

## أثر الضغوط المهنية في بروز الصراعات لدى أساتذة التعليم الثانوي

### The impact of professional pressures on the emergence of conflicts among teachers of secondary education

وهيبة مباركي\*<sup>1</sup>، يمينة بن عروس<sup>2</sup>

<sup>1</sup>جامعة يحي فارس، المدية، (الجزائر)، الإمايل المهني للباحث الأول

<sup>2</sup>جامعة أبو القاسم سعد الله، الجزائر2، (الجزائر)، mina05alg@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2021/12/30

تاريخ قبول النشر: 2021/06/03

تاريخ الإستلام: 2021/05/27

#### ملخص:

يشكل غياب الوظيفة ضغطا على الأفراد، غير أن طبيعتها ومميزاتها ومتطلباتها ينتج كذلك ضغطا وصراعا نظرا للارتباط بين المفهومين فكلاهما يصبح مصدرا للآخر. وميدان التعليم بخصوصيته يشهد هذه الضغوط بنوعيتها: الضغوط المادية واللامادية.

حاولنا في هذه الدراسة إبراز مصادر وأثر الضغوط المهنية في بروز ظاهرة الصراعات بين أساتذة التعليم الثانوي. وتوصلنا عدم ملاءمة الظروف المهنية من حيث عدم توفر الوسائل المادية، وتذبذب العلاقات المهنية (مع الأساتذة،...)، وعدم الاستفادة من لجنة الخدمات الاجتماعية بسبب نظام تسييرها ساهمت في ظهور الصراعات

**الكلمات المفتاحية:** الضغوط المهنية، الصراع، التعليم الثانوي، الأستاذ.

#### Abstract:

The unemployment provokes pressure on individuals, but the nature of job, characteristics and requirements also produces pressure and conflict due to the connection between the two concepts. The field of education, witnesses these pressures of both types: material and immaterial pressures.

We trying study the sources and impact of professional pressures on the emergence of the conflicts between secondary education teachers: material means, in the professional inter relationship,...

**Key words:** Professional pressures, conflict, secondary education, teacher

\* المؤلف المرسل. بن عروس يمينة

1. مقدمة:

يتعرّض الأستاذ لضغوط مهنية تؤثر على حالته النفسية والجسمية وأدائه المهني، حيث يفقد توافقه المهني، ممّا يؤدّي إلى عدم انسجامه مع مهنته. ويرجع ذلك كنتيجة ساعات العمل الطويلة مع فئة من التلاميذ في مرحلة (المراهقة) يصعب التعامل معها، ضف إلى ضعف الراتب مقارنة مع مجهوداته التي يبذلها وكذا المتطلبات الأسرية التي تفوق القدرة المالية للأستاذ، وضغط العمل الإداري من طرف المسؤول. واستمرار هذه الضغوط يؤدي الى استجابة انفعالية حادّة ومستمرّة ومضاعفات صحيّة، جسميّة، وسلوكية كالّتعب الشّديد، التوتّر والقلق، والملاحظ أن هناك ميادين عمل مختلفة البعض منها يصنّف ضمن المهن الصّعبة أو الشاقّة نتيجة الظروف المهنية أو ما يعرف ببيئة أو مناخ العمل.

من هنا جاء التساؤل التالي: إلى أيّ مدى تساهم الضّغوط المهنية التي يعاني منها أساتذة الطور الثانوي، في بروز الصّراعات داخل وخارج المؤسسة التربوية، (المهنية)؟

## 2. مصادر الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم:

لقد تباينت تصنيفات مصادر الضغوط وأسبابها بين الباحثين باختلاف توجهاتهم النظرية، لكن هناك محاور خاصة بمصادر الضغوط المهنية لدى المدرّسين، تلتقي فيها بعض الاتجاهات.

توصّل كل من "كوبر" و "ستورا" (Cooper et Stora) إلى تبيان ثلاث مصادر أساسية للضغوط المهنية هي:

✓ العلاقات التنظيمية.

✓ قرارات الإدارة العليا.

✓ تطبيق الاستراتيجيات الجديدة.

واستنادا إلى دراسة جون لوازال (l'oiselle Jean) (1992) في كندا ، توصل إلى تبيان خمس مصادر أساسية

للضغوط المهنية الخاصة بالمدرّسين و هي:

✓ العمل في الفصل الدراسي.

✓ الإمكانيات المادية.

✓ الوقت.

✓ العلاقات مع الزملاء الأساتذة والإداريين وأولياء التلاميذ.

✓ الحاجة إلى الاعتراف المهني. (Gangloff, 2000, p. 70)

كما توصلت دراسة "باهي سلامي" إلى تبيان مصادر رئيسية للضغوط المهنية لدى المدرّسين في ثلاث محاور هي:

✓ أعباء مهنة التعليم.

✓ السياسة التعليميّة.

✓ المكانة الاقتصادية. (سلامي، 2007، صفحة 87)

من جهة أخرى توصل الباحث "بلاش"، من خلال نتائج دراسته، التي أجريت على (392) مدرسا، إلى تبيان ثلاث مصادر أساسية ترتبط بالضغوط المهنية التي يواجهها المدرّس وهي: (سلامي، 2007، صفحة 88)

✓ ضغوط ترتبط بطبيعة العمل الذي يؤديه المدرّس.

✓ ضغوط ترتبط بخصائص التلاميذ.

✓ ضغوط ترتبط بالمناخ المدرسي.

وفي نفس السياق يشير الدكتور "طه عبد العظيم حسين" الى وجود العديد من المصادر للضغوط المهنية الآتية:

✓ **البيئة التنظيمية وطبيعة العمل:** تتمثل في كثرة متطلبات العمل، غموض وعبء الدور، صراع الدور، عدم الاستقرار الوظيفي، وعدم الترقية في المهنة، ظروف العمل السيئة وتوتر العلاقات في العمل، تعدّد المسؤوليات وعدم وضوحها، غياب المساندة الاجتماعية، وعدم وضوح الأهداف والسياسات في بيئة العمل.

