

جمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم الاجتماع

ماستر تنظيم وعمل

الموضوع



UNIVERSITE MOHAMED EL BACHIR EL IBRAHIMI  
BORDJ BOU ARRERIDJ



UNIVERSITE MOHAMED EL BACHIR EL IBRAHIMI  
BORDJ BOU ARRERIDJ

تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا لدى أعوان الحماية المدنية

دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية

محمد بن جدة برج بوعريريج

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة:

بادي سامية

❖ من إعداد الطلبة :

❖ قيرة صفاء

❖ بن عشور نسرين

السنة الجامعية

2022 - 2021





# كشر وعر فان

قال الله تعالى

" وَإِذْ تَأْتِيَن رَّبُّكُمْ لَمِنَ هَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَمِنَ هَكَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ "

سورة إبراهيم الآية 7

قال صلى الله عليه وسلم

" لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

أولا وقبل كل شيء أشكر الله عز وجل وأحمده

الذي وفقني للإنجاز هذا العمل المتواضع

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتورة بادي سامية

التي أهدتني على هذا العمل من البداية ولم تبخل علينا بمعلوماته وتوجيهاتها

ونصائحها التي مهدت الطريق لنا لإتمام هذا العمل

كما نتقدم بالشكر لكل عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

و إلى كافة أساتذة الذين درسونا طيلة مشوارنا الدراسي

و إلى كافة الأصدقاء الذين عرفناهم ، و إلى كل من ساعدنا من قريب أو

من بعيد .

## إهداء

لا يسعني في بادئ الامر بعد الإنتهاء من إنجاز مذكرة التخرج إلا أن نحمد الله الذي بنعمته تتم الصالحات وأن اشكر الله عزوجل على توفيقه وامتنانه واتقدم بإهداء هذا العمل الذي ارجوا ان يكون قد اوفى على الأقل جزءا من المطلوب.

اغى من اقترنت طاعتها بطاعة الرحمن والدايا  
إلى بؤرة النور التي عبرت بي نحو الامل ، واتسع قلبه ليحتوي حلبي ، فروض  
الصعباب من اجلي ، لقد ارضاني الله فيك فهلا رضيت عني...  
إلى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكبوتات ذاتها ، الى التي اسبح في  
حبها كلما راودتني الهموم ، لك أهدي جهدي فاهديني الرضا والدعاء يا أمي  
إلى اخوتي نجيب ، ايوب ومنال.

إلى أمي الثانية التي لم أولد من رحمها خالتي نادية وكافة عائلتها  
إلى رفيقتي خالتي خليصة

إلى العائلة الكبيرة وكل من أنتهي اليهم

إلى توأم روحي وصديقتي الغالية نسرين

إلى من أدت دور الأستاذة والام والاخت والصديقة استاذتي سامية بادي

إلى الأستاذ العالمي قواسمية منم جامعة تبسة

إلى كل من ساهم في دعمي من بعيد او من قريب الى كل الأصدقاء (وفاء ،

صليحة ، أمينة ، نورة ، رياض ، يوسف ...)

أمتن لكل من كان له الفضل في مسيرتي وساعدني ولو باليسر اهديكم عملي

المتواضع داعيا المولى عزوجل ان يوفقني ويسدد خطواتي

صفاء قيرة



## دعاء

إلى التي حملتني وهنا على وهن وسقتني من نبع حنانها وعطفها الى من كان  
دعاؤها سرنجاعي الى من علمتني ان احب الجميع واحسن الصنع ، يانور  
حياتي الى ريحانة تعطر الأجواء من حولي ... امي حفظها الله  
إلى من علمني العطاء دون انتظار... الى من احمل اسمه بكل افتخار  
ابي الغالي

إلى اخوتي الأعزاء فاروق حسام سيف مهدي حفظهم الله ورعاهم

إلى اخي الثانية التي لم تنجبها امي صفاء

إلى صديقاتي وفاء وصليحة ، أمينة

إلى خالتي وصديقة روجي ريمة وكل عائلتها

إلى عمي مراد الاب الثاني حفظه الله وادامه بالصحة والعافية

إلى من تشرق الروح بكلماته هشام ...

إلى كل من ساهم معي في هذا العمل المتواضع لكم مني فائق الشكر  
والتقدير اهديكم ثمرة نجاحي هذه.

نسرین بن عاشور



## ملخص الدراسة باللغة العربية

---

هدفت دراستنا الموسومة بعنوان "تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا لدى اعوان الحماية المدنية" إلى معرفة الضغوط التي مارستها جائحة كورونا على الاداء الوظيفي لدى أعوان ومن أجل هذه الدراسة قمنا بالاعتماد على الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية محمد بن جدة برج بوعريريج عينة حصصية في اختيار الاعلام موظفين تقنية الاستمارة والملاحظة في جمع البيانات ما بين خطوات توصلت نتائج الدراسة إلى حقيقة . المنهج الوصفية للإحاطة بالموضوع من كل جوانبه التحليلية والوصفية مفادها أن الضغوط التنظيمية التي فرضتها فرحة كورونا على أداء العمال تمثلت في عبء العنب الذي بدوره يؤدي إلى خلق ملل عند العمال ، في حين الضغوط الاجتماعية تمثلت في ضعف التكفل النادي وتذبذب نظام العطل ، كذلك توصلنا الى أن الجائحة تفرض ضغطا نفسيا على الأعوان ، هذا ما ينعكس سلبا على أداءهم.

Our tagged study entitled "The impact of work stress on job performance in light of the Corona pandemic among civil protection agents" aimed to know the pressures exerted by the Corona pandemic on the job performance of civil protection agents in the main unit, Mohammed bin Jeddah, Bordj Bou Arreridj. For this study, we have adopted

For the sake of this study, we relied on a quota sample in choosing the media, employees of the form and observation technique in collecting data between the steps of the descriptive approach to cover the subject from all its analytical and descriptive aspects. The results of the study reached the fact that the organizational pressures imposed by the joy of Corona on the performance of workers were represented in the burden of grapes, which in turn leads to the creation of boredom among workers, while social pressures were represented in the weakness of the club's sponsorship and the fluctuation of the vacation system, as well as we found that the pandemic imposes psychological pressure. On the employees, this reflects negatively on their performance

# فهرس المحتويات

	الشكر والعرفان
	الاهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
أ - ب	مقدمة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول : موضوع الدراسة</b>	
6-5	I. الإشكالية
7	II. الفرضيات
7	III. أسباب اختيار الموضوع
8	IV. أهمية الدراسة
8	V. أهداف الدراسة
15-9	VI. تحديد المفاهيم
32-15	VII. الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني : ماهية ضغوط العمل</b>	
34	تمهيد
35	I. أهمية ضغوط العمل
42-36	II. أسباب ضغوط العمل
43-42	III. مصادر ضغوط العمل
45-44	IV. أنواع ضغوط العمل
46-45	V. عناصر ضغوط العمل
47-46	VI. أبعاد ضغوط العمل
49-47	VII. قياس ضغوط العمل
57-49	VIII. آثار ضغوط العمل.
53	IX. النظريات المفسرة لضغوط العمل
	خلاصة

الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي	
55	تمهيد
58-56	I. أهمية الأداء الوظيفي
60-59	II. عناصر الأداء الوظيفي.
61-60	III. معايير الأداء الوظيفي.
62-61	IV. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
63	V. أنواع الأداء الوظيفي .
66-64	VI. أبعاد الأداء الوظيفي .
69-66	VII. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي.
70	خلاصة
الفصل الرابع : الفصل الرابع : جائحة كورونا	
72	تمهيد
75-73	I. ظهور فيروس كورونا
76-75	II. اعرض فيروس كورونا
78-76	III. طرق انتشار فيروس كورونا
79-78	IV. تأثيرات فيسوس كورونا
81-79	V. معالجة فيروس كورونا
83-81	VI. تدابير مواجهة فيروس كورونا
84	خلاصة
الجانب الميداني	
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
86	تمهيد
89-87	I. التعرف بمكان الدراسة
87	1-المجال الجغرافي للدراسة.
88	2- المجال البشري للدراسة
89-88	3-المجال الزمني للدراسة

93-89	II. منهجية الدراسة
91-90	1- المنهج المستخدم
93-90	2- أدوات جمع البيانات
93	3- عينة الدراسة
<b>الفصل السادس : عرض ، تحليل وتفسير البيانات الميدانية</b>	
94	تمهيد
100-97	I. عرض وتحليل و تفسير النتائج .
104-100	1-تفريغ جداول البيانات العامة.
112-104	2-تفريغ جداول الفرضية الأولى.
113	3-تفريغ جداول الفرضية الثانية.
116-13	I. عرض النتائج.
120-119	II. مناقشة النتائج في ظل لفرضيات.
121-120	III. مناقشة النتائج في ظل النظريات.
121	IV. مناقشة النتائج في ظل الدراسات السابقة .
123	V. النتائج العامة للدراسة
123	الاقتراحات و التوصيات
125	خاتمة
132-127	قائمة المراجع
	الملاحق

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns in the corners of the page.

# فهرس الجداول

الصفحة	العناوين	الرقم
97	توزيع المبحوثين حسب المبحوثين حسب متغير الجنس	01
97	توزيع المبحوثين حسب السن	02
98	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	03
99	توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة	04
99	توزيع المبحوثين حسب حالة الإصابة بالكوفيد	05
100	تكليف الأعوان بمهام خارج العمل الرسمي	06
100	معاونة المبحوثين بكثافة العمل في ظل جائحة كورونا	07
101	كيفية تأثير كثافة المهام على الأداء الوظيفي	08
101	تقييم الاعوان للمهام أثناء فترة كورونا	09
103	المشاركة في اتخاذ القرار أثناء فترة كورونا	10
104	توفير منحة الكوفيد بالمؤسسة	11
105	استفادة الأعوان من منحة الكوفيد	12
106	تأثر الأجر بسبب جائحة كورونا	13
106	تناسب منحة كوفيد مع الجهد المبذول أثناء فترة كورونا	14
107	التعويضات الممنوحة في حالة العمل لساعات إضافية أثناء فترة كورونا	15
108	وجود لغة الحوار بين الاعوان في فترة كورونا	16
108	طبيعة لغة الحوار	17

109	تقييم درجة التواصل بين الاعوان اثناء المهمة في فترة كورونا	18
109	وجود الدعم لتشجيع من طرف الزملاء اثناء فترة كورونا	19
110	تغيير نظام العطل المهنية اثناء فترة كورونا	20
111	تغيير خدمة الاطعام اثناء فترة كورونا	21
111	وجود مكان مخصص للحجر اثناء فترة كورونا	22
112	نوعية تكفل المؤسسة للأعوان اثناء فترة كورونا	23
112	معاملة الاعوان لزملاء هم بعد الشفاء من المرض	24

# مقدمة

مما لا شك فيه أن كل المؤسسات تشترك في الخطوط العريضة لتأثيرات جائحة كورونا سواء كانت مؤسسات اقتصادية أو سياسية أو خدمتية أو اجتماعية ، حيث مست تداعيات جائحة الكورونا المؤسسات في تنظيمها و نظام عملها ، و تأثر مستوى أدار عمالها كل مؤسسة حسب طبيعتها .

و كانت مؤسسة الحماية المدنية من المؤسسات التي وقع عليها عبء التكليف إلى جانب المؤسسة الصحية في ظل جائحة كورونا ، مما قد يؤدي إلى وقوع اختلال في النظام العام للمؤسسة يؤثر على أداء مواردها البشرية .

تعد الموارد البشرية من العناصر الاساسية التي تؤدي دورا هاما في جميع المؤسسات من خلال أدوارها و أنشطتها ، وترتبط فاعلية هذه المنظمات بفاعلية مواردها البشرية ، و تكتسب هذه الأخيرة فعاليتها من خلال القوانين و الاجراءات التي تتبعها المؤسسة تجاه عمالها و خاصة في ظل المشاكل و الأزمات التي قد تمس المؤسسة ، و الأزمة الصحية التي تعرض لها العديد من دول العالم الا وهي الكوفيد 19 استدعت تجنيد كافة الجهود لمكافحة هذا الفيروس الذي خلف الكثير من الضحايا والمصابين وترك ضغوطات نفسية واجتماعية وهذا ما نعكس سلبا على مختلف المؤسسات الاجتماعية و الامنية حيث تعد المؤسسات الامنية الخط الدفاعي الاول لهذا الوباء فمؤسسات الحماية المدنية من المؤسسات التي سهرت على التصدي له من خلال مختلف عملياتها من انقاذ واجلاء ودفن وغيرها .

ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عديدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وادائهم في العمل وهذه الضغوط تجعل الفرد يعيش حالة من القلق والاستقرار والانفعال مما يؤثر على صحته النفسية والاجتماعية وتأتي هذه الدراسة بتحديد أثر ضغوط العمل التي تعرض لها اعوان الحماية المدنية بسبب الكوفيد 19 على ادائهم الوظيفي أثناء الجائحة باعتبارهم الاولون في المواجهتها ، وهذا من خلال قيامنا بهذه الدراسة في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية محمد بن جدة برج بوعرييج وقد تم تقسيم هذه الدراسة الى جزئين الجزء الأول كان يختص بالجانب النظري و الذي جاء بأربعة فصول كانت كالتالي :

الفصل الأول جاء تحت عنوان موضوع الدراسة و الذي تطرقنا فيه الى إشكالية الدراسة وفرضياتها و أهمية و اهداف و الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذه الدراسة ، وتحديد المفاهيم ، و الدراسات السابقة

اما الفصل الثاني فقد جاء تحت عنوان ماهية الضغوط المهنية و الذي تطرقنا فيه الى أسباب ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، أنواع ضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل، أبعاد ضغوط العمل، قياس ضغوط العمل، آثار ضغوط العمل.

اما الفصل الثالث فقد حمل عنوان ماهية الأداء الوظيفي وقد تطرقنا فيه الى أهمية الأداء الوظيفي، عناصر الأداء الوظيفي، معايير الأداء الوظيفي، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، أبعاد الأداء الوظيفي، النظريات المفسرة للأداء الوظيفي.

