الدعم النفسي والمساندة الإجتماعية للمساعد التربوي من الجهات المشرفة عليه، إلى جانب أن عامل التقدير الشخصي الذي يلقاه المساعد التربوي من طرف الإدارة غير كافٍ، وفي بعض الأحيان غير موجود تماماً، كما أن لوائح العمل والتعليمات الصارمة أحيانا من قبل مدير المؤسسة وعدم محاولة فهم مشاكلهم والتقرب منهم أكثر وعدم التسامح مع أخطائهم كلها عوامل تفقد ولائهم وتجعل مشاعر الإستياء تنتشر بينهم الأمر الذي ينعكس سلباً على الأداء والدافعية نحو العمل، ويرفع من مستوى اللارضا المهني لديهم وفي العديد من الأحيان يتسبب في إنهاك مهني مبكر.

البعد السادس: ضغط المهمة:

يوضح الجدول رقم (28) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد السادس "ضغط المهمة" مرتباً تنازلياً وفق المتوسط الحسابي

الجدول رقم (28): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد السادس "ضغط المهمة" مرتباً تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية
46	يضايقني إنتشار العنف في الوسط المدرسي	4.20	0.99	01
30	تضايقني السلوكات غير المهذبة و العنف اللفظي لبعض أولياء التلاميذ	3.90	1.08	02
25	تضايقني المشادات الكلامية مع التلاميذ غير المنضبطين	3.85	1.14	03
42	تضايقني أجواء العمل التي تتسم بالشدة و التوتر النفسي	3.78	1.09	04
49	أشعر بأن عملي روتيني ممل	3.63	1.22	05
44	يضايقني القيام بمهام و أعمال أشعر بأنها غير ضرورية	3.59	1.07	06
13	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به	3.55	1.20	07
18	أعاني من عدم إلتزام التلاميذ بالإنضباط المدرسي أثناء الدوام	3.47	1.21	08

يتضح من خلال الجدول رقم (28) أن جميع فقرات البعد السادس الخاص بضغط المهمة قد حاز على متوسطات راوحت بين (4.20) و(3.47)، وانحراف معياري بين (0.99) و(1.22) وهي تتدرج ضمن المستوى المتوسط والمرتفع من الضغط، حيث حصلت الفقرة رقم (46) "يضايقي إنتشار العنف في الوسط المدرسي" على أعلى متوسط (4.20) وهي درجة مرتفعة، كما حصلت الفقرة رقم (30) " تضايقي السلوكات غير المهدبة والعنف اللفظي لبعض أولياء التلاميذ" والفقرة رقم (25) " تضايقي المشادات الكلامية مع التلاميذ غير المنضبطين" والفقرة رقم (42) " تضايقي أجواء العمل التي تتسم بالشد والتوتر النفسي"، على متوسطات حسابية تقدر على التوالي ب: (3.90)، (3.85)، (3.78) وهي درجات مرتفعة من الضغط، في حين أن باقي الفقرات حازت على درجات متوسطة، وحصلت الفقرة رقم (18) " أعاني من عدم إلترام التلاميذ بالإنضباط المدرسي أثناء الدوام"، على أقل متوسط وقدره (3.47) وهي درجة متوسطة من الضغط.

وقد إتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة ناهدة غضية (2008) والتي كشفت أنه من بين مسببات ضغط العمل هو مدى إلترام الطلبة بالإنضباط المدرسي أثناء الدوام، وإلى مدى متابعة أولياء التلاميذ لأبنائهم وتقديرهم للعمل المدرسي، ودراسة محمد أبو رحمة (2012) والتي أظهرت أن المشرفين التربويين يتعرضون لضغوط في العمل نتيجة أجواء العمل التي تتسم بالشد والتوتر النفسي، كما بينت دراسة شتيوي ربيع، وسمايلي محمود (2007) أن العنف الأكثر تداولاً بين الفاعلين في العملية التربوية هو العنف اللفظي بين التلميذ والإدارة، أو التلميذ والأستاذ بنسبة 97.20 %، وتتمثل أهم مظاهره في الفوضى من طرف التلاميذ وسوء الأدب اتجاه المساعد التربوي، التشويش أثناء أوقات المداومة والمطالعة، أحداث الشغب أثناء أوقات الإستراحة مع رفض وعدم إحترام تعليمات القانون الداخلي للمؤسسة التعليمية (زينة بن حسان، 2014، ص:63)

ومن خلال التمعن في هذه النتائج نجد أن المساعد التربوي هو أول من يواجه مظاهر العنف في المدرسة، حيث أن أعمال المداومة والمطالعة وتنظيم التلاميذ أثناء فترات الراحة، والحفاظ على القانون الداخلي للمؤسسة يدخل ضمن المهام المدرجة في أعماله السنوية.

وتوصلت دراسة زينة بن حسان (2014) إلى عدم إهتمام أولياء التلاميذ بالإستدعاءات الموجهة لهم للحضور إلى المؤسسة التعليمية قصد الإطلاع على سلوكات أبنائهم، وعلاقاتهم بالفريق التربوي، وزملائهم من التلاميذ مما يضطر بالمؤسسة لمواجهة ظاهرة العنف في الوسط المدرسي لوحدها، في حين توصل نيكل (1985) إلى أن التقدير الشخصي من طرف الأولياء له أثر على إزدياد الرضا المهني (حمو بوظريفة، 2007، ص:155)

ويرجع الباحث هذه النتائج إلى عدة أسباب من بينها أن المهمة الرئيسية للمساعد التربوي في المؤسسة التعليمية والتي يقوم بأدائها تفرض عليه المحافظة على الانضباط والمواظبة لدى التلاميذ إلا أن السلوكات الغير مهذبة لبعض التلاميذ وتزايد إنتشار العنف اللفظي والجسدي في الوسط المدرسي، وعدم إلتزام بعض التلاميذ بالقواعد واللوائح التنظيمية للعمل التربوي زادت من صعوبة تنفيذ هذه المهمة من قبل المساعدين التربويين وجعلتهم يدخلون في صراعات ومشادات معهم في ظل القوانين التي تمنع العقاب اللفظي والجسدي، والتي تولد عنها زيادة الضغط والتوتر النفسي لديهم، إلى جانب التراجع الكبير في زيارة أولياء التلاميذ للمدرسة، وعدم الإكتراث لما يقوم به أبنائهم، زيادة على ذلك فإن المساعد التربوي أصبح يدخل في مشادات كلامية وجسدية مع بعض الأولياء والذين لا يتقبلون أي إجراءات تأديبية تؤخذ في حق أبنائهم، كما أن القيمة الإجتماعية والمادية لمهنة المساعد التربوي في تفهقر وتراجع مستمر، الشيء الذي يؤثر سلبا في الرضا المهني لديهم ويجعلهم أكثر عرضة للضغوط في العمل.

البعد السابع: ضعف التغذية الراجعة حول الأداء:

يوضح الجدول رقم (29) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد السابع "ضعف التغذية الراجعة حول الأداء" مرتبا تنازليا وفق المتوسط الحسابي.

الجدول رقم (29): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد السابع "ضعف التغذية الراجعة حول الأداء" مرتبا تنازليا.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية
19	أشعر بالضيق عندما لا تطلعني الإدارة عن تقويم أدائي الوظيفي	3.90	0.98	01
7	أدرك أن الطريقة التي يتم بها تقويمي بعيدة عن الموضوعية	3.69	1.06	02
14	أرى أن هناك أطرافا تتدخل في تقييم الأداء ليس لها صلة بعملي	3.58	1.22	03
36	العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا الرؤساء عني	3.40	1.12	04

يلاحظ من الجدول رقم (29) في البعد الخاص بضعف التغذية الراجعة حول الأداء، أن الفقرة رقم (19) "أشعر بالضيق عندما لا تطلعني الإدارة عن تقويم أدائي الوظيفي"، قد حصلت على أعلى متوسط (3.90) وهي درجة مرتفعة، تليها الفقرة رقم (07) "أدرك أن الطريقة التي يتم بها تقويمي بعيدة عن الموضوعية"، بمتوسط مقداره (3.69) وهي كذلك درجة مرتفعة، وبعدها جاءت الفقرة (14) بمتوسط مقداره (3.58)، أما الفقرة (36) "العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا الرؤساء عني"، فقد حصلت على أقل متوسط وقدره (3.40) وهي درجة متوسطة من الضغط.

وقد إتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة محمد أبو رحمة (2012) في عد ضعف التغذية الراجعة حول الأداء أحد أهم مصادر ضغط العمل لدى المشرفين التربويين، كما أكدت الدراسة أن المشرفين يتعرضون لضغوط مرتفعة في العمل نتيجة عدم إطلاعهم على تقويم أدائهم الوظيفي إلى جانب وجود أشخاص آخرين يتدخلون في عملية تقييم الأداء التي يحصل عليها المشرف سواء ممن تربطهم علاقات مع المسؤول المباشر، أو من طرف تنظيم سياسي معين يؤثر على المسؤول في عملية التقييم، وتوصلت دراسة ناهدة غضية (2008) إلى تعرض مديري المدارس الحكومية إلى ضغوط في العمل نتيجة عدم تزويدهم بتغذية راجعة عن مستوى الأداء والتي أثرت على أدائهم في العمل المدرسي، كما توصلت دراسة الشامان (2006)، ودراسة الشديفات (1999) إلى تعرض المشرفات، والقياديين في مديريات التربية والتعليم إلى ضغوط في العمل نتيجة تدخل أطراف ليس لهم صلة بالعمل في تقييم أدائهم الوظيفي، في حين أكدت دراسة طارق عواد (2005) أن هناك

نقص واضح بالاهتمام بنتائج التحليل والتغذية الراجعة مما يفسد الجهد والفائدة من عملية التقييم مع وجود خلل واضح في عمليات صياغة الحوافز المادية والمعنوية التي تمنح للموظف ولا يتم ربطها بنتائج التقييم.

ويرجع الباحث هذه النتائج إلى العديد من الأسباب من بينها أن عملية تقويم الأداء عند المساعد التربوي لا تخضع للموضوعية وتتحكم فيه العلاقات الشخصية مع مسؤوليه فنتساوى فيه جميع الفئات من حيث الأداء، بل حتى تتعداه إلى التهميش للفئات العمالية التي تقوم بأعمال إضافية دون أدنى إعترااف معنوي أو مادي، كما أن الأشخاص الذين يتدخلون في عملية التقييم قد يكونون من الزملاء في العمل ومن مختلف الرتب والذين تربطهم علاقات جيدة مع مدير المؤسسة التعليمية وبالتالي تصبح عملية تقويم المساعد التربوي بعيدة عن الموضوعية، والتي تقلل بدورها من دافعيته نحو العمل، وعدم توجيه كل طاقاته نحو أدائه في العمل المدرسي.

البعد الثامن: نقص التحكم:

يوضح الجدول رقم (30) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثامن "نقص التحكم" مرتباً تنازلياً وفق المتوسط الحسابي.

الجدول رقم (30): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد الثامن "نقص التحكم" مرتباً تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية
17	أشعر بالضيق عند رفض قراري من طرف الإدارة المشرفة عني	3.85	1.03	01
24	أرى أن مركزية الإدارة تقلل من قدراتي على إتخاذ قرارات جريئة لتطوير العمل	3.75	1.08	02
06	أعاني من عدم المشاركة في إتخاذ القرارات الخاصة بعملتي	3.67	1.19	03
41	أشعر بنقص المرونة و الحرية في العمل	3.30	1.11	04

يتضح من خلال الجدول (30) أن جميع فقرات البعد الثامن المتعلقة بنقص التحكم قد حاز

على متوسطات ما بين (3.85) و(3.30)، وإنحراف معياري ما بين (1.03) و(1.19)، حيث حصلت الفقرة رقم (17) "أشعر بالضيق عند رفض قراري من طرف الإدارة المشرفة عني" على أعلى متوسط بمقدار (3.85) وهي درجة مرتفعة، تليها الفقرة (24) "أرى أن مركزية الإدارة تقلل من قدراتي على إتخاذ قرارات جريئة لتطوير العمل" بمتوسط مقداره (3.75) وهي درجة مرتفعة من الضغط، وبعدها جاءت الفقرة رقم (06) "أعاني من عدم المشاركة في إتخاذ القرارات الخاصة بعلمي" بمتوسط حسابي مقداره (3.67) وهي درجة متوسطة من الضغط، أما الفقرة (41) "أشعر بنقص المرونة والحرية في العمل" فقد حازت على أقل متوسط بمقدار (3.30) وهي درجة متوسطة

وقد إنفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة محمد أبو رحمة (2012) في عد نقص التحكم أحد أهم مصادر ضغط العمل، وأكدت الدراسة على أن المشرفين التربويين يتعرضون لضغوط مرتفعة في العمل نتيجة تقليل الإدارة المركزية من قدراتهم على إتخاذ قرارات جريئة لتطوير العمل، كما أنهم لا يشاركون في صنع الخطط والسياسات التعليمية التي تمس عملهم الإشرافي وهم ملزمون بما جاء في نظام التقييم المطبق فقط مع تنفيذه للمناشير الوزارية المرسله، وهو يتماشى مع ما توصلت إليه دراسة الشامان (2006) والتي أشارت كذلك إلى تعرض المشرفات إلى ضغوط في العمل نتيجة لتقليل الإدارة المركزية والحد من قدراتهن على تطوير العمل، كما توصلت دراسة تغريد عمار (2006) إلى أنه كلما قلت مشاركة الأفراد للإدارة في عملية إتخاذ القرارات كلما زادت درجة ضغوط العمل لديهم، أما دراسة كامل عمران (1993) فقد أكدت على وجود علاقة إيجابية بين درجة المركزية في وضع الخطط ورسم السياسات وإتخاذ القرارات وتحديد الإجراءات الخاصة بالعمل ومستوى الشعور بالإحتراق النفسي.

ويرجع الباحث هذه النتائج إلى العديد من الأسباب من بينها أن المساعد التربوي ليس معني بالمشاركة في مختلف الإجتماعات التي تعقد بالمؤسسة التعليمية لأنه ليس عضوا شرعيا في هذه المجالس حسب المناشير الوزارية، وبالتالي لا يستطيع إبداء رأيه أو طرح أفكار بناءة تساهم في تطوير العمل التربوي، مع عدم إهتمام الإدارة بالتقارير التي يقدمها المساعد التربوي عن سير العمل، كما تفرض الهيئات المشرفة عليه قرارات متعلقة بالعمل دون الأخذ برأيه قبل إصدارها ودون

رفضها من قبله، وعليه التقيد بالتعليمات والمناشير المحددة لعمله وعدم الإجهاد فيها، بالإضافة إلى عدم إهتمام الإدارة بعقد اللقاءات الدورية والمستمرة للتعرف على المشاكل التي يعاني منها المساعد التربوي في العمل مما يجعله يحس ببعد الإدارة عنه وبالتالي يقل إحساسه بالمسؤولية تجاه الواجبات والأعمال داخل بيئة العمل.

5-2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

5-2-1 - عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: نوع الجنس، السن، المؤهل العلمي.

ومن أجل التأكد من صحة هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية وإستخدام إختبار T.Test بالنسبة لمتغير نوع الجنس، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغيري السن، والمؤهل العلمي، وقد أفرزت النتائج ما يلي:

1- متغير نوع الجنس:

يوضح الجدول رقم (31) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ونتائج إختبار T لتقديرات أفراد عينة الدراسة على الأبعاد الثمانية لمصادر ضغط العمل والدرجة الكلية للضغط وفق متغير نوع الجنس (ذكور، إناث).

جدول رقم(31): يبين نتائج إختبار (ت) T.Test لمعرفة الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مصادر ضغط العمل والدرجة الكلية للضغط وفق متغير نوع الجنس (ذكور ، إناث)

أبعاد مصادر ضغط العمل	نوع الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T	مستوى الدلالة
صراع و غموض الدور	ذكر	24.07	5.27	-0.412	0.681	غير دال
	أنثى	24.39	4.43			
عبء العمل	ذكر	32.10	6.88	-0.774	0.440	غير دال
	أنثى	32.85	5.22			
نقص فرص التطور الوظيفي	ذكر	33.71	5.33	1.359	0.176	غير دال
	أنثى	32.61	4.98			
ضعف الأجر و الحوافز	ذكر	25.79	4.55	1.069	0.287	غير دال
	أنثى	25.07	4.06			
نقص دعم المشرف	ذكر	13.98	3.13	-1.377	0.170	غير دال
	أنثى	14.61	2.79			
ضغط المهمة	ذكر	29.29	5.73	-1.995	0.048	دال
	أنثى	30.90	4.29			
ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	ذكر	14.44	3.12	-0.584	0.560	غير دال
	أنثى	14.71	2.85			
نقص التحكم	ذكر	14.14	3.33	-2.160	0.032	دال
	أنثى	15.18	2.70			
الدرجة الكلية للضغط	ذكر	187.56	27.98	-0.700	0.485	غير دال
	أنثى	190.36	22.38			

يتضح من خلال الجدول (31) أن قيمة (T) لمصادر ضغط العمل ككل تساوي (-0.700) وهي غير دالة إحصائياً حيث أن ($0.485 = \text{Sig} < \alpha = 0.05$)، وبالتالي ليس هناك فروق بين درجة ضغط العمل ككل تعزى لنوع الجنس، كما يتضح من خلال الجدول أن قيمة (T) غير دالة بالنسبة لأبعاد مصادر ضغط العمل المتمثلة في صراع وغموض الدور، عبء العمل، نقص فرص

التطور الوظيفي، ضعف الأجر والحوافز، نقص دعم المشرف، ضعف التغذية الراجعة حول الأداء، ($0.05 = \alpha < \text{Sig}$)، وبالتالي ليس هناك فروق في مستوى ضغط هذه الأبعاد تعزى لمتغير نوع الجنس، في حين تشير باقي نتائج الجدول (31) أن قيمة ($T = 1.99$) و ($T = 2.16$) بالنسبة لبعدي ضغط المهمة، ونقص التحكم على التوالي وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 = \alpha$ ($0.05 > \text{Sig}$)، وبالتالي يمكن القول أن هناك فروق في مستوى ضغط المهمة وضغط نقص التحكم تعزى لنوع الجنس وذلك لصالح الإناث (متوسط الإناث < متوسط الذكور) أي أن الإناث أكثر شعورا بالضغط الناتج عن المهمة ونقص التحكم بالمقارنة مع الذكور.

