

مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين العاملين بالمؤسسات التعليمية بالجزائر
 - دراسة ميدانية بالمدارس المتوسطة والثانوية لولاية المدية
 Sources of work stress among education assistants in Algeria
 - A field study in the middle and secondary schools of the wilaya of Medea-

عبد الحميد عشوي¹، نعيمة طايب²، سمير غيدي³
 ah.achoui@gmail.com

^{1,2,3} جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2 . (الجزائر)

تاريخ الاستلام: 2018/11/26 ؛ تاريخ القبول : 2019/03/04 ؛ تاريخ النشر : 2019/06/30

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين العاملين بالمدارس المتوسطة والثانوية، مع الكشف عن مدى وجود فروق في مستوى هذه المصادر تبعا لنوع الجنس، ونظام العمل، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم مقياس يتكون من (50) فقرة موزعة على (08) أبعاد لقياس مصادر ضغط العمل، طبق على عينة مكونة من (172) مساعد تربوي اختيروا بطريقة حصصية من (34) مدرسة متوسطة و (23) ثانوية بولاية المدية. و أظهرت نتائج الدراسة أن المساعدين التربويين يدركون فعلا ضغطا مهنيا عاليا في العمل، وتتمثل أهم مصادره في: ضعف الحوافز، نقص فرص التطور الوظيفي، ضغط المهمة، نقص التحكم، ضعف التغذية الراجعة، عبء العمل، نقص دعم المشرف، صراع وغموض الدور. كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في إدراك مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس، باستثناء بعدي ضغط المهمة، ونقص التحكم وهي لصالح الإناث، ولمتغير نظام العمل باستثناء بعد ضعف التغذية الراجعة حول الأداء وهي لصالح العاملين في النظام الداخلي.
الكلمات المفتاح: ضغط العمل؛ المساعد التربوي؛ المدارس المتوسطة؛ المدارس الثانوية.

Abstract: The aim of this study is to identify the sources of work stress among middle and secondary schools' education assistants, as well as the statistical differences in stress levels, according to gender and work system. A questionnaire composed of (50) items divided over (8) work stress dimensions, applied to a sample of (172) assistants, who were selected in a non-random sampling (quota sampling) among (34) middle and (23) secondary schools in the wilaya of Medea. The results show that educational assistants suffer from a high level of perceived stress whose sources are lack of motivation, lack of career development opportunities, task stress, lack of control poor feedback, workload, lack of supervisor support, role conflicts and ambiguities. The results also demonstrated that there are no statistically significant differences in the levels of perceived stress among education assistants due to gender except for task stress and lack of control in favour of females. There are also no statistically significant differences according to the school's work system except for the weak feedback in favour of educational feedback in favour of educational assistants working in the internas.

Keywords: Work Stress; Education Assistant; middle schools; secondary School

1 مقدمة:

إن المؤسسات التربوية تلعب دورا هاما في إمداد المجتمع بحاجاته من الكفاءات المؤهلة تربويا، وتعليميا، ومهاريا، وهذا بتقديم برامج تعليمية وتربوية، إلى جانب النشاطات البيداغوجية، ومرافقة التلاميذ عند القيام بتظاهرات وأنشطة مرتبطة بأهداف المنظومة التربوية وانفتاحها على المحيط، ويتم تفعيل ذلك بمساهمة جميع أعضاء الفريق التربوي والإداري. ولنجاح واستمرارية المؤسسات في تحقيق أهدافها لا بد من مراعاة مجموعة من المتغيرات من بينها ضغوط العمل والتي أصبحت ظاهرة مهددة للسلامة والصحة النفسية والبدنية للفرد العامل، ومن بين هذه المجموعات المهنية التي قد تتعرض للضغوط نجد فئة المساعدين التربويين، حيث يعتبر البحث في مصادر ضغوط العمل لدى فئة المساعدين التربويين العاملين في المؤسسات التعليمية من المواضيع التي لم تستوفي حقها من البحث، بل لا نكاد نجد لها ذكرا في الدراسات العربية والمحلية، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على هذه الفئة العمالية قصد معرفة أهم مصادر ضغوط العمل لديهم، من أجل تشخيص الصعوبات التي قد تخلف آثارا نفسية، اجتماعية، وتنظيمية للمساعد التربوي، والتي قد تنعكس على العملية التربوية برمتها.

