



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للأساتذة

الجامعيين في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 8 ماي 1945

-قالمة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل حول:

إشراف الأستاذة :

د. بن فرحات غزالة

إعداد:

❖ منصورى سعاد

❖ عميار ريان

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر -أ-	قريد سمير
مشرفة	أستاذ محاضر -أ-	بن فرحات غزالة
ممتحنا	أستاذ محاضر -أ-	حملوى حميد

السنة الجامعية: 2021-2022



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للأساتذة

الجامعيين في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 8 ماي 1945

-قالمة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل حول:

إشراف الأستاذة :

د. بن فرحات غزالة

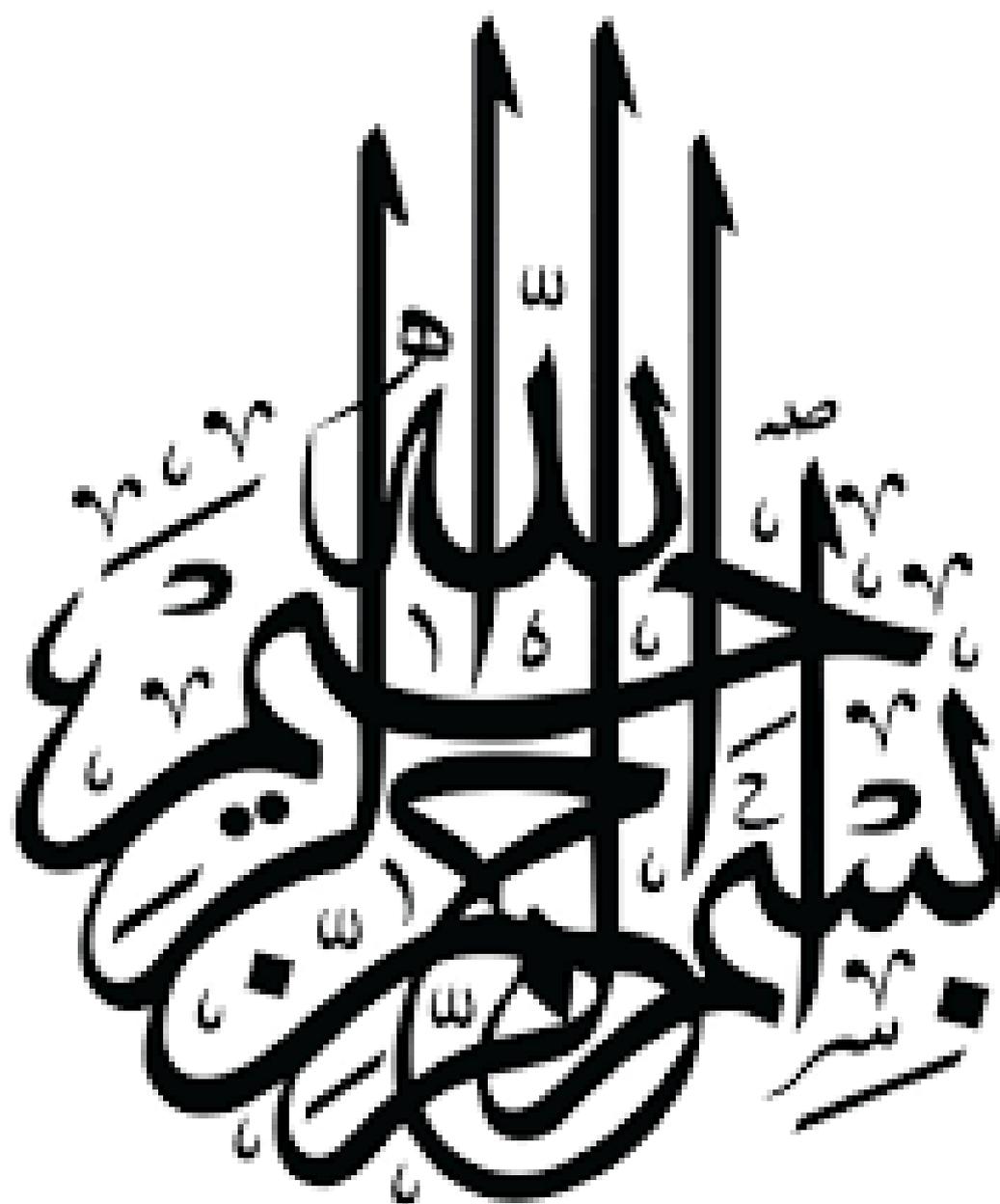
إعداد:

❖ منصورى سعاد

❖ عميار ريان

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر -أ-	قريد سمير
مشرفة	أستاذ محاضر -أ-	بن فرحات غزالة
ممتحنا	أستاذ محاضر -أ-	حملوي حميد

السنة الجامعية: 2021-2022



شكر وتقدير

شكر وتقدير الحمد لله الشاكرين والصلاة والسلام على رسوله الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

بداية أحمدهم الله كثيرا وأشكر فضله الذي من على بإنجاز هذا العمل المتواضع ويسر لي طريقه. ونتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب وبعيد على إنجاز هذا العمل ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة "بن فرحات غزالة" التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة والثرية التي كانت طريق لنا نمشي عليه من أجل إتمام هذا العمل.

كما يسرني أن أشكر أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل. كما أتقدم بالشكر الخالص إلى كل من علمني حرف وأمدني بفكرة وأعارني كتاب، وأخذ بيدي لحظات الشدة.

إهداء

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى إنجاز
هذا العمل
أهدي هذا البحث إلى كل طالب علم يسعى لكسب المعرفة وتزويد رصيده المعرفي العلمي
والثقافي.

إلى من ساندتني في صلاتها ودعائها إلى من سهرت الليالي تتير دربي.
إلى من تشاركني أفراحي وأحزاني إلى نبع العطف والحنان إلى أجمل
ابتسامة في حياتي، إلى أحن وأروع امرأة في الوجود أُمي الغالية.
إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة.
إلى الذي لم يبخل على بأي شيء ودعمني إلى من سعى لأجل راحتي ونجاحي إلى
أعظم وأعز رجل في الكون أبي العزيز.
إلى أخي الشقيق الحنون سندي وعزوتي في زمني "أيمن"
إلى من علمني معنى الصبر وشجعني في رحلتي إلى التميز والنجاح زوجي الكريم.
إلى رفيقة دربي إلى صديقتي بطعم أختي إلى صاحبة القلب الطيب إلى التي ترافقتني
دوما "شيماء".

إلى أهلي أقاربي كل باسم.

إلى جميع الزملاء ودفعة التخرج "علم اجتماع تنظيم وعمل"
إليكم جميعا الشكر والتقدير والاحترام.

ريان

إهداء

اللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، نحمد الله

عز وجل أنه وفقنا في انجاز هذا العمل المتواضع.

أهدي هذا العمل الى قرّة عيني، الى من جعلت الجنة تحت قدميها ... الى التي حرمت

نفسها وأعطتني، ومن نبع حنانها سقتني....الى من وهبتني الحياة... أمي العزيزة حفظها

الله.

إلى من يزيدني انتسابي له وذكره فخرا واعتزازا وإلى من سهر الليالي من أجل تربيّتي

وتعليمي، وجعلني أكبر في أزكى وأطهر فضيلة أبي العزيز حفظه الله.

إلى أخوتي الأحباء حمزة وجمال.

إلى صديقتي رفيقات دربي: صفاء، جزيرة، ياسمين، فريال وكل من ساندني من قريب أو

بعيد، شكرا لكم جميعا.

سعاد

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
	الشكر والتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-ب	المقدمة
الفصل الاول: الإطار العام للدراسة	
1	أولاً: الإشكالية
2	ثانياً: الفرضيات
2	ثالثاً: أسباب اختيار الدراسة
3	رابعاً: أهمية الدراسة
3	خامساً: أهداف الدراسة
4	سادساً: تحديد المفاهيم
10	سابعاً: الدراسات السابقة
22	ثامناً: النظريات المفسرة لضغوط العمل والأداء الوظيفي
الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل	
32	تمهيد
33	أولاً: عناصر وأسباب ظهور ضغوط العمل
36	ثانياً: أنواع ضغوط العمل
40	ثالثاً: مصادر ضغوط العمل
51	رابعاً: مراحل ضغوط العمل وأثارها على الأستاذ الجامعي
55	خامساً: الطرق التنظيمية لعلاج ضغوط العمل
58	سادساً: استراتيجيات ادارة ضغوط العمل
64	خلاصة

الفصل الثالث: ماهية الاداء الوظيفي	
66	تمهيد
67	أولاً: محددات الأداء الوظيفي
70	ثانياً: عناصر وأنواع الأداء الوظيفي
74	ثالثاً: أهمية الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
78	رابعاً: علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي
80	خامساً: إدارة الأداء الوظيفي
82	سادساً: تقييم الأداء الوظيفي
92	خلاصة
الفصل الرابع: ماهية جائحة كورونا	
94	تمهيد
95	أولاً: ظهور جائحة كورونا
96	ثانياً: آثار جائحة كورونا على الحياة الاقتصادية والعملية
100	ثالثاً: آثار جائحة كورونا على التعليم العالي في العالم
103	رابعاً: آثار جائحة كورونا على التعليم العالي في الجزائر
109	خامساً: الضغوط التي يعانيها الأستاذ الجامعي في ظل جائحة كورونا
110	سادساً: مقترحات للتعامل مع ظروف الجائحة
112	خلاصة
الجانب الميداني	
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية	
114	تمهيد
115	أولاً: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات
116	ثانياً: مجالات الدراسة
119	ثالثاً: عرض البيانات وتحليلها
143	رابعاً: نتائج الدراسة
145	خامساً: الإقتراحات
147	الخاتمة

150	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الجداول:

الصفحة	الجدول
118	الجدول رقم(1) يمثل عينة الدراسة
119	الجدول رقم(2) يمثل جنس أفراد العينة
119	الجدول رقم(3) يوضح الرتبة المهنية لأفراد العينة
120	الجدول رقم(4) يوضح الرتبة العلمية لأفراد العينة
120	الجدول رقم(5) يوضح الخبرة المهنية لأفراد العينة
121	الجدول رقم(6) يوضح القسم الذي ينتمي اليه أفراد العينة
122	الجدول رقم(7) يوضح طبيعة وظيفة أفراد العينة
122	الجدول رقم(8) يوضح بعد مكان اقامة أفراد العينة عن العمل
123	الجدول رقم(9) يوضح توفر الامكانيات المادية والمعنوية المطلوبة لإنجاز العمل
123	الجدول رقم(10) يوضح طبيعة العلاقة السائدة بين الاساتذة
124	الجدول رقم(11) يوضح تأثير العمل على الحالة الصحية والنفسية خلال الجائحة
125	الجدول رقم(12) يوضح تلقي الاستاذ(ة) للأوامر والمعلومات المتضاربة من الادارة
126	الجدول رقم(13) يوضح اتصال رئيس القسم بالأساتذة خارج أوقات العمل الرسمية لإنجاز المهمات
127	الجدول رقم(14) يوضح أخذ الاستاذ الجامعي للعمل غير المنتهي للبيت
127	الجدول رقم(15) يوضح التكاليف بمهام خارج حدود بطاقة الاستاذ(ة) الجامعي
128	الجدول رقم(16) يوضح الوقت المخصص يسمح للأستاذ بأداء كل ما هو مطلوب منه
129	الجدول رقم(17) يوضح مراعاة الاستاذ الجامعي للتوقيت المطلوب لإنجاز الاعمال المكلف بها
129	الجدول رقم(18) يوضح توترات الاستاذ(ة) الجامعي بسبب العمل الذي يقوم به
130	الجدول رقم(19) يوضح السرعة في العمل
131	الجدول رقم(20) يوضح تأثير حجم عمل الاستاذ الجامعي على التزاماته العائلية
131	الجدول رقم(21) يوضح اهتمام الرؤساء بالمشاكل والاقتراحات المقدمة
132	الجدول رقم(22) يوضح عدد ساعات العمل خلال الأسبوع
132	الجدول رقم(23) يوضح وجود الضغوط في العمل
133	الجدول رقم(24) يوضح أثر تغيير ظروف العمل على الأداء

134	الجدول رقم(25) يوضح حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل
135	الجدول رقم(26) يوضح دور جائحة كورونا في توليد ضغوط العمل
135	الجدول رقم(27) يوضح تداعيات جائحة كورونا
136	الجدول رقم(28) يوضح تأثير جائحة كورونا على طريقة التدريس
137	الجدول رقم(29) يوضح رضا أفراد العينة على مستوى العمل الذي يقدمونه
138	الجدول رقم(30) يوضح الالتزام بشروط الوقاية من فيروس كورونا
138	الجدول رقم(31) يوضح خوف أفراد العينة من الإصابة بالعدوى
139	الجدول رقم(32) يوضح الصعوبات التي تواجه الاستاذ(ة) من استخدام التعليم عن بعد
140	الجدول رقم(33) يوضح الايجابيات التي يستفاد منها الاستاذ(ة) عند استخدام التعليم عن بعد
141	الجدول رقم(34) يوضح الاقتراحات لتحسين أداء الاستاذ الجامعي في ظل الجائحة
142	الجدول رقم(35) يوضح امكانية حلول التعليم الالكتروني عن بعد محل التعليم التقليدي مستقبلا

فهرس الأشكال:

الصفحة	الشكل
26	الشكل رقم(1) يوضح الضغط النفسي طبقا لنظرية هانز سيللي
29	الشكل رقم(2) يمثل الحاجات عند ماسلو
33	الشكل رقم(3) يمثل مكونات ضغوط العمل الرئيسية
39	الشكل رقم(4): يمثل أنواع ضغوط العمل
52	الشكل رقم(5): يوضح الاعراض العامة للتكيف
72	الشكل رقم(6): يوضح التداخل بين عناصر الأداء الوظيفي
74	الشكل رقم(7): يوضح أنواع الأداء الوظيفي
84	الشكل رقم(8): يمثل الهدف من تقييم الأداء
91	الشكل رقم(9): يمثل خطوات تقييم أداء العاملين

مقدمة

المقدمة:

إن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، من بينها ضغوط العمل التي تعتبر من أهم الموضوعات التي شغلت اهتمام العديد من الباحثين في مختلف التخصصات، وذلك لكونه موضوع أساسي لتحقيق الدافعية للعمل وكسب الرضا والولاء الوظيفي الذي ينعكس على الأداء، هذا الأخير الذي يعتبر من بين المقاييس التي يمكن الاعتماد عليها لإعطاء تقييم للأنشطة ونتائج الفرد(العامل).

ونظرا الى الآثار الناجمة عن ضغوط العمل أصبحت هذه الظاهرة من المواضيع التي استقطبت العديد من المهن من بينها مهنة التدريس، إذ يواجه المدرس في مختلف المراحل التعليمية ضغوطا عديدة ولا سيما مرحلة التعليم العالي التي تعد من أكبر المناصب حساسية من الناحية الاجتماعية والادارية. ولهذا فإن الأستاذ الجامعي محكوم بالكثير من القيود والمتطلبات التي تضمن له ممارسة مهنته منها : الالتزام بتقديم التقارير حول تسيير الدروس بصورة دورية، الالتزام بالمنهاج الدراسي مع ضيق وقت التقديم، الالتزامات الإدارية للأساتذة الإداريين، نوعية إصدار القرارات داخل المؤسسة يفرض نوع من الإلزام في إدارة العمل، الالتزامات النقابية وما تفرضه من تبني ردود أفعال معينة اتجاه الأوامر والقرارات الإدارية من جهة ومن جهة أخرى التزاماته الشخصية و الاجتماعية كالارتباطات الأسرية والأعمال خارج مجال التدريس، نوعية العلاقات السائدة في الوسط المهني، الاحتياجات النفسية...إلخ، وتزايد الأمر في الفترة الأخيرة خاصة في ظل جائحة كورونا التي صاحبها الكثير من التغيرات في كافة المجالات، حيث أصبح التعليم العالي مهنة متداخلة وصعبة الممارسة كونها تتطلب الاختلاط والتقارب بين الأستاذ والطالب، كما خلفت هذه الجائحة آثار نفسية و اجتماعية و صحية من قلق وخوف وتوتر، و أن مرحلة الجائحة في حد ذاتها مرحلة ضغط على كافة الأفراد باختلاف زمرهم و حالاتهم الاجتماعية و مستوياتهم العلمية .

وباعتبار فئة الأساتذة الجامعيين من بين الفئات الأكثر تضررا بآثار الجائحة نتيجة التزاماتهم السالفة الذكر، ومن بينها تغيير طريقة التدريس باعتماد التعليم عبر المنصات الإلكترونية بدون سابق تجريب للعملية التعليمية حيث تتم بطريقة سريعة وغير مدروسة جيدا ما خلق نوع من الضغط في مزاوله التدريس بسبب ضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة، صعوبة تقييم الطالب حيث صعب على الطالب الولوج الى المنصة وعدم إعطاءه أهمية للدروس الموضوعه فيها.

وفي هذا الإطار تأتي دراستنا الحالية باعتبارها محاولة للكشف عن مدى انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة منها: التعرف على مظاهر وعوامل ضغوط العمل التي يعانيتها الأستاذ الجامعي في ظل جائحة كورونا، التعرف على الآثار المترتبة عن تعرض الأستاذ لضغوط العمل، مع محاولة الخروج بنتائج من شأنها أن تقلل من الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل نتيجة الجائحة، وعليه قسمت دراستنا الى خمس فصول جاءت كما يلي:

فالجانب النظري تطرقنا فيه الى 4 فصول كالتالي:

الفصل الأول الذي تناول الإطار العام الخاص بموضوع الدراسة، حيث يحتوي على إشكالية الدراسة، فرضياتها، أهداف وأسباب وأهمية الدراسة، الدراسات السابقة وأخيرا النظريات المفسرة للدراسة. **الفصل الثاني** الذي تناولنا فيه ماهية ضغوط العمل بتحديد عناصر وأسباب ظهورها، أنواع ومصادر ومراحل ضغوط العمل، بالإضافة إلى الطرق التنظيمية لعلاج ضغوط العمل واستراتيجياتها. أما **الفصل الثالث** فقد خصص لماهية الأداء الوظيفي وذلك بإعطاء محددات وعناصر وأنواع الأداء الوظيفي، بالإضافة الى أهميته والعوامل المؤثرة فيه، ومن ثم علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي وإدارته، وأخيرا تقييم الأداء الوظيفي.

أما **الفصل الرابع** والذي خصصناه لماهية جائحة كورونا حيث تناولنا فيه ظهور الجائحة وأثارها على الحياة الاقتصادية والعملية وعلى التعليم العالي في العالم والجزائر، بالإضافة إلى الضغوط التي يعانيتها الأستاذ الجامعي في ظل الجائحة، وأخيرا مقترحات للتعامل مع الجائحة. أما فيما يخص **الجانب الميداني** فقد خصصنا له الفصل الخامس والأخير المتعلق بالدراسة الميدانية وحددنا فيه مجالات الدراسة والمنهج والأدوات لجميع البيانات، بالإضافة الى تحليل وتفسير البيانات وأخيرا استخلاص النتائج والتوصيات.

وأثناء قيامنا بالدراسة واجهتنا جملة من الصعوبات المتمثلة في:

-نقص في المراجع والمصادر الخاصة بجائحة كورونا كونها ظاهرة جديدة.

-صعوبة في توزيع الإستثمارات.

-عدم جدية بعض الأساتذة في الاجابة على الإستمارة.

-ضيق الوقت الذي أثر كثيرا في دراستنا والسبب الرئيسي نظام الدفعات الذي تسير وفقه الجامعة.

-عدم القدرة على استرجاع الإستثمارات وذلك لعدم تجاوب بعض الأساتذة.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

أولاً: الإشكالية:

وجد العمل منذ القدم على وجه الأرض، إذ كان يرتبط في المجتمعات البدائية والبسيطة بأحوال الطقس والمناخ والعادات والتقاليد المهنية التي تعيشها تلك الجماعات، حيث كان يقوم العمل فيها على أساس التماثل والتشابه بين الأفراد، على عكس المجتمعات الحديثة والمتقدمة التي تتميز بالتغاير والتباين في نمط العلاقات الاجتماعية المميزة لحياة الإنسان المتحضر في المجتمعات الصناعية المعاصرة، والتي تتميز بارتباط العمل فيها بالكفاءة والمقدرة بدرجة تفوق ارتباطه بالعوامل البيئية والاجتماعية والثقافية.

يعد العمل ظاهرة طبيعية في حياة الفرد والمجتمع، فيعتبر سمة أساسية وهامة يتميز بها الأفراد والجماعات في كل المجتمعات باعتباره يمثل أحد مظاهر السلوك اليومي التي تدور حوله كافة الأنشطة الإنسانية في المجتمع، كما يعرف بأنه كل نشاط يمارس فيه الإنسان جهوده الفكرية والجسدية لإشباع احتياجاته ورغباته، وذلك عن طريق حصوله على أجر أو مكافأة مالية.

فالعامل في عصرنا الحالي يواجه شتى أنواع الضغوط أثناء عمله وذلك لأسباب قد تكون ناتجة عن العمل نفسه أو خارجه، فنجد العديد من العمال فشلوا في التأقلم والتكيف مع متطلبات وظروف عملهم والتوفيق بين الظروف والتحديات التي تواجههم في حياتهم اليومية خارج أعمالهم من ارتفاع تكاليف المعيشة والأوضاع المالية الصعبة والبطالة والمشاكل العائلية...إلخ.

ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في مجالات عدة والتي أصبحت مظهراً طبيعياً في حياة العامل اليومية حيث لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من قلق وخوف وغضب، بل ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم، وتجدر بنا الإشارة إلى أن الأداء في العمل مهمة صعبة بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه بما فيها العوامل البيئية، الفردية، والتنظيمية...إلخ، ووجود العديد من المشكلات والمعوقات التي تختلف مصادرها بين ما هو مادي مرتبط بظروف العمل، وما هو معنوي مرتبط بالحالة النفسية والوجدانية للعامل خاصة بعد ظهور جائحة كورونا وما نتج عنها من آثار مست الحياة اليومية للأفراد بما فيها حياتهم العملية وأثرت على طاقتهم الجسمية، النفسية والذهنية وبالتالي أدائهم في العمل.

لقد واجهت مختلف المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية والخدماتية الكثير من الضغوط والتحديات الناتجة عن انتشار جائحة كورونا والتدابير الصحية التي نتجت عنه من حجر صحي ومنزلي وتغيير في منظومة العمل من أيام عمل وتوقيت وغيرها.

وقد كانت منظومة التربية والتعليم بما فيها التعليم العالي أكبر المؤسسات تأثراً بهذه الجائحة، حيث اضطرت إلى اعتماد بروتوكول صحي جدي وصارم تمخض عنه الكثير من التغييرات في برامج الدراسة والتدريس، الأمر الذي أصبح يشكل مصدراً للضغط على كل الفاعلين في هذه المؤسسات بما فيهم الأساتذة الذين اضطروا للتأقلم في وقت قصير مع هذه التغييرات، والتي تولد عنها تأثيرات سلبية من عدم الرضا. بسبب انخفاض مستوى تحصيل الطلبة الذي يؤدي إلى شعور الأساتذة بالإرهاك النفسي، وغياب الرغبة في العمل خوفاً من الإصابة، مما يجعلنا نطرح التساؤل التالي:

- ما مدى انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا؟ وتتفرع عن مثل هذا التساؤل مجموعة التساؤلات الفرعية الآتية :
- فيما تتمثل مظاهر ضغوط العمل التي يعانها الأساتذة الجامعي؟
- هل عبء العمل يؤثر على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعي؟
- هل أثر تغيير ظروف العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:

لضغوط العمل انعكاس سلبي على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا.

الفرضيات الجزئية:

- تتمثل مظاهر ضغوط العمل للأساتذة الجامعيين في التدريس عن بعد، غياب الرغبة في العمل خوفاً من الإصابة.
- عبء العمل يؤثر على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين.
- أثر تغيير ظروف العمل بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع:

ومن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار ودراسة موضوع "ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا:"

أ- الأسباب الذاتية:

- الميل والرغبة الشخصية في الإطلاع والبحث في هذا الموضوع ومحاولة دراسته.
- إثراء رصيدنا المعرفي.
- معاشتنا لهذه المرحلة (جائحة كورونا) وتأثرنا بمعاشتها.

ب- الأسباب الموضوعية :

- قلة الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا.
- تحليل العلاقة القائمة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا.
- محاولة إيجاد المبررات والأسباب وحتى اقتراح الحلول إن أمكن ذلك.

رابعاً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في:

- كون الموضوع ضغوط العمل باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام كبير من قبل الباحثين خاصة بعد التغييرات التي طرأت على ظروف العمل بسبب جائحة كورونا.
- تحديد بوجه عام الآثار التي سوف تخلفها هذه الضغوط على الأستاذ الجامعي والجامعة.
- تحديد بوجه عام الآثار التي خلفتها جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين.
- الوصول إلى أساليب واستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل التي سوف تنعكس على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين.

خامساً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إن الهدف الرئيسي أو الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا.
- التعرف على مظاهر وعوامل ضغوط العمل التي يعانيها الأستاذ الجامعي في ظل جائحة كورونا.
- التعرف على الآثار المترتبة عن تعرض الأستاذ لضغوط العمل.
- الخروج بنتائج وتوصيات قد تساهم في الحد من الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل نتيجة جائحة كورونا.

سادسا: تحديد المفاهيم:

يشكل الإطار المفاهيمي الخلفية التي ينطلق منها الباحث والتصور الذي يوجهه في إنجاز بحثه، وبالطبع فإن عمل علمي وخاصة في علم الاجتماع يرتكز على مجموعة من المفاهيم المحددة لتوجهه، وعليه فإننا تناولنا في هذه الدراسة مجموعة من المفاهيم أهمها:

1- الضغط أو الضغوط:

- لغة: تشير كلمة الضغوط Stress لغويا إلى الكلمة اللاتينية stringer ويعني يسحب بشدة¹.

- اصطلاحا: مصطلح الضغوط يشتق من الكلمة الفرنسية Distress والتي تدل معناها على الإختناق والشعور بالضيق أو الظلم وقد تحولت في الإنجليزية إلى Stress ، وبهذا يشير مفهوم الضغط إلى الشيء غير المحبب أو غير المرغوب فيه².

في حين يرى أنه يمكن النظر إلى الضغوط على أنها عدم التوافق بين متطلبات الحياة وبين الموارد والإمكانات المتاحة، فهي ذلك الميزان الذي يعكس رؤيتنا لمتطلبات الحياة وكيف نسعى لتحقيقها³.

- مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية، مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي.

وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر، وتؤدي إلى تغيرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية وبنية دفاعية متحولة إلى نشاط وسلوك لفظي وحركي قاصر⁴.

ويعرف الرشدي بأنها صيغة التفاعل بين المتغيرات البيئية والمتغيرات الذاتية⁵.

¹ معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد: إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، إدارة الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص 106.

² طارق عبد الرؤوف المصري وإيهاب عيسى المصري: الضغوط المهنية وضغوط العمل، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2018، ص ص 12-14.

³ أحمد ماهر: سلسلة ابن مهارتك وتدريب على كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 10.

⁴ فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 2000، ص 18.

⁵ الرشدي، هارون توفيق: الضغوط النفسية، طبيعتها-نظرياتها-برنامج لمساعدة الذات في علاجها، المكتبة الأنجلو مصرية للنشر والتوزيع، ط1، 1999، ص15.

في حين نجد العالم الأمريكي والتر Walter الذي يعد أول من استخدم هذا المصطلح وعرفه بأنه: رد فعل في حالة الطوارئ، أو رد فعل عسكري سبب ارتباطه بأفعال القتال أو المواجهة التي تتضمن تغيرات فيزيولوجية تحدث بفعل تنشيط الجهاز السمبطاوي والجهاز الغدي¹.

إجراءيا:

الضغوط عبارة عن مجموعة من العوامل والمثيرات التي تؤثر في الفرد بشكل مباشر على صحته النفسية والجسمية والتي تؤدي إلى ارتفاع معدلات القلق والإحباط والتوتر لديه ومن ثم حالة انفعالية غير مريحة له، تؤدي به إلى الإحساس باختلال التوازن بين ما لديه من قدرات وبين احتياجاته في الحياة.

2- ضغوط العمل:

اصطلاحا:

- ضغط العمل تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد².
- ضغوط العمل هي عدم القدرة على التوافق أو ضعف التوافق بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها محيط عمله بحيث يدرك الفرد عدم كفاية قدراته لمواجهة متطلبات محيط عمله التي تشكل عبئا ثقيلا عليه.
- تدل كلمة الضغوط على مجموعة من المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعله وقد تكون هذه المواقف على درجة عالية من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيء من الإزعاج³.
- يعرف كذلك ضغط العمل بأنه مجموعة من التغيرات الفسيولوجية الجسمية والنفسية التي تعترى الإنسان العامل أو الموظف كرد فعل أي استجابة لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في البيئة التنظيمية للعمل والتي لم يعد العامل أو الموظف قادر على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها⁴.

¹ عقون آسيا: الضغط النفسي المهني وعلاقته بإستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة، (رسالة ماجستير)، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012، ص 18.

² خالد عيادة نزال عليمات: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، دار الخليج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص 49.

³ محمد الفاتح محمود، بشير المغربي: مدخل السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الدار العالمية للنشر والتوزيع، ط1، 2017، ص 82.

⁴ طارق عبد الرؤوف المصري وإيهاب عيسى المصري: مرجع سابق، ص 46.

- في حين يعرف سيزلاقي (szilagy) وآخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن العوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه¹.
 - يعتبر كوبر (cooper) الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد².
 - كما عرف بأنه جزء من بيئة العمل المادية والنفسية وهو أحد المصادر التي تسبب حوادث وأمراض عمل متنوعة منها جسدي ومنها ما هو نفسي تنعكس آثارها سلبا على الفرد وعلي المنظمة³.
- إجرائيا:

ضغوط العمل هي حالة من الإجهاد النفسي والبدني التي تؤثر على سلوك الفرد الناتجة بسبب زيادة حجم متطلبات العمل فوق قدرات الفرد وإمكانياته.

3. الأداء:

لغة: الأداء لفظ مشتق من الفعل أدى، فنقول أدى الشيء أي قام به، وأدى الدين قضاها، وأدى الصلاة أي قام بها في وقتها، كما يعني الأداء القيام بالواجب⁴.

اصطلاحا:

- ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية على أنه القيام بمهام الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المتوقع أو المرغوب بأدائه عن العمل الكفاء المدرب ويمكننا معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء في دراسة كمية المعدل والوقت الذي يستغرقه وانشاء علاقة بينهما.

¹ أندرودي سيزلاقي ومارك حي: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1991، ص 181.

² شعبان علي حسن السبسي: أسس سلوك الإنسان بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 356.

³ مؤيد عبد الكريم وشاكر النقيب: العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالإنتماء الوظيفي، مجلة جامعة الأنبا للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد 9، المجلة 4، 2002 .

⁴ بوخاري محمد: فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية، (رسالة ماجستير)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011، ص 77.

- يعرفه توماس بأنه التفاعل بين السلوك والإنجاز، أنه مجموع السلوك والنتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس¹.

- ويعرفه معجم المصطلحات في الإدارة التربوية والمدرسية بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدي بالقدرات وإدراك الدور والمهام².

- إجرائيا:

الأداء هو محصلة النتائج التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيامه بالمهام والواجبات والمسؤوليات المكلف بها.

4. الوظيفة:

- يعرفها راد كليف براون بأنها الاسهام الذي يقدمه النشاط الجزئي بالنسبة للنشاط العام، فوظيفة العادة الاجتماعية الجزئية هي اسهامها في الحياة الاجتماعية ككل.

- أو هي مجموعة المراكز التي يكون لها مهام ومسؤوليات متماثلة والتي يمكن أن يقوم بها أكثر من فرد³.

- أو هي المجموعة القانونية المنظمة للحياة الوظيفية للموظف منذ دخوله الخدمة حتى خروجه منها.

- وتعرف أيضا على أنها النتيجة المترتبة على نشاط اجتماعي أو سلوك اجتماعي وغالبا ما ترتبط الوظيفة في العلوم الاجتماعية بالأنماط الثقافية والبناءات الاجتماعية والاتجاهات وينظم إلى هذه النتائج في ضوء تأثيرها على بناء الموقف أو النسق، أو التفاعل بين الأشخاص⁴.

إجرائيا:

هي وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر.

¹ بو الشرش كمال: الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص 85.

² المليجي رضا إبراهيم: معجم المصطلحات في الإدارة التربوية والمدرسية، دار الجامعة الجديدة، ط1، الإسكندرية، 2011، ص91.

³ رواية حسن: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر 2000، ص 45.

⁴ محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 195.

5. الأداء الوظيفي:

- يعرف على أنه ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما فحو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، فالأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد كما أنه نشاط لا يؤدي إلى نتيجة¹.
- هو النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف العامل سواء كان هذا الجهد عضليا أم فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة إليه، حيث يحدث هذا السلوك تغيرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المحددة من خلال المنظمة.²
- يعرف أيضا بأنه محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات³.
- ويشير كذلك إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.⁴

- إجرائيا:

الأداء الوظيفي يعبر عن نتيجة قيام الفرد بحملة من الأنشطة والمهام والتي تكون مترجمة على شكل سلوكيات معينة بغية تحقيق الأهداف من طرف الفرد والمنظمة على حد سواء.

6. جائحة كورونا :

- فيروس كورونا هي مجموعة من الفيروسات تسبب أمراضا للثدييات والطيور بسبب الفيروس في البشر عدوى يمس الجهاز التنفسي، وكورونا الجديدة 2019-2020 واشتق اسم فيروسات كورونا corona virus أو باسمه العربي فيروس كورونا من اللاتينية corona ومختصر covid-19 ويعني التاج أو الهالة.

¹ أمينة قهواجي: صراع الدور وتأثيره على الأداء الوظيفي، محلية الدراسات في علم الاجتماع المنظمات، 2018، ص - ص 24.

² فراس حاج محمد: أثر ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، (رسالة الماجستير)، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2016، ص15.

³ عكاشة أسعد أحمد: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، (رسالة الماجستير)، كلية التجارة، فلسطين، 2008، ص 33.

⁴ حريم حسن: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامل للنشر والتوزيع، ط1، 2004، ص 15.

- إذ يشير الإسم إلى المظهر المميز لجزيئات الفيروس، الذي يظهر عبر المجهر الإلكتروني على شكل تاج الملك أو الهالة الشمسية¹.

- فيروسات كورونا هي عائلة كبيرة من الفيروسات التي يمكن أن تسبب أمراض تتراوح ما بين الأمراض الطفيفة مثل نزلات البرد الشائعة إلى أمراض أكثر شدة مثل المتلازمة التنفسية الحادة الشديدة ومتلازمة الشرق الأوسط .

- يمكن للفيروس أن ينتقل من فرد لآخر من خلال قطرات الرذاذ الصغيرة التي تنتشر من الأنف أو الفم عند السعال أو العطس، وعندما يستنشق شخص آخر هذه الرذاذ أو يلمس سطحاً استقر عليه هذا الرذاذ ثم يلمس عينيه أو أنفه أو فمه.

إجراءيا:

فيروس كورونا هي فصيلة واسعة الانتشار معروفة بأنها تسبب مجموعة من الأمراض، حيث يعد سلالة جديدة من فيروسات لم تكشف إصابة البشر بها سابقاً، مصدرها غير معروف حالياً، وينتقل من فرد إلى فرد عن طريق الاتصال عن فرد مع الفرد المصاب.

7. الأستاذ الجامعي:

- يعرفه بران: الأستاذ الجامعي بأنه مختص يستجيب لطلب اجتماعي يتحكم في عدد لا بأس به من المعرفة وكذا المعرفة العلمية وهو عامل حر في إختياراته البيداغوجية مع الحرص على جعل المبادرة والإستقلالية توافق وبكل حساسية منفعة المستخدمين².

- يعرفه آلان نورين: هو خبير إذا اتجه للخارج وباحث إذا اتجه إلى داخل الجامعة ويعرف أيضاً هو المشرف أو الموجه الذي يمتاز بقدرات ومهارات ومعارف تسهل له إمكانية تكوين أفراد ذوي كفاءات وإكسابهم معارف وقدرات تحقق لهم نوعاً من التوافق بين ما يمتلكون من مهارات ومهام بصدد إختباره.

¹ سليم مزهود: الثراء اللغوي الجديد لمصطلح جائحة (كوفيد19) من خلال سياقاته الدلالية، مجلة مصداقية، مجلد 3، العدد 3، الجزائر، 2021، ص 77.

² صيفور سليم: واقع التنمية وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي في الجزائر، أطروحة دكتوراه جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2015، ص 73.

- ويعرف الباحث "أحمد حسين الصغير" الأستاذ الجامعي على أنه مدرس المقام الأول وأنه المعلم العالم ذو المعرفة العلمية الواسعة الفكر المستنير الذي يتمتع بقدر كبير من الإحترام والتقدير في الوسط الجامعي وفي المحيط الاجتماعي¹.

إجرائيا:

هو ذلك الفرد الذي يحتل مكانة في الجامعة ووظيفته الأساسية التدريس التي من خلالها تتم نقل المعرفة إلى طلاب الجامعة من أجل تحسين مستواهم العلمي والمعرفي.

سابعا: الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من أهم الركائز العلمية التي يعتمد عليها الباحث بعد تحديد وإختيار مشكلة البحث، فيبدأ الباحث بالبحث والتمحيص في الدراسات السابقة والتي تشكل بالنسبة له تراثا هاما ومصدرا غنيا لا بد من الإطلاع عليه قبل البدء في البحث، فالدراسات السابقة تمكن الباحث من تحديد الأدوات التي يستخدمها في بحثه كما أنها تزوده بالكثير من المراجع والمصادر الهامة لبحثه مما يؤثر عليه الكثير من الجهد والوقت وعليه سوف نعرض الدراسات الآتية :

1: الدراسات الأجنبية:

- الدراسة الأولى:²

دراسة مورين Maureen تحت عنوان "The Effect of chronic Exposure to Stress on", 199، كاليفورنيا.

استخدم المنهج البحثي للتحليل هدفت الدراسة إلى: معرفة مسببات ضغوط العمل على الممرضين والممرضات العاملين في قسم العناية الحثيثة في مستشفيات شمال كاليفورنيا والآثار المترتبة على ذلك، وأيضا معرفة الإستراتيجيات التي يتبعونها للتكيف مع مسبباته.

¹ خمار زديرة: أخلاقيات مهنة الأستاذ الجامعي وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى الطالب، أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2018، ص 73.

² عيسى إبراهيم المعشر: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، (رسالة ماجستير منشورة)، تخصص ادارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية، 2009، ص15.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

إن أهم مسببات ضغوط العمل تتمثل في: عبء العمل الناتج عن نقص الكادر الوظيفي، الشعور بالإغتراب الوظيفي، وتحمل درجة عالية من الإحباط والمزاج والشعور بعدم القدرة على الإستمرار بنفس مستوى الأداء.

- التعقيب:

أوجه التشابه الموجودة بين هذه الدراسة ودراستنا في أن كلاهما يهدف إلى معرفة ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، أما بالنسبة للاختلاف يكمن في أن هذه الدراسة تهدف لمعرفة مسببات ضغوط العمل على الممرضين والممرضات العاملين في قسم العناية الحثيثة في مستشفيات كاليفورنيا والآثار المترتبة على ذلك، وأيضاً لمعرفة الاستراتيجيات التي يتبعونها للتكيف مع مسبباته في حين كان الهدف من دراستنا هو معرفة الآثار الناجمة عن تعرض الأساتذة الجامعيين لضغوط العمل وتأثيرها على أدائهم الوظيفي في ظل جائحة كورونا، كذلك هناك إختلاف في الهدف حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الإستراتيجيات المتبعة للتكيف مع الوضع السائد.

كذلك من أوجه الإختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا هو المنهج المستخدم حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج البحثي التحليلي وفي دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي.

كذلك إختلفت هذه الدراسة عن دراستنا في الزمان والمكان، كذلك هناك إختلاف في مجتمع الدراسة (دراستنا أجريت دراستها على الأساتذة الجامعيين عكس هذه الدراسة الممرضين والممرضات).

- الدراسة الثانية:¹

"occupational Stress and its Effect on Job Performance: A case study Medial House officers of District, Abbotto bad (2008، مقاطعة أبوتاباد)، (باكستان،

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وهدفت إلى:

التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.

كما خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية :

وجود علاقة عكسية بين الضغط في العمل والأداء الوظيفي، مشيراً إلى أن هناك ضغوط عمل متنوعة في عمل الضباط مما أدى إلى أداء وظيفي منخفض ومان هناك تأثير العوامل على الضباط الذكور أكثر من الإناث.

¹ لبنى خالد الساكت، مرجع سابق، ص 59.

- التعقيب:

أوجه التشابه الموجودة في هذه الدراسة ودراستنا هو أن كلاهما يهدف إلى :

- التعرف على تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، كذلك كلاهما يشتركان في نفس المتغيرات "ضغوط العمل" و"الأداء الوظيفي للعاملين"، لكن الإختلاف يكمن في أن دراستنا تهدف إلى: معرفة انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في ظل جائحة كورونا ومعرفة دور جائحة كورونا في توليد ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين.

- كذلك هناك تشابه بارز بين هذه الدراسة ودراستنا الحالية وذلك من خلال المنهج المستخدم وهو "المنهج الوصفي".

- أما بالنسبة للاختلاف فيمكن في: إختلاف في مكان وزمان الدراسة بين هذه الدراسة ودراستنا الحالية.

- الدراسة الثالثة¹:

دراسة شهرياري Shahrhiri، تحت عنوان:

"Inffuential Factor on Job stress and its Effect on the Employee's performance Among Bank sepah Barches, in tehran, 2013.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث هدفت الدراسة إلى:

معرفة العوامل المؤثرة على ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في فروع بنك سبه في طهران.

كما خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن إجهاد الموظفين له تأثير كبير على أدائهم، وكذلك القضايا الشخصية والعلاقات الفردية، العوامل البيئية وحجم طبيعة العمل لها تأثير كبير على مستوى أداء العاملين.

- التعقيب:

أوجه التشابه الموجودة في دراستنا هو أن كلاهما يهدف إلى: معرفة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، لكن الإختلاف يكمن في أن هذه الدراسة تريد معرفة العوامل المؤثرة على ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في حين كان الهدف من دراستنا هو معرفة ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا، ومعرفة دور جائحة كورونا في توليد ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين والخروج بنتائج وتوصيات للحد أو التقليل من ضغوط العمل في ظل جائحة

¹ لبنى زياد خالد الساكت، نفس المرجع، ص 59.

كورونا، كذلك هناك تشابه واضح بين هذه الدراسة ودراستنا الحالية وهو: المنهج المستخدم وهو "المنهج الوصفي".

أما بالنسبة للإختلاف فيمكن في: اختلاف في مكان وزمان الدراسة بين هذه الدراسة ودراستنا الحالية.

الدراسة الرابعة¹:

"Impact of work stress Factor on Employee's job performance With special reference to leather Googs Manufacturing companies at Vellore District" 2013. ، تحت عنوان Kaveri دراسة كافري

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي وهدفت إلى:

- تحديد تأثير عوامل ضغوط العمل مثل: صراع وغموض الدور وانعدام الأمن الوظيفي، وزيادة عبء العمل والجدول الزمني للأعمال غير اللائق وبيئة العمل الغير صحية، هذه الضغوط التي تواجه العديد من الموظفين في شركات تصنيع الجلود في منطقة فيلور والتي تؤثر على أدائهم.

- أن السياسات غير المتوازنة في العمل لها تأثير على الأداء الوظيفي للموظفين تليها زيادة عبء العمل وجدول الأعمال الزمني الغير لائق.

التعقيب:

تتمثل أوجه التشابه الموجودة في هذه الدراسة ودراستنا الحالية هو أن كلاهما يركز على ضغوط العمل وبيئة العمل الغير صحية كما هو الحال في دراستنا: بيئة غير صحية، وذلك راجع إلى إنتشار فيروس كورونا القاتل وزيادة عدد الإصابات وبالتالي: يشكل ذلك خطر على الأساتذة. ويؤدي ذلك إلى توليد ضغوط العمل وزيادتها والتي تؤثر بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين، لكن إختلاف يكمن في أن هذه الدراسة تهدف إلى تحديد تأثير عوامل ضغوط العمل مثل: الصراع وغموض الدور وغيرها من الضغوط وبيئة العمل الغير صحية التي تؤثر على أدائهم، في حين كان الهدف من دراستنا هو معرفة انعكاساته ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا، كذلك معرفة دور الجائحة في توكيد ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين، كذلك هناك تشابه في المنهج الوصفي، وإختلاف في مكان وزمان الدراسة.

2- الدراسات السابقة العربية:

¹ لبنى خالد الساكت، نفس المرجع، ص 59.

- الدراسة الأولى: 1

دراسة عايض والشمسي، تحت عنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي" 2013، دراسة تطبيقية على الشركة اليمنية للغاز "اليمن". استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على:

- مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

- طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل لدى العاملين والأداء الوظيفي في الشركة اليمنية.

- الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- عدم وجود علاقة إرتباط بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في الشركة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وبعدي العمل وجودة الأداء تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

التعقيب:

تكمن أوجه التشابه الموجودة في هذه الدراسة ودراستنا في أن كلاهما يشتركان في المتغيرين وهما: ضغوط العمل و "الأداء الوظيفي"، كذلك كلاهما يهدفان إلى معرفة العلاقة والتأثير بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين، لكن الإختلاف يكمن في أن هذه الدراسة تريد معرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل للعاملين والأداء الوظيفي لهم والتعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي في حين كان الهدف من دراستنا هو معرفة انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في ظل جائحة كورونا كذلك ومعرفة دور جائحة كورونا في توليد ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين ومحاولة الخروج بنتائج وتوصيات قد تسهم في الحد والتقليل من الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا وللتكيف مع الوضع السائد.

كذلك نجد أن هناك تشابه بين هذه الدراسة ودراستنا، وذلك من خلال استخدام أو الإعتماد على نفس

المنهج الوصفي.