وقد إنفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة المعمري (2001)، ودراسة محمد أبو رحمة (2012) ودراسة بويلاند (2011) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير نوع الجنس، ومع دراسة أحمد إبراهيم وآخرون (1997) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في صراع وغموض الدور تعزى لمتغير نوع الجنس، إلا أن النتيجة الحالية اختلفت مع دراسة الهنداوي (2002)، والتي توصلت إلى وجود فروق في مصادر ضغط العمل لصالح الذكور، ودراسة شبير (2009) والتي توصلت إلى وجود فروق في مصادر ضغط العمل لصالح الإناث.

ويرجع الباحث هذه النتائج إلى العديد من الأسباب من بينها أن المرأة أكثر تأثرا بضغط العمل مقارنة بالرجال لمحدودية قدرتها على تحمل أعباء وظيفية كبيرة، إضافة إلى الأعباء العائلية مثل رعاية الأطفال والالتزامات الأسرية مع محدودية الوقت في ذلك، حيث أن المساعدة التربوية تعمل طوال أيام الأسبوع صباحا ومساءً وبالتالي تجد صعوبة كبيرة للتوفيق بين مهامها في العمل وواجباتها الأسرية، ولديها فترات عمل في نظام الدوام، وهذا بتأطير التلاميذ في نظامي نصف الداخلي والداخلي، مع قيامها بمهام الحراسة والمذاكرة الليلية وتنظيم التلاميذ في المطعم وفي المرافق أثناء نومهم إلى غاية الفترة الصباحية من اليوم الموالي، مما يصعب من مسؤولياتها الأسرية في البيت ويجعلها تتعرض لضغوط مستمرة في العمل.

وبذلك يمكن القول أن الفرضية التي مفادها وجود فروق في مستوى مصادر ضغط العمل وفق متغير نوع الجنس لم تتحقق بشكل كلي، بل تحققت بشكل جزئي يتعلق بوجود فروق دالة إحصائية

في مصدرين للضغط، والمتمثلان في ضغط المهمة، ونقص التحكم وهي لصالح الإناث.

2- متغير السن:

يوضح الجدول رقم(32) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس الفروق في مصادر ضغط العمل للمساعدين التربويين وفق متغير السن

جدول رقم(32): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في درجة مصادر ضغط العمل للمساعدين التربويين وفق متغير السن

أبعاد مصادر ضغط العمل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	دلالة F	مستوى الدلالة
صراع و غموض الدور	بين المجموعات	288.524	3	96.175	4.173	0.007	دال
	داخل المجموعات	3871.941	168	23.047			
عبء العمل	بين المجموعات	239.253	3	79.751	2.082	0.105	غير دال
	داخل المجموعات	6436.607	168	38.313			
نقص فرص التطور الوظيفي	بين المجموعات	174.869	3	58.290	2.195	0.090	غير دال
	داخل المجموعات	4460.358	168	26.550			
ضعف الأجر و الحوافز	بين المجموعات	146.667	3	48.889	2.646	0.051	غير دال
	داخل المجموعات	3104.327	168	18.478			
نقص دعم المشرف	بين المجموعات	56.827	3	18.942	2.137	0.097	غير دال
	داخل المجموعات	1488.917	168	8.863			
نقص التحكم	بين المجموعات	64.119	3	21.373	2.236	0.086	غير دال
	داخل المجموعات	1605.899	168	9.559			
ضغط المهمة	بين المجموعات	84.970	3	28.323	1.033	0.379	غير دال
	داخل المجموعات	4605.745	168	27.415			
ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	بين المجموعات	35.904	3	11.968	1.329	0.267	غير دال
	داخل المجموعات	1512.514	168	9.003			
الدرجة الكلية للضغط	بين المجموعات	6103.482	3	2034.494	3.176	0.026	دال
	داخل المجموعات	107625.122	168	640.626			

يتضح من الجدول (32) أن قيمة F غير دالة إحصائياً لكل بعد من أبعاد مصادر ضغط العمل عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، باستثناء البعد الخاص بصراع وغموض الدور، حيث

أن قيمة F المحسوبة تساوي (4.17) دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ($\text{Sig}=0.007 > 0.05=\alpha$)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد صراع وغموض الدور تعزى لمتغير السن، كما أن قيمة F المحسوبة لمصادر ضغط العمل ككل تساوي (3.176) دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، حيث ($\text{Sig}=0.026 > 0.05=\alpha$) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابة عينة الدراسة حول مصادر ضغط العمل ككل تعزى لمتغير السن، وللتعرف على مصدر هذه الفروق تم إستخدام إختبار تتبعي Post-hoc test، للمقارنات البعدية لمعرفة ماهي الفروق الدالة بين فئات السن في مستوى ضغط صراع وغموض الدور، ومستوى الدرجة الكلية للضغط، كما هو موضح في الجدول رقم (33)

جدول رقم (33): يبين نتائج إختبار Tukey HSD للمقارنات البعدية للفروق بين فئات السن في محور صراع وغموض الدور، والدرجة الكلية للضغط

البعد	الاقدمية في العمل		الفرق بين المتوسطين (أ-ب)	الخطأ المعياري للفرق	دلالة الفرق	مستوى الدلالة
	المجموعة أ	المجموعة ب				
صراع وغموض الدور	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 39 سنة	4.270	1.913	0.119	غير دال
		من 40 إلى 49 سنة	1.695	1.898	0.729	غير دال
		50 سنة فأكثر	1.464	2.029	0.888	غير دال
	من 30 إلى 39 سنة	من 40 إلى 49 سنة	-2.305	0.823	0.029	دال
		50 سنة فأكثر	-2.806	1.090	0.053	غير دال
	من 40 إلى 49 سنة	50 سنة فأكثر	-0.501	1.065	0.965	غير دال
الدرجة الكلية للضغط	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 39 سنة	17.730	10.084	0.297	غير دال
		من 40 إلى 49 سنة	5.297	10.084	0.952	غير دال
		50 سنة فأكثر	9.250	10.696	0.823	غير دال
	من 30 إلى 39 سنة	من 40 إلى 49 سنة	-12.433	4.339	0.024	دال
		50 سنة فأكثر	-8.480	5.749	0.455	غير دال
	من 40 إلى 49 سنة	50 سنة فأكثر	3.953	3.953	0.895	غير دال

نلاحظ من الجدول (33) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد صراع وغموض الدور ودرجة ضغط العمل ككل لصالح أفراد عينة الدراسة من المساعدين التربويين الذين تتراوح أعمارهم ما بين (40-49 سنة) مقابل الفئة العمرية من (30-39 سنة)، حيث $(0.029 = \text{Sig})$ و 0.024 على التوالي $(\alpha = 0.05)$ ، مما يدل على أن الفئة التي تتراوح أعمارها ما بين (40-49 سنة) أكثر شعورا بضغط صراع وغموض الدور، وبضغط العمل ككل بالمقارنة مع الفئات العمرية التي تسبقها من (30-39 سنة).

وقد إتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة إيرلي (1989)، ودراسة الشديفات (1999)، ودراسة المعمري (2001) في وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير السن، إلا أن النتيجة الحالية اختلفت مع دراسة الشامان (2006)، ودراسة بويلاند (2011) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير السن.

ويرجع الباحث هذه النتائج إلى عدة أسباب من بينها أن فئة المساعدين التربويين الذين تتراوح أعمارهم ما بين (40-49 سنة) تجد نفسها مازالت ورغم تقدمها في السن تخضع لأكثر من جهة مسؤولة في تلقي وتنفيذ التعليمات والأوامر، إلى جانب تكليفهم كل مرة من قبل مسؤوليهم (المدير الناظر، ومستشار التربية) بمهام جديدة وفق مستجدات العمل التربوي والتي يبرونها ليست من ضمن مهامهم وهم مجبرون على تنفيذها دون قيد أو شرط، رغم أنهم في نفس العمر مع مسؤوليهم أو حتى أكبر منهم سناً، كما تعطى لهم الأولوية في تنفيذ المهام المعقدة والصعبة التي تطرأ أثناء العمل التربوي وعدم وضع الثقة في الفئة العمرية التي تقل عنهم لكونها لم تكتسب الخبرة اللازمة في ذلك، أي أنه كلما زاد العمر زادت الإلتزامات والمسؤوليات لدى الموظفين الذين تتراوح أعمارهم ما بين (40-49 سنة) ونجد أن الفئة العمرية أكثر من 50 سنة تفكر في التقاعد ولا تكلف بالمهام التي تتطلب جهداً كبيراً، ومن الصعب جداً أن تظفر هذه الفئة العمرية من المساعدين التربويين بوظيفة أخرى تحقق طموحاتهم الوظيفية، خاصة وأن أغلب المؤسسات تشترط سن محدد أثناء التوظيف عكس الفئات العمرية ما بين (30-39 سنة) التي بإمكانها تغيير منصب العمل أو حتى في الإرتقاء الوظيفي مستقبلاً، وتكون أسهل للفئات العمرية الأقل من 29 سنة، في حين أن الفئات العمرية الأكثر من 50 سنة فهي مستقرة وظيفياً وتنتظر حصولها على التقاعد، كما تجد هذه الفئة العمرية من المساعدين التربويين أي من (40-49 سنة) نفسها مقبلة على مرحلة التقاعد

النسبي ولم تحقق طموحاتها في الإرتقاء الوظيفي، ولا في تحسن دخلها الشهري مقارنة بزملائهم من نفس السن في وظائف أخرى.

3- متغير المؤهل العلمي:

يوضح الجدول رقم (34) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس الفروق في مصادر ضغط العمل للمساعدين التربويين وفق متغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (34): يبين نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في درجة مصادر ضغط العمل للمساعدين التربويين وفق متغير المؤهل العلمي

أبعاد مصادر ضغط العمل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	دلالة F	مستوى الدلالة
صراع و غموض الدور	بين المجموعات	54.61	4	13.65	0.55	0.69	غير دال
	داخل المجموعات	4105.84	167	24.58			
عبء العمل	بين المجموعات	86.67	4	21.66	0.54	0.70	غير دال
	داخل المجموعات	6589.18	167	39.45			
نقص فرص التطور الوظيفي	بين المجموعات	138.60	4	34.65	1.28	0.27	غير دال
	داخل المجموعات	4496.62	167	26.92			
ضعف الأجر و الحوافز	بين المجموعات	53.93	4	13.48	0.70	0.59	غير دال
	داخل المجموعات	3197.06	167	19.14			
نقص دعم المشرف	بين المجموعات	37.23	4	09.30	1.03	0.39	غير دال
	داخل المجموعات	1508.51	167	09.03			
ضغط المهمة	بين المجموعات	128.94	4	32.23	1.18	0.32	غير دال
	داخل المجموعات	4561.77	167	27.31			
ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	بين المجموعات	25.30	4	06.32	0.69	0.59	غير دال
	داخل المجموعات	1523.11	167	09.12			
نقص التحكم	بين المجموعات	49.20	4	12.30	1.26	0.28	غير دال
	داخل المجموعات	1620.81	167	09.70			
الدرجة الكلية للضغط	بين المجموعات	1959.19	4	489.79	0.73	0.57	غير دال
	داخل المجموعات	111769.41	167	669.27			

يتضح من الجدول رقم (34) أن قيمة F المحسوبة لكل بعد ولمصادر ضغط العمل ككل غير

دالة إحصائية، حيث أن مستوى المعنوية لكل بعد من أبعاد مصادر ضغط العمل وللضغط ككل هي أكبر من (0.05)، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وقد إتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة راية المشرفي (2014) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، في حين إختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة ناهدة طه (2008) والتي توصلت إلى وجود فروق في مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح من يحملون درجة بكالوريوس فأعلى، ودراسة محمد أبو رحمة (2012) في وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح ماجستير فأعلى ودراسة شبير محمد (2009) التي أظهرت وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويعزي الباحث ذلك في كون أن معظم أفراد عينة الدراسة متحصلين على مستوى السنة الثالثة ثانوي، وهذا ما يشترط في التوظيف في رتبة مساعد تربوي، بالإضافة إلى الإعتماد على الخبرة المهنية في نظام الترقيات والذي لا يميز بين حاملي الشهادات العليا وغيرهم، حيث أن الترقيات تأتي بحسب سنة التعيين والأقدمية في العمل مع إشتراط مسابقات داخلية للترقية وفق المناصب المالية المفتوحة للتأهيل المهني للتدرج من رتبة لأخرى.

وبذلك يمكن القول أن الفرضية لم تتحقق وتم نفيها، وعليه نقبل صحة الفرضية الصفرية التي مفادها "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي"

5-2-2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى للمتغيرات التنظيمية التالية: مكان العمل، نظام العمل الأقدمية في العمل، الدخل الشهري، الوضعية المهنية، الرتبة الحالية، ومن أجل التأكد من صحة هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية وإستخدام إختبار T.Test بالنسبة لمتغيري مكان العمل، والوضعية المهنية، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) للمتغيرات التالية: نظام العمل، الأقدمية في العمل، الدخل الشهري، الرتبة الحالية، وقد أفرزت النتائج ما يلي:

1- متغير مكان العمل:

يوضح الجدول رقم (35) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ونتائج اختبار T لتقديرات أفراد عينة الدراسة على الأبعاد الثمانية لمصادر ضغط العمل والدرجة الكلية للضغط وفق متغير مكان العمل (الثانوية، الإكمالية).

جدول رقم (35): يبين نتائج اختبار T. Test لمعرفة الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مصادر ضغط العمل والدرجة الكلية للضغط وفق متغير مكان العمل (الثانوية، الإكمالية)

أبعاد مصادر ضغط العمل	مكان العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T	مستوى الدلالة
صراع و غموض الدور	الثانوية	24.30	5.15	0.26	0.79	غير دال
	الإكمالية	24.10	4.71			
عبء العمل	الثانوية	32.12	6.34	-0.63	0.53	غير دال
	الإكمالية	32.72	6.17			
نقص فرص التطور الوظيفي	الثانوية	32.20	5.44	-2.77	0.00	دال
	الإكمالية	34.36	4.72			
ضعف الأجر و الحوافز	الثانوية	24.70	4.40	-2.46	0.01	دال
	الإكمالية	26.32	4.18			
نقص دعم المشرف	الثانوية	14.15	3.00	-0.37	0.70	غير دال
	الإكمالية	14.33	3.01			
ضغط المهمة	الثانوية	30.27	5.24	0.80	0.42	غير دال
	الإكمالية	29.63	5.24			
ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	الثانوية	14.97	3.03	1.88	0.06	غير دال
	الإكمالية	14.11	2.93			
نقص التحكم	الثانوية	14.63	3.22	0.26	0.79	غير دال
	الإكمالية	14.51	3.03			
الدرجة الكلية للضغط	الثانوية	187.38	26.82	-0.69	0.48	غير دال
	الإكمالية	190.11	24.73			

يتضح من خلال الجدول (35) أن قيمة (T) لمصادر ضغط العمل ككل تساوي (- 0.69) وهي غير دالة إحصائياً حيث أن ($0.48 = \text{Sig} < \alpha = 0.05$)، وبالتالي ليس هناك فروق بين درجة ضغط العمل ككل تعزى لمتغير مكان العمل، كما يتضح من خلال الجدول أن قيمة (T) غير دالة إحصائياً بالنسبة لأبعاد مصادر ضغط العمل المتمثلة في صراع وغموض الدور، عبء العمل، نقص دعم المشرف، ضغط المهمة، ضعف التغذية الراجعة حول الأداء، نقص التحكم حيث ($0.05 = \text{Sig} < \alpha$)، وبالتالي ليس هناك فروق في مستوى ضغط هذه الأبعاد تعزى لمتغير مكان العمل، في حين تشير باقي نتائج الجدول (35) أن قيمة (T) = - 2.77، و (T) = - 2.46 بالنسبة لبعدي نقص فرص التطور الوظيفي، وضعف الأجر والحوافز على التوالي وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ($0.05 > \text{Sig}$)، وبالتالي يمكن القول أن هناك فروق في مستوى ضغط نقص فرص التطور الوظيفي وضغط ضعف الأجر والحوافز تعزى لمتغير مكان العمل وذلك لصالح المساعدين التربويين العاملين بالإكماليات (متوسط الإكمالية < متوسط الثانوية) أي أن المساعدين التربويين العاملين بالإكماليات أكثر شعوراً بالضغط الناتج عن نقص فرص التطور الوظيفي، وضعف الأجر والحوافز مقارنة بزملائهم العاملين بالثانويات.