اما الفصل الرابع فحمل عنوان **جائحة كورونا**، وقد تطرقنا فيه الى ظهور فيروس كورونا، اعرض فيروس كورونا، طرق انتشار فيروس كورونا، تأثيرات فيسوس كورونا، معالجة فيروس كورونا، تدابير مواجهة فيروس كورونا

واما فيما يخص الجزء الثاني فقد كان مخصص للجانب النظري للدراسة و قد جاء بفصلين الأول جاء بعنوان الإجراءات المنهجية و التعرف على ميدان الدراسة وهو بدوره تم تقسيمه الى جزئين الجزء الأول كان خاص بتعرف على مكان و الدراسة و تم فيه تحديد مكان اجراء الدراسة ، و مجالها الزمني و مجالها البشري ، اما جزء الثاني فقد تم فيه التعرف على منهج الدراسة و أدوات المستخدمة في الدراسة و عينة الدراسة.

اما الفصل الثاني لهذا الجانب فقد جاء تحت عنوان عرض ، تحليل وتفسير البيانات الميدانية، وفيه تم التطرق الى عرض وتحليل و تفسير النتائج ، عرض النتائج ، مناقشة النتائج في ظل لفرضيات مناقشة النتائج في ظل النظريات ، مناقشة النتائج في ظل الدراسات السابقة ، النتائج العامة للدراسة و في الأخير توصلنا الى مجموعة من النتائج و التوصيات .

# الجانب النظري

## الفصل الأول : موضوع الدراسة

### تمهيد

I. الإشكالية

II. الفرضيات

III. أسباب اختيار الموضوع

IV. أهمية الدراسة

V. أهداف الدراسة

VI. تحديد المفاهيم

VII. الدراسات السابقة

خلاصة

## 1.تحديد الإشكالية:

شهد العالم في السنوات الأخيرة أزمات صحية مختلفة أثرت على العديد من دول العالم كالأوبئة بمختلف أنواعها لكل منها مسببات وخصائص وطرق انتقال معينة .

ولعل فيروس كورونا المستجد أو ما يعرف بـ "COVID 19" من أكثر هذه الأوبئة انتشارا في العالم فبالرغم من حدوثه إلا أنه غير مجرى حياة البشرية. وذلك منذ الظهور الأول في مدينة ووهان الصينية شهر ديسمبر 2019.

إذ يعد فيروس جديد يستهدف الجهاز التنفسي للإنسان يعيق من وظيفة الخلايا مؤديا إلى موتها مما يضعف مناعة الجسم التي قد تتطور أعراضه إلى الوفاة ، إذ نجد عدد المصابين بفيروس كورونا في العالم تجاوز مليونين و 200 ألف إصابة شهر أبريل 2020 وأكثر من 150 ألف حالة وفاة ، وقد احتلت الولايات المتحدة الأمريكية المرتبة الأولى عالميا في عدد الإصابات تزيد من 670 ألف إصابة ، أما الجزائر 2718 حالة منذ بداية انتشار الجائحة الى غاية 20 أبريل 2020.<sup>1</sup>

فبالرغم من التطور العلمي والتكنولوجي في مجال الطب إلا أنه لم يتم إيجاد علاج فعال لهذا الوباء، هذا ما أدى بدول العالم إلى التسابق نحو تطبيق إجراءات وقائية وفرض تعليمات احترازية تقلل من درجة انتشار هذا الفيروس .

ففيروس كورونا المستجد أدخل العالم في أزمات على مختلف الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والخدماتية والمالية ، إذ أدت إلى عرقلة عملية التنمية مما جعل العالم يعاني من ركود والجزائر واحدة من الدول التي عرفت تغيرا في طبيعة أعمالها وسيرورة مهامها كنتيجة لإحالة بعض العمال أو فرض الحكومة الحجر الصحي أو تسريح العمال مع الامتناع عن صرف رواتبهم أو تخفيضها

<sup>1</sup>إحصائيات كورونا في العالم، الموقع الالكتروني : <https://elaph.com/>، في 20 افريل 2022 ، 16 :22

هذا ما أدى إلى تغير مستوى الأداء وإنما عاد سلباً على مردودية الإنتاج وتقديم الخدمات ونظام العمل إلا أن المؤسسات تختلف في تطبيق الإجراءات الاحترازية بحسب طبيعتها (خاصة، عامة ...) ونمط تسييرها مثل مؤسسات الصحة والأمن والحماية المدنية هذه الأخيرة شهدت عدة تغيرات في تسيير المؤسسة مثل باقي المؤسسات في مواجهة الجائحة وذلك من خلال جنود الأعوان في التدخلات من أجل إسعاف وإجلاء المصابين أو المشتبه بهم ، كذلك القيام بحملات التوعية من مخاطر الإصابة بهذا الفيروس وطرق المواجهة بالتدابير الوقائية وإمداد عملية التلقيح . هذه الجهود يساهم فيها الأعوان بمختلف رتبهم في ظرف وجيز خصوصاً عندما تبلغ موجة كورونا ذروتها هذا ما يزيد من عدد تدخلات الأعوان مما أدى إلى تغير في طرق عملهم أي زيادة وتيرة الأداء ، إذ كانت في شهر جوان سنة 2019 التدخلات في عمليات الاجلاء الصحي تقدر ب 136 تدخل ، وفي شهر جوان 2020 قدر عدد التدخلات في عمليات الاجلاء الصحي ب 1050 تدخل . غير أن الفيروس أظهر عدة تأثيرات جانبية سواء على الجانب التنظيمي أو ما يعرف بالتسيير الداخلي للمؤسسة الحماية المدنية والجانب الاجتماعي<sup>1</sup>.

### التساؤل الرئيسي:

➤ ماهي الضغوط التي مارستها جائحة كورونا على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ؟

### التساؤلات الفرعية:

➤ ماهي الضغوط التنظيمية التي مارستها جائحة كورونا على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية

المدنية ؟

➤ ماهي الضغوط الاجتماعية التي مارستها جائحة كورونا على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية

المدنية ؟

<sup>1</sup> نفس المرجع

## II. فرضيات الدراسة :

### الفرضية العامة :

❖ الضغوط التي مارستها جائحة كورونا على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية هي الضغوط التنظيمية والضغوط الاجتماعية .

### الفرضيات الفرعية :

❖ الضغوط التنظيمية التي مارستها جائحة كورونا على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية هي عبء العمل ، غموض الدور ، المشاركة في اتخاذ القرارات .

❖ الضغوط الاجتماعية التي مارستها جائحة كورونا على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية هي التكفل المادي، التكفل المعنوي ، شبكة العلاقات ، الخدمات الاجتماعية .

## III.أسباب اختيار الموضوع :

✓ السعي إلى الكشف عن تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا لدى أعوان الحماية المدنية .

✓ حاجة هذه المواضيع إلى إجراء بحوث أكاديمية ذات أبعاد ميدانية تثبت حقائق واقعية تعيشها هذه الفئة من العمال.

✓ حداثة موضوع جائحة كورونا والتأثيرات التي أحدثتها على المؤسسات .

✓ الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع، حيث يندرج ضمن اهتماماتنا العلمية و البحثية.

## IV. أهمية دراسة الموضوع:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع ضغوط العمل باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في العديد من المجالات لاسيما في مجال الإدارة والتنظيمات الاجتماعية لما له من آثار على الفرد العامل بالمنظمة وهذا ما ظهر من خلال الأداء الوظيفي للعمل الذي شكل سيرورة المؤسسات والمنظمات .

كذلك تساعد هذه الدراسة المسؤولين في المؤسسات على التعرف على الضغوط التي تمارسها جائحة

كورونا على أداء أعوان الحماية المدنية والتمثلة في الضغوط التنظيمية والضغوط الاجتماعية .

كما تعتبر هذه الدراسة إضافة لمكتبة البحوث والمذكرات من أجل الاستفادة منها في الدراسات المستقبلية كدراسة سابقة الموضوع.

## V. أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على ماهية ضغوط العمل، الأداء الوظيفي وفيروس كورونا.
- ✓ الكشف على تأثير ضغوط العمل التي مارستها جائحة كورونا على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية .
- ✓ التعرف على الضغوط الاجتماعية والتنظيمية التي مارستها جائحة كورونا على أداء الأعوان .
- ✓ تكوين نظري أكثر يغطي مجمل أدبيات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وفيروس كورونا.
- ✓ تقديم اقتراحات حول التقليل من ضغوط العمل وسبل إدارتها.

## VI. تحديد المفاهيم :

## 1 - ضغوط العمل:

لغة :

تشير كلمة **ضغط** في قواميس اللغة الى أنها مرادفة الشدة (strain) وتعني الإجهاد أو التوتر ، وتعني باللاتينية التعرض لضغوط ، واستعمل في اللغة الإنجليزية لأول مرة (distress) أي الكرب و (hardshn) أي الضيق و (adversity) أي الشدة ، وقد شاع استخدامه في علم النفس والكلب النفسي ، وتمت استعارته من الدراسات الهندسة والفيزيائية ، حينما كان يشير الى الإجهاد (strain) ، الضغط (presse) ، العبء (load)<sup>1</sup>

أما **العمل** يعرف لغة بأنه الفعل أو الحرفة أو المهنة التي يمتنها الانسان مقابل أجر يحصل عليه ويكفل له استمرار الحياة.<sup>2</sup>

## اصطلاحاً:

ينظر كلا من **starke** و **Gray** الى مصطلح ضغط العمل على أنه : " مجموعة من ردود الافعال التي يبديها الشخص نتيجة لمجموعة من المواقف التي يتعرض لها في البيئة المحيطة ، وتنتج ردود الأفعال هذه عن مجموعة من المتغيرات النفسية والفيسيولوجية على الفرد<sup>3</sup> .  
يعرف **سعيد سليمان السلام** ضغوط العمل أنها ردود الافعال التي يبديها الفرد في المنظمة نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل خارجية و ذاتية لا يكون قادراً على التكيف معها بقدراته الفعلية<sup>4</sup> .

<sup>1</sup> ناصر عبد القادر : ضغوط العمل عند المعلمين وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية

<sup>2</sup> بن طالب سامية : ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة الشركة الوطنية

<sup>3</sup> ميسون سليم السقا : اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة ، مذكرة ماجستير ، تخصص ادارة الاعمال ، قسم ادارة الاعمال ، كلية التجارة ، عمادة الدراسات العليا ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2009 ، ص 15 ،

<sup>4</sup> سعيد مؤيد سلمان السالم : "التوتر التنظيمي" مجلة الادارة العامة ، ع 67 ، الجامعة الاردنية ، الاردن ، اكتوبر 1990 ، ص 81

أما فرانس وروجيز يعرفه بأنه عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله، أما مارغليس فيعرفه بأنه بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العمل الشخصية تسبب خلا بدنيا ونفسيا على الفرد.<sup>1</sup>

في حين يعرفه عبد الجواد على أنه مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد وينتج عنها مجموعة من ردود الافعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية أو الجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع مسيري عملهم التي تحتوي ضغوط العمل<sup>2</sup>. أما من ناحية أخرى نجد حسن راوية يرى أن مفهوم ضغوط العمل يتضمن ثلاثة معاني على النحو التالي :

أ -المفهوم الذاتي لضغوط : يعني استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات التي يترتب عليها العديد من الانحرافات والأثار السلوكية والفيسيولوجية والنفسية على العاملين في المنظمة .

ب- المفهوم البيئي لضغوط : حيث ينظر إلى الضغوط من خلال هذا التعريف على أنها مجموعة من العناصر والمثيرات والقوى، وبالتالي فالضغوط من خلال هذا المفهوم يعبر عنها بأنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية ، مثل غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل ، عبء العمل ، العمل الزائد والتي لها علاقة بأداء عمل معين.

ج- المفهوم المتكامل لضغوط: وينظر إلى ضغوط العمل من هذا المنظور على أنه يحدث نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة به ، وبالتالي يعرف ضغوط

<sup>1</sup> محمد سلمان العميان : السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الجامعة الاردنية ، 2008 ، ص 4

<sup>2</sup> لعجابلية يوسف : مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعمالية ، مذكرة ماجستير ، تخصص علم

اجتماع تنمية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2014 ، ص 32

العمل على أنه عبارة عن حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العامل ،  
ويترتب عليها خلل في الاتزان الفسيولوجي السيكولوجي لذلك الفرد<sup>1</sup>.

### التعريف الاجرائي :

هي مجموعة من الظروف التي أحدثتها موجة كورونا داخل مؤسسة الحماية المدنية "محمد بن جدة  
" ببرج بوعريبرج كنتيجة لعدة تغيرات تنظيمية واجتماعية .

### 2- الاداء الوظيفي :

#### لغة :

أداء أي تأدية أو وصله وقضاه وهو أدى للأمانة من غيره وتأدية له من حقه أي قضيته .

#### اصطلاحا :

قدرة الفرد على تحقيق أهداف الوظيفة التي يشغلها ويعرف أيضا بالمسؤوليات والواجبات والأنشطة  
والمهام التي يتكون منها عمل الفرد ويتوجب عليه القيام بها على الوجه المطلوب .

كما عرفه هاينز بأنه :النتاج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة<sup>2</sup>.

إن الأداء هو قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المخرجات بمواصفات

محددة وبأقل تكلفة ممكنة .

يعرف أيضا بأنه تحقيق بعض الشروط والظروف التي تعكس نتيجة أو مجموعة من نتائج معينة

لسلوك شخص معين أو مجموعة من الأشخاص<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> حسن راوية : إدارة الموارد البشرية ، كلية التجارة ، جامعة الاسكندرية ، الاسكندرية ، مصر ، 2004 ، ص399  
<sup>2</sup> زايد راجع المنتصر ، الامن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمنية ، دراسة ميدانية في امانة العاصمة ، مذكرة نيل  
الماجستير في علوم الشرطة تخصص علوم اجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية الدراسات العليا ، أكاديمية الشرطة 2010 ، ص13  
<sup>3</sup> عذاري سعود الهاجري: أثر النمكين والابداع في تحسين اداء العاملين دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة دولة الكويت ، مذكرة نيل  
الماجستير في الادارة الاعمال ، قسم ادارة الاعمال ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط ، عمان ن الاردن ، 2011 ، ص34

كما يعرف بأنه عبارة عن القيام بالفعل ذاته وليس النتيجة المتحصلة من القيام به وهو ما يعبر عنه بسلوك الأداء الذي يعرف على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله أو بعبارة أخرى هو السلوك الوظيفي الهادف أو ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة .

