

ضغوطات العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية في مؤسسة إعادة التربية لولاية

مستغانم

تحت إشراف:

الأستاذة ناضر. ي

من إعداد

خطيب قلفاط أم الجيلالي شيماء

أعضاء لجنة المناقشة:

| لجنة المناقشة | | |
|---------------|--------|----------------|
| جامعة مستغانم | رئيسا | المكر تار نزهة |
| جامعة مستغانم | مناقشا | بن ناصر شيماء |
| جامعة مستغانم | مشرقا | ناضر يمينة |

ناضر يمينة



السنة الدراسية: 2025/2024

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل

بعنوان:

ضغوطات العمل وإنعكاساتها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية في مؤسسة إعادة التربية لولاية

مستغانم

تحت إشراف:

الأستاذة ناضر. ي

من إعداد

خطيب قلفاط أم الجيلالي شيماء

أعضاء لجنة المناقشة:

| لجنة المناقشة | | |
|---------------|--------|----------------|
| جامعة مستغانم | رئيسا | المكر تار نزهة |
| جامعة مستغانم | مناقشا | بن ناصر شيماء |
| جامعة مستغانم | مشرفا | ناضر يمينة |

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1431

الشكر والعرفان

أحمد الله تعالى الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تنيسر الصعوبات.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذتي الفاضلة " ناضر. ي " على ما قدمته لي من دعم

علمي طوال فترة إنجاز هذا العمل، وعلى حسن توجيهها، وصبرها، وحرصها الدائم على دفعي إلى

الأمام.

وأخص بالشكر عائلتي التي كانت سندي ودعمي طوال هذه الرحلة، فلولاهم بعد الله لما

وصلت إلى هذا الإنجاز.

إلى أمي الحبيبة في ختام هذا المشوار، لا يسعني إلا أن أرفع يدي إلى السماء شكرا لك،

وامتنانا لدعائك الذي رافقني في كل خطوة.

رغم مرضك، كنت الحضور الأقوى في حياتي جزاك الله عني خير الجزاء، وأسأله سبحانه أن

يلبسك ثوب الصحة والعافية، وأن يطيل في عمرك ببركة ورضا.

إهداء

إلى كل من كلل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار إلى النور

الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا "أبي"

إلى من جعل الجنة تحت قدميها وسهلت لي الشدائد بدعائها

إلى الإنسانية العظيمة التي طالما تمننت أن تقرأ عينها في يوم كهذا "أمي"

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي، إلى من شددت عضدي بهم فكانوا ينابيع أرتوي منها إلى

خبرة أيامي وصفوتها، إلى قرة عيني "أخواتي الغاليات"...

إلى من كان عوننا وسندا في هذا الطريق... إلى من أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة

"إليكم عائلتي"

أهديكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي طالما تمنيت، ها أنا اليوم أكملت وأتممت أول ثمراته

بفضله سبحانه وتعالى، فالحمد لله على ما وهبني وأن يجعلني مباركا وأن يعينني أينما كنت فمن قال أنا

لها نالها، وأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها، فالحمد لله شكرا وحبا وامتنانا على البدء والختام

وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

| الصفحة | العنوان |
|---------|--|
| أ | الشكر والعرفان |
| ب | إهداء |
| 1..... | مقدمة |
| | الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة |
| 6..... | تمهيد |
| 6..... | أسباب اختيار الموضوع |
| 7..... | أهمية الدراسة |
| 8..... | أهداف الدراسة |
| 10..... | الإشكالية |
| 12..... | صياغة الفرضيات |
| 12..... | تحديد المفاهيم+ التعريف الإجرائي |
| 19..... | المقاربة النظرية للدراسة |
| 22..... | المنهجية |
| 23..... | الدراسات السابقة وعلاقتها بالموضوع |
| 25..... | التعقيب على الدراسات السابقة |
| 35..... | خلاصة |
| | الفصل الثاني: مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل |
| 37..... | تمهيد الفصل |
| 37..... | مفهوم ضغوط العمل |
| 39..... | مصادر ضغوط العمل |
| 40..... | مراحل تطور ضغوط العمل |
| 41..... | الطرق التنظيمية لعلاج الضغوط |
| 41..... | عناصر ضغوط العمل |
| 42..... | أنواع ضغوط العمل |
| 42..... | مستويات ضغوط العمل |
| 44..... | أثار ضغوط العمل على المنظمة |
| 46..... | استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل ومواجهتها |
| 49..... | الأساليب الوقائية ومواجهة ضغوط العمل على مستوى المنظمة |

| | |
|----------|---|
| 50..... | خلاصة |
| | الفصل الثالث: تعريفات ومحددات الأداء الوظيفي |
| 52..... | تمهيد |
| 52..... | مفهوم الأداء الوظيفي |
| 55..... | أنواع الأداء الوظيفي |
| 57..... | أهداف الأداء الوظيفي |
| 58..... | أهمية الأداء الوظيفي |
| 59..... | عناصر الأداء الوظيفي |
| 60..... | معايير الأداء الوظيفي |
| 61..... | العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي |
| 63..... | مؤشرات الأداء الوظيفي |
| 64..... | مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي |
| 65..... | مظاهر الأداء الوظيفي |
| 66..... | مؤشرات تدني الأداء الوظيفي |
| 67..... | معدلات الأداء الوظيفي |
| 68..... | طرق تحسين الأداء الوظيفي |
| 69..... | خلاصة |
| | الفصل الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة |
| 71..... | تمهيد |
| 72..... | تقديم المركز |
| 75..... | توزيع عينة الدراسة |
| 77..... | تحليل أجوبة المقابلة |
| 82..... | الاستنتاج العام لكل مبحوث |
| 214..... | التوصيات |
| 217..... | خاتمة |
| 221..... | قائمة المصادر والمراجع |
| 224..... | الملاحق |

المقدمة

مقدمة:

شهدت بيئات العمل تطورات متسارعة خلال العقود الأخيرة بفعل التحولات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، مما أفرز تغييرات جذرية في طبيعة العلاقات المهنية وظروف العمل داخل المؤسسات. وفي خضم هذه التحولات، برزت ظاهرة ضغوطات العمل كأحد التحديات البارزة التي تواجه الأفراد والمنظمات على حد سواء. إذ تمثل ضغوطات العمل حالة من التوتر والضغط النفسي الذي ينشأ نتيجة التفاعل بين متطلبات الوظيفة وقدرات الفرد على الاستجابة لها، وهو ما يمكن أن يؤثر على أدائه وإنتاجيته بشكل مباشر.

يُعدُّ العمل من أهم الأنشطة التي تسهم في تحقيق الذات وبناء الهوية الاجتماعية للفرد، إلا أن التحولات المعاصرة في طبيعة العمل جعلت منه مصدرًا للتحديات والضغوط التي قد تؤدي إلى استنزاف الموارد النفسية والجسدية. وقد تتنوع مصادر هذه الضغوط بين عوامل تنظيمية مثل الأعباء الزائدة، وغموض المهام، وصراعات الأدوار، وبين عوامل اجتماعية ونفسية مرتبطة بالعلاقات بين الزملاء والمشرفين، أو بالموازنة بين الحياة المهنية والشخصية. إن فهم تأثير هذه الضغوط على الأداء الوظيفي يُعدُّ ضرورةً بالغة الأهمية في ظل سعي المؤسسات لتحقيق الكفاءة والإنتاجية، لا سيما أن الأداء الوظيفي يُشكّل معيارًا أساسيًا لنجاح المؤسسات وقدرتها على التكيف مع متغيرات البيئة الخارجية. ومن هنا، تظهر الحاجة إلى دراسات معمقة تستكشف العلاقة بين ضغوطات العمل وأداء العاملين، وتأثير هذه العلاقة على جودة الخدمات أو المنتجات التي تقدمها المؤسسات.

تهدف هذه الدراسة إلى تناول ظاهرة ضغوط العمل من منظور سوسولوجيا وتنظيمي، حيث تسعى إلى فهم جذور هذه الظاهرة، وتحليل تأثيراتها المتعددة على الأفراد والمؤسسات، وتسليط الضوء على الأبعاد الاجتماعية والتنظيمية المرتبطة بها. وتأتي هذه الدراسة في إطار الجهود الرامية إلى تقديم رؤية شاملة تسهم في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط داخل بيئات العمل، بما يضمن تحقيق التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرات الأفراد، ويعزز من كفاءة الأداء الوظيفي واستدامته.

حاولت في هذه الدراسة المسماة بـ " ضغوطات العمل وانعكاساتها على الاداء الوظيفي " من اجل تقديم رؤية شاملة تسهم في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط داخل بيئات العمل، بما يضمن تحقيق التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرات الأفراد، ويعزز من كفاءة الأداء الوظيفي واستدامته.

وقد أنجزت الدراسة وفق خطة البحث، اشتملت على مقدمة وجانب نظري احتوى أربعة فصول خصصت للجوانب النظرية والمفاهيمية، والتقديمية، وأما الجانب التطبيقي فقد ركزنا على تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان، وانتهت هذه الدراسة بخاتمة احتوت النتائج وأهم الحقائق العلمية التي توصلت إليها.

يتناول الفصل الأول لهذا العمل الإطار المنهجي للدراسة حيث تم التطرق فيه الى الأسس المنهجية التي اعتمدها الدراسة، ويشمل تحديد مشكلة البحث، وأهداف الدراسة، وأهمية البحث، ودواعي اختياره، والتعرف بمفاهيم البحث والصعوبات التي صادفته بالإضافة إلى

الأسئلة والفرضيات التي سيتم اختبارها. كما يوضح هذا الفصل المنهجية المتبعة في جمع البيانات وتحليلها، مع تحديد نوع الدراسة وتصميمها، وتوضيح الأدوات المستخدمة في البحث مثل المقابلات أو الملاحظات، مع تحديد عينة الدراسة والطريقة المتبعة في اختيارها.

أما الفصل الثاني، مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل يستعرض مفهوم ضغوطات العمل من مختلف الجوانب النظرية، مع تحليل مصادر ضغوط العمل والعوامل التي تؤدي إلى تفاقمها. يتناول الفصل أيضًا الأنواع المختلفة للضغوط التي قد يواجهها العاملون، مثل الضغوط النفسية، التنظيمية والاجتماعية، بالإضافة إلى تأثير هذه الضغوط على الأفراد والمجتمع المهني. كما يسلط الضوء على النظريات التي تناولت ضغوط العمل وأبرز الدراسات السابقة في هذا المجال.

في الفصل الثالث، تعريفات ومحددات الأداء الوظيفي سيتم تعريف الأداء الوظيفي وأهميته في قياس كفاءة العاملين داخل المؤسسات. يناقش الفصل العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي، مثل المهارات الشخصية، بيئة العمل، وحوافز الموظفين. كما يتطرق إلى العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكيف يمكن أن تؤثر هذه الضغوط سلبًا أو إيجابًا على جودة العمل والإنتاجية.

بينما خصص الفصل الرابع، الدراسة التطبيقية وتحليل النتائج للتطبيق الذي يتضمن جمع البيانات الميدانية وتحليلها. سيتم عرض نتائج وتحليل وتفسير المقابلات التي

تم تنفيذها مع العينة المستهدفة، كما سيتم مناقشة هذه النتائج في ضوء الأهداف والفرضيات المطروحة في الدراسة. يعرض الفصل أيضًا التوصيات العملية التي يمكن أن تساعد المؤسسات في تقليل تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، وختمت الدراسة بخاتمة تشمل ما كل ما جاءت به الدراسة.

فهرس الفصل الأول:
الإطار المنهجي للدراسة:

تمهيد

1_ أسباب إختيار الموضوع

2_ أهمية الدراسة

3_ أهداف الدراسة

4_ الإشكالية

5_ صياغة الفرضيات

6: تحديد المفاهيم + التعريف

الإجرائي

7_ المقاربة النظرية للدراسة

8_ المنهجية

9_ الدراسات السابقة وعلاقتها

بالموضوع

10_ التعقيب على الدراسات

السابقة

خلاصة

الفصل الأول:**تمهيد:**

يستند أي بحث علمي إلى إطار منهجي واضح يوجه مساره، حيث تسهم الخطة المنهجية في تنظيم مراحل الدراسة وضبط آلياتها. يشمل هذا الفصل تحديد الإطار المنهجي للدراسة من خلال عرض موضوعها، وبيان أهميته وأهدافه، وتوضيح أسباب اختياره. كما يتضمن بناء الإشكالية وصياغة الفرضيات التي تفسر ضغوطات العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي.

1-أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار هذا الموضوع ليس من قبيل الصدفة وإنما يعود لأسباب ذاتية وأخرى موضوعية:

أ-الأسباب الذاتية:

-يعد هذا الموضوع حديثاً نسبياً في ميدان علم الاجتماع، وخاصة في تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، مما جعله جديراً بالدراسة والبحث.

-ينسجم الموضوع مع ميولي الشخصية وقناعاتي بأهميته، نظراً لاحتوائه على العديد من المفاهيم والمعلومات التي تلقيتها خلال مساري الأكاديمي، إلى جانب ارتباطه الوثيق بالتخصص وتغير معطيات الدراسة عبر الزمن.

-الرغبة في التعمق في هذا المجال من خلال البحث والاطلاع على أبعاده المختلفة.

-المساهمة في تسليط الضوء على مواضيع ذات أهمية متزايدة في بيئة العمل الحديثة.

ب-الأسباب الموضوعية:

-توفر الإمكانية العملية لدراسة الموضوع وإنجازه ضمن الإطار البحثي.

-السعي إلى فهم واقع ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية، ومدى تأثيرها على أداء الأفراد والتنظيمات.

-الحاجة إلى دراسة الضغوطات المستمرة التي تواجهها المؤسسات الجزائرية، والتي لا تزال تشكل تحديًا للعاملين في مختلف القطاعات.

2-أهمية الدراسة:

تتزايد أهمية دراسة ضغوطات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في ظل هذه التغيرات العميقة التي تشهدها بيئات العمل المعاصرة. فمع تسارع التطورات التكنولوجية، وزيادة حدة التنافسية بين المؤسسات، وتنوع توقعات العاملين، أصبحت المؤسسات تواجه تحديات جديدة تتطلب إدارة فعالة للضغوط التي تنشأ عن هذه التحولات. وتعتبر ضغوطات العمل واحدة من الظواهر التي تؤثر بشكل مباشر على العاملين من حيث قدرتهم على الأداء الفعال، واستقرارهم النفسي والاجتماعي، وحتى انتمائهم للمؤسسة. وتبرز أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب، يمكن تصنيفها إلى أهمية علمية وأخرى عملية.

أ-الأهمية العلمية:

_الإسهام في فهم ظاهرة ضغوط العمل من منظور سوسيولوجي، حيث تعد هذه الدراسة إضافة نوعية للأدبيات العلمية المتعلقة بعلم الاجتماع التنظيمي، من خلال تسليط الضوء على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مع التركيز على الأبعاد الاجتماعية والتنظيمية لهذه الظاهرة.

_تطوير المعرفة العلمية حول بيئات العمل إذ تعزز الدراسة من الفهم العلمي لكيفية تأثير العوامل التنظيمية والاجتماعية داخل بيئات العمل على إنتاجية الأفراد وجودة أدائهم.

_توجيه الأبحاث المستقبلية، تفتح الدراسة المجال أمام الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات المتخصصة حول إدارة ضغوط العمل وتأثيراتها المختلفة، مما يساهم في تطوير المجال الأكاديمي.

ب- الأهمية العملية:

- تعزيز قدرة المؤسسات على إدارة ضغوط العمل، بتقديم الدراسة توصيات عملية يمكن أن تساعد المؤسسات في التعرف على مصادر الضغوط والعمل على تقليل تأثيراتها السلبية، مما ينعكس إيجابياً على استقرار بيئة العمل وتحسين الأداء المؤسسي.

- تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، من خلال تحليل تأثير الضغوط على العاملين، تساهم الدراسة في توفير رؤى تساعد المنظمات على تعزيز الإنتاجية والرضا الوظيفي للعاملين.

- تحقيق التوازن بين متطلبات العمل ورفاهية العاملين، حيث تبرز الدراسة أهمية إيجاد حلول فعالة تضمن تحقيق التوازن بين الضغوط المهنية واحتياجات الأفراد، مما يساهم في بناء بيئة عمل أكثر استدامة.

- دعم صانعي القرار في المؤسسات، إذ تقدم نتائج الدراسة بيانات ومعطيات تساعد القادة الإداريين وصانعي السياسات داخل المؤسسات على تصميم استراتيجيات لتحسين ظروف العمل وتقليل الضغوط التي تؤثر على الأداء الوظيفي.

- وبالتالي تعد هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لكل من الباحثين والمؤسسات، حيث تساهم في إثراء المعرفة العلمية وتقديم حلول عملية للتحديات التي تواجه بيئات العمل، مما يدعم استقرار المؤسسات وتطوير قدراتها الإنتاجية والتنظيمية.

3- أهداف الدراسة:

تعد ضغوطات العمل من التحديات الرئيسية في بيئات العمل الحديثة، حيث تنشأ نتيجة تفاعل معقد بين متطلبات الوظيفة وقدرات العاملين، إلى جانب العوامل التنظيمية والاجتماعية المحيطة مع ارتباط الأداء الوظيفي بالكفاءة والإنتاجية، أصبح من الضروري تحليل العلاقة بين الضغوط والأداء، وفهم مصادر هذه الضغوط وتأثيرها على العاملين والمؤسسات.

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق فهم عميق لهذه الظاهرة من منظور سويولوجي، مع التركيز على تحليل مصادر الضغوط انعكاساتها على الأداء، واقتراح استراتيجيات فعالة لإدارتها. بذلك، تسعى إلى المساهمة في تحسين بيئات العمل وتعزيز رفاهية العاملين، بما يدعم استدامة

نجاح المؤسسات. لذلك، فإن هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسلط الضوء على ضغوط العمل بمختلف أبعادها وتأثيراتها، وتقدم حلولاً قائمة على تحليل علمي. من خلال تحقيق هذه الأهداف، يمكن الإسهام في تحسين بيئات العمل وتعزيز رفاهية العاملين، مما يعكس فهماً أعمق لديناميكيات التنظيم والعمل في السياق المعاصر. ويمكن تلخيص هذه الأهداف كما يلي:

_ التعرف على مصادر ضغوط العمل، حيث تهدف الدراسة إلى تحديد العوامل التنظيمية والاجتماعية والنفسية التي تعد مصادر رئيسية لضغوط العمل داخل بيئات العمل المختلفة.

_ تحليل تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، عن طريق دراسة العلاقة بين ضغوطات العمل ومستوى الأداء الوظيفي، بما يشمل جوانب الإنتاجية، جودة الأداء، والرضا الوظيفي.

_ تحديد العوامل المؤثرة في تفاقم ضغوط العمل من خلال التعرف على دور العوامل التنظيمية، مثل غموض الأدوار وزيادة الأعباء الوظيفية، والعوامل الاجتماعية، مثل طبيعة العلاقات بين الزملاء والإدارة، في رفع مستوى الضغوط.

_ اقتراح استراتيجيات لإدارة ضغوط العمل بتقديم مقترحات وحلول فعالة من منظور تنظيمي واجتماعي للتخفيف من تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، بما يسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز رفاهية العاملين.

_ توسيع الفهم السوسولوجي لظاهرة ضغوط العمل من خلال تسليط الضوء على الأبعاد السوسولوجية المرتبطة بظاهرة ضغوط العمل وتأثيراتها على العلاقات الاجتماعية داخل بيئات العمل، وإبراز دور علم الاجتماع في تحليل هذه الظاهرة.

_ بتحقيق هذه الأهداف تسعى الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة ومتكاملة تساعد المنظمات والعاملين على التعامل مع ضغوط العمل بفعالية، وتعزيز الأداء الوظيفي بما يدعم استقرار المؤسسات واستدامتها.

4-الإشكالية:

شهدت بيئات العمل خلال العقود الأخيرة تحولات عميقة أثرت على طبيعة الوظائف وأساليب العمل والعلاقات المهنية داخل المؤسسات. وقد جاءت هذه التغيرات نتيجة عوامل متعددة، منها التقدم التكنولوجي المتسارع، والعولمة، وتزايد حدة التنافس في الأسواق. على الرغم من الفرص التي وفرتها هذه التحولات لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء المؤسسي، إلا أنها فرضت تحديات وضغوطاً جديدة على العاملين.

تُعَدُّ ضغوطات العمل من الظواهر التي تتسم بالتعقيد والتداخل، حيث تتبع من عوامل مختلفة قد تكون تنظيمية، مثل زيادة الأعباء الوظيفية وغموض الأدوار، أو اجتماعية، مثل العلاقات بين الزملاء أو مع المشرفين، أو حتى فردية مرتبطة بقدرات العاملين وتطلعاتهم. هذه الضغوط لا تقتصر آثارها على الجانب النفسي والاجتماعي للعامل، بل تمتد لتشمل الأداء الوظيفي، الذي يُعتبر حجر الزاوية في تقييم الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة.

في هذا السياق، يبرز التساؤل حول طبيعة العلاقة بين ضغوطات العمل وأداء العاملين. فمن جهة، يمكن أن تكون الضغوط دافعاً لتحسين الأداء في ظل التحدي والمنافسة، ومن جهة أخرى، قد تؤدي إلى آثار سلبية تتمثل في انخفاض الإنتاجية، وتدهور جودة العمل، وارتفاع معدلات الغياب أو الإحباط الوظيفي.

هذه الإشكالية ليست فقط مسألة تخص الأفراد أو المنظمات بشكل منفصل، بل إنها تمثل تحدياً مزدوجاً يتطلب معالجة شاملة تأخذ بعين الاعتبار الأبعاد التنظيمية والاجتماعية.

لذا، من الضروري تحليل مصادر الضغوط، وفهم كيفية تأثيرها على الأداء الوظيفي،

واستكشاف الحلول التي يمكن أن تعزز من قدرة المؤسسات على إدارة هذه الضغوط بما

يحقق التوازن بين متطلبات العمل ورفاه العاملين.

بناءً على ما سبق، تتناول هذه الدراسة ظاهرة ضغوطات العمل وتأثيراتها المتعددة

على الأداء الوظيفي، مع التركيز على الجوانب السوسولوجيا والتنظيمية التي تسهم في

تشكيل هذه العلاقة.

ورغم أن الأبحاث السابقة تناولت ضغوط العمل من جوانب نفسية وتنظيمية، إلا أن

الجانب السوسولوجيا، الذي يهتم بتأثير هذه الضغوط على العلاقات الاجتماعية داخل

العمل، وأثرها على الأداء الوظيفي، ما زال يحتاج إلى مزيد من الدراسة. بناءً على ذلك،

يبرز التساؤل التالي: كيف تؤثر ضغوطات العمل على الأداء الوظيفي للعاملين؟، وما هي

انعكاسات ضغوطات العمل على الأداء الوظيفي للعاملين؟

الأسئلة الفرعية:

- 1- ما هي المصادر الرئيسية لضغوط العمل في بيئات العمل المختلفة؟
- 2- كيف تؤثر ضغوط العمل النفسية، البدنية، والاجتماعية على الأداء الوظيفي من حيث الإنتاجية والجودة والتعاون داخل الفريق؟
- 3- ما هي العلاقة بين الضغوط الاجتماعية والصراعات بين الموظفين ومستوى التعاون داخل الفريق؟
- 4- ما هي الاستراتيجيات التي يمكن اعتمادها للحد من تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي؟

صياغة الفرضيات:

- 1- تنشأ ضغوط العمل نتيجة عوامل متعددة، أبرزها العوامل التنظيمية والاجتماعية داخل بيئة العمل.
- 2- تتسبب ضغوط العمل النفسية والبدنية في انخفاض الأداء الوظيفي، سواء من حيث جودة العمل أو الكفاءة في إنجاز المهام.
- 3- تؤدي الضغوط الاجتماعية والصراعات بين الموظفين إلى تراجع التعاون داخل الفريق، مما يؤثر سلبًا على الأداء الجماعي والنتائج الوظيفية.
- 4- يمكن للاستراتيجيات التنظيمية والاجتماعية الفعالة أن تساهم في الحد من تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.

5-تحديد المفاهيم:**5-1 مفهوم ضغوط العمل:**

حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام واسع من قِبَل الباحثين والمؤلفين في مجالات متعددة، سواء التنظيمية أو الطبية أو النفسية. ورغم اختلاف زوايا تناولهم للموضوع، إلا أن دراساتهم أسهمت في توضيح أبعاده وتأثيراته المتنوعة. في هذا الجزء، سيتم استعراض بعض إسهامات المؤلفين والمفكرين حول ضغوط العمل، ولكن قبل ذلك، من الضروري التعرف أولاً على مفهوم الضغط بشكل عام.

-تعريف الضغط:

يشير مفهوم الضغط في اللغة، وفقاً لمعجم المصطلحات التربوية والنفسية، إلى "الضغط ضغطاً وضغطاً، أي عصره وزحمة وضيق عليه". أما في السياق العلمي، فيُعرّف الضغط بأنه الاستجابة الفسيولوجية والنفسية التي يظهرها الفرد تجاه مختلف المتطلبات والمثيرات البيئية في محاولة للتكيف معها. وبذلك، يمثل الضغط علاقة معقدة بين الفرد وبيئته، حيث يؤدي إلى الشعور بالشدة والضيق والقلق، مما يخلق حالة من عدم الارتياح والارتباك.

ويُعرّف محمد القحطاني وعادل بن صلاح عبد الجبار الضغط بأنه "أسلوب متكيف يتأثر بالفروق الفردية التي تختلف من شخص لآخر"، مما يعني أن الضغط ظاهرة طبيعية يشعر بها كل إنسان، لكن شدة الاستجابة لها ومدى التأثير بها يختلفان من فرد إلى آخر، فقد يتعرض الأشخاص لنفس الظروف الضاغطة، لكن استجاباتهم تختلف تبعاً لخصائصهم الشخصية.

من جانبه، يرى مصطفى محمود أبو بكر أن الضغط هو "حالة جسدية ونفسية تجعل الشخص متوترًا، وتهدهه ببلوغ حدوده القصوى من الاحتمال". ويتضح من هذا التعريف تركيزه على التأثيرات النفسية والجسدية التي يسببها الضغط للفرد.

بشكل عام، يختلف مفهوم الضغط تبعًا للمجال العلمي الذي يُدرس فيه. ففي الطب والفيزياء، يشير إلى المضاعفات التي تؤثر على حركة ضغط الدم في الجسم، أما في علم النفس – وهو المجال الأقرب إلى العلوم الإنسانية والاجتماعية – فيُنظر إلى الضغط باعتباره مجموعة من المتطلبات التي تستلزم من الفرد التكيف مع محيطه لمواكبة التحديات التي يواجهها. (1)

-تعريف ضغوط العمل:

تشكل ضغوط العمل جزءًا أساسيًا من بيئة العمل، سواء على المستوى المادي أو النفسي، حيث أصبح من الصعب العثور على بيئة عمل خالية تمامًا من الضغوط بسبب التفاعل المستمر بين هذين الجانبين. ومع تسارع وتيرة الحياة المهنية في العصر الحديث، باتت ضغوط العمل سمة مميزة لهذا الزمن. ولهذا السبب، تركز أغلب التعريفات على بيئة العمل باعتبارها المصدر الأساسي لهذه الضغوط. فيما يلي، نستعرض بعض تعريفات الباحثين الغربيين والعرب لهذا المفهوم.

يعرّف مارج ليس وكروس ضغوط العمل بأنها "الظروف التي من خلالها يتفاعل عامل أو مجموعة من العوامل المرتبطة بالعمل مع شخصية العامل، مما يؤدي إلى اختلال توازنه النفسي، الفسيولوجي، أو كليهما معًا."

يتضح من هذا التعريف أن الباحثين ركزوا على العوامل المرتبطة مباشرة بالعمل، لكنه لا يعكس الصورة الكاملة، إذ إن ضغوط العمل لا تنحصر فقط في بيئة العمل الداخلية، بل تمتد إلى تأثيرات البيئة المحيطة بشكل عام. بناءً على ذلك، يمكن القول إن ضغوط العمل هي نتاج التفاعل بين بيئة العمل والبيئة العامة التي توجد فيها المنظمة.

(1) عدان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، الكتاب الأكاديمي، الطبعة 1، الأردن، 2019، ص14

من هذا المنطلق، يعرف فريد لوثنان ضغوط العمل بأنها "استجابة مناسبة لموقف خارجي يؤدي إلى انحراف أو تغيير في السلوك أو الحالة السيكولوجية أو الفسيولوجية للعاملين داخل المنظمة."

يشير هذا التعريف إلى انتقال فهم ضغوط العمل من مجرد استجابة فردية إلى الاعتراف بتأثير العوامل الخارجية والبيئة التنظيمية، مما يعكس رؤية أكثر شمولية للظاهرة.

أما روجرز، كوب، وفرانس فيعرفون ضغوط العمل بأنها "عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات، وبين متطلبات عمله."

يعتمد هذا التعريف على اعتبار الفرد هو النقطة المحورية في تحليل الضغوط، إذ يرى الباحثون أن عدم التوافق بين إمكانيات الفرد ومتطلبات العمل يؤدي إلى الشعور بالضغط. ورغم أن هذا التفسير يعكس الواقع بدرجة كبيرة، إلا أنه يغفل تأثير العوامل التنظيمية الأخرى، مثل بيئة العمل والإدارة وثقافة المؤسسة.

مما سبق، يتضح أن الباحثين لم يتوصلوا إلى تعريف موحد لضغوط العمل، ويرجع ذلك إلى اختلاف الأطر والمرجعيات التي ينطلقون منها. فهناك من يراها ناتجة عن مثيرات في بيئة العمل، وهناك من يركز على الاستجابة الفسيولوجية أو النفسية للفرد، بينما يجمع آخرون بين كلا الجانبين.

وبناءً على ذلك، يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها: مجموعة الحالات التي تصيب الفرد نتيجة تعرضه لمثيرات ومتطلبات مختلفة في بيئة عمله، مما يؤدي إلى استجابات نفسية، فسيولوجية، أو سلوكية تؤثر على أدائه الوظيفي وتوازنه النفسي. (2)

(2) نفس المرجع، ص 17.

-التعريف الإجرائي:

يقصد بضغوط العمل في هذه الدراسة مجموعة العوامل والمثيرات التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل، سواء كانت تنظيمية، نفسية، أو اجتماعية، والتي تؤدي إلى استجابات مختلفة تؤثر على أدائهم الوظيفي، مستوى رضاهم، وحالتهم النفسية والجسدية. ويتم قياس هذه الضغوط من خلال عدة مؤشرات، مثل حجم الأعباء الوظيفية، بيئة العمل، طبيعة العلاقات المهنية، ومستوى التوافق بين متطلبات العمل وقدرات الفرد.

2-5الأداء الوظيفي:**-مفهوم الأداء الوظيفي:**

يرى بيتر دركار أن المنظمة في عصر تغلب عليه التغيرات لا بد وأن تعمل وتوسعى جاهدة لتحقيق مستويات أعلى من الأداء "فالاختبار الحقيقي للمنظمة هو روح الأداء الذي يتطلب وجود مجال كامل للتفوق الفردي الذي يركز على ما يمكن القيام به وليس على ما يعجز الفرد عن القيام به".

يفهم من هذا أن المنظمة لا بد وأن تركز على ما يمكن القيام به وتترك جانباً مواطن الضعف وترتكز على نقاط القوة والفرص المتاحة أمامها وأن تختار البدائل المناسبة لها، وتهيئ عمالها لذلك من توفير التدريب وتكوين المناسبين، حتى تتبلور قدراتهم وإمكاناتهم وتظهر كفاءتهم من خلال العمل المؤدى.

وعلى هذا الأساس سيتم التطرق لبعض تعريفات الأداء الوظيفي وأهم المفاهيم المرتبطة به، وذلك راجع لتعدد الأبعاد التي يتكون منها الاداء في المؤسسة، فبالنسبة للمديرين يعني الأداء المرادوية والقدرة على المنافسة، وللعامل يعني مناخ العمل، وعلى هذا فالأداء مسألة إدراكية تختلف من فرد لآخر ومن فئة لأخرى، ولهذا سنتطرق لأهم ما جاء عن المفهوم.

-تعريف الأداء الوظيفي:

يعود أصل مفهوم الأداء إلى اللفظة اللاتينية "performa re" والتي تعني إعطاء كُلية لشيء ما، وقد اشتق منها المصطلح الإنجليزي "performance" وفقاً لمعجم المصطلحات المستخدمة في قياس الأداء والتقييم، يُعرّف الأداء بأنه "إدراك وتحقيق نتائج هادفة من قبل المنظمة."

يركّز هذا التعريف على جانب النتيجة، حيث يُنظر إلى الأداء باعتباره المخرجات التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، مما يعني أن الأداء يتجسد في تحقيق الأهداف المرسومة مع ضمان جودة النتائج.

أما في معجم المصطلحات الإدارية، فيُعرّف الأداء بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفق المعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب". يوضح هذا التعريف أن الأداء يتمثل في تنفيذ المهام وفق معايير محددة وضعتها المنظمة، حيث يُناط بالعامل الالتزام بها لتحقيق الأهداف المنشودة.

بالرجوع إلى تعريفات بعض الباحثين العرب والغربيين، نجد أن بدوي ومصطفى يعرفان الأداء الوظيفي بأنه "نتاج جهد معين يبذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين". بينما يرى هلال محمد عبد الغني حسن أن الأداء الوظيفي يرتبط بالسلوك الإنساني، حيث ينشأ نتيجة استجابة الفرد للمثيرات التي يوجهها في بيئات مختلفة. فالأداء، وفق هذا التصور، هو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد والضغط التي يتعرض لها، حيث يتولد من هذا التفاعل توافق بين القوى الداخلية للفرد والعوامل الخارجية المحيطة به، مما يحدد جودة وكفاءة الأداء الوظيفي.

-مفاهيم مرتبطة بالأداء الوظيفي:

نظراً لتداخل مفهوم الأداء الوظيفي مع بعض المفاهيم الأخرى، سنوضح الفرق بينها:

-الفعالية: تُعرّف الفعالية بأنها العلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المسطرة، أي كلما اقتربت النتائج من الأهداف المحددة، زادت فعالية المنظمة.

-**الكفاءة:** تعكس الكفاءة العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها العاملون. فهي تُعبر عن الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بأقل تكلفة، وتقاس بنسبة المخرجات إلى المدخلات.

الفرق بين الفعالية والكفاءة:

-تشير الفعالية إلى مدى تحقيق الأهداف، بينما تشير الكفاءة إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها تنفيذ العمليات المتعلقة بهذه الأهداف.

-الفعالية مفهوم أوسع، حيث تأخذ بعين الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على المنظمة، بينما تركز الكفاءة فقط على العمليات الداخلية للمؤسسة.

- تعبر الإنتاجية عن القدرة على تحقيق النتائج (القيمة المضافة) من خلال استخدام عوامل الإنتاج خلال فترة زمنية محددة. وهي علاقة نسبية بين الموارد المستخدمة والمنتجات الناتجة.

يُعدّ مفهوم الأداء الوظيفي أشمل من الفعالية والكفاءة والإنتاجية، إذ يشمل جميع هذه العناصر ويتداخل معها، حيث يعتمد الأداء على تحقيق الأهداف، الاستخدام الأمثل للموارد، وتحقيق نتائج ذات قيمة مضافة في بيئة العمل.⁽³⁾

-التعريف الإجرائي:

يُعرّف الأداء الوظيفي في هذه الدراسة بأنه مستوى كفاءة وفعالية الموظف في تنفيذ مهامه الوظيفية وفقاً للمعايير المحددة من قبل المؤسسة. ويتم قياسه من خلال مؤشرات مثل جودة العمل، الإنتاجية، الالتزام بالمهام، والتفاعل مع بيئة العمل.

⁽³⁾ نفس المرجع، ص46.

6-المقاربات النظرية للدراسة:

6-1نظرية التقسيم الإداري:

-مدرسة التنظيم الإداري: هنري فيول وإنجازاته (1841-1925م)

يُعدّ هنري فيول من أبرز علماء الإدارة الكلاسيكية، حيث وُلِد في إسطنبول عام 1841 وعمل كمهندس ومدير تنفيذي لشركات صناعية في فرنسا، مما أكسبه خبرة واسعة في الإدارة الصناعية. وقد أسهم بشكل كبير في تطوير الفكر الإداري، خاصة فيما يتعلق بتنظيم العمل والإدارة العليا.

-إنجازاته في الإدارة:

-تصنيف الأنشطة الإدارية إلى ست مجالات رئيسية: (فنية، تجارية، مالية، أمنية، محاسبية، وإدارية).

-تحديد المهارات الأساسية للمدير الفعّال، وتشمل المهارات الجسدية، العقلية، الأخلاقية، الثقافية، والفنية.

-وضع خمسة وظائف إدارية رئيسية: التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق، والرقابة.

-تطوير أربعة عشر مبدأً إدارياً تُستخدم حتى اليوم كأساس في الإدارة الحديثة. (4)

(4) بغول زهير محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الإدارية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس والعمل والتنظيم، جامعة الإخوة منتوري

قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، سنة (2006_2007) ص81.

-علاقة نظرية التنظيم الإداري بالدراسة:

تركز نظرية فيول على دور الإدارة العليا في تحقيق أهداف المنظمة من خلال تطبيق المبادئ الإدارية بشكل عالمي. وتظهر أهمية هذه النظرية في دراستنا من خلال تأكيدها على دور التخطيط والتنظيم في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات. فمن خلال مبادئ فيول مثل تقسيم العمل، وحدة القيادة، وتوزيع المهام، يمكن تحقيق بيئة عمل منظمة تقلل من الضغوط النفسية والمهنية التي تواجه الموظفين.

بالنسبة لمؤسسات مثل "مؤسسة إعادة التربية"، حيث تكون الضغوط النفسية مرتفعة بسبب طبيعة العمل، فإن تطبيق مبادئ فيول يمكن أن يساهم في تقليل الضغوط وتحسين الأداء الوظيفي. فمثلاً، مبدأ الأجر العادل يضمن رضا الموظفين، مما يقلل من التوتر، في حين أن مبدأ العدل والمساواة يعزز بيئة عمل إيجابية. كما أن تنمية روح الفريق والاهتمام بالاستقرار الوظيفي يؤديان إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.

6-2 نظرية الإدارة العلمية:

-حركة الإدارة العلمية:

اهتمت هذه المدرسة بالطرق والأدوات العلمية لتحديد الأداء الفعال للعمل، وكان اهتمام روادها منصباً على وضع المبادئ الخاصة بدراسة الحركة والزمن، وتخطيط مكان العمل، والرقابة على الإنتاج، وتحديد طرق الأجور. وقد أطلق عليها البعض اسم "مدرسة الهندسة البشرية" لكونها ركزت على تحسين العمل وأعطت العامل البشري مرتبة ثانوية من الاهتمام.

-فريدريك ونسلو تايلور (1856-1915):

يُعرف تايلور بأنه "أبو الإدارة العلمية"، حيث بدأ حياته العملية في شركة ميد فيل لصناعة الحديد والصلب وتدرج في المناصب حتى أصبح كبير المهندسين. لاحظ تايلور التباين الكبير

في كفاءة العمال والتدني في الإنتاج، إضافةً إلى غياب المعايير العلمية في الإدارة. ومن خلال دراساته، وضع أسس الإدارة العلمية التي تشمل:

-تحديد الأداء الفعال للعمل.

-تحليل الحركات والوقت لتحسين أساليب العمل.

-تطوير نظام الأجور بناءً على الإنتاجية.

-تدريب العمال علمياً لرفع كفاءتهم.

-تعزيز التعاون بين الإدارة والعمال لتحقيق الإنتاجية المثلى. (5)

-علاقة نظرية الإدارة العلمية بالدراسة:

تعكس نظرية الإدارة العلمية أهمية تطبيق الأساليب العلمية في تحسين الأداء الوظيفي وتقليل ضغوط العمل. فمن خلال تحليل الحركات والوقت، يمكن تحديد العوامل التي تؤثر على إنتاجية الموظفين، مثل الإجهاد الزائد أو نقص الموارد، مما قد يؤدي إلى انخفاض الأداء.

في مؤسسة إعادة التربية، يمكن أن تساعد مبادئ تايلور في تنظيم العمل وتحسين بيئة العمل من خلال تعزيز التعاون بين الإدارة والموظفين، مما يحدّ من التوترات الناتجة عن سوء

(5) زهير بغول، ليني ذياب، محددات نجاح مديري الإدارة الوسطي بالمؤسسات الوطنية في العمل الإداري في إطار نظرية فريدريك هرزبرغ للدافعية،

التنظيم. كما أن التدريب العلمي للموظفين يسهم في تقليل الضغط الناتج عن نقص المهارات، ويؤدي إلى رفع كفاءة الأداء وتحقيق بيئة عمل أكثر استقرارًا وإنتاجية.

7-المنهجية:

1-7منهج الدراسة:

المنهج المستعمل في الدراسة: استخدمنا المنهج الكيفي فهو يهدف إلى فهم الظاهرة موضوع الدراسة، وعليه ينصب الاهتمام هنا أكثر على حصر معنى الأقوال التي تم جمعها أو السلوكيات التي تمت ملاحظتها. لهذا يركز الباحث أكثر على دراسة الحالة أو دراسة عدد قليل من الأفراد. (1)

-الاستعانة بالمصادر والمراجع العلمية: تم جمع المعلومات من كتب، مقالات، دراسات أكاديمية ورسائل جامعية ذات صلة بموضوع الدراسة، وذلك لتوفير خلفية نظرية متكاملة.

-تحديد الأطر النظرية: تحليل نظريتي التنظيم الإداري والإدارة العلمية، واستعراض إسهاماتهما في تفسير وتحليل ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

-إجراء مقابلات مع أفراد العينة: تم اعتماد المقابلة نصف موجهة للحصول على معلومات مباشرة حول طبيعة ضغوط العمل التي تواجه الموظفين في مؤسسة إعادة التربية، وتأثير هذه الضغوط على أدائهم اليومي.

-تحليل المعطيات: تم تحليل البيانات المستخرجة من المقابلات لوصف العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

7-2 مجالات الدراسة:**أ. العينة**

تكونت العينة من عدد من الموظفين والعاملين في مؤسسة إعادة التربية بمستغانم، تم اختيارهم بطريقة عشوائية ممن يتعرضون لمستويات مختلفة من ضغوط العمل.

ب. المجال المكاني

تمت الدراسة داخل مؤسسة إعادة التربية بمستغانم، وهي بيئة عمل ذات طبيعة خاصة تتطلب دراسة ميدانية لفهم العوامل الضاغطة التي تواجه الموظفين في هذا النوع من المؤسسات.

ت. المجال البشري: اقتصر المجال البشري للدراسة على موظفي المصلحة البيداغوجية بمؤسسة إعادة التربية لولاية مستغانم دون التطرق إلى باقي المصالح الأخرى كإدارة الوسائل، وذلك لارتباط مهام هذه المصلحة بشكل مباشر بالميدان التربوي والنفسي والاجتماعي الذي يندرج ضمن اهتمامات البحث. وقد تم إجراء مقابلات مع أحد عشر 11 موظفا ينتمون إلى هذه المصلحة، إلا أنه نظرا لتقارب وتشابه الأجوبة، تم اختيار ستة 6 موظفين فقط للتحليل النهائي. تم انتقاؤهم قصديا وفقا لتنوع مهامهم وخبراتهم للحصول على معطيات أكثر ثراء وعمقا تخدم أهداف الدراسة.

ج. المجال الزمني:

- المرحلة الاستطلاعية: تم تنفيذها في الفترة الممتدة بين 2025/03/18 إلى غاية 2025/03/21 حيث تم إجراء مقابلات أولية لجمع بيانات أولية حول طبيعة الضغوط الوظيفية.

- الجانب الميداني: انطلق البحث الميداني فعلياً في الفترة بين 2025/04/18 إلى غاية 2025/05/19 حيث تم إجراء المقابلات مع عينة الدراسة.

7-تقنيات جمع وتحليل المعطيات:**-أدوات جمع البيانات**

-المصادر المكتبية: الاعتماد على كتب أكاديمية، مقالات علمية، دراسات سابقة ورسائل جامعية متعلقة بالإدارة وضغوط العمل.

-المقابلات: تم إجراء مقابلات مع الموظفين داخل المؤسسة، بهدف جمع بيانات نوعية حول تجاربهم اليومية مع ضغوط العمل.

-الملاحظة الميدانية: من خلال التفاعل المباشر مع بيئة العمل داخل المؤسسة، تم تسجيل ملاحظات حول طبيعة المهام اليومية والتحديات التي تواجه الموظفين.

الأدوات المستخدمة في الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على أداة المقابلة نصف الموجهة كوسيلة رئيسية لجمع المعطيات الميدانية، نظرا لما توفره من إمكانية التعمق في فهم آراء المبحوثين وتفسير تجاربهم، وقد تم إجراء المقابلات داخل مؤسسة إعادة التربية لولاية مستغانم، حيث تم التركيز على المصلحة البيداغوجية دون غيرها، نظرا لكون المؤسسة تحتوي على مصلحتين أساسيتين: مصلحة الإدارة والوسائل والمصلحة البيداغوجية، وقد وقع الاختيار على هذه الأخيرة باعتبارها الأقرب لموضوع الدراسة.

_تقنية المقابلة:

حيث تعرف أنها تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة، لكن أيضا، وفي بعض الحالات، مساءلة جماعات بطريقة نصف موجهة تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين. المقابلة هي أفضل التقنيات لكن من يريد

استكشاف الحوافز العميقة للأفراد واكتشاف الأسباب المشتركة لسلوكهم من خلال خصوصية كل حالة.⁶ (2)

اعتمدت في هذا البحث على الملاحظة الميدانية كأداة مساندة لتقنية المقابلة، حيث سمحت لي بالتفاعل المباشر مع الواقع العملي داخل مؤسسة إعادة التربية لمستغانم، وتحديدًا على مستوى المصلحة البيداغوجية.

تعريف الملاحظة:

هي مرادفة للرغبة الإيجابية في الاطلاع والتي يشعربها كل شخص ولكن بدرجات متفاوتة، ثم تأتي بعد ذلك العناية والاهتمام اللذين يحملهما المرء تجاه الكائنات والأشياء التي تحيط به، وبهذا فإن روح الملاحظة هي روح فضولية. (3)

مكنتني هذه الملاحظة من التعرف على ضغوط العمل وطبيعة العلاقات المهنية وأنماط التفاعل داخل الفريق، وقد دعمت هذه المعاينة المباشرة مضمون المقابلات وساعدت في تفسير بعض المواقف أو التناقضات الظاهرة في إجابات المبحوثين.

تم اختيار العينة على مراعاة التوازن بين الجنسين، إذ تم تمثيل كل من الذكور والإناث أي 4 ذكور و 2 إناث أي بنسبة تميل إلى الغلبة الذكورية وهو ما يعكس التركيبة الفعلية لأفراد المصلحة البيداغوجية، دون إغفال تمثيل الإناث بما يضمن تنوعًا نسبيًا في الرؤى والتجارب المهنية.

(6) موريس أنجريس منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، الكتاب الأكاديمي، دار القصبية للنشر الجزائر. 2006, 2004 ص 197

8- الدراسات السابقة وعلاقتها بالموضوع:

8-1دراسة عيسى ابراهيم المعشر بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين: دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أبرز مصادر ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء، من خلال تحليل حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية. كما سعت إلى استعراض آراء الباحثين والمفكرين حول أسباب ضغوط العمل وطرق معالجتها ومدى انعكاسها على أداء الموظفين.

شملت الدراسة عينة مكونة من 496 موظفًا وموظفة من مختلف الفئات الإدارية والمواقع الوظيفية داخل الشركة، موزعين على كافة محافظات المملكة. وتوصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية (مثل الأمان الوظيفي، العلاقة مع الرؤساء، غموض الدور، تناقض الدور، عبء العمل الكمي والنوعي، المسؤولية تجاه الآخرين، الأجور والمكافآت، وبيئة العمل) وبين مستوى أداء العاملين، مع تفاوت هذه العوامل في درجة تأثيرها.

(7)

(7) عيسى ابراهيم المعشر "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)" قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية قسم إدارة الأعمال أيار 2009 ص44.

-التعليق على الدراسة:**أوجه الاختلاف:**

-نطاق الدراسة: ركزت الدراسة على شركة الاتصالات الأردنية، بينما تركز الدراسة الحالية على قطاع إعادة التربية، وتحديداً على الفرقة البيداغوجية.

-أدوات البحث: استخدمت الدراسة منهج المسح الاستبيان للموظفين، في حين اعتمدت الدراسة التي بين أيدينا حول ضغوط العمل على المقابلات لتحليل هذه الضغوط.

-مجال التركيز: اهتمت الدراسة بالعوامل التنظيمية المؤثرة على ضغوط العمل، بينما الدراسة الحالية على العوامل الاجتماعية المرتبطة بهذه الضغوط.

أوجه التشابه:

-موضوع الدراسة: تتناول كلتا الدراستين موضوع ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين.

-أهداف البحث: تهدف كل من الدراستين إلى تحديد مصادر ضغوط العمل ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي.

-المنهجية: تعتمد دراسة برهم على دراسة الحالة في شركة الاتصالات الأردنية، وهو ما يتشابه مع المنهج المتبع في الدراسة التي بين أيدينا في تحليل ضغوط العمل ضمن قطاع إعادة التربية.

-التعقيب على الدراسة:

سلطت الدراسة الضوء على تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية، وهو موضوع ذو أهمية خاصة نظرًا للطبيعة الديناميكية والمتغيرة لقطاع الاتصالات. كما أن تحليل مصادر الضغوط التنظيمية يوفر فهمًا معمقًا للعوامل التي تؤثر على بيئة العمل داخل المؤسسات الكبرى. وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة إحصائية قوية بين بعض العوامل التنظيمية، مثل الأمان الوظيفي، غموض الدور، وعبء العمل، وبين مستوى أداء الموظفين، مما يعكس ضرورة تحسين بيئة العمل لتقليل هذه الضغوط وتعزيز الإنتاجية. كما تميزت الدراسة باستخدام عينة واسعة النطاق شملت 496 موظفًا من مختلف الفئات الإدارية والمواقع الجغرافية، مما يعزز موثوقية النتائج ويجعلها أكثر تمثيلًا للواقع داخل الشركة. وأكدت النتائج أهمية معالجة ضغوط العمل من منظور تنظيمي لضمان تحقيق الأداء الأمثل، حيث يمكن للمؤسسات الاستفادة من هذه النتائج من خلال تحسين بيئة العمل، وتعزيز الأمان الوظيفي، وإرساء علاقات واضحة بين الموظفين والإدارة، مما يسهم في زيادة الإنتاجية. ومع ذلك، وعلى الرغم من شمولية الدراسة وتحليلها العميق، إلا أنه كان من الممكن تعزيزها من خلال اقتراح حلول عملية لتخفيف ضغوط العمل، بالإضافة إلى تتبع التأثيرات طويلة المدى لهذه العوامل على الأداء الوظيفي.

-نقد عام للدراسة:

رغم شمولية الدراسة وتحليلها العميق، إلا أنه كان من الممكن تعزيزها من خلال اقتراح حلول عملية لتخفيف ضغوط العمل، بالإضافة إلى تتبع التأثيرات طويلة المدى لهذه العوامل على الأداء الوظيفي.

8-2دراسة الزيادات، خليفة موسى علي، تناولت دراسة الزيادات، بعنوان "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية"، تحليل تأثير ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات التنظيمية على مستوى أداء الموظفين في المصارف التجارية. شملت هذه المتغيرات طبيعة العمل، الجوانب الإدارية، علاقات العمل، والتكنولوجيا المستخدمة. كما سعت الدراسة إلى استكشاف مدى اختلاف تأثير هذه الضغوط وفقاً لمتغيرات ديموغرافية وإدارية مثل الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري، وسنوات الخدمة.

