



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي



- برج بو عريريج -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

مذكرة تخرج مقدم لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

الموضوع:

**الضغوط المهنية واثارها على الاداء الوظيفي للعامل
دراسة ميدانية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - برج بو عريريج -**

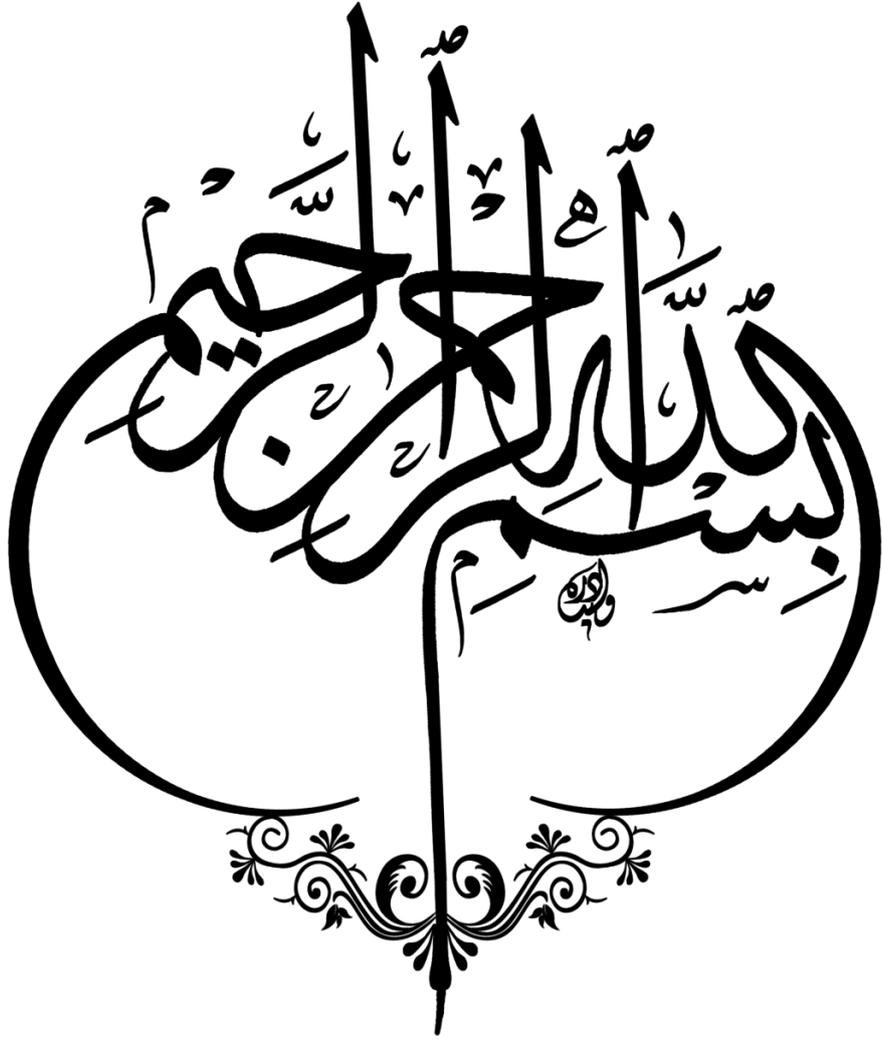
إشراف الأستاذ:

سابق مونية

إعداد الطالبات:

- طالب امانى مارية
- مالك ابتسام

السنة الجامعية: 2021-2022





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي

- برج بوعريريج -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع



مذكرة تخرج مقدم لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

الموضوع:

الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل

دراسة ميدانية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - برج بوعريريج -

إشراف الأستاذ:

سابق مونية

إعداد الطالبات:

• طالب امانى مارية

• مالك ابتسام

السنة الجامعية: 2021-2022

إهداء

بِسْمِ

"واقفكم منا بنيتي ابراهيم وحناننا في البر والبحر

ورزقناهم من الطيبات

وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلاً"

صدق الله العظيم

إلهنا إلهنا ما أملك إله سر وجودي وإله نبض الجنان والأمان إله حبيبتي وعاليته إله ملجئي إليك
يا..... إلهي.

إله من كرس حياته لخدمتي، إله من كان سنداً لي في هذه الحياة

إله حبيبتي الغالي..... إلهي.

إله اخوتي وسندي في هذه الحياة.....

إله كل من دعوته في إنجاز هذه المهمة

إله كل أحبتي اهدني نجاحي

مارية

إهداء

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بهممت به نثم الصالحات، الذي بفضله نثم هذا العمل بيسر والشكر له طيبا مباركا فيه.

والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
نتقدم بالشكر والتقدير الخاص إلى الأسناذة سابقه مؤنية التي
لم نبخل علينا بالمعلومات والنشجيع، وأيضا إلى كل عمال
قسم علم الجنحة.

كما نتقدم أيضا بالشكر والامتنان إلى كل العمال والطاقم
البيداغوجية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بجهة
بوعربيد.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الضغوط المهنية وتأثيرها على الاداء الوظيفي. العمال داخل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ببرج بوعريريج كما تم اجراء الجانب التطبيقي في مؤسسه الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي برج بوعريريج واعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بظاهرة موضوع البحث. ولتحقيق هذا الهدف استخدمنا ادوات. منها المقابلة الشخصية وتوزيع استمارات الاستبيان داخل المؤسسة. وفي ختام هذه الدراسة توصلنا الى. ان ضغوط العمل لها تأثير على اداء العاملين داخل المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: أداء العاملين، الضغوط المهنية.

Conclusion:

This study aimed to identify professional pressures and their impact on The functional performance of employees within the foundation of the National Social Security Fund in Bordj Bou Arreridj, and also the application of the Applied research in The foundation of The National Social Security Fund in Bordj Bou Arreridj .Therefore we relied in this study, on the internal descriptive approach in collecting data, and information related to the phenomenon of the research topic So to achieve this goal we used several tools: including personal interview and distribution of questionnaire forms within the institution. In results of this study we found that the pressures of work have an impact on the performance of The employees.

Key words: Employee performance, Work pressures

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الشكر والتقدير

الاهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

المقدمة:.....ب

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

أولاً: الاشكالية 2

ثانياً: فرضيات الدراسة 4

ثالثاً: أهمية الدراسة:..... 4

رابعاً: أهداف الدراسة:..... 5

خامساً أسباب اختيار الموضوع:..... 6

سادساً: تحديد المفاهيم:..... 7

سابعاً: الدراسات السابقة:..... 11

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

تمهيد 20

أولاً: ماهية الضغوط المهنية:..... 21

ثانياً: مسببات الضغوط المهنية:..... 21

ثالثاً: عناصر الضغوط المهنية:..... 23

رابعاً: مراحل الضغوط المهنية:..... 24

خامساً: أنواع الضغوط المهنية:..... 25

سادساً: مصادر الضغوط المهنية:..... 26

سابعاً: النظريات المفسرة للضغوط المهنية:..... 30

ثامناً: نتائج وآثار الضغوط المهنية:..... 32

تاسعاً: الإستراتيجية الفردية لإدارة الضغط المهني:..... 36

عاشرا: أساليب وطرق التعامل مع الضغوط المهنية:	36
خلاصة الفصل:	40

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي:	43
ثانياً: عناصر الأداء:	44
ثالثاً: خصائص الأداء الوظيفي:	44
رابعاً: أنواع الأداء:	46
خامساً: مراحل الأداء الوظيفي:	47
سادساً: أهمية الأداء الوظيفي:	48
سابعاً: العوامل المؤثرة على الأداء:	50
ثامناً: المشاكل التي تعيق عملية الأداء الوظيفي:	50
تاسعاً: نظريات الأداء الوظيفي:	51
خلاصة الفصل:	55

الفصل الرابع: الاطار المنهجي للدراسة

تمهيد:	57
أولاً: مجالات الدراسة:	58
ثانياً: منهج الدراسة:	59
ثالثاً: أدوات جمع البيانات:	59
خلاصة:	63

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

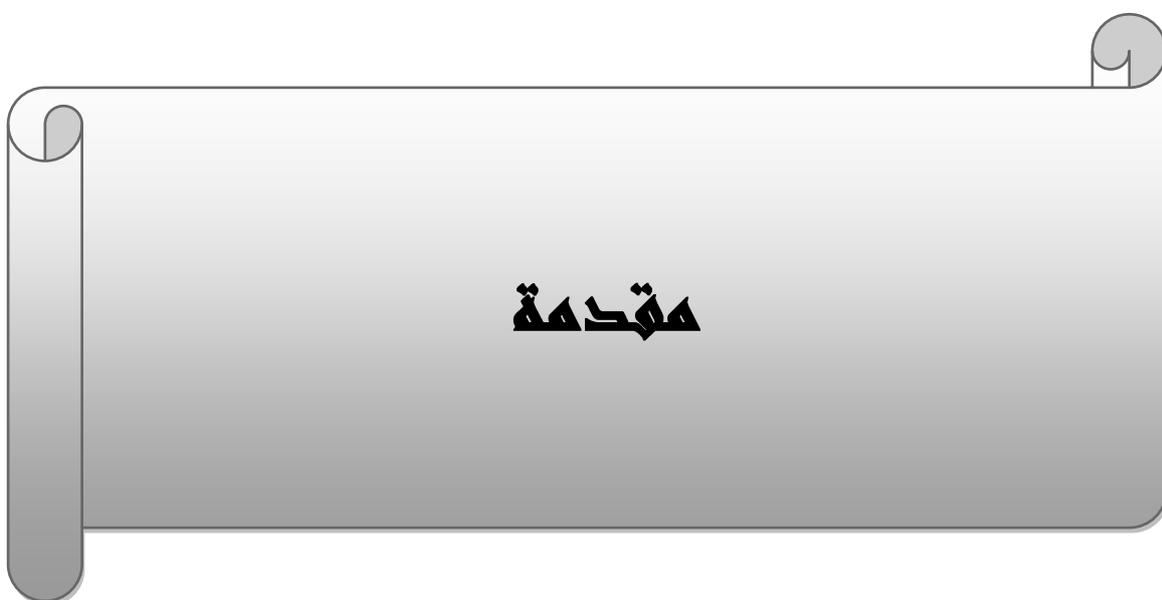
تمهيد:	65
أولاً: عرض وتحليل النتائج:	66
خاتمة:	96

قائمة المراجع

ملاحق

فهرس الجداول

- جدول 1 يبين توزيع العمال حسب الجنس. ----- 66
- جدول 2 يبين توزيع العمال حسب السن. ----- 67
- جدول 3 يبين توزيع العمال حسب الحالة الاجتماعية. ----- 68
- جدول 4 يبين توزيع العمال حسب المستوى التعليمي. ----- 69
- جدول 5 يبين توزيع العمال حسب الأقدمية في العمل. ----- 70
- جدول 6 يبين مكان إقامة العمال. ----- 71
- جدول 7 يمثل وسيلة نقل العمال. ----- 72
- جدول 8 يبين التزام العمال بالحضور في الوقت المحدد. ----- 73
- جدول 9 يوضح الجهد الذي يقوم به العمال. ----- 74
- جدول 10 يمثل موافقة الحجم الساعي مع محتوى العمل. ----- 75
- جدول 11 يبين رضا العمال لمستوى العمل. ----- 76
- جدول 12 يوضح تأثير العمل على اللتزامات العائلية للعامل. ----- 76
- جدول 13 يبين اتصال الرئيس خارج أوقات العمل الرسمية لانجاز مهام معينه. ----- 77
- جدول 14 يوضح لماءمة حجم العمل لقدرات العامل. ----- 78
- جدول 15 يوضح نقص المعلومات الخاصة بأداء العمل. ----- 79
- جدول 16 يمثل كيفية تعامل الرئيس في العمل. ----- 79
- جدول 17 يوضح طبيعة العلاقة مع زملاء العمل. ----- 80
- جدول 18 يبين الشعور بالضغط بسبب عدم توافق قيم الرؤساء مع مبادئ العمل. ----- 81
- جدول 19 يمثل تلقي معلومات وأوامر متضاربة من عده رؤساء. ----- 81
- جدول 20 يبين تقبل التوجيهات المهنية المقدمه من الزملاء. ----- 82
- جدول 21 يوضح الحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل. ----- 82
- جدول 22 يمثل الارتياح في العمل. ----- 84
- جدول 23 يبين اثر الضوضاء على أداء العامل. ----- 84
- جدول 24 يبين تأثير الإنارة على مساعدة العاملين في تأدية لمهامهم. ----- 85
- جدول 25 يبين عامل التهوية داخل المؤسسة. ----- 85
- جدول 26 يبين درجة الحرارة داخل المؤسسة وتأثيرها على أداء العمال. ----- 86
- جدول 27 يبين قدرة العمال على التكيف مع كل الظروف. ----- 87
- جدول 28 يبين توفير المؤسسة الوسائل الضرورية لمساعدة العامل في إنجاز المهام. ----- 88
- جدول 29 يبين تأثير اللتزامات العائلية على الأداء. ----- 89
- جدول 30 يبين تأثير المشاكل العائلية على أداء العمال. ----- 89
- جدول 31 يبين تأثير العمل على تماسك العلاقات الاجتماعية للعمال. ----- 90
- جدول 32 يبين تأثير العلاقات الاجتماعية باللتزامات المهنية. ----- 91



المقدمة:

عرفت المؤسسات اليوم تزايد كبير من حيث العدد والحجم وخاصة التي تعمل على تلبية حاجات ورغبات المجتمع ولنجاح واستمرار المؤسسة في تحقيق اهدافها لابد من مراعات مجموعة من المتغيرات وتعتبر ضغوط العمل احدى هذه المتغيرات والتي اصبحت مظهرا طبيعيا في حيات الانسان (العامل) كما تشهد المؤسسة الواحدة اشكالا مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات تجدر بنا الاشارة على ان الاداء ليس بالامر اليسير اذ يعد مهمة صعبة وذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه بما فيها العوامل التنظيمية والفيزيقية والاجتماعية زيادة على ذلك وجود العديد من المشكلات والمعوقات الناتجة عن تقييم الأداء.

ولقد لقي موضوع الضغوط المهنية اهتماما كبيرا في البحوث والدراسات الادارية بشكل عام والمتعلق بالموارد البشرية بشكل خاص كما له من اهمية بالغة على مستوى الفرد والمؤسسة في تحقيق الاهداف حيث اثبتت العديد من الدراسات ان ما يتعرض له العمال غالبا من ضغوط في مكان عملهم لايؤثر فقط على حالتهم النفسية والاجتماعية بل يتعدى ذلك الى مستوى اداءهم الوظيفي داخل المؤسسة وبذلك تفسر الكثير من ردود الافعال لدى العاملين الغير مرغوب فيها كارتفاع معدل الغياب وضعف الاداء الوظيفي للعمال.

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا والتي تندمج في هذا الاطار بحيث نسعى لتعرف على الضغوط المهنية وتأثيرها على الاداء الوظيفي للعمال داخل مؤسسة

الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي ببرج بوعريريج وقد تضمنت هذه الدراسة جانبين جانب نظري وجانب ميداني تناولنا في الجانب النظري ثلاثة فصول.

الفصل الأول: تناول مشكلة الدراسة وتساؤلاتها اهميتها واهدافها وتحديد المفاهيم الأساسية والدراسات السابقة والمقاربة السوسولوجية.

الفصل الثاني: تناولنا فيه ماهية ضغوط العمل ومسببات ضغوط العمل ومراحله بالاضافة الى انواع ضغوط العمل ومصادره ثم مكونات ضغوط العمل والنظريات المفسرة له.

الفصل الثالث: تناولنا فيه ماهية الاداء الوظيفي وعناصره وخصائصه وابعاده بالاضافة الى انواعه واهميته وبعض النظريات المفسرة له.

اما الجانب الميداني فقد تناولنا فيه فصلين

الفصل الرابع: يحتوي على منهجية الدراسة وخطواتها الاجرائية وقد تم فيه مناقشة مجالات الدراسة ومنهج الدراسة وادوات جمع البيانات المستعملة في التحليل والمسح الشامل.

الفصل الخامس: اشتمل على نتائج الدراسة وعرضها وتحليلها وتفسيرها ومناقشة الفرضيات وكذلك النتائج العامة واهم الحلول التي تقترحها الدراسة لتقليل من تاثير ضغوط العمل على العمال وزيادة معدل الاداء الوظيفي.

واخيرا خاتمة

الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة

أولاً: الشكالية

تسعى المؤسسات الحديثة الى المحافظة على مكانتها واستمراريتها وبقاءها بحيث اصبحت محل اهتمام الكثير من الباحثين في مجال التسيير الاداري والتنظيمي حيث تم تسليط الضوء على بعض المتغيرات التي تشكل مصدر قلق وتوتر للعنصر البشري والمؤسسة على حد سواء مما قد تعود هذه المتغيرات بالسلب على جودة الحياة الوظيفية للعامل كما تؤثر بشكل مباشر على الصحة النفسية والجسدية وتعيق تقدم المؤسسات ومن بين هذه المتغيرات نجد ان ضغوط العمل باتت تشكل اكبر التحديات في عصرنا الحديث وظاهرة جديرة بالاهتمام من جميع الاطراف سواء داخلية او خارجية لما لها من تأثير على الكثير من الجوانب الصحية والاجتماعية للعاملين بها واعتبار ان ضغوط العمل جزء من البيئة الداخلية للمؤسسات باختلاف اسبابها وعواملها وتأثيرها ونتائجها على العمال والمؤسسة

فجاء هذه المؤسسة اصبح مختلف عن ما كان عليه في السابق حيث اصبح متعلقا برفاهية الفرد والمؤسسة وتوفير الجو الملائم للعمل بعيدا عن كل قلق وتوتر او احباط وعراقيل داخل مكان العمل فالهدف التي تسعى اليه المؤسسة هو النجاح بمفهومه الواسع وتحقيق الاهداف ومشاركة العمال بها بالمقابل الحفاظ على سلامته وصحته والتخفيف من حدة الضغوط التي قد يواجهها والتي لها كل التأثير على اداءه لمهامه سعيا للوصول على جودة الحياة الوظيفية.