✓ **البيئة المادية للعمل:** تتمثل في عوامل الإضاءة، درجة الحرارة والضوضاء، ومدى صلاحية الحجرات وتجهيزاتها المختلفة قصد تحقيق الراحة النفسية. (طه عبد العظيم و سلامة عبد العظيم، 2006، صفحة 219)

✓ **خصائص ونمط شخصية الفرد (الأستاذ):** وتتمثل في نقص قدراته وإمكانياته للقيام بالعمل وتحقيق التوافق المهني.

✓ **المشكلات الأسرية:** وهي عبارة عن مجموعة من المشاكل والصعوبات التي يعانيها الفرد داخل الأسرة أو خارجها.

غير أن "محمد شحاته" يوضح، أنّ قياس ضغوط العمل ومصادرها، عملية تتميّز بقدر كبير من الصعوبة، وعليه اعتمد على العناصر التالية لتوضيح ذلك: (شحاته و النجار، 2003، صفحة 289)

✓ الظروف المادية للعمل وبيئته.

✓ الظروف المعنوية - النفسية للعمل.

✓ العلاقات الاجتماعية المهنية بين الزملاء والرؤساء.

### 3. تصنيفات مصادر الضغوط المهنية:

ورغم صعوبة قياس مصادر الضغوط المهنية في قطاع التعليم الثانوي، فإنه يمكن التعرّض لكل عنصر بغرض توضيحه:

#### 1.3. الضغوط المرتبطة بيئة العمل:

أ. صراع الدور وغموضه: تعتبر بيئة العمل مصدرا للضغوط المهنية، وهو ما أكدّه "نيلسون" (Nielsen) و"كويك" (Quick)، حيث بيّنا أنّ الأفراد يواجهون نوعين رئيسيين من ضغوط الدور في العمل وهما (صراع الدور) الناجم عن تعارض التوقعات المرتبطة بالمهام الوظيفية، بحيث عندما يتعرّض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، فإنه يعاني من صراع الدور فقد تتطلب وظيفة الفرد العمل لساعات طويلة، وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره كمسؤول عن عائلة. أما (غموض الدور) يحدث نتيجة عدم فهم العاملين لما هو متوقع منهم، ويعني غموض الدور بالنسبة للمدرّسين على مستوى المؤسسة التربوية عدم وضوح الرؤية عن مسؤولياتهم وواجباتهم وحقوقهم وكيفية الحصول عليها. وتشير بعض الدراسات أنّ حديثي التخرج الملتحقين بالعمل يكونون أكثر شعورا بالضغط، وتقلّ الضغوط في الوظائف العليا نتيجة الخبرة المكتسبة (طه عبد العظيم و سلامة عبد العظيم، 2006، صفحة 224)

ب. عبء العمل: يتمثل عبء العمل في صورتين أساسيتين، وهما:

زيادة عبء العمل: ويعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدّد للعمل، أو أنّ هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد؛ وعدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل. ممّا يؤدّي الى نشأة بعض الضغوط التي تؤثر على الأداء فيعتبر خصوصية بعض المواد مصدرا من مصادر الضغوط.

انخفاض عبء العمل: يتطلّب أداء العمل مستوى منخفض من المهارة، نتيجة البطء في سرعة العمل وصغر حجم العمل، وهو ما يطلق عليه بتفاهة العمل، الذي يسبّب الملل والروتين. (طه عبد العظيم و سلامة عبد العظيم، 2006، صفحة 224)

#### 2.3. ضغوط مرتبطة بطبيعة العمل:

أ. **ضغط العمل التربوي:** يواجه المدرّس أثناء أدائه لمهمته التربوية صعوبات مستمرة ومتطلّبات متباينة ومتناقضة كمقاومة مشاكل التلاميذ وعدم انضباطهم، وبين متطلّبات المناهج وقدرات التلاميذ من جهة أخرى، فعمل المدرّس ينطوي على عدد كبير من الشّروط التي تواجهه، وتواصله في كثير من الأحيان هو تواصل مع فئات ومستويات معرفية واجتماعية متفاوتة.

كما أنّ المدرّس يواجه أعضاء الإدارة التي تميّز بالتعقيد وعدم المرونة في التعامل، مما يجعله أمام مواقف متعدّدة ومتناقضة. إذ يشعر أحيانا بعدم الطمأنينة من طرف الإدارة، أو رأي المفتّش. وفي هذا المجال يكون شديد التركيز والانتباه لساعات طويلة خلال اليوم، مع مراعاة شؤون المؤسسة (الثانوية) ومشكلاتها لساعات متعدّدة بعد خروجه منها، ممّا يسبّب له الإرهاق خاصّة ما يواجهه في تنوع في المسؤوليات، وعناية في التحضير وتركيز في الانتباه، ودقة في التعامل مع التلاميذ، لا يعد له إرهاقا يمكن أن يأتي من المهن الأخرى.

ب. **اكتظاظ الأقسام:** يعتبر هذا العامل من العوائق الأساسية للمدرس في أداء أدواره التربوية، كما أنّه مصدر قلق، إذ لا يمكنه في بعض الأحيان من إتمام درسه في الوقت المحدّد، ولا يتمكّن من إيصال المعلومة وتحقيق أهدافه بالكفاية المطلوبة الى كل التلاميذ، وهناك معايير للأقسام البيداغوجيّة التي تعتبر نموذجية من حيث السعة، اللّون، الإضاءة، التهوية، وعوازل الضّوضاء. والواقع المدرسي المعاش في الجزائر والذي يتسمّ بتزايد عدد التلاميذ الذي يسبب ضغطا للمدرّس. (زبدي، 2007، صفحة 148)

ج. **عدم الأمن في الوظيفة:** تعتبر الترقية والتطور في المهنة التربوية ضرورة لمواجهة الشّعور بعدم الأمن في الوظيفة، وذلك تدعيما لمكانة المدرّس في المؤسسة التي يعمل فيها، وهكذا تصبح المهمة التربوية التي يزاوها المدرّس مصدر رضاه إذا كانت تفتح له مجالات للترقيّة، وإبراز قدراته المهنية أكثر، وعلى العكس قد تصبح مصدر عدم رضا وعدم أمن وخوف من فقدان الوظيفة، عندما يحتل سلوكه ولا يتوازن مع شروطه وظروف المهمة التربوية. (زبدي، 2007، صفحة 148)

ويرى "دافيدسون" « Davidson » أن المهنة تعتبر مصدر للضغوط وتشمل على: (طه عبد العظيم و سلامة عبد العظيم، 2006، صفحة 229)

✓ عدم الأمن في الوظيفة.

