



الموضوع

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين

**The impact of work Stress on the job performance of
university professors**

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة بسكرة -

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذة:

- د/ دريدي أحلام

من اعداد الطالبة:

- عاشور الخنساء

لجنة المناقشة:

| | | |
|--------|-------------|-----------------|
| مشرفا | جامعة بسكرة | د/ دريدي أحلام |
| رئيسا | جامعة بسكرة | د/ سليمان عواطف |
| مناقشا | جامعة بسكرة | د/ قريشي محمد |

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra

Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion

Département des Sciences de Gestion.



جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير.

الموضوع

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين

**The impact of work Stress on the job performance of
university professors**

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة بسكرة -

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

من اعداد الطالبة:

تحت إشراف الأستاذة:

- عاشور الخنساء

- د/ دريدي أحلام

لجنة المناقشة:

| | | |
|--------|-------------|-----------------|
| مشرفا | جامعة بسكرة | د/ دريدي أحلام |
| رئيسا | جامعة بسكرة | د/ سليمان عواطف |
| مناقشا | جامعة بسكرة | د/ قريشي محمد |

السنة الجامعية: 2021/ 2022

الشكر

بعد التعب الكبير والمشوار الدراسي المليء بالصعوبات والأحزان والأفراح، بعد تعرضي لوعكة صحية كان من المحتمل أن لا أكمل العام المتبقي من مشواري الدراسي، ها أنا اليوم أكتب إهدائي الأخير بعد أن انتهيت من مذكرة تخرجي للسنة الثانية ماستر دفعة 2022 أختتمت بها سنوات عديدة من السهر والدراسة، أهدي هذا العمل إلى أبي الغالي الذي تعب معي وأوصلني لهذا اليوم، كما أهديه إلى أمي التي لولا دعائها ما كنت أكملت الحلم وما كنت تحسنت، هاهي اليوم تراني أكتب السطور الأخيرة لمذكرتي.

لأنسى من كانوا عوناً لي في الدراسة وكذا في الحياة في الفرح والألم والمرض أختي الغالية نبيلة وإخوتي حمادي وإسلام من شاركتني مقاعد الدراسة من المتوسط من ذرفت دموعها عند مرضي جيهان الغالية روح قلبي من جمعتنا الجامعة، الحكايات، المواقف والظروف القاهرة التي مرينا بها منار الغالية صديقتي الصدوقة. أتقدم بزيل الشكر لمأطرتي ومشرفتي الدكتورة دريدي أحلام أعانها الله في عملها وبيتها وحفظ الله بناتها الغاليات.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء اللجنة الموقرين على تقييمهم ومناقشتهم لهاته المذكرة.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين، حيث تم تطبيق الدراسة الميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة. حيث اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة محل الدراسة، تم توزيع إستبيان إلكتروني بهدف التعرف على أثر ضغوط العمل على الأساتذة الجامعيين على عينة قدرت بـ 32 أستاذا جامعيًا، تمت معالجة البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS والأساليب الإحصائية المناسبة. تم استخلاص مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة وأثر لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى الدلالة 0,05، ووجود أثر لبعدي الأجور والمكافآت وبيئة العمل وعدم وجود أثر لبعدي اللجوء وغموض الدور وصراع الدور على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى الدلالة 0,05، كما توصي الدراسة بضرورة البحث في أسباب ومصادر ضغوط العمل عند الأستاذ التي تؤثر على أدائه الوظيفي

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الأستاذ الجامعي، الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، تقييم أداء الأستاذ.

Summary:

This study aims to know the impact of work stress on the job performance of university professors, as the field study was applied in the Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences at Mohamed Khider University of Biskra. Where we relied in this research on the descriptive and analytical approach in collecting data and information related to the phenomenon under study, an electronic questionnaire was distributed in order to identify the impact of work stress on university professors on a sample estimated at 32 university professors, the data was processed using the statistical package for social sciences SPSS and appropriate statistical methods A set of results were drawn, the most important of which is the existence of a relationship and the impact of work pressures on the job performance of university professors at the Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences at the significance level of 0.05, and the presence of an effect on the dimensions of wages, rewards and the work environment, and the absence of an effect on the dimension of workload, ambiguity of the role and conflict of the role on job performance. For university professors in the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at the significance level of 0.05, the study also recommends the necessity of researching the causes and sources of work stress for the professor that affect his job performance.

Keywords: work stress, university professor, university professor job performance, professor performance evaluation.

فهرس المحتويات

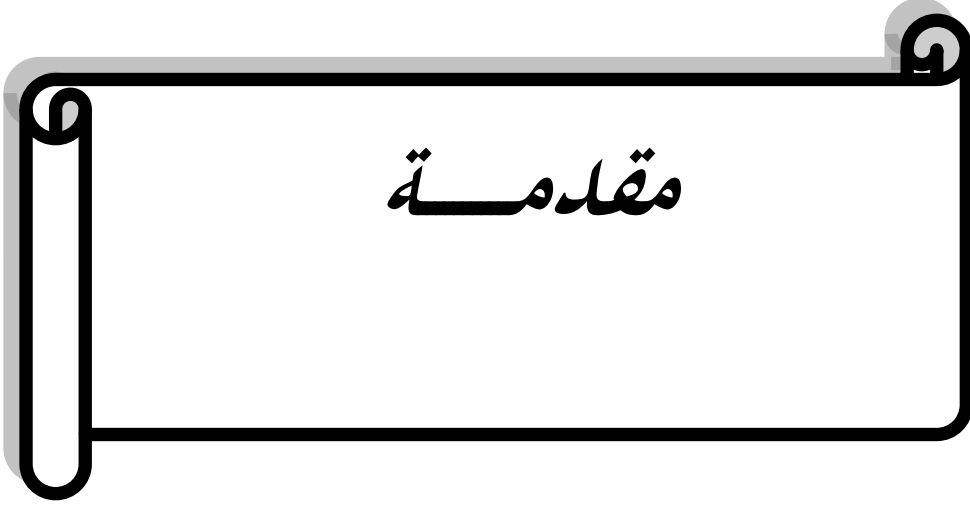
| الصفحة | الموضوع |
|---|--|
| أ | الشكر |
| ب | ملخص الدراسة |
| ج | فهرس المحتويات |
| د | فهرس الجداول |
| هـ | فهرس الأشكال |
| I-XII | المقدمة |
| الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل | |
| 02 | تمهيد |
| 03 | المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول ضغوط العمل |
| 03 | المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل وعناصره |
| 06 | المطلب الثاني: مراحل ضغوط العمل وأنواعها |
| 09 | المبحث الثاني: مصادر ضغوط العمل وأبعادها |
| 09 | المطلب الأول: مصادر ضغوط العمل |
| 11 | المطلب الثاني: أبعاد ضغوط العمل |
| 13 | المبحث الثالث: أسباب ضغوط العمل، آثارها، طرق مواجهتها |
| 13 | المطلب الأول: أسباب ضغوط العمل |
| 15 | المطلب الثاني: آثار ضغوط العمل |
| 17 | المطلب الثالث: طرق مواجهة ضغوط العمل |
| 20 | المبحث الرابع: ضغوط العمل لدى الأستاذ الجامعي |
| 20 | المطلب الأول: تعريف ضغط العمل لدى الأستاذ الجامعي |
| 20 | المطلب الثاني: مصادر الضغط لدى الأستاذ الجامعي |
| 22 | خلاصة |
| الفصل الثاني: الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي وعلاقته بضغوط العمل | |
| 24 | تمهيد |
| 25 | المبحث الأول: الأستاذ الجامعي |
| 25 | المطلب الأول: مفهوم الأستاذ والخصائص الواجب توفرها فيه |
| 27 | المطلب الثاني: أدوار ومهام الأستاذ الجامعي |
| 29 | المبحث الثاني: الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي |
| 29 | المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي |
| 30 | المطلب الثاني: الصعوبات التي تواجه الأستاذ الجامعي |

| | |
|--|--|
| 31 | المطلب الثالث: سبل تحسين وتطوير أداء الأستاذ الجامعي |
| 32 | المبحث الثالث: تقييم أداء الأستاذ الجامعي |
| 32 | المطلب الأول: مفهوم تقييم أداء الأستاذ الجامعي |
| 32 | المطلب الثاني: أساليب تقييم أداء الأستاذ الجامعي |
| 34 | المبحث الرابع: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء |
| 34 | المطلب الأول: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء |
| 35 | المطلب الثاني: أثر ضغوط العمل على الأداء |
| 36 | خلاصة |
| الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – جامعة بسكرة- | |
| 38 | تمهيد |
| 39 | المبحث الأول: تعريف كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – جامعة بسكرة- |
| 39 | المطلب الأول: كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير(النشأة والمهام) |
| 40 | المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير بسكرة |
| 41 | المطلب الثالث: الأقسام البيداغوجية لكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير |
| 44 | المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة |
| 44 | المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وأداة جمع البيانات |
| 48 | المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات |
| 48 | المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي |
| 51 | المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات |
| 52 | المطلب الأول: : تحليل فقرات المحور الأول لضغوط العمل |
| 56 | المطلب الثاني: تحليل فقرات المحور الثاني للأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين |
| 57 | المطلب الثالث: قوة الارتباط بين المتغيرين |
| 58 | المطلب الرابع: اختبار وتفسير الفرضيات |
| 62 | خلاصة الفصل |
| 63 | الخاتمة |
| | المراجع |
| | الملاحق |

فهرس الجداول والأشكال

| الصفحة | عنوان الجدول | الرقم |
|--------|---|-------|
| 7 | المقارنة بين الضغوط الايجابية والسلبية | 01 |
| 42 | عدد أساتذة العلوم الإقتصادية | 02 |
| 43 | عدد أساتذة قسم علوم التسيير | 03 |
| 43 | عدد أساتذة قسم التجارة | 04 |
| 44 | توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية | 05 |
| 49 | معاملات ثبات وصدق أداة الدراسة | 06 |
| 50 | اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov ^a | 07 |
| 51 | مقياس ليكارت الخماسي | 08 |
| 51 | مقياس ليكارت للحكم على إجابات العينة | 09 |
| 52 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على بعد عبء العمل | 10 |
| 53 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على بعد الأجور والمكافآت | 11 |
| 53 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على بعد صراع الدور | 12 |
| 54 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على بعد غموض الدور | 13 |
| 55 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على بعد بيئة العمل | 14 |
| 55 | المتوسط الحسابي لضغوط العمل ككل | 15 |
| 56 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على الأداء الوظيفي | 16 |
| 57 | مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة | 17 |
| 58 | نتائج تحليل تباين الإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية | 18 |
| 58 | إختبار أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي من خلال الإنحدار الخطي البسيط | 19 |
| 59 | إختبار أثر ضغوط العمل (عب العمل، الأجور، المكافآت، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل) على الأداء الوظيفي من خلال الإنحدار الخطي البسيط | 20 |

| الصفحة | عنوان الشكل | الرقم |
|--------|---|-------|
| 8 | النموذج المقترح لمتغيرات الدراسة | 01 |
| 5 | عناصر ضغوط العمل | 02 |
| 16 | تأثير الضغوط على الحالة الصحية | 03 |
| 34 | طبيعة العلاقة بين مستويات ضغط العمل والأداء الفردي | 04 |
| 40 | الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير | 05 |



أولاً : تمهيد

لقي موضوع ضغوط العمل إهتمام الكثير من الباحثين في جميع المجالات وذلك راجع لانعكاساته السلبية على سلوك الأفراد وأدائهم ويحد من قدراتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية؛ ولهذا اتجهت الكثير من الدراسات إلى الكشف عن ظاهرة ضغوط العمل ودراساتها، وقد أشارت دراسات إلى أن مستوى الأداء الوظيفي الأمثل يتحدد من مستوى الضغط ونوعه سواء كان منخفض أو مرتفع، فإذا كان مستوى الضغط منخفض (لا يشعر بالتوتر أو الإجهاد أو القلق عند تأدية عمله ومهامه) يؤدي إلى الحفاظ على نمط محدد من الأداء الوظيفي، والعكس صحيح إذ أن أداء الفرد يزداد إذا واجه ضغط معتبر لأنه يعمل على إيجاد حلول للمشاكل التي تواجهه، أما إذا كان مستوى الضغط الممارس كبير جداً فهذا يزيد من عدم شعوره بالراحة والقلق ويمكن أن يصل الأمر إلى ترك العمل أو كثرة الغياب الغير مبرر كحجة للتهرب من أداء العمل.

في هذه الدراسة سيتم تحديد أثر ضغط العمل على الأداء المقدم من قبل الأساتذة الجامعيين، حيث أن مكونات الجامعة التي تركز عليها هي: "الأساتذة"، "المديرين"، "الطلاب" ولكن الأستاذ هو العنصر الأساسي والأهم وهذا راجع لدوره الفعال في الجامعة باعتباره مصدر للمعرفة، وإن وجود العديد من الضغوطات النفسية، أو الناتجة عن سوء العلاقة بين الزملاء و المديرين والطلبة، مدى كثافة البرامج.... كل هذه المعوقات تسمى ضغوط عمل لا تمكن الأستاذ من القيام بأداء دوره باتقان. ونظراً لمدى أهمية الأساتذة الجامعيين ودورهم الفعال في تنشأة جيل جاهز للحياة العملية، نقل المعرفة بين الأستاذ والطالب، وبناء فرد كفاء وموازي لمتطلبات السوق؛ وجب دراسة ضغوط العمل التي تعيق مسار الأساتذة الجامعيين وتحول دون قيامهم لأدائهم، لذلك تم اختيار موضوع "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين" من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.

وبالتالي سنحاول الإجابة على الاشكالية التالية: " هل تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية

العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة ؟ "

وينتق منها مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين ضغوط العمل بأبعادها (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، الأجور والمكافآت، بيئة العمل) على الأداء الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟
- هل يؤثر بعد عبء العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة ؟
- هل يؤثر بعد الأجور والمكافآت على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة ؟

- هل يؤثر بعد صراع الدور على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟
- هل يؤثر بعد غموض الدور على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟
- هل يؤثر بعد بيئة العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟

ثانيا: التعاريف الإجرائية(مفاهيم الدراسة)

- **ضغوط العمل:** هو عبارة عن مجموعة من المتغيرات البيئية في العمل، والتي تؤدي إلى مجموعة من ردود الأفعال تنشأ لدى الأستاذ وجامعته، قد تكون إيجابية أو سلبية وتحديث للأستاذ آثار على نفسيته أو جسمه أو سلوكه التي تؤثر في مستوى أدائه الوظيفي وفعاليتته.
- **الأداء الوظيفي:** ويقصد به جميع المهام والمتطلبات الوظيفية الموكلة للأستاذ الجامعي ضمن الجامعة التي ينتمي إليها.
- **الأستاذ الجامعي:** الشخص المتحصل على الماجستير أو الدكتوراه في تخصص معين وظيفته الأساسية هي التدريس (أستاذ التعليم العالي، أستاذ محاضر، أستاذ مساعد)، حيث ينقل معرفته وخبرته إلى طلاب الجامعة لتحسين مستواهم العلمي والمعرفي.
- **الجامعة:** هي مؤسسة تربوية في قمة النظام التعليمي وتكون في قمة الهرم التعليمي (التعليم العالي)، تجمع بين تخصصات مختلفة، يكمن السبب الرئيسي في بناءها هو نشر ونقل المعرفة بين الأستاذ والطالب الجامعي، تكوين إطارات ودكاترة في مختلف التخصصات، تحصل الطالب الجامعي على شهادة معينة في تخصص ما، لها بنائها، ميزانية خاصة، أهداف تتوافق مع سوق العمل والمجتمع.
- **عبء العمل:** هو الزيادة في المهام الملقاة على عاتق الأفراد، وإن بعض هذه المهام تتطلب قدرات ومهارات عالية لإكمالها.
- **الأجور والمكافآت:** هي العناصر التي تدفع بالفرد العامل على رفع وزيادة جهده لأداء عمله بإتقان وتعمل على تحفيز الأفراد واشباع رغباتهم.
- **صراع الدور:** يحدث صراع الأدوار عند وجود مطالب متناقضة ملقاة على عاتق شخص ترتبط بعمله أو منصبه.
- **غموض الدور:** لا يحصل الفرد على تعليمات واضحة بخصوص ما هو متوقع منه عن دوره في وظيفته أو في المنظمة التي يعمل بها.

- بيئة العمل: وهي كافة الظروف السائدة داخل وخارج المنظمة وكل ما يحيط بالجامعة التي يمارس فيها الأستاذ الجامعي مهامه بحيث تؤثر وتتأثر بها.
- الكفاءة: وهي القدرة على الأداء الصحيح والسليم للعمل، وذلك بالحصول على أفضل نتائج بأقل تكلفة.
- الفعالية: وتعني القدرة على اختيار الأهداف الصحيحة وتحقيقها.
- تقييم الأداء: هو تقييم منهجي لسلوك ومقدرة الموظفين في أعمالهم، وهو يبنى عادة على عوامل معينة كقدرة الموظف على العمل، ومدى الاعتماد عليه، ومحافظة على الوقت، وتمتعه بصفة القيادة وغير ذلك...

ثالثا: الدراسات السابقة

الدراسات الخاصة بضغط العمل:

1. (شنانة و هوام، 2017) تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مصادر الضغط النفسي للأستاذ الجامعي، ويدخل هذا الموضوع ضمن المواضيع التي لها علاقة بعلم النفس الاجتماعي، وتم إجراء هذه الدراسة في الشرق الجزائري وتحديدًا على مستوى جامعة 08 ماي 1945 بولاية قالمة على عينة قدرها 52 أستاذًا اختيرت بطريقة عشوائية طبقية، وقد تم من خلال هذه الدراسة الإجابة على مجموعة من التساؤلات، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان في العلوم الاجتماعية متبعين الأساليب الإحصائية SPSS كوسيلة لجمع البيانات، والبرامج التالية: معامل الارتباط بيرسون، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، بالإضافة إلى اختبار كاي²، أسفرت نتائج الدراسة على أن الفرضية الأولى والتي كانت كالتالي: تعد العوامل المادية أكبر مصدر للضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي فقد تحققت بنسبة كبيرة أما بالنسبة للفرضية الثانية: تعد العلاقة مع الزملاء إحدى مصادر الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي فقد تحققت أيضا بنسبة أقل من الأولى، أي أن كلا المصدرين يسببان ضغطا نفسيا لدى الأستاذ الجامعي. بالنسبة للفرضية الثالثة: تعد العلاقة مع الإدارة إحدى مصادر الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي لم تتحقق وبالتالي فعلاقة الأساتذة مع الإدارة لا تشكل مصدرا للضغط النفسي.
2. (غناي، 2016) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل لدى عينة الدراسة من عاملات الإستقبال والسكرتيرات على اتجاهاتهن نحو منظماتهن، كما تهدف إلى التعرف على مدى اختلاف مستويات ضغوط العمل والولاء التنظيمي باختلاف المتغيرات الشخصية والاجتماعية لمفردات الدراسة مثل العمر والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والخبرة. تم إجراء الدراسة على عينة مكونة من 130 عاملة استقبال.

أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- فئة السكرتيرات والإستقبال يعانين بدرجة متوسطة من ضغوط العمل وذلك راجع بالدرجة الأولى إلى أن العمل في حد ذاته متعب بالنسبة إليهن، وأنه غالبا من كان يحول دون قيامهن بواجباتهن الأسرية والاجتماعية، كما أن عاملات ضمن عقود الإدماج أكثر تعرضا للضغوط مقارنة بعاملات العقود المفتوحة.

- كما أن عاملات الإستقبال والسكرتاريا على درجة متوسطة من الولاء.
 - كما أن عاملات ضمن عقود الإدماج أقل ولاء مقارنة بعاملات العقود المفتوحة، وذلك نظرا لكون طبيعة عقد الإدماج محدد بمدة زمنية مما يجعلهن يشعرن بأنهن مهددات بانتهاء عملهن بالمؤسسة.
 - تبين نتائج الدراسة أن العاملات اللاتي تعانين من مستويات مرتفعة من الضغوط في العمل هن الفئة التي تعد الأقل ولاء، والعكس صحيح، مما يعني إن الولاء التنظيمي يرتبط عكسيا بضغط العمل.
 - 3. (بوغازي، 2015) هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على الموارد البشرية والمؤسسة في المؤسسة المينائية بسكيكدة ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم تصميم إستمارة موجهة إلى موظفي المؤسسات محل الدراسة. وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة (300 إستمارة) استردت منها (267). وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام. أشارت النتائج إلى أن :
 - شعور الباحثين بضغط متوسط في العمل ولها أثر كبير على الموارد البشرية وعلى المؤسسة.
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به الباحثين تعزى لخصائصهم الديمغرافية.
 - 4. (خرزي، 2015) تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات الأساتذة حول الضغوط المهنية في الجامعة، و من أجل هذا تمت الدراسة الميدانية على أساتذة قسم العلوم الاجتماعية و الإنسانية بجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، و اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على عينة تتكون من 50 أستاذ جامعي على مستوى الكلية، و قد تم اختيار العينة بطريقة قصدية، و قد تم جمع البيانات باستخدام استمارة الضغط النفسي، و قد أوضحت النتائج المتحصل عليها بعد تحليل البيانات إلى أن اتجاهات أساتذة الجامعة نحو الضغوط المهنية هي في أغلبها ايجابية.
 - 5. (ابن خورر، 2011) هدفت هذه الدراسة على تسليط الضوء على مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في المدرسة الابتدائية ببلدية العوينات بولاية تبسة، وكذا تحليل العلاقة بين هذين المتغيرين انطلاقا من إتخاذ ثمانية أبعاد مختارة لهما: (متطلبات الأجر، متطلبات الترقية، محتوى العمل، نمط الإشراف، ظروف العمل المادية، متطلبات الدور، جماعات العمل، أحداث الحياة المختلفة).
- تم التوصل إلى نتيجة عامة تشير إلى وجود علاقة إرتباطية سلبية متوسطة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في بلدية العوينات مجال الدراسة وصلت إلى قيمة ($R=-0,52$) معامل الإرتباط الرتبي لسبيرمان.
- وعلى ضوء هذه النتيجة تحددت نتائج أخرى مؤكدة لها نذكر منها:
- وجود علاقة إرتباطية متوسطة طردية بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي للمدرسين في هذه المؤسسات مجال الدراسة وصلت قيمة إلى ($R=0,60$) معامل الإرتباط الرتبي لسبيرمان.

- أن المستوى العام المتعلق بضغوط العمل التراكمية لمدرسي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المختارة وحسب مجتمع البحث المستخدم وصل إلى نسبة (66,66%) وهي نسبة أكبر من 50% والتي تنم عن وجود ضغوط معتبرة تؤثر على المدرسين العاملين في هذه المدارس.

6. (أبو العلا، 2009) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة ومحاوله التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، والتعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة والتي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

لخصت الدراسة عدد من النتائج أهمها:

- إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي 53,13% وأن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور ثم الثقافة التنظيمية.
- وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82,49%.
- عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الدراسات الخاصة بالأداء الوظيفي:

1. (مانع و بوهراوة، 2021) تهدف هذه الورقة البحثية إلى قياس أثر السعادة الوظيفية على الأداء الوظيفي، وذلك بمعرفة اتجاه علاقات الارتباط بين أبعاد السعادة الوظيفية والأداء الوظيفي، وكذا الكشف عن أهم الأبعاد التي تؤثر في الأداء الوظيفي بنسبة تساوي أو تفوق 50%.