قد تكون المهنة في حد ذاتها لا تشكل مصدر ضغط للعمل وما تحتويه من متطلبات ولكن يمكن ان توضع في ظروف تستدعي من العامل متطلبات جسدية ونفسية واجتماعية تقوده لعدم التكيف معها مما ينتج عنه ضغط العمل الذي قد يكون ايجابيا محفزا للعامل لقيامه بمهامه المنوطة له وزيادة معدل دوران العمل لذلك تسعى المؤسسات الى احداث موازنة بين حاجاتها وحاجات ورغبات عاملها وتوفير جو مناسب للعمل ينعكس على رفع معدلات ادائهم ومن ثم تحقيق الاهداف المرجوة.

تبحث هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل باختلاف مصادرها والنتائج المترتبة عنها على الاداء الوظيفي للعمال داخل مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي ببرج بوعريريج لأهمية هذا الموضوع في عصرنا الحديث وخاصة في ظل جائحة كورونا حيث نجد العمال يعانون شتى انواع الضغوط اكثر مما سبق ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتحديد مدى تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي وعليه تعتبر هذه المؤسسة من اهم المؤسسات لدورها الرائد في مساعدة الافراد بتقديم خدماتها الاجتماعية المساندة في معالجة مشكلات الحياة العصرية في المجتمع بما ان العامل يواجه العديد من الضغوطات اثناء ادائه للمهام والتي تظهر في الجهد المبذول سواء كان فكري او عضلي او نفسي والتي يعتقد العامل انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلالها وتكون اما ضغوط تنظيمية او ضغوط فيزيقية وايضا قد تكون ضغوط شخصية او اجتماعية وتعتبر من اهم الجوانب التي تؤثر على الاداء الوظيفي للعامل في الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي

وبناء على الاشكالية المطروحة يتمحور بحثنا حول التساؤل الرئيسي التالي

كيف تؤثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي للعمال داخل مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي

وينفرع عن التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات هي:

كيف تؤثر ضغوط العمل التنظيمية على الاداء الوظيفي للعمال داخل مؤسسة

الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي ببرج بوعريريج؟

كيف تؤثر ضغوط العمل الفيزيقية على الاداء الوظيفي للعمال داخل الصندوق

الوطني لضمان الاجتماعي ببرج بوعريريج؟

كيف تؤثر ضغوط العمل الشخصية والاجتماعية على الاداء الوظيفي للعمال داخل

الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي ببرج بوعريريج؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

تعرف الفرضية على انها عبارة عن تصريح ينشا بوجود علاقة بين حدين او أكثر او بين عنصرين او اكثر من عناصر الواقع.

الفرضية العامة

تؤثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي للعمال داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الأولى تؤثر ضغوط العمل التنظيمية على الاداء الوظيفي للعمال داخل مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي ببرج بوعريريج.

مؤشراتها صراع الدور غموض الدور عبء الدور

الفرضية الثانية تؤثر ظروف العمل الفيزيائية على الاداء الوظيفي للعمال داخل

مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي ببرج بوعريريج

مؤشراتها الضوضاء الحرارة التهوية

الفرضية الثالثة تؤثر ضغوط العمل الاجتماعية والشخصية على الاداء الوظيفي

للعمال داخل مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي ببرج بوعريريج

مؤشراتها الاحداث الشخصية إنحلال العلاقات الشخصية اضطراب الحياة الزوجية

والعلاقات الاجتماعية.

ثالثا: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولنا لموضوع ضغوط العمل (المهنية) وتأثيرها على

الاداء الوظيفي باعتبارها من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحالي باهتمام الباحثين

في عدة مجالات ومنها مجال الإدارة بشكل خاص لما لها من آثار سلبية على الفرد

والمنظمة.

كما تبرز أيضا أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في العناصر الأساسية التي تؤثر على أداء العاملين من خلال البحث في تأثير ضغوط العمل على العامل حيث أن تجاهل الضغوط المهنية ينعكس على فعالية الأداء.

الأهمية العلمية: هذا البحث يعتبر إضافة لمكتبة البحوث للاستفادة منه في البحوث الأخرى.

الأهمية العملية:

- من خلال هذا البحث يمكننا التوصل إلى نتائج وتوصيات تساهم في تحسين أداء الموظفين وتخفيف الضغوط التي يتعرضون لها.
- إثراء البحث العلمي من خلال التعرف على مصادر الضغوط لدى عمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وفهم وتفسير أبعادها وآثارها وأساليب مواجهتها.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.
- تعدد مصادر الضغوط المهنية لدى عمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
- إعطاء بعض الاقتراحات والتوصيات للتخفيف من حدة الضغوط المهنية ومحاولة معالجتها أو التعامل معها.

رابعا: أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة اثر الضغوط المهنية على أداء العاملين داخل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ببرج بوعريريج. وتسعى أيضا هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

-إلقاء الضوء والتعرف على مصادر الضغوط المهنية في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

-محاولة تكوين إطار نظري يغطي كل مفاهيم ضغوط وما يتعلق به.

-محاولة معرفة علاقة ضغط العمل بأبعاده (عبئ العمل، الأجرور والمكافأة، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) أداء العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
-التعرف على أهم مسببات ضغوط العمل في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

-تشخيص الواقع الفعلي لضغوط العمل من حيث مصادرها ومكوناتها.
-الكشف على أنواع ضغوط العمل التي تواجه العامل داخل وخارج مؤسسة عمله.
-محاولة ربط البحوث الجامعية بالواقع في المؤسسات.

خامسا أسباب اختيار الموضوع:

إن لكل دراسة أسباب تدفع بالباحث لخوض في موضوعه وتختلف هذه الأسباب من باحث للآخر وفي هذه الدراسة تطرقنا إلى أن نقسمها إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية وهي كالآتي:
أسباب ذاتية:

-كون الموضوع ضمن مجال التخصص في علم الاجتماع التنظيم والعمل.
-الرغبة الشخصية في دراسة موضوع ضغوط العمل وإنزاعه من جوانب متعددة.
-محاولة خوض تجربة ميدانية في الموضوع لمعرفة نوعية هذه الضغوط ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعمال.
أسباب موضوعية:

-قلة الاهتمام بالمشاكل التي تسببها الضغوط العملية للعاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
-محاولة التعرف على الإجراءات المتخذة لمواجهة ضغوط العمل في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
-الرغبة في التعرف على مختلف الضغوط التي تواجه العامل داخل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

- التعرف على الصعوبات التي يواجهها العامل أو المسؤول على حد سواء في ميدان العمل.

- ارتباط هذا الموضوع بتخصص علم اجتماع التنظيم والعمل.

- تشخيص نوع هذه الضغوط ومعرفة مدى تأثيرها على أداء العاملين.

- محاولة إيجاد الحلول للتقليل من نوعية هذه الضغوط من أجل تحقيق كفاءة وفعالية

في الأداء الوظيفي.

سادسا: تحديد المفاهيم:

1. الضغط stress:

لغة: مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreindre بمعنى: ا طرق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق¹.

الضغط: القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة².

اصطلاحا:

أ/ الضغوط كمثير: يعرفه لازاروس وكوهين على أنها الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفيسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي³.

- و يعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة⁴.

- و الضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصعبة⁵.

¹ شحاتة حسن، زينب النجار: معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص 208.
² فتيحة بن زروال: العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد، العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة، الملتقى الدولي الأول، مارس 2003، جامعة محمد خيضر: بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر، | ص22.
³ جمعة سيد يوسف: إدارة ضغوط العمل، | نموذج التدريب والممارسة، ط1، القاهرة، مصر 2004، ص 17.
⁴ منى عبد الحليم، مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي، مفاهيم وتطبيقات دار الوفاء للطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 35.
⁵ حافظ فرج أحمد: قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1، مصر 2007، ص 20.

ب/الضغوط كاستجابة: يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصد عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة.
-تعريف " فونتانا " الضغوط حالة تنتج عندما تزيد مطالب الخارجية على القدرات والامكانيات الشخصية للكائن الحي⁶.

-أما " جرينبرج " و" بارون " فيعرفها على أنها: نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفيسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة⁷.

ج/الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة: تطرأ صعاب هذا الاتجاه للضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئة المحيطة به، حيث تبنى أصحاب هذا الاتجاه المتطور الشامل كما وجدوا من نقص فيما يخص الاتجاهين السابق ذكرهما.

2. مفهوم الضغوط المهنية:

هناك تعريفات عديدة لمفهوم الضغوط المهنية لا يوجد اتفاق جامع على تعريف واحد ودقيق ولن نحاول هنا حصر جميع التعاريف ولكن سيتم استعراض بعض منها:
-عرف المعهد الوطني لدراسة الصحة والسلامة ضغط العمل على أنه: الأذى الجسدي والنفسي الذي يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة مع قدراته وحاجاته في العمل⁸.

-كما يعرف على انه: عبارة عن حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص⁹.

⁶ عبد العزيز المجيد محمد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر، 2005، ص 18.

⁷ طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين: إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، ط1، عمان، الأردن، 2006، ص 22.

⁸ الختاتنة، سامي محسن: علم النفس الإداري، ط1، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2012، ص 161.

⁹ العميان، محمود سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2015، ص 161.

-و يعرف أيضا ضغط العمل على أنه: عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغير في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.

-كما يعرف بارون BARON ضغط العمل بأنه استجابة جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها¹⁰.

-كما يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها: مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط¹¹.

-ويعرف سيزلاجي ووالاس ضغوط العمل بأنها: تجارب داخلية تؤدي إلى عدم توازن نفسي وفيزيولوجي عند الفرد، وذلك نتيجة عوامل في البيئة الخارجية.

-أما فاروق عبد العلي فيعرف ضغوط العمل بأنها: اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفعالية¹².

التعريف الإجرائي للضغوط المهنية:

هي مجموعة من المشاكل والتوترات النفسية التي تصيب الفرد في بيئة العمل بسبب عدم التوافق والمواءمة بين قدرات وإمكانيات الفرد ومتطلبات ذلك العمل.

3. مفهوم الأداء:

الأداء لغة: مشتق من الفعل أدى، ويعني قام بالفعل، وأدى الدين أي قضاة.

¹⁰ Baron. R ،1993، Behavior in Organization ،Mass Allyn and Baron. p 305.

¹¹ عبد القادر أحمد سالم ، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة ، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2007 ، ص9.

¹² لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعمالية، رسالة ماجستير محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014، ص 32.

اصطلاحاً: يقصد به المنهجية أو الطريقة التي بواسطتها تتمكن المؤسسة من الوصول إلى أهدافها، فالتقدم العلمي والتقني استعملت هذه الكلمة للدلالة على الكفاءة والفعالية لقياس وتحقيق أهداف المؤسسة، وقد عرف العلماء والباحثون الأداء ومن بينهم نيبتو NEBTO بقوله عن الأداء: هو الناتج المتحصل عليها وهو يعني قدرة المؤسسة على تحقيق أهداف معينة.

و يعتبر الأداء احد المصطلحات الهامة التي يسعى كل مسير مهما كانت مكانته ومستواه التنظيمي إلى تحسينه إلا أنه لم يتمكن الباحثون لحد الآن من تقديم مفهوم دقيق ومتفق عليه لهذا المصطلح. فالأداء لغة في اللفظ اللاتيني Performance التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والمشتقة من الفظة الانجليزية performance التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه.¹³

التعريف الإجرائي:

الأداء هو ذلك الأسلوب التنظيمي الذي تأخذه المؤسسة بعين الاعتبار في توجيه وتنظيم استخدام مواردها وهو العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأفراد والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح.

4. مفهوم الأداء الوظيفي:

يمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج. تعريف "توماس" هو التفاعل بين السلوك والإنجاز حيث تكون النتائج قابلة للقياس.¹⁴

¹³ عبد الملبيك مزهود: الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد رقم 1 نوفمبر 2001، ص 86.
¹⁴ بو الشرش كمال: الثقافة التنظيمية، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، ص 12.

يتضح مما سبق تعدد تعاريف الأداء الوظيفي وذلك ناتج عن تعدد الدراسات والأبحاث في هذا المجال وعلى الرغم من هذا الاختلاف بين الباحثين في تلك التعاريف إلا أن هناك عوامل تجمع هذه التعاريف وهي:

الموظف: وما يمتلكه من معرفة ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع.

الوظيفة: وما تتصف به متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل.

الموقف: وما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ والإشراف والمنظمة

الإدارية والهيكل التنظيمي.¹⁵

التعريف الإجرائي:

هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان فكرياً أو عضلياً من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك بكفاءة وفعالية، يتحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

سابعاً: الدراسات السابقة:

دراسة بعنوان " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين " دراسة حالة المديرية الجهوية للضرائب، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس مهني، شعبة: علوم التسيير، تخصص: تسيير الموارد البشرية، السنة 2017/2016 من إعداد الطالبين: براهيم عبد العالي، عباسي السعيد.

انطلقت الدراسة من الإشكالية التالية:

" ما هو أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مؤسسة الضرائب بالوادي؟

ووظف الباحثين التساؤلات الفرعية التالية وهي:

1- كيف يقيم مستوى ضغوط العمل في مؤسسة الضرائب بالوادي؟

2- كيف يقيم أداء العاملين في مؤسسة الضرائب بالوادي حسب ضغوط العمل؟

¹⁵ النيمان عبد الله عبد الرحمن: الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، دراسة مكملة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003، ص 38.

3- ماهي الأهمية النسبية للضغوط الناتجة من عبئ العمل، والأجور، والمكافئات والهيكل التنظيمي في تأثيرها على الأداء؟
وتمت صياغة الفرضيات كالآتي:

1- يمكن تقييم مستوى ضغوط العمل في مؤسسة الضرائب الوادي بتقييم عبئ العمل وتقييم الضغوط حول الأجور والمكافئات والهيكل التنظيمي.

2- يمكن في ظل الضغوط الموجودة أن يركز الأداء على العمل كفرص وبشكل متواصل واستغلال الفرص كما يجب.

3- يمكن أن تؤثر الأجور والمكافئات إيجابا على أداء العمال لأنها تمثل حافز، ويمكن أن تؤثر الأعباء الإضافية للعمل بشكل سلبي على أداء العمال.

-أما الجانب الميداني:

فقد وظف الباحثين المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة النظرية والميدانية.

فالدراسة الميدانية تهدف على مدى صحة الفرضيات من خلال دراسة أثر ضغوط العمل في مؤسسة الضرائب -الوادي-بالإضافة إلى عملية الاستبيان لمعرفة آراء واتجاهات أفراد العينة لكافة الإطارات والعاملين داخل المؤسسة.
و تم الإعتماد على الأدوات التالية:

الاستبيان (عملية الاستبيان التي تقوم بجمع البيانات والمعلومات على أفراد العينة داخل المؤسسة)

النتائج المتوصل إليها:

-تبين من نتائج الاستبيان أن ضغوط العمل بالأداء إيجابية من حيث مستوى تقييم الأجور والمكافئات، وهذا ما يعطي للعامل الحافز مما يجعله يقدم أكثر عمل في المؤسسة.

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

الاستفادة:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في المغير التابع لضغوط العمل وتختلف في المجال المكاني للدراسة.

الدراسة السابقة 02:

دراسة بعنوان " أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لممرضي القطاع الصحي " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، دراسة ميدانية بالقطاع الصحي لبلدية ميلة 2008/2007، من إعداد الطالبة علي موسى آمال.

انطلقت الدراسة من الإشكالية التالية:

" ماهي مستويات الضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون في القطاع الصحي؟ ووظفت الباحثة التساؤلات التالية:

1- ماهي أهم مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون في القطاع الصحي.

2- ماهي آثار ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالنسبة لممرضي القطاع الصحي.

و صاغت الفرضيات كالتالي:

استخدمت الباحثة فرضيتين فرعيتين وهما:

1- يترتب الشعور بمستويات عالية من ضغوط العمل، انخفاض في مستوى الأداء.

2- يصاحب الشعور بمستويات عالية من ضغوط العمل مجموعة من الآثار الإيجابية والسلبية، لكن أغلبها سلبية (جسدية، عقلية، نفسية).

أما الجانب الميداني: فاعتمدت على المنهج الوصفي كمنهج رئيسي ومنهج التحليل كمنهج مساعد بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة ولتدعيم مختلف جوانب موضوع البحث سيتم الاعتماد على المراجع المتاحة التي تناولت موضوع البحث بعينه.

فيما يخص الأدوات الإحصائية تم الاعتماد على الجداول التكرارية.

و توصلت إلى النتائج التالية:

-ارتفاع مستوى الإحساس بضغط العمل وارتفاع مستوياتها على الممرضين وكشفت عن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الممرضين في القطاع الصحي وهي كالتالي:

-ضعف العائد المادي وذلك لمتوسط حسابي قدره 4.33 بالمئة.

-عدم المشاركة في اتخاذ القرارات وذلك بمتوسط قدره 4.01 بالمئة.

وتوصلت الدراسة إلى أن الأثر الإيجابي الذي يشعر به الممرض في ظل ما يعانيه من ضغوط يعد ضعفاً، فغالبية الممرضين يرون أن مستوى الضغط العالي لا يترك لهم الأثر الإيجابي، وكذلك ارتفاع مستوى الضغوط العمل لدى الممرض يصاحبه انخفاض في مستوى الأداء، حيث أن ضغوط العمل المرتفعة تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي.