✓ نقص فرص التنمية المهنية للترقية.

✓ التغيير المفاجئ من مكان العمل.

### 3.3. الضغوط المرتبطة بعلاقات العمل:

توجد العديد من المتغيرات التي تساهم في توتر المدرّس، نتيجة تذبذب علاقاته سواء مع المدير، المفتش الزملاء أو التلاميذ، هذا ما يسبب مصدر من مصادر الضغوط المهنية لديه وسنتطرق إلى كل عنصر منها لتوضيحه:

أ. الإدارة المدرسية: يمثل الجهاز الإداري إحدى العوامل المهمة التي تؤدي إلى اختلال العلاقة في المؤسسة ويعتبر المدير المسؤول الأول في المؤسسة التعليمية، إذ يلعب دور المنسق والموجه لطبيعة العمل داخلها، فإذا كان يقوم بالتسيير المحكم، فإن ذلك يدفع المدرّسين إلى احترامه والمساهمة معه في التسيير، أما إذا قام بدور معاكس يصبح ذلك مصدر توتر وضغط، فالتعاون المتبادل بين الإدارة والمدرّسين على حلّ المشاكل الداخلية و الخارجية، يزيد من قوتهم وتماسكهم كون التعليم عملية إنسانية قبل أن تكون عملية تربوية وتساهم إدارة المؤسسة التربوية في: (زبدي، 2007، صفحة 140)

- تشجيع المدرّس على التفكير في الأساليب الحديثة للتدريس.
- تشجيع التقويم الذاتي.
- التعاون في التفكير والتخطيط والتنظيم.
- الاتصال الفعّال في النظام المدرسي.

ب. الإشراف التربوي (التفتيش): يتولّى مهمة الإشراف التربوي الموجهون المتخصّصون الذين يزورون المدرّسين بين حين وآخر، قصد معرفة نواحي القوّة والضعف لديهم وكذا توجيههم التوجيه السليم، إلّا أنّ هناك بعض النظريات ترى أفضلية عدم تواجد المفتش، لأنّه يشكل عائقاً لتطور حرية المدرّس للقيام بدوره التربوي كما يرغب وحسب مقتضيات الواقع والإمكانيات. ويرى "محمد رفعت رمضان" في كتابه "أصول التربية وعلم النفس" أن الإشراف تجاوز لا يساير المدرسة الحديثة، ولا يتفق مع اتجاهات التربية، لأنه أساء إلى العلاقة بين المفتش والمدرّس، ولم يستفد لأنه يجعله دائماً في موضع الممتحن. بل من المفتشين من يجهل دوره التربوي، ويجعل المدرّس هدفه الأساسي، الشيء الذي يولّد مشاعر الخوف والكرهية لدى بعض المدرّسين، وبذلك يصبح المفتش عامل إزعاج للمدرّس خصوصاً إذا ما أحبطت مجهودات المدرس عندما يشعر بأنه لم يقيّم حقّ تقيّمه خلال إحدى زيارات المفتش له. (زبدي، 2007، صفحة 144)

ج. **ضغوط العمل مع التلاميذ:** تظهر هذه الضغوط من خلال عدم قدرة المدرّس في التأثير على التلاميذ وتحفيزهم على الدراسة وسط جوّ من المغريات المادية والمؤثرات الإعلامية، والتي تشكّل ضغطاً مستمراً على المدرّس والتلميذ على حدّ سواء. إضافة إلى تعدّد مشكلات آداب السلوك وانضباطه خاصة عند المراهقين في المرحلة الثانوية، إذ يميلون إلى الثورة والعصيان والتمرد، ويتجهون نحو إهانة المدرّس والخروج عن طاعته. وكذا تشكّل بعض السلوكيات المنحرفة من قبل التلاميذ كتعاطي المخدّرات، السجائر، العدوان، المشاغبة. إلى جانب ذلك انتشار معدلات الرّسوب والتسرّب المدرسي رغم الجهود المبذولة وهذا ما يحدّ من دافعية المعلّم وعطاءه. (شارف خوجة، 2010، صفحة 89)

د. **الصّراعات مع الرؤساء:** تنتشر صراعات لا قيمة لها مع (رئيس ومرؤوس) تشكل في معظمها مصدرا للضّغط، وذلك باعتبار هذا الأخير لديه قدرة التحكّم، ويمكنه أن يسيطر على العامل من حيث مركز العمل، شروط العمل باعتباره المسؤول على إعطاء العمال فرص التطوّر المهني من حيث الترقية والمنح في المنصب. وفي بعض الأحيان ينسب منصب أقلّ مما يستحقه العامل، وهذا ما يعتبر بمثابة تصغير للمكانة المهنية خاصة أمام زملائه، مما يجعل العامل يشعر بعدم تقدير الدّات وتكوّن لديه نظرة سلبية تجاه عمله وهذا ما يحدّ قدرته على الأداء وإتقان العمل. (David, 1990, p. 45)

و. **الصّراعات مع الزملاء:**

يعتبر الجوّ الاجتماعي في العمل الذي يتّسم بالتعاون وتبادل الأفكار مصدرا للراحة النفسية، لكن ما يلاحظ أن معظم المؤسسات تكثّر فيها الصّراعات والخلافات بين الموظّفين نتيجة التفاعل والتداخل بين مختلف المتغيّرات كالصّراعات الشخصية من أجل الحفاظ على المنصب والمكانة، إضافة إلى اسناد أدوار غير محدّدة، وهكذا تصبح عبارة عن سلسلة من المواجهات بين الأفراد في جوّ يسوده الاتهامات والتناقضات وهذا ما يولّد التوتر والضّغط المهني. (شارف خوجة، 2010، صفحة 90)