2 الإشكالية:

يعتبر موضوع ضغوط العمل من المواضيع الهامة والتي حظيت بالاهتمام والدراسة من قبل الباحثين، إذ أصبحت هذه الضغوط تشكل جزءا من حياة الأفراد نتيجة تطور المجتمعات والتقدم التكنولوجي والصناعي. وتعتبر المؤسسات التربوية من ضمن المؤسسات التي يتعرض موظفوها لمصادر متعددة من الضغوط، ومن هذه الوظائف نجد مهنة المساعدين التربويين، والتي لم تحظى بالاهتمام وبالدراسات من قبل الباحثين الجزائريين رغم عددهم الكبير في المؤسسات التعليمية سواء بالثانويات أو المتوسطات بأنماطها الثلاثة (الخارجي، نصف الداخلي، والداخلي)، وركزت جل الدراسات اهتمامها على المدرسين والمدراء والمفتشين. والمتأمل في الوضعية المهنية لهذه الفئة يجد أنها قد قامت بعدة حركات احتجاجية وإضرابات وطنية في السنوات الماضية، خاصة مع صدور القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتربية الوطنية بالمرسوم التنفيذي رقم 08 315 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008 والذي حدد في المادتين 82 و 83 شروط التوظيف والترقية المهنية لفئة المساعدين التربويين في رتبتين فقط طيلة مسارهم المهني، وهذا باستحداث رتبة مساعد رئيسي للتربية يرقى فيها مساعد التربية من الصنف 07 إلى الصنف 08، مع حرمانهم من المشاركة في الترقية المهنية لرتبة مستشار التربية أي (المراقب العام) الصنف 13 بعدما كانت هذه الترقية موجودة في القانون السابق وحصرها لفئة أساتذة التعليم المتوسط فقط.

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

ويحدد القرار الوزاري المؤرخ في 20 فيفري 2011، المهام المسندة إلى مساعدي التربية والمساعدین الرئيسيين للتربية تضمن 28 مادة بهذا الخصوص نذكر منها: متابعة تطبيق أحكام النظام الداخلي للمؤسسة مع تأطير التلاميذ، وتربيتهم، والسهر على احترام التلاميذ للنظام الداخلي وتحليلهم بالانضباط، إلى جانب تنظيم حركة التلاميذ ومراقبتها أثناء الدخول والاستراحة والخروج، والسهر على اعتناء التلاميذ بحسن السلوك والمعاملة، واحترام قواعد الوقاية والأمن، إلى جانب تأطير مختلف الأنشطة التربوية والثقافية، وحماية ممتلكات المؤسسة مع توجيه عمل التلاميذ ومراقبته في أوقات المذاكرة والمداومة والمذاكرة المحروسة إلى جانب الحراسة في الاختبارات والفروض في حال غياب الأستاذ، أما المهام الإدارية فتتمثل في جمع غياب التلاميذ وتثبيتها في مختلف السجلات والوثائق القانونية، إلى جانب إعداد كشوف العلامات والكشوف الفصلية مع إعداد قوائم التلاميذ، وإنجاز الشهادات المدرسية للتلاميذ المتمدرسين، مع مسك مختلف السجلات المتداولة، إلى جانب عملهم في النظام الداخلي ونصف الداخلي، وهذا بتأطير التلاميذ خارج أوقات الدوام مع خضوعه لسلطة المدير وتحت إشراف مستشار التربية (النشرة الرسمية لوزارة التربية الوطنية، 2011، ص: 16 +3).

نلاحظ أن مهام المساعد التربوي كثيرة ومتنوعة، تشمل على مهام تربوية بيداغوجية وأخرى إدارية حيث أنه يعمل مع جميع أعضاء الطاقم الإداري والتربوي إلى جانب أولياء التلاميذ، وفي حال غياب الأستاذ فإنه يحل مكانه وهذا بتأطير التلاميذ ومراقبتهم في القسم الدراسي.

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

رغم ذلك، تبقى الكثير من المؤشرات تدل على حجم المعاناة والضغط التي تعاني منها هذه الفئة العمالية، فالوضعية المهنية للمساعد التربوي تتضح من خلال المناخ المهني العام الذي يؤدي فيه عمله سواء في الثانويات أو المتوسطات، كنوع نظام العمل في المؤسسة (النظام الداخلي، الخارجي، نصف الداخلي)، وكثرة تعداد التلاميذ مقارنة بعدد المساعدين التربويين الذين يشرفون على تأطيرهم والتعامل معهم بالإضافة إلى ملأ الوثائق الإدارية المختلفة، كما يرتبط أيضا بطبيعة علاقتهم المهنية مع الموظفين التربويين والإداريين، إذ أنهم يتعاملون مع الأساتذة ومع الزملاء ومستشار التربية والناظر والمدير وأولياء التلاميذ، إلى جانب نقص فرص التطور الوظيفي (حرمانهم من الترقية لرتبة مستشار التربية)، كلها مؤشرات تظهر الوضعية الصعبة لمهنة المساعد التربوي.