الاستفادة:

من خلال تصفحنا للدراسة وجدنا أن هذه الدراسة مشابهة لدراستنا الحالية وذلك من حيث متغير ضغوط العمل ومتغير الأداء، حيث ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب النظري لدراستنا وكذلك في الجانب الميداني.

الدراسة السابقة 03:

دراسة بعنوان " الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماستر "تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية"، الملحق الجامعية - مغنية- من إعداد الطالب: حمدوني رشيد 2015-2016

انطلقت الدراسة من الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير ضغوط العمل المهنية على الرضا الوظيفي لدى الهيئة التدريسية

الملحق الجامعية مغنية؟

ووظف الباحث التساؤلات التالية:

1/ ما هي مستويات الضغوط المهنية التي يشعر بها أعضاء الهيئة التدريسية
بمعنية؟

2/ هل تختلف تلك المستويات باختلاف المتغيرات (الشخصية، الجنس، مدة الخدمة،
نوع الكلية، الرتبة الأكاديمية)؟

3/ ما نوع العلاقة الموجودة بين الضغوط والرضا الوظيفي؟

4/ هل رضا الأستاذ الجامعي عن النظام البيداغوجي وعلاقات العمل يحفزّه على
البحث والتطوير؟

وصاغ الفرضيات كالتالي:

- ضغوط العمل بنوعها المادية والمعنوية لها تأثير بصفة عامة على مردود الأفراد.
- الأجر وفرص الترقية هما محددات الرضا الوظيفي.
- الرضا الوظيفي له تأثير مرتفع جدا على نجاعة الأداء الأكاديمي للأساتذة الجامعة.
- أما الجانب الميداني: فقد وظف الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمحاولة وصف
وتحليل النتائج المستخلصة وتفسيرها واعتمد على الأدوات التالية:
- المقابلة – الإستبيان وتم اعتماد الأسئلة المفتوحة والمغلقة لإعطاء احتمالات أكثر
للإجابة على الأسئلة

العينة: 55 أستاذ

و توصل إلى النتائج التالية:

إلى أن ضغوط العمل لها تأثير ووزن نسبي في مستوى وأداء الأستاذ الجامعي سواء
كان هذا التأثير جسمانيا أو فكريا ولا يتناسب مع قدراته الحالية.

أما من ناحية الأجور والحوافز فهي تلعب دورا مهما وفعالا في درجة رضا الأستاذ
والنتائج المحصل عليها من خلال دراسة عينة بعض الأساتذة تبين أن الرضا الوظيفي عن
المهنة بنسبة 79.54 بالمئة وهي نسبة معتبرة.

وعليه نجد أن ضغوط العمل لها الأثر الواضح والكامن في إنتاجية الأستاذ العلمية والتي تخلق له عدم رضا وظيفي.

توظيف الدراسة:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في المتغير التابع الضغوط المهنية وتختلف في المجال المكاني للدراسة.

الدراسة السابقة 04:

دراسة بعنوان " ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري بقسنطينة، قسم علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل 2011-2012 من إعداد الطالبة معوش أسماء.

انطلقت الدراسة من الإشكالية التالية:

ما علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي؟

ووظفت الباحثة التساؤلات التالية:

1- هل هذه لضغوط الناتجة عن طبيعة العمل تقلل من الاستقرار الوظيفي لدى العامل؟

2- هل يؤثر نمط الإشراف على التفاني في العمل من قبل العامل؟

3- هل يؤدي تماسك جماعة العمل إلى تحقيق الإلتزام لدى العامل؟

وصاغت الفرضيات التالية:

الفرضية العامة: هناك علاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

الفرضيات الجزئية:

- كلما زادت الضغوط الناتجة عن طريقة العمل أدى ذلك للتقليل من الإستقرار

الوظيفي لدى العامل.

- يؤثر نمط الإشراف على تفاني العامل في عمله.

- يؤدي تماسك جماعة العمل إلى تحقيق الإلتزام لدى العاملين.

أما الجانب الميداني: فاعتمدت على المنهج الوصفي والتعرف على حدود الدراسة كما أجريت الدراسة الإستطلاعية تم الدراسة الأساسية على 45 مفردة معتمدين في ذلك على الإستبيان وتم تحليل المعلومات الخاصة بالدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التي تتماشى مع طبيعة الموضوع.

و توصلت إلى النتائج التالية:

توصلت الباحثة في هذه الدراسة إلى أنه هناك حقا علاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، بالإضافة إلى التعرف على مسببات وخصائص كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي والآثار المترتبة عنها.

و سعت هذه الدراسة منذ البداية إلى محاولة إيجاد العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

-ارتفاع مستوى الإحساس بضغوط العمل وارتفاع مستوياتها على الممرض وهي

كالتالي:

-ضعف العائد المادي وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.04 بالمئة.

-عبء العمل الزائد وذلك بمتوسط قدره 4.01 بالمئة.

و توصلت الدراسة إلى أن الأثر الإيجابي الذي يشعر به الممرض في ضل ما يعاقبه من ضغوط يعد ضعيفا، فغالبية الممرضين يرون بأن منسوب الضغط العالي لا يترك لهم الأثر الإيجابي.

و كذلك ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى الممرض يصاحبه انخفاض في مستوى الأداء , حيث أن ضغوط العمل المرتفعة تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي.

أوجه الاستفادة:

قامت الباحثة في هذه الدراسة بدراسة موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي حيث أن هذه الدراسة متشابهة لجزء من دراستنا وذلك من حيث المتغير " ضغوط العمل".

و قد اعتمدت الباحثة على مؤشرات ساعدت في إعطاء نبذة مبدئية عن موضوع دراستنا.

أوجه الاختلاف:

الدراسة السابقة ركزت على الولاء التنظيمي أما الحالية فركزت على الأداء الوظيفي.

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

تمهيد

تعتبر الضغوط المهنية من المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كل أعضاء المنظمة سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة، حيث يستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعهم تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها، ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرف إلى موضوع الضغوط المهنية من خلال تعريفها ودراسة بعض مسبباتها وإبراز مراحل الضغوط المهنية وأنواعها ومصادرها وتقديم بعض نماذج دراستها والتركيز على نتائجها وآثارها ثم نختم الفصل بطرح مجموعة من الإستراتيجيات للتعامل مع الضغوط المهنية.

أولاً: ماهية الضغوط المهنية:

- الضغوط المهنية هي " مجموعة من المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسدية أو نفسية، نتيجة لردود فعلية لمواجهتها، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق، من حيث التأثير تولد شيئاً من الإزعاج" ¹⁶.
- وعرف سيزلاجي ووالاس الضغوط المهنية: "بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً وعضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه" ¹⁷.
- و تغيير الضغوط المهنية في كل حالة " تأثير مادي أو معنوي يأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك العامل مما يعيق توازنه النفسي والعاطفي، ويؤدي إلى أحداث تؤثر على جعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بسلوك رشيد اتجاه المواقف التي تعرضه أثناء قيامه بحملة سواء داخل المنظمة أو خارجها" ¹⁸.
- وبناءً على ما سبق يمكن تعريف الضغوط المهنية بأنها تجربة ذاتية لدى الموظف تحدث نتيجة لعوامل تخص الموظف نفسه أو البيئة التي يعمل فيها حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسدية أو نفسية وسلوكية على الفرد، تؤثر بدورها على أدائه للعمل.

ثانياً: مسببات الضغوط المهنية:

تنشأ الضغوط المهنية من أسباب كثيرة حتى أنه يمكن القول بأن أي شيء يحدث داخل مكان العمل قد يكون مسبباً للتوتر والقلق، ويعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب

¹⁶ فائق فوزي حسن: نظرية المنظمة، دار شؤون الثقافة للنشر، بغداد، العراق، 1996، ص 136.

¹⁷ سيزلاجي أندرودي، ومارك والاس: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو قاسم أحمد، مطابع معهد الإدارة العامة، الرياض، 1991، ص 194.

¹⁸ الحضيرى أحمد مؤيد، إدارة القوة العاملة، النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1991، ص 210.

وعلى الأبعاد البيئية المحيطة، وفيما يلي نعرض أهم الأسباب الموجودة في بيئة العمل والتي قد تؤدي إلى الشعور بضغط العمل والمتمثلة فيما يلي:¹⁹

أ- صعوبة العمل:

تتسبب صعوبة العمل بشعور الفرد بعدم الاتزان وترجع الصعوبة إما لعدم معرفة الفرد لجوانب العمل أو لعدم فهمه لهذه الجوانب، وترجع صعوبة العمل أحيانا إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.

ب- مشاكل الخضوع للسلطة:

تتميز بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية وكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه، ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر والضغط في مكان العمل.

ت- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم:

تميل المنظمات كبيرة الحجم عادة إلى أخذ الشكل البيروقراطي المقيد بإجراءات رسمية تعتمد على نظام إشراف متعمد ومتركز على سياسات رشيدة وموضوعية، لا تأخذ بعين الاعتبار شخصية الفرد العامل، وهذا ما يتعارض مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجاتهم لتأكيد الذات، ويضاف إلى المسببات السابقة:

ث- التنافس على الموارد:²⁰

ينظر دائما للموارد على أنها نادرة أو محددة وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد على الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد مما يتطلب اللجوء إلى المساومة والمقايسة، وهي أمور قد تؤدي إلى شعور العامل بالضغط إلى جانب العوامل السابقة هناك مسببات

أخرى متمثلة في:²¹

¹⁹ عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الإبراهيمية، مصر، 2007، ص 66.
²⁰ أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء ومهارات، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، ط2، 2003، ص 384.
²¹ أحمد ماهر: مرجع سبق ذكره، ص 386.

ج- عدم وضوح العمل:

و يعني هذا تأكيد الفرد من شكل واختصاصات عمله، ويندرج هذا إلى عدم تأكيد الفرد من توقعات الآخرين عنه، فيما يجب أن يؤديه أو التصرفات الواجب أن يسلكها، مما يؤدي لشعور الفرد بعدم سيطرته على عمله وهذا ما يولده الشعور بالتوتر والضغط النفسي داخل منظمة عمله.

ح- اختلال ظروف العمل المادية:

إن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة وحرارة ورطوبة وضوضاء وترتيب مكان العمل وغيرها من الظروف يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا الطابع لزيادة الشعور بالقلق والتوتر والضغط.

ثالثاً: عناصر الضغوط المهنية:

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية والتي حددها "سيرلاني" و"والاس" في ثلاث عناصر أساسية هي: المثير، الاستجابة، والتفاعل.²²

1- عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، قد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

2- عنصر الاستجابة:

يمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفيسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل: القلق، التوتر، والإحباط وغيرها.

3- عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة²³

وفيما يلي شكل يوضح عناصر الضغط المهني:

²² سيزلاجي أندرودي ومارك والاس: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة: جعفر أبو قاسم احمد، معهد الإدارة العامة، السعودية 1991، ص 180.
²³ عبد الباقي صلاح الدين، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، مصر، 2014، ص 337.

- ×المثير ×رد الفعل
- البيئة - الإحباط
- المنظمة - القلق
- الفرد

الشكل 1: عناصر الضغط المهني²⁴

رابعاً: مراحل الضغوط المهنية:

أ- مرحلة التعرض للضغوط: يطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بالخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء داخلي أو خارجي. ويمكن القول أن المثير هو سبب حدوث الضغط عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عنها بعض المظاهر من أهمها:

-زيادة ضربات القلب

-الأرق

-توتر الأعصاب

-الإستهداف للحوادث

ب- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل احد الاتجاهين أما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة التغلب عليها والتخلص منها وبالتالي يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح فينتقل إلى مرحلة الثانية وقد يكون تعرض بالفعل إلى هذه

الضغوط²⁵

²⁴ سيزلاجي أندرودي ومارك والاس، مرجع سبق ذكره، ص 180.
²⁵ محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر، عمان، 2009، ص 44.

ج- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف: عند التنبيه سيستجيب بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكولستيرول في الدم لتوفر الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور ومحاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فإذا نجح في الأمر فقد تزداد العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينقل إلى المرحلة التالية.

خ- مرحلة التعب والإرهاق:

ينقل الفرد في هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغط باستمرار ولفترة زمنية طويلة جدا حيث يصاب بالتعب والإرهاق نتيجة تكرار المقاومة لهذه الصعوبات ومن أهم المظاهر والآثار ما يلي:

- انخفاض معدلات الانجاز
- التفكير في الانفصال في الوظيفة
- الإصابة بأمراض نفسية عديدة منها: الاكتئاب، النسيان، اللامبالاة.....الخ
- الإصابة بأمراض عضوية منها: ضغط الدم، السكر وغيرها²⁶

خامسا: أنواع الضغوط المهنية:

حاول الباحثون في الموضوع الضغوط تقسيمها إلى أنواع وذلك حسب عدة معايير والمعايير الأكثر شيوعا تصنف إلى نوعين ضغوط ايجابية وضغوط سلبية وقد ميزها ترسيلي إلى نوعين من الضغوط هما:

(أ) - **ضغط ايجابي:** "EUSTRESS": هذا الضغط يعتبر حافزا للفرد نحو الأداء الأفضل ليساعده على تنمية الثقة بالنفس والإبداع.

(ب) - **ضغط سلبي:** "DISTRESS": وهو الصورة المدمرة للضغوط ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن²⁷

²⁶ محمد إسماعيل بلال، نفس المرجع السابق، ص 46.

²⁷ محمد حسن محمد حمادات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2007، ص 167.

حيث يؤثر على صحته الجسدية والنفسية وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية لأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء بالإضافة إلى عدة أنواع ابرز نوعين هما: الضغوط السلبية والضغوط الايجابية.²⁸

سادسا: مصادر الضغوط المهنية:

يتميز حصر مصادر الضغوط المهنية إلى جانبين رئيسيين هما:

أ- مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد:

تختلف استجابة الأفراد للضغوط وذلك بحسب السمات والخصائص المميزة لكل فرد، فمن الممكن أن يتعرض الأشخاص إلى نفس الضغوط ومع ذلك لا يكون الأثر واحدا وتوضح هذه الدراسة مجموعة من مصادر الفرد المرتبطة بالفرد وهي على النحو التالي:

1. **مفهوم الذات:** هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية والتصورات والتعميمات الخاصة بالذات يبلوره الفرد ويعتبره تعريفا نفسيا لذاته.

ويتكون مفهوم الذات من الأفكار الفرد الذاتية المحددة للعناصر المختلفة الداخلية والخارجية وتشمل على العناصر التالية:

(أ) المدركات والمصورات التي تحدد خصائص الذات كما تعكس إجرائي في وصف الفرد ذاته كما يتصورها هو "الذات المدركة"

(ب) المدركات والمصورات التي تحدد الصور المثالية للشخص الذي يود ان يكون " الذات المثالية"

(ج) إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكر رئيسي إمكانية نفضه للضغوط من عدمه وإذا كانت تلك النظرة تمثل شعورا سلبيا اتجاه ذاته فهذا يزيد من احتمال وقوعه تحت تأثير الضغوط بشكل كبير.

(د) أما إذا كانت تلك النظرة تعبر عن شعور ايجابي اتجاه ذاته فهذا يعني تفهم الفرد لذاته وقته وتقديره لها عالية وبالتالي يقل احتمال تعرضه للضغوط²⁹

²⁸ ماجدة بهاء الدين والسيد عبيد: الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 160.

2. نمط الشخصية:

يعرفها عمار كشرود في معجمه بأنها تشير إلى خصائص وسمات التي تتوافر في تركيب بنيان وكيان الشخص³⁰

ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية: الأول هو أكثر قابلية للضغوط بسبب رغبته في انجاز اكبر عدد من المهام في اقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته وكأنه يسابق الزمن ويعرف بالنمط.

أما النمط الثاني فهو يعكس النمط الأول: يتميز بالثقة والهدوء وكذا اخذ الأمور البسيطة واخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها³¹

3. مركز التحكم في الأحداث:

يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملا في الأحداث من حوله بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بأنه ما يحدث له خارج نطاق سيطرته.³²

ويعتبر مركز التحكم احد إبعاد الشخصية التي وضعها روتر "ROTER" 1966 حيث أشار إلى انه من الممكن أن يتفاوت مركز التحكم لدى الأفراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة عالية من السيطرة الخارجية³³

و تشير نتائج بعض الدراسات أن أفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي هو اقدر تحملا للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم اقل قلقا واكل معاناة من الضغط المهني، بينما الأفراد أصحاب التحكم الخارجي يتميزون بارتفاع مستوى القلق والعدوانية وأكثر

²⁹ جمعة سيد سيف: إدارة ضغوط العمل، مصر الجديدة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 1983، ص 114.

³⁰ عمار الطيب كشرود: السلوك التنظيمي: الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 266.

³¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر، مصر، ط1، 2006، ص 289.

³² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: مرجع سبق ذكره، ص 290.

³³ عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان: ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط: مصادر ها، ونتاجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص 113.

معاناة من الضغوط باعتقادهم أن ما يحدث لهم هو نتيجة عوامل خارجية لا يمكنهم السيطرة عليها³⁴.