¹ عايض، عبد اللطيف مصلح محمد الشمسي، عبد المغيث يحيى: ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، المجلد 19، العدد 38 (31 ديسمبر/كانون الأول 2013) ص ، ص 183-250.

أما بالنسبة للاختلاف فيكمين في وجود إختلاف في الزمان ومكان الدراسة بين كل من هذه الدراسة ودراستنا الحالية.

– الدراسة الثانية:1

دراسة الحلبي أحمد محمود خالد تحت عنوان: "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية" 2015، بالأردن. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية فإن الأردن. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها :

أن مستوى صراع وغموض الأدوار في المصارف الإسلامية بالمملكة الأردنية الهاشمية كان متوسطا. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء العمل، صراع وغموض الأدوار وظروف العمل المادية) على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث: الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو والتقدم الوظيفي).

التعقيب :

– أوجه التشابه الموجودة في هذه الدراسة ودراستنا الحالية هو أن كليهما يهدفان إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين لكن الإختلاف يكمن في دراستنا حيث أن الهدف منها هو معرفة انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في ظل جائحة كورونا ومعرفة دور جائحة كورونا في توليد ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين.

– كذلك هناك تشابه بين هذه الدراسة ودراستنا الحالية حيث يكمن ذلك في أنهما يشتركان في نفس المتغيرين "ضغوط العمل" و "الأداء الوظيفي".

– كذلك استخدم نفس المنهج وهو المنهج الوصفي بالنسبة لهذه الدراسة ودراستنا الحالية، أما الإختلاف فيكمين في إختلاف زمان ومكان الدراسة بين هذه الدراسة ودراستنا الحالية.

– الدراسة الثالثة 2:

¹ الحلبي أحمد محمود خالد: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية، (رسالة ماجستير منشورة)، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2015.

² خالد عليمان نزال عيادة: مرجع سابق، ص18.

دراسة خالد عليّات عيادة، تحت عنوان "ضغوط العمل وأثرها على الأداء"، 2015، أجريت هذه الدراسة في الأردن، حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج العلمي الوصفي التحليلي، هدفت هذه الدراسة إلى:

- قياس مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية في مجالات (عبء العمل، عملية اتخاذ القرارات، علاقات العمل، الإستقرار الوظيفي، بيئة العمل، الهيكل التنظيمي) وضغوط العمل الاجتماعي (الوساطة وجماعات الضغط والزيارات والإتصالات الشخصية) في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن كما هدفت كذلك إلى:
- معرفة مدى إختلاف تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن وفقاً لخصائصهم الديمغرافية (المركز الوظيفي، والعمر وسنوات الخبرة في وزارة الداخلية وسنوات الخبرة في المؤسسات الأخرى والمؤهل العلمي والتخصص).

وكما لخصت إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ما بين ضغوط العمل الاجتماعي (الوساطة وجماعات الضغط والزيارات والإتصالات الشخصية) ومستوى أداء الحكام الإداريين.
- عدم وجود إختلاف في تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن تعزى إلى الخصائص الديمغرافية (المركز الوظيفي والعمر وسنوات الخبرة في وزارة الداخلية وسنوات الخبرة في مؤسسات أخرى والتخصص) في حين هناك إختلاف يعزى للمؤهل العلمي.

التعليق:

أوجه التشابه الموجودة في هذه الدراسة هو أن كليهما يهدفان إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، لكن الإختلاف يكمن في أن هذه الدراسة تزيد قياس مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية مجالات ضغوط العمل وضغوط العمل الاجتماعي في مستوى أداء الحكام الإداريين لخصائصهم الديمغرافية، وكذلك معرفة مدى إختلاف تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين وفقاً لخصائصهم الديمغرافية في حين كان الهدف من دراستنا الحالية هو معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا.

- كذلك نجد أن كليهما يعتمدان على نفس المنهج وهو المنهج الوصفي.

- أما الإختلاف فيكمن في إختلاف زمان ومكان الدراسة.

- الدراسة الرابعة 1:

دراسة بن موسى فاطمة الزهرة وبوقريبات سمية: بعنوان: "أثر ظروف العمل على أداء العاملين، دراسة حالة مؤسسة الإسمنت بتقريت، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، هدفت هذه الدراسة إلى :

- التعرف على أثر ظروف العمل على أداء العاملين في شركة الإسمنت بتقريت.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- كلما زاد سوء ظروف العمل زادت رداءة الأداء لدى العاملين.

- الظروف الداخلية للعمل تؤثر أكثر من الظروف الخارجية للعمل على أداء العاملين، مراعاة المؤسسة لظروف العمل أثناء تقييم العاملين.

التعليق:

أوجه التشابه الموجودة في هذه الدراسة ودراستنا الحالية هو معرفة طبيعة وواقع ظروف العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين، لكن الاختلاف يكمن في أن هذه الدراسة تزيد معرفة أثر ظروف العمل على الأداء الوظيفي في حين كان هدف دراستنا الحالية هو معرفة ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في ظل جائحة كورونا والخروج بنتائج وتوصيات قد تسهم في الحد من الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين.

- إضافة إلى ذلك هو أن كل من هذه الدراسة ودراستنا الحالية تم الإعتماد فيهما على نفس المنهج وهو "المنهج الوصفي".

- أما وجه الاختلاف فيكمن في إختلاف زمان ومكان الدراسة.

¹ بن موسى فاطمة الزهرة، بوقريبات سمية: أثر ظروف العمل على أداء العاملين، (رسالة ماجستير منشورة)، تخصص تسيير موارد بشرية جامعة قاصدي مرباح، 2012/2013.

3- الدراسات المحلية:

- الدراسة الأولى:¹

بن طالب سامية، تحت عنوان "ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، دراسة حالة الشركة الوطنية للهندسة المدينة والبناء، 2010/2009، مذكرة لنيل شهادة الماجستير بجامعة بومرداس، هدفت الدراسة إلى :

- اظهر مصادر العديد من العوامل المختلفة التي قد تسبب ضغوط العمل لدى العاملين والتي قد يتجاهلها الكثير من المنظمات.

- الوقوف عند أحسن الإستراتيجيات والطرق المساعدة على التخفيف من ضغوط العمل الزائدة. كما خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ضغوط العمل تؤثر على الفرد سلوكيا ونفسيا وجسديا.

- ضغوط العمل لا تؤثر على الفرد العامل فقط وإنما تؤثر على المنظمة أيضا.

التعليق:

أوجه التشابه الموجودة في هذه الدراسة ودراستنا هو أن كليهما يشتركان في عنوان الدراسة من خلال المتغيرين "ضغوط العمل" و "أداء العاملين" كذلك نرى أن كليهما يهدفان إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين والبحث عن الطرق المساعدة ومحاولة إيجاد حلول للتقليل والتخفيف من ضغوط العمل الزائدة وخاصة في دراستنا: في ظل جائحة كورونا.

لكن الإختلاف يكمن في أن هذه الدراسة تريد معرفة مصادر العديد من العوامل المختلفة التي قد تسبب ضغوط العمل لدى العاملين والتي قد يتجاهلها الكثير من المنظمات في حين كان الهدف من دراستنا هو معرفة الآثار الناجمة عن تعرض العاملين لضغوط العمل في ظل جائحة كورونا.

كذلك نرى الإختلاف في المنهج المستخدم حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج التجريبي عكس دراستنا استخدمنا المنهج الوصفي، كذلك إختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في زمان ومكان الدراسة.

¹ بن طالب سامية: ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، (رسالة ماجستير منشورة)، جامعة بومرداس، 2010/2009.

- الدراسة الثانية:¹

سعد الدين عطوي، تحت عنوان "الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي"، 2010/2009، سطيف،

استخدم فيها الباحث المنهج الوصفي، هدفت الدراسة إلى :

- التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية لدى عمال مركز التكوين المهني والتمهين "محمد بوضياف" بولاية سطيف.

كما خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- عدم وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني والصراع التنظيمي في جميع أبعاده.

- إن الصراع التنظيمي قد يحول دون فعالية الفرد داخل المنظمة لأن تركيزه سيتمحور حول ما يقدمه الآخر وكيف يمكن تدميره أي يتحول من البناء إلى التدمير، والذي يجعل الفرد يعيش داخل حلقة مفرغة وهو ما يعيق تقدمه.

التعقيب عن الدراسة:

- أوجه التشابه الموجودة في هذه الدراسة ودراستنا هو أن التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية لدى العمال والتمهين، لكن الإختلاف يكمن في أن هذه الدراسة تريد معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والصراع التنظيمي في حين دراستنا هو معرفة العلاقة بين ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي والتعرف على الآثار الناجمة عن تعرض العاملين لضغوط العمل في ظل جائحة كورونا والخروج بنتائج وتوصيات قد تسهم في الحد من الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا.

- كذلك نجد هناك تشابه بين هذه الدراسة ودراستنا: حيث يتم فيها الإعتماد على نفس المنهج وهو المنهج الوصفي.

- كذلك إختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في زمان ومكان الدراسة.

¹ سعد الدين عطوي: الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي، جامعة سطيف، الجزائر، 2009-2010، ص121.

- الدراسة الثالثة:1

براهيمي عبد العالي، عباسي السعيد، تحت عنوان "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين"، 2017/2016، الوادي، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، كمل هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين داخل مؤسسة الضرائب بالوادي، ومحاولة تكوين إطار نظري يغطي كل مفاهيم ضغوط العمل وما يتعلق به. محاولة معرفة علاقة ضغط العمل بأبعاده.

- الوصول إلى نتائج ونصائح للتخفيف من مسببات ضغط العمل الذي يؤثر على أداء العاملين ومحاولة ربط البحوث الجامعية بالواقع الاقتصادي.

كما خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- تبين من نتائج الإستبيان أن ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تمثل جزء هام من معوقات الأداء بالنسبة للعامل ويمكن أن مرجع ذلك إلى طبيعة عمل المؤسسة.

- تبين أن علاقة ضغط العمل بالأداء إيجابية من حيث مستوى تقييم الاجور والمكافئات، وهذا ما يعطي للعامل حافز بما يجعله يقدم أكثر عمل في المؤسسة.

- تبين أن هناك سوء التسيير بين إدارة المستخدمين والمصالح الإدارية الأخرى وعدم التنسيق فيما بينهم وهذا ما يولد ضغوط العمل ونظام أجور ومكافئات غير عادلة.

التعقيب:

- أوجه التشابه الموجودة في هذه الدراسة ودراستنا هو التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء العاملين.

- ومعرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، لكن الإختلاف يكمن في أن هذه الدراسة تريد معرفة علاقة ضغط العمل بأبعاده في حين كان الهدف من دراستنا هو التعرف على الآثار الناجمة عن تعرض العاملين لضغوط العمل في ظل جائحة كورونا والخروج بنتائج وتوصيات قد تسهم في الحد والتقليل من ضغوط العمل الناتجة في ظل جائحة كورونا.

¹ براهيمي عبد العالي، عباسي السعيد: أثر ضغوط العمل على الأداء العاملين، (رسالة ماجستير منشورة)، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017/2016.

- كذلك نجد هناك تشابه بين هذه الدراسة ودراستنا وذلك من خلال: الإعتماد على نفس المنهج وهو "المنهج الوصفي".

- كما نرى أيضا أن هناك إختلاف في زمان ومكان الدراسة.

1- الدراسة الرابعة:¹

خليفة مسعود، قدور عمار، تحت عنوان ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين"، 2019/2018، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما هدفت الدراسة إلى :

- توضيح ماهية ضغوط العمل والتعرف على النتائج والآثار المترتبة عنها، وعلاقتها بالأداء العام للمنظمة والفرد.

- معرفة الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل وأداء العاملين.

- التعرف على أبعاد ومستويات ضغوط العمل لدى الأساتذة الجامعيين.

- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين على مستوى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة.

- تحديد الآثار التي سوف تخلفها هذه الضغوط على العامل وعللي المنظمة.

كما خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- هناك توافق بين فرضية البحث والنتائج المتوصل إليها وبالتالي وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين.

- ضغوط العمل لها تأثير ووزن نسبي في مستوى وأداء الأستاذ الجامعي سواء كان هذا التأثير جسمانيا أو فكريا ولا يتناسب مع قدراته، وهو الأمر الذي يخلق عوائق تؤثر مباشرة على الطلبة وفي تحصيلهم العلمي والأكاديمي.

- ضغوط العمل بالنسبة للأستاذ الجامعي هي نتيجة إفرزات الظروف المحيطة به من توفير الوسائل البحثية والتدريسية، العلاقات السائدة بين الزملاء، الإدارة، إضافة إلى الأمراض... إلخ، وعليه كلما زادت ضغوط العمل فإنها تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي.

¹ خليفة مسعود، قدور عمار: ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، (رسالة ماجيستر منشورة)، تخصص تسيير عمومي، جامعة المسيلة، 2019/2018.

التعقيب عن الدراسة:

- أوجه التشابه الموجودة في هذه الدراسة ودراستنا هو أن كليهما يشتركان في نفس المتغيرين "ضغوط العمل" و "أداء العاملين" كذلك كليهما يهدفان إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، لكن الاختلاف يكمن في أن هذه الدراسة تريد التعرف على أبعاد ومستويات ضغوط العمل لدى أساتذة، وتحديد الآثار التي سوف تخلفها هذه الضغوط على العامل وعلي المنظمة، في حين كان الهدف من دراستنا هو معرفة الآثار الناجمة عن تعرض العاملين لضغوط العمل في ظل جائحة كورونا.

- كذلك هناك تشابه في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي، كما نرى أن هناك إختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا في زمان ومكان الدراسة.

ثامنا: النظريات المفسرة لضغوط العمل والأداء الوظيفي:

تعددت النظريات التي اهتمت بتفسير ظاهرة الضغوط والأداء وتتنوع وذلك تبعاً لإختلاف توجهات العلماء والباحثين في دراسة ضغوط العمل والأداء الوظيفي وعليه يمكن تلخيص أهم النظريات المفسرة لضغوط العمل والأداء الوظيفي في:

1- نظريات ضغوط العمل:**أ-نظرية الإدارة العلمية:¹**

ظهرت هذه النظرية في ظل الظروف التي كادت تعيشها المنظمات الأمريكية آنذاك، والتي تميزت بنمو حجمها وزيادة إنتاجها ومع ظهور الحاجة إلى زيادة كفاءة العاملين لتحقيق أقصى عائد اقتصادي ممكن لأصحاب المنظمات، يعتبر تايلور 1856- 1917 رائد ومؤسس الإدارة العلمية.

ولقد اتفق أغلبية كتاب الإدارة على اعتبار تايلور نقطة البداية في التنظيم للفكر الإداري العلمي، حيث كانت لحركة الإدارة العلمية أثر هام في توجيه الأنظار إلى أهمية دراسة الإدارة دراسة علمية مع العدول عن التخمين والتجربة والخطأ، فقد إفترض تايلور أنه يمكن زيادة إنتاجية العاملين عن طريق مدخل علمي للإدارة يهدف إلى تنمية قدرة المشرفين على توجيه ودعم العاملين مع توفير الحوافز المناسبة للعاملين لتشجيعهم على زيادة الإنتاج، كما أكد تايلور على أهمية تقسيم العمل والتخصص، فزيادة كفاءة العاملين تتحقق من خلال تفتيت الوظيفة الواحدة إلى مجموعة من الأقسام، ونقطة البداية في حركة الإدارة العلمية هي أن الأعمال التي يقوم بها الموظف أو العامل تخضع لتحليل دقيق لجميع مكوناتها مع القيام بدراسات اللاجزء

¹ محمد إبراهيم درويش ومحمد محمد بدران: مبادئ الإدارة العلمية، دار النهضة، ط1، القاهرة، 2008، ص 150.

المكونة لهذه الأعمال، ودراسات تشمل الماكينات والآلات المستخدمة لوضع معيار موضوعي للإنتاج المتوقع.

كما كان يتم إختيار الأفراد المناسبين لنوعية العمل، ثم القيام بتدريبهم للحصول منهم ما كان يعتقد أنه الكمية العادلة من العمل مع وضع الخطط التشجيعية للأجور لحث الأفراد على الوصول إلى المعايير الموضوعية للإنتاج وقد قام تاييلور بتقسيم العمل إلى عمل إداري وعمل تنفيذي بحيث يكون التخطيط في اختصاص الإداريين بينما يركز العمال على التنفيذ، وهكذا يكون كل مدير وعامل مسؤول ويمكن تلخيص المبادئ الأساسية لنظرية الإدارة العلمية فيما يلي:

- تقسيم العمل وتحديد كميا، وهذا التحديد يكون بتوزيع عمل ما على عدد من العمال لتحقيق أعلى مستوى من تبسيط العمل والفعالية في الأداء.

- اختيار العمال يكون مطابقا لمستلزمات ومتطلبات العمال التي يقومون بها.

- تدريب العمال لأداء أعمالهم وفقا ما تتطلبه خطط تحليل العمل والمراقبة المباشرة للعمال وكيفية أداء الأعمال من طرف المشرفين والميسرين.

- المكافأة المالية اليومية للعمال كحافز مادي للعمال لتحقيق امتثالهم للأوامر المتعلقة بالأداء.

إن من مميزات الإدارة العلمية تتسم بالضغط على العمال لأنها تهتم بصفة أساسية على إنتاجية العامل بغض النظر عن حالته النفسية والاجتماعية وبالتالي يزداد الضغط على العمال في فترة جائحة كورونا وذلك لأن التدابير الوقائية سمحت بغياب 50% من الموظفين (النساء).

ب-نظرية العلاقات الانسانية:

ركزت هذه النظرية مباشرة على الإنسان في العمل، ورائد هذه النظرية هو إلتون مايو وزملائه، حيث رأوا بأن المشكلات الإنسانية أصبحت مجال واسع للدراسة وفرصة للتقدم ويعتبر إلتون مايو الأب الروحي لما عرف فيما بعد بالعلاقات الإنسانية وبالسلوك التنظيمي لاحقا، وحرص مايو وزملائه على زيادة الإنتاجية يجعلها إنسانية ولقد افترضت هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي يسعى إلى إنشاء علاقات أقل مع الآخرين وأن أفضل سمة إنسانية جماعية هي التعاون وبناءً عليه انعكس ذلك على كيفية تفسير السلوك الإنساني والتنبؤ به والتحكم فيه في نظرية العلاقات الانسانية¹.

¹ حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، ط3، 2009، ص 23.

لقد بدأت تجارب وأبحاث الهاوثورن بالتركيز على دراسة أثر ظروف العمل المادية وفترات الراحة، وأثر التغير في مستوى الاجور، على زيادة الإنتاج على أنها محددات رئيسية للسلوك التنظيمي. وكانت النتائج تشير إلى أن إنتاج العاملين لم يتغير بشكل يتناسب مع التغيرات في هذه العوامل بل كانت الإنتاج ثابتا نسبيا مع تغير طفيف رغم التغير في درجة الحرارة وكذلك مستوى الاجور، هذه النتائج دفعت الباحثين لإيجاد تفسير لها فتوجه إلى العمال أنفسهم وقاموا بإجراء مقابلات وذلك باعتماد أسلوب الملاحظة والمشاهدة المباشرة للسلوك الجماعي للعاملين في مواقفهم دون وجود مشرفين بل اعتمادا على الرقابة الذاتية للعاملين.

ومن أهم الإستنتاجات والمعاني التي يمكن إشتقاقها من تحارب الهاوثورن :

- لا تعتبر القدرة الجسمية للعامل المحدد الرئيسي لإنتاجه بل هناك محددات اجتماعية تتمثل في إدارة الجماعة ينتمي إليها العامل بخلفيته الاجتماعية وروحه المعنوية.
- تلعب القيادة الإدارية دورا أساسيا في التأثير على جامعات وسلوك أعضائها منفردين ومجتمعين.
- تعتبر التنظيمات غير الرسمية في التنظيم وسيلة مساعدة في تحقيق أهداف الإدارة لأن ذلك يعتبر من وسائل المشاركة.
- يواجه العمال سياسات الإدارة كجماعات حيث أن هناك ضغوط اجتماعية على الفرد مصدرها المعايير التي تحكم الجماعة.
- هناك تأثير مهم للتنظيمات غير الرسمية على سلوك العاملين وبالتالي على مستوى الإنتاج.
- إن نظرية العلاقات الانسانية تساعدنا في دراستنا لمعرفة ضغوط العمل حيث ركزت على زيادة الانتاجية اعتمادا على الاهتمام بالعامل من الجانب الاجتماعي والنفسي والمساهمة في تحقيق حاجاته خاصة في فترة جائحة كورونا (الوباء) من حيث اللوازم الغذائية (الطحين، الزيت...إلخ).

ج-نظرية موراي Murray:

تعد من النظريات الأولى في تفسير الضغوط، وقد ربط موراي بين مفهومين أساسيين هما الضغط والحاجة وقد عرفها موراي بأنها تخيل ملائم أو مفهوم فرضي يمثل قوة في منطقة المخ (قوة تنظيم الإدراك والتفهم غير المشبع في اتجاه معين) أما الضغوط فهي المحددات المؤثرة أو الجوهرية للسلوك في البيئة، والعلاقة بينهما تتحدد عندما تستثار الحاجة نتيجة لتبنيها داخليا تصحب معها مشاعر بالإنفعالات، قد تؤدي إلى حدوث الضغط إذ لم يؤدي السلوك الظاهر إلى إشباعها، ويميز في هذا الصدد بين نوعين من الضغوط هما:

- **ضغط ألفا (Alpha Stress):** يشير إلى خصائص الممنوعات البيئية كما هي في الواقع أو كما يظهرها البحث الموضوعي (وجود مادي).

- **ضغط بيتا (Beta Stress):** يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والشخصية كما يدركها الفرد (وجود دال) ويرى أن سلوك الفرد يرتبط على الأكثر ارتباطاً وثيقاً بضغط بيتا¹. وقد إستعرض موراي الضغط كالاتي:

ضغط نقص التأييد الأسري و ضغط الصداع والتعرض للكوارث و ضغط العدوان والإنقياد والإنتماء والصدقات والنذب، والجنس، وطلب العطف من الآخرين، والسيطرة، والمنع، و ضغط الإحتجاز². بهذا إستطاع موراي أن يقدم لنا قائمة شاملة للضغوط وأن يجمع فيها معظم الضغوط البيئية أو مصادر الضغوط التي تكون ناتجة من الفرد نفسه أو من دائرة علاقات سواء علاقته بالمجتمع أم أسرته. إن نظرية موراي في تفسير الضغوط تساعدنا في دراستنا لضغوط العمل أو الأسباب التي تؤدي إلى حدوث الضغوط، وأكد أنه في حالة تعوق إشباع الحاجات تكون هناك ضغوط. ظروف الجائحة ولدت ضغوط عمل إضافية إلى ضغوطه السابقة ولهذا سيتم تفسير هذا المتغير بناءً على هذه النظرية.

ت- نظرية سيلبي (Sely):

يعد هانز سيلبي الطبيب الكندي المختص بالغدد الصماء أول من إهتم بدراسة الضغوط النفسية وأشار إلى أنها إستجابة الجسم الغير محدودة للأحداث التي يواجهها الفرد، وقد وضع سيلبي نظرية أسماها Stress، حيث عرف Sely الضغط بأنه: الطريقة الغير إرادية التي يستجيب بها الجسد بإستعداداته العقلية وبالذنية لأي دافع، وهو يعبر عن مشاعر التهديد والخوف قبل إجراء العملية الجراحية. وقد حدد سيلبي 3 مراحل الإستجابة للحدث الضاغط، أطلق عليها مراحل التكيف العامة (The Genral Adaptation Syndrome) هي:

- **مرحلة الإنذار:** تبدأ هذه المرحلة بالانتباه لوجود الضغط، وهذا الانتباه يولد تغيرات فيزيولوجية، حيث تبدأ إستجابة الكائن الحي للحدث الضاغط ويظهر ذلك بزيادة ضربات القلب، وسرعة جريان الدم، وسرعة

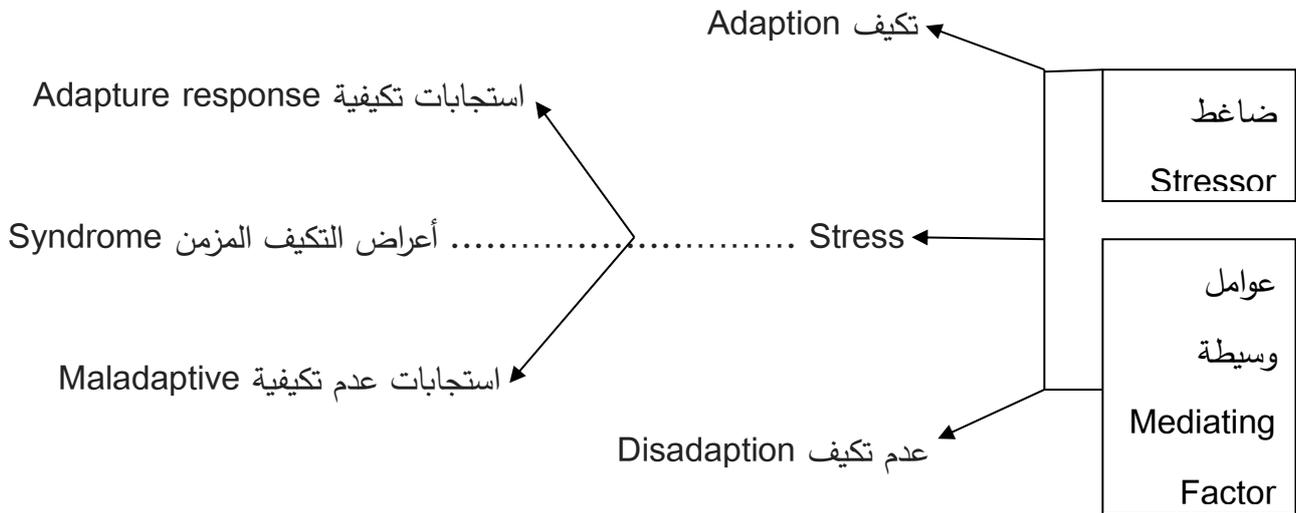
¹ علي هالة رمضان: الاستجابة للضغوط البيئية لدى عينة من الأطفال المقيمين بالغرب من الطرق السريعة، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس قسم الدراسات النفسية والاجتماعية، القاهرة، 2004.

² الرشيد هارون توفيق: مرجع سابق ص 325.

التنفس، وزيادة إفراز العرق، وإضطرابات معدية ومعوية، يقوم الفرد باستخدام أقصى ما لديه من طاقة، ما يؤدي إلى ضعف مقاومته للحدث الضاغط.

- **مرحلة المقاومة:** تؤدي المواجهة المستمرة للموقف الضاغط إضافة إلى العجز عن المواجهة الى إضطراب التوازن الداخلي، ما يؤدي إلى مزيد من الإفرازات الهرمونية التي تتسبب بظهور بعض الأمراض، مثل القرحة المعدية وارتفاع ضغط الدم وضيق التنفس.

- **مرحلة الاجهاد أو الانهك:** يصبح الفرد في هذه المرحلة عاجزا عن التكيف والإستمرار في المقاومة، وهناك تنهار الدفاعات الهرمونية، المواجهة الزائدة للضغوط تؤدي إلى المزيد من المشكلات الصحية والإصابة ببعض الأمراض وقد يصل الأمر إلى الموت.



شكل 1: يوضح حدوث الضغط النفسي طبقا لنظرية هانز سيللي.

في الشكل التوضيحي 1: نميز الحدث الضاغط وهو متغير مستقل، ينتج عن ضغط العوامل الوسيطة وهي التي يكون أثرها هاما في تقليل تأثير الحدث الضاغط أو زيادته، مثل المناخ والطعام، وأعراض التكيف المتزامن، حيث تظهر في وقت واحد، ويقصد بها الضغوط الطارئة التي تظهر في الكائن الحي مثل التغيرات الكيميائية، وأخيرا إستجابات التكيف أو سوء التكيف مثل ضغط الدم وأمراض القلب.

ويذكر سيلبي أن شدة الاستجابة للضغوط لا تتحدد بالعوامل الوسيطة، كما يعتمد نوع الإستجابة على نوع عملية التكيف ويضيف أن التهديد أو التغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقويم ولكل تقويم نمط معين في الإستجابة¹.

2- نظريات الأداء الوظيفي:

يمكن تلخيص أهم النظريات المفسرة للأداء الوظيفي في:

أ- النظرية البيروقراطية²:

تنسب هذه النظرية لعالم الاجتماع ماكس فيبر (1864-1920) الذي اهتم بدراسة المنظمات الكبيرة الحجم، والتي كانت تتصف الكفاءة وتواجه العديد من المشكلات التنظيمية، وقد إقترح نموذجاً مثالياً للتنظيم أطلق عليه النموذج المثالي للبيروقراطية واعتبره الأكثر كفاءة ودقة في تحقيق أهداف المنظمة لكونه يعتمد على الرشد في اتخاذ القرارات، كما اعتبر أن المعرفة والمقدرة أساساً للتنظيم بدلاً من المحاكاة والمحسوبية.

- **مبادئ البيروقراطية:** من أبرز المبادئ الإدارية التي جاء بها ماكس فيبر، والتي ميزت هذا النموذج ما يلي:

- **تقسيم العمل:** بناءً على هذا المبدأ تقسم الوظائف إلى أجزاء ونشاطات وعمليات بطريقة تنظيمية وتخصصية تسهل على الأفراد أداء وظائفهم وهذا ما يضاعف الكفاءة الإنتاجية.
- **القوانين والقواعد والاجراءات:** وهذا العناصر جميعها تشكل نظاماً أو دستوراً ثابتاً للعمل لا يتأثر بتغير المديرين وتساعد هذه القوانين والقواعد والاجراءات على التحكم بسلوك الأفراد والمجموعات الوظيفية، وتضبط أداؤهم وتوجهه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية.
- **اللاشخصية الوظيفية:** ويتطلب هذا المبدأ تطبيق القواعد والاجراءات والقوانين الرسمية على جميع الموظفين دون تمييز أي الفصل بين متطلبات الوظيفة وشخصية الموظف.
- **التسلسل الهرمي الواضح:** يعني ذلك التدرج الهرمي للسلطات والمسؤوليات، الأمر الذي يضمن متابعة الأعمال وتواصلها في كافة مستويات المنظمة.

¹ الرشدي: مرجع سابق، ص 52.

² موسى خليل: الإدارة المعاصرة (المبادئ والوظائف والممارسة)، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت،

2005، ص 27.

➤ **التطور والتقدم المهني:** يستند هذا المبدئ إلى تقييم واختيار الأفراد على أساس الجدارة والفعالية والكفاءة، بهدف تطويرهم وتقديمهم وبالتالي استخدم ذلك في عملية ترقيتهم في السلم الإداري. إن النظرية البيروقراطية والتسلسل الإداري وسلطة القرار ضروريتان للتسيير في مواقف الضغط، كالضغط الذي تولد عن إجراءات الوقاية من فيروس كورونا.

ب- نظرية المبادئ الإدارية:

ويطلق عليها أيضا إسم العملية الإدارية تنسب هذه النظرية إلى الفرنسي هنري فايول الذي كان مهندسا، عمل لمدة طويلة في أحد مناجم الفحم بفرنسا وقد سعى إلى تطوير نظرية عامة للإدارة تركز على 15 مبدأ عالميا، حسبه يمكن تعليمها في الكليات والجامعات وهذه المبادئ هي:¹

تقسيم العمل، السلطة والمسؤولية، الانضباط، وحدة الأمر، وحدة التوجيه، خضوع المصلحة العامة، مكافأة الأفراد، المركزية، تدرج السلطة، الترتيب والنظام، العدالة، الإستقرار الوظيفي، المبادرة، روح الفريق.

وقد ركز فايول على أداء المديرين وليس على أداء الأفراد وذلك من خلال كتابه الإدارة الصناعية والعامة. وصنف الوظائف الأساسية للإدارة إلى التخطيط، التنظيم، القيادة، التنسيق، الرقابة.

كما صنف أنشطة المنظمة ككل إلى 6 مجموعات وهي:

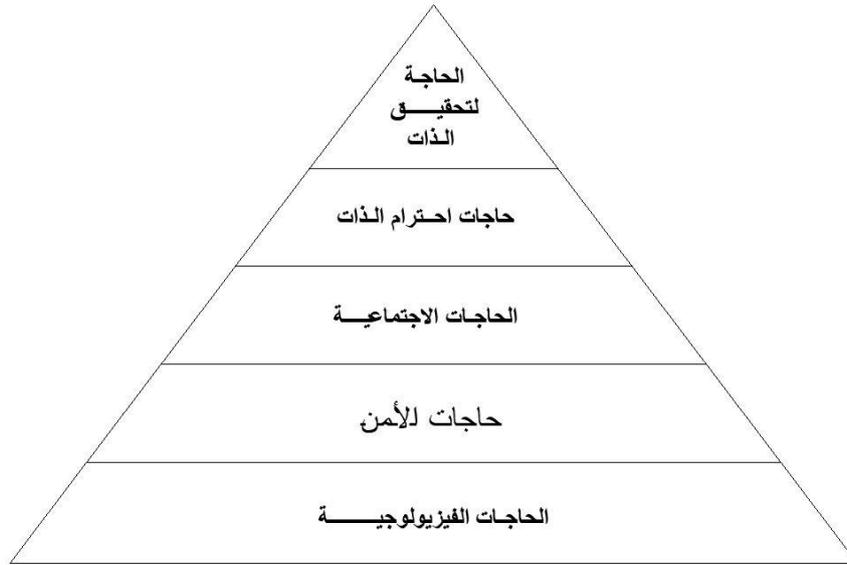
- أنشطة فنية (الإنتاج والتصليح).
- أنشطة تجارية (البيع والشراء والمبادلة).
- أنشطة مالية (تأمين رأس المال واستخدام الأموال).
- أنشطة محاسبية (تقدير التكاليف والاحصاءات).
- أنشطة الضمان والوقاية (حماية الممتلكات والأشخاص).
- أنشطة إدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق والرقابة).

¹حسن عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 65-67.

إن هذه النظرية من إسهاماتها في الموضوع إشارة ضرورية الإعتماد على الأنشطة الإدارية الخمسة بأكثر حكمة وموضوعية في إطار المبادئ الـ 14 لفايول لتجاوز تداعيات الجائحة.

ت - نظرية الحاجات لإبراهام ماسلو:¹

تقوم هذه النظرية على ترتيب حاجات الفرد إلى 5 أنواع وذلك حسب التسلسل الهرمي الذي قدمه ماسلو في 1954 والمبين في الشكل التالي:



الشكل 02: يمثل هرم الحاجات عند ماسلو.

الحاجات الفيزيولوجية: وتتمثل في الحاجات الأساسية للفرد من غذاء وماء ونوم...

- **الحاجة إلى الأمن:** وتتمثل في حاجة الفرد إلى جو تسوده السكينة والطمأنينة لضمان حياة خالية من الأخطار المهددة لحياته واستقراره.

- **الحاجات الاجتماعية:** وتتمثل في رغبة الفرد في أن يكون محبوبا من طرف من يحيطون به سواء كان ذلك في الأسرة أو المنظمة أو في المجتمع ككل.

- **حاجات إحترام الذات:** تبدو هذه الحاجة في رغبة الفرد بالشعور بالأهمية والمكانة البارزة في السلم الإداري أو بين أقرانه وبقدرته على تحمل المسؤولية والأداء الفعال لوظيفته.

¹ مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية، الجزائر، 1992، ص 04.

- **حاجات تحقيق الذات:** وتتمثل هذه الحاجات التي تشغل قمة الهرم في تحقيق الفرد ما يصبوا إليه بحيث يحقق إشباعا لحاجاته ورغباته السابقة، ولا يمكن أن يتحقق هذه الإشباع إلا بعد إشباع الحاجات السابقة والوصول إلى مستوى عال من الوعي بالذات.

ويؤكد ماسلو أن ترتيب هذه الحاجات هو ترتيب تتحكم فيه الأولوية ولا يمكن مثلا القفز إلى تحقيق حاجات احترام الذات دون تحقيق حاجات الأمن والحاجات الفيزيولوجية.

التعقيب على النظرية:

إن نظرية ماسلو للحاجات ساعدتنا في معرفة الاحتياجات التي يتم من خلالها الفرد تحقيق الأداء الوظيفي الناجح، غير أن جائحة كورونا أفرزت تغيير جذري في ترتيب تلك الحاجات، تطبيقا للتباعد الاجتماعي والجسدي بين الأفراد، الحاجة الماسة للأمن الصحي.

ث - نظرية العاملين لهرزبورغ:¹

اقترح فريدريك هزربورغ سنة 1959 نظرية العاملين، وذلك لأنها تفترض أن للفرد حاجات فطرية، يجب إشباعها وهذه الحاجات يمكن تصنيفها في مجموعتين هما:

- **مجموعة الحاجات الصحية:** ويطلق عليها أيضا "الحاجات الوقائية" وهي ضرورية لتوفير محيط ملائم لحياة وعمل الفرد وتتمثل الحاجات الصحية في ميدان العمل في كل من الأجر، الظروف، العمل، الأمن، زملاء العمل...إلخ.

- **مجموعة الحاجات الدافعة:** تمثل حاجات ذات مستوى أعلى وهي تميز الإنسان عن ما في الحيوانات حيث تتمثل في رغبات فطرية في النمو بالنسبة لمختلف المجالات بحيث تدفعه إلى البحث عن المسؤولية والاستقلالية وقبول التحدي الذي يطرح في مجال العمل.

حيث تدعو هذه النظرية إلى رفع الأفراد من المستوى الأول إلى المستوى الثاني وذلك لتحقيق دافع ذاتي لهؤلاء مما يجعلهم يبذلون جهد أكبر وبالتالي الوصول إلى أداء وظيفي أفضل ولتحقيق ذلك يقترح هرزبورغ إغناء مراكز العمل بحيث تصبح جذابة ومغرية للموظف.

إن النظرية هرزبورغ المفسرة للرضا عن العمل ساعدتنا في معرفة العوامل التي تؤدي إلى تحفيز الأفراد لزيادة الأداء حيث ركز على أساليب معينة التي يمكن للإدارة أن تطبقها لتمنع شعور الفرد بعدم الرضا والإهتمام بزيادة توفير العوامل التي تؤدي إلى الرضا.

¹ مصطفى عشوي: مرجع سابق، ص 106.

الفصل الثاني:

ماهية ضغوط العمل

تمهيد:

حظيت ضغوط العمل في عصرنا الحديث اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في مجالات كثيرة، بحيث تعتبر من أهم المتغيرات المحيطة بالبيئة التنظيمية والتي تشكل أكبر التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة لما لها من انعكاسات سلبية أكثر مما هي إيجابية تقع على عاتق الفرد والمنظمة على حد سواء وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويحد من قدراتهم تحقيق الأهداف التنظيمية. كما أنها تعتبر رد فعل على التغيرات السريعة التي شهدها العصر الحالي ومظهر من مظاهر الحياة المعاصرة حيث أصبح يطلق على هذا العصر عصر الضغوط.

وستنطلق في هذا الفصل إلى عناصر وأسباب ضغوط العمل وأنواعها مصادرها، مراحلها، وآثارها على الأستاذ الجامعي، الطرق التنظيمية لعلاج ضغوط العمل، وأخيرا إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل.

أولاً: عناصر وأسباب ظهور ضغوط العمل:

1- عناصر ضغوط العمل:

تتكون ضغوط العمل من ثلاثة مكونات وعناصر رئيسية تتمثل فيما يلي:¹

- عنصر المثير:

ويحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغوط والتي تقتضي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

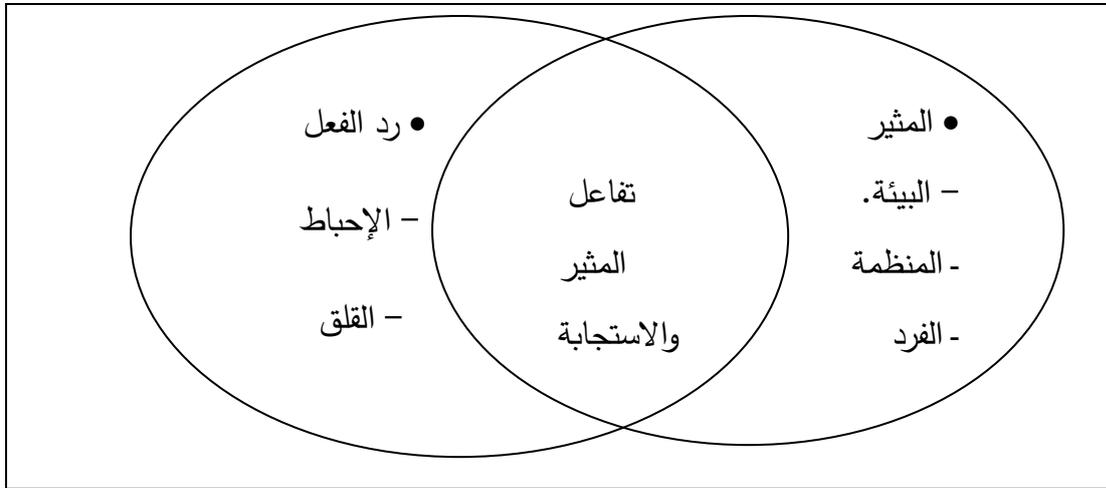
- عنصر الإستجابة:

يمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد اتجاه الضغط، مثل: القلق والتوتر، والاحباط وغيرها.

- عنصر التفاعل:

وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له.

ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاثة لضغوط العمل من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم 03: مكونات ضغوط العمل الرئيسية.

نلاحظ من خلال الشكل السابق أن تلك العوامل لا بد أن تكون مجتمعة حتى تحدث ضغوط العمل فإن عدم وجود مثير لن يولد رد فعل وإن عدم وجود تفاعل ما بين المثير والإستجابة يبقى كل منها على حاله.

¹ خالد نزال عيادة علميات، مرجع سابق، ص 245.

نستنتج مما سبق أن لضغوط العمل ثلاث عناصر أهمها:

عنصر المثير الذي يكون مصدره عادة عنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد وهو العنصر الذي يحتوي على العناصر المسببة للضغوط أما بالنسبة لعنصر الإستجابة فتتمثل بردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية وأما بالنسبة لعنصر التفاعل فهو يمثل التفاعل الذي يجمع بين العوامل المثيرة للضغوط والإستجابة.

كذلك يمكن أن نستنتج أنه يمكن اعتبار الضغط بأنه الحالة التي يدركها الكائن الذي يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف، وأن إستمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمرض والإضطراب وسوء التوافق.

2- أسباب ظهور ضغوط العمل:

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة، حتى أنه يمكن القول أن أي عامل داخل العمل قد يكون مصدر للتوتر والقلق ويعتمد هذا على ادراك الفرد لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة المحيطة به، ومن أهم الأسباب الموجودة في العمل أو بيئته والتي تؤدي إلى زيادة الشعور بالتوتر والقلق وضغوط العمل¹.

وعليه يمكن تلخيص أسباب ضغوط العمل في:

• **صعوبة العمل:** تسبب ضغوط العمل شعور الفرد بعدم الإتزان وترجع صعوبته إما لعدم معرفة الفرد لجوانبه أو لعدم فهمه لهذه الجوانب، ويلعب المشرف ونظام إدارة دور هام في هذا المجال، فعدم وجود بطاقات وصف يقوم المشرف باطلاع الأفراد عليها، وعدم شرحه لها يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل، وقد ترجع صعوبة العمل أحيانا إلى كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.

• **مشاكل الخضوع للسلطة:** تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه، ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء، وعادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض.

¹ أحمد ماهرة: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية طبع، نشر، توزيع، ط7، الإسكندرية، 2000، ص-ص 404-406.

- **عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم:** تميل المنظمات كبيرة الحجم أن تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية والمعتمد على نظام إشراف متشدد والمتمركز على سياسات رشيدة وموضوعية لا تأخذ في الحسبان الإعتبارات الشخصية، ويتعارض ذلك عادة مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجاتهم للنمو وتأكيد الذات، ويلقى ذلك التعارض ضغوطا نفسيا على العاملين.
- **التنافس على الموارد:** ينظر دائما إلى الموارد على أنها نادرة أو محدودة وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة والمقايضة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي.
- **صراع الأدوار:** يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي وتودها الأطراف الأخرى منه أحيانا تكون هذه الأدوار (أو التوقعات) متعارضة.
- **عدم وضوح العمل والأدوار:** ويعني هذا عدم تأكد الفرد من شكل واختصاصات عمله، ويندرج هذا إلى عدم تأكد الفرد من توقعات الآخرين عنه فيما يجب أن يؤديه أو التصرفات الواجب أن يسلكها، ويؤدي هذا الأمر إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله مما يزيد من الشعور بالضغط النفسي.
- **اختلال ظروف العمل المادية:** إن إختلال ظروف العمل المادية من إضاءة وحرارة ورطوبة وضوضاء وترتيب. وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية.
- **إختلال العلاقات الشخصية:** يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي بالأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية، أو الصراعات أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة، كما قد تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سير المعلومات الشخصية، وقد يزيد حجم العلاقات الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل اثرة عالية لا يمكن تحملها، وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل اثاره عالية لا يمكن تحملها، وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل إنفصال واعتراب من قبل الفرد.

• **الأحداث الشخصية:** ويتعرض الفرد من آن لآخر لأحداث في حياته الشخصية تمثل مقدار من الإثارة والضغط النفسي، ولقد وجدت البحوث أن فقد الزوج أو الزوجة تمثل أعلى الأحداث من الضغط النفسي يليها أحداث الطلاق، والإصابة أو المرض الخطير والإحالة إلى التقاعد والزواج والحمل والتغيير في المسؤولية الوظيفية والمشاكل مع الرئيس والإجازات والأعياد، إن هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل، فتسبب شعور الفرد بضغط العمل.

• **تأثيرات شخصية الفرد:** وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل والتسابق مع الزمن، فهو يقرأ كتاب أثناء أكله ويعمل أثناء مشاهدته للتلفاز، ويراجع ملفاته أثناء سفره، إن هؤلاء الناس حتى في استمتاعهم بوقت الراحة يؤديون أعمال أخرى وأنهم في لقاءاتهم الاجتماعية بالآخرين يحاولون البحث عن إمكانية تطوير أعمالهم، وعادة يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي، أو أنهم لا يشعرون مثلما يشعر الآخرون بحدة الضغوط النفسية، فقد تجد شخصا مصابا بالبرد ولكنه يؤدي عمله على خير وجه، ولكن حينما يقع هؤلاء الأفراد في أزمة كبيرة تكون لها أثر كبير على حياتهم.