من النتائج المتوصل إليها:

- وجود ارتباط معنوي إيجابي بين كل أبعاد السعادة الوظيفية والأداء الوظيفي.
 - وجود أثر معنوي لبعد الفخر على الأداء الوظيفي بنسبة أقل من 50%.
2. (هيبة و غنامي، 2017) تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة مدى مساهمة تقويم أداء الأستاذ الجامعي في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة وطلبة جامعة الوادي ومعرفة ما إذا كانت هذه المساهمة تختلف باختلاف بعض المتغيرات. وقد تحددت الدراسة الحالية بالمنهج الوصفي المعتمد على الاستكشاف والمقارنة و اختيرت العينة بطريقة عشوائية من كليتي العلوم الإجتماعية و الإنسانية وعلوم الطبيعة والحياة واعتمدت أداة لجمع البيانات تمثلت في استبيان يقيس "مساهمة تقويم أداء الأستاذ الجامعي في تحسين جودة التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة والطلبة" وقد طبقت الأداة بعد دراسة بعض خصائصها السيكومترية والتأكد من صلاحيتها للاستخدام على عينة الدراسة الأساسية

3. (موفق، 2016) هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي في كل من (المحاضرة والحصّة التطبيقية) من وجهة نظر الطلبة، والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي تعزى لمتغيري (الجنس، التخصص العلمي) والكشف عن طبيعة التفاعلات بين متغيرات الجنس والتخصص العلمي وتأثيرها على مستوى جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلب. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث طبقت على عينة قوامها (1114) طالب وطالبة من جامعة باتنه -01- واعتمدت الطالبة على استبيان من إعدادها مكون من 62 فقرة ويضم بعدين، وبعد عرض وتحليل نتائج الدراسة باستخدام (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss) ومعالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

4. (الشريف، 2013) هدفت الدراسة إلى دراسة دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز وذلك من خلال الإجابة على بعض الأسئلة وهي كالاتي: ماهو الدور الذي تسعى إدارة التطوير لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات أو الأقسام داخل الجامعة؟ ماهو تأثير التطوير على أداء العاملين؟ ...

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى الآتي:

- قيام إدارة التطوير الإداري بالدور الذي تسعى لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات والأقسام داخل الجامعة وذلك من خلال المحاور التالية: تحديث وتطوير أساليب وطرق العمل داخل الجامعة، تطوير الهياكل التنظيمية على ضوء حجم وطبيعة العمل، تحديد الاحتياجات الوظيفية للعاملين.

5. (الهاجري، 2011) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين والإبداع بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت عند مستوى دلالة 0,05.

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتمكين على تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت عند مستوى دلالة 0,05.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإبداع على تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت عند مستوى دلالة 0,05.

6. (Melo, Fogaça, Rêgo, Armond, & Coelho Jr, 2018) الهدف من هذه المقالة الأجنبية هو

تقديم لمحة عامة عن الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي، وتقديم نتائج المراجعة الببليومترية للدراسات التجريبية التي تظهر

في المجالات الرئيسية للإدارة وعلم النفس (وفقاً لمؤشر [JCR] Index the Journal Citation Reports) في

الفترة 2006-2015. وفهم كيف يدرس الباحثون الأداء الوظيفي (على سبيل المثال الطرق المستخدمة، والمتغيرات المتعلقة بالأداء وكيف تم تعريف البناء).

- أظهرت النتائج أهمية الأداء في الدراسات التنظيمية، خاصة في فهم العوامل أو المتغيرات التي تساهم في زيادة الأداء الوظيفي.

7. (COOK, 2008) دراسة أجنبية هدفت إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، كما قدمت تقديرا تحليليا (تحليل ميتا) للعلاقة على مستوى السكان بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، والتحكم في التنبؤات المدروسة بشكل شائع لكليهما. تشير نمذجة المعادلة الهيكلية لمصفوفة الارتباط التحليلي (ميتا) إلى وجود ارتباط متبقي قدره 16. بين الرضا الوظيفي والأداء ما يقارب من نصف حجم الارتباط الصفري.

تشير نتائج هذا النموذج إلى أن:

- التعقيد الوظيفي يرتبط سلبا بالرضا والأداء، بمجرد التحكم في القدرة والشخصية.

رابعا: تعقيب على الدراسات السابقة

ساعدت الدراسات السابقة الذكر في فهم موضوع البحث، حيث نجد أن الدراسة الحالية اتفقت مع كل الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير بضغوط العمل حيث أنهم اتفقوا في اختيار المتغير السابق كمتغير رئيسي (المستقل) للدراسة، أما بالنسبة للدراسات التالية (ابن خرور، 2011) و(أبو العلا، 2009)(غناي، 2016) فاتفقت الدراسة الحالية معهم في معرفة الأثر ودراسته واختلفوا في المتغير التابع حيث كانت كالتالي (الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي)، أما دراسة (بوغازي، 2015)(شنانة و هوام، 2017) أجمعوا على التركيز على دراسة مصادر الضغط واتفقت دراسة (خرزي، 2015) و(شنانة و هوام، 2017) مع الدراسة في اختيار المتغير (ضغوط العمل، الضغوط المهنية) وعينة الدراسة (الأستاذ الجامعي) الإختلاف يكمن في أنه الدراستين ركزوا على دراسة المصدر والدراسة الحالية ركزت على دراسة الأثر، أما الإختلاف من حيث المكان والزمان حيث أجريت دراستهم (على الترتيب) في جامعة أم البواقي عام 2015 شملت 50 أستاذا بكلية العلوم الإنسانية أما الدراسة الثانية فكانت بجامعة قلمة علم 2017 على عينة بلغت 52 أستاذا.

أما بالنسبة للمتغير التابع ألا وهو الأداء الوظيفي فنجد أنه اتفق مع الدراسات السابقة التالية: (مانع و بوهراوة،

(2021)، (الشريف، 2013)، (Armond, Rêgo, Fogaça, Melo)، (Coelho Jr و، 2018)، (COOK،

2008)، (الهاجري، 2011) في اختيار الأداء الوظيفي كمتغير تابع لدراستهم وكذا إختلاف سنة الدراسة، أما (هبيطة و غنامي،

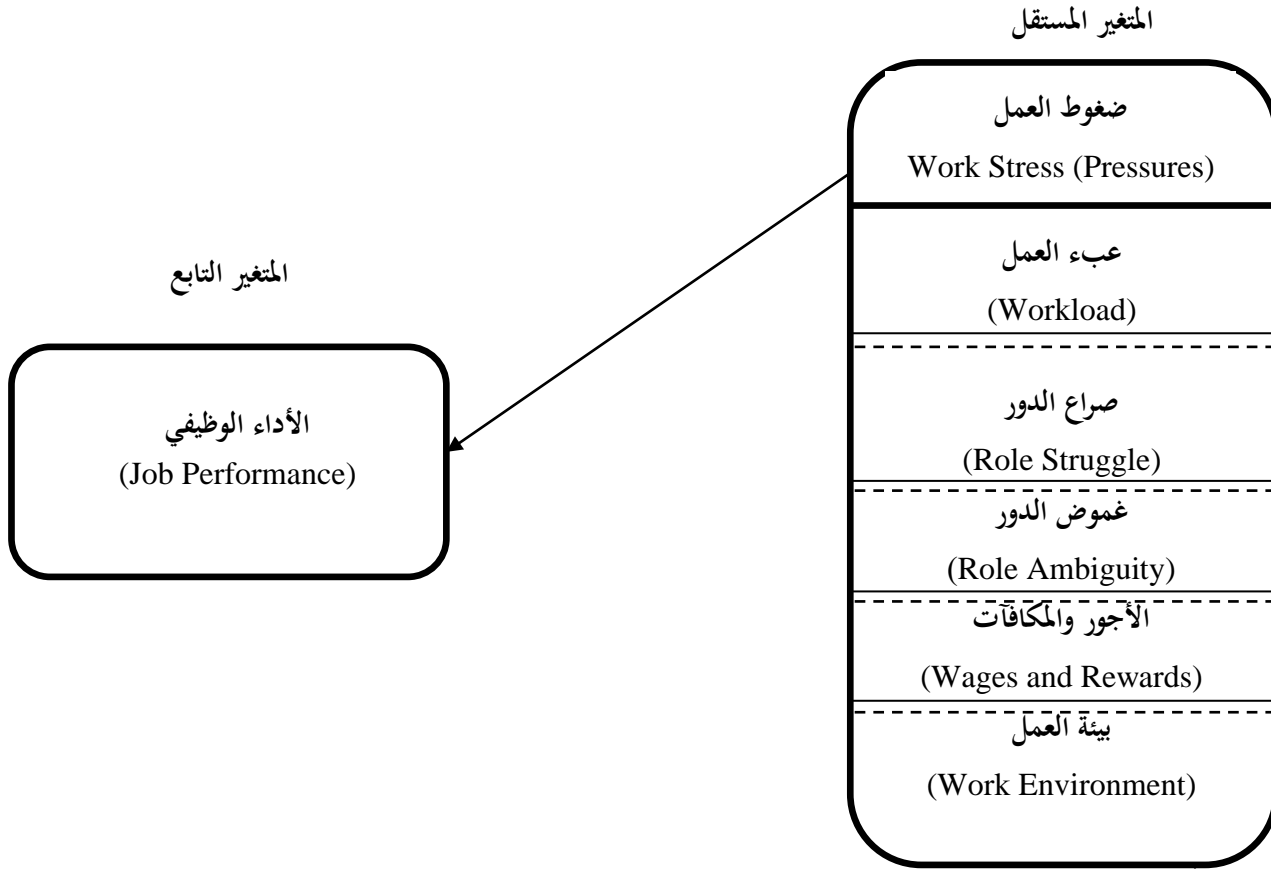
2017)، (موفق، 2016) اتفقوا مع الدراسة في دراسة أداء الأستاذ الجامعي واختلفوا في سنة الدراسة وكذا تركيزهم على دراسة

تقويم أداء الأستاذ وجودته.

خامسا: نموذج وفرضيات الدراسة

❖ نموذج الدراسة: الشكل التالي من إعداد الطالبة يوضح نموذج مقترح للدراسة أو التصور العام للإشكالية الدراسة :

الشكل رقم(01): يوضح النموذج المقترح لمتغيرات الدراسة



فرضيات الدراسة الرئيسية هي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.

وينبثق منهما الفرضيات الفرعية التالية:

- أ. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) بين عبء العمل (Workload) والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.

- ب. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha=0.05$) بين صراع الدور (Role Struggle) والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.
- ت. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha=0.05$) بين غموض الدور (Role Ambiguity) والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.
- ث. الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha=0.05$) بين الأجور والمكافآت (Wages and Rewards) والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.
- ج. الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\alpha=0.05$) بين بيئة العمل (Work Environment) والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.

سادسا: التموضع الاستمولوجي ومنهجية الدراسة

التموقع الإستمولوجي للبحث والباحثة

جاء هذا البحث ضمن النموذج الوضعي (الواقعي أو الوصفي) أو ما يطلق عليه إستمولوجيا الملاحظة وذلك من خلال محاولة فهم وشرح ودراسة العلاقة وأثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين ، حيث حاولنا بكل موضوعية وبعيدا عن التحيز أن نقوم بدراسة كمية حيادية التحليل باستخدام إستبانة محكمة كأداة للدراسة وجمع معلومات للإحاطة ومعرفة العلاقة والدور بين المتغيرين في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة وذلك من أجل إختبار الفرضيات الموضوعة والقابلة للتأكيد أو الرفض، كما لا يخلو البحث من بعض الإستقراء في تبرير وتفسير نتائج البحث الكمي

منهجية البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لمحاولة التعرف على مشكلة البحث ووصف وتحليل النتائج المستخلصة.

وفي الجانب الميداني تم الاستعانة بمنهج دراسة حالة حيث تم الاعتماد على الاستبيان، الملاحظات، بهدف التعرف على الضغوط التي يواجهها الأساتذة الجامعيين ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي

مجال وحدود الدراسة:

- الحدود المكانية: دراسة ميدانية على مستوى كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.
- الحدود الزمانية: خلال العام الدراسي 2021/2022.
- الحدود العلمية: الضغوطات التي يتعرض لها الأساتذة الجامعيين ومدى تأثيرها على أدائهم الوظيفي.

سابعا: تصميم البحث

تم تقسيم الدراسة الى ثلاث فصول فصلين نظريين وفصل تطبيقي، الفصل النظري الأول يدرس الإطار النظري لضغوط العمل حيث تم تقسيمه الى ثلاث مباحث المبحث الأول خاص بضغوط العمل تطرقنا فيه إلى ماهية ضغوط العمل، المراحل والأنواع، مصادر والأبعاد الرئيسية المهمة لوضوع بحثنا هذا، الأسباب والآثار الناتجة وأساليب التخفيف والتقليل منها وضغوط العمل لدى الأستاذ الجامعي. والثاني خاص بالأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي وعلاقته بضغوط العمل تحدثنا فيه حول ماهية الأداء الوظيفي، و الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي والمبحث الثالث يدرس العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي

أما الفصل الثالث تم تقسيمه الى مبحثين المبحث الأول تناول الدراسة الاستطلاعية الخاصة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة والثاني تم فيه عرض وتحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات.

ثامنا: أسباب اختيار الموضوع

❖ أسباب ذاتية:

- الرغبة في دراسة هذا الموضوع.
- إبراز العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي
- تنبيه مديري الجامعات بالآثار السلبية الناتجة عن ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.
- الرغبة في معرفة ماهية أبعاد ضغوط العمل الأكثر تأثيرا على أداء الأساتذة في الجامعة.

❖ أسباب موضوعية:

- قلة الدراسات التي اهتمت بدراسة ضغوط العمل على أداء الأساتذة الجامعيين .
- أهمية الموضوع بالنسبة لي كطالبة جامعية ومستقبلية للمعرفة التي لدى الأساتذة.
- أهمية موضوع ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي خاصة في ظل وباء كورونا وكثرة الضغوط على الأساتذة

تاسعا: أهمية الدراسة

- معرفة مصادر وأسباب ضغوط العمل التي تؤثر على عينة الدراسة.
- محاولة إيجاد حلول للضغوط التي تواجه الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.
- للاهتمام بأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وتحسين أوضاعهم المهنية.
- تقديم إطار مفاهيمي حول متغيرات الدراسة (ضغوط العمل والأداء الوظيفي).

عاشرا: أهداف الدراسة

- تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين.
- معرفة وجود أثر لضغوط العمل على أداء الأساتذة الجامعيين
- محاولة معرفة أي بعد أكثر تأثيرا من أبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، الأجور والمكافآت بيئة العمل) على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- معرفة مصادر وأسباب ضغوط العمل لدى الأساتذة الجامعيين.
- معرفة الآثار السلبية لضغوط العمل على أداء الأساتذة الجامعيين.
- معرفة مستوى ضغوط العمل لدى العينة المختارة.

الفصل الأول

مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل

- تعريف وعناصر ضغوط العمل
- مراحل وأنواع ضغوط العمل
- مصادر و أبعاد ضغوط العمل
- أسباب ونتائج (آثار) ضغوط العمل
- طرق المواجهة (أساليب التخفيف والتقليل)
- تعريف ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي
- مصادر ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي

تمهيد:

تعد ظاهرة ضغوط العمل **Work Stress** ظاهرة قديمة مهمة وموضوع مهم حظي باهتمام الكثير من الباحثين والكتاب، وهو عبارة عن مشكلات تواجه العمال وتؤثر على سيرورة العمل وأدائهم الوظيفي وإنتاجيتهم، أصبحت الكثير من المنظمات في وقتنا الحالي تعاني من زيادة في معدلات ضغوط العمل وتعمل جاهدة لإصلاح هذه المشكلة.

يعتبر المورد البشري عنصر جد مهم في استمرارية المنظمات وتحقيق أهدافها وغاياتها ، والعمال مهما كان موقع عملهم ونوعه فهم يعانون من أشكال مختلفة من الضغوط تتعدد أسبابه وعوامله (نفسية، اجتماعية، تنظيمية) قد يسبب له توتر، قلق وانفعال مما يؤثر على أدائه الوظيفي، مهامه، كيفية انجازه لأعماله، إنتاجيته وعلاقته بزملائه الموظفين وصحته، ومن أجل التعرف أكثر حول هذا الموضوع سيتم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول ضغوط العمل
- المبحث الثاني: مصادر ضغوط العمل وأبعادها
- المبحث الثالث: أسباب ضغوط العمل وآثارها، طرق مواجهتها
- المبحث الرابع: ضغوط العمل لدى الأستاذ الجامعي

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول ضغوط العمل

نتيجة لتعدد بيئة العمل في وقتنا الحالي ونتيجة المشاكل و الضغوطات التي تواجه العمال وتعبق أدائهم ووجب على المنظمات التي من أهم أهدافها الاستمرارية أن تعرف كيف تواجه هاته الضغوطات والتي لها انعكاسات سلبية على العمال (انخفاض انتاجيتهم وأدائهم الوظيفي) من أجل تحقيق الاستمرارية وتحقيق الأهداف التي يعتبر الفرد العامل العنصر الرئيسي لها .

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل وعناصره

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل تجربة ذاتية تُحدث للفرد محل هذا الضغط اختلالا نفسيا كالتوتر والقلق والاحباط عضويا كارتفاع ضغط الدم ويكون نتيجة عوامل ذات مصدر خارجي أو داخلي أو الفرد نفسه ،تختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع العمال وطبيعة عملهم.

وفي اللغة العربية نجد الضغط قد حمل عدة معان، فنقول ضغطه ضغطا، أي غمزه الى شيء كالحائط، ويقال ضغط الكلام، أي بالغ في اختصاره وإيجازه بحيث يتخلى على التفاصيل، أما الدلالة اللغوية للمصطلح في المجال الإنساني فهي تعني الضيق والقهر والشدة) (جمعة، 2007، صفحة 06)

يعرف الضغط على انه رد فعل إنذار للكائن الحي والذي يتم تشغيله في مواقف معينة يُنظر إليها ، عن حق أو خطأ ، على أنها تهديد محتمل لتوازنه الداخلي. يتجلى رد الفعل هذا من خلال سلسلة من التعديلات الفسيولوجية التي تعد الكائن الحي لمواجهة هذا التهديد ، عن طريق المواجهة أو عن طريق الهروب ؛ إفراز الأدرينالين ، وزيادة قوة العضلات ، وتسريع معدل ضربات القلب ومعدل التنفس ، وإبطاء وظائف الجهاز الهضمي ، والاهتمام المستمر ، وتعبئة الوظائف الفكرية ، إلخ (COUDRY, 2013, p. 05).

يعود أصل كلمة ضغوط stress إلى الكلمة اللاتينية stranger والتي تعني يسحب بشدة ، كما انه استخدمت كلمة ضغوط أول مرة في القرن الثامن عشر (18) وتعني الإكراه والقسر وجهد قوي، واجهاد وتوتر لدى الأفراد أو أعضاء الجسم أو قواه العقلية. (عباصرة و بني احمد، 2008، صفحة 106).

ولا ننسى أن هذه الضغوط عادة ما تقود إلى مشاكل نفسية وجسمية تجعل الفرد غير قادر على العطاء والإنتاجية خصوصا في مجال العمل.

كما يعتبر الدوسري ضغوط العمل على أنها الظروف الغير عادية التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل فتؤثر على راحتهم النفسية ومشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسمية أو هما معا(الدوسري، 2010، صفحة 13).

كما عرف هيجان ضغوط العمل على أنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة عوامل في الفرد لنفسه أو البيئة التي يعمل بها أو المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه في العمل مما يستلزم معالجتها وإدارتها (عايض و الشمسي، 2013).

عرف سيلاغي وآخرون ضغوط العمل على أنها تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي لدى الفرد وتنتج من عوامل البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه. (السقا، 2009، صفحة 9)

كما عرف Baron ضغط العمل على أنه استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها. (المعشر، 2009، صفحة 16)

في عام 1920 تكلم الفيسيولوجي الأمريكي Walter Cannon عن مفهوم الإيزان الحيوي (Homéostasies)، حيث تعامل مع الضغط من خلال كلامه عن المستويات الحرجة للضغط Critical Level Of Stress، لذا يعد كانواول الباحثين الذين تناولوا تأثير ضغوط العمل في الفرد وفي نظامه البيولوجي (جودة و الباني، 2002، صفحة 71).

يرى (Passer & Smith, 2001) أن علماء النفس ينظرون إلى الضغط في إطار ثلاث طرائق، إذ ينظرون إليه بوصفه

منبها، Stimulus، وبوصفه استجابة Reponse، وبوصفه تفاعلا بين الكائن الحي والبيئة An-organism-environment interaction، أي التفاعل بين الفرد والحالة. ويؤمن (Myers, 2001) بأن الضغط ليس فقط منبها أو استجابة، بل هو عملية يقيم من خلالها الفرد التحديات والتهديدات البيئية ويتعاطى معها. ويرى (McShare and Glinow, 2007) أن الضغط يمثل استجابة تكيفية للفرد تجاه موقف يدرك فيه أنه أمام تحد معين أو تهديد لوجوده. ويعبر (Quick & Nelson, 2009) عن الضغط بأنه: "أية خصائص في بيئة العمل تخلق تهديدا للفرد" (مساعده، 2016، صفحة 185).

ينظر Slocum and Hellriegel 2009 إلى أن الضغط هو إثارة Excitement أي شعور بالقلق و/أو الشد المادي

الذي يحدث عندما يواجه الفرد طلبات يعتقد أنها تتجاوز قدرته على التعاطي معها (مساعده، 2016، صفحة 185).

تعرف ضغوط العمل لدى الأساتذة بأنها ظروف العمل غير المعتادة التي يتعرض لها الأستاذ أثناء ممارسته لمهنة التعليم في

الجزائر والتي تسبب له مشكلات تنعكس على صحته الجسمية والنفسية والاجتماعية. (حميدة، 2009، صفحة 302)

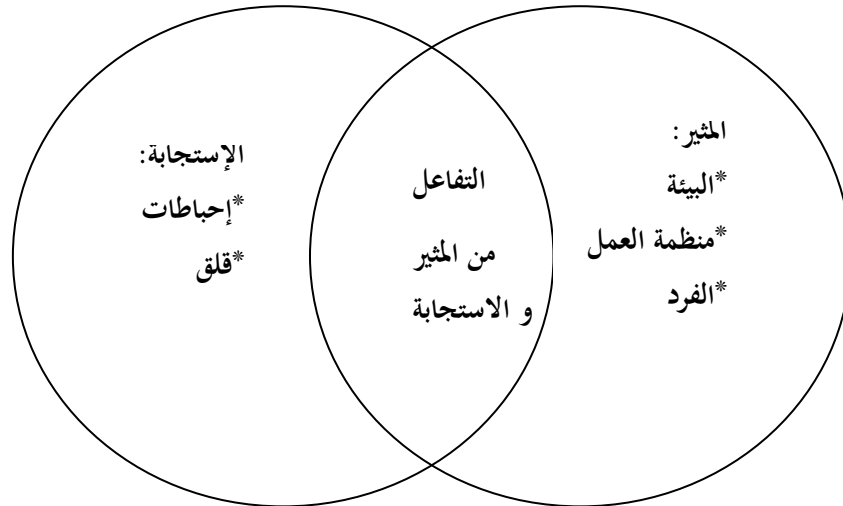
الفرع الثاني: عناصر ضغوط العمل

يرى (Szilagi&wallace) أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي (عباصرة و بني احمد، 2008، صفحة 113):

1. **عنصر المثير:** ويحتوي على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
2. **عنصر الإستجابة:** ويمثل ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد مثل القلق والإحباط و التوتر وغيرها.
3. **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

الشكل التالي يوضح عناصر ضغوط العمل: (عباصرة و بني احمد، 2008، صفحة 113)

شكل رقم (02) : عناصر ضغوط العمل



المطلب الثاني: مراحل ضغوط العمل وأنواعها

الفرع الأول: مراحل ضغوط العمل

كانت أول محاولة علمية لتفسير وتحديد مراحل الضغوط قام بها الطبيب والعالم (Hans saleh) حيث اقترح أن الفرد يمر بثلاث مراحل حينما يتعرض لضغط ما: (مساعدته، 2016، صفحة 186)

1. **الإنذار Alarm reaction:** ففي هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجيا، ينشط نظام الضغط الداخلي، ويتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد، مثل زيادة ضربات القلب، وارتفاع معدل التنفس، وارتفاع ضغط الدم.
2. **المقاومة Resistance:** وإذا ما استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط- التكيف وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها: إصدار قرارات متعددة وعاجلة، وحدوث مصادمات أو نزاعات قوية، وظهور العديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد بصورة قد تؤدي إلى إخماد المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية.
3. **الإستنزاف Exhaustion:** مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف و التغلب عليها، يستنزف الفرد طاقاته وقدراته في التكيف والتغلب على الضغوط، وتنهار نظم ووسائل التكيف، وتظهر العديد من الأعراض المرتبطة بالضغط النفسي تمثل تهديدات مباشرة أو غير مباشرة لكل من الفرد و المنظمة.