4. عبئ الدور: ويقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص له للعمل بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه وأن يكون عبء العمل أقل قدراته وطاقاته فتسبب في شعوره بالملل وعدم الارتياح فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية: زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال وآخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات والمهارات اللازمة لأدائه أو تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو الناحية النوعية لان ذلك استهانة بقدراته وإمكانياته.³⁵

5. صراع الدور:

يحدث أن هناك تعارض بين متطلبات الدور فعندما يتعرض الفرد لوقت يفرض عليه متطلبات متعارضة، كان يتطلب وظيفة للعمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض وقد مع دوره بوصفه زوجاً أو أباً فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسيه بحيث يتعرض مجاراة الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل من مجاراة مجموعة أخرى من التوقعات، بينما يؤدي ذلك إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد³⁶.

وقد تتعدد ادوار الفرد الواحد تبعا لهذه لعدة ادوار أهمها:

أ- دوره كزوج

ب- دوره كموظف

ج- دوره كأب

³⁴ عبد الغفار الحنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 188.

³⁵ محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الحديثة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 264.

³⁶ محمد حسن محمد حمادات: مرجع سبق ذكره، ص 173.

ح- دوره كرب أسرة³⁷

6. غموض الدور:

يقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به، وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين والتي تولد لدى العامل فكرة غير مطابقة عن ما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور.³⁸

- ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية: مسؤولية الفرد، قواعد ومصادر السلطة، التغييرات التنظيمية وهناك احتمال أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة وكثيرة الحجم، يحدث غموض الدور فيها:

ب- تحدث تغييرات تكنولوجية.

ت- تغيير أحداث أفراد العمال

ث- وجود نقص في المعلومات آتية من الإدارة العليا

ج- إخفاء المرؤوسين المعلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث كأسلوب لمضايقة المشرف غير المفضل بالنسبة إليهم³⁹

7. المسؤولية اتجاه الآخرين:

تعتبر المنظمة نظاما اجتماعيا معقدا تقوم على أساس التفاعل بين أفرادها سواء بشكل رسمي أو غير رسمي ولذا فانه من الممكن أن ينشأ عن التفاعل العديد من مسببات الضغوط بالنظر إلى اختلاف الأفراد المنتمين إليها من حيث عاداتهم وقيمهم وكذا مستويات تعليمهما وأجناسهم وغير ذلك هذه المسببات تضع المسؤولين عنهم تحت تأثير ضغوط

³⁷ صلاح الدين عبد الباقي: مرجع سبق ذكره |، ص 299.

³⁸ راوية محمد حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 403.

³⁹ راوية محمد حسن: مرجع سبق ذكره، ص 403

فيها يخص التعامل معهم وتحفيزهم ومكافأتهم وعقابهم والاستماع إلى الشكاوي والفصل فيها وغيرها من عوامل التفاعل.⁴⁰

سابعاً: النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط طبعا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أساس اطر فيسيولوجية، أو اجتماعية كما اختلفت النظريات فيما بينهما بناء على ذلك من حيث مستلزمات كل منها ، ويتعامل الباحثون مع الضغوط المهنية وتأثيراتها على صحة وأداء الفرد سواء على أساس التعامل والتداخل بين العقل والجسم أو تفاعل الجانب الفيزيولوجي مع الجانب الإنفعالي أو الاستجابة للطرفين وبدراسات أهم الباحثين في هذا المجال يمكن أدراج بعض النظريات التي تناولت مسألة الضغوط وفسرتها كما يلي:

1. نظرية هانز سيللي:

يعتبر الباحث "هانز سيللي" من أشهر الباحثين الذي إرتبطت أسماءهم بموضوع الضغوط وتعتبر نظرية "سيللي" من أقدم النظريات التي حاولت تفسير الضغوط المهنية فهذه النظرية تنطلق من مسلمة أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز شخص على أساس استجابة البيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة وأنماط معينة في الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج⁴¹، وتعتبر أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالية هدفها الدفاع والمحافظة على الكيان والحياة، وحدد "سيللي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وأطلق عليها أعراض التكيف العامة وهي:⁴²

أ-الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

⁴⁰ جهاد بن محمد الرشيد: إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة داف العربية، العلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، ص 52.53.

⁴¹ علي عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكاتب الحديث للنشر، الكويت، 2003، ص 152.

⁴² وليد السيد خليفة ومراد علي عيسى: الضغوط النفسية والتخلف العقلي، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، ط1، 2008، ص 150.

ب-المقاومة: وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد لكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالات الإتزان

ج-الاجتهاد: وفيها تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض.⁴³

2. نظرية التقدير المعرفي للزاروس:

تعتبر هذه النظرية كذلك من أهم النظريات التي تتناول ضغط العمل، وقد جاءت نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي، "فالتقدير المعرفي حسب ما جاء فيها هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، وترتكز هذه النظرية في تفسيرها للضغوط على أهمية التفكير والعوامل المعرفية للفرد ومدى مقاومته وقدرته على المواجهة إذ نصت إهتمامات وأعمال لزاروس على التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد اتجاه المواقف الضاغطة يرى أن الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة"⁴⁴.

و يستند لزاروس في نظريته على نوعين من التقدير المعرفي هما:

أ- **التقدير الأولي:** وهو عبارة عن إدراك ومعرفة الفرد للأحداث الضاغطة.

ب- **التقدير الثانوي:** وهو عبارة عن مجموعة الطرق التي تتيحها الفرد في مواجهته للمشكلات التي تظهر في الموقف، وبذلك يمكن أن نقول أن هذه توضح "ما يعتبر ضغطا بالنسبة لفرد ما، لا يعتبر كذلك بالنسبة لآخر لأنه يتوقف على مدى تقييمه المعرض لهذا الموقف بالإضافة إلى الخصائص الشخصية للفرد وخبراته الذاتية في تحمل الضغوط وحالته الصحية وكذا عوامل الموقف نفسه، نوع التهديد، وأخيرا عوامل البيئة الاجتماعية كالتغير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة."⁴⁵

⁴³ وليد السيد خليفة ومراد علي عيسى: مرجع سبق ذكره، ص 152.

⁴⁴ علي موسى أمال: ضغوط العمل وآثارها على الأداء الوظيفي، رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير تنمية الموارد البشرية ن قسم علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، 2007، ص 48.

⁴⁵ هارون توفيق الرشيد: الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، مكتبة لأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1999، ص 50.

3. نظرية النسق النظري سبيلبيرجر:⁴⁶

تعد نظرية النسق النظري من بين النظريات التي تفسر لنا ظاهرة ضغوط العمل وهذه الأخيرة تعد مقدمة ضرورية لفهم الضغوط، وقد أقام "سبيلبيرجر" هذه النظرية على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة ويقول إن القلق كحالة: هو استعداد طبيعي أو اتحاد سلوكي يعتمد على الخبرة الماضية، أما القلق كحالة: فهو قلق موضوعي نعتمد على الظروف الضاغطة، وبهذا ربط بين الضغط وقلق الحالة واعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين بسبب حالة القلق، في الإطار المرجعي للنظرية اهتم بتحديد الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة.

4. نظرية هنري موراي:

يعتبر هنري موراي مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومين أساسيان على أساس أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة للسلوك في البيئة وذلك الشخص تتيسر له الجهود أو التعاون للوصول إلى هدف معين وميز "موراي" نوعين من الضغوط هما:

أ- **ضغط بيتا:** يشير إلى دلالات الموضوعات البيئية والأشخاص كما يحركها الفرد.

ب- **ضغط ألفا:** يشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، ويوضح أن سلوك الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجات معينة، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحاضر والضغط والحاجة فهذا إما يعبر عنه بمفهوم ألفا.⁴⁷

ثامنا: نتائج وآثار الضغوط المهنية:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة وهذا

⁴⁶ شارف مليكة خوجة: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو، رسالة ماجستير كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة تيزي وزو، 2010-2011، ص 42.

⁴⁷ هارون توفيق رشيد: مرجع سابق، ص 50.

يعتبر عائق أمام أهداف كل منها، لكن هذا لا ينفى أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المتفق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد فإن للضغوط آثارا سلبية وأخرى ايجابية:

أ- الآثار الايجابية للضغوط المهنية: 48

عندما تكون الضغوط في حجم مناسب (ايجابي) فإنها تؤدي إلى:

- السرعة في إنجاز العمل.
- الابداع في التفكير.
- القدرة على اتخاذ القرارات.
- التركيز على نتائج العمل.
- القدرة على التعبير عن انفعالات والمشاعر.
- تجعل الأفراد يشعرون بالانجاز والمتعة.
- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.
- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.
- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.

ب- الآثار السلبية للضغوط المهنية وتنقسم إلى:

. الآثار السلبية على مستوى الفرد:

سلوكية: 49 مثل كثرة الحوادث، الإدمان على المخدرات، استخدام الأدوية المهدئة، الانفجار العالمي، الأفراد في أكل والتدخين، فقدان الشهية، السلوك العدوانى، الضحك بعصبية. موضوعية: ومنها القلق، العدوانية، اللامبالاة، الملل، الاكتئاب، الإرهاق، الإحباط، فقدان المزاج والأعصاب، عدم تقدير الذات، الوحدة.

48 الدكتور محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط 2، 2004، ص 162.
49 عبد القادر سعيد بنات: ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، فلسطين، 2009، ص 37.

إدراكية، ذهنية: عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة، ضعف التركيز، انتباه قصير المدى، حساسية زائدة اتجاه النقد، التشتت الذهني.

فيسيولوجية: ⁵⁰ تزايد نسبة جلوكوز في الدم، زيادة في ضربات القلب، زيادة ضغط الدم، جفاف الفم، العرق، ارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم.

الآثار السلبية على مستوى المنظمة: ⁵¹

- تدين مستوى الإنتاج وانخفاض الجودة.
- زيادة التكاليف المالية والبشرية (تكلفة التأخر عن العمل، تشغيل عمال إضافيين تكلفه الفاقد من المواد أثناء العمل).
- صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية
- عدم الرضا الوظيفي
- الغياب والتأخر عن العمل
- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات
- الشعور بالفشل
- التسرب الوظيفي (دورات العمل)

الآثار النفسية: وتتمثل فيما يلي: ⁵²

- الشعور بالضغط والقلق والحزن والرغبة في البكاء.
- الشعور باليأس والإحباط وعدم القدرة على التكيف.

⁵⁰ لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014، 97.

⁵¹ الدكتور محمود سليمان العميان: مرجع سبق ذكره، ص 167.

⁵² الدكتور أحمد ماهر: كيفية التعامل مع ضغوط العمل، الدار الجامعية، 2005، ص 72.

- فقدان الصبر وسرعة الانزعاج والعدوانية.
- الملل والإحساس بالذنب وعدم الشعور بالأمان.
- سرعة التأثر والشعور بالإهمال من قبل الآخرين.
- عدم الاهتمام بالمظهر الخارجي وإهمال الصحة وانخفاض تقدير الذات.
- التعجل والتسرع في أداء المهام، والإخفاق في أداء المهمة التي يقوم بها.
- الصعوبة في التفكير والتركيز واتخاذ القرارات والنسيان.
- عدم القدرة على الابتكار، وتأجيل الأشياء بدون سبب مقنع.
- التعرض للأخطار والحوادث بكثرة.
- عدم المرونة في التعامل، اللاعقلانية، وضعف الكفاءة والإنتاجية.

53 الآثار الاجتماعية:

تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى كثير من الآثار الاجتماعية السالبة منها الشعور بالإغتراب في العمل، ويؤدي الفرد العمل بدون رغبة، وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة.

و يرى الباحث أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشرا حقيقيا لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلبا أو إيجابا لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي وتنمية تطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.

⁵³ الباحث محمد حسن خميس أبو جمعة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، بحث لاستكمال متطلبات الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية، قسم أصول التربية، 1433 هجري / 2012 م، ص 27.

تاسعا: الإستراتيجية الفردية لإدارة الضغط المهني:

يقصد بها تلك النشاطات أو الاستراتيجيات الديناميكية، السلوكية كانت أو معرفية، والتي يسعى الفرد بموجبها لمواجهة المواقف الضاغطة من خلال حل المشكلة أو التخفيف من التوتر الإنفعالي ومنها: ⁵⁴

- الانتباه إلى أحداث الحياة التي تتعرض لها.
 - تعود أن لا تقول (لا) للعمل حينما لا تستطيع القيام به.
 - تعود على تنظيم حياتك وعملك.
 - لا تسعى دائما للوصول إلى الكمال في إنجازاتك.
 - أطلب المساعدة كلما احتجت لها دون إحراج.
 - البحث عن الوظيفة التي تتلاءم مع شخصيتك وقدراتك.
- إضافة إلى ذلك:

- محاولة النظر إلى التغيير كتحدٍ إيجابي وليس كتهديد.
- ابتعد عن الضغوطات اليومية بممارسة التأمل ومختلف الهوايات.
- هبئ نفسك قدر الإمكان للأحداث التي تعرف أنها مسببة للضغط النفسي مثل مقابلة الحصول على العمل.

عاشرا: أساليب وطرق التعامل مع الضغوط المهنية:

تتعدد أساليب مواجهة الضغوط فهناك أساليب عامة تطبق على معظم أنواع الضغوط كالتجاء إلى الله، وقراءة القرآن والدعاء، وهناك أساليب خاصة بأنواع معينة من الضغوط ومهما كان الأسلوب المتبع لمواجهة الضغوط فيجب أن تتوفر فيها الشروط التالية:

⁵⁴ الدكتور أحمد ماهر: مرجع سبق ذكره، ص 95.

أ- ان يتوافر في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط صفة الخصوصية لأن الأسلوب الذي يصلح لفرد ما قد لا يصلح لفرد آخر، وذلك نظرا للفروق الفردية الموجودة بين الأفراد.

ب- أن تكون أساليب مواجهة الضغوط مبنية على أساليب تفضيلات الشخص بدلا من أن تكون مفروضة عليه.

ت- لابد أن تتعدد أساليب مواجهة الضغوط وذلك نظرا لتعدد أبعاد الضغوط من حيث الأساليب والنتائج، وهذه الأساليب لابد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية والبدنية والعاطفية والاجتماعية.

أن تتسم أساليب مواجهة الضغوط بالمرونة، بمعنى أن تكون قابلة للتعديل والتكيف بما يلاءم ظروف الفرد والمنظمة التي ينتمي لها⁵⁵.

1 / الأساليب الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية:

أن من الافتراضات التي تقوم عليها دراسات الضغط الفرضية التي تقول: أن الضغط يعتمد في الأساس على الكيفية التي يدرك بها الفرد أو الموقف الضاغط، ومن ثم الكيفية التي يتعامل بها مع ذلك الحدث، فالفرد الذي يدرك حدثا من الأحداث على أساس أنه موقف تحدي سيتعمد إلى التعامل معه بشكل مباشر وذلك باتخاذ إجراء معين، أو قد يتعامل معه على أساس إستراتيجية التركيز على المشكلة من أجل تغيير الواقع وإبداله بأحسن منه⁵⁶.

1. الاتجاه والوعي:

تكمن أهمية الاتجاه والوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكنا دون تغيير اتجاهاتنا، وهذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي إدراك من جانبنا لما نقوم به، أو ما ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف.

⁵⁵ محمد مرعي مرعي: أسس إدارة الموارد البشرية – النظرية والتطبيق – دار رضا للنشر، 1999، دمشق، ص 80.
⁵⁶ سليمان عبد الرحمان الطريري: الضغط النفسي مصادره ومسبباته، مجلة كلية التربية، مجلد 8، عدد9، جامعة الإمارات، 1994، ص 158.

و كما في عملية التطعيم حيث يكتسب الجسم مناعة ضد الأمراض، فإن البعض من الباحثين يدعو إلى تطبيق الفكرة للمناعة ضد الضغوط، فبإمكان الفرد أن ينمي ما يعرف بالتطعيم الانفعالي من خلال معايشة الموقف الذي يسبب له القلق والازعاج، ويتم ذلك من خلال:

- جمع معلومات وافية وكاملة عن المواقف وإن كانت غير سارة.
- في حالة القلق تجمع تفاصيل عن المصادر الخارجية المتوفرة والتي بإمكانها مساعدتك للتعامل مع الموقف بفعالية.
- في حالة عدم وجودها عليك إدراك ذلك فربما يساعدك ذلك عمل شيء قبل حدوث المشكلة.
- تشجيع نفسك على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف بوجود ضغوط عليك.⁵⁷
- الصلاة وقراءة القرآن لقوله عز وجل: " أَلَا بذكر الله تطمئن القلوب ".
- مزاوله بعض التمارين الرياضية.
- التركيز في أداة نشاط ذو أهمية حيث يمكنه من التخفيف من حدة الضغوط.
- الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات والتخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتران بالفشل.⁵⁸
- الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط:
- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

أن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرووسيهم، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم

⁵⁷ علي عسكر: الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2005، ص 98.

⁵⁸ Jermy stranks. Stress at work. Management and Prevention. British library. London. 2005.p 78.

بشكل جيد وهذا يمكن أن يشجع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

2. تصميم وظائف ذات معنى:

تفقد الكثير 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 ممل كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما تتيح مقداراً مناسباً من السلطة للأداء.⁵⁹

3. إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تنبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات، ويؤدي هذا التغيير إلى إلقاء مزيد من الضغوط على العاملين، ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط: مثلاً إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة أصغر من الحجم، أو إنشاء وظائف مثل: مساعد مدير، يمكنها أن تحل المشاكل ويضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات، الدورات المستديمة، والنظر في هيكل المقررات الوظيفية التي تتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية.⁶⁰

⁵⁹ محمود سليمان العميان: مرج سبق ذكره، ص 170.

⁶⁰ عودة سلطان المشعان: علم النفس الصناعي |، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، الكويت، الإمارات العربية المتحدة، 1995، ص 324.