اعتمدت الدراسة على عينة مكونة من 400 موظف يعملون في المصارف التجارية الأردنية، وكشفت نتائجها عن تأثير سلبي لضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل، الجوانب الإدارية، وعلاقات العمل على أداء العاملين، بينما لم يكن للتكنولوجيا المستخدمة تأثير إحصائي يُذكر على مستوى الأداء. كما بينت الدراسة أن تأثير ضغوط العمل الناتجة عن المتغيرات التنظيمية يختلف باختلاف الجنس، في حين لم يظهر اختلاف في التأثير تبعاً لبقية المتغيرات الأخرى (المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري، وسنوات الخدمة). (8)

(8) الزيادات، خليفة موسى علي، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه، قسم الإدارة و إدارة الأعمال،

التعليق على الدراسة

أوجه الاختلاف:

-**المجال:** ركزت دراسة زيادات على ضغوط العمل في المصارف التجارية الأردنية، بينما تتناول الدراسة الحالية ضغوط العمل في مؤسسة إعادة التربية لمستغانم.

-**العينة:** استخدمت دراسة زيادات عينة واسعة تتألف من 400 موظف، في حين تقتصر دراسة التي بين أيدينا على 11 موظفًا فقط، ما قد يؤثر على طبيعة النتائج وإمكانية تعميمها.

-**العوامل المدروسة:** شملت دراسة زيادات تأثير التكنولوجيا المستخدمة ضمن العوامل المؤثرة، بينما قد لا يكون هذا العامل محور اهتمام رئيسي في الدراسة الحالية.

-**النتائج المحتملة:** من المتوقع أن تختلف نتائج الدراستين نظرًا للاختلاف في المجال، حجم العينة، والعوامل المدروسة.

أوجه التشابه:

-**الهدف المشترك:** تهدف كلتا الدراستين إلى تحليل أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين.

-**العوامل المشتركة:** تتناول كلتا الدراستين بعض المتغيرات المتشابهة مثل طبيعة العمل، الجوانب الإدارية، وعلاقات العمل.

-**المنهجية البحثية:** تعتمد كلتا الدراستين على مناهج كيفية وتحليل البيانات الإحصائية للوصول إلى النتائج.

التعقيب على الدراسة:

تُعد دراسة زيادات مرجعًا مهمًا لفهم العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في القطاع المصرفي، حيث حدّدت بشكل واضح تأثير بعض المتغيرات التنظيمية على الأداء. وقدمت نتائج مفيدة لصناع القرار والباحثين في هذا المجال، خاصة فيما يتعلق بمدى تأثير طبيعة العمل، الجوانب الإدارية، وعلاقات العمل على أداء الموظفين.

من ناحية أخرى، فإن عدم تأثير التكنولوجيا المستخدمة على الأداء قد يكون مفاجئًا في ظل التطور التكنولوجي المستمر، ما يستدعي إعادة النظر في هذا العامل مع التحديثات الحديثة في بيئات العمل الرقمية. وأما بالنسبة لتحليل المنهجية وحجم العينة، فحجم العينة 400 موظف يُعتبر كافيًا لإجراء تحليل إحصائي قوي، إلا أن الدراسة كان يمكن أن تكون أكثر شمولًا لو تضمنت موظفين من مصارف مختلفة أو مواقع متعددة للحصول على نتائج أكثر تنوعًا.

إمكانية تطوير الدراسة حيث يمكن تحسين البحث عبر توسيع نطاق العوامل المدروسة، مع التركيز على التأثيرات الفردية والنفسية لضغوط العمل، وكذلك إعادة تقييم دور التكنولوجيا وتأثيرها في ظل التطورات الحديثة.

في المجمل، توفر الدراسة فهمًا مهمًا لضغوط العمل في بيئات تنظيمية معينة، لكن استمرار البحث في هذا المجال ضروري لمواكبة التغيرات السريعة في سوق العمل والتكنولوجيا.

3-8دراسة عليّات، بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في

الأردن: تناولت هذه الدراسة دراسة ميدانية"، تأثير ضغوط العمل التنظيمية والاجتماعية على مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن. ركزت الدراسة على قياس أثر الضغوط التنظيمية في مجالات عبء العمل، عملية اتخاذ القرارات، علاقات العمل، الاستقرار الوظيفي، بيئة العمل، والهيكل التنظيمي، بالإضافة إلى تأثير الضغوط الاجتماعية، والتي شملت الوساطة، جماعات الضغط، الزيارات، والاتصالات الشخصية.

شملت الدراسة 191 حاكمًا إداريًا من مختلف الرتب (محافظ، متصرف، مدير قضاء)، وكشفت نتائجها عن علاقة سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية المتعلقة بعبء العمل، اتخاذ القرارات، الاستقرار الوظيفي، والهيكل التنظيمي ومستوى أداء الحكام الإداريين. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود تأثير إحصائي لضغوط العمل التنظيمية المرتبطة بعلاقات العمل وبيئة العمل على أداء الحكام الإداريين. (9)

-التعليق على الدراسة:

أوجه الاختلاف:

-المجالات المتأثرة: ركزت دراسة عليّات على تأثير ضغوط العمل في اتخاذ القرارات، العلاقات المهنية، الاستقرار الوظيفي، والهيكل التنظيمي، بينما قد تركز دراستي الخاصة بمؤسسة إعادة التربية لمستغانم على الضغوط المرتبطة بالتعامل مع نزلاء المؤسسة، التحديات السلوكية، وضغوط الموظفين في بيئة إعادة التأهيل.

-الضغوط الاجتماعية: في دراسة عليّات، تم تحديد الواسطة، جماعات الضغط، والزيارات الشخصية كعوامل مؤثرة في الأداء، في حين أن دراستي قد تركز أكثر على الضغوط النفسية والاجتماعية المرتبطة بطبيعة العمل مع الفئات المستهدفة داخل المؤسسة.

(9) عليّات، خالد عبادة نزال، ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن: دراسة ميدانية المنارة للبحوث والدراسات، المجلد 18، العدد

-عينة الدراسة: شملت الدراسة الأردنية الحكام الإداريين (محافظ، متصرف، مدير قضاء)، بينما قد تركز دراستي على فئات مختلفة من الموظفين، مثل العاملين في الأمن والرعاية داخل مؤسسة إعادة التربية.

أوجه التشابه:

-الضغوط التنظيمية: تتناول كلتا الدراستين تأثير ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي، بما في ذلك عوامل مثل عبء العمل، اتخاذ القرارات، والاستقرار الوظيفي.

-التأثيرات السلبية: في كلتا الدراستين، ترتبط ضغوط العمل التنظيمية بتأثيرات سلبية على الأداء الوظيفي، حيث قد يؤدي العبء الزائد أو تعقيد الإجراءات الإدارية إلى انخفاض الفعالية.

-العلاقة بين الضغوط والأداء: تشترك الدراستان في تحليل الارتباط بين الضغوط المهنية ومستوى الأداء داخل بيئات عمل إدارية ومؤسسية، سواء في الإدارة العامة أو في مؤسسة إعادة التربية.

-التعقيب على الدراسة

-أهمية الموضوع: يُعد موضوع تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي من القضايا الجوهرية، خاصة في البيئات الإدارية التي تتطلب اتخاذ قرارات مستمرة وإدارة ضغوط العمل بفعالية.

-منهجية البحث: تميزت الدراسة بشموليتها، حيث استهدفت جميع الحكام الإداريين في الأردن، مما عزز مصداقية النتائج. ومع ذلك، كان من المفيد تفصيل الأدوات الإحصائية المستخدمة بشكل أوضح.

-النتائج والتوصيات: أكدت النتائج على التأثير السلبي لضغوط العمل التنظيمية، مما يستدعي اتخاذ إجراءات للحد من هذه الضغوط بينما قدمت الدراسة توصيات مثل تبسيط

الإجراءات الإدارية، تعزيز المشاركة في اتخاذ القرار، وتقليل تأثير الوساطات والضغوط الشخصية، وهي ممارسات تتماشى مع أفضل الممارسات الإدارية الحديثة.

- القيود والاقتراحات المستقبلية: لم تتطرق الدراسة بوضوح إلى القيود المحتملة التي قد تؤثر على تعميم النتائج، مثل تفاوت ظروف العمل بين المحافظات الأردنية أو تأثير العوامل الثقافية. كما يمكن إجراء دراسات مقارنة مع مؤسسات أخرى أو في دول مختلفة لفحص مدى تعميم النتائج.

بشكل عام، تقدم هذه الدراسة إسهامًا هامًا في فهم تأثير الضغوط التنظيمية والاجتماعية على الأداء الإداري، إلا أن متابعة التطورات الحديثة في بيئات العمل قد تساعد في تحديث نتائجها لتتوافق مع التغيرات المتسارعة في بيئات العمل الإدارية.

4-8-دراسة حليم كزان (Halim Kazan) ، "قياس أداء الموظفين: تطبيق على بنك حكومي"، ومن أهداف هذه الدراسة قياس أداء العاملين بقطاع الخدمات في أحد البنوك الحكومية في تركيا، والتعرف إلى أهم العوامل المؤثرة في أداء العاملين في البنك. أما المنهجية المتبعة حيث تم ضم مجتمع 20000 موظف من العاملين في قطاع الخدمات بأحد البنوك الحكومية في تركيا، حيث بلغ حجم العينة 500 موظف، وتم استخدام قائمة الاستقصاء كأداة للدراسة مكونة من ثماني مجالات رئيسية كعوامل يمكن من خلالها قياس أداء العاملين، وقد تم إرسال الاستبانة إلى المشاركين، وأعطيت لهم فترة ثلاثة أشهر للرد على الأسئلة، وتم استلام 180 استبانة، وبلغت لردود الصحيحة منها 117 استبانة، وتم استخدام تحليل الانحدار لتحديد العوامل التي من خلالها يمكن تفسير الأداء الوظيفي للعاملين. وأهم ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج ما يلي:

- أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير إيجابي لشعور العاملين بالانتماء في أداء العاملين في البنك.
- أظهرت النتائج أن السلوك القيادي والإشرافي يؤثر في أداء العاملين في البنك.
- إن البيئة المادية والمعنوية تؤثر تأثيرا إيجابيا في أداء العاملين في البنك.

-أظهرت النتائج أنه لا يوجد تأثير إيجابي لكل من (الرواتب الممنوحة للعاملين مستوى الرضا الوظيفي أنظمة الترقيات والتقدم الوظيفي علاقات العمل الحوافز) في الأداء الوظيفي للعاملين (10).

8-5-دراسة إيمانويل أولو رو نسولا، "مستوى الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعات جنوب غرب نيجيريا، مجلة البحوث التعليمية والاجتماعية"، هدفت الدراسة لتعرف مستوى الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعات النيجيرية الغربية في جنوب نيجيريا من وجهة نظر المدراء والإدارات كذلك تأثير عامل الجنس على الأداء الوظيفي للإداريين ووظائفهم. اما منهجية الدراسة، فبلغ مجتمع الدراسة 5918 موظف، بينما شملت عينة الدراسة 400 موظف وموظفة من مختلف الإدارات العاملة في أربع جامعات تعمل في تلك المنطقة، وتم قياس الأداء الوظيفي من خلال مجموعة من الأبعاد (مستوى الكفاءة والفعالية، العلاقات الإنسانية، الإحساس بالمسؤولية، الاعتماد على الوظيفة تحت ضغوط العمل، الدافع للعمل، نوع القيادة، الالتزام والانتظام بالمواعيد، المعرفة المهنية وتطبيقها). وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

-إن الأداء الوظيفي لموظفي هذه الجامعات كان مرتفعا جدا، حيث تجاوز ارتفاع الأداء في مجمل أبعاد الأداء الوظيفي إلى 79% لجميع العوامل المرتبطة بالأداء.

(10) حليم كزان (Halim Kazan) قياس أداء الموظفين: تطبيق على بنك حكومي" في مجلة *International Review of Management and*

Business Research، المجلد 2، العدد 2، في يونيو 2013 ص429

أظهرت النتائج أن الارتفاع في الأداء الوظيفي للعاملين قد يكون نتيجة للجودة والقدرة التي أظهرتها القيادة في التعامل مع الآخرين.

-لا توجد فروق جوهرية في الأداء الوظيفي للعمل يعزى إلى عامل الجنس، فقد كان الأداء مرتفعاً لدى الذكور والإناث في هذه الجامعات. (11)

8-6-دراسة الصرايرة خالد أحمد، "لأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية

في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها"، هدفت الدراسة لتعرف مستوى الاداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية لرسمية من وجهة نظر الرؤساء الأقسام في هذه الجامعات. أما بالنسبة لمنهجية الدراسة فقد ضم مجتمع الدراسة 314 رئيس قسم أكاديمي يعملون في 8 جامعات حكومية أردنية، وبلغ حجم العينة 85 رئيس قسم أكاديمي، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية اليسيرة وقام الباحث بتطوير استبانة الدراسة مكونة من أربع مجالات وهي (الأداء التعليمي، البحث العلمي، خدمة الجامعة والمجتمع، السلوكيات)، وتم استرداد 77 استبانة صحيحة من الاستبانات التي وزعت على رؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

-أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية كانت مرتفعة، إذ بلغت 3،78 درجة من 5 درجات.

(11) إيمانويل أولورونسولا، مستوى الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعات جنوب غرب نيجيريا، مجلة البحوث التعليمية والاجتماعية، مجلد 2،

-توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة تعود لمتغيرات (نوع الكلية، والنوع الاجتماعي، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة، ومكان الحصول على درجة الدكتوراه، والجامعة التي يعمل فيها).

-توصلت النتائج إلى توفر المناخ التنظيمي الجامعي السليم لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الأردنية. (12)

خلاصة:

يحدد هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة من خلال عرض أسباب اختيار الموضوع، والتي تشمل دوافع ذاتية تتعلق بالاهتمام الأكاديمي، وموضوعية تتعلق بأهمية فهم ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية. كما يبرز أهمية الدراسة من الناحيتين العلمية والعملية، حيث تسهم في تطوير المعرفة السوسولوجيا حول ضغوط العمل، وتقديم توصيات لتحسين بيئات العمل.

تناولت الدراسة الإشكالية البحثية المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مع طرح أسئلة فرعية وفرضيات توضح طبيعة العلاقة بينهما. كما تم تعريف المفاهيم الأساسية مثل ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وفقاً لأطر علمية وإجرائية.

(12) الصرايرة خالد أحمد، "الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها"، مجلة

جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية. مج. 27، ع. 1-2، 2011، ص. 601-652

اعتمدت الدراسة على المنهج الكيفي فهو يهدف إلى فهم الظاهرة موضوع الدراسة، مستخدمة أدوات بحثية معتمدة على المقابلات لتحليل البيانات. كما استعرض الفصل المقاربات النظرية، مثل نظرية التنظيم الإداري ونظرية الإدارة العلمية، وربطها بالبحث. وأخيرًا، قدم مراجعة للدراسات السابقة، مبرزًا أوجه التشابه والاختلاف، مما يعزز الخلفية العلمية للدراسة ويضعها ضمن سياقها البحثي المناسب.

**الفصل الثاني: مفاهيم
أساسية حول ضغوط العمل**

تمهيد الفصل

1_ مفهوم ضغوط العمل

2_ مصادر ضغوط العمل

3_ مراحل تطور ضغوط

العمل

4_ الطرق التنظيمية لعلاج

الضغوط

5_ عناصر ضغوط العمل

6_ أنواع ضغوط العمل

7_ مستويات ضغوط العمل

8_ آثار ضغوط العمل على

المنظمة

9_ استراتيجيات مواجهة

ضغوط العمل ومواجهتها

10_ الأساليب الوقائية

ومواجهة ضغوط العمل على مستوى

المنظمة

خلاصة

الفصل الثاني:

تمهيد الفصل:

حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام كثير من العلماء والباحثين، إذ تعتبر مظهر من مظاهر الحياة المعاصرة، نظراً لتأثيراتها المتعددة التي تتركها على الفرد من جهة والمنظمات من جهة أخرى.

برزت ضغوط العمل نتيجة التأثير بالمشورات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الظروف جعلت الفرد يعيش في حالة من القلق مما أثر على مهامه الوظيفية.

1_ مفهوم ضغوط العمل:

ضغوط العمل هي حقيقة لكثير من الناس الذين يواجهون مشاكل في العمل، فهو شر لا بد منه فمادام العامل ينجز ويعمل فهو في عرضة للعديد المواقف الضاغطة، لأنه يتعامل مع أفراد بشكل دائم ومقيد بأوقات ومهام محددة.

وقد تعددت تعاريف ضغوط العمل، حسب نظرة كل باحث لها، فبعضهم ركز على البيئة الخارجية للفرد، واعتبرها المسبب الرئيسي للضغوط، وبعضهم ركز على القدرات والمهارات الخاصة بالفرد، وبعضهم اعتبر الوظيفة ومكان العمل المصدر الرئيسي، وأيضاً ما يتعرض له الفرد من مطالب وعوائق. وفيما يلي نعرض هذه التعاريف:

_ ضغوط العمل كما عرفها Garth بأنها عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد العامل والبيئة، بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص، فحسب هذا التعريف يتعرض الفرد إلى ضغوط عمل عند مواجهته لفرصة قد لا تتكرر، أو تعرضه لعوائق تعطل قيامه بالأعمال، أو زيادة المطالب الموجه له.

_ كما عرفها bléer and Newman " حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل، مع خصائص العاملين، تحدث تغيراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد، وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد". فحسب هذا التعريف اعتبرت ضغوط العمل حالة تظهر نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل الخاصة بالعمل، مع الفرد ويؤيده في هذه النقطة التعريف السابق، كما

أوضح الباحثان نتائج هذا التفاعل، التي تظهر على الفرد سواء على الصعيد النفسي أو الجسدي، إلا أنه أهمل البيئة الخارجية.

وقد حدد Matheson and invancevich نوعين من الضغوط في أبحاثهم "تحفيز" و"استجابة"، فمنها ما تعمل كمحفزات تدفع العامل إلى تحسين وزيادة أدائه، ومنها ما تكون ردة فعل لموقف معين، أو من مثير تتسبب في تغيير من إنتاجيته وتضعف أو تقوي من قدرته على العمل.

كما أنها تعتبر "نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية، وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية، فحسب هذا التعريف تعتبر ضغوط العمل رد فعل لعوامل خارجية عن الفرد، أي تتعلق بالبيئة الخارجية للمنظمة او بعوامل داخل التنظيم. (1)

بعض المفاهيم المرتبطة بضغوط العمل:

قد يعبر عن الضغوط بمصطلحات أخرى قريبة من مفهومه أو تتشابه معه ويمكن ذكر بعضها فيما يلي:

1_ القلق أو التوتر:

هو حالة نفسية تعبر عن عدم شعور الفرد بالراحة أو السعادة اتجاه المستقبل، ويقع الإنسان تحت ضغط التوتر، إذا أحس أنه غير قادر على تحمل هذا التهديد، وكذلك إذا أحس أنه لن يستطيع السيطرة على هذا الموقف، أو إذا لم يستطع إشباع حاجاته، وقد ينتج أيضاً، من "الخوف مما يمكن أن يحدث في البيئة،" فهو مجموعة من الأعراض المتداخلة، نتيجة للخوف والتوتر من احتمال خطر متوقع يكون مصدره، في أغلب الأحيان غير معلوم، ومن هنا يمكن أن يكون الخطر مظهراً أو علامة على الضغوط، أو جزء من الاستجابة للضغوط، ومن هذا المنطلق تبين وتظهر نقطتان رئيسيتان للفصل بين الضغوط والقلق. (1)

أن الضغوط تعد سببا مباشرا لظهور القلق.

أن الضغوط لها جانبان إحداهما سلبي والأخر إيجابي، والقلق يعبر عن الجانب السلبي للضغوط.

2_ الإحباط:

هو حالة عدم إشباع الحاجات الناشئة لدى الفرد، وشعوره بالفشل وخيبة الأمل، عندما يواجه عقبات أو حواجز تحول بينه وبين تحقيق هدف ما، وعندما يحدث الإحباط يكون بدرجات متفاوتة، فهناك إحباط بسيط يمثل إعاقة في حاجة وقتية عابرة، وهناك إحباط شديد يتمثل في إعاقة هدف معين في الحياة، بعد السعي لتحقيقه مدة طويلة من حياة الفرد. (2)

3_ الأزمة:

يرادف بعض الباحثين بين الضغط والأزمة، ولكن الضغط يختلف عن الأزمة، فالأزمة عبارة عن موقف عصيب يمكن أن يؤدي إلى نتائج سيئة، "كما تعرف على أنها "ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن، ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوءها أحذاب المستقبل، التي تؤدي إلى تغيير كبير. «تحدث بشكل مفاجئ تدفع بالفرد إلى مكابدة بعض المشكلات النفسية والصحية بعد حدوثها.

(3) (13)

(13) إيمان بن محمد "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة ملبنة نوميديا بولاية قسنطينة" أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل

شهادة الدكتوراه ل م د تخصص إدارة المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية قسم علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، السنة

الجامعية 2017_2018، ص5.

2-مصادر ضغوط العمل:

تتمثل أهم مصادر التي تعرض الفرد لضغوط العمل فيما يلي:

1_ غموض الدور: يقصد بغموض الدور النقص أو الافتقار للمعلومات التي يحتاج إليها العامل من أجل إنجاز عمله في المنظمة، أو جهله للمهام التي يفترض أن يقوم بها أو حدود سلطته وإشرافه.

2_ صراع الدور: قد يحدث صراع الدور عندما يكون الفرد تحت إشراف أكثر من رئيس ويطلبون منه (الرؤساء) القيام بعدة وظائف والتي تكون متعارضة فيما بينها.

3_ ظروف العمل المادية: قد تؤدي ظروف وخصائص بيئة العمل إلى الشعور بضغوط العمل، فكلما كان العامل معرض بدرجة مرتفعة لحوادث العمل أو أمراض صحية نتيجة لطبيعة وظيفته.

4_ ساعات العمل: يتمثل ذلك في عدم تنظيم ساعات العمل والذي يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر.

5_ صعوبات في تكوين علاقات إيجابية مع الأفراد في مجال العمل: سوء العلاقات في مجال العمل بين الرؤساء أو المرؤوسين أو بين الزملاء في العمل.

6_ الضغوط الناتجة من المسار المهني (التطور المهني): تعتبر معوقات التطور المهني أو المستقبل الوظيفي من أهم مصادر ضغوط العمل، ومن هذه المعوقات نذكر: الافتقار إلى فرص الترقية في المستقبل، أو اعتمادها فرص الترقية على معايير غير موضوعية.

3_ مراحل تطور ضغوط العمل:

يمكن توضيح المراحل الثلاثة للضغط كالتالي:

- 1_ مرحلة الإنذار أو التنبيه: تمثل هذه المرحلة رد فعل أول تجاه ضغوط العمل.
- 2_ مرحلة المقاومة: في هذه المرحلة ينتقل الجسم من المقاومة العامة إلى الأعضاء الحيوية التي تكون قادرة للتصدي أو المواجهة للمثير الذي أحدث الضغط، كما أن الفرد العامل يحاول التكيف مع المواقف المسببة للضغوط سواءاً بزيادة جهده أو بإيجاد بدائل لسلوكياته في العمل.
- 3_ مرحلة، الإرهاق: في هذه المرحلة تصبح ضغوط العمل أقوى من قدرات تحمل الفرد النفسية والجسدية، مما يترتب على ذلك ظهور نتائجها السلبية المدمرة سواءاً بالنسبة للفرد أو المنظمة.

4_ الطرق التنظيمية لعلاج الضغوط:

- _ التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم، وإعادة تصميم هيكل التنظيم.
- _ تشجيع الأفراد بالمشاركة في اتخاذ القرارات وخاصة فيما يرتبط بوظائفهم.
- _ تحقيق العدالة في توزيع المكافأة والعوائد بين الأفراد.
- _ تحسين ظروف بيئة العمل المادية، إذ أنه قد يؤدي إلى تقليل الضغوط على الأفراد. (14)

(14) نصر الدين شرقي، عتيقة حرابرية، ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بشركة

5_ عناصر ضغوط العمل:

يرى والاس وسيلاج أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة وهي:

1_ عنصر المثير: القوى المسببة للضغط، يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة، الفرد أو المنظمة.

2_ عنصر الاستجابة: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق، التوتر، الإحباط وغيرها، لكن نوع الاستجابة تختلف من شخص لآخر، "كما أن الفرد نفسه يمكنه في أوقات عديدة الاستجابة بطرق مختلفة اتجاه مواقف شبيهة."

3_ عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

وبهذا يكون ضغط العمل يتكون من ثلاثة عناصر هي المشاعر، وردود الفعل، والتفاعل، بحيث يشعر الفرد بالمثيرات الأولية ثم ينتج عن ذلك ردود فعل فيزيولوجية ونفسية وسلوكية، حاصلًا بذلك تفاعلاً بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.¹⁵

6_ أنواع ضغوط العمل:

1_ أنواع ضغوط العمل حسب معيار الأثر:

_ الضغوط الإيجابية:

وهو يتمثل في الاستجابة التي تحرك أداء الشخص السليم لوظائفه، وهو مفيد في الإنتاج وعمل التغييرات الضرورية، والتي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمنظمة، فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته، وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح.

_ الضغوط السلبية:

وهي المشاكل المختلفة التي تظهر على شكل ضغط، حيث يؤثر على الصحة العقلية والجسدية والنفسية للمورد البشري، ففي حالة الاستمرار في وضعية الضغط والإفراط يتولد عنها اكتئاب،

(14) خالد عيادة عليجات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج عمان: دار الخليج، 2010 ص53

حيث يصبح الضغط المثير الرئيسي لسوء صحة المورد البشري، ومن هنا يتدهور الموظف وبالتالي تنعكس هذه الوضعية على أدائه المهني، فقد يقع في أخطاء متكررة، كما يتسبب في حوادث للعمل قد تكون متفاوتة الخطورة، إما على العمل بحد ذاته أو على جسده هو، كما أنها "تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل، وبالتالي تؤثر في حالته الجسدية والنفسية.

7_ مستويات ضغوط العمل:

1_ الفرع الأول:

_ المستوى المرتفع:

وهي الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه، وتسبب انخفاضا في روحه المعنوية، وتولد ارتباكا عنده وشعوره بالفشل والتشاؤم، وتفقد الرغبة في إكمال عمله وتأديته بإتقان، فالمستوى المرتفع من الضغط قد يسبب بعض الأمراض الخطيرة والمزمنة، مثل أمراض القلب، وأيضا ما يلاحظ من الدراسات الأجنبية أن بعض المدراء في منظمات كبيرة دفعتهم الضغوط المرتفعة إلى الانتحار من كثرة الأعمال، المشاكل المتراكمة وأيضا اعتبارهم لجهودهم غير كافية ولا تليق بمنصبهم.

2_ الفرع الثاني:

_ المستوى المقبول:

وهي الضغوط الإيجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل، وأن له القدرة الفائقة على حل المشكلات، وتتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية، والنشاط، والقدرة العالية على التفكير بتركيز، وعلى حل المشكلات.

3_ الفرع الثالث:**_ المستوى المنخفض:**

هي الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالقلق والخيبة والملل، وتسبب له الإحباط والتعب. وبما أن الفرد لا يمكن له تجنب الضغوط تماما فعليه مواجهتها والتصدي لها، قبل وقوعها والاستفادة منها وتوجيهها التوجه السليم، وذلك عن طريق إقامة نوع من التوازن، بزيادة الضغوط النافعة التي تدفع الفرد والمنظمة للنمو، والتقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد والمنظمة للفشل، إذ عليه أن يعرف حجم العمل الذي يقف عند حدود مقدرته ولا يتعداه وكذلك المنظمة.

8_ آثار ضغوط العمل على المنظمة:**1_ الآثار الإيجابية لضغوط العمل على المنظمة:**

تتمثل فيما يلي:

_ تقوية العلاقات بين الزملاء مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لبعضهم، وتبادل المساعدات وهذا ما ينعكس على الحياة العملية وعلى أداء المنظمة بشكل عام.

_ ظهور التحدي لدى العاملين الذي من شأنه أن ينمي ويكسبهم معارف جديدة، وتقديم أقصى ما يملكون من خبرات ومهارات وأيضا إبراز قدراتهم الإبداعية.

_ زيادة درجة الانضباط والحضور ومواظبة العمل.

_ تطوير وتحسين الجودة والنوعية بالنسبة للمنتج أو الخدمة.

_ ارتفاع مستوى الأداء الخاص بالفرد والمنظمة.

2_ الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة:**زيادة التكاليف المالية:**

تقسم إلى تكاليف مباشرة وتكاليف غير مباشرة.

تكاليف المشاركة المباشرة في الإنتاج:

يؤدي ارتفاع ضغط العمل إلى الانسحاب التدريجي أو الفوري للفرد من وظيفته، ويأخذ هذا الانسحاب عدة أشكال منها، ترك العمل، الغياب، والتأخير، وأيضاً التخريب وغيرها من الآثار غير المرغوب فيها، فكل هذه الآثار تتسبب بشكل أو بآخر في تحميل المنظمة تكاليف إضافية.

التعويضات:

هي التعويضات المالية والمادية التي تتحملها المنظمة بموجب أحكام قضائية، أو طبقاً للنظام المعمول به إزاء الإصابات وترك العمل، كما تتحمل العديد من المنظمات دفع مكافآت أو تعويضات، خاصة للعمال الذين يتعرضون إلى إصابات وأمراض نفسية أو جسمانية ناجمة عن تعرضهم الكبير للضغوط، ويختلف التعويض حسب نوع المهنة التي يشغلها الفرد.

تكاليف الأداء في العمل: تتمثل في التكاليف الناتجة عن:

الانخفاض في كمية الإنتاج (منتج أو خدمة)

الانخفاض في جودة الإنتاج (منتج أو خدمة)

عطل في الآليات والمعدات مما يترتب عليها تكاليف الصيانة أو تكاليف اقتناء معدات جديدة

مختلف الإصابات في العمل التي يترتب عليها تكاليف العلاج.

وكل هذه المظاهر تعبر بشكل أو بآخر عن انخفاض الأداء الذي يتسبب فيه ضغط العمل، والتي من شأنها أن تكلف المنظمة تكاليف كبيرة.

التكاليف غير المباشرة: تتمثل هذه التكاليف في:

اتخاذ قرارات خاطئة تؤثر على سير العمل في المنظمة خاصة تلك القرارات المتخذة من طرف الإدارة العليا ومديري الأقسام في المنظمة وكل من له سلطة في المنظمة، وأيضا ضعف الانتباه والتركيز والحساسية الزائدة اتجاه النقد. فالقرارات الخاطئة خاصة المصيرية منها قد تحمل المنظمة تكاليف وخسائر قد تؤدي بها إلى الإفلاس بالإضافة إلى:

ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات، سوء الاتصال بين مختلف الأقسام والمستويات ومختلف الزملاء.

كذلك سوء العلاقات بين الأفراد.

انخفاض الروح المعنوية وظهور الاستياء الوظيفي.

9 استراتيجيات الوقاية من ضغوط العمل ومواجهتها:**استراتيجيات الوقاية والمواجهة الفردية:**

يشير مفهوم الوقاية من الضغوط إلى إحكام السيطرة على مسببات تلك الضغوط أو التخلص منها، وعملية إحكام السيطرة على الضغوط هي عملية تعديل (ضبط) تسهم في خروج الفرد عن حالة التوازن، أو تهدده بالخروج عنها، ويمكن إحكام السيطرة على الضغط حسب lussier إذا ما تم إعداد خطة تتكون من ثلاثة مراحل أساسية هي:

تحديد مسببات الضغط.

تحديد أسباب هذه المسببات ونتائجها.

وضع خطة للتخلص من الضغط وتخفيض مستواه.

التعايش مع الضغوط أو الانسحاب من المواقف الضاغطة:

ويتطلب ذلك تفهما لنوع الضغوط وأثارها وعلاقتها بسلوك الفرد، ويمكن إتباع هذه الطريقة في الزمن القصير ولكنها لا تعتبر صحية في الزمن الطويل.

أما الانسحاب من المواقف الضاغطة، فيفضل بعض العاملين الانسحاب من مواقف الضغط وذلك لصعوبة التعامل معها أو لعدم مناسبة طرق أخرى، وقد يظهر ذلك في أخذ إجازة عارضة أو الذهاب مشيا على القدمين للمنزل وحيدا، أو النوم أثناء العمل، ويصل الانسحاب إلى قمته فيسعى الفرد إلى تغيير وظيفته، أو العمل الذي يعمل فيه أو تغيير الزملاء والعلاقات داخل العمل.

تغيير الضغوط نفسها:

وهنا يتقبل الفرد الضواغط وما تحدثه من الضغوط، ويحدث هذا غالبا لعدم إمكانية تغيير الموقف وهناك أساليب تخفض من درجة الضغط، مثلا الراحة الجسمانية، التأمل، التركيز، التمرينات الرياضية، التحدث مع الأصدقاء، واستشارة المتخصصين في مجال الضغوط. كما يمكننا تحديد مجموعة من الأساليب، التي تساعد بطريقة أو بأخرى في التخلص من الضغط أو تقلل من حدته.

التفكير بطريقة إيجابية وأخذ قسط من الراحة:

" إذا كان تفكير الفرد محصور إلا في الجانب السلبي للأشياء، فإن طاقته وحوافزه وحماسه سيقبل، وبالتالي تسبب ضغط، لذلك يجب محاولة النظر إلى العمل بطريقة إيجابية، ومحاولة تجنب الأشخاص السلبيين في المنظمة، وتهنئة الفرد نفسه على الأشياء الجيدة التي قام بإنجازها في اليوم، " أو خلال فترة معينة للشعور بالأهمية وأنه ذو فائدة ودور في المنظمة.

القدرة على الرفض ومعرفة الذات:

إن اللطف في بعض الأحيان يسبب ضغط للفرد العامل حيث تكثر عليه الأعمال والطلبات، ولا يتمكن من الرفض لأنه تعود على القبول، فقول كلمة "لا" في بعض الأحيان تخفف الكثير من الأعباء والضغوط على الفرد العامل.

التأمل والاسترخاء:

ويعتبر التأمل " النظر إلى داخل الذات"، ويهدف الفرد من خلاله إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة النفسية والجسدية، التي تساعد في تجاوز المواقف الضاغطة التي يتعرض لها، وأيضا استرخاء الجهاز العصبي وتصفية ذهن من التفكير، والتي من شأنها أن تدرب الفرد على تحمل الضغوط ومواصلة أعماله اليومية.

إدارة الوقت:

تشير إدارة الوقت إلى القدرة على إدراك الجوانب المهمة والتركيز عليها بقصد التوصيل إلى استنتاجات منطقية إزائها، تعني إدارة الوقت إنفاق الوقت المناسب على النشاطات الضرورية لإنجاز الأهداف، وللاستفادة من الوقت لأقصى حد يجب أن تكون الإدارة بفعالية، والتي تعني " تحقيق الأهداف المسطرة في الوقت المتاح". (16)

(16) إيمان بن محمد "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة ملينة نوميديا بولاية قسنطينة" أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل

شهادة الدكتوراه ل م د تخصص إدارة المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية قسم علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، السنة

10_ الأساليب الوقائية ومواجهة ضغوط العمل على مستوى المنظمة:

1_ التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة العامة:

إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية، بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، فتحميل المرؤوسين مسؤولية كبيرة دون إعطاء السلطة الكافية يعتبر من الأخطاء الشائعة في أوساط الأعمال، كذلك الحال بالنسبة للتوجه، فقد يحدث وأن يتلقى المرؤوسين أوامر مختلفة من رؤساء مختلفين أي أن مبدأ وحدة الأمر غير محترم، وهذا ما " يسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيه، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا، ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا يمكن أن يشبع جوا من الانضباط الإداري، والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

2_ تحليل الوظائف وتخطيط وتطوير مسارات العمل:

تهدف هذه العملية إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة، وبالتالي إسنادها للأفراد المناسبين، ويتطلب الأمر الأخذ بالاعتبار شخصية الفرد، التي تشير إلى مزيج من السمات النفسية التي تستخدمها لنصف الفرد، وعادة ما يمتلك الفرد درجات متفاوتة من السمات المختلفة، مثل الذكاء، الثقة بالنفس، الواقعية، الحساسية، الصلابة النفسية، الاعتماد على النفس، وغيرها من السمات التي تميز الفرد عن الآخرين، فحسب ما يمتلكه من سمات وقدرات، يمكن أن تحدد الوظيفة التي تناسبه والتي يمكنه أن يثمر فيها ويعطي الأفضل، ويعمل تحت أقل ضغط أو تحت ضغط يكون قادرا على تحمله.

3_ تصميم وظائف ذات معنى:

يتعلق تصميم العمل بمحتوى طريقة العمل والعلاقات في العمل، حيث تفقد كثيرا من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها، زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أداءه للعمل المنوط به، وينقلب العمل إلى روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها.

4_ إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق، للتخفيف من معاناة الموارد البشرية من ضغوط العمل. فمثلا يؤدي تخفيض حجم الإشراف، أو دمج بعض الوظائف، أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم، إلى حل الكثير من المشاكل التنظيمية، مثل عبء العمل، يضاف إلى ذلك إمكانية إعادة تصميم إجراءات العمل وأساليبه، بالشكل الذي يجعل العمل يتناسب مع إمكانيات وتطلعات المورد البشري.

5_ مشاركة الأفراد:

تعتبر عملية اتخاذ القرار في المنظمة عملية مهمة تتوقف عليها الكثير من الأعمال والأشغال، وقد يتوقف عليها مصير بعض المنتجات أو الأفراد، ولذلك "أن السماح للأفراد العاملين بإبداء الرأي في القرارات التي تتعلق بأدائهم بشكل مباشر، بالعاملين، لدرايتهم بالأوضاع من جهة، ومدى تقبلهم وزملائهم للتغيرات التي تصحب القرار من جهة أخرى. (17)

(17) نفس المرجع ص 23.

خلاصة الفصل:

من خلال دراسة هذا الفصل اتضح أن ضغوط العمل هي محصلة تفاعل عدة عوامل ومؤثرات تابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة التنظيمية أو المورد البشري في حد ذاته، فالتطورات المتسارعة وتنوع العمل وتغير طبيعته جعل مصادر ضغوط العمل تتغير وتنوع أيضا.

تمهيد

1_ مفهوم الأداء الوظيفي

2_ أنواع الأداء الوظيفي

3_ أهداف الأداء الوظيفي

4_ أهمية الأداء الوظيفي

5_ عناصر الأداء الوظيفي

6_ معايير الأداء الوظيفي

7_ العوامل المؤثرة على

الأداء الوظيفي

8_ مؤشرات الأداء الوظيفي

9_ مؤشرات فاعلية الأداء

الوظيفي

10_ مظاهر الأداء الوظيفي

11_ مؤشرات تدني الأداء

الوظيفي

12_ معدلات الأداء الوظيفي

13_ طرق تحسين الأداء

الوظيفي

خلاصة

الفصل الثالث: تعريفات
ومحددات الأداء الوظيفي

تمهيد:

يعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم المحورية التي تحدد نجاح أي منظمة أو مؤسسة، حيث يعكس قدرة الأفراد على تحقيق أهداف المنظمة من خلال اتمام المهام المطلوبة منهم بكفاءة وفاعلية.

إن تقييم الأداء الوظيفي لا يقتصر على قياس مدى قدرة الموظف على إنجاز المهام المحددة فحسب، بل يتعداه إلى كيفية تحقيق هذه الأهداف باستخدام الموارد المتاحة بأعلى درجة من الفاعلية والابتكار.

1- مفهوم الأداء الوظيفي:

يُعرّف الأداء على أنه نتيجة تفاعل الجهود البشرية للفرد، بجميع أبعادها، مع موارد المنظمة وما تفرضه من قيود، وذلك خلال فترة زمنية معينة. ويُعد الأداء الوظيفي الفعّال ثمرة لتداخل عدة عناصر رئيسية، من أبرزها كفايات الموظف التي تشمل معارفه ومهاراته واتجاهاته وقيمه، ومتطلبات الوظيفة من مهام ومسؤوليات وأدوار، بالإضافة إلى بيئة العمل التنظيمية بكل أبعادها الداخلية والخارجية. ويرى بعض الباحثين أن الأداء يتمثل في الأنشطة التي يؤديها الفرد ضمن إطار المنظمة، بما يسهم في تحويل الموارد إلى منتجات أو خدمات، من خلال التخطيط والإشراف لتحقيق الكفاءة والفاعلية. كما يعتبره آخرون نتاجاً لقدرة الموظف على تنفيذ المهام المكلف بها، مقروناً برغبته في تحسين أداء المؤسسة. في حين يُعرّف الأداء أيضاً بأنه تفاعل سلوك الموظف الذي يتشكل من خلال تلاقي جهوده مع إمكانياته، بينما يذهب تعريف آخر إلى أنه يتمثل في تنفيذ الموظف لمهامه ومسؤولياته بما يحقق النتائج المرجوة من قبل المنظمة. (18)

(18) خليل اسماعيل ابراهيم ماضي جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات

ال فلسطينية" للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال جامعة قناة السويس كلية التجارة قسم إدارة الأعمال سنة 2014 ص 75

تعريف الأداء الوظيفي:**-الأداء الوظيفي:****1_ مفهوم الأداء الوظيفي:**

يرى بيتر دراكر أن المنظمة في عصر تغلب عليه التغيرات لا بد وأن تعمل وتوسعى جاهدة لتحقيق مستويات أعلى من الأداء " فالاختبار الحقيقي للمنظمة هو روح الأداء الذي يتطلب وجود مجال كامل للتفوق الفردي الذي يركز على ما يمكن القيام به وليس على ما يعجز الفرد عن القيام به".

يفهم من هذا أن المنظمة لا بد وأن تركز على ما يمكن القيام به وتترك جانبا مواطن الضعف وترتكز على نقاط القوة والفرص المتاحة أمامها وأن تختار البدائل المناسبة لها، وتهيئ عمالها لذلك من توفير التدريب وتكوين المناسبين، حتى تتبلور قدراتهم وإمكاناتهم وتظهر كفاءتهم من خلال العمل المؤدى.

وعلى هذا الأساس سيتم التطرق لبعض تعريفات الأداء الوظيفي وأهم المفاهيم المرتبطة به، وذلك راجع لتعدد الأبعاد التي يتكون منها الاداء في المؤسسة، فبالنسبة للمديرين يعني الأداء المرادوية والقدرة على المنافسة، وللعامل يعني مناخ العمل، وعلى هذا فالأداء مسألة إدراكية تختلف من فرد لآخر ومن فئة لأخرى، ولهذا سنتطرق لأهم ما جاء عن المفهوم.

(1)

تعريف الأداء الوظيفي:

يعود أصل مفهوم الأداء إلى اللفظة اللاتينية "performa re" والتي تعني إعطاء كُلية لشيء ما، وقد اشتق منها المصطلح الإنجليزي "performance" وفقاً لمعجم المصطلحات المستخدمة في قياس الأداء والتقييم، يُعرّف الأداء بأنه "إدراك وتحقيق نتائج هادفة من قبل المنظمة."

يركّز هذا التعريف على جانب النتيجة، حيث يُنظر إلى الأداء باعتباره المخرجات التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، مما يعني أن الأداء يتجسد في تحقيق الأهداف المرسومة مع ضمان جودة النتائج.

أما في معجم المصطلحات الإدارية، فيُعرّف الأداء بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفق المعدل المفروض أداؤه من العامل الكفاء المدرب". يوضح هذا التعريف أن الأداء يتمثل في تنفيذ المهام وفق معايير محددة وضعتها المنظمة، حيث يُناط بالعامل الالتزام بها لتحقيق الأهداف المنشودة.

بالرجوع إلى تعريفات بعض الباحثين العرب والغربيين، نجد أن بدوي ومصطفى يعرفان الأداء الوظيفي بأنه "نتاج جهد معين يبذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين". بينما يرى هلال محمد عبد الغني حسن أن الأداء الوظيفي يرتبط بالسلوك الإنساني، حيث ينشأ نتيجة استجابة الفرد للمثيرات التي يوجهها في بيئات مختلفة. فالأداء، وفق هذا التصور، هو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد والضغط التي يتعرض لها، حيث يتولد من هذا التفاعل توافق بين القوى الداخلية للفرد والعوامل الخارجية المحيطة به، مما يحدد جودة وكفاءة الأداء الوظيفي.

(2)

مفاهيم مرتبطة بالأداء الوظيفي:

نظرًا لتداخل مفهوم الأداء الوظيفي مع بعض المفاهيم الأخرى، سنوضح الفرق بينها:

1-الفعالية: تُعرّف الفعالية بأنها العلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المسطرة، أي كلما اقتربت النتائج من الأهداف المحددة، زادت فعالية المنظمة.

2-الكفاءة: تعكس الكفاءة العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها العاملون. فهي تُعبّر عن الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بأقل تكلفة، وتقاس بنسبة المخرجات إلى المدخلات. (3)

الفرق بين الفعالية والكفاءة:

-تشير **الفعالية** إلى مدى تحقيق الأهداف، بينما تشير **الكفاءة** إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها تنفيذ العمليات المتعلقة بهذه الأهداف.

-الفعالية مفهوم أوسع، حيث تأخذ بعين الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على المنظمة، بينما تركز الكفاءة فقط على العمليات الداخلية للمؤسسة.

3-الإنتاجية: تعبر الإنتاجية عن القدرة على تحقيق النتائج (القيمة المضافة) من خلال استخدام عوامل الإنتاج خلال فترة زمنية محددة. وهي علاقة نسبية بين الموارد المستخدمة والمنتجات الناتجة.

يُعدّ مفهوم الأداء الوظيفي أشمل من الفعالية والكفاءة والإنتاجية، إذ يشمل جميع هذه العناصر ويتداخل معها، حيث يعتمد الأداء على تحقيق الأهداف، الاستخدام الأمثل للموارد، وتحقيق نتائج ذات قيمة مضافة في بيئة العمل. (4) (19)

(19) نفس المرجع، ص46.

2_أنواع الأداء:

يتطلب تصنيف الأداء وتحديد أنواعه اختيار المعيار الدقيق والعلمي الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف هذه الأنواع والمعايير التي يتم على أساسها تصنيف الأداء وهي:

1_ معيار الشمولية:

حسب معيار الشمولية الذي يقسم الأهداف إلى كلية وجزئية يمكن تقسيم الأداء إلى:

_الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد من خلال الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيقها، ولا يمكن نسبة إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المنظمة لأهدافها الشاملة كالاستمرارية، الأرباح، النمو وغيرها من الأهداف.

_الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة، حيث يمكن أن ينقسم حسب الوظائف إلى أداء وظيفة المالية، أو وظيفة الأفراد، أو أداء وظيفة التسويق، وتجدر الإشارة إلى أن الأداء الكلي للمنظمة هو نتيجة تفاعل أداء مختلف أنظمتها الفرعية.

2_ معيار الأجل:

وينقسم الأداء وفق معيار الطبيعة إلى: اقتصادي، اجتماعي، سياسي، وتقني، إذ لا يمكن للمنظمة تحقيق الأداء الاقتصادي دون وجود أداء تكنولوجي.

الأداء المؤسسي:

لكي تستمر المنظمة يجب أن تؤدي أعمالها بشكل جيد وأن تستخدم الموارد بشكل فعال لخدمة المستهلكين، كما أن مفهوم خلق القيمة مهم جدا في إطار معادلة استمرار المنظمة وأن قدرة عمليات المنظمة على إضافة قيمة تتجاوز بكثير تكاليف استخدامها للموارد كمدخلات يعطي المنظمة أداء متميزا وإنتاجية عالية.

إن أداء المنظمة بشكل عام يمكن أن يقاس بثلاثة مؤشرات مهمة تتناولها أدبيات إدارة الأعمال وهي:

- 1_ الفاعلية: وهي قياس لمدى تحقيق الأهداف المحددة للمنظمة.
 - 2_ الكفاءة: وهي قياس لمدى استغلال الموارد التي ترتبط بأهداف محددة.
 - 3_ الإنتاجية: وهي عبارة عن العلاقة بين كمية ونوع الأداء واستغلال الموارد، وعبارة أخرى هي حاصل قسمة قيمة المخرجات على قيمة المدخلات.
- يمكن للمنظمة أن تكون فاعلة ولكنها غير كفؤة، حيث إن استغلال الموارد بدون ترشيد عقلائي يمكن أن يحقق الأهداف (الفاعلية)، ولكن هذا التبذير وعدم الاستغلال الأمثل للموارد يدل على عدم الكفاءة، وقد يحصل العكس في بعض المنظمات، بمعنى أنه رغم الاستخدام الجيد للموارد فإن الأهداف لا تتحقق بالشكل المطلوب. (20)

3_ أهداف الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي يشمل زاويتين رئيسيتين وهما الكفاءة الإنتاجية واستعداد الأفراد للتقدم، فإنه يسعى لتحقيق المزايا الأتية.

- 1_ اختيار الأفراد الصالحين للترقية.

(20) نفس المرجع ص77.

2_ تفادي المحسوبية

3_ تنمية المنافسة بين الأفراد

4_ تشجيع المنافسة بين الأقسام المختلفة لزيادة إنتاجيتها

5_ إمكان قياس إنتاجية وكفاءة الأقسام المختلفة.

6_ تسهيل تخطيط القوى العاملة

7_ معرفة الذين يحتاجون إلى عناية خاصة أو تدريب مميز تحسين كفاءتهم

8_ المحافظة على مستوى عال أو مستمر للكفاءة الإنتاجية

9_ مساعدة المشرفين المباشرين على تفهم العاملين تحت إشرافهم

10_ تزويد الإدارة بمعلومات مفصلة تلقي الضوء على السياسات المستقبلية لاختيار والتدريب

والنقل والترقية وغيرها.

4_ أهمية الأداء الوظيفي:

يمكن تبيان أهمية الأداء الوظيفي للعاملين فيما يلي:

1_ الترقية والنقل

2_ تقييم المشرفين والمديرين

3_ إجراء تعديلات في الرواتب والأجور

4_ مقياس أو معيار

5_ تقديم المشورة

6_ يعتبر متطلب للمعرفة الشخصية والاطلاع

7_ تحديد الاحتياجات التدريبية.

- 8_ يزود مسؤولي إدارة الموارد البشرية بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع العاملين فيها
- 9_ إن الغرض منه هو توفير التغذية المرتدة لبرامج التخطيط المسار والتعاقب الوظيفي
- 10_ ترتبط الزيادة السنوية ارتباطا وثيقا بمجموع النقاط التي يتحصل عليها الموظف.

5_ عناصر الأداء الوظيفي:

1_ العناصر التنفيذية:

- 1_ القدرة على تحديد متطلبات انجاز العمل وذلك من خلال تحدد الموارد الفنية والبشرية. اللازمة لإنجاز العمل، وتنجز العمل في ضوء الموارد التي تم تحديدها بفعالية.
- 2_ القدرة على تحديد خطوات العمل والبرنامج الزمني تحدد خطوات العمل والبرنامج. الزمني على نحو يراعي أولوية التنفيذ، تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية.
- 3_ القدرة على التغلب على صعوبات العمل من خلال تحدد أبعاد المشكلة التي تعترض. سير العمل بدقة، وتعالج مشاكل العمل اليومية والطارئة بشكل سليم وموضوعي.
- 4_ المهارة في تنفيذ العمل بشكل سليم، ووفق ما حدد له من إجراءات.

2_ العناصر الأكاديمية:

- 1_ المعرفة بنظم العمل وإجراءاته.
- 2_ والمعرفة بأهداف ومهام العمل.
- 3_ المعرفة بالأسس والمفاهيم الفنية المتعلقة بالعمل.