فقد توصل وار Warr (1992) إلى وضع تسع خصائص للوظائف الضاغطة، رغم أن هذه الخصائص لا تكشف عن كل مصادر الضغوط في العمل إلا أنها تكشف معظمها، وهذه الخصائص هي: نقص الأمن الوظيفي، نقص أو عدم استخدام المهارات، قلة التنوع أو التجديد في العمل، قلة أو زيادة متطلبات العمل، عدم التأكد الزائد، الأجور المنخفضة، ظروف العمل السيئة، عدم التقدير الاجتماعي للعمل، نقص المساندة البيئشخصية (بشرى إسماعيل 2004، ص:65). ويرى أرنوي وجابريال "harnois & Gabriel" (2000) أن العمل ممكن أن يكون مفيد للصحة العقلية ويرفع الشعور بالمضمون الاجتماعي، ولكن يمكن كذلك أن يكون مصدر للقلق والانهايار، الكآبة، وفي الأخير عدم القدرة على العطاء والبذل والتي تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء المهني المحترف وزيادة مستوى الغياب الفكري أثناء العمل (Arezes, p. M, 2014, p:) (223).

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

- 1 ما هي أهم مصادر ضغط العمل اليومي لدى المساعدين التربويين؟
- 2 هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير نوع الجنس؟
- 3 هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير نظام العمل في المؤسسة؟

3 فرضيات الدراسة:

بناء على مطالعة الباحثين للتراث النظري حول الموضوع واعتمادا على الخبرة المهنية في الميدان تمت صياغة الفرضيات كما يلي:

- 1 تتمثل مصادر ضغط العمل اليومي لدى المساعدين التربويين في صراع وغموض الدور، عبء العمل، نقص فرص التطور الوظيفي، ضعف الحوافز، نقص دعم المشرف، ضغط المهمة، ضعف التغذية الراجعة، و نقص التحكم.
- 2 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير نوع الجنس.
- 3 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير نظام العمل في المؤسسة.

4 أهمية الدراسة:

- 1 معالجة موضوع ضغوط العمل لدى المساعدين التربويين والذين يشكلون أحد الركائز الأساسية في المنظومة التربوية، غير أن هذه الفئة لم تحظ بالاهتمام وبالدراسات من قبل الباحثين في ظل الإصلاحات التي أقرتها وزارة التربية الوطنية والتي صنفت هذه الرتبة ضمن الرتب الآيلة للزوال واستحداث رتب جديدة مع تحديد مهامه التربوية والإدارية في الرتب المستحدثة.
- 2 التعرف على الظروف التي يؤدي فيها المساعد التربوي مهامه الإدارية والتربوية، قصد الكشف عن مصادر ضغوط العمل التي يواجهها في بيئة عمله سواء بالمتوسطات أو الثانويات.
- 3 بناء مقياس مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين تستمد مصادره من الواقع الميداني، لتعطي صورة أكثر واقعية على الضغوط التي يعاني منها المساعدون التربويون.

5 تحديد مصطلحات الدراسة:

5 1 ضغط العمل: يعرف ضغط العمل على أنه " الاستجابات النفسية والجسمية الضارة التي تحصل نتيجة عدم توافق أو انسجام متطلبات العمل مع قدرات وإمكانيات واحتياجات العامل" (الخالدي عطا الله، 2008: 194). و يعرف المعهد الوطني لدراسة الصحة والسلامة (NIOSH) ضغط العمل على أنه الأذى الجسدي والنفسي الذي يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة مع قدراته وحاجاته في العمل (سامي الختاتنة، 2011، ص:90).

5 2 المساعد التربوي: هو عون عمومي يتمتع بقانون خاص مستمد من القانون العام للتوظيف العمومي، وهو يتمتع بالحماية الاجتماعية وممارسة الحق النقابي، ويوجد صنفين من المساعدين: مساعدين خارجيين، ومساعدين داخليين (Andreo, C, 2005, p :52)، وهو مكلف بالرقابة المستمرة والدائمة تحت مسؤولية المستشار الرئيسي للتربية (Magliulo, B, 2005, p:57). والمساعد التربوي حسب هيئة التأطير التربوي (2003) هو الموظف المكلف باستقبال التلاميذ والسهر على سلامتهم عند دخولهم، وأثناء وجودهم في المطعم، وفي الساحة، وفي المرقد، وعند خروجهم من المدرسة، وحراستهم عند غياب الأستاذ، ومراقبة غياب التلاميذ في القسم (هيئة التأطير التربوي، 2003، ص:48).