ومن هنا نستنتج أن ضغوط العمل تختلف من فرد إلى آخر، كل فرد حسب قدراته، فهي تنشأ لعدة أسباب منها ما يتعلق بمطالب المهنة وأخرى بمطالب الدور، وأخرى بمطالب بيئة العمل.

ثانيا: أنواع ضغوط العمل:

إن ضغوط العمل متعددة الأنواع، مختلفة الأشكال ولكل نوع منها خصائصه ومواصفاته وطرق التعامل معه لذا فإن تحديد أنواعها يتم وفقا لعدة أسس ومعايير رئيسية وهي كالتالي:¹

1- أنواع ضغوط العمل وفقا لمعايير الآثار المترتبة على حدوثها:

تصنف ضغوط العمل وفقا لهذا المعيار إلى الأنواع التالية:

أ- ضغوط العمل الإيجابية:

هي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وهي أداة لمساعدة الفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، فهي تستخدم كمنبه أو كأداة تخدير

¹ منهل محمد عبد الله الحاج صالح: أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات في البنوك السودانية، (رسالة ماجستير منشورة)، تخصص إدارة الأعمال، جامعة تسندي السودان، 2019، ص 22.

للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد، حيث تشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام وتعمل على زيادة احساسه بالإشباع والرضا والقدرة على الإستعداد للإستجابة والتصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة، وتساعده على التفكير والمحافظة على تركيزه في العمل، وتمده الثقة والتفاؤل بالمستقبل وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير على انفعالاته وتزوده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة.

هذا وتتسم الضغوط الإيجابية بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساسا للقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية النوعية والكمية.

ب- الضغوط السلبية:

هي الضغوط التي ترتب آثار سلبية على صحة الإنسان ونفسيته التي تنعكس بدورها على أدائه في العمل، فهي تسبب إنخفاضا في الروح المعنوية والشعور بالتعب والأرق والتشاؤم من المستقبل ويزداد تأثيرها على متخذي القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي الذي يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في قمة الهرم الإداري ومن أهم آثارها أنها تؤدي إلى انخفاض المعنوية وتولد الإرتباك وتشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يشوش عليه وتسبب له الشعور بالأرق وظهور الانفعالات والإحساس بالقلق وتسبب له الضعف والتشاؤم من المستقبل.

2- أنواع ضغوط العمل وفقا لمعيار الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر

ومدى تأثيرها على صحة الإنسان البدنية والنفسية:

تصنف ضغوط العمل وفقا لهذا المعيار إلى الأنواع التالية:¹

أ- الضغوط البسيطة:

هي ضغوط تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة من أشخاص أو أشياء أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

¹ منهل محمد عبد الله الحاج صالح، مرجع سابق، ص 23.

ب- الضغوط المضاعفة:

ت- هي ضغوط تستمر لأسابيع أو شهور أو حتى سنوات مثل: غياب شخص عزيز عن عائلة فترة طويلة نتيجة السفر أو الموت، وما شابه ذلك في الحياة إنا في العمل فهناك حالات ينتج عنها مثل هذا النوع من الضغوط مثل: النقل، أو التجديد، أو الايقاف عن العمل لحين زوال السبب.

ث- الضغوط المتوسطة:

هي ضغوط تستمر ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

3- أنواع ضغوط العمل وفقا لمعيار عنف وشدة الضغط:

تصنف ضغوط العمل وفقا لهذا المعيار إلى الأنواع التالية:

أ- ضغوط شديدة القوة (كاسحة عنيفة):

هي ضغوط هيكلية متصلة بنيان كيان المؤسسة، وهي ضغوط طويلة الأجل ترتبط باستراتيجيات المؤسسة، خاصة إستراتيجيات النمو والتوسع والإستمرار.

ب- ضغوط متوسطة القوة:

هي ضغوط تتصل عادة بسياسات ولوائح المؤسسة، وهي بذلك تحكم العمل داخل المنشأة، وتتسبب في تأثيرات متشابكة متداخلة تلقى بثقلها على العاملين لفترة متوسطة الأجل وإن كانت أقل وطأة من النوع الأول.

ت- ضغوط هادئة موقفيه:¹

هي ضغوط تتصل بالمواقف اللحظية واليومية للمؤسسة، والتي تنشأ عن المعاملات اليومية، وصراعات الأفراد، وعلاقاتهم بالرؤساء والمرؤوسين والزملاء في إطار العمل اليومي لكل منهم وهي إلى ذلك ضغوط قصيرة الأجل غير دائمة، تتصف بالفورية فهي تظهر فجأة وتختفي فجأة ولا تملك الإستمرار.

¹ منهل محمد عبد الله الحاج صالح، مرجع سابق، ص 24.

4- أنواع ضغوط العمل وفقا لمعيار المصدر الذي أدى إلى حدوثها:

تصنف ضغوط العمل وفقا لهذا المعيار إلى الأنواع التالية:

أ- ضغوط الناتجة عن البيئة المادية للعمل:

هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة في مكان العمل مثل: ضعف الإضاءة والضوضاء.

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل موقع العمل مثل: الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو جماعات العمل أو الخلافات مع الرئيس المباشر...إلخ.

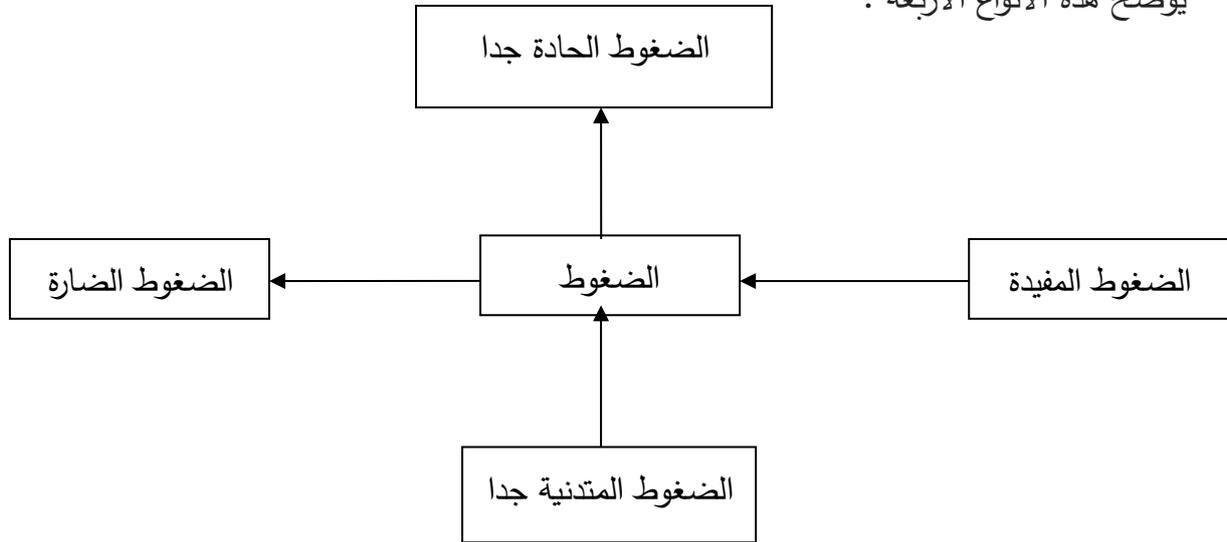
ت- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري:

هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل: الإختلاف في الجنس، الإختلاف في العرق والديانة...إلخ.

حاول سيلبي (Seley) أن يميز بين أربعة أنواع رئيسية من الضغوط وهي:

الضغوط الحادة جدا، الضغوط القليلة جدا، الضغوط المفيدة والضغوط الضارة، والشكل رقم 03

يوضح هذه الأنواع الأربعة :



الشكل رقم 04: أنواع ضغوط العمل¹

¹ H.kahm & C.L. Cooper, Stress In the dealing Room: high performers Under pressure london, Routledge, 1993, P 23.

نلاحظ من الشكل أنه ليس كل الضغوط سيئة بل قد تكون مفيدة ونافعة بالنسبة للفرد والمنظمة التي يعمل بها الفرد، وذلك عندما تكون هذه الضغوط معتدلة، حيث تعمل على تحفيز الفرد للعمل والإنتاج مثل: النجاحات التي حققها الكثير من الأفراد في مجال الرياضة والتجارة والدراسة حيث تمثل الرغبة في تحقيق النجاح.

نوعاً من الضغوط تدفع الفرد لتحقيق أفضل النتائج، غير أن هذه الضغوط إذا ما تجاوزت درجة معينة بحيث تكون حادة أو شبه غائبة في حياة الفرد فإنها تكون ضغوط هادمة وضارة سواء أكان ذلك بالنسبة للفرد أو المنظمة.

ويرى الباحث أنه من الواجب على الفرد أن يقيم نوعاً من التوازن بين أنواع الضغوط المختلفة لأن غياب مثل هذا التوازن يعتبر سبباً رئيسياً في وقوع الكثير من الأفراد تحت وطأة الضغوط وأثارها السلبية.

ثالثاً: مصادر ضغوط العمل:

تتعدد مصادر ضغوط العمل وتختلف من بيئة عمل لأخرى، ولهذا اختلف الباحثون في تصنيفها، لكن على العموم نجد من التصنيفات الشائعة التقسيم التالي:

1- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة: وتنقسم إلى:

- **طبيعة الوظيفة:** إذ تتفاوت المهن والأعمال في طبيعتها من حيث المسؤوليات، الواجبات، طريقة الأداء ونتائج سلوك الأفراد، إذ هناك وظائف بطبيعتها تولد ضغوطات عالية كمهنة الأطباء، كبار المديرين ورجال الاطفاء باعتبار أن هذه المهن تحتاج إلى اتخاذ قرارات فطرية وإلى تركيز مستمر أو العمل في بيئة غير آمنة، فهي أعمال غير نمطية وتحتاج إلى معاناة فكرية وتفاعل مستمر مع الأشخاص لإرضاء رغباتهم¹.

وبالتالي فإن طبيعة الوظيفة تعد مصدراً للضغط كون أن تأثير الوظائف والمناصب يختلف باختلاف شاغلها، بحيث يمكن أن يتأثر قائد بالضغط الممارس عليه بدرجة أقل من شخص آخر في نفس منصبه، ذلك لأن الفروق الفردية تلعب دوراً في تكييف الضغوط وكيفية التعامل معها.

¹ يوسف جوادي: مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة منتوري، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية قسم علم النفس والتربية، قسنطينة، 2006، ص 115.

- **زيادة وقلة عبء العمل:** يعتبر زيادة عبء العمل سببا رئيسيا لحدوث ضغط العمل إذ يترتب عليه الإرتباك وكثرة الأخطاء، فكلما كانت المهام الموكلة إلى الفرد أكبر من قدراته سببت له الضغط. خصوصا ما إذا كان صاحبها ضيق الوقت لإتمامها.¹

كما قد تكون قلة عبء العمل مصدر آخر للضغط بسبب الإزعاج، فالتكرار والروتين وقلة الدافعية تكبل طاقة الفرد وتخد حماسه للعمل وتتركه دائم الشعور بعدم الارتياح والأمان، ولذلك فزيادة عبء العمل أو قلته تؤثر في زيادة الضغوط عليه بحيث عدم اعطاء العامل فرصة لإثبات نفسه وقدراته أو عدم تكليفه بمهام مقارنة بزملائه في العمل يولد لديه ضغوطا ناجمة عن الشعور بعدم الجدوى والأهمية.

كما تلعب بيروقراطية العمل وبطء الإجراءات دورا في تنامي ضغوط العمل إضافة إلى جداول الأعمال المزدحمة ما يشعر الفرد بعدم تلائم قدراته ومنصبه فيعيش حالة من الاحباط والاكتئاب. ويفهم مما سبق أن كمية وحجم الأعمال الملقاة على عاتق الفرد تشكل تهديدا بتوليد الضغوط هذا من جهة، ومن جهة أخرى نجد أن الممارسات البيروقراطية تعقد الهياكل التنظيمية وبطء عثوات الإتصال، يزيد من عبء العمل ويدخل العامل في متاهة عدم القدرة على مسايرة مجريات ومتطلبات العمل، الشيء الذي يشعره بعدم الأمان وعدم الطمأنينة على منصبه ومصدر دخله وبالتالي يشعره بتزايد ضغوط العمل على كاهله.

- **خصائص الدور:** يقصد بالدور تلك المهام المحددة التي يتعين على الفرد القيام بها، بحيث بقدر ما تتسع الهوة بين الأدوار المتوقعة والمؤدات يزيد احتمال ظهور ضغوط العمل وذلك على النحو التالي:

- **غموض الدور:** يقصد به الفرق بين ما هو مطلوب من الفرد القيام به وبين ما هو مفهوم لديه ومدى استيعابه لمسؤوليات وظيفته، وبالتالي فإن الافتقار إلى المعلومات المتعلقة بالمهام، الواجبات، السلطات¹.

¹ يوسف لعجايلية: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، 2015، ص 69.

أما نتيجة تعقد الوظيفة أو عدم وجود وصف وظيفي واضح لها بسبب غموض في الدور الخاص بالفرد ويكون مصدر الضغوط في العمل.

- **صراع الدور:** يقصد به التعارض بين الواجبات، الممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد سواء من الرئيس المباشر أو من تعدد التوجيهات عندما يكون للعامل أكثر من مشرف ما يشعره بعدم الإستقرار بداخله في دوامه الشك حول الماهية الحقيقية لعمله فيقع بذلك في فخ ضغوط العمل مع عدم القدرة على الإستيعاب والتفريق بين المهام الموكلة إليه.

يفهم مما سبق أن مدى إلمام العامل بمنصبه، مهامه، ومتطلبات عمله من شأنه أن يزيد أو يقلل من الضغوط، ذلك لأن الفرد الذي يكون على دراية جيدة بمهامه، مسؤولياته، صلاحياته يكون أداءه لعمله واضحاً لا يشوبه غموض أو شك عكس العامل الذي لا يفرق بين حقه وواجبه، بين صلاحياته وصلاحيات غيره، فيجد نفسه يواجه صعوبات كبيرة في معرفة مهامه، التكيف مع واجباته الوظيفية والقيام بها على أكمل وجه.

2- مصادر العمل المرتبطة بالمنظمة:

لقد اعتبرت الكاتبة "آنا مارغيلاس" بأن أهم مصادر الضغوط المهنية تصدر من المنظمة وذلك إما نتيجة تطبيق سياسات عقيمة وفاشلة، أو نتيجة عدم القدرة على الاتصال الفعال بين أعضاء التنظيم (بين الرؤساء والمرؤوسين).²

ما يلاحظ أن المنظمة هي مصدر الضغوطات الممارسة على العمال من خلال سياستها وإجراءاتها المتبعة سواء كانت سياسات قمعية أو فاشلة فبغض النظر عن هذه الممارسات إلا أن نتائجها فائقة التأثير على العمال الذين يقضون فيها أوقات تفوق تلك التي يقضونها في منازلهم وبالتالي هم دائمي التأثير بها.

كما يرى عامر خيضر الكبيسي بأن المنظمة هي النتاج الكلي ومحصلة جميع العوامل التي يتعرض لها الفرد والتي تسبب له ضغوط العمل بما تحمله من تنوع في القيم، العادات والاتجاهات والتي بمجرد تفاعلها تشكل ضغوطاً متفاوتة الحدة من شخص لآخر.¹

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي: مفاهيم إدارية حديثة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2003، ص 166.

² آنا مارغيلاس: ترجمة خبراء دار الفاروق: كيف تقلل من الضغوط والصراعات داخل أماكن العمل، دار الفاروق للإستثمارات الثقافية، ط1، القاهرة، 2009، ص 293-296.

من الرأي السابق يفهم كذلك أن المنظمة هي محصلة تفاعل العديد من العوامل البيئية التي يتعرض لها الأفراد في بيئة المنظمة الداخلية والتي تشمل تنوع القيم، تنوع الاتجاهات وحتى العادات والتقاليد، كل هذه المتغيرات تؤثر على مواقفهم وسلوكياتهم وحتى على علاقاتهم مع بعضهم البعض، وكنتيجة لهذا التأثير تظهر العديد من الممارسات المصاحبة لتشكل الضغوط كالتهرب من تحمل المسؤولية، تأجيل الأعمال، نقص الاتقان في العمل، وغيرها من الممارسات الأخرى. ومن خلال ما سبق فإن أهم المصادر التنظيمية لضغوط العمل تتلخص في ما يلي:

- **غياب المشاركة في اتخاذ القرار:** إن عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات خصوصا تلك المتعلقة بأعمالهم يعد تجاهلا لدورهم في المنظمة وانقاصا من قيمتهم لكونهم موردا بشريا يحتاج إلى التقدير والإحترام، ما يؤدي لإحباطهم وفقدانهم لقدرتهم على التحكم في أعمالهم ما يصيبهم بضغوط عمل وردود فعل تزيد من معاناتهم.²

يتضح أن المشاركة في اتخاذ القرار عنصر هام وأساسي لأي منظمة، إذ تعد عملية حيوية وقلب المنظمة النابض، وكما يقال المنظمة كل مركب من القرارات لا بد أن يشارك جميع أعضاء التنظيم في هذه العملية، ومشاركة العامل في اتخاذ القرار أو إعطائه الفرصة لإبداء رأيه ومقترحاته تعد بمثابة إقرار له بالتقدير والأهمية، ولذلك فإن غياب المشاركة تدفع بالعمال الإحساس بالظلم وعدم الأهمية للمنظمة، ما ينعكس سلبا على سلوكهم عموما.

- **ضعف الهيكل التنظيمي:** يقصد بالهيكل التنظيمي ذلك البناء الذي يحدد التركيبة الداخلية للعلاقات السائدة في المنظمة، بما فيها تحديد المهام والوظائف وخطوط السلطة والاتصال.

وعليه فإن ضغوط العمل تظهر بوجود هياكل تنظيمية ضعيفة غير مرنة لا تتواءم والتطورات الداخلية والخارجية، كما لا تسمح بتحقيق الأهداف، ولا تتلاءم مع فرص النمو والترقية، وبالتالي تفوض القدرات الإبداعية للعمال وتشكل عائق أمام عمليات الإتصال فنجعل الفرد يعيش حالة من

¹ عامر خيضر الكبيسي: سيكولوجية التدريب، الإستراتيجيات والتقنيات والإشكاليات، مركز الدراسات والبحوث، ط1، الرياض، 2004، ص 55.

² شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء -سونلغاز-، (رسالة ماجستير غير منشورة)، بومرداس جامعة أحمد بوفرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جيجل، 2010، ص 97.

العزلة والوحدة، والأهم في ظل ضغوط عمل عالية تنعكس على أدائه لمهامه في المنظمة، كما يمكن أن ينقل جو العمل السلبي لحياته الشخصية فيصبح تأثير ضغوط العمل مضاعفاً.

كما أن التغيير العشوائي في المنظمات يعد أيضاً مصدراً آخر للضغوط المهنية، بحيث يصاحب هذا التغيير تغير في قيم العمال، أفكارهم وسلوكياتهم.¹

وعليه وإن كان التغيير هو الشيء الثابت الوحيد لأي منظمة، إلا أن نتائجه في الحقيقة قد لا تكون دوماً نتائج إيجابية تحقق للمنظمة أهدافها المرسومة، إذ يصاحب هذا التغيير سلوكيات تنعكس بصفة مباشرة وتأثيراً مباشراً وبدرجات متفاوتة على عمل المنظمة سواء في مواقفهم، اتجاهاتهم، أفكارهم، معتقداتهم وحتى على عاداتهم وتقاليدهم.

وبالتالي يجعل التغيير العشوائي العاملين يعيشون في ظل بيئة غير مستقرة دائمي الشعور بالخطر وعدم الأمان الوظيفي ما يعكس سلوكهم عامة.

يستخلص بأن الهيكل التنظيمي المتبع من قبل المنظمة، إضافة للتغيرات العشوائية غير المخططة وغير مبنية على أسس موضوعية والتي لا تأخذ بعين الاعتبار الشروط الضرورية من توفير الموارد وتهيئة العمال لهذا التغيير، قد يكون لها تأثير سلبي على العمال ويجعلهم في خضم مصير يكتنفه الغموض، خصوصاً حول مستقبلهم الوظيفي وهذا أهم مصدر للضغط بحيث يجعل العامل دائم القلق على مصدر دخله ورزقه.

- **نمط الاشراف والقيادة الإدارية:** القيادة هي فن التأثير على الأفراد لتنسيق جهودهم وعلاقاتهم فهي وظيفة تشجع ميول الأفراد وحاجاتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.²

تعتبر القيادة مصدراً لضغوط العمل عندما يتبع الرئيس أنماط قيادية مستبدة تنجم عنها تأثيرات سلبية تنعكس على نفسية العمال، كذلك فإن الإشراف يلعب دوراً أيضاً في تنامي ضغوط العمل، إذ أن المشرف الذي لا يهتم بعماله ويسعى لتهميش قدراتهم ولا يوفر لهم الدعم والمساندة اللازمة في العمل ولا يحترم مبدأ المساواة والعدل يسهم بكون السبب وراء زيادة مستوى ضغوط العمل لدى عماله.

¹ موسى اللوزي: التنمية الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2002، ص 230.

² حسين التهامي: السلوك التنظيمي في الإدارة - التفكير الابداعي وسيكولوجية القيادة والتعامل مع الآخرين في العملية الإدارية، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة، 2013، ص 143.

- **الإتصال:** إن قصور قنوات الإتصال في المنظمة يعرقل حركة إنتقال المعلومات بين الأفراد ويشوهها، مما يؤدي إلى إتخاذ قرارات خاطئة، كون أن الإتصال واضح المنسق والمبني على الثقة يشكل عاملاً مهماً في تخفيض الضغوط في بيئة العمل.¹

- **عدم التطور والترقي الوظيفي:** إن التقدم في المسار المهني هو الهدف الذي يسعى لتحقيقه كل عامل إذ يثبت من خلاله قدراته ومهاراته ويشجع طموحاته، لكن إذ لم تتح للفرد الفرصة للترقية ولتطوير مهاراته وتحسين مكانته ومنصبه في المنظمة فإنه يصاب بالإحباط، نقص الحماس، ضغط الولاء للمنظمة التي لم تحقق له التطوير الوظيفي، فتكون بذلك ضغوط العمل التي تعرقل مساره الوظيفي.²

يلاحظ مما سبق الأثر الكبير الذي تلعبه البيئة التنظيمية في تكوين ضغط العمل التي تنعكس على الفرد، ومن هذه المصادر التنظيمية فقد نجد أن العامل يتأثر بمتغير ما دون غيره من المتغيرات، لكن على العموم نجد تأثير الوظيفة، حجم العمل، الإجراءات والسياسات المتبعة في المنظمة دون أن ننسى الأثر الكبير للقيادة والإشراف والإتصال الذي يربط بين كل أجزاء المنظمة.

3- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة:

توجد عدة مصادر لضغوط العمل المرتبطة بالبيئة تم تصنيفها لعوامل تشمل:

- **البيئة المادية للعمل (البيئة الداخلية):** يقصد بالبيئة الداخلية للعمل تلك البيئة المادية المكونة للعمل والتي تلعب دوراً كبيراً في التأثير على العمال والتي تعد سبباً في تكوين ضغوط العمل في المنظمات، وتتمثل البيئة الداخلية في العوامل المادية المحيطة بالعاملين كالإضاءة، الحرارة، التكيف، التهوية، إضافة للعوامل المرتبطة بالصحة والسلامة إذ هناك قلق متزايد حول مدى توفرها في المنظمات وبالتالي تعد مصدر للضغوط وفيما يلي أهم هذه العوامل:

¹ محمد حسن خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة،

(رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا، كلية التربية، غزة، 2012، ص 23.

² وليد عبد المحسن الملحم: ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، دراسة مسحية على

حراس الأمن بشركات الحراسة الأمنية الخاصة بمدينة الرياض، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية

للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2007، ص 48.

أ- **الإضاءة:** يرى فرج الله طه في كتابه علم النفس الصناعي والتنظيمي أن الإضاءة الغير مناسبة تعد سببا في زيادة ضغوط العمل وفي ارتفاع معدلات الحوادث في أماكن العمل¹. فلكي يقوم الفرد بعمله لابد من توفر الإضاءة الجيدة المناسبة والتي تساعده على العمل بفعالية، وتختلف المهن في مدى حاجتها للإضاءة فمثلا تحتاج مهنة الجراحة إلى إضاءة عالية أكثر من مهنة المحاسبة... إلخ، وبالتالي فإن الإضاءة والتي قد تبدو أمرا في غاية البساطة إلا أنها تؤثر بدرجة كبيرة على أداء الأعمال خصوصا في المهن التي تتطلب الدقة العالية.

ب- **الحرارة:** تكون الحرارة مصدر لضغوط العمل سواء في حالة الزيادة أو النقصان حيث أن ارتفاع الحرارة في مكان العمل يتعدى التأثير النفسي للفرد إلى جانبه النفسي فيحس بعدم الراحة في العمل وينخفض أدائه الوظيفي، إذ أن تطرق الحرارة سواء من حيث الزيادة أو النقصان يدفع بجسم الإنسان إلى الشعور إما بالحرارة أو البرد، لأن الحرارة الملائمة هي 37 درجة في الحالة العادية التي تعود عليها الفرد.

ت- **سوء التهوية والضوضاء:** تؤثر التهوية والضوضاء تأثيرا كبيرا على المورد البشري وعلى سلوكه عموما، إذ أن توفير الهواء الصحي في مكان العمل يساعد على الراحة، أما في حالة إنعدام التهوية تظهر المشاكل الصحية بين صفوف العمال والإضطرابات العصبية والنفسية نتيجة إحساسهم بعدم الأمان، ما يزيد من حدة ضغوط العمل .

كما يعد الضجيج مصدر للضغوط للتأثير السلبي الذي يخلفه على الوظائف العصبية ما يسبب الإضطراب الذي ينفر الفرد من أداء مهامه في بيئة عمل مثل هذه، وعليه فإن مدى توفر تهوية مناسبة يتعلق أكثر بمكان العمل إذ أن مقر المؤسسة يلعب دورا في توفير مناخ عمل سليم وملائم.

ث- **تصميم مكان العمل:** إن أفضل طريقة لتصميم مكتب أو مكان العمل هي تلك التي تأخذ بالحسبان خدمة راحة الفرد من توفير الحماية والأمن والتحفيز على نموه وتطوره.

وعليه فإن ما عيب هذا الجانب ألا وهو حسن تصميم مكان العمل مع مراعاة الظروف المناسبة، فإن معدل ضغوط العمل قد يتزايد نتيجة إحساس الفرد بعدم جدواه وأهميته لدى المنظمة وتجدر الإشارة إلى أن المنظمات في الوقت الراهن تستعين بمؤسسات خاصة تستلم مهمة تهيئة أماكن

¹ فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار المعارف ط6، القاهرة، 1988، ص 295.

عمل مناسبة، تضم متخصصين في هذا الميدان لضمان ملاءمة ظروف العمل المادية مع المعايير الدولية (ملاءمة مساحة المكتب مع عدد العمال، بعد الإضاءة القوية على سطح المكتب... إلخ).

- البيئة الخارجية للعمل (البيئة العامة):

تتمثل البيئة العامة للعمل في المتغيرات والعوامل الخارجية التي تلقي بظلالها لتؤثر على المنظمات كافة باختلاف حجمها ونشاطها، ففي علاقة التأثير والتأثر تستورد المنظمات جل ما تحتاج إليه من موارد سواء كانت بشرية أم مادية من البيئة الخارجية في إطار ما يعرف باعتمادية الموارد في إطار علاقة تجمع بين المنظمة وبيئتها¹، وبالتالي يكون لعوامل البيئة الخارجية تأثيرات ضاغطة على الفرد والمنظمة على حد سواء وتشمل هذه العوامل نتائج الأحداث الاقتصادية، التطورات التقنية والتكنولوجية، المناخ السياسي والاتجاهات الاجتماعية والثقافية التي قد تؤثر بصورة إيجابية أو سلبية على حدد ضغوط العمل.

فمثلا تؤدي الحالة الاقتصادية التي يمر بها البلد إلى شعور المورد البشري بضغط العمل، ففي حالة الركود الاقتصادي تزداد المخاوف من فقدان الوظائف، وفي حالة التضخم مثلا ترتفع الأسعار ما من شأنه إمتصاص القدرة الشرائية للمورد البشري ويجعله غير قادر على مواكبة متطلبات الظروف المعيشية الجديدة.

كما يساهم التطور التكنولوجي في زيادة ضغوط العمل الواقعة على العمال إذ أن استخدام التكنولوجيا الجديدة يتطلب توفير يد عاملة مؤهلة وكفؤة قادرة على التحكم بها ما قد يفتح المجال أمام تسريح العمال.

بمعنى تحول العامل نحو البطالة نتيجة تعويض الجهد البشري بالآلة، ما يجعل المستقبل الوظيفي للعامل مجهولا ويزيد من درجة تخوفهم من فقدان الوظيفة ويفتح المجال أمام ضغوط نفسية ومهنية تعرقل سير حياتهم من جهة وتؤثر على سير مسارهم المهني من جهة أخرى.

ويلعب المناخ السياسي دورا في تنامي ضغوط العمل فمن حيث الإستقرار وثبات النظم والقوانين، فمثلا تزيد الضغوط الواقعة على مدراء المؤسسات في فترة الإنتخابات نتيجة الغموض الذي يكتنف القادة الين سيتم انتخابهم. كما يؤثر تغير القوانين خاصة تلك المرتبطة بالبيئة وحماية الموارد

¹ محمد عادل زايد: العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006، ص 107.

البشرية والمستهلكين في نشاط المنظمة وتؤثر كذلك المتغيرات الاجتماعية والثقافية على قيد العمال وسلوكياتهم بحيث أن إختلاف الذهنيات متعددة القيم والاتجاهات وصعوبة التكيف مع هذه البيئة قد يخلق ضغوط عمل خصوصا بين صفوف العمال ذوي الذهنيات التقليدية¹. ما يجعلهم يعيشون كالغرباء في حالة من العزلة ما ينعكس سلبا على نفسياتهم وحتى أداءهم لمهامهم. وما سبق يستخلص أن البيئة الخارجية التي تعمل فيها المنظمة بما تحمله من منافسين، موردين مستهلكين، وبما تخضع له من قوانين وتشريعات تساهم بصورة مباشرة من خلال التغيرات التكنولوجية الاقتصادية وحتى الاجتماعية والثقافية لأنها الأساس المكون لشخصية الفرد فيكون دائما التأثر بها.

4- مصادر ضغوط العمل المرتبطة بشخصية الفرد:

يقصد بالمصادر الشخصية لضغوط العمل تلك المتغيرات المتعلقة بالفرد والتي أدت إلى تكوين شخصيته كالعوامل الوراثية، الجنس، البيئة التي عاش وتربى فيها إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة بكل فرد والتي ساهمت في بناء شخصيته فكل هذا يشكل مصدرا قويا من مصادر ضغوط العمل لأنه من المعروف أن آثار العوامل الوراثية والبيئية تظهر في سلوك الفرد عندما ينقلها معه إلى بيئة العمل وتتصادم مع عوامل أخرى تسهم في زيادة ضغوط العمل ما قد يؤثر على سلوكه عموما. وتتمثل هذه المصادر في:

- **تأثير شخصية الفرد:** حيث أثبتت بعض الأبحاث وجود شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل وتسابق الزمن وعادة ما يحمل هؤلاء درجات عالية من التوتر والضغوط أكثر من غيرهم.

يظهر هذا العنصر أن هناك دورا كبيرا للفروق الفردية التي من شأنها تهذيب مستوى الضغوط، فالحياة بصفة عامة تحمل في طياتها أفرادا بمختلف القيم والسلوكيات إذ نجد من يمتلكون قدرا من الشجاعة والقدرة على التحمل أكثر من غيرهم هؤلاء الأفراد في مرحلة ما ينمو لديهم حب التحدي ومواجهة الصعاب وتقديم الأفضل لذلك نجدهم أكثر عرضة لنوبات من الضغوط أكثر من غيرهم.

- **الأحداث الشخصية:** يتعرض الأفراد في حياتهم الشخصية لأحداث وتغيرات تسبب لهم قدر معين من الضغوط، فنجد مثلا الصراع بين متطلبات الحياة الشخصية والمهنية بما فيها من نقص

¹ غبات بوفلجة: بحوث في التغيير التنظيمي وثقافة العمل، دار القدس العربي ط1، وهران، 2010، ص، ص21-

الدعم في المنزل لمشاكل العمل أو عدم الإعتراف بالصعوبات الشخصية في العمل من شأنه أن يساهم في خلق ضغوط العمل، لذلك فالتأثير المتبادل بين الحياة الشخصية والمهنية تأثير كبير لا يمكن إنكاره. كذلك تلعب نقص إمكانات الفرد دورا في زيادة ضغوطه فمثلا العامل الذي ينتقل لأداء عمله في الحافلة من مسافة بعيدة يوميا يعيش المعاناة للنقل إلى عمله، لا تشبه ظروفه أبدا الذي ينتقل في السيارة فهذا جانب آخر لمصدر ضغط فردي له، وعليه فإن للأحداث الشخصية تأثيرا على الحالة النفسية للفرد وبالتالي على سلوكه عموما ولذلك كان لازما على المنظمات الإهتمام بالعنصر الإنساني للعامل.

- قلة ونقص القدرات والخبرات: تعد المهارات والخبرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل. إذ أن قلة التدريب ووضع العمال في مناصب غير مؤهلين للعمل فيها يجعلهم غير قادرين على التأقلم والتعامل مع وظائفهم فيمرون بحالات فقدان الثقة بالنفس ويشعرون بالضغوط تتراكم فوق كاهلهم شيئا فشيئا نتيجة توقعات الآخرين بما سينجزونه مع هدم قدرتهم على تحقيق تلك التوقعات¹.

كذلك تؤثر الحالة النفسية والبدنية على مقدار إستجابة الأفراد لمثيرات ضغوط العمل التي تواجههم داخل بيئة العمل وتختلف هذه الإستجابة من فرد لآخر بسبب الفروق الفردية. يتضح مما سبق أن اختلاف القدرات والمهارات بين الأفراد يتسبب في زيادة الضغط فمثلا العامل الكفاء دائما ينتظر منه القيام بالأحسن وتقديم الأفضل ما يجعله دوما في حيلة وحذر من العمل الذي يقدمه، لأنه قد رسخ إنطبعا عنه في نفوس الآخرين لذلك نسبة الخطأ في عمله لا بد أن تكون شبه معدومة ما قد يضعه أسير لضغوط عمل تزداد بارتفاع سقف التوقعات عند عمله المؤدى.

¹ ريتشارد ديني: ترجمة خبراء مكتبة جرير، أنجح من أجل نفسك حرر قدراتك الكاملة من أجل الوصول للسعادة والنجاح، مكتبة جرير للترجمة والنشر والتوزيع، ط2، الرياض، 2011، ص 57.

5- مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالجماعات والعلاقات الإنسانية:

تمارس جماعات العمل ضغوطا على أعضائها حتى يلتزمون بمعاييرها وقواعدها إذ تحمل في عضويتها أفرادا بمختلف القيم والاتجاهات وحتى تجعل كل هؤلاء الأفراد يدا واحدة فإنها تضغط عليهم في مكان العمل حتى يمتثلوا لأوامرها¹.

ولهذا نجد من يتكيف مع هذه الضغوطات وهناك من يقاومها، فالفرد بمجرد إلتحاقه بالجماعة يبحث عن الانتماء والأمان ويسعى لتكوين علاقات وتوطيد الاتصال مع جماعات العمل للأجل نيل المساعدة اللازمة في العمل. لكن إذا ما تعرض الفرد للضغوط من قبلها انعكس ذلك على أدائه لعمله فيسعى لكسر قيود تلك العلاقة.

يفهم من هذه الفكرة أن الجماعة تعد مصدرا للضغط بما تمارسه من ضغوطات على أعضائها، هذا الشكل من الضغوط يتعدى الفرد ليشمل أعضاء الجامعة كافة، ونتائجه تكون أكثر سلبية لأنها تدفع بالفرد الذي لجأ للجماعة لإشباع حاجاته الاجتماعية من انتماء وبناء علاقات إلى فرض قواعد وضوابط عليه تحد من إطار حريته وتجعله يبحث عن حلول إما الانسلاخ من الجامعة أو التكيف مع ضوابط قد لا تتماشى مع قناعاته وأهدافه.

كما قد يكون انعدام التوافق سببا في تكوين ضغوط العمل داخل الجماعة، ما ينمي التنافس والصراع الذي يخلق بدوره ضغوط عمل تزيد حدتها خصوصا عند اتساع الفجوة بين قدرات الفرد ومتطلبات الجماعة².

صحيح أن الإختلاف يولد التنوع، لكن لا يترتب عن هذا التنوع دائما نتائج إيجابية فالهوة العظمى في انعدام التوافق خصوصا داخل الجماعة الواحدة يؤدي إلى تضارب وجهات النظر والآراء التي تتحول وتتحرف في كل الحوار لتعير صراعا، وبالتالي فإن عدم التوافق قد يصبح مصدرا بارزا لتنامي ضغوط العمل لذلك لا بد وأن يتم مراعاة خصائص الفروق الفردية للأفراد داخل الجماعات ولتخفيف الضغط عن أعضائها.

¹ حسان الجيلاني : الجماعات دراسة نفسية اجتماعية للجماعات غير الرسمية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص 64.

² حسين التهامي: مرجع سابق، ص، ص 133-148.

ويذهب الكاتب Pierre Pastor و Richard bréard في كتابهما "التحفيز" إلى اعتبار أن المشاكل المتنامية داخل جماعة العمل والتي لا تحل في وقتها فإنها تتحول إلى صراع يزيد من حدة ضغوط العمل بل تعد مصدرا لضغوط العمل خصوصا عندما يشعر الفرد داخل جماعته بالوحدة والعزلة الشيء الذي يؤدي إلى احباطه واضطرابه¹.

وتتفق كع هذا العامل الكاتبة Meryemle Saget Pessin في كتابها الهدف: صفر الهدف وتعتبر أن ما يزيد من حدة ضغوط العمل هو الجماعة لما لها من تأثير مباشر على الفرد بحيث إذا عاش الصراع داخلها فإنه يبحث عن الحل إما التكيف أو الهروب، ما يؤدي إلى تفاقم المشاكل التي تعتبر بدورها ضغط آخر لضغوط العمل والتي تنعكس سلبا على سلوك الفرد².

يتضح من الأفكار التي سبق ذكرها أن الجماعات بما تحملها من اختلافات ومشاكل غير محلولة قد تنمو في مرحلة معينة وتدفع الفرد الى الاختيار بين الانسحاب من الجماعة كونها لم تعد تحقق له رغباته أو البقاء فيها بالرغم من التناقضات والصراعات التي يعيشها داخلها.

ومن هنا نستنتج أن مصادر ضغوط العمل تختلف من فرد إلى آخر فمنها ما يتعلق بالوظيفة ومنها ما يتعلق بالبيئة الخارجية للعمل ومنها ما يتعلق بشخصية الفرد والعلاقات الشخصية.

رابعا: مراحل ضغوط العمل وآثارها على الأستاذ الجامعي:

1- مراحل ضغوط العمل:

إن ضغوط العمل لا تتكون بين ليلة وضحاها وإنما هناك مراحل عدة لا بد أن يمر بها العامل أو الموظف حتى يظهر تلك الضغوط عليه، حيث يرى الباحثين أن الإنسان يمر أثناء تعرضه للمواقف الضاغطة لثلاث مراحل وضحاها "هانز سيلبي Hans seley "على النحو التالي³:

- المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبيه للخطر):

¹ Puerre Pastor et Richard B »ard, Motivess points de vue employeur et employé, édition paris édition liaison, 2005 p66.

² حسن مصطفى عبد المعطى: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، ط1، القاهرة، 2006، ص 83.

³ خالد نزال عليمات عيادة، مرجع سابق، ص-ص 50، 51.

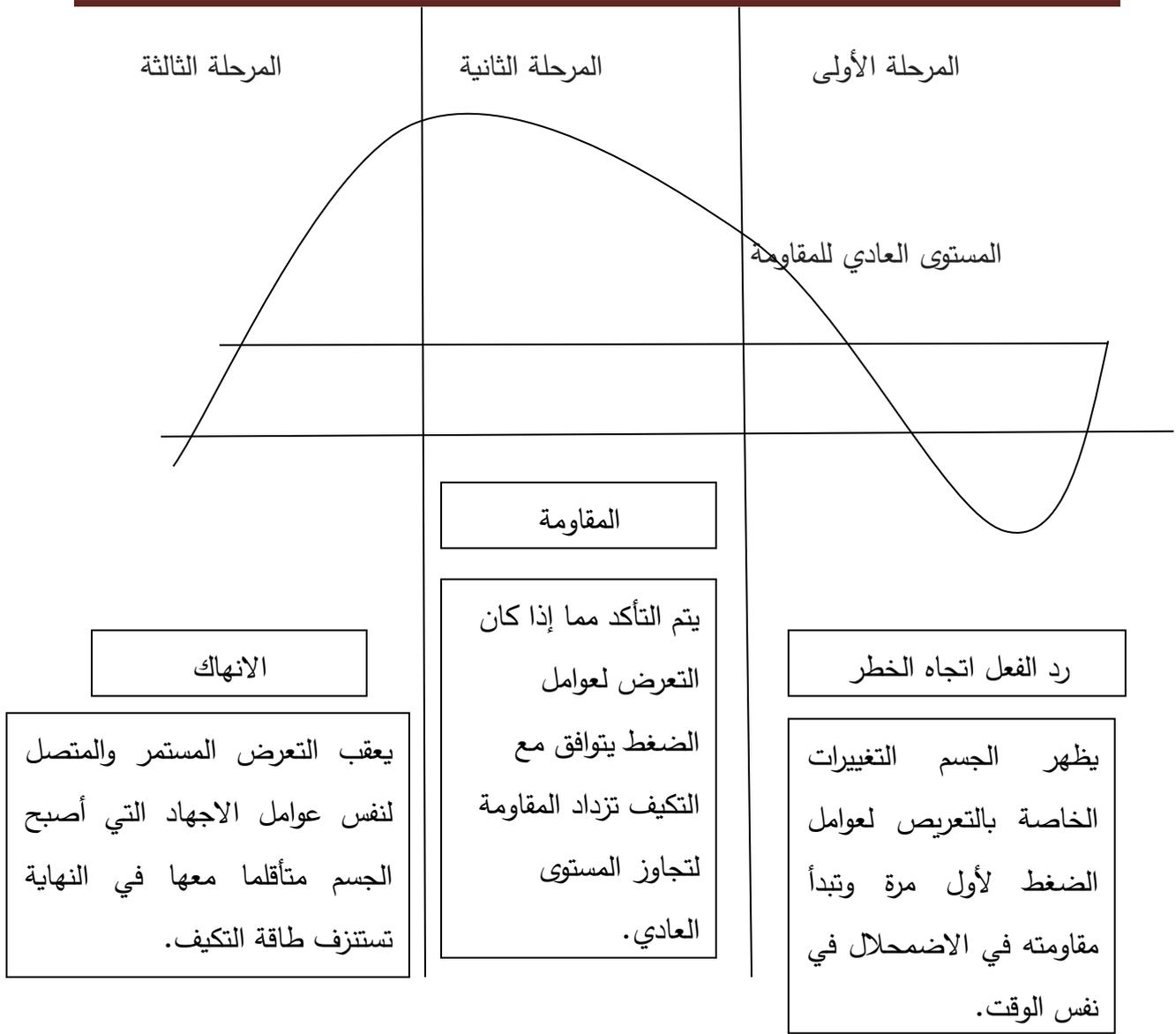
يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يركبه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء يترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادة معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم وتوتر العضلات.

- المرحلة الثانية (المقاومة):

وبعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة، وفيها يتناول الجيم إصلاح أي ضرر أو أذى نتج من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر، ويحاول الفرد مقاومة مسببات الضغط، فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فإن أعراض الضغط تزول.

- المرحلة الثالثة (الإنهاك):

وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطيع الفرد التغلب على مسببات الضغط، واستمر يعاني منها فترة طويلة، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهددة وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد لأعراض الضغط مثل: الصداع وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية، وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة، فعقل وجسم الإنسان له حدوده للتحمل والمقاومة، وكلما زاد معدل تكرار الانذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا وإنهاكا في عمله وحياته وازدادت قابليته للأمراض البدنية والنفسية ويوضح الشكل التالي رقم (05) هذه المفاهيم بصورة مبسطة:



الشكل رقم 05 الأعراض العامة للتكيف.

نلاحظ أن الفرد يتعرض لثلاث مراحل من ضغوط العمل وهي مرحلة التنبيه التي تبدأ فيها التوتر والقلق وعدم الاستقرار وما يرافق هذه المرحلة من تغيرات فيسيولوجية، منا يدفع الفرد لمقاومة التوتر والخوف والتي تعبر المرحلة الثانية، ويصل الفرد بذلك لمرحلة التعب والانهك، وتضعف قوته على المقاومة، وقد يصاب الفرد بأمراض مزمنة نتيجة التعرض المستمر لضغوط العمل. وقد طرحت أعمال سيلبي (Seley) هذه ثلاث نقاط تتعلق بالضغط النفسي يتعين على المديرين أخذها في الاعتبار:

- أولاً: هناك ردود فعل محددة اتجاه الضغط.

- **ثانياً:** هناك اختلاف في شكل ردود الفعل بين الأفراد يعزى ذلك إلى الفروق الفردية بين الأفراد في محيط العمل، إضافة إلى نوعية وحدة الضغوط التي يتعرضون لها.

- **ثالثاً:** أن عقل الإنسان وجسمه وحدود لما يمكن احتمالته ومقاومته، فقد يؤدي تكرار واستمرار حالات الضغط إلى زيادة قابلية الشخص للحوادث والأمراض والسلوك المرتبكة والنتائج الأخرى التي قد تؤثر سلباً على أدائه التنظيمي¹.