3_العناصر التطويرية:

1_ المتابعة لما يتجسد في مجال العمل.

2_ تقديم الأفكار والمقترحات.

3_ إمكانية تحمل مسؤوليات أعلى.

4_ المشاركة الفعالة في الاجتماعات.

5_ تقبل التوجيهات.

4_العناصر الأخلاقية:

1_ المحافظة على أوقات الدوام.

2_ القدرة على الحوار وعرض الرأي.

3_ الاهتمام بالمظهر.

4_ تقدير المسؤولية.

5_ حسن التصرف.

5_العناصر الاجتماعية:

1_ العلاقة مع الرؤساء

2_ العلاقة مع الزملاء.

3_ العلاقة مع المراجعين.

4_ والقدرة على إقامة اتصالات عمل فعالة مع الآخرين.

6_ معايير الأداء الوظيفي:

- 1_ معايير نوعية: وهي المعايير التي تتعلق بوضع مواصفات لدرجة نوع الأداء المطلوب، وبهذا يكون التركيز هذا على صحة العرض ودقته، ومثال على ذلك: تحديد نوعية الخدمة المقدمة للمستفيد أو تحديد جودة الإنتاج.
- 2_ معايير كمية نوعية: وهي المعايير التي تتعلق بكل من كمية العمل الذي ينبغي أن ينجزه الفرد في فترة معينة محددة، ودقة وصحة العمل في نفس الوقت.
- 3_ معايير التكلفة: وهي معايير التي تتعلق بتكلفة المواد والأجهزة والآلات وغيرها، ومن أمثلتها تحديد تكلفة الوحدة المنتجة.
- 4_ معايير زمنية: وهي المعايير التي تتعلق بالبرنامج الزمني المراد الانتهاء من عمل ما، ومن أمثلتها تحديد موعد التسليم مشروع أو خدمة، أو بضاعة، أو ترميم بناية.
- 5_ معايير معنوية: وهي المعايير التي تتعلق بمجالات غير ملموسة ومن أمثلتها زيادة درجة اخلاص الأفراد العاملين في المنطقة وولائهم لها، ودعم سمعة المنظمة. (21)

(21) عمر عطية الزهراني العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة مطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية (دراسة تحليلية للاتجاهات) قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة كلية الدراسات العليا الجامعة الأردنية سنة 2009، ص 22

7_العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

1_بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي:

يمكن القول إن أية منظمة لا يمكن أن تعيش منعزلة عن البيئة المحيطة، فهي تعيش إذن ضمن بيئة توفر وتتأثر بها، كما يمكن القول إن البيئة الراحية والحاضنة للمنظمة سيكون لها بالغ الأثر في بلوغ المنظمة غاياتها، ونماء واستمرار وتدفق مخرجاتها بما ينعكس أثره على سلوك وأداء وإدارة ومهارة العاملين.

فالإطار الواسع والمحيط والشامل لأي عملية تنموية تكمن في نوعية التوجيهات والسياسات العامة للدولة، وخطط التنمية والتطوير التي تبناها مؤسسات الدولة المختلفة، فكما ارتفع سقف الاهتمام بالعنصر البيئي من قبل صناعات القرار والمسؤولين في المؤسسات كلما كان المردود أكبر والفائدة أعظم وأشمل.

وفي ضوء ذلك، فإنه من الضروري على المنظمة أن تأخذ بعين الاعتبار كافة العوامل البيئية المحيطة بها إذا أرادت أن تبقى وتستمر في مضمار السباق، وبناء عليه، فإنه من الصعوبة بمكان أن تتمكن إدارة المنظمة منفردة من تحقيق المردود العائد المنشود، إذ لا تستطيع إدارة أي منظمة أن تعمل بشكل مغاير لعوامل بيئتها التي تعيش فيها بأي حال من الأحوال، بل هي جزء من منظومة متكاملة ممتدة الأذرع والأطراف.

2_تأثير البيئة المحيطة على المنظمة:

1_إن سرعة التغيير تقلل بالتأكيد من الوقت المتاح لعملية التخطيط وتحديد البدائل المتاحة، كما أنه بالضرورة الاعتماد على نظم معلومات أفضل، ومجموعة من ذوي الكفاءة والخبرة المتميزة، وإضافة إلى الحاجة إلى تفويض بعض الصلاحيات إلى المستويات الأقل لملاحة التغييرات السريعة في البيئة التنظيمية.

2_شهد المحيط التنظيمي تغييرات متسارعة أضعفت من متانة الروابط التنظيمية التقليدية، وفرضت ضغوطاً إضافية على الأفراد، تتطلب منهم قدرة أعلى على التكيف مع التحولات السريعة والمستمرة في بيئة العمل. وقد أفضى هذا الوضع إلى ضرورة اضطلاع

إدارة المنظمة بأدوار جديدة تسهم في تعزيز النضج الوظيفي والنفسي للعاملين. كما أن الضغط المتواصل من قبل المتعاملين مع المنظمة، والذين يطالبون بنتائج فورية وحلول آنية، يمثل تحديًا إضافيًا أمام الإدارة، خاصة وأن الاستجابة الفعالة لتلك المطالب غالبًا ما تتطلب وقتًا أطول وجهدًا أعمق من القائمين على تسيير المنظمة. وهو ما قد يفسر تنامي فاعلية المداخل الإدارية الحديثة التي تركز على سرعة الاستجابة، وتحمل المسؤولية الفردية، وقياس الأداء، وترسيخ ممارسات المواطنة التنظيمية.

4_ غالبًا ما تواجه عملية التغيير أو إعادة التنظيم والتعديل في البيئة التنظيمية الكثير من حالات المقاومة والشد والجذب بين القائمين على التغيير، وربما يكون ذلك أحد مداخل الصراع الذي إن لم تحسن المنظمة إدارته قد يؤدي بحياة المنظمة وتدخل فيما يسمى بالموت التنظيمي. (22)

8_ مؤشرات الأداء الوظيفي:

_رضا العامل عن العمل: يعتبر الرضا تلك الحالة العاطفية السارة التي تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته، وتعبّر عن مدى قبوله لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل، حيث إذا كان العامل راضيًا عن عمله كان أداءه أفضل، والرضا بذلك عامل مهم في زيادة دافعية الفرد لتحسين عمله.

_الرضا الجماعي والتعاون مع الزملاء: يعمل الرضا على تماسك أفراد الجماعة ما يدفعهم إلى تحسين أدائهم ولأجل ذلك فإن الرضا الجماعي لا يتحقق إلا إذا اعترفت الإدارة بتلك الجماعة التي يتعاون أفرادها في سبيل تحقيق الأهداف المشتركة.

(22) نفس المرجع ص26

_معدل الإنتاج: يمكن ملاحظة الزيادة في حالة ما إذا أشركت الإدارة العمال في الأرباح المؤسسة في هذه الحالة يتحقق للعمال زيادة في أجورهم وما يتبعه من رفع مستوى إنتاجيتهم والعكس صحيح.

_التغيب: إن زيادة معدل التغيب عن الحالة الطبيعية يعد مؤشرا على سلبية الأداء علما بأن المعدل الشائع للتغيب في المنظمات يتراوح بين 3 و6 باعتباره عاديا لكن إذ ما زاد المعدل.

_التنقلات والاستقالات: إن زيادة التنقلات داخل المؤسسة يخلق نوعا من عدم الاستقرار، ويخلق صعوبة تكيف الموظف مع عمله، كما يكشف عن وجود اضطرابات في العمل، قد تكون هذه التنقلات والاستقالات نتيجة ظروف مادية، نفسية أو اجتماعية، أو قد يكون سببها المشرف أو القائد إلا أنها في كلتا الحالتين تبرهن عن ضعف في مستوى الأداء

9_ مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي:

المؤشر هو العلاقة بين عنصرين، وهذه العلاقة قد تكون أفقية، بمعنى أنها تقيس نمو عنصر معين وتطوره لعدة سنوات، أو قد تكون رأسية، أي لعنصرين يوجد بينهما نوع من الارتباط، وذلك ليتم تقييمها وقياسها.

ويقسم "بوين" pyu مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي إلى قسمين هما: المؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي، والمؤشرات غير التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي.

1_ المؤشرات التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي:

تتعلق المؤشرات التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي بالإنجاز الذي يحققه الفرد من خلال تعظيم كمية وجودة المخرجات الوظيفية، حيث يؤكد هؤلاء الباحثون على أن كمية وجودة المخرجات الوظيفية من أهم العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار عند تقييم الأداء الوظيفي للفرد، واتخاذ القرارات المترتبة على ذلك، كالمكافآت، العلاوات، والترقيات، لذا يجب مراعاة الدقة والعدالة في إجراء هذا التقييم.

المؤشرات التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي والمتمثلة في تعظيم كمية وجودة المخرجات، يسهل استخدامها في القطاع الجاري كعمال الإنتاج، أو في أي وظيفة يمكن تقييم أداء من يؤديها بالاعتماد على وحدات معينة، يمكن قياسها من حيث الكم والكيف.

2_ المؤشرات غير التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي:

تتمثل المؤشرات غير التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي في ممارسة الفرد لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك على عكس المؤشرات التقليدية لفاعلية الأداء الوظيفي التي تتعلق بممارسة سلوكيات الدور الأساسي.

وبالرغم من أن مصطلح المواطنة التنظيمية يعتبر من المصطلحات الحديثة نسبياً في أدب إدارة الأعمال، فإن لهذا المصطلح جذوره، والتي ترجع إلى الثلاثينيات من القرن الماضي حيث أنه من الواضح أن رغبة أو استعداد الأفراد في التعاون هو أمر حيوي لاغنى عنه لنجاح أي منظمة. (23)

10_ مظاهر الأداء الوظيفي:

هناك مجموعة من المعايير التي تتحدد على أساسها فعالية الأداء الوظيفي من عدمه وتتمثل هذه المظاهر في:

1_ رضا العامل عن العمل: يعتبر الرضا تلك الحالة العاطفية السارة التي تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته، وتعبر عن مدى قبوله لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل، حيث إذا كان العامل راضياً عن عمله كان أدائه أفضل، والرضا بذلك عامل مهم في زيادة دافعية الفرد لتحسين عمله.

(23) نصر الدين شرقي "العدالة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم

اجتماع التنظيم والعمل، جامعة الجزائر 2024، وقاسم سعد الله كلية العلوم الاجتماعية قسم علم الاجتماع والديمقراطية، السنة الجامعية

2_ الرضا الجماعي والتعاون مع الزملاء: يعمل الرضا على تماسك أفراد الجماعة ما يدفعهم إلى تحسين أدائهم ولأجل ذلك فإن الرضا الجماعي لا يتحقق إلا إذا اعترفت الإدارة بتلك الجماعة التي يتعاون أفرادها في سبيل تحقيق الأهداف المشتركة.

3_ معدل الإنتاج: يمكن ملاحظة الزيادة في حالة ما إذا أشركت الإدارة العمال في الأرباح المؤسسة في هذه الحالة يتحقق للعمال زيادة في أجورهم وما يتبعه من رفع مستوى إنتاجيتهم والعكس صحيح.

4_ التغيب: إن زيادة معدل لتغيب عن الحالة الطبيعية يعد مؤشرا على سلبية الأداء علما بأن المعدل الشائع للتغيب في المنظمات يتراوح بين 3 و6 باعتباره عاديا لكن إذا ما زاد المعدل عن حده يعد من المؤشرات السلبية لسوء الأداء.

5_ التفاعلات والاستقلالات: إن زيادة التفاعلات داخل المؤسسة يخلق نوعا من عدم الاستقرار، ويخل صعوبة تكيف الموظف مع عمله، كما يكشف عن وجود اضطرابات في العمل، قد تكون هذه التفاعلات والاستقلالات نتيجة ظروف مادية، نفسية أو اجتماعية، أو قد يكون سببها المشرف أو القائد إلا أنها في كلتا الحالتين تبرهن عن ضعف في مستوى الأداء. (24)

11_ مؤشرات تدني الأداء الوظيفي:

1_ التغيب عن العمل: إن ظاهرة التغيب عن العمل أحد مؤشرات عدم الكفاية بالنسبة للموظف، فهي ظاهرة مرضية تعاني منها العديد من المؤسسات، إذا يعتبر ارتفاع معدل التغيب في المؤسسة دليلا على وجود عوامل سلبية تؤثر على انتظام الموظف في عمله.

2_ دوران العمل: وهو يشبه التغيب عن العمل باعتباره مؤشرا تنظيميا قابلا للعد، ويتيح استخدامه في تنفيذ الأداء كما له أثر كبير على فعالية الأداء، ويؤثر كذلك على إنتاجية المؤسسة

(24) عدان نبيلة "تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة" مجلة الباحث في العلوم الانسانية

باعتباره مكلفا وذلك لوجوب إحلال عمال آخرين محل الذين تركوا مناصبهم وهذا يتطلب تكاليف الاستقطاب والاختبار والتدريب، فدوران العمل هو على عدة أشكال، ومنه مهما كانت أسباب دوران العمل، فإن هذا الأخير يحدث حالة من عدم التوازن في التنظيم الداخلي للمؤسسة.

3_ الشكاوى: هي نظام العامل بشأن أحد جوانب الإدارة أو إجراءاتها وهي تعتبر مقياسا لفعالية المشرف أو المرؤوس، وهي تعبير واضح عن انهيار قنوات الاتصال، وبالتالي تدهور كل الأنشطة والمهام المتداخلة والمشاركة مع هذه الأطراف، وخاصة بين مختلف المستويات الإدارية، إذ تعتبر هذه التظلمات ميكانزمات الدفاع عن النفس بهدف تحقيق بعض الحماية لكيان الفرد، وهي تعتبر رفض الموظف لسياسات معينة أو ظروف عمله.

4_ حوادث العمل: لقد أثبتت الدراسات أن العمال الذين يعانون من مستويات عالية من ضغوط العمل يقعون أكثر من غيرهم في حوادث العمل، وذلك بسبب عدم قدرتهم على التركيز والانتباه.

5_ الاضطرابات: هو التوقف عن العمل لمدة معينة بسبب الاحتجاج على ظروف العمل الغير ملائمة والعلاقات السيئة مع المشرفين والإدارة، هذا ما يجعل الإدارة تتكبد عدة تكاليف من أهمها تكاليف فقدان الإنتاج، تكاليف أجور العمال المضربين، تكاليف إعادة تنظيم العمل.

6_ عدم التحكم والسيطرة على الآليات: من مؤشرات انخفاض أداء الموظفين فقدانهم التحكم والسيطرة على الآلات مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة معدلات التعطل في الآلات.

12_ معدلات الأداء الوظيفي:

1_ الاختيار: إختيار أنسب للأعمال لقياسها فقد يكون موضوع الأداء عملا جديدا لم يسبق قياسه، أو تغيير بطريقة أداء العمل، تتطلب تحديد زمن نمطي جديد أو شكاوى الموظفين من ضيق الوقت المسموح به لأداء عمل معين، أو غيره من الأسباب.

2_التسجيل: وهي الخطوة التي يتم التركيز فيها على تسجيل الحقائق والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل والأساليب وعناصر النشاط، وتتضمن هذه المرحلة توصيف العمل وتقسيمه إلى عناصر تمثل الأجزاء الظاهرة في النشاط المحدد.

3_التحليل الانتقادي: وهذه الخطوة تركز على اختيار البيانات المسجلة انتقادياً للتأكد من استغلال الوسيلة والحركات الأكثر فاعلية وعزل العناصر الغريبة التي لا تساعد على الإنتاجية.

4_القياس: وتختص هذه الخطوة بقياس كمية العمل المستغلة بكل عنصر وبمصطلحات الوقت وباستعمال الأسلوب الفني المناسب لقياس العمل.

5_التحديد: وتتم هذه الخطوة بتحديد سلسلة النشاطات تحديد دقيق، وتحديد طريقة التشغيل التي حدد لها الوقت، وتحديد الوقت القياسي للنشاط والأساليب المعينة.

13_ طرق تحسين الأداء الوظيفي:

يحدد "هاينز" أن تحسين الموظف أكثر العوامل صعوبة في التغيير من بين العوامل الثلاثة المذكورة وإذا تم التأكد بعد تحليل الأداء كاملاً بأن الموظف بحاجة إلى تغيير أو تحسين في الأداء فهناك عدة وسائل لأحداث التحسين في أداء الموظف وهي:

1_الوسيلة الأولى: وتتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولاً، واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها، والاعتراف بأنه ليس هناك نجاح كامل، وإدراك حقيقة أنه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف، والعمل على تركيز جهود تحسين الأداء من خلال أساليب الاستفادة ما لدى الموظف من مواهب جديدة أو ضعيفة وتنميتها.

2_الوسيلة الثانية: تتمثل في التركيز على المرغوب بين ما يرغب من عمله وبين ما يؤديه الفرد بامتياز. أن وجود العلاقة السلبية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى زيادة احتمالات الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون أو يبحثون عن أدائها، وهذا يعني توفير الانسجام بين الأفراد واهتماماتهم والعمل الذي يؤدي في المؤسسة أو الإدارة.

3_ الوسيلة الثالثة: الربط بالأهداف الشخصية حيث يجب أن تكون مجهودات تحسين الأداء مرتبطة منسجمة مع اهتمامات وأهداف الموظف والاستفادة منها، من خلال إظهار أن التحسين المرغوب في الأداء يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسينات المرغوبة للموظف. (25)

خلاصة:

يُعد الأداء نتاج تفاعل قدرات الفرد مع متطلبات العمل وبيئة التنظيم، ويتأثر بعدة عوامل منها الكفايات، والبيئة، والدوافع. تتنوع أنواعه بين كلي وجزئي، ويقاس وفق معايير الفاعلية، الكفاءة، والإنتاجية. يهدف الأداء الوظيفي إلى تحقيق التميز عبر الترقية، والتدريب، وتحفيز المنافسة، ويشمل عناصر تنفيذية، أكاديمية، تطويرية، أخلاقية واجتماعية. كما تُعد البيئة المحيطة عاملاً حاسماً في تحسين أو إضعاف الأداء، إذ تؤثر التغيرات المتسارعة على استقرار التنظيم وتفرض استراتيجيات إدارية جديدة.

(25) نفس المرجع ص23

الفصل الرابع: الإطار
التطبيقي للدراسة

تمهيد

1_ تقديم المركز

2_ توزيع عينة الدراسة

3_ تحليل أجوبة المقابلة

4_ الاستنتاج العام لكل

مبحوث

5_ التوصيات

6_ الخاتمة

تمهيد:

بعد التأسيس النظري للموضوع من خلال تناول المفاهيم الأساسية المرتبطة بضغط العمل وأثرها على الأداء، واستعراض المقاربات النظرية ذات الصلة، ثم تحديد الإطار المنهجي الذي وجه البحث، ننتقل في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي من الدراسة، الذي يمثل المرحلة الميدانية الأساسية لفهم تجليات الظاهرة في السياق الواقعي الذي تنتمي إليه عينة البحث.

وقد تم الاعتماد على أداة المقابلة نصف الموجهة لجمع البيانات، نظرًا لما تتيحه من مرونة في استكشاف التجارب الذاتية للمبحوثين، خاصة فيما يتعلق بموضوع حساس ومركب كضغوط العمل في البيئة المهنية. وتم بناء المقابلة انطلاقًا من أربعة محاور رئيسية هي: مصادر ضغوط العمل، تأثير الضغوط على الأداء الوظيفي، الصراعات والضغوط الاجتماعية داخل الفريق، واستراتيجيات المواجهة، وذلك بغرض الإحاطة بمختلف أبعاد الإشكالية.

سنعرض فيما يلي نتائج هذه المقابلات من خلال تحليل إجابات المبحوثين وفق المحاور المحددة، مع محاولة تفسيرها وربطها بالجانب النظري، لاستخلاص الاستنتاجات الأولية حول واقع ضغوط العمل وتأثيراتها وآليات التعامل معها في السياق المهني المدروس.

1_ تقديم المركز:

المركز المتخصص في إعادة التربية بولاية مستغانم هو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري (E.P.A) ، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية في التسيير المالي.

1-لمحة تاريخية: النشأة والتأسيس

19-ديسمبر 1952 : أنشئ المركز على يد أحد المعمّرين بالمنطقة تحت اسم "مركز مساعدة وحماية الشباب الجزائري".

04مارس 1963 : حُوّل بموجب الأمر رقم 63-76 إلى « مركز الملاحظة وإعادة التربية » واستمرّ على هذا النحو إلى غاية سنة 1975.

26ديسمبر 1975 : صدر الأمر رقم 75-64 مُعلنًا المولد الرسمي للمؤسسة تحت وصاية وزارة الشبيبة والرياضة.

في الثمانينيات، ومع استحداث كتابة الدولة للشؤون الاجتماعية، نُقلت إليها الوصاية.

01ديسمبر 1987 : صدر المرسوم رقم 87-260 الذي حدّد الإطار القانوني

والتنظيمي الحالي للمركز.

2-الموقع والمساحة:

يقع المركز في بلدية صيادة، على بعد نحو 500م عن وسطها وقرابة 2.5كم عن مقر ولاية مستغانم، على هامش الطريق الولائي الرابط بين البلديتين.

-المساحة الإجمالية: حوالي 6هكتارات.

-المساحة المبنية: نحو 2.5هكتار.

-طاقة الاستيعاب 120: شابًا في النظام الداخلي

3-الهيكل

جدول رقم-1: يمثل هيكل المؤسسة

| الطوابق / المرافق الرئيسية | العمارة |
|--|------------|
| طابق سفلي: مكتب المربي الرئيسي، العيادة، 5 أقسام دراسية، المخزن العام. طابق علوي: عنبران (60 سريرًا لكلٍ منهما). | العمارة 01 |
| الإدارة، المطبخ، جهاز التسخين، مخزن الألبسة. | العمارة 02 |
| طابق سفلي: الغسالة الصناعية، ورشة البناء. طابق علوي: البيّاضة، الشرفة. | العمارة 03 |

4_ الورشات والمرافق الرياضية

1-الورشات (إضافةً إلى ورشة البناء):

-ورشة الحديد (التلحيم)

-ورشة النجارة

-ورشة الكهرباء

-ورشة الفلاحة

2-الملاعب:

-ملعب كرة قدم

-ملعب كرة سلّة

-قاعة متعددة الرياضات

5-الموارد البشرية

جدول رقم 2- يمثل الموارد البشرية للمؤسسة

| العدد | المنصب |
|-------|---|
| 1 | مدير |
| 1 | أخصائي نفسي عيادي |
| 1 | أخصائية نفسية عيادية (عقد ما قبل التشغيل) |
| 1 | مقتصد |
| 3 | مربي متخصص |
| 1 | مساعد المصالح الاقتصادية |
| 1 | ممرض (شهادة دولة) |
| 2 | كاتب |
| 1 | عون حفظ البيانات |
| 1 | عون إداري |
| 1 | سائق |
| 2 | عون متعدد الخدمات |
| 2 | عون أمن ووقاية |
| 6 | حارس |
| 1 | عون مطبخ |
| 1 | بيّاضة |
| 3 | عمّال يوميون |

2_ توزيع عينة الدراسة:

تم إجراء مقابلة مع 11 عشر موظفا في مؤسسة إعادة التربية وهم من المصلحة البيداغوجية بصفتهم فاعلين أساسيين في البيئة التنظيمية محل الدراسة. إلا أنه، وبالنظر إلى تشابه مضمون الإجابات وغياب التباين الكبير في المعطيات المستخلصة، تم انتقاء 6 مبحوثين تختلف إجاباتهم لتكون محل تحليل ودراسة.

جدول رقم-3: يمثل خصائص أفراد العينة في البحث

| الرقم | النوع | الحالة الاجتماعية | المستوى الدراسي | السن | الخبرة |
|-------|-------|-------------------|--------------------|--------|---------|
| 01 | أنثى | غير متزوجة | ماستر في علم النفس | 32 | 4 سنوات |
| 02 | أنثى | متزوجة | ////// / | 50 سنة | 22 سنة |
| 03 | ذكر | متزوج | الثالثة ثانوي | 37 سنة | 7 سنوات |
| 04 | ذكر | أعزب | ليسانس | 35 سنة | 4 سنوات |
| 05 | ذكر | متزوج | ثالثة ثانوي | 44 سنة | 16 سنة |
| 06 | ذكر | متزوج | ثالثة ثانوي | 44 سنة | 15 سنة |

عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

3_ تحليل أجوبة المقابلة:

المبحوث رقم 1:

المحور الأول: مصادر ضغوط العمل

1- ما أبرز المواقف أو الظروف التي تشعرك بالضغط داخل العمل؟

نص الإجابة كما وردت باللهجة الدارجة: "من بين المواقف اللي نحس فيها بالضغط في الخدمة هي كي نتعامل مع حالات نفسية معقدة (وتتعاود بزاف)، خاصة كي يكون التقدم في العلاج بطيء (ولا مييا نش)، وزيد عليها الضغط لازم ندير تقارير مفصلة ودقيقة في وقت قصير، وزيد الخدمة داخل مؤسسة إعادة التربية تخلينا نواجه تحديات أخلاقية وسلوكية يومياً".

الترجمة الى الفصحى:

من بين المواقف التي أشعر فيها بالضغط المهني في عملي، هي عندما أتعامل مع حالات نفسية معقدة ومتكررة، خصوصاً عندما يكون التقدم في العلاج بطيئاً أو غير ظاهر. ويزداد الضغط عندما يُطلب مني إعداد تقارير مفصلة ودقيقة في وقت قصير. كما أن العمل داخل مؤسسة إعادة التربية يفرض علينا مواجهة تحديات أخلاقية وسلوكية بشكل يومي.

تحليل وتفسير الإجابة:

تعكس إجابة الأخصائية النفسية حجم الضغوط النفسية والمهنية التي تواجهها أثناء تأدية مهامها داخل مؤسسة إعادة التربية، حيث يتضح أن التعامل مع حالات نفسية معقدة ومتكررة دون ملاحظة تقدم ملموس في العلاج يخلق لديها شعوراً بالإحباط والقلق المهني، خاصة وأن هذا النوع من الحالات يتطلب جهداً عاطفياً وذهنياً مستمراً. كما أن مطالبتهما بإنجاز تقارير دقيقة وفي وقت قصير يزيد من الضغط، إذ تجد نفسها مجبرة على التوفيق بين الجانب العلاجي والإداري في ظروف زمنية ضاغطة. يضاف إلى ذلك أن طبيعة العمل داخل

مؤسسة مغلقة تتسم بتحديات أخلاقية وسلوكية يومية، وهو ما يفرض عليها قدرًا عاليًا من التحكم الذاتي والمرونة المهنية، مما يجعل البيئة مشحونة بالتوتر وتضع الأخصائي في مواجهة دائمة بين الالتزام المهني ومتطلبات الواقع اليومي. هذه الشهادة تبرز أهمية توفير الدعم النفسي المستمر للأخصائيين العاملين في مثل هذه المؤسسات، وضرورة إعادة النظر في تنظيم المهام بما يضمن جودة الرعاية النفسية ويحافظ على الصحة النفسية للمعالج ذاته.

2- هل ترى أن تنظيم العمل يساهم في خلق الضغط أم في تقليله مع

التوضيح؟

الإجابة بالدرجة:

"تنظيم الخدمة مليح يعاون(بزاف) في تخفيف الضغط، خاطر يوفر وضوح في المهام ويقلل من الارتباك وسوء التفاهم، ويسمح بتوزيع الجهود بطريقة متوازنة. أما كي ما يكونش التنظيم، راه من بين أهم الأسباب اللي تولد الضغط."

الإجابة بالفصحى:

"إن تنظيم العمل الجيد يساهم بشكل كبير في التخفيف من حدة الضغط المهني، إذ يمنح وضوحًا في توزيع المهام، ويُقلل من حالات الارتباك وسوء الفهم التي قد تنشأ بين الزملاء أو في تنفيذ التعليمات. كما يسمح هذا التنظيم بتوزيع الجهود بشكل متوازن بين الأفراد، مما يُخفف من العبء على كل موظف. أما في حال غياب التنظيم، فإنه يتحول إلى أحد الأسباب الرئيسية لظهور الضغط النفسي، نظرًا لما يخلفه من فوضى وتداخل في المهام وغياب الرؤية الواضحة".

تفسير وتحليل الإجابة:

تبرز هذه الإجابة وعي المبحوثة بأهمية تنظيم العمل كعنصر محوري في التخفيف من الضغوط المهنية داخل بيئة العمل النفسي، حيث ترى أن وجود تنظيم واضح يساهم في توزيع الجهود بشكل عادل، ويُحد من حالات الارتباك وسوء الفهم التي قد تنشأ نتيجة الغموض في المهام أو تضاربها، مما يمنح الموظف إحساسًا بالتحكم والسيطرة على مجريات عمله. كما يُفهم من كلامها أن غياب هذا التنظيم لا يؤدي فقط إلى اضطراب في الأداء، بل يتحول إلى مصدر رئيسي للضغط، وهو ما يعكس إدراكًا بأن بيئة العمل غير المنظمة تؤثر سلبيًا على الصحة النفسية للعامل، وتعرقل أداءه المهني. هذا التصور يعكس أيضًا حاجة المؤسسات، خاصة الحساسة منها مثل مراكز إعادة التربية، إلى تفعيل أنظمة تنظيمية دقيقة وواضحة تضمن الانسجام بين الأدوار وتوفر مناخًا يحد من التوتر والإرهاق النفسي.

3-مادور العلاقات مع الزملاء أو الرؤساء في تعزيز أو تخفيف الضغط؟

الإجابة:

هنا الدور (تاعنا) في التناسق والتفاهم مع الفرقة البيداغوجية والمربين في عملية التكفل بالحدث، (يعني نخدمو كفرقة وحدة) عن طريق التواصل الجيد داخل الفريق (ونعرفو واش راه صاري مع الطفل) وهاذ الشيء يكون بالتشاور الجماعي وكاين كذلك كتابة تقرير على حالة الطفل باش يسهل على المربي يفهم شخصية الحدث وهنا تخف الأعباء وتوضح المهام.

الترجمة بالفصحى:

يكمن دورنا في تحقيق التناسق والتفاهم مع الفريق البيداغوجي والمربين خلال عملية التكفل بالطفل (الحدث)، حيث نعمل كفريق واحد من خلال التواصل الفعال داخل المجموعة، مما يسمح لنا بمتابعة حالة الطفل ومعرفة ما يحدث معه أولاً بأول. ويُعزّز هذا العمل بالتشاور الجماعي المنتظم، فضلاً عن كتابة تقارير مفصلة حول حالة الطفل، وذلك لتسهيل مهمة المربي

في فهم شخصية الحدث والتعامل معه بشكل أفضل. كل هذه العناصر تُسهم في تخفيف الأعباء المهنية وتوضيح المهام الموكلة لكل فرد.

التحليل والتفسير:

من خلال هذه الإجابة، يتضح أن العلاقات المهنية الجيدة، سواء مع الزملاء أو الرؤساء، تُعد عنصرًا أساسيًا في التخفيف من الضغط داخل المؤسسات التربوية، خاصة حين تكون مبنية على التعاون والتواصل الجماعي. العمل ضمن فريق متناسق يسهل تبادل المعلومات، ويضمن توزيعًا عادلًا للمهام، مما يقلل من الشعور بالعبء الفردي. كما أن وضوح الأدوار والمهام الناتج عن التنسيق والكتابة المنظمة للتقارير يُخفف من التوتر الناتج عن الغموض أو سوء الفهم. وبالتالي، فإن هذه العلاقات المهنية الجيدة تساهم بشكل فعال في تحسين المناخ المهني والدعم النفسي المتبادل، وهو ما يُقلص من الضغوط اليومية التي قد تواجه الأخصائية في بيئة عملها.

4- إلى أي مدى تؤثر ظروف العمل (التجهيزات، الاجور، التوقيت) في

شعورك بالضغط؟

الإجابة:

بصراحة ظروف الخدمة، التجهيزات، الأجور وحتى التوقيت، كامل عوامل تؤثر بشكل مباشر على إحساسي بالضغط، خاصة في مهنة نفساني عيادي وين يكون التواصل دايم مع الحدث.

كي تكون التجهيزات متوفرة والبيئة المهنية منظمة نحس بلي نقدر نركز أكثر على مهامى العلاجية، كيما وجود قاعة مجهزة ومناسبة للجلسات، وكاين دعم إداري في تنظيم الجداول ولا تحويل الحالات.

وزيد التوقيت راه مهم بزاف خاطر الضغط يزيد كي تكون الجلسات(بزاف) (وما يخليولكش حتى فرصة تترتاح شوية، باش تاخذ راحة ولا تهيأ روحك) بين الحالة والثانية من قبل مديرة المركز كانت شوية متشددة معانا وما تعطيناش الوقت الكافي (باش نهديو مع الحدث). وبالنسبة (للخلسة) (باينة) بلي هو عنصر مهم في شعور أي (خدام) بالتقدير

الترجمة بالفصحى:

بصراحة، تؤثر ظروف العمل مثل التجهيزات، الأجور، والتوقيت تأثيرًا مباشرًا على شعوري بالضغط، لا سيما في مهنة الأخصائي النفسي العيادي التي تتطلب تواصلًا دائمًا مع الأطفال (الأحداث). عندما تكون التجهيزات متوفرة والبيئة المهنية منظمة، أشعر بقدرتي على التركيز بشكل أفضل على مهامى العلاجية، مثل وجود قاعة مناسبة ومجهزة للجلسات، إلى جانب وجود دعم إداري يساعد في تنظيم الجداول أو تحويل الحالات حسب الحاجة.

أما من حيث التوقيت، فهو عامل مهم للغاية؛ إذ يزداد الضغط عندما تكون الجلسات مكثفة ولا يُمنح لنا وقت كافٍ للراحة أو لتهيئة أنفسنا بين حالة وأخرى. في السابق، كانت المديرة تتعامل بصرامة، ولم تكن تمنحنا الوقت الكافي للتواصل الجيد مع الحدث. أما بخصوص الأجر، فهو بطبيعة الحال عنصر حاسم في شعور أي موظف بالتقدير والرضا المهني.

التحليل والتفسير:

تكشف هذه الشهادة عن أهمية العوامل المادية والتنظيمية في بيئة العمل، وتأثيرها العميق على مستوى الضغط النفسي الذي يشعر به الأخصائي. فتوفر الإمكانيات والتجهيزات الملائمة لا يُحسن فقط الأداء المهني، بل يسهم أيضًا في تخفيف الأعباء النفسية اليومية، وذلك من خلال تسهيل سير الجلسات العلاجية وتوفير جو مهني محفز. أما التنظيم الزمني للجلسات، فله دور محوري في تخفيف التوتر، حيث أن الضغط يتزايد بشكل ملحوظ في غياب فترات

الراحة اللازمة بين الحالات، مما يؤثر سلبًا على فعالية التكفل بالطفل. كما يُبرز الجانب المتعلق بالأجور مدى ارتباط الإحساس بالتقدير والاعتراف بالمجهود بالتحفيز المادي، وهو ما يعكس أهمية العدالة المهنية في تعزيز الصحة النفسية للعاملين. هذه العوامل مجتمعة توضح كيف يمكن لبيئة العمل، بما تحمله من تفاصيل مادية وتنظيمية، أن تكون مصدرًا للضغط أو عاملًا مساعدًا في الحد منه.

الاستنتاج العام – مباحث رقم 1 – المحور الأول:

تكشف إفادات الأخصائية النفسية العيادية حجم التعقيد والضغط الذي يطبع عملها اليومي داخل مؤسسة إعادة التربية، حيث تتداخل عوامل نفسية ومهنية وتنظيمية تؤثر بشكل مباشر على صحتها النفسية وأدائها المهني. يظهر من خلال تحليل إجاباتها أن طبيعة الحالات النفسية المتكررة والمعقدة، وضغط الوقت المرتبط بإنجاز التقارير، وانعدام فترات الراحة الكافية، كلها تخلق بيئة عمل مرهقة تفرض عليها جهدًا عاطفيًا وذهنيًا مستمرًا. كما أن غياب تنظيم واضح للمهام والأدوار يولد ارتباكًا مهنيًا ويحول بيئة العمل إلى مصدر ضغط دائم، في حين أن العلاقات المهنية الإيجابية والتنسيق الفعال داخل الفريق تشكل عامل دعم مهم يخفف من حدة هذه الضغوط. إضافة إلى ذلك، تُبين الأخصائية أن العوامل المادية، كتوفر الإمكانيات والأجور، والتوقيت الزمني للجلسات، تلعب دورًا جوهريًا في تحسين جودة التكفل النفسي، وبالتالي التخفيف من التوتر والإرهاق. تؤكد هذه الشهادة إداً على الحاجة الملحة لتوفير بيئة مهنية متوازنة، تشمل تنظيمًا محكمًا، دعمًا نفسيًا مستمرًا، وعدالة مادية، بما يضمن جودة الرعاية النفسية واستمرارية الأداء المهني السليم داخل المؤسسات المغلقة.

المحور الثاني: تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي

1_ عندما تواجه ضغطا نفسيا أو بدنيا في العمل، كيف ينعكس ذلك على

مردودك؟

الإجابة:

(كي نكون) تحت ضغط نفسي أو بدني (وما نعرفش كيفاش نتعامل) مع الحدث بطريقة صحيحة، (رايح بيان) مباشرة على الحدث، (خاطر) الأطفال المراهقين و عندهم حساسية كبيرة، يحسوا بأي توتر ولا غياب تركيز من الطرف الأخر، وممكن (ما يلقاوش) الأمان الكافي، (ولا منقدرش) نبني معاهم علاقة علاجية صحيحة. وزيد الاستماع والتفاعل العاطفي ينقص عند الحدث وهاد الشي يؤثر على جودة التدخل النفسي.

الترجمة إلى الفصحى:

عندما أكون تحت تأثير ضغط نفسي أو بدني، فإنني أجد صعوبة في التعامل مع الحدث بطريقة صحيحة، ويظهر هذا التأثير مباشرة على الطفل. فالمراهقون يتمتعون بحساسية مفرطة، ويشعرون سريعًا بأي توتر أو غياب في التركيز من الطرف المقابل، ما يجعلهم غير قادرين على الإحساس بالأمان، وبالتالي يصعب بناء علاقة علاجية سليمة معهم. كما أن قدرتي على الإنصات والتفاعل العاطفي تنخفض، مما ينعكس سلبيًا على جودة التدخل النفسي.

التحليل والتفسير:

توضح هذه الإجابة الأثر المباشر الذي تتركه الضغوط النفسية والبدنية على الأداء المهني للأخصائي النفسي العيادي، خاصة في بيئة تتطلب حضورًا ذهنيًا وعاطفيًا عاليًا. العلاقة العلاجية مع الطفل، وهي الركيزة الأساسية للعمل النفسي، تتأثر بشكل ملحوظ عند غياب التركيز والتوازن الداخلي لدى المختص، مما يُضعف من فعالية الجلسات العلاجية. كما أن الأطفال والمراهقين، بسبب حساسيتهم النفسية، قادرون على التقاط أدق الإشارات غير اللفظية

كالتوتر أو التردد، ما يُضعف ثقتهم في الأخصائي ويجعلهم غير مستجيبين للتكفل. ويُفهم من ذلك أن جودة الأداء العلاجي مرهونة بالاستقرار النفسي والبدني للمختص، وأن تجاهل هذا الجانب قد يؤدي إلى تدهور نتائج التكفل ويزيد من معاناة الفئة المستهدفة.

2- هل لاحظت تراجعاً في جودة أدائك خلال فترات الضغط؟

الإجابة:

وهذا في (بدايتي) المهنية وبين الضغط كان أحياناً يؤثر شوية على جودة خدمتي)، وهاد الشي طبيعي لأي مختص في بداية الطريق. مثلاً، (نتفكر فترة كنت مكلفة بعدد كبير من الحالات وفي وقت قصير، وهاد الشي (خلاني) مرات نكون أقل دقة في توثيق الجلسات، (ولا ما نهدرش) مع الطفل الجانح بالشكل الأمثل، ولا حتى في تجهيز جداول سير النشاطات اليومية.

الترجمة الى الفصحى:

نعم، لاحظت ذلك في بداياتي المهنية، حيث كان الضغط يؤثر أحياناً على جودة عملي، وهو أمر طبيعي بالنسبة لأي مختص في بداية مسيرته. على سبيل المثال، أتذكر فترة كنت خلالها مكلفة بعدد كبير من الحالات في وقت زمني قصير، مما جعلني أقل دقة في توثيق الجلسات العلاجية، وأحياناً لم أكن أتواصل مع الحدث بالطريقة المثلى، أو لم أجهز جداول النشاطات اليومية بالكفاءة المطلوبة.

التحليل والتفسير:

تعكس هذه الشهادة واقعية التجربة المهنية في بداياتها، حيث يُعد التأثير بالضغط أمراً شائعاً بسبب قلة الخبرة ومحدودية المهارات التنظيمية والتكيفية. تشير الأخصائية إلى أن الضغط الزمني وكثرة الحالات أدت إلى تراجع في جودة الأداء، خصوصاً في المهام الدقيقة كتوثيق الجلسات وتنظيم العمل اليومي، وهي مهام تُعد أساسية لضمان فعالية التكفل النفسي. كما يبرز أن ضعف الأداء لم يكن ناتجاً عن الإهمال، بل عن تحديات ظرفية مرتبطة بسوء

توزيع المهام أو غياب الدعم المهني. وتؤكد هذه التجربة على أهمية التكوين المستمر، والمرافقة الإدارية والمهنية في تخفيف وقع الضغط على الأخصائي وتمكينه من تقديم أداء مستقر وفعال.

3- هل يؤثر الضغط على تركيزك أو مهاراتك في اتخاذ القرار؟

الإجابة:

الضغط النفسي ولا البدني يؤثر على التركيز وعلى مهارات القرار، خاصة في بيئة فيها دائما حالات معقدة كيما الأطفال الجانحين، اللي يكون سلوكهم مرات استفزازي ولا مندفع.

الترجمة الى الفصحى:

يؤثر الضغط النفسي أو البدني على قدرتي على التركيز وعلى مهاراتي في اتخاذ القرار، خاصة في بيئة مهنية تتعامل بشكل دائم مع حالات معقدة، مثل الأطفال الجانحين الذين قد يكون سلوكهم استفزازياً أو مندفعاً في كثير من الأحيان.

التحليل والتفسير:

تُبرز هذه الإجابة التأثير المباشر للضغوط النفسية والبدنية على الكفاءة المهنية، خاصة في بيئة تتطلب استعداداً ذهنياً وعاطفياً دائماً، مثل مؤسسات إعادة التربية. فالتعامل مع فئة من الأحداث تنسم تصرفاتهم بالاندفاع أو الاستفزاز، يفرض على الأخصائي النفسي أن يكون في كامل تركيزه، وأن يتخذ قرارات دقيقة ومتزنة تتوافق مع خصوصية كل حالة. لكن عندما تكون هذه البيئة ضاغطة ومجهدة، فإن القدرات العقلية، وعلى رأسها التركيز وسرعة البديهة والحكم الصائب، قد تتأثر سلباً، ما ينعكس على جودة الخدمة المقدمة. كما يشير هذا إلى أهمية الدعم المؤسسي وتوفير ظروف عمل ملائمة لتقوية صلابة الأخصائي النفسية وتعزيز أدائه في اتخاذ قرارات سليمة في ظروف حرجة.

4- ما مدى تأثرك في علاقاتك وتفاعلك مع الفريق عند التعرض للضغوط؟

الإجابة:

(باينة) الضغط يقدر يأتري على التفاعل مع الفريق، (خاطر) في النهاية (رانا بشر) ومن خلال خبرتي كنفسانية عيادية درجة أولى، تعلمت بلي أهم حاجة في (الخدمة) داخل مركز تربوي علاجي هي نحافظو على تواصل فعال وتفاهم مع كامل الطاقم، خاصة مع المربين والفرقة البيداغوجية.

الضغوط سواء كانت نفسية ولا مهنية، (تقدر تأثر على نوعية) العلاقات داخل الفريق، حتى مع زميل (يخدم) في نفس التخصص (خاطر) كي يكون الضغط، كاين اللي يميل (ينغلق على رحو)، ولا ينقص من التفاعل، ولا حتى (يسقط شوية) من التوتر (تاعو) مع الزملاء بلا ما يحس.

الترجمة الى الفصحى:

من الطبيعي أن تؤثر الضغوط على التفاعل مع الفريق، فنحن في النهاية بشر. ومن خلال خبرتي كأخصائية نفسية عيادية من الدرجة الأولى، تعلمت أن من أهم عناصر النجاح في العمل داخل مركز تربوي علاجي هو الحفاظ على تواصل فعال وتفاهم مستمر مع جميع أفراد الطاقم، خصوصاً المربين والفريق البيداغوجي. فالضغوط النفسية أو المهنية قد تؤثر على جودة العلاقات بين الزملاء، حتى مع الذين يعملون في نفس التخصص، إذ أن البعض يميل إلى الانعزال أو تقل مشاركته وتفاعله، وقد يسقط جزءاً من توتره على زملائه من دون أن يشعر.

التحليل والتفسير:

تعكس هذه الإجابة وعياً مهنيّاً عالياً بأهمية العلاقات التعاونية داخل بيئة العمل، خصوصاً في مراكز إعادة التربية حيث تتطلب المهام تنسيقاً دائماً بين التخصصات المختلفة. الضغط المهني لا يؤثر فقط على الأداء الفردي، بل يمتد أيضاً إلى الأجواء الجماعية، حيث

يُمكن أن يؤدي إلى ضعف في التواصل، أو إلى سلوكيات غير مقصودة مثل الانسحاب أو العدوانية غير المباشرة. هذا يبيّن أهمية امتلاك مهارات التكيف العاطفي والتواصل الإيجابي رغم الضغوط، لأنّ الفعالية الجماعية في التكفل بالحالات تعتمد على الانسجام المهني وتبادل الدعم بين الزملاء. ويشير كذلك إلى أن العمل النفسي لا ينحصر في التعامل مع الحالات فحسب، بل يشمل أيضاً القدرة على إدارة العلاقات المهنية ضمن الفريق.

الاستنتاج العام – مبحوث رقم 1 – المحور الثاني:

تبرز إفادات الأخصائية النفسية العيادية التأثير العميق والمباشر للضغوط النفسية والبدنية على جودة الأداء الوظيفي داخل مؤسسات إعادة التربية، حيث تُعتبر العلاقة العلاجية مع الطفل محور العمل النفسي، وتتأثر بشكل سلبي عند غياب التوازن النفسي أو الذهني لدى المختص. تشير الأخصائية إلى أن الضغوط المرتبطة بكثرة الحالات، وضيق الوقت، وسوء توزيع المهام تؤدي إلى تراجع في التركيز والدقة، ما ينعكس سلباً على فعالية الجلسات وسير التكفل. كما أن الأطفال والمراهقين يستشعرون بسهولة التوتر والارتباك، ما قد يضعف الثقة المتبادلة ويحد من التفاعل العلاجي. في السياق ذاته، توضح الأخصائية أن التأثير بالضغط في بدايات المسار المهني كان نتيجة قلة الخبرة، وهو ما يسلط الضوء على الحاجة إلى التكوين المستمر والمرافقة المهنية لتطوير مهارات التأقلم والتنظيم. من جهة أخرى، تؤكد على أهمية العلاقات المهنية التعاونية في الحد من أثر الضغوط، إذ يُعد التواصل الإيجابي والانسجام بين أفراد الفريق من العوامل الحاسمة في الحفاظ على أداء فعّال داخل بيئة العمل. بالتالي، يتضح أن فعالية الأخصائي النفسي لا ترتبط فقط بمؤهلاته الفردية، بل تعتمد أيضاً على الظروف المحيطة، وعلى مدى استقرار بيئة العمل مادياً وتنظيمياً ومهنياً.

المحور الثالث: الضغوط الاجتماعية والصراعات داخل الفريق

1_ هل تواجهون صراعات بين زملاء؟ ما أسبابها في رأيك؟

الإجابة:

كفسانية مرات (نلقى روعي) نواجه صراعات مهنية داخل الفريق ، سواءا مع الزملاء (اللي يخدمو معايا) في نفس التخصص ولا مع الطاقم الفرقة البيداغوجية. وهذا أمر عادي، (خاطر الخدمة) في وسط فيع عدة تخصصات (تجيب معاها) آراء ووجهات نظر مختلفة، و(خطراتش) الأدوار تتداخل، ومن أسبابها:

(متكونش كاينة) ترتيب في توزيع الأدوار ولاحدود المسؤوليات، ضغط في الطاقم وكثرة الحالات، (مايكونش)تنسيق مليح بين (الخدامين)والفرقة البيداغوجية.

الإجابة بالفصحى:

بصفتي أخصائية نفسية، أجد نفسي أحياناً في مواجهة صراعات مهنية داخل الفريق، سواء مع زملاء يعملون في نفس التخصص أو مع أفراد من الفريق البيداغوجي. ويُعد هذا أمراً طبيعياً نظراً لأن العمل في بيئة متعددة التخصصات يرافقه بالضرورة تباين في وجهات النظر وتعدد في طرق المقاربة. وغالباً ما تنتج هذه الصراعات عن غياب ترتيب واضح في توزيع الأدوار، أو عدم تحديد حدود المسؤوليات بدقة، إلى جانب الضغط الناتج عن كثافة الحالات وقلة التنسيق بين مختلف عناصر الفريق.

لتحليل والتفسير:

تشير هذه الإجابة إلى أحد التحديات الجوهرية في بيئة العمل التربوي العلاجي، حيث تتقاطع المهام بين اختصاصات متعددة، مما يُفضي إلى احتمالية حدوث صراعات مهنية. وتبرز الصراعات كنتيجة لعدة عوامل تنظيمية أهمها غموض الأدوار وتداخلها، بالإضافة إلى الضغط الناتج عن كثافة العمل. كما أن غياب التنسيق والتواصل المنهجي بين الفريق العلاجي

والبيداغوجي يؤدي إلى سوء فهم وسوء توزيع المهام، مما يخلق احتكاكات غير مباشرة. هذه الإشارة تُظهر وعياً مهنيًا لدى المبحوثة بحتمية الصراعات في بيئات العمل المعقدة، وتؤكد في الوقت ذاته على الحاجة الماسة إلى آليات تسيير وتنظيم فعالة داخل الفرق متعددة التخصصات للحد من هذه الظواهر وضمان سلاسة العمل وجودته.

2-كيف تؤثر هذه الصراعات على العمل الجماعي؟

الإجابة:

الصراعات بين الزملاء إذا (ماتمش) إحتوائها بسرعة وبطريقة مهنية، (تقدرتأثر بالسلب) على العمل الجماعي داخل المؤسسة. أول حاجة يتراجع مستوى التنسيق بين أفراد الفريق، وهذا ينعكس مباشرة على جودة التكفل بالحالات، اللي فيه التكامل بين الجانب النفسي، التربوي والاجتماعي (ضروري بزاف).

وزيد الصراع يقدر يخلق جو مشحون وتوتر بين الزملاء (ويهبط) من مستوى الثقة المتبادلة، ويعطل تبادل المعلومات، وحتى (يخلي الخدمة) فردية بدل ما تكون جماعية.

الإجابة بالفصحى:

الصراعات بين الزملاء، إذا لم يتم احتواؤها بسرعة وبطريقة مهنية، قد تؤثر سلباً على العمل الجماعي داخل المؤسسة. فأول ما يتأثر هو مستوى التنسيق بين أفراد الفريق، مما ينعكس مباشرة على جودة التكفل بالحالات، حيث يُعد التكامل بين الجوانب النفسية، التربوية والاجتماعية ضرورياً جداً. كما أن استمرار الصراع قد يخلق جواً مشحوناً ومتوتراً بين الزملاء، ويضعف الثقة المتبادلة، ويعطل تبادل المعلومات، بل وقد يؤدي إلى تحول العمل من جماعي إلى فردي.