ويرجع الباحث هذه الفروق إلى عدة أسباب من بينها أن معظم المساعدين التربويين العاملين بالإكماليات لديهم خبرة مهنية تفوق 20 سنة من العمل ولم يتحصلوا على الترقيات التي كانوا يطمحون في الوصول إليها، وهي الترقية لرتبة مستشار التربية، إذ هي حكر على أساتذة التعليم المتوسط، في حين تم ترقيتهم إلى رتبة مساعد رئيسي ومشرف تربوي فقط، ومن السلم 07 إلى السلم 08، وكحد أقصى في السلم 10 وهذا طوال مساره المهني مع نفس المهام وتحت مسؤولية المدير، والناظر، ومستشار التربية، ويتمخض عن هذه الترقيات زيادات زهيدة في الأجور، في حين أن معظم العاملين بالثانويات هم من حديثي التعيين في رتب: مساعد ومساعد رئيسي ومشرف تربوي، إضافة إلى أن المشرفين التربويين الجدد هم من حملة شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية حسب قانون التوظيف الجديد، كما أن غالبيتهم يشاركون في حركة التنقلات مفضلين العمل بالإكماليات على حساب العمل بالثانويات وهذا راجع لصعوبة التعامل مع العدد الهائل من التلاميذ المتمدرسين بالثانويات مقارنة بعددهم في الإكماليات، وتعاملهم مع تلاميذ صغار في السن في الإكماليات مقارنة بما هو عليه في الثانويات، وبنفس القيمة في الأجور والمكافآت.

وبذلك يمكن القول أن الفرضية التي مفادها وجود فروق في مستوى مصادر ضغط العمل وفق متغير مكان العمل لم تتحقق بشكل كلي، بل تحققت بشكل جزئي يتعلق بوجود فروق دالة إحصائية في مصدرين للضغط، والمتمثلان في نقص فرص التطور الوظيفي، وضعف الأجر والحوافز وهي لصالح المساعدين التربويين العاملين بالإكماليات.

2- متغير نظام العمل في المؤسسة:

يوضح الجدول رقم (36) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس الفروق في مصادر ضغط العمل للمساعدات التربويين وفق متغير نظام العمل في المؤسسة التعليمية (داخلي، نصف الداخلي، خارجي)

جدول رقم (36): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في درجة مصادر ضغط العمل للمساعدات التربويين وفق متغير نظام العمل

أبعاد مصادر ضغط العمل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	دلالة F	مستوى الدلالة
صراع و غموض الدور	بين المجموعات	68.53	2	34.26	1.41	0.24	غير دال
	داخل المجموعات	4091.93	169	24.21			
عبء العمل	بين المجموعات	43.87	2	21.93	0.55	0.57	غير دال
	داخل المجموعات	6631.98	169	39.24			
نقص فرص التطور الوظيفي	بين المجموعات	124.34	2	62.17	2.32	0.10	غير دال
	داخل المجموعات	4510.88	169	26.69			
ضعف الأجر و الحوافز	بين المجموعات	32.49	2	16.24	0.85	0.42	غير دال
	داخل المجموعات	3218.49	169	19.04			
نقص دعم المشرف	بين المجموعات	13.55	2	6.77	0.74	0.47	غير دال
	داخل المجموعات	1532.19	169	9.06			
ضغط المهمة	بين المجموعات	2.42	2	1.21	0.04	0.95	غير دال
	داخل المجموعات	4688.29	169	27.74			
ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	بين المجموعات	123.30	2	61.65	7.31	0.00	دال
	داخل المجموعات	1425.11	169	8.43			
نقص التحكم	بين المجموعات	9.62	2	4.81	0.49	0.61	غير دال
	داخل المجموعات	1660.39	169	9.82			
الدرجة الكلية للضغط	بين المجموعات	1729.26	2	864.63	1.30	0.27	غير دال
	داخل المجموعات	11199.33	169	662.71			

يتضح من الجدول رقم (36) أن قيمة (F) لمصادر ضغط العمل ككل تساوي (1.30) غير دالة إحصائياً، حيث ($0.05 = \alpha < 0.27 = \text{Sig}$)، وبالتالي ليس هناك فروق بين درجة ضغط العمل ككل تعزى لمتغير نظام العمل في المؤسسة التعليمية، كما يتضح من الجدول (36) أن قيمة (F) غير دالة إحصائياً بالنسبة لأبعاد مصادر الضغط المتمثلة في صراع وغموض الدور، عبء العمل، نقص فرص التطور الوظيفي، ضعف الأجر والحوافز، نقص دعم المشرف، ضغط المهمة نقص التحكم، ($0.05 = \alpha < \text{Sig}$)، وبالتالي ليس هناك فروق في مستوى ضغط هذه الأبعاد تعزى لمتغير نظام العمل في المؤسسة التعليمية، بينما تشير باقي نتائج الجدول (36) أن قيمة ($F = 7.31$) بالنسبة لبعد ضعف التغذية الراجعة حول الأداء، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ($\text{Sig} = 0.00 < \alpha = 0.05$)، وبالتالي يمكن القول أن هناك فروق في مستوى ضغط ضعف التغذية الراجعة حول الأداء تعزى لمتغير نظام العمل في المؤسسة التربوية (النظام الداخلي، نصف الداخلي، الخارجي)، وللتعرف على مصدر هذه الفروق تم استخدام إختبار تتبعي Post-hoc test، للمقارنات البعدية للفروق بين مجموعات نظام العمل حول مستوى ضغط ضعف التغذية الراجعة حول الأداء، والجدول رقم (37) يوضح ذلك.

جدول رقم(37): يبين نتائج إختبار Tukey HSD للمقارنات البعدية للفروق بين مجموعات نظام العمل

في محور ضعف التغذية الراجعة حول الاداء

البعد	نظام العمل في المؤسسة		الفرق بين المتوسطين (أ-ب)	الخطأ المعياري للفرق	دلالة الفرق	مستوى الدلالة
	المجموعة أ	المجموعة ب				
ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	النظام الداخلي	النظام الخارجي	2.85	0.76	0.001	دال
		النظام نصف الداخلي	1.98	0.76	0.027	دال
	النظام الخارجي	النظام نصف الداخلي	-0.87	0.46	0.15	غير دال

نلاحظ من خلال الجدول رقم (37) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط ضعف التغذية الراجعة حول الأداء لصالح المساعدين التربويين العاملين في النظام الداخلي على حساب المساعدين التربويين العاملين في النظام الخارجي، حيث كان الفرق بين المتوسطين (2.85) وبلغت قيمة مستوى المعنوية (0.001) وهي أقل من (0.05)، كما يتبين أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط ضعف التغذية الراجعة حول الأداء لصالح المساعدين التربويين العاملين في النظام الداخلي على حساب العاملين في النظام نصف الداخلي حيث كان الفرق بين المتوسطين (1.98) ومستوى المعنوية (0.027) وهي أقل من (0.05)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط ضعف التغذية الراجعة حول الأداء تعزى لمتغير نظام العمل في المؤسسة التعليمية، والفروق لصالح المساعدين التربويين العاملين في النظام الداخلي أي أنهم أكثر شعورا بالضغط الناتج عن ضعف التغذية الراجعة حول الأداء بالمقارنة مع زملائهم من المساعدين التربويين العاملين في النظام نصف الداخلي والنظام الخارجي، ويمكن تفسير ذلك في كون أن المساعدين التربويين العاملين في النظام الداخلي يقومون بتأطير التلاميذ في الإطعام وأثناء المذاكرة الليلية وفي المراقدة إلى غاية الفترة الصباحية من اليوم الموالي، كما يسهرون على سلامة وصحة التلاميذ أثناء الفترة الليلية إلى غاية فطور الصباح تاركين بيوتهم، مما يشكل لهم أعباء إضافية في العمل دون أدنى تقدير أو إعراف من قبل المسؤول المباشر، كما أنه لا يحظى بالاهتمام والتشجيع والثناء على أدائه خاصة أثناء العمل الليلي وهو مثل زملائه العاملين في النظام الخارجي والنظام نصف الداخلي وربما هم أحسن منه من حيث تقييم الأداء من طرف المشرفين عليه، إضافة على ذلك فإنهم يتقاضون نفس الأجر مع زملائهم العاملين في النظام الخارجي والنظام نصف الداخلي رغم كثرة المهام والعمل الليلي، دون حوافز مادية أو معنوية مما يجعلهم أكثر عرضة للضغط، ويرفع من مستوى اللامرضاء المهني وفي العديد من الأحيان يتسبب في إنهاك مهني مبكر لديهم.

وبالتالي يمكن القول أن الفرضية التي مفادها وجود فروق في مستوى مصادر ضغط العمل للمساعدين التربويين وفق متغير نظام العمل في المؤسسة التعليمية لم تتحقق بشكل كلي، بل تحققت بشكل جزئي يتعلق بوجود فروق دالة إحصائية في مصدر واحد للضغط، والمتمثل في ضعف التغذية الراجعة حول الأداء وهي لصالح المساعدين التربويين العاملين في النظام الداخلي.

3- متغير الأقدمية في العمل:

يوضح الجدول رقم (38) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس الفروق في مصادر ضغط العمل للمساعدين التربويين وفق متغير الأقدمية في العمل.

جدول رقم (38): يبين نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في درجة مصادر ضغط العمل للمساعدين التربويين وفق متغير الأقدمية في العمل

أبعاد مصادر ضغط العمل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	دلالة F	مستوى الدلالة
صراع و غموض الدور	بين المجموعات	98.50	3	32.83	1.35	0.25	غير دال
	داخل المجموعات	4061.96	168	24.17			
عبء العمل	بين المجموعات	90.77	3	30.25	0.77	0.51	غير دال
	داخل المجموعات	6585.09	168	39.19			
نقص فرص التطور الوظيفي	بين المجموعات	465.24	3	155.08	6.24	0.000	دال
	داخل المجموعات	4169.98	168	24.82			
ضعف الأجر و الحوافز	بين المجموعات	230.88	3	76.96	4.28	0.006	دال
	داخل المجموعات	3020.11	168	17.97			
نقص دعم المشرف	بين المجموعات	29.80	3	9.93	1.10	0.35	غير دال
	داخل المجموعات	1515.93	168	9.02			
ضغط المهمة	بين المجموعات	23.36	3	7.78	0.28	0.84	غير دال
	داخل المجموعات	4667.35	168	27.78			
ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	بين المجموعات	15.07	3	5.02	0.55	0.64	غير دال
	داخل المجموعات	1533.34	168	9.12			
نقص التحكم	بين المجموعات	47.27	3	15.75	1.63	0.18	غير دال
	داخل المجموعات	1622.73	168	9.65			
الدرجة الكلية للضغط	بين المجموعات	4071.69	3	1357.23	2.07	0.10	غير دال
	داخل المجموعات	109656.91	168	652.72			

يتضح من الجدول رقم (38) أن قيمة (F) لمصادر ضغط العمل ككل تساوي (2.07) غير دالة إحصائية، حيث $0.05 = \alpha < 0.10 = \text{Sig}$ ، وبالتالي ليس هناك فروق بين درجة ضغط العمل

ككل تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، كما يتضح من الجدول (38) أن قيمة (F) غير دالة إحصائياً بالنسبة لأبعاد مصادر الضغط المتمثلة في صراع وغموض الدور، عبء العمل، نقص دعم المشرف، ضغط المهمة، ضعف التغذية الراجعة حول الأداء، نقص التحكم، حيث $0.05 = \alpha < \text{Sig}$ ، وبالتالي ليس هناك فروق في مستوى ضغط هذه الأبعاد تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، بينما تشير باقي نتائج الجدول (38) أن قيمة (F) = 6.24، و (F) = 4.28 بالنسبة لبعدي نقص فرص التطور الوظيفي، وضعف الأجر والحوافز على التوالي، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $0.05 = \alpha$ ، ($0.05 = \alpha > \text{Sig}$)، وبالتالي يمكن القول أن هناك فروق في مستوى ضغط نقص فرص التطور الوظيفي، وضغط ضعف الأجر والحوافز تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، وللتعرف على مصدر هذه الفروق تم استخدام إختبار تتبعي Post-hoc test للمقارنات البعدية للفروق بين مجموعات الأقدمية في العمل حول مستوى ضغط نقص فرص التطور الوظيفي، وضغط ضعف الأجر والحوافز، والجدول رقم (39) يوضح ذلك.

جدول رقم(39): يبين نتائج إختبار Tukey HSD للمقارنات البعدية للفروق بين مجموعات الأقدمية في العمل في محوري نقص فرص التطور الوظيفي وضعف الأجر والحوافز

البعد	الأقدمية في العمل		الفرق بين المتوسطين (أ-ب)	الخطأ المعياري للفرق	دلالة الفرق	مستوى الدلالة
	المجموعة أ	المجموعة ب				
نقص فرص التطور الوظيفي	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	4.69-	1.12	0.000	دال
		من 11 إلى 20 سنة	1.30-	1.33	0.75	غير دال
		أكثر من 20 سنة	2.66-	0.96	0.033	دال
	من 05 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	3.38	1.36	0.65	غير دال
		أكثر من 20 سنة	2.03	1.00	0.18	غير دال
	من 11 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة	1.35-	1.23	0.69	غير دال
ضعف الأجر و الحوافز	من 05 إلى 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	3.32	0.95	0.004	دال
		من 11 إلى 20 سنة	0.89	1.15	0.86	غير دال
		أكثر من 20 سنة	1.71	0.85	0.19	غير دال
	أقل من 05 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	2.42-	1.13	0.14	غير دال
		أكثر من 20 سنة	1.60-	0.82	0.21	غير دال
	من 11 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة	0.82	1.05	0.86	غير دال

نلاحظ من خلال الجدول رقم (39) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط نقص فرص التطور الوظيفي لصالح المساعدين التربويين من ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 20

سنة عمل) مقابل المساعدين التربويين من ذوي الخبرة القصيرة (أقل من 05 سنوات عمل)، حيث كان الفرق بين المتوسطين (-2.66)، وبلغت قيمة مستوى المعنوية (0.033) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، حيث $(0.05=\alpha>0.033 =\text{Sig})$ مما يدل على أن المساعدين التربويين من ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 20 سنة عمل) أكثر شعوراً بضغط نقص فرص التطور الوظيفي مقارنة بزملائهم في العمل من ذوي الخبرة القصيرة (أقل من 05 سنوات عمل) كما يتبين من خلال الجدول (39) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط نقص فرص التطور الوظيفي وضغط ضعف الأجر والحوافز لصالح المساعدين التربويين من ذوي الخبرة المتوسطة من (05 إلى 10 سنوات) مقابل المساعدين التربويين من ذوي الخبرة القصيرة (أقل من 05 سنوات)، مما يدل على أن المساعدين التربويين من ذوي الخبرة المتوسطة من (05 إلى 10 سنوات عمل) أكثر شعوراً بضغط نقص فرص التطور الوظيفي وضغط ضعف الأجر والحوافز مقارنة بزملائهم في العمل من ذوي الخبرة القصيرة (أقل من 05 سنوات).

وقد إتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الشديفات (1999)، ودراسة الهنداوي (2002) وقاشي (2011)، ودراسة بويلاند (2011)، ومحمد أبو رحمة (2012) في عدم وجود فروق تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل، وإختلفت نتائجها مع دراسة المعمرى (2001) إذ تبين وجود فروق تبعاً لمتغير الخبرة المهنية، ودراسة الطعاني (2004/2003) في وجود فروق في مصادر ضغط العمل تبعاً لمتغيرات سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة القصيرة.

ويرجع الباحث هذه النتائج إلى العديد من الأسباب من بينها أن أصحاب الخبرة القصيرة مازالوا في بداية سنوات عملهم وهم يبحثون أولاً على التثبيت في مناصب عملهم، كما أنه باستطاعتهم تغيير الوظيفة إن تطلب الأمر ذلك، في حين أن الأفراد من ذوي الخبرة الطويلة والمتوسطة تنقلص حظوظهم في الحصول على وظيفة أخرى تحقق طموحاتهم في الإرتقاء الوظيفي، إلى جانب كبرهم في السن، كما أنه لا توجد فروق في الأجر للأفراد العاملين حديثي التعيين الذين لديهم خبرة مهنية قصيرة (أقل من 05 سنوات) والأفراد من ذوي الخبرة المتوسطة من (05 إلى 10 سنوات) عمل والسبب في ذلك أن معظمهم لا يزالون في رتبة مساعد تربوي مثل زملائهم من ذوي الخبرة القصيرة

وبالتالي يمكن القول أن الفرضية التي مفادها وجود فروق في مستوى مصادر ضغط العمل للمساعدين التربويين وفق متغير الأقدمية في العمل لم تتحقق بشكل كلي، بل تحققت بشكل جزئي

يتعلق بوجود فروق دالة إحصائية في مصدرين للضغط، والمتمثلان في نقص فرص التطور الوظيفي وضعف الأجر والحوافز وهي لصالح المساعدين التربويين من ذوي الخبرة المهنية الطويلة والمتوسطة في بعد نقص فرص التطور الوظيفي، ولصالح المساعدين التربويين من ذوي الخبرة المتوسطة في بعد ضعف الأجر والحوافز.