### 4.3. الضّغوط المرتبطة بالإمكانيات الماديّة:

أ. **الأجر:** يعتبر الأجر القيمة النقدية التي يتقاضاها العامل كقابل للخدمة التي يؤدّيها، وقد فرض نفسه كعامل أساسي واستراتيجي، حيث يعتبر من أهم أسباب النزاعات العماليّة، وهذا خلافا لما ذهب إليه هزربرغ في اعتبار

أن الأجر ليس مجرد وسيلة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية، بل يتعدى ذلك بكثير ليرمز للمكانة الاجتماعية ويعزّز مستوى الشعور بالأمن والاستقرار، وقد يترجم مركزا لتقدير واعتراف من طرف المؤسسة لأهمية ودور العامل. كما يعتبر دافعا قويا للتمسك بالوظيفة التربوية، أما إذا كان عمله لا يردّ عليه الدخل الكافي لإشباع تلك الحاجات يسبّب له الإحباط النفسي، وكذا ترك العمل أو القيام بعمل آخر بحثا وراء بديل له كالتجارة أو العمل بالساعات الإضافية، وهذا ما يزيد عليه ضغطا وجهدا قد يؤثّران على توازنه وعلى مستوى أدائه التربوي. (زبيدي، 2007، صفحة 150)

هناك علاقة وثيقة بين سياسة الأجور، وبين أداء الأفراد، والواقع أن الأجر والأداء يؤثّر كل منهما على الآخر، حيث أن ارتفاع مستوى الأداء يكون مقرونا بارتفاع الأجر والعكس صحيح، وكلّما كان أجر الفرد مرتفعا كلّما وفر له كافة سبل الحياة المعقولة كلّما رفع من معنوياته وجعله أكثر ارتياحا ورضا ممّا يزيد من مستوى أدائهم وإنتاجهم. (نوري، 2015، صفحة 80)

**ب. نقص الكتب المدرسية:** يعتبر الكتاب المدرسي أهمّ أداة للعمل المدرسي حيث يحدّد المعلومات التي تدرس للتلاميذ، وعدم توفره أو قلته أو وجود أخطاء مطبعية تسبّب ضغطا نفسيا للمدرّس.

**ج. قلة الوسائل التعليمية:** وهي تلك الأدوات والطرق المختلفة التي تستخدم في الموافق التعليمية، والتي لا تعتمد كلية على فهم الكلمات والرموز والأرقام، لذلك فهي تستخدم في جميع المراحل التعليمية، ومع جميع التلاميذ على اختلاف مستوياتهم العقلية والدراسية، ومن هنا يظهر دور الوسائل المادية، السمعية، البصرية، وخصوصا وسائل التكنولوجيا الحديثة، لذلك فإنّ نقص وانعدام هذه الوسائل يصعّب من عملية التدريس. (زبيدي، 2007، صفحة 152)

إلى جانب مصادر ضغوط مادية أخرى تسبب الضغوط المهنية منها: طريقة تصميم المكتب، مستوى الإضاءة درجة الحرارة، التهوية، ومدى توفير وسائل الصّحة لاحتمال التعرّض لأي خطر من الأمراض المهنية، الشّيء الذي يولّد الضّغوط من مستويات مختلفة تزيد وتنخفض حسب نوع العمل وطبيعته. لكنها تؤدّي إلى قلة الإنتاج أو الرغبة في العمل. (طه عبد العظيم و سلامة عبد العظيم، 2006، صفحة 228)

4. عرض وتحليل بيانات جداول الدراسة ونتائجها:

1.4. عرض وتحليل بيانات جداول الدراسة:



ولمعرفة مصادر الضغوط المهنية المختلفة وأثرها على الأساتذة، باعتبارها سببا في بروز ظاهرة الصراعات ونتيجة لها، أجريت الدراسة في ولاية البليدة على مجموعة من الثانويات في الولاية (11 ثانوية)، باختيار عينة عشوائية بسيطة متكوّنة من (410) أستاذ ثانوي من الجنسين ومن مختلف فئات الأقدمية.

جدول رقم (1) توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس والسن:

الجنس السن	ذكور		إناث		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
اقل من 30 سنة	22	17.6	93	32.63	115	28.04
31 الى 40 سنة	31	24.8	116	40.70	147	35.85
41 - 50 سنة	42	33.6	68	23.85	110	26.82
51 فأكثر	30	24	08	2.80	38	9.26
المجموع	125	100	285	100	410	100

تبين لنا بيانات الجدول أنّ أعلى نسبة مسجلة لدى فئة (31-40) سنة والمقدرة بـ 35.85%، حيث قدرت فئة جنس الإناث 0.70%، وتليها 24.80% لدى جنس الذكور أما فئة أقل من 30 سنة بلغت نسبتها 28.04%، حيث عرفت فئة الإناث أعلى نسبة المقدرة بـ 32.63%، وتليها 17.6% عند جنس الذكور. وتنخفض النسبة لتصل الى 26.82% عند فئة 41-50 سنة والتي عرفت أكبر نسبة لدى جنس الذكور المقدرة بـ 33.6% و 23.85% لدى جنس الإناث، ما يلاحظ أنّ أغلب سن أفراد العينة ينتمون إلى فئة الشباب أي أقل أو يساوي (40) سنة.

أما من حيث الجنس فإننا نلاحظ أنّ شريحة الإناث توسّعت في الالتحاق بالتعليم الثانوي، بسبب مجانية وتكافؤ الفرص في التعليم والعمل، ونجاح فئة واسعة منهنّ في امتحان شهادة البكالوريا، وكذا حصولهن على الشهادة الجامعية. إضافة إلى نظرة المجتمع لعمل المرأة في قطاعي التعليم والصحة نظرا للامتيازات الموجودة في القطاع.