الفرع الثاني: أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها حسب عدة معايير نذكر منها معيار الأثر، معيار الشدة ومعيار المصدر(شاطر، 2010، صفحة 79).

أولا وفق معيار الأثر:

1. **الضغوط الإيجابية:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة، فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج.
2. **الضغوط السلبية:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل. أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل والتسرب الوظيفي... إلخ .

الجدول التالي يوضح أوجه المقارنة بين الضغوط السلبية والإيجابية: (طاهري، 2008، صفحة من 20 إلى 22)

جدول رقم(01): المقارنة بين الضغوط الايجابية والسلبية

| الضغوط السلبية | الضغوط الإيجابية |
|---|---|
| -تسبب انخفاضاً في الروح | -تمنح دافعا للفرد |
| -تولد ارتباكاً | -تساعد على التفكير |
| -تدعو للتفكير في الجهد المبذول | -تحافظ على التركيز على النتائج |
| -الفرد يشعر بتراكم العمل عليه | -الفرد ينظر للعمل بتحد |
| يشعر الفرد بأن كل شئ ممكن أن يقاطعه | -النوم جيداً |
| -الشعور بالأرق | -القدرة على التعبير على الإنفعالات |
| -ظهور الإنفعالات وعدم القدرة على التعبير عليها | -الإحساس بالمتعة |
| -تؤدي الى الشعور بالفشل | -الشعور بالإنجاز |
| -تسبب للفرد الضعف | -تمد الفرد بالقوة والثقة |
| -التشاؤم من المستقبل | -التفاؤل بالمستقبل |
| -عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة الطبيعية عند المرور | -القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور |
| بتجربة غير سارة | بتجربة غير سارة |

ثانياً وفق معيار الشدة :

وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط هي :

1. الضغوط البسيطة: هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.
2. الضغوط المتوسطة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيارة شخص غير مرغوب فيه...إلخ.
3. الضغوط الشديدة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل، غياب شخص عزيز من العائلة...إلخ.

ثالثا وفق معيار المصدر:

1. الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء... إلخ .
2. الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد و/أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر... إلخ .
3. الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الإختلاف في الجنس، الإختلاف في العرق والديانة... إلخ.

المبحث الثاني: مصادر ضغوط العمل وأبعادها

ازدادت ضغوط العمل وتنوعت مصادرها وهذا أدى إلى وقوع الأساتذة فيها، والذي يؤثر في جميع الجوانب وينعكس بدوره على أدائهم الوظيفي داخل الجامعة.

المطلب الأول: مصادر ضغوط العمل

إن الضغوط كما عرفت سابقا هي عبارة عن تجارب الفرد مع العديد من المواقف و المتطلبات ، فإن ثمة متطلبات عديدة يواجهها الفرد في حياته اليومية، والتي تنتج عنها مصادر عديدة للضغوط من بينها(عبد الباقي، 1992، صفحة 184)

❖ المصادر التنظيمية:

يمكن فهم و معرفة الضغط الناتج عن مصادر تنظيمية على أساس ثلاث مستويات في أي منظمة وهي: المستوى التنظيمي، المستوى الجماعي، المستوى الفردي.

- المستوى التنظيمي: أشارت أغلب الدراسات إلى وجود علاقات متبادلة إيجابية و متعادلة و سلبية بين عناصر ترتبط بالوظيفة مثل الراتب و مشكالت صحية... الخ، وقد دفعت هذه النتائج إلى إجراء دراسة دقيقة لعناصر كل وظيفة على حدى مثل التنوع، وحرية إتخاذ القرارات، و التغذية المرتدة ، وعلاقتها بالنتائج المرتبة على الضغط النفسي.
- المستوى الجماعي: من الممكن أن يتأثر الأداء الفردي و التنظيمي بالعلاقات داخل الجماعات و بينها وبين بعضها، فهناك عدد من العوامل تعتبر عناصر فاعلة في الضغوط تشمل عدم التحديد الدقيق للأدوار، و نشاطات الجماعة والتي تولد الضغوط بينالأفراد، ومحدودية فرص المشاركة و الدعم، صراع داخل الجماعة أو مع الجماعات أو عدم الإتفاق حول قيادة الجماعة.
- المستوى الفردي: تعد كثير من العوامل المذكورة سابقا للضغط على المستوى الفردي.

و يمكن حصر المصادر التنظيمية في النقاط التالية: خصائص العمل المادية، الغموض الوظيفي، حمل العمل الزائد، ثقافة وقيم العمل السائدة، الهيكل التنظيمي.

❖ المصادر الشخصية:

تختلف المصادر الشخصية بوضوح عن تلك المصادر الملازمة للوظيفة أو شخصية الفرد وهي في الواقع عوامل في حياة الفرد يمكن أن تولد الضغط، و قد تسبب الأحداث التي تؤثر في أسرة الفرد و عاداته الإجتماعية وحياته الخاصة ارتفاع مستوى الضغط إلحد يتجاوز المقياس العادي للتوافق. ويمكن تلخيص هذه المصادر في النقاط التالية: نمط الشخصية، التوافق بين الفرد و الوظيفة، الدوافع الشخصية و الطموحات الوظيفية، مرحلة النمو الوظيفي.

❖ المصادر البيئية:

من الممكن أن تكون للبيئة تأثيرات متعددة سنجد منها مصادر داخل و خارج مكان العمل.

تشمل المصادر الخارجية على سبيل المثال الحالة الاقتصادية العامة و الإتجاهات التيم التنبؤ بها، يمكن أن يسبب التذبذب فيالوضع الإقتصادي صعودا و نزولا الضغط النفسي فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش وما شامها . أما المصادر الداخلية فقد تضاعف أو نحفف من حدة الضغط، تولد عملية الدمج أو الضم المحتملة قلقا حول الوظائف مثلما تفعل تغيرات في مجال العاملين وتقنية المكاتب، على أن التأثيرات الضاغطة للتقنية قد تتلاشى بمرور الوقت وقد تشمل البيئة الداخلية أيضا على مصادر أخرى للضغط ترتبط بالصحة و السلامة تقتضي الحوادث و المصانع وتتسبب في عدد غير محدود من الإصابات كما أن هناك قلقا متزايدا حول آثار طويلة وقصيرة المدى.

وتوجد مصادر أخرى لضغوط العمل تنقسم إلى قسمين: مصادر تنبع من الحياة السيئة للحياة ومصادر من الوظيفة.

أولاً: مصادر الضغوط التي تنبع من الأحداث السيئة للحياة ويطلق عليها Life stress وتشمل مايلي:

- وفاة أحد الزوجين أو الانفصال.
- الفصل من العمل أو التغيرات و التعديلات في العمل أو التقاعد.
- الزواج أوالحمل للنساء أو التغيرات في صحة الفرد.
- التغيرات في الأحوال المالية أو الديون المرتفعة.
- التغيرات في الأنشطة الدينية (شهر رمضان) أو التغيرات في الأنشطة الإجتماعية.
- الإنتهاكات المحدودة للقانون.

ثانياً: مصادر الضغوط في الوظيفة والتي يطلق عليها Job Stress

- طلبات الوظيفة: حيث تتعرض بعض الوظائف بصورة أكثر من غيرها للأحداث الضاغطة.
- تعارض الدور: حيث أن الضغوط تأتي من تعارض الطلبات على الوظيفة الواحدة.
- غموض الدور: ويحدث هذا عندما يكون الأفراد غير متأكدين من أحداث أو أمور والمتوقع كيفية تقسيم أوقاتهم بين الواجبات الوظيفية.
- زيادة أو قلة العبء: هناك نوعين من زيادة العبء احدهما كمي والآخر نوعي فالأول يحدث لإعتقاد الأساتذة بأنهم يفتقدون للمهارات والقدرات المطلوبة لأداء الوظيفة المحددة كذلك يتبين أن عبء العمل المنخفض يؤدي إلى للضجر والملل وقد يكون كمي أو نوعي، العمل المتدني الكمي يشير للشؤم الناتج عن أداء أعمال قليلة مع وجود متسع من الوقت، أما عبء العمل المتدني النوعي فيشير إلى غياب الوقف الفعلي المصاحب لكثير من الأعمال الروتينية المتكررة.

- المسؤولية عن الآخرين: يكون الشخص مسؤولاً عن الإتصالات والتحفيزات والعقوبات والمكافآت واتخاذ القرارات والتوسط في الخلافات... إلخ، كلها طلبات تساهم في العبء الإجمالي الملقى على المدير أو الرئيس.
- الإفتقاد إلى التأييد الإجتماعي في العمل.
- تقييم الأداء المنخفض والذي يتم بواسطة الرؤساء المباشرين.
- البيئة المادية السيئة والتي قد تتسم بالحرارة أو الضوضاء أو الإضاءة الضعيفة.
- الضغوط المتولدة من التغيير بما يحمله من عدم تأكد للشخص.

المطلب الثاني: أبعاد ضغوط العمل

إن ضغوط العمل لا تؤثر على الفرد وحده لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عمّن حوله، وإنما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه، لذلك فإن شعور الفرد بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة تحددها طبيعة هذا الفرد (ابو رحمة، 2012، صفحة 28).

ومن هذه الأبعاد نذكر:

1. **عبء العمل:** يرى جرينبيرغ وبارون أن عبء العمل هو تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية إذ يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في الوقت المحدد، وقد تكون زيادة العبء بشكل نوعي، كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تتناسب استعداداته وقدراته الخاصة، إذ يحدد عبء العمل مقدار الضغط الذي يؤثر بالعاملين نتيجة لعدم قدرتهم من إنجاز كامل المهام المحددة لهم. (طاهر و سعد، 2015، صفحة 180)
 2. **الأجور والمكافآت:** تعتبر الأجور والمكافآت الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات، وهي المحدد الرئيسي والأساسي لمستوى معيشة الفرد، وإنما المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي. نظام الأجور والحوافز مهم لأنه يرتبط بعملة العدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجور والإمكانيات بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة، ومدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل، إضافة إلى مدى كفاية هذا الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم نظراً لما يشهده العالم الآن من أزمات إقتصادية. (المعشر، 2009، صفحة 22)
 3. **صراع الدور:** يشير مفهوم صراع الدور إلى مدى قيام العاملين بأداء الأعمال المطلوبة منهم دون تناقض الأدوار فيما بين العاملين، كقيام الرئيس بأعمال المرؤوس التي تؤدي إلى إيجاد نوع من الصراع النفسي أثناء تأدية العمل.
- وقد أشار الأحمدي أن صراع الدور بين العاملين في المنظمة يتشكل عندما يتم تكليف العامل بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاته وأخباراته العلمية أو مهاراته، مما يؤدي إلى تناقضها مع قناعاته الشخصية. (العيسى، 2019، صفحة 19)

4. **غموض الدور:** يعتبر غموض الدور من العوامل المقلقة للعاملين والمتسببة بتوليد ضغوط العمل لديهم، ويحدث هذا النوع من الغموض عندما لا تقوم المنظمة بتوفير البيانات اللازمة عن الأدوار المطلوب من الفرد القيام بها، أو ضعف المعلومات المتعلقة بكيفية القيام بأداء الأعمال المطلوبة منه أو عند وجود معلومات متعارضة.

وقد أشار أبو الروس إلى أن غموض الدور قد يتمثل في عدم وضوح أهداف الأعمال المناطة بالعامل، أو بعدم تحديد صلاحيات العاملين بشكل واضح، وكذلك نقص المعلومات اللازمة لأداء العمل. (العيسى، 2019، صفحة 20)

5. **بيئة العمل:** يقصد بها الظروف البيئية المحيطة بالفرد في بيئة عمله مثل طرق تصميم مكان العمل وموقعه و الأثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة... الخ. فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم ملاءمتها أو توافرها بالشكل المناسب مما يؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية. (غناي، 2016 ، صفحة 37)

المبحث الثالث: أسباب ضغوط العمل وآثارها، طرق مواجهتها

تعتبر ضغوط العمل مشكلة كبيرة في العديد من المهن وخاصة في مهنة التدريس، ومن خلال هذا المبحث سنتعرف على أهم أسبابها وطرق مواجهتها.

المطلب الأول: أسباب ضغوط العمل

هناك العديد من العوامل التي تجعل موقف العمل موقفاً ضاغظاً، ومن هذه العوامل: (ربيع، 2010، صفحة 257 إلى 260)

أ. حمل العمل الزائد:

ومثال على حمل العمل الزائد دراسة يذكرها شولتز أجريت أواخر الثمانينات على عمال شركة فولفو للصناعة السيارات في السويد تبين أن حمل العمل الزائد على رأس العوامل المؤدية إلى الضغوط النفسية للعمل كما يذكر شولتز دراسة أخرى أجريت أواخر الثمانينات أيضاً بينت أن طلاب الكليات الطب يشكون من نفس السبب ومن الطبيعي أن يكون حمل العمل الزائد مصدر تآزم نفسي شديد لأن ذلك معناه استهلاك الطاقة الجسمية والنفسية للفرد، كما يرتبط حمل العمل الزائد بأمراض القلب ومن ذلك أن دراسة أجريت عن الأفراد الذين تصيبهم النوبات القلبية وهم في سن الرشد تبين منها أن 70% منهم يعملون أكثر من 60 ساعة أسبوعياً.

ب. نوعية العمل:

هناك أشخاص يعانون من ضغط العمل رغم أن عدد ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب دقة ومهارة وتعرض لأخطار عديدة مثل أعمال الطيران المدني أو العسكري وأعمال التحاليل الطبية والجراحة ومع ذلك فإن غياب ضغط العمل بشكل كلي ليس بالمشكلة إذ من المرغوب فيه أن يكون ثمة قدر من التوتر بحيث تستنهض دافعية العمال نحو أداء عمله والإجادة فيه.

ت. التطور التكنولوجي:

من أسباب ضغوط العمل ما لحق بعالم الصناعة من تطور تكنولوجي مذهل ناهيك عن استخدام الإنسان الآلي في بعض الدول المتقدمة صناعياً وعلى رأسها اليابان. ويرى بعض العمال في هذا التطور التكنولوجي تهديداً لهم ولذلك لسبب الأول أنه يصعب على البعض استيعاب كيفية تشغيل الآلات الحديثة والثاني أنهم يرون أن هذه الآلات قد تؤدي إلى الإستهغاء عن العديد منهم وتعريضهم للبطالة. كما تؤدي هذه التكنولوجيا الحديثة إلى ضرورة تدريب العامل وتعديل أساليب العمل وضرورة أن يتكيف العامل مع هذه الآلة الجديدة. لكن يمكن القول أن العامل المتدني الكفاءة يرى في التطور التكنولوجي الحديثة خطر داهم.

ث. تقييم الأداء:

وهو حكم على السلوك الإنتاجي للعامل أو الموظف ومنحه 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 إن شعر بأنه قد ظلم سواء كان قد ظلم فعلا أولا فإن ذلك مصدر للشعور بالتوتر والإنضغاط. وهذا معناه أن العمال الذين يحصلون على تقديرات منخفضة يكون ذلك الأمر مصدرا للشعور بالتوتر ونذكر في هذا المقام أن تقييم الأداء هو حكم يصدره شخص (الرئيس) على شخص آخر (المروّس) ومهما كان هذا الحكم غالبا ما لا يرضى عنه.

ج. صراع الأدوار:

ويقوم صراع الدور عندما تتعارض مهام الوظيفة مع فكرة الشخص نفسه أو عن دوره أو قد تتعارض مع ميوله أو طموحاته مثلا يطلب من مدير تنفيذي في أحد المصانع أن يراعى الحاجات النفسية للعمال وأن يشركهم في الرأي وأن يحافظ على العلاقات الإنسانية معهم ويطلب في نفس الوقت زيادة معدلات الإنتاج ذلك أن زيادة الإنتاج في بعض الأحيان يتطلب قدرا من السلوك القيادي الاستبدادي بحيث يشعر المسؤول بتناقض الدور الذي يقوم به وهذا من مبادئ ضغوط العمل.

ومن صراع الدور أيضا أن يؤدي الشخص بعض المهام التي تتعارض مع فكره وأخلاقياته ومثله العليا مثل مندوب المبيعات الذي يروج لسلعة يعلن أنها فاسدة أو سيئة الإنتاج. أو مثل موظف العلاقات العامة في إحدى الشركات الذي يكلف بإعداد برنامج من اللهو غير البريء لبعض عملاء الشركة الكبار أو مهندس بإحدى الشركات مضطر أن يقدر هدية أو رشوة إلى لجنة حطومية تتسلم منه أحد المشروعات ويعلم تمام العلم أنه في حالة عدم تقديمه هذه الهدية أو الرشوة فإن ذلك سوف يؤدي إلى تأخير مستحقات شركته أو الإضرار بمصالح شركته بصورة ما.

ح. العمل بالتخصص:

تحدث ضغوط العمل بسبب العمل في غير مجال الاختصاص بحيث يشعر العامل أو الموظف أنه قضى فترة تعليم طويلة لا يستفيد منها ويؤدي عملا لا يمت إلى تخصصه الأصلي بأية صلة، مما يحدث لديه الشعور بالإحباط أو خيبة الأمل.

خ. تحمل المسؤولية:

تحدث ضغوط العمل بسبب شعور الموظف الذي يشغل منصبا رئاسيا إنه مسؤول عن تقييم أشخاص آخرين وكتابة التقارير عنهم من حيث الصلاحيات للعمل أو الاستحقاق لعلو أو ترقية أو حتى الفصل من العمل خاصة إذا كان هذا الموظف من ذوي الضمير الحي يقظ.

د. الصلة بأفراد مضغوطين :

إن الإتصال بأفراد يعانون من الضغوط يؤثر على الأفراد الآخرين الذين يتصلون بهم ويمكن أن نطلق على هذه الفكرة عدوى انتقال الشعور بالانضغاط ذلك أن مزاملة شخص دائم الشكوى والتدمر ينقل هذه المشاعر السلبية إلى الآخرين وكأنه يعرض عليهم جوانب سلبية في العمل كانوا غافلين عنها.

ذ. العمل الروتيني:

العمل الروتيني يؤدي إلى مشاعر الملل والضيق حيث تتسم العديد من الأعمال الصناعية بالروتين والتكرار والجمود وعدم التجديد بحيث يتسرب الشعور بالملل والانضغاط النفسي إلى العامل.

ر. الظروف الفيزيائية للعمل:

يمكن أن تكون الظروف الفيزيائية للعمل من أسباب الشعور بالانضغاط والمشقة وهذه الظروف الفيزيائية تشمل الإضاءة في الكافيه أو الضوضاء الشديدة أو درجات الحرارة الشديدة الارتفاع أو الشديدة الانخفاض هذا إلى جانب زيادة نسب الرطوبة أو التعرض لمواد كيميائية ضارة أو لأتربة أو غبار التعرض للأمراض المهنية.

المطلب الثاني: نتائج (آثار) ضغوط العمل

يمكن التعاطي مع النتائج المترتبة على ضغوطات العمل وفق المستويات التالية(مساعدته، 2016، الصفحات 186-187):

1. المستوى الفردي:

تتمثل نتائج الضغط على مستوى الفرد بنوعين من الأعراض هما:

- أ. الأعراض الفسيولوجية(الوظيفية): هناك العديد من الآثار الفسيولوجية التي تنجم عن تعرض الفرد للضغوطات المرتفعة، ولعل من أهم هذه الآثار: التغيرات الحادثة في العمليات الأيضية، وزيادة معدل عدد ضربات القلب، وسرعة التنفس، زيادة نضوج العرق، ارتفاع ضغط الدم، الصداع، الرعاش... الخ، وقد يصل الأمر إلى فقدان الوعي في حالة التعرض إلى مستوى ضغط مرتفع جدا.
- ب. الأعراض النفسية (السيكولوجية): يعد عدم رضا الفرد عن العامل من أهم الأعراض النفسية للضغط الزائد في العمل، كما توجد أعراض نفسية أخرى للضغط كالقلق، التوتر، والتهيج، والضجر، وفتور الشعور (اللامبالاة)، والعدوانية، والكآبة، والمماطلة... الخ.
- ج. الأعراض السلوكية: تغيرات في السلوك تؤدي إلى سوء العلاقات مع الزملاء أو تدهورها، والتهيج، والتردد، والتغيب عن العمل، والتدخين، والإفراط في تناول الطعام واستهلاك الكحول. (Stranks, 2005, p. 12)

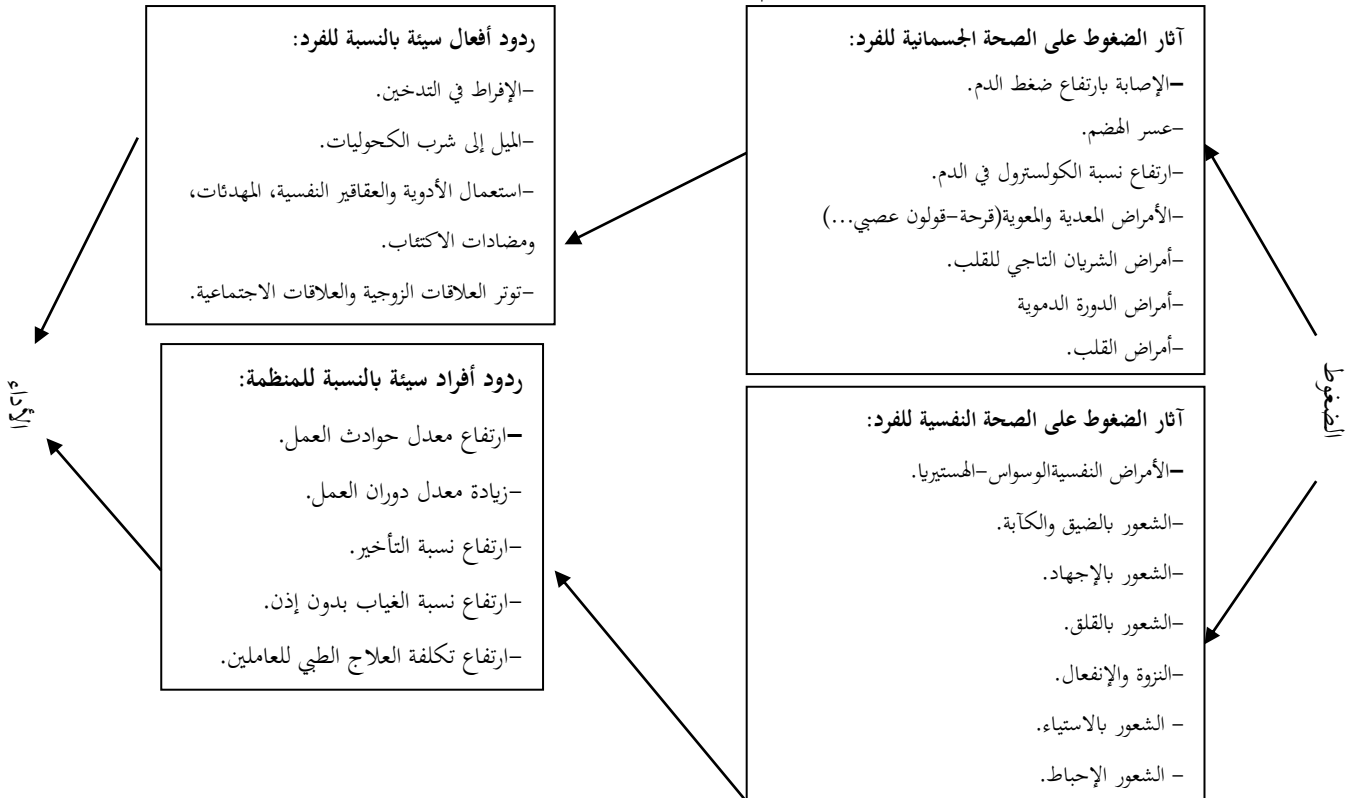
2. المستوى التنظيمي:

تتضمن الأمثلة على كيفية تأثير الضغط على المؤسسة مايلي (Stranks، 2005، صفحة 13):

- زيادة الشكاوى من العملاء.
- فقدان الموظفين الالتزام بنجاح المنظمة
- زيادة الحوادث.
- زيادة معدل دوران الموظفين
- زيادة مستويات التغيب عن العمل .
- انخفاض أداء القوى العاملة.