ومما سبق نستنتج أن الفرد يتعرض لثلاث مراحل وهي: مرحلة الانذار أو التنبيه للخطر حيث يجهز الفرد نفسه لمواجهة الخطر والتهديد، أما المرحلة الثانية وهي مرحلة المقاومة حيث يحاول فيها الفرد إصلاح أي ضرر ومسببات الضغط، أما المرحلة الأخيرة وهي مرحلة الإنهاك حيث تعتبر هذه المرحلة مرحلة خطيرة وحادة تشكل تهديداً لكل من الفرد والمنظمة.

2- آثار ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي:

إن أغلب الآثار المترتبة على ضغوط العمل ليست بالضرورة سلبية، لأن هناك بعض الآثار الإيجابية للضغط التي تدفع الأستاذ نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً للتنافس والدافعية وحل المشكلات. فالضغط ظاهرة من ظواهر الحياة لكن الضغوط الحادة والمزمنة تؤدي إلى الإنهاك المهني، كون مهنة التعليم تعتبر من المهن التي لديها مستوى عالي من الضغط وهذا لإرتباطها بالجانب الاجتماعي ولقد توصلت العديد من الدراسات أن الهمم ذات الصلة بالتفاعل مع المجتمع مثل التعليم والخدمات الصحية والاجتماعية تتضمن مستوى عالي من الضغط. وهناك نوعان من الضغط هما:²

- آثار الضغوط المهنية على مستوى العمل:

➤ **الغياب والتأخر عن العمل:** ضغوط العمل تؤدي إلى انخفاض مستوى الولاء المؤسسة وانخفاض مستوى الروح المعنوية والتأخر عن العمل من قبل الأساتذة، فزيادة الضغوط المهنية تؤدي إلى ترك العمل هروباً من الضغوط المختلفة، يعود أساساً إلى عدم القدرة على التكيف مع بيئة العمل، وقد يزداد الانسحاب عن العمل.

¹ خالد عيادة: مرجع سابق، ص 53.

² طه عبد العظيم حسين: إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، مكتبة النهضة المصرية، ط1، الأردن، 2006، ص 233.

➤ **ضعف الإتصالات:** إن المستوي المرتفع من ضغوط العمل يؤثر على نمط وطبيعة الاتصالات بين الأفراد داخل المؤسسة وكلما ازداد غموض الدور وصراعه أدى ذلك إلى زيادة معدل الضغوط التي يترتب عنه تدهور الجانب العلائقي في المؤسسة وتوكيد الكراهية وعدم الثقة، والصراع بين الزملاء، كما أن توتر هذه العلاقات يترتب عنه إنخفاض رضا الأساتذة الذي يظهر أحيانا في الغياب وعدم انتظام حضورهم اليومي وعدم اتقان المهنة.

➤ **إتخاذ القرارات الخاطئة:** إن اضطراب العلاقات في العمل وانسداد قنوات الاتصال بين الأساتذة يؤدي إلى عدم الثقة وعدم الموضوعية في إتخاذ مختلف القرارات المرتبطة بالعملة التعليمية، نتيجة تعرض الأستاذ لحالة عدم الاتزان والتوافق النفسي وعدم ايجاد الحلول للمشاكل المختلفة التي تواجه الأستاذ وبالتالي يتم إتخاذ مختلف القرارات بصورة خاطئة، هذا ما يؤدي إلى نتائج سلبية وخيمة سواء على الفرد أو المنظمة بصفة عامة.

- آثار الضغوط المهنية على مستوى الفرد:

الفرد هو المستقبل الأساسي والمباشر للضغوط المختلفة، وتأخذ هذه الآثار صورا متعددة، فقد تكون جسمية أو نفسية، سلوكية، معرفية واجتماعية، وقد تكون شاملة لهذه الجوانب، فالضغوط تحدث تحولات في جسم الإنسان مرتبطة بتأثر الجهاز العصبي وزيادة الإفرازات الغدية التي تؤثر سلبا على صحة الفرد وتظهر مؤشرات الضغوط على شكل إضطرابات التي قد تتطور إلى أمراض خطيرة تسبب في الانقطاع الكلي عن العمل، لكن هذه الآثار تتباين من فرد لآخر تبعا للفروق الفردية واختلاف ظروف العمل ومتطلباته وفيما يلي نشير إلى هذه الآثار المختلفة:

➤ **الآثار النفسية السيكولوجية:** يترتب احساس الفرد بتزايد الضغوط في العمل إلى حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تؤثر على الفرد نذكر منها شعور الفرد بالحزن والكآبة، القلق، عدم التركيز، صعوبة في التعبير، وهذه النتائج تكون معوقة جدا لأي مؤسسة تعليمية.

ولقد أثبتت كل من "هالم ستورن" و "وورين" أن هناك علاقة بين حالة المزاج ووقوع الحادثة الضاغطة. فالحوادث السارة تستدعي المزاج الإيجابي الذي يترجم الشعور بالمتعة والحيوية والنشاط، أما الحوادث المؤلمة تستدعي حالة المزاج السلبي الذي يترجم عن طريق الشعور بالضيق والتعب الدائم.

➤ **الآثار الفسيولوجية:** يتعرض الفرد بسبب الضغوط إلى مختلف الأمراض السيكسوماتية وهي أمراض جسمية نفسية المنشأ، باعتبار أن الضغط النفسي هو المسبب لها ويرجع ذلك إلى التغيرات المختلفة التي تطرأ على الجسم جراء المواقف الضاغطة ومن أمثلة الأعراض ما يلي:

• أمراض الرئتين والجهاز التنفسي كالربو وصعوبات التنفس.

• أمراض الجهاز العضلي كآلام الظهر، توتر العضلات.

• أمراض الجهاز التناسلي كالبرود الجنسي.

ومن أكثر الأعراض التي تظهر على الأساتذة تتمثل في:

آلام الرأس، فقدان الوزن، إرتفاع ضغط الدم، الإلتهاب الفيروسي، التعب المزمن، اضطراب الجهاز الهضمي.

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وازدادت عن القدر المعقول تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته وعلى المنظمة، وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة، لكن هذا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة حيث أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط آثار سلبية وأخرى إيجابية.

خامسا: الطرق التنظيمية لعلاج ضغوط العمل:

تمارس المنظمات سياسات مختلفة كما أن العاملين في هذه المنظمات يدركون هذه السياسات بطرق مختلفة، ولا يمكن للمنظمات ان تحتوي المشاعر الناجمة عن هذه الإدراكات المختلفة بالشكل الذي يتوافق مع أهداف هذه المنظمات وبالرغم من هذا فيمكن للمنظمات أن تمارس بعض السياسات التي من شأنها أن تعالج أو تمنع ضغوط العمل¹، وعليه يمكن تلخيص الطرق التنظيمية لعلاج ضغوط العمل في:

• التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

إن المخالفات التي يقع فيها عنها الكثير من المديرين في ممارستهم اليومية بسبب عدم اتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب كثير من الضغوط النفسية لمروؤوسيهم، فتحميل

¹ أحمد ماهر: مرجع سابق، ص - ص 420، 422.

الأخرين مسؤولة الخطأ في أداء العمل دون إعطائهم السلطة المناسبة للقيام بهذا العمل هو مثل ذائع في أوساط الأعمال المختلفة، كذلك الحالة بالنسبة لفقدان الفرد السيطرة والرقابة على أولئك الناس الذين يشرف عليهم، لذلك فإننا يمكن أن نقول أن تعهد المستويات الإدارية العليا بممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد يمكن أن يشبع حالة من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الوظيفية الأدنى.

• تصميم وظائف ذات معنى:

تفقد الكثير من الوظائف معناها وقيمتها للعديد من الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي لذة ومتعة في أداء العمل وينقلب العمل إلى روتيني ممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها أو عدم القدرة على أداء عمل متكامل في الوظيفة، أو عدم القدرة في التأثير على عمل الآخرين أو عدم الحصول على معلومات كاملة عن الأداء والإنجاز في العمل أو عدم احتياج الوظيفة إلى الخبرات ومهارات متنوعة، وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم أو إعادة تمهيد الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان قيام الوظيفة بالعديد من الأنشطة والمهام، كما تتيح مقدارا مناسباً من السلطة للأداء وتتطلب مهارات وخبرات تمثل تحديداً لشخصية الفرد وتقدم معلومات للفرد عن مدى تقدمه في الانجاز وغيرها.

• إعادة تصميم هيكل التنظيم:

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والاجراءات، ويؤدي هذا التغيير إلى إلقاء المزيد من الضغوط والاجراءات. ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، فمثلاً إضافة مستوى تنظيمي جديد، أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم، أو إنشاء وظائف مثل مساعد مدير. يمكنها أن تحل كثير من المشاكل، ويضاف إلى ذلك إمكانية توصيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات وإعادة تصميم اجراءات العمل وتبسيطها وتصميم الدورات المستندية والنظر في حجم أعباء العلم الملقاة على عاتق الأقسام والوظائف، والنظر في هيكل المقررات الوظيفية الذي يتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية.

• نظم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات أو العبد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغربة وضغوط العمل ويفيد المديرين أن يشعروا نظم المشاركة في اتخاذ القرارات، ومن أمثلة نظم المشاركة اللجان، وبرامج الشكاوى، وبرامج المشاركة في الأرباح والملكية المشتركة وتشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطاتهم لمروؤوسيههم.

• الكشف عن مسببات ضغوط العمل:

يمكن للمدير وأخصائي شؤون الأفراد من خلال تيقظهم وحساسيتهم للعمل أن يكشفوا وجود بعض مسبا الضغوط النفسية للعمل. وفي واقع الأمر يمكن أن نقول أشياء كثيرة من حولنا يمكن أن تسبب هذه الضغوط سواء لأسباب إنسانية أو جسمانية أو كيميائية موجودة في العمل، فقد يكتشف أحد المديرين أن الضوضاء الموجودة في مكتب مروؤوسيه تسبب التوتر والضغوط لبعضهم البعض، وقد يكتشف أخصائي الأمن الصناعي أن الأبخرة المتصاعدة من بعض المواد أثناء تخزينها تسبب قلق واضطراب العاملين بالمخازن، وقد يلاحظ رئيس أحد المصانع أن مشرفي خط الإنتاج يشعرون بتعارض ونزاع بين أوامر رؤسائهم المباشرين وتعليمات أخصائي الأمن وأخصائي الرقابة على الجودة والتعرف على هذه المسببات تمكن المديرين على الأخص الأخصائيين في إدارة الأفراد إيجاد حلول لها.

• الأنشطة العلاجية في مناخ العمل:

تسعى المنظمات التي تعترف بتأثير ضغوط العمل على سلوك عاملها في إنشاء أنظمة علاجية لتخفيض هذه الضغوط عن كاهل العاملين، ومن هذه الأنظمة تعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل، وتخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية، وحجرات للتركيز والاسترخاء، وقد ارتادت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة وغريبة في هذا المجال فقد أنشأوا حجرة تسمى "حجرة السلوك العدوانى Aggressive Hostility Room" تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (إشارة إلى الأشخاص مصدر الضغوط) وعلى الشخص الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب بيده أو بمضرب بعض الأكياس لكي يفرغ مشاعره النفسية السيئة.

ومن هنا نستنتج أنه يمكن للمنظمات أن تدرك الأسباب الموجودة في العمل أو بيئته التي تؤدي إلى ضغوط العمل لتمارس بعض الطرق أو السياسات لعلاج أو منع ضغوط العمل بالشكل الذي يتوافق مع أهدافها.

سادسا: إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل:

يقصد باستراتيجيات إدارة ضغوط العمل مجموعة الأساليب والطرق التي تساعد الفرد في التخفيف من حدة ضغوط العمل التي يتعرض لها في المنظمة التي يعمل بها. وقد إزداد اهتمام الباحثين والكتاب بدراسة العديد من السبل والطرق من أجل التصدي لآثار ضغوط العمل حيث تفاوتت هذه الطرق في بساطتها وتعقيدها و واقعيتها، لأن ضغوط العمل تعد مثل المرض كلما كتشف مبكرا كان علاجه أسهل، وإن اختيار الطريقة الأفضل لتعامل مع ضغوط العمل تتوافق أولا وأخيرا على المرحلة التي بلغت من حيث شدتها ومدى تطورها، وذلك لأن المستويات العالية أو المتدنية من التوتر والقلق والتي تستمر فترات طويلة من الزمن تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء وتتطلب من إدارة الموارد البشرية التصرف واتخاذ إجراءات بشأنها، وبالطبع لن تكون إدارة الموارد البشرية مهتمة كثيرا بمستويات التوتر المتوسطة وذلك لأن التوتر في هذه المستويات مفيد ويؤدي إلى حسن الأداء.

ومن جهة أخرى فإن هناك مجموعة من الطرق والإستراتيجيات التي يمكن أن يتبعها الفرد والمنظمة للحد من آثار ونتائج تلك الضغوط مع ملاحظة أنه ليس بالضرورة أن الإستراتيجية الملائمة تعتمد أساس على نوع الضغط وخصائص الفرد وبيئة العمل وهذه العوامل تختلف من بيئة لأخرى ولهذا فإن الاستراتيجية التي يجب أن نختارها يجب أن تكون مختلفة أيضا¹.

وعلى ضوء ما قامت به إدارة بعض المنظمات تبني إستراتيجيات مختلفة لتعامل مع ضغوط العمل فإنه يمكن تصنيف إستراتيجيات ضغوط العمل إلى مجموعتين:

أولا: الإستراتيجيات الفردية.

ثانيا: الإستراتيجيات الجماعية.

أولا: الإستراتيجيات الفردية.

ويقصد بها تلك الطرق والأساليب التي يستطيع الفرد القيام بها بنفسه لتخفيف من حدة ضغوط العمل التي يتعرض لها. ويرى الباحثون بأن الفرد يستطيع تجنب ضغوط العمل والتكيف معها بطرق ووسائل عديدة أهمها:

¹ حسين حريم: السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1997، ص 371.

1- **الفرع إلى الله:** إن الإيمان بالله والفرع إليه يعتبر جزءا من العلاج الطبي والنفسي في مواجهة الهموم والضغوط، لهذا يجب على الفرد أن يتقي الله عز وجل أولا ثم يتوجه له بالدعاء حين الإضطراب، والإكثار من الإستغفار والتوسل إلى الله عز وجل بالعمل الصالح.

2- **الإسترخاء والتأمل:** على الإنسان أن يعلم كيف يسترخي ويبتعد عن المكان الذي تتواجد فيه والمقلقات والمؤثرات الجسدية والنفسية، وإذ قام المرء بذلك لمدة (15-20) دقيقة في اليوم فإنه يبتعد عن التوتر والقلق ويشعر بالهدوء والطمأنينة وانخفاض معدل دقات القلب وضغط الدم والتشنج العضلي، وتلطف من بعض آلام العضلات وآلام الظهر كما تعطي نتائج نفسية ملحوظة حيث تخفف من القلق والانهيار مؤقتا¹.

ويعتبر التأمل نوع من أنواع الإسترخاء حيث يختار الفرد وضعا ملائما له ويغلق عينه ويبتعد عن أي تفكير مزعج له ثم يكرر ذلك في السر مقطعا أو قولا مرات كثيرة.

كما توجد أساليب أخرى لتحقيق الإسترخاء كالمهدئات الطبية والتنويم المغناطيسي والتغذية العكسية. ونظرا لأهمية التأمل في تخفيف الضغوط العمل وعلاجها فقد قامت بعض المنظمات بتخصيص غرف لموظفيها لغايات التأمل².

3- **الحمية والتمارين الرياضية:** تساعد الحمية والتمارين الرياضية على الحفاظ على اللياقة

البدنية للإنسان ومن قواعد الحمية المفيدة الابتعاد عن الأملاح والدهون الدسمة وتناول الخضار والفواكه الغنية بالفيتامينات، فالغذاء الجيد يساعد الجيم على تلقي آثار التوتر ومقاومة آثاره الضارة على الصحة، كما أن التمارين الرياضية كالسباحة والهرولة وركوب الدراجات والخيول تساعد على التخفيف من مستويات التوتر لدى الإنسان، وتوصف التمارين الرياضية غير المجهددة من الأطباء على الغالب لتساعد على انتظام ضربات القلب وتفرغ الهموم والمصاعب والإبتعاد على ضغوط العمل. وتبين من خلال البحث العلمي أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية يوميا بانتظام يظهرون أعراضا مرضية أقل من أولئك الذين لا يمارسونها. كما أثبتت الأبحاث أن الأفراد الذين

¹ جان ستورا: الاجهاد أسبابه وعلاجه، ترجمة: انطوان الهاشم، منشورات عويدات، بيروت، 1997، ص 112.

² Freed Luthares, Organization Behavior, 5th Ed (N.Y) Megraur- Hill Bookco, 1989, Pp- 292- 293.

يحافظون على لياقتهم البدنية وعلى أوزانهم يصبحون أقل عرضة للأمراض الناتجة عن التعرض لضغوط العمل مثل أمراض القلب وارتفاع ضغط الدم¹.

4- القبول والدعم الاجتماعي: إن فقدان المساندة الاجتماعية في بيئة العمل يزيد من التوتر، وبشكل معاكس فإن وجود الأصدقاء والأقارب والزملاء يساعد على تفريغ شحن الهموم والمتاعب والتنفيس عن النفس في حالة زيادة التوتر، لذلك فإن توسيع نطاق القبول والدعم الاجتماعي يدعم مواقف الإنسان النفسية ويخفف من الآثار الضارة للتوتر.

5- إدارة الوقت: لا يعرف كثيرون من الأفراد كيف يتحكمون ويستغلون الوقت بشكل مفيد وفعال والفرد الذي يعرف كيف يدير وينظم وقته يحقق ضعف ما يحققه شخص آخر لا يعرف كيف يدير وقته، ومن أهم مبادئ إدارة الوقت ما يلي²:

- 1- نكر وتحديد الأنشطة والمهام التي على المرء أن يؤديها يوميا.
- 2- وضع أولويات وأفضليات لهذه الأنشطة والمهام حسب أهميتها وضرورتها.
- 3- جدولة الأنشطة والمهام وتحديد الأوقات لأنها حسب هذه الأولويات.
- 4- حسن الإستفادة من دورة الإنسان اليومية وأداء المهام والأنشطة الأكثر إلحاحا خلال فترة الدورة التي يكون فيها يقضا ومنتجا.

6- العلاج النفسي: هناك طرق عديدة تعمل على الاحتفاظ بحالة من الصحة الجيدة عند أناس واقعون تحت الضغط الوظيفي، ألا أن إمكانات المقاومات النفسية الفردية قد لا تستطيع مواجهة الصعوبات اليومية التي يتعرض لها الأفراد فمن الضروري عند حدوث القلق أو الإنهيار عند الأفراد أو ظهور بعض الإضطرابات الجسدية أن يلجأ هؤلاء الأفراد إلى الأطباء المحللين والمعالجين النفسيين للعلاج³.

¹ محمد شيهب، العلاقات الإنسانية، مدخل سلوكي، الشركة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994، ص 209.

² النجار محمد، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، منشورات جامعة دمشق، 1995، ص 45.

³ جان ستورا، مرجع سابق، ص 113.

7- الفكاهة: تشير بعض الدراسات والأبحاث أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات كانت تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة¹.

ثانيا: الإستراتيجيات التنظيمية.

ويقصد بالاستراتيجيات التنظيمية بأنها مجموعة من الطرق والأساليب التي تستطيع المنظمات القيام بها لضبط وتخفيف ضغوط العمل التي يشعر بها أفراد وجماعات التنظيم ومن بين هذه الوسائل والأساليب التي تتبعها المنظمات في هذا المجال ما يلي:

1- تحسين عمليات الاختيار والتعيين: تعد عمليات الاختيار فعالة حين تحقق إنسجاما ومواءمة بين سمات الشخص وبين متطلبات الوظيفة، ويجب أن يعطي هتماما لنمط السلوك A ونمط السلوك B من الأشخاص حيث بينا سابقا بأن نمط الشخصية A أكثر ملاءمة في الأعمال التي تتطلب مجهودا وطاقات كبيرة، بينما يلائم نمط الشخصية B الأعمال التي تتطلب دراية وحكمة. كذلك يجب الإنتباه في عمليات اختيار الأشخاص الذين يكون مركز تحكمهم خارجيا بخبرات قلقلة فأمثال هؤلاء الأشخاص يكونوا أكثر عرضة للقلق والتوتر من الذين يكونوا مركز تحكمهم داخليا من أصحاب الخبرات الطويلة.

2- إعادة النظر في تصميم الأعمال: غذ تبين أن هناك وظائف يعاني العاملون فيها من ضغوط عمل مرتفعة فإنه يجب إعادة النظر في تصميم الأعمال بما يساعدهم على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية بحيث تعطي شاغلها مسؤوليات ومعنى إستقلالية وتغذية عكسية ومشاركة أكبر في اتخاذ القرارات.

3- تحسين الإتصالات: تساعد الاتصالات الفعالة على توضيح المهمات والمسؤوليات والأدوار وبالتالي تقلل من غموض الأدوار وتعارضها مع بعضها البعض، كما بينا سابقا فإن الأدوار الغامضة والمتعارضة تزيد من عدم التأكد والغموض وبالتالي تؤدي إلى القلق والتوتر. ويمكن أيضا استخدام الإتصالات بشكل إيجابي بحيث تزيل الإدراكات السلبية من أذهان المرؤوسين لتحل محلهم إدراكات إيجابية حول سياسة وأهداف المنظمة وقياداتها.

¹ حريم، مرجع سابق، ص 392.

4- **إيجاد مناخ تنظيمي مؤزرا للأفراد:** إن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي يعتبر من أهم الوسائل المتبعة في معالجة مشاكل الضغوط مثل: إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى إشراف أو دمج وظائف بالإضافة إلى توفير مناخ ملائم يتيح للأفراد أكبر قدر ممكن من الإنفتاح والمشاركة واللامركزية وتفويض السلطة واللامرسمية والمرونة وإمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارة والأقسام.

5- **أساليب المشاركة في اتخاذ القرارات:** إن إشاعة نظم المشاركة في اتخاذ القرارات من خلال المشاركة في اللجان أو برامج الشكاوي أو من خلال تفويض السلطات للمرؤوسين يخفف من شعور الموظفين بالغربة وضغوط العمل ويحفزهم على أداء أعمالهم بدافعية أكبر¹.

6- **تحسين ظروف العمل المادية:** تشكل ظروف العمل المادية من ضوضاء وأنوار وحرارة ورطوبة وأجهزة ومعدات وغيرها مصدرا من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام بها إذا ما ارادت المنظمات تكامل جهودها في سبيل الحد من هذه الضغوط وتوفير البيئة الملائمة لمنتسبيها².

7- **تحسين في نظام الحوافز وتقييم الأداء:** يجب على أي منظمة أن تضع نظم للحوافز لأفراد التنظيم وتعيد النظر فيها من فترة إلى أخرى وأن تضع معايير موضوعية في عملية تقييم الأداء على فترات دورية مناسبة للتأكد من تحقيق هذه النظم لغاياتها وأهدافها.

8- **تصميم نظم تدريب متطور:** على المنظمة أن تقوم بوضع برامج تعليمية وتدريبية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجوب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها. ويرى الباحث أن تدريب الموظف على وظيفته يؤدي إلى زيادة كفاية أدائه وتمتية قدراته مع التعامل على المشاكل الخاصة بالعمل.

9- **إدارة ثقافة المنظمة:** إن إدارة ثقافة المنظمة تقتضي أن تقوم الإدارة بتحديد أهم القيم التنظيمية السائدة فيها من أجل أن تخلق نوعا من التطابق بين هذه القيم وقيم الأفراد العاملين اتصبح جزءا من قيمهم وسلوكهم.

¹ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1986، ص 420.

² هيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1988، ص 407.

فإدارة ثقافة المنظمة هي انعكاس لقيم الإدارة وسياساتها وإجراءاتها المتبعة في تحقيق الأهداف وكذلك علاقتها بالأفراد العاملين فيها، كأى إدارة أو مواجهة لضغوط العمل تتطلب من المنظمة توظيف ثقافتها الحالية من أجل التعامل مع هذه الضغوط.

10- **إتباع سياسة الديمقراطية الإدارية:** تعد هذه من أفضل الإستراتيجيات المتبعة في امتصاص الضغوط التنظيمية لأنها تتيح للفرد منفسا شرعيا للحديث عما يدور بنفسه وعما يحس به وتستخدم هذه الإستراتيجية طرائق أهمها:

- أ- التمثيل في مجالس الإدارة في المنظمات التي لها مجالس الإدارة.
- ب- المشاركة في الاجتماعات المشتركة والدورية لمناقشة لأهم المعوقات والمستجدات في العمل.
- ت- الإستقصاء بالبريد أو البحث الميداني الداخلي بالمنظمة.
- ث- اتباع سياسة الباب المفتوح.
- ج- اللقاءات الاجتماعية والثقافية كالمباريات الرياضية والثقافية ومعسكرات العمل وإقامة الإحتفالات السنوية بمناسبة نمو المنظمة.

ويخلص صاحب البحث بأنه يجب على الإدارة بل وضع استراتيجيات لمواجهة ضغوط العمل عليها أن تقوم بإجراء تشخيص دقيق لمعرفة مسببات ضغوط العمل مصادرها المختلفة، وما هي آثارها على كل من الفرد والمنظمة، وأن تكون عملية التشخيص عملية مستمرة وأن يقوم بها فريق من التخصصات المختلفة كالتب وعلم النفس وعلم الاجتماع والتنظيم والإدارة ويستخدم التشخيص أساليب مختلفة كالمقابلات والملاحظة والسجلات والتقارير ومسموح قياس الضغط التي تتلاءم وبيئة المنظمة¹.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل النظري، الذي تناولنا فيه الإطار النظري لضغوط العمل، والتي تعبر عن حالة من عدم التوافق بين متطلبات الوظيفة وبين قدرات الفرد، أو ما يطمح

¹ محسن الخضيرى، الضغوط الإدارية، الظاهرة الأسباب العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1995، ص 155.

تحقيقه، كما أنها حملة من المثيرات النفسية التي يتعرض لها الفرد من البيئة الخارجية أو الداخلية. فعلى المنظمة أو المؤسسة أن تتعامل مع مشكلات ضغوط العمل للتعرف على أهم مراحلها وعناصرها وعواقبها ووضع الحلول الملائمة لها. حاولنا فيه الإلمام بكل جوانب الدراسة من أسباب ظهور الضغوط وآثارها وإستراتيجيات مواجهتها.

الفصل الثالث:

ماهية الأداء الوظيفي.

تمهيد:

لقي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام كبير، حيث شهد الكثير من البحوث وذلك للوصول لحل المشكلات التي تواجه الأداء الوظيفي للعاملين (الأستاذ الجامعي)، إذ أنه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، فضلا عن أنه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، ومازالت المنظمات تبحث عن قيادات جديدة لإعادة تصميم هيكلها، ومحاولتها إشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة أكبر، وابتداع حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة، ومئات الأساليب الأخرى التي تركز على تحقيق غاية واحدة وهي تحسين الأداء الوظيفي.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى محددات الأداء الوظيفي، عناصره، أنواعه، أهميته والعوامل المؤثرة فيه وعلاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي، وتقييم الأداء الوظيفي وأهميته. وطرق وخطوات تقييم الأداء الوظيفي وإدارة الأداء الوظيفي.

أولاً: محددات الأداء الوظيفي:

لكي يمكن تحديد مستوى الأداء الفردي المطلوب فإنه يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما، وهذا الأمر ليس باليسير نظراً لتعدد هذه العوامل من جهة، ولعدة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء من جهة أخرى¹.

يرى عدد من الباحثين أن الأداء الوظيفي ما هو إلا نتيجة لمحصلة التفاعل بين جملة من المحددات

هي كالاتي:

1- **الدافعية:** تعرف بأنها القوى الكامنة داخل الفرد التي تؤثر أو تحدد مستوى واتجاه واستمرارية الجهد المبذول نحو العمل، حيث صنف مقدمو هذا التعريف الأفراد العاملين إلى نوعين في المؤسسات والمنظمات، الأول أفراد يتمتعون بدافعية العمل. وبالتالي فإن أدائهم يتسم بالإنجاز العالي، أما النوع الثاني هم الأفراد الذين لا يتمتعون بدافعية نحو العمل.

وهناك من يشير إلى الدافعية بأنها رغبة، حيث تعرف الدافعية بأنها الرغبة في بذل الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية والمشروطة بمدى إمكانية إشباع بعض الحاجات الشخصية نتيجة لهذا الجهد المبذول، حيث ربط هذا التعريف بين الرغبة في بذل الجهد وبين العوائد الإيجابية المتوقعة نتيجة هذا الجهد فغياب هذه التوقعات من العوائد (الترقية) يؤدي إلى إخماد دافعيته نحو العمل، وهناك من يرى أن الدافعية هي قوى داخلية وقوى خارجية تثير وتوجه السلوك وتحافظ على استمرارية الجهد المبذول وبالتالي يمكن أن نستخلص أن الدافعية هي: قوى تنشيط وتوجه السلوك وتحافظ على استمرارية الجهد.

مهما اختلفت تعاريف الدافعية فهي تتفق في دورها الأساسي في إثارة سلوك معين وكل إنسان له عدد من الحاجات، وهذه الحاجات تنافس فيما بينها، والحاجة أو الدافع الأقوى هو الذي يحدد السلوك أما بالنسبة للأهداف فهي تختلف عن الدافعية لأنها أشياء خارج الفرد، أما الدافعية هي أشياء داخل الفرد ولقد اهتم علماء النفس المعنيين بالإدارة بالدوافع ذات صلة بالعمل وأهمها هي:

- الدافع لتحقيق الذات، الذي يعتبر مصدر الدوافع الاجتماعية كالأمن، التقدير، الإنتماء، التعبير عن الذات واحترام الذات.

- الحاجة للإنجاز، لأن الإنسان إذا ما قرر أو احتاج تنفيذ عمل ما، فهو يسعى وينشبت به ويؤديه بشكل سليم وصحيح، وطبعاً نسبة النجاح تختلف من فرد لآخر لاختلاف القدرات.

¹ دراعو فاطمة: علاقة متطلبات التطور التنظيمي بالأداء، (رسالة الماجستير)، جامعة وهران 2، الجزائر، 2016، ص 72.

- دافع التمکن أو التعلم الذي يؤدي إلى الإستطلاع والتمکن مما يحيط بالفرد.
 - دافع الارتياح وعدم القلق والألم، الذي يهدف إلى التخلص من بعض مسببات القلق والتوتر خاصة الذي يحدث عندما يجد الفرد نفسه في ظروف جديدة.

2- إدراك الدور: يعني تصور الفرد للدور وانطباعه عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة، وهو الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وبالتالي فإن العامل أثناء أدائه لمهنته يتلقى مؤثرات تترجم في شكل معلومات تكون عبارة عن توجيهات، وردود أفعال الزملاء وما يتلقاه من أجور وحوافز، هذه المؤثرات يقوم العامل بفرزها وتفسيرها وتنظيمها وفهمها انطلاقاً من تأثيره بدوافعه وخبراته السابقة من جهة وبطبيعة وخصائص المعلومات من جهة أخرى، ومن هذا المنطلق نجد أن الأفراد يختلفون في فهمهم وإدراكهم لنفس الظروف والواقع الذي يتعاملون معه، فمثلاً المكافآت التي يحصل عليها العمال (أ) يفسرها على أنها مقابل كفاءته وجدارته ويعتبرها دليل موضوعيته الإدارية، بينما يفسرها العمال (ب) على أنها محاباة ودليل على ذاتية الإدارة.

من خلال عنصر إدراك الدور المتعلق بتحديد مستوى الأداء الوظيفي تبين أن الفرد العامل (الإداري) بإدراكه لدوره في العمل بشكل إيجابي سينتق بالتأكد إدراكه لمدى التزامه بالقوانين واللوائح المنظمة لعمله وإدراكه كذلك باحترام أوقات العمل والمدة الزمنية اللازمة لإنجاز أعماله ومهامه وطبعاً في ظل ظروف عمل ملائمة.

3- بيئة العمل: معلوم أن مكان العمل يسهل الأداء الوظيفي، حيث يجب تهيئته بما يتناسب وحاجات الفرد العامل حتى يشعر بالارتياح والرضا، وذلك من حيث تجهيزه والأدوات والإضاءة والحرارة ونمط القيادة العادل والنظم والقوانين العادلة أيضاً، بمعنى تهيئة بيئة العمل الداخلية الملائمة.

4- قدرة الفرد على أداء عمله: تمثل قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول¹.

إن هذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها عن طريق التدريب، التعليم، اكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل.

¹ أبو الشرح، نادر حامد عبد الرزاق: تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، (رسالة الماجستير)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010، ص 19.

وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة، وتتألف من محصلة المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل، والمهارة كالتمكن من ترجمة نص معين، ومدى وضوح الدور، فيجب أن تتوافر لدى الفرد العامل القدرة على أداء العمل المحدد له، والخبرات السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويشمل التعليم والتدريب والخبرات.

فالأداء الوظيفي هو محصلة تفاعل كل من الدافعية والرغبة ومدى إدراك الدور والقدرات التي يملكها الفرد العامل (المعرفة والخبرات) وبيئة العمل خصوصا الداخلية ويمكن عرضها وفق المعادلة الآتية:

الأداء الوظيفي = (الدافعية والرغبة + مدى إدراك الدور الوظيفي) + (القدرات المعرفة والخبرة) + (ملائمة بيئة العمل الداخلية).

يتطلب هنا ضرورة توفر المقاييس المناسبة لقياس الدافعية، بيئة العمل والقدرة على أداء هذا العمل، حيث يساعد توفر هذه المقاييس في تحديد مستوى الأداء الوظيفي وفي نفس السياق يشير سليمان حنفي إلى أن الأداء الوظيفي لا يتحدد من خلال توافر بعض المحددات وإنما هو نتيجة تفاعل ثلاث محددات هي: الدافعية الفردية، بيئة العمل، القدرة على أداء العمل وهناك من يضيف لهذه العوامل إدراك الفرد لدوره الوظيفي الذي يشمل تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة والكيفية التي يمارس بها عمله في التنظيم.

ما يمكن التعليق عليه هنا في المقارنة بين الدافعية والقدرة على الأداء الوظيفي هي أنه قد يمتلك العامل أفضل القدرات والمهارات ولكنها ستكون بلا جدوى دون توافر الدافعية للعمل والعكس صحيح تماما فقد تتوافر لدى العامل الدافعية للعمل ولكن دون قدرة على العمل وبالتالي ستؤثر في الأداء الوظيفي، فهذا التباين يكون في الفرد ذاته، مع العلم أن هناك إختلافات يجب مراعاتها عند قياس مستوى الأداء الوظيفي وهي كالآتي:¹

- محددات أداء فئة من العاملين ليست هي بالضرورة محددات فئة أخرى.
- محددات أداء العاملين في مؤسسة معينة ليست هي بالضرورة محددات أداء في مؤسسة أخرى.
- العوامل البيئية الخارجية للعمل لها أثر في تحديد محددات الأداء الوظيفي.

وعليه فإن عدم إدراك الفرد لدوره أو ارتياحه في بيئة العمل قد يسبب له ضغوط عمل بإمكانها تنعكس سلبا على أدائه بالرغم من توفر عنصري القدرات والدافعية.

¹ بن رحمون سهام: بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014، ص 75.

ثانياً: عناصر وأنواع الأداء الوظيفي:

1- عناصر الأداء الوظيفي:

إذا وصفنا الأداء على أنه "النتائج التي يحققها الفرد عندما تظهر كثير من العوامل المؤثرة في الأداء وتخضع هذه العوامل لسيطرة الموظف وقد يخرج البعض الآخر عن هذه السيطرة وهنا تبرز عدة عناصر للأداء الوظيفي وهي كالتالي¹:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشكل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلقية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يملكه من رغبة ومهارات فنية وقدرة على التنظيم.

- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا العامل للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقويم نتائج عمله. ويحدد هاينز Haynes ثلاثة عناصر للأداء وهي كالتالي:

- **الموظف:** من حيث ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات وإهتمامات وقيم وإتجاهات ودوافع.

- **الوظيفة:** من حيث ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات، وما تقدمه من فرص عمل ممتع فيه تحد ويحتوي على عنصر التغذية الاستراتيجية كجزء منه.

- **الموقف:** من حيث ما تتصف البيئة التنظيمية، كمناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكल التنظيمي.

كما يوجد عناصر أخرى للأداء بالإضافة للأربعة التي سبق ذكرها وهي:²

¹ د. محمد صالح بوطوطن: دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي: مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، أ. زديرة خمار، العدد الثاني ديسمبر 2014، ص-ص 43-44.

² لبنى زياد خالد الساكت، مرجع سابق، ص 33.

- **الإلتزام الوظيفي:** وهو الإرتباط الوظيفي الذي يربط الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها، مما يدفعه إلى الإندماج في العمل، وتبنى قيم هذه المنظمة.

وقد حدد كل من ثلاثة مكونات للإلتزام الوظيفي تصنف أشكاله المتعددة والمعقدة، وهذه المكونات تتمثل في الإلتزام العاطفي، والالتزام المعياري، والالتزام الاستمراري، وبدلاً من وجود هذه الإلتزامات في معزل عن بعضها البعض فإنها قد تظهر معا بصورة متزامنة.

- **الولاء الوظيفي:** وهو درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة، حيث أن هذا المفهوم يتصف بالشمولية والإيجابية، فالعلاقة يجب أن تكون قوية وإيجابية وديناميكية وتقوم على الإقتناع الداخلي بأهداف أو غايات التنظيم، ليس مجرد تقييم لما حصل عليه الفرد من مزايا ومنافع مختلفة، فالإرتباط الوجداني الذي يتمثل في ولاءه للمنظمة ويعزز رغبته في البقاء في العمل والاستمرار فيه.

ويشير الولاء الوظيفي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.

- **الإنضباط الوظيفي:** ويشير إلى تصرف العاملين في المنظمة بشكل يراعي قواعد ومعايير السلوك المحددة، وأنه قد يتم بقبول من العاملين (الانضباط الذاتي) أو يفرض من قبل الإدارة لمنع الإخلال بالقواعد المراعاة للسلوك والأداء في المنظمة "العقاب" وضرورة وضوح وعدالة التعليمات والأوامر والتصرفات من قبل الإدارة، حتى تكتمل عملية الانضباط بشقيها "المتعلق بالعاملين والمتعلق بالإدارة"، ويتحقق إنضباط الأفراد من خلال:¹

- مراعاة قواعد السلوك المتعارف عليها في المنظمة مهنياً وأخلاقياً.

- الأداء الوظيفي طبقاً للمعايير المحددة في المنظمة.

وبالإضافة إلى ما سبق نرى أنه تم الإشارة إلى عناصر أخرى للأداء الوظيفي وتتمثل فيما يلي:

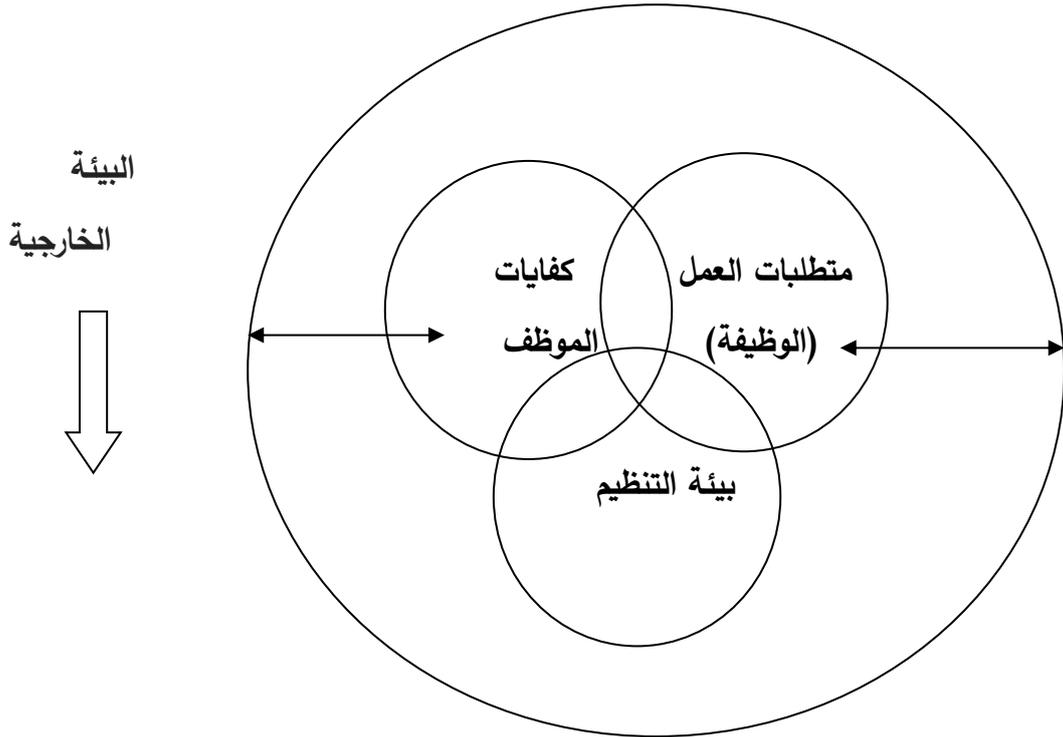
- **كفايات الموظف:** ويقصد بها معلومات الموظف ومهاراته واتجاهاته وقيمه وهي تتمثل خصائصه الأساسية التي تقود إلى أداء فعال يقوم به ذلك الموظف.

- **متطلبات العمل الوظيفية:** وهي المهام والمسؤوليات أو الأدوار التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

¹ لبنى زياد خالد الساكت، مرجع سابق، ص 34.

- **بيئة التنظيم:** حيث تكون من عوامل داخلية وخارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة فيه، أما العوامل الخارجية فهي تشكل بيئة التنظيم وتؤثر في الأداء الفعال فهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

والشكل التالي يوضح التداخل بين عناصر الأداء الوظيفي:



الشكل رقم 06: يوضح التداخل بين عناصر الأداء الوظيفي.

ونلاحظ من خلال الشكل السابق رقم 05، تداخل متطلبات العمل الوظيفي مع بيئة التنظيم وتأثير مكونات البيئة على تنظيم والموظفين ومدى تحقيق غايات الموظف في ظل كل تلك الظروف والبيئة الخارجية.

وترى الباحثة أن عناصر الأداء الوظيفي تتمثل في معرفة الأفراد بمهام وظائفهم والمهارات الفنية المطلوبة، كما ويتطلب الأداء الوظيفي الدقة والالتقان في العمل والتي تنبثق من الالتزام والولاء والانضباط الوظيفي، وهذا ما يقود الفرد إلى الإلتقان في أداء المهمات والمسؤوليات.¹

¹ لبنى خالد الساكت، مرجع سابق، ص 35.

ومما سبق نستنتج أن الأداء الحقيقي ينظر إليه على أنه نتاج لعدد العوامل المتداخلة التي يجب ألا يتم التركيز على واحدة دون الأخرى وألا يتم تجاهلها تماما، بل يتم محاولة التوفيق فيما بينهما جميعا والتركيز على جميع العناصر في آن واحد.

2- أنواع الأداء الوظيفي:

صنف الأداء الوظيفي إلى ثلاثة أنواع وهي: أداء المهام، الأداء الوظيفي، وأخيرا الأداء المعاكس أو المجابهة¹:

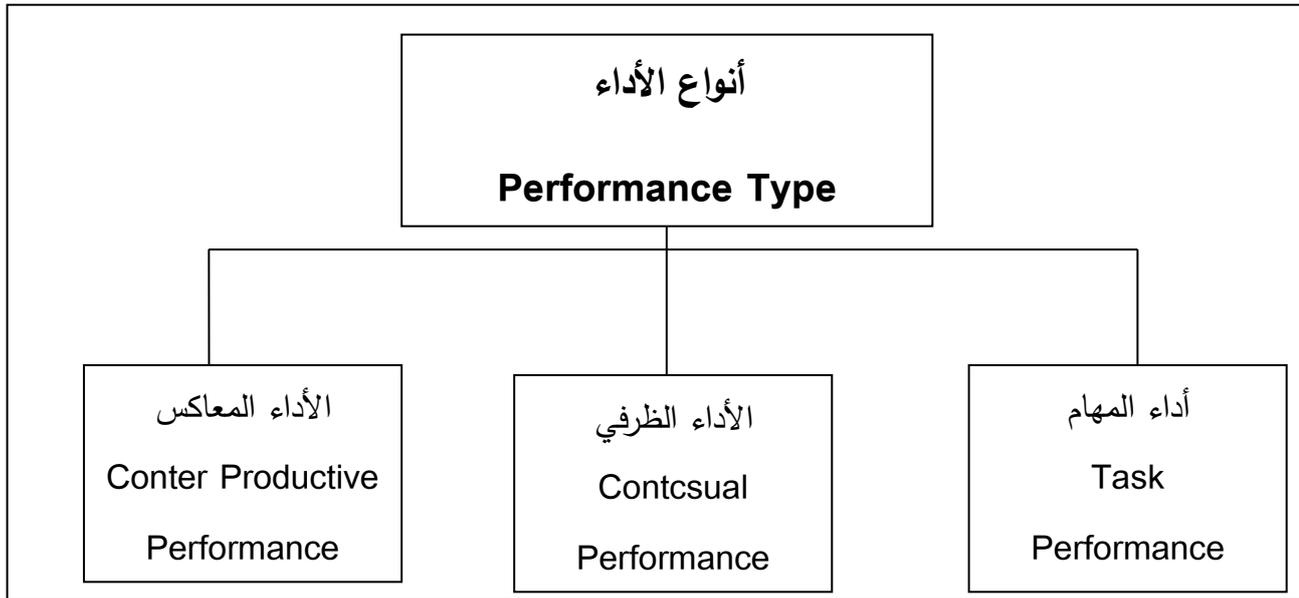
أ- أداء المهام: وهو السلوكيات التي تساهم في إنجاز العمليات الجوهرية في المنظمة مثل: الإنتاج والخدمات، جرد المخزون، وكل أداء يسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة.

ب- الأداء الوظيفي: هو كل السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة المعلومات الجوهرية في المنظمة، وهذه السلوكيات تسهم في تشكل كل من الثقافة والمناخ التنظيمي، والأداء هنا ليس دورا إضافيا في طبيعته وإنما يكون خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية ويعتمد على الظرف التي تجري فيه معالجة العمليات.