في حين هو ما يعبر عنه بسلوك الأداء الذي يعرف على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله أو بعبارة أخرى هو السلوك الوظيفي الهادف أو ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة كما أنه: النتائج المحققة لكن من زاوية مختلفة باعتبار أنه مدى أو درجة بلوغ عامل أهداف وحدة العمل والمؤسسة كنتيجة لسلوكه واستخدام مهاراته ، قدراته ومعارف و باعتباره النسبة بين النتائج المحصلة والوسائل المستخدمة للتوصل إليها أو بعبارة أخرى يستخدم للتعبير عن مستويات الفعالية أو الكفاءة أو كليهما بما أنهما يشكلان بعدين متكاملين ومتلازمين في الأداء الوظيفي <sup>1</sup>.

يعرف الأداء الوظيفي على أنه مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي يقوم بها الموظفون لأجل تحقيق أهداف محددة وفقا لأساليب وإجراءات عمل منظمة ومعروفة ويحدد مستوى الأداء الوظيفي مستوى الكفاءة العامة للمنظمة من خلال الأعمال التي يقوم بها الموظفون .

يشير كذلك مصطلح الأداء الوظيفي الى قيام العاملين بالمنظمة بسلوك إداري ما في ضوء مبادئ الإدارة وذلك لتحقيق وظائف الإدارة المتمثلة في صنع القرارات، التخطيط ، التنظيم ،الإشراف ،التوجيه ، الرقابة ،القيادة ...بصورة رشيدة بجهد أقل وتكاليف أقل كذلك <sup>2</sup>.

**إجرائيا :** هو مجموعة المهام التي يؤديها أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية "محمد بن جدة" ببرج بوعرييج أثناء فترة جائحة كورونا .

<sup>1</sup> عبد الفتاح بوخمخع عز الدين هروم ، تسير الأداء الوظيفي للموارد البشري في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات CGP ، مجلة الاقتصاد والمجتمع العدد السادس ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر ،

2010 ، ص 57

<sup>2</sup> منسول الصالح ، بن ملوكة إسماعيل ، جودة الحياة الوظيفية ، رؤيا استراتيجية لتحسين الاداء الوظيفي بالمنظمات

## 3- كورونا :

لغة :

يشق اسم coronavirus عربيا فيروس كورونا اختصارا cov من باللاتينية corona وتعني التاج أو الهالة، حيث يشير الاسم إلى المظهر المميز لجزيئات الفيروس والذي يظهر عبر المجهر الإلكتروني، حيث تمتلك خلا من البروزات السطحية، مما يظهرها<sup>1</sup>.

اصطلاحا :

يعرف على أنه فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تصيب الحيوان والإنسان ومن المعروف أن فيروس كورونا يسبب للبشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخاصة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ومتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة "سارس" <sup>2</sup>

كما أنه فصيلة واسعة الانتشار معروفة بأنها تسبب أمراضا تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الاعتلالات الأشد وطأة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ( MERES ) ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم .<sup>3</sup>

في حين يعرف بأنه مرض معد يسببه فيروس كورونا ومنشؤه حيواني طبيعي والأرجح أن المستودع البيئي لفيروس كورونا -سارس- وهو الخفافيش ، وقد اكتشفت أول حالات عدوى بشرية بمرض كوفيد 19 في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019.

<sup>1</sup> صخري محمد :الأمن الصحي الصحي دراسة حول فيروسات كورونا الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية والاستراتيجية 03.03.2020 ص 04.

<sup>2</sup>ف ضلون الزهراء : مدى مساهمة الظروف المهنية في توليد ضغوط العمل لدى الممرضين بمستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) , مجلة الميدان للعلوم الانسانية والاجتماعية , مجلد 03 ، ع 03 ، الجزائر ، 2021 ، ص 75

<sup>3</sup> منظمة صحة عالمية : مرض فيروس كورونا كوفيد 19 ، جنيف ، سويسرا ، 12 أكتوبر ، 2020 ، ص 2

ويعرف فيروس كورونا المكتشف مرض كوفيد 19 فهو فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والانسان ، ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب للبشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد أثرا مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة<sup>1</sup>

#### 4- الضغوط الاجتماعية:

هي تلك العوامل الاجتماعية التي تتصل بالعادات والتقاليد والنظام الاجتماعي والقيم السائدة في المجتمع وغير ذلك من الأمور التي تنعكس على الإدارة وتؤثر في مدى فاعليتها .

كما يعرفها العيسوي بأنها الأحداث الخارجية التي تؤدي عند تفاعلها مع النفس الإنسانية الى استثارة عمليات استجابة للمخ تبعث على نشاط الغدد الصماء العصبيين، وبذلك تتغير طبيعة الفرد فهي إذن أحداث نفسية أو اجتماعية تسبب اضطرابات اجتماعية<sup>2</sup>

كما يعرفها ناصر محمد العديلي بأنها الضغوط التي يتعرض لها الفرد نتيجة جماعات الضغط ، العلاقات المتبادلة، المشاكل الأسرية الأصدقاء ، الأقارب والعزلة الاجتماعية<sup>3</sup>.

#### اجرائيا :

هي التغيرات التي تحدث على الاداء الوظيفي لأعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية "محمد بن جدة " ببرج بوعريبرج أثناء فترة كورونا كنتيجة من الوسط الاجتماعي وعلاقات العمل .

<sup>1</sup> حمد فايز الهرش : "ازمة الاغلاق الكبيرة : الاثار الاقتصادية لفيروس كورونا" ، مجلة بحوث الادارة والاقتصاد ، مجلد 02 ، ع02 ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسير ، جامعة زيان عاشور ، الجلفة ، الجزائر ، 2020 ، ص 116

<sup>2</sup> صالح بن ناصر شغرد القحطاني : الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل واثرها على اتخاذ القرارات الادارية -دراسة مسحية على ضباط جوازات بمنطقة مكة المكرمة - مذكرة ماجستير ، تخصص علوم ادارية ، قسم العلوم الادارية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض ، السعودية ، 2007 ، ص 41

<sup>3</sup> ناصر محمد العديلي : إدارة السلوك التنظيمي ، الرياض للطباعة ، ط1، الرياض ، 1995 ، 143

## 5- الضغوط التنظيمية:

هي تلك الضغوط التي تسببها السياسات التنظيمية أو الوظيفية داخل المنظمة والتي ينتج عنها تعارض بين أهداف المنظمة والعاملين فيها ، وتعرف على أنها ردة الفعل التي يبديها الفرد للتأقلم مع وضعية أو ظروف مهنية معينة يراها كتهديد لاستقراره و توازنه فالضغوط بذلك ليست الوضعية ذاتها وإنما ردة فعل اتجاهها<sup>1</sup>.

لذلك الضغوط التنظيمية على العاملين في أي منظمة تفرز نوعا آخر من الضغوط هي الضغوط المرتدة من العاملين على المنظمة مما يضاعف حجم الأعباء الملقاة على عاتق الإدارة العليا في المنظمة في محاولة منها للتوفيق بين أهداف المنظمة وتلك الضغوط<sup>2</sup>.

اجرائيا :

هي التغيرات التي تحدث على الأداء الوظيفي لأعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية "محمد بن جدة ببرج بوعريج" أثناء فترة كورونا تفرضها الثقافة التنظيمية للمؤسسة.

## VII. الدراسات السابقة :

الدراسة الاولى :

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة

8 ماي 1945 -قائمة - من إعداد الدكتور حمداوي وسيلة والطالب مشعلي بلال ، مقال بمجلة "

حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية الانسانية ، العدد 18 ،جامعة قالمة الجزائر ديسمبر 2016<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بوناب محمد : اثر ضغوط العمل التنظيمية في الاداء الوظيفي للموارد البشرية -دراسة حالة اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قالمة - ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة 08 ماي 1945، قالمة ،الجزائر 2019، ص 47

<sup>2</sup> جاد الرب ، سيد محمد : السلوك التنظيمي موضوعات وتراجم وبحوث متقدمة ، مطبعة العشري ، القاهرة ، مصر ، 2005، ص 518

<sup>3</sup> حمداوي وسيلة، مشعل بلال: أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لإداريي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير بجامعة 8

ماي 1945 -قائمة-،مجلة حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية الانسانية ، العدد 18 ،جامعة قالمة الجزائر ديسمبر 2016

أ- تساؤلات إشكالية الدراسة :

التساؤل الرئيسي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداريي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة؟

تساؤلات فرعية :

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط عبء الدور على الأداء الوظيفي ببعديه (الدافعية / القدرة / عبء) لإداريي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط صراع الدور على الأداء الوظيفي ببعديه (الدافعية/القدرة) لإداريي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط غموض الدور على الأداء الوظيفي ببعديه (الدافعية/القدرة) لإداريي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة؟

ب - فرضيات الدراسة :

فرضية رئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي ببعديه ( الدافعية /القدرة) لإداريي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة .

الفرضيات الفرعية :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط عبء الدور على الأداء الوظيفي ببعديه (الدافعية / القدرة) لإداريي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط صراع الدور على الأداء الوظيفي ببعديه الدافعية القدرة لإداريي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط غموض الدور على الأداء الوظيفي ببعديه الدافعية القدرة لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة.

### ج- أهداف الدراسة :

يمكن حصر الأهداف الأساسية البحث في النقاط :

\_ التعرف على مستوى الضغوط المهنية التي تتعرض لها الإداريون بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير في جامعة قلمة ومختلف مصادرها .

\_ الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة قلمة.

\_ تسليط الضوء على مستوى الأداء وأهم الأسباب المؤثرة فيه لدى إداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير في جامعة قلمة .

\_ تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات المناسبة لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير في جامعة قلمة والحد من الآثار السلبية الضغوط المهنية ، مع تعزيز الآثار الايجابية الضغوط الوظيفية .

### د- منهجية الدراسة :

#### المنهج:

نظرا الطبيعة موضوع الدراسة والإجابة على الأسئلة المطروحة تم إتباع المنتج الوصفي التحليلي من خلال وصف متغيري الدراسة ضغوط العمل والأداء الوظيفي وتحليل الأثر والعلاقة بينهما .

#### العينة :

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 52 فرد تشكل نسبة 59% من حجم المجتمع الرابع 88 اداري في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بجامعة قلمة 8 ماي 1945

## أدوات الدراسة :

يفرض الوصول إلى أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام أداة الاستمارة مكونة من 19 فقرة مقسمة الى محورين .

## هـ- نتائج الدراسة :

- تباينت إجابات عينة الدراسة لمصادر ضغوط العمل حيث أخذ البعدان عبء الدور وصراع الدور اتجاها مقبولاً نوعاً ما بينما يعد غموض الدور لم يكن كذلك، وبصفة عامة فإن محور الضغوطات تم قبوله نوعاً ما من طرف المستجوبين .

-أنفسنا آراء عينة الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي فقد تم تسجيل قبول وموافقة على فقرات بعد القدرة بينهما تم تسجيل عدم توافق بخصوص دافعيتهم ورغبتهم في أداء واجباتها ومهامهم بصورة جيدة ، وبصفة عامة فقد تم إبداء نوع من الإيجابية تجاه محور الأداء الوظيفي .

-كان لمتغير غموض الدور ارتباطات دالة مع كل من الدافعية والقدرة وبالتالي حققت ارتباطاً بمتغير الأداء الوظيفي .

-لم يكن لمتغيري عبء الدور وصراع الدور ارتباطات ذات دلالة إحصائية مع الأبعاد الفرعية المكونة لمحور الأداء الوظيفي.

-بصفة عامة حققت جميع مصادر ضغوط العمل الثلاثة مع ابعاد الاداء الوظيفي ارتباطاً بمقدار (-0.149) فهو ارتباط ضعيف نوعاً ما على صعيد عينة الدراسة .

-كان غموض الدور المصدر الوحيد من مصادر ضغوط العمل الذي له تأثير في الاداء الوظيفي فقد بينا نتائج الانحدار المتعددة أنه يوجد دلالة احصائية لهذا التأثير لدى عينة الدراسة .

-كل من عبء الدور وصراع الدور لا يؤثران على الاداء الوظيفي ونتائج الانحدار المتعددة، بينت أنه لا توجد دلالة احصائية .

## التقييم :

ان المتتبع لدراسة الباحثة حمداوي وسيلة والطالب مشعلي بلال الموسومة ب أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لأداري كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 - قالمة - يجد انها ركزت على دراسة مستوى الضغوط المهنية التي تعترض الموظفين بالإدارة وكذلك الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي والأسباب المؤثرة فيه ، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف متغيري الدراسة وتحليل العلاقة بينهما ، في حين اعتمدت في تطبيق هذا المنهج على ادارة الاستثمارة في جمع البيانات ، فبرغم من الإلمام الملاحظ لهذه الدراسة غير أنها لم يعتمد على عدة أدوات جمع بيانات أخرى كالملاحظة أو المقابلة لكي تكون النتائج أكثر تعمق ودقة .

**التوظيف :** من خلال تتبع الخطوات الرئيسية لهذه الدراسة وجدنا أنه بإمكاننا الاعتماد عليها والاستفادة منها بحكم أنها تحتوي على متغيري دراستنا (الضغوط العمل / الاداء الوظيفي) أي انه يوجد تطابق في إحدى تطابق في احدى جوانب الدراسة فقد استعدنا من ناحية البناء النظري وتوظيفه في صياغة تساؤلات الدراسة .

## الدراسة الثانية :

"ضغوط العمل التنظيمية واثرها على الاداء الوظيفي للعامل الجزائري " مقال بمجلة ابحاث نفسية وتربوية من إعداد الاستاذ قدور عثمان ، ع11 ، مجلد أ ، نخبير التطبيقات النفسية والتربوية ، جامعة قسنطينة 2، الجزائر ، سبتمبر 2017 .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> قدور عثمان: "ضغوط العمل التنظيمية واثرها على الاداء الوظيفي للعامل الجزائري" مقال بمجلة ابحاث نفسية وتربوية ، ع11 ، مجلد أ ، نخبير التطبيقات النفسية والتربوية ، جامعة قسنطينة 2، الجزائر ، سبتمبر 2017 .

أ- تساؤلات اشكالية الدراسة :

- هل يوجد أثر لضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية؟

ب- الفرضيات

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين ضغوط العمل التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.

ج- منهجية الدراسة :

المنهج:

بما أن الدراسة تستهدف التعرف على أثر ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية ، فقد استخدم الباحث في إعداد الجزء التطبيقي من هذه الدراسة المنتج الوصفي التحليلي ، ذلك لأنه يعتبر من الناحية التطبيقية عاملا مشاركة بين كل المناهج .