يجب على المديرين المطلعين التعرف على علامات التوتر بين الموظفين على جميع المستويات. والفشل في القيام بذلك يمكن أن يكون له آثار سلبية دائمة على العمل، بما في ذلك الحافز المنخفض، وزيادة التغيب عن العمل، وانخفاض الإنتاجية، واتخاذ القرار الخاطئ، وانخفاض الكفاءة. كما تؤثر الضغوط على الحالة الصحية (الجسدية والنفسية) للأفراد وردود الأفعال السيئة بالنسبة للفرد و المنظمة:(عباصرة و بني احمد، 2008، صفحة 113)

الشكل رقم(03): تأثير الضغوط على الحالة الصحية



المطلب الثالث: طرق مواجهة ضغوط العمل على المستوى الفردي والمنظمة

الفرع الأول: على مستوى الفرد

تؤكد معظم الكتابات في مجال أساليب إدارة ضغوط العمل على المستوى الفردي أو ما يسمى ب (المنهج الذاتي) في مواجهة الضغوط، الذي يقوم على أساس تحمل الفرد للجزء الأكبر من مسؤولية مواجهة الضغوط، والأساليب التي يمكن اتباعها لمواجهة هذه الضغوط كثيرة ومتعددة، بحيث يصعب حصرها، وذلك نظرا لتعدد مصادر هذه الضغوط والنتائج أو الآثار المترتبة عليها، وأهم هذه الأساليب ما يأتي(مساعدته، 2016، الصفحات 191-192):

1. التخطيط السليم للعمل اليومي، بتحديد النشاطات و المهام المطلوبة والعمل على إنجازها وفق مواعيدها المحددة ومعاييرها المناسبة لإمكانات الفرد وقدراته.
2. عدم المبالغة في القدرات والمهارات، وتخفيض سقف الطموحات والتوقعات.
3. إزالة أسباب الضغوط المشار إليها ما أمكن، (أي الأسباب التي يمكن للفرد لإزالتها بجهوده الذاتية).
4. الاسترخاء والتأمل. أي الجلوس على المقعد مسترخيا وهادئا مرتخي العضلات، أو ممددا على السرير مغمض العينين، وبتكرار هذه الطريقة مرة أو مرتين في اليوم أو عند الحاجة، لمدة 10-20 دقيقة، ثم التفكير في كلمة واحدة أو شخص معين، تعد طريقة فاعلة في تخفيف الضغط وتنشيط الطاقة.
5. تتبع تغيرات الجسم والسيطرة عليها أولا بأول، وعدم تركها حتى تتفاقم وتصبح خطرا يستعصي على العلاج.
6. التمرينات الرياضية: إن ممارسة الرياضة يوميا ترفع من فاعلية أعضاء الجيم، بشكل يؤدي إلى مقاومته للإجهاد والتعب، ويكسبه حيوية ونشاطا، ويخفف من آثار الضغوط إلى حد كبير.
7. التغذية الجيدة: التغذية الجيدة تقوي الجسم وتعطيه قوة مقاومة عالية ويقصد بذلك اتباع عادات صحية في تناول الطعام، مع مراعاة تنوع الأطعمة التي تدخل الجسم، بحيث تشمل على العناصر الغذائية الضرورية.
8. الدعاء والإستغفار: إن كثرة الاستغفار وكثرة الصلاة على النبي صل الله عليه وسلم وكثرة الاستغاثة بالله عز وجل والاستعانة به، سبب الرزق وطرد الهموم، وانشراح الصدور، يدل على ذلك قوله تعالى: ﴿فَقُلْتُ اسْتَغْفِرُوا رَبَّكُمْ إِنَّهُ كَانَ غَفَّارًا * يُرْسِلِ السَّمَاءَ عَلَيْكُمْ مِدْرَارًا* وَيُمْدِدْكُمْ بِأَمْوَالٍ وَبَنِينَ وَيَجْعَلْ لَكُمْ جَنَّاتٍ وَيَجْعَلْ لَكُمْ أَنْهَارًا﴾ [نوح: 10-12].
- ويقول الرسول صل الله عليه وسلم: " من لزم الاستغفار جعل الله له من كل فرجا، ومن كل ضيق مخرجا، ورزقه من حيث لا يحتسب "
9. إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.

10. شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق عرى الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

الفرع الثاني: على مستوى المنظمة:

تستطيع الإدارة تخفيف حدة الضغوط الناشئة عن العمل أو جماعة العمل أو المنظمة نفسها، عن طريق جملة من الوسائل والأساليب المناسبة الكفيلة بتجنب مسببات تلك الضغوط، أو التغلب عليها، أو التخفيف منها إلى حد كبير، ومن بين تلك الوسائل والأساليب ما يأتي: (عياصرة و بني احمد، 2008، الصفحات 192-193)

1. تحليل الأدوار والوظائف وتوضيحها، بحيث يعي كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته، وما هو مطلوب منه على وجه التحديد، وما يتوقعه الآخرون منه، وما يوقعه هو من غيره، بما يحول دون التنازع والتضارب في الأدوار ويجنبه الضغوط.
2. إعادة النظر في تصميم الأعمال، بما يساعد على إثرائها، وذلك عن طريق منح المزيد من الصلاحيات، والاستقلالية، والحرية، وفتح المجال للتقدم والترقية... الخ.
3. إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد عن طريق إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات، بما يتيح للأفراد قدرا أكبر من الانفتاح، والاتصال، والمشاركة في القرارات، والمرونة، وتفويض السلطة... الخ.
4. المؤازرة الاجتماعية، وذلك عن طريق تهيئة المناخ الإداري بما يساعد على بناء علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد، بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورؤسائه يؤازرونه ويقدمون له العون والمساعدة في حل مشكلاته، ويشركونه في نشاطاتهم وقراراتهم، بما يبديد شعوره بالعزلة والاعترا، ويشعره بالارتياح والقبول الاجتماعي.
5. تخطيط المسارات الوظيفية للأفراد، بحيث يكون كل منهم على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي، وفرص التقدم المتاحة أمامه.
6. توفير الخدمات الطبية لعلاج الأفراد الذين يعانون من ضغط العمل، وإجراء مراجعة دورية للأشخاص ذوي الأعمال التي تسبب لهم الضغوط، للكشف مسبقا عن أي مؤشرات على وجود مشكلات تسببها تلك الضغوط، واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة بشأنها.
7. توفير برامج إرشاد للموظفين تهدف إلى تحسين صحتهم وسلامتهم عقليا و نفسيا، ومساعدتهم في معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها، بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه، وبأنه قادر على مواجهة متطلبات الحياة والعمل. ويمكن أن يتم الإرشاد بواسطة أشخاص متخصصين وغير متخصصين، مثل: أخصائي شؤون العاملين أو الرئيس المباشر للموظف، على أن يتم ذلك بصورة سرية ومكتومة، بحيث يشعر الفرد بالحرية في التحدث والإفصاح عن مشكلته وظروفه الخاصة، التي تتعلق بشؤون الفرد الخاصة التي تمتد تأثيرها ليطال أدائه في وظيفته وعلاقاته مع زملائه في العمل.

8. توفير الأجهزة و الأدوات الحديثة ما أمكن التي يجول استعمالها دون حالات الإجهاد البدني و التوتر العصبي و ديمومة صيانتها

المبحث الرابع: ضغوط العمل لدى الأستاذ الجامعي

تعد مهنة التدريس واحدة من المهن والأعمال الضاغطة التي تجعل الأساتذة غير راضين عن مهنتهم، ويترتب على ذلك بعض الآثار السلبية التي تنعكس سلباً على نتائجهم وتوافقهم المهني والصحي.

المطلب الأول: تعريف ضغط العمل لدى الأستاذ الجامعي

يعرف ضغط العمل لدى الأستاذ: إدراكه بعدم قدرته على مواجهة متطلبات مهنته، وتطبيقه للبرامج المرسومة، الأمر الذي يشكل تهديداً لذاته؛ فيحدث لديه معدلاً عالياً من الانفعالات السلبية، والتي تصاحبها تغيرات فسيولوجية؛ كرد فعل تنبهي لتلك الضغوط. (أبو مصطفى و الزين، 2009، صفحة 307)

يعرف "عزت عبد الحميد" (1996) ضغوط العمل لدى المدرس: "بأنها إدراك المدرس بأن متطلبات العمل تفوق قدراته وإمكانياته نتيجة الأعباء الزائدة للعمل وغياب المعلومات الواضحة عن الدور الذي يجب أن يقوم به كمدرس بالإضافة إلى مواجهته للمطالب المتناقضة من جانب رؤسائه وعدم استخدامه مهاراته و خبراته في التدريس". (سوفي، 2021، صفحة 322)

ويعتبر كوبر (kooper) الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل منها: غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد. (تلي، محسن، و ميموني، 2021، صفحة 186)

هي تلك الإستجابات الجسمية والنفسية التي تحدث عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة أو العمل قدرات وإمكانات وحاجات الأستاذ، ومن ثم يترتب عليها آثار سلبية على صحته، والتي تدفعه إلى الإنحراف عن أدائه للعمل المطلوب منه وتحمل مسؤولياته على أكمل وجه. (لونيس، صفحة 175)

هي خبرة أليمة يقاسيها المعلم من جراء التعرض لمثيرات متعلقة بعمله تتحدى قدرته على التكيف. (محمد الشراوي، 2005)

المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل عند الأستاذ الجامعي

أصبحت العديد من المؤسسات على اختلاف طبيعتها تعاني من تزايد معدلات ضغوط العمل، إذ شملت مهن كثيرة من بينها مهنة التدريس حيث يواجه الأستاذ الكثير من الظروف و الصعوبات التي تجعله غير راضي عن عمله، مما يؤدي به إلى معاناة نفسية تتمثل في القلق، التوتر، تدني الدافعية و هذا ما ينعكس سلباً على أداء رسالته على أكمل وجه ومن بين هذه الضغوط نذكر ما يلي: (ربيع، 2010، الصفحات 273-274)

- أن الأستاذ موضع الملاحظة و المراقبة من جهات عدة من الطلاب و من الموجهين و من الإدارة و يستحيل عليه إرضاء هذه الأطراف جميعاً.

- تزدهم قاعات الدراسة بالطلاب وهذا الازدحام يستهلك جزء كبير من الطاقة النفسية والجسمية بحيث يقل عطاءه في العملية التعليمية و ينصرف غالبية جهده إلى أعمال روتينية.
- في كثير من الأحيان يخيب الطلاب آمال الأساتذة بعد أن يبذل الأستاذ الجهد في الشرح والتوضيح ثم يجد الطلاب غافلين أو متغافلين مما يشعر الأستاذ بالإحباط
- ثمة العديد من الالتزامات والقيود التي تفرض على الأستاذ أن يكون بمثابة النموذج الذي يحتضي به الطلاب حيث يتوحد الطلاب شعورياً أو لاشعورياً بأساتذتهم و يكتسبون منهم سواء عن قصد أو غير قصد الأساليب السلوكية المختلفة

من خلال اطلاعنا على الأسباب التي تولد الضغط عند الأساتذة، تبين لنا أن العوامل الأساسية في حدوث الضغط عند الأساتذة متمثلة في شعوره بتحمل المسؤولية من قبل الإدارة بالإضافة إلى أعمال روتينية، حيث نجد أن طبيعة العمل تعتبر عامل ضغط لدى الأساتذة لما تتطلبه من واجبات و مهام.

رغم أننا نجد أن مهنة التعليم على رأس قائمة الوظائف التي يتعرض فيها الأفراد إلى ضغوط مهنية، فإننا نرى أن الدراسات التي تناولت الضغط لدى أعضاء هيئة التدريس كانت قليلة حتى السبعينات، لكن تزايد فيما بعد الاهتمام بذلك، وفي هذا المجال قام كيزياكو kyriacou وهو أحد الباحثين الرواد في مجال الضغط المهني في التدريس، حيث قام باستعراض الدراسات التي تناولت الضغوط التي يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس الجماعي، وتوصلت إلى: (مسعود، 2009، صفحة 112)

- تزايد عدد الطلبة يشكل ضغط يرهق الأستاذ.
 - حاجة الطلبة للإشراف والمتابعة وأداء الإمتحانات ومراجعة الأعمال التي يقومون بها تؤدي به إلى استنفاد طاقته.
 - إضافة إلى العملية المستمرة على مدار العام الكامل مما يترتب على ذلك ظهور علامات التذمر والرقابة والملل.
- إضافة إلى الوظائف التي يقوم بها الأستاذ الجامعي من مهام الإشراف على البحوث ومذكرات التخرج والترقيات الميدانية للطلبة، المشاركة في الاجتماعات البيداغوجية والإدارية، والمساهمة في مساعدة لتشكيل اتجاهاته وقدراته في الفكر، والمحافظة على رأس ماله الأكاديمي وتطوير ذاته، التحضير المستمر للتدريس ومتابعة ما سيجد في موضوع تخصصه، والمحافظة على استمرارية أبحاثه ومحاولة تعلم مهارات جديدة، وكل ذلك يحتاج إلى وقت وجهد غير متناه.

خلاصة:

إن الضغوط التي تواجه الإنسان في حياته اليومية هي نتاج تفاعل عدة عوامل ومؤثرات تتعلق بحياة الفرد الداخلية مثل الأسرة من فقر وإحساس الفرد بنقص إنتاجه وعدم قدرته على توفير احتياجاته.

ليست بالضرورة أن تكون الضغوط سلبية، بل بعض الباحثين يحنون على أن يتعرض الفرد (الأستاذ) إلى ضغوط لقدر مناسب لإيجاد نوع من التحدي، وعلى الأستاذ أن يتعامل مع ضغوط مهنته، ويتفهم طبيعة هذه المشكلات باتباع الخطوات العلمية للتعرف على أسباب ومصادر المشكلة، إذ يمكن أن تعالج ضغوط العمل وتسيطر عليها من خلال الطرق الفردية أيضا مثل الاسترخاء والتأمل و الاهتمام بجميع نواحي حياته، مما يؤدي إلى زيادة إنتاجيته وتحفيزه نحو عمل ونوع أفضل وزيادة في الإنتاجية مع أخذ بعين الاعتبار لعدم زيادة في مقدار الضغوط حتى لا يتحول إلى سلبية، وبعد التعرف على ضغوط العمل في هذا الفصل سنتعرف في الفصل الثاني على أداء الأستاذ الجامعي والعلاقة بينهما.

الفصل الثاني

الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي وعلاقته بضغط العمل

- مفهوم الأستاذ الجامعي
- الخصائص الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي
- أدوار الأستاذ الجامعي
- مفهوم الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي
- الصعوبات التي تواجه الأستاذ الجامعي
- سبل تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي
- مفهوم تقييم أداء الأستاذ الجامعي
- أساليب تقييم أداء الأستاذ الجامعي
- العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي

تمهيد:

مهنة الأستاذ الجامعي تعتبر من الوظائف الهامة، حيث أنها تحتل مكانة كبيرة في المجتمع، ويعتبر عنصر أساسي و جوهري في العملية التعليمية لأنه يقود العمل التربوي و التعليمي، و يتعامل مع الطلاب مباشرة فيؤثر في تكوينهم العلمي و الاجتماعي و يعمل على تقدم المؤسسات و تطويرها و حمل أعباء رسالتها العلمية و العملية في خدمة المجتمع و تحقيق أهدافه، لذلك و جب على الجامعة السهر على تحسين بيئة العمل والإهتمام بالأستاذ الجامعي لتحسين و تطوير أدائه لمواكبة كل ما هو جديد في مجال تخصصه.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى ماذا نقصد بالأستاذ الجامعي وأهم أدواره في التعليم العالي كذلك سيتم التطرق للأداء الوظيفي لعضو هيئة التدريس، الصعوبات التي تواجهه، وكيفية تحسين أدائه لضمان نتائج جيدة وتحقيق أهداف الجامعة، أخيرا تطرقنا إلى تقييم أداء الأستاذ الجامعي لأهمية هاته العملية في معرفة مصادر القوة والضعف لدى عضو هيئة التدريس، تحسين وتطوير أدائه، وذلك من خلال تقسيمه للمباحث التالية:

- المبحث الأول: الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي
- المبحث الثاني: الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي
- المبحث الثالث: تقييم أداء الأستاذ الجامعي
- المبحث الرابع: العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي

المبحث الأول: الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي

عضو هيئة التدريس أو ما يعرف باسم الأستاذ الجامعي هو من أهم موارد مؤسسات التعليم العالي، كذلك في باقي المؤسسات التعليمية وهذا راجع لدوره الكبير في العملية التعليمية، ومن خلال هذا المبحث سنتعرف أكثر على كل ما يتعلق بالأستاذ الجامعي

المطلب الأول: مفهوم الأستاذ الجامعي و الخصائص الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي

الفرع الأول: مفهوم الأستاذ الجامعي

- الأستاذ الجامعي يقصد به المعلم ، كما يقصد به أستاذ مؤهل لتدريس مقررات في أكثر من مجال أو تخصص في الجامعة.(dictionary.com)
 - كما يشير مصطلح هيئة التدريس إلى مدرس في إحدى الجامعات يطلق على معلمي الجامعات أيضا اسم المدرسين والأساتذة والمحاضرين ولديهم أنواع مختلفة من التعيينات الدائمة وغير الدائمة يشارك أعضاء هيئة التدريس في التدريس والبحث والخدمة(Carter & Brockerhoff-Macdonald, 2011, pp. 1-2).
 - كما نقصد بالأستاذ الجامعي هذه الدراسة المدرس الدائم الذي يعمل بالجامعة، ويكون حائزا على شهادة الماجستير، الدكتوراه، والذي يمارس وظائف التدريس والإشراف على الرسائل ومناقشتها والاتصال والتواصل مع الطلبة.(عمور و مصباح، صفحة 82)
 - ويعرف أيضا الأستاذ الجامعي: وهو الأستاذ الدائم الذي يزاول عمله في كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد خيضر بسكرة.(عزيز، 2015، صفحة 131)
 - كما يعرف بأنه الشخص القائم بمهام التدريس والإشراف والبحث العلمي والإنتاج العلمي والمهام العلمية التي تسهم في تطوير التعليم والبحث العلمي بالجامعات.(زرقان، 2013، صفحة 108)
- من خلال التعاريف السابقة نجد أن الأستاذ الجامعي هو الشخص الذي يحمل درجة دكتوراه أو ماجستير ويمارس مهنة التدريس في الجامعة كأستاذ مساعد، أستاذ محاضر، أستاذ التعليم العالي.

الفرع الثاني: الخصائص الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي

لكي يكون التعليم الجامعي فعالاً، والعطاء الفكري والعلمي للأستاذ في قاعات التدريس عطاءً متميزاً، لا بد أن تتوفر فيه خصائص علمية، مهنية، اجتماعية، شخصية، كمعايير أساسية إذا أرادت الجامعة بلوغ أهدافها، يمكن تصنيف خصائص الأستاذ الجامعي في أربعة محاور (سناني، 2012، الصفحات 62-63):

- الخصائص الأكاديمية (المعرفية): هي الخصائص التي تتعلق بمدى تمكن الأستاذ من المادة العلمية، والاعتماد على المنهج العلمي في نقل أفكاره، وشديد الرغبة في توسيع معارفه وتجديدها، والمتابعة للتطورات العلمية الجديدة في مجال تخصصه.
- الخصائص المهنية: هي الخصائص التي تتعلق بتمكن عضو هيئة التدريس من مهارات تخطيط عملية التعليم وتنفيذها، والعناية بإعداد الدروس، واستخدام طرق تربوية تساعد على تطور مهارات التعلم الذاتية لدى طلابه.
- الخصائص الشخصية: هي الخصائص التي تتعلق بتمكن عضو هيئة التدريس من التمتع بمظهر شخصي جذاب، له صوت واضح لتوصيل الفكرة ويحصل على انتباه الطلبة، الجدية والإخلاص في أدائه لعمله، يتميز بالثقة بالنفس، أن يكون عادلاً حيادياً، وأن يكون قدوة حسنة لطلابه في قوله وفعله داخل الجامعة، يحترم مواعيد العمل.
- الخصائص الاجتماعية: هي الخصائص التي تتعلق بتمكن عضو هيئة التدريس من الإطلاع على ثقافة مجتمعه والتمتع بحسن التصرف مع طلابه في المواقف الصعبة، محب لوظيفته وطلابه، والقدرة على إقامة علاقات إجتماعية وإنسانية مع طلابه وزملائه والإدارة...

كما أن نجاح أستاذ الجامعة في أداء وظائفه لا يتطلب توافر صفات مهنية وأخرى شخصية فحسب، وإنما لا بد من الإهتمام بإعداد وتأهيل أساتذة الجامعة للمبررات التالية:

1. التغيير الحاصل في فلسفة التربية أهدافها وطبيعتها واتجاهاتها.
2. المؤثرات الداخلية والخارجية التي تواجه عمل أستاذ الجامعة، وتشكل ضغوطاً عليه، والتي تتعلق بظروف المجتمع والسياسة التربوية.
3. طبيعة التعليم من حيث كونه عملية متشابكة ومتداخلة.
4. التغيير في النظرة إلى وظيفة الأستاذ الجامعي، فبينما كانت وظيفته مجرد نقل المعلومات أصبحت الآن تشمل التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع.