4- متغير الدخل الشهري:

يوضح الجدول رقم (40) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس الفروق في مصادر ضغط العمل للمساعدین التربويين وفق متغير الدخل الشهري

جدول رقم(40): يبين نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في درجة مصادر ضغط العمل للمساعدین التربويين حسب متغير الدخل الشهري

أبعاد مصادر ضغط العمل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	دلالة F	مستوى الدلالة
صراع و غموض الدور	بين المجموعات	207.94	5	41.58	1.74	0.12	غير دال
	داخل المجموعات	3952.51	166	23.81			
عبء العمل	بين المجموعات	130.14	5	26.02	0.66	0.65	غير دال
	داخل المجموعات	6545.71	166	39.43			
نقص فرص التطور الوظيفي	بين المجموعات	99.60	5	19.92	0.72	0.60	غير دال
	داخل المجموعات	4535.62	166	27.32			
ضعف الأجر و الحوافز	بين المجموعات	65.63	5	13.12	0.68	0.63	غير دال
	داخل المجموعات	3185.36	166	19.18			
نقص دعم المشرف	بين المجموعات	79.80	5	15.96	1.80	0.11	غير دال
	داخل المجموعات	1465.94	166	8.83			
ضغط المهمة	بين المجموعات	110.24	5	22.04	0.79	0.55	غير دال
	داخل المجموعات	4580.47	166	27.59			
ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	بين المجموعات	60.37	5	12.07	1.34	0.24	غير دال
	داخل المجموعات	1488.04	166	8.96			
نقص التحكم	بين المجموعات	33.85	5	6.77	0.63	0.68	غير دال
	داخل المجموعات	1636.15	166	9.85			
الدرجة الكلية للضغط	بين المجموعات	3318.58	5	663.71	0.99	0.42	غير دال
	داخل المجموعات	110410.01	166	665.12			

يتبين من خلال الجدول رقم (40) أن قيمة F المحسوبة لكل بعد، ولضغط العمل ككل غير دالة إحصائية، حيث أن مستوى المعنوية لكل بعد من أبعاد مصادر ضغط العمل وللضغط ككل هي أكبر من (0.05)، ($0.05 = \alpha < \text{Sig}$) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير الدخل الشهري.

وقد إتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الوائلي (1998) في عدم وجود فروق تبعا لمتغير الدخل الشهري (رجاء مريم، 2008، ص:489)، وإختلفت نتائجها مع دراسة الدوسري (2005)، في وجود فروق في مصادر ضغط العمل تبعا لمتغير الراتب الشهري.

ويعزي الباحث ذلك في كون أن الراتب الشهري لهذه الفئة العمالية هو متقارب، وإذا نظرنا إلى الترقية من رتبة لأخرى نجد أنها تترتب عنها زيادة زهيدة في الأجر سواء من رتبة مساعد تربوي إلى مساعد رئيسي إلى مشرف تربوي، وتخضع الزيادة في الأجور لهذه الرتب بإحتساب الأقدمية في العمل وهذا بالترقية في الدرجات من الدرجة الأولى إلى غاية الدرجة (12) وتكون الترقية من درجة لدرجة أخرى بفترة زمنية تقدر بسنتين ونصف إلى ثلاث سنوات عمل، إلى جانب المنح العائلية (الزوجة والأولاد).

وبذلك يمكن القول أن الفرضية لم تتحقق وتم نفيها، وعليه نقبل صحة الفرضية الصفرية التي مفادها "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير الدخل الشهري"

5- متغير الوضعية المهنية:

يوضح الجدول رقم (41) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ونتائج إختبار T لتقديرات أفراد عينة الدراسة على الأبعاد الثمانية لمصادر ضغط العمل والدرجة الكلية للضغط وفق متغير الوضعية المهنية (مرسم، متربص).

جدول رقم(41): يبين نتائج إختبار (ت) T.Test لمعرفة الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مصادر ضغط العمل والدرجة الكلية للضغط حسب متغير الوضعية المهنية مرسوم، متربص)

أبعاد مصادر ضغط العمل	الوضعية المهنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T	مستوى الدلالة
صراع و غموض الدور	مرسم	24.39	4.94	1.36	0.17	غير دال
	متربص	22.80	4.71			
عبء العمل	مرسم	32.46	6.27	0.28	0.78	غير دال
	متربص	32.05	6.16			
نقص فرص التطور الوظيفي	مرسم	33.90	4.87	4.76	0.000	دال
	متربص	28.35	5.10			
ضعف الأجر و الحوافز	مرسم	25.75	4.31	2.14	0.034	دال
	متربص	23.55	4.29			
نقص دعم المشرف	مرسم	14.38	2.98	1.66	0.09	غير دال
	متربص	13.20	3.01			
ضغط المهمة	مرسم	29.96	5.29	0.008	0.99	غير دال
	متربص	29.95	4.90			
ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	مرسم	14.64	3.01	1.04	0.29	غير دال
	متربص	13.90	2.97			
نقص التحكم	مرسم	14.69	3.17	1.33	0.18	غير دال
	متربص	13.70	2.57			
الدرجة الكلية للضغط	مرسم	190.19	25.43	2.09	0.038	دال
	متربص	177.50	26.34			

يتضح من خلال الجدول (41) أن قيمة (T) لمصادر ضغط العمل ككل تساوي (2.09) دالة إحصائيا حيث أن $0.038 = \text{Sig} > \alpha = 0.05$ ، وبالتالي يمكن القول أن هناك فروق بين درجة ضغط العمل ككل تعزى لمتغير الوضعية المهنية، وهي لصالح المساعدين التربويين المرسمين (متوسط الأفراد المرسمين < متوسط الأفراد المتربصين)، أي أن المساعدين التربويين المرسمين أكثر شعورا بضغط العمل ككل مقارنة بزملائهم من المتربصين في العمل، كما يتضح أيضا من

خلال الجدول (41) أن قيمة $(T) = 4.76$ ، و $(T) = 2.14$ بالنسبة لبُعدي نقص فرص التطور الوظيفي، وضعف الأجر والحوافز على التوالي وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ($\text{Sig} = 0.000$ و 0.034 وكلاهما $\alpha > 0.05$)، وبالتالي يمكن القول أن هناك فروق في مستوى ضغط نقص فرص التطور الوظيفي وضغط ضعف الأجر والحوافز تعزى لمتغير الوضعية المهنية، وهي لصالح المساعدين التربويين المرسمين، أي أن المساعدين التربويين المرسمين أكثر شعورا بالضغط الناتج عن نقص فرص التطور الوظيفي، وضعف الأجر والحوافز مقارنة بزملائهم من المساعدين التربويين المتربصين في العمل، في حين تشير باقي نتائج الجدول (41) أن قيمة (T) غير دالة إحصائية بالنسبة لأبعاد مصادر ضغط العمل المتمثلة في صراع وغموض الدور عبء العمل، نقص دعم المشرف، ضغط المهمة، ضعف التغذية الراجعة حول الأداء، نقص التحكم، حيث $(\text{Sig} < \alpha = 0.05)$ ، وبالتالي ليس هناك فروق في مستوى ضغط هذه الأبعاد تعزى لمتغير الوضعية المهنية.

ويرجع الباحث هذه النتائج لكون أن أفراد عينة الدراسة من المساعدين و المشرفين التربويين المتربصين هم أقل شعورا بالضغط من زملائهم المرسمين، وهذا لكونهم حديثي التعيين في هذه المناصب وهدفهم الرئيسي هو الترسيم والتثبيت في مكان عملهم الحالي والذي يدخل ضمن أهم إهتماماتهم وأولوياتهم في بداية مشوارهم المهني بغض النظر عن قيمة الأجر الذي يتقاضونه أو حاجتهم الى التطور والإرتقاء الوظيفي.

6- متغير الرتبة الحالية:

يوضح الجدول رقم (42) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس الفروق في مصادر ضغط العمل للمساعدين التربويين وفق متغير الرتبة الحالية في العمل (مساعد تربوي، مساعد رئيسي للتربية، مشرف تربوي)

جدول رقم(42): يبين نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في درجة مصادر ضغط العمل للمساعدین التربويين وفق متغير الرتبة الحالية في العمل

أبعاد مصادر ضغط العمل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	دلالة F	مستوى الدلالة
صراع و غموض الدور	بين المجموعات	95.24	2	47.62	1.98	0.14	غير دال
	داخل المجموعات	4065.21	169	24.05			
عبء العمل	بين المجموعات	65.46	2	32.73	0.83	0.43	غير دال
	داخل المجموعات	6610.39	169	39.11			
نقص فرص التطور الوظيفي	بين المجموعات	328.40	2	164.20	6.44	0.002	دال
	داخل المجموعات	4306.82	169	25.48			
ضعف الأجر و الحوافز	بين المجموعات	102.85	2	51.42	2.76	0.06	غير دال
	داخل المجموعات	3148.13	169	18.62			
نقص دعم المشرف	بين المجموعات	31.19	2	15.59	1.74	0.17	غير دال
	داخل المجموعات	1514.54	169	8.96			
ضغط المهمة	بين المجموعات	2.44	2	1.22	0.04	0.95	غير دال
	داخل المجموعات	4688.27	169	27.74			
ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	بين المجموعات	65.39	2	32.69	3.72	0.026	دال
	داخل المجموعات	1483.02	169	8.77			
نقص التحكم	بين المجموعات	14.51	2	7.25	0.74	0.47	غير دال
	داخل المجموعات	1655.50	169	9.79			
الدرجة الكلية للضغط	بين المجموعات	2810.88	2	1405.44	2.14	0.12	غير دال
	داخل المجموعات	110917.72	169	656.31			

يتضح من الجدول رقم (42) أن قيمة (F) لمصادر ضغط العمل ككل تساوي (2.14) غير دالة إحصائياً، حيث $0.05 = \alpha < 0.12 = \text{Sig}$ ، وبالتالي ليس هناك فروق بين درجة ضغط العمل ككل تعزى لمتغير الرتبة الحالية في العمل، كما يتضح من الجدول (42) أن قيمة (F) غير دالة إحصائياً بالنسبة لأبعاد مصادر الضغط المتمثلة في صراع وغموض الدور، عبء العمل ضعف الأجر والحوافز، نقص دعم المشرف، ضغط المهمة، نقص التحكم، حيث $(0.05 = \alpha < \text{Sig})$ وبالتالي ليس هناك فروق في مستوى ضغط هذه الأبعاد تعزى لمتغير الرتبة الحالية في العمل بينما تشير باقي نتائج الجدول (42) أن قيمة (F) = 6.44، و (F) = 3.72 بالنسبة لبُعدي نقص فرص التطور الوظيفي، وضعف التغذية الراجعة حول الأداء على التوالي، وهي دالة إحصائياً عند

مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، وبالطالبي يمكن القول أن هناك فروق في مستوى ضغط نقص فرص التطور الوظيفي، وضغط ضعف التغذية الراجعة حول الأداء تعزى لمتغير الرتبة الحالية في العمل، وللتعرف على مصدر هذه الفروق تم إستخدام إختبار تنبعي Post-hoc test، للمقارنات البعدية للفروق بين مجموعات الرتب الحالية في العمل حول مستوى ضغط نقص فرص التطور الوظيفي، وضغط ضعف التغذية الراجعة حول الأداء، والجدول رقم (43) يوضح ذلك.

جدول رقم(43): يبين نتائج إختبار Tukey HSD للمقارنات البعدية للفروق بين مجموعات الرتب الحالية في العمل في محوري نقص فرص التطور الوظيفي وضعف التغذية الراجعة حول الأداء

البعد	متغير الرتبة الحالية في العمل		الفرق بين المتوسطين (أ-ب)	الخطأ المعياري للفرق	دلالة الفرق	مستوى الدلالة
	المجموعة أ	المجموعة ب				
نقص فرص التطور الوظيفي	مساعد تربوي	مساعد رئيسي للتربية	-0.09	1.35	0.99	غير دال
		مشرف تربوي	2.89	1.11	0.027	دال
	مساعد رئيسي للتربية	مشرف تربوي	2.98	1.02	0.011	دال
ضعف التغذية الراجعة حول الأداء	مساعد تربوي	مساعد رئيسي للتربية	2.08	0.79	0.026	دال
		مشرف تربوي	1.52	0.65	0.055	غير دال
	مساعد رئيسي للتربية	مشرف تربوي	-0.56	0.59	0.61	غير دال

نلاحظ من خلال الجدول رقم (43) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط نقص فرص التطور الوظيفي لصالح أفراد عينة الدراسة من العاملين في رتبة مساعد تربوي ومساعد رئيسي للتربية مقابل زملائهم في العمل في رتبة مشرف تربوي، حيث بلغ الفرق بين المتوسطين (2.89)، و(2.98) بالنسبة لرتبتي مساعد ومشرف تربوي، ومساعد رئيسي للتربية

ومشرف تربوي على التوالي، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، حيث ($\text{Sig}=0.027$ و $0.011 < \alpha=0.05$)، مما يدل على أن العاملين في رتبتي مساعد تربوي ومساعد رئيسي للتربية أكثر شعورا بضغط نقص فرص التطور الوظيفي مقارنة بزملائهم في العمل في رتبة مشرف تربوي، كما يتبين من الجدول (43) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط ضعف التغذية الراجعة حول الأداء لصالح أفراد عينة الدراسة من العاملين في رتبة مساعد تربوي مقابل زملائهم في العمل في رتبة مساعد رئيسي للتربية، حيث بلغ الفرق بين المتوسطين ($\text{Sig}=0.026 < \alpha=0.05$)، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن العاملين في رتبة مساعد تربوي أكثر شعورا بضغط ضعف التغذية الراجعة حول الأداء مقارنة بزملائهم العاملين في رتبة مساعد رئيسي للتربية.

ويعزي الباحث هذه النتائج إلى عدة أسباب من أهمها أن أقصى ترقية يمكن أن يتحصل عليها المساعدون والمساعدون الرئيسيون للتربية طوال مساره المهني هو الترقية إلى رتبة مشرف تربوي مع أن هذه الرتب في طريق الزوال، وإستحداث رتبة مشرف تربوي يرقى فيها المساعدون التربويين الذين يملكون خبرة مهنية تفوق (20) سنة عمل في هذا المنصب، وتم فتحها كذلك في مسابقات التوظيف الخارجية للحاصلين على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية، مع إستحداث رتب جديدة للترج في الترقية لهاته الفئة أي فئة المشرفين التربويين، وتتمثل في رتبتي مشرف رئيسي للتربية ومستشار للتربية، ويكون الإرتقاء من رتبة لأخرى عن طريق المسابقات المهنية و التسجيل على قوائم التأهيل للمشرفين التربويين الذين يملكون خبرة مهنية تتعدى الخمس سنوات فأكثر من رتبة إلى أخرى، كما هو موضح في المرسوم التنفيذي رقم 12-240 المؤرخ 2012/05/29، كما أن المساعدين التربويين هم حديثي التعيين ويكون لديهم القابلية أكثر في أدائهم لعملهم مقارنة بنظرائهم من العاملين في رتبة مساعد رئيسي للتربية رغم أنهم يكلفون بنفس المهام، لأنهم يبحثون على التثبيت في مناصبهم، إلا أنهم يجدون أنفسهم لا يحضون بالإهتمام والتشجيع ولا بتقييم جيد في الأداء من قبل مسؤوليهم كونهم يعملون في الرتب الدنيا في هذه الوظيفة وإحتمالية إرتكابهم لأخطاء في العمل، وقد يكون التقويم من حيث الأداء سلبي من قبل مسؤوليهم مقارنة بزملائهم من المساعدين الرئيسيين الذين يمتلكون أقدمية لا بأس بها في العمل وعاشوا المسؤولين لفترات طويلة في العمل بغض النظر عن كمية العمل المنجزة وطبيعة الأداء، وبالتالي عدم وجود تغذية راجعة

إيجابية حول الأداء تشجع المساعد التربوي على الإستمرار في أدائه بشكل سليم وتعمل على تنشيط عملية الأداء لديه والتي تزيد من مستوى الدافعية في العمل، كلها عوامل ترفع من درجة القلق والتوتر للمساعد التربوي نظرا لعدم معرفته لنتائج عمله، وعدم تلقيه للتشجيع والثناء على أدائه الجيد من طرف المشرفين عليه، مما يعرضهم لدرجة أكبر من اللارضا المهني ويجعلهم أكثر عرضة للضغط.

وعليه يمكن القول أن الفرضية التي مفادها وجود فروق في مستوى مصادر ضغط العمل للمساعدين التربويين وفق متغير الرتبة الحالية في العمل لم تتحقق بشكل كلي، بل تحققت بشكل جزئي يتعلق بوجود فروق دالة إحصائية في مصدرين للضغط، والمتمثلان في نقص فرص التطور الوظيفي، وضعف التغذية الراجعة حول الأداء وهي لصالح المساعدين والمساعدين الرئيسيين للتربية في بعد نقص فرص التطور الوظيفي، ولصالح المساعدين التربويين في بعد ضعف التغذية الراجعة حول الأداء.

الإستنتاج العام:

حاولت الدراسة الحالية التعرف على درجة وجود مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين العاملين بالمؤسسات التعليمية، سواء في المدارس الإكمالية أو المدارس الثانوية في ضوء بعض الخصائص الشخصية والتنظيمية، إذ يعتبر المساعد التربوي أحد الركائز الأساسية في عملية التنظيم التربوي، حيث يعمل على توفير الجو المناسب لسير العملية التربوية داخل الوسط المدرسي سواء للتلميذ أو الأستاذ، وهذا من خلال تأطير التلاميذ والمحافظة على الانضباط والمواظبة لديهم في الساحة وقاعات التدريس.