6 إجراءات الدراسة الميدانية:

6 1 منهج الدراسة: الدراسة الحالية هي دراسة وصفية تحليلية تهدف للتعرف على درجة وجود مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين العاملين بالمؤسسات التعليمية بالجزائر، لذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع.

6 2 الإطار الزمني والمكاني للدراسة: تمت الدراسة على مستوى (34) مدرسة متوسطة و (23) ثانوية بولاية المدية، في الثلاثي الثاني من السنة الدراسية 2016/2017.

6 3 مجتمع وعينة الدراسة: شمل مجال البحث (34) مدرسة متوسطة و (23) ثانوية بولاية المدية، أما العينة فتكونت من (172) مساعد ومساعد رئيسي ومشرف للتربية اختيروا بطريقة حصصية روعي فيها تمثيل متغيري الجنس والنظام الداخلي.

6 4 أدوات الدراسة: من خلال مراجعة الأدبيات و الدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع ضغوط العمل، إلى جانب القيام بزيارات ميدانية لعدد من المؤسسات التعليمية بغرض استطلاع آراء عدد من المهنيين في مجال التأطير التربوي حول مصادر ضغوط العمل لدى المساعد التربوي، تم بناء أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان المتكون من (50) مصدرا لضغط العمل موزعة على (08) أبعاد: صراع وغموض الدور، عبء العمل، نقص فرص التطور الوظيفي، ضعف الأجر والحوافز، نقص دعم المشرف، ضغط المهمة، ضعف التغذية الراجعة، نقص التحكم.

الخصائص السيكومترية للاستبيان: بهدف التأكد من مدى مصداقية وصلاحية الأداة إلى جانب التأكد من مدى استيعاب المساعدين التربويين لكل الأسئلة التي تضمنها الاستبيان، ومدى توفره على الخصائص السيكومترية، تم تطبيق استبيان الدراسة على عينة بحث استطلاعية مكونة من (43) مساعد تربوي.

فـ الصدق: للتأكد من صدق أداة الدراسة الحالية تم الاعتماد على صدق البناء (الاتساق الداخلي). و ذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للاستبيان، وقد كانت معاملات الارتباط تتراوح بين (0.617 0.321) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي. كما تم في مرحلة ثانية قياس معامل ارتباط درجة كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان، وقد كانت معاملات الارتباط تتراوح بين (0.676 0.787)، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من صدق البناء.

بـ الثبات : تم فحص ثبات الأداة على العينة الاستطلاعية بطريقتين:

***طريقة ألفا كرونباخ:** تم استخراج معامل الثبات، باستخدام طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) للاتساق الداخلي لكل بعد من أبعاد الاستبيان، حيث تراوحت معاملات الثبات للأبعاد الفرعية للمقياس ما بين (0.620 و 0.838)، مما يشير إلى اتساق مفردات أداة الدراسة، كما أن معامل الثبات الكلي للاستبيان بلغ (0.933) ، وبالتالي يمكن القول أن المقياس يتميز بدرجة عالية من الثبات.

***طريقة التجزئة النصفية:** قدر معامل ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية المصحح بمعادلة سبيرمان براون (0.85)، مما يطمئن الباحثين على صلاحية أداة الدراسة.

7 5 الأساليب الإحصائية المستعملة: تم استخدام مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك لحساب الإحصاءات التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، اختبار (ت) T test لعينتين مستقلتين لإيجاد الفروق بين متوسطات فئتين، اختبار ألفا كرونباخ Cronbach Alpha: لمعرفة

ثبات فقرات الاستبيان، تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لإيجاد الفروق بين متوسطات عدة فئات، معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين متغيرين، اختبار Tukey HSD للمقارنات البعدية.

6 6 خصائص عينة الدراسة:

أ خصائص العينة حسب نوع الجنس:

الجدول (01): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب (نوع الجنس ، مكان العمل)

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

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول (01) أن نسبة العاملين من الذكور أكبر منها عند الإناث سواء في المدارس الثانوية أو الإكمالية، حيث بلغت نسبة (58.72%)، بينما نسبة الإناث كانت (41.28%)، مما يدل على أن هذه المهنة يمتنها الذكور أكثر من الإناث، حيث أن المهام الرئيسية لشاغلي هذه الوظيفة هي المحافظة على الانضباط والمواظبة لدى التلاميذ في المدرسة.