المطلب الثاني: أدوار ومهام الأستاذ الجامعي

وبالرغم من صعوبة حصر الوظائف الأساسية للأستاذ الجامعي، إلا أنه يمكن اشتقاقها من وظائف الجامعة المتمثلة في إعداد الإطارات والكوادر، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع وتنميته. كل هذا يعرف عند الأستاذ بالوظيفة الأكاديمية إضافة إلى الوظيفة الإدارية التي تتمثل في الإدارة الأكاديمية، هذه الأنشطة والوظائف تتكامل فيما بينها لتبين مدى فاعلية هذا العضو في العملية التدريسية. فنجد أن وظائف عضو هيئة التدريس تتمثل في (بواب ر.، 2015، الصفحات 75-76):

أ. **وظيفة التدريس والفعاليات الأكاديمية المتصلة بها:** يعتبر الأداء التدريسي الذي يقوم به الأستاذ الجامعي من أهم مدخلات في تحقيق الأهداف التربوية. تشمل عملية التدريس الخطة التدريسية خلال العام متضمنة المقررات الدراسية، وكذلك الأنشطة التي عليه القيام بها لتحسين طرق وكفاءة التدريس وفاعليته أو لتحديث استخدام التقنيات والوسائل التعليمية، التخطيط لإعداد الدروس وإلقائها أو ما بعد التدرج، وتأليف الكتب في التخصص الذي يدرسه الأستاذ وتطوير المناهج التدريسية في التخصص والعمل في اللجان البيداغوجية وإتقان اللغة التي يدرس بها. وعليه فلا بد على الجامعة أن توفر كل الشروط والإمكانات البيداغوجية والتعليمية اللازمة للعاملين بمهنة التدريس.

ب. **البحث العلمي:** إن البحث العلمي هو الوظيفة التي تميز المؤسسة الجامعية عن باقي المؤسسات التعليمية

الأخرى، وقد أصبح ضرورة ملحة لأي مجتمع حديث، يستخدمه للتحليل والدراسة وحل المشكلات ومعالجة كل القضايا الموجودة فيه، والتعليم الجامعي من دون تزاوج مع البحث العلمي، يعتبر هذا التعليم مبتور ناقص.

وعموما فإن وظيفة البحث العلمي التي يقوم بها الأستاذ الجامعي تتجلى فيما يلي:

- التدريب على البحث العلمي وأساليبه ويتحقق أثناء إعداد درجتي الماجستير والدكتوراه.
- التأليف في مناهج البحث وتقنياته.
- الاستمرار في ممارسة البحث العلمي والنشر العلمي في ميدان تخصصه.
- حضور المنتديات العلمية والمؤتمرات والندوات الوطنية والدولية التي تنظم في ميدان تخصصه والمشاركة فيها، لأن حضور مثل هذه المنتديات والمؤتمرات يخلق نوعا من النقاش العلمي البناء والذي يساعد على التعرف على أفكار الباحثين ومن ثمة رفع مستوى الأستاذ.

وفي مجال البحث العلمي يتم تقويم عضو هيئة التدريس الجامعي من حين النشاط البحثي المستمر والإنتاج

البحثي، لذا لا بد لهذا العضو من امتلاك القدرة على عمل أبحاث علمية تطبيقية لخدمة الجامعة والمجتمع، واستخدام كل الوسائل التكنولوجية والتقنية المساعدة على الإبداع والتطوير والبحث.

أ. خدمة المجتمع وتنميته: يساهم عضو هيئة التدريس الجامعي في خدمة مجتمعه سواء كان تكليفا أو تطوعا في مجال تخصصه وحسب إمكانياته وخبراته وذلك من خلال المساعدة على حل المشكلات الاجتماعية التي يتعرض لها المجتمع سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية... إلخ، وعلاج كل الأمراض والآفات المنتشرة في المجتمع

عموما فإن وظيفة الأستاذ في خدمة المجتمع وتنميته يتم من جانبين :

1. داخل الجامعة: وتتضمن المشاركة في الأنشطة الطلابية الغير دراسية، كالمشاركة في الأنشطة الطلابية الثقافية والفنية والرياضية، وإلقاء المحاضرات في موضوعات علمية متنوعة في مجال التخصص.

2. خارج الجامعة: وتتضمن ما يلي:

- القيام بالبحوث التي تعالج المشكلات الاجتماعية والمساهمة في حلها.
- تقديم الخبرة والمشورة إلى المؤسسات والجمعيات ذات النفع العام.
- تأليف الكتب في ميدان التخصص وتكون موجهة للمثقف بصفة عامة.
- المشاركة في الندوات العلمية التي تنظم في قطاعات غير جامعية بتقديم أعمال علمية فيها

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي

من ملاحظتنا لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة نجد أنه هناك تباين في أدائهم المهني فنجد من يجتهد في عمله ويسعى للمشاركة في المنتديات والمؤتمرات، يعمل على نشر أبحاثه العلمية، يطلع على أحدث طبع التدريس ويتبناها، وفخور بانتمائه للحرم الجامعي وجزء رئيسي فيه. في حين أن البعض الآخر لا يبذل أي جهد لتطوير وتحسين أدائه المهني. من خلال هذا المبحث سنتعرف على مفهوم أداء الأستاذ الجامعي و ماهي سبل تحسين أدائه.

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي

عرف الأداء التدريسي حسب (دياب، 2001) بأنه سلوك أو جهد مبذول من قبل المعلم لتحقيق أهداف المنشودة وفقا لمجموعة القواعد والقوانين المنظمة لعمله التخطيط والإعداد، وتنفيذ التدريس، وتقويم الأداء للمتعلمين وما يرتبط بذلك من مسؤوليات مهنية. (موفق، 2016، صفحة 63)

ويُعرّف الأداء المهني لمعلم الجامعة بأنه مجموع النتائج والمخرجات التي يحققها مدرس الجامعة في أداء المهام الموكلة إليه والوظائف والمسؤوليات المنوطة بمحققيتها بفعالية وكفاءة من جانب التدريس أو الإشراف الأكاديمي.

كما يمكن القول على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي أنه ذلك الإلتزام من طرف الأستاذ بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه مهامها مثل ساعات العمل، التدريس، توجيه الطلاب علميا وخلقيا، الإشراف على بحوث الطلبة ونشاطاتهم العلمية، القيام بواجبه العلمي في ميادين البحث والتوجيه الإداري، الإلتزام بأنظمة الجامعة ولوائحها.

يشير الكثير من الباحثين أن الأداء الوظيفي عند الأستاذ الجامعي ينقسم إلى عدة عناصر أهمها:

أ. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: تشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها، ومن أهم هذه المتطلبات:

- أن يحول سلبيات طلابه إلى إيجابيات.
- إتقان محتوى المواد العلمية ذات العلاقة بتخصصه.
- احترام الطلاب وتوجيههم وارشادهم أكاديميا.
- الإستمرار في ممارسة البحث العلمي وتأليف الكتب ونشر المقالات العلمية.
- ب. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز، بحيث أصبح مقدار العمل الذي يؤديه الأستاذ في نظام ل م د أكبر بكثير مما كان عليه في النظام الكلاسيكي.
- ج. المثابرة والثوق: تشمل الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجازه في الوقت المحدد.

وعليه فالأداء الوظيفي هو مجموعة من العوامل المتداخلة والتي يجب التركيز على جميع عناصرها بدءا من الأستاذ الجامعي وصولا إلى الوظائف المنوطة به. (بواب و ميلاط، 2021، الصفحات 66-68)

المطلب الثاني: الصعوبات التي تواجه الأستاذ الجامعي

- تلعب الجامعة دوراً أساسياً في تطوير المجتمعات وتحقيق وظائفها بنجاح وعلى اعتبار استاذ الجامعة ركن أساسي فيها يتطلب الأمر البحث عن الصعوبات التي تواجههم في العمل ومن بين هاته الصعوبات مايلي: (حفيظي، 2013، الصفحات 149-150)
- نقص المراجع وهي من أخطر المشكلات التي يواجهها الباحث فمن الضروري أن تتوفر لهم المراجع العلمية الحديثة والدوريات المتخصصة في مكتبة علمية مرتبة ومنظمة، تتوفر فيها الخدمة المكتبية الالكترونية وسهولة الاتصال بمركز المعلومات الخارجية عبر الشبكات الالكترونية.
 - البيروقراطية وأثرها على عمل الأستاذ حيث يعامل الأستاذ الجامعي في بعض الجامعات والكليات معاملة الموظفين
 - قلة حضور المؤتمرات والندوات العلمية وانعدام التشجيع من قبل الإدارة لأسباب واجراءات متعددة منها قلة الاهتمام بالندوات والمؤتمرات وانعدام التشجيع من قبل إدارة الجامعة وعدم إعطاء حوافز وتسهيلات للأساتذة الراغبين في حضور هذه المؤتمرات واللقاءات العلمية.
 - عدم الاستفادة من بحوث الأساتذة فالبحوث التي تعد من الباحثين والمشرفين تنتهي إلى رفوف المكتبات
 - قلة المجالات العلمية لنشر البحوث فالنشر العلمي في حد ذاته حافز لمزيد من البحث والتجريب والإنتاج العلمي.
 - الاعتماد على أساليب التدريس التقليدية، كالتلقين والمحاضرة وعدم تطوير المقررات الدراسية لملاحقة التطورات العلمية السريعة.
 - العبء التدريسي الكبير معوق للبحث العلمي، فزيادة عدد ساعات التدريس يعتبر عقبة أمام البحث العلمي، فأستاذ الجامعة لا يستطيع أن يعطي من وقته الكثير من اجل البحث، فمعظم وقته يمضيه في تحضير المحاضرات وتصحيح الاختبارات، ويتابعون الأوراق البحثية لطلابهم وهذا يستهلك الوقت الكثير والجهد الكثير، ومنه ينصرف هذا الأخير عن البحث العلمي، إضافة إلى الثقل التدريسي الكبير الناتج عن تزايد أعداد الطلبة الجامعيين.
 - نقص كفاءة المتحقيين بالجامعة من الطلاب والطالبات
 - نقص المعدات التكنولوجية التي تواكب العصرنة و التطور
 - الاعتماد على أساليب قديمة كتلقين المحاضرات للطلاب، عدم النزول إلى الميدان و الاعتماد على ما هو نظري فقط و غياب الجانب التطبيقي.

المطلب الثالث: سبل تحسين وتطوير أداء الأستاذ الجامعي

من السبل والآليات اللازمة لتطوير وترقية وتحسين الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعي في نظام ل.م. د نجد: (بواب ر،، 2015، صفحة 84)

1. التقليل قدر الإمكان من فرص تكليف الهيئة التدريسية بمهام إدارية وبيداغوجية تثقل كاهل الأستاذ. وتأخذ منه الوقت والجهد الكبيرين مما يترك له أثر سلبي يتمثل في الانشغال والتكليف الزائد عن قدرته، هذا ما نراه الآن في نظام ل م د حيث يكلف الأستاذ الجامعي بمهام أخرى تفوق طاقاته مثل مسؤول تخصص، المرافقة البيداغوجية ... إلخ.
2. تحسين المستوى الاقتصادي للأساتذة الجامعي والرفع من مكانته الاجتماعية لتجنب الأعمال الإضافية، أو الهجرة إلى الخارج طلبا للرزق وتأمين المستوى المعيشي اللائق به.
3. تأمين مستلزمات التعليم الجامعي من مكاتب ومعدات وتقنيات علمية حديثة، وتوفير الدوريات والمجلات العلمية الحديثة، وكل ما من شأنه أن يطور العملية التربوية والقيام ببحوث علمية تطور عمل الجامعة.
4. اعتماد مبدأ التدرج العلمي حيث يأخذ كل أستاذ مكانه المناسب واللائق ضمن الهيكل الجامعي، بما يوازي ما يتمتع به من مكانة علمية توفرها درجته في سلم التدرج العلمي، مما يحفز ذلك هذا الفاعل على الجد والمثابرة وتطوير الذات والبحث العلمي للوصول إلى مثل هذه المكانة المناسبة في سلم التطوير والتدرج العلمي.
5. التمكّن من المواد التعليمية التي يدرسونها والتنوع في مواضيعها بالشكل الذي يقدم إضافة للأستاذ والطالب.
6. الإطلاع على أحدث أساليب التدريس والتقويم وحضور الدورات الخاصة بذلك.
7. التدريب أثناء الخدمة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في التدريس وتطوير القدرات الذاتية والعلمية وتنميتها خاصة في استيعاب وفهم اللغات الأجنبية وذلك لمسايرة التطورات الحاصلة في جميع الأنظمة التعليمية ومنها نظام ل د.م.
8. الحرص على حضور المنتقيات الدولية والوطنية والندوات ذات الصلة بموضوع تخصصه.
9. الانخراط في محابر البحث وفرق البحث وذلك للاستمرار في إجراء البحوث وعدم الانقطاع عنها والتأليف، هذا ما سيؤثر إيجابا على مستوى الأستاذ.
10. دعم التكوين المستمر لأساتذة التعليم العالي، حتى تتلاءم تكويناتهم مع أهداف المنهاج الذي يجب أن يزاوج بينالنظري والعملية.
11. توسيع دائرة مشاركة الأساتذة من صياغة القرار وعدم الانفراد البيروقراطي خاصة في المجالس اللجان العلمية.

المبحث الثالث: تقييم أداء الأستاذ الجامعي

يعتبر تقييم أداء الأستاذ الجامعي جزء مهم جدا، لأنه يحدد مواطن القوة والضعف فالأولى يعمل على تعزيزها والثانية يساهم في تصحيحها ليستطيع عضو هيئة التدريس تقديم أداء عالي المستوى.

المطلب الأول: مفهوم تقييم أداء الأستاذ الجامعي

التقييم: هو الحكم الذي نصدره علمدى تحقق هذا النشاط (جودة الأداء) وممارسة (الأستاذ له). أو هو عملية قياس درجة التحكم في أداء المهام المنوطة به. (عمور و مصباح، صفحة 81)

يمثل تقييم الأداء (Performance Appraisal) أداة لتحديد مدى جودة أداء الأساتذة لأعمالهم. كما تعتبر عملية مهمة للتأكد من مدى تطابق الأداء الفعلي (الحقيقي) مع الأداء المخطط له.

يعرف تقييم الأداء بأنه عملية إشراف ومراجعة من قبل سلطة أعلى بقصد معرفة كيفية سير الأعمال والتأكد من استخدام الموارد المتاحة وفقا للخطة الموضوعية (ELMOUMEN, MOUSSA, & MESSAOUDI, 2021, p. 173).

تقييم التدريس الجامعي هو إصدار أحكام على أداء الأستاذ الجامعي من طرف الطلاب في المهارات المرتبطة بتخطيط وتنفيذ التدريس، والاتصال والتفاعل الصفّي، وتقييم تعلم الطلبة والسمات الشخصية وفق مستويات أداء محددة (تقدير جيد، تقدير متوسط، تقدير ضعيف).

نقصد به محاولة تحليل أداء عضو هيئة التدريس بكل ما يتعلق بهم من خصائص مهارة، فكرية، سلوكية، بهدف تحديد نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف وتحسينها. (الأحمري، 2017، صفحة 196)

المطلب الثاني: أساليب تقييم أداء الأستاذ الجامعي

تبرز أهم الأساليب لتقييم أداء الأستاذ الجامعي في: (حفظي، 2013، الصفحات 148-149)

- أ. أسلوب التقييم الذاتي: يعني تقييم الأستاذ لنفسه وهناك طريقتان، الأولى أن يقيم الأستاذ فعالية تدريسية من خلال أداة مخصصة لهذا الغرض تكون شبيهة بنماذج تقييم الطلبة، هدفه الحصول على إجابات عن أسئلة محددة مثل ضبط الصف، طريقة الشرح، طريقة إدارة النقاش داخل الصف، والثانية يقوم فيها المدرس بتسجيل جميع فعالياته ونشاطاته وسلوكياته خلال المحاضرة على شريط فيديو، وبعدها يشاهد عرض الشريط ويحلله لمعرفة إيجابياته وسلبياته، ومن ثم يصدر حكما ذاتيا على كفاءته في التدريس الجامعي.
- ب. تقييم الأستاذ من قبل زملائه: ويتم أيضا بطريقتين، الأولى يقوم فيها زملاء المدرس بمراجعة وفحص المواد التدريسية التي أعدها زميلهم، وذلك من خلال مخطط المقرر وأهدافه والقرارات المطلوبة وطريقة التدريس، وتحصيل الطلبة، ومدى انسجام تلك المواد مع أهداف البرامج وأهداف القسم، أما الطريقة الثانية فتتمثل في قيام زملاء المدرس بزيارة صفية له أثناء إعطائه محاضراته، وإثارة اهتمام الطلبة، وإلمامه بالموضوع وعرضه له، وقد وجد أن كثيرا من نتائج هذا النوع من التقييم متحيزة بنسبة تفوق 94%.

- ج. **تقييم رئيس القسم:** ويعد أمراً في غاية الأهمية كون رئيس القسم هو الرئيس المباشر والمسؤول الأول عن أعضاء هيئة التدريس داخل القسم، فهو العارف بنصائحهم التدريسي، ونشاط كل أستاذ في لجان القسم، ومجلسه، وما نشر من بحوث، بالإضافة إلى تعاونه وتفانيه مع زملائه في القسم والأقسام الأخرى، قد يستخدم رئيس القسم نموذجاً تقييماً معداً لهذا الغرض، ويضم في محاوره الجوانب التدريسية التي تعنى بعملية التقييم.
- د. **تقييم الطلاب لأساتذتهم:** يختلف أساتذة الجامعات حول هذا النوع من التقييم، إذ يرى البعض أن الطالب غير مؤهل للقيام بمهام العملية التقييمية، إلا أن هناك دراسات عدة أظهرت نتائج إيجابية حول اتجاهات الأساتذة نحو تقييم طلابهم لهم، كدراسة "سلامة طناس" في الجامعة الأردنية تضمنت تقييم الطلبة لأساتذتهم في بعض الجوانب مثل إمكانية الإفادة من تقييم الطلبة للأساتذة في مراجعة الممارسات التدريسية، وفي اتخاذ القرارات المتعلقة بالأساتذة. كما أشار "لومان" إلى العوامل الحاسمة التي يراها الطلبة أساسية في تقييمهم لأساتذتهم من خلال استعراض بعض الدراسات عنيت بتحليل العوامل المؤثرة في عملية التقييم هذه، وكان أهمها: وضوح الشرح، عرض المادة بطريقة منظمة ومنطقية وسهلة، واستشارة تفكير الطلبة.

المبحث الرابع: العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي

إهتم الكثير من الباحثين بدراسة ومعرفة العلاقة وكذا الأثر الموجود بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى معرفة العلاقة بينهما ثم الأثر

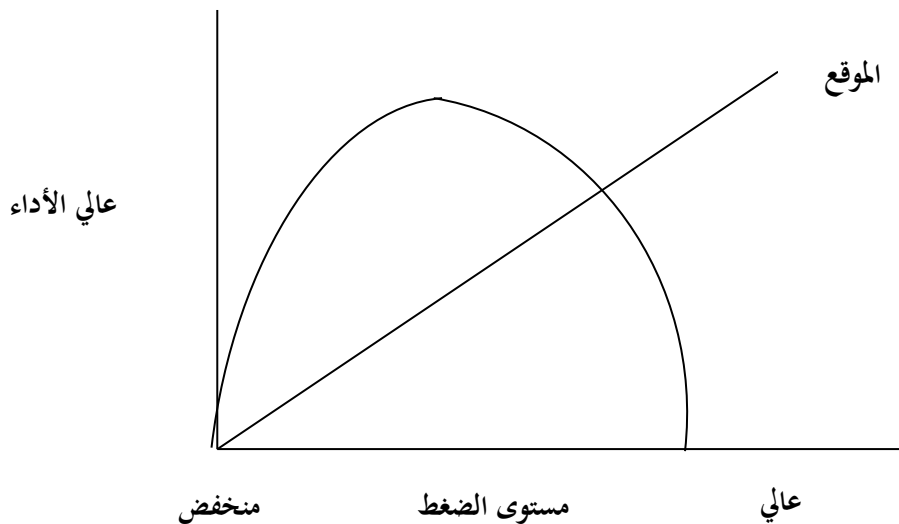
المطلب الأول: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

يعتقد كثير من الباحثين بأن ضغوط العمل ليس بالضرورة أن يكون أثرها سلبياً على أداء الأستاذ، ويؤكدون على أن تعرض الأستاذ لمستوى معتدل من الضغط يشكل تحدياً له يحفز ويستثير نشاطه وحماسه للعمل على مواجهة ذلك التحدي. فالضغوط المعتدلة تساعد على تحسين مستوى الأداء لأنها تتطلب من الأستاذ حشد طاقاته وجهوده لمواجهة متطلبات الحالة التي يواجهها. فالضغط عندما يكون معتدلاً فإنه يكون بمثابة مثير صحي يشجع الأستاذ على الاستجابة للتحديات، ويستمر أداؤه في التحسن حتى يبلغ ذروته.

وعند تزايد الضغوط واستمرارها فإن ذلك يؤدي إلى تدني مستوى الأداء، ويصاحب ذلك اتجاهات وأعراض سلبية تتمثل في اليأس والإحباط والشعور بالإرهاق... الخ، إضافة إلى سلوكيات سلبية مثل الإفراط في التدخين، والإدمان على الكحول، وتعاطي العقاقير المهدئة وحتى المخدرة، وهذه جميعها تلحق أضراراً كبيرة بالمنظمة من حيث تدني الانتاجية الفردية وبالتالي مستوى الأداء، كما تؤدي إلى زيادة في الالتزامات المالية التي تتحملها المنظمة جراء ذلك.

والشكل التالي يوضح ذلك (عياصرة و بني احمد، 2008، صفحة 129)

الشكل رقم (04) يوضح طبيعة العلاقة بين مستويات ضغط العمل والأداء الفردي:



ويذكر أنه ليس في صالح المنظمة محاولة إنهاء الضغط بشكل كامل، فضلاً عن أن ذلك غير ممكن عملياً، حيث تشير العديد من الدراسات إلى ضرورة أن يعمل الفرد ضمن مستوى معتدل من الضغوط، لأن ذلك من شأنه أن يبعث على التحدي ويحفز على مزيد من النشاط والحيوية مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء.

المطلب الثاني: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

هناك أربعة افتراضات تتعلق بأثر ضغط العمل في مستوى الأداء الفردي نستعرضها في الآتي: (الزيادات، 2006، الصفحات

(69-68)

الافتراض الأول: توجد علاقة بين ضغط العمل والأداء، وحسب هذا الافتراض هناك عقد نفسي بين الفرد والمنظمة بموجبه يقدم الفرد جهده مقابل المنافع التي يحصل عليها، وتشير إلى أنه ما دام الفرد رشيداً وعقلانياً فإنه يتجاوز العقبات التي تواجهه وبالتالي لن يتأثر أداءه بضغط العمل لحرصه على الوفاء بمتطلبات العقد المبرم بينه وبين المنظمة من منطلق الرشد والعقلانية المفترضة في سلوكه وتصرفه.

الافتراض الثاني: توجد علاقة إيجابية بين الضغط والأداء، وحسب هذا الافتراض فإن ضغط العمل يحفز على المزيد من التحسن في مستوى الأداء، فعندما يكون الفرد في حالة شعور بالتحدي، فإن ذلك يجعله يبذل جهداً إضافياً لتحقيق مزيد من الإنجاز وبمستوى أفضل، أما عندما يكون مستوى ضغط العمل منخفضاً، فإن شعوره بالتحدي يكون ضعيفاً وبالتالي تكون دافعيته للعمل محدودة، مما ينعكس سلباً على مستوى أدائه.