ب -مجتمع البحث والعينة :

يتكون مجتمع الدراسة من ( 442 ) عاملا بشركة الخزف الصحي بالميلية ، ولاية جيجل اما العينة فقد اعتمد الباحث على العينة العشوائية البسيطة قدرت ب 230 عامل .

ج- الادوات:

اعتمد الباحث على أسلوب الاستبيان كأداة اساسية لجميع البيانات.

د- أهداف الدراسة:

الهدف هذه الدراسة الى :

- التعرف على أثار ضغوط العمل التنظيمية لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية .
- التعرف على درجة الاداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.

- التعرف على تأثير ضغوط العمل التنظيمية على الاداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية

#### هـ - نتائج الدراسة :

- اشارت النتائج الى أن هناك تأثير ذو دلالة احصائية لضغوط العمل التنظيمية على الاداء الوظيفي حيث كانت قيمة f المحسوبة اكبر من قيمتها الدولية ، وكانت الدلالة الاحصائية المستخرجة صفرا وهذا يشير الى أن العاملين يؤكدون بان الضغط يؤثر على الاداء .

- اما بالنسبة إلى بعدي : عبء الدور الكمية ، هي الدور النوعي ، فقد اظهرت النتائج أن هناك تأثير ذو دلالة احصائية .

#### التقييم :

ان دراسة الاستاذ قدور عثمان الموسسة ب ضغوط العمل التنظيمية واثرها على الاداء الوظيفي للعامل الجزائري هدفت الى التعرف على آثار ضغوط العمل التنظيمية لدى عمال شركة الخزف الصحي كذلك التعرف على درجة الاداء الوظيفي لديهم ومعرفة التأثير بينهما ، فقد اعتمد في دراسته على المنهج الوصفي التحليل والذي يرى انه المناسب لوصف وتحليل هذه الظاهرة بالاستعانة بأداة الاستبيان في جمع البيانات الميدانية .وان المتتبع لهذه الدراسة يجد بعض الاهمال من ناحية دراسة شاملة لمختلف الضغوط الاخرى فقد اعتمد في دراسته على معالجة الضغوط التنظيمية فقط في حين يمكن إدراج ضغوط اجتماعية وبيئية واقتصادية وغيرها كذلك عدم الاستعانة بأداة الملاحظة والتي تعتبر ضرورية في بداية الدراسة اذ تساعد على تحقيق نتائج أكثر دقة.

#### التوظيف :

من خلال معرفة خطوات سير دراسة الأستاذ عثمان قدور وجدنا بعض النقاط المشتركة بين دراستنا هذه ودراسته وذلك في تشابه المتغيرين ضغوط العمل التنظيمية و الأداء الوظيفي بذلك نكون قد استفدنا

من هذه الدراسة من خلال طرح التساؤل الفرعي حول الضغوط التنظيمية المؤثرة على الأداء الوظيفي لدى العمال ، كذلك الاستفادة من ناحية اداة الدراسة التي اعتمدنا عليها من خلال أخذ لمحة عامة عن محاور الاستمارة ومؤشرات الفرضيات .

### الدراسة الثالثة:

" أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي " دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيبلس سوريا ، من إعداد وئام طنوس ، بحث ندم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال التخصصي MBA ، بالجمعة الافتراضية الحورية ، سوريا 2019 .<sup>1</sup>

#### أ- تساؤلات اشكالية الدراسة :

- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل بمختلف اشكالها على أداء العاملين في القطاع البنكي الخاص في سوريا خلال 2019 ؟

- هل تختلف هذه الضغوط حسب أقسام العمل او المناسب والتغيرات الديموغرافية العاملين في النوم خلال عام 2019 ؟

#### ب-فرضيات الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائي بين مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي العاملين في القطاع المصرفي .

<sup>1</sup> وئام طنوس : أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيبلس سوريا، مذكرة الماجستير في إدارة الاعمال التخصصي MBA ، الجامعة الافتراضية السورية ، سوريا 2019 .

## ج- منهجية الدراسة:

- المنهج: اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويتم وصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها بشكل كمي من خلال استخدام الأسلوب التحليل الكمي عن طريق طرح استبيان تجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss بمعاملاته المختلفة .

## د- مجتمع البحث والعينة:

يشمل مجتمع البحث ما يتوفر من العاملين من كافة الأقسام وكافة المستويات الوظيفية والمناصب التي يشتغلونها في الإدارة العامة وفروع بنك بيبيلوس في دمشق والبالغ عددهم 4 افرع .

## هـ- ادوات البحث :

استخدمت الباحثة في دراسته اداة الاستبيان والتي نساعدتها في جميع البيانات

## و- اهداف الدراسة:

- معرفة أثر ضغوط العمل بكافة أشكالها على إنتاجية العاملين وادائهم الوظيفي في القطاع البنكي الخاص في سوريا والذي يتمثل في بنك بيبيلوس الخاص في دمشق .

- معرفة العلاقة بين مستوى الضغوط وبين المتغيرات الديمغرافية بين العاملين (اقسام العمل- العمر - الجنس - سنوات الخبرة ....)

- الوصول إلى نتائج قد تساعد في وضع حلول واقتراحات للحد من مسببات هذه الضغوط وتحقيق أثرها السلبية على العاملين وتطوير من أدائهم الوظيفي في القطاع البنكي الخاص .

## ز- نتائج الدراسة:

- بشكل عبء العمل مسببا لضغط العمل الذي يتعرض له الموظف في بنك بيبيلوس ، وهذا له تأثير على أدائهم الوظيفي العام ، لكن ليست كافة جوانب عبء العمل له نفس الدرجة من التأثير .

- لا يسبب وضوح الدور في بنك بيبيلوس ضغط العمل بالنسبة للموظفين وبالتالي ليس لها تأثير على الاداء الوظيفي لهم ، خاصة فيما يتعلق بوضوح الهدف والمسؤوليات بالنسبة للموظفين .
- يعتبر متغير بيئة العمل في بنك بيبيلوس مسببا لضغوط العمل للموظفين في بعض الجوانب ( افتقار لشفافية في العلاقة مع المدير ، الهدوء في بعض الاقسام ) وغير مسببة للضغط في جوانب أخرى (تأثير ايجابي لبيئة العمل والعلاقات بين الموظفين والعمل بروح الفريق )
- يوجد تأثير للمكافآت والحوافز في بنك بيبيلوس على الأداء الوظيفي لدى عمال البنك وبالتالي فإن للمكافآت والحوافز مسببة للضغط العمل بالنسبة للعاملين في البنك من ناحية الترقية في العمل والعمل الاضافي غير الماجور ، وعدم مكافأة الأجر المقدم الجهد المبذول في العمل .
- فيما يتعلق بالمتغيرات الديمغرافية فقد أظهرت الدراسة وجود بعض العلاقات :
- وجود علاقة قوية جدا بين الحالة الاجتماعية وكفاية الأجر المقدم من البنك حيث بينت الدراسة أن المتزوجون يعاون من عدم كفاية الأجر المقدم لهم .
- توجد علاقة بين القسم الوظيفي للعامل وكفاية ساعات العمل بإتمام المهام الموكلة للعامل في البنك
- توجد علاقة بين عدد سنوات الخبرة للعامل ووضوح دوره الوظيفي في البنك في حين لا توجد علاقة واضحة من النواحي التالية:
- عدم وجود أي علاقة بين القسم الوظيفي والأداء الوظيفي
- عدم وجود أي علاقة ذات دلالة احصائية بين الممثل الوظيفي للعامل وكفاية الاجر الشهري.
- عدم وجود أي علاقة ذات دلالة احصائية بين القسم الوظيفي للعامل والجو الاجتماعي بين الزملاء في نفس القسم من البنك.

التقييم :

ان المتتبع لدراسة الباحثة وئام طنوس الحاملة لعنوان أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي " دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيبيلوس سوريا التي ركزت على معرفة أثر ضغوط العمل بكافة أشكالها على إنتاجية العاملين وادائهم الوظيفي وعلاقتهم بالمتغيرات الديموغرافية بالقطاع البنكي من خلال تطبيق خطوات المنهج الوصفي التحليلي للظواهر الاجتماعية باستعمال أسلوب تحليل كمي وتطبيق التحليلات الاحصائية بمختلف معاملاته ، باستعمال أداة الإستمارة في جمع البيانات ، كما أنها اهتمت بالتأثير السلبي لبيئة العمل في حين اقتصرت على التأثير الإيجابي لها فقط .

التوظيف :

قد استفدنا من هذه الدراسة من خلال بعض نقاط مشتركة تمثلت في أشكال ضغوط العمل ومؤشراتها التي اعتمدنا عليها في بناء محاور الاستمارة المقدمة للأعوان كالأجر، المكافآت ، عبء الدور، غموض الدور ...

-الدراسة الرابعة:

"أثر ضغوط العمل على أداء العاملين " في الفنادق الاردنية فئة 5 نجوم ، من إعداد الطالب عيسى ابراهيم المعشر ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ، قسم إدارة الاعمال ،كلية العلوم الإدارية والمالية ،جامعة الشرق الأوسط الدراسات العليا ، 2019 .<sup>1</sup>

-تساؤلات الدراسة:

<sup>1</sup> عيسى ابراهيم المعشر: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين " في الفنادق الاردنية فئة 5 نجوم، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ، قسم ادارة الاعمال ،كلية العلوم الإدارية والمالية ،جامعة الشرق الأوسط الدراسات العليا ، 2019 .

- هل توجد علاقة لعناصر العمل (عبء العمل ، الأجر للمكافآت ، الهيكل التنظيمي ، بيئة العمل ) على أداء العاملين في الفنادق الاردنية ؟

- هل يوجد تأثير لضغوط العمل على أداء العاملين يعزى للخصائص الشخصية ( الجنس، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة)؟

ب-الفرضيات:

-لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0,05 \geq \alpha)$  بين ضغوط العمل بأبعاده(عبء العمل، الأجر، المكافآت ،الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) وأداء العاملين، ويتفرع عنها الفرضيات .

الفرعية التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى  $(0,05 \geq \alpha)$  بين عبء الدور وأداء العاملين .
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0,05 \geq \alpha)$  الأجر والمكافآت وأداء العاملين
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0,05 \geq \alpha)$  الهيكل التنظيمي وأداء العاملين .
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(0,05 \geq \alpha)$  بين بيئة العمل و أداء العاملين .

ج-منهجية الدراسة:

- المنهج :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لوصف مشكلة الدراسة ومن ثم تحليلها للوصول إلى النتائج

- العينة:

اعتمد الباحث على عينة مكونة من 197مفردة بطريقة عشوائية.

- الادوات

اعتمد الباحث في دراسته على أداة الاستبيان .

## د- أهداف الدراسة:

- تطوير إطار نظري كامل يغطي مجمل ادبيات ضغوط العمل وما يرتبط به من مفاهيم وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل.
- التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور والمكافآت ، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين في القطاع الفندقي .
- الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل والتحقيق من أثاره السلبية على العاملين في القطاع الفندقي لتحقيق مستويات أعلى من الأداء الفردي المؤسسي .

## د- نتائج الدراسة :

- ان عبء العمل لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان .
- المكافآت والاجور تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة خمسة نجوم في عمان .
- الهيكل التنظيمي يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.
- ان بيئة العمل تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.

## التقييم :

إن الملاحظ لهذه الدراسة العنونة ب "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة 5 نجوم والتي هدفت إلى التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده و المتمثلة في عبء العمل ، الاجور والمكافآت ، الهيكل التنظيمي ، بيئة العمل من أجل الوصول الى نتائج تثبت العلاقة أو تنفي ذلك من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لوصف مشكلة الدراسة ومن ثم تحليلها للوصول إلى النتائج، عن طريق تطبيق اداة الاستمارة ، على غرار العناصر المستخدمة إلا أنه أهمل تأثير المتغيرات الديموغرافية على الأداء الوظيفي للعمال .

التوظيف :

لقد تم الاعتماد على هذه الدراسة من ناحية تطبيق المنهج وأداة الاستمارة في جمع البيانات

الدراسة الخامسة :

"أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة" دراسة ميدانية ببعض المستشفيات

العامّة بمدينة مصراته بحث تقدم لنيل شهادة ماجستير، من إعداد الطالبة عائشة مفتاح جبريل ،

الأكاديمية الليبية. فرع مصراته ، مدرسة العلوم الادارية والمالية ، قسم الإدارة الصحية ، مصراته ، ليبيا

، 2014-2015.<sup>1</sup>

ا-تساؤلات الدراسة:

- التساؤل الرئيسي :

ما أثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراته؟

-تساؤلات الفرعية :

- هل تعاني العناصر الطبية بالمستشفيات قيد الدراسة من ضغوط في العمل ناتجة عن المصادر

الامنية (صراع الدور ،غموض الدور ،عبء الدور ، بيئة العمل المادية ، العلاقات في العمل)؟

- ماهي الأهمية النسبية المصادر النسبية لضغوط العمل بالمستشفيات العامة قيد الدراسة؟

- ما هو مستوى الاداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة قيد الدراسة؟

<sup>1</sup>عائشة مفتاح جبريل : أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة ،دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة

مصراته مذكرة ماجستير ، ، الأكاديمية الليبية. فرع مصراته ، مدرسة العلوم الادارية والمالية ، قسم الإدارة الصحية ، مصراته ، ليبيا

2014-2015،

ب- فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في

المستشفيات العامة بمدينة مصراته؟

الفرضيات الفرعية :

- يوجد أثر دلالة احصائية لصراع الدور في الاداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات

قيد الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لغموض الدور في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في

المستشفيات قيد الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعبء الدور في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات

قيد الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية البيئة العمل المادية في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في

المستشفيات قيد الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية العلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في

المستشفيات قيد الدراسة.

ج-أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الهدف الرئيسية هو التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي

للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراته كما تسعة الى تحقيق الأهداف

الثانية :

- محاولة تقديم مساهمة نظرية متواضعة المكتبة العلمية في مجال أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي

- محاولة التعرف على مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها العناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة.

- التعرف على المصادر النسبية لضغوط العمل بالمستشفيات العامة قيد الدراسة.

- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعناصر العلمية المساعدة بالمستشفيات العامة قيد الدراسة.

-دراسة أثر الاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة في مستوى الاداء الوظيفي .

#### د - منهجية الدراسة:

**المنهج:** استخدمت الباحثة المنتج الوصفي لجمع بيانات الدراسة وتبويبها وعرضها وتحليلها وتفسيرها .  
مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في جميع العناصر الطبية المساعدة ببعض المستشفيات العامة التابعة لوزارة الصحة بمدينة مصراته والبالغ عددها (507) عنصرا .