ب خصائص العينة حسب نظام العمل في المؤسسة:

الجدول (02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نظام العمل في المؤسسة التعليمية

النسبة %	التكرار	نظام العمل
44.77	77	النظام الخارجي
44.77	77	النظام نصف الداخلي
10.46	18	النظام الداخلي
100.00	172	المجموع

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول (2) أن هناك تجانس في توزيع أفراد العينة من حيث نظام العمل في المؤسسات التعليمية وهذا بالنسبة للنظامين الخارجي ونصف الداخلي بنسبة (44.77%)، في حين لم تتعدى نسبة (10.47%) للعاملين في النظام الداخلي، وهذا راجع لوفرة المدارس الإكمالية والثانوية في أغلب بلديات ودوائر الولاية وقربها من سكنات التلاميذ، مما استلزم غلق النظام الداخلي في أغلب المؤسسات التعليمية.

7 عرض نتائج الدراسة:

7 1 السؤال الأول: ما هي أهم مصادر ضغط العمل اليومي لدى المساعدين التربويين؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مصادر ضغط العمل مرتبة وفق قيمة الوزن النسبي لكل بعد. وللحكم على مستوى الضغط المهني، تم

تقسيم الدرجة العظمى (05) على ثلاث فئات متساوية ضمن المدى (01 05) وفقا للمعادلة التالية: القيمة العليا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة- القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات الثلاثة (عالية، متوسطة، منخفضة)، حيث:

من 1 إلى أقل من 2.33 مستوى منخفض من الضغط.

من 2.33 إلى أقل من 3.67 مستوى متوسط من الضغط.

من 3.67 إلى 5 مستوى مرتفع من الضغط.

الجدول (03): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد مصادر ضغط العمل مرتبة وفقا لقيمة الوزن النسبي.

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

يتضح من خلال الجدول (03) أن متوسط الاستجابة لدى أفراد عينة الدراسة على جميع أبعاد مصادر ضغط العمل بلغ (188.72)، وبلغ الوزن النسبي (75.49%)، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يعانون من مستوى مرتفع من ضغط العمل، كما تم عرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد مصادر ضغط العمل، حيث أنها تنحصر بين (69.14% و 84.97%)، و هي مرتبة كما يلي: البعد الأول الذي يشكل مصدر ضغط للموظفين هو بعد ضعف الأجر والحوافز، حيث احتل المرتبة الأولى في ترتيب الأبعاد بوزن نسبي قدره (84.97%)، يليه بعد نقص فرص التطور الوظيفي في المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (83.15%)، واحتل بعد ضغط المهمة المرتبة الثالثة في ترتيب الأبعاد بوزن نسبي قدره (74.88%)، في حين جاءت الأبعاد المتبقية متقاربة من حيث الوزن النسبي بين (69.14%) و(72.15%).

7 2 السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة حول أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير نوع الجنس؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري واختبار T test، كما هو موضح في الجدول (4).

جدول (4): نتائج اختبار (ت) T test لمعرفة الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مصادر ضغط العمل والدرجة الكلية للضغط تبعا لمتغير نوع الجنس (ذكور، إناث)

أبعاد مصادر ضغط العمل	نوع الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة T	مستوى الدلالة
صراع و غموض الدور	ذكر	24.07	5.27	- 0.412	0.681	غير دال
	أنثى	24.39	4.43			
عبء العمل	ذكر	32.10	6.88	- 0.774	0.440	غير دال
	أنثى	32.85	5.22			
نقص فرص التطور الوظيفي	ذكر	33.71	5.33	1.359	0.176	غير دال
	أنثى	32.61	4.98			
ضعف الأجر و الحوافز	ذكر	25.79	4.55	1.069	0.287	غير دال
	أنثى	25.07	4.06			
نقص دعم المشرف	ذكر	13.98	3.13	- 1.377	0.170	غير دال
	أنثى	14.61	2.79			
ضغط المهمة	ذكر	29.29	5.73	- 1.995	0.048	دال
	أنثى	30.90	4.29			
ضعف التغذية الراجعة	ذكر	14.44	3.12	- 0.584	0.560	غير دال
	أنثى	14.71	2.85			
نقص التحكم	ذكر	14.14	3.33	- 2.160	0.032	دال
	أنثى	15.18	2.70			
الدرجة الكلية للضغط	ذكر	187.56	27.98	- 0.700	0.485	غير دال
	أنثى	190.36	22.38			

يتضح من خلال الجدول (4) أن قيمة (T) لمصادر ضغط العمل ككل تساوي (- 0.700) وهي غير دالة إحصائيا حيث أن ($0.05 = \alpha < 0.485 = \text{Sig}$)، و بالتالي ليس هناك فروق في درجة ضغط العمل ككل تعزى لنوع الجنس، كما يتضح من خلال النتائج أن قيمة (T) = -1.99، و (T) = -2.16 بالنسبة لبعدي ضغط المهمة، ونقص التحكم على التوالي وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة $0.05 = \alpha$ ، ($0.05 > \text{Sig}$). و بالتالي يمكن القول أن هناك فروق في مستوى ضغط المهمة وضغط نقص التحكم تعزى لنوع الجنس لصالح الإناث (متوسط الإناث < متوسط الذكور). بينما كانت قيمة (T) غير دالة بالنسبة للأبعاد المتبقية.