الافتراض الثالث: هناك علاقة عكسية بين ضغط العمل والأداء الفردي، ووفقاً لهذا الافتراض؛ يرتبط ضغط العمل عكسياً مع أداء الفرد من خلال جانبين:

- أن ضغط العمل يؤدي إلى استجابات جسدية ونفسية تؤثر في مجملها سلباً على مستوى الأداء الفردي.
- أن مستوعالياً من ضغط العمل يتسبب في ضعف إدراك الفرد وبالتالي إهماله أو تجاهله أو نسيانه بعض الأمور ذات الأثر المباشر في مستوى أدائه.

الافتراض الرابع: وجود علاقة شرطية بين ضغط العمل ومستوى الأداء، وحسب هذا الافتراض فإنه ليس هناك قاعدة عامة حول تأثير ضغط العمل في مستوى الأداء الفردي وإنما يكون ذلك الأثر تبعاً لمعطيات الحالة، فعندما يكون مستوى الضغط مرتفعاً لدى الفرد، فإن ذلك ينعكس سلباً في مستوى أدائه، وبالمقابل عندما يكون مستوى الضغط منخفضاً يكون أثره سلبياً على أدائه أيضاً، وهناك مستوى أمثل (متوسط) يكون عنده مستوى ضغط العمل محفزاً على مزيد من الأداء، وعندما يتجاوز الضغط ذلك المستوى أو يكون دونه فإن أثره يكون سلبياً على الأداء.

ويعود السبب في تباين تلك الافتراضات حول أثر ضغط العمل على الأداء إلى الاختلاف بين وجهات النظر في اعتماد مفهوم محدد لضغط العمل، كما يعود أيضاً إلى الاختلاف في اعتماد مؤشرات لقياس الأداء بين الباحثين، وأخيراً يعود ذلك إلى جوانب تتعلق بأداة القياس المستخدمة سواء ما يخص ضغط العمل أم الأداء الفردي.

خلاصة :

وفي الأخير يتضح لنا من خلال هذا الفصل أهم الأدوار التي يمارسها عضو هيئة التدريس: التدريس، البحث العلمي وخدمة المجتمع حيث دور التدريس هو أهم دور يزاوله الأستاذ الجامعي، يمثل الأستاذ الجامعي عنصر مهم داخل الحرم الجامعي حيث أن دوره لا يقتصر فقط على نقل ونشر المعرفة والمعلومات بل يتعدى إلى النصح والتوجيه والإشراف حيث انهم مسؤول الأول على انشاء أجيال وبناء مجتمع وايضا يساعد في تحقيق اهداف الجامعة والدولة.

إن الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي يعتبر من أهم المؤشرات التي تقيس جودة التعليم العالي في الجامعات، فاليوم أصبح الأستاذ مطالب بتطوير أدائه بالتكوين المستمر على المهارات الأدائية والقدرة على متابعة التكوين المستمر والتكوين الذاتي، إضافة إلى القدرة على التدبير البيداغوجي لجماعة الصف للحفاظ على جودته في أداء العمليات التكوينية والتعليمية، كما تطرقنا لدراسة لمعرفة العلاقة وكذا الأثر الموجود بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي من خلال دراسات الباحثين ، أما في الفصل الموالي سندرس العلاقة والأثر بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة

الفصل الثالث

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- جامعة بسكرة-

تمهيد:

بعدما تطرقنا للجانب النظري المهم والذي يمثل الركيزة الأساسية لكل بحث لمعرفة مضامين متغيرات الدراسة (ضغوط العمل والاداء الوظيفي للأستاذ الجامعي) التي وضحتها من خلال الفصلين السابقين.

وفي هذا الفصل التطبيقي سيتم معرفة العلاقة والأثر بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة حيث اخترنا كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة، وقد تم توزيع إستبيان مما سهل جمع المعلومات من أساتذة الكلية ثم تم تحليل وتفسير النتائج بالإستعانة ببرنامج SPSS، وقد تم تقسيم هذا الفصل الى:

المبحث الاول: لمحة حول الكلية محل الدراسة.

المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات

المبحث الأول: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة بسكرة-

من خلال هذا المبحث سنقدم لمحة مختصرة حول كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.

المطلب الأول: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (النشأة والمهام)

الفرع الأول: نشأة الكلية

تأسست كلية العلوم الاقتصادية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 397/98 المؤرخ في 1998/12/02 وكانت تسميتها الأولى كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، ثم تم فصلها عن كلية الحقوق بناء على المرسوم التنفيذي رقم 255/04 المؤرخ في 2004/08/29، وتم تسميتها كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، وبناء على المرسوم التنفيذي رقم 90/09 المؤرخ في 2009/02/17 تم تغيير التسمية إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وهي تشمل ثلاثة أقسام إضافة إلى القسم الخاص بالنظام الجديد (LMD) مجال العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) الذي تشكل منذ 2005.

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير هي وحدة بحث وتعليم في الجامعة في ميدان العلوم والمعرفة، وقد تكون متعددة التخصصات، وتتشكل الكلية من أقسام وتحتوي على مكتبة، ويتأسسها عميدة الكلية ويساعدها في مهامها نواب وأمين عام للكلية ورؤساء الأقسام ومسؤول المكتبة.

وتأسست كلية العلوم الاقتصادية والتجارية بشكل فعلي سنة 2005 وعم استلامها وبداية العمل فيها حتى سنة 2006 ليكون بذلك أول موسم دراسي بالكلية.

الفرع الثاني: مهام كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة

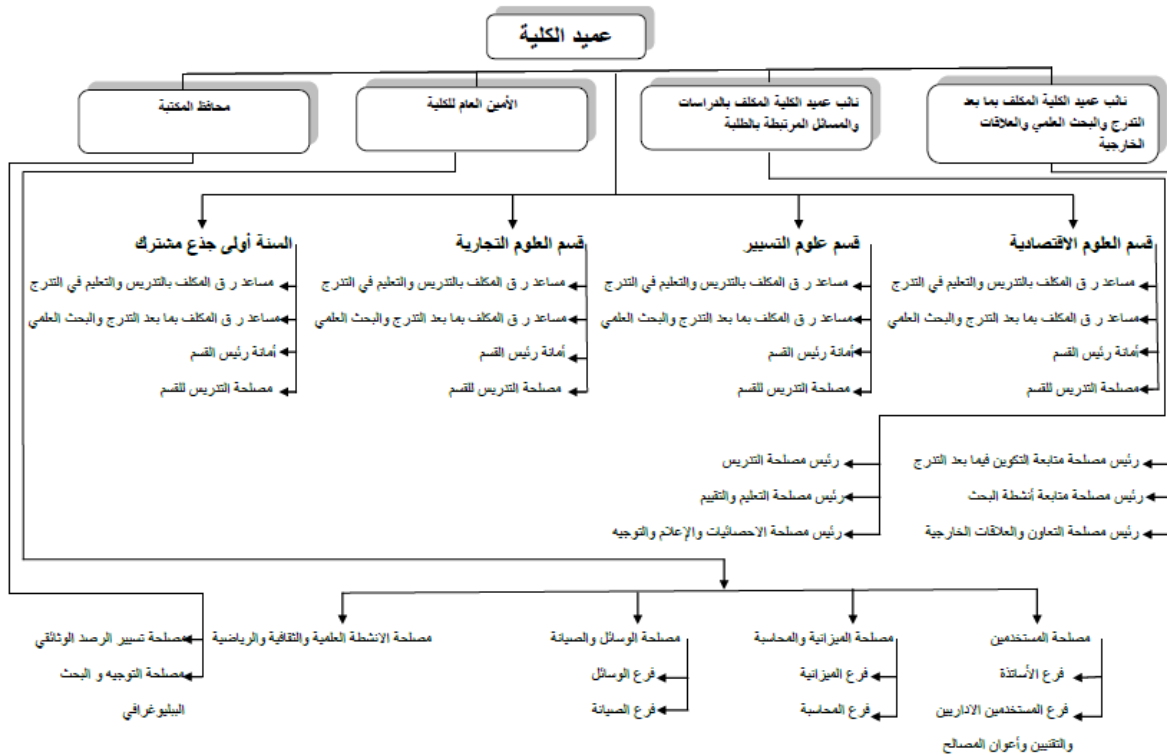
تقوم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة - بسكرة- بمهام شتى تدور في معظمها حول التكوين العالي والتطور التكنولوجي، كما يمكن إجمال هذه المهام في النقاط التالية:

1. المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطور التكنولوجي.
2. ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
3. المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية.
4. تنمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني
5. المشاركة ضمن الأسرة الثقافية والعلمية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بسكرة

الهيكل التنظيمي هو الإدارة أو الشكل الذي يبين توزيع السلطات والمسؤوليات على مختلف الوحدات في المستويات الإدارية والبيداغوجية المختلفة كما يبين الشكل التالي:

الشكل رقم (05): يوضح الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المصدر: (<https://www.univ-biskra.dz>)

ويتولى الهيكل الإداري للكلمة المهام التالية:

- 1) عميد الكلية: ينحصر دوره في عدة مهام منها
 - يحضر اجتماع مجلس الكلية
 - يقوم بصرف اعتماد التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة
 - يتولى تسيير وسائل الكلية البشرية والمادية
 - يعد التقرير السنوي للنشاطات ويرسله إلى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية
- 2) نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة ويتكفل بـ:
 - تسيير ومتابعة تسجيلات طلبة التدرج
 - متابعة تسيير أنشطة التعليم وأخذ واقتراح كل إجراء من أجل تحسينه
 - جمع ومعالجة ونشر الإعلام البيداغوجي للطلبة

(3) نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية ويسهر على:

- متابعة سير امتحانات الالتحاق بما بعد التدرج
- تنفيذ برامج تحسين المستوى وتحديد معلومات الأساتذة

(4) الأمانة العامة تعمل على:

- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية
- تحضير مشروع ميزانية الكلية وتنفيذه
- تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية

(5) رئيس القسم:

- السير البيداغوجي والإداري للقسم
- يمارس السلطة السلمية على الموظفين الموضوعين تحت سلطته
- يساعد رؤساء المصالح

(6) مكتبة الكلية مسؤولة عن:

- اقتراح برنامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب

(7) مصلحة المستخدمين وتقوم بـ:

- الرقابة والتقييم كالانضباط في العمل
- السهر على تطبيق القوانين والتنظيمات واللوائح
- السهر على حماية الحقوق وتنفيذ الواجبات
- التنسيق الدائم بين مكاتب المصلحة.

المطلب الثالث: الأقسام البيداغوجية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

سنتطرق فيما يلي إلى كل قسم من الأقسام البيداغوجية التي تحتوي عليها الكلية كل على حدا:

1. قسم العلوم الاقتصادية:

تأسس قسم العلوم الاقتصادية خلال الموسم الجامعي 1992/1991، ويقدم دراسات طويلة المدى وقصيرة المدى، حيث يتخرج الطلبة بشهادات الليسانس والدراسات الجامعية التطبيقية. ومواكبة لإصلاحات الجارية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي باشرت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير التدريس بالنظام التعليمي الجديد LMD خلال الموسم الجامعي 2005-2006. ويمنح القسم أيضا شهادات الليسانس LMD في تخصصي: مالية وبنوك/ اقتصاد مالي ونقدي، كما يمنح القسم شهادة الماستر في التخصصات التالية: نقود ومالية/مالية واقتصاد دوليفضلا على منحه لدرجات الماجستير منذ الموسم 2001/2002، ويمنح القسم أيضا شهادة الدكتوراه: دكتوراه العلوم (المرسوم 98-254) دكتوراه LMD اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية.

أما الطاقم الإداري لقسم العلوم الاقتصادية يتكون من: رئيس القسم/ مساعد رئيس القسم مكلف بالتدريس والتعليم في التدرج/مساعد رئيس القسم مكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي/رئيس اللجنة العلمية .

طاقم التأطير البيداغوجي لقسم العلوم الاقتصادية خلال الموسم الجامعي 2022/2021 حيث وصل إلى (86) أستاذا بمختلف مستوياتهم والذي يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (02): يوضح عدد أساتذة العلوم الاقتصادية

| رتبة الأستاذ | العدد | المجموع |
|---------------|-------|---------|
| أستاذ | 13 | 86 |
| استاذ مساعد ا | 25 | |
| استاذ مساعد ب | 2 | |
| استاذ محاضر ا | 30 | |
| استاذ محاضر ب | 16 | |

المصدر: (<https://www.univ-biskra.dz/sites/fssecsg/index.php/ar>)

2. قسم علوم التسيير:

التسيير كتنخصص يعتبر من بين الفروع الأساسية بجامعة محمد خيضر بسكرة، إذ كان الأول في التخصصات التي فتحت بمعهد العلوم الاقتصادية سنة 1993. ونظرا لأهمية الفرع وارتباطه المباشر بواقع المؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة والاقتصاد الوطني ككل، تحول التسيير ابتداء من الموسم الجامعي 97-98 من تخصص تابع للعلوم الاقتصادية إلى فرع قائم بذاته يبدأ التسجيل فيه من الجذع المشترك ثم تتشعب منه تخصصات عديدة والتي هي في الحقيقة ترجمة للتطورات والديناميكية التي تشهدها علوم التسيير من جهة واستجابة لاحتياجات المؤسسة من جهة أخرى. ومع إقرار الكليات بالمرسوم 397/98 تأسس مع بداية الموسم 99/98 قسم علوم التسيير تابعا لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ثم لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير طبقا للمرسوم 297/03 ابتداء من سنة 2003 مع قسمي العلوم الاقتصادية والإعلام الآلي للتسيير. كما يمنح القسم شهادة الليسانس LMD في التخصصات التالية: إدارة الأعمال، تسيير الموارد البشرية. ويمنح القسم شهادة الماجستير في التخصصات التالية: تسيير الموارد البشرية، إدارة إستراتيجية، المقاولاتية. ويمنح القسم أيضا شهادة الدكتوراه: دكتوراه (المرسوم 98-254) دكتوراه LMD.

أما الطاقم الإداري لهذا القسم متكون من: رئيس القسم/ مساعدي رئيس القسم/رئيس اللجنة العلمية .

طاقم لتأطير البيداغوجي لقسم علوم التسيير خلال الموسم الجامعي 2022/2021 حيث وصل إلى (77) أستاذا بمختلف مستوياتهم والذي يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (03): يوضح عدد أساتذة قسم علوم التسيير

| رتبة الأستاذ | العدد | المجموع |
|---------------|-------|---------|
| استاذ | 7 | 77 |
| استاذ مساعد ا | 30 | |
| استاذ محاضر ا | 24 | |
| استاذ محاضر ب | 16 | |

المصدر: ([/https://www.univ-biskra.dz/sites/fsecsg/index.php/ar](https://www.univ-biskra.dz/sites/fsecsg/index.php/ar))

3. قسم العلوم التجارية:

على الرغم من حداثة نشأته، حيث أنشئ هذا القسم سنة 2005، بمقتضى قرار مؤرخ في 20 أفريل 2005، والمتضمن إنشاء أقسام كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، إلا أنه سرعان ما احتل مكانة رائدة ضمن أقسام هذه الكلية (الكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)، وهذا لأهمية وطبيعة التخصصات التي يقدمها .

أما الطاقم الإداري لهذا القسم متكون من: رئيس القسم / مساعد رئيس القسم مكلف بالتدريس والتعليم في التدرج /مساعد رئيس القسم مكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي /مسؤول مصلحة التدريس /رئيس اللجنة العلمية .

طاقم التأطير البيداغوجي لقسم العلوم التجارية خلال الموسم الجامعي 2021/2022 حيث وصل إلى (32) أستاذا بمختلف مستوياتهم والذي يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (04): يوضح عدد أساتذة قسم التجارة

| رتبة الأستاذ | العدد | المجموع |
|---------------|-------|---------|
| استاذ | 4 | 32 |
| استاذ مساعد ا | 6 | |
| استاذ مساعد ب | 3 | |
| استاذ محاضر ا | 13 | |
| استاذ محاضر ب | 6 | |

المصدر: ([/https://www.univ-biskra.dz/sites/fsecsg/index.php/ar](https://www.univ-biskra.dz/sites/fsecsg/index.php/ar))

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

بعد التعرف على الكلية محل الدراسة وجمع المعلومات النظرية، سنتطرق في هذا المبحث إلى مصادر جمع بيانات الدراسة، عينة البحث، بالإضافة إلى أساليب التحليل الإحصائي، وكذا مدى ثبات وصدق الإستبانة للوقوف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة والوصف الإحصائي لها وفق الخصائص الشخصية وأداة جمع البيانات

(1) مجتمع وعينة الدراسة:

شملت الدراسة أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تم توزيع إستبيان إلكتروني عن طريق البريد الإلكتروني على أساتذة في مختلف التخصصات (تسيير، إقتصاد، تجارة، محاسبة، أساتذة الجذع المشترك) وجميع الرتب (أستاذ مساعد ب، أستاذ مساعد أ، أستاذ محاضر ب، أستاذ محاضر أ، أستاذ التعليم العالي)، تمت الإجابة على 32 إستمارة إلكترونية وبهذا تكون هذه العينة المتبناة في الدراسة.

(2) الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص الشخصية والوظيفية:

فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة خصائص أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

الجدول رقم(05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

| المتغير | فئات المتغير | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------|------------------|---------|----------------|
| الجنس | ذكر | 7 | 21.9% |
| | أنثى | 25 | 78.1% |
| | المجموع | 32 | 100% |
| الفئة العمرية | من 26 الى 30 سنة | 1 | 3.1% |
| | من 31 الى 40 سنة | 9 | 28.1% |
| | من 41 الى 50 سنة | 20 | 62.5% |
| | 51 سنة فما فوق | 2 | 6.3% |
| | المجموع | 32 | 100% |

| | | | |
|-------|----|----------------------|-------------------|
| 3.1% | 1 | أستاذ مساعد ب | المرتبة التعليمية |
| 18.8% | 6 | أستاذ مساعد أ | |
| 15.6% | 5 | أستاذ محاضر ب | |
| 43.8% | 14 | أستاذ محاضر أ | |
| 18.8% | 6 | أستاذ التعليم العالي | |
| 100% | 32 | المجموع | |
| 3.1% | 1 | أقل من 5 سنوات | الخبرة المهنية |
| 18.8% | 6 | أقل من 5 سنوات | |
| 75% | 24 | أقل من 20 سنة | |
| 3.1% | 1 | من 20 سنة فما فوق | |
| 100% | 32 | المجموع | |
| 21.9% | 7 | علوم اقتصادية | القسم |
| 31.3% | 10 | علوم التسيير | |
| 28.1% | 9 | علوم تجارية | |
| 18.8% | 6 | العلوم المحاسبية | |
| 100% | 32 | المجموع | |
| 87.5% | 28 | أستاذ فقط | طبيعة الوظيفة |
| 12.5% | 7 | أستاذ و إداري | |
| 100% | 32 | المجموع | |

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

• تحليل متغير الجنس:

نلاحظ من الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين كانوا من الإناث حيث بلغت نسبتهم (78.1%) يقابلها (21.9%) من الذكور، وهذا ما يدل على وجود العنصر النسوي بقوة في المجتمع محل الدراسة.

• تحليل متغير الفئة العمرية

نلاحظ أن الفئة العمرية (من 41 الى 50 سنة) هي الفئة الأكبر نسبة في عينتنا بنسبة (62.5 %) وتليها الفئة العمرية (من 31 الى 40 سنة) بنسبة (28.1%) و تأتي الفئة (فوق 51 سنة) بنسبة (6.3%) أما الفئة العمرية (من 26 الى 30 سنة) بلغت نسبتها (3.1%)، وهذا يدل أن مجتمع محل الدراسة متوسط السن

• تحليل متغير المرتبة التعليمية

نلاحظ من الجدول أن نسبة فئة الأساتذة المحاضرين صنف أ في عينة الدراسة بلغة (43.8 %) و هي الفئة الأكبر نسبة في العينة تليها فئة الأساتذة المساعدين من الصنف أ و أساتذة التعليم العالي بنسبة (18.8 %) بعدها تأتي فئة الأساتذة المحاضرين من الصنف ب بنسبة (15.6%) و بعدها فئة الأساتذة المساعدين من الصنف أ بنسبة (3.1 %)، وهذا ما يدل على أن أغلبية عينة الدراسة من الأساتذة المحاضرين صنف أ.

• تحليل متغير الخبرة المهنية

حسب الجدول أعلاه نجد أن معظم أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة مهنية أقل من 20 سنة حيث بلغة نسبتها (75 %) مقابل (18.8%) بالنسبة للفئة (أقل من 5 سنوات) و (3.1%) للفئة (أقل من 5 سنوات و فئة من 20 سنة فما فوق) وهذا ما يدل على أن لعينة الدراسة خبرة جيدة في مجال التعليم.

• تحليل متغير نوع القسم

من الجدول نلاحظ أن معظم عينة الدراسة تدرس قسم علوم التسيير حيث بلغة نسبة القسم (31.3%) يليه قسم العلوم التجارية بنسبة (28.1 %) و يأتي بعده قسم العلوم الاقتصادية بنسبة (21.9 %) و أخيرا قسم العلوم المحاسبية بنسبة (18.8%).

• تحليل متغير طبيعة الوظيفة

حسب الجدول أعلاه نجد أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من الأساتذة حيث بلغة نسبة فئة أساتذة فقط (87.5 %) مقابل (12.5%) لفئة أستاذ وإداري، الأساتذة هم أكبر فئة تفاعلت مع إستبانة الدراسة.

3) مصادر وأساليب جمع البيانات:

إن طبيعة موضوع الدراسة تفرض على الباحث استخدام أدوات ووسائل تساعده على الحصول على المعلومات التي تلزمه لإتمام دراسته، والتي من خلالها يتمكن من معرفة واقعا ميدان، وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على الإستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات، حيث تم إعداد استبيان نهائي تحت عنوان: " أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين " ومر عبر المراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي بالإستعانة باستبيانات سابقة من أجل استخدامه في جمع المعطيات.
 - عرض الإستبيان على المشرفة من أجل اختبار مدى ملائمته.
 - عرض الإستبيان على أساتذة محكمين.
 - تعديل الإستبيان وفق نصائح المحكمين والمشرفة.
 - توزيع الإستبيان بشكل نهائي على مجتمع الدراسة.
- وتتكون الإستبانة من ثلاث أقسام تمثلت في:

أ- **القسم الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وهي: (الجنس، العمر، الخبرة المهنية، المرتبة العلمية، القسم، طبيعة الوظيفة).

ب- **القسم الثاني:** خاص بالمتغير المستقل ألا وهو " ضغوط العمل " ويحتوي على خمس محاور أساسية المتمثلة في أبعاد الدراسة:

- ✓ عبء العمل: يضم 6 عبارات.
- ✓ الأجور والمكافآت: يضم 6 عبارات .
- ✓ صراع الدور: يضم 3 عبارات.
- ✓ غموض الدور: يضم 4 عبارات .
- ✓ بيئة العمل: يضم 5 عبارات.