تم اختيار عينة حجمها (218) مفردة بطريقة العينة العشوائية البسيطة من جميع العناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة قيد الدراسة بمدينة مصراته ونسبة (43%) من حجم المجتمع الأصلي.

#### أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في استمارة الاستبيان والتي تعد أسلوبا مناسباً في مثل هذه الدراسات لجميع البيانات وأراء الباحثين حول ظاهرة أو موقف معين من خلال الاجابة على مجموعة من الاسئلة .

هـ- نتائج الدراسة :

- شعور افراد عينة الدراسة بضغط عمل مرتفعة في المستشفيات العامة محل الدراسة من خلال مصادر ضغوط المختلفة لصراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية ، العلاقات في العمل .

- كان ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب اهميتها النسبية من للأعلى الى الأقل على النوادي كالاتي ( عبء الدور ، بيئة العمل المادية ، صراع الدور ، لعلاقات في العمل ، غموض الدور )

- شعور أفراد العينة بمستوى منخفض من الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراته.

-وجود علاقة ارتباطية عكسية بين صراع الدور والأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.85) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01

-وجود علاقة ارتباطية عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (-0.463) وهي ذات دلالة احصائية عند المستوى (0.01)

- وجود علاقة تأثير قوية لصراع الدور في الأداء الوظيفي .

- وجود علاقة تأثير قوية لضغوط العمل والأداء الوظيفي.

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين غموض الدور والأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.23) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.01) .

-وجود علاقة تأثير قوية لغموض الدور في الأداء الوظيفي .

-وجود علاقة ارتباط عكسية بين عبء الدور والاداء الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0,52) وهي ذات دلالة احصائي عند المستوى (0,01) .

-وجود علاقة تأثير قوية لعبء الدور في الأداء الوظيفي .

-وجود علاقة ارتباط عكسية بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0,73) وهي ذات دلالة احصائية عند المستوى (0,01).

-وجود علاقة تأثير قوية البيئة العمل المادية في الأداء الوظيفي .

-وجود علاقة ارتباط عكسية بين العلاقات في العمل و الأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0,30) وهي ذات دلالة احصائية عند المستوى (0,01)

- وجود علاقة تأثير قوية العلاقات في العمل في الأداء الوظيفي .

-عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى بالمتغيرات الشخصية التالية (الحالة الاجتماعية ، مكان العمل)

- وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس سنوات الخبرة الوظيفية ، المرعبة العلمي ) .

### التقييم:

من خلال التدقيق في هذه الدراسة يتضح أن هذه الدراسة تبين أثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي بالمستشفيات العامة بمدينة مصراتة ليبيا ورغم ان هذه الدراسة احتوت على الكثير من العناصر المهمة التي خدمت موضوعنا إلى أن هناك بعض النقائص والفجوات التي وقعت فيها الباحثة هي اعتمادها على أداة واحدة في جمع البيانات وكان بإمكانها تدعيم هذه الدراسة بالملاحظة أو المقابلة.

### التوظيف:

يمكن القول أننا استفدنا من هذه دراسة الطالبة عائشة مفتاح جبريل وذلك لوجود تشابه كبير بين الدراستين فكلاهما اهتمتا بدراسة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وتشاركت الدراستين في بعض العناصر فيما يتعلق بدراسة غموض الدور وصراع الدور وعبئ الدور .

## الفصل الثاني : ضغوط العمل

### تمهيد

I. أسباب ضغوط

II. مصادر ضغوط العمل

III. أنواع ضغوط العمل

IV. عناصر ضغوط العمل

V. أبعاد ضغوط العمل

VI. قياس ضغوط العمل

VII. آثار ضغوط العمل

VIII. النظريات المفسرة لضغوط العمل

### خلاصة

## تمهيد:

تعتبر ضغوط العمل من المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كل أعضاء المنظمة سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة ، حيث يستحب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعهم تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المرسومة ، وقد تدفعهم تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المرسومة ، وقد تدفع البعض الآخر إلى الاحباط واليأس وانخفاض الانتاجية و ارتفاع معدل دوران العمل وبالتالي تواجه بعض المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على سير مهامها وتحقيق أهدافها من خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى موضوع ضغوط العمل من خلال العناصر التالية :

## 1. أهمية دراسة ضغوط العمل:

تكمن أهمية دراسة ضغوط العمل في النقاط التالية :

- 1- حماية متخذ القرار من اتخاذ قرارات خاطئة ناجمة من التأثير الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الحرجة التي تواجهه .
- 2- توفير المناخ الملائم في بيئة العمل ، بالشكل الذي يمكن متخذ القرار من اتخاذ القرار وممارسته سلطاته ومهاراته الإدارية بشكل افضل .
- 3- تحقيق اهداف المنظمة بالشكل السليم وتعظيم ارباحهم وفقا لما هو مخطط وموضوع بالبرام التنفيذية.
- 4- حماية المنفذين من عشوائية القرار وارتجالية السياسات الازدواجية الناجمة عن ضيق وقصور دائرة الرؤيا امام متخذ القرار .
- 5- رفع دافعية الافراد وكذا متخذي القرار في المنظمة عن طريق رفع وتحسين قدراته على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة التي يواجهونها ، مما ينعكس إيجابا على زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية .
- 6- تنمية مهارات التجاوب السريع والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه الافراد ومتخذي القرار في المنظمة ، وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذي القرار والافراد العاملين .
- 7- خلق روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين وزيادة التفاهم والمشاركة الإيجابية البناءة، مما يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين واحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضر ومستقبل المنظمة.
- 8- زيادة الإنتاج للفرد العامل، وبالتالي تعظيم عائد

الاستثمار الناتجة عن تدريب واعداد وزيادة خبرات ومهارات الافراد خلال عمرهم الوظيفي.

9-تقليل نفقات العلاج الصحي الناجمة عن الضغوط الإدارية التي يتعرض لها الافراد.<sup>1</sup>

## II. أسباب ضغوط العمل:

اختلف الكتاب والباحثون حول أسباب ضغوط العمل التي لها تأثير الفرد، وذلك بسبب اختلاف المداخل

النظرية لدراسة الضغوط ، اذ يمكن التركيز على المسببات التالية :

### 1-غموض الدور:

يعد غموض الدور مصدرا من مصادر ضغوط العمل الرئيسية ومن أكثر مسبباتها للوظائف والمهن

المختلفة، فقد أوضحت إحدى الدراسات أن غموض الدور الناتج عن عدم كفاية المعلومات المتعلقة

بالوظيفة يمثل مصدرا لضغوط العمل بالنسبة لثلث العاملين من عينة الدراسة.

ويرى البعض ان غموض الدور يحدث عندما لا تتوافر معلومات .

### 2- صراع الدور:

يعد صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة أو عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد مع

مطالب العمل الذي يقوم به أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة ومتباينة

### 3- أعباء العمل:

يعتبر عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل

الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدن في الأداء و اعتلال

<sup>1</sup> قاسم نابف عدوان ، نجوى رمضان احمد : إدارة الوقت والمفاهيم ، عمليات ، تطبيقات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009، ص 128،127

في صحة الفرد.

ويقصد بزيادة كم أعباء العمل: كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات .

#### 4- نوعية العمل:

يحدث عبء العمل النوعي عندما يفتقر الفرد إلى المؤهلات العلمية والمهنية والفنية اللازمة لأداء العمل المطلوب منه ، وبمعنى آخر عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لأداء مهمته أكبر من قدراته .

#### 5- فرص الترقى:

يعتبر التطور الوظيفي أمراً هاماً لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل، و يواجهون تحدياً جديداً ، ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص مثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل.

#### 6-المسؤولية عن الآخرين :

المسؤولية عن الآخرين هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته ويكون مسئولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يراسمهم وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغوط في الظهور .

كما تحدث ضغوط العمل بسبب شعور العامل الذي يشغل منصبا رئاسيا أنه مسؤول عن تقييم أشخاص آخرين وكتابة التقارير عنهم من حيث الصلاحيات للعمل أو استحقاق للعلاوة أو ترقية أو حتى الفصل من العمل خاصة إذا كان هذا الموظف من ذوي الضمير الحي اليقظ .

#### 7-المتطلبات الوظيفية و المهنية:

يقصد بها القدرة على تعزيز المكانة المهنية بتطوير القدرات و اكتساب خبرات جديدة ومواكبة التطورات العلمية والمهنية، بالإضافة إلى أن مواكبة المستجدات في مجال التخصص ضرورة حتمية إلا أن ذلك قد يتعذر لأسباب مختلفة، أهمها ضيق الوقت وكثرة الأعباء، ولذلك يعد السعي لمواكبة المستجدات وتطوير المهارات مصدرا من مصادر الضغوط.<sup>1</sup>

#### 8-بيئة العمل:

بكل مكوناتها وأنواعها الفيزيائية، المادية، التنظيمية و السوسيو مهنية والشخصية ولكل منها أثر مباشر أو غير مباشر في إحداث ضغط على العاملين وهذا ما قد يفقدهم تركيز ويؤثر على معنوياتهم ويقلل من حافزيتهم ودافعيتهم في أداء .<sup>2</sup>

### III.مصادر ضغوط العمل :

وتنقسم الى :

<sup>1</sup> قدور عثمان : "ضغوط العمل التنظيمية واثرها على الاداء الوظيفي للعامل الجزائري " ، مجلة ابحت نفسية وتربوية ، عدد11، مجلد 1، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، الجزائر ،سبتمبر 2017، ص296  
<sup>2</sup> وهيبه عيشاوي ، مصطفى عوفي، "ضغوط العمل واثرها على أداء العاملين " ، مجلة العلوم الإنسانية، عدد1 ، المجلد 20 ، الجزائر 2020 ص328،

### 1-مصادر متعلقة بالوظيفة:

أ-**طبيعة الوظيفة** : اذ تتفاوت المهن والاعمال في طبيعتها من حيث المسؤوليات ، الواجبات ، طريقة الأداء و نتائج سلوك الفرد ، اذ هناك وظائف بطبيعتها تولد ضغوطا عالية كمهنة الأطباء ، كبار القادة باعتبار ان هذه المهن تحتاج الى اتخاذ قرارات خطيرة والى تركيز مستمر ، فهي اعمال غير نمطية وتحتاج الى انتباه وتفاعل مستمر .

ب-**زيادة وقلة عبء العمل**: يعتبر زيادة عبء العمل سببا رئيسيا لحدوث ضغوط العمل اذ يترتب عليه الارتباك وكثرة الأخطاء فكلما كانت المهام الموكلة الى الافراد أكبر من قدراته سببت له الضغط خصوصا إذا ما صاحبها ضيق الوقت لا تمامها، كما تساهم البيروقراطية في تنامي ضغوط العمل وشعور الفرد بعدم تلاءم قدراته مع منصبه فيعيش حالة من التوتر والاكتئاب.

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

### 2-مصادر متعلقة بالمنظمة:

لقد اعتبرت الكاتبة انا مارغيلاس بان اهم مصادر الضغوط المهنية تصدر من المنظمة وذلك اما نتيجة تطبيق سياسات عقيمة وفاشلة، او نتيجة عدم القدرة على الاتصال الفعال بين أعضاء التنظيم بين الرؤساء والمرؤوسين، وبالتالي فان اهم المصادر التنظيمية لضغوط العمل يمكن تلخيصها كالاتي:

أ- **غياب المشاركة في اتخاذ القرار**: إن عدم اشراك العاملين في اتخاذ القرارات خصوصا تلك المتعلقة بأعمالهم يعد تجاهلا لدورهم في المنظمة وانقاصا من قيمتهم لكونهم موردا بشريا يحتاج الى التقدير

والاحترام، ما يؤدي لإحباطهم وفقدانهم لقدرتهم على التحكم في أعمالهم مما يصيبهم بضغوط العمل وردود فعل تزيد من معاناتهم<sup>1</sup>

ب- **ضعف الهيكل التنظيمي:** تظهر ضغوط العمل بوجود هياكل تنظيمية ضعيفة غير مرنة لا تتواكب والتطورات الداخلية والخارجية، كما لا تسمح بتحقيق الأهداف ولا تتلاءم مع فرص النمو والترقية، وبالتالي تفويض القدرات الإبداعية للعمال وتشكل عائقا اما عمليات الاتصال فتجعل الفرد يعيش حالة من العزلة الوحدة

ج- **نمط الإشراف والقيادة الإدارية:** تعتبر القيادة مصدرا لضغوط العمل عندما يتبع الرئيس أنماط قيادية مستبدة تتجم عنها تأثيرات سلبية تنعكس على نفسية العامل، كذلك فإن الإشراف يلعب دورا أيضا في تنامي ضغوط العمل، إذ أن المشرف الذي لا يهتم بعماله ويسعى لتهميش قدراتهم ولا يوفر لهم الدعم والمساندة اللازمة في العمل ولا يحترم مبدأ المساواة والعدل بينهم يكون السبب وراء زيادة مستوى ضغوط العمل لدى عماله .

د- **الاتصال:** إن قصور قنوات الاتصال في المنظمة يعرقل حركة انتقال المعلومات بين الأفراد ويشوهها، ما يؤدي إلى اتخاذ قرارات خاطئة، كون ان الاتصال الواضح المنسق والبنني على الثقة يشكل عاملا مهما في تخفيض الضغوط في بيئة العمل .

<sup>1</sup>عدان نبيلة : "تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة " ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، عدد 4 جامعة الجزائر ، 2020/12/31، ص 16.

### 3- مصادر متعلقة بشخصية الفرد:

تعني تلك المتغيرات المتعلقة بالفرد والتي أدت إلى تكوين شخصيته، فمن المعروف أن آثار العوامل الوراثية والبيئة تظهر في سلوك الفرد عندما ينقلها معه إلى بيئة العمل وتتصادم مع عوامل أخرى تسهم في زيادة ضغوط العمل ما قد يؤثر على سلوكه عموماً:

أ- تأثير شخصية الفرد: حيث أثبتت بعض الأبحاث وجود شخصيات حيوية وحادة في طباعه تتميز بالرغبة في العمل وتتسابق مع الزمن وعادة ما يحمل هؤلاء درجات عالية من التوتر والضغوط أكثر من غيرهم، يظهر من هذا العنصر ان هناك دورا كبيرا للفروق الفردية التي من شأنها تهذيب مستوى الضغوط، فالحياة بصفة عامة تحمل في طياتها افراد بمختلف القيم والسلوكيات .