ت- الأداء المعاكس أو المجابهة: يختلف عن النوعين السابقين، حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل: التأخير عن مواعيد العمل أو الغياب، ويشمل سلوكيات مثل: الانحراف، العدوان، سوء الاستخدام والعنف وروح الانتقام والمهاجمة.

¹ Eoutundo, M & Sackett, The relative importance of task, Citizenship and counterproductive performance to global ratings of job performance : a polity capturin approach 2002.

كما يوضح الشكل التالي "أنواع الأداء الوظيفي":



الشكل رقم 07: يوضح أنواع الأداء الوظيفي.

نلاحظ من الشكل السابق رقم 07 أن العامل يلجأ إلى عدة أنواع من الأداء حسب ظروفه والضغوط داخل التنظيم بحيث يقوم بأداء المهام المنوطة به بشكل عادي في الظروف العادية ثم استثناء في الظروف المؤقتة أداء ظرفي وعند الضغوط وعدم الرضا يقوم بأداء معاكس لما يطلب منه القيام به. مما سبق نستنتج أن الأداء الوظيفي ينقسم إلى ثلاث أنواع، حيث يتمثل النوع الأول في أداء المهام المتمثلة في الإنتاج والخدمات وغيرها، أما بالنسبة للنوع الثاني فيطلق عليه الأداء الظرفي المتمثل في السلوكيات المساهمة في تشكل الثقافة والمناخ التنظيمي، أما النوع الثالث للأداء المعاكس الذي يختلف عن النوعين السابقين يشمل السلوكيات السلبية كالتأخير والغياب عن العمل.

ثالثاً: أهمية الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه:

1- أهمية الأداء الوظيفي: للأداء الوظيفي أهمية كبيرة تتمثل فيما يلي:

- أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للعاملين:

يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال مختلفة نسبياً في المستقبل، فالأداء هو أحد العوامل الأساسية التي تبنا عليه الكثير من القرارات الإدارية مثل: النقل والترقية والتكوين والانتداب لمناصب عليا.

- يجب على كل عامل الإهتمام بأدائه نظراً لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور ومرتببات لقاء هذا الأداء.

- يرتبط أداء العامل بإحدى الحاجات الأساسية له وهي الحاجة إلى الإستقرار في عمله وإثبات ذاته¹.

- أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة:

- يحتل الأداء أهمية كبيرة في كل منظمة تسعى لتحقيق النجاح والتقدم، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة. فالمنظمة تكون أطول بقاء وأكثر إستقراراً حين يكون أداء العاملين فيها متميزاً.

- كما ترجع أهميته بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول إلى مرحلة أكثر تقدماً إنما تعتمد على مستوى الأداء بها.

- لا تتوقف أهمية الأداء على مستوى المنظمة بل تتعدى أهميته إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة أيضاً².

مما سبق نستخلص أن الأداء يمكن الفرد من تحقيق أهداف مرتبطة به والتي قد تكون أهداف اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية تساعده في حياته العملية، كما أنه يعتبر انعكاس لقدرة المنظمة ودرجة فاعليتها ويعتبر أحد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة.

2- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

هناك عدد من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي نذكر منها:

1- العوامل الاجتماعية والقيم الثقافية: التي يؤمن بها الفرد ويدين لها بالولاء، المستوى التعليمي الذي يتمتع به، والذي يمكنه من إنجاز المهام التي أسدت إليه، العوامل المرتبطة بتغييرات سلوك المستهلكين، وكذا علاقة المنظمة مع مختلف شرائح المجتمع التي من شأنها توفير معلومات مهمة للمنظمة كإرسال منتج جديد، واستهداف حصة في السوق.

2- العوامل التكنولوجية: وتشمل مجموع التغيرات والتطورات التي تحدثها التكنولوجيا.

3- العوامل السياسية والقانونية: تتمثل في الوضعية السياسية للدولة (إستقرار سياسي أو حرب، نظام الحكم السائد، العلاقات مع العالم الخارجي...).

¹ حنفي محمود سليمان: السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1975، ص65.

² بوقطف محمود: التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة، الطبعة 2 (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خبضر، بسكرة، 2014، ص63.

- أما العوامل الداخلية التنظيمية فهي تشبه كثيرا المصادر التنظيمية لضغوط العمل والتي يمكن حصرها فيما يلي:
- النمط القيادي السائد في المنظمة، والذي يخص مدى مركزية اتخاذ القرارات ومشاركة أو عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وكذا رسم السياسات والإجراءات الخاصة بالتنظيم الداخلي.
 - عدم حصول العامل على حقوقه من ترقية وكذا طبيعة نظام الحوافز السائدة، فإذا كان هذا الأخير غير عادل فهذا حتما سيؤثر سلبا في أداء العاملين.
 - بيئة العمل المادية.
 - غياب أو عدم وضوح الأهداف المراد الوصول إليها.
 - الصراع التنظيمي الذي قد يكون إيجابيا، ويمكن أن يكون سلبيا ويؤثر مباشرة في أداء العاملين.
 - ضغوط العمل¹.

4- العوامل الفنية:

وتشمل العناصر التالية:

- نوعية التكنولوجيا المستخدمة سواء في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.
 - نسبة الإعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.
 - تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات.
 - التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها.
 - أساليب وطرق العمل.
 - التناسب بين طاقتي التخزين والإنتاج في المؤسسة.
- حيث أن لهذه العوامل تأثير كبير على كفاءة وأداء الأفراد فكلما توفرت مثلا تكنولوجيا حديثة، آلات جديدة، مواد خام ذات نوعية جيدة كلما ارتفع مستوى إنتاجية المنظمة وذلك من خلال ارتفاع مستوى الأداء فيها.

- #### 5- العوامل الإنسانية:
- وهي العوامل المتعلقة بالأفراد العاملين في المؤسسة من صفات وسلوكيات ومعاملات وأساليب أيضا تضم:

¹ سامية بن طالب: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة، أبعاد اقتصادية، 2018، ص-ص، 197 - 296.

- التركيبة البشرية من حيث الجنس والسن، حيث كلما ضمت المؤسسة عمال صغر السن تمتعت بالقوة والطاقة في العمل أما إذا توفر لديها عمال كبار السن فهم يمثلون الخبرة والمهارة في الإنجاز.

- مستوى تأهيل الأفراد والمقدرة على العمل.

- التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة.

- الجوانب السائدة بين العمال والعلاقات السائدة بين المشرفين والمنفذين (أي ما يندرج تحت إطار العلاقات الإنسانية).

6- المناخ التنظيمي للمؤسسة: حيث يعتبر أيضا من العوامل المؤثرة في الأداء التنظيمي ومن أهم مكوناته:

- **الهيكل التنظيمي:** يعتبر الهيكل التنظيمي أهم عناصر المناخ التنظيمي تأثيرا على الأداء وذلك من طريقة إنسياب القرارات والتوجيهات والأوامر من الإدارة العليا إلى الوسطى إلى التنفيذية، قدرته على تحديد وتبسيط إجراءات العمل وغيرها.

- **الإتصالات:** من الضروري جدا وجود نظام اتصالات فعال داخل المؤسسة من أجل التواصل البناء داخل المؤسسة بين العاملين والإدارة وبين العاملين بعضهم البعض، وبين مختلف المصالح وأيضاً خارج المؤسسة مع البيئة الخارجية.

- **نطاق الإشراف:** إن فاعلية الإشراف في تحقيق مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى الأفراد تعتمد على قدرة المشرف في أن يجعل الآخرين يؤدون أعمالهم بنفس الكفاءة التي اعتاد أن يؤدي بها العمل شخصياً، فالمشرف الفعال يكون قائداً ومخططاً ومحفزاً وناصحاً وموجهاً في آن واحد.

- **طبيعة العمل:** يقصد بطبيعة العمل ما إذا كان روتيني تقليدي أم غير روتيني يتضمن التجديد والابتكار فالعمل الروتيني يقود إلى إحداث الملل والإهمال وعدم الاكتراث واللامبالاة نحو التحديث والتطوير، بسبب عدم تشجيع الإبداع وشعور الفرد بأن عمله ليس له أهمية.

- **الظروف المادية:** هي تعبر عن مختلف العوامل التي تشكل مناخ العمل مثل الإضاءة، التهوية، فترات الراحة، التدفئة، الرطوبة، الحرارة، الضوضاء، والتسهيلات المشابهة بصفة عامة.

- **التحفيز:** وذلك من خلال إشراكه في عملية إتخاذ القرارات ووضع الأهداف وكذلك من مختلف الحوافز المادية كالمكافآت والترقية.

- **التدريب:** من شأن التدريب أن يسهل مختلف المعارف والمهارات الموجودة لدى العمال كذلك الإستخدام الجيد لمختلف الآلات والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة.

بالإضافة أيضا إلى حجم العمل والتأخر في القيام بالأعمال التي من شأنها أن يخفضا من مستوى الأداء.

- **التكنولوجيا المستخدمة:** نظرا للتطور التكنولوجي السريع التغير المستمر في الأنظمة والمعدات أصبح على كل مؤسسة الإهتمام بهذا الجانب لتمكين الأفراد العاملين، بالإضافة إلى التغير في حجم العمل، التأخير في القيام بالأعمال¹. وعليه يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدده والتفاعل بينها، نظرا لتعدد هذه العوامل.

رابعا: علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي:

لقد زاد اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الأداء، حيث يعتقد الكثير من الباحثين أن الضغوط ليست جميعها ضارة بل يؤكدون على أن تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحديا له ويحفزه ويثير نشاطه وحماسه للعمل على مواجهة التحدي، فالضغوط المتدلة تساعد على ارتفاع وتحسين مستوى الأداء لأن هذه الضغوط تستوجب من الفرد حشد طاقاته وجهده لمواجهة متطلبات العمل، ويستمر الأداء في الارتفاع حتى يبلغ ذروته، وفي هذه الحالة فإن تزايد الضغط واستمراره يؤدي إلى تنامي مستوى الأداء، وإذا ما استمر الضغط المتزايد على الفرد يتمادى الفرد في تصرفاته غير المنتجة ويصاحب ذلك إتجاهات وأنماط سلوكية سلبية مثل اليأس والإحباط والقلق وغيرها. وتشير الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى اتجاهات مختلفة تتمثل في²:

تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء، حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى انفاق وقت كبير من أجل السيطرة عليها، وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل، ولقد يصاب الفرد بأمراض القلب واضطرابات الهضم والقرحة، كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضا، فالعمليات العقلية من تذكر وربط المعلومات الإستدلال تصبح ضعيفة

¹ إيمان بن محمد: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بملبنة نوميديا بقسنطينة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، 2018، ص 244.

² عبد العظيم المصدر وباسم علي أبو كويك: ضغوط مهنة التدريس وعلاقتها بأبعاد الصحة النفسية لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية الدنيا في قطاع غزة، بحث مقدم إلى المؤتمر الثالث، الجودة في التعليم الفلسطيني، مدخل للتميز، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص - ص 92 - 93.

وقد يلجأ الفرد إلى العدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء لأن كافة حواسه وطاقته العقلية والنفسية إلى مصادر الضغوط والتكيف معها، مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة وهو ما يخلق لديه نوعاً من التوتر والإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع. يقول الباحثون في هذا الإتجاه إن وجود الضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل ولكن كلما ارتفع حجم الضغوط يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء، فما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات ماهي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بناءه في السلوك ثم تقود إلى أداء أفضل.

أما الإتجاه الثالث فيرى أن هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء وجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل ويستشعرون بالضجر وتناقص في الدافعية وكثرة التغيب عن العمل. كما أن وجود مستوى عال من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم مكافحة ذلك الضغط وبالتالي استفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق ويتردد في اتخاذ القرارات، لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته فيقوم بتوزيعها بين إنجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط، فبملاك دافعية عالية للعمل وتصبح لديه طاقة عالية وملاحظة حادة مما تؤهله أن يكون قادراً على تحمل المسؤولية وهو الوضع الأمثل.

الإتجاه الرابع يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل وكفاءة الأداء، وأصحاب هذا الرأي قلة، ويفترض هذا الرأي أن الفرد قد التزم ذاتياً بعقد مع المنطقة التي يعمل بها، فيهيئ نفسه جسدياً ونفسياً للعمل في المنظمة وإنجاز واجباته، بغض النظر عما يحيط به من ضغوط، ويفترض أصحاب هذا الإتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد يساعده على اتجاه هذا العقد المبرم بينه وبين المنظمة. أما التفسير الآخر لهذا الإتجاه فإنه يكمن في قدرة الفرد في التأقلم والتكيف مع جميع الظروف المستجدة وبالتالي لن تحدث آثار نفسية أو عقلية على الفرد وبالتالي عدم وجود أي تأثير على الأداء. وعليه فقد اختلف الباحثون في وجهات نظرهم حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

خامسا: إدارة الأداء الوظيفي:

تسعى كل منظمة من خلال إستغلال مواردها البشرية إلى تحقيق ميزة تنافسية ولهذا يجب أن تكون قادرة على إدارة تصرفات وأداء العاملين لديها، وهذا أصعب تحدي يواجهه المديرون كون عملية إدارة الأداء تتسم بتعدد العوامل المؤثرة وكثرة المداخل وصعوبة الاعتماد على مدخل موحد عند القيام بها.¹

ولهذا سنحاول من خلال بحثنا هذا أن نحيط بمعظم جوانب إدارة الأداء الوظيفي انطلاقا من المفاهيم الأساسية في إدارة الأداء الوظيفي وهي كالتالي²:

- المنطق الأساسي في إدارة الأداء الوظيفي:

إن إدارة الأداء الوظيفي تقوم على منطق الأداء المتميز المحقق للغرض منه، ويتطلب توفر العناصر التالية:

- تصميم العمل بطريقة علمية سليمة، يحدد الأداء المطلوب وطريقته والنتائج المتوقعة حين تمام التنفيذ.
- توفير مستلزمات الأداء المالية والتقنية من مواد، معدات، معلومات وغير ذلك من موارد يتطلبها التنفيذ السليم للعمل حسب التصميم الموضوع.
- تهيئة الظروف المحيطة بمكان تنفيذ العمل بما يتوافق ومتطلبات التنفيذ السليم.
- توفير الفرد أو الأفراد المؤهلين للقيام بالعمل، واعدادهم وتدريبهم على طرق الأداء الصحيحة، وتوفير المعلومات الكاملة عن خطة الأداء وأهدافه والمعدلات المحددة ومستويات الجودة ومعايير تقييم النتائج.
- متابعة الأداء وملاحظة ما يقوم به الفرد أثناء العمل وتزويده بالمعلومات المتجددة، وتحظى ما قد يصادفه من عقبات.
- رصد نتائج التنفيذ وتقييمها بالمقياس إلى الأهداف والمعدلات المحددة وتعويض الموظف عن أدائه وفق نتائج التقييم³.

¹ د. أمال بن سمشة: الأداء البشري بالإدارة المحلية، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، 2019، ص 51.

² نزار عوني اللبدي: تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار دجلة للنشر والتوزيع، 2015، ط1، عمان، 2015 ص 83.

³ نزار عوني اللبدي، نفس المرجع، ص 84.

- عناصر إدارة الأداء الوظيفي:

تتكون إدارة الأداء من عدة عمليات متشابكة ومتكاملة، تهدف إلى ضمان وصول الأفراد إلى نتائج الأداء المستهدفة وبما يحقق غايات المنظمة ذاتها، وتضم إدارة الأداء عمليات تخطيط الأداء، توجيه الأداء، تشخيص الأداء، تحسين الأداء وتطوير الأداء.

وتتوجه إدارة الأداء من خلال السيطرة على أداء الموارد البشرية إلى السيطرة بالتالي: على أداء جميع الموارد الأخرى المستعملة في النشاط. فالفرد الذي يؤدي عملاً معيناً يستعمل فيه موارد مادية، مالية، تقنية، ومعلوماتية وغيرها، سوف يطبق الأساليب والمعايير المعتمدة في خطة الأداء بما يضمن الاستعمال الأمثل لتلك الموارد المساعدة.

- المعايير الأساسية لنظام إدارة الأداء الفعال:

لابد من الإشارة إلى أهمية المعايير التالية التي لابد من توافرها حتى يحقق النظام أهدافه:

- وضوح معايير تحديد الأداء المستهدف.
- العناية بتوصيل معايير الأداء المستهدف للموظفين بوضوح.
- تأكيد مشاركة الموظفين في مناقشة مستويات الأداء المستهدف والاتفاق عليها.
- وضوح أساليب تحري أسباب الأداء الضعيف وطرق معالجته.
- وضوح آليات نظام إدارة الأداء وترشيد الوقت المستغرق في الإجراءات.
- استكمال المقيمات التنظيمية للنظام وضرورة إستناده إلى نظم معلومات فعالة وتوفير نظام مرن لإعادة هندسة العمليات وتطوير الأداء.
- وجود نظام للتخطيط الاستراتيجي يكون المصدر الذي تستمد منه أهدافاً لأداء في مختلف مجالات النشاط.
- إدارة فعالة للموارد البشرية الاستراتيجية تطبق مفاهيمها الحديثة وفي مقدمتها نظام فعال للحوافز يرتبط بنتائج الأداء.

- نتائج إدارة الأداء الوظيفي:

أهم عنصر في كفاءة الأداء وفعاليتته هو استثمار وتنمية قدرات الأفراد وحفزهم للإجادة في الأداء، وإن القدرة الإنتاجية للمنظمات تتكون وتنمو بالتخطيط والإعداد والعمل المستمر للتحسين والتطوير في كل مجالات الأداء.

وإن العمل البشري المنظم والمخطط هو أساس بناء تلك القدرات الإنتاجية وبذلك يتحقق عن تطبيق نظام إدارة الأداء النتائج الإيجابية التالية:

- تحسين الإنتاجية والأداء طبقاً للمواصفات، وتحسين جودة العمليات والمنتجات وحسن إستعمال وسائل الإنتاج، وتخفيض أو منع العيوب والأخطاء.

- تخفيض تكاليف الإنتاج، وترشيد تكلفة الصيانة والإصلاح وإعادة تشغيل المنتجات المعيبة.

- تطوير المنتجات وتنويع مجالات استعمالها وتخفيض تكلفة تشغيلها وصيانتها بواسطة المستخدمين، وابتكار منتجات وأساليب وسائل إنتاج متطورة دائماً.¹

سادساً: تقييم الأداء الوظيفي وأهميته:

1- تقييم الأداء:

إن عملية تقييم الأداء لم يعد يقتصر هدفها الأساسي على سلوك العاملين وتصرفاتهم أثناء أداءهم لأعمالهم، ولكن أصبح يركز على التطوير الإداري بكل أبعاده، حيث تعددت منافع تقييم الأداء وتنوعت حيث أنه يستهدف الكشف عن الطاقات الكامنة لدى العاملين وتطوير أدائهم وتحفيز العاملين وأيضاً إثارة دافعية إدارة المنظمات إلى استخدام مناهج وطرق تقييم الأداء بموضوعية ودقة، ونحاول في هذا العنصر تعريفه وتحديد

- **تعريف تقييم الأداء:** هناك عدة تعاريف لعملية تقييم الأداء منها:

- عرف أحد الباحثين تقييم الأداء بأنه "عملية منظمة تهدف إلى تقرير مدى فعالية وكفاءة الفرد في العمل من أجل مساعدة الإدارة المعنية على اتخاذ القرارات التي تخص الفرد ومصيره الوظيفي".

- كما عرفه "فيشر" على أنه "العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد للمؤسسة خلال فترة زمنية محددة"².

- كذلك تعرف أنها "تقرير دوري بين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع مهمات وواجبات الوظيفة المنوطة به".

¹ نزار اللبدي، مرجع سابق، ص 85.

² د. فايزة بوراس: إدارة الموارد البشرية وتخطيط المسار الوظيفي للكفاءات، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2018، ص 52.

- كما عرف تقييم الأداء بأنه "ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية، وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل¹.

ومن التعاريف السابقة يمكن استخلاص تعريف شامل "لتقييم الأداء" على أنخ عبارة عن تقرير دوري بين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع مهمات وواجبات الوظيفة المنوطة به، فهو يساعد المسؤولين على معرفة جوانب الضعف والقوة في نشاط ذلك الفرد والهدف المنشودة من ذلك هو معالجة الضعف إن وجد وتدعيم جوانب القوة أيضا.

- أهداف تقييم الأداء:

إن لنظام تقييم الأداء في الإدارة العامة والمؤسسات العمومية والخاصة أهمية بالغة وفوائد كثيرة سواء على مستوى المؤسسات أو الأفراد².

أ- بالنسبة للموارد البشرية: يساعد التقييم على:

- تعريفهم على نواحي القصور والضعف من جهة، ونواحي القوة في أدائهم حتى يسعون إلى زيادة فعاليتهم وتحسينها.

- التعرف على نواحي السلوك غير المقبول الذي يقلل من كفاءة العاملين.

- خلق ديناميكية بين الأفراد ومنافسة ودية في ميدان العمل تقوم على أساس تقديم الأفضل.

- توفير تغذية مستمرة استراتيجية عن أداء العمال، وبالتالي فهم مهتمون بمعرفة مدى النجاح في تأدية المطلوب منهم بالمقارنة مع المتوقع من قبل الإدارة، هل يؤديون المطلوب بدور أفضل، أو كما هو أقل من المتوقع.

ب- بالنسبة للمؤسسة:

أما من ناحية الإدارة أو المؤسسة فإن للتقييم أهداف كثيرة:

- دراسة خلق مناخ من الثقة والتعامل الأخلاقي عن طريق تأكيد الأسس العلمية في التقييم والموضوعية في إصدار الأحكام.

¹ ريم بنت عمر الشريف: دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة (رسالة ماجستير منشورة)، تخصص الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، 2013، ص57.

² د. فايزة بوراس، مرجع سابق، ص 53، ص 54.

- وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته.
- تقييم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية لأن عملية التقييم هي مقياس مباشر للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في هذه الإدارة.

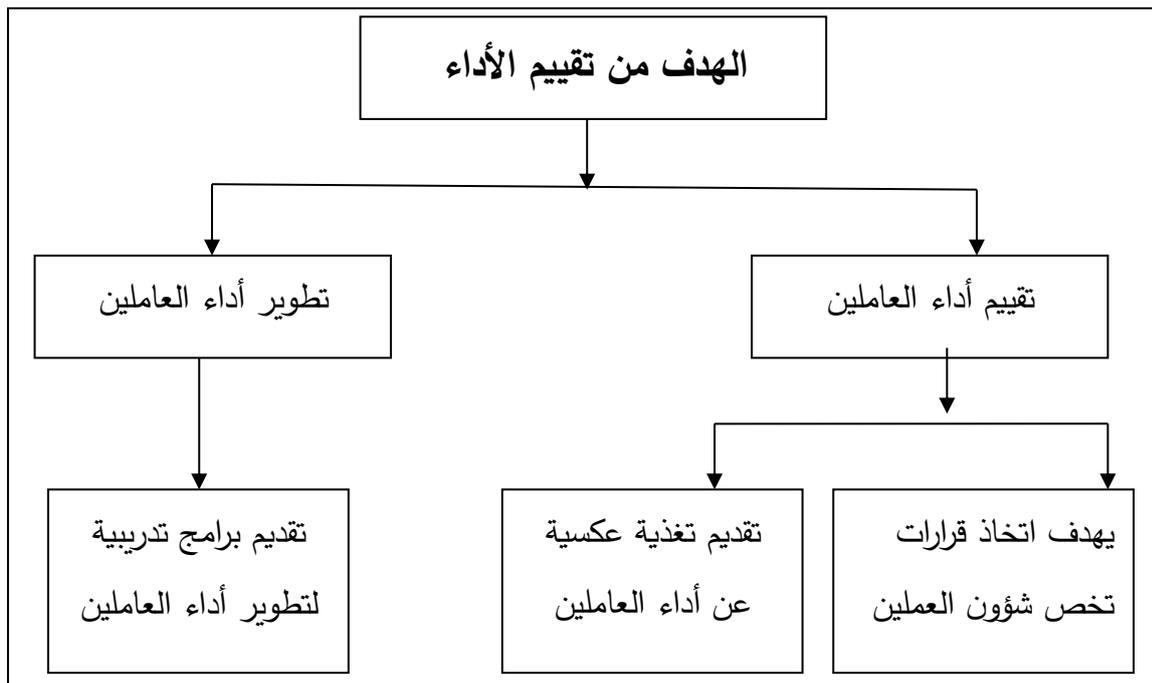
ت- أهداف أخرى:

- مساعدة الإدارة في معرفة درجة عدالة المشرفين في الحكم على المرؤوسين.
- تساعد عملية التقييم على تقويم الانحراف.
- اكتشاف ذوي المواهب والكفاءات العالية¹.

إن الهدف الرئيسي من تقييم الأداء: يهدف بشكل رئيسي إلى نقطتين هما²:

(1) التقييم (2) التطوير.

والشكل التالي يوضح جناحي الهدف الرئيسي من تقييم أداء العاملين:



الشكل رقم 08: يوضح الهدف من تقييم الأداء.

نلاحظ من الشكل السابق أن في عملية "التقييم" يتم تقييم أداء العاملين واستخدام المعلومات التي يتم الحصول عليها من التقييم في إصدار القرارات الإدارية، كترقية العاملين، أو نقلهم أو منح العلاوات السنوية.

¹ د. فايزة بورس، مرجع سابق، ص 54.

² ريم بنت عمر الشريف، مرجع سابق، ص 58.

أيضا يساعد التقييم في تقديم تغذية عكسية للعاملين حيث يتم اطلاعهم على ما قدموه من إنجازات مقارنة بأهداف وتطلعات الإدارة، وبالتالي يستطيع العالم معرفة نقاط القوة والضعف لديه، أما بالنسبة للتطوير " فنرى أن عملية تقييم أداء العاملين تساعد على تقييم برامج وسياسات المنظمة، مما يؤدي إلى تنمية وتطوير أداء الأفراد والتطوير الإداري والمؤسسي. نستخلص مما سبق أن الهدف من تقييم أداء الأفراد هو تربيتهم تنازليا وتصاعديا حسب مقدرتهم وخبرتهم وعاداتهم الشخصية وبالتالي هو مقياس مقدرة الأفراد.

2- أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

يعتبر تقييم الأداء عملية منظمة تهدف إلى قدرة الموظف وقابليته لتحقيق المهام المطلوب منه إنجازها، ونمو شخصيته وتطور أداءه، وتتنظر المنظمات المعاصرة إلى تلك العملية كأداة هامة تساعد في العديد من مهام التخطيط والتنظيم المتعلقة بشؤون الموظفين، وتكمن مجالات الأهمية هذه في النقاط التالية¹:

- الترقية والنقل:

حيث تكشف عمليات تقييم الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى، كما تساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته.

- تقييم المشرفين والمديرين:

حيث تساعد العملية في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.

- تعديل المرتبات وأجور العاملين:

حيث تساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، واقتراح زيادة مرتبات وأجور العاملين أو إنقاصها، واقتراح نظام حوافز معينة.

- تقديم المشورة:

حيث تشكل وسيلة لتقييم جوانب الضعف في أداء العاملين واقتراح إجراءات لتحسين ذلك الأداء، عن طريق التدريب مثلا.

3- تقييم الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي:

يتمثل تقييم أداء الوظيفي للأستاذ الجامعي في ما يلي:¹

¹ ريم بنت عمر الشريف: مرجع سابق، ص 59

الأستاذ هو وسيلة المجتمع وأداته لبلوغه هدفه، فهو منقذ البشرية من ظلمات الجهل عابرا بعم إلى ميادين العلم والمعرفة، ومن أهم العوامل المؤثرة في العملية التعليمية، ويمثل محورا أساسيا ومهما في منظومة التعليم لأي مرحلة تعليمية، فمستوى المؤسسات التعليمية ومدى نجاحها وتحقيقها لأهدافها يتوقف على المعلم. إن العاملين في تربيائنا الجامعية العالية هم في الغالب أفراد يمتلكون معرفة وخبرة متخصصة في مجالاتهم. فقد أصبحت الأكثرية الغالبة من المهتمين بأمور التعليم تؤمن أن الأستاذ يملك زمام الأمر في أي تحسين تربوي نريده، وأن مفتاح الحل في تحسنه ورفع مستواه يعود وقبل كل شيء للأستاذ نفسه، من حيث نوعية هذا الأستاذ وكفائته الأكاديمية وخصائصه الشخصية وأداءه التربوي أكثر مما يرجع إلى المناهج وأنواع البناء المدرسي أو تجهيزاته أو معداته.

ويعتبر الأستاذ الجامعي قلب العملية التعليمية الجامعية، وعمودها الفقري، ورأسها، والحجر الأساسي في العملية أيضا، فهذه المكانة الكبيرة الجليلة هي التي تجعل من تقييم الأستاذ عملية ذات مكانة وأهمية كبيرة في التقويم الجامعي، لأن نتائج العملية التعليمية الجامعية كلها تتوقف على المعلم فهو مفتاح النجاح أو الفشل، كما أن تقويم التعليم الجامعي المنوط به وإعداد الكوادر البشرية التي تنهض بمسيرة التنمية في المجتمع وتساهم فيها بشكل فعال، ومن أهم المؤشرات على كفاءة الأستاذ الجامعي الأداء التدريسي الذي يعتبر أهم المدخلات في التعليم الجامعي، كما يعتبر المؤثر الأقوى في إحداث التغييرات المنشودة لدى الطلبة الجامعيين، ونظرا لأهمية أستاذ الجامعة في تحقيق أهداف الجامعة، وللتباين في القيمة الكمية والنوعية في تحقيق هذه الأهداف بين أساتذة الجامعة، فمن الضروري أن يخضع عملهم للتقويم.

وتهدف عملية تقييم الأستاذ الجامعي أساسا إلى تحديد مدى قدرات الأستاذ أو المعلم على تحقيق أهداف العملية التعليمية الجامعية في المتعلمين وتحديد مدى كفاءته في أدائه في القيام بأدواره ومهام عملية التدريس على النحو المطلوب وتحديد مدى امتلاكه المهارات الكفايات المهنية والأكاديمية والثقافية والاجتماعية اللازمة لنجاح عملية التدريس، وتحديد نقاط القوة ونقاط القصور في أداء المعلم (الأستاذ).

وعملية تقييم الأستاذ الجامعي لم تعد في العصر الحالي تقتصر على الجانب المعرفي، لأن الجانب المعرفي وتمكن الأستاذ من مادته كان يعتبر مقياسا لمدى نجاح الأستاذ في مهنته ومعرفته، أما اليوم فمقياس فاعلية الأستاذ ومقياس مردوديته أشمل من هذا، إضافة إلى المعرفة العلمية. "ويشارك في عملية التقييم الخبراء وأولياء الأمور والإدارات المتخصصة والطلبة ولا سيما في مراحل التعليم الجامعي، ويعد تقييم

¹ بواب رضوان: الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الأملدي (LMD) في مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل العدد 21 ديسمبر 2015، ص 60.

الطلبة سواء للمقررات الدراسية أو الممارسات التدريسية من الموضوعات التي تستقطب اهتمام الباحثين والمسؤولين في الجامعات، لما له من أهمية كبيرة في المساعدة على كشف جوانب الضعف والقوة في العملية التعليمية واماكن تطويرها.

وينظر زيتون 1995 إلى عملية تقييم الأستاذ في الجامعة على أساس أنها ركن أساسي متكامل في التعليم الجامعي نظرا لأهميتها في تبيان مدى تحقيقه الأهداف الجامعية المنشودة التي ينتظر أن تنعكس إيجابيا على الطالب والأستاذ الجامعي والفرد والمجتمع سواء بسواء.¹

نستج مما سبق أن عملية تقييم الأستاذ الجامعي لها أهمية كبيرة وذلك راجع إلى تحقيق أهداف العملية التعليمية الجامعية وقياس مدى كفاءته في أدائه.

- أغراض وأهداف تقييم الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي:

لعملية تقييم الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي أغراض وأهداف كثيرة وهي كالتالي:

- تتخذ أغراض تقويم الأستاذ بشكل عام "في تبصير المدرس نفسه بمكانته وتبيان نواحي تفوقه وضعفه، ليكون عنده وعي لما صارت إليه حالته... كما يهدف تقييم المدرس إلى مساعدته على تحقيق المزيد من النجاح في عمله".

- يرى "أحمد حسن وأحمد الخولي 2003" أن هناك عدة أغراض من وراء تقييم أداء الأستاذ الجامعي من ذلك الاستفادة إدارات الجامعة من هذه المعلومات في اتخاذ قرارات تتعلق بعضو هيئة التدريس من حيث تحسين وتطوير برامج إعداده وتأهيله وتدريبه، كما يستفيد عضو هيئة التدريس من تقييم الطلبة لأدائه في التعرف على نواحي القوة والضعف في أدائه ومن ثم يقوم بمراجعة أساليب وممارساته التدريسية، كم أن مشاركة الطلبة في تقييم أداء عضو هيئة التدريس في الجامعة والطلبة، إضافة إلى كون هذه العملية تشجع الطلبة على النقد البناء وتدفعهم إلى تحمل المسؤولية في إصدار الأحكام مما يساعد على تنمية شخصياتهم.

- يرى طعيمة والبندري (2004) أن عملية تقييم أداء الأستاذ الجامعي تنهض على أساس معايرة الدور الذي يقوم به في الواقع بالدور المتوقع منه أي الدور الذي يتوجب عليه القيام به وذلك لتحقيق جملة من الأهداف هذه أهمها:

1- تحديد مدى كفاية الأستاذ في أداء الأدوار المنوطة به.

2- تحديد مجالات وجوانب الأداء الذي تحتاج إلى تطوير وتحسين.

¹ بواب رضوان، مرجع سابق، ص 61.

3- تخطيط برامج التنمية باتجاه التحسين المستمر للأداء بناءً على رؤية علمية.

4- مساعدة الأستاذ على تقدير ذاته بالتفكير في ممارساته ومراجعة أدائه.

إذا فالأهداف التي يرمي تقييم أداء الأستاذ الجامعي يمكن أن نحصرها في الآتي: الوقوف على نواحي القوة والضعف عند الأستاذ، مساعدة الأستاذ على تحقيق النجاح والفاعلية في عمله من خلال تبصيره بحاله ومراجعتة لنفسه، الترقية الإدارية، قياس فعالية العملية التعليمية من خلال، قياس فعالية الأستاذ، إمكانية إستفادة إدارة الجامعات من المعلومات ونتائج التقييم الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

4- طرق وخطوات تقييم الأداء الوظيفي:

1. طرق تقييم الأداء الوظيفي:

لتقييم الأداء الوظيفي عدة طرق وهي كالتالي¹:

- **قائمة معايير التقييم:** عبارة عن جدول تصنيف فيه عدة معايير، ويحدد مدى توفر هذه المعايير في أداء الفرد، ويتم التقييم الكلي للفرد بجمع المقاييس التي وضعت لكل معيار توفر في هذا الفرد.

- **طريقة الترتيب البسيط:** يقوم كل رئيس مباشر بترتيب مرؤوسيه تنازلياً من الأحسن إلى الأقل أداءً، وذلك طبقاً للأداء العام وبعيدا عن ما يسمى بالمعايير، وهي أكبر مشكلة تعاني منها الطريقة على الرغم ما يمتاز به من البساطة.

- **المقارنة الزوجية (بين الموظفين):** حيث يتم من خلالها مقارنة الموظف داخل القيم مع باقي الموظفين الآخرين بشكل ثنائي وليس دفعة واحدة، ومن ثم تجمع المقارنات ويتم الترتيب التنازلي لأفراد القسم على هذا النحو، ويعاب على هذه الطريقة أنها صعبة الاستعمال ضمن الأقسام كبيرة العدد.

- **طريقة التوزيع الإجباري:** أي أن يكون الرئيس مجبرا على توزيع مرؤوسيه وفق درجات تحددها المنظمة، بحيث توضع درجة وسيطة تصنف فيها غالبية الموظفين وتؤخذ نسبة الموظفين في باقي الدرجات في انخفاض نسبة الدرجة الوسيطة.

- **طريقة الإدارة بالأهداف:** تعتمد على أن العبرة بالنتائج التي يستطيع الفرد أن يحققها بعيدا عن سلوك والصفات الشخصية له، وهي تمر بالخطوات التالية:

• تحديد الأهداف المراد تحقيقها كمقياس لتحديد الأداء.

¹ نزار عوني اللبدي، مرجع سابق، ص 22.

• خلال فترة التنفيذ لابد للرئيس من متابعة تحقيق الأهداف وتقييم المساعدة حتى يعرف إذا كان هناك تأخير خارج عن سيطرة المرؤوس.

- خلال مرحلة تقييم الأداء، مقارنة النتائج الفعلية مع نظيرتها المخططة.

- **قوائم المراجعة:** تكون بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية والمدراء المشرفين، هذه القوائم تهتم بالجانب السلوكي والذاتي أكثر من كونها موضوعية، حيث تحدد الإدارة تأثير كل صفة أو سلوك على أداء الوظيفة، وتحفظ هذه الإدارة بهذه المقاييس وتسلم القوائم بدون ينسب للرئيس الذي يتولى ملء هذه القوائم بنفسه وبعودة القوائم إلى الإدارة تكون هناك عملية مطابقة بينها وبين النسب ليخلص في النهاية إلى التقييم النهائي، ويطلق على هذه الطريقة كذلك الملاحظة السلوكية.

- **إختبار المرؤوسين بنتائج الأداء:** وهنا يطرح السؤال الذي يقتضي توصيل معلومات ونتائج التقييم إلى المرؤوسين أو كتّمها والاحتفاظ بها لدى الإدارة.

1- هناك من المنظمات التي تنظر بمنظور عدم تعكير جو العمل فلا ترغب في تسليم النتائج وتعتقد أن ذلك أفضل لها.

2- فيها تفضل منظمات أخرى السبيل الثاني وذلك لعدة أسباب نذكر منها:

• رغبة المرؤوس في التعرف على مستوى أدائه والاطلاع على رأي الرئيس المباشر عليه.

• رغبة المرؤوس كذلك في رفع مستوى أدائه الحالي.

• محاولة خلق جو من التفاهم والتعاون والوضوح داخل العمل مهما كانت النتائج، فمعظم الدراسات الحالية تفضل علانية النتائج عن طريق المقابلات الرسمية فذلك يعطي نوعاً من التحيز.

- **الكيفية التي يتم بها إخبار المرؤوسين بنتيجة التقييم:**

1- الصراحة في تقديم المعلومات عن المرؤوس.

2- تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات عن المرؤوس، كوسيلة لكي يعلم مدى تقدمه في الإنجاز.

3- إقناع المرؤوس بنتيجة التقييم، وذلك من خلال الأدلة والبراهين.

4- إعطاء فرصة للمرؤوس لكي يبدي رأيه.

5- إتباع أسلوب المقابلة لعرض النتائج، وذلك كسبيل لتطوير وتحسين الأداء.

- **إستعمال نتائج تقييم الأداء:** يجب أن يكون هنا حلقة ربط بين تحديد أهداف التقييم والمهام الأخرى لإدارة الموارد البشرية، وذلك باستعمال النتائج كأساس لهذه المهام، فعلى سبيل المثال كمعايير للترقية، أو منح العلاوات والمكافآت والحوافز، وتحديد الإحتياجات من التدريب¹.

2. خطوات تقييم الأداء الوظيفي:

تمر عملية تقييم الأداء بأربعة خطوات أساسية هي²:

أ- تحديد أبعاد ومعايير تقييم الأداء:

يتم تحديد ما الذي يجب أن يتم قياسه عند تقييم أداء الأفراد، مما يعين تحديد الأبعاد التي سوف تستخدم في قياس الأداء التي يجب أن تكون ذات صلة مباشرة بما يؤديه الفرد فعلا في وظيفته والتي تحدد إستنادا على نتائج تحليل الوظائف وبصرف النظر عنا إذا كانت أبعاد التقييم مرتبطة بأهداف المؤسسة أو بمحتوى العمل الذي يظهره تحليل الوظائف.

ب- قياس الأداء الفعلي للأفراد:

تنصب عملية تقييم الأداء الفعلي للأفراد على تحديد درجة أو رتبة مدى جودة أداء الفرد في كل بعد من أبعاد التقييم التي تم تحديدها في الخطوة السابقة، فقد تستعمل المؤسسات قياس مكون من خمس درجات مثلا (1، 2، 3، 4، 5) أو تستخدم رتبة وضعية (ممتاز، جيد جدا، جيد، مرضي)، وقد يكون أحيانا من السهل تقييم الأداء بشكل كلي وذلك في حالة تقييم حجم الإنتاج الذي أنجزه الفرد.

ت- توفير معلومات مرتدة للأفراد عن نتائج تقييم آرائهم:

إن الأساس في عملية التقييم هو توفير معلومات مرتدة للأفراد عن نواتج تقييم آرائهم لكي يكونوا على دراية بنقاط القوة والضعف في آرائهم السابق وبالتالي الإستفادة من المعلومات في تحسين آرائهم المستقبلي.

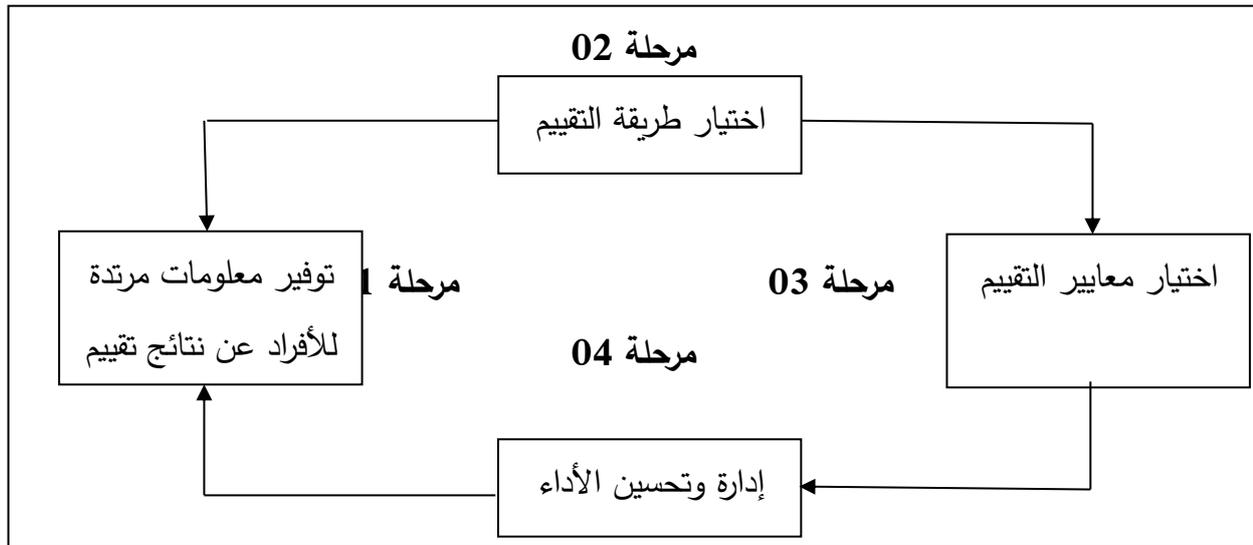
ث- إدارة وتحسين الأداء الوظيفي:

إن أساليب تقييم الأداء قد تؤدي بشكل مباشر إلى تحسين الأداء كما أنها قد تؤدي إلى نتائج عكسية، فقد تنتهي بصراع وتعارض بين الفرد ورئيسه المباشر، ولتحسين ذلك يجب أن تقوم فلسفة تقييم الأداء في المؤسسة على تحسين الأفراد وليس عقابهم أو مكافأتهم.

¹ نزار عوني اللبدي، مرجع سابق، ص 23.

² د. فايز بورس، مرجع سابق، ص 55، ص 56.

وعليه يمكن توضيح خطوات تقييم أداء العاملين بناءً على الشكل التالي:



شكل رقم 09: خطوات تقييم أداء العاملين.¹

ومن خلال هذا الشكل نلاحظ أن لتقييم أداء العاملين يمر بأربعة مراحل حيث تبدأ المرحلة الأولى باختيار معايير التقييم التي يجب أن تكون ذات صلة مباشرة بما يؤديه العامل فعلا في وظيفته، ثم ننقل للمرحلة الثانية: وهي مرحلة اختيار طريقة التقييم، ثم إلى المرحلة الثالثة: توفير معلومات مرتدة للأفراد عن نتائج تقييم الأداء، وأخيرا مرحلة إدارة وتحسين الأداء التي تؤدي إلى نتائج عكسية، فقد تنتهي بصراع وتعارض بين الفرد العامل ورئيسه.

ونستنتج مما سبق أن لعملية تقييم الأداء الوظيفي عدة طرق مختلفة وكما أنها تمر بأربعة مراحل أساسية هي: تحديد أبعاد ومعايير تقييم الأداء ثم قياس الأداء الفعلي للأفراد، توفير معلومات مرتدة للأفراد عن نتائج تقييم لأرائهم وأخيرا مرحلة إدارة وتحسين الأداء الوظيفي.

¹ Simon L. Dolan : La gestion des ressources Humaines, Person éducation, canada, 2008, P 216.

خلاصة:

مما سبق يتضح لنا أن الأداء الوظيفي يعتبر نتاج أفراد المؤسسة ومدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المؤسسة عامة ومدى إشراك الموظفين والعاملين في تقديم الخدمات وبالتالي له أهمية كبيرة في أي منظمة والتي تكمن في أنه يمثل العنصر الأساسي في استقرار المؤسسة، فالأداء الوظيفي يلعب دورا مهما في تحقيق رؤية وأهداف المؤسسة. أما بالنسبة لعملية تقييم الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي في عنصرنا الحالي تركز على مقياس فاعلية الأستاذ الجامعي ومقياس مردوديته أشمل.

كذلك فهي ركن أساسي متكامل في التعليم العالي الجامعي كما أنها تهدف إلى تقرير مدى فاعلية وكفاءة الأستاذ الجامعي ومصيره الوظيفي كونها بمثابة نظام له عدة أهداف وأهمها تحقيق الربط بين أنشطة الأساتذة الجامعيين وتنميتهم وتطوير أساليب أدائهم والأهداف التنظيمية.