خلاصة الفصل:

يعد موضوع الضغط المهني غاية في الأهمية، نظرا لما يشكله من خطورة على صحة العامل من خلال اعتلال صحته البدنية وتدني مستوى أدائه وبالتالي تدني مستوى الأداء العام للمنظمة، مما يحول دون بلوغ أهدافها لذا وجب على المنظمات أخذ الأمر على محمل الجد بالسعي قد الإمكان للتخفيف من آثار هذه الضغوط على صحة العاملين، فالعنصر البشري هو مفتاح الإنتاج الجيد للمنظمة.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد:

يعتبر مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي تلد نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث والدراسات الإدارية بشكل عام وبدراسة المواد البشرية بشكل خاص إذ يرتبط هذا المفهوم بكل من سلوك الفرد والمؤسسة مع تدخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها من مؤثرات تنظيمية واجتماعية.

وبما أن العنصر البشري هو المورد الأساسي لزيادة الإنتاجية في جميع الأوساط فالعامل هو الذي يخطط وينظم ويتخذ القرارات وينفذ ويتابع بداية العمل مراحل تحقيق الأهداف الموجودة، وبالتالي فإن أداء هذا المورد البشري هو الذي يعطي العامل جيد وفقا ليد تعطي هويته ميزة تنافسه بالتالي يضمنها التميز والاستمرارية في نشاطها من هنا حظي موضوع الأداء الوظيفي اهتماما كبيرا من قبل المنظرين والمفسرين والإداريين في مجالات متعددة فهي وسيلة لتحقيق أهداف العمل

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي:

لقد اهتم العديد من الباحثين بالأداء الوظيفي هذا الموضوع لما له أهمية بالغة لبيئة الأفراد والمنظمات بشكل عام وسنستعرض هنا مفاهيم الأداء الوظيفي.

عرف عبد المحسن 2022/07/8 الأداء على أنه المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أن يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة لتحقيقها داخل المنظمة.

أما جمال 1995/18 عرف الأداء بأنه نشاط يمكن الفرد من انجازه للمهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية لاستخدام العقول للموارد البشرية. وأشار كانتور عاشور 1989-05 إلى أنه يقصد بالأداء قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عملة ويمكن التمييز بين 3 أبعاد أو معايير يمكن من خلالها أن يقاس الأداء وهذه المعايير هي: كمية الجهد نفس المبذول، نوعية الجهد، ونمط الأداء وكمية الجهد مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في عملة خلال فترة زمنية محددة.

أما نوعية الجهد تعني مستوى الدقة والجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول ومن مقاييس المعيار النوعي درجة الأداء من الأخطاء ودرجة الإبداع في العمل في العمل أو الأريحية التي يؤدي بها الفرد نشاط العمل.

وأضاف الدرة (الدرة 2002/3) أن مفهوم الأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز أو أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحقق مع الهيكل إلى إبراز الانجاز أو النتائج لذا يمكن القول من خلال التعريفات السابقة أن الأداء هو السلوك الذي يقوم بين الفرد في المؤسسة التي يعمل بها الطريقة الصحية والسليمة مراعيًا في ذلك الفعالية والكفاءة في العمل.

كما يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام والتحليل في البحوث والدراسات الإدارية يتم بشكل عام، والمواضيع المتعلقة بالموارد البشرية بشكل خاص وذلك نظراً لأهمية الموضوع على مستوى الفرد والمؤسسة من جهة وتداخله مع العلوم والاتجاهات الفكرية المتعلقة من جهة أخرى.

أصل كلمة الأداء لا تبني فاللغة الانجليزية أعطت معنى واضح ومحدد بمعنى تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة⁶¹ ولقد قدم الباحثون عدة تعاريف للأداء الوظيفي نذكر منها:

- عرف pater Ferdinand على أنه التوازن بين رضا المساهمين والعمال فقد أشار kérateine إلى أن الأداء بدل على تأدية عمل أو انجاز نشاط أو التنفيذ مهمة لمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة⁶³.
- بعرف أيضا على انه الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به الزاوية أخر انجاز أهداف المؤسسة.

ثانيا: عناصر الأداء:

- إذا وصف الأداء على أنه النتائج الذي يحقها الفرد عندما تظهر كثير من العوامل المؤثرة في الأداء وتخضع هذه العوامل لسيطرة الموظف كما بينها سيلبي ((seder *1976.39))
- **الموظف:** وهو كل ما يملكه الفرد من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
 - **الوظيفة:** وهي ما تتصف به الوظيفة من متطلبات أو تحديات وما تقدر من هذه الوظيفة فرص عمل تتمتع بالتحدي وتحتوي على عناصر النقدية الراجعة كجزء منه.
 - **الموقف:** وهي ما تتصف به البيئة التنظيمية وتتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

ثالثا: خصائص الأداء الوظيفي:

للأداء مجموعة من الخصائص تجعل آراء الباحثين تختلف وبالتالي صعوبة تحديد مفهوم من ذلك تأتينا هذه الخصائص كالتالي:

1 الأداء مسألة الأفراد: يختلف الأداء بين الأفراد والجماعات والمنظمات فقد يعني بالنسبة لمالكي المنظمة قد يعني الأرباح أما النسبة للقائد الإداري المرودية والقدرة التنافسية أما

⁶¹ مجيد الكرخي، ادارة الموارد البشرية: دار المنهج للنشر والتوزيع الطبعة الأولى الأردن 2004ص52.

⁶² ابراهيم محمد المحاسنة ادارة تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار تحرير والنشر والتوزيع، الطبعة املكة البحرين

2013ص104.

الفرد العامل فقد يعني له الأجر الجيدة أو المناخ العمل الملائم في حين قد يعني النسبة للزبون نوعية خدمات والمنتجات التي توفر له المنظمة وهذا ما يطرح الإشكالية في صعوبة ضبط وقبوله وفقا لمعايير معتمدة من جميع الفاعلين داخل أو خارج المنظمة كما قد يمنع ذلك المنظمة من أن تكون في وضعية جيدة على كل المعايير.

2 الأداء مفهوم شامل: الأداء لا ينحصر في الجانب الاقتصادي فقط بل يتعدى الى الجانبين التنظيمي والاجتماعي بحيث أن التنظيم الجيد هو وسيلة في جهة أداء المنظمة من خلال اخراج الهيكل الرسمي والجداول على الأقل تقليص من النزعات التي يمكن أن تحدث بين المصالح بهدف خلق جو من الانسجام والتنسيق التي يسمح بانتقال الجيد للمعلومات وبالتالي تحقيق الفعالية إلى جانب مرونة الهيكل والقدرة على التكيف مع قيود المحيط كما أن إهمال الجانب الاجتماعي المتمثل في تحقيق الرضا المختلف أفراد المنظمة قد لا يخدم أداء المنظمة.⁶⁴

3 الأداء مفهوم متطور عبر الزمن: إن معايير إلي ينحدر الأداء على أساسها سواء كانت حياة داخلية منها أو تلك التي تحيدها البيئة الخارجية للمنظمة تكون مقتدرة مع حياة المنظمة مع تقدر الموافق أو الظروف إذا أن المراحل البشرية التقنية المالية والتنظيمية التي تجعل الأداء مرتفعا تختلف موقف لأخر لذلك فان التحدي الأساسي الذي يواجه القادة الإداريين هو إيجاد التوليفة المهنية المناسبة لتحقيق الأداء المرتفع.

مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين فعدم الرضا الوظيفي يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل رضا الوظيفي يتأثر بعدد كثير من العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمؤسسات والوجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

السبب الإداري: فالسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين وقد ينشأ السبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة والإشراف أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

⁶⁴ باسع، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي على المنظمة رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسير المنظمات، بومرداس الجزائر 2010-2011ص67.

أبعاد الأداء: تعني بأداء الفرد لعمل القيام بأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاث أبعاد للأداء وهي:

أ- **الجهد المبذول.**

ب- **كمية الجهد.**

ت- **نمط الأداء.**

أ- **الجهد المبذول:** تعتبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو الفعلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ب- **الجهد المبذول:** فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال قد لا يهتم الكثير بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة لإنتاج المواصفات والتي تقسمه خلو الأداء من الأخطاء والتي تعني درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

ث- **نمط الأداء:** يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تبتذل بها الجهد في العمل أي طريقة التي يؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء الحركات أو أنشطة.

رابعاً: أنواع الأداء:

بعد التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي والتطرق إلى أهميته يمكن الانتقال إلى عرض أنواع الأداء هذا الأخير يمكن تصنيفه وتقسيمه كبيرة من الظواهر التنظيمية فان نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم ومن ثم يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع:

1- **حسب معيار المصدر:** وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء الى نوعين: الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ- **الأداء الداخلي:** ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تمتلكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً مما يلي⁶⁶:

الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورداً استراتيجياً قادراً على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسير مهاراتهم.

⁶⁶ كامل التقني مرجع سابق ص 175.

الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

الأداء المالي: ويمكن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب- الأداء الخارجي: وهو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي.

فالمؤسسة لا تسبب في إحدائه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب وهذا النوع يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية يمكن قياسها وتحديد أثرها.

2- حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما:

أ- الأداء الكلي: وهو الذي يتحدد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع عناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون المساهمة باقي العناصر في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى كفاءة بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية الربح والنمو كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء للمؤسسة في حقيقة هو نتيجة تفاعل أداء على مستوى الأنظمة.

ب- الأداء الجزئي: هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى الأداء وظيفة مالية أداء وظيفة الأفراد أداء وظيفة التموين أداء وظيفة الإنتاج أداء وظيفة التسويق⁶⁷.

خامسا: مراحل الأداء الوظيفي:

يتميز الأداء الوظيفي بعدة مراحل من تحديد أهداف عامة ثم أهداف مرحلة إجرائية وتنفيذ ثم تقويم ومراجعة وإعادة محاولات الفشل حتى يتمكن الفرد من تحقيق أهدافه بطريقة مرضية وهنا تتعزز الممارسات الفاعلة لأن النجاح يحفز يحفز على النجاح وهذا ما يسمح ببلورة إستراتيجية فعالة للتدخل مراحل التميز وانجاز مهام مختلفة.

⁶⁷ الكبيسي موقف ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي التهيئة العلمية للبحوث العلمية "جامعة علوان بالقاهرة 2004 ص 56.

يمكن تحديد مراحل الأداء الوظيفي في خطوات تتمثل في وضع الأهداف والتخطيط لتحقيقها وتوفير شروط النجاح والجد والإتقان في الأداء ثم تقييم مدى النجاح في تحقيق الأداء الوظيفي وهي مراحل يمكن توضيحها:

- **تحديد الأهداف:** تتمثل هذه المرحلة في وضع أهداف بطريقة مدروسة بحيث تكون قابلة للتحقيق.
- **التخطيط والانجاز المهام:** إن وضع أهداف العامة والغاية مراد الوصول إليها غير كافي إذا بد من تحديد المراحل والخطوات التي تمر بها العملية الانجاز مع الوقوف عند كل خطوة وكل مرحلة بدراسة والتمحيص والاستشارة عند الحاجة.
- **توفير شروط النجاح:** قبل بداية انجاز أي مهمة يجب توفير كل شروط إنجاحها من وسائل وأدوات وخبرة وهذا يساهم في إنجاح المهام والجهد المبذول لتجسيدها.
- **الجد والالتقان في الانجاز:** يعد تحديد الهدف وتحديد الخطوات والانجاز وتوفير شروط نجاحه يجب العمل بجد وإتقان لتجسيده دون تكاسل ولا تعاكس ولا استسلام للمعوقات التي قد تعترض عملية الانجاز.
- **تقويم الأداء:** عند الانتهاء من الانجاز لا بد من مرحلة أخيرة تصحيح وتقييم الأداء للتعرف باليجابيات والسلبيات والنقائص أن وجدت من أجل الاستفادة منها والعمل على تجنبها في المحاولات المستقبلية.⁶⁸

سادسا: أهمية الأداء الوظيفي:

أهمية أداء بالنسبة للعاملين: بعد الاداء مقياس القدرة الفرد على الأداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال مختلفة نسبيا في المستقبل فالأداء هو أحد العوامل الأساسية التي تبني عليه الكثير من القرارات الادارية مثل النقل والترقية والتكوين والانتداب الى مناصب عليا يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه نظرا لارتباط ذلك لما يتقاضاه من أجور ومرتببات لقاء هذا الأداء.

ويرتبط أداء العامل بإحدى الحاجات الأساسية له وهي الحاجة الى استقرار في عمله واثبات ذاته "حنفي 1975-65.

⁶⁸ الشيخ الداوي تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء مجلة البحث العدد 07 الجزائر 2009-2010 ص 219.

أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة: يحتل الأداء أهمية كبيرة في كل منظمة تسعى لتحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم به الفرد أو المنظمة فالمنظمة تكون أكثر بقاء وأكثر استقرار حيث يكون الأداء العاملين فيها متميز كما ترجع أهميته بالنسبة للمنظمة التي ارتباطه بدوره حياتها في مراحل مختلفة إذا أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول الى مرحلة أكثر تقدماً إنما تعتمد على مستوى الأداء بها.

وعليه نرى أن الأداء يمكن للفرد من تحقيق أهداف مرتبطة به والتي يمكن قد تكون أهداف اقتصادية أو اجتماعية أو تفسير تساعد في حياته العلمية كما أنه نعتبر انعكاس لقدرة المنظمة ودرجة فاعليتها ويعتبر أحد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة. معايير قياس الأداء: يتم قياس الأداء العنصر البشري باستخدام معايير محددة يقارن بها أداء الفعلي والمعايير نوعان هما العنصر ومعادلات الأداء

أما العنصر فيشمل الصفات والمميزات التي يجب أن تتوفر في الفرد والتي يجب أن تتخلى بها في عمله وسلوكه ليتمكن من أداء عمله بنجاح وكفاءة ومن أمثلها الإخلاص والتفاني في العمل الأمانة التعاون المواظبة على العمل.

العناصر الملموسة: وهي التي يمكن قياسها بسهولة لدى الفرد مثل المواظبة على العمل والدقة فيه من خلال عدة مرات الغياب ومدى احترام الفرد لمواعيد العمل الرسمي يمكن الحكم على مواظبته على عمله كما أنه يمكن الدقة بمراجعة المعاملات المقدمة من قبل الفرد لرئيسه بعد تنظيمها بهذه المراجعة مثلا يمكن اكتشاف الأخطاء التي وقع فيها وبالتالي الحكم على مدى الدقة في عمله بشكل صحيح.

العناصر غير ملموسة: وتشمل الصفات الغير ملموسة والتي يجد المقيم صعوبة في قياسها نظراً لأنها تتكون من الصفات الشخصية لدى الفرد وهذه تتطلب ملاحظتها من الأمثلة الأمانة الذكاء الشخصية والتعاون ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هو كيف يمكن تحديد واختيار العناصر التي تقوم على النتائج التي توصلت إليها عملية تحديد الأعمال التي تبين مهام ومسؤولية كل عمل مع تحديد مواصفات شاغله لئلا فالنتائج التوظيف هي الأساس الذي عليه يتم اختيار العناصر التي سيتم قياس كفاءة الموظف بناء عليها.

سابعاً: العوامل المؤثرة على الأداء

ومن أهم العوامل المؤثرة على الأداء مايلي:

1- غياب الأهداف المحددة: فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك قلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الضعيف.

2- عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب انجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهوها في الأداء وقد يعتبرون أنفسهم مهشمين في المنظمة.

3- اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي ترتبط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى أداء الموظفين بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلها كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظاماً متميزاً لتقديم أداء الموظفين يتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي.

ثامناً: المشاكل التي تعيق عملية الأداء الوظيفي:

قد تكون هناك مشاكل أو أخطاء من شأنها أن تؤثر على دقة أو موضوعية عملية تقييم الأداء وأهم هذه الأخطاء هي:

- خطأ الحالة: هو خطأ إدراكي حيث يميل المدير إلى تكوين انطباع ايجابي أو سلبي عن مرؤوسيه على أساس أحد ملامح شخصيته أو أحد مجالات أداء فقط دون إدراك باقي ملامح شخصيته أو مجالات أداء.
- خطأ النسيان: يميل بعض الرؤساء لتأسيس تقديراتهم على ما يسهل تذكره أو على تصرفات الأكثر حداثة للمرؤوسين وهذا قد لا يعبر تماماً على خصائص أدائه في

- الفترة السابقة كلها ولا سيما إذا كان هذا المرؤوس يدرك وقت إعداد التقرير لتقييمي فيعتمد أن يبدو مثاليا في هذا الوقت.
- أخطاء التقرير الوسط: مهما كانت معايير التقييم التي يستخدمها الرئيس فهو لا يقيم مرؤوسه في مدى متوسط وهذا كي يغطي الرئيس على قصور أسس التقييم.
 - أخطاء اللين أو التساهل أو التشدد: الميل إلى إعطاء تقريرا عالية فيمنح الموظفين ذوي الأداء المرتفع درجات متوسطة.
 - خطأ التحيز الشخصي: ميل المقيم إلى أحد الموظفين لوجود صداقة بين الرئيس المرؤوس أو قرابة أو علاقات شخصية أو اجتماعية.
 - تأثير الرؤساء بسلوك وإنتاجية المرؤوس في الفترات الأخيرة قبل التقسيم: تعد تقارير كفاءة الموظفين في نهاية فترة معينة عادة ما تكون سنة ولكن يحدث أن يتأثر الرئيس بتصرفات مرؤوسه في الفترات الأخيرة قبل التقسيم وقد لا يشكرون الأعمال الطيبة أو السلبية للمرؤوسين خلال السنة (بوعطيط 2009-101-02).⁶⁹
- تاسعا: نظريات الأداء الوظيفي:** لا شك في أن محور العملية الإنتاجية هو الفرد فقد شد انتباهه الباحثين والدراسي إلى بلورة عدد من النظريات تفسر الملاحق بين الفرد والأداء والمنظمة ومن أهمها:
- **نظرية الأداء العلمي:** كانت افتراضات هذه النظريات تعمل على أساس أن الأفراد الكسالى وأنهم مدفوعون فقط من الناحية المالية وأنهم غير قادرين على التخطيط وتنظيم الأعمال بهم لذلك فقد حاولوا رواد الأداء ومن أمثالهم "فريديك تايلور" أن يفسر سلوك الإنساني ويسيطروا عليه من خلال الافتراضات فظهرت محاولته المتمثلة في مبادئ الإدارة العلمية والتي يمكن إجمالها في أنه يمكن السيطرة على سلوك الناس داخل أعمالهم من خلال تصميم مثالي للوظائف ومن خلال حوافز وانه على طريق الدراسة العلمية للوظائف يمكن محاولة المنظمة في هذا المجال فقد كانت هذه المحاولات في شكل مجموعة من التجارب الإدارية في شركات التي عمل بها وتبلورت هذه التجارب والمحاولات في كتابة مبادئ الإدارة وهذه المبادئ:

⁶⁹ بوعطيط علاء الدين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الصناعية من جهة المديرين والمشرفين رسالة متعددة لنيل شهادة دكتوراة الدولة.