ب- قلة ونقص القدرات والخبرات: اذ أن قلة التدريب ووضع العمال في مناصب غير مؤهلين للعمل فيها يجعلها غيرهم قادرين على التأقلم والتعامل مع وظائفهم فيمرون بحالات فقدان الثقة بالنفس نتيجة ارتفاع توقعات الآخرين بما سينجزونه مع عدم قدرتهم على تحقيق تلك التوقعات، كذلك تؤثر الحالة النفسية والبدنية على مقدار استجابة الافراد لمثيرات ضغوط العمل التي تواجههم داخل بيئة العمل وتختلف هذه الاستجابة من فرد لأخر حسب الفروق الفردية.<sup>1</sup>

### 4- مصادر متعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل:

أ- العوامل السياسية: تؤثر العوامل السياسية على حياة الافراد ليس المهتمين بها فالجو السياسي العام التيارات السياسية السائدة ، العقوبات المفروضة على بعض الدول ، الحروب ، وغيرها من عوامل تساعد في زيادة حجم الضغوط .

<sup>1</sup> عدان نبيلة : المرجع السابق، ص 16

ب- العوامل الاقتصادية : ولها دور كبير في تشتيت جهد الانسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير لاسيما عندما تحدث أزمات مالية بالدولة وبالتالي يصعب على الافراد مسايرة متطلبات الحياة ، فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القل حول الوظائف و سبل العيش ، مثل حالة الكساد يمكن ان تكون ضاغطة على الافراد والمنظمات مما يؤدي الى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة .

ج-العوامل الاجتماعية : وتعد الحجر الأساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين افراد المجتمع ، فخروج الفرد عن معايير المجتمع يعد خروجا عن العرف والتقاليد الاجتماعية مما يؤدي الى احداث الضغط ويتضح ذلك من خلال الحركات الداعية لحقوق الانسان والقضاء على الفقر ، ودعم أو معارضة الحكومات الأجنبية في طريقة تفكير الناس وأداء سلوكهم ، وقد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل ، وما يحدث في الحياة الاسرية من تغيرات جوهرية كالحالات الوفاة والامراض<sup>1</sup>

## 7- أنواع ضغوط العمل :

تصنف ضغوط العمل وفق عدة معايير من أهمها :

1- الأثر : وفيه الضغوط الإيجابية ،وهي تعمل على رفع دافعية الموارد البشري لتحسين أدائه ومن ثم تحقيق أهداف المؤسسة لكونها الوسيلة الفعالة لكسر الكسل والملل الناتج عن روتين العمل ، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج.

2-الضغوط السلبية : وهي تسبب له انخفاضاً في الدافعية ، وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من

المستقبل ، لذا يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري ، مما ينعكس على المؤسسة التي تتحمل

<sup>1</sup>عبد القادر سعيد بنات : ضغوط العمل واثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية ، مذكرة ماجستير ، تخصص إدارة اعمال ، جامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2010/2009 ، ص 11

تكاليف باهضة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للفرد ناهيك عن حوادث العمل والتسرب الوظيفي ... إلخ.

**3- الشدة :** وفيه الضغوط البسيطة ، المتوسطة والشديدة ، أما البسيطة فهي : تستمر لوقت قصير وهي مجموع الاحداث البسيطة التي يتعرض لها الفرد في العمل أو خارجه ، أما المتوسطة فهي تستمر من ساعات الى أيام مثل فترة العمل الإضافي زيارة شخص غير مرغوب فيه ... الخ ، واما الشديدة فهي تستمر لوقت طويل قد تصل الى اشهر او سنوات مثال الفصل من العمل ، غياب شخص عزيز عن العائلة .

**4-المصدر :** ونميز بين الضغوط الناتجة عن البيئة المادية والبيئة الاجتماعية والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري.<sup>1</sup>

**5-السبب :**

أ-الضغوط الاسرية: مثل التنافر الأسري والانفصال والوفاة .

ب-ضغوط النقص :مثل نقص الممتلكات ونقص الأصدقاء .

ج-ضغوط العدوان : مثل سوء المعاملة من العائلة ومن الأقران والأصدقاء .

د-ضغوط السيطرة : مثل التأديب والعقاب.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>بريكسي رفيق رشيد ، سيد احمد كبداني : "اثر إدارة الوقت في الحد من ضغوط العمل لدى موظفي شركة سونطراك" ، دفاتر Mecas ، عدد 1، جوان 2020 ، ص385

<sup>2</sup>فلية ، فاروق وعبد المجيد واخرون : السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 ، ص308

## VI. عناصر ضغط العمل :

**1-المثير:** البيئة أو المنظمة أو الافراد ومن الباحثين الذين استعملوا هذا التناول الذي يستند إلى المثير كل من (ماري بيتشين ، كوفر ، والتور ) حيث تعرف ماري الضغط على أنه ضغط بارز السلبية في مكان العمل وعليه ترى الباحثة أن ضغط العمل هو عبارة عن مختلف المثيرات الموجودة في محيط العمل .

**2- الاستجابة:** تتمثل الاستجابة في مختلف ردود الأفعال النفسية والجسدية واتجاه المثير ، ونذكر من بين هذه الاستجابات ما يلي :

**أ- القلق:** يرى أن القلق يعني الضيق الذي يحصل في القفص الصدري لا إراديا نتيجة عدم قدرة البدن من الحصول على مقادير كافية من الاوكسجين، ويلاحظ أن الشخص إذا شعر أنه مهدد يعيش في عالم معادله فيتوقع مكروها ينطوي على نفسه فتتكلمش علاقته مع المحيط ، ومعنى هذا أنه سيعيش في عزلة وضيق وهو إجراء اضطراري ليحمي نفسه من العالم المادي ، وهذا يشبه إلى حد كبير ضيق القفص الصدري لدى الشخص القلق وشعوره أحيانا بالاختناق .

**ب- الغضب:** يقول أيضا هنا الأزرق بن علو ان الغضب يؤدي الى الانفعال، والغضب اذا استمر الى اعراض بدنية مرضية، فاذا لاحظنا شخصا اثناء ثورة غضب شديدة نرى كيف تتفتح او داجه وتتوتر عضلاته .

**ج- الإحباط:** يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجود له حيث يرى مصطفى عشوي ان الإحباط هو بمثابة الإحساس بالعجز عن اشباع حاجة ما والشور بالتصادم او التناقض عدة حاجات من نفس الوقت وهذا التناقض والتصادم هو الذي يؤدي الى حالة نفسية تسمى بالصراع يسبب هذا الإحباط التحول الى اعتداء لفظي .

د-التفاعل: نقد به مجموع المثيرات والاستجابات بين العوامل المسببة للضغط، والاستجابة له ، فالضغط هنا هو عبارة عن تفاعل مركب للبيئة والتنظيم والخصائص الفردية والشخصية ، وفي هذا الإطار يقول لطفي راشد عن الضغط أنه "حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس واعمالهم ، وتتسم بإحداث تغيرات في داخلهم تدفعهم الى الانحراف عن أدائهم الطبيعي<sup>1</sup>.

## VII. أبعاد ضغوط العمل:

إن ضغوط العمل لا تؤثر على الفرد وحده لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عن حوله ، وإنما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه ، لذلك فإن شعور الفرد بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة تحددها طبيعة هذا الفرد ومن هذه الأبعاد :

### 1-البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية):

وهي كل اتصال للإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه اليومي، كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقات البيع والشراء، والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها ، وتتعدد بتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية .

### 2-البعد الأسري (العلاقات الأسرية):

هي تلك العلاقة الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الاسرة الواحدة (الأب - الأم- الأبناء) على نحو يحقق التوازن داخل الاسرة .

<sup>1</sup> الازهر عبد المالك ، بوفولة بوخميس : "مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستهداف للحوادث المهنية دراسة ميدانية على العاملين في المركب المنجمي للحديد والفوسفات -تيسية -"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الشهيد حمه لخضر ، عدد 3، الوادي، الجزائر ، 2019 ، ص45

## 3- البعد القيمي (منظومة القيم):

هي مجموعة قواعد ومعايير وعادات وتقاليد يتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع ،تساهم في اكسابها للأفراد جميع المؤسسات ، وتتحول بعد تشبع الفرد بها الى سلوك ظاهر ملموس عند مواجهة موقف ما على أن يكون اكتساب تلك القيم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية .

ويرى الباحث أنه لا يمكن الفصل بين الأبعاد الثلاثة السابقة من جهة ، وبين المشرف نفسه من جهة أخرى فالمشرف يؤثر ويتأثر إما سلبا أو إيجابا فهو اجتماعي بطبعه ، يحاول أن ينقل ما يشعر به من ضغط في عمله لجماعة الأصدقاء ، أما محاولة لطلب الحلول أو كسب التعاطف.<sup>1</sup>

## VIII. قياس معدلات الضغوط:

- تقاس حسب النوع:

1-الضغوط المجتمعية: وهي التي تكون واضحة في المجتمع بصفة عامة وتعبّر عن نفسها في شكل انحراف في السلوك العام.

أ-عناصر قياسها:

- التغيرات الغير متوقعة في معدلات الجريمة.

-معدلات البطالة مع إشارة خاصة للمدن الداخلية، والتي ربما تكون البطالة فيها مستوطنة .

-النتائج التعليمية وخصوصا للمدراس في المناطق او الغير حضارية .

<sup>1</sup>محمد حسن خميس أبو رحمة : ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى اغلمشرفين التربويين بمحافظات غزة ، مذكرة ماجستير في أصول التربية ، قسم أصول التربية ، كلية التربية ، عمادة الدراسات العليا ،الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2012، ص 28

- معدلات الهجرة وكذلك النزوح الداخلي .

## 2- الضغوط الشخصية:

هي التي تسبب للأفراد المعاناة من قصور إمكانياتهم بما لا يسمح لهم بالعمل عند المستوى المقبول.

### أ- عناصر قياسها

- الأرق المستمر .
- الإحساس بالضيق ، الصداع ، أو أية اعراض أخرى غير معلومة المصدر .
- تغير في أنماط التدخين او الارتفاع .

## 3- الضغوط التنظيمية

هي التي تؤثر في الروح المعنوية العامة للمنظمة ، تظهر في صورة مشكلات مالية وشخصية .

### أ- عناصر قياسها :

- التغيرات الغير متوقعة في معدلات الغياب بين الموظفين.
- جودة الإنتاج داخل المنزه مع التركيز على التدهور الواضح.
- عدم الحوادث المرتبطة بالعمل.<sup>1</sup>

## IX. آثار ضغوط العمل :

يعتقد الكثير أن ضغوط العمل بأنواعها المختلفة غير مرغوب فيها لاسيما في رأي المديرين والذين يرجعون بسبب ذلك لآثارها السلبية التي تؤثر في أداء العاملين وإنجازاتهم ، ومن ثم في تحقيقهم للأهداف المرجوة من وراء هذا الأداء ، ولكن الحقيقة غير ذلك ، إذ يمكن القول أنه كما توجد آثار سلبية لهذه

<sup>1</sup> إبراهيم عبد الستار : الاكتئاب واضطرابات العصر الحديث ، علم المعرفة ، الكويت ، 1998 ، ص199

الضغوط ، فلها أيضا اثار إيجابية تتمثل في التحفيز والتركيز في العمل ونتائجه ، والقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر ، والشعور بالمتعة والانجاز، والنظر إلى المستقبل بتفاؤل ، وإثارة التحدي والحماس في العمل وتحسين التفكير الإبداعي لدى العامل .

### 1-أثار تمس العامل : منها سلوكية ، نفسية وجسدية

أ- السلوكية : تخص سلوك العامل ، والذي يصبح عدوانيا ، ويؤدي به الى التخريب وتعطيل الأجهزة الخاصة بالعمل ، والغياب والتأخر عن العمل ، كثرة الشكاوى ، الاضطرابات والتوقف عن العمل ظن وترك المنصب .

ب- النفسية : مثل الحزن ، القلق، الاكتئاب ، التشاؤم ، فقدان الثقة في النفس ، وتقدير الذات ، حدة التعب

ج- الجسدية: تتمثل في ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليسترول، أمراض القلب.

### 2-أثار تمس المنظمة :

أ- ارتفاع نسبة التكاليف المالية ، سواء مباشرة او غير مباشرة (تكلفة التأخير عن العمل ، الغياب ، التأخر ، تشغيل موظفين جدد بدلا من الذين تخلوا عن مناصبهم ، عطل الآلات ....).

ب- التسرب الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي : فقد اشارت نتائج العديد من الدراسات انه توجد علاقة عكسية (سلبية ) بين مصادر ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين إضافة الى عدم الدقة في

اتخاذ القرارات ، سوء نظام الاتصال او ضعف الاتصالات بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات ، التأثير في مستويات أداء العاملين.<sup>1</sup>

## X.نظريات ضغوط العمل :

### 1-نظرية الادارة العلمية :

ظهرت هذه النظرية في ظل الظروف التي كانت تعيشها المنظمات الامريكية آنذاك ، والتي تميزت بنمو حجمها وزيادة انتاجها مع ظهور الحاجة الى زيادة انتاجها مع ظهور الحاجة الى زيادة كفاءة العاملين لتحقيق اقصى عائد اقتصادي ممكن لا أصحاب المنظمات ، يعتبر تايلور (1856/1917) رائد ومؤسس الادارة العلمية .