4 7 السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة حول أبعاد مصادر ضغط العمل تعزى لمتغير نظام العمل في المؤسسة التعليمية (داخلي، نصف الداخلي، خارجي)؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس الفروق في مصادر ضغط العمل وفق متغير نظام العمل في المؤسسة التعليمية كما هو مبين في الجدول (5) أدناه.

جدول (5): اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في مصادر ضغط العمل وفق متغير نظام العمل.

أبعاد مصادر ضغط العمل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	دلالة F	مستوى الدلالة
صراع و غموض الدور	بين المجموعات	68.53	2	34.26	1.41	0.24	غير دال
	داخل المجموعات	4091.93	169	24.21			
عبء العمل	بين المجموعات	43.87	2	21.93	0.55	0.57	غير دال
	داخل المجموعات	6631.98	169	39.24			
نقص فرص التطور الوظيفي	بين المجموعات	124.34	2	62.17	2.32	0.10	غير دال
	داخل المجموعات	4510.88	169	26.69			
ضعف الأجر و الحوافز	بين المجموعات	32.49	2	16.24	0.85	0.42	غير دال
	داخل المجموعات	3218.49	169	19.04			
نقص دعم المشرف	بين المجموعات	13.55	2	6.77	0.74	0.47	غير دال
	داخل المجموعات	1532.19	169	9.06			
ضغط المهمة	بين المجموعات	2.42	2	1.21	0.04	0.95	غير دال
	داخل المجموعات	4688.29	169	27.74			
ضعف التغذية الراجعة	بين المجموعات	123.30	2	61.65	7.31	0.00	دال
	داخل المجموعات	1425.11	169	8.43			
نقص التحكم	بين المجموعات	9.62	2	4.81	0.49	0.61	غير دال
	داخل المجموعات	1660.39	169	9.82			
الدرجة الكلية للضغط	بين المجموعات	1729.26	2	864.63	1.30	0.27	غير دال
	داخل المجموعات	11199.33	169	662.71			

يتضح من الجدول (5) أن قيمة (F) لمصادر ضغط العمل ككل تساوي (1.30) غير دالة إحصائياً، حيث $(0.05 = \alpha < 0.27 = \text{Sig})$ ، و بالتالي ليس هناك فروق في درجة ضغط العمل ككل تعزى لمتغير نظام العمل في المؤسسة التعليمية، كما يتضح أيضاً أن قيمة (F) غير دالة إحصائياً بالنسبة لأبعاد مصادر الضغط ماعدا بعد ضعف التغذية الراجعة، حيث أن قيمة (F) = 7.31 دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05 = \text{Sig}$ ، مما يشير إلى وجود فروق في مستوى ضعف التغذية الراجعة تعزى لمتغير نظام العمل في المؤسسة التربوية (النظام الداخلي، نصف الداخلي، الخارجي)، وللتعرف على مصدر هذه الفروق تم استخدام اختبار Tukey للمقارنات البعدية للفروق بين مجموعات نظام العمل في مستوى ضعف التغذية الراجعة، والجدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6): نتائج اختبار Tukey للمقارنات البعدية بين مجموعات نظام العمل في ضعف التغذية الراجعة.

مستوى الدلالة	دلالة الفرق	الخطأ المعياري للفرق	الفرق بين (أ ب)	نظام العمل في المؤسسة		البعد
				المجموعة ب	المجموعة أ	
دال	0.001	0.76	2.85	النظام الخارجي	النظام الداخلي	ضعف التغذية الراجعة
دال	0.027	0.76	1.98	النظام نصف الداخلي		
غير دال	0.15	0.46	0.87 -	النظام نصف الداخلي	النظام الخارجي	

نلاحظ من خلال الجدول (6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط ضعف التغذية الراجعة لصالح المساعدين التربويين العاملين في النظام الداخلي مقارنة بالعاملين في النظام الخارجي، حيث كان الفرق بين المتوسطين (2.85) وبلغت قيمة مستوى المعنوية (0.001). كما يتبين أيضا وجود فروق دالة إحصائية في مستوى ضعف التغذية الراجعة لصالح العاملين في النظام الداخلي مقارنة بالعاملين في النظام نصف الداخلي حيث كان الفرق بين المتوسطين (1.98) و مستوى المعنوية (0.027).