1 تجزئة وظيفة الفرد بطريقة تناسب العمل ويجب معرفة انتساب الطرق لأداء كل مهمة.
2 يجب أن يختار الفرد بطريقة تناسب العمل ويجب أن يدرك عليها بطريقة المصممة والسليمة كما في النقطة.

3 يجب أن يتم تنظيم العمل في المنظمة في الإدارة والعمال وتخضع الإدارة بمهام تصميم الوظائف والأجور التعيين العمال بأداء وتنفيذ المهام الموكلة إليهم⁷⁰.

4 للعمال انطباع زائف في أنهم إذا أدوا العمل بسرعة فتستغني عنهم الإدارة ويصبحون بطالون.

5 للعمال ميل طبيعي للعمل بأقل من طاقتهم.

النظرية البيروقراطية: يفترض النموذج على الناس غير المقلتين وأنهم أنفعاليون في أدائهم للعمل مما يجعل الاعتبارات الشخصية في السائد في أداء العمل والذي ينعكس ذلك على تفسير النموذج البيروقراطي لكيفية السيطرة على السلوك الإنساني داخل المنظمات حيث تقول النظرية بان ذلك سيتم من خلال وجود نظام صارح للقواعد والإجراءات داخل المنظمة.

يعتبر ماكس فيبر أكثر العلماء قربا من الاتجاه البيروقراطي في دراسة الإدارة والتنظيم ولقد اتخذ هذا الإجراء من ملاحظته لسوء استخدام المديرين لسلطاتهم ولهذا بني ماكس نظريتهم في البيروقراطية على المبادئ الآتية:

1 التخصص وتقييم العمال هو الأساس الأداء الناتج للعمل والوظائف

2 التسلسل الرئيسي ضروري لتحديد العلاقات بين المدير والرئيس

3 نظام القواعد المطلوب لتحديد أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة

4 نظام اختيار وترقية العاملين يعتمد على الجدارة الفنية للقيام بعمل.

ومن أهم العيوب هي

1 تصحيح الأعباء الروتينية

2 عدم اعتناء العاملون بمصالح المنظمات واهتمام فقط بالإجراءات

3 شعور العاملون بأنهم يعاملون كالألات وانتقال نفس الشعور لمن يتعامل معهم

4 القضاء على روح المبادرة والابتكار والنمو الشخصي.⁷¹

⁷⁰ أحمد ماهر السلوك لتنظيمي مدخل بناء المهارات ص 30.

طرق تقسيم الإداري:

من أبرز روادها وقد ركز على إبراز الهيكل التنظيمي المقسم إلى إدارات وانقسام كلها تتفهم بأنشطته تخصصه بها تحقق في مجودتها تحقيق زيادة الكفاءة الإنتاجية مع حفظ التكاليف فقط⁷².

النظرية اليابانية في الإدارة: تواصل ولیم إلى ما يسمى بنظره التي تقوم على اهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي وأن العمل الجماعي يخلق روح الجماعة مما يساعد على تحقيق قدر ابتكار من الانفعالية وهي تقوم على 3 مبادئ:

- الثقة بين العاملين

- الصدق والمهارة في التعامل والعمل

- الألفة والمودة بما تقنية من علاقة متينة وصدقات حميمة وتعاون واهتمام الآخرين.

- **التقييم عن طريق الزملاء:** يمثل زملاء الموظف أحد مصادر القيمة للمعلومات عن الأداء الخاصة في المواقف التي يصعب على المشرف ملاحظة سلوك مرؤوسيه فالزملاء تتوفر لديهم وخبرات واسعة عن المتطلبات أداء الوظيفي كما تتوفر لديهم الفرص متعددة لملاحظة أداء بعضهم.

- **التقييم الذاتي:** على الرغم من عدم استخدام التقييم الذاتي كمصدر وحيد للمعلومات عن الأداء إلا أنه يمثل أحد مصادر العامة فإن الفرد يستطيعون الحكم على سلوك الخاصة كما أنهم يمتلكون كافة نواحي المعرفة عن الأداء ومحددته إلا أنه يأخذ على هذا المصدر للمبالغة في التقييم.

- **التقييم عن طريق المرؤوسين:** ينظر إلى المرؤوسين باعتبارهم مصدر هاماً للمعلومات عن أداء المدير بحيث تتوفر لهم فرصة التعبير عن كفاءة الرئيس في قيادتهم في العمل وتنمية روح الفريق وتشجيع التعاون وحل الصراعات.

- **التقييم عن طريق العملاء:** تبرز أهمية هذا المصدر عند تقييم أداء العاملين في مجالات الخدمة على وجه الخصوص حيث أن المشرف والزملاء لا تتاح لهم الفرص عادة لملاحظة سلوك الموظف وهنا يعتبر العميل الشخص الوحيد الذي

⁷¹ أحمد ماهر السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات مرجع سابق ص 39-34
⁷² خليل محمد حسن، نظرية المنظمة دار النشر والتوزيع القاهرة 2008- ص 96-97.

يمكن من ملاحظة سلوك الموظف والحكم على أداءه ومن ثم يعتبر أفضل مصدر للمعلومات بشأن -الأداء

- **تقييم خبراء إدارة الموارد البشرية:** يستعان أحياناً بخبراء إدارة الموارد البشرية من داخل وخارج المنظمة في تقييم أداء الموظفين وهي مساعدة القائمين بالتقييم في شرح أبعاد العملية وأهدافها وطريقة إجرائها ويشترط أن يكون هؤلاء الخبراء على علم المعرفة بطبيعة الوظيفة المطلوب تقييم إنجازها القائم ثم شرح مضامين التقييم والطريقة المطلوبة في التقييم وأسلوب القياس والتقدير، وغالباً ما تستخدم هذه الطريقة طريقة تقييم الميداني للأداء

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي والذي يعني مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظف داخل المؤسسة من أجل تحقيق أهدافه الخاصة بالمؤسسة مع التطرق إلى مختلف نوعية من محددات وعناصر كما القينا الضوء على عملية تقييم الأداء والتي يوصي القيام بها من طرف المخصصين من ذوي الخبرة في مجال وبهذا تكون عملية لتقييم ضرورة لقياس كفاءة الأداء وحاوله تحسين أداءه وتحفيز للوصول إلى المستويات العالية.

ومن خلال ما تم تناوله كانت الإشارة إلى أهمية العنصر البشري في عملية التنظيمية والإنتاجية تحقيق للميزة التنافسية من خلال أداء أفراد العالي مما يفترض على المؤسسة الاهتمام بالموارد البشري بصفته رأس مال.

الفصل الرابع: الاطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني مكملًا للجانب النظري، لأنه يمثل المجال الذي يتم في اختيار فرضيات الدراسة أو ما تم عرضه في الجانب النظري وذلك من خلال النزول إلى الميدان وكشف الحقائق التي يمكن من خلالها التحقق من صدق الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة بالإضافة إلى أن الإجراءات المنهجية تعطي صورة أوضح عن ميدان الدراسة من خلال إتباع عدة خطوات، حيث بدأنا بتحديد مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزمني) ثم تحديد المنهج المتبع وإبراز أدوات جمع البيانات التي استخدمت في الدراسة وبعدها المسح الشامل وهذا ما يتم عرضه في هذا الفصل:

أولاً: مجالات الدراسة:

يمثل مجال الدراسة جزء من مشكلة البحث انطلاقاً من الفرضيات، حيث نحاول في هذه الدراسة إبراز ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

أ- المجال المكاني:

يبين هذا البعد الحيز المكاني الذي أجرينا فيه الدراسة، حيث أجريت الدراسة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية برج بوعريرج. وهي مؤسسة تابعة للدولة ذات مسؤولية محددة تأسست سنة 1995 و يتكون عدد عمالها من 100 موظف يعملون ضمن برنامج محدد لها هيكل تنظيمي يتكون من مجموعة من المصالحات المتمثلة في:

- مصلحة الرقابة الطبية
- مصلحة الاداءات
- مصلحة التحصيل والمنازعات
- مصلحة الوقاية
- خلية الإصغاء
- مصلحة النشاط الصحي والاجتماعي

ب- المجال الزمني:

يقصد بالمجال الزمني الفترة التي طبقت خلالها الدراسة الميدانية حيث قسمت هذه الدراسة إلى مرحلتين:

- المرحلة الأولى: وهي المرحلة الاستطلاعية من تاريخ 2022/02/26 إلى غاية 2022/02/28 للإطلاع على مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وملاحظة طريقة عمل العمال والظروف التي يعملون فيها.
- المرحلة الثانية: وكانت بتاريخ 2022/05/22 إلى غاية 2022/05/24 حيث تم توزيع الاستمارة على العمال عن طريق الحضور الشخصي أثناء ملء الاستمارات قصد توضيح بعض الأسئلة التي قد تكون غامضة عند بعض المبحوثين.

ثانيا: منهج الدراسة:

إن الظاهرة الاجتماعية معقدة ويصعب تحليلها بحيث تتطلب دراستها استخدام منهج يتواءم مع طبيعة الظاهرة والمنهج كما يعرفه موريس أنجرس على أنه: " كيفية تصور وتخطيط العمل حول موضوع دراسة ما. " ⁷³

و هناك من يرى أن المنهج عبارة عن: " مجموعة من القواعد العامة المصاغة من أجل الوصول إلى الحقيقة في العلم. " ⁷⁴

و عادة ما يحدد نوع المنهج المستخدم بطبيعة الموضوع المدروس، وبعبارة أخرى أن طبيعة المشكلة هي التي تحدد المنهج.

و انطلاقا من هذا التصور، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأداة المناسبة التي من خلالها يتم تسليط الضوء على ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة، وكذلك كون أن المنهج الوصفي التحليلي يعتمد على أدوات جمع البيانات الميدانية والتي اعتمدنا عليها والمتمثلة في الاستمارة والمقابلة والملاحظة.

ثالثا: أدوات جمع البيانات:

أ- أدوات جمع البيانات النظرية:

- المراجع
- القواميس والمناجد
- مذكرات ورسائل جامعية

ب- أدوات جمع البيانات الميدانية:

- **الملاحظة:** تعتبر الملاحظة من أهم الوسائل التي يستعملها الباحث في جمع المعلومات والحقائق من ميدان الدراسة فهي " تقنية مباشرة للتقصي العلمي تسمح بملاحظة مجموعة البحث بطريقة غير موجهة من أجل القياس بحسب كفي لفهم المواقف والسلوكيات. " ⁷⁵

⁷³ موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ن ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، دار القصة للنشر والتوزيع الجزائر، 2008، ص 99.

⁷⁴ خالد الهادي: المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث العلمي، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 1996، ص 18.

⁷⁵ طلعت إبراهيم لطفي: أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 1995، ص 76.

- و قد استخدمنا الملاحظة في عين المكان كاستطلاع أولي للفهم وتفسير متغيرات الدراسة من خلال النزول مباشرة إلى ميدان الدراسة وملاحظة العمال في مكاتبهم ومحيط عملهم ووصف ماذا لاحظت.

- الاستمارة: هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توصل للأفراد من أجل الحصول على بيانات معينة هذه الأسئلة يوجهها الباحث للأشخاص وهي كتابية على صحيفة ويطلب منهم الإجابة عليها.⁷⁶

- و لقد تضمنت استمارة بحثنا على أربعة محاور تشتمل على 31 سؤالاً وهي على الآتي:

المحور الأول يتضمن البيانات الشخصية وتحتوي على 7 أسئلة أما المحور الثاني فهو خاص ببيانات الفرضية الفرعية الأولى، (الضغوط التنظيمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي) ويحتوي على 15 سؤال (من السؤال 8 إلى 21)، أما المحور الثالث فيتضمن أسئلة خاصة ببيانات الفرضية الثانية (الضغوط الفيزيائية وتأثيرها على الأداء الوظيفي) ويحتوي على 6 أسئلة (من السؤال 22 إلى 27)، في حين أن المحور الرابع فهو خاص ببيانات الفرضية الفرعية الثالثة (الضغوط الاجتماعية وتأثيرها على الأداء الوظيفي) وتحتوي على 4 أسئلة (من السؤال 28 إلى 31) ولقد اعتمدنا عملية ملء الاستمارة على المقابلة، حيث تعتبر المقابلة من أهم الأدوات البحثية في الدراسة الميدانية كونها تقنية مباشرة للتقصي العلمي.

ويعرفها الدكتور "رشيد زرواتي" بأنها "تفاعل لفظي يتم عن طريق مواقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يشير لمعلومات وأداء ومعتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية." ⁷⁷

ولقد استخدمنا المقابلة في دراستنا كأداة تدعيمية للإمام بأسئلة الاستمارة وجمع المعلومات الأولية حيث أجريت ثلاث مقابلات، الأولى مع مدير المؤسسة الذي أطلعنا على الهيكل التنظيمي للمؤسسة وطبيعة عملها، بعدما أخذنا الموافقة على إجراء الدراسة

⁷⁶ موريس أنجرس: مرجع سبق ذكره، ص184.

⁷⁷ رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، ط3، 2008، ص 212.

الميدانية بالمؤسسة، والمقابلة الثانية كانت مع المشرف العام حيث تم التعرف على التعداد البشري للمؤسسة ونشأتها، وأسس توزيع العمال والتعرف على طبيعة نشاطهم. والمقابلة الثالثة كانت مع العمال التنفيذيين من خلال طرح أسئلة الاستمارة عليهم ومعرفة وجهة نظرهم.

ولقد ساعدتنا الاستمارة بالمقابلة كثيرا في معرفة مدى فهم أسئلة الاستمارة من قبل العمال وإجاباتهم عليها كما سمحت لنا بالتعرف أكثر على ميدان الدراسة. رابعا: مجتمع الدراسة: يعني مجتمع الدراسة جميع مفردات الظاهرة الظاهرة التي نحن بصدد دراستها وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع إشكالية الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستويات الإدارية الثلاث لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (العليا، الوسطى والدنيا).

خامسا: عينة الدراسة: تعتبر العينة جزء من مجتمع البحث الذي يمكن تعريفه بأنه مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات.⁷⁸

في حين تعرف العينة على أنها جزء من المجتمع الذي تجرى عليه الدراسة، ويتم اختيارها وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا، فهي بعض مفردات المجتمع تؤخذ منه وتطبق عليها الدراسة للحصول على معلومات صادقة بهدف الوصول إلى تقديرات تمثل المجتمع الذي سحبت منه وأنها الأجزاء التي تستخدم في الحكم على الكل.⁷⁹

بعد التعرف على العينة والمقصود بها نجد أن هناك أنواع مختلفة من العينات تستخدم حسب طبيعة الدراسة أو البحث، وعليه فقد اعتمدنا في بحثنا على العينة القصدية وهي العينة التي يتقصد الباحث اختيار عينته بحيث يتحقق في كل منهم شروط معينة ويعتقد الباحث عند اختياره هذه العينة أنها تمثل المجتمع أفضل تمثيل، أي يختار الوحدة أو الوحدات التي تكون مقاييسها مماثلة أو مشابهة لمقياس المجتمع الأصلي، ولكن الدراسات

⁷⁸ محمد بدوي: المنهجية في البحوث والدراسات الأدبية، دار الطباعة والنشر، تونس، ص19.

⁷⁹ نادية سعيد عبوشور: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص216.

التي أجريت على هذا النوع من العينات ترى أنه إذا لم تتوافر لدى الباحث أساس موضوعي يستند إليه حكمه بأن هذه الحالات نمطية. فقد قمنا باختيار العينة القصدية نظرا لطبيعة دراستنا والتي فرضت علينا استخدام هذا النوع من العينات، تشكلت عينة الدراسة بواقع 100 موظف. واعتمدنا على أسلوب المسح الشامل حيث قدر عدد العمال 100 عامل وبعد توزيع الاستمارة استعدنا 88 إستبانة من مجموع 100 الموزعة وهي صالحة للتحليل.

خلاصة:

تم في هذا الفصل تناول منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة من خلال:
التعريف بميدان الدراسة والذي تم تناوله من خلال التعرف على مجالات الدراسة

- المجال المكاني

- المجال الزمني

وكذلك اختيار المنهج الوصفي التحليلي لهذه الدراسة وذلك حسب طبيعة الموضوع الذي
يتناسب مع خصائص هذا المنهج.