التحليل والتفسير:

تُبرز هذه الإجابة إدراك المبحوثة لآثار الصراع على بيئة العمل التعاوني، خاصة في المؤسسات ذات الطبيعة العلاجية-التربوية التي تتطلب تنسيقاً دقيقاً بين مختلف التخصصات. فعند غياب المعالجة المهنية للصراعات، يتراجع الانسجام، وتضعف الروح الجماعية، مما يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي الشامل ويُعيق تحقيق الأهداف المشتركة في التكفل بالحالات. كما أن انعدام الثقة وتوقف تبادل المعلومات يفضيان إلى العزلة المهنية وتفكك الفريق، ما يحوّل المهام إلى جهود فردية، ويقوّض فعالية التدخلات المتعددة الأبعاد، وهو ما يعكس أهمية وجود آليات لحل النزاعات وتعزيز التعاون الداخلي.

3- هل تشعران الضغوط الاجتماعية (مثل المنافسة أو التهميش) تعيق

التعاون داخل الفريق؟

الإجابة:

الضغوط الاجتماعية (كيما)المنافسة ولا الشعور بالتهميش تقدر فعلاً تعرقل التعاون داخل الفريق. كنفسانية، (شفت باللي) هاذ الضغوط ماتكونش دايماً(باينة)، بصح تبان في تصرفات كيما التكتم في تبادل المعلومات ولا التردد في المبادرات الجماعية.

الترجمة الى الفصحى:

الضغوط الاجتماعية، مثل المنافسة أو الشعور بالتهميش، قد تعيق فعلاً التعاون داخل الفريق. وبصفتي أخصائية نفسية عيادية، لاحظت أن هذه الضغوط لا تكون دائماً واضحة أو مُعلنة، لكنها تظهر من خلال سلوكيات معينة، مثل التكتم في تبادل المعلومات، أو التردد في الانخراط في المبادرات الجماعية.

التحليل والتفسير:

تشير الأخصائية في حديثها إلى أن الضغوط الاجتماعية غير الظاهرة – كالشعور بالتهميش أو المنافسة غير الصحية – يمكن أن تخلق نوعاً من الانغلاق داخل الفريق، مما يضعف روح التعاون والمبادرة. ورغم أن هذه الضغوط لا تُعبّر عن نفسها بشكل مباشر، إلا أن آثارها تتجلى في سلوكيات العمل اليومية، كالعزوف عن مشاركة المعرفة أو التردد في العمل الجماعي، وهي مؤشرات على تراجع الثقة المتبادلة. هذا النوع من المناخ المهني قد يعيق الانسيابية في التواصل ويؤثر سلباً على أداء الفريق، خصوصاً في بيئات علاجية تحتاج إلى انفتاح وتكامل بين المهنيين لتحقيق رعاية متكاملة للحالات.

4- هل توجد آليات لحل هذه الصراعات؟ وهل تراها فعالة؟

الإجابة:

من بين الآليات لي(نشوفها) فعالة هي الحوار المهني المباشر ولي بعيد على الانفعالات ولا الأحكام مسبقة، (كي تكون كايئة مشكلة) نفضل دايماً ندير جلسة مصغرة بين الأطراف المعنية (باش) نفتح المجال للتعبير بوضوح واحترام. والتنسيق المستمر والوضوح في الأدوار، نحرص دايماً تكون المهام موزعة بشكل واضح داخل الفريق، (خاطر)تداخل المسؤوليات واحد من الأسباب الرئيسية للصراعات.

الترجمة الى الفصحى:

من الآليات التي أراها فعالة في حل الصراعات المهنية: الحوار المباشر المهني الذي يخلو من الانفعالات والأحكام المسبقة. فعندما تطرأ مشكلة، أفضل دائماً عقد جلسة مصغرة بين الأطراف المعنية، لفتح المجال أمام التعبير بحرية واحترام. كما أنني أحرص على التنسيق

المستمر ووضوح الأدوار داخل الفريق، لأن غياب هذا الوضوح وتداخل المسؤوليات يُعدّ من الأسباب الرئيسية لظهور الصراعات.

التحليل والتفسير:

تُظهر الأخصائية وعياً مهنيّاً عالياً بأهمية الوقاية من الصراعات قبل وقوعها، ومعالجتها بطريقة بناءة حين تحدث. تركزها على "الحوار المهني الخالي من الانفعالات" يكشف إدراكها لحساسية العلاقات المهنية وضرورة ضبط التفاعل داخل بيئة العمل. كما أن حرصها على "وضوح الأدوار" يعكس فهماً تنظيمياً لأحد الجذور الأساسية للتوتر بين الزملاء، حيث أن الغموض في المسؤوليات غالباً ما يولد سوء فهم واحتكاك. تشير هذه الممارسات إلى توجه وقائي وتصالحي يُسهم في بناء مناخ عمل إيجابي، ويؤكد فعالية هذه الآليات عندما يتم تبنيها باستمرار وبطريقة منهجية داخل الفرق المهنية.

الاستنتاج العام – مبحوث رقم 1 – المحور الثالث:

تعكس إجابات الأخصائية النفسية العيادية فهماً عميقاً للطبيعة المعقدة للعلاقات المهنية داخل مؤسسات إعادة التربية، حيث تتعدد التخصصات وتتقاطع المهام، مما يخلق بيئة خصبة لنشوء الصراعات المهنية. فقد أشارت إلى أن غموض الأدوار، وغياب التنسيق بين الفريق العلاجي والبيداغوجي، وكثافة العمل، تشكل عوامل رئيسية تؤدي إلى احتكاكات وصدمات داخل الفريق. وتُظهر الأخصائية وعياً بأن هذه التوترات لا تقتصر على النزاعات الظاهرة، بل تشمل أيضاً ضغوطاً اجتماعية خفية مثل التهميش أو المنافسة السلبية، والتي تُترجم إلى سلوكيات غير تعاونية وتراجع في روح الفريق. هذا المناخ المتشنج يُضعف منسوب الثقة ويؤثر سلباً على الانسيابية في التواصل، مما يعوق تحقيق التكامل المتكامل بالحالات. كما عبّرت عن إدراكها لأهمية المعالجة المسبقة لهذه التوترات عبر الحوار المهني، وضبط الانفعالات، وتوضيح الأدوار والمسؤوليات، مما يدل على تبنيها لاستراتيجيات وقائية وتواصلية تعزز من جودة الأداء الجماعي. وتُبرز شهادتها الحاجة الملحة إلى وجود آليات

فعالة لتنظيم العمل الجماعي، وتسوية النزاعات، وبناء مناخ مهني يسوده الانسجام والتعاون، خاصة في البيئات الحساسة التي تتطلب تفاعلاً إنسانياً ومهنيًا متكاملًا.

المحور الرابع: استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

1- كيف تتعامل شخصياً مع ضغوط العمل؟

الإجابة:

بصفتي نخدم مع فئة حساسة (بزاف) وهي فئة الأطفال أو الأحداث الجانحين، وهذا يعني (باللي) ضغوط العمل ما تقتصرش غير على الحالات النفسية المعقدة، بل (حتى على) للجانب الاجتماعي والمؤسسي (اللي) لازم نتعامل معاه.

عل مستوى المهني نحرص على التنظيم الجيد للمهام وتحديد الأولويات، وننسق باستمرار مع الفريق البيداغوجي (باش نقاسموا) الجهد. (منقبلس نتحمل كلش وحدي) (خاطر الخدمة) مع الجانحين (تبغي) تكامل حقيقي بين التخصصات (كامل).

الترجمة الى الفصحى:

بحكم عملي مع فئة شديدة الحساسية، وهي فئة الأطفال أو الأحداث الجانحين، فإن ضغوط العمل لا تقتصر على التعقيدات النفسية للحالات، بل تمتد أيضاً إلى الجوانب الاجتماعية والمؤسسية التي يتطلب التعامل معها جهداً مضاعفاً. على المستوى المهني، أحرص على تنظيم المهام بشكل جيد وتحديد الأولويات، كما أنسق بشكل دائم مع الفريق البيداغوجي لتقاسم الجهد. لا أقبل أن أتحمّل المسؤولية وحدي، لأن العمل مع هذه الفئة يتطلب تكاملاً فعلياً بين مختلف التخصصات.

التحليل والتفسير:

تبرز الأخصائية وعياً عميقاً بطبيعة الضغط الذي تفرضه البيئة المهنية متعددة الأبعاد، خاصة في مجال التعامل مع فئة "الأحداث الجانحين". فهي تدرك أن الضغوط لا تنحصر في

الجانب العلاجي النفسي، بل تشمل شبكة من التفاعلات الاجتماعية والمؤسسية. استراتيجيتها في المواجهة تعتمد على التنظيم والتنسيق الجماعي، ما يعكس رفضها لفردانية العمل، ويؤكد إيمانها بأهمية العمل التكاملي كوسيلة لحماية ذاتها من الإنهاك المهني وضمان فعالية أكبر في التكفل بالحالات. هذا التوازن بين المسؤولية الفردية والتشاركية يعكس نضجاً مهنيّاً وقدرة على التكيف مع بيئة عمل عالية الضغط.

2- هل تقدم الإدارة مساعدات أو دعم لتخفيف الضغط؟

الإجابة:

مكانة (تع) الإدارة تلعب دور حاسم في تخفيف الضغط، خاصة (كي نكونوا) نتكفلوا بفئة صعبة ومعقدة (كيما) الأطفال ومن خلال تجربتي (كاين) بعض أشكال الدعم (اللي) تقدمها الإدارة وتكون فعالة (بزاف كيما) نوفرنا فضاءات مخصصة لجلسات التقييم والعلاج (اللي) تضمن الخصوصية والهدوء و(هاذي) حاجة أساسية لنجاح العمل النفسي. الاستجابة لمطالب إعادة توزيع الأعباء أو تقليص عدد الحالات خاصة في فترات حساسة خاصة (وين) يزيد الضغط (باش نقدروا) نحافظوا على جودة التكفل.

الترجمة الى الفصحى:

تلعب الإدارة دوراً حاسماً في تخفيف الضغوط المهنية، خصوصاً عندما نتكفل بفئة معقدة مثل فئة الأطفال. ومن خلال تجربتي، لاحظت وجود بعض أشكال الدعم التي تقدمها الإدارة وتُعدّ فعّالة للغاية، مثل توفير فضاءات مخصصة لجلسات التقييم والعلاج تضمن الخصوصية والهدوء، وهي عوامل أساسية لنجاح العمل النفسي. كما أن استجابة الإدارة لمطالب إعادة توزيع الأعباء أو تقليص عدد الحالات، خاصة في الفترات الحساسة التي يزداد فيها الضغط، تُساهم بشكل مباشر في الحفاظ على جودة التكفل بالحالات

التحليل والتفسير:

تُظهر الأخصائية وعياً بتأثير الدور الإداري في خلق بيئة عمل مهنية متوازنة. فهي تؤكد على أهمية الدعم المؤسسي من خلال عناصر ملموسة: كتهيئة الفضاءات الملائمة للعمل النفسي، وتكثيف العبء المهني حسب الظروف. هذا يعكس تصوراً واقعياً للدور البنيوي الذي تلعبه الإدارة، ليس فقط في التسيير الإداري، بل في الوقاية من الاحتراق النفسي وتحقيق جودة التدخل. كما أن تركيزها على "الاستجابة" لمطالب الفريق يُشير إلى قيمة الحوار والتفاعل بين القاعدة والمستوى الإداري في تكوين مناخ مهني صحي.

3- ما الاستراتيجيات أو الحلول التي ترى أنها فعالة للتقليل من حدة

الضغوط؟

الإجابة:

من الإستراتيجيات (التي نشوقها فعالة بزاف) في التخفيف من الضغوط هي التعاون الحقيقي بين أعضاء الفريق النفسي، التربوي والإجتماعي يخفف (بزاف) من العبء ويعطي إحساس بالدعم المتبادل.

التواصل الصريح مع الإدارة خاصة ك(كي تبان) إختلالات تنظيمية تزيد الضغط، لازم نكونوا واضحين مع الإدارة ونقدموا إقتراحات عملية لتحسين الوضع.

نحدوا أيضا الأولويات ونوزعوا المهام بشكل واضح داخل الفريق مع إحترام الحدود المهنية لكل تخصص، (باش) كل واحد يعرف(واش)عليه بالضبط.

الترجمة الى الفصحى:

من بين الاستراتيجيات التي أراها فعالة في التخفيف من حدة الضغوط، التعاون الحقيقي بين أعضاء الفريق النفسي، التربوي والاجتماعي، إذ يساهم بشكل كبير في تقليل العبء المهني ويعزز الشعور بالدعم المتبادل. كما أن التواصل الصريح مع الإدارة، خاصة عند ملاحظة اختلالات تنظيمية تزيد من الضغط، يُعدّ أمراً ضرورياً، حيث ينبغي علينا أن نكون واضحين ونُقدّم اقتراحات عملية لتحسين الوضع. ومن جهة أخرى، فإن تحديد الأولويات وتوزيع المهام بشكل منظم وواضح داخل الفريق، مع احترام الحدود المهنية لكل تخصص، يضمن وضوح الأدوار ويُسهّم في تقليص التوتر الناتج عن غموض المسؤوليات.

التحليل والتفسير:

تبرز الأخصائية في هذه الإجابة وعياً بنبويًا ونفسيًا بأسباب الضغوط وطرق مواجهتها. فهي تدعو إلى نهج تشاركي يركز على العمل الجماعي والتكامل بين التخصصات، ما يعكس فهماً عميقاً لطبيعة العمل داخل المؤسسات العلاجية. كما تُشير إلى أهمية الاتصال الإداري الصريح كوسيلة وقائية وتطويرية، وهي نقطة تعكس روح المبادرة المهنية. أما حديثها عن "تحديد الأولويات" و"وضوح المهام"، فيُظهر وعياً تنظيمياً يربط بين الفعالية الداخلية وتقليص مصادر الضغط.

4- هل ترى أن تحسين بيئة العمل من شأنه أن يرفع الأداء؟ كيف؟

الإجابة:

(واه) كنفسانية عيادية أو من بأن تحسين بيئة العمل عنده تأثير مباشر وأساسي على رفع الأداء سواء على المستوى الفردي ولا الجماعي. البيئة المهنية الصحية، (اللي) تتوفر فيها ظروف ملائمة من حيث التجهيزات التقدير المهني، وضوح التنظيم و التواصل الفعال تعطي الأخصائي النفساني هامش أكبر (باش) يركز على مهنته العلاجية ويتكفل بالجانبين بجدية وكفاءة.

الترجمة الى الفصحى:

نعم، بصفتي أخصائية نفسية عيادية، أؤمن بأن تحسين بيئة العمل له تأثير مباشر وأساسي في رفع مستوى الأداء، سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي. فوجود بيئة مهنية صحية تتوفر فيها ظروف ملائمة—من حيث التجهيزات، والتقدير المهني، ووضوح التنظيم، والتواصل الفعال—يمنح الأخصائي النفسي هامشاً أوسع للتركيز على مهامه العلاجية، مما يُمكنه من التكفل بالحالات، وخصوصاً الأطفال الجانحين، بكفاءة وجدية أكبر.

التحليل والتفسير:

في هذه الإجابة، تبرز الأخصائية وعياً عميقاً بأثر السياق المهني في جودة الأداء، مؤكدة أن الأداء ليس فقط مسؤولية فردية بل يتأثر كذلك ببيئة العمل ككل. فهي توظف مفاهيم مثل "التقدير المهني" و"وضوح التنظيم" لتشير إلى أن الجانب المعنوي والتنظيمي له نفس أهمية الجوانب التقنية. وتؤكد على الفئة المستهدفة (الأطفال الجانحين)، تُعيد ربط الحاجة إلى بيئة مهنية صحية بخصوصية الفئة والتحديات النفسية المرتبطة بها.

الاستنتاج العام – مبحوث رقم 1 – المحور الرابع:

تكشف إجابات الأخصائية عن مستوى متقدم من الوعي المهني والتنظيمي في تعاملها مع ضغوط العمل، حيث تُدرك أن هذه الضغوط لا تُعالج فقط من خلال جهود فردية آنية، بل تتطلب مقاربات جماعية ومنهجية قائمة على التكامل بين الأدوار والدعم المؤسسي. فهي تعتمد في مواجهتها للضغط على العمل التشاركي والتنسيق الدائم مع الفريق، ما يعكس رفضها للعزلة المهنية وإيمانها بأن التفاعل الجماعي يشكل آلية وقائية ضد الإنهاك النفسي. كما تؤكد على أهمية الدور الإداري في خلق مناخ عمل متوازن من خلال توفير الفضاءات المناسبة، وتكليف العبء المهني، وضمان وضوح المهام، مما يشير إلى وعيها البنوي بعوامل الضغط. وتبرز كذلك اهتمامها بالاتصال الفعال بين الأخصائيين والإدارة، بوصفه شرطاً أساسياً لتحقيق

بيئة مهنية داعمة. كما أن إشاراتها المتكررة إلى ضرورة التقدير المهني والاعتراف بالجهد المبذول، تعكس إدراكها لأهمية العوامل المعنوية في تعزيز الصمود المهني. وفي سياق العمل مع فئة حساسة كالأحداث الجانحين، يظهر وعيها بأن فعالية التكفل النفسي لا تنفصل عن جودة المناخ المهني المحيط، ما يعزز فكرة أن مواجهة الضغط تتطلب تداخلاً بين التنظيم الجيد، والدعم المؤسسي، والتكافل المهني.

المبحوث رقم 2:

المحور الأول: مصادر ضغوط العمل

1- ما أبرز المواقف أو الظروف التي تشعرك بالضغط داخل العمل؟

الإجابة:

بصفتي مربية فوج للأطفال الجانحين نعيش يومياً ظروف ومواقف (ولي هي): التعامل مع السلوكيات العدوانية (تاع) بعض الأطفال خاصة (كي تجي على غفلة) ولا تتكرر (بزاف) وتستدعي تدخل سريع (باش) نتحكم في الوضع داخل الفوج. الضغط لي يجي من الأطفال مقارنة مع الإمكانيات البشرية والمادية، هاذ الشيء يصعب علينا مرات المتابعة الفردية الدقيقة لكل طفل.

الحالات (لي ماتكونش) مستقرة، خاصة كي يدخل الطفل في نوبة غضب ولا يغلق على روجو، هاد المواقف تتطلب منا حضور نفسي كبير وجهد (باش) نحتويه من غير ما يتأثر باقي الفوج.

الترجمة الى الفصحى:

بصفتي مربية فوج للأطفال الجانحين، أواجه يومياً ظروفاً ومواقف تحمل قدراً كبيراً من الضغط، من أبرزها: التعامل مع السلوكيات العدوانية لبعض الأطفال، خصوصاً عندما

تحدث بشكل مفاجئ أو تتكرر كثيراً، مما يستدعي تدخلاً سريعاً للسيطرة على الوضع داخل الفوج.

كما أن حجم الضغط الناتج عن عدد الأطفال مقارنة بالإمكانيات البشرية والمادية المتاحة يزيد من صعوبة المتابعة الفردية الدقيقة لكل طفل على حدة.

إضافة إلى ذلك، فإن التعامل مع الحالات غير المستقرة، مثل الأطفال الذين يدخلون في نوبات غضب أو ينسحبون اجتماعياً ويعزلون أنفسهم، يتطلب منا حضوراً نفسياً وجهداً كبيراً لاحتوائهم دون أن يؤثر ذلك على بقية أفراد الفوج

التحليل والتفسير:

تبرز هذه الإجابة عمق التحديات اليومية التي تواجهها المربية في بيئة عملها، خاصة عند التعامل مع فئة حساسة كالأطفال الجانحين. فالضغط لا يأتي فقط من طبيعة السلوكيات الصعبة بل يتضاعف بسبب محدودية الموارد البشرية والمادية، مما يعرقل أداء المتابعة الفردية الدقيقة.

كما أن الأخصائية تشير بوضوح إلى أن استقرار الفوج ككل مرتبط بقدرتها على التعامل النفسي السريع مع المواقف الانفعالية لطفل واحد، ما يعكس مدى الترابط والتأثير المتبادل بين الأفراد داخل الجماعة التربوية. وهذا يبرز أهمية المهارات الانفعالية والقدرة على ضبط الفوج كوحدة متكاملة.

2- هل ترى أن تنظيم العمل يساهم في خلق الضغط أم في تقليله؟ وضح

الإجابة:

كي تكون المهام مقسومة (مليح) الوقت (راهو) مضبوط، والفريق منسجم ويتواصل دائماً، الجو مهني يكون أكثر استقراراً، ويسمح (لينا) نركزو على المرافقة الدائمة ومساعدة الأطفال.

تنظيم (الخدمة يعاوني بزاف باش) نضبط الفوج ونتحكم في سلوك الأطفال، (خاطرش) هما يتأثرو بالانضباط والروتين الإيجابي، ويحسو بالأمان.

الترجمة الى الفصحى :

عندما تكون المهام مقسمة بشكل جيد، ويكون الوقت مضبوطاً، والفريق منسجماً ويتواصل دائماً، فإن الجو المهني يصبح أكثر استقراراً، مما يتيح لنا التركيز على المرافقة المستمرة ومساعدة الأطفال.

يساعدني تنظيم العمل بشكل كبير على ضبط الفوج والتحكم في سلوك الأطفال، لأنهم يتأثرون بالانضباط والروتين الإيجابي، مما يجعلهم يشعرون بالأمان.

التحليل والتفسير:

توضح هذه الإجابة أن تنظيم العمل يلعب دوراً مهماً في تقليل الضغوط المرتبطة بالعمل. فالفريق الذي يعمل بتنظيم، حيث تكون المهام واضحة ومتوزعة بشكل جيد، يساهم في خلق بيئة عمل مريحة ومستقرة. هذه البيئة تساعد الأفراد في التركيز على مهامهم الأساسية، مثل مرافقة الأطفال ومساعدتهم بشكل مستمر، مما يعزز التفاعل الإيجابي داخل الفريق.

من جهة أخرى، يظهر أن التحديد الدقيق للوقت وتنظيم المهام يُسهم في تحسين الأداء، إذ يسمح بتوزيع الجهد بين الأفراد بطريقة عادلة وفعّالة، مما يخفف العبء على كل شخص. هذا التوزيع الجيد يقلل من التوتر ويسهم في انضباط الفريق.

كذلك، يشير المجيب إلى أن الأطفال يتأثرون بشكل إيجابي بالروتين والانضباط، مما يزيد من شعورهم بالأمان. هذا التأثير الإيجابي يعكس فائدة تنظيم العمل، حيث أن الانضباط يساعد في تقليص سلوكيات الفوضى أو الاضطراب، ويضمن بيئة أكثر استقرارًا للجميع

3-مادور العلاقات مع الزملاء أو الرؤساء في تعزيز الضغط أو تخفيف

الضغط؟

الإجابة:

في رأيي، العلاقات مع الزملاء والمسؤولين تلعب دور كبير في مستوى الضغط (لي نعيشوه) كمربيات داخل مؤسسة إعادة التربية إذا كانت العلاقة مبنية على الاحترام المتبادل، التعاون والتفاهم، راهي تخفف (بزاف) من الضغط. مثلا (كي نكون نواجه) في موقف صعب مع واحد من الأطفال الجانحين، كيما حالة العنف ولا تمرد، (نحس) براحة كبيرة كي (نلقى) دعم الزملاء و(لا)تدخل سريع من المديرية من غير (ما يلوموني ولا يتهربوا) من المسؤولية.

الترجمة الى الفصحى:

في رأيي، تلعب العلاقات مع الزملاء والمسؤولين دورًا كبيرًا في مستوى الضغط الذي نعيشه كمربيات داخل مؤسسة إعادة التربية. إذا كانت هذه العلاقات مبنية على الاحترام المتبادل، والتعاون، والتفاهم، فإنها تخفف كثيرًا من حدة الضغط.

على سبيل المثال، عندما أواجه موقفًا صعبًا مع أحد الأطفال الجانحين، مثل حالة عنف أو

تمرد، أشعر براحة كبيرة عندما أجد دعمًا من الزملاء أو تدخلًا سريعًا من المديرية دون أن ألام أو يتنصل الآخرون من مسؤولياتهم.

التحليل والتفسير:

تعكس هذه الإجابة أهمية العلاقات المهنية الإيجابية في تقليل ضغوط العمل، خصوصًا في بيئة حساسة كمؤسسات إعادة التربية. تؤكد المربية أن الدعم المتبادل داخل الفريق، وخاصة في المواقف الحرجة، يعزز الشعور بالأمان المهني ويخفف من الأعباء النفسية التي قد تواجهها أثناء تأدية مهامها.

تشير المربية إلى أن العلاقات المبنية على الاحترام والتفاهم ليست مجرد علاقات اجتماعية، بل هي آلية دعم عملي فعالة. فحين تشعر المربية بأن زملاءها ورؤساءها متعاونون ولا يلقون باللوم عليها عند حدوث مواقف صعبة، فإن ذلك يعزز قدرتها على التعامل مع تلك المواقف بثقة أكبر وهدوء نفسي.

من جهة أخرى، تتضمن الإجابة بشكل ضمني أن غياب هذا النوع من العلاقات يمكن أن يؤدي إلى تضاعف الضغط، سواء من خلال الشعور بالوحدة المهنية أو من خلال تحمل مسؤوليات غير موزعة بعدالة.

4- إلى أي مدى تؤثر ظروف العمل (التجهيزات، الأجور، التوقيت) في

شعورك بالضغط؟

الإجابة:

أولاً، نقص التجهيزات ولا غياب الوسائل التربوية الأساسية (يخلينا) نلجأ لحلول (باش) نتعاملو مع السلوكيات (الصعبية) ولا (باش) نظموا الأنشطة اليومية وهاذ الشي يستهلك وقت وجهد مضاعف ويزيد من التوتر داخل الفوج.

ثانياً، (الخلاص) ما يعكشش دايماً طبيعة الجهد النفسي والجسدي لي نبذلوه خاصة (كيرانا) نتعاملو مع فئة حساسة تحتاج تواجد دائم وصبر كبير هاد الفرق بين الجهد والمقابل المادي (يخليني) مرات (نحس) بعدم التقدير ويخلق إحباط داخلي. أما بالنسبة (للوقت) في الغالب يكون مرهق (وماهوش) مرن خاصة (كينتون) مناوبات طويلة ولا تجي (على غفلة).

الترجمة إلى الفصحى:

أولاً، إن نقص التجهيزات أو غياب الوسائل التربوية الأساسية يدفعنا إلى ابتكار حلول بديلة للتعامل مع السلوكيات الصعبة أو لتنظيم الأنشطة اليومية، وهذا يستنزف وقتاً وجهداً مضاعفين، مما يزيد من التوتر داخل الفوج.

ثانياً، الأجر لا يعكس دائماً طبيعة الجهد النفسي والجسدي الذي نبذله، خصوصاً عندما نتعامل مع فئة حساسة تتطلب تواجداً دائماً وصبراً كبيراً. هذا الفرق بين الجهد المبذول والمقابل المادي يجعلني أحياناً أشعر بعدم التقدير، مما يخلق إحباطاً داخلياً. أما فيما يخص التوقيت، فهو غالباً مرهق وغير مرن، لا سيما عند وجود مناوبات طويلة أو مناوبات طارئة تُفرض فجأة.

التحليل والتفسير:

تبرز هذه الشهادة بشكل واضح أثر الظروف المادية والتنظيمية للعمل على الصحة النفسية للعاملين في المؤسسات التربوية الخاصة بالأطفال الجانحين. يشكل غياب الوسائل التربوية الأساسية تحديًا يوميًا يجعل المربية تضطر إلى تعويض هذا النقص من خلال جهد إضافي وابتكار حلول فردية، مما يؤدي إلى استنزاف بدني ونفسي يفوق طاقة التحمل الطبيعية. أما الجانب المالي، فقد اعتبرته المربية غير متناسب مع طبيعة العمل الشاق، وخصوصية الفئة المستهدفة التي تتطلب صبرًا ومرونة ووجودًا دائمًا. الشعور بعدم التقدير الناتج عن ضعف الأجر مقارنة بالمجهود المبذول يتحول تدريجيًا إلى إحباط داخلي يضعف الحافزية والاستقرار المهني.

من ناحية أخرى، يعمق نظام التوقيت غير المرن الإحساس بالضغط، خاصة مع وجود مناوبات طويلة أو متقطعة تأتي دون إنذار مسبق. كل هذه العناصر مجتمعة تُظهر أن الضغط المهني الذي تعاني منه المربية لا يعود فقط إلى طبيعة الفئة التي تتعامل معها، بل يرتبط ارتباطًا وثيقًا ببيئة العمل ومكوناتها التنظيمية والمادية التي إذا لم تكن مدروسة، تتحول إلى مصدر توتر دائم.

المحور الثاني: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

1- عندما تواجه ضغطًا نفسيًا أو بدنيًا في العمل، كيف ينعكس ذلك على

مردودك؟

الإجابة:

كي نتعرض لضغط نفسي ولا بدني في (الخدمة)، سواء بسبب كثرة المهام، سلوكيات الأطفال، والصعوبات في -التنظيم هاد الشيء يؤثر مباشرة على المردودية (تاعي) (نحس مرات بنقص في التركيز ولا طاقتي (تهود)).

مثلا (كينولي) مرهقة (بزاف)، (نولي) أقل صبر مع الطفل ولا نتردد في إتخاذ القرار المناسب في لحظة توتر وهاد الشيء مرات (يخليني) نفقد السلطة (تاعي) داخل المجموعة.

الترجمة إلى الفصحى:

عندما أتعرض لضغط نفسي أو بدني في العمل، سواء بسبب كثرة المهام، أو سلوكيات الأطفال، أو صعوبات في التنظيم، فإن ذلك يؤثر مباشرة على مردوديتي. أحياناً أشعر بنقص في التركيز أو بانخفاض في طاقتي.

فعلى سبيل المثال، عندما أكون مرهقة جداً، يصبح صبري أقل في التعامل مع الطفل، أو أتردد في اتخاذ القرار المناسب في لحظة توتر، وهذا قد يؤدي إلى فقدان لي لسلطتي داخل المجموعة.

التحليل والتفسير:

تعكس هذه الإفادة الصريحة الأثر المباشر لضغوط العمل على جودة الأداء المهني لمربية الفوج. فالضغط النفسي والبدني الناتج عن المهام المكثفة أو السلوكيات الصعبة للأطفال أو اختلالات في التنظيم لا يبقى حبيس الجوانب النفسية فقط، بل يترجم سريعاً إلى مظاهر ملموسة في الأداء، مثل تراجع التركيز وانخفاض الطاقة.

الإرهاق الجسدي والنفسي يؤدي إلى ضعف في مهارات التفاعل والضبط، حيث تشير المربية إلى أنها تصبح أقل صبراً أو أكثر تردداً في اتخاذ قرارات مهمة أثناء لحظات التوتر، وهي مواقف تتطلب حزمًا وثباتاً أمام الأطفال الجانحين.

هذه اللحظات من الارتباك قد تؤدي إلى زعزعة سلطتها داخل المجموعة، مما يعكس خللاً في توازن العلاقة التربوية بين المربية والفوج، ويظهر كيف يمكن لضغط العمل أن يمسّ جوهر الفعالية المهنية، بل حتى الدور التربوي الذي يُفترض أن يكون مستقرًا ومتماسكًا.

2- هل لاحظت تراجعاً في جودة أدائك خلال فترات الضغط؟

الإجابة:

بطبيعة (الخدمة) كمربية فوج الضغط جزء من (خدمتي لي نخدمها) خاصة (كي نتعامل مع الأطفال) يحتاجوا رعاية نفسية واجتماعية، (بصح) (كي نظم) وقتي (ونضبط روحي) ومع التخطيط (المليح) للأنشطة اليومية، (هاد الأمور كامل تعاوني باش) نحافظ على جودة (الخدمة تاعي) حتى في أصعب الظروف

الترجمة إلى الفصحى:

بطبيعة عملي كمربية فوج، فإن الضغط جزء لا يتجزأ من المهام التي أقوم بها، خاصة عند التعامل مع الأطفال الذين يحتاجون إلى رعاية نفسية واجتماعية. لكن، عندما أنظم وقتي، وأضبط نفسي، وأعتمد على تخطيط جيد للأنشطة اليومية، فإن هذه الأمور جميعها تساعدني على الحفاظ على جودة عملي، حتى في أصعب الظروف.

التحليل والتفسير:

تكشف هذه الإجابة عن وعي مهني عالٍ لدى المربية بخصوص طبيعة عملها الذي يحمل في جوهره تحديات وضغوطاً مستمرة. فهي لا تنكر وجود الضغط، بل تعترف به كعنصر دائم ومرافق لوظيفتها، خاصة بالنظر إلى طبيعة الفئة التي تتعامل معها (الأطفال الجانحين ذوي الاحتياجات النفسية والاجتماعية الخاصة). رغم هذا، تؤكد المربية أنها طورت استراتيجيات فعالة للتكيف مع هذه الضغوط، من خلال تنظيم الوقت، وضبط الذات، والتخطيط الجيد للأنشطة، وهي عناصر تعكس مهارات إدارة ذاتية وتنظيمية تمكنها من الحفاظ على جودة أدائها. تشير الإجابة ضمناً إلى أن القدرة على تجاوز أثر الضغط لا ترتبط فقط بغياب الظروف الضاغطة، بل أيضاً بكفاءة الشخص في التعامل معها، مما يدل على نضج مهني واستعداد لمواجهة التحديات دون المساس بجودة الخدمة التربوية المقدمة للأطفال.

إن هذه الإفادة تبرز نموذجًا للمربية التي لا تستسلم للظروف، بل تستثمر في التنظيم الذاتي للحد من أثر الضغط وتحقيق التوازن المطلوب بين الأداء المهني والمناخ النفسي الداخلي.

هل يؤثر الضغط على تركيزك أو مهاراتك في إتخاذ القرار؟

الإجابة:

في المواقف الصعبة، ديمنا نحرص (نتوقف شوية باش) نحلل الوضع بهدوء، قبل ما نأخذ أي قرار، (خاطر نعرف بلي) قراراتي تأثر مباشرة على الأطفال وعلى الجو العام داخل الفوج، (وزيد) نعتمد على الخبرة والتكوين (لي تلقيتو) ونلجأ للعمل الجماعي (كي نحتاج باش) نتبادل الآراء (ونلقو) حلول لي تناسب الوضع.

الترجمة إلى الفصحى :

في المواقف الصعبة، أحرص دائماً على التوقف قليلاً لتحليل الوضع بهدوء قبل اتخاذ أي قرار، لأنني أعلم أن قراراتي تؤثر مباشرة على الأطفال وعلى الجو العام داخل الفوج. كما أنني أعتمد على الخبرة والتكوين الذي تلقيتته، وألجأ إلى العمل الجماعي عندما أحتاج إلى تبادل الآراء والبحث عن حلول مناسبة للوضع.

التحليل والتفسير:

توضح هذه الإجابة أن المربية تدرك تمامًا حساسية القرارات التي تتخذها في ظل ضغط العمل، خصوصًا بالنظر لتأثيرها المباشر على الأطفال وسير الحياة الجماعية داخل الفوج. على الرغم من أن الضغوط قد تؤثر في العادة على التركيز أو تدفع إلى اتخاذ قرارات متسرعة، إلا أن المربية هنا تعلن بشكل واضح عن امتلاكها لآليات مضادة لهذا الأثر، تتمثل في التوقف الواعي، والتحليل الهادئ، والاحتكام إلى التجربة والخبرة والتكوين المهني.

هذا التوجه نحو التريث، واستدعاء الدعم الجماعي عند الحاجة، يبرهن على مستوى عالٍ من النضج المهني والذكاء العاطفي. كما يعكس تصورًا تشاركيًا لحل المشكلات، ما يعني أن الضغوط لا تُضعف قدرتها على اتخاذ القرار بقدر ما تدفعها إلى تفعيل استراتيجيات دفاعية إيجابية تضمن التوازن والاستقرار.

في العمق، تبرز الإجابة نوعًا من الوعي الوظيفي المنضبط الذي يربط بين السلوك المهني والنتائج النفسية والتربوية على الأطفال، وهذا يعكس حسًا أخلاقيًا عاليًا يجعل من اتخاذ القرار مسؤولية مدروسة لا رد فعل لحظي.

ما مدى تأثرك في علاقاتك وتفاعلك مع الفريق عند التعرض للضغوط؟

الإجابة:

نعتبر العمل الجماعي جزءًا أساسيًا من نجاح أي مربية فوج خاصة وبين التعامل مع الأطفال يحتاج تنسيق (دايم) مع الفرقة البيداغوجية، (نحرص ديما منخليش) التوتر يؤثر على تواصلنا ولا مع تعاملنا مع الزملاء.

بالعكس، (نعرف بالي) فترات الضغط تحتاج (للمعاونة والمفاهمة) (وديما نحاول) نكون هادئة ونسمع آراء الفريق ونتبادل الدعم (معاهم).

الترجمة إلى الفصحى:

أعتبر العمل الجماعي جزءًا أساسيًا من نجاح أي مربية فوج، خاصة أن التعامل مع الأطفال يتطلب تنسيقًا دائمًا مع الفريق البيداغوجي. أحرص دائمًا على ألا أسمح للتوتر بأن يؤثر على تواصلنا أو تعاملنا مع الزملاء.

بل على العكس، أعلم أن فترات الضغط تتطلب المزيد من التعاون والتفاهم، وأحاول دائمًا أن أكون هادئة وأستمع إلى آراء الفريق وأتبادل الدعم معهم.

التحليل والتفسير:

تُظهر هذه الإجابة وعياً عميقاً لدى المربية بأهمية العلاقات المهنية كعامل رئيسي في مواجهة ضغوط العمل. فهي لا ترى في الفريق مجرد وحدة تنفيذية، بل شريكاً أساسياً في النجاح والتغلب على التحديات اليومية داخل فضاء حساس كفوج الأطفال الجانحين.

رغم أن الضغوط عادة ما تؤثر سلباً على العلاقات بين الزملاء، إلا أن المربية تؤكد التزامها الواعي بمنع هذه التأثيرات من التسلل إلى علاقتها بالآخرين. بل إنها تتخذ موقفاً إيجابياً من الضغط، معتبرة أنه فرصة لتعزيز التواصل، وتفعيل قيم الدعم المتبادل، والإصغاء، وضبط النفس.

يتضح هنا وجود مهارات تواصل فعّالة، ونضج عاطفي يساعدها على إدارة الانفعالات وتحويل الضغط إلى حافز لتقوية العلاقات بدلاً من تدهورها. كما أن التوجه نحو العمل التشاركي يعكس نمط قيادة مرنة يعتمد على تبادل الخبرات وتقدير مساهمة كل فرد في الفريق، مما يقلل من احتمالية العزلة أو الاحتراق النفسي، ويُعزز الانتماء المهني.

الاستنتاج العام – المبحوث رقم 2 – المحور الأول والثاني:

تعكس إجابات المربية وعياً عميقاً بطبيعة الضغوط المهنية التي تواجهها في بيئة عملها داخل مؤسسة إعادة التربية، حيث تتقاطع مجموعة من العوامل النفسية والتنظيمية والمادية لتشكل مصدرًا دائمًا للتوتر. فالضغط لا ينبع فقط من سلوكيات الأطفال الجانحين التي تتطلب صبرًا وخبرة، بل يتضاعف نتيجة لنقص الموارد البشرية والمادية، ما يُحبط فرص المتابعة الفردية الفعّالة ويثقل كاهلها بمهام تتجاوز طاقتها. كما تُشير إلى أن ضعف التحفيز المادي، واختلال نظام المناوبة، وسوء توزيع المهام يُفاقم من هذا الضغط ويقود إلى تآكل الحافزية والشعور بعدم التقدير.

غير أن المربية لا تتوقف عند توصيف المشكلات، بل تبدي نضجاً مهنيًا من خلال إقرارها بأن بعض الضغوط يمكن مواجهتها عبر مهارات التنظيم الذاتي، وضبط الوقت،

والتخطيط الواعي للأنشطة، مما يُبرز كفاءتها في إدارة التوتر المهني بطرق بناءة. كما تؤكد على دور العلاقات المهنية الإيجابية، والتعاون داخل الفريق، والاحترام المتبادل في تخفيف حدة الضغط، وهو ما يعكس تصوّر ها التشاركي للعمل كآلية فعالة للصمود النفسي.

أما فيما يخص تأثير الضغط على أدائها، فهي تعترف بأن لحظات الإرهاق قد تؤدي إلى ضعف التفاعل التربوي أو تردد في اتخاذ القرار، لكنها بالمقابل توضح امتلاكها لاستراتيجيات دفاعية فعالة – كتوظيف الخبرة، والهدوء، والاستشارة الجماعية – لضمان جودة الأداء رغم الظروف الضاغطة. في هذا السياق، يتجلى وعيها المهني كعنصر أساسي في تحويل التحديات إلى فرص للنمو، مما يجعل من تجربتها نموذجًا لمربية تُوازن بين الواقعية والفاعلية في بيئة مهنية عالية الحساسية.

المحور الثالث: الضغوط الاجتماعية والصراعات داخل الفريق

2- هل تواجهون صراعات بين الزملاء؟ ما أسبابها في رأيك؟

الإجابة:

(واه باينة، كيما) أي بيئة (خدمة) من الممكن (تصرا) بعض الصراعات بين الزملاء، (لخاطرش) طبيعة (الخدمة) تتطلب مجهود عاطفي ونفسي كبير، (وهاد الشي) يقدر يسبب توترات ولا اختلافات في الآراء.

في رأيي من أبرز الأسباب هي: اختلاف في الطرق والأساليب (خاطر) كل مربية عندها خلفية وتجربة لي تأثر على طريقتها، (وهاد الشي) يقدر يخلق تضارب في المواقف. سوء التواصل ولا حتى غيابه خاصة كي (ما تطرحش) الأمور بشكل مباشر وواضح. (فاني) تداخل المسؤوليات، لي يقدر يخلق توتر (على شكون لي لازم) يتخذ القرار ولا يتحمل نتيجة تصرف معين.

الترجمة إلى الفصحى:

أكيد، مثل أي بيئة عمل، من الممكن أن تحدث بعض الصراعات بين الزملاء، لأن طبيعة العمل تتطلب مجهوداً عاطفياً ونفسياً كبيراً، وهذا قد يؤدي إلى توترات أو اختلافات في الآراء.

في رأيي، من أبرز الأسباب:

اختلاف الطرق والأساليب، لأن كل مربية لها خلفية وتجربة تؤثر على طريقتها، مما قد يخلق تضارباً في المواقف.

سوء التواصل أو حتى غيابه، خاصة عندما لا تُطرح الأمور بشكل مباشر وواضح. إضافة إلى تداخل المسؤوليات، الذي قد يسبب توتراً حول من يتخذ القرار أو من يتحمل مسؤولية تصرف معين.

التحليل والتفسير:

تعكس إجابة المربية وعبارة واضحة بأن الصراعات بين الزملاء داخل بيئة العمل، خاصة في مؤسسات إعادة التربية، ليست بالضرورة ناتجة عن سوء نية أو خلافات شخصية، بل هي نتيجة طبيعية لطبيعة العمل نفسها التي تتطلب جهداً نفسياً وعاطفياً كبيراً. فالاحتكاك اليومي مع الأطفال الذين يعانون من صعوبات سلوكية واجتماعية يخلق توتراً دائماً قد ينعكس على العلاقات بين أعضاء الفريق. كما أن اختلاف الخلفيات المهنية والتجارب الفردية لكل مربية يجعل من الأساليب المتبعة في التعامل مع الأطفال مجالاً للاختلاف، وهو ما قد يؤدي إلى تضارب في المواقف وتوتر في العلاقات. وتبرز هنا أيضاً إشكالية التواصل، إذ أن غياب الحوار الصريح أو عدم طرح المشكلات بوضوح يؤدي إلى سوء فهم يتفاقم مع الوقت. أما مسألة تداخل المسؤوليات فهي تطرح تساؤلاً حول وضوح الأدوار داخل المؤسسة، ما قد يؤدي إلى صراع غير مباشر حول من يتحمل نتائج القرارات، خاصة في اللحظات الحساسة. ومن خلال هذا الخطاب، يتضح أن الضغوط المهنية قد تفتح المجال لنزاعات يمكن تجاوزها أو

الحد منها عبر تحسين آليات التواصل، وتوزيع الأدوار بوضوح، وتعزيز ثقافة العمل الجماعي القائم على التقاهم والاحترام المتبادل.

كيف تؤثر هذه الصراعات على العمل الجماعي؟

الإجابة:

الصراعات داخل الفريق إذا (ماتداروش) بشكل (مليح يقدر و ياثرو) بالسلب على الانسجام والتنسيق بين الاعضاء و هاد الشئ، ينعكس مباشرة على جودة الرعاية (لي نقدموها) للأطفال. أي خلل في التواصل و(لا)تعاون الفريق (يقدر)يخلق جو من التوتر (لي يحسو بيه) الاطفال وياثر على إحساسهم بالأمان والاستقرار.

الترجمة إلى الفصحى:

الصراعات داخل الفريق، إذا لم تُدار بشكل جيد، قد تؤثر سلباً على الانسجام والتنسيق بين الأعضاء، وهذا ينعكس مباشرة على جودة الرعاية المقدمة للأطفال. فأى خلل في التواصل أو في تعاون الفريق يمكن أن يخلق جواً من التوتر يشعر به الأطفال، ويؤثر على إحساسهم بالأمان والاستقرار.

التحليل والتفسير:

تعكس هذه الإجابة وعياً عميقاً بالعلاقة بين بيئة العمل الداخلية وبين مصلحة الفئة المستهدفة، وهي الأطفال. تشير المربية إلى أن الصراعات بين الزملاء لا تبقى محصورة في نطاق العلاقات المهنية، بل تتعداها لتؤثر على الأداء العام للفريق، وخصوصاً على نوعية الرعاية المقدمة. فحين تغيب روح التعاون أو يتراجع مستوى التواصل الفعال، يتأثر الانسجام الجماعي، مما يضعف قدرة الفريق على تقديم خدمة متماسكة ومنسجمة. وهذا الخلل الإداري أو العلائقي لا يمر دون أن يترك أثره على الأطفال، الذين يتأثرون بالطاقة السائدة داخل الفوج. فهم يشعرون بالتوتر ويفقدون الإحساس بالأمان، وهو عنصر جوهري في بيئة التربية والرعاية، خاصة بالنسبة للأطفال في وضعية هشّة. لذا، فحسن إدارة الصراعات، وتكريس

ثقافة الحوار والاحترام داخل الفريق، لا يعد فقط مطلباً مهنيًا بل هو واجب أخلاقي تجاه الأطفال الذين يُشكّلون مركز العملية التربوية.

هل تشعر أن الضغوط الاجتماعية (مثل المنافسة أو التهميش) تعيق التعاون داخل الفريق؟

الإجابة:

(باينة)، الضغوط الاجتماعية (كيما) المنافسة السلبية ولا التهميش (يقدر) يعيقو التعاون داخل الفريق، خاصة في بيئة (خدمة) تحتاج التنسيق، (هاد) الأجواء (تقدر) تخلق شعور بعدم الأمان ولا فقدان الثقة بين (الخدامين) (وهاد الشي) ياتر بالسلب على جودة (الخدمة) الجماعية.

الترجمة إلى الفصحى:

بالفعل، الضغوط الاجتماعية مثل المنافسة السلبية أو التهميش قد تعيق التعاون داخل الفريق، خاصة في بيئة عمل تحتاج إلى تنسيق دائم. فهذه الأجواء قد تخلق شعوراً بعدم الأمان أو فقدان الثقة بين العاملين، مما يؤثر سلباً على جودة العمل الجماعي.

التحليل والتفسير:

تبرز هذه الإجابة أحد أبرز التحديات غير الظاهرة في بيئة العمل، وهي الضغوط الاجتماعية غير الرسمية التي قد تفرزها علاقات الزمالة، مثل المنافسة غير البناءة أو شعور بعض الأفراد بالتهميش. هذه التوترات، وإن بدت هامشية، إلا أنها تنخر في أساس التعاون والثقة، وهما ركيزتان لا غنى عنهما لأي عمل جماعي فعّال، خاصة في المجالات التي تعتمد على التنسيق المستمر مثل رعاية الأطفال في مراكز إعادة التربية. الشعور بعدم الأمان المهني أو فقدان الثقة في الزملاء يخلق مناخاً من الحذر والانغلاق، حيث يتراجع التفاعل الإيجابي وتغيب المبادرات التعاونية، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء المهني ككل. وعليه،

فمعالجة هذه الضغوط الاجتماعية تتطلب وعياً تنظيمياً وقيادياً يضمن العدالة، ويُعزز الشعور بالانتماء والاحترام المتبادل داخل الفريق.

هل توجد آليات لحل هذه الصراعات؟ وهل تراها فعالة؟

الإجابة:

صح، (كاين بزاف) آليات لحل الصراعات داخل المركز، خاصة من ناحية الأطفال من أهمها الحوار والتواصل (الدائم)، والأنشطة الجماعية (لي تعزز) روح الفريق والتعاون بينهم ويتم ذلك بالاعتماد على تقنيات تعديل السلوك وتقوية الجانب النفسي والاجتماعي (تاع) الطفل من خلال الدعم النفسي والإصغاء المستمر.

(نشوف بلي هاد) الآليات فعالة (بصح) تحتاج للاستمرارية، الصبر، والانخراط الحقيقي من طرف المربي، لأن فعالية (هاد) الوسائل (ماشى غير) في طريقة تطبيقها، حتى في علاقة الثقة (لي بينيها المربي) مع الطفل.

الترجمة إلى الفصحى:

نعم، توجد آليات كثيرة لحل الصراعات داخل المركز، خصوصاً من ناحية الأطفال. من أهم هذه الآليات: الحوار والتواصل الدائم، والأنشطة الجماعية التي تعزز روح الفريق والتعاون بينهم، ويتم ذلك بالاعتماد على تقنيات تعديل السلوك، وتقوية الجانب النفسي والاجتماعي للطفل من خلال الدعم النفسي والإصغاء المستمر. وأرى أن هذه الآليات فعالة، لكنها تحتاج إلى الاستمرارية، والصبر، والانخراط الحقيقي من طرف المربي، لأن فعالية هذه الوسائل لا تكمن فقط في طريقة تطبيقها، بل أيضاً في علاقة الثقة التي بينيها المربي مع الطفل.

التحليل والتفسير:

تبرز الإجابة وعباً مهنيأ بنوع خاص، حيث تشير إلى أهمية استخدام آليات تربوية- نفسية متكاملة لمعالجة الصراعات داخل المركز، خصوصاً لدى الأطفال. الآليات المذكورة تنتمي إلى مقاربات فعالة في علم النفس التربوي والاجتماعي، مثل الإصغاء، والدعم النفسي، وتعديل السلوك، وهي وسائل لا تُؤتي ثمارها في حال تطبيقها بشكل آلي أو سطحي، بل تحتاج إلى التزام طويل الأمد من طرف المربي.

التركيز على علاقة الثقة كشرط مسبق لنجاح هذه الوسائل يعكس فهماً عميقاً لطبيعة العلاقة التربوية، إذ لا يمكن للأطفال الاستجابة لتقنيات التوجيه والإصلاح إذا لم يشعروا بالأمان والانتماء. وبالتالي، فإن فعالية الآليات لا ترتبط فقط بالأدوات نفسها، بل بمدى قدرة المربي على بناء بيئة تفاعلية قائمة على الثقة، والاحترام، والتفهم.

المحور الرابع: استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

1-كيف تتعامل شخصياً مع ضغوط العمل؟

الإجابة:

نتعامل مع ضغوط (الخدمة) بتنظيم وقتي (مليح) وتحديد الأولويات حسب الحالة النفسية والسلوكية (تاع) الأطفال مع الحفاظ على هدوئي، نؤمن (بلي) خلفيات الأطفال (يعاوني باش) نتقبل سلوكهم ونتعامل (معاهم) بحكمة بدل ماننفل.