جدول رقم (2) مناسبة ظروف العمل حسب مواد التدريس للأستاذ:

المواد المدرسة	المواد الأدبية		المواد العلمية		المواد التقنية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مدى مناسبة ظروف العمل	08	3.64	03	2.01	01	2.44	12	2.93
مناسبة جدا								

17.80	73	24.39	10	15.44	23	18.18	40	مناسبة
53.42	219	2.44	01	77.85	116	46.36	102	مناسبة نوعا ما
20.24	83	60.98	25	2.01	03	25	55	غير مناسبة
5.61	23	9.75	04	2.69	04	6.82	15	غير مناسبة تماما
100	410	100	41	100	149	100	220	المجموع

تبين لنا بيانات الجدول أنّ أعلى نسبة تصرّح أن ظروف العمل –مناسبة نوعا ما- بـ 53.42%، أعلاها يصرّح بها أساتذة المواد العلميّة، وتليها أساتذة المواد الأدبية، ثم أساتذة المواد التقنية. وتعتبر تهيئة ظروف العمل للأستاذ من العوامل المساعدة على العمل بأريحية، إلا أنّ عدم توفرها يؤدي إلى الضغوط المهنية وتراكمها ينتج صراعات داخلية في المؤسسة التربوية والمتمثلة فيما يلي:

**1. الظروف المادية:** تتمثل في جاهزية الثانوية للعمل وهيكلها، الأدوات التعليمية من وسائل الإيضاح (كالمواد المخبرية والخرائط ومخابر خاصة بالمواد العلمية وأخرى خاصة بتعليم اللغات الأجنبية).

**2. الظروف الإدارية:** والمتمثلة في تسخير وتواجد الموظفين والتأطير اللازم لتوفير كل الإمكانيات المادية والسعي اللازم للتحكم في حركة التلاميذ وانضباطهم، وكذا الاهتمام بمتابعة المسار المهني للأستاذ وجعله يصبّ اهتمامه فقط بالتدريس.

**3. العلاقات المهنية:** وهي تلك العلاقات المهنية التي تربط الأساتذة ببعضهم، الأساتذة والإدارة، أو بين الأساتذة والتلاميذ وأولياءهم، وكذا ترسيم الثقافة التعاونية بين أعضاء المؤسسة التربوية.

جدول (3) التصريح بمعاشية الأستاذ للصراعات وأسبابها :

المجموع		صراعات الأساتذة		نقص التأطير		عدم اهتمام التلاميذ		ضغوطات إدارية		أسباب الصراعات
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
28.29	116	00	00	33.33	05	29.84	37	42.29	74	نعم
50.73	208	100	10	66.67	10	70.16	87	57.71	101	أحيانا
20.98	86	/	/	/	/	/	/	/	/	لا
100	410	100	10	100	15	100	124	100	175	المجموع

تبين لنا بيانات الجدول أنّ أعلى نسبة تمثل 50.73% عند فئة الأساتذة الذين يصرّحون –أحيانا- يتعرّضون لصراعات، وتليها 28.29% عند الفئة التي تؤكد معاشيتها للصراع، والفئة الأخيرة تمثل 20.98% عند

الفئة التي تنفي معاشتها للصرّاع. ويرجع الأساتذة معاشتهم للصرّاع إلى أسباب متفاوتة حيث سجلت 70.16% عند الأساتذة الذين يرجعون ذلك إلى عدم اهتمام التلاميذ، وتليها 66.67% عند الفئة التي تردّ ذلك إلى عامل نقص التأطير في المؤسسة التربوية، أما الفئة الأخيرة تردّ سبب معاشة الصرّاع إلى ضغوطات إدارية وقدرت نسبتها 57.71%.

غير أن فئة من الأساتذة يؤكدون على وجود صراعات ويرجع ذلك إلى وجود ضغوطات تمارسها الإدارة سواءً كانت إدارة محلية أو مركزية أو وصاية.

يقوم الأستاذ بإنجاز نشاطاته التربوية -البيداغوجية- تحت إشراف وصاية الإدارة، سواء كانت مركزية أو محلية، حيث يقوم المدير بمتابعة الأساتذة بتنفيذ نشاطاتهم، تبعاً لما تنصّ عليه الأطر القانونية و عليه فإنّ الأستاذ لا يقتصر عمله فقط على التحضير والتدريس فكتبل وكّلت إليه أعمال إدارية كملاً بعض السجلات (دفتر النصوص، المراسلة، التنسيق، الندوات الداخلية، ودفتر التكوين... إلخ)، إضافة إلى إنجاز عملية الفحص للتلاميذ أو ما يسمّى -بامتحان المكتسبات القبلية- وملاً الجداول الخاصة بالعملية، وإنجاز الوظائف المنزلية، الاستجوابات الفروض المحروسة، وامتحان نهاية كل فصل دراسي وكذا المشاركة في مجالس اقسام عند نهاية الفصل. كما تسند له أفواج غير متجانسة من حيث المقاييس المطلوب العمل بها والمتمثلة في السنّ، الجنس، العدد، المستوى، وتتميز هذه الأفواج بالاحتفاظ، وجدول توقيت غير متجانس والذي يصفه الأساتذة -غير العملي- إضافة إلى كثافة البرامج الدراسية وعدم تناسبها مع الحجم الساعي المقرّر. وفي بعض الأحيان لا يستطيع الأستاذ إضافة ساعات لتكملة البرنامج لعدم وجود ساعات فراغ للتلميذ، أو عدم وجود حجرة فارغة، أو بسبب رفض الإدارة لتأطير التلاميذ، وكذا عدم اهتمام التلاميذ بالحصص الإضافية وتفضيلهم ساعات الدروس الخصوصية، إضافة إلى ذلك تحميل الأستاذ مسؤولية بعض الحالات من التلاميذ المسجلين عن طريق الوساطة والمحابة والذين يكونون مميّزين لدى أحد أفراد الفريق التربوي.