كما تم تحديد مصادر جمع المادة العلمية النظرية والميدانية وتم تناول الأدوات
المستخدمة في جمعها للميدان والمتمثلة في المقابلة والملاحظة والاستمارة، وفي الأخير
تطرقنا إلى تناول العينة القصدية بالاعتماد على أسلوب المسح الشامل.

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

تمهيد:

ان أي دراسة علمية تتوج في الأخير بالوصول الى النتائج التي تسعى الى بلوغها وقد أظهرت النتائج السابقة ان ضغوط العمل تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي للعمال وسيتم في هذا الفصل تناول البيانات الميدانية بالعرض والتحليل وتفسير المواقف المتحصل عليها من خلال تأثير ضغوط العمل التنظيمية والفيزيقية والاجتماعية على الأداء الوظيفي للعمال ويكون ذلك عبر مراحل

المرحلة الأولى: تتناول الضغوط التنظيمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

المرحلة الثانية: تتناول الضغوط الفيزيقية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

المرحلة الثالثة: تتناول الضغوط الاجتماعية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

أولاً: عرض وتحليل النتائج

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 01:

جدول 1 يبين توزيع العمال حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	47	53.4%
أنثى	41	46.6%
المجموع	88	100%

من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن أفراد العينة موزعين بين 53.4% ذكور و 46.6% إناث ويرجع ذلك لطبيعة النشاط داخل المؤسسة حيث تعتمد على الذكور وذلك يرجع إلى قوة بنيتهم الجسدية التي تتلاءم وطبيعة العمل بحيث نجد أن الذكور هم المسؤولون عن الحراسة والصيانة ومختلف المهام التي تتطلب قوة وجهد على عكس الإناث

جدول 2 يبين توزيع العمال حسب السن.

النسبة المئوية	التكرار	السن
17%	15	30-25
20.5%	18	35-31
19.3%	17	41-36
43.2%	38	42 وما فوق
100%	88	المجموع

من خلال الجدول الخاص بتوزيع العمال حسب السن تبين أنها نسب متقاربة نوعاً ما حيث بلغت أعلى نسبة 43,2% لدى العمل الذين يبلغ أعمارهم 42 فما فوق بينما بلغت نسبة عمر العمال عند فئة [35-31] 20,5% وفئة [41-36] 19,3% أي متقاربة جداً. أما فئة [30-25] فقد بلغت أصغر نسبة وهي 17%. وهذا ما يؤكد على أن المؤسسة تعتمد على القدامى باستمرار وهذا ما يعكس إهتمام المؤسسة بفئة الكهول، لأنهم من الفئات الأولى الذين التحقوا بالمؤسسة ولم يصلوا بعد إلى سن التقاعد.

جدول 3 يبين توزيع العمال حسب الحالة الاجتماعية.

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
23.9%	21	أعزب
69.3%	61	متزوج
6.8%	6	مطلق
100%	88	المجموع

يوضح الجدول توزيع العمال حسب الحالة الاجتماعية حيث بلغت أعلى نسبة 69,3% التي تشمل العمال المتزوجين بينما بلغت نسبة العمال العازبين 23,9% وهي نسبة متفاوتة نوعاً ما بالنسبة للفئة السابقة في حين بلغت نسبة العمال المطلقين 6,8% وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالنسبة السابقة، ومن خلال الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة هي نسبة العمال المتزوجين، ويمكن تفسير هذه النتائج بان المؤسسة تعتمد على الأفراد المتزوجين أكثر من غيرهم بسبب استقرارهم المهني.

جدول 4 يبين توزيع العمال حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
6.8%	6	متوسط
21.6%	19	ثانوي
67%	59	جامعي
4.5%	4	تكوين مهني
100%	88	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة 67% والتي تمثل العمال الجامعيين وذلك لاعتماد المؤسسة على العمال ذوي الكفاءة العلمية في حين بلغت نسبة العمال ذوي المستوى الثانوي 21,6% حيث نجد أنّ المؤسسة تستقبلهم من خلال المسابقات، أمّا العمال ذوي المستوى المتوسط والتكوين المهني نجد أنّ نسبهم بلغت 6,8% و 4,5% هم عمال قائمين على الأمن الخارجي للمؤسسة ونظافتها وكذلك على عمال النقل، وقد بلغت نسبة 4,5% بالنسبة لفئة التكوين المهني. ويمكن تفسير اعتماد المؤسسة على العاملين ذوي المستوى الجامعي يعود إلى طبيعة عمل المؤسسة حيث يتطلب مستوى جامعي خاصة في بعض الفروع كالأعلام الآلي والمحاسبة.

جدول 5 يبين توزيع العمال حسب الأقدمية في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الاقدمية
9.1%	8	اقل من 5 سنوات
40.9%	36	10-5
23.9%	21	15-11
9.1%	8	20-16
17%	15	20 وما فوق
100%	88	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة بلغت 40،9% عند فئة العمال ما بين [5-10] سنوات ثم تليها نسبة 23،9% والتي تمثل الفئة من [11-15] سنة ونجد أن الفئة المحصورة بين أقل من 5 سنوات و[16-20] سنة نسبة متطابقة، أما فئة العمال الذين بلغت سنوات عملهم 20 سنة فما فوق حددت ب 17%.

من خلال الجدول نلاحظ أن المؤسسة تعتمد على عنصر التجديد في العمل للحفاظ على توازنها واستقرارها وهذا من جهة أما من جهة أخرى أن عدم الإستقرار المهني لدى بعض العمال في المؤسسة يساهم في عدم تكيفهم مع أي منصب عمل مما ينقص لديهم الخبرة والمهارة المهنية التي لا تتماشى إلا مع الأقدمية في العمل .

جدول 6 يبين مكان إقامة العمال.

النسبة المئوية	التكرار	مكان الإقامة
78.4%	69	حضري
17%	15	شبه حضري
4.5%	4	ريف
100%	88	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة العمال الماكثون في الحضر يلفت أعلى نسبة وهي 78،4% أما بالنسبة للعمال الذين يسكنون المناطق الشبه حضرية بلغت نسبتهم 17%.

كما نجد أنّ أدنى نسبة يحتلها العمال الذين يسكنون الرّيف هي 4،5%

ومن خلال هذه النسب نجد أنّ معظم عمال المؤسسة يسكنون المدينة وذلك لقرب المؤسسة منها، بينما العمال الذين يسكنون في الرّيف نجد أنّ عددهم ضئيل جداً كما نلاحظ من خلال مجتمع البحث أنّ أغليبتهم مقر سكنهم الحضر وذلك لقربه من مكان العمل مما يحصل من ظروف عملهم هذا يساعد على الوصول للعمل في الوقت المناسب اما بالنسبة ل الذين يسكنون في المناطق الشبه حضرية فهم يتنقلون عن طريق وسائل النقل مما ينتج لنا زيادة

في التكاليف

جدول 7 يمثل وسيلة نقل العمال.

وسيلة النقل	التكرار	النسبة المئوية
خاصة	56	63.6%
نقل حضري	30	34.1%
أخرى	2	2.3%
المجموع	88	100%

نلاحظ من خلال الجدول أنّ العمال غالباً ما يستخدمون وسائلهم الخاصة حيث بلغت نسبة العمال الذين ينتقلون بوسيلة نقل خاصة أعلى نسبة وهي 63،6% ، تليها نسبة 34،1% بالنسبة للعمال الذين ينتقلون عبر النقل الحضري، وأخيراً نجد أدنى نسبة يحتلها العمال الذين يستعملون وسائل أخرى بنسبة 23% و من هنا نجد أنّ العمال أغلبيتهم يستخدمون الوسائل الخاصة لديهم، وذلك لأنّ معظمهم قادر على امتلاك وسائل خاصة.

المحور الثاني: الضغوط التنظيمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

جدول 8 يبين التزام العمال بالحضور في الوقت المحدد.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	73	%83
لا	4	%4.5
أحيانا	11	%12.5
المجموع	88	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم العمال يلتزمون بالحضور في الوقت المحدد وقد بلغت نسبتهم 83% بينما الفئة التي إجابة بـ "أحيانا" كانت نسبتهم 12.5% في حين الذين لا يلتزمون بالحضور في الوقت المحدد قد بلغت نسبتهم 4.5% وهي نسبة جد ضئيلة مقارنة بالفئة الأولى. وهذا ما يفسر بان اغلب المبحوثين ملتزمون فيما يتعلق بالحضور في الوقت المحدد وهو ما تسعى إليه أي مؤسسة من اجل بلوغ أهدافها.

جدول 9 يوضح الجهد الذي يقوم به العمال.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	الاحتمالات	النسبة المئوية
	جهد فكري	23
	جهد عضلي	13
	معا	10
	المجموع الجزئي	50
لا	38	43.18%
المجموع	88	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة العمال الذين يمارسون جهد خلال تأديتهم لعملهم بلغت نسبتهم 57.6% ويتنوع هذا الجهد حسب طبيعة العمل إلى جهد فكري بنسبة 30.6% وجهد عضلي بنسبة 14.7% أما بالنسبة للذين يمارسون الجهدين معا فقد بلغت نسبتهم 11.3% أما بالنسبة للذين صرحوا بعدم وجود أية جهود في عملهم فقد بلغت نسبتهم 43.18% نجد أن نسبة العمال الذين يبذلون مجهودات والذين لا يمارسون أي جهد فئتين. متقاربتين نوعا ما وذلك نظرا لاختلاف الأفكار والبنىات الجسدية لكل عامل كل حسب قدرته وإمكانياته كما يمكن التوضيح بان الجهد العضلي يتمثل في العمل في الحراسة والصيانة فيما يخص الرجال أما بالنسبة للنساء يتمثل في التنظيف.

جدول 10 يمثل موافقة الحجم الساعي مع محتوى العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	59	67%
لا		
	الاحتمالات	النسبة المئوية
	تباعد مكاتب العمل	10.34%
	تعدد المهام	31.03%
	وقوع عطب في الأجهزة	24.13%
	العمل أكثر من الحجم الساعي	34.48%
	المجموع الجزئي	100%
المجموع	88	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن موافقة الحجم الساعي مع محتوى العمل لدى العمال بلغ نسبة 67% في حين العمال الذين لا يتطابق الحجم الساعي مع محتوى عملهم بلغ 33% من العمال. نجد أن الحجم الساعي يتوافق مع طبيعة العمل فالمؤسسة تحدد الوقت المناسب لكل عامل كل حسب طبيعة عمله لذلك نجد أن عمال الحراسة يعملون ليلا من الساعة 8 ليلا حتى 8 صباحا ثم في الفترة الصباحية لا يعملون أما بالنسبة لعمال المكاتب يعملون في الفترة الصباحية لذلك نجد المؤسسة توزع الوقت حسب طبيعة العمل والحجم الساعي لكل وظيفة.

جدول 11 يبين رضا العمال لمستوى العمل.

يبين رضا العمال لمستوى العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	77	%87.5
لا	11	%12.5
المجموع	88	%100

نجد أن نسبة 87.5% من العمال راضون بعملهم المقدم في حين أننا نجد 12.5% من العمال يصرحون بعدم رضاهم على مستوى أداءهم المقدم. نجد ان العمال راضون لان عملهم يتوافق ومؤهلاتهم العلمية بالإضافة إلى أن الحجم الساعي يتوافق مع الوظيفة.

جدول 12 يوضح تأثير العمل على الالتزامات العائلية للعامل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	55	%62.5
لا	33	%37.5
المجموع	88	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 62.5% من العمال يؤثر حجم العمل على التزاماتهم العائلية في حين نجد فئة قليلة من العمال بلغت نسبتهم 37.5% لا يؤثر حجم العمل على التزاماتهم العائلية.

من هنا نجد أن معظم العمال لا يؤثر عملهم على التزاماتهم العائلية وذلك يرجع لتسييرهم الجيد وحسن استغلال الوقت بطريقة جيدة ومدروسة.

جدول 13 يبين اتصال الرئيس خارج أوقات العمل الرسمية لانجاز مهام معينه.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	33%
لا	37	42%
أحيانا	22	25%
المجموع	88	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 42% من العمال يصرحون بان رئيسهم لا يتصل بهم خارج أوقات العمل في حين نجد نسبة 33% اقروا باتصال رئيسهم في حين بلغت نسبة العمال الذين صرحوا بـ "أحيانا" 25%

ومن هنا نجد أن الرئيس في العمل يلتزم فقط بالوقت المحدد في العمل داخل المؤسسة، إلا في بعض الحالات الاستثنائية التي تتطلب زيادة في أوقات العمل مما يشكل عبء على العمال وهذا ما يتوافق مع دراسة (معوش أسماء) 2011-2012

جدول 14 يوضح ملائمة حجم العمل لقدرات العامل.

النسبة المئوية	التكرار			الاحتمالات
%70.5	62	النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
		%19.35	12	ضعف البنية الجسدية
		%56.45	35	قلة المعرفة باستعمال الآلة
		%24.2	15	لا يتناسب مع المؤهل العلمي
		%100	62	المجموع الجزئي
%29.5				لا
%100				المجموع

نجد من خلال الجدول أن نسبة 70.5 % من العمال يصرحون بتوافق حجم العمل مع قدراتهم في حين نجد أن نسبة 29.5% اقروا بعدم توافق قدراتهم مع حجم العمل. من هنا نجد أن العمال لا يجدون صعوبة في توافق حجم العمل مع قدراتهم وهذا يرجع إلى توزيع الوظائف والأدوار داخل المؤسسة على العمال اعتماداً على مؤهلات وخصائص كل فرد.

جدول 15 يوضح نقص المعلومات الخاصة بأداء العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	7	8%
لا	62	70.5%
أحيانا	19	21.6%
المجموع	88	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن 70.5% من العمال لا يعانون من نقص المعلومات الخاصة بأداءهم لعملهم في حين أننا نجد نسبة 21.6% من العمال يعانون أحيانا من نقص المعلومات أما بنسبة 8% من العمال صرحوا بأنهم يعانون من نقص المعلومات. من هنا نجد غالبية العمال ليس لديهم مشكلة في المعلومات الخاصة بأداءهم لعملهم بحيث توفر لهم المؤسسة كل المعلومات المطلوبة من خلال المناشير الخاصة بالمؤسسة.

جدول 16 يمثل كيفية تعامل الرئيس في العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
صارم	17	19.3%
يساعد في العمل	24	27.3%
متفهم	44	50%
لايتفهم	3	3.4%
المجموع	88	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 50% من العمال اقرروا بان رئيسهم في العمل متفهم معهم ونسبة 27.3% من العمال صرحوا بأنه يساعدهم في تأدية عملهم في حين نجد نسبة

19.3% من العمال يجدونه بأنه صارم معهم إما أدنى نسبة بلغت 3.4% صرحوا بأنه لا يتفهم.

من هنا نجد أن الرئيس غالبا ما يكون متفهم. مع العمال مما يجعلهم يعملون بكل أريحية بحيث يوفر لهم الجو المناسب للعمل

جدول 17 يوضح طبيعة العلاقة مع زملاء العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
رسمية	34	38.6%
غير رسمية	7	8%
صداقة	43	48.9%
متوترة	4	4.5%
المجموع	88	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 48.9% من العمال نجتمعهم علاقة الصداقة تليها نسبة 38.6% من العمال تربطهم على علاقة رسمية أما بنسبة 8% اقرروا بان علاقاتهم غير رسمية ونجد أيضا 4.5% منهم علاقاتهم بزملائهم متوترة.

نجد من خلال هذه المعطيات معظم العلاقات بين الزملاء جيدة حيث نجد ان معظم العمال تربطهم الصداقة

جدول 18 يبين الشعور بالضغط بسبب عدم توافق قيم الرؤساء مع مبادئ العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	23.9%
لا	45	51.1%
أحيانا	22	25%
المجموع	88	100%

نجد من خلال الجدول أن نسبة العمال الذين لا يشعرون بالضغط بلغت أعلى نسبة وهي 51.1% في حين نجد نسبة 25% من العمال أحيانا ما يشعرون بهذا الضغط أما أدنى نسبة من العمال بلغت 23.9% فقط من يشعرون بالضغط وهذا يرجع إلى المرونة في التعامل.

جدول 19 يمثل تلقي معلومات وأوامر متضاربة من عده رؤساء.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	17%
لا	58	65.9%
أحيانا	15	17%
المجموع	88	100%

نجد من خلال الجدول أن نسبة العمال الذين لا يجدون تضارب في المعلومات والأوامر من الرؤساء أكبر نسبة حيث بلغت 65.9% في حين أننا نجد نسبة العمال الذين يجدون تضارب أحيانا ولا نفس النسبة حيث قدرت ب 17%.

من هنا نجد أن العمال لا يواجهون أي مشاكل في تلقيهم المعلومات والأوامر بل يمارسون عملهم بكل أريحية وسلاسة مع الرؤساء

جدول 20 يبين تقبل التوجيهات المهنية المقدمه من الزملاء.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	64	72.7%
لا	6	6.8%
احيانا	18	20.5%
المجموع	88	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 72.7% من العمال يتلقون التوجيهات المهنية من الزملاء باستمرار في حين نجد نسبة 20.5% من العمال يتلقونها أحيانا فقط كما نجد أن نسبة العمال الذين لا يتلقون هذه التوجيهات من قبل زملائهم بلغت نسبتهم 6.8%. نجد من خلال هذه النتائج أن معظم الزملاء يقدمون التوجيهات لبعضهم البعض وذلك نتيجة العلاقة الحسنة المتبادلة بينهم وقدرتهم على المساعدة والتوجيه.