الفصل الرابع:

ماهية جائحة كورونا.

تمهيد:

تعد فيروسات كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات المعروف أنها تسبب اعتلالات تتنوع بين الزكام وأمراض أثر وخاصة، مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس) وتم تحديد فيروس كورونا جديد في عام 2019 في مدينة ووهان، الصين ويمثل هذا الفيروس سلالة جديدة لم يسبق تحديدها لدى البشر من قبل، حيث انتشر بسرعة في جميع العالم مما أدى إلى عزل المليارات من الأفراد ما بين الحجر الصحي والطرفي إذ فرضت الجائحة على كل مناحي الحياة وبدأت في فرض تغييرات اقتصادية سلوكية ثقافية، اجتماعية في مختلف المجتمعات حول العالم. ومن أهم المجالات التي تأثر بالجائحة المجال الاقتصادي، السياسي، والتعليم، حيث هذا الأخير كان الأكثر تأثرا بالجائحة.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى ظهور الجائحة، آثارها على الحياة الاقتصادية والعملية، آثارها على التعليم العالي في العالم والجزائر وأهم التحديات والاستراتيجيات ومقترحات الجامعة الجزائرية في مواجهة الجائحة.

أولاً: ظهور جائحة كورونا:

لقد كان الإلتهاب الرئوي العلامة المبكرة لتلك الحالات، وهو ما ساعد على معرفة أن هذا المرض هو عدوى جديدة مختلفة عن غيرها، حيث تبين لاحقاً أنها من نمط العدوى بفيروس كورونا وفضلاً عن ذلك، أظهرت بعض التقارير التي أعقبت بدء المرض أعراضها في الجهاز الهضمي أيضاً، خاصة بين الأطفال الصغار.¹

أطلق على الفيروس الجديد اسم فيروس كورونا المستجد وسمي في بادئ الأمر فيروس كورونا ووهان 19 نسبة إلى مقاطعة ووهان الصينية التي ظهرت فيها أولى الحالات وجاء الرقم 19 من بدء المرض في نهاية 2019، وبعد ذلك سمي المرض الناجم عن هذا الفيروس كوفيد19 (COVID-19) أو فيروس كورونا المستجد 19 أو المتلازمة التنفسية الحادة الشديدة SARS-COV-2 (هناك ارتباط وثيق من ناحية جينية بين فيروس كورونا المستجد الذي جرى التعرف إليه في الصين وفيروس كورونا 1 المسبب للمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة الذي ظهر في نهاية العام 2002 في الصين وأطلق عليه سارس وللك سمي فيروس كورونا المستجد باسم (سارس-كوف-2) وقد تحولت العدوى الجديدة من عدوى محلية إلى وباء حسب تصنيف منظمة الصحة العالمية.

تمثل فيروسات كورونا البشرية بنية فيروسية كبيرة الحجم، مكونة من حمض نووي ريبوي RNA أحادي الطاق (ذي خيط مفرد) محاط بغلاف، هناك مجموعات فرعية رئيسية لفيروسات كورونا تعرف باسم ألفا وبيتا وغاما ودلتا، وما يهمنا هنا فيروس كورونا المستجد الذي سبب جائحة كوفيد19 (COVI-19) الحالية، ويمثل هذا الفيروس سلالة جديدة من فيروسات كورونا لم تعرف عند البشر من قبل. إن الفيروسات المكلفة أو فيروسات كورونا هي فيروسات تنتقل بين الحيوانات كما أن بعضها قادر على إصابة البشر بالعدوى أيضاً، وفي حين أن الفيروسين اللذين يسببان عدوى فيروس كورونا المستجد (كوفيد19) بخلاف الأنفلونزا، ليس لها لقاح ولا معالجة نوعية للمرض حتى الآن، كما يبدو أن العدوى قابلة للانتقال أيضاً مثل الأنفلونزا إن لم تكن أكثر، ونظراً إلى أن هذا الفيروس جديد لا أحد يمتلك مناعة مسبقة وهذا يعني من الناحية النظرية أنه قد يكون جميع سكان الأرض عرضة للعدوى.

كما أن معدل الوفيات بهذه العدوى أكثر بكثير من معدل الوفيات بسبب الأنفلونزا الموسمية، يتراوح بين 20 إلى 30 مصاباً لكل 1000 حالة عدوى مؤكدة التشخيص ونتيجة لسرعة الانتشار ووجود نسبة

¹طارق الدريدي: جائحة كورونا كوفيد19 وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة، 2030، نشرية الأليكسو العلمية، العدد 3، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، يوليو 2020، ص 07.

مرتفعة من الحالات التي قد تحتاج إلى الرعاية في المستشفى وجزء منها تحتاج إلى دخول وحدات العناية المركزة، فقد يؤدي ترك الأمور كما يسمى "مناعة القطيع" إلى انهيار القطاع الصحي أو انهائه كما يتعذر معه استمرار القيام بمهامه على الوجه الصحيح ومن هنا يأتي دور عامل الوقاية المشددة والإجراءات الحكومية الصارمة في هذه المرحلة.

ثانياً: آثار جائحة كورونا على الحياة الاقتصادية والعملية:

1-آثارها على الحياة الاقتصادية:

أدت جائحة "كورونا" وما تبعها من إجراءات تقييد الحركة والحجر إلي تقلص غير مسبوق في الأنشطة الاقتصادية، وآثار متفاوتة علي القطاعات الإنتاجية في مختلف مناطق العالم، وفي الدول كافة، ومن تم أثرت بالدرجة الأولى على قوة العمل الحالية والمتوقعة .. وفيما يلي نرصد الآثار المتفاوتة على بعض القطاعات الإنتاجية المختارة، علماً بأنه لم تتم حتى الآن دراسات مفصلة ومعقدة بالقدر الكافي، ربما لضيق المدى الزمني المتاح للدراسات الاقتصادية المتأنية، ولكن توجد بعض الدراسات الأولية لعدد من المؤسسات العربية والدولية، والتي تتم الاستعانة بها على سبيل المثال¹:

1-قطاع النفط :

يشير تقرير صندوق النقد العربي "آفاق الاقتصاد العربي" إلي أنه قبل تفشي جائحة "كورونا"، سجلت الزيادة في مستويات الطلب العالمي علي النفط انخفاضاً في عام 2019، بما يعكس تباطؤ الاقتصاد العالمي، وعقب إنتشار فيروس "كورونا"، قامت منظمة أوبك بمراجعة تقديراتها لمعدل نمو الطلب العالمي على النفط بالخفض في مارس (آذار)، مما يعكس تباطؤ الاقتصاد العالمي المرتبط بانتشار فيروس "كورونا"، حيث يمثل هذا الانخفاض في مستويات الطلب على المنتجات النفطية أكبر الصدمات على صعيد الأسعار في سوق الطاقة، وبالرغم من استعادة أسعار النفط معدلاتها إلى حد ما في هذه الأثناء، إلا إنها عاودت بالانخفاض لأقل من 20 دولاراً أمريكياً للبرميل (مزيج برنت) في إبريل / نيسان ، فاقدة نحو 70% من قيمتها، ومن المتوقع أن تساعد عمليات تخفيض الإنتاج إلي تجنب أو تأجيل بلوغ مرافق التخزين لطاقتها القصوى بشكل يضع حداً لإستمرار انخفاض أسعار النفط .

¹ فريق إدارة التنمية البشرية والتشغيل لمنظمة العمل العربية: تأثيرات أزمة كورونا (كوفيد19)، على قضايا التشغيل وأسواق

العمل العربيين منظمة العمل العربي، 2020، ص -ص 19 - 23.

ويؤكد صندوق النقد العربي أن تداعيات جائحة "كورونا" سوف تؤثر على الدول العربية المصدرة والمستوردة للنفط علي حد سواء، متوقعة تأثر مستويات النشاط الاقتصادي في الدول العربية، نتيجة تأثر مستويات الطلب الخارجي التي تسهم بنحو 48% من الطلب الكلي، علاوة على تأثر الإنتاج في عدد من القطاعات الاقتصادية الأساسية التي تسهم بنحو 60% من الناتج المحلي الإجمالي، وتراجع الإنفاق الاستهلاكي والاستثماري، وهو ما سينعكس على بعض الاستثمارات في المرحلة المقبلة، فضلا عن تأثر القرار الاستثماري بما سيؤول إليه الوضع خلال الأشهر المتبقية من عام 2020، وهو ما قد يؤدي إلي تأثر المشاريع الاستثمارية القائمة والمخطط لها.

2- قطاع السياحة والسفر:

يعتبر قطاع السياحة والسفر أحد القطاعات الاقتصادية الأكثر تضررا من تداعيات جائحة يحتمل أن تتراوح آثار الصدمة لصناعة السياحة العالمية فيروس "كورونا"، حيث 45 و0/070 من إجمالي الناتج اعتمادا على حدة الجائحة، وتعكف العديد من الدول، ومن بينها الدول العربية، على تبني تدابير موجهة لدعم قطاع السياحة والسفر في بلدانها، حيث أوصى الاتحاد العربي للنقل الجوي والمنظمة العربية للسياحة بضرورة وضع معايير عالمية لإعادة انطلاق قطاع السياحة والسفر، تضمن ثقة وسلامة المسافرين، والضيوف، والعاملين في القطاعات المعنية. ولقد أدى انتشار فيروس "كورونا" المستجد إلى إغلاق معظم دول العالم حدودها أمام حركة النقل الدولي، ومن ضمنها النقل الجوي، مما أثر سلبا على قطاع السياحة العربية والعالمية. ووفقا لتقرير صادر عن مجلس السياحة والسفر العالمي، فإن العالم قد يواجه خسارة 100 مليون وظيفة في قطاع السياحة والسفر، بسبب انتشار وباء "كورونا"، وهذا الرقم يمثل زيادة 0/030 مقارنة بالتقديرات الأولية الصادرة في شهر مارس / آذار 2020، ومن المتوقع خسارة 75 مليون وظيفة في دول مجموعة العشرين وحدها. كما أنه من المتوقع أن تتراجع مساهمة قطاع السياحة والسفر في الناتج الإجمالي للعالم العربي في عام 2020 بنحو 126 مليار دولار مقارنة بعام 2019، مما يعرض نحو 4 ملايين وظيفة للخطر، إذ من المتوقع أن ينخفض الاستثمار في قطاع السياحة والسفر في العالم العربي بنحو 25.4 مليار دولار عام 2020 مقارنة بعام 2019، كما من المتوقع أن تتخفض إيرادات السياحة الدولية بين 50 و60 مليار دولار في عام 2020 مقارنة بعام 2019.

أما بالنسبة للتأثير على إيرادات وعمليات المطارات، فقد أشار التقرير إلى توقعات المجلس الدولي للمطارات بانخفاض حركة المسافرين بنسبة 38% في عام 2020، كما يتوقع انخفاض إيرادات المطارات بنسبة 45% للعام نفسه لتصل إلى نحو 96 مليار دولار مقارنة بتقديرات سابقة لعام 2020 كانت قد بلغت

171.8 مليار دولار ما قبل تفشي جائحة فيروس "كورونا". ويتوقع المجلس الدولي للمطارات توقف العمليات في العديد من المطارات الثانوية بين عامي 2020، 2021، حيث سيؤثر إنخفاض الطلب على السفر بشكل كبير على إيراداتها.

3- تحويلات العاملين المغتربين:

أدت تداعيات جائحة "كورونا" إلى تأثير كبير على تحويلات العمال المغتربين إلى منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتحديدًا تلك التحويلات الواردة من دول أوروبا ودول الخليج، ففي عام 2018، بلغت القيمة الإجمالية لهذه التحويلات إلى المنطقة نحو 62 مليار دولار أمريكي، وشكلت ارتفاعًا بنسبة 90% مقارنة بالعام الذي سبقها. ومن بين دول المنطقة الأكثر تأثرًا بهذا الانخفاض في التحويلات، والناجم عن جائحة "كورونا" مصر ولبنان، ولكن من المتوقع أن تواجه دول عربية أخرى هذا الانخفاض في التحويلات، وخاصة الأردن وفلسطين من ناحية، ودول المغرب العربي بالتحديد (تونس والجزائر والمغرب) من ناحية ثانية.

ويذكر في هذا السياق أن مصر تحتل المرتبة الخامسة عالميًا من ناحية تلقي التحويلات من العمال المغتربين، والتي وصلت إلى 26.8 مليار دولار أمريكي في عام 2019، وما يمثل ما نسبته 010/0 من الناتج المحلي الإجمالي، وبينما احتفظت قيمة التحويلات خلال الفترة ما بين ديسمبر كانون الثاني 2019، ومارس 2020 بمعدلاتها المعتادة، والتي تقارب الستة مليارات دولار أمريكي، إلا أن التوقعات تفيد بأن تتخفف هذه القيمة بما يقارب 2.3 مليار دولار خلال الفترة من إبريل / نيسان - حتى يونيو/حزيران 2020، وفي لبنان بلغت قيمة التحويلات 7.3 مليار دولار (وهو ما يساوي 12% من الناتج المحلي) في عام 2019، ونظرًا إلى أن نصف هذه التحويلات تقريبًا تحول من العمالة اللبنانية في دول الخليج، فمن المتوقع أن يؤدي انخفاض أسعار النفط إلى النقص في قيمة المبالغ التي يتم تحويلها، وبحسب بيانات صندوق النقد الدولي، من المتوقع أن تتخفف قيمة التحويلات التي تتلقاها تونس بنسبة 12%، بحيث تهل ساهماتها في الناتج المحلي الإجمالي من 05.5/0 في عام 2019 إلى 4.4. هذا بالنسبة للوضع الحالي أما بالنسبة للمستقبل، فإن عودة التحويلات إلى معدلاتها السابقة، يعتمد على نجاح خطط تحفيز الإقتصاد في الإقتصادات المتقدمة، وأيضًا على تطور حركة الهجرة العالمية وديناميكيات أسواق العمل من بين عوامل أخرى.

مما سبق يتضح مدى التأثير البالغ الذي أصاب جانبي العرض والطلب في أسواق العمل العربية نتيجة أزمة جائحة "كورونا"، التي أدت إلى تداعيات خطيرة في الأوضاع المعيشية وانهايار الأمن الوظيفي

وأمن الدخل والتنامي بدرجة غير مسبوق في مؤشرات فقد العمل، حن كانت مفاجئة ظهور وانتشار فيروس "كوفيد19" والتزايد المتسارع في أعداد المصابين والوفيات أو الفاقدين لأعمالهم ولأنشطتهم الاقتصادية قسرا سببا في الترددي الخطير للأوضاع التي اجتازت كل الحدود والنظم الاقتصادية والصحية، وغيرها، وكانت أكثر إيلاما واشتدادا بدرجات أكثر قوة على النساء العاملات اللاتي يفتقدن التحصين بالحماية الاجتماعية، والعاملين في القطاع غير المنظم، والعمال المهاجرون والنازحون، والمنشآت الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، وذوي المهارات القليلة، وغيرهم. ولقد وصفت كريستيان لاجارد، المدير السابق لصندوق النقد الدولي، ورئيس البنك المركزي الأوروبي الأزمة بأنها مفاجئة للجميع، من حيث الشدة في التأثير والشمولية لكل دول العالم دون إستثناء، وهي أكبر بكثير من تأثيرات فيروسات وبائية سابقة، كما أن أكثر الأضرار لحقت بالعمال في صحتهم، وخسارة أعمالهم بأحجام فاقت التوقعات.

وامتدت الآثار أيضا لتتال النظم والأنشطة الاقتصادية والمالية والبورصات العالمية والوطنية. وأورد تقرير غرفة التجارة الأوروبية، على سبيل المثال تأكيدا على أن وباء "كورونا" كشف هشاشة العديد من المؤسسات والشركات الدولية، وحدثت اضطرابات في سلاسل وآليات التجارة العالمية، أن ما يحدث بسبب الجائحة سيؤدي إلى إعادة النظر في طريقة ممارسة الأعمال في المستقبل، مما سينعكس بشكل مباشر على حدوث تغيرات مذهلة على أسواق العمل وعلى الاقتصاد العالمي.

2- أثرها على الحياة العملية:

بينما تستمر جائحة كوفيد-19 في الانتشار في جميع أنحاء العالم فإن تأثيرها على أسواق العمل واسع النطاق، ويؤثر على معظم الناس بدرجات متفاوتة، وبالنسبة للعديد من العمال، لقد كان لإدخال تدابير التباعد الجسدي واجراءات الإغلاق والقيود ذات الصلة لجعل منحنى حالات العدوى مسطحا عواقب وخيمة، بما في ذلك الإجازات (الإلزامية) ذات المدة غير المؤكدة، والإجازات الاعتيادية، وخفض ساعات العمل والأجور وتسريح العمال وفقدان الوظائف، وكذلك إغلاق الأعمال، ومع ذلك بالنسبة لجزء كبير من السكان العاملين، أدت الجائحة إلى زيادة مفاجئة في عبء العمل، فضلا عن تغييرات كبيرة في ترتيبات العمل وظروف العمل، مثل العمل عن بعد أو العمل لوقت قصير.¹

وحتى لو تمكن الموظفون من الاستمرار في أداء عملهم أثناء الجائحة من خلال العمل عن بعد، يجب مراعاة عدد معين من جوانب تنظيم العمل واحترامها لضمان صحة الموظف وسلامته. أظهرت

¹ دليل العلمي: العمل عن بعد خلال جائحة كوفيد19 وما بعدها، ترجمة بسام أبو ذهب: المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية، منظمة العمل الدولية، دمشق، 2020، ص 08.

الأبحاث في مجال العمل عن بعد مرارا وتكرارا أن الموظفين الذين يعملون من المنزل يميلون إلى العمل لساعات أطول مما كانوا عليه عندما كانوا يعملون في مقرات صاحب العمل، ويرجع ذلك جزئيا إلى إستبدال وقت الإنتقال إلى مكان العمل بأنشطة العمل، وأيضا بسبب التغيرات في الجوانب الإعتيادية للعمل وعدم وضوح الحدود بين العمل بأجر والحياة الشخصية، يمكن أن يؤدي العمل عن بعد بشكل عام إلى ساعات عمل أطول وأيضا إلى مزيد من العمل أثناء المساء وعطل نهاية الأسبوع.

أظهرت بحث نوعي بشأن ساعات عمل الموظفين الذين يعملون من المنزل بسبب جائحة كوفيد-19-أيضا أن العاملين في المنزل يعملون ساعات إضافية، حيث قال 38% من المستحيين أنهم أكثر عرضة للعمل لساعات أطول، ويذكر عامل واحد من كل أربعة عمال (27%) ممن يعملون من المنزل نتيجة للجائحة أنهم يعملون في أوقات فراغهم لتلبية متطلبات العمل، وأيضا وفقا لدراسة حديثة يمضي الموظفون وقتا أطول في الاجتماعات التي تعقد لكل فلاد على حدة أو لتسجيلات وصول الفريق بسبب الفصل الجسدي بين الفرق.

ثالثا: أثر جائحة كورونا على التعليم العالي في العالم:

1-أثارها على التعليم في العالم:

تسببت جائحة كورونا بإغلاق المدارس حول العالم¹، وقد أثر الإغلاق على نحو 1.3 مليار طالب، أي ما يعادل 72.4% من إجمالي الطلبة (وفقا لمنظمة اليونيسكو) وقد فرض هذا الإغلاق على أنظمة التعليم اللجوء إلى طرق جديدة في التعليم، وقد اتجه العالم تماشيا مع التطور التكنولوجي والصناعي إلى عملية دمج بين التعليم الوجيه الذي يقدم من خلال الغرف لا صفية في المدارس، وقاعات المحاضرات في الجامعات، وبين التعليم عن بعد الذي هو نتيجة طبيعية للتطور التكنولوجي والزيادة الهائلة في أعداد المتعلمين حول العالم، وكان هذا الدمج في بادئ الأمر يتمثل في استخدام وسائل العرض مثل عرض مادة ما من خلال برنامج البوربوينت أو عن طريق تسجيل المادة العلمية على أقراص مدمجة، تتيح عرض المادة التعليمية في أي وقت واي مكان حال توافر جهاز الحاسب. واستمر هذا الدمج في التقدم التدريجي حتى أن بعض المتعلمين استطاعوا الالتحاق إلى الجامعات في بلدان لا يقيمون فيها، وبعد انتشار الأنترنت بهذا

¹ صلاح ابراهيم سليمان الرقب: صعوبات التعليم عن بعد في ظل إنتشار فيروس كورونا من وجهة نظر معلمي ومدراء مدارس محافظة خان يونس في قطاع غزة، (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، قسم تكنولوجيا التعليم كلية العلوم التربوية، حزيران 2021، ص -ص 12-16.

الشكل الكبير، فقد أصبح التواصل بين المعلمين والمتعلمين في تطوير عملية التعليم، والاتجاه بشكل كبير إلى التعليم عن بعد كبديل للتعليم التقليدي، ولكن هذا الخيار قد لا يكون الخيار الأمثل، فهو لا يشمل جميع الطلبة، فقد أعلنت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) أن أكثر من نصف طلبة العالم حرموا من الذهاب إلى مدارسهم وجامعاتهم بسبب فيروس كورونا. وإن هذا العدد مرشح للزيادة وهو ما يشكل تحدياً مسبقاً لقطاع التعليم. ومن الآثار السلبية المؤثرة بقوة في عملية الانتقال إلى التعليم عن بعد من الأطفال والشباب، سيفقدون علاقاتهم الاجتماعية، حيث كانت المدارس والجامعات مركزاً لها.

اتجه التعليم نحو العالم خلال جائحة كورونا إلى التعليم عن بعد، وقد وجد العالم نفسه مجبراً على هذا النوع من التعليم بشكل مفاجئ، وقد عملت الحكومات بالتعاون مع الأمم المتحدة على تسهيل هذا الشكل من التعليم، ولكن لا بد من ملاحظة أن هذا النوع من التعليم لم يكن متاحاً للجميع، بل أنه تسبب في إنقطاع بل وحرمان أعداد كبيرة من الطلبة حول العالم من الدراسة، وذلك لعدم توفر وسائل تعليم عن بعد لديهم، بدأ بالأجهزة الإلكترونية الذكية وانتهاء بتوفر الإنترنت لديهم، وقد لجأت الوزارات المسؤولة عن التعليم حول العالم إلى توفير منصات تعليمية، لتمكن الطلبة من متابعة دروسهم كما عمل المعلمون على التواصل مع طلبتهم ليس فقط من خلال هذه المنصات بل عبر مواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات المختلفة المتوفرة عبر الإنترنت أيضاً، وبالرغم من ذلك فإن هذا التعليم عن بعد هذه المرحلة يعاني من إنعدام المساواة في النظم التعليمية في معظم بلدان العالم، ولا شك أن هذه الآثار السلبية ستؤثر على الفقراء أكثر من غيرهم.

وقد اتجهت الدول خلال ما يزيد عن عام منذ بداية الأزمة المتسببة نتيجة جائحة كورونا إلى طرق مختلفة لمواجهة مشكلة التعليم، وحسب تقرير البنك الدولي فإن العديد من الدول المتعاونة مع البنك الدولي تنفذ أشكالاً مختلفة من الإستراتيجيات للتعامل مع أزمة التعليم منها :

➤ الإبقاء على المدارس مفتوحة مع أخذ الاحتياطات اللازمة، وتفعيل الإجراءات الوقائية ودعمها مثل أفغانستان، وقامت بعض الدول بوضع خطة للتعامل مع الأمراض والحالات المتوقعة، مثل مصر وروسيا وبيلا روسيا، والعمل على الحد من الأنشطة الاجتماعية والأنشطة خارج المناهج الدراسية، مثل سنغافورة وروسيا، بينما لجأت بعض الدول إلى إغلاق المدارس على المستوى المحلي باللجوء إلى عزل مناطق العلاج مثل: الهند والبرازيل وأستراليا، في حين لجأت معظم دول العالم إلى إغلاق المدارس على المستوى الوطني وذلك بسبب خوفهم من إصابة الطلبة مع العلم أنهم أقل عرضة للإصابة ومن ثم نقل المرض إلى أقاربهم الأكبر سناً مما يعرضهم للخطر.

➤ لجأت العديد من الدول إلى نظام التعليم عن بعد عبر الانترنت بالكامل مثل: الصين وإيطاليا وفرنسا وألمانيا والسعودية وغيرها، كوسيلة للحفاظ على استمرار التعليم، حيث قامت بإعداد بنية تحتية تكنولوجية وتوفير الاتصال وتدريب المعلمين والاداريين، وقد عمدت دور النشر في بعض البلدان إلى إنتاج الكتب المدرسية، والمواد التعليمية في محتوى رقمي، من الصفوف الأولى إلى العاشر كما تم تخصيص قنوات لبث البرامج التعليمية عبر التلفاز الوطني مثل بلغاريا علاوة على قيام الآلاف من أولياء الأمور والمعلمين بإنشاء حسابات على الانترنت لمتابعة عملية التعليم عن بعد، كما تعمل بعض الدول على التواصل إلى إتفاقيات مع شركات الاتصالات لإلغاء تكلفة الوصول إلى المواد التعليمية على موقع تابع لوزارة التربية والتعليم، ولازالت الدول حول العالم تبحث عن حلول للحد من الآثار السلبية للجائحة على التعليم.

2- كورونا والتعليم العالي في العالم العربي:

أجبرت جائحة كورونا أنظمة التعليم في الدول العربية على الانتقال المفاجئ إلى التعليم عن بعد، وعلى الرغم من استخدام الأنترنت بشكل واسع في الدول العربية، إلا أن العديد منها لم تقم بتجربة التعليم عن بعد قبل الجائحة، واقتصرت التجارب من قبل على التعليم الجامعي بشكل جزئي، وتركزت التجارب الناجحة في الدول الغنية فقط والتي تستطيع توفير متطلبات التعليم عن بعد، بينما لم تستطيع العديد من الدول العربية إدخال التعليم عن بعد إلى جامعاتها على الرغم من قيام جامعات عريقة باعتماد المحاضرات الرقمية في النظام الجامعي منذ أكثر من عقد الزمن، وفي محاولات التكيف والإحتواء لهذا الانتقال المفاجئ إلى التعليم عن بعد، فقد عملت الوزارات المعنية على توفير منصات خاصة من أجل تسهيل عملية التعليم، وضمان إستمرارها، وتحاول معظم الدول حول العالم جعل هذه المنصات مجانية، ليتمكن أكبر عدد من الطلبة من استخدامها.

ومن الجدير بالذكر أنه لا توجد حتى الآن حلول تقنية تتيح للطلاب الذين يعانون من الإعاقة من الاستفادة من التعليم عن بعد، سواء كانت إعاقة بصرية، أو سمعية، أو غيرها، وقد تركزت الآثار السلبية لإغلاق المدارس والانتقال إلى التعليم عن بعد على الطلبة الفقراء في الدول العربية، كما هو الحال في باقي دول العالم، ويذكر أن التعليم عن بعد قد ترك آثارا إيجابية تتمثل في: اكتساب الجيل الجديد من المتعلمين والمعلمين مهارات تكنولوجية من خلال البقاء في المنزل واللجوء إلى التكنولوجيا لإتمام العملية التعليمية، مما أضاف لهم خبرات يمكن الاستفادة منها مستقبلا¹.

¹ صلاح إبراهيم، مرجع سابق، ص 16.

رابعاً: آثار جائحة كورونا على التعليم العالي في الجزائر:

لقد صاحب الإنتشار الواسع لفيروس كورونا عبر جميع دول العالم جملة من التداعيات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والصحية التي خلفت حالة من الارتباك والخوف داخل المكونات القومية لهذه الدول فأصبحت بذلك قضية مصيرية وجودية لا جدال فيها سواء لدى الساسة أو العامة، كما أنها كانت بمثابة اختبار حقيقي لمدى المؤسسات الحكومية المسخرة في التدخل الإستباقي لاحتواء هذه الأزمة حيث اتضح من خلالها هشاشة أداء هذه القطاعات المؤسساتية حتى في كبريات هذه الدول. وتزامنا مع الارتقاع الرهيب للخسائر الاقتصادية والبشرية لهذه الجائحة وفي ظل غياب الحلول الصحية والوقائية الناجعة، انتهجت هذه الدول جملة من التدابير الإحترازية على غرار التباعد الاجتماعي والحجر الصحي الجزئي أو الكامل حيث ترتب عن هذا الأخير تعليق الدراسة في كافة المؤسسات التعليمية بجميع أطوارها بما فيه التعليم العالي (الجامعي) وهي المرة الأولى وفي التاريخ أين تقوم فيه 193 دولة بانتهاج هذا القرار الوقائي الإستعجالي والذي اضطر على إثره حوالي 1.7 مليار متعلم على مقاطعة التعليم الحضوري (الوجاهي) منذ بداية الربع الأول من سنة 2020.

وتعد الجزائر من بين هذه الدول التي أعلنت تعليق التدريس الحضوري في مؤسساتها الجامعية لدواعي صحية وقائية وذلك بداية من النصف الثاني لشهر مارس 2020، مع تعويضه لاحقا بوسائط ومنصات إلكترونية موجهة لحوالي مليون و 250 ألف طالب جامعي موزعين على مختلف المستويات والتخصصات الدراسية، بغية تدارك وتعويض المحاضرات وبقية النشاطات البيداغوجية المبرمجة خلال الموسم الدراسي الجامعي، ويعتبر هذا الإنتقال المفاجئ والمؤقت إلى تبني نموذج التعليم الجامعي عن بعد تعويضا لذلك النظام التعليمي الحضوري فرصة ثمينة إلى طرح وتنمية العديد من الطرائق البيداغوجية الأخرى البديلة ما بعد مرحلة كورونا وتعميم استخدامها في الحالات العادية بصفة دائمة كخطوة إيجابية نحو إحداث تغيير جذري في النمط التقليدي من خلال الاعتماد على نموذج تعليمي أكثر مرونة قابل للتكيف مع جميع الظروف والمعطيات السياسية والاقتصادية والاجتماعية خاصة الطارئة منها، وتعزيز الما سبق ذكره، فكرة التعليم الجامعي (العالي) عن بعد لم تكن حديث هذه الأزمة الصحية الراهنة بل ظهرت قبل ذلك بكثير وبالضبط مع بداية تسعينات القرن الماضي أين كانت العديد من الجامعات الواقية عبر أنحاء العالم تمارس هذه الخاصية الفريدة من التعليم للتخلص من كافة القيود الزمانية والمكانية المصاحبة لأنظمة التعليمية القديمة.

ونظرا لأهمية التعليم العالي في دفع عجلة التنمية والنمو الاقتصادي فإنه مرهون بمدى قدرة الجامعة على تقديم خدمات تعليمية بحثية عالية الجودة والتي تجسد من خلال اتخاذ قرارات جريئة في كيفية تبني والاستفادة من مختلف الممارسات العالمية والتحولت الجوهرية الحاصلة في الجامعات المرموقة، أين أصبح التعليم العالي يركز على تأهيل الطالب على تعلم "كيفية التفكير" بدلا من أساليب التلقين المعتادة وجعله أكثر مركزا للعملية التعليمية، وهذا لا يكون إلا من خلال اصلاح وابتكار طرائق تعليمية مكيفة مع طبيعة التحولات والتغيرات الحاصلة في المجتمع.

• التدابير المتخذة من قبل السلطات في تنظيم عملية:

يواجه العالم في ظل تفشي فيروس كورونا جائحة ذات معدلات تاريخية حيي أصاب المرض أكثر من 107 مليون شخص وتسبب في وفاة ما يقرب عن 113.00 شخص في 213 بلدا وإقليميا، وأثقل كاهل الأنظمة الصحية حول العالم، فالجوائح على غرار جائحة كورونا، لها آثار ضارة واسعة النطاق على تقديم الخدمات الصحية من حيث القدرة على الحصول عليها واستمراريتها ونوعيتها على الأجلين القصير والطويل، ومن المرجح أن يستمر التأثير على الخدمات الصحية إلى أبعد من فترة الجائحة وذلك من جراء فقدان الكوادر الصحية والأمراض المتبقية لدى المتعافين من هذه الحالة الحادة، ويفتقر العديد من البلدان إلى الموارد اللازمة للإستجابة لجائحة كورونا بسرعة أو كفاءة، فعلى الأجل القصير يتعين على البلدان الوقاية من انتشار المرض واحتوائه، وضمان إستمرارية الخدمات الصحية والتأكد من شمول الفئات الضعيفة في الاستجابة الصحية، وعلى الأجل الأطول يتحتم عليها إرساء أنظمة ومؤسسات متكاملة ومستدامة كما ينبغي، وللرقابة من انتشار المرض (فيروس كورونا) وضعت السلطات عدة تدابير لتنظيم عملية وهي كالتالي:¹

يتطلب إحتواء الجائحة اتباع نهج "المجتمع بأسره": الذي يضم مختلف الوزارات والقطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني والمجتمعات المحلية وتعاون الأفراد. وعلى الرغم من أن القدر الأكبر من الاصلاحات والإجراءات السياسية يتصل بالقطاع الصحي فإن الجهات الفاعلة في مختلف القطاعات باستطاعتها القيام بالكثير لتسيير احتواء المرض، ومن ثم الحد من أثره على الصحة وعلى رأس المال البشري بالتبعية.

• فمن منظور القطاع الصحي:

¹ دايفيد ميلين ديز: حماية الانسان والاقتصاد استجابات متكاملة لجهود مكافحة فيروس كورونا، (مستجد كوفيد 19)، البنك الدولي للإتشاء والتدمير، 2020، ص 20.

تتطوي الرقابة للوقاية من انتشار فيروس كورونا واحتواؤه على ما يلي:

1- المراقبة والكشف.

2- الوقاية من الانتشار في المجتمع بواسطة الاحتواء الذكي.

3- الإدارة الإكلينيكية للحالات من خلال تعزيز النظم الصحية.

4- الإعلام والاتصال الفعال.

5- ضمان توافر البيانات والشفافية وتنسيق الجهود.

ومن غير المرجح القضاء على فيروس كورونا في الأجلين القريب أو المتوسط، وستستمر مخاطر عودة المرض وانبعائه من جديد، وتستعين مكافحة بصورة مستدامة من خلال التطبيق الصارم لتدابير الصحة العامة، والتدخلات الإكلينيكية، وغيرها من التدخلات ما دام الفيروس سائرا بين البلدان وداخلها، وفيما يلي الآثار المترتبة على ذلك.

• تعزيز القدرات على مراقبة الأمراض واكتشافها:

يتوقف الحد من الوفيات والإصابة بالأمراض والآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كورونا على الإستجابة الطارئة على نحو سريع، ويقتضي ذلك الإكتشاف السريع لحالات التفشي المحلية، بالتزامن مع تقدير الإمكانيات الوبائية في البلد بأكمله. وقد أظهرت حالات التفشي السابقة مثل: المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس) ومرض فيروس إيبولا، أن تكلفة الوباء ستتضاعف على نحو مطرد كلما تأخر الكشف. وتعتمد قدرة البلد على القيام بذلك على إمكانياتها على مراقبة الأمراض بما في ذلك قدرة نظام الرعاية الصحية الأولية على الصمود. وفي حالة عجز هذه الأنظمة فستكون الأولوية العاجلة هي تعزيز القدرات ذات الصلة، وفي البلدان منخفضة الدخل والشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل المقيد بالموارد غير الكافية تصبح المساعدة المقدمة من المجتمع الدولي ذات أهمية حيوية.

• منع المزيد من انتشار المرض في المجتمع من خلال الاحتواء الذكي:

حالما تقيم الإمكانية الوبائية للتفشي يصبح تحديد استراتيجيات الاحتواء الصحية أمرا بالغ الأهمية. وقد ثبتت فعالية التدخلات غير الدوائية مثل: العزل، وتتبع المخالطين، والحجر الصحي، والتباعد الاجتماعي (البدني) في احتواء الفيروس غير أنه يتعين على الحكومات في أي وقت من الأوقات إدخال مجموعة من تدابير الصحة العامة التي تملئها إمكانيات نظام الصحة العامة وما إذا كان هناك انتقال مجتمعي للعدوى (أم رعاية مركزة مثل: السفن وعربات السكك الحديدية المعدلة لاستخدام لهذا الغرض والملاعب الرياضية) وتكثيف إجراءات نقل المرضى.

• ضمان العلاج الفعال للمصابين بالعدوى من خلال نظام صحي معزز:

- يعتمد احتواء إنتشار المرض أيضا على العلاج الفعال للمرضى حتى يتعافوا، وضمان عدم التقاط المرضى الآخرين ومقدمي الرعاية الصحية العدوى في أماكن تقديم الرعاية الصحية ويتطلب ذلك ما يلي:
- 1- زيادة القدرة على توفير خدمات الحجر الصحي.
 - 2- حشد المعدات والمستلزمات.
 - 3- تعبئة الموارد البشرية لقطاع الصحة.
 - 4- تعزيز البروتوكولات والممارسات المعينة بسلامة الرعاية وجودتها.
 - 5- ضمان إمكانية الحصول على التمويل للإستفادة من الخدمات.

وعلى يتعين على مختلف البلدان اشراك القطاع الخاص والمواطنين والمغتربين لتعبئة الموارد بالسرعة اللازمة للاستجابة اللازمة، ولكي يتم ذلك من الضروري كفاءة تقديم الخدمات الصحية المتعلقة بمرض فيروس كورونا مجانا (ومن المرجح أن يعزز ذلك سلوكيات الحرص على الحفاظ على الصحة).

• تطبيق البروتوكولات والممارسات المعينة بسلامة الرعاية وجودتها في مستويات الرعاية كافة:

فالاستثمار في الوقاية من العدوى ومكافحتها بما في ذلك ضمان توفر معدات الوقاية الشخصية ومعالجة النقص في مرافق العزل والفرز، تعد في مجموعها من الاجراءات بالغة الأهمية التي لا تحمي المرضى فحسب، بل ومقدمي الرعاية الصحية كذلك، وقد أظهرت الخبرة المكتسبة من تقشي المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس) في الصين مدى فداحة كلفة عدم توفير معدات الوقاية الشخصية لموظفي الخطوط الأمامية (حيث كان 19% من مصابي "سارس" في الصين من العاملين في مجال الرعاية الصحية).

• تطهير المنشآت العامة:

بالنظر إلى عدم إمكانية تطبيق نهج الإغلاق التام في أكثر البلدان منخفضة الدخل، والشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل، والبلدان التي تعاني الهشاشة والصراع والعنف، فمن المهم تطهير المرافق العامة مثل: مراكز النقل ومركبات النقل العام والمدارس والمنشآت التجارية والأسواق، وتوفير مرافق ثابتة ومحمولة لغسل الأيدي في مواقع عامة مناسبة. كما إن زيادة تواتر التنظيف للحفاظ على النظافة الصحية في وسائل النقل العام ونقاط العبور وإقامة مراكز الغسل الأيدي يمكن أن يشكل إستراتيجية فعالة للاحتواء في البيئات

الضعيفة الموارد، غير أنه يجب توفير الموارد الكافية لهذه التدابير وإتمامها من خلال بروتوكولات واضحة وملتمزم بها.

• إستراتيجيات وزارة التعليم العالي بالجزائر لمواجهة جائحة "كوفيد-19":

حينما تأكد للسلطات الجزائرية من منظمة الصحة العالمية بعد ما حذر المجلس العالمي لرصد التآهب من خطر حدوث جائحة، داعيا قادة العالم إلى اتخاذ إجراءات عاجلة وموحدة للتآهب في مواجهة تفشي فيروس كورونا "كوفيد-19" في عدة دول من العالم، وهو يزحف وينتشر بسرعة كبيرة جدا، ولا يستثني في هجومه أي بلد أو شعب أو جهة في المعمورة (منظمة الصحة العالمية 2020). قررت السلطات غلق المدارس والجامعات على غرار كل مؤسسات العمومية والخاصة، وتم إعلان الحجر الصحي. ومع طول مدة الغلق، تعطلت الدراسة والإمتحانات ولا أحد يعلم أو يتنبأ بوقت إستئنافها. عندها كان على وزارة التعليم العالي مواجهة الوضع والاستجابة للطوارئ، وكانت الإجراءات كالتالي:¹

- في 29 فيفري 2020 أطلقت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مبادرة بيداغوجية. تدعو فيها رؤساء الجامعات وكل المسؤولين الإداريين والبيداغوجيين إلى ضرورة التقيد بالإجراءات الوقائية؛ لضمان إستمرارية التعليم، مع دعوة الطلبة إلى التكيف معها، وتمثلت هذه الإجراءات الأولية حسب المرجع رقم 288/أ.خ.و/ 2020 فيما يلي:

- أ-وضع محتوى لدروس يغطي شهرا من التعليم على الأقل على موقع المؤسسة والأفضل على أرضية المؤسسة. أو على أي سند اخر يمكن تصفحه عن بعد
- ب-وضع ما يعادل شهرا واحدا من الأعمال الموجهة مرفقة بتصحيات وجيزة على موقع المؤسسة. والأفضل على أرضية المؤسسة. أو على أي سند آخر يمكن تصفحه عن بعد.
- ج-وضع موقع المؤسسة والأفضل على أرضية المؤسسة. أو على أي سند آخر يمكن تصفحه عن بعد الأعمال التطبيقية التي تتماشى مع هذا النمط من التعليم.
- الأخذ بعين الاعتبار كل التدابير التقنية الضرورية، بغية إبقاء الإتصال والعلاقة عن بعد بين الأستاذ والطالب (الجمهورية الجزائرية الشعبية 2020).

¹ حرقاس وسيلة، بهتان عبد القادر: تقييم الأستاذ الجامعي لنظام التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا، مجلة أوريد الدولية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة 8 ماي 1945 قالمه، العدد 3، المجلد 2، كانون الثاني 2021، ص-ص 105-107

-في 15 مارس 2020 بداية تطبيق المبادرة والعمل بالبنود التي تحت عليها لوضع حد لتفشي محتمل لفيروس كورونا، علما بأن غلق المؤسسات الجامعية كان يوم 2020/03/12م.

-في 1 أبريل 2020 مراسلة وزارية رقم: 46/أ.خ. و/ 2020 الجزائر، إلى مديري مؤسسات التعليم العالي ورؤساء الهيئات العلمية. موضوعها وضع الدعائم البيداغوجية عبر الخط، وتحت الأسرة الجامعية على بذل المزيد من الجهود من أجل مواجهة إجراءات غلق مؤسسات التعليم العالي وضمان استمرار التعليم (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. 2020).

-في 7 أبريل 2020 مراسلة الوزارة رقم/ 437 أ.ع/ ت إلى مديري الجامعات. موضوعها وضع الأنشطة البيداغوجية على الخط. تؤكد فيه الدعم الواجب تقديمه للطلبة. فيما يخص تمكينهم من مواصلة دراستهم عن بعد في فترة الحجر الصحي الذي تم تمديده آنذاك إلى ما بعد العطلة الربيعية؛ أي إلى يوم 05 أبريل 2020، أوصت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي باعتماد فضاء رقمي موحد متمثلا في أرضية "مودل" plateforme MOODEL وضرورة توفير دلائل عن كيفية إستعمالها (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية 2020).

-في 16 أبريل 2020 أرسلت الوزارة تعليمية وزارية أخرى رقم 454 موجهة إلى رؤساء الندوات الجهوية الجامعية، موضوعها "بوابة الموارد البيداغوجية"، يطلب فيها السماح للطلبة بالدخول المجاني إلى المصادر على غرار الموقع <http://elearning.mesrs.cerist.dz> :لتسهيل تعلم الطلبة (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. 2020).

-في 23 أبريل أكدت الوزارة عبر المراسلة رقم 547 بموضوع "التفكير في مرحلة ما بعد جائحة كوفيد-19" التحضير لإنهاء الموسم الجامعي 2019/2020 (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. 2020).

- شهر ماي 2020 شهدت الجامعة الجزائرية الانطلاق الفعلي للتعليم عن بعد في كل المستويات والتخصصات بعد الانتهاء من التحضيرات التقنية والبيداغوجية.

-في 14 ماي أصدرت الوزارة مراسلة برقم 634/أ.خ. و/2020، موضوعها مواصلة النشاطات البيداغوجية واختتام السنة الجامعية. وضرورة تقييم عملية التعليم عن بعد ومتابعتها من طرف اللجان العلمية والبيداغوجية، وتحدث فيها عن إمكانية عودة النشاطات البيداغوجية حضور بشكل حضوري في الأسبوع الثالث من شهر أوت 2020(الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية 2020).

-في 16 أوت 2020 أصدرت الوزارة مذكرة برقم: 866 t.i/2020/ بخصوص استئناف النشاط البيداغوجي لإتمام السنة الجامعية 2020/2019، يبلغ فيها رؤساء الجامعات بالبروتوكول الصحي والطريقة العملية

لتسيير نهاية السنة الجامعية. وتضمنت المذكرة توضيح لصيغة الدخول الجامعي ابتداء من 3 أوت 2020، على أن يتم ذلك على فترتين، الأولى تمتد من 23 أوت إلى 31 أوت 2020، تكون خلالها الدراسة بصيغة التعليم عن بعد، وتستكمل مناقشة مذكرات الماستر وأطروحات الدكتوراه وأعمال التأهيل. أما الفترة الثانية فتبدأ في 01 سبتمبر 2020 تستأنف معها إجراء الامتحانات بصيغة حضورية مع إعطاء الأولوية للطلبة قيد التخرج، شرط الالتزام التام بالبروتوكول الصحي وتدابير الوقاية من "كوفيد-19" (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. 2020)

وفعلا في 23 أوت 2020 التحق الطلبة بعد غياب دام أكثر من خمسة أشهر بمقاعدهم البيداغوجية لمتابعة الدروس لمدة أسبوعين. ثم إجراء الامتحانات النهائية، على أن تتم العملية بالتدرج والتناوب. في خضم هذه الحركة المتسارعة من أجل إحتواء الوضع الطارئ، كان لا بد على الأستاذ أن يقوم بتصميم الدروس في شكل مطبوعات أو فيديوهات أو دروس تفاعلية وغيرها، وكان لا بد على الطالب الحضور للحصص عن بعد وتحميل الدروس وإنجاز ما طلب منه من بحوث وواجبات منزلية وتقويمات فجائية؛ فكان ذلك هو التحدي الكبير للأستاذ والطالب في اختيار الوسائط وصياغة الرسائل التعليمية وفقا لمواقف التعلم المختلفة (Rochelean, 2008) والتعامل والتكيف بيئة تعليمية بسيطة غير مهياة مسبقا، وبإمكانيات تقنية محدودة أو منعدمة في كثير من الأحيان للأستاذ قبل الطالب (عدم امتلاك جهاز كمبيوتر، عدم وجود شبكة الإنترنت في مقر السكن، ضعف تدفق الإنترنت، عدم أو ضعف مهارات التحكم في تكنولوجيا الاتصال.....).