أما الضغوط الإدارية الخارجية والتي تتمثل في متابعة المفتشين لعمل الأستاذ، وفي حالات أخرى عدم زيارة المفتش تشكل تأخرًا في العلامة التربوية، ما يترتب عنها تأخر في الترقيات وتبعاتها، وفي حالة ممارسة الأستاذ للإضراب فإن الإدارة تقوم بتطبيق العقوبات ومضايقة هؤلاء كاستعمال الخصم من الراتب، العزل من المنصب، مقاطعتهم ومنعهم من الدخول إلى الثانوية... إلخ.

ويشير الأساتذة إلى نقص التأطير التربوي، خاصة مع الزيادة الهائلة في تعداد التلاميذ التي تعرفها المؤسسات التربوية وكذا فتح مؤسسات جديدة مما يتطلب فتح مناصب إدارية وبيداغوجية للتأطير، وفي كثير من الأحيان فإن المناصب المفتوحة لا تفي بالغرض، وإن وجدت لا تتميز بالرسمية والواقع التربوي يبين أن بعض المؤسسات تسيّر عن طريق التكاليفات (مدير الثانوية، نائب المدير، مستشار التربية...) مما يتعدّر عليهم اتخاذ القرار المناسب وتطبيقه لذلك تعرف بعض المؤسسات فوضى في التسيير مما ينعكس سلبا على عمل الأستاذ خاصة في عملية ضبط حركة وانضباط التلاميذ. ومن جهة أخرى فان عملية التأطير تتطلب ميزات معينة في شخصية المؤطر، كالمساواة في التعامل مع التلاميذ، شدة الملاحظة، قوة الشخصية وهيئة جسدية مقبولة... الخ

ويضيف الأساتذة عامل عدم اهتمام التلاميذ بالدراسة الذي يعتبر سببا مهما في تفاقم ظاهرة الصّراع في المؤسسة التربوية، ويتجلى عدم اهتمام التلاميذ بالدراسة في عدّة سلوكيات كالغيابات المتكررة والمتقطعة، التأخرات، عدم إحضار الأدوات المدرسية، الهدام غير اللائق، عدم القيام بالواجبات المنزلية، إثارة الفوضى والتشويش أثناء شرح الدرس، العدوانية، العنف، تكسير ممتلكات المؤسسة (السبورة، الكراسي، الطاولات... الخ).

كما يشوب العلاقات بين الأساتذة صراعات وعدم التفاهم نتيجة تقرب بعض الأساتذة من الإدارة لأهداف معينة، إقما لكسب رضا المسؤول حتى يتغاضى عن غيابه وتأخراته، وقضاء بعض المصالح الشخصية والمهنية كإسناد أفضل الأفواج، أريحية في جدول التوقيت، ضف إلى ذلك أن الإدارة تميّز بعض الأساتذة الذين ترى فيهم حسن العمل والكفاءة والأقدمية والتجربة وروح المبادرة، حيث يصبحون مصدر مشاورتها وجزء من أخذ قراراتها. هذا ما يشعر الأساتذة الأخرين بالتمييز ويفتح باب الصّراع بين الزملاء الأساتذة. وسيادة ظاهرة الإضرابات في المؤسسات التربوية كان لها جانب من التفرقة بين الأساتذة وذلك بين فئة المضربين وغير المضربين.

جدول رقم (4) الأسباب المهنية الداخلية المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي:

تظهر لنا بيانات الجدول أن أعلى نسبة قدرت ب 48.54% عند الفئة التي ترجع السبب إلى طريقة توزيع جدول التوقيت الأسبوعي، حيث وجدنا 88.24% تصرّح بعدم الرضا تماما ثم 52.07% تصرّح أنّها

راضية -نوعا ما-ومن جهة أخرى وجدنا نسبة 27.80% يرجع السبب إلى طريقة التقييم بين الأساتذة، وتنخفض هذه النسبة لدى الفئة التي ترجع السبب إلى معاملة الأساتذة بالتميز بينهم وقدرت بـ 12.20%.

المجموع	لا أعرف		غير راض تماما		غير راض		نوعا ما		راض		راض جدا		مستويات الأسباب	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
48.54	199	00	00	88.24	45	37.38	40	52.07	63	36.47	31	43.48	20	طريق توزيع التوقيت
27.80	114	00	00	00	00	42.06	45	20.66	25	36.47	31	28.26	13	طريقة التقييم بين الأساتذة
12.20	50	00	00	11.76	06	9.35	10	22.32	27	8.24	07	00	00	معاملة الأساتذة بينهم
06.83	28	00	00	00	00	11.21	12	03.30	04	9.41	08	8.70	04	العدل في المعاملة
04.63	19	00	00	00	00	00	00	01.56	02	9.41	08	19.56	09	لحصولي على إمتيازات
100	410	00	00	100	51	100	107	100	121	100	85	100	46	المجموع

ويشكل توزيع جدول التوقيت على الأساتذة عائقا خلال بداية كل دخول مدرسي، حيث لا تكاد

تخلو كل بداية سنة دراسية من هذا المشكل، ذلك أن بناء الجدول يتطلب شروطا بيداغوجية ومادية منها:

- المحافظة على الحجم الساعي للتدريس لكل أستاذ.
- التركيز على الحجم الساعي المحدد للمادة ولكل فوج تربوي ووفق كل شعبة تخصص.
- التركيز على المواد الأساسية، ومراعاة توفر قاعات التدريس.
- مراعاة الكفاءة والتجربة بالنسبة للأستاذ خاصة فيما يخص إسناد السنوات الثالثة والأولى ثانوي ورغم حرص الإدارة على تطبيق القوانين والشروط الخاصة ببناء جدول التوقيت الأسبوعي، إلا أنه في بعض الأحيان نجد أن المكلف بإعداد جدول التوقيت ينحاز لفئة معينة باستعمال المحاباة.
- ومن جهة الأساتذة نجدهم يتذمرون في بداية كل سنة دراسية، خاصة ما يتعلق بالتوزيع الصباحي والمسائي، جُلهم يرغبون العمل في الفترة الصباحية والتفرغ في الفترة المسائية، إضافة أنهم يفضلون العمل لساعات متواصلة

دون وجود ساعات فراغ بين ساعات التدريس، بغية التفرغ لانشغالهم مباشرة والتحرر من التدريس لساعات متباعدة على طول اليوم وتفادي المكوث في المؤسسة.