الترجمة إلى الفصحى:

أتعامل مع ضغوط العمل بتنظيم وقتي جيداً وتحديد أولوياتي حسب الحالة النفسية والسلوكية للأطفال مع الحفاظ على هدوئي، أو من بأن خلفيات الأطفال تساعدني على تقبل سلوكهم والتعامل معهم بحكمة بدلاً من أن أنفعل.

التحليل والتفسير:

الإجابة توضح استراتيجيات فردية تعتمد على التنظيم الذاتي والتقدير العميق للظروف المحيطة بالعمل، مثل الحالة النفسية والسلوكية للأطفال. يشير المجيب إلى أهمية الحفاظ على الهدوء الداخلي والاتزان عند مواجهة الضغوط، مما يعكس قدرة عالية على التعامل مع المواقف الضاغطة بعقلانية.

الحديث عن "خلفيات الأطفال" يدل على أن المربية تتبنى منظوراً تربوياً ونفسياً متقدماً، حيث أن فهم الظروف التي يمر بها الأطفال يعزز قدرتها على تقبل سلوكياتهم ومعالجتها بحكمة بدلاً من الاستجابة العاطفية المباشرة. هذه الاستراتيجية لا تقتصر فقط على التعامل مع ضغوط العمل، بل تشمل أيضاً تطوير الوعي الذاتي والتفهم تجاه المحيطين بها، مما يساهم في تقليل التوتر والتفاعل بفاعلية.

2- هل تقدم الإدارة مساعدات أو دعم لتخفيف الضغط؟

الإجابة:

صح الإدارة تلعب دور كبير في التخفيف من الضغوط من خلال تنظيم (الخدمة) بنظام التناوب، وتوفير فترات راحة مناسبة للمربين، (وكاين) حتى توفير الوسائل (لي تعاون) في إعادة إدماج الأطفال الجانحين في المجتمع، (كيما) مستلزمات الطبخ والمواد التعليمية للدروس التوعوية، (لي نسحقها أنا كمربية) وهاد الشيء يسهل عليا أداء المهام بلا إرهاق بدني ولا بحث مستمر عن الموارد.

الترجمة إلى الفصحى:

نعم، تلعب الإدارة دوراً كبيراً في التخفيف من الضغوط من خلال تنظيم العمل بنظام التناوب، وتوفير فترات راحة مناسبة للمربين، وهناك أيضاً توفير وسائل تساعد في إعادة إدماج الأطفال الجانحين في المجتمع، مثل مستلزمات الطبخ والمواد التعليمية للدروس التوعوية، التي أحتاجها كمربية. هذا يسهل علي أداء المهام دون إرهاق بدني أو بحث مستمر عن الموارد.

التحليل والتفسير:

الإجابة تشير إلى دور الإدارة المهم في تقديم الدعم للمربين من خلال تنظيم العمل بشكل يقلل من الضغط عليهم. تنظيم التناوب بين المربين وتوفير فترات راحة مناسبة يعكسان جهود الإدارة في توفير بيئة عمل مريحة تساعد على تحسين الأداء. كما أن توفير الأدوات والموارد اللازمة مثل مستلزمات الطبخ والمواد التعليمية تساهم في تسهيل تنفيذ المهام دون الحاجة للبحث المستمر عن وسائل العمل. هذه الجهود من الإدارة لا تقتصر على تخفيف الضغط المباشر فحسب، بل تساعد أيضاً في تمكين المربية من تقديم رعاية أفضل للأطفال، خصوصاً في سياق إعادة الإدماج الاجتماعي لهم.

3- ما الاستراتيجيات أو الحلول التي ترى أنها فعالة للتقليل من حدة

الضغوط؟

الإجابة:

(كاين) عدة إستراتيجيات فعالة (باش نقلو) من حدة الضغوط منها:

الاستفادة من دعم الفريق البيداغوجي والإدارة نطلب المساعدة (كي نحتاج) وبتبادل التجارب مع الزملاء خلال الاجتماعات و(لا) جلسات التقييم.

إدارة الانفعالات: نحافظ على هدوئي في المواقف (الصعبة، وما نخدش) سلوكيات الأطفال بشكل شخصي، (خاطر نعرف بلي) أغلبهم يعانون من اضطرابات ولا تجارب سلبية (لي) أثرت على سلوكهم.

الترجمة إلى الفصحى:

هناك عدة استراتيجيات فعالة للتقليل من حدة الضغوط منها:

الاستفادة من دعم الفريق البيداغوجي والإدارة: أطلب المساعدة عندما أحتاج وأتبادل التجارب مع الزملاء خلال الاجتماعات أو جلسات التقييم.

إدارة الانفعالات: أحافظ على هدوئي في المواقف الصعبة ولا أدخل سلوكيات الأطفال بشكل شخصي، لأنني أعلم أن أغلبهم يعانون من اضطرابات أو تجارب سلبية أثرت على سلوكهم.

التحليل والتفسير:

الإجابة تركز على استراتيجيات فعالة للتقليل من ضغوط العمل، وتبرز أهمية الدعم الجماعي والتعاون بين أفراد الفريق. من خلال الاستفادة من المساعدة المتاحة في الفريق البيداغوجي والإدارة، يمكن تقليل العبء الشخصي وتخفيف الضغط. كما أن تبادل التجارب والخبرات مع الزملاء أثناء الاجتماعات أو جلسات التقييم يعد وسيلة قيمة للحصول على رؤى جديدة تساعد في التعامل مع الضغوط.

إلى جانب ذلك، تبرز الإجابة أهمية التحكم في الانفعالات الشخصية في بيئة العمل. من خلال الحفاظ على الهدوء وعدم التفاعل الشخصي مع سلوكيات الأطفال، يمكن للفرد أن يتجنب التأثير السلبي للضغوط النفسية على أدائه. إدراك أن الأطفال قد يعانون من اضطرابات أو تجارب سلبية يساعد في تقليل التوتر الشخصي ويعزز التفاعل الإيجابي مع سلوكياتهم.

4- هل ترى أن تحسين بيئة العمل من شأنه أن يرفع الأداء؟ كيف؟

الإجابة:

(نشوف بلي) تحسين بيئة العمل عندو تأثير مباشر وإيجابي على أداء المربين، خاصة (وحننا نخدمو) في مركز متخصص لإعادة التربية و بين الضغوط اليومية (راهي عالية). (كي تكون) بيئة العمل منظمة وامنة وفيها الوسائل الضرورية (كيما) أدوات الأنشطة، أماكن الراحة، وقاعات مناسبة للدروس والطبخ، (هاد الشئ) يعطيني طاقة أكبر وتركيز أحسن على الجانب التربوي والإنساني في التعامل مع الأطفال.

الترجمة إلى الفصحى:

أرى أن تحسين بيئة العمل له تأثير مباشر وإيجابي على أداء المربين، خاصة ونحن نعمل في مركز متخصص لإعادة التربية حيث الضغوط اليومية مرتفعة. عندما تكون بيئة العمل منظمة وأمنة وتتوفر فيها الوسائل الضرورية مثل أدوات الأنشطة، أماكن الراحة، وقاعات مناسبة للدروس والطبخ، فإن ذلك يمنحني طاقة أكبر وتركيزاً أفضل على الجوانب التربوية والإنسانية في التعامل مع الأطفال.

التحليل والتفسير:

الإجابة تؤكد على العلاقة الوثيقة بين بيئة العمل وأداء المربين، موضحةً كيف أن تحسين هذه البيئة يمكن أن يؤدي إلى رفع مستوى الأداء. البيئة المنظمة والأمنة التي تحتوي على جميع الوسائل الضرورية لا تساعد فقط في تقليل الضغوط اليومية، بل تساهم أيضاً في تحسين التركيز والطاقة التي يمكن أن يخصصها المربي للعمل التربوي. بما أن العمل في مراكز إعادة التربية يتطلب تحمل ضغوط عالية، فإن وجود بيئة ملائمة تساهم في التخفيف من هذه الضغوط، مما يسمح للمربين بتقديم رعاية أفضل وأكثر فعالية للأطفال.

الاستنتاج العام – مبحوث رقم 2 – المحور الثالث والمحور الرابع:

تعكس إجابات المبحوثة و عياً مهنيأ عميقأ بطبيعة العمل داخل مؤسسات إعادة التربية، حيث تُعد الصراعات بين الزملاء نتيجة لطبيعة المهام الصعبة والاحتكاك المستمر مع الأطفال الجانحين، أكثر من كونها خلافات شخصية. كما أن تباين الخلفيات المهنية يؤدي إلى اختلاف في أساليب التعامل، مما يُحدث احتكاكات متكررة، تتفاقم في ظل غياب التواصل الفعّال ووضوح الأدوار.

تُظهر المعطيات أيضاً أن الضغوط الاجتماعية، مثل المنافسة والشعور بالتهميش، تؤثر سلباً على مناخ العمل، وتنعكس على الأطفال. في المقابل، تبنت بعض المربيّات استراتيجيات ذاتية مثل ضبط الانفعالات والتفهم، كوسائل ناجعة للتكيف. كما يبرز دور الإدارة في تخفيف الضغوط من خلال تنظيم العمل، توفير الوسائل، وتفعيل آليات الحوار الجماعي.

في الختام، تُعد إدارة الصراعات وتعزيز التواصل والدعم داخل الفريق التربوي ضرورة مهنية وأخلاقية لضمان مصلحة الأطفال ضمن بيئة مستقرة ومتعاونة.

المبحوث رقم 3:

المحور الأول: مصادر ضغوط العمل

1- ما أبرز المواقف أو الظروف التي تشعرك بالضغط داخل العمل؟

الإجابة:

من بين أبرز المواقف لي تحسني بالضغط، هي (كي نواجه) سلوكيات بعض الأطفال (لي عندهم) اضطرابات سلوكية حادة (كيما) حالات العنف المفاجئ ولا الرفض الدائم للإنضباط والتعاون. (هاد) الموقف تطلب يقظة وصبر كبير، وتدخل سريع وبطريقة صحيحة (باش نتفاداو) تفاهم الوضع. (ثاني نحس) بالضغط (كي تكون) المهام كثيرة (وماشي) موزعة بالعدل، خاصة (كي تتزامن) عدة أنشطة في نفس الوقت، (كيما) متابعة الأطفال داخل الفوج.

الترجمة إلى الفصحى:

من أبرز المواقف التي أشعر فيها بالضغط هي عندما أواجه سلوكيات بعض الأطفال الذين يعانون من اضطرابات سلوكية حادة، مثل حالات العنف المفاجئ أو الرفض الدائم للانضباط والتعاون. هذا الموقف يتطلب يقظة وصبراً كبيراً، بالإضافة إلى تدخل سريع وبطريقة صحيحة لتفادي تفاقم الوضع. كما أشعر بالضغط أيضاً عندما تكون المهام كثيرة وغير موزعة بعدل، خاصة عندما تتزامن عدة أنشطة في نفس الوقت، مثل متابعة الأطفال داخل المجموعة.

التحليل والتفسير:

الإجابة توضح أن الضغوط داخل العمل تنتج أساساً من تحديات ميدانية تتعلق بسلوك الأطفال وظروف العمل المزدهمة. في حالة اضطراب سلوكيات الأطفال، خاصة العنف أو الرفض المستمر للتعاون، يُشعر الشخص بالضغط لأن هذه السلوكيات تتطلب استجابة سريعة وحكيمة للحفاظ على استقرار الوضع. هذا النوع من الضغوط يعكس الحاجة إلى القدرة على التحمل النفسي والإداري من جانب المربي.

كما أن وجود عدد كبير من المهام غير المتوازنة، خصوصاً عند تزامن أنشطة متعددة في نفس الوقت، يساهم في زيادة الضغط النفسي والجسدي. هذا يبرز أهمية التنظيم الجيد وتوزيع المهام بطريقة عادلة لضمان الحفاظ على جودة الأداء وعدم شعور المربي بالإرهاق.

2- هل ترى أن تنظيم العمل يساهم في خلق الضغط أم في تقليله؟ وضح.

الإجابة:

(نشوف بلي) تنظيم العمل يساهم في تقليل الضغط (وماشي في خلقو وهاد الشي) يكون من خلال الاعتماد على برنامج يومي منظم، وتوزيع واضح للمهام بين المربين والمساعدين، (وين كل واحد يعرف واش عليه يدير) ونتجنبو التوتر (لي يجي) من الفوضى ول اتداخل المسؤوليات.

مثلاً، (كي يكون عندي) جدول محدد فيه اوقات الاشراف، أوقات الأنشطة ووقت الراحة، (نقدر) نكون محضرة (روحي) لكل مهمة ذهنيا وعمليا.

الترجمة إلى الفصحى:

أرى أن تنظيم العمل يساهم في تقليل الضغط وليس في خلقه، وذلك من خلال الاعتماد على برنامج يومي منظم، وتوزيع واضح للمهام بين المربين والمساعدين، حيث يعرف كل فرد ما يجب عليه القيام به، مما يساعد في تجنب التوتر الذي قد ينشأ عن الفوضى أو تداخل المسؤوليات.

مثلاً، عندما يكون لدي جدول محدد يتضمن أوقات الإشراف، وأوقات الأنشطة، ووقت الراحة، أتمكن من التحضير الذهني والعملية لكل مهمة.

التحليل والتفسير:

الإجابة تشير إلى أن تنظيم العمل يعد أداة فعالة في تقليل الضغوط بدلاً من تعزيزها. عندما يتم تحديد الأدوار بوضوح وتوزيع المهام بشكل منظم، يتمكن كل فرد من التعامل مع مسؤولياته بفعالية، مما يقلل من شعور التوتر الناتج عن الفوضى أو عدم وضوح المسؤوليات. وجود جدول زمني محدد، يتضمن أوقات العمل وأوقات الراحة، يساعد في تحسين التركيز والإعداد الجيد للمواقف المختلفة. هذا التنسيق يساهم في تخفيف الضغط النفسي ويجعل العاملين يشعرون بالتحكم في مهامهم، مما يعزز من أدائهم ويقلل من الإرهاق.

3-مادور العلاقات مع الزملاء أو الرؤساء في تعزيز أو تخفيف الضغط؟

الإجابة:

العلاقات مع الزملاء تلعب دور كبير في التخفيف من الضغط داخل المؤسسة. (كي تكون) روح التعاون والتفاهم بين أفراد الفريق، (كل واحد يحس بلي راهو ماشي وحدو) في مواجهة التحديات، (وهاد الشي) يخلق دعم متبادل، التواصل (المليح) مع الزملاء (يخلينا) نتقاسمو الأعباء، وحتى (نفرغو التوتر بطريقة صحية).

أما العلاقة الإيجابية مع الرؤساء، فهي تعطي للمساعد شعور بالثقة والاحترام خاصة (كي يكون كايين) استماع وتقدير للمجهودات المبذولة.

الترجمة إلى الفصحى:

تلعب العلاقات مع الزملاء دورًا كبيرًا في التخفيف من الضغط داخل المؤسسة، فعندما تسود روح التعاون والتفاهم بين أفراد الفريق، يشعر كل فرد بأنه ليس وحده في مواجهة التحديات، مما يخلق دعمًا متبادلًا. كما أن التواصل الجيد مع الزملاء يساعد على تقاسم الأعباء وتفريغ التوتر بطريقة صحية. أما العلاقة الإيجابية مع الرؤساء، فتعزز شعور المساعد بالثقة والاحترام، خاصة عندما يكون هناك استماع فعلي وتقدير للجهود المبذولة.

التحليل والتفسير:

تشير الإجابة إلى أن العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل—سواء مع الزملاء أو الرؤساء—تلعب دورًا محوريًا في تحديد مستوى الضغط الذي يواجهه الفرد. العلاقة التعاونية بين الزملاء تبني بيئة داعمة، تشجع على تقاسم التحديات والعبء العاطفي، مما يخفف الإحساس بالوحدة ويقلل من حدة التوتر الناتج عن العمل. أما العلاقة مع الرؤساء، فإنها تُعد عاملاً نفسيًا مهمًا؛ فالشعور بأن المجهود معترف به ومقدّر يُعزز الرضا الوظيفي ويزيد من الدافعية، بينما غياب التقدير قد يفاقم من الضغوط. لذلك، تعتبر هذه العلاقات جزءًا لا يتجزأ من استراتيجيات الدعم المهني والنفسي داخل المؤسسات.

4- إلى أي مدى تؤثر ظروف العمل (التجهيزات، الأجور، التوقيت،) في

شعورك بالضغط؟

الإجابة:

ظروف العمل تلعب دور كبير في مستوى الضغط (لي يقدر يحس بيه) المساعد ولا أي عنصر داخل المؤسسة.

أولاً: التجهيزات (كي تكون) الوسائل ناقصة وأدوات الأنشطة وفضاءات العمل (ماشى كافية) (ولاماشى ملائمة)، يخلي تطبيق العمل (صعب) وحتى مستحيل في بعض الأحيان.

ثانياً: ظروف العمل نتيجة التعامل مع أطفال (يعانيو) من مشاكل سلوكية تقدر تخلق صراعات ولامواقف صعبة.

الأجور: (كي يكون) الأجر ضعيف، يآثر على الدافعية ويزيد الضغط بسبب القلق المالي.

التوقيت: ساعات (الخدمة كي تكون) طويلة تؤدي إلى التعب والإرهاق.

الترجمة إلى الفصحى:

تلعب ظروف العمل دورًا كبيرًا في مستوى الضغط الذي يشعر به المساعد أو أي عنصر داخل المؤسسة.

أولاً: عندما تكون التجهيزات ناقصة، وأدوات الأنشطة أو فضاءات العمل غير كافية أو غير ملائمة، فإن ذلك يجعل تطبيق العمل صعبًا، وأحيانًا مستحيلًا.

ثانياً: طبيعة العمل مع أطفال يعانون من مشاكل سلوكية قد تؤدي إلى نشوء صراعات أو مواقف صعبة.

الأجور: عندما يكون الأجر ضعيفًا، فإن ذلك يؤثر على الدافعية ويزيد من حدة الضغط نتيجة القلق المالي.

التوقيت: ساعات العمل الطويلة تؤدي إلى التعب والإرهاق.

التحليل والتفسير:

تعكس هذه الإجابة فهماً واقعيًا للعوامل الهيكلية التي تؤثر في مستوى الضغط داخل بيئة العمل، خاصة في المؤسسات التي تتعامل مع الفئات الهشة مثل الأطفال ذوي الاضطرابات السلوكية. غياب التجهيزات المناسبة لا يُعيق فقط تنفيذ المهام، بل يضاعف الجهد المطلوب من المربي، مما يولد شعورًا بالإحباط والعجز. ضعف الأجور يُعد عاملاً نفسيًا واقتصاديًا مؤثرًا، إذ يقلل من الحافز ويضيف ضغطًا ماليًا قد ينعكس سلبيًا على الأداء. أما التوقيت الطويل وغير المرن فيؤدي إلى استنزاف طاقة العاملين جسديًا ونفسيًا، ويُضعف قدرتهم على التركيز والتفاعل الإيجابي مع الأطفال. بالتالي، تحسين ظروف العمل يُعد ضرورة للحد من الضغوط ولضمان جودة الرعاية.

الاستنتاج العام – مبحث رقم 3 – المحور الأول:

تُظهر إجابات المبحث الثالث فهماً دقيقاً لمصادر الضغوط المهنية داخل مؤسسات إعادة التربية، إذ يشير إلى أن هذه الضغوط تنبع من مجموعة من التحديات الميدانية والهيكلية. في مقدمتها، يبرز اضطراب سلوك الأطفال، خاصة مظاهر العنف أو الرفض المستمر للتعاون، كعامل ضاغط يتطلب من المربي استجابات سريعة وحكيمة. هذا الوضع يفرض على العاملين قدرة عالية على التحمل النفسي وضبط النفس، نظراً لما تفرضه مثل هذه السلوكيات من تحديات يومية مستمرة.

إلى جانب ذلك، يُعد تزايد حجم المهام وتزامن الأنشطة دون تنظيم واضح سبباً رئيسياً في الضغط النفسي والجسدي، إذ يشعر المربي بالإرهاق نتيجة عدم التوازن بين حجم العمل والقدرات المتاحة. في هذا السياق، تبرز أهمية التنظيم الجيد وتوزيع المهام بشكل عادل كعامل وقائي ضد الإجهاد.

من جهة أخرى، تؤكد الإجابة على الدور المحوري الذي تلعبه العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل. فالتعاون بين الزملاء يُسهم في خلق بيئة داعمة يشعر فيها الفرد بأنه ليس وحيداً في مواجهة التحديات، مما يساعد على تقاسم الأعباء العاطفية والمهنية. في حين أن العلاقة مع الإدارة تؤثر بشكل مباشر على الرضا المهني، إذ يعزز التقدير والاعتراف بالمجهود من دافعية العاملين، بينما يؤدي غيابه إلى زيادة الضغوط والإحساس بالتجاهل.

أما على المستوى الهيكلي، فتُعد ظروف العمل غير الملائمة من أبرز مصادر الضغوط. غياب التجهيزات اللازمة، سواء كانت تربية أو لوجستية، لا يُعيق فقط الأداء، بل يزيد من العبء الملقى على كاهل المربي، ويولد شعوراً بالإحباط. كما أن ضعف الأجور يشكل عبئاً اقتصادياً ينعكس على الحالة النفسية ويقلل من الحافزية. هذا إلى جانب التوقيت الطويل وغير المرن الذي يؤدي إلى استنزاف جسدي وذهني، ويؤثر على جودة التفاعل مع الأطفال.

كما يشير المبحوث إلى أن وضوح الأدوار داخل الفريق، ووجود جدول زمني دقيق يشمل فترات الراحة، يمثلان عوامل تنظيمية أساسية تساهم في تقليل الضغط وتعزيز الإحساس بالتحكم والسيطرة على المهام. إذ يسمح هذا التنسيق بالتفاعل الهادئ والمخطط مع مختلف المواقف، مما يرفع من جودة الأداء ويقلل من احتمالية الإرهاق المهني.

بناءً على ما سبق، فإن الضغوط داخل مؤسسات إعادة التربية ليست فقط ناتجة عن طبيعة الفئة المستهدفة، بل تتداخل فيها عوامل ميدانية، تنظيمية، إنسانية، واقتصادية، مما يجعل تحسين بيئة العمل شرطاً أساسياً للارتقاء بجودة الرعاية التربوية والعلاقة المهنية داخل المؤسسة.

المحور الثاني: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

1- عندما تواجه ضغطاً نفسياً أو بدنياً في العمل، كيف ينعكس ذلك على

مردودك؟

الإجابة:

كي نكون تحت ضغط نفسي ولا بدني في خدمتي كمساعد مربّي داخل المؤسسة هاد الشي بيان (بزاف) على خدمتي نحس بلي التركيز والصبر (ينقصولي) وهاد الشي يآثر على (كيفاش) نتعامل مع الأطفال ونفهم (واش) يحتاجو كل يوم، التعب البدني (اللي مايوقفش يخليني ناقص) نشاط (ومانقدرش نخدم) بفعالية (اللي لازم) وفي بعض الأحيان التوتر يخليني (مانتفاهمش مليح) مع الزملاء.

الترجمة إلى الفصحى:

عندما أكون تحت ضغط نفسي أو بدني في عملي كمساعد مربّي داخل المؤسسة، فإن ذلك ينعكس بشكل واضح على مردودي. أشعر بأن تركيزي وصبري يتناقصان، مما يؤثر على طريقة تعاملتي مع الأطفال وفهمي لاحتياجاتهم اليومية. التعب البدني المستمر يسبب لي إرهاقاً شديداً، فلا أتمكن من أداء عملي بالفعالية المطلوبة، وفي بعض الأحيان يؤدي التوتر إلى صعوبات في التواصل الجيد مع الزملاء.

التحليل والتفسير:

تعكس هذه الإجابة مدى الحساسية الكبيرة لأداء المربي تجاه الضغوط النفسية والبدنية. فكلما ارتفع منسوب الضغط، تراجع التركيز والانضباط المهني، مما قد يُضعف جودة التفاعل مع الأطفال، خاصة أنهم في حاجة إلى رعاية دقيقة وصبر متواصل. كما يُبين التأثير المتسلسل للضغط البدني: من إرهاق، إلى تدني الأداء، إلى توتر العلاقات

المهنية. هذا الترابط يُبرز أهمية العناية بالصحة النفسية والجسدية للعاملين في هذا المجال لضمان بيئة أكثر استقرارًا.

2- هل لاحظت تراجعاً في جودة أدائك خلال فترات الضغط؟

الإجابة:

(خطر انشغال ميني يكون كاين ضغط بزاف، عنا نشوف بلي خدمتي بدات تنقص) تدريجياً في مساعدتي للمربي لي معايا منكونش معاه في نفس القرارلي يديره مع الأطفال ولا منكونش مركز غايا معاه ولا نواجهوا صعوبات باش نتأقلموا مع الأطفال.

الترجمة إلى الفصحى:

أحياناً، عندما يكون هناك ضغط كبير، ألاحظ أن جودة عملي تبدأ في التراجع تدريجياً، خاصة في مساعدة المربي الذي أعمل معه. لا أكون دائماً متفهماً معه في القرارات التي يتخذها مع الأطفال، أو لا أركز جيداً أثناء العمل، مما يصعب علينا التكيف مع الأطفال والتعامل معهم بفعالية.

تحليل الإجابة:

تشير هذه الإجابة إلى تأثير مباشر وفوري للضغط على أداء الفرد ضمن الفريق التربوي. غياب التفاهم بين المساعد والمربي الرئيسي، إضافة إلى ضعف التركيز، يعرقل الانسجام المهني ويُضعف من قدرة الفريق على اتخاذ قرارات تربوية منسجمة. كما تعكس أهمية التناسق والتواصل بين الزملاء كعنصر أساسي للحفاظ على جودة الأداء، خاصة في بيئة تتطلب استجابة دقيقة للسلوكيات اليومية للأطفال.

3- هل يؤثر الضغط على تركيزك أو مهاراتك في إتخاذ القرار؟

الإجابة:

من خلال تجربتي كمساعد مربي تلقى دائما ضغوطات مهنية (هادي جاية) من طبيعة(الخدمة) لي نقوم بها ولي تفرض عليا تفاعل مستمر مع الأطفال الجانحين وهما فئة حساسة تحتاج رعاية خاصة وتدخل تربوي متوازن، هاد الضغوطات (كيما) كثافة المهام، نقص الوسائل، ولا حتى نظام توقيت، (كامل) يأتروا على مردودي في الخدمة.

(كي نكون) تعبنا ولا مرهق، (ولا كي تلقى) حالات صعبة (بزاف) في التعامل، نلاحظ (بلي) الأداء (تاعي يطيح شوية)، سواء من ناحية التركيز ولا في طريقة تعاملي مع الأطفال، في بعض الفترات، الضغط يزيد حتى يآثر على طريقة إتخاذ القرار عندي، (و نولي) إما متسرع ولا متردد بسبب تشتت الدهن.

الترجمة الفصحى:

من خلال تجربتي كمساعد مربي، أتعرض باستمرار لضغوط مهنية ناتجة عن طبيعة العمل الذي أمارسه، والذي يتطلب تفاعلاً دائماً مع الأطفال الجانحين، وهم فئة حساسة تحتاج إلى رعاية خاصة وتدخل تربوي متوازن. هذه الضغوط، سواء كانت ناتجة عن كثافة المهام، نقص الوسائل، أو نظام التوقيت، تؤثر بشكل واضح على مردودي في العمل.

عندما أكون متعباً أو مرهقاً، أو عندما أواجه حالات صعبة في التعامل، ألاحظ تراجعاً في أدائي، سواء من حيث التركيز أو في طريقة تعاملي مع الأطفال. وفي بعض الفترات، تؤثر الضغوط أيضاً على مهاراتي في اتخاذ القرار، حيث أصبح إما متسرعاً أو متردداً نتيجة تشتت الدهن.

تحليل الإجابة:

الإجابة تُبرز تأثير الضغوط المزمنة والمتكررة على الوظائف العقلية العليا، لا سيما التركيز واتخاذ القرار، وهما عنصران حاسمان في العمل التربوي. كما تؤكد أن الإرهاق لا يؤدي فقط إلى ضعف الأداء، بل قد يهدد سلامة التقدير المهني في حالات تتطلب سرعة وحنكة في التصرف. يظهر أيضاً أن الضغط لا يرتبط فقط بعوامل داخلية (مثل الإرهاق)، بل بعوامل تنظيمية (كقلة الموارد وسوء توقيت العمل).

4- ما مدى تأثرك في علاقاتك وتفاعلك مع الفريق عند التعرض للضغوط؟**الإجابة:**

نعد علاقتي عنصر أساسي في نجاح (الخدمة) اليومية وتحقيق الأهداف (لي نخدموا عليها مع بعض) (بصح) الضغط (اللي نتعرضولو) داخل المركز، سواء من كثرة المهام ولا من صعوبة الحالات، (يقدر) يآثر مرات على نوعية التفاعل (تاعي) مع زملاء، (كي نكون) مضغوط ولا متوتر، (نولي) أقل انفتاح على الحوار، ولا مرات (مانقدرش نهدر كامل). ومع وجود اختلافات في الآراء (يصرى) توتر بسيط في العلاقات المهنية. الضغط كذلك يضعف (شوية) قدرتي على تقديم الدعم ولا حتى تقبله، (وحنا نعرفو باللي هاد الشي) ضروري (في بلاصة خدمة) تعتمد على روح التعاون والعمل الجماعي.

الترجمة الى الفصحى:

تُعد علاقتي مع زملاء عنصرًا أساسيًا في نجاح العمل اليومي وتحقيق الأهداف المشتركة، غير أن الضغوط التي أتعرض لها داخل المركز، سواء كانت ناتجة عن كثافة المهام أو صعوبة الحالات، قد تؤثر أحيانًا على جودة تفاعلي معهم. ففي فترات التوتر، أصبح أقل انفتاحًا على الحوار، وأحيانًا لا أستطيع الحديث إطلاقًا. ومع وجود اختلافات في الآراء، قد يحدث بعض التوتر في العلاقات المهنية. كما أن الضغط يُضعف أحيانًا قدرتي على تقديم الدعم

أو حتى تقبله، في حين أن ذلك يُعد أمرًا ضروريًا في بيئة عمل تقوم أساسًا على روح التعاون والعمل الجماعي.

تحليل الإجابة:

تشير هذه الإجابة إلى أن الضغط المهني لا ينعكس فقط على الأداء الفردي، بل يمتد أيضًا إلى التأثير على الديناميكيات الجماعية، مثل التواصل، والتفاهم، والدعم المتبادل. وهذا يؤكد أن مناخ العمل الجماعي يتأثر مباشرة بالحالة النفسية لأفراده، ما يستدعي وجود آليات واضحة لإدارة التوترات والصراعات بشكل صحي ضمن الفريق.

الاستنتاج العام للمحور الثاني: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

المبحث 3

تُظهر تحليلات إجابات المبحوث أن ضغوط العمل، سواء كانت نفسية أو بدنية أو تنظيمية، تُحدث تأثيرًا مباشرًا ومعقدًا على الأداء الوظيفي داخل مؤسسات إعادة التربية. إذ تؤدي هذه الضغوط إلى تراجع التركيز، وضعف التفاعل مع الأطفال، وتدهور جودة الأداء الفردي والجماعي. كما أن تراكم الإرهاق يُضعف القدرات العقلية الحيوية مثل اتخاذ القرار وضبط الانفعالات، وهو ما قد يُعرض الأطفال، الذين يتطلبون رعاية دقيقة، إلى مواقف تربوية غير فعالة أو حتى ضارة.

من جهة أخرى، يتأثر الانسجام المهني سلبيًا بضعف التواصل بين الزملاء نتيجة الضغط، مما يعرقل سير العمل ويُضعف من التفاعل التربوي المنسق. ويتضح أن الضغط لا ينعكس فقط على الجانب الفردي بل يمتد ليؤثر على مناخ العمل الجماعي ككل، حيث يُضعف من روح التعاون والدعم المتبادل.

بناءً على ما سبق، فإن التعامل مع ضغوط العمل لا يُعد ترفاً بل ضرورة أساسية لضمان أداء تربوي فعّال، يتطلب تدخلات على المستوى النفسي والتنظيمي والمؤسستي لضمان بيئة عمل صحية وداعمة.

المحور الثالث: الضغوط الاجتماعية والصراعات داخل الفريق

1_ هل تواجهون صراعات بين زملاء؟ ما أسبابها في رأيك؟

الإجابة:

أكيد طبيعي (يصري) صراعات وتوترات بين الزملاء خاصة في بيئة (خدمة) حساسة وفيها ضغط (دايم). على (حساب رأيي) ترجع لعدة أسباب، أهمها تداخل المهام ولا غموض في المسؤوليات، (اللي يخلي يصرا) سوء تفاهم ولا شعور بعدم الإنصاف. ومن بين الأسباب كذلك اختلاف طرق التعامل مع الأطفال (ولا) تفاوت في الالتزام المهني، (وهذا) يخلق نوع من الاحتكاك وحتى الانتقاد المتبادل.

الترجمة الى الفصحى:

نعم، من الطبيعي أن تحدث صراعات وتوترات بين الزملاء، خاصة في بيئة عمل حساسة تتسم بالضغط المستمر. في رأيي، تعود هذه الصراعات إلى عدة أسباب، أبرزها تداخل المهام أو غموض المسؤوليات، ما يؤدي إلى سوء تفاهم أو شعور بعدم العدالة. كما أن اختلاف أساليب التعامل مع الأطفال أو التفاوت في مستوى الالتزام المهني يُساهم أيضاً في خلق نوع من الاحتكاك أو الانتقاد المتبادل.

تحليل الإجابة:

تُظهر هذه الإجابة فهماً واقعياً لأسباب الصراع المهني، حيث يتم التركيز على عوامل تنظيمية (مثل تداخل المهام) وأخرى سلوكية (مثل تفاوت الالتزام)، وهو ما يشير إلى الحاجة لتعزيز التنظيم الداخلي ومهارات التواصل المهني داخل الفريق لتقليل حدة هذه الصراعات.

2-كيف تؤثر هذه الصراعات على العمل الجماعي؟

الإجابة:

الصراعات تؤثر على فعالية (الخدمة) الجماعية (كيما قلت من قبل حنا نخدموا) كمجموعة متناسقة (ماشي) كأفراد (كي) تتوتر الأجواء (ولا يصرا) سوء تفاهم داخل الفريق، (يطيح) مستوى التنسيق والتعاون، (وهاد الشئ) يآثر بالسلب على جودة الرعاية والتأطير (اللي نقدموه) للأطفال. الصراعات تقدر (دير) بيئة (خدمة) (مشي مريحة) وين ينقص الثقة بين الزملاء، (وما ييقاش الخدامين) يتبادلوا معلومات ولا تعاون بعضها (كي واحد محتاج). ومن جهة أخرى، (الخدمة) في (هاذ) المؤسسة تحتاج تماسك قوي بين أعضاء الفرقة البيداغوجية، (اللي لازمها تكون) مبنية على الانسجام والتكامل في الأدوار.

الترجمة إلى الفصحى:

تؤثر الصراعات داخل الفريق تأثيرًا سلبيًا على فعالية العمل الجماعي وجودة الرعاية المقدمة، إذ أننا نعمل كمجموعة منسجمة لا كأفراد منفصلين. فعندما تسود أجواء التوتر وسوء التفاهم داخل الفريق، ينخفض مستوى التنسيق والتعاون، مما ينعكس سلبيًا على أداء المهام التربوية. كما تؤدي هذه الصراعات إلى خلق بيئة عمل غير مريحة تقلل فيها الثقة المتبادلة ويضعف فيها تبادل المعلومات والدعم بين الزملاء. وتجدر الإشارة إلى أن طبيعة العمل داخل المؤسسة تقتضي وجود تماسك قوي بين أعضاء الفريق التربوي، مبني على الانسجام والتكامل في الأدوار.

التحليل:

تشير هذه الإجابة إلى أن الصراعات المهنية تعيق العمل الجماعي، لأنها تُضعف روح الفريق وتُعطل تنسيق المهام، وهو ما ينعكس مباشرة على جودة الخدمات التربوية المقدمة. كما تبرز الإجابة أن مصدر هذه الصراعات قد يكون في ضعف التنظيم أو غياب الوضوح في توزيع الأدوار. في سياق خاص كمراكز رعاية الأطفال الجانحين، تصبح هذه التوترات أكثر

خطورة لأنها تؤثر على فئة تحتاج إلى استقرار تربوي ودعم جماعي منسجم. تظهر كذلك أهمية بناء الثقة والتواصل بين الزملاء كشرط أساسي لضمان سير العمل في بيئة حساسة.

3- هل تشعر أن الضغوط الاجتماعية (مثل المنافسة، أو التهميش) تعيق

التعاون داخل الفريق؟

الإجابة:

كأين مرات ضغوطات اجتماعية (كيما)المنافسة ولا التهميش المتكرر، (اللي) يأترو على تعاون الفريق. (كي يحس واحد) من الأعضاء (باللي ماراهوش مهمش ولا ماراهوش مقدرهاد الشبي) يقدر يضعف عندو روح الانتماء والمبادرة، (ومن يولي معندوش) رغبة يشارك مع الفريق. والمنافسة، خاصة كي تكون مبنية على حب التمييز الفردي (بلا ما يتفكر الواحد مصلحة الخدمة) الجماعية، تقدر تخلق جو متوتر(وتولي)الثقة ناقصة بين الزملاء، (وهاد الشبي) يعطل (الخدمة)والتعاون ويأثر على الانسجام (اللي لازم يكون).

الترجمة إلى الفصحى:

أحياناً، تؤثر الضغوط الاجتماعية مثل المنافسة أو التهميش المتكرر على تعاون الفريق. فعندما يشعر أحد الأعضاء بأنه مهمش أو غير مقدر، قد يؤدي ذلك إلى ضعف في روح الانتماء والمبادرة، مما ينعكس سلباً على رغبته في المشاركة ضمن الفريق. أما المنافسة، خاصة إذا كانت مبنية على الرغبة في التمييز الفردي دون مراعاة مصلحة العمل الجماعي، فقد تخلق أجواء من التوتر وتؤدي إلى غياب الثقة بين الزملاء، وهو ما يعطل المهام والتعاون ويؤثر على الانسجام المطلوب.

التحليل:

تُظهر الإجابة أن الضغوط الاجتماعية مثل التهميش والمنافسة الضارة يمكن أن تؤثر بشكل كبير على التعاون داخل الفريق. التهميش يؤدي إلى شعور الأفراد بعدم التقدير، مما يعزز العزلة ويقلل من روح المبادرة، وهو ما ينعكس سلبيًا على الأداء الجماعي. أما المنافسة غير الصحية التي تركز على التميز الفردي بدلاً من مصلحة العمل الجماعي، فتساهم في خلق بيئة من التوتر وانعدام الثقة بين الزملاء، مما يعوق التنسيق والتعاون، ويؤثر على الانسجام الذي يعتبر أساسياً في بيئة العمل الجماعي الناجح.

4- هل توجد آليات لحل هذه الصراعات؟ وهل تراها فعالة؟**الإجابة:**

بعض الآليات (التي نشوفها) فعالة هي: الحوار المباشر: يشجع الزملاء (باش يفتحو) باب النقاش بهدوء (باش يخلو) الخلافات بطريقة بناءة.

الوساطة الإدارية: (كي مايقدروش يخلو) المشكل بينهم، الإدارة تتدخل كوسيط (وتلقى) حل يرضي جميع الأطراف.

الاجتماعات الدورية: (نستعملها باش نطرحوا) المشاكل (ونتناقشوا فيها) في إطار جماعي، (وهاد الشئ يعاون باش ما تتفاقمش) التوترات.

الترجمة إلى الفصحى:

بعض الآليات التي أراها فعالة هي:

الحوار المباشر: يشجع الزملاء على فتح باب النقاش بهدوء لحل الخلافات بطريقة بناءة.

الوساطة الإدارية: في حال تعذر الحل بين الأطراف، تتدخل الإدارة كوسيط لإيجاد حل يرضي جميع الأطراف.

الاجتماعات الدورية: تستخدم لطرح الإشكاليات ومناقشتها في إطار جماعي لتفادي تفاقم التوترات.

التحليل:

الإجابة توضح ثلاث آليات فعّالة في التعامل مع الصراعات داخل الفريق:

الحوار المباشر: يُعتبر وسيلة أساسية في حل الخلافات، حيث يُمكن الأفراد من التعبير عن آرائهم ومواقفهم بهدوء، ما يساعد في الوصول إلى حلول ببناءة دون التصعيد.

الوساطة الإدارية: تؤكد ضرورة التدخل الإداري في حال تعذر التوصل إلى حل بين الأطراف المعنية. هذا التدخل يضمن الحياد ويسهم في إيجاد حل يرضي الجميع ويعيد التوازن داخل الفريق.

الاجتماعات الدورية: هي أداة فعّالة لمناقشة المشكلات في بيئة جماعية، مما يمنع تراكم التوترات ويتيح فرصة للمشاركة الجماعية في إيجاد الحلول.

تُظهر الآليات المذكورة كيف يمكن استثمار التواصل والتنظيم لحل الصراعات وتعزيز التعاون داخل الفريق.

الاستنتاج العام للمحور الثالث: الضغوط الاجتماعية والصراعات داخل

الفريق المبحوث 3

يكشف تحليل إجابات المبحوث عن أن الضغوط الاجتماعية والصراعات المهنية داخل فرق العمل التربوية تُعد من أبرز العوامل التي تُفوّض فعالية الأداء الجماعي وتُعرقل تحقيق الأهداف التربوية، خصوصًا في البيئات الحساسة مثل مراكز إعادة التربية. تتجلى هذه

الصراعات في شكل تداخل في المهام، تفاوت في الالتزام، تهميش بعض الأفراد، وظهور منافسات غير صحية، ما ينعكس سلبيًا على الروح الجماعية ويضعف التنسيق والتعاون بين الزملاء.

تتفاقم هذه التوترات نتيجة غياب التنظيم الداخلي ووضوح الأدوار، وتؤدي إلى مشاعر العزلة وفقدان الثقة، وهو ما يعكس الحاجة الماسة إلى بيئة مهنية مبنية على أسس التواصل الفعال والتقدير المتبادل. في هذا السياق، تُبرز الردود أهمية تطوير آليات واضحة لحل النزاعات، مثل الحوار المباشر، والوساطة الإدارية، والاجتماعات الدورية، بما يساهم في إعادة التوازن وتحقيق الانسجام المهني الضروري لاستقرار الأطفال المستفيدين من هذه الرعاية.

وعليه، فإن التخفيف من الضغوط الاجتماعية ومعالجة الصراعات لا يُعد فقط عنصرًا لتحسين بيئة العمل، بل هو شرط أساسي لضمان جودة الرعاية والتربية المقدّمة داخل هذه المؤسسات.

المحور الرابع: إستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

1- كيف تتعامل شخصياً مع ضغوط العمل؟

الإجابة:

بطبيعة خدمتي كمساعد مربّي، (نواجه) تقريباً كل يوم ضغوطات (في الخدمة)، كيما الحالات المعقدة، كثرة المهام، ولا الظروف المفاجئة، (باش) نقدر نتعامل مع هاد الضغوط، نحاول (ديما) ننظم وقتي (ونعرف) أولوياتي (مليح باش مانطيشش) في التراكم ولا التعب. (وزيد نخلي ديما) مسافة نفسية بيني وبين المشاكل (اللي نعيشها في المركز، (باش نقدر) نتعامل (معها) بعقلانية (وماتأثرش على) خدمتي).

الترجمة إلى الفصحى:

بسبب طبيعة عملي كمساعد مربّي، أواجه تقريباً يومياً ضغوطاً مهنية تتعلق بتعقيد الحالات وكثرة المهام أو الظروف الطارئة. وللتعامل مع هذه الضغوط، أحرص على تنظيم وقتي وأولوياتي بشكل جيد لتجنب التراكم والإرهاق. بالإضافة إلى ذلك، أحتفظ بمسافة نفسية بيني وبين المشاكل التي أوجهها داخل المركز، حتى أتمكن من التعامل معها بموضوعية ودون أن تؤثر على عملي.

التحليل:

في هذه الإجابة، يشرح الشخص كيفية التعامل مع ضغوط العمل في بيئة مهنية مليئة بالتحديات. هناك محورين أساسيين في استراتيجياته:

تنظيم الوقت والأولويات: هو عنصر رئيسي لتجنب الإرهاق والتراكم، حيث يساعد في التخفيف من الضغوط الناتجة عن كثرة المهام.

الحفاظ على المسافة النفسية: تهدف هذه الاستراتيجية إلى حماية الشخص من التأثيرات النفسية السلبية للمشاكل اليومية، مما يمكنه من التعامل مع الأمور بشكل عقلائي وموضوعي دون أن تؤثر سلبيًا على جودة عمله.

تُظهر هذه الإجابة أن الشخص يعتمد على التوازن النفسي والتنظيم الذاتي كأدوات رئيسية لمواجهة ضغوط العمل بشكل فعال.

2- هل تقدم الإدارة مساعدات أو دعم لتخفيف الضغط؟

الإجابة:

في سياق (خدمتي) كمساعد مربّي، الإدارة (راهي) تحاول (ديما تعاوننا باش) تخفف علينا الضغط (اللي نعيشوه في الخدمة) من بين (الحوائج اللي تديرها):

تنظم ورشات تساعدنا (كفأش نتعاملوا) مع الأطفال الجانحين، (وتخلينا نقدر و نمدوا) دروس توعوية (ليهم) بطريقة مفهومة ومناسبة.

تهيئ الظروف عمل (مليحة)، (كيما) توفير تجهيزات لازمة فضاءات استراحة مريحة، وبرمجة أوقات راحة (باش نعاودوا) نرجعو بنشاط.

وتشجعنا ماديا ومعنويا، (كيما تعطي) امتيازات رمزية شهادات تقدير ولا حتى مكافأة على المجهود (اللي نديروه).

الترجمة إلى الفصحى:

نعم، في سياق عملي كمساعد مربّي، تسعى الإدارة إلى تقديم دعم أو مساعدات لتخفيف الضغط المهني، ومنها:

تنظيم ورشات تساعدنا في التعامل مع الأطفال الجانحين وتقديم دروس توعوية بطريقة مناسبة.

تهيئة ظروف عمل ملائمة، تشمل توفير التجهيزات المناسبة، فضاءات استراحة مريحة، وبرمجة أوقات راحة كافية.

تحفيز العاملين معنويًا وماديًا من خلال منح امتيازات رمزية، أو شهادات تقدير، أو مكافآت مقابل الجهد المبذول.

التحليل:

الإدارة توفر مجموعة من الآليات والدعم التي تساهم في تقليل الضغط النفسي والمادي على الموظفين. أولاً، من خلال التدريب وورش العمل التي تحسن مهارات التعامل مع الأطفال الجانحين، ما يعزز الكفاءة ويقلل التوتر الناتج عن التعامل مع هذه الفئة. ثانيًا، من خلال تهيئة ظروف العمل الجيدة مثل تجهيز المساحات وتوفير أوقات راحة، مما يساهم في تحسين البيئة العامة للعمل ويجعلها أكثر راحة. وأخيرًا، من خلال التحفيز المعنوي والمادي الذي يعزز

الشعور بالتقدير والإنجاز بين الموظفين، وهو عنصر حاسم للحفاظ على الحافز والالتزام. هذه الاستراتيجيات تشكل دعماً فعالاً في مواجهة ضغوط العمل.

3- ما الإستراتيجيات أو الحلول التي ترى أنها فعالة للتقليل من حدة

الضغوط؟

الإجابة:

من الاستراتيجيات أو الحلول (التي نشوفها) فعالة منها:

تعزيز روح الفريق والتعاون بين الزملاء (يخلي بزاف) الأعباء تنقص ومشاركة التحديات، (كيما كي تكون كاين) دعم إداري واضح وآليات للحوار يساعد (الخدام) على الشعور بالاحتواء والتقدير، (وزيد) تنظيم الوقت وتحديد الأولويات من أهم الأدوات (التي تساعد) على تجنب التراكم والتوتر.

الترجمة إلى الفصحى:

من الاستراتيجيات أو الحلول التي أراها فعالة:

تعزيز روح الفريق والتعاون بين الزملاء يسهم كثيراً في تخفيف الأعباء ومشاركة التحديات.

كما أن وجود دعم إداري واضح وآليات للحوار يساعد الموظف على الشعور بالاحتواء والتقدير.

إضافة إلى تنظيم الوقت وتحديد الأولويات، وهي من أهم الأدوات التي تساعد على تجنب التراكم والتوتر.

التحليل:

هذه الاستراتيجيات تشير إلى أهمية العمل الجماعي وروح الفريق في تقليل الضغوط. التعاون بين الزملاء يجعل الأعباء المشتركة أقل ويخفف من الضغط الناتج عن المسؤوليات الفردية. كما أن الدعم الإداري وإرساء آليات للتواصل الفعال تعزز الشعور بالاستقرار النفسي بين العاملين، مما يساهم في معالجة الضغوط بشكل أكثر فاعلية. وأخيراً، تنظيم الوقت وتحديد الأولويات تعد من الأدوات الأساسية التي تساعد في إدارة الضغوط، حيث أن العمل دون تخطيط أو تحديد الأولويات يؤدي إلى تراكم المهام وزيادة التوتر.

4- هل ترى أن تحسين بيئة العمل من شأنه ان يرفع الاداء؟**الإجابة:**

(واه نشوف بللي) تحسين بيئة العمل (عنده) تأثير مباشر وأساسي في رفع مستوى الأداء المهني (في) جودة المحيط المهني (لخاطرش اهي تؤثر) مباشرة على الراحة النفسية، والتركيز، (كي وفرو) فضاء عمل منظم، أمن ومجهز بشكل كاف (يحس الخدام ببزاف) من الراحة والاستقرار (وهاد الشئ) ينعكس ايجابيا على جودة تفاعلنا مع الأطفال وعلى اتخاذ القرار.

الترجمة إلى الفصحى:

نعم، أرى أن تحسين بيئة العمل له تأثير مباشر وأساسي في رفع مستوى الأداء المهني، فالمحيط المهني الجيد يؤثر مباشرة على الراحة النفسية والتركيز. فعندما يُوفّر فضاء عمل منظم، أمن، ومجهز بشكل كافٍ، يشعر الموظف براحة واستقرار أكبر، مما ينعكس إيجابياً على جودة تفاعلنا مع الأطفال وعلى اتخاذ القرارات.

التحليل:

تبرز الإجابة العلاقة الوثيقة بين بيئة العمل وجودة الأداء المهني، حيث تؤكد أن الراحة النفسية والتركيز، وهما عنصران أساسيان في الفعالية المهنية، يتأثران بمدى تنظيم وتجهيز مكان العمل. يشير المتحدث إلى أن بيئة العمل الإيجابية تسهم في رفع المعنويات وتحسين التفاعل مع الفئة المستهدفة (الأطفال الجانحين)، كما تعزز من قدرة العامل على اتخاذ قرارات سليمة. هذا يُظهر وعياً بأهمية العوامل المادية والنفسية في تحسين المردودية المهنية.

الاستنتاج العام للمحور الرابع: إستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل مبحوث

تكشف الإجابات عن وعي متزايد بأهمية تبني استراتيجيات متنوعة لمواجهة ضغوط العمل في البيئات التربوية الحساسة، خصوصاً تلك الموجهة للأطفال الجانحين. تعتمد هذه الاستراتيجيات على ثلاث مستويات متكاملة:

المستوى الفردي: يتمثل في تنظيم الوقت وتحديد الأولويات، والحفاظ على المسافة النفسية من المشكلات اليومية، وهي أدوات فعالة تساهم في تعزيز التوازن النفسي والقدرة على اتخاذ قرارات مدروسة دون تأثر سلبي بالضغوط المستمرة.