8 مناقشة النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر الأبعاد التي تشكل مصدرا من مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين هي ضعف الأجر والحوافز، ونقص فرص التطور الوظيفي، ويتبين من خلال هذه النتائج أن المساعدين التربويين يعانون من تدني في قيمة الأجر والعلاوات التي يتقاضونها والتي هي غير كافية لتلبية متطلباتهم المعيشية، مع محدودية فرص الارتقاء في المناصب الوظيفية طوال مسارهم المهني، والتي تنحصر في رتبتي مساعد رئيسي ومشرف تربوي طوال مسارهم المهني، وهي فرص ضئيلة بسبب عددهم الكبير مقارنة بالمناصب المالية المفتوحة للترقية والتي تنجر عنها زيادات طفيفة في الأجر.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة بدران (2003) في (تغريد عمار، 2006، ص:228)، والتي خلصت إلى أن غياب الحوافز المادية وفرص الترقية والتطوير المهني كلها عوامل زادت من إحساس العاملين بضغط العمل. كما توصلت دراسة إيرلي (1989) Early كما وردت في (حمو بوظيفة، 2007: 145) إلى أن المفاوضات على الأجر تعد أحد المصادر الأكثر تسببا في ضغط العمل، وأشارت دراسة أبو رحمة (2012)، و قاشي (2012) إلى أن فرص التطور الوظيفي تعد أهم مصادر ضغط العمل. كما يتبين من خلال النتائج أن بعد ضغط المهمة جاء في المرتبة الثالثة من حيث مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين وهذا راجع لطبيعة المهمة التي يقوم بها المساعدين التربويين والمتمثلة أساسا في المحافظة على الانضباط والمواظبة لدى التلاميذ في المحيط المدرسي والتقييد بالقانون الداخلي للمؤسسة التعليمية، وتعامله مع تلاميذ في سن المراهقة والتي تتطلب رعاية ومعاملة خاصة، إلى جانب تعرضه لوضعية مختلفة أثناء التدخل وتنظيم التلاميذ في الأروقة والساحة، وفك الشجار ما بين التلاميذ. كما أن السلوكيات غير المهذبة لبعض التلاميذ وتزايد انتشار العنف اللفظي والجسدي، وعدم التزام بعض التلاميذ بالقواعد واللوائح التنظيمية للعمل التربوي تزيد من صعوبة تنفيذ المهمة من

قبل المساعدين التربويين في ظل القوانين التي تمنع العقاب اللفظي والجسدي، والتي تزيد في حدة الضغط والتوتر النفسي لديهم.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة شتيوي وسمايلي (2007) كما ورد في (زينة بن حسان، 2014، ص:63) أن العنف الأكثر تداولاً بين الفاعلين في العملية التربوية هو العنف اللفظي بين التلميذ والإدارة. في حين يفسر ارتفاع مستويات الضغط الناتجة عن المصادر المتبقية والتي جاءت متقاربة من حيث وزنها النسبي إلى العديد من الأسباب أهمها عدم إشراك المساعد التربوي في تطوير العمل التربوي، والخضوع من الناحية الإشرافية لأكثر من جهة مسؤولة (مستشار التربية، الناظر، والمدير)، مع عدم قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه (نقص التحكم)، إلى جانب التقييم غير الموضوعي الذي كثيراً ما يخضع للأهواء الشخصية من طرف المسؤول المباشر (ضعف التغذية الراجعة).

كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في الدرجة الكلية لضغط العمل تعزى لمتغير الجنس، بينما تشير النتائج إلى وجود فروق في مستوى ضغط المهمة و نقص التحكم لصالح الإناث. ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن المرأة أكثر تأثراً بضغط العمل مقارنة بالرجل لمحدودية قدرتها على تحمل أعباء وظيفية كبيرة، إضافة إلى الأعباء العائلية مثل رعاية الأطفال والالتزامات الأسرية، حيث أن المساعدة التربوية تعمل طوال أيام الأسبوع صباحاً ومساءً وبالتالي تجد صعوبة كبيرة للتوفيق بين مهامها في العمل وواجباتها الأسرية. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في مستوى ضعف التغذية الراجعة تعزى لمتغير نظام العمل لصالح المساعدين التربويين العاملين في النظام الداخلي فهم أكثر شعوراً بالضغط الناتج عن ضعف التغذية الراجعة بالمقارنة مع زملائهم العاملين في النظام نصف الداخلي والنظام الخارجي. ويمكن تفسير ذلك في كون أن المساعدين التربويين العاملين في النظام الداخلي يقومون بتأطير التلاميذ في الإطعام وأثناء المذاكرة الليلية وفي المراقب إلى غاية الفترة الصباحية من اليوم الموالي، كما يسهرون على سلامة وصحة التلاميذ أثناء الفترة الليلية إلى غاية فطور الصباح، مما يشكل لهم أعباء إضافية في العمل دون أدنى تقدير أو اعتراف من قبل المسؤول المباشر، كما أن عملهم الإضافي هذا لا يحضى بالاهتمام والتشجيع، فهم يتقاضون نفس الأجر مع زملائهم العاملين في النظامين الخارجي و نصف الداخلي رغم كثرة المهام الموكلة إليهم، مما يجعلهم أكثر عرضة لإنهاك مهني مبكر.