وكثيرا ما يتذمر الأستاذ خاصة إذا أسندت له ساعات فوق القانونية (إضافية) والتي تتعدى (18) ساعة في الأسبوع، فالإدارة ترغب الأستاذ بالعمل بالساعات الإضافية لعدم توفر المناصب، على أن يتم حساب الساعات الإضافية بتعويض مالي، إلا أنه يرفض كون الإدارة لا تلتزم بتطبيقها للقوانين الخاصة بتعويض الساعات الإضافية. السبب الثاني المتمثل في طريقة التقييم بين الأساتذة، والذي يتضمن نقطة الأداء التربوي التي تمنح كل ثلاثة أشهر، كما تتضمن العلامة الإدارية السنوية والمرتبطة بالترقية في الدرجة، أو الترقية في الرتبة، وكذا علامة مفتش المادة، وعليه يخضع هذا التقييم لمعايير يراعيها المسؤول، غير أنه أحيانا لا تحترم هذه المعايير وقد تخضع للمحاباة والجهوية لبعض الأساتذة دون غيرهم، مثل تقييم علامة المردودية بتشدد المسؤول في تقييم نقطة الغيابات و التأخرات لبعض الأساتذة ويتغاضى عن آخرين، وأحيانا يعتمد المسؤول عن تنقيط موحد لجميع الأساتذة دون احترام الشروط والمعايير اللازمة، مما يثير تذمر وامتعاض الأساتذة المنضبطين في العمل. يتعرض الأساتذة إلى عملية التمييز بينهم خاصة فيما يتعلق بالتكليف بالحراسة الإضافية المتعلقة بفترة الامتحانات الفصلية، حيث يفرض على بعض الأساتذة جدول حراسة فوق الساعات القانونية، بينما يتم تقليص ساعات الحراسة للبعض الآخر، وقد يعفى منها وذلك بحكم العلاقة المصلحية بين هؤلاء الأساتذة و المؤطرين الإداريين.

غير أن السبب المتعلق بالعدل في المعاملة بين الأساتذة والمتمثلة في تهيئة جو العمل الملائم للأداء لكافة الأساتذة، كالأستقبال والاستماع لانشغالهم المهنية ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها وتوفير وسائل العمل... إلخ. بينما السبب الخاص بالحصول على إمتيازات-فجّلها مرتبط بعدم التكليف بالحراسة في الامتحانات، التغاضي عن الغيابات و التأخرات، وكذا إسناد جدول توقيت مريح... إلخ. بينما السبب الخاص بالحصول على إمتيازات- فجلّها مرتبط بعدم التكليف بالحراسة في الامتحانات، التغاضي عن الغيابات و التأخرات، وكذا إسناد جدول توقيت مريح... إلخ. جدول رقم (5) تقييم المبحوثين لأداء لجنة الخدمات الإجتماعية وعلاقته وتفسيره لرأيه:

توضّح لنا الإحصائيات الخاصة بالجدول أن أعلى نسبة تصرّح بأداء لجنة الخدمات الاجتماعية غير مقبولة بنسبة تصريح 46.10%، و يفسّرون ذلك بعدم وجود شفافية في تسييرها من جهة، كما أن الشّروط الموضوعية لا تخدم الأستاذ الجديد و تليها 44.39% عند الفئة التي تصرّح بأنها -مقبولة نوعا ما- في الأداء وذلك بسبب أنها تخدم الأساتذة عموما. وبما أن المطالب تعبّر عن حاجة ملحة، وذات قيمة فإنها ليست في متناول جميع الأساتذة، لذلك عبّر هؤلاء عن أداء لجنة

المجموع		تخدم الأساتذة عموما		لا تخدم الأستاذ الجديد		عدم وجود شفافية		تفسير التقييم تقييم أداء لجنة الخدمات الاجتماعية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
46.10	189	00	00	48.86	43	64.89	146	غير مقبولة
44.39	182	64.95	63	45.46	40	35.11	79	مقبولة نوعا ما
09.51	39	35.05	34	5.68	05	00	00	مقبولة
100	410	100	97	100	88	100	225	المجموع

الخدمات بأنها غير مقبولة وذلك لعدّة أسباب:

1. عدم وجود شفافية في تسيير هذه اللّجنة، حيث أن الإعلانات تصل متأخرة عن موعدها إلى المؤسسات، وكذا نقص الإعلام، كما أنّ هذه اللّجنة تسيّر من طرف بعض الأساتذة الذين يفتقرون للعمل والتسيير الإداري، وتمارس عليهم ضغوطا فوقية -إدارية، وكذا تغليب المصلحة الخاصة لبعض هؤلاء المسيرين، ومن جهة أخرى قلّة النصوص القانونية وعدم تلاؤمها مع تسيير لجنة الخدمات الاجتماعية. وافتقاد بعض الأساتذة للثقافة القانونية عن موضوع اللّجنة مما يسهّل عملية تجاوز المسيرين وخرق القوانين دون محاسبتهم إضافة الى ذلك فإن عملية التسيير لم تتخلص من المحاباة والمحسوبية، الذي أفقدها ثقة الأساتذة بها، وكذا عدم وضوح التنقيط حيث وجدنا أساتذة أكثر من 25 سنة خدمة لم يستفيدوا خاصة في مسألة السّلفة.
2. يرجع الكثير من الأساتذة أن طريقة تسيير لجنة الخدمات الاجتماعية، لا تخدم الأستاذ الجديد بسبب عدم توفر شروط الأقدمية المطلوبة، وكذا قلّة الحصة المقدمة للطور الثّانوي، زد على ذلك الإخلال الواضح بالاتفاقيات والوعود المقدمة قبل الانتخابات... الخ

وعموما فإن رأي الأستاذ وتقييمه لأداء لجنة الخدمات الاجتماعية يتوقف على مدى استفادته من نشاطات وخدمات هذه اللجنة ونوع الاستفادة.