المستوى الجماعي: يُبرز أهمية روح الفريق والعمل التعاوني، حيث يلعب دعم الزملاء والتواصل الفعال دوراً في تخفيف الأعباء المشتركة، مما يعزز الإحساس بالانتماء والاستقرار النفسي داخل الفريق.

المستوى المؤسسي: يبرز الدور الحيوي للإدارة من خلال توفير ظروف عمل مناسبة، وتقديم الدعم المعنوي والمادي، إضافة إلى تنظيم دورات تدريبية لتقوية الكفاءة المهنية في التعامل مع الفئات الهشة. كل هذه المبادرات تخلق مناخاً داعماً يعزز من قدرة الموظف على الصمود المهني والاستمرار في أداء مهامه بجودة عالية.

بناءً عليه، فإن فعالية استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لا تتوقف فقط على جهود الأفراد، بل تعتمد على تكامل الأدوار بين الفرد، الفريق، والمؤسسة، لضمان بيئة عمل صحية ومستقرة تُسهّل التعامل مع التحديات التربوية اليومية.

المبحوث رقم 4:

المحور الأول: مصادر ضغوط العمل

1- ما أبرز المواقف أو الظروف التي تشعرك بالضغط داخل العمل؟

الإجابة:

كمعلم متخصص رئيسي (نتعامل) مع حالات سلوكية معقدة ومفاجئة في نفس الوقت (كيما) الأزمات العدوانية (ولا القلق) لدى الأطفال (كيما) اندفاع عدواني مع الزملاء، يتطلب التدخل الفوري (باش) نضمن سلامة الطفل وتهديته.

كل طفل (عنده) ملف تربوي وسلوكي خاص (يخلينا نصممو) برامج تعليمية وتأهيلية متنوعة وتحديثها باستمرار حسب استجابته.

نقص الوسائل والأدوات المتخصصة كغياب الأجهزة المساعدة في التعليم، العبء الإداري والتوثيقي في كتابة تقارير تقييمية دورية لأولياء الأمور واللجان التربوية.

الترجمة إلى الفصحى:

بصفتي معلماً متخصصاً رئيسياً، أتعامل مع حالات سلوكية معقدة ومفاجئة في آن واحد، كالأزمات العدوانية أو نوبات القلق لدى الأطفال، مثل اندفاع عدواني تجاه الزملاء، وهو ما يتطلب تدخلاً فورياً لضمان سلامة الطفل وتهديته.

لكل طفل ملف تربوي وسلوكي خاص، ما يستدعي منا تصميم برامج تعليمية وتأهيلية متنوعة، وتحديثها باستمرار وفقاً لاستجابته.

من بين مصادر الضغط أيضاً: نقص الوسائل والأدوات المتخصصة، كغياب الأجهزة

المساعدة في التعليم، إلى جانب العبء الإداري والتوثيقي، خاصة ما يتعلق بكتابة التقارير التقييمية الدورية الموجهة لأولياء الأمور واللجان التربوية.

التحليل:

تكشف الإجابة عن ثلاثة مصادر رئيسية لضغوط العمل:

-تعقيد الحالات السلوكية للأطفال وتقلبها، مما يتطلب حضوراً ذهنياً دائماً وتدخلًا فوريًا، لا سيما في المواقف العدوانية.

-العمل الفردي الموجه، أي ضرورة إعداد برامج تعليمية وسلوكية خاصة بكل طفل، ما يفرض عبئاً فكرياً وتنظيمياً مستمرًا.

-ضعف الإمكانيات وكثرة الأعباء الإدارية، ما يزيد من الضغط المهني ويقلص الوقت المتاح للعمل التربوي المباشر.

تشير هذه العوامل إلى أن ضغوط العمل لا تقتصر على الجوانب الميدانية بل تشمل أيضًا النقص في الوسائل والدعم الإداري، مما يؤثر سلبًا على جودة الأداء والراحة النفسية للمعلم .

2- هل ترى أن تنظيم العمل يساهم في خلق الضغط أم في تقليله؟ وضح.

الإجابة:

(على حساب خبرتي نشوف بلي) التنظيم (حاجة) أساسية في تقليل حدة الضغط (مشي) في خلقه (شرط) أن يكون منظم ومتوازن.

تقليل الضغط عبر التنظيم الواضح: (كي تكون) المهام اليومية (باينه) في عدد الحصص وتوزيع الفترات بين التعليم والتأهيل وجدول الاجتماعات، (نقدر نحضر من قبل لكل نشاط

ونقل من المخاطر المفاجئة. (هذه التنظيم (تأتي يخليني باش) ضبط الأولويات (باه من نص بيش روي) مضطرة للتعامل مع مهام طارئة في وقت غير مناسب.

الترجمة إلى الفصحى:

بحسب خبرتي، أرى أن تنظيم العمل يُعدّ عاملاً أساسياً في تقليل حدة الضغوط وليس في خلقها، بشرط أن يكون هذا التنظيم متوازناً ومدروساً. فالتنظيم الواضح للمهام اليومية سواء من حيث عدد الحصص، أو توزيع الفترات بين الجوانب التعليمية والتأهيلية، أو حتى جدولة الاجتماعات يسمح لي بالتحضير المسبق لكل نشاط، مما يساهم في تقليل المفاجآت والمخاطر غير المتوقعة. كما يساعدني هذا التنظيم على ترتيب الأولويات بشكل دقيق، فلا أجد نفسي مضطراً للتعامل مع مهام طارئة في أوقات غير مناسبة.

التحليل:

تعكس الإجابة فهماً ناضجاً لدور التنظيم في بيئة العمل التربوية، إذ يُنظر إليه كوسيلة وقائية تخفف الضغوط، لا كعامل إضافي لها. النقطة الجوهرية هنا هي "شرط التوازن"، أي أن التنظيم ينبغي ألا يكون صارماً إلى درجة الجمود، بل مرناً يراعي طبيعة العمل المتغيرة والمهام المتعددة.

كما يُبرز المشارك أن التخطيط المسبق وتنظيم الوقت يساهمان في تجنب الطوارئ المفاجئة، ويمنحان مساحة عقلية أكبر للتفاعل مع الحالات التربوية بفعالية. بالتالي، التنظيم هنا ليس مجرد أداة إدارية، بل إستراتيجية نفسية ومهنية لتحسين جودة الأداء وتقليل التوتر.

3-مادور العلاقات مع الزملاء أو الرؤساء في تعزيز أو تخفيف الضغط؟

الإجابة:

هنا دور العلاقات (في) الاحترام المتبادل والتواصل المفتوح والتقدير الحقيقي وسهولة التواصل وتقبل النقد (هاذي من بين العوامل المهمة اللي تخلي) بيئة العمل في مؤسسة إعادة التربية أقل ضغط (وننتجوا أكثر).

الترجمة المحسنة إلى الفصحى:

يكمّن دور العلاقات المهنية في الاحترام المتبادل، والتواصل المفتوح، والتقدير الحقيقي، وسهولة التفاعل، وقبول النقد البناء.

تُعدّ هذه العوامل من أبرز ما يساهم في جعل بيئة العمل داخل مؤسسة إعادة التربية أقل توترًا وأكثر إنتاجية.

التحليل:

تُبرز الإجابة أهمية البعد الإنساني في بيئة العمل، خاصة في السياقات الحساسة كمؤسسات إعادة التربية، حيث تتطلب المهام توازنًا نفسيًا كبيرًا.

العلاقات الإيجابية بين الزملاء أو مع الرؤساء لا تخفف الضغط فحسب، بل تخلق مناخًا داعمًا يُحفّز على الإنتاج والمبادرة.

يشير ذكر "قبول النقد" و"سهولة التواصل" إلى وجود نضج مهني، حيث يُنظر إلى التغذية الراجعة كفرصة للتطوير وليس كمصدر للصراع.

باختصار، العلاقات المهنية الجيدة تُعدّ عنصرًا وقائيًا ورافدًا لتحسين الأداء، لا مجرد عامل ثانوي في العمل.

4- إلى أي مدى تؤثر ظروف العمل (التجهيزات، الأجور، التوقيت،) في

شعورك بالضغط؟

الإجابة:

(منكش شك بلي) ظروف العمل (كيما) التجهيزات المتوفرة والأجور وظروف التوقيت، (عندها) دور مهم في التأثير على شعور المعلم بالضغط المهني. (كي تكون) البيئة مجهزة بطريقة (مليحة) وتتوفر الموارد الضرورية لدعم العملية التربوية، (راه هناك) يساعد بشكل كبير في تخفيف الضغوط ويمنح المعلم فرصة للتركيز على أداء دوره التربوي والإنساني بكفاءة.

الترجمة إلى الفصحى:

لا شك أن ظروف العمل مثل التجهيزات المتوفرة، والأجور، والتوقيت، لها تأثير كبير على شعور المعلم بالضغط المهني. فعندما تكون البيئة مجهزة بشكل جيد، وتتوفر الموارد الضرورية لدعم العملية التربوية، فإن ذلك يخفف من حدة الضغوط ويمنح المعلم فرصة للتركيز على أداء مهامه التربوية والإنسانية بكفاءة.

التحليل:

تبرز هذه الإجابة العلاقة المباشرة بين البيئة المادية للعمل وشعور العامل بالضغط، حيث يشير المتحدث إلى أن غياب التجهيزات أو ضعف الأجور وسوء التوقيت قد يكون مصدرًا رئيسيًا للضغط. كما تؤكد على أن توفير بيئة ملائمة ليس مجرد رفاهية، بل شرط أساسي لأداء تربوي فعال، خاصة في السياقات التي تتطلب مجهودًا نفسيًا وإنسانيًا مضاعفًا. التركيز هنا على "الدور الإنساني" إلى جانب "الدور التربوي" يوضح حساسية العمل في مؤسسات إعادة التربية، حيث لا يقتصر الأمر على التعليم فقط، بل يشمل الرعاية والدعم النفسي.

المبحث رقم 4: الاستنتاج العام للمحور الأول: مصادر ضغوط العمل

تكشف إجابات المبحث رقم 4 عن رؤية شمولية لمصادر ضغوط العمل في مؤسسات إعادة التربية، حيث تتقاطع العوامل المهنية، التنظيمية، والإنسانية في إنتاج بيئة معقدة تتطلب من العاملين توازنًا عاليًا وجهدًا مستمرًا.

أولاً، الضغوط الميدانية تظهر جلياً من خلال التعامل مع حالات سلوكية معقدة ومتقلبة، ما يفرض حضوراً ذهنياً دائماً وتدخلات آنية، خصوصاً في المواقف العدوانية التي تتطلب سرعة وحكمة في التصرف.

ثانياً، العمل الفردي يزيد من العبء التنظيمي والنفسي، نظراً لحاجة كل طفل إلى متابعة خاصة وبرامج سلوكية وتربوية مخصصة، مما يضع المربي أمام تحديات تخطيط مستمر وجهد ذهني مكثف.

ثالثاً، ضعف الإمكانيات وكثرة الأعباء الإدارية يضاعف من الضغوط، إذ يقلص الوقت المخصص للعمل التربوي الفعلي ويزيد من مشاعر الإرهاق المهني، مما ينعكس سلباً على جودة الأداء.

رابعاً، البيئة المادية والمعنوية تشكل عاملاً حاسماً في ضبط الضغط أو تفاقمه. فغياب التجهيزات، ضعف الأجور، وسوء توقيت العمل تُعد مصادر مباشرة للتوتر، بينما العلاقات الإيجابية مع الزملاء والرؤساء، والتواصل المهني السلس، تُسهم في خلق مناخ داعم يعزز القدرة على التحمل والمبادرة.

وأخيراً، يبرز التنظيم المرن والفعال كوسيلة استراتيجية لمواجهة هذه الضغوط، حيث يُنظر إليه ليس فقط كأداة لتسيير العمل، بل كدعامة نفسية تساعد على ضبط الإيقاع اليومي وتجنب المفاجآت، مما يتيح للمربي هامشاً أكبر للتفاعل الإنساني والتربوي مع الحالات.

المحور الثاني: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

1- عندما تواجه ضغطاً نفسياً أو بدنياً في العمل، كيف ينعكس ذلك على

مردودك؟

الإجابة:

(كي نكون) تحت ضغط نفسي ولا بدني في (الخدمة) يؤثر بشكل طبيعي على مستوى التركيز والطاقة، مما ينعكس على المردودية. ومع ذلك (نحرص ديمًا) على التحكم في (المشاعر التاعية) وضبط نفسي (باش منخليش) الضغط بأثر على الأطفال وعلى جودة الخدمة المقدمة. (كي نحس روي عيان) ولا مضغوط (بزاف نبغي ندي شوية راحة، ولا نهدر مع الخدامين باش نخفف).

الترجمة إلى الفصحى:

عندما أكون تحت ضغط نفسي أو بدني في العمل، فإن ذلك يؤثر بشكل طبيعي على مستوى تركيزي وطاقتي، مما ينعكس على المردودية. ومع ذلك، أحرص دائماً على التحكم في مشاعري وضبط حالتي النفسية حتى لا يؤثر الضغط على الأطفال أو جودة الخدمة المقدمة. وعندما أشعر بتعب أو ضغط كبير، أفضل أخذ قسط من الراحة أو التحدث مع الزملاء للتخفيف من حدة التوتر.

التحليل:

تُظهر هذه الإجابة وعياً مهنيًا عاليًا بأهمية الحفاظ على جودة الأداء، حتى في ظروف الضغط، خصوصاً في بيئة تتطلب توازناً نفسياً دقيقاً كالتعامل مع الأطفال في مؤسسة إعادة التربية.

يشير المتحدث إلى آثار الضغط النفسية والبدنية على التركيز والطاقة، وهي من أهم مقومات الأداء الجيد، لكنه يبرز أيضاً إستراتيجيات التكيف الذاتية مثل الراحة المؤقتة والدعم

الاجتماعي، ما يعكس مهارات تنظيم ذاتي مهمة. هذا يعكس قدرة على الفصل بين المعاناة الشخصية ومهام العمل، وهو مؤشر على النضج المهني والتزام أخلاقي كبير تجاه الفئة المستفيدة من الخدمة.

2- هل لاحظت تراجعاً في جودة أدائك خلال فترات الضغط؟

الإجابة:

العمل تحت الضغط (خطرات) يؤثر على الأداء، خاصة من ناحية التركيز (ولا) في سرعة الإنجاز (ولا) كي تكون عنا بزاف خدمة لازم تندار في وقت قصير شفت بلي الأداء تاعي ينقص شوية مع وجود اطفال لازم تكون معاهم (وتعس تصرفاتهم).

الترجمة إلى الفصحى:

العمل تحت الضغط قد يؤثر أحياناً على جودة الأداء، خاصة من حيث التركيز أو سرعة الإنجاز. كما لاحظت تراجعاً طفيفاً في أدائي خلال الفترات التي يكون فيها حجم العمل كبيراً ويجب إنجازها في وقت قصير، خصوصاً مع ضرورة مرافقة الأطفال والانتباه لتصرفاتهم.

التحليل:

تُعبّر هذه الإجابة عن وعي واضح بتأثير ضغط العمل على الأداء الوظيفي، لا سيما في بيئة تتطلب تركيزاً دائماً ومراقبة سلوكية دقيقة للأطفال. يشير المتحدث إلى أن الضغط يؤثر بشكل خاص على الكفاءة الزمنية (سرعة الإنجاز) والانتباه، وهما عاملان أساسيان في هذا النوع من العمل. الاعتراف الصريح بتراجع الأداء في ظروف معينة يعكس صدقاً مهنيًا وقدرة على التقييم الذاتي، وهو مؤشر على الرغبة في التحسين المستمر، لا التبرير.

3- هل يؤثر الضغط على تركيزك أو مهاراتك في إتخاذ القرار؟

الإجابة:

بصراحة الضغط يمكن أن يؤثر على التركيز (حتى) مهارات إتخاذ القرار، خاصة (كي تكون كاين) مواقف صعبة (وتبغني) سرعة ودقة في نفس الوقت، (بصح) مع الخبرة المكتسبة تعلمت (كيفاه) نتحكم في نفسي (ومنسم حش) للضغط (باش) يؤثر ليا سلبا على قراراتي، (كي نحس روجي) الضغط (بدا) يؤثر عليا (نحاول) على (باش ندي لحظة ن فكر فيها) بتركيز قبل (مندي حتى قرار ونخلي الطفل في المقام الأول).

الترجمة إلى الفصحى:

بصراحة، يمكن للضغط أن يؤثر على التركيز وعلى مهارات إتخاذ القرار، خاصة في المواقف الصعبة التي تتطلب سرعة ودقة في آن واحد. لكن مع الخبرة المكتسبة، تعلمت كيف أتحكم في نفسي وأمنع الضغط من التأثير سلبًا على قراراتي. وعندما أشعر أن الضغط بدأ يؤثر، أحرص على أخذ لحظة للتفكير بتركيز قبل إتخاذ أي قرار، واضعًا مصلحة الطفل في المقام الأول.

التحليل:

تُبرز هذه الإجابة التوازن بين الاعتراف بتأثير الضغط والتأكيد على المهارات المكتسبة للتعامل معه.

يشير المتحدث إلى تأثير الضغط في المواقف التي تتطلب سرعة ودقة، وهو أمر منطقي لأن البيئة التي يعمل فيها تتسم بالحساسية والتعقيد.

اللافت هو الاستراتيجية الوقائية التي يعتمدها: أخذ لحظة للتفكير قبل إتخاذ القرار، مما يدل على وعي مهني متقدم وحرص على ألا تؤدي سرعة الاستجابة إلى أخطاء، خاصة عندما تكون مصلحة الطفل على المحك.

4- ما مدى تأثرك في علاقاتك وتفاعلك مع الفريق عند التعرض للضغوط؟

الإجابة:

الضغط (خطراتش) يؤثر على العلاقات والتفاعل مع الفريق، خاصة في (بلصة كيما هادي تبغي) تعاون مستمر وتواصل فعال، (بصح نعرف مليح) أهمية العمل الجماعي في المركز، (أيا نحاول دايمًا باش منخليش) الضغط يؤثر بالسلب على علاقتي مع زملائي.

الترجمة إلى الفصحى:

الضغط يمكن أن يؤثر بدرجة معينة على العلاقات والتفاعل مع الفريق، خصوصًا في بيئة عمل تتطلب تعاونًا مستمرًا وتواصلًا فعالًا. لكنني أدرك جيدًا أهمية العمل الجماعي داخل هذا المركز، لذلك أحرص دائمًا على ألا يؤثر الضغط سلبيًا على علاقتي بزملائي.

التحليل:

توضح هذه الإجابة وعي المستجوب بأهمية الحفاظ على علاقات مهنية متوازنة حتى في ظل الضغوط. رغم الاعتراف بتأثير الضغط على التفاعل مع الفريق، إلا أنه يشير إلى استباقه لهذا الأثر عبر تحكمه الواعي بسلوكه، بما يعكس نضجًا مهنيًا وحرصًا على بيئة العمل الجماعي، وهو ما يُعد أحد عوامل التخفيف من الضغوط أصلًا.

الاستنتاج العام للمحور الثاني: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي — المبحوث

رقم 4

يُظهر المبحوث وعيًا مهنيًا عاليًا بتأثير ضغوط العمل على الأداء، حيث يدرك أثرها على التركيز والطاقة والانتباه، لكنه في المقابل يوظف استراتيجيات ذاتية فعّالة للتكيف مثل الراحة المؤقتة، التفكير المسبق، وطلب الدعم من الزملاء. كما يُظهر تحكمًا في انفعالاته داخل الفريق، مما يساعده على الحفاظ على بيئة مهنية منسجمة، ويقلل من تأثير الضغط على جودة التفاعل مع الأطفال وسير العمل اليومي

المحور الثالث: الضغوط الاجتماعية والصراعات داخل الفريق

1- هل تواجهون صراعات بين زملاء؟ ما أسبابها في رأيك؟

الإجابة:

(كما أي) بيئة عمل، (باينه بلي تصرا خطرات) صراعات والخلافات بين زملاء، (وين الضغط يكون كبير) والمسؤولية كبيرة. (في رأيي) الأسباب الرئيسية (لهادي) الصراعات (دايمن) ما تكون نتيجة سوء التواصل (ولا) اختلاف وجهات النظر حول طريقة التعامل مع الحالات، (وخطرات فاني) بسباب الضغط والإرهاق.

الترجمة إلى الفصحى:

كما هو الحال في أي بيئة عمل، من الطبيعي أن تحدث أحياناً صراعات وخلافات بين زملاء، خصوصاً في ظل ضغوط كبيرة ومسؤوليات جسيمة. في رأيي، ترجع الأسباب الرئيسية لهذه الصراعات غالباً إلى سوء التواصل أو اختلاف وجهات النظر بشأن كيفية التعامل مع بعض الحالات، وأحياناً أخرى تكون نتيجة لتراكم الضغط والإرهاق.

التحليل:

تُظهر هذه الإجابة واقعية في تقييم بيئة العمل، مع الاعتراف بأن الصراعات ليست استثناءً بل جزءاً من التفاعلات اليومية، خاصة في ظروف العمل الشاق. كما أنها تُبرز وعي المجيب بالعوامل النفسية والتنظيمية التي قد تؤدي إلى التوتر، مما يشير إلى حاجة هذه البيئة إلى تحسين قنوات التواصل وتنظيم الدعم النفسي.

2- كيف تؤثر هذه الصراعات على العمل الجماعي؟

الإجابة:

الصراعات بين الزملاء، (إلا متعامل ناش معاها بشكل (مليح) بلاك تأثر سلبا على العمل الجماعي، (لخاطرش دير) توتر في بيئة العمل وتضعف روح التعاون والثقة بين أفراد الفريق. هذا (قادر يدير) تعطيل (الخدمة) أو تأثير على (نوعية تاع الخدمة) لي رانا قدموها للأطفال.

الترجمة الى الفصحى:

الصراعات بين الزملاء، إذا لم يتم التعامل معها بشكل سليم، قد تؤثر سلبيًا على العمل الجماعي، لأنها تخلق جوًا من التوتر في بيئة العمل وتضعف روح التعاون والثقة بين أفراد الفريق. وقد يؤدي ذلك إلى تعطيل سير العمل أو التأثير على جودة الخدمات المقدمة للأطفال.

التحليل:

تعكس هذه الإجابة وعيًا بأثر المناخ المهني المتوتر على الأداء العام. من الجيد أن المجيب يربط بين الصراع وبين تداعياته الواقعية مثل ضعف الثقة وتعطيل العمل، مما يشير إلى أهمية الإدارة الفعالة للصراعات داخل الفرق المهنية.

3- هل تتشعران الضغوط الاجتماعية (مثل المنافسة، أو التهميش) تعيق

التعاون داخل الفريق؟

الإجابة:

(واه) الضغوط الاجتماعية (كيما المنافسة ولا الشعور بالتهميش (يحبس) التعاون داخل الفريق، (لخاطرش تتخلق) أجواء من عدم الثقة بين الخدامين، (وين يولي يحس واحد من

الأفراد الفريق بلي راه مهمش ولا كي تكون كاين منافسة سلبية (يولي من الصعب نندامجو بإجابيه ونتعاونوا) بشكل (مليح).

الترجمة الى الفصحى:

نعم، الضغوط الاجتماعية مثل المنافسة أو الشعور بالتهميش تعيق التعاون داخل الفريق، لأنها تخلق أجواءً من عدم الثقة والقلق بين العاملين. فعندما يشعر أحد أفراد الفريق بأنه مهمش أو في ظل وجود منافسة سلبية، يصبح من الصعب عليه الانخراط بإيجابية والتعاون بشكل فعّال.

تحليل الإجابة:

الإجابة تبرز فهمًا دقيقًا للعوامل الاجتماعية المؤثرة في بيئة العمل، وتُشير إلى أن الجانب النفسي والاجتماعي لا يقل أهمية عن الجوانب التنظيمية في دعم الأداء الجماعي. التهميش والمنافسة غير الصحية يقوّضان الثقة، وهي أساس أي عمل جماعي ناجح.

4- هل توجد آليات لحل هذه الصراعات؟ وهل تراها فعالة؟

الإجابة:

(واه كيما) جلسات الوساطة لي تشرف عليها الإدارة، الاجتماعات يحلوا فيها النزاعات ويفتحوا مجال أمام (الخدامين) (باش يعبروا) عن انشغالاتهم واقتراحاتهم. بحكم طبيعة المؤسسة (لي تخدم) مع فئة حساسة (مع) ضغط كبير، من الضروري تكون (هاذي) الآليات (واجدة) (باش) تضمن انسجام الفريق واستقرار بيئة العمل.

الترجمة الى الفصحى:

نعم، هناك آليات مثل جلسات الوساطة التي تُشرف عليها الإدارة، والاجتماعات التي تُخصص لحل النزاعات وفتح المجال أمام الموظفين للتعبير عن انشغالاتهم واقتراحاتهم.

ونظراً لطبيعة المؤسسة التي تعمل مع فئة حساسة وتحت ضغط كبير، فمن الضروري توفر هذه الآليات لضمان انسجام الفريق واستقرار بيئة العمل.

تحليل الإجابة:

الإجابة تُظهر وعياً بأهمية التدخل التنظيمي والإداري لمعالجة الصراعات. وتُشير إلى فاعلية بعض الأدوات مثل الوساطة والاجتماعات، مع التأكيد على أهمية تكيف هذه الآليات مع خصوصية طبيعة العمل وضغوطه.

الاستنتاج العام للمحور الثالث: الضغوط الاجتماعية والصراعات داخل

الفريق — المبحوث رقم 4

تكشف إجابات المبحوث عن إدراك واقعي وصريح لطبيعة الضغوط الاجتماعية والصراعات داخل بيئة العمل التربوية، حيث يعي جيداً أن هذه الصراعات ليست حالة استثنائية، بل جزء من التفاعلات اليومية في ظل ظروف العمل الصعبة. من هذا المنطلق، يُدرك المبحوث أن التوترات لا تقتصر على الجوانب المهنية والتنظيمية فقط، بل تمتد لتشمل العوامل النفسية والاجتماعية، مما يفرض ضرورة تحسين قنوات التواصل بين الأفراد داخل الفريق وتوفير دعم نفسي مستمر.

أولاً، يربط المبحوث بين المناخ المهني المتوتر والآثار السلبية على الأداء الجماعي، مبرزاً أن الصراعات تؤدي إلى ضعف الثقة بين الأفراد وتعطيل التنسيق الفعال بين المهام. هذا الفهم يعكس الوعي بأهمية الإدارة الفعالة للصراعات من خلال اتخاذ إجراءات تصحيحية سريعة للحفاظ على سير العمل بشكل متناغم.

ثانياً، تبرز إجابات المبحوث التهميش والمنافسة غير الصحية كعوامل اجتماعية تؤدي إلى تآكل الثقة بين أعضاء الفريق، مما يعيق التعاون ويؤثر سلباً على الأداء الجماعي. هذه العوامل توضح أن الجانب النفسي والاجتماعي ليس أقل أهمية من الجانب التنظيمي في بيئة العمل، ويجب أن يُعطى اهتماماً خاصاً لضمان تماسك الفريق وتطويره.

وأخيرًا، التدخل التنظيمي والإداري يُعد جزءًا أساسيًا من استراتيجيات معالجة هذه الصراعات. يبرز المبحوث أن الوساطة الفعالة والاجتماعات الدورية تُعد أدوات مهمة في تحسين التنسيق بين الزملاء، مع التأكيد على ضرورة تكييف هذه الآليات وفقًا لخصوصية بيئة العمل وضغوطه المتزايدة.

بشكل عام، تظهر إجابات المبحوث مدى النضج المهني والوعي العميق بأهمية معالجة الصراعات بشكل مباشر وواقعي، بما يساهم في تحسين الأداء الجماعي وتخفيف الضغوط الاجتماعية داخل الفريق.

المحور الرابع: استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

1- كيف تتعامل شخصياً مع ضغوط العمل؟

الإجابة:

(على حساب) طبيعة (الخدمة) الحساسة (نتعامل) مع ضغوط العمل ب: التخطيط المسبق للدروس والأنشطة (باش) نتجنب التوتر (لي يجي) من عدم الجاهزية. (نطبق) إستراتيجيات مرنة في التعامل مع الاطفال (لخاطرش نعرف بلي) سلوكهم (قادر يكون صعب خطرانش) (أيا لازم عليا) نتحلى بالصبر(ونحوس) على حلول مريحة لكل موقف.

الترجمة الى الفصحى:

نظرًا لطبيعة العمل الحساسة، أتعامل مع ضغوط العمل من خلال التخطيط المسبق للدروس والأنشطة، لتفادي التوتر الناتج عن عدم الجاهزية. كما أطبق استراتيجيات مرنة في التعامل مع الأطفال، لأنني أدرك أن سلوكياتهم قد تكون صعبة أحيانًا، لذلك أتحلى بالصبر وأسعى لإيجاد حلول هادئة لكل موقف.

تحليل الإجابة:

الإجابة تسلط الضوء على استراتيجيتين أساسيتين لمواجهة الضغط:

التخطيط المسبق: يقلل من الفوضى والتوتر.

المرونة والصبر في التفاعل مع الأطفال: تُظهر الوعي بطبيعة الفئة المستهدفة.

2- هل تقدم الإدارة مساعدات أو دعم لتخفيف الضغط؟**الإجابة:**

(باينه بلي الإدارة) تقدم أشكال الدعم (باش تخفف) الضغط، (من جهة) تنظيم دورات تكوينية لتحسين مهارات التعامل مع الأطفال الجانحين، (هذا يخفف) الضغوط (لي ترتبط) بالتعامل مع الحالات (لي تكون صعبة). (تتكفل تاني) ببعض الحالات (لي تكون) حرجة نفسياً (ولا) سلوكياً (تديهم) لمختصين نفسيين (ولا) اجتماعيين داخل المؤسسة. (وخطر اتش تعاود توزع) المهام (الإشافت) بعض المعلمين (يعانيو من ضغوط زائده).

الترجمة الى الفصحى:

تقدم الإدارة بالفعل بعض أشكال الدعم لتخفيف الضغط، مثل تنظيم دورات تكوينية تهدف إلى تحسين مهارات التعامل مع الأطفال الجانحين، مما يخفف من الضغوط المرتبطة بالحالات الصعبة. كما تتكفل الإدارة ببعض الحالات النفسية أو السلوكية الحرجة من خلال إحالتها إلى مختصين نفسيين أو اجتماعيين داخل المؤسسة. وأحياناً تعيد توزيع المهام عندما تلاحظ أن بعض المعلمين يعانون من ضغط زائد.

تحليل الإجابة:

الإجابة تشير إلى دعم إداري متعدد الأبعاد يشمل:

التكوين المهني لتحسين المهارات.

التكفل بالحالات الحرجة.

المرونة في توزيع المهام.

3- ما الإستراتيجيات أو الحلول التي ترى أنها فعالة للتقليل من حدة

الضغوط؟

الإجابة:

(من بلصة لي راني فيها نشوف بلي كاين بزاف) إستراتيجيات فعالة للتقليل من حدة الضغوط (في هاذي الخدمة) منه: التخطيط المسبق والجيد للدروس والأنشطة (خاطرش كل ما كانت) الأنشطة مدروسة ومهيكله يقل احتمال (كاش ما يصرا) ارتباك (ولا) توتر (في التطبيق).

التنسيق المستمر مع الزملاء (بالتشاور) مع الفريق التربوي وتبادل الخبرات. (باش نواجهو المواقف لي تكون معقدة) هذا يساعد على تقاسم الأعباء وتقليل الضغط.

الترجمة الى الفصحى:

من واقع تجربتي، أرى أن هناك عدة استراتيجيات فعالة للتقليل من حدة الضغوط في هذا النوع من العمل، من أهمها:

التخطيط المسبق والجيد للدروس والأنشطة، فكلما كانت الأنشطة مدروسة ومهيكله، قلّ احتمال حدوث ارتباك أو توتر أثناء تنفيذها.

التنسيق المستمر مع الزملاء من خلال التشاور مع الفريق التربوي وتبادل الخبرات حول كيفية التعامل مع المواقف المعقدة، مما يساهم في تقاسم الأعباء وتخفيف الضغط المهني.

تحليل الإجابة:

الإجابة تعكس فهماً عملياً وناضجاً للتعامل مع ضغوط العمل من خلال التركيز على التخطيط والتعاون المهني، لكنها تُظهر أيضاً تركيزاً أكبر على الجوانب التنظيمية دون الإشارة الكافية إلى الجوانب النفسية الذاتية أو المؤسسية التي تلعب دوراً مكماً ومهماً في مواجهة الضغوط.

4- هل ترى أن تحسين بيئة العمل من شأنه ان يرفع الاداء؟

الإجابة:

(واه كيما) مين تكون القاعات مجهزة (مليح) وتوفر وسائل تعليمية (يخلي حاجة ساهلة باش نفذوا) الأنشطة التربوية بكفاءة كبيرة. تقليل العراقيل الإدارية وتحسين التواصل الداخلي (يسهل علينا الخدمة) ويمنع التشتت (هاذ الشئ ينعكس) على جودة الأداء. (في رأيي بلصة تاع الخدمة كي تكون مليحة مشي غير لازم تكون خطرات كينة) (لازم تكون شرط أساسي باش تنجح) أي مهمة تربوية خاصة مع فئة حساسة (كيما هادي) الفئة (تاع) الأطفال الجانحين.

الترجمة الى الفصحى:

نعم، فعلى سبيل المثال: عندما تكون القاعات مجهزة بشكل جيد وتوفر وسائل تعليمية، يصبح من السهل تنفيذ الأنشطة التربوية بكفاءة أكبر. كما أن تقليل العراقيل الإدارية وتحسين التواصل الداخلي يسهل سير العمل ويمنع التشتت، مما ينعكس تلقائياً على جودة الأداء. في رأيي، بيئة العمل الجيدة ليست مجرد وسيلة، بل هي شرط أساسي لنجاح أي مهمة تربوية، خصوصاً مع فئة حساسة مثل فئة الأطفال الجانحين.

تحليل الإجابة:

توضح الإجابة أهمية تحسين بيئة العمل كشرط أساسي لتحسين الأداء الوظيفي. تركز المعلمة على دور التجهيزات المناسبة ووسائل التعليم في تسهيل تنفيذ الأنشطة التربوية. كما تبرز أهمية تقليل العراقيل الإدارية وتحسين التواصل الداخلي لضمان سير العمل بشكل جيد. في السياق نفسه، تشير الإجابة إلى أن بيئة العمل الجيدة ليست فقط أداة مساعدة بل شرط أساسي لتحقيق النجاح في مهمة تربوية، خاصة مع الأطفال الجانحين.

الاستنتاج العام للمحور الرابع: استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل —

المبحوث رقم 4

تُظهر إجابات المبحوث فهماً واقعيًا وعميقًا لاستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، حيث يعكس تركيزه على التخطيط المسبق و المرونة في التعامل مع الأطفال كأدوات رئيسية للتعامل مع الضغوط اليومية. التخطيط المسبق يُعد أداة فعالة في تقليل الفوضى والتوتر الناتج عن تداخل المهام، ويُظهر الوعي بضرورة التحضير المسبق لمواجهة المواقف غير المتوقعة، بينما تُعزز المرونة والصبر في التعامل مع الأطفال فاعلية المربي في تلبية احتياجات الفئة المستهدفة.

كما أن المبحوث يُبرز دور الدعم الإداري المتعدد الأبعاد في تخفيف الضغوط، خاصة من خلال التكوين المهني المستمر لتحسين المهارات وتوفير الدعم للتعامل مع الحالات الحرجة. هذه الاستراتيجيات تتضمن المرونة في توزيع المهام وتوفير بيئة عمل مرنة تُمكن الموظفين من التكيف مع الضغوط اليومية.

رغم تركيز المبحوث على الجوانب التنظيمية والإدارية، إلا أن إجابته تُظهر نقصاً في الاهتمام الكافي بالجوانب النفسية الذاتية للموظفين، مثل الحاجة إلى الدعم النفسي والفردي، وهو جانب لا يقل أهمية في مواجهة ضغوط العمل.

أما فيما يتعلق بتحسين بيئة العمل، يُظهر المبحوث أن تحسين بيئة العمل يعتبر شرطاً أساسياً لتحسين الأداء الوظيفي. التجهيزات المناسبة ووسائل التعليم الفعّالة تساهم في تسهيل الأنشطة التربوية وتحسين مستوى التفاعل مع الأطفال، كما أن تقليل العراقيل الإدارية وتحسين التواصل الداخلي يُسهمان في ضمان سير العمل بشكل منظم وفعّال. هذا يعكس أهمية البيئة المادية والنفسية الملائمة كعامل رئيسي في تحسين الأداء الوظيفي، خاصة في بيئات حساسة مثل تلك التي تتعامل مع الأطفال الجانحين.

بناءً على ما تقدّم، يمكن القول إن استراتيجيات المبحوث في مواجهة ضغوط العمل تؤكد ضرورة التوازن بين التخطيط والتنظيم من جهة و الدعم النفسي والإداري من جهة أخرى لتحقيق أداء وظيفي متكامل وفعّال.

المبحوث رقم 5:

المحور الأول: مصادر ضغوط العمل

1- ما أبرز المواقف أو الظروف التي تشعرك بالضغط داخل العمل؟

الإجابة:

بحكم (منصب تاعي) كرئيس مصلحة الاستقبال وملاحظة الإيواء، (كاين بزاف) مواقف (ولا) ظروف تعتبر من أبرز مصادر الضغط من بينها مثلاً: إستقبال حالات جديدة معقدة (ولا ذات سوابق خطيرة)، (هنا تكون) المسؤولية (بزاف) (باش نضمنو) أمن الجميع وحسن إندماج الطفل داخل المؤسسة. (تاني) التعامل مع حالات الطوارئ (كيما) محاولة الهروب (ولا) العنف بين الأطفال، (هاذي غاع مواقف تبغي تركيز عالي) وسرعة في إتخاذ القرار.

الترجمة إلى الفصحى:

الإجابة:

بحكم منصبه كرئيس مصلحة الاستقبال وملاحظة الإيواء، هناك عدة مواقف أو ظروف تعتبر من أبرز مصادر الضغط. من بينها، على سبيل المثال: استقبال حالات جديدة معقدة أو ذات سوابق خطيرة، حيث تكون المسؤولية كبيرة لضمان أمن الجميع وحسن اندماج الطفل داخل المؤسسة. كما أن التعامل مع حالات الطوارئ مثل محاولة الهروب أو العنف بين الأطفال يتطلب تركيزًا عاليًا وسرعة في اتخاذ القرار.

تحليل الإجابة:

توضح الإجابة أن المصادر الرئيسية للضغط تأتي من المواقف التي تتطلب سرعة في اتخاذ القرارات، مثل التعامل مع حالات الطوارئ أو استقبال حالات جديدة ومعقدة. المسؤولية الكبيرة المرتبطة بهذه الحالات تضع ضغوطًا إضافية على الموظف لضمان أمان جميع الأفراد وحسن سير العمل. كما تبرز الإجابة أهمية التركيز والقدرة على اتخاذ قرارات سريعة في مواجهة هذه الضغوط.

2- هل ترى أن تنظيم العمل يساهم في خلق الضغط أم في تقليله؟ وضح.

الإجابة:

(واه باينة بلي) تنظيم العمل (يخلي الضغط ناقص) داخل المركز (كي يكون كاين) تخطيط واضح لاستقبال الأطفال الجانحين، وتوزيع دقيق للمهام بين أفراد الطاقم، (تولي) عملية الاستقبال والملاحظة (بلخف ويقل التوتر كيما كي تكون كاينة) سجلات دقيقة، بروتوكولات واضحة للتعامل مع كل حالة جديدة، وجدولة مهام المتابعة اليومية (هاذي غاع) عناصر (تخلي الخدمة منظمة) وتخفف من الضغط.

الترجمة إلى الفصحى:

نعم، تنظيم العمل يساهم في تقليل الضغط حيث يلعب دورًا حاسمًا في تخفيف الضغط داخل المركز. عندما يكون هناك تخطيط واضح لاستقبال الأطفال الجانحين، وتوزيع دقيق للمهام بين أفراد الطاقم، تصبح عملية الاستقبال والملاحظة أكثر سلاسة وأقل توترًا. على سبيل المثال: وجود سجلات دقيقة، بروتوكولات واضحة للتعامل مع كل حالة جديدة، وجدولة مهام المتابعة اليومية، جميع هذه العناصر تجعل العمل أكثر تنظيمًا وتقلل من الضغط.

تحليل الإجابة:

الإجابة تؤكد أن التنظيم الجيد للعمل يساهم بشكل كبير في تخفيف الضغط. من خلال التخطيط المسبق وتوزيع المهام بشكل دقيق، يتم ضمان سير العمل بشكل أكثر سلاسة وكفاءة، مما يقلل من احتمالات حدوث توترات أو ضغوط. وجود سجلات دقيقة وبروتوكولات واضحة يساعد على تقليل الحاجة للتعامل مع الحالات بشكل عشوائي أو مفاجئ، مما يجعل بيئة العمل أكثر استقرارًا ومرونة.

3-مادور العلاقات مع الزملاء أو الرؤساء في تعزيز أو تخفيف الضغط؟

الإجابة:

العلاقات مع (الخدامين) تلعب دور كبير في تعزيز (ولا) تخفيف الضغط داخل (الخدمة)، فالعلاقة (لي تكون مليحة) ومبنية على الاحترام المتبادل والتواصل الواضح تسهل التعاون وتخلق جو إيجابي داخل الفريق (هذا يخلي الأعباء تكون مقسمة) والتعامل بشكل (مليح) مع المواقف الصعبة، (كيما) الدعم (لي راني نلقاه) سواء من المديرية أو رئيس المصلحة (لي رآهم يوفروا) الوسائل اللازمة (ولا التوجيه لي رآهم يوجهوه)، (ليه) تأثير مباشر (باش) يخفف من الضغط.

الترجمة إلى الفصحى:

إن العلاقات مع الزملاء تلعب دورًا كبيرًا في تعزيز أو تخفيف الضغط داخل العمل. فالعلاقة الجيدة والمبنية على الاحترام المتبادل والتواصل الواضح تسهل التعاون وتخلق جوًا إيجابيًا داخل الفريق، مما يساهم في تقاسم الأعباء والتعامل بشكل أفضل مع المواقف الصعبة. كذلك، الدعم الذي أتلقاه من الرؤساء سواء من المديرية أو رئيس المصلحة من خلال توفير الوسائل اللازمة أو عبر التوجيه المستمر، له أثر مباشر في تخفيف الضغط.

تحليل الإجابة:

الإجابة تشير إلى أهمية العلاقات الإنسانية في بيئة العمل. التعاون الفعال بين الزملاء يعتمد على وجود علاقة قائمة على الاحترام المتبادل والتواصل الجيد. عندما يشعر الأفراد بالدعم من الزملاء والرؤساء، فإن هذا يعزز قدرة الفريق على مواجهة التحديات والمواقف الصعبة. التوجيه المستمر من الرؤساء وتوفير الموارد اللازمة يلعبان دورًا كبيرًا في تقليل شعور الضغط، لأن هذا يساهم في تنظيم العمل وتقليل الأعباء النفسية.

4- إلى أي مدى تؤثر ظروف العمل (التجهيزات، الأجور، التوقيت)، في

شعورك بالضغط؟

الإجابة:

من وجهة نظري ظروف العمل، التجهيزات، الأجور، والتوقيت (غاع) عوامل مترابطة تؤثر على مستوى الضغط (لخاطر ش هنا) المسؤولية دقيقة وحساسة، (كي يكونون) التجهيزات (كابينين) ومناسبين (يساهموا) بشكل كبير في تسهيل المهام اليومية وتقليل التوتر (لي يصرا من) نقص الوسائل، والأجور والتوقيت، (عندهم) تأثير (كبير) على (الخدام خاصة كي يحس الخدام روحه راه يخلص مليح ولا حتى مطولش الخلصة يصيب روحه كابين توازن بين خدمته وحياته الخاصة ويكون عنده) القدرة على التعامل مع الضغط.

الترجمة إلى الفصحى:

من وجهة نظري، فإن ظروف العمل مثل التجهيزات، الأجور، والتوقيت هي عوامل مترابطة تؤثر بشكل كبير على مستوى الضغط، حيث أن المسؤولية في العمل دقيقة وحساسة. عندما تتوفر التجهيزات المناسبة، فإنها تسهم بشكل كبير في تسهيل المهام اليومية وتقليل التوتر الناتج عن نقص الوسائل. أما بالنسبة للأجور والتوقيت، فهما لهما تأثير قوي على الموظف؛ فعندما يشعر الموظف بالتقدير المادي، أو عند عدم تأخر الراتب، فإن ذلك يساهم في تحقيق التوازن بين عمله وحياته الخاصة، ويجعله أكثر قدرة على التعامل مع الضغط.

تحليل الإجابة:

الإجابة تبرز العلاقة المباشرة بين ظروف العمل والشعور بالضغط. وجود تجهيزات ملائمة يوفر للموظف الوسائل الضرورية لأداء مهامه بكفاءة، مما يقلل التوتر الناتج عن نقص الموارد. من جهة أخرى، فإن الأجور والتوقيت يؤثران بشكل كبير على الموظف، حيث يساهم الأجر المناسب في تعزيز شعور التقدير والراحة النفسية، مما يعزز القدرة على التعامل مع الضغط ويخلق توازنًا بين الحياة الشخصية والمهنية.

الاستنتاج العام للمحور الأول: مصادر ضغوط العمل — المبحوث رقم 5

تُظهر إجابات المبحوث رقم 5 فهماً شاملاً وواعياً لمصادر ضغوط العمل في بيئة تتطلب سرعة وفعالية في التعامل مع الحالات المعقدة والمفاجئة. الإجابة الأولى توضح بوضوح أن سرعة اتخاذ القرارات في الحالات الطارئة تعد أحد أهم مصادر الضغط، حيث يضع الموظف في موضع مسؤولية كبيرة لضمان سلامة الأفراد وسير العمل، مما يتطلب تركيزاً عالياً وقدرة على اتخاذ قرارات سريعة، وهي مهارة رئيسية في بيئات العمل الديناميكية.

تتبع الإجابة الثانية تأكيداً على أهمية التنظيم الجيد في تقليل التوترات، حيث يساهم التخطيط المسبق وتوزيع المهام بشكل دقيق في ضمان سير العمل بشكل سليم، ويقلل من احتمالات الضغوط الناتجة عن الظروف غير المتوقعة. وجود سجلات دقيقة وبروتوكولات

واضحة يعزز استقرار البيئة العملية ويقلل من العشوائية، ما يساعد الموظفين في مواجهة ضغوط العمل بشكل أكثر كفاءة.

الإجابة الثالثة تسلط الضوء على أهمية العلاقات الإنسانية في بيئة العمل. يُعتبر التعاون الفعال بين الزملاء والاحترام المتبادل أساساً لتخفيف الضغوط النفسية، مما يعزز قدرة الفريق على التكيف مع التحديات الصعبة. الدعم المستمر من الرؤساء يوفر للموظفين التوجيه والموارد اللازمة، ما يعزز شعورهم بالاستقرار ويقلل من الضغوط المهنية.

أخيراً، الإجابة الرابعة تبرز العلاقة الوثيقة بين ظروف العمل والشعور بالضغط. التجهيزات الملائمة توفر للموظفين الأدوات اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة، بينما الأجور المناسبة والمواعيد المتوافقة مع الاحتياجات الشخصية تعزز شعور التقدير والراحة النفسية. هذا يعكس أهمية التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية في تقليل تأثيرات الضغوط النفسية وتحسين القدرة على التعامل مع متطلبات العمل.

المحور الثاني: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

1_ عندما تواجه ضغطاً نفسياً أو بدنياً في العمل، كيف ينعكس ذلك على

مردودك؟

الإجابة:

(الخدمة في) مصلحة الاستقبال وملاحظة الإيواء (يخليني) في مواقف (تكون كإينة بزاف تطلب جهد نفسي وبدني كبير، خاصة كي نتعاملوا) مع حالات حساسة (ولا) طارئة. (كي نحس روعي بلي تعرضت) لضغط نفسي (ولا) بدني، (نحس خطرناش بلي الطاقة التاعي (ولا) التركيز (نقص)، (بصح كيرانى هنا خبرة نحاول باه منخلىش هادو الصوالح يأترو سلبا على جودة الأداء تاعي).

الترجمة إلى الفصحى:

العمل في مصلحة الاستقبال وملاحظة الإيواء يضعني في مواقف متعددة تتطلب جهداً نفسياً وبدنياً كبيراً، خاصة عندما أنعامل مع حالات حساسة أو طارئة. عندما أتعرض لضغط نفسي أو بدني، قد أشعر أحياناً بانخفاض في مستوى الطاقة أو التركيز، لكن بحكم خبرتي، أحرص على أن لا يؤثر ذلك سلباً على جودة أدائي.

تحليل الإجابة:

الإجابة تبرز كيفية تأثير الضغوط النفسية والبدنية على الأداء الوظيفي في بيئة العمل المجهدة. الموظف يعترف بوجود تأثيرات سلبية على الطاقة والتركيز عند التعرض للضغط، لكنه يشير إلى قدرته على التغلب على هذه التحديات بفضل خبرته المهنية. هذا يشير إلى مستوى عالٍ من الوعي بالذات والقدرة على التحكم في الضغوط، مما يسهم في الحفاظ على جودة الأداء حتى في الظروف الصعبة.

2- هل لاحظت تراجعاً في جودة أدائك خلال فترات الضغط؟

الإجابة:

(باينه بلي لازم نكون واعي بلي) فترات الضغط (لي تكون بزاف) تأثر (خطرات على جودة الأداء التاعي) خاصة (كي تكثر) المهام بشكل يفوق (القدرة التاعي ولا كي نواجه) حالات استثنائية، (كيما خطرة استقبلنا أطفال جدد لقينا ضغط كبير لخاطرش ارتفعت الحالات) داخل المركز وتنوعت حاجياتهم النفسية والاجتماعية، (شفت بلي الخدمة ولات بلخف مشي كيما موالف خلاني حسيت بلي لازم ندي) ملاحظات أولية (ولات متديش غاع حقها من التدقيق).

الترجمة إلى الفصحى:

من الطبيعي أن أكون واعياً بأن فترات الضغط المكثف قد تؤثر أحياناً على جودة الأداء، خاصة عندما تتعدد المهام بشكل يفوق القدرة المعتادة أو عند مواجهة حالات استثنائية. على سبيل المثال، خلال فترة استقبال أطفال جدد، واجهنا ضغطاً كبيراً بسبب ارتفاع عدد الحالات داخل المركز وتنوع حاجاتهم النفسية والاجتماعية. لاحظت حينها أن وتيرة العمل أصبحت أسرع من المعتاد، مما جعلني أشعر بأن بعض تفاصيل الملاحظات الأولية لم تأخذ حقها الكامل من التدقيق.

تحليل الإجابة:

الإجابة توضح كيف يؤثر الضغط على جودة الأداء الوظيفي، خاصة في الحالات التي تتطلب مهام متعددة تتجاوز القدرة الاعتيادية أو عند التعامل مع حالات استثنائية. المتحدث يعترف بتأثير الضغط على دقة العمل، وخاصة في المراحل التي تتطلب تدقيقاً وملاحظات تفصيلية، مما يشير إلى الحاجة إلى حلول لتحسين إدارة الضغط.

3- هل يؤثر الضغط على تركيزك أو مهاراتك في إتخاذ القرار؟

الإجابة:

الضغط في بيئة (رانا فيها) يؤثر على التركيز تاعنا ومهاراتنا في اتخاذ القرار خاصة في حالات العنف (كي يكون على غفلة) في المؤسسة (كيما المدابرات ولا إعتداءات داخل مركز الايواء (يكون التعامل بلخف ويبيغي قرارات اليق نتخذوها تم تم باش نضبوا) الأمن (ونحموا) الجميع

(كيما فاني كي تكون كاينة) طلبات استعجالية من السلطات القضائية تتلقى المؤسسة طلبات (ولا) أوامر من قاضي الاحداث (ولا حتى) الشرطة (يطالبونا بمعلومات عاجلة عن طفل معين (ولا يأمرنا باش ينقلوه ولا يتخذوا) إجراءات (خفيفة معاه).