وبناء على النتائج المتوصل إليها يمكننا القول بأن المساعدين التربويين يدركون فعلا ضغطا مهنيا عاليا في العمل، وتتمثل أهم مصادره مرتبة ترتيبا تنازليا كما يلي: ضعف الأجر والحوافز نقص فرص التطور الوظيفي، ضغط المهمة، نقص التحكم، ضعف التغذية الراجعة حول الأداء عبء العمل، نقص دعم المشرف، صراع وغموض الدور.

كما بينت النتائج التي أفرزتها الدراسة ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير السن لصالح الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (40-49 سنة).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير الوضعية المهنية لصالح الأفراد المرسمين.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لكل من متغير المؤهل العلمي، والدخل الشهري.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير نوع الجنس بإستثناء بعدي ضغط المهمة، ونقص التحكم وهي لصالح الإناث.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير مكان العمل بإستثناء بعدي نقص فرص التطور الوظيفي، وضعف الأجر والحوافز وهي لصالح الأفراد العاملين بالمدارس الإكمالية.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير نظام العمل بإستثناء بعد ضعف التغذية الراجعة حول الأداء وهي لصالح المساعدين التربويين العاملين في النظام الداخلي.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير الأقدمية في العمل بإستثناء بعدي نقص فرص التطور الوظيفي وهي لصالح أفراد الخبرة الطويلة والمتوسطة، وبعد ضعف الأجر والحوافز وهي لصالح أفراد الخبرة المتوسطة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تعزى لمتغير الرتبة الحالية بإستثناء بعدي نقص فرص التطور الوظيفي وهي لصالح المساعدين والمساعدات الرئيسيين للتربية، وبعد ضعف التغذية الراجعة حول الأداء لصالح المساعدين التربويين.

- الإقتراحات:

على ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج نقترح ما يلي:

- العمل على التخفيف من مسببات ضغط العمل ومصادره لدى المساعد التربوي وإيلاءهم جزءا من الرعاية والإهتمام، خاصة في الترقية المهنية ومراجعة سلم الأجور لديهم.
- إعطاء الأولوية في الترقية لمنصب مستشار التربية للمساعد التربوي بدلا من إقتصارها على أساتذة التعليم المتوسط.
- الرفع من مستوى الحوافز المقدمة للمساعدين التربويين والتي تولد حب الدافعية والإقبال أكثر نحو العمل، وتساعد في رفع الروح المعنوية لديهم.
- إشراك المساعد التربوي بكل القرارات المتعلقة بالعملية التربوية في الوسط المدرسي، والأخذ بآرائه وإقتراحاته، وهذا من خلال إدراجه عضوا شرعيا في مختلف المجالس التربوية.
- تجنب الممارسات المسببة لصراع وغموض الدور من خلال تغيير الهيكل التنظيمي وتقويض بعض الصلاحيات للمساعد التربوي.
- فتح المزيد من مسابقات التوظيف لهذه الفئة العمالية مقارنة بالعدد الكبير للتلاميذ المتمدرسين.
- توصي الدراسة الحالية الباحثين الآخرين بإجراء المزيد من الدراسات التي تربط ضغط العمل لدى المساعد التربوي بمتغيرات أخرى غير موجودة في هذه الدراسة كالإلتزام التنظيمي، والأداء والرضا الوظيفي والأعراض المرضية.

المراجع

أولا - قائمة المراجع باللغة العربية:

- الكتب :

- 01- أبو زعيزع عبد الله (2009). دليل المرشد التربوي والأخصائي النفسي ومعلم التربية الخاصة. ط1. عمان: دار يافا العلمية.
- 02- أحمد بطاح (2006). قضايا معاصرة في الإدارة التربوية. عمان: دار الشروق.
- 03- أحمد بوعوني (2015). سلسلة مجمع النصوص القانونية لوزارة التربية: مجمع الأنظمة الأساسية الخاصة لأعوان وزارة التربية. تونس. النسخة (02).
- 04- أحمد جابر حسنين علي (2013). الطابور الخامس: أسلوب القيادة الإدارية بالتجسس وأسس القضاء عليه. ط1. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 05- أحمد جاد عبد الوهاب (2000). السلوك التنظيمي: دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال. الإسكندرية: دار الوفاء.
- 06- الخالدي عطا الله فؤاد (2008). إرشاد المجموعات الخاصة. ط1. عمان: دار صفاء
- 07- الخضر عثمان (2005). علم النفس التنظيمي. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- 08- الدويك تيسير عبد اللطيف (2005). المدرسة الفاعلة مقوماتها وآفاقها. الأردن: جهيينة.
- 09- العميان محمود سليمان (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط1. عمان: دار وائل.
- 10- المغربي كامل (1994). السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم. ط2. عمان: دار الفكر.
- 11- أندرو سيزلاقي، مارك جي ولاس (1991). السلوك التنظيمي والأداء. (ترجمة الدكتور جعفر أبو القاسم). الرياض: معهد الإدارة العامة.
- 12- بشرى إسماعيل (2004). ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية. القاهرة: المكتبة الأنجلو مصرية.

- 13- بوبكر بن بوزيد (2009). إصلاح التربية في الجزائر. رهانات وإنجازات. ط1. الجزائر: دار القصة.
- 14- جرينبرج جيرالد، روبرت بارون (2009). إدارة السلوك في المنظمات. (ترجمة إسماعيل علي بسيوني). الرياض: دار المريخ.
- 15- جمعة سيد يوسف (2007). إدارة الضغوط. ط1. جامعة القاهرة. مصر: مركز تطوير الدراسات والبحوث في العلوم الهندسية، كلية الهندسة.
- 16- حسن راوية (2004). إدارة الموارد البشرية. كلية التجارة. جامعة الإسكندرية.
- 17- حسين حريم (2004). السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عمان: دار الحامد.
- 18- حسين عبد الحميد رشوان (2006). العلم والتعليم والمعلم من منظور علم الاجتماع. القاهرة: مؤسسة شباب الجامعة.
- 19- حمو بوظيفة (2002). الضوضاء خطر على صحتك. ط1. جامعة الجزائر. الجزائر: مخبر الوقاية والأرغونوميا.
- 20- حمو بوظيفة، أحمد دوقة، عبد القادر لورسي (2007). عوامل الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي. ط1. الجزائر: دار الملكية.
- 21- حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي (2008). علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق. ط3. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- 22- حميد سبيك (بدون سنة). المعين في الإدارة التربوية. ط2. المغرب
- 23- حنان الأحمدى عبد الرحيم (2002). ضغوط العمل لدى الأطباء، المصادر والأعراض. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- 24- خالد عيادة نزال عليمات (2011). ضغوط العمل وأثرها على الأداء. ط1. عمان: دار الخليج.
- 25- خطاب عيادة وآخرون (2004). العلوم السلوكية. القاهرة: دار قباء.

- 26- خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم محمود (2007). *نظرية المنظمة*. ط2. عمان: دار المسيرة.
- 27- رابح تركي (1990). *أصول التربية والتعليم*. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 28- رافدة عمر الحريري (2007). *التقويم التربوي الشامل للمؤسسة المدرسية*. ط1. عمان: دار الفكر.
- 29- سامي محسن الختاتنة (2011). *علم النفس الإداري*. ط1. عمان: دار الحامد.
- 30- سعد لعمش، إبراهيم قلاتي (2010). *الجامع في التشريع المدرسي الجزائري*. ج1. عين مليلة. الجزائر: دار الهدى.
- 31- سعد لعمش، إبراهيم قلاتي (2010). *الجامع في التشريع المدرسي الجزائري*. ج2. عين مليلة. الجزائر: دار الهدى.
- 32- سعيد عبد الله لافي (2010). *النشاط المدرسي بين النظرية والتطبيق*. ط1. القاهرة: عالم الكتب.
- 33- شحاتة حسن، زينب النجار (2003). *معجم المصطلحات التربوية والنفسية*. لبنان: الدار المصرية اللبنانية.
- 34- صلاح محمد عبد الباقي (1999). *قضايا إدارية معاصرة*. القاهرة: الدار الجامعية.
- 35- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين (2006). *استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية*. ط1. عمان: دار الفكر.
- 36- عادل بن صلاح عبد الجبار، محمد بن مترك القحطاني (2007). *علم النفس التنظيمي والإداري*. ط1. السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- 37- عبد الجواد محمد أحمد (2002). *إدارة ضغوط العمل والحياة*. طنطا. مصر: دار البشير للثقافة والعلوم.
- 38- عبد الرحمان بن أحمد الهيجان (1998). *ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها*. الرياض: معهد الإدارة العامة.

- 39- عبد العزيز صالح بن حبتور (2009). مبادئ الإدارة العامة. ط1. عمان: دار المسيرة.
- 40- عبد الفتاح محمد دويدار (2000). علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- 41- عبد القادر فضيل (2009). المدرسة في الجزائر حقائق ومشكلات. ط1. المحمدية. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع.
- 42- علي أسد وطفة، علي جاسم الشهاب (2004). علم الاجتماع المدرسي (بنيوية الظاهرة المدرسية ووظيفتها الاجتماعية). ط1. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر.
- 43- علي عسكر (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. ط2. الكويت: دار الكتاب الحديث.
- 44- عمار الطيب كشرود (1995). علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث: مفاهيم، نماذج ونظريات. المجلد 02. بنغازي، جامعة قاريونس.
- 45- عمر مصطفى محمد النعاس (2008). دراسات في الضغوط المهنية والصحة النفسية. ط1. مصراتة: الإدارة العامة للمكتبات، إدارة المطبوعات والنشر.
- 46- عمر وصفي عقيلي (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي. الأردن: دار وائل.
- 47- عياصرة معن محمد، مروان محمد بن أحمد (2008). إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير. ط1. عمان: دار الحامد.
- 48- فاروق السيد عثمان (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية. ط1. القاهرة: دار الفكر العربي.
- 49- فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد (2009). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. ط2. عمان: دار المسيرة .
- 50- فتحي درويش عشية (2009). التنظيم الإداري في التعليم العام: أسسه، مجالاته، فعاليته. القاهرة: الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.

- 51- فريق العمل في الإدارة العامة للإدارات التربوية (2009). المادة التدريبية لدورة إعداد مديري المدارس و نوابهم. فلسطين: الإدارة العامة بوزارة التربية والتعليم العالي.
- 52- ليلي عبد الحليم قطيشات (2006). إدارة الصراع في المؤسسات التربوية. ط1. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
- 53- ماجد العطية (2003). سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة. العراق: دار الشروق.
- 54- محسن بن نايف (2007). إستراتيجية نظام الجودة في التعليم. ط1. ينبع. السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- 55- محسن علي الكتبي (2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. الإسماعيلية: المكتبة الأكاديمية.
- 56- محمد إسماعيل بلال (2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- 57- محمد شحاتة ربيع (2006). أصول علم النفس الصناعي. ط3. القاهرة: دار الغريب
- 58- محمد علي شهاب (1990). السلوك التنظيمي. القاهرة: دار الفكر العربي.
- 59- محمود عبد الفتاح رضوان (2013). الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 60- محمود فتحي عكاشة (1999). علم النفس الصناعي. الإسكندرية: مطبعة الجمهورية.
- 61- مراد نعموني (2014). مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم. ط1. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع.
- 62- مصطفى منصوري (2010). الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها. المحمدية الجزائر: منشورات قرطبة.
- 63- ناصر محمد العديلي (1993). إدارة السلوك التنظيمي. الرياض: دار مرامر.

64- هيئة التأطير التربوي (2003). سند تكويني لفائدة مستشاري التربية. الجزائر. الحراش: المعهد الوطني لمستخدمي التربية وتحسين مستواهم.

- الرسائل الجامعية:

65- تغريد زياد عمار (2006). أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

66- راية بنت سعيد المشرفي (2014). ضغوط العمل وعلاقتها بالحراك المهني بالمديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نزوى، سلطنة عمان.

67- سامي محمود أحمد البحيري (2011). مداخل الإصلاح الإداري، التطوير التنظيمي والتدريب وتقييم الأداء. رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي لندن، المملكة المتحدة.

68- سعد بن عميقان الدوسري (2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية. رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف، الرياض، السعودية.

69- طارق عواد (2005). تقييم نظام قياس الأداء الوظيفي للعاملين في السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

70- عارف حسن عبد الرحمان الرفوع (2005). الإحترق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات جنوب الاردن وعلاقته بمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الاردن.

71- عبد القادر سعيد بنات (2009). ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

72- عليّة بنت علي بن راشد المعمري (2001). ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية بسلطنة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

73- محمد حسن أبو رحمة (2012). ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

74- محمد شبير (2009). ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

75- محمد قاشي (2012). مصادر الضغط المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 02، الجزائر.

76- ناهدة طه غضية (2008). أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الاردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة الأردن.

77- ياسر الهنداوي (2002). الإلتزام التنظيمي و ضغوط العمل الاداري لمديري مدارس التعليم الأساسي بجمهورية مصر العربية. رسالة ماجستير، جامعة عين الشمس، القاهرة، مصر.

- المجلات والدوريات:

78- الشامان أمل بنت سلامة (2006). مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات في مدينة الرياض في ضوء بعض المتغيرات. رسالة التربية وعلم النفس، العدد (26) 33-53.

79- حسن أحمد الطعاني (2005). مصادر ضغط العمل لدى مديري المدارس الحكومية (الأساسية والثانوية) في محافظة الكرك من وجهة نظرهم. *مجلة جامعة دمشق*، المجلد: (21) العدد (02)، 197-243.

80- خديجة عاشور (2012). ضغوط العمل، النظريات والنماذج. *مجلة العلوم الإنسانية* جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد (26)، 187-207.

81- زينة بن حسان (2014). العنف في الوسط المدرسي: إشكالية المفهوم وإستراتيجية العلاج. *التواصل في العلوم الإنسانية والإجتماعية*، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، العدد (40)، 53-74.

82- سحراء انور حسين (2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، العدد (36)، 208-227.

83- لطفي محمد راشد (1992). نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها. *مجلة الادارة العامة*، العدد (75)، 52-76.

84- ماهر يوسف المجدلاوي (2014). مصادر الإحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الإجتماعية لدى عينة من السائقين. *مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)*، المجلد (18)، العدد (02)، 212-249.

- النصوص القانونية:

85- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (2008). العدد: 59، 12 أكتوبر.

86- الجريدة الرسمية للمملكة المغربية (2003). العدد: 5082، 13 فبراير.

87- وزارة التربية الوطنية (2008). القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم 04-08 المؤرخ في: 23 جانفي 2008 بالنشرة الرسمية للتربية الوطنية. الجزائر: المديرية الفرعية للتوثيق التربوي مكتب النشر، عدد خاص، فيفري.

- 88- وزارة التربية الوطنية (2011). النشرة الرسمية للتربية الوطنية. الجزائر: المديرية الفرعية للتوثيق التربوي، مكتب النشر، العدد: 538، أبريل.
- 89- وزارة التربية الوطنية (2012). النشرة الرسمية للتربية الوطنية. الجزائر: المديرية الفرعية للتوثيق التربوي، مكتب النشر، العدد: 552، جويلية.
- 90- وزارة التربية الوطنية والتعليم العالي وتكوين الأطر والبحث العلمي، قطاع التربية الوطنية (2005/2004). النصوص التشريعية والتنظيمية الصادرة في إطار تفعيل الميثاق الوطني للتربية والتكوين. المملكة المغربية: مديرية الشؤون القانونية و المنازعات.
- 91- وزارة التربية الوطنية والتعليم العالي وتكوين الأطر، قطاع التربية الوطنية (2009). مهام وأدوار هيئة الإدارة التربوية. المملكة المغربية: مديرية المناهج و الحياة المدرسية، يوليوز.
- 92- وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني (2014). النظام الأساسي الخاص بموظفي وزارة التربية الوطنية وفق آخر التعديلات. المملكة المغربية: مصلحة التوثيق القانوني و النشر، 07 أبريل

ثانيا- قائمة المراجع باللغة الأجنبية :

- 93-Académie poitiers.(2013). *Livret d'accueil des assistants d' éducation* Nom du collège /Lyceé,commune. France: Rectorat de poitiers.
- 94-Andréo, C. (2005) .*Déviance scolaire et control Social, une ethnographie des jeunes a L école* .France: presses universitaires du spetention.
- 95- Beehr, T.A. (1995). *Psychological stress in the work place*. London: Rout le sge.
- 96-Corneloup, A. (2011).*100 idées pour réusssir son entrée au college*. paris: Editions tom pousse.

97-Deejours, C et Gernet, I. (2012). *Psychopathologi du travail*. Paris :ed masson.

98-Kasl, S.V. & cooper,C.L. (1987). *Resarch methods in stress and health psychiligy*, John wiley et sons. New yourk.U.S.A.

99-Kimble,C.E. (1990). *Social psychology, studying human interaction*. U.S.A: W.M.C.Brown publishers.

100-Lawler. E.E.(1971). Pay and Organizational Effectiveness: Psychological View, New York: Mc Grawhill, 65.91

101-Magliulo, B.(2005). *Les grandes questions de l'education nationale* .France: Editions l'étudiant.

102-Mignot, M. & Duchemin, V. (2006). *1000 pistes de jobs étudiants*. France: Editions l'étudiant. .