ولقد اتفق اغلبية كتاب الادارة على اعتبار تايلور نقطة البداية في التنظيم للفكر الاداري العلمي حيث كانت لحركة الادارة العلمية اثر هام في توجيه الانتظار الى اهمية دراسة الادارة دراسة علمية مع العدول عن التخمين والتجربة والخطأ ، فقد افترض تايلور انه يمكن زيادة انتاجية العاملين عن طريق مدخل علمي للإدارة يهدف الى تنمية قدرة المشرفين على توجيه ودعم العاملين مع توفير الحوافز المناسبة للعاملين لتشجيعهم على زيادة الانتاج ، كما اكد تايلور على اهمية مفهوم تقسيم العمل والتخصص ، فزيادة كفاءة العاملين تتحقق من خلال تقنين الوظيفة الواحدة الى مجموعة من الاقسام ، ونقطة البداية في حركة الادارة العلمية هي ان الاعمال التي يقوم بها الموظف او العامل تخضع لتحليل دقيق لجميع مكوناتها مع القيام بدراسات للأجزاء المكونة لهذه الاعمال ، ودراسات تشمل الماكينات والآلات المستخدمة لوضع معيار موضوعي للإنتاج المتوقع كما كان يتم اختيار الافراد المناسبين لنوعية العمل ، ثم القيام بتدريبهم

<sup>1</sup> بن طالب سامية : "العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة " ، جامعة امحمد بوقرة ، بومرداس ، الجزائر ، 2018/06/26 ، ص 293

للحصول منهم على ما كان يعتقد انه الكمية العادلة من العمل ، مع وضع الخطط التشجيعية للأجور لحث الافراد على الوصول الى المعايير الموضوعية للإنتاج وقد قام تايلور بتقسيم العمل الى عمل اداري وعمل تنفيذي بحيث يكون التخطيط في اختصاص الاداريين بينما يركز العمال على التنفيذ ، وهذا يكون كل مدير وعامل مسؤول ويمكن تلخيص المبادئ الاساسية لنظرية الادارة العلمية فيما يلي :

تقسيم العمل وتحديد كمي ، وهذا التحديد يكون بتوزيع عمل ما على عدد من العمال لتحقيق اعلى مستوى من تبسيط العمل والفعالية في الاداء .

اختيار العمال يكون مطابقا لمستلزمات و متطلبات العمال التي يقومون بها.

تدريب العمال لأداء اعمالهم وفق ما تطلبه خطط تحليل العمل والمراقبة المباشرة للعمال وكيفية اداء الاعمال من طرف المشرفين و المسيرين .

المكافئة المالية اليومية للعامل كحافز مادي للعمال لتحقيق امتثالهم للأوامر المتعلقة بالأداء...<sup>1</sup>

وفي الأخير نستنتج أن فريدريك تايلور حاول أن يتوصل إلى أن تهيئة الظروف المادية والتنظيمية التي من شأنها أن تزيد من كفاءة العامل إذ أنه لا بد من الاهتمام بالعمل من حيث الانجاز والتنفيذ من خلال المراقبة المتواصلة ، لكن نجد أن النظرية أولت اهتماما كبيرا لطبيعة الهيكل التنظيمي والتسلسل الرئاسي والاعتماد على الجوانب الاخرى كالحوافز المعنوية ، البيئة الخارجية كما أن المبادئ التي جاءت بها لا تصلح لكل زمان ومكان وذلك بفعل التغيرات والتحولات المتجددة كما أن النظرة الاساسية لدى تايلور هي نظرة اقتصادية بهته ، فالإنسان مجرد اله اقتصادية تسعى الى تنظيم العائد الاقتصادي .

<sup>1</sup>محمود احمد درويش : نظرية الالتزام التنظيمي ، عالم الكتب ، ط1، القاهرة ، مصر ، 2008، ص150

## 2- نظرية العلاقات الانسانية :

ركزت هذه النظرية مباشرة على الانسان في العمل ، ورائد هذه النظرية هو التون مايو وزملائه حيث رأوا بأن المشكلات الإنسانية أصبحت مجال واسع لدراسة ، وفرصة لتقدم ويعتبر التون مايو الأب الروحي لما عرف فيما بعد بالعلاقات الإنسانية وبالسلوك التنظيمي لاحقاً ، وحرص مايو على زيادة الانتاجية بجعلها انسانية ولقد افترضت هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي يسعى إلى إنشاء علاقات أقل مع الآخرين ، وأن أفضل سيما إنسانية جماعية هي التعاون وبناء عليه انعكس ذلك على كيفية تفسير السلوك الانساني ولنتنبأ به والتحكم فيه في نظرية العلاقات الانسانية .

لقد بدأت تجارب ابحاث هاو ثورن بالتركيز على دراسة أثر ظروف العمل المادية وفترات الراحة وأثر التغير في مستوى الاجور على زيادة الانتاج ، على أنها محددات رئيسية لسلوك التنظيمي وكانت النتائج تشير إلى أن إنتاج العاملين لم يتغير بشكل يتناسب مع التغيرات في هذه العوامل بل كانت النتائج ثابتة نسبياً مع تغير طفيف رغم التغير في درجة الحرارة ، كذلك في مستوى الاجور هذه النتائج دفعت الباحثين لإيجاد تفسير لها فتوجه إلى العمال أنفسهم وقاموا بإجراء مقابلات وذلك باعتماد أسلوب الملاحظة والمشاهدة المباشرة لسلوك الجماعي للعاملين في مواقفهم دون وجود مشرفين بالاعتماد على الرقابة الذاتية للعاملين<sup>1</sup>.

ومن اهم الاستنتاجات ما يلي :

- لا تعتبر القدرة الجسمية للعامل المحدد الرئيسي لإنتاجه بل هناك محددات اجتماعية تتمثل في إدارة الجماعة ينتمي إليها العامل بخلفيته الاجتماعية وروحه المعنوية.

<sup>1</sup> حسين حريم : السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمة الاعمال ، دار حامد للنشر والتوزيع ، ط3 ، عمان الاردن ، 2009 ،

- تلعب القيادة الإدارية دورا اساسيا في التأثير على جماعات وسلوك أعضائها منفردين ومجتمعين
- تعتبر التنظيمات الغير رسمية في التنظيم وسيلة مساعدة في تحقيق أهداف الإدارة لأن ذلك يعتبر من وسائل المشاركة .
- يواجه العمال سياسات الإدارة كجماعات حيث أن هناك ضغوط اجتماعية على الفرد مصدرها المعايير التي تحكم الجماعة .
- هناك تأثير مهم للتنظيمات غير الرسمية على سلوك العاملين وبالتالي على مستوى الانتاج .

خلاصة :

يمكن لضغوط العمل أن تكون لها آثار إيجابية أو آثار سلبية ، لذلك يجب على المنظمة استغلالها في صالحها من أجل خلق روح إبداع وتطوير قدرات الموارد البشرية والحفاظ على هذه الضغوط في نسب مقبولة لتجنب الآثار السلبية التي قد تعود على المنظمة .

وتبدا معالجة ضغوط العمل بإدراك الإدارة لمتطلبات العاملين ، بوصفهم بشرا لهم احتياجاتهم التي يعملون على تلبيتها من المنظمة التي يعملون بها .

## الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد:

- I. أهمية الأداء الوظيفي
- II. عناصر الأداء الوظيفي
- III. معايير الأداء الوظيفي
- IV. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
- V. انواع الأداء الوظيفي
- VI. أبعاد الأداء الوظيفي
- VII. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

خلاصة.

## تمهيد :

يعد مفهوم الاداء الوظيفي ذو أهمية بالغة للمنظمات بهدف الحفاظ على مركز تنافسي جيد ولذلك فقد نال هذا الموضوع نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية خلال العقود الماضية كما تتبع أهمية دراسة هذا المفهوم من تنوع المؤثرات التي تؤثر على الأداء الوظيفي وتداخلها ولكونه المحصلة النهائية والمتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، ويكاد يكون الأداء الوظيفي هو العنصر المحوري لجميع فروع وحقول المعرفة فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجود المنظمة الإدارية من عدمه.

## 1. أهمية الاداء الوظيفي:

يحظى موضوع الاداء باهتمام متزايد في كل المجتمعات النامية والمتقدمة علي حد سواء فالجميع يعمل علي تحسين مستوى الأداء ورفع معدلاته لدرجة انه أصبح معيارا ومؤشرا اساسية للتقدم الاقتصادية والاجتماعية في البلاد وأصبح مؤكد ان نمو الدخل القومي ورفع مستوى المعيشة يعتمد اساسا علي رفع مستوى كفاءة العاملين لذلك نجد المشكلة الأساسية الأولى في الدول بشكل عام هي العمل علي رفع مستوى الأداء وتنمية في جميع المستويات ابتداء من مستوى الفرد أيا كان موقعه داخل التنظيم تدرجا الي مستوى القومي وذلك من منطلق ان أداء الفرد يؤثر في الاداء الإجمالي للإدارة التي ينتمي إليها وهذا بدوره يحدث تأثيره الايجابي او السلبي في كفاءة وفعالية المنظمة ككل والعكس صحيح وفي النهاية ينعكس هذا التأثير علي المستوى القومي أي علي مستوى الدولة وذلك لأن الأداء على المستوى القومي مهد إلى تعبير عن أداء التنظيمات العاملة فيه.<sup>1</sup>

## 1-بالنسبة للعاملين:

يعد أداء الفرد علي مختلف المستويات والتنظيمات انعكاسا لأداء المنظمة التي يتبعها كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة هو تعبير عن درجة فعالية المنظمة التي يعملون بها حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه ايجابيا علي النحو التالي:

أ-يعد الاداء مقياسا لقدرة الفرد علي اداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة اداء العاملين فأن الاداء الفردي يصبح احد العوامل التي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد مثل النقل والترقية والتكوين

<sup>1</sup> شفاء كرو : اثر ممارسات ادارة الموارد البشرية الحديثة على اداء العاملين في المنظمات ،مذكرة ماجيستر في ادارة الاعمال ، تخصص

الجامعة الافتراضية السورية ، سوريا 2016 ، ص33

والانتداب لمناصب عليا..... ومن خلال ذلك المنطلق يجب علي كل فرد أن يوجه اهتماما خاصا لأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي.

ب- يجب علي كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله نظرا لارتباط ذلك بما ينفاضان من أجور ومرتببات مقابل هذا الأداء وذلك بشرط أن تتوفر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الإيجابية بين الحوافز والأداء ج- يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله وإثبات ذاته .

د- من خلال ما تم التطرق اليه يتوصل الي ان اهتمام الفرد بأدائه والعمل علي رفعه وتنميته سوف يمكنه من تحقيق عدد من الأهداف المرتبطة به وتمثل في الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والنفسية.

## 2- بالنسبة للمنظمة :

يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدي كل مسؤول حيث يتمثل الأداء أحد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يرأسها او يديرها أو يشرف عليها لذلك نجد جميع المسؤولين من التنظيمات المختلفة يهتمون اهتماما كثيرا بأداء العاملين في هذه التنظيمات ذلك لأن الأداء لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد ودافعيته فحسب وإنما هو انعكاس لأداء هذه التنظيمات ودرجت فعاليتها أيضا كما يحتل الأداء أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتبار الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المنظمة فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشر واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها فالمنظمة تكون أكثر استقرارا واطول بقاءا حيث يكون أداء العاملين متميزا ومن ثم يمكن القول بشكل عام ان اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها ومن ثم فإذا الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاسا لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا .

كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها وفي مراحلها المختلفة والمتمثلة في مرحلة الظهور مرحلة البقاء والاستمرارية مرحلة الاستقرار مرحلة السمعة والفخر مرحلة التميز مرحلة الزيادة ، إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً إنما يعتمد علي مستوى الأداء بها .

كما لا تتوقف أهمية الأداء علي مستوى المنظمة فقط بل تتعدي ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.<sup>1</sup>

## II. عناصر الأداء الوظيفي:

هناك عناصر ومكونات أساسية للأداء بدونها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال وذلك يعود إلى أهميتها في قياس وتحديد مستوى أداء العاملين في المنظمات وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر الأداء من اجل الخروج بالمزيد من المساهمات التي تدعم فعالية الوظيفي في المنظمات ومن هذه المساهمات ما ذكره عاشور في ابراز عناصر الأداء من خلال النقاط التالية :

**1-أنشطة العمل والجوانب المتغيرة والثابتة فيها:** إن عملية تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها وأهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه والأثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل وقد حاولت دراسات كثيرة العمل على تحديد المكونات المستقرة نسبيا في اداء العمل اضافة الى تحديد الأنشطة والمهام التي تتغير بتغير الزمن يؤدي به العمل او الأفراد الذين يقومون به أو الظروف المحيطة به وذلك على النحو التالي:

<sup>1</sup> بوقطف محمود ، التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين اداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية ، دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور ، خنشلة ، مذكرة ماجيستر في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2013-2014 ، ص61

أ\_ الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن : وهو الأنشطة التي تتسم بتغيرها مع مرور الزمن وذلك بفعل متطلبات الوقت الذي يؤدي به العمل مثل تغير مهام الموظف في نهاية السنة عن مهامه الأخرى خلال السنة قد تتغير هذه الأنشطة مع الزمن نتيجة زيادة خبرة الموظف من ممارسته للعمل، فيقل مثلا درجة اعتماده على رئيسه في الحصول على المشورة أو المساعدة .

ب\_ الأنشطة التي تتغير بتغير أو تفاوت الافراد الذين يقومون بالعمل : وهذا يحدث نتيجة تفاوت الطريقة التي يؤدي بها الموظف العمل عن الموظف الأخر من خلال ما يمتلكه من خصائص وخبرات خاصة في أدائه تميزه عن غيره من الموظفين وهذا الاختلاف في الأداء نابع من افتراض أن الكثير من الأعمال لها أكثر من طريقة أو أسلوب لإنجازها والوصول الى أهدافها إضافة إلى أن الأعمال نفسها تختلف في درجة إعطائها الحرية للفرد في اختيار وسيلة الأداء الملائمة له ، فهناك أعمال تتيح للفرد الحرية في اختيار الطريقة الملائمة لأدائها بما يتناسب مع خصائص الفرد نفسه مثل أعمال البحوث والتدريس والإدارة وهناك أعمال أخرى لا تتيح للفرد هذه الحرية بحكم طبيعتها مثل الأعمال المحاسبية.<sup>1</sup>

2-الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف والمواقف المحيطة بالأداء : وهي التغيرات الناتجة من طبيعة البيئة الحركية والتي تؤدي فيها الأعمال.

3- العلاقات بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل : يؤكد "عاشور" أن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميع هذه الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال ويقوم هذا على أساس تحديد علاقات التجانس أو التكامل أو القدرات بين هذه الأنشطة ليس فقط على الأنشطة والمهام التي تنتمي إلى عمل

<sup>1</sup> عنان الجعبري : دور الابداع في تحسين الاداء الوظيفي في الهيئات المحلية الفلسطينية ، دراسة تطبيقية على شركة كهرباء التحليل ، مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال ، كلية الدراسات العليا للبحث العلمي ، جامعة الخليل ، فلسطين ، 2009 ، ص39

معين بل إلى العلاقات بين الأعمال المختلفة ومعرفة العلاقات الداخلية والخارجية بين الأنشطة مما قد يترتب على ذلك إعادة تصميم العمل و أحيانا إعادة تصميم التنظيم ككل.