(خطرات فاني أولياء تاع الأطفال يبغو يزوروا ولدهم ولا يبغو يفهمو كيراه داير، المشكل هنا بلي هاذ الطلبات تجي في وقت واحد وين تكون المؤسسة تعاني من ضغوط تكون الداخل كيما، مشاكل مع الأطفال، (هروب كاش طفل، يكونوا بزاف تخلينا نرت ابكوا ونتوتروا).

الترجمة إلى الفصحى:

الضغط في بيئة العمل يؤثر على تركيزنا ومهاراتنا في اتخاذ القرار، خاصة في حالات العنف المفاجئ داخل المؤسسة مثل الشجارات أو الاعتداءات داخل مركز الإيواء. في هذه الحالات، يكون التعامل طارئاً ويحتاج إلى قرارات فورية لضبط الأمن وحماية الجميع. بالإضافة إلى ذلك، تتلقى المؤسسة طلبات استعجالية من السلطات القضائية، مثل أوامر من قاضي الأحداث أو الشرطة تطالبنا بمعلومات عاجلة عن طفل معين أو تأمر بنقله أو اتخاذ إجراء سريع بشأنه. كذلك، هناك مطالب من أولياء الأمور بزيارة أطفالهم أو استفسارات حول وضعهم الصحي. المشكلة تكمن في أن هذه الطلبات قد تأتي في وقت واحد، حينما تكون المؤسسة تعاني من ضغوط داخلية مثل المشاكل مع الأطفال (الشجارات، الهروب، الاكتظاظ)، مما يؤدي إلى الارتباك والتوتر.

تحليل الإجابة:

الضغط يؤثر بشكل مباشر على تركيز الموظف وقدرته على اتخاذ قرارات سريعة وصحيحة. التحديات تأتي من كثرة المهام الطارئة والمتطلبات المفاجئة من جهات متعددة، مثل الشجارات العنيفة أو المطالب القضائية، التي تجعل التركيز والقرار الحاسم أمرين صعبين في ظل التوتر والارتباك الناتج عن الضغط.

4-مامدى تأثرك في علاقاتك وتفاعلك مع الفريق عند التعرض للضغوط؟

الإجابة:

(كي نكون تحت ضغط) مثلاً: (كي يوصلوا شغل من طفل في وقت واحد ومنكو نوش موجدين ومتوقعين يجو، فاني مع يكون الطاقم قليل) ولا حدوث مشاكل أمنية داخل المؤسسة (باينه بلي تحس) بتوتر وهذا التوتر ينعكس على طريقة تعاملك مع (الخدامين) مثلاً (تقدر) تطلب تنفيذ مهام (بلخف يخلي الخدامين يحسوا رواحهم مضغوظين ولا حتى في وقات يكون مستوى التواصل قليل فاني على خاطرش) تكون الأولوية لحل الأزمة.

الترجمة إلى الفصحى:

عندما أكون تحت ضغط، على سبيل المثال: عند وصول مجموعة من الأطفال في وقت غير متوقع مع قلة في الطاقم أو حدوث مشاكل أمنية داخل المؤسسة، يكون من الطبيعي أن أشعر بالتوتر. هذا التوتر ينعكس على طريقة تعاملي مع الفريق، حيث قد أطلب تنفيذ المهام بسرعة مما يجعل الفريق يشعر ببعض الضغط من جانبي. في بعض الأحيان قد يقل مستوى التواصل الهادئ لأن الأولوية تكون لحل الأزمة.

تحليل الإجابة:

التعرض للضغط يؤثر على تفاعل الموظف مع الفريق، حيث يزداد التوتر ويؤدي إلى طلب تنفيذ المهام بسرعة مما يضع ضغطاً إضافياً على الأفراد. كما أن الأولوية في هذه اللحظات تكون لحل الأزمات مما يؤدي إلى تقليل التواصل الهادئ والفعال بين أعضاء الفريق.

الاستنتاج العام للمحور الثاني: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي —

المبحوث رقم 5

تُظهر إجابات المبحوث رقم 5 أن الضغوط النفسية والبدنية تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي، من خلال تأثيرها على التركيز، اتخاذ القرارات، والتفاعل الجماعي. رغم التحديات، يعكس المبحوث الوعي الذاتي والقدرة على التكيف والتغلب على الضغوط، لكن هناك حاجة واضحة لتحسين إدارة الضغط في بيئة العمل.

المحور الثالث: الضغوط الاجتماعية والصراعات داخل الفريق

1_ هل تواجهون صراعات بين الزملاء؟ ما أسبابها في رأيك؟

الإجابة:

الأسباب في رأيي هي: ضغط العمل وكثافة المهام، سوء التواصل والتفاهم، اختلاف في طرق وأساليب (تاع الخدمة كيما خطر اتش) تكون الأوامر (ولا) التعليمات (مشي موضحة ولا كل واحد كيفه يفسره، (هذا يخلي التصادم بين الخدامين) خاصة إذا كان التواصل ضعيف. (كل خدام عنده طريقة يتعامل بيها مع الطفل (وعنده فاني خلفه تاعه وتجاربه) هنا(تبان) الاختلافات في الرأي (كيفه نتعامل مع حالة تاع طفل، أي طفل ولا حتى كيفه نظم وقتي في الخدمة.

الترجمة إلى الفصحى:

الأسباب في رأيي تتنوع بين: ضغط العمل وكثافة المهام، سوء التواصل والتفاهم، واختلاف طرق وأساليب العمل. في بعض الأحيان، تكون الأوامر أو التعليمات غير واضحة أو يتعامل كل فرد مع الأمر وفق تفسيره الخاص، مما يؤدي إلى حدوث صراعات بين الزملاء خاصة في حال ضعف التواصل. كما أن كل موظف لديه طريقة خاصة في التعامل

مع الطفل، ولديه خلفية وتجارب مختلفة، مما يؤدي إلى اختلاف الآراء حول كيفية التعامل مع حالات الأطفال أو كيفية تنظيم العمل اليومي.

تحليل الإجابة:

يواجه الفريق صراعات نتيجة عدة عوامل تشمل ضغط العمل وكثافة المهام، مما يزيد من التوتر. كما أن سوء التواصل وغياب الوضوح في الأوامر قد يساهمان في تصاعد الخلافات بين الزملاء. كذلك، اختلاف أساليب العمل لدى الأفراد بناءً على خلفياتهم وتجاربهم يؤدي إلى تباين في طرق التعامل مع الحالات، مما يعزز من الصراعات ويؤثر على التنسيق داخل الفريق.

2- كيف تؤثر هذه الصراعات على العمل الجماعي؟

الإجابة:

(تأثر عليا في) ضعف التعاون والتنسيق، انخفاض جودة العمل، بيئة العمل (تكون مشحونة، تأخر في اتخاذ القرار، وزيادة الضغط النفسي).

(كي تكون كينة بزاف صراعات نولوا مقلقين بزف وهاذ الشي) يآثر على الطفل وعلى (الخدامين)، (منقع دوش) محافظين على نفس الاداء.

(خطراتش تاني) الصراعات (تخلي) اتخاذ القرارات مع بعضنا البعض (تكون صعبية لخاطرش) الخلافات الشخصية (تتخلط) مع المواقف المهنية (تاعنا).

الترجمة إلى الفصحى:

تؤثر الصراعات سلباً على العمل الجماعي من خلال ضعف التعاون والتنسيق بين الزملاء، وانخفاض جودة الأداء العام، وخلق بيئة عمل مشحونة بالتوتر، مما يؤدي إلى تأخر في اتخاذ القرارات وزيادة الضغط النفسي على الجميع. فوجود صراعات مستمرة يولد شعوراً بالقلق والتوتر، وهذا ينعكس سلباً على الأطفال وعلى الموظفين على حد سواء،

بحيث يصبح من الصعب الحفاظ على نفس مستوى الأداء. وفي بعض الحالات، تتداخل الخلافات الشخصية مع المواقف المهنية، مما يزيد من صعوبة اتخاذ قرارات جماعية بشكل فعال.

تحليل الإجابة:

تشير الإجابة إلى أن الصراعات داخل الفريق لا تؤثر فقط على العلاقات بين الأفراد، بل تمتد إلى التأثير على بيئة العمل ككل، وجودة الخدمات المقدمة. كما أن التوتر الناتج عنها ينعكس بشكل مباشر على الفئة المستفيدة (الأطفال)، ويضعف فعالية الفريق في اتخاذ قرارات سليمة وفي الوقت المناسب، مما يهدد الأداء المهني.

3- هل تشعران الضغوط الاجتماعية (مثل المنافسة، أو التهميش) تعيق

التعاون داخل الفريق؟

الإجابة:

في بيئة عمل (كيما هاذي) داخل مؤسسة إعادة التربية للأطفال الجانحين، (نشوف بلي) الضغوط الاجتماعية (كيما) المنافسة (ولا) التهميش (قادر تكون كينة بصح مشي دايمًا لازم تكون) العائق الأساسي أمام التعاون. في رأيي: العامل (لي عليه الشي هو كيفاه ندرّوا هاذي الضغوط) الاجتماعية. (واه خطرات فاني الخدامين يبغوا يوروا الذات تتاعهم ويحسوا بلي رآهم مهمشين داخل الفريق، بصح إذا توفرت قيادة (باينه) وبيئة تشجع على الانفتاح والاحترام، (قادر تتحول هاذي الضغوط باش تحفزهم إيجابيا وتدفعهم باش يحسنوا أدائهم.

الترجمة الى الفصحى:

في بيئة العمل داخل مؤسسة إعادة التربية للأطفال الجانحين، أرى أن الضغوط الاجتماعية مثل المنافسة أو التهميش قد تكون موجودة، لكنها ليست بالضرورة العائق الأساسي أمام التعاون داخل الفريق. في رأيي، العامل الحاسم هو كيفية إدارة هذه الضغوط. فصحیح أن بعض الموظفين قد

يشعرون برغبة في إثبات الذات أو الإحساس بالتهميش، لكن في حال توفرت قيادة واضحة وبيئة عمل تشجع على الانفتاح والاحترام المتبادل، يمكن تحويل هذه الضغوط إلى دافع إيجابي يدفع نحو تحسين الأداء وتعزيز روح الفريق.

تحليل الإجابة:

تعكس الإجابة وعياً ناضجاً بواقع الضغوط الاجتماعية في بيئة العمل، خاصة في المؤسسات ذات الطابع الحساس مثل مؤسسات إعادة التربية. التمييز بين وجود الضغط وكيفية التعامل معه يبرز قدرة الشخص على التفكير المهني والتحكم في العوامل المؤثرة سلباً. كما تُظهر الإجابة فهماً لأهمية القيادة الإيجابية في خلق بيئة داعمة تقلل من آثار التهميش أو المنافسة السلبية، وتحولها إلى فرص لتعزيز الأداء الجماعي.

4- هل توجد آليات لحل هذه الصراعات؟ وهل تراها فعالة؟

الإجابة:

(واه كاين) آليات معمول بها (باش تنحل هاذي) الصراعات داخل المؤسسة (لي هي):
التناوب في المسؤوليات (باش حتى واحد ميحس روحه راه يخدم وحده.
تحفيز ثقافة الاعتراف والتقدير (من)تنظيم أنشطة دورية (يكرموا فيها الخدامين هذا يقلل باش ينقصوا من المنافسة السلبية ويعزوا روح الفريق.

الترجمة الى الفصحى:

نعم، هناك آليات معمول بها لحل الصراعات داخل المؤسسة، من بينها:
التناوب في المسؤوليات، وذلك لتفادي شعور أي موظف بأنه يتحمل العبء لوحده.
تحفيز ثقافة الاعتراف والتقدير، من خلال تنظيم أنشطة دورية تُكْرَم فيها إنجازات الأفراد والجماعة، وهو ما يساهم في الحد من المنافسة السلبية وتعزيز روح الفريق.

تحليل الإجابة:

الإجابة تُظهر إدراكًا عمليًا لحلول تنظيمية تعزز الانسجام داخل الفريق. التركيز على التناوب في المهام يُعتبر من الأساليب الإدارية الفعالة في تقاسم الأعباء وتوزيع الضغط، كما أن الاعتراف بجهود الأفراد له أثر نفسي إيجابي في تقوية العلاقات المهنية وتقليل الإحساس بالتهميش أو التنافس غير الصحي.

كما توضح الإجابة أن المؤسسة لا تكتفي فقط بالتعامل مع الصراعات عند حدوثها، بل تحاول الوقاية منها عبر تعزيز ثقافة التقدير والعمل الجماعي، وهو مؤشر على وعي تنظيمي متقدم.

الاستنتاج العام للمبحوث 5 - المحور الثالث: الضغوط الاجتماعية

والصراعات داخل الفريق:

تُظهر الإجابات فهمًا عميقًا لتأثير الضغوط الاجتماعية و الصراعات داخل الفريق على بيئة العمل وجودة الأداء الوظيفي، خاصة في بيئات العمل الحساسة مثل مؤسسات إعادة التربية. حيث أن ضغط العمل وكثافة المهام يمثلان المصدر الأساسي للضغوط التي تؤدي إلى تزايد التوتر داخل الفريق. كما أن سوء التواصل و غياب الوضوح في الأوامر يزيدان من احتمال حدوث الصراعات بين الزملاء، ما يضعف التنسيق ويؤثر سلبيًا على الكفاءة الجماعية.

علاوة على ذلك، فإن هذه الصراعات لا تؤثر فقط على العلاقات بين الأفراد، بل تمتد إلى التأثير على جودة الخدمات المقدمة، مما ينعكس سلبيًا على الفئة المستفيدة (الأطفال)، ويُضعف قدرة الفريق على اتخاذ قرارات سليمة وفي الوقت المناسب. ومن هذا المنطلق، يُظهر المبحوث وعيًا ناضجًا بضرورة التعامل المهني مع الضغوط وتحقيق التوازن بين التحديات الاجتماعية والعمل الجماعي.

تسهم القيادة الإيجابية في خلق بيئة عمل داعمة من خلال تقليل آثار التهميش أو المنافسة السلبية، وتعزيز العمل الجماعي. كما يظهر أن بعض الحلول التنظيمية مثل التناوب في المهام

والتقدير المتبادل بين الزملاء تلعب دورًا كبيرًا في تخفيف الضغوط وتعزيز الانسجام داخل الفريق. هذه الحلول تعمل على تقليص الإحساس بالتهميش وتحفيز التعاون الفعال بين الأفراد، مما يعزز الأداء الجماعي ويساهم في تحقيق الأهداف التربوية.

بذلك، تُعد البيئة الإيجابية والمنظمة والمبنية على التواصل الجيد و التعاون أساسًا مهمًا في الحد من الصراعات وتحسين الأداء المهني داخل الفريق، وتؤثر بشكل إيجابي على فعالية العمل وتحقيق النتائج المرجوة.

المحور الرابع: إستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

1_ كيف تتعامل شخصيا مع ضغوط العمل؟

الإجابة:

نتعامل مع ضغوط العمل في:

التقييم الذاتي المستمر: (نخصص روعي وقت دوري نقيم فيه أدائي تحت الضغط، ونسقي روعي على الأخطاء لي طحت فيها ولا مواقف الي كان لازم نتعامل معاها مليح).
(نستغل فترات كي نكون مريحة وحدي ويكون الضغط قليل باش نعاود نوجد روعي ونشحنها، نستغل فاني الوقت ندي فيه عطلة قصيرة ولاحتي خطرانش من وقت الراحة لي تمدهلنا الإدارة باش نرتب روعي وأفكاري مليح.

الترجمة الى الفصحى:

شخصيًا، أتعامل مع ضغوط العمل من خلال ما يلي:

التقييم الذاتي المستمر: أخصص لنفسي وقتًا دوريًا أقوم فيه أدائي تحت الضغط، وأطرح على نفسي أسئلة حول الأخطاء التي وقعت فيها، أو المواقف التي كان ينبغي أن أتصرف فيها بشكل أفضل.

استغلال فترات الهدوء لإعادة الشحن: أستثمر الفترات التي أشعر فيها بالهدوء النسبي أو انخفاض ضغط العمل لأعيد ترتيب أفكاري وتجديد طاقتي. وقد يشمل ذلك أخذ إجازة قصيرة أو حتى الاستفادة من فترات الراحة التي توفرها الإدارة، لأستعيد توازني واستعدادي للعمل بكفاءة.

تحليل الإجابة:

الإجابة تكشف عن شخصية تسعى لضبط الذات وتتمتع بوعي تنظيمي ومهارات إدارة الوقت والضغط، وهي مؤشرات إيجابية على الصحة النفسية المهنية والكفاءة في التكيف مع بيئة العمل.

2- هل تقدم الإدارة مساعدات أو دعم لتخفيف الضغط؟

الإجابة:

(واه) تقدمنا الإدارة (شوية) مساعدات (باش تخفف الضغط علينا) ولي هي :

التدخل السريع عند الأزمات وهذا (كي تكون كايئة) حالات طوارئ (ولا كي يكن كايين) أحداث استثنائية بالمؤسسة (كيما أعمال الشغب ولاحتي) مشاكل أمنية (باش تخفف) العبء عن المصلحة، سواءا توفر دعم أمني (زايد) ولا (تعطي) تعليمات خاصة.

التنسيق مع هيئات خارجية: الإدارة تعزز التعاون مع مصالح (وحدخرة كيما) العدالة (ولا) الشؤون الاجتماعية (باش تسرع) الإجراءات الإدارية أو القضائية (لي قادر تعرقل الخدمة ودير) الضغط.

تحليل الإجابة:

الإجابة تُظهر أن الإدارة تلعب دورًا إيجابيًا في تخفيف ضغوط العمل من خلال تدخلات سريعة أثناء الأزمات وتنسيق فعال مع جهات خارجية. هذا يعكس وعيًا مؤسسيًا بمصادر الضغط، سواء كانت طارئة أو إدارية. ومع ذلك، استخدام عبارة "بعض المساعدات" يوحي بأن الدعم قد يكون محدودًا أو غير شامل في جميع الحالات.

3-ما الإستراتيجيات أو الحلول التي ترى أنها فعالة للتقليل من حدة

الضغوط؟

الإجابة:

من الاستراتيجيات الفعالة (يديرها) خطة تنظيمية (تكون باينة) في ضبط المهام اليومية (تكون باينة) وتحدد المسؤوليات بدقة (هذا) يقلل من (بزاف أمور عشوائية ويخلي الخدامين يحسوا راهم سيطروا على الوضع).

تعزير العمل الجماعي وروح الفريق (يشجعوا على التواصل يكون مفهوم بين الخدامين وينظموا اجتماعات قصيرة) ومنظمة (باش يحلوا كاش مشاكل قبل ما تزيد).

يحسنوا (بلاصة تاع الخدمة المادية كيما) جودة المرافق، (بلايص تاع الراحة ويوفروا أدوات ومستلزمات لي نسحقوها).

الترجمة:

من الاستراتيجيات الفعّالة للتقليل من حدة ضغوط العمل:

وضع خطة تنظيمية واضحة: ضبط المهام اليومية وتحديد المسؤوليات بدقة يقلل

من العشوائية ويمنح الموظفين شعورًا بالسيطرة على الوضع.

تعزيز العمل الجماعي وروح الفريق: تشجيع التواصل المفتوح بين أعضاء الفريق

وتنظيم اجتماعات قصيرة ومنتظمة لحل المشكلات بشكل جماعي قبل تفاقمها.

تحسين بيئة العمل المادية: تحسين جودة المرافق، توفير أماكن للراحة، وضمان توفر

الأدوات والمستلزمات الضرورية بشكل دائم.

التحليل:

الإجابة تُظهر أن الاستراتيجيات الفعّالة للتقليل من ضغوط العمل تعتمد على تنظيم

العمل بشكل دقيق، تعزيز التعاون بين الموظفين، وتوفير بيئة مريحة. أولاً، تحديد المهام

بوضوح يقلل من التشتت ويمنح الموظفين إحساسًا بالتحكم. ثانيًا، تشجيع العمل الجماعي

يساهم في حل المشكلات مبكرًا قبل أن تتراكم. أخيرًا، تحسين بيئة العمل يعزز رفاهية

الموظفين ويقلل من التوتر الناتج عن العوامل المادية.

4- هل ترى أن تحسين بيئة العمل من شأنه ان يرفع الاداء؟**الإجابة:**

(باينة بلي) تحسين بيئة العمل عامل أساسي في رفع الأداء في التجهيزات (كيما بلايص

نظاف، التهوية المليحة، المعدات لي نسحقوهم هادي غاع تساعد الخدام باش يبذل جهد مليح

لخاطرش يحس روحه منتمي وراه في أمان).

يديروا صوالح يسحقوهم الخدامين في بلاصة تاع الخدمة تاعهم في بلايص تاع راحة مريحة، نشاطات ترفيهية (ولا) أيام مفتوحة (للخدامين تخليه يبذل جهد كبير باش يثبت جدارته، باش يرفع من جودة الأداء العام.

يقدموا علاوة مالية (باش يخلوا الخدام يطور من روحه ويبذل جهد كبير باش يثبت روحه.

الترجمة:

بالطبع، أعتبر أن تحسين بيئة العمل عامل أساسي في رفع الأداء. فالتجهيزات مثل الأماكن النظيفة، التهوية الجيدة، وتوفير المعدات الأساسية كلها تساهم في مساعدة الموظف على بذل جهد أكبر، حيث يشعر بالانتماء والأمان.

إضافة إلى ذلك، توفير بيئة عمل إنسانية من خلال مساحات استراحة مريحة، أنشطة ترفيهية، أو أيام مفتوحة للموظفين يعزز من روح الفريق ويحفز الموظف على بذل المزيد من الجهد ليثبت جدارته. كل ذلك يساهم في رفع جودة الأداء العام.

كما أن تقديم العلاوات المالية يتيح للموظف فرصة لتطوير ذاته وتقديم أفضل ما لديه في بيئة محفزة وعادلة، مما يعزز من مستوى الأداء الشخصي والجماعي.

التحليل:

الإجابة تشير إلى أن تحسين بيئة العمل يعد عاملاً حاسماً في تعزيز أداء الموظفين. أولاً، من خلال تحسين التجهيزات مثل توفير أماكن نظيفة وجيدة التهوية، يخلق ذلك بيئة مريحة تحفز الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم. كما أن توفير الأدوات والمعدات الأساسية يساهم في تسهيل أداء العمل دون عراقيل.

ثانياً، تضيف الأنشطة الترفيهية ومساحات الاستراحة المريحة طابعاً إنسانياً على بيئة العمل، مما يعزز شعور الموظف بالانتماء ويحفزه لبذل جهد أكبر لرفع جودة الأداء العام.

أخيراً، العلاوات المالية تلعب دوراً مهماً في تحفيز الموظفين على تطوير مهاراتهم وبذل جهود إضافية لزيادة الإنتاجية، مما يعكس تأثيراً إيجابياً على مستوى الأداء في المؤسسة بشكل عام.

الاستنتاج العام للمباحث 5 - المحور الرابع: استراتيجيات مواجهة ضغوط

العمل:

تُظهر الإجابات استراتيجيات متنوعة وفعّالة في مواجهة ضغوط العمل، والتي تبرز تفاعل الفرد مع بيئة العمل وتعاونه مع الإدارة. يتمثل أحد أبعاد هذه الاستراتيجيات في التحكم الذاتي وتنظيم الوقت، مما يعكس صحة نفسية مهنية عالية وقدرة على التكيف مع بيئة العمل المتوترة. هذه المهارات تعتبر مؤشراً على النضج المهني وقدرة الشخص على العمل تحت الضغط دون التأثير على أدائه.

تلعب الإدارة دوراً محورياً في تخفيف الضغوط من خلال التدخلات السريعة والتنسيق الفعال مع جهات خارجية لتوفير الدعم الضروري. ومع ذلك، يُلاحظ أن المساعدة قد تكون محدودة أو غير شاملة في بعض الأحيان، مما يخلق حاجة لتحسين مستوى الدعم المؤسسي في مواجهة الضغوط.

إحدى الاستراتيجيات الأساسية التي تم الإشارة إليها هي تنظيم العمل بشكل دقيق، مما يقلل من التشتت ويمنح الموظفين إحساساً بالتحكم. كما أن تعزيز التعاون بين الموظفين يشجع على حل المشكلات في وقت مبكر قبل أن تتراكم. تحسين بيئة العمل يُعتبر أيضاً عاملاً حاسماً في تخفيف الضغوط وتعزيز أداء الموظفين، سواء من خلال توفير التجهيزات المناسبة أو من خلال تقديم مساحات استراحة تساهم في تقليل التوتر.

العلاوات المالية كذلك تلعب دوراً مهماً في تحفيز الموظفين، حيث تعزز التقدير الشخصي وتُشجع على تحقيق أداء أفضل وزيادة الإنتاجية. هذه الاستراتيجيات جميعها تؤكد

على ضرورة أن تكون بيئة العمل مريحة، داعمة، ومؤسسية لتحقيق الأداء الأمثل وتقليل تأثير ضغوط العمل على الموظفين.

المبحوث رقم 6:

المحور الأول: مصادر ضغوط العمل

1_ ما أبرز المواقف أو الظروف التي تشعرك بالضغط داخل العمل؟

الإجابة:

(من الصوالح الي تخليني نحس) بالضغط هي ضغط (تاع الإجراءات القانونية والإدارية في متابعة القضايا القانونية الخاصة بالأطفال (ولإعداد) التقارير الدقيقة (الي تتقدم للمحاكم (ولا)القاضية. كي نتعامل مع أسر(متعاوناش وتكون معرقله، خطرانش تكون العائلة هي جزء من المشكلة ومادعمش غاع خطة إعادة إدماج هذا الشئ يخلي المهمة صعبة). (فاني نتابعوا خروج الأطفال من المركز باش نضمنوا ميعا ودوش للجنوح.

الترجمة إلى الفصحى:

من أبرز المواقف التي تشعرني بالضغط هي ضغط الإجراءات القانونية والإدارية عند متابعة القضايا القانونية الخاصة بالأطفال، أو أثناء إعداد التقارير الدقيقة التي تُقدّم للمحاكم أو القاضية.

كما أن التعامل مع أسر غير متعاونة أو معرّقة يمثل مصدرًا إضافيًا للضغط، إذ تكون العائلة أحيانًا جزءًا من المشكلة ولا تدعم خطة إعادة الإدماج، مما يصعب من المهمة.

كذلك تمثل متابعة الأطفال بعد مغادرتهم المؤسسة عبئًا إضافيًا، حيث أحرص على متابعتهم لضمان عدم عودتهم إلى الجنوح من جديد.

تحليل وتفسير الإجابة:

تعكس هذه الإجابة تعدد أبعاد الضغط المهني الذي يواجهه الأخصائي داخل المؤسسة، إذ ينقسم إلى ضغوط إدارية، وأخرى اجتماعية، وأخيرًا مسؤوليات لاحقة للعمل المباشر.

من الناحية التحليلية، يشير الضغط القانوني والإداري إلى عبء يتطلب دقة عالية ومهارات تنظيمية، مما يخلق توترًا مستمرًا نظرًا لحساسية المعلومات المقدمة للمحاكم وأثرها المباشر على مصير الطفل. أما من الجانب الاجتماعي، فيُعدّ غياب التعاون الأسري عائقًا حقيقيًا أمام نجاح خطة الإدماج، ويزيد من شعور الأخصائي بالعجز أو الإحباط، خصوصًا عندما تكون الأسرة جزءًا من المشكلة بدلًا من أن تكون جزءًا من الحل.

أما متابعة الأطفال بعد الخروج، فتُبرز جانبًا من الضغوط النفسية المرتبطة بالشعور بالمسؤولية الدائمة، حيث لا تنتهي مهمة الأخصائي بخروج الطفل، بل تستمر في صورة قلق على إمكانية الانتكاس.

كل هذه الجوانب تدل على طبيعة العمل المعقدة في هذا المجال، والتي تتطلب توازنًا بين الأداء المهني والاستقرار النفسي، مع مرونة في التعامل مع تحديات خارجية لا يمكن التحكم بها بالكامل.

2- هل ترى أن تنظيم العمل يساهم في خلق الضغط أم في تقليله؟ وضح.

الإجابة:

(نشوف بلي تنظيم العمل مينقصش برك من الضغط حتى يزيد من جودة تاع الخدمة لي رانا نقدموه، كيما كي تكون كاين خطة باينة باش ندمجو الأطفال تكون محددة بمراحل وأهداف زمنية يزيدني أنا كمساعد إجتماعي باش نشوف صوالح ملاح ويخليني نخدم بثقة كبيرة وينقص الارتباك.

(وفاني كي تكون كايئة ملفات منظمة وواضحة لكل حالة مع توثيق مستمر لغاى التطورات لي قادر تصرا هذا يساهم في أنني نرجع للمعلومات بلخف كي نسحقه ويخفف من الضغط).

هل ترى أن تنظيم العمل يساهم في خلق الضغط أم في تقليله؟ وضح.

الإجابة:

(نشوف بلي تنظيم العمل مينقصش برك من الضغط حتى يزيد من جودة تاع الخدمة لي رانا نقدموه، كيما كي تكون كايين خطة باينة باش ندمج الأطفال تكون محددة بمراحل وأهداف زمنية يزيدني أنا كمساعد اجتماعي باش نشوف صوالح ملاح ويخليني نخدم بثقة كبيرة وينقص الارتباك).

(وفاني كي تكون كايئة ملفات منظمة وواضحة لكل حالة مع توثيق مستمر لغاى التطورات لي قادر تصرا هذا يساهم في أنني نرجع للمعلومات بلخف كي نسحقه ويخفف من الضغط).

الترجمة إلى الفصحى:

أرى أن تنظيم العمل لا يساهم فقط في تقليل الضغط، بل يرفع أيضاً من جودة الخدمات المقدمة. فعلى سبيل المثال، وجود خطة واضحة لإعادة إدماج الأطفال، تكون محددة المراحل والأهداف الزمنية، يمنحني كمساعد اجتماعي رؤية أوضح ويجعلني أعمل بثقة أكبر ويقلل من شعوري بالارتباك.

كما أن وجود ملفات منظمة وواضحة لكل حالة، مع توثيق مستمر لكل التطورات التي قد تطرأ، يسهل الرجوع إلى المعلومات بسرعة عند الحاجة، مما يخفف من الضغط.

تحليل وتفسير الإجابة:

توضح هذه الإجابة أن تنظيم العمل يشكل عنصرًا حاسمًا في تحسين الأداء المهني وتقليل الضغط النفسي، إذ يمنح الأخصائي رؤية واضحة ويساعده على الشعور بالتحكم والسيطرة في المواقف المختلفة.

من الناحية التحليلية، يُفهم أن وجود خطط عمل محددة بمراحل وأهداف زمنية يقلل من التشتت الذهني ويمنح شعورًا بالاستقرار المهني، ما يعزز الثقة في الذات ويقلل من الارتباك أثناء مواجهة التحديات اليومية.

أما من الناحية التفسيرية، فإن تنظيم الملفات وتوثيق الحالات بشكل منهجي يوفر مرجعية سهلة وسريعة، وهو ما يخفف من الضغط المرتبط بالخوف من نسيان التفاصيل أو الوقوع في أخطاء.

هذا يشير إلى أن التنظيم لا يُعد فقط أداة إدارية، بل هو أيضًا عامل داعم للصحة النفسية للعاملين الاجتماعيين، خاصة في بيئات تتطلب التعامل مع حالات حساسة ومعقدة باستمرار.

3-مادور العلاقات مع الزملاء أو الرؤساء في تعزيز أو تخفيف

الضغط؟

الإجابة:

العلاقات مع الزملاء (ولا) الرؤساء تلعب دور حاسم في تعزيز (ولا حتى) تخفيف الضغط، (كي تكون كينة) بيئة عمل داعمة ومبنية على التعاون والاحترام (لي يكون متبادل (يخلي) التعامل مع الضغوط اليومية (يسهل كي نكون جزء من الفرقة البيداغوجية)(ونروح ليهم نطلب الدعم ولا المشورة كي نسحق).

الترجمة إلى الفصحى:

إن العلاقات مع الزملاء أو الرؤساء تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز أو تخفيف الضغط. فوجود بيئة عمل داعمة، تقوم على التعاون والاحترام المتبادل، يجعل التعامل مع الضغوط اليومية أكثر سهولة، خاصة عندما أشعر بأنني جزء من الفريق البيداغوجي، مما يتيح لي اللجوء إليهم لطلب الدعم أو المشورة عند الحاجة.

تحليل وتفسير الإجابة:

تُبرز هذه الإجابة أهمية البُعد الاجتماعي داخل بيئة العمل في التخفيف من حدة الضغوط المهنية. من الناحية التحليلية، تُعد العلاقات الإيجابية مع الزملاء والرؤساء أحد عوامل الحماية النفسية، حيث تخلق جوًا من الثقة والانتماء، يسمح بتقاسم الأعباء والتوترات اليومية بدلًا من مواجهتها بشكل فردي.

أما من الناحية التفسيرية، فإن الإحساس بالانتماء إلى فريق بيداغوجي داعم يعزز من القدرة على مواجهة المواقف الصعبة بثبات، ويقلل من الشعور بالعزلة أو العجز. كما أن توفر قنوات للمشورة والدعم المهني يُعد مصدرًا فعالًا لتصحيح المسارات واتخاذ قرارات أفضل في ظل الضغوط، مما ينعكس إيجابًا على الصحة النفسية وجودة الأداء في آنٍ واحد.

4- إلى أي مدى تؤثر ظروف العمل (التجهيزات، الأجور، التوقيت)، في

شعورك بالضغط؟

الإجابة:

شوفي ظروف العمل (كيما) التجهيزات، الأجور (ولا حتى) التوقيت (هادو غاع الصوالح) يأتروا على (الخدمة تاعي لي نديره ويديرو الضغط)، خاصة (كي تكون) الإمكانيات ناقصة ولا (الخلصة ماتكفيش ولاحتي كي يكون الوقت مضغوط بزاف، الواحد يحس روحه مرهق ومتعب. (هنا نعرفو بلي الظروف تأثر بزاف على جودة تاع الخدمة

ومهميش حاجة ساهلة باش يقدر يدمج الأطفال، لزم الظروف تكون تعاون شوية باش نطيقو نتأقلمو مع الخدمة ونخدموا من القلب).

الترجمة إلى الفصحى:

ظروف العمل مثل التجهيزات، الأجور، والتوقيت، كلها عوامل تؤثر على طبيعة العمل الذي أقوم به وتزيد من الضغط. فعندما تكون الإمكانيات محدودة، أو يكون الراتب غير كافٍ، أو يكون الوقت ضيقاً جداً، أشعر بالإرهاق والتعب. في هذه الحالة، ندرك أن الظروف لها تأثير كبير على جودة الخدمة، وليس من السهل إنجاز عملية إدماج الأطفال، إذ يجب أن تكون الظروف مساعدة نوعاً ما حتى نستطيع التأقلم مع طبيعة العمل ونؤديه بإخلاص.

تحليل وتفسير الإجابة:

تعكس هذه الإجابة إدراكاً واضحاً للعلاقة بين الظروف المادية والبيئية للعمل من جهة، وبين مستوى الضغط وجودة الأداء المهني من جهة أخرى. من الناحية التحليلية، يبيّن المتحدث أن ضعف التجهيزات، تدني الأجور، وضغط الوقت تشكل ثلاثية تؤدي إلى الشعور بالإرهاق المزمن، وتضعف الحافز المهني، ما يؤثر سلباً على فعالية التدخل الاجتماعي.

أما من الناحية التفسيرية، فتوضح الإجابة أن تحسين ظروف العمل ليس ترفاً بل شرط ضروري لتحقيق أهداف التدخل التربوي والاجتماعي، لا سيما في مهام دقيقة كإعادة إدماج الأطفال. فحين يشعر العامل الاجتماعي بالدعم المادي والتنظيمي، يتمكن من التفرغ نفسياً ومهنيًا لأداء دوره بإخلاص وفعالية.

الاستنتاج العام للمبحوث 6 - المحور الأول: مصادر ضغوط العمل:

تُظهر الإجابات تزايد تعقيد الضغوط المهنية التي يوجهها الأخصائي الاجتماعي، حيث تتنوع مصادر الضغط لتشمل أبعاداً إدارية، اجتماعية، وقانونية. من الناحية الإدارية، تُبرز

الضغوط المرتبطة بحساسية المعلومات المقدمة للمحاكم وتطلب دقة عالية في التنظيم، مما يخلق توترًا مستمرًا. من الناحية الاجتماعية، يُعدّ غياب التعاون الأسري عاملاً يزيد من شعور الأخصائي بالعجز والإحباط، حيث يصبح هذا العنصر جزءًا من المشكلة بدلًا من أن يكون جزءًا من الحل. أما من ناحية المسؤوليات اللاحقة للعمل المباشر مع الأطفال، فإن متابعة حالاتهم بعد الخروج من المؤسسة تُشكل ضغطًا نفسيًا بسبب القلق المستمر على احتمال الانتكاس، مما يضيف بُعدًا دائمًا من المسؤولية.

من خلال تحليل الإجابات، يتضح أن تنظيم العمل يعد عنصرًا محوريًا في تقليل الضغوط، حيث يُحسن الإحساس بالتحكم والاستقرار النفسي. وجود خطط عمل محددة يُقلل من التشتت الذهني ويعزز الثقة بالنفس، مما يُقلل من الضغط الناتج عن مواقف معقدة. كما أن تنظيم الملفات وتوثيق الحالات بطريقة منهجية يعد أداة مهمة لتخفيف القلق المرتبط بنسيان التفاصيل.

على الصعيد الاجتماعي، تشير الإجابات إلى أن العلاقات الإيجابية مع الزملاء والرؤساء تساهم بشكل كبير في التخفيف من الضغوط النفسية، حيث تخلق بيئة من الثقة والانتماء، مما يعزز التعاون بين الأفراد ويُسهّم في تقاسم الأعباء. الإحساس بأن الأخصائي جزء من فريق داعم يخفف من مشاعر العزلة ويساعده في اتخاذ قرارات أفضل تحت الضغط.

من حيث الظروف المادية، تُظهر الإجابات أن ضعف التجهيزات، تدني الأجور، وضغط الوقت تساهم في زيادة الإرهاق وضعف الحافز المهني، مما ينعكس سلبيًا على فعالية التدخلات الاجتماعية. يُعدّ تحسين ظروف العمل أمرًا ضروريًا ليس فقط لتحسين الأداء المهني بل أيضًا لضمان الرفاهية النفسية للعاملين، مما يساهم في تحقيق نتائج أكثر فعالية في المهام الاجتماعية الحساسة.

بشكل عام، تتضح الحاجة إلى دعم مادي و تنظيمي فعال لتقليل الضغوط وتوفير بيئة عمل تشجع على الإنتاجية وجودة الأداء، خاصة في بيئات العمل الاجتماعية التي تتطلب مهارات إدارة ضغط عالية.

المحور الثاني: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

1- عندما تواجه ضغطاً نفسياً أو بدنياً في العمل، كيف ينعكس ذلك على

مردودك؟

الإجابة:

التعب (الخدمة تولي ثقيلة)، وحتى القرارات لي نديها ممكن متكونش في المستوى المطلوب، نولي نعاني من نقص في التركيز ومنقدرش نتحكم في أعصابي، وبالتالي المرودية طيح ومانحقوقش نتائج الي رايعين ليها في عملية الإدماج.

الترجمة إلى الفصحى:

عندما أشعر بالتعب، يبدو العمل مرهقاً وثقيلًا، وحتى القرارات التي أتخذها قد لا تكون بالمستوى المطلوب. أعاني من نقص في التركيز ولا أستطيع التحكم في أعصابي، مما يؤدي إلى تراجع مردودي وعدم تحقيق النتائج المرجوة في عملية الإدماج.

تحليل وتفسير الإجابة:

تكشف هذه الإجابة عن تأثير مباشر وواضح للضغوط النفسية والبدنية على الأداء المهني، خصوصًا في سياقات تتطلب قدرًا عاليًا من التركيز والانضباط الانفعالي. تحليليًا، يشير الشعور بثقل العمل إلى بداية الإرهاق المهني، حيث تتحول المهام اليومية إلى عبء نفسي، ما يُضعف القدرة على اتخاذ قرارات مدروسة. كما أن ضعف التركيز وفقدان السيطرة على الأعصاب هما مؤشران على تجاوز الفرد لطاقته التحملية، مما ينعكس سلبيًا على جودة الأداء.

أما من الجانب التفسيري، فإن هذا التراجع في الأداء لا يؤثر فقط على العامل الاجتماعي، بل يمتد أثره إلى فشل محتمل في تحقيق أهداف أساسية كإعادة إدماج الأطفال، ما قد يولد

شعورًا بالإحباط أو الذنب المهني. وهذا يبيّن أن الضغط النفسي لا يُضعف المردودية فحسب، بل قد يهدد فعالية العمل الاجتماعي ككل إذا لم يُعالج في الوقت المناسب.

2- هل لاحظت تراجعاً في جودة أدائك خلال فترات الضغط؟

الإجابة:

(ايه) لاحظت (بلي) في فترات الضغط الجودة (تاع خدمتي نتقص شوية)، والتعامل مع المواقف (لي تكون صعبة يولي معقد، ساعات حتى الطريقة اللي نتواصل بيها مع الأطفال تتأثر شوية ومتكونش دايمًا في نفس المستوى لي نكون متعود عليه).

الترجمة إلى الفصحى:

نعم، لاحظت أنه خلال فترات الضغط، تنخفض جودة العمل الذي أقدمه قليلًا، ويصبح التعامل مع المواقف الصعبة أكثر تعقيدًا. وأحيانًا، حتى طريقة تواصلنا مع الأطفال تتأثر، ولا تكون دائمًا بالمستوى المعتاد عليه.

تحليل وتفسير الإجابة:

تعكس هذه الإجابة وعيًا ذاتيًا بتأثير الضغط المهني على جودة الأداء، خصوصًا في مجال يتطلب توازنًا نفسيًا ودقة في التفاعل الإنساني.

تحليليًا، يشير العامل إلى أن الضغط لا ينعكس فقط على المهام التقنية بل يمتد ليطال الجوانب التفاعلية الدقيقة، مثل طريقة التواصل مع الأطفال، وهي من الركائز الأساسية في العمل التربوي والاجتماعي. هذا يعني أن الضغط يضعف أدوات العمل الجوهرية ويُربك الفعل المهني.

أما من الناحية التفسيرية، فإن الاعتراف بتراجع الأداء أثناء الضغط يدل على وجود تأثير عاطفي ومعرفي مزدوج: حيث يفقد الفرد جزءًا من تركيزه واستقراره الانفعالي، مما ينعكس على جودة العلاقة المهنية مع الفئة المستهدفة (الأطفال).

هذا التراجع لا يُعد ضعفاً شخصياً بقدر ما هو مؤشر على هشاشة السياق المهني حين لا تتوفر له ظروف داعمة، مما يجعل من الضروري تفعيل آليات الدعم النفسي والتقني للعاملين في المجال.

3- هل يؤثر الضغط على تركيزك أو مهاراتك في إتخاذ القرار؟

الإجابة:

أکید (الضغط قادر بأثر على تركيزي وحتى مهاراتي في إتخاذ القرار، كي نكون مضغوط بزاف نفكر بزاف قبل ماندي أي قرار، وحتى التركيزميكونش كيما العادة).

الترجمة إلى الفصحى:

نعم، بالتأكید يمكن أن يؤثر الضغط على تركيزي وحتى على مهاراتي في اتخاذ القرار. عندما أكون تحت ضغط كبير، أفكر كثيراً قبل اتخاذ أي قرار، ويكون تركيزي أقل من المعتاد.

تحليل وتفسير الإجابة:

تُظهر هذه الإجابة إدراكاً واضحاً لتأثير الضغط النفسي على القدرات الذهنية والوظيفية، لا سيما فيما يتعلق بتركيز الانتباه وجودة القرارات.

تحليلياً، يشير التردد في اتخاذ القرار وكثرة التفكير قبله إلى حالة من القلق أو الحذر المفرط، مما قد يؤدي إلى بطء في الأداء أو تجنب اتخاذ قرارات حاسمة. كما أن ضعف التركيز هو من أبرز المؤشرات العصبية الناتجة عن الضغط المستمر، ويؤثر مباشرة على الكفاءة المهنية.

أما من الناحية التفسيرية، فإن الضغط قد يحدث خللاً في التوازن النفسي الداخلي للعامل الاجتماعي، مما يضعف من قدرته على المعالجة العقلية السريعة للمواقف، خصوصاً في البيئات التي تتطلب سرعة بديهة وتفاعلاً فورياً مع الأطفال أو الحالات الطارئة.

4- ما مدى تأثرك في علاقاتك وتفاعلك مع الفريق عند التعرض للضغوط؟

الإجابة:

(بصراحة كي نكون تحت الضغط، العلاقات والتفاعل مع الفريق يتأثروا شوية، نولي عصبي ولا مزاجي ومنتواصلش مع الخدامين بنفس الطريقة لي راهم متعودين عليها معايا، وحتى التعاون ينقص شوية خاطر كل واحد راه مع الضغط تاعه).

الترجمة إلى الفصحى:

بصراحة، عندما أكون تحت الضغط، تتأثر العلاقات والتفاعل مع الفريق إلى حد ما. أصبح أكثر عصبية أو مزاجية، ولا أتواصل بالطريقة المعتادة التي تعودوا عليها معي، كما أن التعاون ينخفض قليلاً لأن كل فرد يكون تحت ضغطه الخاص.

تحليل وتفسير الإجابة:

تكشف هذه الإجابة عن تأثير الضغط النفسي على التفاعلات الاجتماعية والمهنية في بيئة العمل، خصوصاً في سياقات الفرق الجماعية. تحليلياً، يُلاحظ أن الضغط يؤثر بشكل كبير على الاستقرار العاطفي للفرد، مما ينعكس في تغييرات في سلوكياته مثل العصبية والمزاجية، وهي مشاعر قد تؤدي إلى تدهور في العلاقات مع الزملاء. كما أن تراجع مستوى التواصل والتعاون يدل على أن الضغط يؤدي إلى نوع من الانغلاق الذاتي، حيث يصبح كل فرد مشغولاً بضغطه الخاصة ويقل تبادل الدعم والمساعدة بين الأفراد.

أما من الناحية التفسيرية، فإن هذه التغييرات في التفاعل يمكن أن تؤدي إلى بيئة عمل أقل تنسيقاً وتعاوناً، مما يضعف التنسيق الجماعي ويزيد من احتمال وقوع الأخطاء أو تباطؤ الأداء المهني. لذلك، يُظهر هذا التحليل أن التأثيرات السلبية للضغط لا تقتصر على الأفراد فقط، بل تنتسب إلى الفريق ككل، مما يضر بالأداء الجماعي.

الاستنتاج العام للمبحوث 6 - المحور الأول: مصادر ضغوط العمل:

تُظهر الإجابات تزايد تعقيد الضغوط المهنية التي يواجهها الأخصائي الاجتماعي، حيث تتنوع مصادر الضغط لتشمل أبعادًا إدارية، اجتماعية، وقانونية. من الناحية الإدارية، تُبرز الضغوط المرتبطة بحساسية المعلومات المقدمة للمحاكم وتطلب دقة عالية في التنظيم، مما يخلق توترًا مستمرًا. من الناحية الاجتماعية، يُعدّ غياب التعاون الأسري عاملاً يزيد من شعور الأخصائي بالعجز والإحباط، حيث يصبح هذا العنصر جزءًا من المشكلة بدلًا من أن يكون جزءًا من الحل. أما من ناحية المسؤوليات اللاحقة للعمل المباشر مع الأطفال، فإن متابعة حالاتهم بعد الخروج من المؤسسة تُشكل ضغطًا نفسيًا بسبب القلق المستمر على احتمال الانتكاس، مما يضيف بُعدًا دائمًا من المسؤولية.

من خلال تحليل الإجابات، يتضح أن تنظيم العمل يعد عنصرًا محوريًا في تقليل الضغوط، حيث يُحسن الإحساس بالتحكم والاستقرار النفسي. وجود خطط عمل محددة يُقلل من التشتت الذهني ويعزز الثقة بالنفس، مما يُقلل من الضغط الناتج عن مواقف معقدة. كما أن تنظيم الملفات وتوثيق الحالات بطريقة منهجية يعد أداة مهمة لتخفيف القلق المرتبط بنسيان التفاصيل.

على الصعيد الاجتماعي، تشير الإجابات إلى أن العلاقات الإيجابية مع الزملاء والرؤساء تساهم بشكل كبير في التخفيف من الضغوط النفسية، حيث تخلق بيئة من الثقة والانتماء، مما يعزز التعاون بين الأفراد ويُسهّم في تقاسم الأعباء. الإحساس بأن الأخصائي جزء من فريق داعم يخفف من مشاعر العزلة ويساعده في اتخاذ قرارات أفضل تحت الضغط.

من حيث الظروف المادية، تُظهر الإجابات أن ضعف التجهيزات، تدني الأجور، وضغط الوقت تساهم في زيادة الإرهاق وضعف الحافز المهني، مما ينعكس سلبيًا على فعالية التدخلات الاجتماعية. يُعدّ تحسين ظروف العمل أمرًا ضروريًا ليس فقط لتحسين الأداء المهني بل أيضًا لضمان الرفاهية النفسية للعاملين، مما يساهم في تحقيق نتائج أكثر فعالية في المهام الاجتماعية الحساسة.

بشكل عام، تتضح الحاجة إلى دعم مادي وتنظيمي فعال لتقليل الضغوط وتوفير بيئة عمل تشجع على الإنتاجية وجودة الأداء، خاصة في بيئات العمل الاجتماعية التي تتطلب مهارات إدارة ضغط عالية.

من ناحية أخرى، الضغط النفسي يؤثر بشكل كبير على القدرة التواصلية مع الفئة المستهدفة (الأطفال)، ما يُضعف القدرة على التفاعل بشكل مهني مع الحالات ويُربك العلاقات المهنية. تراجع الأداء في بيئات ذات ضغوط عالية لا يعكس ضعفًا شخصيًا، بل هو مؤشر على هشاشة البيئة المهنية عندما لا تتوفر الظروف الداعمة، مما يبرز الحاجة إلى آليات دعم نفسي وتقني للعاملين.

كما أن الضغط النفسي يؤثر على قدرات التفكير واتخاذ القرارات، حيث يُلاحظ التردد وكثرة التفكير قبل اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى بطء في الأداء وعدم الحسم. كما أن ضعف التركيز في بيئات العمل ذات الضغوط المستمرة يعوق الكفاءة المهنية ويزيد من احتمال ارتكاب الأخطاء.

في السياقات الجماعية، تؤدي الضغوط إلى تدهور في التفاعلات الاجتماعية والمهنية بين الزملاء، مما يتسبب في انخفاض التواصل والتعاون داخل الفريق. يمكن أن يؤدي ذلك إلى بيئة عمل أقل تنسيقًا، حيث يصبح كل فرد مشغولًا بضغطه الخاصة، مما يضعف التعاون الجماعي ويزيد من احتمالية حدوث الأخطاء أو تباطؤ الأداء المهني.

بناءً على هذه التحليلات، يتضح أن التأثيرات السلبية للضغط المهني لا تقتصر فقط على الأفراد، بل تمتد لتؤثر على الفريق ككل، مما يضعف الأداء الجماعي ويقلل من فعالية العمل الاجتماعي.

المحور الثالث: الضغوط الاجتماعية والصراعات داخل الفريق

1- هل تواجهون صراعات بين الزملاء؟ ما أسبابها في رأيك؟

الإجابة:

(واه) مرات نواجهوا صراعات بين الزملاء (كي يكون كايين) سوء تفاهم في تقسيم المهام ولا إختلاف في الآراء في طريقة التعامل مع بعض الحالات، (ساعات فاني كي يكونو ناقصين إمكانيات يولي الخدام ميكملش خدمته نيشان يصرا مشاكل بين الخدامين).