103-Olaekan, (2004). Stress Managrment Strategies of Secondary School Principalsin Nigeria. *Educational Research*.Vol 46 (2).

104-Pedro, M. et al (2014). *Occupational safety and Hygiene //*, Arezes (eds). London Taylor & Francis Group,

105-Rothmann, I. & Jackson, M. (2003). Burnout and job stress in a local government : the moderating effect of sense of cohernce *journal of industrial psychology*, South Africa, 29 (4), 52.60.

106-Ségat, E. (2003). *Le guide pratique du prof. Au service de métier d'enseignant*. France:Editions l'étudiant.

107–Seley, H. (1974). *Stress sons détress*, traduction de seikeu et al la presse, montréal.

108–Stora, J.B. (1993). *Le stress, que suis – je ?*. paris: edition dahlab 2 editt.

الملاحق

السادة / المساعدون و المشرفون التربويون و المساعدات و المشرفات التربويات

في إطار القيام بدراسة حول ضغوط العمل لدى المساعد التربوي في ضوء بعض المتغيرات الشخصية و التنظيمية، فإنه من الطبيعي أن توجه إلى سيادتكم لتقديم لنا يد المساعدة بصفقتك الشخص المؤهل لتزويدنا بالمعلومات المناسبة في هذا الموضوع لهذا نرجو منك أن تساهم بالإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان بكل جدية و موضوعية، وذلك بقراءة كل عبارة بدقة وفهمها جيدا ثم الإجابة عنها بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة و المعبرة عن رأيك الشخصي ، علما بأنه ليس هناك إجابات صحيحة و أخرى خاطئة، بل كل الإجابات تعبر عن آراء مختلفة، ونعدك أن إجابتك سوف تبقى محفوظة ولن تستعمل إلا لأغراض علمية ، ولك منا جزيل الشكر سلفا على مساهماتك المخلصة و الفعالة في إنجاح هذه الدراسة .

أ-معلومات عامة : 1 - الجنس : ذكر () أنثى () ، 2- السن (..) سنة

3- مكان العمل : الثانوية () ، الإكالية ()

4- نظام العمل في المؤسسة : النظام الخارجي () ، النظام النصف الداخلي () ، النظام الداخلي ()

5 - الأقدمية في العمل بالسنوات : أقل من 05 () ، من 05 إلى 10 () ، من 11 إلى 20 () ، أكثر من 20 سنة ()

6- الوضعية المهنية : () مرسوم () مترص () مستخلف

7- الرتبة الحالية: مساعد تربوي () مساعد رئيسي للتربية () مشرف تربوي () مشرف رئيسي للتربية ()

8- المؤهل العلمي : ليسانس () ، شهادة الدراسات الجامعية () ، بكالوريا () ، ثالثة ثانوي () ، أقل من سنة ثالثة ثانوي ()

9- الدخل الشهري : أقل تماما من : 25000 دج () ، من : 25000 لأقل من 30000 دج () ، من : 30000 لأقل من 35000 دج ()

من : 35000 لأقل من 40000 دج () ، من : 40000 لأقل من 45000 دج () ، من : 45000 دج فما فوق ()

ب- مصادر ضغوط العمل:

الرقم	ما مدى موافقتكم على الجمل التالية	مؤثرة بشدة	مؤثرة	معتدلة	مؤثرة	مؤثرة بشدة
01	أرى أن صلاحياتي لا تتناسب مع المسؤوليات الوظيفية المكلف بها					
02	لا يتفهم الرؤساء طبيعة عملي					
03	تضايقتي كثرة الأعمال الإدارية و التربوية التي تزيد عن أوقات العمل الرسمية					
04	أعتقد أن نظام الترقية المعمول به حاليا غير عادل					
05	أعاني من قلة الراتب الذي أتقاضاه و الذي لا يوازي جهدي في العمل					
06	أعاني من عدم المشاركة في إتخاذ القرارات الخاصة بعملي					
07	أدرك أن الطريقة التي يتم بها تقويمي بعيدة عن الموضوعية					
08	عدم وضوح الصلاحيات و المسؤوليات الملقاة على عاتقي					
09	تضايقتي أعباء العمل التي تزيد عن قدراتي و طاقتي الوظيفية					
10	أعاني من تهيمش الإدارة					
11	أعتقد أن فرص الترقية والتقدم الوظيفي الحالية لا تمنح على أسس عادلة					
12	أعاني من تدني قيمة المنح و العلاوات					
13	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به					

الرقم	ما مدى موافقتكم على الجمل التالية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
14	أرى أن هناك أطرافاً تتدخل في تقييم الأداء ليس لها صلة بعملتي					
15	تضايقتني فرص الإرتقاء الوظيفي المرتبطة بالشواغر و ليس بالكفاءات					
16	يضايقني تدني راتبي مقارنة برواتب الموظفين الآخرين					
17	أشعر بالضيق عند رفض قراري من طرف الإدارة المشرفة عني					
18	أعاني من عدم إلزام التلاميذ بالإنضباط المدرسي أثناء الدوام					
19	أشعر بالضيق عندما لا تطلعني الإدارة عن تقويم أدائي الوظيفي					
20	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي آداءه بشكل سليم					
21	مسؤوليتي عن عدة مهام و واجبات غير مرتبطة مع بعضها البعض					
22	أعاني من عدم الحصول على الترقية التي أريدها					
23	يضايقني غياب الحوافز المعنوية من قبل الادارة					
24	أرى أن مركزية الإدارة تقلل من قدراتي على إتخاذ قرارات جريئة لتطوير العمل					
25	تضايقني المشادات الكلامية مع التلاميذ غير المنضبطين					
26	القيام بعدة أعمال مختلفة في نفس الوقت					
27	أعاني من غياب الدعم السيكولوجي من قبل المسؤولين					
28	أعاني من عدم التقدم في حياتي المهنية بسبب قلة فرص الإرتقاء الوظيفي					
29	الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي سد إحتياجاتي					
30	تضايقني السلوكات غير المهذبة و العنف اللفظي لبعض أولياء التلاميذ					
31	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل مع وجود إختلاف من حيث مطالبها					
32	نقص المستخدمين (المساعدين التربويين) وعدم الثبات في عددا المناصب المالية					
33	غياب الاهتمام أو التشجيع من طرف الرؤساء و المشرفين					
34	أشعر بغموض في نظام الترقيات في مجال عملي					
35	عدم الإنصاف في الأجر مقارنة مع أجور موظفين في قطاعات أخرى					
36	العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا الرؤساء عني					
37	أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة					
38	أشعر بالتعب لكثرة و تنوع الأعمال الادارية و التربوية التي أقوم بها					
39	ينصب إهتمام المسؤولين بتأديتي لمهامي بالدرجة الأولى					
40	أشعر بقلّة الفرص المتاحة لي في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي					
41	أشعر بنقص المرونة و الحرية في العمل					
42	تضايقني أجواء العمل التي تتسم بالشد و التوتر النفسي					

الرقم	ما مدى موافقتكم على الجمل التالية				
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
43					أشعر بالتعب و الارهاق لكثرة ما يطلب مني من مهام و واجبات
44					يضايقني القيام بمهام و أعمال أشعر بأنها غير ضرورية
45					ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام
46					يضايقني إنتشار العنف في الوسط المدرسي
47					يضايقني الشعور بأن لدي الكثير من المسؤوليات المفوضة لي من قبل رؤسائي
48					إذا أردت الحصول على ترقية فيجب أن أبحث على وظيفة أخرى
49					أشعر بأن عملي روتيني ممل
50					حجم العمل الذي أقوم به لا يعطيني الفرصة للراحة الكاملة

الملحق الثاني: نتائج الصدق والثبات لمقياس مصادر ضغط العمل

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		AllStress	ConflictAmbiguity	WorkLoad	CarrierDevlp	SalaryIncentivs	SupervisorSupport	Task	Feedb ack	Control
AllStress	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	1	.787**	.770**	.738**	.693**	.741**	.702**	.676**	.734**
			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Conflict Ambigui ty	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.787**	1	.572**	.421**	.414**	.573**	.443**	.567**	.657**
		.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
WorkLo ad	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.770**	.572**	1	.441**	.395**	.464**	.519**	.421**	.444**
		.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
CarrierD evlp	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.738**	.421**	.441**	1	.745**	.480**	.356**	.408**	.383**
		.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
SalaryIn centivs	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.693**	.414**	.395**	.745**	1	.441**	.317**	.343**	.355**
		.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Supervi sorSupp ort	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.741**	.573**	.464**	.480**	.441**	1	.443**	.539**	.645**
		.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Task	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.702**	.443**	.519**	.356**	.317**	.443**	1	.408**	.526**
		.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Feedbac k	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.676**	.567**	.421**	.408**	.343**	.539**	.408**	1	.518**
		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Control	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.734**	.657**	.444**	.383**	.355**	.645**	.526**	.518**	1
		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x1	Pearson Correlati	.477**	.631**	.310**	.363**	.319**	.358**	.147	.327**	.362**

x13	Pearson Correlati Sig. (2- tailed) N	.569** .000 65	.387** .000 65	.457** .000 65	.365** .000 65	.359** .000 65	.458** .000 65	.556** .000 65	.307** .000 65	.399** .000 65
x14	Pearson Correlati Sig. (2- tailed) N	.405** .000 65	.303** .000 65	.248** .001 65	.246** .001 65	.205** .007 65	.325** .000 65	.215** .005 65	.774** .000 65	.256** .001 65
x15	Pearson Correlati Sig. (2- tailed) N	.569** .000 65	.356** .000 65	.354** .000 65	.675** .000 65	.538** .000 65	.376** .000 65	.292** .000 65	.383** .000 65	.328** .000 65
x16	Pearson Correlati Sig. (2- tailed) N	.544** .000 65	.334** .000 65	.287** .000 65	.584** .000 65	.842** .000 65	.333** .000 65	.213** .005 65	.288** .000 65	.282** .000 65
x17	Pearson Correlati Sig. (2- tailed) N	.455** .000 65	.442** .000 65	.241** .001 65	.169* .027 65	.218** .004 65	.383** .000 65	.376** .000 65	.355** .000 65	.646** .000 65
x18	Pearson Correlati Sig. (2- tailed) N	.405** .000 65	.253** .001 65	.345** .000 65	.081 .294 65	.130 .090 65	.209** .006 65	.684** .000 65	.321** .000 65	.286** .000 65
x19	Pearson Correlati Sig. (2- tailed) N	.435** .000 65	.370** .000 65	.229** .003 65	.197** .010 65	.285** .000 65	.311** .000 65	.310** .000 65	.677** .000 65	.356** .000 65
x20	Pearson Correlati Sig. (2- tailed) N	.431** .000 65	.523** .000 65	.233** .002 65	.253** .001 65	.287** .000 65	.272** .000 65	.252** .001 65	.435** .000 65	.339** .000 65
x21	Pearson Correlati Sig. (2- tailed) N	.548** .000 65	.709** .000 65	.415** .000 65	.319** .000 65	.341** .000 65	.327** .000 65	.300** .000 65	.347** .000 65	.417** .000 65
x22	Pearson Correlati Sig. (2- tailed) N	.533** .000 65	.377** .000 65	.313** .000 65	.751** .000 65	.641** .000 65	.257** .001 65	.194* .011 65	.257** .001 65	.213** .005 65
x23	Pearson Correlati Sig. (2- tailed) N	.546** .000 65	.279** .000 65	.324** .000 65	.452** .000 65	.604** .000 65	.482** .000 65	.392** .000 65	.351** .000 65	.363** .000 65
x24	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.572** .000	.417** .000	.305** .000	.446** .000	.344** .000	.508** .000	.393** .000	.368** .000	.728** .000

	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x25	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.335** .000	.195* .010	.232** .002	.048 .531	.109 .154	.202** .008	.666** .000	.190* .012	.268** .000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x26	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.356** .000	.303** .000	.546** .000	.143 .061	.065 .398	.239** .002	.245** .001	.205** .007	.205** .007
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x27	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.524** .000	.376** .000	.315** .000	.315** .000	.244** .001	.783** .000	.323** .000	.449** .000	.505** .000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x28	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.501** .000	.243** .001	.289** .000	.717** .000	.542** .000	.374** .000	.218** .004	.246** .001	.258** .001
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x29	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.478** .000	.262** .001	.269** .000	.571** .000	.800** .000	.332** .000	.125 .101	.211** .006	.197** .010
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x30	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.351** .000	.231** .002	.111 .146	.236** .002	.183* .016	.201** .008	.575** .000	.244** .001	.265** .000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x31	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.426** .000	.517** .000	.430** .000	.132 .084	.130 .090	.250** .001	.312** .000	.314** .000	.373** .000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x32	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.321** .000	.126 .098	.456** .000	.304** .000	.246** .001	.139 .069	.176* .021	.119 .120	.147 .054
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x33	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.377** .000	.253** .001	.189* .013	.247** .001	.312** .000	.625** .000	.153* .046	.277** .000	.364** .000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x34	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.434** .000	.269** .000	.260** .001	.662** .000	.470** .000	.223** .003	.135 .077	.300** .000	.148 .052
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x35	Pearson Correlati Sig. (2- tailed)	.488** .000	.294** .000	.263** .000	.586** .000	.700** .000	.284** .000	.228** .003	.212** .005	.224** .003
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
x36	Pearson Correlati	.424**	.414**	.247**	.259**	.106	.410**	.284**	.594**	.327**

x48	Pearson	،383**	،218**	،209**	،533**	،316**	،295**	،256**	،124	،238**
	Correlati	،000	،004	،006	،000	،000	،000	،001	،105	،002
	Sig. (2-tailed)									
x49	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
	Pearson	،402**	،273**	،319**	،297**	،238**	،229**	،476**	،164*	،247**
	Correlati	،000	،000	،000	،000	،002	،002	،000	،032	،001
x50	Sig. (2-tailed)									
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65
	Pearson	،441**	،282**	،649**	،280**	،295**	،222**	،240**	،169*	،242**
	Correlati	،000	،000	،000	،000	،000	،003	،002	،027	،001
	Sig. (2-tailed)									
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65

ملحق ثبات الاستبيان

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.933	50

بعد صراع الدور

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.622	4

بعد عبء العمل

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	9

بعد غموض الدور

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.612	3

بعد نقص فرص التطور الوظيفي

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	8

بعد ضعف الأجر والحوافز

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	6

بعد نقص دعم المشرف

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	4

بعد نقص التحكم

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.620	4

بعد ضغط المهمة

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.687	8

ضعف التغذية الراجعة حول الأداء

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.693	4

صدق المقارنة الطرفية

Group Statistics

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مصادر ضغط العمل	1	21	167.81	16.887	3.685
	2	21	221.29	12.228	2.668

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the	
									Lower	Upper
مصادر ضغط العمل	Equal variances assumed	.679	.415	-11.754	40	.000	-53.476	4.550	-62.671	-44.281
	Equal variances not assumed			-11.754	36.450	.000	-53.476	4.550	-62.699	-44.253

الملحق الثالث: نتائج إستجابة أفراد العينة الأساسية على مقياس مصادر ضغط العمل

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
age	172	32	26	58	41.88	7.156
AllStress	172	135.00	115.00	250.00	188.7209	25.78914
ConflictAmbiguity	172	23.00	12.00	35.00	24.2093	4.93257
WorkLoad	172	31.00	14.00	45.00	32.4186	6.24821
CarrierDevlp	172	26.00	14.00	40.00	33.2616	5.20640
SalaryIncentivs	172	21.00	9.00	30.00	25.4942	4.36024
SupervisorSupport	172	13.00	7.00	20.00	14.2442	3.00657
Task	172	28.00	12.00	40.00	29.9593	5.23747
Feedback	172	14.00	6.00	20.00	14.5581	3.00917
Control	172	14.00	6.00	20.00	14.5756	3.12509
Valid N (listwise)	172					

الفروق في أبعاد مصادر ضغط العمل بين : الذكور . الإناث

Group Statistics

	gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
AllStress	male	101	187.5644	27.98622	2.78473
	female	71	190.3662	22.38573	2.65670
ConflictAmbiguity	male	101	24.0792	5.27007	.52439
	female	71	24.3944	4.43840	.52674
WorkLoad	male	101	32.1089	6.88607	.68519
	female	71	32.8592	5.22438	.62002
CarrierDevlp	male	101	33.7129	5.33167	.53052
	female	71	32.6197	4.98961	.59216
SalaryIncentivs	male	101	25.7921	4.55262	.45300
	female	71	25.0704	4.06492	.48242
SupervisorSupport	male	101	13.9802	3.13043	.31149
	female	71	14.6197	2.79983	.33228
Task	male	101	29.2970	5.73854	.57101
	female	71	30.9014	4.29337	.50953
Feedback	male	101	14.4455	3.12242	.31069
	female	71	14.7183	2.85449	.33877
Control	male	101	14.1485	3.33882	.33223
	female	71	15.1831	2.70085	.32053