خاتمة:

تشير النتائج المتوصل إليها بأن المساعدين التربويين يدركون فعلاً ضغطاً مهنيًا عاليًا، وتتمثل أهم مصادره في: ضعف الحوافز، نقص فرص التطور الوظيفي، ضغط المهمة، نقص التحكم، ضعف التغذية الراجعة، عبء العمل، نقص دعم المشرف، صراع وغموض الدور. وعليه يمكن أن نقترح ما يلي:

- الاهتمام بالمساعدين التربويين، و إعادة النظر في آليات الترقية المهنية ومراجعة سلم الأجر لديهم.
- إعطاء الأولوية في الترقية لمنصب مستشار التربية للمساعد التربوي بدلاً من اقتصارها على أساندة التعليم المتوسط، والرفع من مستوى الحوافز و الروح المعنوية لديهم.

- إشراك المساعد التربوي بكل القرارات المتعلقة بالعملية التربوية في الوسط المدرسي، والأخذ بأرائه واقتراحاته، وهذا من خلال إدراجه عضوا شرعيا في مختلف المجالس التربوية.
- تجنب الممارسات المسببة لصراع وغموض الدور من خلال تغيير الهيكل التنظيمي وتفويض بعض الصلاحيات للمساعد التربوي.

المراجع:

- 1 أبو رحمة، محمد حسن (2012): **ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 2 الخالدي، عطا الله فؤاد (2008): **إرشاد المجموعات الخاصة**، ط1، عمان: دار صفاء.
- 3 الختاتة، سامي محسن (2011): **علم النفس الإداري**، ط1، عمان: دار الحامد.
- 4 الطعاني، حسن أحمد (2005): **مصادر ضغط العمل لدى مديري المدارس الحكومية (الأساسية والثانوية) في محافظة الكرك من وجهة نظرهم**، مجلة جامعة دمشق، المجلد: (21) العدد (02)، 243-197.
- 5 إسماعيل، بشرى (2004): **ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية**، القاهرة: المكتبة الأنجلو مصرية.
- 6 بن حسان، زينة (2014): **العنف في الوسط المدرسي: إشكالية المفهوم وإستراتيجية العلاج**، التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد(40)، 74-53.
- 7 بوظريفة، حمو و دوقة، أحمد و لورسي، عبد القادر (2007). **عوامل الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي**. ط1. الجزائر: مخبر الوقاية والأرغونوميا.
- 8 شبير، محمد عوض توفيق (2009): **ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 9 عمار، تغريد زياد (2006): **أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- قاشي، محمد (2012): **مصادر الضغط المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر02، الجزائر.
- 10 هيئة التأطير التربوي (2003): **سند تكويني لفائدة مستشاري التربية**، الجزائر، الحراش: المعهد الوطني لمستخدمي التربية وتحسين مستواهم.
- 11 وزارة التربية الوطنية (2008): **القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم 08 04 المؤرخ في 23 جانفي 2008**، النشرة الرسمية للتربية الوطنية، الجزائر: المديرية الفرعية للتوثيق التربوي مكتب النشر، عدد خاص.
- 12 وزارة التربية الوطنية (2011): **النشرة الرسمية للتربية الوطنية**، الجزائر: المديرية الفرعية للتوثيق التربوي، مكتب النشر، العدد: 538، أبريل.
- Andréo, C. (2005): *Déviance scolaire et control Social, une ethnographie des jeunes a L'école*. France : presses universitaires du spetentrion.

- 13 - Arezes, p.M, Baptista, J.S, Barroso, M.P, Carneiro, P, Cordeiro, P (2014). *Occupational safety and Hygiene*, London, Taylor & Francis Group (eds)..
- 14- Magliulo, B :(2005). *Les grandes questions de l'éducation nationale*. France: Editions l'étudiant.