خامسا: الضغوط التي يعانيتها الأستاذ الجامعي في ظل جائحة كورونا:

يبدو أن جائحة كورونا ألفت بضلالها على التعليم بصفة عامة والتعليم الجامعي بصفة خاصة في الآونة الاخيرة، وأحدثت نوعا من الإرتباك، حيث أصبح البحث العلمي في هذا العصر يشغل حيزا كبيرا من وقت وجهد وفكر أساتذة الجامعات والمسؤولين في جميع الاوساط الاكاديمية دون إستثناء، مما تولد ضغوط لدى الاساتذة الجامعيين ومن أهمها نذكر ما يلي:

الجائحة جاءت فجأة وكان أول حل مؤقت هو اللجوء الى التعليم عن بعد من خلال المنصات الإلكترونية، هذه الطريقة بالرغم من مواكبتها للتطور التكنولوجي والتقني الذي نعيشه في عصرنا الحالي، وبفتحها آفاق وطرق جديدة للتعليم في الجامعات الجزائرية والتحاقها بالركب العالمي في مجال التعليم الإلكتروني، إلا أنها ولدت ضغوط لدى الطلبة والأساتذة، نتيجة للمشاكل الروتينية التي تعاني منها الجزائر

من ضعف شبكة الإنترنت وحتى عدم توفرها في بعض المناطق والقرى البعيدة عن التجمعات الحضرية إضافة إلى المشاكل التقنية وضعف القدرة والخبرة في تسيير المنصات الالكترونية الخاصة بالتعليم عن بعد - التعليم عن بعد ولد صعوبة تقييم الأستاذ للطلبة، وعدم معرفة قدرات وامكانيات الطالب خاصة عند تقديم البحوث، لما كانت تقدم على أعين الاستاذ أصبحت تقدم عبر email ، وبالتالي هنا لا يعرف الأستاذ هل الطالب هو الذي أنجز ذلك البحث أو أخذه كما هو من الأنترنت.

- تحضير المحاضرات وتسجيلها صوتيا في وقت محدود وضيق.

- نظام الدفعات وسوء التسيير.

- تقليص زمن الحصص سواء المحاضرات أو التطبيقات من ساعة ونصف الى ساعة واحدة بسبب الاعتماد على نظام التدريس الحضوري بالدفعات، ما أدى الى ضيق الوقت، وبالتالي عدم قدرة الأستاذ على اعطاء وتقديم حجم كافي من المعلومات خاصة في ظل السياق نحو انتهاء برنامج السياسي.

سادسا: مقترحات للتعامل مع ظروف الجائحة :

لتصدي لهذه الازمة مسؤولية الجميع، من أساتذة وطلبة لمواجهة الآثار التي تركتها على قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من خلال مواجهة سلبياتها والتوجه نحو أنظمة التعليم الذكائي لمسايرة الجائحة، كل هذا يحتاج إلى رؤية استشرافية لإصلاح القطاع، وتضافر الجهود من كل اللاعبين المنتسبين الى الجامعة، للمضي قدما نحو ترقية التعليم التقليدي، والتحضير جيدا لمرحلة عصرة الجامعة الجزائرية ورقمنتها لمواجهة التحديات التكنولوجية والعلمية ومن بين المقترحات للتعامل مع ظروف الجائحة نذكر منها:¹

- تهيئة البيئة التعليمية الرقمية بكل ما تتطلبه من إمكانيات مادية وبشرية.
- تشجيع الأستاذ والطالب على طريقي التعليم والتعلم عن بعد.
- التركيز على موضوع جودة التعليم من خلال التعلم العميق.
- توفير المرافق التجهيزية واستحداثها، والقضاء على مناطق الظل من خلال القضاء على مشكلة الانقطاع المتكرر للكهرباء والأنترنت في المدن والقرى والارياف
- التعاقد مع المكتسبات الالكترونية وقواعد المعطيات العالمية وبعض كبريات المجالات العلمية، للتعلم في مجال البحث خاصة لطلبة الدراسات العليا.

¹ حرقاس وسيلة، بهتان عبد القادر، مرجع سابق، ص 154.

- توفير الأنترنت المجانية خاصة للطلبة المحتاجين من خلال التنسيق بين الوزارات وبعض المتعاملين في مجال الإتصالات.
- تشجيع و مكافأة الأساتذة لتسجيل محاضرات مرئية وصوتية في جميع التخصصات وتوفير المستلزمات والظروف الموائمة لهم، أو استخدام تطبيقات محادثات الفيديو عبر الإنترنت مثل : زوم zoom و Google حماية تمويل التعليم والتنسيق من أجل التأثير، حيث دفعت الجائحة العالم نحو كساد عالمي هو الاعمق في الذاكرة الحية وأدى ذلك الى ظهور آثار دائمة على الاقتصاديات المالية والعامّة، ويتعين على السلطات الوطنية والمجتمع الدولي حماية تمويل التعليم من خلال السبل التالية :
- تعزيز تعبئة الإيرادات المحلية والحفاظ على حصة الانفاق على التعليم كأولوية قصوى، ومعالجة أوجه عدم الكفاءة في الانفاق على التعليم، وتعزيز التنسيق الدولي للتصدي لازمة الديون وحماية المساعدة الإنمائية الرسمية الموجهة التعليم .
- بناء نظم تعليم قادرة على التكيف من أجل التنمية المنصفة و المستدامة : وذلك من خلال تعزيز قدرة نظم التعليم على التكيف يمكن البلدان من الاستجابة التحديات المباشرة الاعادة فتح أبواب المدارس على نحو آمن ويجعلها في وضع يتيح لها التعامل على نحو أفضل مع أزمات المستقبل، وفي هذا الصدد قد تنتظر الحكومات فيما يلي: التركيز على الانصاف وشمول جميع المستويات، نظام التعليم وكفالة القيادة وتعزيز أليات التشاور والتواصل¹.

¹ الأمم المتحدة، موجز سياساتي، التعليم أثناء جائحة كوفيد19 وما بعدها، أب/ أغسطس، 2020، ص 03.

خلاصة:

نستنتج مما سبق ان جائحة كورونا تسببت في خسائر عالمية فادحة في جميع المجالات منها الاجتماعية، الاقتصادية، الصحية، والعملية، كما أنها أثرت على مشاغل العديد من الأفراد وأثقل كاهل النظم الصحية في جميع أنحاء العالم. ومن بين المجالات الأكثر تضررا بالتغيرات الطارئة نتيجة الجائحة مجال التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة، حيث واجه الأستاذ الجامعي عدة عراقيل من بينها صعوبة التواصل بين كل من الأستاذ الجامعي والطالب، وكذا بين الأستاذ والإدارة.

الفصل الخامس:

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعدما تطرقنا الى الجانب النظري الذي يمثل الأرضية التي تركز عليها دراستنا من خلال الفصول نظمتها، والتي حاولنا فيها الالمام بكل الجوانب لأخذ فكرة شاملة عن الموضوع، نتعرض في هذا الفصل الى الجانب الميداني الذي يحتوي على مجموعة محاور تتلخص فيما يلي:

أولاً منهج وأدوات جمع البيانات، ثانياً مجالات الدراسة، ثالثاً تحليل البيانات والنتائج العامة.

فالمحور الأول يجعل الدراسة أكثر وضوحاً وواقعية من حيث معرفة المنهج المستعمل في الدراسة المراد بحثها ومجموعة الأدوات العلمية والمنهجية المعتمدة كالملاحظة والاستمارة، ومحاولة تطبيقها بكل موضوعية في جمع البيانات والمعلومات من الواقع لتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة، والمتمثل في مدى انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا، أما المحور الثاني فيتضمن مكان الدراسة وزمانها وكذلك المجال البشري ، أما المحور الثالث فهة يركز على تحليل البيانات واختبار الفرضيات في ضوء الدراسات السابقة لنتهي بالنتائج العامة والخاتمة.

أولاً: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

للمنهج أهمية كبيرة في عملية البحث فمجموع المساعي الذي يعتمدها الباحث أو الباحثة تكشف وبمعنى واسع عن تصوره للبحث أو لمنهجه، ان هذا المنهج لا يتحدد بكيفية غامضة، ولكنه يكون قائماً على اقتراحات تم التفكير فيها ومراجعتها جيداً والتي تسمح له بتنفيذ خطوات عمله بصفة صارمة بمساعدة الأدوات والوسائل التي تضمن له النجاح، وفي نفس الوقت مدى صحة المسعى، أن هذين الجانبين أي المنهج والصحة مترابطان، فإذا لم يكن المسعى منهجياً فإن النجاح سيكون سطحياً أو ظاهرياً فقط.¹

وبتعريف مبسط المنهج هو الطريق أو الأسلوب الذي يسلكه الباحث العلمي في تقصيه للحقائق العلمية في أي فرع من فروع المعرفة وفي أي ميان من ميادين العلوم النظرية والعلمية.²

من خلال طبيعة موضوعنا "ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا" فقد لجأنا الى استخدام المنهج الوصفي الذي لا يقف عند حدود وصف الظاهرة، أي موضوع البحث ولكنه يذهب الى أبعد من ذلك، فهو يحلل ويفسر ويعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع البيانات ومعلومات معينة عن ظاهرة أو مشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة. وقد استخدمنا المنهج الوصفي في وصف الظاهرة وجمع الحقائق والمعلومات الكافية في تفسير وتحليل دراستنا.

- أدوات 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 واقع الميدان. وفي هذه تم الاعتماد على الأدوات المنهجية التالية:

***الملاحظة:** هي من أهم وسائل جمع البيانات وهي إحدى أركان عملية البحث، فالعلم يبدأ بالملاحظة ثم يعود إليها مرة أخرى لكي يتحقق من صحة النتائج التي توصل إليها. فالملاحظة هي ان يوجه الباحث حواسه وعقله الى طائفة خاصة من الظاهر لكي يحاول الوقوف على صفاتها وخواصها سواء أكانت هذه

¹-موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004، ص

²-غازي عناية: منهجية اعداد البحث العلمي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص17.

الصفات والخواش شديدة الظهور أم خفية يحتاج الوقوف عليها الى بعض الجهد وقد اعتمدنا على الملاحظة في دراستنا الميدانية لأنها تفيدنا في جمع البيانات.¹

*الإستمارة: هي مجموعة مؤشرات يمكن عن طريقها إكتشاف أبعاد موضوع الدراسة عن طريق الإستقصاء التجريبي، أي اجراء بحث ميداني على جماعة محددة من الناس، وهي وسيلة الإتصال بين الباحث والمبحوث وتحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص القضايا التي نريد معلومات عنها من المبحوث.² حيث أنه تم الإعتماد على استمارة مقسمة إلى أربع محاور كأداة أساسية لجمع البيانات في هذه الدراسة وتتمثل في شكلها النهائي في:

المحور الأول: عبارة عن مجموعة من الأسئلة المقدرة ب(07) أسئلة تدور حول خصائص مجتمع البحث وتتمثل في: الجنس، الرتبة المهنية، الرتبة العلمية، الخبرة المهنية، القسم، طبيعة الوظيفة، ومكان الإقامة.

المحور الثاني من الإستمارة يضم (06) أسئلة متنوعة عن مظاهر ضغوط العمل خلال الجائحة.

المحور الثالث من الإستمارة ويضم (07) أسئلة متنوعة حول عبء العمل خلال الجائحة كورونا.

المحور الرابع والأخير من الإستمارة فقد تضمن (14) سؤال متنوع حول ظروف العمل خلال جائحة كورونا.

ثانيا: مجالات الدراسة

إن البحوث الميدانية عادة ما تتطلب تحديد مجالات خاصة بها تتضمن تحديد المكان والوقت المناسبين لإجراء الدراسة الميدانية، إضافة إلى تحديد مجتمع البحث الذي يعد شرط أساسي للقيام بالبحث الميداني، فمن خلاله يتم الحصول على المعلومات اللازمة والتي تخدم الموضوع المعني دراسته. وتتمثل هذه المجالات فيما يلي:

- المجال المكاني:

قمنا بدراستنا في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية 08 ماي 1945-قالمة-حيث تعود نشأة الكلية الى المرسوم التنفيذي رقم 01-273 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 المعدل والمتمم، المتضمن إنشاء جامعة قالمة وكلياتها الثلاثة، حيث كانت تسمى كلية الحقوق والآداب والعلوم الاجتماعية والتي انقسمت بدورها لثلاث كليات عام 2010، أين ظهرت كلية العلوم الانسانية والاجتماعية نتيجة لذلك. وتعتبر كلية العلوم الانسانية والاجتماعية واحدة من أكبر الكليات السبعة لجامعة 08 ماي 1945-قالمة-من حيث عدد الطلبة

¹بلقاسم سلاطينية: أدوات جمع البيانات وكتابة تقرير البحث الاجتماعي، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2017، ص226.

²علي معمر عبد المؤمن: مناهج البحث في العلوم الاجتماعية(الأساسيات والتقنيات والأساليب)، الإدارة العامة للمكتبات-إدارة المطبوعات والنشر، ط1، 2008، ص226.

المقدين ب 3193 طالبا، منهم 505 ذكور و2688 اناث. حيث يزاول الدراسة في مرحلة التدرج 2572 طالبا، 621 طالبا فيما بعد التدرج، يتوزعون بين 6 أقسام هي: قسم علم الاجتماع، قسم علم النفس، قسم الفلسفة، قسم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، قسم التاريخ، قسم الآثار، إلى جانب فرع الجذع المشترك للعلوم الانسانية.

-المجال الزمني:

ويتمثل في المدة الزمنية التي يقوم بها الباحث بإجراء دراسته ولقد استغرق إنجاز هذه الدراسة في فترتين هما:

الفترة الاولى: وتتمثل في الجانب النظري، أين تم جمع معلومات حول الموضوع، والاختذ برأي الاستاذة المشرفة في بناء الإطار النظري للدراسة، وذلك ابتداء من شهر ديسمبر 2021، حيث قمنا بتحديد الخطة وضبط الإشكالية بالشكل الجيد والمناسب واستمرينا في التعديل والضبط الى غاية شهر مارس 2022.

الفترة الثانية: وتتمثل هذه الفترة في المدة الزمنية التي استغرقت في إجراء الدراسة الميدانية، وجمع البيانات من مجتمع البحث الذي اخترناه للدراسة. ومعرفة المعلومات الأولية ووضع أسئلة إستمارة، في المرحلة الأولى قمنا بالدراسة الإستطلاعية التي تضمنت نزولا أوليا الى الميدان في 15 مارس 2022، من خلال القيام بزيارة كل من إدارات قسم العلوم الاجتماعية والانسانية، حيث تم إمدادنا بالمعلومات الخاصة بعدد الأساتذة (الدائمين والمؤقتين) التابعين لكل قسم، أما المرحلة الثانية من الدراسة الميدانية فقد بدأت بتاريخ 30 مارس 2022، وتضمنت التطبيق الفعلي للبحث من خلال توزيع وجمع الإستمارات بعد ملؤها من قبل الأساتذة.

- المجال البشري:

- **مجتمع البحث:** هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث. ومجتمع البحث في هذه الدراسة هو مجموع الأساتذة بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية 08 ماي 1945-قالمة-والذي قدر عدد أساتذتها 177 أستاذا وأستاذة بين دائم ومؤقت حيث قدر عدد الأساتذة بقسم العلوم الاجتماعية 110 أستاذ(ة) وقسم العلوم الانسانية 67 أستاذ(ة).

- **العينة:** بعد اختيار المجتمع الأصلي للدراسة تأتي مرحلة تحديد العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية، والتي يجب أن تكون ممثلة لمجتمعها الأصلي مع تحديد نوعها وحجمها بطريقة تتناسب وطبيعة موضوع الدراسة من أجل الوصول الى نتائج موضوعية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.¹

¹-غربي علي: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، د ط، الجزائر، 2006، ص 137.

وبما أن موضوع الدراسة حول ضغوط العمل وانعكاساتها على الاداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا (دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية 08 ماي 1945-قائمة-). قمنا بتطبيق الإستمارة على عينة تقدر ب 70 أستاذة)، وكان اختيارنا عشوائيا ومن جميع الأقسام الكلية حتى نتمكن من جمع عينة ممثلة وتساعدنا في تعميم النتائج. وقد حصلنا على هذا العدد من خلال اعتمادنا على قاعدة 40% أستاذ من كل قسم، حيث يمكن تمثيلها وفق الجدول التالي:

الجدول رقم 01 يوضح العينة:

العينة	القسم	الكلية
24	علم الاجتماع	فرع العلوم الاجتماعية (110)
14	علم النفس	
6	الفلسفة	
6	علوم إنسانية	فرع العلوم الانسانية(67)
4	أثار	
3	تاريخ	
13	اتصال ومكتبات	
70	/	المجموع

ثالثاً: عرض البيانات وتحليلها

بعد اعتمادنا على جملة من الإجراءات المنهجية من مقابلة، ملاحظة وإستمارة، هذه الأخيرة التي ساعدتنا كثيرا في مرحلة جمع البيانات والمعلومات الخاصة بدراستنا، سنحاول فيما يلي تحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها.

المحور الاول: البيانات الشخصية

الجدول رقم(2) يوضح جنس أفراد العينة:

النسبة%	التكرار	الإحتمال
47	33	ذكر
53	37	أنثى
100	70	المجموع

من خلال بيانا الجدول رقم (2) نلاحظ وجود تقارب في النسب المئوية الخاصة بجنس الأساتذة في الكلية. حي سجلت الإناث نسبة تقدر ب 53%، وسجل الذكور نسبة تقدر ب 47%.

الجدول رقم (3) يوضح الرتبة المهنية لأفراد العينة:

النسبة%	التكرار	الإحتمال
53	37	دائم
47	33	مؤقت
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم(3) نلاحظ وجود تقارب بين أفراد العينة الدائمين والمؤقتين، حيث سجل الأساتذة الدائمين نسبة 53% ما يعادل 37 مبحوث، وسجل الأساتذة المؤقتين نسبة 47% ما يعادل 33 مبحوث. وقد يرجع تفسير هذا التقارب في النسب الى ضعف فتح مناصب الشغل، وقلة مسابقات التوظيف للدكاترة، مما تضطر إدارة الكلية والأقسام إلى اللجوء إلى الأساتذة المؤقتين لتغطية النقص الموجود في تغطية عملية التدريس بشكل كامل.

جدول رقم (4) يوضح الرتبة العلمية لأفراد العينة:

النسبة %	التكرار	الرتبة العلمية
13	9	ماستر 2
39	27	طالب دكتوراه
27	19	أستاذ(ة) محاضر أ
11	8	أستاذ(ة) محاضر ب
10	7	أستاذ(ة) تعليم العالي
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن أعلى نسبة لأفراد العينة كانت للدكتوراه قدرت نسبتهم ب 39%، تليها أستاذ محاضر أ بنسبة 27%، ثم ماستر 2 بنسبة 13%، بعدها أستاذ محاضر ب بنسبة 11%، وأخيرا أستاذ التعليم العالي بنسبة 10%. وعليه يتضح من خلال معطيات الجدول أن الكلية تهتم بتكوين طلبة الدكتوراه وتمنحهم الفرصة في أنهم يتكونوا على يد أساتذة ذو خبرة (أساتذة التعليم العالي)، إضافة الى حرص الكلية على توظيف أساتذة من ذوي أعلى الشهادات.

الجدول رقم (5) يوضح الخبرة المهنية لأفراد العينة:

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
32	22	من سنة الى 5 سنوات
21	15	من 5 الى 10 سنوات
23	16	من 10 الى 15 سنة
13	9	من 15 الى 20 سنة
11	8	من 20 الى 25 سنة وما فوق
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (5)، نلاحظ أن أعلى نسبة من المبحوثين كانت خبرتهم تتراوح ما بين سنة الى 5 سنوات حيث قدرت نسبتهم ب 39%، تليها نسبة 23% للذين تصل مدة خبرتهم ما بين 10 الى 15 سنة، ثم نسبة 21% للذين تصل مدة خبرتهم ما بين 5 الى 10 سنوات، وبعدها نسبة 13% للذين مدة خبرتهم ما بين 15 سنة الى 20 سنة، وأخيرا نسبة 11% بالنسبة للذين تصل مدة خبرتهم من 20 الى 25 سنة وما فوق. وعليه يتضح أن افراد العينة ليس لهم كفاءة عالية، ولكن ذلك لا بد من الكلية إستقطاب جيل جديد من الأساتذة ذوي الخبرة القصيرة، مما يؤكد سياسة الجامعة المبنية على تحفيز الشباب والخبرات الجديدة.

الجدول رقم (6) يوضح القسم الذي ينتمي اليه أفراد العينة:

النسبة	التكرار	القسم
20	14	علم النفس
34	24	علم الاجتماع
9	6	الفلسفة
9	6	علوم انسانية
6	4	علم الاثار
4	3	التاريخ
18	13	علم المكتبات والاتصال
100	70	المجموع

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى أفراد العينة والبالغ حجمهم 70 أستاذة)، نلاحظ أن عدد الأساتذة الذين ينتمون الى قسم علم الاجتماع قدرت نسبتهم ب 34 % وهي أعلى نسبة، وتليها الأساتذة الذين ينتمون الى قسم علم النفس حيث قدرت نسبتهم ب 20% ، وقد يعود هذا الإرتفاع الى كون القسمين هما اللذان يضمنان أكبر عدد من الطلبة، وبالتالي إضطراب اللجوء الى تغطية النقص في عملية التدريس اما بالأساتذة الدائمين او المؤقتين مما يفسر كبر العدد ، ثم قسم الإتصال والمكتبات بنسبة 18%، في المقابل نلاحظ ان كل من قسم الفلسفة وقسم العلوم الانسانية كانت نسبتهم متعادلة و قدرت ب 9% ثم قسم علم

الاثار حيث قدرت نسبتهم ب 6%، وأخيرا قسم التاريخ قدرت نسبتهم ب 4% ، وقد يرجع تفسير ذلك الى كونها أقسام جديدة من جهة وإلى اقبال الطلبة على هذه التخصصات من جهة أخرى.

-الجدول رقم (7) طبيعة وظيفة أفراد العينة:

النسبة%	التكرار	الإحتمال
89	62	أستاذ فقط
11	8	أستاذ واداري
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (7) وبالنظر الى تكرارات أفراد عينة الدراسة (الأساتذة الجامعيين والبالغ حجمهم إجمالاً 70 مبحوث). نلاحظ أن عدد الأساتذة الذين يشغلون 'أستاذ فقط' قدر ب 62 أستاذة) بنسبة 89 %، وقد يعود تفسير إرتفاع هذه النسبة الى رفض تحمل مسؤولية الإدارة والتسيير والرغبة في التفرغ للبحث العلمي والتدريس. في حين نلاحظ أن عدد الأساتذة الذين يشغلون منصب 'أستاذ واداري' قدر ب 8 أساتذة فقط أي ما يعادل نسبة 11%.

- الجدول رقم (8) يوضح بعد مكان اقامة أفراد العينة عن العمل:

النسبة%	التكرار	الإحتمال
31	22	بعيد
31	22	متوسط
38	26	بعيد
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم(8) نلاحظ أن 38% من الاساتذة يقطنون قرب الجامعة و31% يشيرون أن كون المسافة بين مسكنهم ومكان العمل متوسطة مما يؤكد حرصهم على الإقتراب من مكان العمل من جهة ومن جهة أخرى حرص الجامعة على توظيف اساتذة قريبين في المسكن، في المقابل نلاحظ أن 31% منهم

يشيرون الى أن مكان عملهم بعيد عن مسكنهم، وقد لاحظنا هذا بالنسبة للتخصصات الدقيقة كالأثار والفلسفة وعلم المكتبات والإتصال...الخ.

المحور الثاني: مظاهر ضغوط العمل خلال الجائحة

الجدول رقم (9) يوضح توفر الامكانيات المادية والمعنوية المطلوبة لإنجاز العمل خلال جائحة كورونا:

النسبة%	التكرار	الإحتمال
26	18	نعم
21	15	لا
53	37	أحيانا
100	70	المجموع

حسب الجدول رقم (9) يتضح أن الإمكانيات المادية والمعنوية لإنجاز العمل متوفرة نوعا ما حسب المبحوثين في ظل جائحة كورونا، حيث قدرت النسبة الذين اجابوا بعبارة "أحيانا" ب 53 % أي ما يعادل اجابة 37 أستاذ(ة)، تليها نسبة 26% من المبحوثين الذين أجابوا ب "نعم" أي توفر الإمكانيات ما يعادل اجابة 18 أستاذ(ة)، في حين بلغت أقل نسبة 21% ممن أجاب ب "لا" أي لا تتوفر الإمكانيات ما يعادل اجابة 15 أستاذ(ة). وعليه يتضح أن الإمكانيات المادية والمعنوية المطلوبة لإنجاز العمل متوفرة نوعا ما، ما يدل على محاولة الكلية توفير الجو الملائم والأدوات المساعدة للأستاذ(ة) على أداء مهامه.

-الجدول رقم (10) يوضح طبيعة العلاقة السائدة بين الأساتذة خلال جائحة كورونا:

النسبة%	التكرار	الإحتمال
40	28	جيدة
57	40	مقبولة
3	2	منعدمة
100	70	المجموع

يتضح من الجدول رقم (10) والذي يشير إلى طبيعة العلاقة السائدة بين الاساتذة خلال العمل، في ظل الجائحة أن 57 % من المبحوثين أجابوا بأن "العلاقة مقبولة"، في حين المبحوثين الذين وصفوا "العلاقة بالجيدة" فقد قدرت نسبتهم بـ 40%، أما بالنسبة للذين أجابوا بأن العلاقة بينهم منعدمة قدرت نسبتهم بـ 3 % وهي أقل نسبة وذلك راجع للتباعد الجسدي لبعض الأساتذة خوفا من الإصابة بفيروس كورونا. ومن خلال تحليل البيانات يتضح أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن علاقتهم مقبولة مع الأساتذة الآخرين، وهذا راجع إلى وجود معاملة حسنة بينهم واحترام متبادل ومساعدتهم لبعضهم البعض للتقليل من عبء العمل خاصة في ظل جائحة كورونا، وكون العلاقة بينهم مبنية على جانب شخصي أكثر منه عملي، ما يدل على وجود علاقات خارج إطار العمل. هذا النوع من العلاقات الذي يساعد على الإنسجام والإستقرار، وينمي روح الإنتماء للوسط الجامعي ويقلل من وجود الصراعات بين الأساتذة.

-الجدول رقم (11) يوضح تأثير العمل على الحالة الصحية والنفسية خلال الجائحة:

				الإحتمالات	
النسبة %	التكرار	الإحتمال	النسبة %	التكرار	
38	15	-الضغط النفسي والتوتر	57	40	نعم
15	6	-القلق والخوف			
17	7	-الإرهاق و التعب			
10	4	-تأثير ايجابي			
20	8	-كثافة العمل			
100	40	المجموع			
			43	30	لا
			100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (11) الذي يمثل تأثير العمل على الحالة الصحية والنفسية خلال الجائحة، تشير النتائج إلى أن نسبة 57% من المبحوثين أجابوا بأن للعمل تأثير على حالتهم الصحية والنفسية، وذلك من خلال عدة مظاهر تتمثل أهمها في المعاناة من الضغط النفسي والتوتر بنسبة 38% أي ما يعادل 15 أستاذ(ة)، يليها زيادة كثافة العمل بنسبة 20% أي ما يعادل 8 أستاذ(ة)، ثم المعاناة من الارهاق والتعب

بنسبة 17% أي ما يعادل 7 أستاذ(ة)، بعدها القلق والخوف من الإصابة بالمرض فيروس كورونا، بنسبة 15% أي ما يعادل 6 أستاذ(ة)، ثم التأثير الإيجابي بنسبة 10% أي ما يعادل 4 أستاذ(ة). من خلال الأرقام الموضحة أعلاه نلاحظ أن كل من الخوف من الإصابة بالمرض وكذا التعديلات التي أدخلتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على البرنامج الدراسية والتضييق في وقت التدريس، قد ساهم في إزدياد المهام والأعباء الملقاة على كاهل الأساتذة في ظل جائحة كورونا، الأمر الذي كانت له تأثيرات سلبية على نفسية الأستاذ وصحته. في حين هناك من المبحوثين الذين أشاروا أنه لا يوجد أي تأثير لهذه الأوضاع على حالتهم الصحية والنفسية وقد قدرت نسبتهم بـ 43% أي ما يعادل 30 أستاذ(ة) وذلك راجع إلى توفير الجامعة البيئة الملائمة للعمل وذلك من خلال توفر شروط الوقاية للأستاذ الجامعي من إصابته بفيروس كورونا وكذلك إلتزامه بشروط الوقاية التي فرضتها الجامعة.

-الجدول رقم (12) يوضح تلقي الأستاذ(ة) للأوامر والمعلومات المتضاربة من الإدارة خلال جائحة

كورونا:

الاحتمال	التكرار	النسبة %
نعم	4	6
لا	35	50
أحيانا	31	44
المجموع	70	100

حول السؤال الخاص بتلقي الأستاذ لأوامر ومعلومات متضاربة من طرف الإدارة في ظل جائحة كورونا، يشير 50% منهم وهي أعلى نسبة، إلى أنهم لا يتلقون الأوامر والمعلومات المتضاربة من الإدارة، مما يؤكد العلاقة الجيدة بين الأساتذة الجامعيين والمسؤولين، ويدل ذلك على حرص الإدارة على وصول المعلومة كاملة في وقتها إلى الأساتذة خاصة في ظل الجائحة التي خلقت جو من التباعد الاجتماعي أي أصبح الأستاذ الجامعي يتلقى الأوامر عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي. ويؤكد 44% منهم بأنهم أحيانا ما يتلقون الأوامر والمعلومات المتضاربة من الإدارة وقد يرجع ذلك إلى أن المبحوثين (وخاصة منهم الأساتذة المؤقتين) لا يعرفون أصلا ممن يتلقون المعلومات (بين السكرتيرة ورئيس القسم) مما يضعهم تحت ضغط وضياح كبير، ويؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي ونتائج عملهم. في حين نلاحظ أن 6 من المبحوثين

يشيرون إلى أنهم يتلقون الأوامر والمعلومات المتضاربة من الإدارة وذلك راجع إلى أن مصدر الأوامر في الجامعة ليس واضح بل هناك ازدواجية في إصدار الأوامر والقرارات خاصة في ظل جائحة كورونا .

-الجدول رقم (13) يوضح إتصال رئيس القسم بالأساتذة(ة) خارج أوقات العمل الرسمية للإنجاز المهمات خلال جائحة كورونا:

النسبة %	التكرار	الإحتمال
30	21	نعم
31	22	لا
39	27	أحيانا
100	70	المجموع

يظهر لنا الجدول رقم (13) الخاص باتصال رئيس القسم بالأساتذة خارج أوقات العمل في ظل جائحة كورونا، أن هناك تقارب في إجابات الأساتذة حيث نجد 39% من المبحوثين الذين أشاروا بأنه أحيانا ما يكون هناك اتصال بين رئيس القسم والمبحوثين خارج أوقات العمل الرسمية لإنجاز المهام، و 30 % من المبحوثين يؤكدون ذلك. من خلال جمع النسبتين نلاحظ وجود نوع من الضغط الذي يعاني منه المبحوثين خلال جائحة كورونا التي ولدت العديد من الضغوط في العمل حيث يرجع ذلك إلى أن عملهم لا يقتصر فقط على الأوقات الرسمية المحددة للعمل بل يتعدى تلك الأوقات وهذا ما يتوافق مع نتائج الجدول رقم(9) الذي تبين من خلال نتائجه أن للعمل تأثير على الحالة الصحية و النفسية بنسبة 57% وذلك من خلال عدة مظاهر أهمها معاناة الأستاذ الجامعي من الضغط النفسي والتوتر بنسبة 38%. كذلك ربما هناك تضارب في الأوامر وهذا ما يتوافق مع نتائج الجدول (10) الذي أشار فيه 44 % من المبحوثين على تلقيهم لمعلومات وأوامر متضاربة من طرف مسؤولي إدارات أقسامهم. الأمر الذي من شأنه أن يولد ضغط بالنسبة للمبحوثين وبالتالي يتسبب لهم في انزعاج وضجر وعدم الإستمتاع الكامل بالوقت مع الأهل والأصدقاء.

-الجدول رقم (14) يوضح أخذ الأستاذ الجامعي للعمل غير المنتهي للبيت خلال جائحة كورونا:

النسبة%	التكرار	الإحتمال
63	44	نعم
13	9	لا
24	17	أحيانا
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (14) يظهر لنا أن 63% من المبحوثين وهي أعلى نسبة تأخذ معها العمل غير المنتهي إلى البيت خلال فترة جائحة كورونا وذلك راجع لزيادة في عبء العمل الناتج عن جائحة كورونا لأن الأستاذ الجامعي أصبح يعاني من كثافة في العمل وضيق الوقت و24% يشيرون إلى أنهم أحيانا ما يأخذون عملهم غير المنتهي إلى البيت. وقد يرجع ذلك إلى طبيعة عمل الأستاذ الجامعي حيث أنه على عكس الوظائف الأخرى فإن مهمته لا تتوقف عند عملية التدريس وإنما تتعداها إلى مهام أخرى تأخذ وقتا كبيرا من يومه كالإشراف والبحث العلمي، وهي مهام عادة ما يؤديها خارج أوقات العمل. بالإضافة إلى الحالات والظروف التي توكل فيها أعمال إضافية للأستاذ خاصة خلال جائحة كورونا، أو عندما تسند إليه أعمال يضطر إلى إنجازها في آجال محددة أو في وقت ضيق. في حين نلاحظ أن 13% من المبحوثين لا تأخذ معها عملها غير المنتهي إلى البيت.

المحور الثالث: عبء العمل خلال الجائحة:

- الجدول رقم (15) يوضح التكاليف بمهام خارج حدود وطاقة الأستاذ(ة) الجامعي خلال جائحة كورونا:

النسبة%	التكرار	الإحتمال
76	53	نعم
24	17	لا
100	70	المجموع

يظهر لنا من خلال الجدول رقم (15) أن 76% من المبحوثين يؤكدون أن الأعمال الموكلة إليهم هي في حدود طاقتهم وقد يعود سبب إرتفاع هذه النسبة إلى أنه تم تزويد الاستاذ الجامعي بالمنصات الإلكترونية التي تساعده في عملية التدريس عبر تطبيق التعليم تتم عن بعد MOODEL. في المقابل نجد 24% من المبحوثين يشيرون بأن الأعمال الموكلة إليهم خارج حدود طاقتهم وقد يرجع تفسير ذلك هذا إلى أنهم يعانون من زيادة عبء العمل خلال فترة الجائحة خاصة بالنسبة للذين يشغلون مناصب إدارية أو بيداغوجية، والتي تدفع بهم إلى القيام بأعمال ومهام أخرى غير التدريس.

-الجدول رقم (16) يوضح الوقت المخصص يسمح للأستاذ(ة) أداء كل ما هو مطلوب خلال جائحة

كورونا

النسبة%	التكرار	الإحتمال
67	47	نعم
33	23	لا
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن أعلى نسبة 67% من المبحوثين يشيرون إلى أن الوقت المخصص يسمح لهم بأداء كل ما هو مطلوب منهم. ويعود تفسير ذلك إلى أن إدارة الكلية ركزت على منح الأساتذة الوقت لأنهم لا يستطيعون أداء كل ما هو مطلوب منهم في وقت قصير خاصة خلال جائحة كورونا أصبح العمل في وقت ضيق ويؤدي ذلك إلى ضغوط في عمل الأستاذ الجامعي، بل يجب أن يكون هناك توافق بين الوقت المخصص للأداء والأعمال الموكلة لهم. في حين نسبة 33% من المبحوثين صرحوا بأن الوقت المخصص لا يسمح لهم بأداء كل ما هو مطلوب منهم، وقد يرجع ذلك إلى حجم الأعمال الموكلة إليهم، خاصة بالنسبة للأساتذة الذين يدرسون مقاييس كثيرة أو ذات عدد كبير من الطلبة، أو كذلك الأساتذة الذين لديهم عدد كبير من المجموعات التي يشرف عليها...إلخ. وبالتالي يصبح الاستاذ(ة) في هذه الحالة تحت ضغط نفسي ويعمل بجهد أكبر من طاقتهم.

- الجدول رقم (17) يوضح مراعاة الأستاذ الجامعي للتوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلف بها خلال جائحة كورونا

النسبة %	التكرار	الإحتمال
91	64	نعم
9	6	لا
100	70	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (17) أن أغلبية المبحوثين يراعي التوقيت المطلوب منهم لإنجاز الأعمال المكلفين بها خلال جائحة كورونا وخاصة عملية التدريس حيث قدرت نسبتهم ب 91 % وهي أعلى نسبة. وقد يرجع ذلك إلى الجدية في تحديد أهدافهم من جهة، ومن جهة أخرى حسن تسيير وإدارة وقتهم في أداء وإنجاز الأعمال والمهام المكلفين بها في الوقت المحدد. لأن مفتاح الإدارة الفعالة للوقت هو معرفة ما الذي يجب على الفرد القيام به. فالفرد الذي يملك أهدافا وأولويات واضحة يستطيع أن يحدد الأنشطة والمهام الضرورية، وأن يستخدم أفضل الوسائل لاستغلال الوقت. في حين نلاحظ أن 9 % من المبحوثين يشيرون بانهم لا يراعون التوقيت المطلوب منهم لإنجاز الأعمال المكلفين بها، وقد يرجع ذلك إلى انعدام وضوح الأهداف والأولويات وعدم التقيد واحترامهم للتوقيت المطلوب منهم لإنجاز الأعمال المكلفين بها. كما قد يعود ذلك إلى التوقيت الجديد الذي فرض عليهم من قبل الوزارة الوصية التي قامت بتقليص الحجم الساعي للتدريس والعمل بنظام الدوامين والذي كان له تأثير كبير على أداء الأستاذ.

- الجدول رقم (18) يوضح توترات الأستاذ(ة) الجامعي بسبب العمل الذي يقوم به خلال جائحة كورونا:

النسبة %	التكرار	الإحتمال
47	33	نعم
53	37	لا
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن هناك تقارب بين إجابات الاساتذة، حيث نجد أن 53% منهم لا يعانون من أي توتر بسبب عملهم وقد يرجع ذلك إلى حسن وقوة العلاقات الإنسانية السائدة في العمل بين

المبحوثين مما يخلق نوع من التفاهم وجو ملائم ومناسب للعمل ويزيد من راحة المبحوثين. لأن سوء العلاقات يولد توترات وقلق خاصة وأن عمل المبحوثين يتطلب التواصل بشكل مستمر فيما بينهم ومع الإدارة. في حين نلاحظ أن 47% من المبحوثين يعانون من توترات بسبب عملهم، ويرجع ذلك إلى الانفعالات بسبب الأعمال والمهام أو ضغط العمل، وكذلك تأثير جو العمل خلال الجائحة والمليء بالحذر بسبب الخوف من الإصابة بالمرض والذي اضطر الكثير من الأساتذة إلى اعتماد التباعد كألية للوقاية والحماية النفس. وحتما فإن هذه الظروف سوف يكون لها الأثر السلبي على أدائهم الوظيفي داخل الجامعة.

-الجدول رقم (19) يوضح السرعة في العمل خلال جائحة كورونا:

النسبة%	التكرار	الإحتمال
23	16	نعم
11	8	لا
66	46	أحيانا
100	70	المجموع

من خلال إحصائيات الجدول رقم (19) نلاحظ أن أعلى نسبة 66% من المبحوثين يشيرون بأنه أحيانا ما يتطلب عملهم السرعة، تليها نسبة 23% منهم الذين أجابوا بأن عملهم يتطلب السرعة. وقد يرجع تفسير ارتفاع هذه النسب إلى التغيرات التي أدرجت على توقيت التدريس خلال جائحة كورونا والذي تم فيه تقليص مدة الحصة الواحدة من جهة، ومن جهة أخرى إلتزام الأستاذ بإكمال البرنامج المقرر لكل سداسي دون مراعاة إستيعاب الطالب أو لا، ، مما يشكل ضغطا على الأستاذ(ة). في حين نسبة 11% من المبحوثين أجابوا بأن عملهم لا يتطلب السرعة وقد يرجع هذا إلى الأساتذة المؤقتين الذين يدرسون بساعات قليلة.

- الجدول رقم (20) يوضح تأثير حجم العمل الأستاذ(ة) الجامعي على التزاماته العائلية خلال جائحة كورونا:

النسبة%	التكرار	الإحتمال
29	20	نعم
37	26	لا
34	24	أحيانا
100	70	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم(20) أن هناك تقارب في النسب بين إجابات الأساتذة. حيث نجد أن 37 % من المبحوثين يشيرون إلى أن حجم العمل لا يؤثر على التزاماتهم العائلية وقد يرجع ذلك إلى طبيعة وظيفة المبحوثين وهذا ما يتوافق مع نتائج الجدول رقم 5) حيث بلغت نسبة الأساتذة الذين يشتغلون "أستاذ فقط " ب 89 % وذلك بسبب رفضهم لتحمل مسؤولية الإدارة والتسيير والرغبة في التفرغ للبحث العلمي والتدريس فقط، وذلك لكيلا يؤثر حجم عملهم على التزاماتهم العائلية. وتليها 34% يشيرون بأنهم أحيانا ما يؤثر حجم عملهم على التزاماتهم العائلية، وقد يرجع ذلك في حالة تعرض المبحوثين لضغوطات نفسية كثيرة خاصة بوجود إلتزامات ومسؤوليات اجتماعية أخرى. في حين نلاحظ أن 29% من المبحوثين أجابوا بأن حجم عملهم يؤثر على التزاماتهم العائلية وذلك راجع إلى كون هذه الفئة من المبحوثين تعمل في مواقع ذات مسؤولية والتزامات كثيرة خاصة الأستاذ(ة) الإداري الذي لديه مسؤوليات والتزامات كثيرة عكس الأستاذ (ة) المدرس فقط.

-الجدول رقم (21) اهتمام الرؤساء بالمشاكل والاقتراحات المقدمة خلال جائحة كورونا:

النسبة%	التكرار	الإحتمال
37	26	نعم
19	13	لا
44	31	أحيانا
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (21) يتضح لنا أن 44% من المبحوثين يشيرون إلى أنه "أحيانا" ما يهتم رؤساء قسمهم بالمشاكل والاقتراحات المقدمة من طرف المبحوثين، و37% يصرحون بأن رؤساء القسم يهتمون بالمشاكل والاقتراحات التي يطرحها المبحوثين، وقد يرجع ذلك إلى احترام الرؤساء لآراء المبحوثين، وعملهم على فتح مجال حرية التعبير للأساتذة ومشاركتهم في اتخاذ القرارات ومساعدتهم على تخطي وتجاوز المشاكل والصعوبات التي تواجههم. في حين نلاحظ ان نسبة 19% من المبحوثين لا يشيرون إلى أن رؤساء قسمهم لا يهتمون بمشاكلهم واقتراحاتهم المطروحة، وقد يعود ذلك إلى أن نسبة كبيرة منهم ليست لديهم خبرة معتبرة في مجال عملهم خاصة الأساتذة المؤقتين، مما يجعلهم غير مؤهلين لتقديم المشورة والاقتراحات في إطار عملهم.

المحور الرابع: ظروف العمل خلال الجائحة:

-الجدول رقم (22) يوضح عدد ساعات العمل خلال الأسبوع خلال جائحة كورونا

النسبة%	التكرار	الإحتمال
46	32	من 5 الى 10 ساعة
37	26	من 10 الى 15 ساعة
17	12	من 15 الى 20 ساعة وما فوق
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن 46% من المبحوثين يعملون من 5 إلى 10 ساعات خلال الأسبوع، تليها نسبة 37% يعملون من 10 إلى 15 ساعة، وأخيرا نسبة 17% من المبحوثين يعملون من 15 إلى 20 ساعة وما فوق خلال الأسبوع في ظل جائحة كورونا. وقد يرجع تفسير هذا إلى أن هناك من المبحوثين من يعمل ساعات إضافية سواء في التدريس أو في الإدارة وخاصة في ظل الجائحة والتغيرات التي طرأت على توقيت التدريس أي حث تقليص في الوقت، وهذا ما يسبب تعب وضغط على الأستاذة) وعدم القدرة على التركيز وإيصال المعلومة الكافية للطالب. في المقابل نجد من لديه عدد ساعات قليلة وعادة ما يكونون الأساتذة المؤقتين، حيث أن ساعات تدريسهم محددة وقليلة.

- الجدول رقم (23) يوضح وجود الضغوط في العمل خلال جائحة كورونا

النسبة %	التكرار	الإحتمال
33	23	نعم
37	26	لا
30	21	أحيانا
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (23) نلاحظ وجود تقارب في النسب، حيث نجد نسبة 37% من المبحوثين يشيرون إلى أنه لا توجد ضغوط في العمل، وقد يرجع تفسير هذا إلى توفر الشروط والوسائل وظروف العمل الملائمة والمساعدة على تأدية المهام على أكمل وأحسن وجه خلال جائحة كورونا حيث تم تعويض عملية التدريس الحضورية ب المنصات الإلكترونية لتسهيلها ولكي لا يفقد الأستاذ الرغبة في العمل وللتقليل من جهد وضغوط عمله. في حين نجد أن 33% من المبحوثين الذين يشيرون إلى وجود ضغوط في عملهم، تليها نسبة 30% أجابوا بأنهم أحيانا توجد ضغوط ويرجع سبب ذلك إلى عدم توفر الجو العملي الملائم بسبب ضيق الوقت الذي يجعل الأستاذ الجامعي يشعر القلق والتوتر بسبب تأخر إنجاز الأعمال من محاضرات وغيرها، كذلك نظام الدفعات حيث شكل التعليم عن بعد ضغطا متزامنا على شبكات الأنترنت وضعف شبكات الإتصال من الأساتذة الجامعيين والطلبة ومشكلة الوصول للفصول والصفوف الافتراضية.