نوع الجنس

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of		t-test for Equality of Means			t-test for Equality of Means		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the	
									Lower	Upper
AllStress	Equal variances assumed	7.004	.009	-.700	170	.485	-.280.184	.399.999	-1.069.789	509.421
	Equal variances not assumed			-.728	167.110	.468	-.280.184	.384.874	-1.040.025	479.657
ConflictAmbiguity	Equal variances assumed	2.750	.099	-.412	170	.681	-.31516	.76578	-182.682	119.651
	Equal variances not assumed			-.424	164.443	.672	-.31516	.74327	-178.273	115.242
WorkLoad	Equal variances assumed	8.157	.005	-.774	170	.440	-.75024	.96881	-266.269	116.220
	Equal variances not assumed			-.812	168.970	.418	-.75024	.92407	-257.446	107.397
CarrierDevlp	Equal variances assumed	.175	.676	1.359	170	.176	109.315	.80434	-.49462	268.093
	Equal variances not assumed			1.375	156.770	.171	109.315	.79505	-.47724	266.354
SalaryIncentivs	Equal variances assumed	1.976	.162	1.069	170	.287	.72166	.67500	-.61080	205.412
	Equal variances not assumed			1.090	160.513	.277	.72166	.66177	-.58524	202.855
SupervisorSupport	Equal variances assumed	2.643	.106	-1.377	170	.170	-.63952	.46442	-155.629	.27725
	Equal variances not assumed			-1.404	160.386	.162	-.63952	.45545	-153.897	.25993
Task	Equal variances assumed	7.503	.007	-1.995	170	.048	-160.438	.80416	-319.181	-.01695

	Equal variances not assumed			-2.096	169.305	.038	-160.438	.76529	-311.512	-.09364
Feedback	Equal variances assumed	1.883	.172	-.584	170	.560	-.27277	.46694	-119.451	.64898
	Equal variances not assumed			-.593	158.691	.554	-.27277	.45966	-118.061	.63508
Control	Equal variances assumed	5.310	.022	-2.160	170	.032	-103.458	.47888	-197.991	-.08926
	Equal variances not assumed			-2.241	166.598	.026	-103.458	.46164	-194.601	-.12316

الفروق في أبعاد مصادر ضغط العمل في مكان العمل : ثانوية . الأكاديمية

Group Statistics					
	estale	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
AllStress	Lycee	88	187.3864	26.82615	2.85968
	CEM	84	190.1190	24.73932	2.69928
ConflictAmbiguity	Lycee	88	24.3068	5.15363	.54938
	CEM	84	24.1071	4.71863	.51484
WorkLoad	Lycee	88	32.1250	6.34236	.67610
	CEM	84	32.7262	6.17096	.67331
CarrierDevlp	Lycee	88	32.2045	5.44388	.58032
	CEM	84	34.3690	4.72823	.51589
SalaryIncentivs	Lycee	88	24.7045	4.40522	.46960
	CEM	84	26.3214	4.18016	.45609
SupervisorSupport	Lycee	88	14.1591	3.00913	.32077
	CEM	84	14.3333	3.01935	.32944
Task	Lycee	88	30.2727	5.24071	.55866
	CEM	84	29.6310	5.24526	.57230
Feedback	Lycee	88	14.9773	3.03609	.32365
	CEM	84	14.1190	2.93465	.32020
Control	Lycee	88	14.6364	3.22056	.34331
	CEM	84	14.5119	3.03987	.33168

Independent Samples Test								t-test for Equality of Means		
	Levene's Test for Equality of		t-test for Equality of Means			t-test for Equality of Means		95% Confidence Interval of the Difference		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
AllStress	Equal variances	.117	.733	-.694	170	.489	-2.73268	3.93985	-10.51002	5.04465
	Equal variances not			-.695	169.802	.488	-2.73268	3.93241	-10.49540	5.03003
ConflictAmbiguity	Equal variances	.723	.397	.265	170	.792	.19968	.75447	-1.28966	1.68901
	Equal variances not			.265	169.710	.791	.19968	.75292	-1.28661	1.68596
WorkLoad	Equal variances	.496	.482	-.630	170	.530	-.60119	.95479	-2.48596	1.28358
	Equal variances not			-.630	169.936	.529	-.60119	.95418	-2.48475	1.28237
CarrierDevlp	Equal variances	2.501	.116	-2.778	170	.006	-2.16450	.77902	-3.70231	-.62670

p	Equal variances not			-2.788	168.522	.006	-2.16450	.77648	-3.69738	-.63163
SalaryIncentives	Equal variances	.001	.971	-2.467	170	.015	-1.61688	.65543	-2.91072	-.32304
	Equal variances not			-2.470	169.995	.015	-1.61688	.65463	-2.90914	-.32463
Supervisor Support	Equal variances	.045	.831	-.379	170	.705	-.17424	.45977	-1.08184	.73336
	Equal variances not			-.379	169.573	.705	-.17424	.45981	-1.08193	.73345
Task	Equal variances	.053	.818	.802	170	.423	.64177	.79976	-.93696	2.22051
	Equal variances not			.802	169.615	.423	.64177	.79977	-.93701	2.22056
Feedback	Equal variances	1.306	.255	1.884	170	.061	.85823	.45564	-.04121	1.75766
	Equal variances not			1.885	169.972	.061	.85823	.45527	-.04049	1.75694
Control	Equal variances	.755	.386	.260	170	.795	.12446	.47801	-.81913	1.06805
	Equal variances not			.261	169.980	.795	.12446	.47736	-.81786	1.06678

الفروق في أبعاد مصادر ضغط العمل في نظام العمل : خارجي + نصف داخلي + داخلي

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AllStress	Between Groups	1 729.268	2	864.634	1.305	.274
	Within Groups	111 999.336	169	662.718		
	Total	113 728.605	171			
ConflictAmbiguity	Between Groups	68.534	2	34.267	1.415	.246
	Within Groups	4 091.931	169	24.213		
	Total	4 160.465	171			
WorkLoad	Between Groups	43.875	2	21.937	.559	.573
	Within Groups	6 631.986	169	39.243		
	Total	6 675.860	171			
CarrierDevlp	Between Groups	124.343	2	62.171	2.329	.100
	Within Groups	4 510.884	169	26.692		
	Total	4 635.227	171			
SalaryIncentivs	Between Groups	32.498	2	16.249	.853	.428
	Within Groups	3 218.496	169	19.044		
	Total	3 250.994	171			
SupervisorSupport	Between Groups	13.553	2	6.776	.747	.475
	Within Groups	1 532.191	169	9.066		
	Total	1 545.744	171			
Task	Between Groups	2.423	2	1.211	.044	.957
	Within Groups	4 688.292	169	27.741		
	Total	4 690.715	171			
Feedback	Between Groups	123.301	2	61.651	7.311	.001
	Within Groups	1 425.118	169	8.433		
	Total	1 548.419	171			
Control	Between Groups	9.621	2	4.811	.490	.614

Within Groups	1 660.396	169	9.825		
Total	1 670.017	171			

Post Hoc Test

Multiple Comparisons

Tukey HSD

Dependent Variable	(I) org	(J) org	Mean Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper Bound
AllStress	Externa	Semi-intern	1.01299	4.14891	.968	-8.7973	10.8233
		Interna	-9.73304	6.73976	.321	-25.6695	6.2034
	Semi-intern	Externa	-1.01299	4.14891	.968	-10.8233	8.7973
		Interna	-10.74603	6.73976	.251	-26.6825	5.1905
	Interna	Externa	9.73304	6.73976	.321	-6.2034	25.6695
		Semi-intern	10.74603	6.73976	.251	-5.1905	26.6825
ConflictAmbiguity	Externa	Semi-intern	-.01299	.79303	1.000	-1.8881	1.8622
		Interna	-2.06854	1.28825	.246	-5.1147	.9776
	Semi-intern	Externa	.01299	.79303	1.000	-1.8622	1.8881
		Interna	-2.05556	1.28825	.250	-5.1017	.9906
	Interna	Externa	2.06854	1.28825	.246	-.9776	5.1147
		Semi-intern	2.05556	1.28825	.250	-.9906	5.1017
WorkLoad	Externa	Semi-intern	-.10390	1.00960	.994	-2.4911	2.2833
		Interna	-1.69408	1.64006	.557	-5.5721	2.1839
	Semi-intern	Externa	.10390	1.00960	.994	-2.2833	2.4911
		Interna	-1.59019	1.64006	.597	-5.4682	2.2878
	Interna	Externa	1.69408	1.64006	.557	-2.1839	5.5721
		Semi-intern	1.59019	1.64006	.597	-2.2878	5.4682
CarrierDevlp	Externa	Semi-intern	1.45455	.83264	.191	-.5143	3.4234
		Interna	-.90404	1.35259	.782	-4.1023	2.2942
	Semi-intern	Externa	-1.45455	.83264	.191	-3.4234	.5143
		Interna	-2.35859	1.35259	.192	-5.5569	.8397
	Interna	Externa	.90404	1.35259	.782	-2.2942	4.1023
		Semi-intern	2.35859	1.35259	.192	-.8397	5.5569
SalaryIncentivs	Externa	Semi-intern	.61039	.70332	.661	-1.0526	2.2734
		Interna	-.75613	1.14252	.786	-3.4577	1.9454
	Semi-intern	Externa	-.61039	.70332	.661	-2.2734	1.0526
		Interna	-1.36652	1.14252	.457	-4.0681	1.3350
	Interna	Externa	.75613	1.14252	.786	-1.9454	3.4577
		Semi-intern	1.36652	1.14252	.457	-1.3350	4.0681
SupervisorSupport	Externa	Semi-intern	-.09091	.48527	.981	-1.2384	1.0565
		Interna	-.95166	.78830	.451	-2.8156	.9123
	Semi-intern	Externa	.09091	.48527	.981	-1.0565	1.2384

		Interna	-·86075	·78830	·520	-2·7247	1·0032
	Interna	Externa	·95166	·78830	·451	-·9123	2·8156
		Semi-intern	·86075	·78830	·520	-1·0032	2·7247
Task	Externa	Semi-intern	-·23377	·84886	·959	-2·2409	1·7734
		Interna	·02381	1·37894	1·000	-3·2367	3·2844
	Semi-intern	Externa	·23377	·84886	·959	-1·7734	2·2409
		Interna	·25758	1·37894	·981	-3·0030	3·5181
	Interna	Externa	-·02381	1·37894	1·000	-3·2844	3·2367
		Semi-intern	-·25758	1·37894	·981	-3·5181	3·0030
Feedback	Externa	Semi-intern	-·87013	·46801	·154	-1·9768	·2365
		Interna	-2·85209*	·76026	·001	-4·6498	-1·0544
	Semi-intern	Externa	·87013	·46801	·154	-·2365	1·9768
		Interna	-1·98196*	·76026	·027	-3·7796	-·1843
	Interna	Externa	2·85209*	·76026	·001	1·0544	4·6498
		Semi-intern	1·98196*	·76026	·027	·1843	3·7796
Control	Externa	Semi-intern	·25974	·50516	·865	-·9347	1·4542
		Interna	-·53030	·82062	·795	-2·4707	1·4101
	Semi-intern	Externa	-·25974	·50516	·865	-1·4542	·9347
		Interna	-·79004	·82062	·601	-2·7304	1·1504
	Interna	Externa	·53030	·82062	·795	-1·4101	2·4707
		Semi-intern	·79004	·82062	·601	-1·1504	2·7304

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

الفروق في أبعاد مصادر ضغط العمل للخبرة المهني

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AllStress	Between Groups	4 071·694	3	1 357·231	2·079	·105
	Within Groups	109 656·911	168	652·720		
	Total	113 728·605	171			
ConflictAmbiguity	Between Groups	98·502	3	32·834	1·358	·257
	Within Groups	4 061·963	168	24·178		
	Total	4 160·465	171			
WorkLoad	Between Groups	90·770	3	30·257	·772	·511
	Within Groups	6 585·091	168	39·197		
	Total	6 675·860	171			
CarrierDevlp	Between Groups	465·246	3	155·082	6·248	·000
	Within Groups	4 169·981	168	24·821		
	Total	4 635·227	171			
SalaryIncentivs	Between Groups	230·884	3	76·961	4·281	·006
	Within Groups	3 020·110	168	17·977		
	Total	3 250·994	171			

SupervisorSupport	Between Groups	29.807	3	9.936	1.101	.350
	Within Groups	1 515.937	168	9.023		
	Total	1 545.744	171			
Task	Between Groups	23.363	3	7.788	.280	.840
	Within Groups	4 667.352	168	27.782		
	Total	4 690.715	171			
Feedback	Between Groups	15.078	3	5.026	.551	.648
	Within Groups	1 533.340	168	9.127		
	Total	1 548.419	171			
Control	Between Groups	47.278	3	15.759	1.632	.184
	Within Groups	1 622.739	168	9.659		
	Total	1 670.017	171			

Multiple Comparisons

Tukey HSD

Dependent Variable	(I) ancie	(J) ancie	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
AllStress	less5	5to10	-13.42921	5.76038	.095	-28.3770	1.5186
		11to20	-6.16667	6.82809	.803	-23.8851	11.5518
		more20	-9.80159	4.96049	.201	-22.6737	3.0705
	5to10	less5	13.42921	5.76038	.095	-1.5186	28.3770
		11to20	7.26255	6.98018	.726	-10.8505	25.3756
		more20	3.62763	5.16785	.896	-9.7826	17.0378
	11to20	less5	6.16667	6.82809	.803	-11.5518	23.8851
		5to10	-7.26255	6.98018	.726	-25.3756	10.8505
		more20	-3.63492	6.33620	.940	-20.0769	12.8071
	more20	less5	9.80159	4.96049	.201	-3.0705	22.6737
		5to10	-3.62763	5.16785	.896	-17.0378	9.7826
		11to20	3.63492	6.33620	.940	-12.8071	20.0769
ConflictAmbiguity	less5	5to10	-1.84749	1.10867	.345	-4.7244	1.0294
		11to20	-.50000	1.31416	.981	-3.9102	2.9102
		more20	-1.62302	.95472	.327	-4.1004	.8544
	5to10	less5	1.84749	1.10867	.345	-1.0294	4.7244
		11to20	1.34749	1.34344	.748	-2.1386	4.8336
		more20	.22447	.99463	.996	-2.3565	2.8055
	11to20	less5	.50000	1.31416	.981	-2.9102	3.9102
		5to10	-1.34749	1.34344	.748	-4.8336	2.1386
		more20	-1.12302	1.21949	.794	-4.2875	2.0415
	more20	less5	1.62302	.95472	.327	-.8544	4.1004
		5to10	-.22447	.99463	.996	-2.8055	2.3565
		11to20	1.12302	1.21949	.794	-2.0415	4.2875

WorkLoad	less5	5to10	-18597	141161	999	-38490	34771
		11to20	88095	167326	953	-34610	52229
		more20	-121825	121559	748	-43726	19361
	5to10	less5	18597	141161	999	-34771	38490
		11to20	106692	171053	924	-33718	55056
		more20	-103228	126640	847	-43185	22539
	11to20	less5	-88095	167326	953	-52229	34610
		5to10	-106692	171053	924	-55056	33718
		more20	-209921	155272	531	-61284	19300
	more20	less5	121825	121559	748	-19361	43726
		5to10	103228	126640	847	-22539	43185
		11to20	209921	155272	531	-19300	61284
CarrierDevlp	less5	5to10	-469949	112331	000	-76144	-17846
		11to20	-130952	133152	759	-47647	21457
		more20	-266270	96733	033	-51728	-1525
	5to10	less5	469949	112331	000	17846	76144
		11to20	338996	136118	065	-1422	69221
		more20	203679	100776	184	-5783	46519
	11to20	less5	130952	133152	759	-21457	47647
		5to10	-338996	136118	065	-69221	1422
		more20	-135317	123560	693	-45595	18531
	more20	less5	266270	96733	033	1525	51728
		5to10	-203679	100776	184	-46519	5783
		11to20	135317	123560	693	-18531	45595
SalaryIncentivs	less5	5to10	-332561	95597	004	-58063	-8449
		11to20	-242857	113316	144	-53691	5119
		more20	-160714	82322	210	-37434	5291
	5to10	less5	332561	95597	004	8449	58063
		11to20	89704	115840	866	-21089	39030
		more20	171847	85764	191	-5070	39440
	11to20	less5	242857	113316	144	-5119	53691
		5to10	-89704	115840	866	-39030	21089
		more20	82143	105153	863	-19072	35501
	more20	less5	160714	82322	210	-5291	37434
		5to10	-171847	85764	191	-39440	5070
		11to20	-82143	105153	863	-35501	19072
SupervisorSupport	less5	5to10	-107079	67729	392	-28283	6867
		11to20	-80952	80283	745	-28928	12738
		more20	-93452	58324	380	-24480	5789
	5to10	less5	107079	67729	392	-6867	28283
		11to20	26126	82071	989	-18684	23909

		more20	·13626	·60762	·996	-1·4405	1·7130
	11to20	less5	·80952	·80283	·745	-1·2738	2·8928
		5to10	-·26126	·82071	·989	-2·3909	1·8684
		more20	-·12500	·74499	·998	-2·0582	1·8082
	more20	less5	·93452	·58324	·380	-·5789	2·4480
		5to10	-·13626	·60762	·996	-1·7130	1·4405
		11to20	·12500	·74499	·998	-1·8082	2·0582
Task	less5	5to10	-·21557	1·18842	·998	-3·2994	2·8683
		11to20	-1·26190	1·40869	·807	-4·9174	2·3936
		more20	-·39087	1·02339	·981	-3·0465	2·2648
	5to10	less5	·21557	1·18842	·998	-2·8683	3·2994
		11to20	-1·04633	1·44007	·886	-4·7832	2·6906
		more20	-·17530	1·06617	·998	-2·9419	2·5913
	11to20	less5	1·26190	1·40869	·807	-2·3936	4·9174
		5to10	1·04633	1·44007	·886	-2·6906	4·7832
		more20	·87103	1·30721	·910	-2·5211	4·2632
	more20	less5	·39087	1·02339	·981	-2·2648	3·0465
		5to10	·17530	1·06617	·998	-2·5913	2·9419
		11to20	-·87103	1·30721	·910	-4·2632	2·5211
Feedback	less5	5to10	-·57915	·68117	·830	-2·3467	1·1884
		11to20	·28571	·80742	·985	-1·8095	2·3809
		more20	-·43651	·58658	·879	-1·9586	1·0856
	5to10	less5	·57915	·68117	·830	-1·1884	2·3467
		11to20	·86486	·82541	·722	-1·2770	3·0067
		more20	·14264	·61110	·996	-1·4431	1·7284
	11to20	less5	-·28571	·80742	·985	-2·3809	1·8095
		5to10	-·86486	·82541	·722	-3·0067	1·2770
		more20	-·72222	·74926	·770	-2·6665	1·2220
	more20	less5	·43651	·58658	·879	-1·0856	1·9586
		5to10	-·14264	·61110	·996	-1·7284	1·4431
		11to20	·72222	·74926	·770	-1·2220	2·6665
Control	less5	5to10	-1·50515	·70074	·142	-3·3235	·3132
		11to20	-1·02381	·83063	·607	-3·1792	1·1316
		more20	-·92857	·60344	·417	-2·4944	·6373
	5to10	less5	1·50515	·70074	·142	-·3132	3·3235
		11to20	·48134	·84913	·942	-1·7221	2·6848
		more20	·57658	·62866	·796	-1·0548	2·2079
	11to20	less5	1·02381	·83063	·607	-1·1316	3·1792
		5to10	-·48134	·84913	·942	-2·6848	1·7221
		more20	·09524	·77079	·999	-1·9049	2·0954
	more20	less5	·92857	·60344	·417	-·6373	2·4944