#### 2.4. نتائج الدراسة:

من خلال تحليل بيانات جداول الدراسة الميدانية توصلنا الى النتائج التالية:

- كلما زادت اقدمية الأستاذ في التعليم الثانوي، كلما تأقلم مع ظروف العمل وطموحه وصل إلى حالة من الاستقرار في مساره المهني وذلك من خلال حصوله على الترقية المناسبة في الرتبة كأستاذ مكوّن كأعلى رتبة في التعليم الثانوي، أما الأساتذة ذوي اقدمية أقل أو يساوي (10) سنوات نجد مستوى توقعاتهم أعلى مما يجدونه في الواقع.
- يبقى عامل الظروف المناسبة للعمل يلعب دورا مهما في الاستقرار المهني، وتوفيرها من صلاحيات المسير في الثانوية ليحافظ على الاستقرار والإحساس بالانتماء لها.
- تختلف مناسبة ظروف العمل حسب المواد المدرّسة ومادة التخصص، والملاحظ ميدانيا أن المواد العلمية تحظى باهتمام كبير في توفير اللّوازم والتجهيزات المتعلقة بالمخابر عكس المواد الأدبية التي لا تحتاج إلى أدوات ما عدا مخبر اللّغات، بينما المواد التقنية تحتاج أكثر إلى اللّوازم التي مازالت غير متوفرة في العديد من الثانويات: مثل أجهزة الحاسوب والحاسبة الآلية الخاصة بمادة التكنولوجيا.
- معاشة الأساتذة للصراعات موجودة ومتعلقة بأطراف الصراع المتمثلة في التلاميذ، الأساتذة، الإدارة.
- ✓ التلاميذ: عدم الاهتمام بالدراسة، السلوكات، العدوانية، الغيابات، التأخرات... الخ
- ✓ الأساتذة: مشكلات علائقية بين أساتذة بعض المواد وكذلك بين الجنسين، وصراعات بين الأساتذة القدامى والجدد
- ✓ الإدارة: نقص التأطير الإداري، صعوبة اتخاذ القرارات، تمييز الإدارة لبعض الأساتذة، مشكل توزيع جدول التوقيت... الخ
- تعتبر عملية توزيع وإسناد جدول التوقيت الأسبوعي من الأسباب الرئيسية المهنية للضغوط المهنية حيث عبّر الأساتذة بعدم الرضا تماما. ذلك أن اعداده يتطلب شروطا بيداغوجية وتنظيمية، إلا أنّ المكلف بإعداده ينحاز لفئات معينة باستعمال المحاباة حسب المادة والجنس.



- تعتبر طريقة التقييم بين الأساتذة عاملا إضافيا لعدم الرضا ومشكلا للضغط المهني وسببا مباشرا لوجود الصراع بين الأساتذة والإدارة، حيث كثيرا ما تخضع طريقة التقييم إلى المحاباة والتمييز بين الأساتذة خاصة في المعاملة من حيث التكليف بالحراسة الإضافية في فترة الامتحانات للأساتذة المقربين للإدارة والتغاضي عن غياباتهم وتأخراتهم.
- موضوع تسيير لجنة الخدمات الاجتماعية من المواضيع المشكلة للضغط المهني و المحركة للصراع في الطور الثانوي للتعليم، ومحور مطالب نقابات الأساتذة والإدارة وعليه معظم الأساتذة الثانويين لم يستفيدوا من خدمات اللجنة وغير راضين أو راضين نوعا ما عن أدائها فحق الاستفادة يخضع لمعيار الأقدمية المهنية، ولهذا نجد فئة قليلة استفادت من خدماتها.

ويقيم الأساتذة أداء لجنة الخدمات الاجتماعية أنها غير مقبولة مفسرين ذلك بعدم وجود شفافية في تسييرها، كما أنّها لا تخدم الأستاذ الجديد نظرا لاعتمادها على شرط الأقدمية المهنية.

### 5. خاتمة:

يعتبر موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالصراعات في ميدان التربية والتعليم من المواضيع التي فرضت نفسها على الواقع، ويستمد هذا الموضوع أهمية كونه يتعلق بالعنصر البشري، فكل ضرر يلحق بالأستاذ يتجلى أثره على التلميذ، وتتوقف ظاهرة وجود أو عدم وجود ظاهرة الصراعات في ميدان التربية والتعليم على مجموعة من العوامل كالجديّة في التسيير الداخلي للثانوية وكذا موقعها، وأخرى على تلبية المطالب المهنية للأستاذ. لكي ينجح "الأستاذ" كعضو فعال في الثانوية يحتاج إلى بيئة مهنية توفر له مناخا مساعدا على العمل إلا أنّ الدراسات الميدانية الخاصة بالمجال التربوي والتعليمي، أثبتت أن هذا الميدان جدّ معقد وتتفاقمه بل تشترك فيه عدّة أطراف فاعلة، إدارة محلية ومركزية والوصاية، التلاميذ وأولياهم إلى جانب الأساتذة. ممّا يعزز بيئة مهنية ضاغطة خاصة على مستوى الطور الثانوي الذي يتميّز بخصوصيات معينة تُمسّ فئة التلاميذ (المراهقين) وعلى مستوى التحضير لامتحان مصيري بالمفهوم الاجتماعي.

### 6. قائمة المراجع:

– باللغة العربية:

- 1- باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكولوجية لدى مدرس الابتدائي والمتوسط والثانوي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس الإجتماعي، جامعة الجزائر، 2007.
  - 2- حسن شحاتة وزينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003.
  - 3- شارف خوجة مليكة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث، رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2010.
  - 4- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، إدارة الضغوط النفسية والتربوية، دار الفكر، عمان، ط1، 2006.
  - 5- ناصر الدين زبدي، سيكولوجية المدرس، دراسة وصفية تحليلية، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، الجزائر 2007.
  - 6- نوري منير، الوجيز في تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2015.
- باللغة الأجنبية:

- 1- Bernard Gangloff Satisfaction et souffrance au travail, ed l'harmattan, 2000.
- 2- David Fontana, Gérer le stress, ed, Pierre maregad, Bruxelles, Belgique 1990.