-الجدول رقم (24) أثر تغيير ظروف العمل على الأداء خلال جائحة كورونا:

النسبة %	التكرار	الإحتمال
61	43	نعم
39	27	لا
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن أعلى نسبة من المبحوثين الذين أجابوا بتأثير ضغوط العمل على أدائهم خلال جائحة كورونا قدرت ب61%، في حين نجد نسبة 39% من المبحوثين الذين أجابوا ب لا أي لا يوجد أثر لتغيير ظروف العمل على الأداء. من التحليل الإحصائي وحسب ما أجاب به أغلبية المبحوثين فلتغيير ظروف العمل تأثير على الأداء، يمكن تفسير هذا التأثير في تأثر سيرورة العمل وتعطيل مهام الأساتذة، وغياب الرغبة في العمل حضوريا لتخوفهم من الإصابة بالمرض، وهذا ما يستدعي التوتر في العمل مما يؤدي إلى عدم القدرة في اتخاذ القرار الأحسن في العمل.

-الجدول رقم (25) يوضح حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل خلال جائحة كورونا:

النسبة %	التكرار	الإحتمال
51	36	نعم
10	7	لا
39	27	أحيانا
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (25) نلاحظ أن أعلى نسبة من المبحوثين أجابوا ب نعم لحرية اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل خلال جائحة كورونا بنسبة 51%، تليها نسبة 39% أجابوا ب أحيانا، ثم نسبة 10% الذين أجابوا ب لا.

وعليه يتضح أن الكلية تعمل على مبدأ تفويض السلطة، إعطاء المرؤوسين حرية اتخاذ القرارات في سبيل إنجاح أهداف الكلية مثلا اعطاء الحرية في برمجة وتقديم الدروس وتوقيتها خاصة في فترة جائحة كورونا لأن أي مقترح يقترحه الأستاذ الجامعي قد تعتبره الإدارة حل مؤقت ولتجاوز الصعوبات وهذا ما يدل على كون الإدارة تعطي أهمية وقيمة للأستاذ(ة) لأنه عنصر فعال في الجامعة.

-الجدول رقم (26) يوضح دور جائحة كورونا في توليد ضغوط العمل:

الاحتمال	التكرار	النسبة%
نعم	59	84
لا	11	16
المجموع	70	100

من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن أعلى نسبة من المبحوثين أجابوا ب نعم كان لجائحة كورونا دور في توليد ضغوط العمل بنسبة 84%، في حين نجد نسبة 16% من المبحوثين الذين أجابوا ب لا، أي ليس لجائحة كورونا دور في توليد ضغوط العمل.

وعليه يتضح أن جائحة كورونا ولدت ضغوط عمل للأستاذ(ة) من خلال تغييرها لوتيرة العمل، نظام الدفعات وسوء التسيير المتمثل في التدريس الحضورى يكون بالتناوب أسبوع بأسبوع هذا أثر وغير في الحجم الساعي للتدريس حيث تم إدماج توقيت أسبوعين بأسبوع واحد ما ولد ضغط على الأساتذة في عملية تقييم الطلبة....الخ.، و كذا مشكلات التدريس عن بعد، و التخوف من الإصابة بالمرض نتيجة اختلاطه مع الطلبة خاصة في قاعة التدريس.

- الجدول رقم (27) يوضح تداعيات جائحة كورونا:

الإحتمال	التكرار	النسبة%
زيادة ضغوط العمل	62	89
نقصان من ضغوط العمل	8	11
المجموع	70	100

من خلال الجدول رقم (27) الذي يوضح تداعيات جائحة كورونا، تشير النتائج إلى أن نسبة 89% وهي أعلى نسبة من المبحوثين الذين أجابوا بأن من تداعيات جائحة كورونا الزيادة في ضغوط العمل، في حين نسبة 11% من المبحوثين الذين أجابوا بنقصان من ضغوط العمل، وقد يرجع تفسير الزيادة من ضغوط

العمل إلى عدة أسباب أهمها: الحالة النفسية للطلبة والأساتذة بسبب تراكم الدروس وعدم تقديم شرح كافي للمناهج وإجبارية تقديمها في وقت قصير وتغيرات عديدة لمختلف برمجيات الحياة كاملة.

-الجدول رقم (28) يوضح تأثير جائحة كورونا على طريقة التدريس:

					الإحتمال
النسبة %	التكرار	الإحتمال	النسبة %	التكرار	
12	7	-المحتوى البيداغوجي	87	61	نعم
49	30	-التدريس عن بعد			
23	14	-ضيق الوقت			
16	10	-غياب الطلبة			
100	61	-المجموع			
			13	9	لا
			100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (28) والذي ينص على تأثير جائحة كورونا على طريقة التدريس، تشير النتائج إلى أن أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم ب نعم قدرت نسبتهم ب 87% أي ما يعادل 61 أستاذة) وهي نسبة كبيرة ، وتختلف مظاهر هذا التأثير حيث شملت التأثير على عملية التدريس بنسبة 49% أصبح يتم عن بعد باستخدام المنصات الإلكترونية ' moodel ' حيث يقوم الأستاذ بوضع الدروس في هذه المنصة

ليتم تفحصها فيما بعد من قبل الطلبة، أو كذلك قد يتم تقديم الدروس مباشرة عبر الخط، وقد تكون هذه العملية مصدر للضغط والقلق للأساتذة خاصة بالنسبة للذين لا يتقون استخدام هذه المنصة والمشاكل المرتبطة بالإنترنت وضعف التدفق. ثم ضيق الوقت بنسبة 23% وقد يرجع إلى تقليص الحجم الساعي للحصص سواء المحاضرات أو التطبيقات من ساعة ونصف الى ساعة واحدة، تليها غياب الطلبة بنسبة 16% نظرا إلى أن فترة جائحة كورونا كان الحضور غير إجباري ونقص النقل الحضري والتدابير الوقائية المفروضة عليه خاصة للطلبة الذين مكان إقامتهم بعيد، وأخيرا المحتوى البيداغوجي بنسبة 12% وقد يرجع إلى أن الوزارة حددت الكثير من الدروس بما يسمى بسياسة الحشو، حيث يتم تقديمها في وقت قصير دون مراعاة مدى إستيعاب الطالب لها، وهذا ما يولد ضغط على كل من الطالب والأستاذ(ة). في حين المبحوثين الذين أجابوا ب لا قدرت نسبتهم ب 13% أي ما يعادل 9 أستاذ(ة).

-الجدول رقم (29) يوضح رضا أفراد العينة على مستوى العمل الذي يقدمونه:

النسبة %	التكرار	الإحتمال
58	41	نعم
03	02	لا
39	27	نوعا ما
100	70	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن أعلى نسبة 58% من الأساتذة الذين أجابوا بأنهم راضيين عن العمل الذي يقدمونه، وتليها نسبة 39% من الأساتذة الذين أجابوا ب نوعا ما، في حين بلغت أقل نسبة 3% أجابوا ب لا، أي ليس راضيين عن العمل الذي يقدمونه،

وقد يرجع تفسير أغلبية الأساتذة راضيين عن العمل الذي يقدمونه إلى توفير الإمكانيات اللازمة واهتمام وانضباط الأستاذ(ة) في عمله، وهذا الأخير يمكن رده الى أسباب شخصية وعملية، فمن الاسباب الشخصية الضمير المهني للأستاذ(ة) واهتمامه بما يقدمه لراحة ضميره، أما الأسباب العملية طبيعة الإدارة السائدة في الكلية ، وكذا تقديم الادارة جملة من الاغراءات الكفيلة لضبط سلوك الأساتذة.

الجدول رقم (30) يوضح الإلتزام بشروط الوقاية من فيروس كورونا

النسبة%	التكرار	الإحتمال
84	59	نعم
16	11	لا
100	70	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (30) أن أعلى نسبة 84% من الأساتذة الذين أجابوا بأنهم يلتزمون بشروط الوقاية من فيروس كورونا، بينما بلغت نسبة 16% لا يلتزمون بشروط الوقاية من فيروس كورونا، وقد يرجع تفسير هذا إلى مدى خوف الاستاذ(ة) بالإصابة بالمرض نتيجة اختلاطه مع الطلبة، وأن الكلية تحرص على توفير الوسائل والالتزام بالتدابير الوقائية للوقاية من فيروس كورونا من خلال التباعد الجسدي داخل الاقسام وفي ساحات الكلية وفي قاعات ومكاتب الأساتذة والإدارة (تحديد عدد تواجد الافراد في الاماكن المغلقة)، وإجبارية ارتداء القناع الواقي واستعمال المعقم وتعقيم القاعات واماكن التجمعات

الجدول رقم (31) يوضح خوف أفراد العينة من الإصابة بالعدوى:

النسبة%	التكرار	الإحتمال
64	45	نعم
36	25	لا
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (31)، نلاحظ أن أعلى نسبة 64% من المبحوثين أجابوا بأنهم خائفين من الإصابة بالعدوى أثناء العمل، في حين نسبة 36% من المبحوثين أجابوا ب لا. وعليه يمكن تفسير هذا الخوف الى إصابة الكثير من الافراد وهذ ما يزيد من احتمال إنتشار هذا الفيروس، والتضخيم الإعلامي بمدى خطورة هذا الفيروس .

الجدول رقم (32) يوضح الصعوبات التي تواجه الأستاذ(ة) من استخدام التعليم عن بعد:

النسبة %	التكرار	الإحتمال
9	8	-عدم توفر الامكانيات اللازمة
6	5	-غياب المعرفة والكفاءة في استخدام الإعلام الالي
51	46	-ضعف تدفق الأنترنت
7	6	-صعوبة تقييم الطلبة عن بعد
27	24	-عدم قدرة الطلبة اللجوء الى المنصة
100	89	المجموع

من خلال الجدول رقم (32)، والذي يمثل الصعوبات التي تواجه الأستاذ(ة) من استخدام التعليم عن بعد، يتضح أن هناك من المبحوثين من أجاب على أكثر من إقتراح، حيث تشير النتائج من خلال عدة مظاهر تتمثل في: ضعف تدفق الأنترنت بنسبة 51% وهي أعلى نسبة، وقد يرجع ذلك إلى ضعف خدمة الجيل الرابع، وأثناء الجائحة خاصة في فترة الحجر الصحي الذي فرض مما يؤدي الى بطئ وضعف الأنترنت، تليها عدم قدرة الطلبة اللجوء إلى المنصة بنسبة 27%، وقد يرجع ذلك إلى الطلبة الذين يعيشون في مناطق الظل أو بسبب الأوضاع الاقتصادية أو مشاكل التي تعاني منها المنصة لما يكون عليها ضغط كبير، ثم عدم توفر الإمكانيات اللازمة بنسبة 9%، بعدها صعوبة تقييم الطلبة عن بعد بنسبة 7% وقد يرجع ذلك إلى عدم حضور الطلبة، وعند تقديم البحوث يقوم الطالب بإرسالها للأستاذ عبر email وبالتالي عدم معرفة قدرات الطالب، وأخيرا غياب المعرفة والكفاءة في استخدام الاعلام الالي.

جدول رقم (33) يوضح الإيجابيات التي يستفاد منها الأستاذة) عند استخدام التعليم عن بعد:

النسبة %	التكرار	الإحتمال
30	26	-الراحة في عدم التنقل الى العمل
18	16	-استغلال الوقت وتقليل الجهد
2	2	-التواصل الدائم مع الطلبة
15	13	-لا توجد إيجابيات
11	10	-التدرب على اسلوب جديد للتعليم
7	6	-استخدام الاعلام الالي
6	5	-توفير امكانية تواجد المحاضرات في متناول الطلبة في اي وقت في المنصة
11	10	-الوقاية من المرض
100	88	المجموع

من خلال الجدول رقم (33) الذي يمثل الإيجابيات التي يستفاد منها الأستاذة) عند استخدام التعليم عن بعد، نلاحظ أن هناك من أجاب على أكثر من اقتراح، حيث تشير النتائج من خلال عدة مظاهر تتمثل في: الراحة في عدم التنقل الى مكان العمل بنسبة 30%، وقد يرجع تفسير هذا الى تقليص وقت وجهد التنقل من المنزل الى المؤسسة خاصة للأستاذة الذين مكان اقامتهم بعيد عن العمل. تليها إستغلال الوقت وتقليل الجهد بنسبة 18%، بعدها لا توجد ايجابيات بنسبة 15%، وقد يرجع ذلك الى سوء التسيير للمنصة الالكترونية وضعف الخبرة الكافية لاستعمال التكنولوجيا حتى الخبراء الذين قاموا بفتح المنصة كانت أول تجربة لهم، وبالتالي كانت هناك مشاكل عديدة مما ادى إلى عدم السيطرة على الوضع. ثم التدريب على

أسلوب جديد للتعليم عن بعد والوقاية من المرض بنسبة متعادلة قدرت ب 11%، وقد برجع هذا إلى كون العالم يعيش في ثورة تقنية وأصبح كل شيء يتم عبر الوسائط الالكترونية وبالتالي هنا الكثير من الجامعات لجأت الى استعمال التعليم عن بعد. بعدها استخدام الإعلام الالي بنسبة 7%، ثم توفير إمكانية تواجد المحاضرات في متناول الطلبة في اي وقت في المنصة بنسبة 6%، وأخيرا التواصل الدائم مع الطلبة بنسبة 2% وهي أقل نسبة وقد يرجع ذلك إلى عدم قدرة نصف الطلبة الولوج إلى المنصة بسبب الأنترنت، وكذلك عدم إعطاء الطلبة أهمية كبيرة للتعليم عن بعد وبالتالي كان عدد الطلبة قليل وفي بعض الأحيان غير موجودين.

الجدول رقم (34) يوضح الاقتراحات لتحسين أداء الاستاذ الجامعي في ظل الجائحة:

النسبة %	التكرار	الإحتمال
10	8	-إعادة ضبط ظروف العمل
17	14	-التكوين في مجال استخدام التكنولوجيا
38	30	-توفير الامكانيات الازمة للعمل عن بعد
6	5	-تنظيم الوقت يتماشى مع ظروف وقدرات كل من الطالب والأستاذ
14	11	-الغاء نظام التفويج
2	2	-تخفيض الوقت
5	4	-توظيف اساتذة جدد من أجل تخفيف الضغط على الاستاذ خاصة في عملية الاشراف
8	6	-الالتزام بالتدابير الوقائية
100	80	المجموع

من خلال الجدول رقم (34) الذي يمثل الاقتراحات لتحسين أداء الاستاذ الجامعي في ظل جائحة كورونا، هناك من المبحوثين من أجاب على أكثر من إقتراح، تشير النتائج من خلال عدة مظاهر أهمها في:

توفير الإمكانيات اللازمة للعمل عن بعد بنسبة 38%، تليها التكوين في مجال استخدام التكنولوجيا بنسبة 17%، ثم إلغاء نظام التفويض بنسبة 14%، بعدها إعادة ضبط ظروف العمل بنسبة 10%، ثم الإلتزام بالتدابير الوقائية بنسبة 8%، ثم تنظيم الوقت يتماشى مع ظروف وقدرات كل من الطالب والأستاذ بنسبة 6%، بعدها توظيف أساتذة جدد من أجل تخفيف الضغط على الأستاذ خاصة في عملية الإشراف بنسبة 5%، وأخيرا تخفيض الوقت بنسبة 2%. وقد يرجع تفسير هذا الى ضعف التخطيط في مجال التنظيم لاحتواء الوضع للوباء المتفشي، عدم توفير الإمكانيات اللازمة خاصة مشاكل في الولوج للمنصة وضعف التخطيط والتسيير خاصة من الجانب التكنولوجي نظرا لعدم الإعتماد عليه (شبه منعدم) وهذا ما ولد صعوبة في استخدام الإعلام الالي.

الجدول رقم (35) يوضح إمكانية حلول التعليم الإلكتروني عن بعد محل التعليم التقليدي مستقبلا:

النسبة%	التكرار	الإقتراح
14	لا	نعم
86	60	لا
100	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (35) نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأنه لا يمكن أن يحل التعليم عن بعد محل التعليم التقليدي مستقبلا في حالة إنتهاء الجائحة حيث قدرت نسبتهم ب 86% أي ما يعادل 60 أستاذ(ة) وهي اعلى نسبة، وقد يرجع ذلك إلى أنه مهما كانت فائدة التعليم الإلكتروني فهو لا يعوض التعليم حضوريا والتواصل المباشر مع الطلبة، لأنه يؤدي الى نقص التفاعل وأن التعليم عن بعد محصور فقط على وسائل الاعلام، كذلك تعقيد أسلوب التعلم عند البعض مما يؤدي إلى الشعور بالوحدة والإنزال. في حين نلاحظ أن 14% من أفراد العينة أجابوا بأنه يمكن التعليم الإلكتروني أن يحل محل التعليم التقليدي مستقبلا في حالة انتهاء الجائحة، ويرجع ذلك إلى أن للتعليم عن بعد فوائد وإيجابيات منها توفير الوقت، الراحة والجهد، وهذا ما يتوافق مع الجدول رقم 32.

رابعاً: نتائج الدراسة:

1- اختبار الفرضيات:

إن دراستنا لموضوع ضغوط العمل وانعكاساتها على الاداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية 08 ماي 1945-قائمة-فكانت مبنية على فرضية أساسية مفادها "لضغوط العمل انعكاس سلبي على الاداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا" وتتدرج تحتها ثلاث فرضيات فرعية، وعليه فإن عرض النتائج المتوصل اليها سيكون طبقا لهدف الفرضيات ولأهداف الدراسة ومنه توصلنا الى:

*اختبار الفرضية الاولى: تتمثل مظاهر ضغوط العمل للأساتذة الجامعيين في التدريس عن بعد، غياب الرغبة في العمل خوفا من الاصابة.

تبين من خلال نتائج الدراسة ما يلي:

-من خلال الجدول رقم 11 بينت النتائج ان للعمل تأثير على الحالة الصحية والنفسية للأساتذة(ة) خلال الجائحة بنسبة 57%، وذلك من خلال عدة مظاهر منها الضغط النفسي والتوتر، القلق والخوف، الارهاق والتعب...الخ.

-من خلال الجدول رقم 27 بينت النتائج أن تداعيات جائحة كورونا الزيادة في ضغوط العمل بنسبة 89%.

-من خلال الجدول رقم 28 بينت النتائج ان لجائحة كورونا تأثير على طريقة التدريس بنسبة 87% حيث شمل التأثير على التدريس عن بعد بنسبة 49%.

-من خلال الجدول رقم 31 تبين أن 64% من افراد العينة يخافون من الاصابة بالعدوى.

-من خلال الجدول رقم 32 الصعوبات التي تواجه الاساتذة الجامعيين من استخدام التعليم عن بعد وذلك من خلال مظاهرها أهمها ضعف تدفق الأنترنت بنسبة 51%.

مما سبق يمكن القول أن فرضية تتمثل مظاهر ضغوط العمل للأساتذة الجامعيين في التدريس عن بعد، عدم الرغبة في العمل خوفا من المرض فرضية محققة.

*اختبار الفرضية الثانية: عبء العمل يؤثر على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين

أظهرت النتائج ما يلي:

-من خلال الجدول رقم 15 تبينت النتائج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن الأعمال الموكلة لهم في حدود طاقتهم قدرت نسبتهم ب76%.

-من خلال الجدول رقم 16 أن أغلبية المبحوثين الوقت المخصص لهم يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منهم قدرت نسبتهم ب 67%.

-من خلال الجدول رقم 18 تبين أن 53% من أفراد العينة لا يعانون من أي توترات بسبب عملهم.
 -من خلال الجدول رقم 19 تبين النتائج أن 66% من أفراد العينة أحيانا ما يتطلب عملهم السرعة.
 وعليه يمكن القول أن فرضية عبء العمل يؤثر على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين غير محققة بنسبة 70%.

*اختبار الفرضية الثالثة: أثر تغيير ظروف العمل بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين
 اتضح من خلال النتائج ما يلي:

من خلال الجدول رقم 24 تبين النتائج بأن أغلبية المبحوثين أثر تغيير ظروف العمل على أدائهم بنسبة 61%.

-من خلال الجدول رقم 26 ان 84% من المبحوثين يؤكدون بأن لجائحة كورونا دور في توليد ضغوط العمل.

من خلال الجدول رقم 27 تبين النتائج بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن من تداعيات جائحة كورونا الزيادة في ضغوط العمل بنسبة 89%.

وعليه يمكن القول بأن فرضية أثر تغيير ظروف العمل على الأداء الوظيفي بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين محققة.

انطلاقاً من نتائج الفرضيات الجزئية يمكن القول أن الفرضية الرئيسية "لضغوط العمل انعكاس سلبي على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا" محققة نسبياً وذلك لغياب رغبة الأساتذة في العمل خوفاً من الإصابة و ومن خلال التأثير السلبي لتغيير ظروف العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين.

النتائج العامة للدراسة:

من خلال دراستنا لقد حاولنا معرفة مدى انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا، وقد مكنتنا من الوقوف على النتائج التالية:

✓ هناك عوامل لعدم رغبة الأستاذ في العمل مثل: ضغوط العمل الناجمة عن العمل خارج الأوقات الرسمية.

✓ ضغوط العمل للأساتذة (الجامعي هي نتيجة تغيير ظروف عمله المتمثل في جائحة كورونا والتي أثرت سلباً على أدائه الوظيفي.

✓ الكلية تعمل على توفير كل اللوازم والشروط لتحسين أداء الاساتذة.

- ✓ الكلية تعطي أهمية كبيرة للأساتذة وذلك من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات.
- ✓ عدم حصول الكثير من الاساتذة على الدورات التكوينية في مجال التعليم عن بعد.
- ✓ قصور في تطبيق التعليم عن بعد بسبب العديد من المعوقات التي يواجهها عضو هيئة التدريس خاصة والتعليم عن بعد، مما أدى ذلك الى توليد وزيادة الضغوط في العمل.
- ✓ لضغوط العمل تأثير سلبي على الحالة النفسية والصحية للأساتذ الجامعي خلال جائحة كورونا
- ✓ إن تغير ظروف العمل يؤثر على الأداء الوظيفي للأساتذ الجامعي خلال جائحة كورونا.
- ✓ إن لجائحة كورونا دور كبير في زيادة ضغوط العمل.
- ✓ فشل التعليم الإلكتروني عن بعد وعدم إمكانية حله محل التعليم التقليدي مستقبلا عند انتهاء الجائحة.

خامسا: الإقتراحات:

- على ضوء النتائج التي توصلنا اليها اقترحنا بعض التوصيات التي نأمل أن تساهم في التخفيف من انعكاسات ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لدى الاساتذة الجامعيين في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، والتي من خلالها يمكن للمؤسسة الجامعية توفير الجو الملائم لعملية التدريس والتقليل من ضغوط العمل وذلك من خلال:
- التكثيف من الدراسات المتعلقة بالضغوط المهنية التي يعاني منها الاستاذ الجامعي.
- توفير الجو المناسب للتدريس في ظل جائحة كورونا خاصة توفير شروط الوقاية وذلك قصد ابعاد مخاوف الأستاذ(ة) من الإصابة بالعدوى.
- يجب إقامة برامج تكوينية للأساتذة والطلبة أيضا لتدريبهم على كيفية الولوج للمنصة لتفادي العجز في ايصال المعلومة للطلبة وزيادة التفاعل بين الطالب والاستاذ، واتقان التعليم عن بعد.
- تصميم محتوى تعليمي يتيح للطالب التطوير من مستواه العلمي ويسهل للأساتذ النشر والبحث العلمي.

الخاتمة

الخاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذا العمل خاصة ما تطرقنا إليه في دراستنا بجانبها النظري والتطبيقي يمكننا القول أن موضوع ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي في ظل جائحة كورونا موضوع واسع ومتعدد حاولنا الإلمام به والتطرق لأهم أجزائه، حيث تعتبر مؤسسة التعليم العالي أكثر عرضة للضغوط، ولهذا يعبر هذا البحث في أسبابه عن معاناة الأستاذ الجامعي من ضغوط وبروز مشاكله في أرض الواقع. ونظرا لما يكتسبه موضوع ضغوط العمل جعل دراستنا تتجه لمعرفة مدى تأثير الجائحة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي وعملية التعليم بصفة عامة، ذلك لأن عبء العمل وبيئة أو ظروف العمل لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي، حيث تناولنا موضوع ضغوط العمل بجامعة 8 ماي 1945 قالمة و بالتحديد بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي خاصة في ظل جائحة كورونا ذلك لأنهم بحاجة ماسة لدراسات حديثة مثل هذه الدراسة، ولكونه من أهم الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام كبير من قبل الباحثين خاصة بعد التغييرات التي طرأت على ظروف العمل بسبب جائحة كورونا، وتحديدًا للآثار التي خلفتها جائحة كورونا من ضغوط وغيرها على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي وأخيرا الوصول إلى أساليب واستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل التي انعكست على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

كما أننا توصلنا من خلال دراستنا أن الاهتمام ببيئة عمل الأستاذ الجامعي تساعد في تدعيم التفاعل الإيجابي من خلال الاستجابة لمطالبها خصوصا إذا كانت لا تتعارض مع مصالح الجامعة، كما تساعد على تجنب الآثار السلبية سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، ولأشك أنه يتعين على الجامعة تدرك أهمية الظروف المناسبة للعمل لأنها تعتبر من الشروط الضرورية للعنصر الفعال في إدارة الجامعة ألا وهو الأستاذ الجامعي، إذ يتوقف نمط تفكيرهم وقيمتهم وشخصيتهم على ما تقدمه من تسهيلات وخدمات لتحقيق أداء وظيفي جيد من طرفهم يضمن تحقيق أهداف الجامعة.

إن النتيجة السلبية لضغوط العمل تعد من أهم الموضوعات التي مازالت اهتماما وجدالا بحثيا واسعا لدى الباحثين لما لها من آثار ضارة على الفرد والمجتمع بصفة عامة، ومن الممكن أن يؤدي استمرار الضغوط في العمل وفي حالة من التكيف السلبي، إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة ومضاعفات صحية، جسدية، نفسية وسلوكية تجعل الأستاذ ينحرف عن الأداء الوظيفي المعتاد في عمله، مع العلم أن تأثير هذه الضغوط يتوقف على طبيعة الشخصية. وما تتصف به من قدرة على تحمل الإحباط، المرونة، أو مستوى التفاوض.

ورغم اعتبار الضغط ضرورياً وعامل محفز للتوازن الداخلي والإيقاع البيولوجي للفرد. إلا أن الزيادة في الضغط، أو مدة التعرض له التي تتجاوز طاقات التكيف قد تؤدي للأمراض وتطورها.

وكان الهدف الرئيسي من الدراسة محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي وختاماً نقول أن موضوع دراستنا هذه لا يزال في حاجة إلى كثير من الدراسات لنكتشف أسرارها، وما كانت دراستنا هذه إلا محاولة يسيرة ونتمنى أن قد وفقنا ولو بجزء بسيط.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

- الكتب:

1. أحمد ماهر: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1986.
2. أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية طبع_ نشر_ توزيع، ط7، الإسكندرية، 2000.
3. أحمد ماهر: سلسلة ابن مهارتك وتدريب على كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2005.
4. أمال بن سمشة: الأداء البشري بالإدارة المحلية، مركز الكتاب الأكاديمي، الاردن، 2019.
5. أمينة قهوجي: صراع الدور وتأثيره على الاداء الوظيفي، محلية الدراسات في علم الاجتماع المنظمات، 2018.
6. أنامار غيلاس: كيف تقلل من الضغوط والصراعات داخل أماكن العمل، ترجمة خبراء دار الفاروق، دار الفاروق للاستشارات الثقافية، ط1، القاهرة، 2009.
7. أندرودي سيزلاقي ومارك حي: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الادارة العامة، الرياض، 1991.
8. بلقاسم سلاطنية: أدوات جمع البيانات وكتابة تقرير البحث الاجتماعي، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2017.
9. بو الشوش كمال: الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والادارية، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.
10. جان ستورا: الاجهاد أسبابه وعلاجه، ترجمة انطوان الهاشم، منشورات عويدات، بيروت، 1997.
11. حسان الجيلاني: الجماعات دراسة نفسية اجتماعية للجماعات غير الرسمية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.
12. حسن عبد الحميد، أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2004.
13. حسن مصطفى عبد المعطى: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، ط1، القاهرة، 2006.

14. حسين التهامي: السلوك التنظيمي في الإدارة_ التفكير الابداعي وسيكولوجية القيادة والتعامل مع الآخرين في العملية الادارية، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة، 2013.
15. حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1997.
16. حنفي محمود سليمان: السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، الاسكندرية، 1975.
17. خالد عيادة نزال عليما: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، دار الخليج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.
18. راوية حسن: ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2000.
19. الرشدي هارون توفيق: الضغوط النفسية_ طبيعتها_ نظرياتها_ برنامج لمساعدة الذات في علاجها، المكتبة الأنجلو مصرية للنشر والتوزيع، ط1، 1999.
20. ريتشارد ديني: أنجح من أجل نفسك حرر قدراتك الكاملة من أجل الوصول للسعادة والنجاح، ترجمة خبراء مكتبة جرير، مكتبة جرير للترجمة والنشر والتوزيع، ط2، الرياض، 2011.
21. سامية بن طالب: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة، أبعاد اقتصادية، 2018.
22. شعبان علي حسين السبسي: أسس سلوك الانسان بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2002.
23. طارق عبد الرؤوف المصري وايهاب عيسى المصري: الضغوط المهنية وضغوط العمل، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2018.
24. طه عبد العظيم حسين: استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية، مكتبة النهضة المصرية، ط1، الأردن، 2006.
25. عامر خضير الكبيسي: سيكولوجية التدريب، الاستراتيجيات والتقنيات والاشكاليات، مركز الدراسات والبحوث، ط1، الرياض، 2000.
26. علي معمر عبد المؤمن: مناهج البحث في العلوم الاجتماعية (الأساسيات والتقنيات والأساليب)، الإدارة العامة للمكتبات-إدارة المطبوعات والنشر، ط1، 2008.
27. غازي عناية: منهجية اعداد البحث العلمي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
28. غيات بوفلجة: بحوث في التغيير التنظيمي وثقافة العمل، دار القدس العربي، ط1، وهران، 2010.

29. فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 2000.
30. فايزة بوراس: إدارة الموارد البشرية وتخطيط المسار الوظيفي للكفاءات، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2018.
31. فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار المعارف، ط6، القاهرة، 1988.
32. محسن الخيضي: الضغوط الادارية الطاهرة_ الأسباب_ العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1995.
33. محمد ابراهيم درويش ومحمد محمد بدران: مبادئ الإدارة العلمية، دار النهضة، ط1، القاهرة، 2008.
34. محمد الفاتح محمود، بشير الغربي: مدخل السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الدار العالمية للنشر والتوزيع، ط1، 2017.
35. محمد شهاب: العلاقات الانسانية مدخل سلوكي، الشركة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994.
36. محمد عادل زايد: العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2006.
37. محمد عاطف غيث: قاموس علو الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
38. محمد عبد الفتاح الصيرفي: مفاهيم ادارية حديثة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2003.
39. مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية، الجزائر، 1992.
40. معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد: إدارة الصراع والازمات وضغوط العمل والتغيير، إدارة الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008.
41. المليجي رضا ابراهيم: معجم المصطلحات في الادارة التربوية والمدرسية، دار الجامعة الجديدة، ط1، الإسكندرية، 2011.
42. موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.
43. موسى اللوزي: التنمية الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2002.
44. موسى خليل: الإدارة المعاصرة المبادئ والوظائف والممارسة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 2005.
45. النجار محمد: إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، منشورات جامعة دمشق، 1995.
46. نزار عوني اللبدي: تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار دجلة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.

47. هيجان: ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998.

الرسائل والمذكرات:

48. أبو الشرخ، نادر حامد عبد الرزاق: تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين (رسالة ماجستير)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010.

49. براهيم عبد العالي، عباسي السعيد: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين (مذكرة ماجستير منشورة)، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016/2017.

50. بن رحمون سهام: بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، (أطروحة دكتوراه)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014.

51. بن طالب سامية: ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة (رسالة ماجستير منشورة) جامعة بومرداس، 2009/2010.

52. بن موسى فاطمة الزهر، بوقريبات سمية: أثر ظروف العمل على أداء العاملين (رسالة ماجستير منشورة) تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة قاصدي مرباح/2012/2013.

53. بوخاري محمد: فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية، (رسالة ماجستير)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011.

54. بوقطف محمد: التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية (رسالة ماجستير)، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

55. الحلبي أحمد محمود خالد: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية، (رسالة ماجستير منشورة) تخصص ادارة الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2015.

56. خليفي مسعود، قدور عمار: ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين (رسالة ماجستير منشورة) تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018-2019.

57. خمار زديرة: أخلاقيات مهنة الأستاذ الجامعي وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى الطالب، (أطروحة الدكتوراه)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2018.

58. دراغو فاطمة: علاقة متطلبات التطور التنظيمي بالأداء، (رسالة الماجستير)، جامعة وهران2، الجزائر، 2016.

59. ريم بنت عمر الشريف: دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة (رسالة ماجستير منشورة)، تخصص الادارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، 2013.
60. سعد الدين عطوي: الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي، جامعة سطيف الجزائر، 2009-2010.
61. شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء_ سونلغاز_ جيجل، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أحمد بوقرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، بومرداس، 2010.
62. صلاح ابراهيم سليمان الرقب: صعوبات التعليم عن بعد في ظل انتشار فيروس كورونا من وجهة نظر معلمي ومدراء مدارس محافظة خان يونس في قطاع غزة، (رسالة ماجستير) جامعة الشرق الأوسط، قسم تكنولوجيا التعليم كلية العلوم التربوية، حزيران، 2021.
63. صيفور سليم: واقع التنمية وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي في الجزائر، (أطروحة الدكتوراه)، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2015.
64. طاهري عبد الغاني: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي (رسالة ماجستير منشورة)، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2008.
65. عقون أسيا: الضغط النفسي المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة، (رسالة ماجستير)، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012.
66. عكاشة أسعد أحمد: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفين (رسالة الماجستير) كلية التجارة، فلسطين، 2008.
67. علي هالة رمضان: الاستجابة للضغوط البيئية لدى عينة من الأطفال المقيمين بالغرب من الطرق السريعة، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس قسم الدراسات النفسية والاجتماعية، القاهرة، 2014.
68. عيسى ابراهيم المعشر: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، (رسالة ماجستير منشورة)، إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا_ كلية العلوم الإدارية والمالية، 2009.
69. فراس حاج محمد: أثر ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، (رسالة الماجستير)، الجامعة الافتراضية السورية، 2016.

70. لبنى زياد خالد الساكت: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، (رسالة ماجستير منشورة)، تخصص الإدارة، جامعة عمان العربية، 2014.
71. محمد حسن خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية_ عمادة الدراسات العليا، كلية التربية، غزة، 2012.
72. منهل محمد عبد الله الحاج صالح: أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات في البنوك السودانية (رسالة ماجستير منشورة)، تخصص ادارة الأعمال، جامعة شندي، السودان، 2019.
73. وليد عبد المحسن الملحم: ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، كلية الدراسات العليا_ قسم العلوم الادارية، الرياض، 2007.
74. يوسف جوادي: مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة منتوري، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية_ قسم علم النفس والتربية، قسنطينة، 2006.
75. يوسف لعجايلية: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائي الجامعي بعنابة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، 2015.
- المجلات:**
76. أبواب رضوان: الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الألميدي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية محمد الصديق بن يحي جيجل، العدد 21، ديسمبر 2015.
77. الامم المتحدة : موجز سياساتي التعليم أثناء جائحة كوفيد 19 وما بعدها، أب/أغسطس، 2020.
78. ايمان محمد: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بملبنة نوميديا بقسنطينة، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية، 2018.
79. حرقاس وسيلة، بهتان عبد القادر: تقييم الأستاذ الجامعي لنظام التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا، مجلة أريد الدولية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة 08 ماي 1945-قائمة- العدد 03، المجلد 02، كانون الثاني 2021.

80. دايفيد ملين دايز: حماية الانسان والاقتصاد، استجابات متكاملة لجهود مكافحة فيروس كورونا (المستجد كوفيد19)، البنك الدولي للإنشاء والتعمير، 2020.
81. دليل علمي: العمل عن بعد خلال جائحة كوفيد19 وما بعدها، ترجمة أبو ذهب، المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية، منظمة العمل الدولية، دمشق، 2020.
82. سليم مزهود: الثراء اللغوي الجديد لمصطلح جائحة(كوفيد19) من خلال سياقاته الدلالية، مجلة مصداقية، مجلد3، العدد3، الجزائر، 2021.
83. طارق الدريدي: جائحة كورونا كوفيد19 وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة، 2030، نشرية الأليسكو العلمية، العدد3، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، يوليو 2020.
84. عايض، عبد اللطيف مصلح محمد الشمشي، عبد المغيث يحي: ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، العدد38، المجلد19، 31 ديسمبر كانون الأول 2013.
85. عبد العظيم المصدر وباسم علي أب كويك: ضغوط مهنة التدريس وعلاقتها بأبعاد الصحة النفسية لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية الدنيا في قطاع غزة، بحث مقدم الى المؤتمر 3، الجودة في التعليم الفلسطيني، مدخل التمييز، الجامعة الاسلامية، غزة، 2007.
86. فريق ادارة التنمية البشرية والتشغيل لمنظمة العمل العربية: تأثيرات أزمة كورونا(كوفيد19) على قضايا التشغيل وأسواق العمل العربيين، منظمة العمل العربي، 2020.
87. محمد الصالح بوطوطن، زديرة خمار: دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والادارية، العدد الثاني، ديسمبر 2014.
88. مؤيد عبد الكريم وشاكر النقيب: العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، مجلة جامعة الانباء للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد9، المجلد4، 2002.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. eoutundo m & sackett, the relative importance of task, citizen ship and conter productive performance to global reatngs of job performance a polity capturing approach,2002.
2. freed uthares : chrgranization behavior ,5th ed (n.y) megra hill bookcil-1989.
3. h.kahn& c.l.cooper : stresse in the dealing room high performers under perssures London, routledge, 1993.

4. m. ivancevich and michel, metteson, chragization behavior and management, opcit.
5. pierre postor et Richard bréard: motuvers points de vue employeur et employé, édition paris editions liaisons, 2005.
6. routundo, 11 & sockette: p, the relative importance of task, citizenship and counter productive performance to global reatings of job performance: a polity capturing approach, 2002.
7. siman l. dolan: la gestiandes ressources humaines, pearscen education, Canada, 2008.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 08 ماي 1945-قائمة-
قسم علم الاجتماع



إستمارة بحث حول:

ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي في ظل
جائحة كورونا
دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية 8 ماي 1945-
قائمة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

أساتذتنا الكرام.... تحية طيبة وبعد:

نضع بين أيديكم هذه الإستمارة راجين منكم التعاون معنا بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا، والتكرم بالإجابة عن هذه الاسئلة وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة. علما بأن إجاباتكم سوف تحاط بالسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي شاكرين لكم حسن تعاونكم وثقتكم.

اشراف:

د/ بن فرحات غزالة

إعداد:

*منصوري سعاد

*عميار ريان

السنة الجامعية: 2022/2021

المحور الأول: بيانات شخصية

1-الجنس: ذكر أنثى

2-الحالة المهنية: دائم مؤقت

3-المرتبة العلمية:

.....

...

4-الخبرة المهنية:

.....

5-القسم:

.....

.....

6-طبيعة الوظيفة: أستاذ فقط أستاذ إداري

7-بعد مكان الإقامة عن العمل: بعيد متوسط

قريب

المحور الثاني: مظاهر ضغوط العمل خلال الجائحة

8-هل الامكانيات المادية والمعنوية المطلوبة لإنجاز عملك متوفرة؟

نعم لا نوعا ما

9-هل العلاقات السائدة بين الأساتذة في قسمكم جيدة؟

جيدة مقبولة منعدمة

10-هل كان لعملك تأثير على حالتك الصحية والنفسية؟

نعم لا

-في حالة الاجابة بنعم، فيما تمثل:.....

11-هل تتلقى أوامر ومعلومات متضاربة من عدة مسؤولين؟

نعم لا أحيانا

12- عادة ما يتصل بك الرئيس خارج أوقات العمل الرسمية لإنجاز مهمات معينة؟

نعم لا أحيانا

13- هل تأخذ معك عملك غير المنتهي للبيت؟

نعم لا أحيانا

المحور الثالث: عبء العمل خلال الجائحة

14- هل الأعمال الموكلة إليك في حدود طاقتك؟

نعم لا

15- هل الوقت المخصص لك يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منك؟

نعم لا

16- هل تراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلف بها؟

نعم لا

17- هل تعاني من توترات بسبب العمل الذي تقوم به؟

نعم لا

18- يتطلب عملك السرعة؟

نعم لا أحيانا

19- حجم العمل الذي تقوم به يؤثر على التزاماتك العائلية؟

نعم لا أحيانا

20- يهتم الرؤساء بالمشاكل والاقتراحات المقدمة؟

نعم لا أحيانا

المحور الرابع: ظروف العمل خلال الجائحة

21- كم عدد ساعات عملك في الاسبوع؟

- من 5 الى 10 ساعة من 11 الى 15 ساعة
 من 16 الى 20 ساعة

22- هل تعاني من ضغوط في عملك؟

- نعم لا أحيانا

23- هل أثر تغيير ظروف العمل على أدائك؟

- نعم لا

24- هل لديك الحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملك؟

- نعم لا أحيانا

25- هل كان لجائحة كورونا دور في توليد ضغوط العمل لك؟

- نعم لا

26- من تداعيات جائحة كورونا:

- زيادة في ضغوط العمل النقصان من ضغوط العمل

27- هل أثرت جائحة كورونا على طريقة التدريس؟

- نعم لا

إذا كانت نعم وضح كيف أثرت:

.....

28- هل أنت راض على مستوى العمل الذي تقدمه؟

- نعم لا نوعا ما

29- هل تلتزم بشروط الوقاية من فيروس كورونا؟

- نعم لا

30- هل أنت خائف من الإصابة بالعدوى أثناء عملك؟

نعم لا

31- في نظرك ماهي الصعوبات التي تواجه الاستاذ(ة) من استخدام التعليم عن بعد؟

.....
.....

32- في نظرك ماهي الايجابيات التي يستفيد منها الاستاذ(ة) عند استخدام التعليم عن بعد؟

.....
.....
.....

33- ماهي اقتراحاتك لتحسين أداء الاستاذ في ظل الجائحة؟

.....
.....

34- هل يمكن أن يحل التعليم الالكتروني عن بعد محل التعليم التقليدي مستقبلا في حالة

انتهاء الجائحة؟

نعم لا

الملخص:

نظرا للاهتمام الكبير لموضوع ضغوط العمل من قبل الباحثين خاصة بعد التغيرات التي طرأت على ظروف العمل وبالأخص على الأساتذة الجامعيين بسبب جائحة كورونا، تطرقنا في هذه الدراسة لهذا الموضوع بهدف معرفة مدى انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا، حيث تمثلت الحدود المكانية للدراسة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة 08 ماي 1945 - قالمة، وشملت عينة مكونة من 70 أستاذ(ة) منهم الدائمين ومنهم المؤقتين. وقد تمّ استخدام المنهج الوصفي الذي يتناسب وطبيعة الموضوع، مع الاعتماد على أداة الإستمارة بغية جمع المعلومات من أفراد العينة. من أهم النتائج التي توصلنا إليها:

- ضغوط العمل التي يعانيها الأستاذ الجامعي هي نتيجة تغير ظروف عمله خلال فترة جائحة كورونا والتي أثرت سلبا على أداءه.
- تعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على توفير كل اللوازم والشروط لتحسين أداء الأساتذة الجامعيين.
- تسجيل قصور في تطبيق التعليم عن بعد بسبب العديد من المعوقات التي يواجهها عضو هيئة التدريس خاصة والتعليم عن بعد عامة، مما أدى إلى توليد وزيادة الضغوط في العمل.
- لضغوط العمل تأثير سلبي على الحالة النفسية والصحية للأستاذ الجامعي خلال جائحة كورونا.

Résumé :

En raison du grand intérêt porté à la question du stress au travail par les chercheurs, en particulier après les changements survenus dans les conditions de travail en raison de la pandémie de Covid-19 (en particulier pour les professeurs d'université), nous avons discuté ce sujet dans le but de savoir dans quelle mesure les pressions de travail se sont répercuté sur le rendement au travail des professeurs d'université. Cette étude a été effectuée à la Faculté des sciences humaines et sociales de l'Université du 08 Mai 1945 - Guelma, et comprenait un échantillon de 70 professeur(s) (permanents et contractuels). Nous avons adopté l'approche descriptive en fonction de la nature du sujet, en s'appuyant sur l'outil du questionnaire afin de recueillir des informations auprès des membres de l'échantillon. Parmi les résultats les plus importantes :

- Les pressions au travail dont souffre le professeur d'université sont le résultat de la modification de ses conditions de travail pendant la période de la pandémie de Corona, ce qui a eu une incidence négative sur ses performances.
- La faculté des sciences humaines et sociales s'efforce de fournir toutes les exigences et conditions pour améliorer la performance des professeurs d'université.
- Constat de lacunes dans l'application de la formation à distance en raison des nombreux obstacles rencontrés par les membres du corps professoral en particulier et de la formation à distance en général, ce qui a entraîné l'augmentation de pressions au travail.
- Le stress au travail a un impact négatif sur l'état psychologique et sanitaire du professeur d'université pendant la pandémie de Covid-19.

Abstract :

Due to the great interest in the issue of stress at work by researchers, especially after the changes in working conditions due to the Covid-19 pandemic (especially for university professors), we have discussed this topic with the aim of knowing to what extent work pressures have affected the job performance of university professors. This study was carried out at the Faculty of Humanities and Social Sciences of the University of May 8, 1945 - Guelma, and included a sample of 70 professor(s) (permanent and contractual). We adopted the descriptive approach depending on the nature of the topic, relying on the questionnaire tool to gather information from the sample members.

Among the most important results:

- The work pressures suffered by the university professor are the result of his changed working conditions during the period of the Corona pandemic, which negatively affected his performance.
- The faculty of humanities and social sciences strives to provide all the requirements and conditions to improve the performance of university professors.
- Observation of gaps in the application of distance education due to the many obstacles encountered by faculty members in particular and distance education in general, which has led to increased work pressures.
- Stress at work has a negative impact on the psychological and health status of the university professor during the Covid-19 pandemic.