ت- **القسم الثالث:** هو قسم خاص بالمتغير التابع المتمثل في " الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين " ويضم 18 عبارة.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان تم استخدام برنامج (SPSS) وبالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي من شأنها الإجابة على فرضيات البحث والإشكالية الرئيسية أهمها:

- أ. التكرارات والنسب المئوية: استخراج النتائج التي من شأنها مساعدتنا في وصف البيانات العامة للأساتذة عينة الدراسة.
- ب. المتوسطات الحسابية **Arithmetic Mean**: وذلك من أجل معرفة درجة موافقة أساتذة الكلية محل الدراسة عن كل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة سواء ضغط العمل أو الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.
- ج. الانحراف المعياري **Standar Deviation**: يعتبر المقياس الأكثر أهمية واستخداما للتشتت لدرجة، وذلك لقياس درجة تشتت إجابات أساتذة الكلية عن المتوسط الحسابي المحقق.
- د. تحليل الانحدار البسيط **Simple Linear regression analysis**: يعني البحث في العلاقة بين متغيري الدراسة، المتغير المستقل (ضغوط العمل X) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين Y).
- هـ. تحليل الارتباط **Corrélation Pearson**: للتعرف على درجة الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل.
- و. معامل الثبات معيار ألفا كرونباخ **Alpha Cron back**: لمعرفة درجة ثبات الاستبيان ومدى الاعتماد عليهما في الدراسة.
- ز. اختبار **F و T**: وذلك للتأكد من مدى كفاءة ومعنوية نموذج الانحدار الخطي الذي يجمع العلاقة بين المتغيرين.
- ح. معامل التحديد: لمعرفة النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي

1- صدق وثبات أداة الدراسة:

- أ. صدق الأداة: يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت من أجلها الدراسة، تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين لتحكيمه وإبداء رأيهم ومعرفة درجة ملائمتها للدراسة ومدى ملائمة العبارات للمحتوى، حيث تم تعديل الاستبانة وفق ملاحظاتهم للخروج بالشكل النهائي للاستبانة وتوزيعها على عينة الدراسة.
 - ب. ثبات الأداة: هنا تم الاستعانة بألفا كرونباخ لحساب والتحقق من ثبات أداة الدراسة والتي يجب أن تكون أكبر من 0,60 لقبول أداة القياس.
- لاختبار مدى صدق وثبات الأداة المستخدم في الدراسة (الاستبيان) وللتأكد من مصداقية الأجوبة لكل متغير قمنا بحساب معامل "الفا كرونباخ" للمتغيرات والأبعاد كل على حدى ثم حساب معامل ألفا كرونباخ الكلي أي لجميع المتغيرات والأبعاد، و هو معامل تنحصر قيمته بين (0-1) كلما اقتربت قيمته من 1 هذا يدل على ثبات و تناسق عالي في البيانات وكلما اقتربت قيمته من 0 دل على عدم وجود ثبات و تناسق في البيانات.

الجدول رقم(06): معاملات ثبات وصدق أداة الدراسة

| المحاور | عدد عبارات الإستبيان | معامل الفاكرونباخ | معامل الصدق |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------|-------------|
| عبء العمل | 6 | 0.865 | 0,930 |
| الأجور و المكافئات | 6 | 0.865 | 0,930 |
| صراع الدور | 3 | 0.675 | 0,821 |
| غموض الدور | 4 | 0.796 | 0,892 |
| بيئة العمل | 5 | 0.700 | 0,836 |
| ضغوط العمل ككل | 24 | 0,846 | 0,919 |
| الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين | 18 | 0.829 | 0,910 |
| الفاكرونباخ الكلية | 42 | 0.820 | 0,905 |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (06) نجد أن القيمة الكلية لمعامل الفاكرونباخ لأداة الدراسة هي (0.82) وهو معامل ثبات جيد جدا وهو قريب من 1 وهذه دلالة على وجود ثبات وتناسق بين الفقرات والأبعاد وهذا ما يدل على قبول الأداة والإعتماد عليها في اختبار والإجابة على فرضيات الدراسة.

2- اختبار التوزيع الطبيعي:

استخدمنا اختبار Kolmogorov-Smirnov^a لتوضيح ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أو لا، لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، يجب أن تكون مستوى الدلالة ($\text{sig} \geq 0.05$) لنقول أن هذه البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (07): اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov^a

| المتغيرات | Sig مستوى الدلالة | Statistiques |
|-------------------|-------------------|--------------|
| عبء العمل | 0,200* | 0,127 |
| الأجور والمكافئات | 0,140 | 0,136 |
| صراع الدور | 0,001 | 0,212 |
| غموض الدور | 0,000 | 0,263 |
| بيئة العمل | 0,200* | 0,119 |
| ضغوط العمل | 0.200* | 0,083 |
| الأداء الوظيفي | 0,200* | 0,075 |

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

من خلال الجدول وبما أن مستوى الدلالة ($\text{sig} \geq 0.05$) نقول أن هذه البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات

بعد تقديم لمحة عن الكلية محل الدراسة وتطرقنا إلى الإطار المنهجي للدراسة، سنتطرق الآن إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب سلم ليكارت الخماسي، لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الإستبانة التالية "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين".

الجدول رقم(08): مقياس ليكارت الخماسي

| الرأي | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|----------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الدرجة (الوزن) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

المصدر: من إعداد الطالبة

والجدول التالي يوضح مقياس ليكارت للحكم على إجابات الأساتذة

جدول رقم (09): مقياس ليكارت للحكم على إجابات العينة

| درجات الموافقة | فئات المتوسط الحسابي |
|----------------|----------------------|
| غير موافق بشدة | (1,79-1) |
| غير موافق | (2,59-1,80) |
| محايد | (3,39-2,60) |
| موافق | (4,19-3,40) |
| موافق بشدة | (5-4,20) |

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الأول: تحليل فقرات المحور الأول لضغوط العمل

الفرع الأول: تحليل نتائج بعد عبء العمل

السؤال كالتالي: ماهو مستوى عبء العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة ؟

للإجابة على هذا السؤال يجب تحليل نتائج الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على بعد عبء العمل

| النتيجة | الأهمية النسبية | الانحراف المعياري | المتوسط | عبارات البعد الأول (عبء العمل) |
|---------|-----------------|-------------------|-------------|--|
| موافق | 4 | 0.968 | 3.50 | أعاني من كثرة الأعمال التي تتطلب الإنجاز في نفس الوقت(بحوث، تقارير، محاضرات...) |
| موافق | 3 | 1.088 | 3.59 | أعاني من التعب والإرهاق والتوتر لكثرة العمل المطلوب مني. |
| موافق | 5 | 1,152 | 3.41 | لا أجد وقت للراحة أثناء العمل فيسبب لي ضغط وتوتر شديدين. |
| موافق | 2 | 1.072 | 3.66 | لا تتوفر وسائل تساعدني على التدريس (data show مثلا) مما يسبب لي إحباط نوعا ما عند إلقاء الدرس. |
| محايد | 6 | 0.968 | 3.00 | أكلف بمهام متعددة غير التدريس وعلى حساب وقت عملي الرسمي . |
| موافق | 1 | 0.738 | 4.19 | أشعر بالتوتر عندما يزيد ضغط العمل. |
| موافق | 2 | 0.596 | 3.55 | (عبء العمل) |

المصدر من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول السابق نجد أن عبء العمل جاء الثاني من حيث الأهمية النسبية، كما يمكن القول أن جل إجابات عينة الدراسة على عبارات بعد عبء العمل كانت ب "موافق" و هذا ما يفسره المتوسط الحسابي الكلي للبعد والذي يساوي **3.55** و هو قريب من الفئة الرابعة حسب مقياس ليكارت وهذا راجع إلى أن جل عينة الدراسة تعاني من عبء العمل.

الفرع الثاني: تحليل نتائج بعد الأجور والمكافآت

السؤال كالتالي: ماهو مستوى بعد الأجور والمكافآت على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة ؟

للإجابة على هذا السؤال يجب تحليل نتائج الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على بعد الأجور والمكافآت

| عبارات البعد الثاني (الأجور والمكافآت) | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | النتيجة |
|--|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| يلبي الأجر الحالي للأستاذ مختلف احتياجاته. | 2.91 | 1.055 | 3 | محايد |
| تقدم لي مكافآت وعلاوات، امتيازات دورية. | 2.72 | 0.854 | 6 | محايد |
| اتقاضى اجرا يتماشى مع الجهد الذي أبذله. | 3.03 | 1.064 | 1 | محايد |
| تشجع الكلية الأساتذة المبدعين وأصحاب الأفكار الجديدة | 2.84 | 0.652 | 4 | محايد |
| يتناسب راتي كأستاذ مع الأداء الأكاديمي الذي أقوم به. | 2.97 | 0.999 | 2 | محايد |
| تساهم الأجور والمكافآت التي تقدمها الكلية في تحسين الأداء الوظيفي. | 2.78 | 1.015 | 5 | محايد |
| الأجور والمكافآت | 2.87 | 0.561 | 3 | محايد |

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال عرض نتائج الجدول رقم (11) نجد أن الأجور والمكافآت جاءت الثالثة من حيث الأهمية النسبية، يمكن القول أن أغلبية إجابات عينة الدراسة على فقرات بعد الأجور والمكافآت كانت بـ "محايد" وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي الذي يساوي **2.87** وهو قريب من الفئة الثالثة حسب مقياس ليكارت وهذا راجع إلى إختلاف عينة الدراسة بين الموافق والمحايد والغير موافق على الحاجة إلى الأجور والمكافآت لتسيير حياتهم المهنية والاجتماعية وكذلك التحفيز فيما يخص القيام بمهامهم.

الفرع الثالث: تحليل نتائج بعد صراع الدور

السؤال كالتالي: ماهو مستوى بعد صراع الدور على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟

للإجابة على هذا السؤال يجب تحليل نتائج الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على بعد صراع الدور

| عبارات البعد الثالث (صراع الدور) | المتوسط | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | النتيجة |
|---|-------------|-------------------|-----------------|------------------|
| يطلب مني القيام بمهام لا تتوافق مع قيم ومبادئ | 2.19 | 0.415 | 3 | غير موافق |
| أتلقت تعليمات لا تتناسب مع مهام ومسؤولياتي | 2.47 | 0.644 | 2 | غير موافق |
| أعمل على مهام غير ضرورية | 2.88 | 1.210 | 1 | محايد |
| صراع الدور | 2.51 | 0,459 | 5 | غير موافق |

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال عرض نتائج الجدول رقم (12) نجد أن صراع الدور جاء الخامس من حيث الأهمية النسبية، يمكن القول أن جل إجابات عينة الدراسة على عبارات بعد صراع الدور كانت بـ "غير موافق" وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي الذي يساوي 2.51 وهو قريب من الفئة الثانية حسب مقياس ليكرت وهذا راجع إلى أن أغلبية عينة الدراسة تؤدي مهامها الضرورية بدون أي تعدي على مبادئها وقيمها أو أي تأثير خارجي.

الفرع الرابع: تحليل نتائج بعد غموض الدور

السؤال كالتالي: ماهو مستوى بعد غموض الدور على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟

للإجابة على هذا السؤال يجب تحليل نتائج الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على بعد غموض الدور

| عبارات البعد الرابع (غموض الدور) | المتوسط | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | النتيجة |
|--|---------|-------------------|-----------------|-----------|
| الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي. | 2.59 | 0.830 | 2 | غير موافق |
| أشعر أن المهام الموكلة لي غامضة. | 2.34 | 0.362 | 4 | غير موافق |
| لا يوجد أهداف واضحة ومخططة لوظيفتي | 2.50 | 0.581 | 3 | غير موافق |
| تسبب مشكلة غموض الدور الوظيفي مشاكل في التنسيق بين الأساتذة. | 3.25 | 0.839 | 1 | محايد |
| غموض الدور | 2.67 | 0.405 | 4 | محايد |

من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال عرض نتائج الجدول رقم (13) نجد أن غموض الدور جاء الرابع من حيث الأهمية النسبية، يمكن القول أن إجابات عينة الدراسة على عبارات بعد غموض الدور كانت بـ "غير موافق" ولكن نتيجة المتوسط الحسابي الكلي للبعد كان يساوي 2.67 وهو قريب من الفئة الثالثة حسب مقياس ليكرت الخماسي وهذا راجع إلى أن مهام عينة الدراسة لا يوجد فيها غموض أو مشاكل من شأنها أن تعرقل أدائهم لمهامهم وعملهم مخطط ومنظم، كما يمكن أن يتسبب غموض الدور بمشاكل تنسيق بين الأساتذة.

الفرع الخامس: تحليل نتائج بعد بيئة العمل

السؤال كالتالي: ماهو مستوى بعد بيئة العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟

للإجابة على هذا السؤال يجب تحليل نتائج الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على بعد بيئة العمل

| عبارات البعد الخامس (بيئة العمل) | المتوسط | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | النتيجة |
|--|---------|-------------------|-----------------|------------|
| أشعر بالقلق نتيجة الإزدحام والضوضاء في الجامعة.. | 3.69 | 1.125 | 4 | موافق |
| عدم توفير التكنولوجيا الحديثة في العمل يؤدي إلى نقص في الأداء ونقص في المعلومات. | 3.94 | 0.577 | 3 | موافق |
| عدم توفير مستلزمات حديثة في قاعات التدريس لتساعدني في أداء عملي. | 4.19 | 0.544 | 2 | موافق |
| أعاني من ضغط كبير في عملي ولا أجد طريقة أو وسيلة لإمتصاه | 3.31 | 0.867 | 5 | محايد |
| سوء التهوية في فصل الصيف داخل الأقسام تؤثر على استيعاب الطلبة وكذلك أدائي. | 4.59 | 0.443 | 1 | موافق بشدة |
| بيئة العمل | 3.94 | 0.323 | 1 | موافق |

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال عرض نتائج الجدول رقم (14) نجد أن بيئة العمل جاءت بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمعنى أن الأساتذة يعانون من مناخ عمل غير مناسب، يمكن القول أن جل إجابات عينة الدراسة على عبارات بعد بيئة العمل كانت بـ "موافق" وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي الذي يساوي 3.94 وهو قريب من الفئة الرابعة حسب مقياس ليكرت الخماسي وهذا راجع إلى أن وضعية بيئة العمل وشروطها مهمة جدا لعينة الدراسة لمساعدتهم على أداء أعمالهم ومهامهم. المتوسط الحسابي لمحور ضغوط العمل ككل كان كالتالي:

الجدول رقم(15):المتوسط الحسابي لضغوط العمل ككل

| المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ضغوط العمل ككل |
|-----------------|-------------------|----------------|
| 3.18 | 0,480 | |

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

بناء على الجدول السابق يتضح أن مستوى ضغوط العمل السائدة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كان متوسطا، إذ بلغ المتوسط الكلي لضغوط العمل بأبعاده 3,18 وهذا يعني أن الكلية بما ضغوط.

المطلب الثاني: تحليل المحور الثاني للأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين

سيتم تحليل نتائج المحور الثاني لأداة الدراسة المتمثلة في الإستبيان حيث كانت النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS كالتالي:

الجدول رقم (16): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على الأداء الوظيفي

| عبارات الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | النتيجة |
|---|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| أقوم بتأدية عملي بالكفاءة والفعالية المطلوبة. | 4.06 | 0.254 | 10 | موافق |
| ألتزم بتوقيت المحاضرات والدروس واستغل كل الوقت. | 4.25 | 0.387 | 7 | موافق بشدة |
| أشعر بالإعتزاز والفخر بالإنتماء للجامعة | 4.03 | 0.676 | 11 | موافق |
| ألتزم بقوانين وأنظمة العمل داخل الجامعة. | 4.28 | 0.209 | 6 | موافق بشدة |
| أتواصل مع زملائي وأعمل معهم بروح الفريق. | 4 | 0.774 | 13 | موافق |
| أحاول أن أتميز في أداء عملي. | 4.03 | 0.289 | 12 | موافق |
| أحرص على التحلي بالضمير المهني وأخلاقيات العمل. | 4.50 | 0.258 | 3 | موافق بشدة |
| أقوم بإثراء العملية التعليمية بآخر الأبحاث والمستجدات. | 3.91 | 0.539 | 15 | موافق |
| ألتزم بتطبيق المقرر وفق ما هو منصوص عليه من قبل الوزارة. | 4.16 | 0.588 | 8 | موافق |
| أحرص على الإجهاد في الإشراف وأخرج كل المذكرات بالمستوى المطلوب. | 4.28 | 0.660 | 5 | موافق بشدة |
| أسعى لنشر مقالات والمشاركة في المنتقيات. | 3.81 | 0.802 | 17 | موافق |
| أحرص على معرفة جوانب القصور في عملي . | 4.34 | 0.233 | 4 | موافق بشدة |
| أستخدم المكتبة وقواعد البيانات أثناء إعداد أبحاثي. | 3.88 | 0.694 | 16 | موافق |
| أسعى إلى إستخدام وسائل تكنولوجيا حديثة في التدريس.. | 3.97 | 0.289 | 14 | موافق |
| أستخدم أسلوب الحوار وأفتح مجال المناقشة مع الطلبة. | 4.59 | 0.249 | 1 | موافق بشدة |
| أسعى دوما للتواصل مع الطلبة . | 4.53 | 0.257 | 2 | موافق بشدة |
| أعمل على توجيه البحث العلمي لحل مشكلات المجتمع. | 3.81 | 0.609 | 18 | موافق |
| أساهم في إعداد الطلبة لسوق العمل | 4.13 | 0.629 | 9 | موافق |
| الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين | 4.14 | 0,119 | | موافق |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال عرض نتائج الجدول رقم (16) يمكن القول أن جل إجابات عينة الدراسة على عبارات محور الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين كانت بـ "موافق" وهذا ما يفسره المتوسط الحسابي الذي يساوي 4.14 وهو قريب من الفئة الرابعة حسب مقياس ليكارت الخماسي وهذا راجع إلى أن عينة الدراسة تحاول دائما القيام بمهامها في أحسن وجه وبكفاءة وفعالية وكذلك تطوير طرق العمل والمنهجية فيما يخص التدريس والالتزام بالمقررات وكذلك الإجتهد دائما في تقديم الأفضل، كما أن مستوى الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين جاء مرتفعا.

المطلب الثالث: قوة الارتباط بين المتغيرين

تتطرق فيما يلي إلى طبيعة الارتباط ودرجته بالنسبة لكل بعد من أبعاد ضغوط العمل مع الأداء الوظيفي الذي توضحه مصفوفة الارتباط في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

| البيان | عبء العمل | الأجور والمكافآت | صراع الدور | غموض الدور | بيئة العمل | ضغوط العمل |
|-----------------------------------|-----------|------------------|------------|------------|------------|------------|
| الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين | 0.371** | 0.474** | 0.538 | 0.471 | 0.86** | 0.450* |
| معامل الارتباط | 0.09 | 0.006 | 0.9 | 0.4 | 0.000 | 0.013 |
| مستوى الدلالة | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| العدد | | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات نظام SPSS

La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).*

La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).*

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق لمصفوفة معامل الارتباط بين المتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين) يتضح بأهمية وجود علاقة ارتباط بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين عند مستوى الدلالة 0,013 وكانت علاقة الارتباط منخفضة من حيث معامل الارتباط. كما يمكن استخلاص النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط ضعيفة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,09 لأنه أكبر من 0.05 بين عبء العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين وهذا يدل على أن الأعباء لا تؤثر على الأداء الوظيفي للأساتذة.
- وجود علاقة ارتباط متوسطة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين وهي علاقة قوية من حيث الشدة وضعيفة من حيث معامل الارتباط وهذا يدل على تأثير الأجور والمكافآت على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة وهو تأثير ضعيف.
- عدم وجود علاقة بين ارتباط بين صراع الدور والأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة 0,9 لأنه أكبر من 0,01 وهذا يدل على أن صراع الدور لا يؤثر على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة.
- عدم وجود علاقة ارتباط بين غموض الدور والأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة 0,4 لأنه أكبر من 0,01 وهذا يدل على أن غموض الدور لا يؤثر على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة.

• وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.01 بين بيئة العمل والأداء الوظيفي حيث بلغ معامل الإرتباط (0,86**) وهي علاقة قوية من حيث الشدة ومن حيث معامل الإرتباط وهذا يدل على أن بيئة العمل تؤثر بصفة كبيرة على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة.

• وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي حيث بلغ معامل الإرتباط (0.450*) وهي علاقة متوسطة

المطلب الرابع: اختبار وتفسير الفرضيات

الفرع الأول: اختبار وتفسير الفرضية الرئيسية

تم استخدام نتائج تحليل التباين للإتحاد للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يمكن توضيح نتائج التحليل كالتالي:

جدول رقم (18): يوضح نتائج تحليل تباين الإتحاد للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة F المحسوبة | مستوى الدلالة |
|--------------|----------------|-------------|----------------|-----------------|---------------|
| الإتحاد | 0,721 | 1 | 0.721 | 7.117 | *0.013 |
| الخطأ | 2,837 | 28 | 0.101 | | |
| المجموع | 3,559 | 29 | | | |

معامل التحديد: 0.203 معامل الإرتباط:

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05

*0.450 المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول السابق يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة F المحسوبة (7.117) عند مستوى الدلالة (0.013) وهي أقل من 0,05.

وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع إختبار الفرضية الرئيسية بفروعها، أين إعتمدنا على تحليل الإتحاد الخطي البسيط وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (19): إختبار أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي من خلال الإتحاد الخطي البسيط

| البيان | معامل الارتباط R | مستوى الدلالة | اختبار جودة النموذج (F) | معامل التحديد R ² | اختبار التأثير T-TEST |
|------------|------------------|---------------|-------------------------|------------------------------|-----------------------|
| ضغوط العمل | 0.450* | 0.013 | 7,117 | 0.203 | 2.668 |

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بسكرة، وبالتالي وجود أثر لضغوط العمل على الأداء. حيث بلغت قيمة F المحسوبة (7,117) و T المحسوبة (2.668) بمستوى دلالة (0.013) وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، إضافة إلى قوة إرتباط ضعيفة بين المتغيرين (0.450). كذلك نجد أن ضغوط العمل يفسر ما يقدر بـ 20,3 % من التباين الحاصل في

الأداء الوظيفي. وهي قوة تفسيرية مقبولة نسبياً، وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0,05.

الفرع الثاني: إختبار وتفسير الفرضيات الفرعية

سنحاول تفسير علاقة التأثير بين المتغيرين من خلال تفسير علاقة ضغوط العمل بأبعاده على الأداء الوظيفي وذلك بالإعتماد على الجدول الموالي:

جدول رقم (20): إختبار أثر ضغوط العمل (عب العمل، الأجور والمكافآت، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل)

على الأداء الوظيفي من خلال الإنحدار الخطي البسيط

| الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين | | | | | الأبعاد |
|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------------|------------------|---------------------|---------------------|
| اختبار التأثير T-TEST | معامل التحديد R ² | اختبار جودة النموذج (F) | مستوى الدلالة | معامل الارتباط R | |
| **3.73 | 0.35 | 12.09** | 0.09 | **0.371 | (عبء العمل) |
| **2.82 | 0.36 | **13.11 | 0,006 | **0.474 | (الأجور و المكافآت) |
| 0.28 | 0.014 | 0.522 | 0,9 | 0.538 | (صراع الدور) |
| 0.84 | 0.023 | 0.7 | 0,4 | 0,471 | (غموض الدور) |
| **5.04 | 0.40 | *14.31 | 0,000 | **0.86 | (بيئة العمل) |
| 2.668 | 0.203 | 7,117 | 0.013 | 0.450* | ضغوط العمل |

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

➤ الفرضية الفرعية الأولى: تنص هذه الفرضية على " وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0,05 لعبء العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير". لاختبار وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كالتالي:

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 لعبء العمل على الأداء الوظيفي بالكلية محل الدراسة، وذلك من خلال مستوى الدلالة (0,09) وهي أكبر من 0,05 وبالتالي نرفض الفرضية القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 بين عبء العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة". ونفسر ذلك بأن حتى وإن كان الأساتذة يعانون من كثرة الأعمال الملقاة على عاتقهم، تكليفهم بمهام غير التدريس، العمل بدون توقف أحياناً، والتي تسبب لهم التعب التوتر والضغط إلا أن هذه الأعباء لم تخفف من مستوى أدائهم.