جدول 21 يوضح الحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	56.8%
لا	18	20.5%
احيانا	20	22.7%
المجموع	88	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 56.8% من العمال يتمتعون بالحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل في حين أننا نجد بعض العمال بلغت نسبتهم 22.7% صرحوا

بأنه نادرا ما يتخذون القرارات المتعلقة بعملهم أما بنسبة 20.5% فقط لا يتمتعون بالحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.

ومن هنا نجد أن طبيعة العمل داخل المؤسسة تساعد على منح الحرية لموظفيها لاتخاذ قراراتهم الخاصة حيث تعتمد على مبدأ الحرية في اتخاذ القرار

المحور الثالث: الظروف الفيزيائية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

جدول 22 يمثل الارتياح في العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	72	81,8%
لا	16	18,2%
المجموع	88	100%

وجد من خلال الجدول أن عدد العمال الذين يشعرون بالراحة في عملهم أكبر من العمال الذين لا يشعرون بالراحة حيث مثلت نسبة الذين يشعرون بالراحة 81.8% مقابل 18.2% فقط منهم لا يشعرون.

و هذا يعود إلى العلاقات الاجتماعية الحسنة بين العمال داخل المؤسسة.

جدول 23 يبين اثر الضوضاء على أداء العامل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
كبير	10	11.36%
متوسطة	27	30.68%
ضعيف	51	57.95%
المجموع	88	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن 57.95% من مجتمع البحث أكدوا أن تأثير الضوضاء ضعيف على أداءهم وهذا راجع إلى طبيعة الآلات المستعملة في العمل كأجهزة الكمبيوتر واغلب العمل إداري فهي لا تؤثر على أداءهم المقدم لأنهم يؤدون عملهم بتركيز كبير فهم لا يشعرون بالقلق والتوتر وهذا ما ينعكس إيجاباً على أداءهم في تحقيق أهداف المؤسسة في حين 30.68% أكدوا أن الضوضاء تؤثر عليهم بشكل متوسط نتيجة استخدام بعض

الآلات الخاصة بالطباعة التي تصدر صوت يؤثر عليهم بسبب الإزعاج أما 10% أكدوا أنها تؤثر بنسبة كبيرة على أداءهم.

جدول 24 يبين تأثير الإنارة على مساعدة العاملين في تأدية لمهامهم.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	80	90,9%
لا	8	9,1%
المجموع	88	100%

90.9% من العمال أكدوا أن بيئة عملهم تتوفر على إنارة مناسبة لأداء مهامهم وهذا راجع إلى توفير مصابيح ذات مقاومة عالية في حين نجد نسبة 9.1% من المبحوثين لا تؤثر الإنارة في أداء مهامهم وذلك راجع لطبيعة الوظيفة التي يشغلونها حيث لا تحتاج مهامهم للإنارة بشكل كبير.

جدول 25 يبين عامل التهوية داخل المؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	84	95,5%
لا	4	4,5%
المجموع	88	100%

لقد صرح العمال بنسبة 95.5% أن التهوية مناسبة داخل المؤسسة وهي الفئة الغالبة للعمال في حين أن نسبة 4.5% يعانون من مشكلة التهوية.

و نستنتج من هنا أن جل العمال لا يعانون من مشكلة التهوية وهذا يرجع إلى طبيعة عملهم في المكاتب وتوفر المكيفات في حين نجد أن نسبة 4.5 يعانون منها بسبب طبيعة عملهم أيضا كالحراسة والتنظيف.

جدول 26 يبين درجة الحرارة داخل المؤسسة وتأثيرها على أداء العمال.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	76	%86,4
لا	12	%13,6
المجموع	88	%100

نجد من خلال الجدول أن عامل الحرارة يحتل دور بارز في تأدية العمال لمهامهم حيث نجد نسبة %86.4 صرحوا بأن درجة الحرارة ملائمة داخل المؤسسة في حين أننا نجد %13.6 أقرروا بأنها لا تساعدهم وذلك يرجع إلى طبيعة عملهم في المؤسسة وأحيانا تعطل المكيفات. % 86.4 صرحوا بان التهوية ملائمة لأداء عملهم وذلك لتوفير المكيفات هوائيه الهوائية لخلق جو ملائم ومشجع على الأداء الجيد

جدول 27 يبين قدرة العمال على التكيف مع كل الظروف.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	84	95,5%
لا	4	4,5%
المجموع	88	100%

نجد أن نسبة 95.5% من العمال لديهم القدرة على التكيف مع كل الظروف داخل المؤسسة في حين أننا نجد نسبة 4.5% يجدون صعوبة في التكيف مع ظروف المؤسسة وهذا راجع إلى أن العمال يتكيفون مع الظروف لان الجو مناسب لأداء العمل والعلاقات بين الزملاء التي تتميز بالصدقة التي تساعدهم على تخطي الصعوبات في فترة وجيزة بالإضافة إلى الظروف الفيزيائية المناسبة التي تسمح بالتكيف مع كل الظروف والاندماج.

جدول 28 يبين توفير المؤسسة الوسائل الضرورية لمساعدة العامل في إنجاز المهام.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	73	83,0%
لا	15	17,0%
المجموع	88	100%

وجد من خلال الجدول أن 83% من العمال أقرروا بأن المؤسسة توفر لهم كل الوسائل الضرورية لمساعدتهم في إنجاز مهامهم في حين أننا نجد نسبة 17% أنكرت ذلك وصرحت بأن المؤسسة لا توفر لهم كل الوسائل الضرورية لتأدية عملهم. يتبين لنا من خلال ما سبق أن أغلبية العمال توفر لهم المؤسسة الوسائل الضرورية لكي يتمكنوا من تأدية وظائفهم بشكل جيد ومن بين هذه الوسائل نذكر الحواسيب، أجهزة تقنية، أوراق وطابعات وهواتف، أما بالنسبة للذين لم توفر لهم المؤسسة ذلك يرجع على انخراطهم الجديد داخل المؤسسة.

المحور الرابع: الضغوط الاجتماعية وأثرها على الأداء الوظيفي

جدول 29 يبين تأثير الالتزامات العائلية على الأداء.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	%23,9
لا	67	%76,1
المجموع	88	%100

وجدنا 76,1% من العمال الالتزامات العائلية لا تؤثر ولا تتعارض مع العمل وهذا راجع لقدرتهم على تنظيم وقتهم للمهام الموكلة إليهم.

أما بنسبة 23.9% من العمال تؤثر الالتزامات العائلية على أداءهم بسبب طول مدة العمل خاصة في حالة العمل الزائد حيث يتم استدعائهم من طرف المدير
جدول 30 يبين تأثير المشاكل العائلية على أداء العمال.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	%26,1
لا	65	%73,9
المجموع	88	%100

وجدنا من خلال الجدول أن نسبة 73.9% من العمال لا تؤثر مشاكلهم العائلية على أدائهم مقابل ذلك نجد نسبة 26.1% من العمال تؤثر مشاكلهم العائلية على أدائهم.
من خلال ما سبق نلاحظ معظم العمال لا يتأثرون بالمشاكل العائلية داخل المؤسسة وذلك راجع لاستقرار العمال عائليا حيث لا يواجهون مشاكل عائلية.

جدول 31 يبين تأثير العمل على تماسك العلاقات الاجتماعية للعمال.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	27,3%
لا	64	72,7%
المجموع	88	100%

وجد من خلال الجدول أن 72.7% من العمال لا يؤثر عملهم على تماسك العلاقات الاجتماعية لديهم، أما نسبة 27.3% من العمال صرحوا أنه يوجد تأثير. من خلال ما سبق نرى أنه معظم العمال لا يؤثر عملهم على تماسك علاقاتهم الاجتماعية وهذا يرجع إلى التوفيق بين علاقاتهم الاجتماعية وعملهم بالإضافة إلى أن طبيعة عمل المؤسسة التي تسعى إلى راحة العامل، أما بالنسبة التي يؤثر العمل على تماسك علاقاتهم هذا يرجع إلى عدم استغلال الوقت بالطريقة المناسبة.

جدول 32 يبين تأثير العلاقات الاجتماعية بالتزامات المهنية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية	
نعم	الاحتمالات	النسبة المئوية	
	تقليل اللقاءات بين الأصدقاء	20	57.1%
	تراجع العلاقات الاجتماعية	8	22.9%
	الجلسات العائلية الأسرية	7	20%
	المجموع الجزئي	35	100%
لا	53	60.2%	
المجموع	88	100%	

وجد أعلى نسبة من العمال والتي قدرت ب 60.2% صرحوا بعدم تأثير العلاقات الاجتماعية على التزاماتهم المهنية بينما قدرت نسبة من صرحوا عكس ذلك بـ 39.8% حيث نجد أن العمال الذين تأثرت علاقاتهم الاجتماعية بالتزاماتهم المهنية ينقسمون إلى ثلاث فئات تمثلت الفئة الأولى في من صرحوا بان اللتزامات المهنية تؤدي إلى تقليل اللقاءات بين الأصدقاء بنسبة 22.8% بينما الفئة الثانية صرحوا بتراجع العلاقات الاجتماعية بسبب اللتزامات بنسبة 9.1% أما أخر فئة كانت لمن اقرروا بان اللتزامات تؤثر على الجلسات الأسرية بنسبة 7.9%

على الموازنة بين المتغيرين أما بالنسبة للذين تتأثر علاقاتهم الاجتماعية بالتزاماتهم المهنية نجدهم يعانون من عدم استقرار علاقاتهم الاجتماعية بسبب عملهم الذي يستغرق 8 ساعات يوميا مما يعيقهم في تأدية واجباتهم الاجتماعية اتجاه علاقاتهم ذلك بتقليل اللقاءات بين

الأصدقاء والجلسات العائلية حيث يرجع العامل منها من عمل النهار فلا يجد الوقت لذلك
ومنه تتراجع العلاقات الاجتماعية.

خاتمة

خاتمة

لقد تناولت هذه المذكرة تأثير الضغوط المهنية على الاداء الوظيفي للعمال في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي وقد اقتضى بنا الامر الى معالجة هذه الاشكالية عبر جانبين حيث تناولنا في الجانب الاول الاطار النظري لضغوط العمل وتأثيرها على الاداء الوظيفي للعمال اما الجانب الثاني تناولنا فيه دراسة ميدانية لمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي ببرج بوعريريج ومن خلال انجازنا لهذا البحث استخلصنا ان ضغوط المهنية تساهم بشكل كبير في التأثير على الاداء الوظيفي للعمال من حيث اعباء العمل وان المصدر الرئيسي لضغوط العمل في المؤسسة ينتج من الاحداث السيئة في الحيات العملية اذ يكون رد فعل الموظفين اتجاه الضغوط رد متوسط هذا لانتهاجهم اسلوب العمل الجماعي من اجل تحمل المسؤولية الجماعية

كما نلاحظ ان التقدم الوظيفي مرهون على تحقيق الاتصال الفعال مع الاخرين فهو يحقق التفاهم المتبادل بين الموظفين والمصالح وحتى بين الوحدات لكي لا تأخذ الضغوط الاتجاه السلبي وتصبح لها تاثيرات سلوكية عند العمال وبما ان لضغوط اثار سلبية ستكون لها اثار ايجابية على المؤسسة استغلالها من اجل تحسين مستوى الاداء نذكر منها التقارب والتلاحم بين العمال واكتشاف قدرات مميزة

وفي الاخير يمكننا القول ان مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي يستمد استمراريته رغم الضغوط الكثيفة التي تواجهها من خلال تحمل العمال المسؤولية في التعامل مع المشكلات

قائمة المراجع

المراجع العربية:

1. ابراهيم محمد المحاسنة ادارة تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار تحرير والنشر والتوزيع، الطبعة 1مملكة البحرين 2013.
2. أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء ومهارات، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، ط2، 2003.
3. أحمد ماهر: كيفية التعامل مع ضغوط العمل، الدار الجامعية، 2005.
4. باسع، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي على المنظمة رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسير المنظمات، بومرداس الجزائر 2010-2011.
5. بو الشرش كمال: الثقافة التنظيمية، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان.
6. بوعطيط علاء الدين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الصناعية من جهة المديرين والمشرفيين رسالة متعددة لنيل شهادة دكتوراة الدولة.
7. جمعة سيد سيف: إدارة ضغوط العمل، مصر الجديدة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 1983.
8. جمعة سيد يوسف: إدارة ضغوط العمل، | نموذج التدريب والممارسة، ط1، القاهرة، مصر 2004.
9. جهاد بن محمد الرشيد: إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة داف العربية، العلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية.
10. حافظ فرج أحمد: قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1، مصر 2007.

11. الحضيرى أحمد مؤيد، إدارة القوة العاملة، النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1991.
12. خالد الهادي: المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث العلمي، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 1996.
13. الختاتنة، سامي محسن: علم النفس الإداري، ط1، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2012.
14. خليل محمد حسن، نظرية المنظمة دار النشر والتوزيع القاهرة 2008-.
15. راوية محمد حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002.
16. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، ط3، 2008.
17. سليمان عبد الرحمان الطريري: الضغط النفسي مصادره ومسبباته، مجلة كلية التربية، مجلد 8، عدد9، جامعة الإمارات، 1994.
18. سيزلاجي أندرودي ومارك والاس: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة: جعفر أبو قاسم احمد، معهد الإدارة العامة، السعودية 1991.
19. سيزلاجي أندرودي، ومارك والاس: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو قاسم أحمد، مطابع معهد الإدارة العامة، الرياض، 1991.
20. شارف مليكة خوجة: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو، رسالة ماجستير كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة تيزي وزو، 2010-2011.
21. شحاتة حسن، زينب النجار: معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003.

22. الشيخ الداوي تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء مجلة البحث العدد 07 الجزائر 2009-2010.
23. طلعت إبراهيم لطفي: أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 1995.
24. طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين: إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، ط1، عمان، الأردن، 2006.
25. عبد الباقي صلاح الدين، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، مصر، 2014.
26. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر، مصر، ط1، 2006.
27. عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان: ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط: مصادرها، ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
28. عبد العزيز المجيد محمد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر، 2005.
29. عبد الغفار الحنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
30. عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الإبراهيمية، مصر، 2007.
31. عبد القادر أحمد سالم ، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة ، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2007.

32. عبد القادر سعيد بنات: ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، فلسطين، 2009.
33. عبد الملوك مزهودة: الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد رقم 1 نوفمبر 2001.
34. علي عسكر: الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2005.
35. علي عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكاتب الحديث للنشر، الكويت، 2003.
36. علي موسى آمال: ضغوط العمل وآثارها على الأداء الوظيفي، رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير تنمية الموارد البشرية ن قسم علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، 2007.
37. عمار الطيب كشرود: السلوك التنظيمي: الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
38. العميان، محمود سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2015.
39. عودة سلطان المشعان: علم النفس الصناعي |، مكتبة القلاح للنشر والتوزيع، ط1، الكويت، الإمارات العربية المتحدة، 1995.
40. فائق فوزي حسن: نظرية المنظمة، دار شؤون الثقافة للنشر، بغداد، العراق.

41. فتيحة بن زروال: العنف كمظهر من مظاهر الجهاد، العنف والمجتمع
مداخل معرفية متعددة، الملتقى الدولي الأول، مارس 2003، جامعة محمد
خضير: بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر.
42. الكبيسي موقف ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي التهيئة العلمية
للبحوث العلمية "جامعة علوان بالقاهرة 2006.
43. لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل
مواجهتها في المصالح الإستعجالية، رسالة ماجستير محمد خضير، بسكرة،
الجزائر، 2014.
44. لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل
مواجهتها في المصالح الاستعجالية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير،
بسكرة، الجزائر، 2014.
45. ماجدة بهاء الدين والسيد عبيد: الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على
الصحة النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
46. مجيد الكرخي، ادارة الموارد البشرية: دار المنهج للنشر والتوزيع الطبعة
الأولى الأردن 2004.
47. محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار صفاء
للنشر، عمان، 2009.
48. محمد بدوي: المنهجية في البحوث والدراسات الأدبية، دار الطباعة
والنشر، تونس.
49. محمد حسن خميس أبو جمعة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي
لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، بحث لاستكمال متطلبات
الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية، قسم أصول التربية،
1433هـ / 2012م.

50. محمد حسن محمد حمادات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2007.
51. محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الحديثة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002.
52. محمد مرعي مرعي: أسس ادارة الموارد البشرية - النظرية والتطبيق - دار رضا للنشر، 1999، دمشق.
53. محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط 2، 2004.
54. منى عبد الحليم، مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي، مفاهيم وتطبيقات دار الوفاء للطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2009.
55. موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ن ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، دار القصبه للنشر والتوزيع الجزائر، ط2، 2008.
56. نادية سعيد عيشور: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2017.
57. النميان عبد الله عبد الرحمان: الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، دراسة مكملة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003.
58. هارون توفيق الرشيد: الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، مكتبة لأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.
59. وليد السيد خليفة ومراد علي عيسى: الضغوط النفسية والتخلف العقلي، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، ط1، 2008.

المراجع الأجنبية:

- .1 Baron. R ،1993 ،Behavior in Organization ،Mass Allyn and Baron.
- .2 Jermy stranks. Stress at work. Management and Prevention. British library. London. 2005.

ملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة برج بوعريريج

قسم: علم

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الاجتماع

استمارة تقرير تربص بعنوان:

الضغوط المهنية واثارها على الاداء الوظيفي للمهنيين
دراسة ميدانية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - برج بوعريريج -

مذكرة تخرج مكتملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

وارم العيد

إعداد الطالبات:

- طالب امانى مارية
- مالك ابتسام

ملاحظة: هذه البيانات سرية ولا تستعمل الا لأغراض علمية
يرجى وضع علامة X في الخانة المناسبة
نشكركم على تعاونكم

السنة الجامعية: 2020-2021