الترجمة إلى الفصحى:

نعم، في بعض الأحيان نواجه صراعات بين الزملاء عندما يحدث سوء تفاهم في تقسيم المهام أو عندما يكون هناك إختلاف في الآراء حول طريقة التعامل مع بعض الحالات. في بعض الأحيان أيضاً، عندما تنقصنا الإمكانيات، يصبح العامل غير قادر على إتمام مهمته بشكل جيد، مما يخلق مشاكل بين العاملين.

تحليل وتفسير الإجابة:

توضح هذه الإجابة أن الصراعات بين الزملاء ليست نتيجة مباشرة للخلافات الشخصية، بل هي غالباً ما تنشأ بسبب عوامل مهنية أو تنظيمية. تحليلياً، يُظهر المتحدث أن سوء التفاهم في تقسيم المهام أو الإختلاف في الآراء حول كيفية التعامل مع الحالات يمكن أن يسبب توتراً بين أفراد الفريق. هذه الصراعات تكون أكثر وضوحاً عندما تكون الإمكانيات المادية أو البشرية محدودة، مما يجعل بعض الأفراد غير قادرين على إتمام مهامهم كما هو متوقع، وبالتالي يخلق ذلك بيئة عمل مليئة بالتوتر والصراعات.

أما من الناحية التفسيرية، فإن هذه الصراعات قد تعكس أيضاً نقصاً في التواصل والتنسيق داخل الفريق، ما يؤدي إلى تراكم المشاعر السلبية، التي تظهر في شكل توترات

وصراعات. كما أن عدم تلبية احتياجات الفريق الأساسية (مثل الإمكانيات والموارد) يمكن أن يزيد من الشعور بالإحباط وعدم الرضا، مما يعزز الصراعات بين الزملاء.

2-كيف تؤثر هذه الصراعات على العمل الجماعي؟

الإجابة:

(كي يكونوا) صراعات داخل الفريق يأتري عليا من عدة نواحي أول حاجة، (راه يخلقي ضغط نفسي كبير خاصة (كي نكون في متابعة الحالة الاجتماعية والنفسية تاع كل طفل ولا خطرانتش إذا شفت الفريق مراهوش متفاهم مع بعضه تولى خدمتي صعبية بزاف لخاطرش هنا أني مسؤول على سلوك تاع الطفل، لأنوا إعادة إدماج الأطفال يعتمد بزاف على العمل الجماعي).

الترجمة إلى الفصحى:

عندما تتواجد صراعات داخل الفريق، فإن ذلك يؤثر على عملي من عدة نواحي. أولاً، يضعني تحت ضغط نفسي كبير، خاصة عندما أتابع الحالة الاجتماعية والنفسية لكل طفل. وأيضاً، عندما أرى أن الفريق ليس منسجماً مع بعضه البعض، يصبح عملي صعباً لأنني المسؤول عن سلوك الطفل. حيث إن إعادة إدماج الأطفال تعتمد بشكل كبير على العمل الجماعي.

تحليل وتفسير الإجابة:

تُظهر هذه الإجابة تأثير الصراعات الداخلية داخل الفريق على سير العمل الجماعي بشكل واضح.

تحليلياً، يُلاحظ أن التوترات بين أفراد الفريق تؤدي إلى زيادة الضغط النفسي على العامل المعني، مما يؤثر على قدرته على تقديم الدعم والرعاية الفعالة. وبما أن المتحدث مسؤول عن متابعة الحالة الاجتماعية والنفسية للأطفال، فإن أي خلل في التنسيق بين الفريق يؤثر

بشكل مباشر على جودة العمل المقدم للأطفال.

أما من الناحية التفسيرية، فإن الإجابة تُبرز أهمية التنسيق والتعاون بين أعضاء الفريق في العمل الاجتماعي، خصوصاً في الحالات التي تتطلب تفاعلاً مشتركاً لإعادة الإدماج وتقديم الحلول المستدامة. هذا يشير إلى أن نجاح عمليات الإدماج يعتمد بشكل أساسي على العمل الجماعي المنسجم. وبالتالي، فإن الصراعات تؤثر سلباً على هذه العملية لأنها تخلق بيئة غير داعمة للتنفيذ الفعال للمهام.

3- هل تشعر أن الضغوط الاجتماعية (مثل المنافسة، أو التهميش) تعيق

التعاون داخل الفريق؟

الإجابة:

(واه) الضغوط الاجتماعية (كيما) المنافسة (ولا) التهميش (تقدر) تعرقل (شوية) التعاون داخل الفريق (فاني) غياب التواصل بيني وبين الإدارة (والخدامين، وتاني كي تكون كاين منافسة وين يولي كل واحد يحوس بيان خير من لآخر) وهكاك يتفكك التعامل مع بعضهم البعض (وتاني التهميش ولا الإقصاء كي يصرا يخلي الخدامين يحسوا رواحهم معندهمش قيمة).

الترجمة إلى الفصحى:

نعم، الضغوط الاجتماعية مثل المنافسة أو التهميش قد تعرقل قليلاً التعاون داخل الفريق. كما أن غياب التواصل بيني وبين الإدارة والعاملين، وأيضاً عندما تكون هناك منافسة بين العاملين حيث يسعى كل واحد منهم ليكون أفضل من الآخر، مما يؤدي إلى تفكك التعاون بين أفراد الفريق. وأيضاً، عندما يحدث التهميش أو الإقصاء، يجعل العاملين يشعرون بأنهم لا يملكون قيمة.

تحليل وتفسير الإجابة:

توضح هذه الإجابة بشكل جلي تأثير الضغوط الاجتماعية على التعاون داخل الفريق، حيث تُظهر أن المنافسة والتهميش يساهمان في تدهور التفاعل المهني بين الأفراد. تحليليًا، يُلاحظ أن غياب التواصل الفعال بين الأفراد، سواء مع الإدارة أو الزملاء، يؤدي إلى شعور بالعزلة وضعف الترابط داخل الفريق. في حال وجود منافسة مفرطة، قد يتحول التركيز إلى السعي للتميز الفردي بدلاً من تحقيق أهداف الفريق المشتركة، مما يؤدي إلى تراجع التعاون والانسجام.

أما من الناحية التفسيرية، فإن التهميش أو الإقصاء يساهم في تقويض شعور العاملين بالقيمة الذاتية مما يؤثر سلبًا على تحفيزهم وأدائهم. فإذا شعر العاملون بعدم تقديرهم، فإنهم قد يصبحون أقل تعاونًا وأكثر عزوفًا عن المشاركة الفعالة.

بناءً على ذلك، فإن الضغوط الاجتماعية تؤثر سلبًا على بيئة العمل التعاونية من خلال تآكل الثقة بين الأفراد، مما يعيق التعاون الفعال ويؤثر في جودة العمل الجماعي.

4- هل توجد آليات لحل هذه الصراعات؟ وهل تراها فعالة؟

الإجابة:

(واه كاين أليات وهو ما لازم نسقوا ما بين التخصصات مرببين، نفسانيين، معلمين باش كل واحد يفهم دورو ويتكامل مع لخرين، لازم أي واحد تصراله أي حاجة مع طفل ولا يقوله لثاني باش يدير حساباته)

(التكوين المستمر والتدريب الجماعي راه من الأليات المهمة الي يخلي أي خدام يعرف كيفه يتعامل مع الطفل).

الترجمة إلى الفصحى:

نعم، توجد آليات، وهي تتمثل في التنسيق بين مختلف التخصصات مثل المربين، الأخصائيين النفسيين، والمعلمين، حتى يفهم كل واحد منهم دوره ويتكامل مع الآخرين. كما يجب على أي موظف يواجه موقفًا معينًا مع طفل أن يُخبر زملاءه الآخرين، ليأخذوا ذلك بعين الاعتبار في تعاملهم مع الطفل.

كما يُعد التكوين المستمر والتدريب الجماعي من أهم الآليات التي تساعد كل عامل على اكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع الأطفال بطريقة فعالة.

تحليل وتفسير الإجابة:

تعكس هذه الإجابة وعيًا بأهمية العمل الجماعي والتكامل المهني كحلّ فعّال لتجاوز الصراعات داخل الفريق. من الناحية التحليلية، يظهر أن التنسيق بين مختلف التخصصات لا يضمن فقط تبادل المعلومات، بل يرسّخ ثقافة التعاون والفهم المتبادل، مما يقلل من فرص التصادم أو التكرار في التدخلات مع الأطفال.

أما من الناحية التفسيرية، فإن الإشارة إلى التكوين المستمر والتدريب الجماعي توضح أن تحسين الأداء الفردي والجماعي لا يقتصر فقط على المعرفة النظرية، بل يعتمد أيضًا على تعزيز المهارات العملية والتواصلية. هذا النوع من التدريب يساعد على بناء لغة مهنية مشتركة بين أفراد الفريق، مما يخفف من حدة سوء الفهم أو التداخل في الأدوار.

بالتالي، فإن الآليات المذكورة تُعد فعّالة إذا طبقت بانتظام وبطريقة منهجية، إذ تسهم في تقوية الفريق وتعزيز قدرته على تجاوز التوترات والصراعات اليومية داخل المؤسسة.

المبحث 6 المحور الثالث: الضغوط الاجتماعية والصراعات داخل الفريق

الاستنتاج العام:

من خلال تحليل إجابات المبحوث السادس ضمن المحور الثالث المتعلق بالضغوط الاجتماعية والصراعات داخل الفريق، يتضح أن التوترات داخل بيئة العمل ليست ناتجة فقط عن الخلافات الشخصية، بل ترتبط بشكل وثيق بعوامل مهنية وتنظيمية مثل ضعف التنسيق، وقلة الموارد، وغياب آليات تواصل فعّالة. كما أن هذه الصراعات تؤثر بشكل مباشر على جودة العمل الجماعي، وتضعف فعالية التدخلات الاجتماعية، خاصة في سياقات حساسة كمتابعة الحالات النفسية والاجتماعية للأطفال. إضافة إلى ذلك، تؤدي ظواهر مثل التهميش والمنافسة السلبية إلى تآكل الثقة وتدهور التفاعل المهني، مما ينعكس سلباً على الانسجام والتعاون داخل الفريق. وفي المقابل، يُبرز المبحوث أهمية العمل الجماعي، والتكوين المستمر، والتكامل بين التخصصات كحلّ فعّال لتجاوز هذه الإشكالات، حيث تسهم في بناء بيئة عمل داعمة تُعزز الأداء المهني وتقلل من حدة التوترات اليومية. وعليه، فإن تطوير بيئة عمل قائمة على التنسيق، والتقدير، والتدريب المنتظم يمثل ركيزة أساسية لتحقيق الانسجام المهني والنجاح في الأداء الجماعي.

المحور الرابع: إستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

1-كيف تتعامل شخصيا مع ضغوط العمل؟

الإجابة:

(كي نتعرض للضغط في الخدمة نحاول نتعامل معها بشوية باه متأثرش عليا كيما نخدم الحاجات المستعجلة والمهمة لولا منبعد الحاجات لخرين نخليهم حتى منتخنقش من كثرة الخدمة لي تجي)

(نريح شوية منضغطش روجي بواف باش منعياش ونبدل الجو باش نخفف الضغط).

الترجمة إلى الفصحى:

عندما أتعرض للضغط في العمل، أحاول دائماً أن أتعامل معه بهدوء حتى لا يؤثر سلبيًا على حالتي النفسية. فعلى سبيل المثال، أبدأ بإنجاز المهام العاجلة والمهمة أولاً، ثم أؤجل المهام الأقل أهمية إلى وقت لاحق، لتجنب الشعور بالاختناق من كثرة العمل. كما أحرص على أخذ فترات راحة وعدم تحميل نفسي أكثر من طاقتي، وأغير الجو أحياناً لتخفيف التوتر.

تحليل وتفسير الإجابة:

الإجابة تُظهر وعياً واضحاً بمبادئ إدارة الضغوط الذاتية، حيث تعتمد المستجيبة على استراتيجيتين أساسيتين:

تنظيم الأولويات: من خلال إنجاز المهام العاجلة أولاً وتأجيل الأقل أهمية، تطبق أسلوباً إدارياً يُعرف بـ «مصفوفة الأولويات»، مما يساعدها على تفادي التراكم والشعور بالإرهاق. هذا النهج يعزز الفعالية ويساهم في تقليل التوتر الناجم عن تعدد المهام.

الراحة وتغيير الروتين: تشير إلى أهمية التوازن بين الجهد والراحة، وتجنب الإفراط في العمل، مما يدل على وعي بصحة النفس والجسد. تغيير الجو أو الترويح عن النفس يُعد من تقنيات "الإستراحة العقلية"، وهي طريقة فعالة لتجديد الطاقة الذهنية.

من الناحية النفسية، هذه الاستراتيجيات تعبر عن نمط تأقلم إيجابي يجنبها الوقوع في دائرة الاحتراق المهني، ويعكس مستوى جيداً من النضج المهني والقدرة على التحكم في الذات تحت الضغط.

2- هل تقدم الإدارة مساعدات أو دعم لتخفيف الضغط؟

الإجابة:

الإدارة عندها دور كبير وأساسي (باش) تخفف الضغط (كيما توفرنا مواد ووسائل عمل باش الخدمة تنقص علينا حنا الخدامين).

(ديرنا تاني دورات تكوينية منظمة باش نطورو من نفوسنا، وتقترح حلول كي تكون كايئة مشاكل، تنظم حفلات صغيرة ولا أيام خاصة لتكريم الفريق).

الترجمة إلى الفصحى:

تلعب الإدارة دورًا كبيرًا وأساسيًا في التخفيف من حدة الضغوط، من خلال توفير المواد ووسائل العمل التي تساعدنا كعاملين على تقليل عبء المهام. كما تقوم بتنظيم دورات تكوينية منتظمة لتطوير مهارتنا، وتقترح حلولاً عند مواجهة أي مشكلات، بالإضافة إلى تنظيم حفلات صغيرة أو أيام خاصة لتكريم الفريق، مما يعزز الروح الإيجابية داخل بيئة العمل.

التحليل والتفسير:

الإجابة تُبرز أربعة أنواع من الدعم الإداري الذي يُسهم في تخفيف الضغوط المهنية:

الدعم اللوجستي: من خلال توفير الوسائل والمواد الضرورية لإنجاز المهام، وهو دعم مباشر يؤثر إيجابياً في تخفيف الأعباء اليومية وتحسين الإنتاجية.

الدعم التكويني: عبر الدورات التكوينية، تتيح الإدارة فرصاً للتعلم المستمر والتطوير المهني، مما يُعزز من كفاءة العاملين وقدرتهم على التعامل مع الضغوط بفعالية.

الدعم التنظيمي في الأزمات: بطرح حلول للمشكلات، تُظهر الإدارة حضورها الفعّال في مواكبة التحديات، ما يقلل من الشعور بالعجز أو الانفراد بالمشكلة.

الدعم المعنوي: من خلال التكريم والأنشطة الاجتماعية، تُسهم الإدارة في خلق بيئة عمل محفّزة، وتعزز الانتماء والشعور بالتقدير، وهي عوامل نفسية مهمة للتوازن المهني.

الإجابة توضح أيضاً وعي الموظف بأهمية الدور الإداري في إدارة المناخ النفسي العام داخل المؤسسة، مما يدل على توقعات واضحة من القيادة ودورها في خلق بيئة داعمة وفعالة.

3- ما الاستراتيجيات أو الحلول التي ترى أنها فعالة للتقليل من حدة

الضغوط؟

الإجابة:

الاستراتيجيات (لي نشوفها أنا فعالة هي ندير علاقات ثقة مع الأطفال باش يسهل عليا التعامل معاهم، فاني نفتحلهم المجال باش يعبروا عن نفوسهم كيما الرسم، الموسيقى الكتابة، هادي راح تخلي جو هادي وتخفف عليا الضغط)

(فاني كي يكون عندي تواصل دايم مع الأخصائيين ولا المربين ولا حتى الإدارة غادي تكون عندي صورة واضحة على كل حالة ونتعامل معاها بشكل متكامل).

الترجمة إلى الفصحى:

من الاستراتيجيات الفعالة التي أراها مناسبة للتقليل من حدة الضغوط في العمل هي بناء علاقات ثقة مع الأطفال، مما يُسهل عليّ التعامل معهم بشكل إيجابي. كما أحرص على فتح المجال أمامهم للتعبير عن أنفسهم من خلال أنشطة مثل الرسم، الموسيقى، أو الكتابة، وهي وسائل تساهم في خلق جو هادئ داخل المؤسسة وتساعدني شخصيًا على التخفيف من الضغط.

كذلك، فإن وجود تواصل دائم مع الأخصائيين، المربين، أو حتى الإدارة يمنحني رؤية شاملة وواضحة حول كل حالة، مما يمكنني من التعامل معها بشكل متكامل وأكثر فعالية.

التحليل والتفسير:

تُبرز الإجابة إستراتيجيتين أساسيتين في مواجهة الضغوط المهنية داخل بيئة الرعاية النفسية للأطفال:

استراتيجية التفاعل العلاجي مع الأطفال:

بناء علاقات الثقة: يسهل عملية الإدماج والتواصل ويُقلل من السلوكيات المضطربة.

استعمال الوسائط التعبيرية (الرسم، الموسيقى... إلخ): يُعتبر نوعًا من "التفريغ النفسي" لكل من الطفل والأخصائي، مما يُخلق توازنًا عاطفيًا يُقلل من التوتر.

استراتيجية العمل الجماعي المتكامل:

يشير التواصل الدائم مع الفريق إلى وعي المهني بأهمية العمل متعدد التخصصات، وتنسيق الجهود كوسيلة لتخفيف العبء الشخصي وتقديم تدخل أكثر دقة وفعالية.

هذه الاستراتيجيات تعكس فهمًا مهنيًا عميقًا لطبيعة الضغوط في العمل العلاجي، كما تؤكد على أن الحلول ليست فقط تقنية أو إدارية، بل نفسية وتواصلية أيضًا.

4- هل ترى أن تحسين بيئة العمل من شأنه أن يرفع الأداء؟

الإجابة:

(مثلا الإدارة راهي داريتنا فترة راحة وطورته شوية كيما وفرت مساحات خضراء خاصة بالاستراحة وثاني اماكن مريحة باش نر يحومن هذاك الروتين).

الترجمة إلى الفصحى:

نعم، أرى أن تحسين بيئة العمل من شأنه أن يرفع من مستوى الأداء، فمثلاً الإدارة وفّرت لنا فترات للراحة، وطورت هذه الفترات من خلال تخصيص مساحات خضراء مخصصة للاستراحة، بالإضافة إلى توفير أماكن مريحة تساعدنا على التخلص من روتين العمل المتكرر واسترجاع النشاط.

التحليل والتفسير:

تُظهر هذه الإجابة إدراك الأخصائية لأثر البيئة الفيزيائية على الراحة النفسية والمردودية، وتُبرز أهمية:

الفترات المخصصة للراحة كأداة فعالة لتقليل الإجهاد المهني.

المساحات الخضراء كعامل مُهدئ ومجدّد للطاقة.

الأماكن المريحة كجزء من بيئة داعمة تساعد على الاسترخاء وتجديد التركيز.

هذا يعني أن تحسين ظروف العمل لا ينعكس فقط على الصحة النفسية للعاملين، بل يُعد عنصراً داعماً لجودة الأداء الوظيفي، خاصة في المؤسسات ذات الطابع العلاجي أو التربوي.

المبحث 6 المحور الرابع: إستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

الاستنتاج العام:

من خلال تحليل إجابات المبحوث السادس ضمن المحور الثالث المتعلق بالضغوط الاجتماعية والصراعات داخل الفريق، يتضح أن هذه الصراعات لا تتبع أساساً من خلافات شخصية، بل هي انعكاس لتحديات مهنية وتنظيمية متعددة، مثل غياب التنسيق الفعّال، ونقص الموارد، وسوء توزيع المهام، وضعف التواصل داخل الفريق. كما أن هذه التوترات تتفاقم في ظل بيئة عمل تعاني من الإقصاء والتهميش والمنافسة غير الصحية، مما يؤدي إلى تراجع الشعور بالانتماء ويُضعف الروح الجماعية. هذه الظروف تؤثر بشكل مباشر على فعالية الأداء، خاصة في المهام الحساسة التي تتطلب تكاملاً بين أعضاء الفريق، كمتابعة الحالات الاجتماعية والنفسية للأطفال. وفي المقابل، تُظهر الإجابات وعياً بأهمية العمل الجماعي والتكامل المهني، وضرورة اعتماد التكوين المستمر والتدريب الجماعي كآليات عملية لبناء ثقافة مهنية قائمة على التعاون والتفاهم المشترك. وعليه، فإن تحسين مناخ العمل يتطلب تعزيز التواصل الداخلي، وتوفير الموارد اللازمة، وتمكين دور كل عضو داخل الفريق، بما يضمن تجاوز التوترات وتحقيق أداء جماعي متوازن وفعّال.

الاستنتاج العام لكل مبحوث

الاستنتاج العام الشامل – المبحوث رقم 1:

من خلال تحليل محاور المقابلة الأربعة مع الأخصائية النفسية العيادية، يتضح أن عملها داخل مؤسسة إعادة التربية يتم في ظل بيئة مهنية معقدة تتداخل فيها الضغوط النفسية والمهنية والتنظيمية، مما يؤثر بعمق على جودة أدائها وصحتها النفسية. تُظهر إفاداتها أن التحديات

اليومية لا تقتصر فقط على كثافة العمل أو خصوصية الحالات النفسية للأطفال، بل تشمل أيضاً غياب التنظيم، وضبابية الأدوار، وسوء توزيع المهام، ونقص الموارد، وكلها عوامل تخلق مناخاً مهنيًا مشحونًا يتطلب جهدًا ذهنيًا وعاطفيًا مستمرًا.

وتبرز الأخصائية بوعي مهني متقدم أن هذه الضغوط تنعكس مباشرة على العلاقة العلاجية مع الطفل، حيث يؤثر التوتر الداخلي على التفاعل والثقة بين الطرفين، مما يُضعف من فعالية التكفل النفسي. في هذا السياق، تؤكد على أهمية التكوين المستمر والمرافقة المهنية، خاصة في المراحل الأولى من المسار المهني، لتعزيز مهارات التأقلم والتنظيم الذاتي. كما تُظهر إدراكًا واضحًا لأهمية العلاقات المهنية التعاونية ودورها في التخفيف من حدة الضغوط، معتبرة العمل الجماعي والتنسيق بين التخصصات آلية ضرورية لتعزيز الأداء وتفادي الصراعات.

في المحور المتعلق بالصراعات، تعكس الأخصائية وعيًا بخطورة غياب التنسيق والتكامل بين أفراد الفريق، حيث يُعتبر غموض الأدوار والتهميش والمنافسة السلبية من أبرز العوامل المؤدية إلى احتكاكات داخلية تؤثر على جودة التكفل المشترك. لكنها في الوقت ذاته، تدعو إلى حلول وقائية تقوم على الحوار المهني، وضبط الانفعالات، وتوضيح المسؤوليات، مما يعكس موقفًا بنّاءً يهدف إلى تجاوز التوترات وبناء مناخ عمل منسجم.

أما في مواجهة الضغط المهني، فتنبنى الأخصائية مقاربة شمولية تقوم على التفاعل الجماعي، والدعم الإداري، وتنظيم العمل بشكل متوازن. تؤكد أن التقدير المهني، والاعتراف بالمجهودات، والتواصل الفعال مع الإدارة، تشكل مرتكزات أساسية لضمان الاستقرار النفسي والمهني، وخاصة في سياق التعامل مع فئة هشّة كالأحداث الجانحين.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن فعالية الأخصائي النفسي داخل مؤسسة إعادة التربية لا ترتبط فقط بقدراته الفردية، بل تتطلب بيئة عمل داعمة على المستويين المهني والتنظيمي، تتوفر فيها شروط التقدير، والتكوين، والتكامل، بما يضمن جودة التكفل واستمرارية الأداء في ظل الضغوط المتزايدة.

يتجلى وبعيها المهني كعنصر أساسي في تحويل التحديات إلى فرص للنمو، مما يجعل من تجربتها نموذجًا لمربية تُوازن بين الواقعية والفاعلية في بيئة مهنية عالية الحساسية.

الاستنتاج العام الشامل – المبحوث رقم 2:

من خلال تحليل إفادات المربية حول المحاور الأربعة، يتضح أن بيئة العمل داخل مؤسسات إعادة التربية تُشكّل فضاءً مهنيًا شديد الحساسية، تتقاطع فيه الضغوط النفسية والتنظيمية والاجتماعية، مما يُنتج مناخًا دائمًا من التوتر والتحديات المتواصلة. فالضغط الذي تواجهه المربية لا ينبع فقط من طبيعة الفئة المستهدفة، أي الأطفال الجانحين الذين يتطلبون رعاية تربوية خاصة، بل يتعزز بفعل نقص الموارد البشرية والمادية، وسوء تنظيم المهام، وغياب العدالة في نظام المناوبة والتحفيز، ما يُفضي إلى إرهاق مزمن وتآكل الحافزية المهنية.

رغم ذلك، تُظهر المربية وعيًا مهنيًا ونضجًا في إدارتها لهذه الضغوط، من خلال تبنيها لاستراتيجيات تنظيمية ذاتية كالتخطيط، وضبط الوقت، وتوظيف الخبرة، والاستشارة الجماعية، مما يبرز كفاءتها في التكيف مع الواقع الصعب بطريقة بناءة. كما تُؤكد على الدور المركزي للعلاقات المهنية التعاونية والاحترام المتبادل في التخفيف من حدة التوتر، معتبرة الفريق التربوي وحدة دعم نفسي ومهني لا غنى عنها.

أما من حيث العلاقات داخل الفريق، فتُشير المربية إلى أن التوترات لا ترتبط فقط بسوء النوايا أو الخلافات الشخصية، بل تتبع أيضًا من تباين الخلفيات المهنية، وغموض الأدوار، وغياب التواصل الصريح، وهي عوامل تخلق مناخًا من الحذر والمنافسة غير البناءة، يُضعف الثقة ويؤثر سلبيًا على الأداء الجماعي، ومن ثم على شعور الأطفال بالأمان والانتماء. وتُبرز إفاداتها أهمية الإصغاء، والدعم، وتعديل السلوك، باعتبارها آليات فعالة لمعالجة هذه الإشكالات، شرط أن تُمارس ضمن إطار تنظيمي قائم على العدالة المهنية، والتقدير، والقيادة الواعية.

وفي ظل هذا الواقع، تبرز أهمية الدور الإداري في تهيئة بيئة مهنية داعمة، من خلال تنظيم أوقات العمل، وتوفير الوسائل المناسبة، وتشجيع تبادل الخبرات والاجتماعات التقييمية، بما يسهم في التماسك الجماعي والتكفل الأمثل بالأطفال. وعليه، فإن استمرارية الأداء التربوي الجيد لا تعتمد فقط على جهود الأفراد، بل تتطلب أيضاً تدخلاً مؤسسياً شاملاً يدمج بين البعد الإنساني والتنظيمي، بهدف بناء فريق عمل منسجم، *résilient*، وموئل للتعامل مع تعقيدات بيئة إعادة التربية بكفاءة وتوازن.

الاستنتاج العام الشامل – المبحوث رقم 3:

تكشف إجابات المبحوث الثالث عن فهم عميق لمصادر الضغوط المهنية التي تواجه العاملين داخل مؤسسات إعادة التربية، حيث يتضح أن هذه الضغوط تتسم بتعدد أبعادها وتشابك تأثيراتها، بدءاً من التحديات الميدانية المرتبطة بسلوكيات الأطفال الجانحين، إلى الإكراهات التنظيمية والاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر على البيئة المهنية برمتها.

في المحور الأول، أظهرت المعطيات أن اضطراب سلوك الأطفال، لا سيما العنف والرفض المتكرر للتفاعل، يُعد من أبرز مصادر الضغط اليومي، حيث يُجبر المربي على استخدام طاقاته النفسية والبدنية باستمرار لضبط الوضع، في ظل غياب دعم تنظيمي كافٍ. كما يساهم تزايد المهام وسوء توزيعها، إلى جانب العلاقات المتوترة أو غير المتوازنة مع الإدارة والزملاء، في تقاوم هذه الضغوط، خاصة عند غياب آليات واضحة للتقدير والتحفيز.

أما المحور الثاني، فقد بيّن أن لهذه الضغوط تأثيرات مباشرة وسلبية على الأداء الوظيفي، سواء من حيث تراجع التركيز والانفعالية أو من حيث ضعف جودة التفاعل التربوي. إذ تؤدي حالة الإرهاق المزمن إلى تدهور القدرات العقلية والسلوكية للمربي، مما ينعكس سلباً على الأطفال الذين يحتاجون إلى رعاية دقيقة وحساسة. كما أن ضعف التواصل المهني الناتج عن الضغط يعوق التنسيق الجماعي، ويُضعف من فاعلية العمل المشترك.

في المحور الثالث، تتضح أهمية البعد الاجتماعي في خلق بيئة عمل متوازنة، حيث أن الصراعات داخل الفريق، كالتنافس السلبي وتداخل الأدوار وتهميش بعض الأفراد، تؤدي إلى

حالة من عدم الانسجام وفقدان الثقة، مما يعيق تحقيق الأهداف التربوية. ويرى المبحوث أن غياب آليات الحوار وإدارة النزاعات يزيد من تفكك العلاقات المهنية، ما يفرض الحاجة لتدخلات تنظيمية تُعيد بناء روح الفريق وتدعم التواصل البناء.

أما في المحور الرابع، فقد أشار المبحوث إلى مجموعة من الاستراتيجيات التي يعتمد عليها لمواجهة هذه الضغوط، والتي تنقسم إلى ثلاثة مستويات:

فردياً، من خلال تنظيم الوقت وتحديد الأولويات، والحفاظ على التوازن النفسي.

جماعياً، عبر العمل التعاوني والدعم المتبادل بين الزملاء.

مؤسسياً، من خلال ضرورة توفير الإدارة لشروط عمل مناسبة، وتهيئة برامج تدريبية، وتحقيق العدالة المهنية.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن الضغوط المهنية داخل مؤسسات إعادة التربية ليست ظرفية أو فردية، بل هي بنيوية، تتطلب حلاً شاملاً تراعي الجوانب النفسية، الاجتماعية، التنظيمية، والاقتصادية في آنٍ واحد. إذ أن ضمان جودة الرعاية التربوية وتحقيق أهداف المؤسسة رهينٌ بخلق بيئة عمل صحية، قائمة على التقدير والتكامل والتنسيق.

الاستنتاج العام – المبحوث رقم 4:

تكشف إجابات المبحوث رقم 4 عن وعي مهني ناشج بمصادر ضغوط العمل داخل مؤسسات إعادة التربية، حيث تتداخل الضغوط الميدانية والتنظيمية والنفسية، مما يفرض تحديات معقدة تتطلب مهارات عالية في التكيف والتعامل.

أشار المبحوث إلى أن طبيعة الحالات السلوكية المعقدة، كثافة المهام، وضعف الإمكانيات، كلها عوامل ترفع من مستوى الضغط، في حين يُسهم التنظيم الجيد والعلاقات المهنية الإيجابية في التخفيف منها. كما بيّن أن الضغوط تؤثر على الأداء والتركيز، لكنه يعتمد على استراتيجيات ذاتية مثل التروى والدعم الاجتماعي لضبط تأثيرها.

فيما يخص الصراعات داخل الفريق، أظهر وعياً بأثرها السلبي على التنسيق والثقة، مشدداً على ضرورة التدخل الإداري الفعال لضمان الانسجام الجماعي. أما بخصوص مواجهة الضغوط، فأكد أهمية التخطيط، التكوين المستمر، وتحسين بيئة العمل، مع إشارة إلى الحاجة لدعم نفسي أفضل للعاملين.

بوجه عام، تُبرز مواقف المبحوث توازناً بين إدراك الضغوط والسعي لتجاوزها، ما يعكس مهنية رصينة واستعداداً للتعامل البناء مع بيئة عمل حساسة ومعقدة.

الاستنتاج العام للمبحوث رقم 5:

تُظهر إجابات المبحوث رقم 5 وعياً مهنيًا عاليًا بطبيعة ضغوط العمل في بيئة تتسم بالحساسية والديناميكية، حيث تبرز سرعة اتخاذ القرار، عبء المهام، وسوء التنظيم كعوامل رئيسية تُسهم في توليد الضغط. كما يعكس المبحوث إدراكًا واضحًا لتأثير هذه الضغوط على الأداء، خاصة فيما يتعلق بالتركيز، الدقة، والقدرة على التفاعل الجماعي. وتُعد الصراعات داخل الفريق نتيجة مباشرة لسوء التواصل وكثافة العمل، مما يُضعف الانسجام ويؤثر على جودة الخدمات المقدمة. في المقابل، أظهر المبحوث قدرة على التكيف من خلال استراتيجيات فعالة، كتنظيم الوقت، التعاون، والتحكم الذاتي، مع تأكيده على أهمية دعم الإدارة، توفير بيئة عمل مناسبة، والتحفيز المادي في تعزيز الأداء وتقليل التوتر. يعكس هذا كله نضجًا مهنيًا ووعيًا تنظيميًا يدعو إلى تحسين بيئة العمل ومأسسة الدعم النفسي والاجتماعي داخل المؤسسات.

الاستنتاج العام للمبحوث رقم 6:

تُظهر إجابات المبحوث رقم 6 وعياً عميقًا بطبيعة الضغوط المهنية التي يواجهها الأخصائي الاجتماعي، وتوضح تزايد تعقيد هذه الضغوط بسبب عوامل إدارية، اجتماعية، وقانونية. من الناحية الإدارية، يتجلى الضغط في دقة المعلومات المقدمة للمحاكم وحساسية تنظيمها، بينما على المستوى الاجتماعي، يُعتبر غياب التعاون الأسري وزيادة المسؤوليات

في متابعة الحالات بعد الخروج من المؤسسة من أكبر العوامل التي تُثقل كاهل الأخصائي. كما أن التنظيم الجيد للعمل يُسهم في تخفيف هذه الضغوط من خلال تحسين الإحساس بالتحكم والاستقرار النفسي.

تُظهر الإجابات أيضاً تأثير الضغوط على الأداء الوظيفي، حيث تؤثر بشكل مباشر على التركيز واتخاذ القرارات، مما ينعكس سلباً على الخدمة المقدمة وجودة الأداء المهني. يؤدي الضغط النفسي إلى تدهور العلاقات المهنية داخل الفريق، مما يُضعف التنسيق ويؤثر سلباً على العمل الجماعي.

أما فيما يتعلق بالصراعات داخل الفريق، فقد أظهرت الإجابات أن هذه التوترات لا تنشأ فقط من الخلافات الشخصية، بل هي نتيجة لضعف التنسيق، نقص الموارد، وسوء التوزيع المهني. مما يؤدي إلى تآكل الثقة وتدهور التعاون بين الأفراد، مما يؤثر بدوره على فعالية التدخلات الاجتماعية.

أما فيما يخص استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، فإن المبحوث يشير إلى أهمية تنظيم الوقت، التعاون بين الفريق، وتوفير بيئة عمل داعمة كحلول فعالة للتغلب على الضغوط. يبرز أيضاً ضرورة تحسين البيئة المادية والمعنوية للعاملين من خلال توفير الموارد اللازمة، وتعزيز التواصل الداخلي والتقدير المتبادل داخل الفريق لضمان الأداء الأمثل.

بناءً على هذه التحليلات، يتضح أن تحسين بيئة العمل وتوفير الدعم النفسي، الاجتماعي، والمادي يعدان من الركائز الأساسية لتحسين الأداء وتقليل الضغوط المترتبة على الأخصائيين الاجتماعيين في بيئات العمل الحساسة.

النتائج:

- _ الضغوط المهنية متعددة الأبعاد (نفسية، تنظيمية، اجتماعية).
- _ أثر سلبي مباشر على الأداء، التركيز، والعلاقة مع الأحداث.
- _ الصراعات داخل الفريق تتبع من غموض الأدوار وسوء التنظيم.
- _ استراتيجيات المواجهة تشمل: التنظيم الذاتي، الدعم الجماعي، والتكوين المستمر.
- _ الإدارة الفعالة شرط أساسي لضمان بيئة عمل صحية ومستقرة.
- _ الحاجة إلى دعم نفسي ومهني مؤسسي مستمر لضمان جودة التكفل وتحقيق التماسك داخل فريق العمل.

التوصيات:

انطلاقاً من النتائج المستخلصة من تحليل المقابلات الميدانية، وما أبرزته من تحديات وضغوط متعددة تؤثر على جودة الأداء داخل مؤسسات إعادة التربية، تتضح الحاجة إلى تدخلات عملية وشاملة تهدف إلى تحسين الظروف المهنية والإنسانية للعاملين. وقد أظهرت تجارب المبحوثين أن بيئة العمل الحالية، بما تحمله من ضغوط نفسية وتنظيمية، تفرض الحاجة إلى مراجعة السياسات الداخلية وتبني آليات دعم فعالة. بناءً على ذلك، نطرح جملة من التوصيات التي من شأنها تعزيز الأداء الوظيفي، تقوية الانسجام داخل الفريق، وضمان جودة الرعاية المقدمة للأطفال الجانحين، من بينها:

-تحسين بيئة العمل حيث ينبغي على الإدارة توفير بيئة مهنية صحية تتسم بالعدالة والتنظيم الجيد، بما في ذلك توفير الموارد اللازمة والظروف المناسبة لأداء المهام بشكل فعال.

-التكوين المستمر بتطوير برامج تدريبية متخصصة تهدف إلى تعزيز المهارات الشخصية والاحترافية للعاملين في هذه المؤسسات، بما يمكنهم من التعامل مع الضغوط المهنية بفعالية.

-تعزيز التعاون بين التخصصات عن طريق تحفيز التنسيق بين جميع الأطراف المعنية في العمل داخل المؤسسة، بما في ذلك الأطباء النفسيين، الاجتماعيين، والمربين، وذلك لضمان تنسيق الجهود لتحقيق أفضل النتائج.

-تحسين إدارة النزاعات إذ يجب تبني سياسات فعّالة لإدارة النزاعات داخل الفريق، مثل تحديد الأدوار بشكل واضح، وتوفير قنوات تواصل مستمرة لتهدئة التوترات والتقليل من المنافسة السلبية.

-التقدير المهني عن طريق تحسين أساليب التقدير والتكريم للجهود المهنية، بما يعزز من الحافزية ويقلل من تأثيرات الضغوط النفسية والمهنية.

-الدعم النفسي والاجتماعي بتوفير برامج دعم نفسي اجتماعي للعاملين، لضمان صحتهم النفسية والمهنية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للأطفال.

-تحقيق العدالة المهنية باعتماد مبدأ العدالة في توزيع المهام وتنظيم العمل داخل المؤسسات، بما يضمن تكافؤ الفرص لجميع العاملين ويحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم من أداء.

من خلال تنفيذ هذه التوصيات، يمكن خلق بيئة عمل تتسم بالاستقرار المهني والنفسي، مما يساهم في تحسين مستوى الأداء داخل مؤسسات إعادة التربية ويضمن تقديم رعاية تربوية وعلاجية عالية الجودة للأطفال الجانحين.

الخاتمة

خاتمة:

تتناول هذه الدراسة مجموعة من الاستنتاجات المهمة التي تسلط الضوء على طبيعة الضغوط المهنية التي يواجهها العاملون في مؤسسات إعادة التربية، وكذلك التحديات التي تؤثر على أدائهم في هذا السياق الحساس والمعقد. من خلال تحليل إجابات المبحوثين، يتضح أن بيئة العمل في هذه المؤسسات تتسم بالضغوط النفسية والتنظيمية والاجتماعية، التي تتداخل جميعها وتؤثر بشكل كبير على جودة الأداء المهني والعلاقات المهنية داخل الفريق، مما يعكس أن التحديات لا تقتصر على الأعباء الفردية فقط، بل هي نتاج بيئة مهنية غير مستقرة تتطلب حلولاً شاملة ومتعددة الجوانب.

تُظهر التحليلات المتعددة أن العاملين في هذه المؤسسات يواجهون بيئة عمل معقدة، حيث تتنوع الضغوط بين التحديات الميدانية المرتبطة بسلوكيات الأطفال الجانحين، والعوامل التنظيمية التي تتضمن غياب التنسيق بين الفريق التربوي، وضعف الدعم الإداري والموارد اللازمة لتنفيذ المهام بفعالية. تتفاقم هذه الضغوط نتيجة لسوء توزيع المهام، غموض الأدوار، والتوترات بين الأفراد، مما يؤثر سلباً على جودة الرعاية المقدمة للأطفال الجانحين الذين يحتاجون إلى دعم تربوي وعلاجي متخصص.

من خلال إجابات المبحوثين، تم التأكيد على أن هذه الضغوط لا تقتصر على العاملين بشكل فردي، بل تشمل كل المستويات داخل المؤسسة، وتؤثر في التفاعل بين العاملين والإدارة، مما يضعف فعالية العمل الجماعي. وعلى الرغم من هذه التحديات، أظهرت إفادات المبحوثين وعياً مهنيًا رفيعاً في كيفية التعامل مع الضغوط، حيث تبنوا استراتيجيات فردية وجماعية للحد من آثار هذه الضغوط. فبينما يعتمد البعض إلى التنظيم الذاتي والتخطيط الجيد لمواجهة التحديات اليومية، يعتمد آخرون على تعزيز التعاون الجماعي والدعم المتبادل بين الزملاء، ما يعكس قدرة على التكيف والتأقلم مع بيئة العمل الصعبة.

من أهم الاستنتاجات التي يمكن استخلاصها من هذه الدراسة هو التأثير المباشر للضغوط المهنية على العلاقة بين العاملين والفئات المستهدفة، مثل الأطفال الجانحين. حيث

أظهرت المقابلات أن الضغوط الداخلية، سواء كانت نفسية أو تنظيمية، تؤدي إلى تراجع فعالية التفاعل والعلاج النفسي، مما يؤثر سلبًا على سير العمليات التربوية والعلاجية. على الرغم من ذلك، فقد أبدى المبحوثين اهتمامًا كبيرًا بأهمية تطوير العلاقات المهنية، والعمل الجماعي والتنسيق بين التخصصات، وذلك في إطار تنظيم يضمن توزيع المهام بشكل عادل وواضح. كما أظهرت الدراسة أن هناك ضرورة ملحة لتحسين آليات الاتصال بين الفريق الإداري والفني، حيث أن غياب التنسيق يؤدي إلى تفاقم المشكلات الداخلية ويُضعف من مستوى الثقة بين أعضاء الفريق.

تُظهر هذه الدراسة أيضًا أن الصراعات المهنية الناتجة عن غياب التنسيق وسوء التوزيع للمهام، تؤدي إلى شعور العاملين بالإرهاق النفسي والعاطفي، مما ينعكس سلبًا على التفاعل مع الأطفال الجانحين. لذا، يجب أن تركز الحلول على تحسين آليات الحوار الداخلي، وتنظيم أوقات العمل، وكذلك تحسين إدارة النزاعات بين العاملين، بما يساهم في بناء بيئة عمل أكثر انسجامًا وتعاونًا.

من حيث الاستراتيجيات المقترحة لمواجهة هذه الضغوط، تم تسليط الضوء على أهمية تبني مقاربة شمولية، تجمع بين التنظيم الفردي والجماعي، وبين الدعم المؤسسي الذي يشمل توفير الموارد البشرية والمادية اللازمة للعمل. كذلك، تبرز أهمية التقدير المهني والاعتراف بالمجهودات كأدوات مهمة لتحفيز العاملين وتقليل مستويات الضغط النفسي لديهم. أما على المستوى الإداري، فقد أظهرت الإفادات ضرورة تحسين سياسات التوزيع المهني للمهام، وضمان عدالة في التنقلات والمناوبات، مع التأكيد على أهمية التدخلات التي تعزز التماسك الجماعي داخل الفريق التربوي.

إن التحديات المهنية في مؤسسات إعادة التربية تتطلب حلولًا بنيوية لا تقتصر على الأفراد، بل تمتد لتشمل الإدارة والهيكل التنظيمي للمؤسسة ككل. فالضغوط التي يواجهها العاملون ليست مجرد ظروف عابرة، بل هي جوانب متأصلة في طبيعة العمل في هذه المؤسسات، مما يتطلب تحركًا من جميع الأطراف المعنية لإيجاد بيئة عمل صحية ومستدامة. من هنا تأتي

أهمية التوصيات التي تم اقتراحها في الدراسة، مثل تحسين بيئة العمل، تطوير برامج تدريبية مستمرة، وتعزيز التعاون بين التخصصات المختلفة في المؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

قائمة الكتب: قائمة الكتب:

1. عدان، نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، الكتاب الأكاديمي، الأردن، 2019.
2. عليّات، خالد عيادة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج، عمان، 2010.
3. موريس أنجريس منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، الكتاب الأكاديمي، دار القصبه للنشر الجزائر. 2004,2006.

قائمة المذكرات والأطروحات:

1. بغول، زهير، محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الإدارية، أطروحة دكتوراه، جامعة الإخوة منثوري قسنطينة، الجزائر، 2007.
2. المعشر، عيسى إبراهيم، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2009.
3. الزيادات، خليفة موسى علي، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية، الأردن، 2006.
4. بن محمد، إيمان، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين – دراسة حالة ملبنة نوميديا بولاية قسنطينة، أطروحة دكتوراه، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2018.
5. ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين – دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، جامعة قناة السويس، مصر، 2014.
6. الزهراني، عمر عطية، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية (دراسة تحليلية)، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن، 2009.
7. شرقي، نصر الدين، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، الجزائر، 2024.

قائمة المقالات (المجلات العلمية):

1-بغول، زهير، وذياب، لبنى، "محددات نجاح مديري الإدارة الوسطى بالمؤسسات الوطنية في العمل الإداري في إطار نظرية فريدريك هرزبرغ للدافعية"، مجلة مقاربات، مجلد 3، عدد 5، الجزائر، 2015.

1. Kazan, Halim, "Measuring Employee Performance: Application on a Governmental Bank", *International Review of Management and Business Research*, Vol. 2, No. 2, 2013.

2. Olosunsola, Emmanuel, "Job Performance Level of Administrative Staff in South-West Nigerian Universities", *Journal of Educational and Social Research*, Vol. 2, No. 4, 2012.

3. الصرايرة، خالد أحمد، "الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام"، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، مجلد 27، عدد 1-2، سوريا، 2011.

4. شرقي، نصر الدين، وحرارية، عتيقة، "ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية – دراسة ميدانية بشركة سوميفوس"، مجلة تطوير، العدد 1، الجزائر، 2023.

5. عدان، نبيلة، "تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، بدون تاريخ.

قائمة الدراسات المحكمة:

1-عليما، خالد عيادة نزال، "ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن: دراسة ميدانية"، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، المجلد 18، العدد 4، جامعة آل البيت، الأردن، 2012.

الملاحق

الهدف من المقابلة:

نحن بصدد إجراء مقابلة في إطار مذكرة ماستر تهدف إلى دراسة العلاقة بين ضغوطات العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين. تساهم هذه المقابلة في جمع معطيات نوعية حول تجاربكم المهنية في بيئة العمل، بهدف فهم أعمق لمصادر الضغوط، انعكاساتها، وسبل مواجهتها. نؤكد لكم أن كل الإجابات ستعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي دون ذكر الأسماء أو الإشارات الشخصية، وشكرا لتعاونكم.

البيانات التعريفية للمبحوث

-النوع: ذكر أنثى

- السن.....

- المنصب أو الوظيفة.....

- عدد سنوات الخبرة في هذا العمل.....

-المستوى التعليمي

-الحالة الاجتماعية.....

دليل المقابلة الميدانية:

محاوّر المقابلة وأسئلتها

المحور الأول: مصادر ضغوط العمل

1- ما أبرز المواقف أو الظروف التي تشعرك بالضغط داخل العمل؟

2- هل ترى أن تنظيم العمل يساهم في خلق الضغط أم في تقليله؟ وضح.

3- ما دور العلاقات مع الزملاء أو الرؤساء في تعزيز أو تخفيف الضغط؟

4- إلى أي مدى تؤثر ظروف العمل (التجهيزات، الأجور، التوقيت (في شعورك بالضغط؟

المحور الثاني: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

1- عندما تواجه ضغطاً نفسياً أو بدنياً في العمل، كيف ينعكس ذلك على مردودك؟

2- هل لاحظت تراجعاً في جودة أدائك خلال فترات الضغط؟

3- هل يؤثر الضغط على تركيزك أو مهاراتك في اتخاذ القرار؟

4- ما مدى تأثرك في علاقاتك وتفاعلك مع الفريق عند التعرض للضغوط؟

المحور الثالث: الضغوط الاجتماعية والصراعات داخل الفريق

1- هل تواجهون صراعات بين الزملاء؟ ما أسبابها في رأيك؟

2- كيف تؤثر هذه الصراعات على العمل الجماعي؟

3- هل تشعر أن الضغوط الاجتماعية (مثل المنافسة أو التهميش) تعيق التعاون داخل

الفريق؟

4- هل توجد آليات لحل هذه الصراعات؟ وهل تراها فعالة؟

المحور الرابع: استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

1- كيف تتعامل شخصياً مع ضغوط العمل؟

2- هل تقدم الإدارة مساعدات أو دعم لتخفيف الضغط؟

3- ما الاستراتيجيات أو الحلول التي ترى أنها فعالة للتقليل من حدة الضغوط؟

4- هل ترى أن تحسين بيئة العمل من شأنه أن يرفع الأداء؟ كيف؟

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس_ مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية

لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه. الطالب (ة): خطيب قفاط أم الجيلالي شيماء

رقم التسجيل الجامعي: 37028819

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 110000963017950003

والصادرة بتاريخ: 2020/02/18

عن مستغانم

المسجل بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية / قسم علم اجتماع

شعبة العلوم الاجتماعية التخصص: تنظيم وعمل

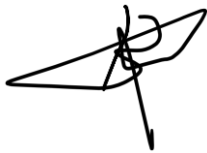
والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان:

ضغوط العمل و إنعكاسها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية في مؤسسة إعادة التربية لولاية مستغانم

صرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات العلمية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز هذا البحث، وأتحمل المسؤولية الشخصية عن كل المحتوى المتضمن في البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: إمضاء المعني



ملحق القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

خص هذه الدراسة الضغوط المهنية المعقدة التي يواجهها العاملون في مؤسسات إعادة التربية، حيث يتعرضون لتحديات نفسية وتنظيمية واجتماعية تؤثر على جودة الأداء والعلاقات المهنية. تظهر النتائج أن الضغوط لا تقتصر على الأفراد، بل تشمل جميع المستويات داخل المؤسسة، وتتفاقم بسبب غموض الأدوار وسوء التنسيق وضعف الموارد. رغم ذلك، أبدى العاملون وعياً مهنيًا عبر تبني استراتيجيات فردية وجماعية للتأقلم. وأكدت الدراسة على التأثير السلبي لهذه الضغوط في التفاعل مع الأطفال الجانحين، داعية إلى تحسين بيئة العمل، وتعزيز التعاون، وتبني حلول شاملة تشمل الأفراد والإدارة والهيكل التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: ضغوطات العمل- الأداء الوظيفي- مؤسسة إعادة التربية : ترجمها
للانجليزي

This study summarizes the complex occupational pressures faced by workers in re-education institutions, where they encounter psychological, organizational, and social challenges that impact the quality of performance and professional relationships. The findings show that these pressures are not limited to individuals but affect all levels within the institution, exacerbated by role ambiguity, poor coordination, and lack of resources. Nevertheless, the staff demonstrated professional awareness by adopting individual and collective coping strategies. The study highlighted the negative impact of these pressures on interactions with juvenile delinquents and called for improving the work environment, enhancing collaboration, and adopting comprehensive solutions involving individuals, management, and organizational structures.

Keywords: Work-related stress – Job performance – Re-education institution