➤ الفرضية الفرعية الثانية: تنص هذه الفرضية على " وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0,05 للأجور والمكافآت على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير". لاختبار وجود أثر ذو دلالة

إحصائية للأجور والمكافآت على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كالتالي:

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 للأجور والمكافآت على الأداء الوظيفي بالكلية محل الدراسة، وهذا ما دعمته قيمة F المحسوبة البالغة (13.11***)، وكذلك قيمة T المحسوبة البالغة 2,82** عند مستوى الدلالة 0,006 وهو أقل من 0,05، إضافة إلى قوة إرتباط ضعيفة بين المتغيرين بنسبة (0,474***)، حيث أن بعد الأجور والمكافآت يفسر التباين الحاصل في الأداء الوظيفي بنسبة 36%، من خلال النتائج السابقة نقبل الفرضية القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 بين الأجور والمكافآت والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة". ونفسر ذلك بأن الأجور والمكافآت تساهم في تحسين الأداء الوظيفي لأنه كلما قدمت الكلية مكافآت للأساتذة المبدعين على عملهم المميز، ويكون نظام الأجور المتبنى عادل ومتناسب مع الجهد المبذول سيرتفع مستوى أداء الأساتذة.

➤ الفرضية الفرعية الثالثة: تنص هذه الفرضية على " وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0,05 لصراع الدور على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير". لاختبار وجود أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كالتالي:

من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 لصراع الدور على الأداء الوظيفي بالكلية محل الدراسة، وذلك من خلال مستوى الدلالة (0,9) وهي أكبر من 0,05 بكثير، وبالتالي نرفض الفرضية القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 بين صراع الدور والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة". ونفسر ذلك بأن صراع الدور لا يؤثر على أداء الأستاذ، بمعنى أن الأستاذ يقوم بمهام ضرورية وتتوافق مع قيمه ومبادئه ويتلقى الأوامر من جهة عليا واحدة لا يحدث تضارب في التعليمات

➤ الفرضية الفرعية الرابعة: تنص هذه الفرضية على " وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0,05 لغموض الدور على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير". لاختبار وجود أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كالتالي:

من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 لغموض الدور على الأداء الوظيفي بالكلية محل الدراسة، وذلك من خلال مستوى الدلالة (0,4) وهي أكبر من 0,05 بكثير، وبالتالي نرفض الفرضية القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 بين غموض الدور والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة". ونفسر ذلك بأن غموض الدور لا يؤثر على أداء الأستاذ، بمعنى أن غموض المهام الموكلة له وغياب الأهداف والتخطيط للمهام وكبر الواجبات مقارنة بالصلاحيات الممنوحة لم تؤثر على أداء الأستاذ الجامعي.

➤ الفرضية الفرعية الخامسة: تنص هذه الفرضية على " وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0,05 لبيئة العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير". لاختبار وجود أثر ذو دلالة

إحصائية لبيئة العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كالتالي:

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 لبيئة العمل على الأداء الوظيفي بالكلية محل الدراسة، وهذا ما دعمته قيمة F المحسوبة البالغة (14.31*)، وكذلك قيمة T المحسوبة البالغة 5,04** عند مستوى الدلالة 0,000 وهو أقل من 0,05، إضافة إلى قوة إرتباط قوية من حيث الشدة والمعامل بين المتغيرين بنسبة (0,86**)، حيث أن بعد بيئة العمل يفسر التباين الحاصل في الأداء الوظيفي بنسبة 40%، من خلال النتائج السابقة نقبل الفرضية القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 بين بيئة العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة". ويمكن أن نفسر ذلك بأن الأساتذة يعانون من ضغوط على مستوى بيئة العمل من ناحية الضجيج والإزدحام، عدم وجود وسيلة لامتناس الضغط، درجة الحرارة وسوء التهوية، كل هاته العوامل ساهمت في شعور الأساتذة بالضغط والتوتر بالتالي تأثر أدائهم.

خلاصة:

بناء على الفصل النظري تم إسقاط الدراسة على كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ببسكرة، فتم تعريف المؤسسة محل الدراسة وكذا ذكر هيكلها التنظيمي والأقسام البيداغوجية لها، تم الإعتماد على الإستبيان كأداة للدراسة من أجل قياس أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة ووزع على العينة المتمثلة في أساتذة الكلية. قسمت أداة الدراسة إلى ثلاث محاور أساسية فكان المحور الأول خاص بالبيانات الشخصية والوظيفية، أما المحور الثاني كان خاص بالمتغير المستقل (ضغوط العمل) والمحور الثالث خاص بالمتغير المستقل (الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين). بعد توزيع واسترجاع الإستبيان تم تفرغ وتحليل بياناتها بالإعتماد على عدة أساليب إحصائية بغرض التحقق من بيانات الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، ثم تم عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات وتفسيرها وذلك بقبولها أو رفضها، حيث تم قبول الفرضيات الرئيسية:

- توجد علاقة إرتباط بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين عند مستوى الدلالة 0,013 وكانت علاقة الإرتباط منخفضة من حيث معامل الإرتباط.
- وجود أثر بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0,05. و تم رفض الفرضيات الفرعية:
- الفرضية الفرعية الأولى : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 بين عبء العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة"
- الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 بين صراع الدور والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة".
- الفرضية الفرعية الرابعة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 بين غموض الدور والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة". و تم قبول الفرضيات الفرعية:
- الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 بين الأجر والمكافآت والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة".
- الفرضية الفرعية الخامسة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 بين بيئة العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بالكلية محل الدراسة".

المخاتمة

خاتمة:

مهنة الأستاذ الجامعي تعتبر من الوظائف الهامة، حيث أنها تحتل مكانة كبيرة في المجتمع، ويعتبر عنصر أساسي و جوهري في العملية التعليمية والجامعات ، و كذلك لتعامله المباشر مع الطلبة وتأثيره في مكتسباتهم العلمية ، وهذا ما يجع الأستاذ يتعرض لضغوط عمل كبيرة وليست بالضرورة أن تكون الضغوط سلبية، بل بعض الباحثين يرون أن التعرض لضغوط بقدر مناسب لإيجاد نوع من التحدي، وعلى الأستاذ أن يتعامل مع ضغوط مهنته، ويفهم طبيعة هذه المشكلات باتباع الخطوات العلمية للتعرف على أسباب ومصادر المشكلة، إذ يمكن أن تعالج ضغوط العمل وتسيطر عليها، ولذلك أيضا وجب على الجامعة السهر على تحسين بيئة العمل والإهتمام بالأستاذ الجامعي لتحسين وتطوير أدائه لمواكبة كل ماهو جديد في مجال تخصصه، ومن خلال ما تم التطرق له سابقا توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وتوصيات أهمها:

أولا: النتائج

- وجود علاقة ضعيفة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى الدلالة 0,05.
- وجود أثر لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى الدلالة 0,05.
- عدم وجود أثر لعبء العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى الدلالة 0,05.
- وجود أثر للأجور والمكافآت على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى الدلالة 0,05.
- عدم وجود أثر صراع الدور على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى الدلالة 0,05.
- عدم وجود أثر غموض الدور على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى الدلالة 0,05.
- وجود أثر لبيئة العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عند مستوى الدلالة 0,05.
- مستوى ضغوط العمل ككل كان متوسطا بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل لضغوط العمل 3,18
- مستوى الأداء الوظيفي العام كان مرتفعا بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 4,14

ثانيا: التوصيات

من النتائج المتحصل عليها نقدم مجموعة من التوصيات:

- ضرورة البحث في أسباب ومصادر ضغوط العمل عند الأستاذ التي تؤثر على أدائه الوظيفي
- يجب على الكلية معرفة أساليب مواجهة الضغوط والتخفيف من حدتها.
- يجب تخفيف عبء العمل على الأستاذ وذلك من خلال توفير تكنولوجيا ووسائل للتدريس، التقليل من ساعات العمل والمهام الموكلة له، توزيع العمل بشكل عادل على كافة الأساتذة.
- يجب تبني نظام أجور ومكافآت عادل، تقديم مكافآت وحوافز لرفع أداء الأستاذ وتشجيعه على تقديم المزيد للجامعة
- تحسين بيئة عمل مناسبة لرفع أداء الأستاذ الجامعي

ثالثا : أفاق مستقبلية للدراسة

- دور التعليم عن بعد في تخفيف ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي
- دور التعليم عن بعد في تحسين أداء الأستاذ الجامعي

قائمة المراجع

المراجع العربية:

الكتب:

- 1) سيد مصطفى جمعة. (2007). *ادارة الضغوط (الإصدار 1)*. القاهرة، مصر: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية
- 2) صلاح الدين محمد عبد الباقي. (1992). *السلوك الفعال في المنظمات (الإصدار 1)*.
- 3) ماجد عبد المهدي مساعده. (2016). *السلوك التنظيمي (المجلد 1)*. عمان: دار المسيرة للنشر والطباعة.
- 4) محمد شحاتة ربيع. (2010). *علم النفس الصناعي والمهني (الإصدار 1)*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 5) معن محمود عياصرة، و مروان محمد بني احمد. (2008). *ادارة الصراع والازمات وضغوط العمل (الإصدار الطبعة الاولى)*. عمان، الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.

المذكرات:

- 1) أسماء موفق. (2016). *جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة*. باتنة، تخصص جودة التربية والتكوين قسم العلوم الاجتماعية .
- 2) أسماء موفق. (2016). *جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة* . *مذكرة لنيل شهادة الماجستير* . باتنة ، علوم التربية تخصص جودة التربية والتكوين ، الجزائر : جامعة باتنة لحاج لخضر
- 3) ألاء نزال درويش العيسى. (2019). *أثر ضغوط العمل على أداء الكادر الطبي في المستشفيات الحكومية في محافظة المفرق*. رسالة ماجستير في الإدارة العامة . محافظة المفرق، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية.
- 4) بسمة غناي. (2016). *أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الإستقبال والسكرتاريا* . *مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير* . بسكرة، فرع تسيير منظمات تخصص تسيير الموارد البشرية.
- 5) بسمة غناي. (2016). *أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال والسكرتاريا*. بسكرة، كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير فرع تسيير المنظمات تخصص تسيير الموارد البشرية، الجزائر.

- (6) خليفه موسى علي الزيادات. (نيسان, 2006). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية. لأطروحة استكمالاً لمتطلبات منح درجة دكتوراه فلسفة في إدارة الاعمال . كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا : جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- (7) خيرالدين ابن خرور. (2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة). مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماجستير في : علم الاجتماع . بسكرة ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية تخصص علم الاجتماع التربية ، الجزائر.
- (8) ريم بنت عمر بن منصور الشريف. (2013). دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة. رسالة ماجستير في الإدارة العامة . جدة، كلية الإقتصاد والإدارة ، السعودية .
- (9) سارة شنانة، و وسام هوام. (2017). مصادر الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي. قلمة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة 8 ماي 1945 قلمة.
- (10) سليمة حفيظي. (2013). ازدواجية الدور لدى الأستاذ الجامعي بين الأكاديمي والإداري مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع. بسكرة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة محمد خيضر.
- (11) سمية خزري. (2015). اتجاهات الأساتذة نحو الضغوط المهنية في الجامعة. مذكرة لنيل شهادة ماستر2 . أم البواقي ، علم النفس العيادي : جامعة العربي بن مهيدي.
- (12) شفيق شاطر. (2010). اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسات الصناعية. رسالة ماجستير . بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- (13) عبد الغاني طاهري. (2008). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي. رسالة ماجستير . بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير.
- (14) عبد الناصر سناني. (2012). صعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي المبتدئ في سنوات الأولى من مسيرته المهنية. رسالة تخرج لنيل شهادة دكتوراه في العلوم . قسنطينة، الشعبة: علم النفس العيادي.
- (15) عذاري سعود الهاجري. (2011). أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة بدولة الكويت . رسالة ماجستير في إدارة الأعمال . كلية إدارة أعمال قسم إدارة أعمال ، الكويت .
- (16) عيسى ابراهيم المعشر. (2009). اثر ضغوط العمل على أداء العاملين رسالة ماجستير . الاردن، كلية العلوم الادارية قسم ادارة اعمال .

- 17) ليلى زرقان. (2013). اقتراح برنامج تدريبي لاعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي بجامعة سطيف 1-2 نودجا . أطروحة دكتوراه . سطيف ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم علم النفس تخصص ادارة تربوية ، الجزائر .
- 18) مبارك بن فالج الدوسري. (2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود رسالة ماجستير في العلوم الادارية. الرياض، كلية الدراسات العليا.
- 19) محمد حسين خميس ابو رحمة. (2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة . رسالة ماجستير . غزة، كلية التربية.
- 20) محمد صلاح الدين أبو العلا. (2009). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال . غزة، كلية التجارة قسم إدارة أعمال ، فلسطين.
- 21) ميسون سليم السقا. (2009). اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار رسالة ماجستير . ادارة اعمال.
- 22) هيبته صوفيا، وغنامي هدى. (2017). مساهمة تقويم أداء الأستاذ الجامعي في تحسين جودة التعليم العالي . الوادي، قسم العلوم الإجتماعية.
- 23) وفاء مسعود. (2009). مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة لدى الاستاذ الجامعي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير . بسكرة، قسم العلوم الاجتماعية.

المجلات:

- 1) الأحمرى، ع. ا. (2017). تقييم أداء الأستاذ الجامعي بالجامعات السعودية في ضوء بعض خبرات الجامعات الدولية . 27(4).
- 2) إياد محمد طاهر، و ياسر عبد الأمير سعد. (2015). انعكاس بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية. (36).
- 3) إيمان جودة، و رندة الياني. (2002). ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي. 18 (1).
- 4) رضوان بواب. (2015، 12). الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الأمدى LMD.
- 5) رمضان بواب، و صبرينة ميلاط. (2021، 1 13). الأداء المهني للأستاذ الجامعي في نظام LMD محددات المهنة وسبل تحسينها. 12 (1)، الصفحات ص 61-ص 81.

6) سامية عزيز. (12, 2015). الصعوبات التي تعوق الأستاذ الجامعي في المواءمة بين برامج التدريس وبناء مجتمع المعرفة من منظور أساتذة ورقلة. (21).

7) سعيدة تلي، عواطف محسن، و صابرين ميموني. (31, 12, 2021). أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الاطباء-المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية. 5 (2).

8) سعيدة لونيس. (31, 12, 2015). ضغوط مهنة التدريس: المفهوم والمصادر. 4 (8).

9) عبد اللطيف مصلح عايش، و عبد المغيث يحيى الشمسي. (12, 2013). ضغوط العمل وعلاقتها بالاداء الوظيفي. 19 (38).

10) علا محمود حميدة. (29, 1, 2009). مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية في الأردن والمشكلات الناجمة عنها. 38 (1).

11) عمر عمور، و جلاب مصباح. (بلا تاريخ). تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي في علاقته البيداغوجيةأستاذ/طالب من وجهة نظر الطلبة. (8).

12) فاطمة مانع، و زورة بوهراوة. (فيفري, 2021). السعادة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي. 02، الصفحات 408-389.

13) فريدة بوغازي. (2015). تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الإقتصادية دراسة ميدانية المدرسة المينائية. (11)، الصفحات 345-325.

14) نظمي عودة أبو مصطفى، و ديبه موسى الزين. (يونيو, 2009). مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة. 17 (2)، الصفحات 347-303.

15) نعيمة سوي. (جوان, 2021). الضغوط المهنية للمدرسين والعملية التعليمية. 32 (1)، الصفحات 333-317.

المواقع الإلكترونية:

1) *dictionary.com*. (s.d.). Consulté le 04 11, 2022, sur *dictionary.com*:

<https://www.dictionary.com/browse/university-professor>

2) محمد أنور محمد الشيراوي. (14, 08, 2005). *maganin*. تاريخ الاسترداد 12, 05, 2022، من *maganin*.

- 1) Carter, L., & Brockerhoff-Macdonald, B. (2011, 9). The Canadian Journal for the Scholarship of Teaching and Learning. 2 (1)
- 2) COOK, A. L. (2008, August). JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE: IS THE RELATIONSHIP SPURIOUS? Submitted to the Office of Graduate Studies of Texas A&M University in partial fulfillment of the requirements for the degree of MASTER OF SCIENCE . Texas, Psychology.
- 3) COUDRY, E. (2013). Gestion du stress.
- 4) ELMOUMEN, a., MOUSSA, A., & MESSAOUDI, A. (2021). the importance of balanced scorecard in assessing the general performance of companies. 4(1)
- 5) Melo, M. C., Fogaça, N., Rêgo, M. C., Armond, L. P., & Coelho Jr, F. A. (2018, January). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. Performance Improvement Quarterly , 30 (4), pp. 231-247.
- 6) Stranks, J. (2005). *Stress at Work management and prevention* (éd. 1). (Google, Trad.) Butterworth-Heinemann.

الملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra

Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion

Département des Sciences de Gestion.



جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير.

الإستبيان

موضوع الدراسة: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص تسيير الموارد البشرية

أستاذي ، أستاذتي

تحية طيبة وبعد:

يشرفني أن أقدم لكم هذه الاستبانة المطورة والمبنية لهذه الدراسة من أجل التحكيم، بما أنكم مختصون في هذا المجال وهذا التخصص يسرني أن أضع بين أيديكم هاته الاستبانة في صورتها الأولية راجيا منكم تحكيمها، يمكنكم إضافة أو تعديل أي شيء ترونه مناسباً أو غير مناسب، تقديم ملاحظات أو إقتراحات. ستساعدني آرائكم وتوجيهاتكم في إخراج إستبانة صحيحة وملائمة.

علما بأن الإجابة على العبارات ستكون وفق مقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي:

| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

أشكركم على تعاونكم معي

إشراف : الدكتورة دريدي أحلام

الطالبة: عاشور الخنساء

أولاً: البيانات الشخصية

الجنس : ذكر أنثى

العمر: أقل من 30 سنة أقل من 40 سنة أقل من 50 سنة

أقل من 60 سنة 60 فما فوق

المرتبة العلمية: أستاذ مساعد (ب) أستاذ مساعد (أ) أستاذ محاضر (ب)

أستاذ محاضر (أ) أستاذ التعليم العالي

الخبرة المهنية (الأقدمية في العمل): أقل من 5 سنوات أقل من 10 سنوات أقل من 20 سنة

من 20 سنة فما فوق

القسم: علوم إقتصادية علوم التسيير علوم تجارية العلوم المحاسبية

طبيعة الوظيفة: أستاذ فقط أستاذ وإداري

ثانياً: ضغوط العمل

| الرقم | العبرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---------------------|---|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| A. عبء العمل | | | | | | |
| 01 | أعاني من كثرة الأعمال التي تتطلب الإنجاز في نفس الوقت (بحوث، تقارير، محاضرات...). | | | | | |
| 02 | أعاني من التعب والإرهاق والتوتر لكثرة العمل المطلوب مني. | | | | | |
| 03 | لا أجد وقت للراحة أثناء العمل فيسبب لي ضغط وتوتر شديدين. | | | | | |
| 04 | مثلاً) مما يسبب data show لا تتوفر وسائل تساعدني على التدريس) لي احباط نوعا ما عند إلقاء الدرس. | | | | | |
| 05 | أكلف بمهام متعددة غير التدريس وعلى حساب وقت عملي الرسمي . | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | أشعر بالتوتر عندما يزيد ضغط العمل. | 06 |
| B. الأجر والمكافآت | | | | | | |
| | | | | | يلبي الأجر الحالي للأستاذ مختلف احتياجاته. | 07 |
| | | | | | تقدم لي مكافآت وعلاوات ، امتيازات دورية. | 08 |
| | | | | | اتقاضى اجرا يتماشى مع الجهد الذي أبذله. | 09 |
| | | | | | تشجع الكلية الأساتذة المبدعين وأصحاب الأفكار الجديدة. | 10 |
| | | | | | يتناسب راتي كأستاذ مع الأداء الأكاديمي الذي أقوم به. | 11 |
| | | | | | تساهم الأجر والمكافآت التي تقدمها الكلية في تحسين الأداء الوظيفي. | 12 |
| C. صراع الدور | | | | | | |
| | | | | | يطلب مني القيام بمهام لا تتوافق مع قيمتي ومبادئتي | 13 |
| | | | | | أتلقي تعليمات لا تتناسب مع مهامي ومن عدة مسؤولين في وقت واحد | 14 |
| | | | | | أعمل على مهام غير ضرورية | 15 |
| D. غموض الدور | | | | | | |
| | | | | | الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي. | 16 |
| | | | | | أشعر أن المهام الموكلة لي غامضة. | 17 |
| | | | | | لا يوجد أهداف واضحة ومخططة لوظيفتي | 18 |
| | | | | | تسبب مشكلة غموض الدور الوظيفي مشاكل في التنسيق بين الأساتذة. | 19 |
| E. بيئة العمل | | | | | | |
| | | | | | أشعر بالقلق نتيجة الإزدحام والضوضاء في الجامعة. | 20 |
| | | | | | عدم توفير التكنولوجيا الحديثة في العمل يؤدي إلى نقص في الأداء ونقص في المعلومات. | 21 |
| | | | | | عدم توفير مستلزمات حديثة في قاعات التدريس لتساعدني في أداء عملي. | 22 |
| | | | | | أعاني من ضغط كبير في عملي ولا أجد طريقة أو وسيلة لإمتصاصه. | 23 |
| | | | | | سوء التهوية في فصل الصيف داخل الأقسام تؤثر على استيعاب الطلبة وكذلك أدائي. | 24 |
| ثالثا: الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين | | | | | | |
| | | | | | أقوم بتأدية عملي بالكفاءة والفعالية المطلوبة. | 25 |
| | | | | | ألتزم بتوقيت المحاضرات والدروس واستغل كل الوقت. | 26 |
| | | | | | أشعر بالإعتزاز والفخر بالإنتماء للجامعة . | 27 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | ألتزم بقوانين وأنظمة العمل داخل الجامعة. | 28 |
| | | | | | . أتواصل مع زملائي وأعمل معهم بروح الفريق. | 29 |
| | | | | | أحول أن أتميز في أداء عملي. | 30 |
| | | | | | أحرص على التحلي بالضمير المهني وأخلاقيات العمل. | 31 |
| | | | | | أقوم بإثراء العملية التعليمية بأخر الأبحاث والمستجدات. | 32 |
| | | | | | ألتزم بتطبيق المقرر وفق ماهو منصوص عليه من قبل الوزارة. | 33 |
| | | | | | أحرص على الإجهاد في الإشراف وأخرج كل المذكرات بالمستوى المطلوب. | 34 |
| | | | | | أسعى لنشر مقالات والمشاركة في الملتقيات. | 35 |
| | | | | | أحرص على معرفة جوانب القصور في عملي . | 36 |
| | | | | | أستخدم المكتبة وقواعد البيانات أثناء إعداد أبحاثي. | 37 |
| | | | | | أسعى إلى إستخدام وسائل تكنولوجيا حديثة في التدريس. | 38 |
| | | | | | أستخدم أسلوب الحوار وأفتح مجال المناقشة مع الطلبة. | 39 |
| | | | | | أسعى دوما للتواصل مع الطلبة . | 40 |
| | | | | | أعمل على توجيه البحث العلمي لحل مشكلات المجتمع. | 41 |
| | | | | | أساهم في إعداد الطلبة لسوق العمل. | 42 |