5to10	-،57658	،62866	،796	-2،2079	1،0548
11to20	-،09524	،77079	،999	-2،0954	1،9049

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

الفروق في أبعاد مصادر ضغط العمل حسب الوضعية المهنية (مرسم. متربص)

Group Statistics				
professionaposition	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
AllStress permanent	152	190.1974	25.43555	2.06310
stagiaire	20	177.5000	26.34488	5.89089
ConflictAmbiguity permanent	152	24.3947	4.94494	.40109
stagiaire	20	22.8000	4.71950	1.05531
WorkLoad permanent	152	32.4671	6.27717	.50915
stagiaire	20	32.0500	6.16847	1.37931
CarrierDevlp permanent	152	33.9079	4.87914	.39575
stagiaire	20	28.3500	5.10186	1.14081
SalaryIncentivs permanent	152	25.7500	4.31730	.35018
stagiaire	20	23.5500	4.29780	.96102
SupervisorSupport permanent	152	14.3816	2.98769	.24233
stagiaire	20	13.2000	3.01924	.67512
Task permanent	152	29.9605	5.29511	.42949
stagiaire	20	29.9500	4.90408	1.09659
Feedback permanent	152	14.6447	3.01301	.24439
stagiaire	20	13.9000	2.97180	.66451
Control permanent	152	14.6908	3.17947	.25789
stagiaire	20	13.7000	2.57723	.57629

Independent Samples Test									t-test for Equality of Means	
		Levene's Test for Equality of		t-test for Equality of Means			t-test for Equality of Means		95% Confidence Interval of the	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-	Mean Difference	Std. Error Differenc	Lower	Upper
AllStress	Equal variances	.194	.660	2.090	170	.038	1.269.737	607.474	.70573	2.468.901
	Equal variances			2.034	23.901	.053	1.269.737	624.171	-.18771	2.558.245
ConflictAmbig uity	Equal variances	.049	.824	1.363	170	.175	159.474	117.035	-.71555	390.502
	Equal variances			1.413	24.820	.170	159.474	112.896	-.73126	392.073
WorkLoad	Equal variances	.118	.732	.280	170	.780	.41711	149.024	-252.466	335.887
	Equal variances			.284	24.473	.779	.41711	147.028	-261.430	344.852
CarrierDevlp	Equal variances	.067	.796	4.764	170	.000	555.789	116.661	325.499	786.080
	Equal variances			4.603	23.805	.000	555.789	120.750	306.465	805.114
SalaryIncentiv s	Equal variances	.016	.899	2.143	170	.034	220.000	102.641	.17385	422.615
	Equal variances			2.151	24.326	.042	220.000	102.283	.09048	430.952
SupervisorSup	Equal variances	.063	.801	1.661	170	.099	118.158	.71150	-.22294	258.610

port	Equal variances			1.647	24.161	.112	118.158	.71730	-.29833	266.149
Task	Equal variances	.429	.513	.008	170	.993	.01053	124.946	-.245.593	247.698
	Equal variances			.009	25.202	.993	.01053	117.769	-.241.400	243.505
Feedback	Equal variances	.027	.870	1.041	170	.299	.74474	.71560	-.66786	215.734
	Equal variances			1.052	24.431	.303	.74474	.70803	-.71520	220.467
Control	Equal variances	2.702	.102	1.336	170	.183	.99079	.74164	-.47323	245.481
	Equal variances			1.569	27.234	.128	.99079	.63136	-.30413	228.571

الفروق في أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى للمؤهل العلمي

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AllStress	Between Groups	1 959.194	4	489.799	.732	.571
	Within Groups	111 769.410	167	669.278		
	Total	113 728.605	171			
ConflictAmbiguity	Between Groups	54.619	4	13.655	.555	.695
	Within Groups	4 105.846	167	24.586		
	Total	4 160.465	171			
WorkLoad	Between Groups	86.673	4	21.668	.549	.700
	Within Groups	6 589.187	167	39.456		
	Total	6 675.860	171			
CarrierDevlp	Between Groups	138.604	4	34.651	1.287	.277
	Within Groups	4 496.623	167	26.926		
	Total	4 635.227	171			
SalaryIncentivs	Between Groups	53.934	4	13.484	.704	.590
	Within Groups	3 197.060	167	19.144		
	Total	3 250.994	171			
SupervisorSupport	Between Groups	37.232	4	9.308	1.030	.393
	Within Groups	1 508.512	167	9.033		
	Total	1 545.744	171			
Task	Between Groups	128.942	4	32.235	1.180	.321
	Within Groups	4 561.774	167	27.316		
	Total	4 690.715	171			
Feedback	Between Groups	25.303	4	6.326	.694	.597
	Within Groups	1 523.115	167	9.120		
	Total	1 548.419	171			
Control	Between Groups	49.207	4	12.302	1.267	.285
	Within Groups	1 620.811	167	9.705		
	Total	1 670.017	171			

الفروق في أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى للدخل الشهري

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AllStress	Between Groups	3 318.587	5	663.717	.998	.421
	Within Groups	110 410.017	166	665.121		
	Total	113 728.605	171			
ConflictAmbiguity	Between Groups	207.946	5	41.589	1.747	.127
	Within Groups	3 952.519	166	23.810		
	Total	4 160.465	171			
WorkLoad	Between Groups	130.146	5	26.029	.660	.654
	Within Groups	6 545.715	166	39.432		
	Total	6 675.860	171			
CarrierDevlp	Between Groups	99.602	5	19.920	.729	.603
	Within Groups	4 535.625	166	27.323		
	Total	4 635.227	171			
SalaryIncentivs	Between Groups	65.630	5	13.126	.684	.636
	Within Groups	3 185.364	166	19.189		
	Total	3 250.994	171			
SupervisorSupport	Between Groups	79.802	5	15.960	1.807	.114
	Within Groups	1 465.942	166	8.831		
	Total	1 545.744	171			
Task	Between Groups	110.243	5	22.049	.799	.552
	Within Groups	4 580.472	166	27.593		
	Total	4 690.715	171			
Feedback	Between Groups	60.378	5	12.076	1.347	.247
	Within Groups	1 488.041	166	8.964		
	Total	1 548.419	171			
Control	Between Groups	33.859	5	6.772	.687	.634
	Within Groups	1 636.158	166	9.856		
	Total	1 670.017	171			

الفروق في أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى للرتبة الحالية(مساعد تربوي. مساعد رئيسي. مشرف)

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AllStress	Between Groups	2 810.883	2	1 405.442	2.141	.121
	Within Groups	110 917.721	169	656.318		
	Total	113 728.605	171			
ConflictAmbiguity	Between Groups	95.247	2	47.623	1.980	.141
	Within Groups	4 065.218	169	24.055		

	Total	4 160.465	171			
WorkLoad	Between Groups	65.469	2	32.735	.837	.435
	Within Groups	6 610.391	169	39.115		
	Total	6 675.860	171			
CarrierDevlp	Between Groups	328.400	2	164.200	6.443	.002
	Within Groups	4 306.827	169	25.484		
	Total	4 635.227	171			
SalaryIncentivs	Between Groups	102.855	2	51.427	2.761	.066
	Within Groups	3 148.139	169	18.628		
	Total	3 250.994	171			
SupervisorSupport	Between Groups	31.198	2	15.599	1.741	.179
	Within Groups	1 514.547	169	8.962		
	Total	1 545.744	171			
Task	Between Groups	2.446	2	1.223	.044	.957
	Within Groups	4 688.270	169	27.741		
	Total	4 690.715	171			
Feedback	Between Groups	65.397	2	32.699	3.726	.026
	Within Groups	1 483.021	169	8.775		
	Total	1 548.419	171			
Control	Between Groups	14.516	2	7.258	.741	.478
	Within Groups	1 655.502	169	9.796		
	Total	1 670.017	171			

Post Hoc Test

Multiple Comparisons

Tukey HSD

Dependent Variable	(I) curentstatut	(J) curentstatut	Mean Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence	
						Lower	Upper
AllStress	mosaid	mosaidraissi	8.43484	6.88653	.440	-7.8487	24.7184
		mochrif	11.62310	5.64895	.102	-1.7341	24.9803
	mosaidraissi	mosaid	-8.43484	6.88653	.440	-24.7184	7.8487
		mochrif	3.18826	5.17972	.812	-9.0594	15.4359
	mochrif	mosaid	-11.62310	5.64895	.102	-24.9803	1.7341
		mosaidraissi	-3.18826	5.17972	.812	-15.4359	9.0594
ConflictAmbiguity	mosaid	mosaidraissi	1.90323	1.31838	.321	-1.2142	5.0206
		mochrif	2.14655	1.08146	.119	-.4106	4.7037
	mosaidraissi	mosaid	-1.90323	1.31838	.321	-5.0206	1.2142
		mochrif	.24333	.99162	.967	-2.1014	2.5881
	mochrif	mosaid	-2.14655	1.08146	.119	-4.7037	.4106
		mosaidraissi	-.24333	.99162	.967	-2.5881	2.1014

WorkLoad	mosaid	mosaidraissi	2.06581	1.68118	.438	-1.9094	6.0410
		mochrif	1.55552	1.37905	.498	-1.7053	4.8164
	mosaidraissi	mosaid	-2.06581	1.68118	.438	-6.0410	1.9094
		mochrif	-.51029	1.26450	.914	-3.5003	2.4797
	mochrif	mosaid	-1.55552	1.37905	.498	-4.8164	1.7053
		mosaidraissi	.51029	1.26450	.914	-2.4797	3.5003
CarrierDevlp	mosaid	mosaidraissi	-.09032	1.35700	.998	-3.2990	3.1184
		mochrif	2.89828*	1.11313	.027	.2662	5.5303
	mosaidraissi	mosaid	.09032	1.35700	.998	-3.1184	3.2990
		mochrif	2.98860*	1.02067	.011	.5752	5.4020
	mochrif	mosaid	-2.89828*	1.11313	.027	-5.5303	-.2662
		mosaidraissi	-2.98860*	1.02067	.011	-5.4020	-.5752
SalaryIncentiv s	mosaid	mosaidraissi	-.01290	1.16018	1.000	-2.7562	2.7304
		mochrif	1.64310	.95169	.198	-.6072	3.8934
	mosaidraissi	mosaid	.01290	1.16018	1.000	-2.7304	2.7562
		mochrif	1.65601	.87263	.142	-.4074	3.7194
	mochrif	mosaid	-1.64310	.95169	.198	-3.8934	.6072
		mosaidraissi	-1.65601	.87263	.142	-3.7194	.4074
SupervisorSu pport	mosaid	mosaidraissi	1.40129	.80471	.193	-.5015	3.3041
		mochrif	1.10207	.66010	.220	-.4588	2.6629
	mosaidraissi	mosaid	-1.40129	.80471	.193	-3.3041	.5015
		mochrif	-.29922	.60527	.874	-1.7304	1.1320
	mochrif	mosaid	-1.10207	.66010	.220	-2.6629	.4588
		mosaidraissi	.29922	.60527	.874	-1.1320	1.7304
Task	mosaid	mosaidraissi	.25032	1.41581	.983	-3.0974	3.5981
		mochrif	-.06586	1.16138	.998	-2.8120	2.6803
	mosaidraissi	mosaid	-.25032	1.41581	.983	-3.5981	3.0974
		mochrif	-.31618	1.06491	.953	-2.8342	2.2018
	mochrif	mosaid	.06586	1.16138	.998	-2.6803	2.8120
		mosaidraissi	.31618	1.06491	.953	-2.2018	2.8342
Feedback	mosaid	mosaidraissi	2.08903*	.79629	.026	.2062	3.9719
		mochrif	1.52034	.65319	.055	-.0242	3.0648
	mosaidraissi	mosaid	-2.08903*	.79629	.026	-3.9719	-.2062
		mochrif	-.56869	.59893	.610	-1.9849	.8475
	mochrif	mosaid	-1.52034	.65319	.055	-3.0648	.0242
		mosaidraissi	.56869	.59893	.610	-.8475	1.9849
Control	mosaid	mosaidraissi	.82839	.84133	.588	-1.1610	2.8177
		mochrif	.82310	.69013	.459	-.8087	2.4550
	mosaidraissi	mosaid	-.82839	.84133	.588	-2.8177	1.1610
		mochrif	-.00528	.63281	1.000	-1.5016	1.4910
	mochrif	mosaid	-.82310	.69013	.459	-2.4550	.8087

mosaidraissi	.00528	.63281	1.000	-1.4910	1.5016
--------------	--------	--------	-------	---------	--------

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

الفروق في أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير السن

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
صراع	Between Groups	288.524	3	96.175	4.173	.007
وغموض	Within Groups	3871.941	168	23.047		
الدور	Total	4160.465	171			
عبء العمل	Between Groups	239.253	3	79.751	2.082	.105
	Within Groups	6436.607	168	38.313		
	Total	6675.860	171			
نقص فرص	Between Groups	174.869	3	58.290	2.195	.090
التطور	Within Groups	4460.358	168	26.550		
	Total	4635.227	171			
ضعف	Between Groups	146.667	3	48.889	2.646	.051
الاجر	Within Groups	3104.327	168	18.478		
والحوافز	Total	3250.994	171			
نقص دعم	Between Groups	56.827	3	18.942	2.137	.097
المشرف	Within Groups	1488.917	168	8.863		
	Total	1545.744	171			
نقص	Between Groups	64.119	3	21.373	2.236	.086
التحكم	Within Groups	1605.899	168	9.559		
	Total	1670.017	171			
ضغط	Between Groups	84.970	3	28.323	1.033	.379
المهمة	Within Groups	4605.745	168	27.415		
	Total	4690.715	171			
ضعف	Between Groups	35.904	3	11.968	1.329	.267
التغذية	Within Groups	1512.514	168	9.003		
الراجعة	Total	1548.419	171			
مجموع	Between Groups	6103.482	3	2034.494	3.176	.026
الأبعاد	Within Groups	107625.122	168	640.626		
	Total	113728.605	171			

المقارنات البعدية لبعء صراع وغموض الدور

Multiple Comparisons

Dependent Variable:

Tukey HSD

(I) anova	(J) anova	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1	2	4.270	1.913	.119	-.69	9.23
	3	1.965	1.898	.729	-2.96	6.89
	4	1.464	2.029	.888	-3.80	6.73
2	1	-4.270	1.913	.119	-9.23	.69
	3	-2.305*	.823	.029	-4.44	-.17
	4	-2.806	1.090	.053	-5.64	.02
3	1	-1.965	1.898	.729	-6.89	2.96
	2	2.305*	.823	.029	.17	4.44
	4	-.501	1.065	.965	-3.26	2.26
4	1	-1.464	2.029	.888	-6.73	3.80
	2	2.806	1.090	.053	-.02	5.64
	3	.501	1.065	.965	-2.26	3.26

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المقارنات البعدية لمجموع الأبعاد

Multiple Comparisons

Dependent Variable: total

Tukey HSD

(I) anova	(J) anova	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1	2	17.730	10.084	.297	-8.44	43.90
	3	5.297	10.009	.952	-20.67	31.27
	4	9.250	10.696	.823	-18.50	37.00
2	1	-17.730	10.084	.297	-43.90	8.44
	3	-12.433*	4.339	.024	-23.69	-1.17
	4	-8.480	5.749	.455	-23.40	6.44
3	1	-5.297	10.009	.952	-31.27	20.67
	2	12.433*	4.339	.024	1.17	23.69
	4	3.953	5.616	.895	-10.62	18.53
4	1	-9.250	10.696	.823	-37.00	18.50
	2	8.480	5.749	.455	-6.44	23.40
	3	-3.953	5.616	.895	-18.53	10.62

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