4-المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل: يؤكد "عاشور" أن هذا العنصر يعتبر بمثابة همزة وصل التي تربط بين بحوث تحليل الاداء ومكوناته وبحوث الاختبار ، فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة و المتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوبة التي يجب أن تتوفر في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة وهذه المواصفات تعتبر أساس بحوث الاختبار والتي يجب أن تقوم على دراسة شاملة ومتأنية لمختلف جوانب الأداء وربط هذه الجوانب المتعلقة بالأداء بالمواصفات الفردية.<sup>1</sup>

### III. محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي لا يتحدد لقوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد نفسه فقط ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به ويمكن أن تصنف هذه القوى إلى عوامل أساسية وأخرى جزئية. حيث يشير الكثير من الباحثين أن مستوى الاداء الوظيفي يتحدد بتفاعل عاملين رئيسيين معا وهما المقدرة على العمل والرغبة في العمل وتحدث العلاقة بينهما من حيث تأثيرها على مستوى الأداء بالشكل التالي:

- مستوى الأداء = المقدرة على الأداء × الرغبة في العمل.

أي أن تأثير المقدرة على العمل في مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل، وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مدى مقدرة الشخص على القيام بالعمل.

<sup>1</sup> مراد سامي :عاطف قنديل :بى غموض وصراع الدور الوظيفي واثرها على الاداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية على وزارة الاقتصاد الوطني ، قطاع غزة ، مذكرة ماجستير ، تخصص ادارة الاعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2016، ص47

وقد وضع بورثر ( poter ) وزميله ادوارد لولير (lawler) سنة 1968م نموذجا نظريا يقوم على مجموعة من الفروض حول محددات الأداء الوظيفي تتكون من ثلاث عوامل رئيسية هي:

1- **الجهد المبذول:** الذي يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل أو درجة دافعيته، التي تتحدد هي الأخرى بعوامل جزئية مختلفة ومترابطة بعضها ببعض كالأجور والمكافآت، عدالة العائد، فرص التطور والترقية المتاحة للفرد، نمط القيادة أو الإشراف، الظروف المادية، المكانة الوظيفية، طبيعة العلاقات داخل التنظيم تضخم العمالة، تحديد أهداف الأداء محتوى العمل وتنوع المهام.

2- **قدرات الفرد وخبراته السابقة:** التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويشمل ذلك التعليم والتدريب والخبرات

3- **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** ويشمل تصورات وانطباعاته عن السلوك والانشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي يمارس لها دوره في المؤسسة وبالتالي فالأداء الوظيفي للفرد يتحدد بتفاعل وامتزاج دافعيته، قدراته و ادراكه لدوره، و لا يوجد عامل أهم من آخر فكل تتفاعل فيما بينها لتحديث مستوى الاداء.<sup>1</sup>

#### IV. معايير تقييم الأداء الوظيفي:

تعتبر عملية تحديد معايير تقييم الاداء من أهم المشاكل التي تواجه القائمين بإدارة الموارد البشرية ، إذ لابد أن تكون المعايير المستخدمة لتقييم الاداء مكتوبة وواضحة ومعروفة لكل من العاملين والمشرفين ، حيث يتم تحديد ما هو مطلوب من كل فرد ،ويجب أن يتم تقييم الأداء على فترات دورية (عادة سنة أو في شكل تقارير مكتوبة) كما يجب استخدام عدد كبير من المعايير لكي تغطي الجوانب المختلفة لأداء الفرد وجب أن تكون المعايير موضوعية وترتكز على جوانب ملموسة في الأداء، وتكون المعايير موضوعية

<sup>1</sup> عبد الفتاح بو خمم : مرجع سابق ، ص57

إذا استندت إلى دراسة وتحليل العمل ، وذلك على مختلف جوانب الأداء للتعرف على مواصفات شاغلة الوظيفة و لا بد أن يتوفر في البنود المعيارية التي ستقاس ببساطة بمعنى عدم التعقيد في الصياغة أو في القياس وأن يتوفر لديها القابلية للتعديل والتشكيل وفقا للظروف المتغيرة التي تطرأ على العمل أو الأفراد أو الظروف المحيطة بهم ، وتصميم معدلات الاداء، ينبغي أن تكون نابعة من أهداف التنظيم وأهداف الفرد أيضا لضمان الفاعلية وتشمل المعدلات على كمية الناتج وجودته ، وأسلوب الأداء بما ينطوي عليه من صفات وإمكانية ومهارات لا بد من استخدام نظام يشمل على عدد من المعايير لتقييم أداء المدراء والمنظمات حتى تستطيع الوقوف على مواطن القوة ومواطن الضعف وتشخيصها ، يتفق العلماء والباحثون على أنه لا يوجد معيار أو مؤشر واحد فقط يمكن اتخاذه اساسا للحكم على النجاح أو الفشل للمدير وأنه يجب الاخذ بعين الاعتبار مجموعة المعايير وقد صنفت في مجموعات هي الكفاءة والفعالية.

**1-الكفاءة:** تشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد والنتائج وترتبط بمسألة ما هو مقدار مدخلات من المواد الخام والاموال والناس اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو هدف معين تعني الكفاءة تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف، وأن تكون منظمة كفئة يعني أن تحصل على ما يمكن من الهدف التي تسعى إليه .

**2-الفعالية:** تعد أحد أهم الأدوات التي تستخدمها المنظمة في مراقبة العمل حيث تمثل المقدرة على

تنفيذ الأنشطة المطلوبة، ودرجة تحقيق الأهداف المنشودة المرتبطة بالأرباح المتحققة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>مراح سميرة : "تأثير استثمار المورد البشري على الاداء الوظيفي" ، مجلة العلوم الانسانية والحضارة ، مجلد 06، عدد 02، مركز البحث في العلوم الانسانية والحضارية ، الأغواط ، الجزائر ، 2021، ص379

## V. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

تتمثل هذه العوامل في ما يلي:

**1- غياب الأهداف المحددة:** فالشراكة التي لا تمتلك خطط محددة وتفصيلية لعملها وأهدافها المطلوب

تحقيقها ومعدلات الإنتاج المطلوب لن تكون قادرة علي قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة الأفراد علي مستوى أدائهم وذلك لعدم وجود معايير محدد مسبقا لذلك وإن التخطيط يوضح للفرد ما هو مطلوب منه.

**2- عدم المشاركة في الإدارة :** إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط و

اتخاذ القرارات يؤدي إلى وجود فجوة بين القيادة الإدارية والعاملين في المستويات الأخرى وبالتالي يؤدي الي ضعف شعور العاملين بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف الشركة وكذلك انخفاض مستوى

الأداء لعدم مشاركتهم في التخطيط ووضع الأهداف المطلوب إنجازها.

**3- التسبب الإداري:** يتمثل التسبب الإداري داخل الشركات في ضياع ساعات العمل في أمور غير مهمة

بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي علي أداءه الآخرين والتكامل في إنجاز الأعمال والتهرب من اتخاذ القرارات.<sup>1</sup>

**4- اختلاف مستويات الأداء :** وهذا يتطلب وجود نظام فعال لتقييم أداء العاملين الفعلي وما يترتب عليه

من مردود سواء معنوي أو مادي مثل الحوافز والترقيات والعلاوات.

**5- مشكلات الرضا الوظيفي :** انخفاضه يؤدي الي خفض مستوى الأداء لذلك يجب الاهتمام بالعوامل

الشخصية للموظفين مثل السن والمؤهل العلمي والجنس والعادات والتقاليد أو العوامل التنظيمية مثل المسؤوليات والواجبات الحوافز والعلاوات.

<sup>1</sup>سيد هارون جمعة: إستراتيجيات إدارة التغيير وأثرها على الاداء الوظيفي الجامعي -دراسة تطبيقية - المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ،

## VI. أنواع الاداء الوظيفي:

تعددت تصنيفات الأداء الوظيفي تبعا لتعدد أبعاده ومدخلاته لذلك تم وضع معايير مختلفة لتصنيف ويمكن ابرازها كما يلي :

1-حسب معيار الشمولية: نجد الأداء الكلي أو الشامل الذي يأخذ بعين الاعتبار كل العمليات والانشطة والوظائف والموارد في الوصول إلى الأداء الذي لا ينتسب لعامل واحد فقط بل هو نتاج تفاعل كل العناصر كما نجد الأداء الجزئي الذي ينزوي تحته الأداء الإنتاجية التجاري والتسويقي.

2-حسب معيار المصدر: ويمكن تقسيمة إلى أداء خارجي وأداء داخلي وذلك حسب محيط المؤسسة بشقيه .

3-حسب المعيار الوظيفي او حسب معيار طبيعة المؤسسة: ويمكن تقسيمه إلى أداء انتاجي وأداء اجتماعي وأداء خدماتي وذلك حسب مختلف الوظائف التي تمارسها المؤسسة.

4-حسب مستويات التسيير : نجد وفق هذا المعيار ثلاثة مستويات للأداء وهي الاداء العملي والأداء التكتيكي والأداء الاستراتيجي الموافق للمحاور الكبرى للتسيير.

## 5-حسب معيار الأجل:

حيث يمكن تصنيف الأداء وفق هذا المعيار إلى:

أ-الأداء الطويل الأجل: والذي يشمل فترة تتعدى خمس سنوات .

ب-الأداء المتوسط الأجل: وهنا تكون الفترة محصورة بين سنة وخمس سنوات.

ج-الأداء القصير الأجل: هو الأداء الذي لا تتعدى مدة إنجازة سنة واحدة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>بلعزي عادل عبد الرحمن : الأداء الوظيفي وعلاقته بالعمل الجماعي ، دراسة على عينة من اساتذة التعليم المتوسط ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد بن احمد ، وهران ، الجزائر ، 2017 - 2018، ص 62

## VII. أبعاد الاداء الوظيفي:

### 1-أداء المهام:

أ- أداء المهام الروتينية والتي تتضمن استجابات الموظف لمطالب المهام المعروفة جيدا والتي تحدث بطريقة طبيعية أو روتينية أو يمكن التنبؤ بها.

ب-أداء التلقائية والتي تتضمن استجابات الموظف لمطالب المهام التي تكون جديدة او غير عادية او على الاقل الغير متوقعة .

ج-أداء المهام الإبداعية والتي يقصد بها الطريقة التي يطور بها الموظف أفكارا أو ابتكارات جديدة ومفيدة للعمل.

### 2-الأداء السياقي :

ويعرف بأنه السلوكيات الوظيفية ذات العلاقة بثقافة ومناخ المنظمة أو بعبارة أخرى السياق التي تمارس فيه الأنشطة الرئيسية للمنظمة ومن بين الأمثلة على الأداء السياقي التعاون ومساعدة الآخرين في العمل واتباع القواعد والتعليمات ودعم المنظمة وتؤثر سلوكيات الأداء السياقي غير محددة في الوصف الوظيفي بل تعود للموظف نفسه وهي ترتبط بخصائص أخرى مثل شخصية ودافعية الموظف ولا تختلف باختلاف الوظيفة بل تكون عامة ويضيف **reilly and aronson** ان نماذج سلوكيات الأداء السياقي وان تعددت فهي تصف سلوكيات متشابهة يمكن حصرها في محورين رئيسيين تتضمن مجموعة من العوامل الفرعية وهي:

أ-الإيثار : ويشير هذا المحور إلى ما لدى الموظف من قدرة على تقديم الدعم الشخصي لزملاء العمل ومن أهم الأنشطة التي تندرج تحت هذا المحور ما يلي:

أولا: مساعدة الآخرين في تنفيذ أعمالهم.

ثانيا : تعليم الآخرين معارف ومهارات معينة.

ثالث: التعاطف مع الآخرين.

رابعاً: عدم تفضيل الأهداف الشخصية على أهداف فريق العمل .

خامساً : العمل على تحفيز الآخرين

سادساً : بناء العلاقات مع الموظفين على أساس الثقة.

ب- الوعي والضمير: ويشمل بالسلوكيات الخاصة بالمبادرة الذاتية النابعة من ضمير الموظف والتي

تملي عليه ممارسة بعض السلوكيات التطوعية وإظهار مدى الالتزام والاهتمام بمصلحة المنظمة ومن

أمثلة هذه السلوكيات ما يلي:

أولاً: بذل جهد إضافي في مصلحة المنظمة والقيام بالأعمال التي تساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية

حتى وإن كانت تلك الأعمال ليست ضمن الواجبات الوظيفية للموظف.

ثانياً : تطوير المعارف والمهارات الخاصة به والآخرين من خلال الاستفادة من الفرص المتاحة داخل

وخارج المنظمة من خلال استغلال وقت الفراغ والموارد الشخصية.<sup>1</sup>

## VIII. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

أن إدراك الدور الكبير الذي يقوم به الفرد في العملية الإنتاجية قد وجه انتباه الدارسين والباحثين على

بلورة العديد من النظريات التي تفسر العلاقة بين الأداء والأفراد والجماعات والتنظيم.

### 1-نظرية الإدارة العلمية :

يعتبر فريدريك تايلور من أبرز ممثلي نظرية الإدارة العلمية وقد لاحظ ان العمال ينتجون إنتاجاً يقل عن

طاقاتهم الإنتاجية كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج والنتائج اليومي المتوقع للعمال ،وأنه

ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجور والإنتاج.

<sup>1</sup> اسر احمد خميس : " أثر التحول الرقمي على الاداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية " ، المجلة العلمية لدراسات والبحوث المالية والتجارية ، المجلد 02 ، ع02، ج 03، كلية التجارة ، جامعة الرباط ، 2011، ص1012 .

وقد ركزت هذه النظرية مجهوداتها على وسائل رفع الإنتاج ويتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العلمي مبني على اساس دراسة الوقت والحركة، كما أوصت النظرية بضرورة الاختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل، وقد قدمت وسائل لتخطيط وجدولة الانتاج، حيث اعتبرت العنصر البشري مثله مثل أي موارد متاحة في المنظمة من الآلات والاموال ومواد الخام ، وأكدت على ضرورة التحكم في هذا العنصر من أجل رفع الإنتاجية.

## 2- نظرية التقسيم الإداري :

من أبرز رواد هذه النظرية هنري فايول وتركز هذه النظرية على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تنهض بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف وتبرز أيضا هيكل التسلسل الإداري حيث تتدفق السلطة من أعلى إلى اسفل نتيجة عملية التفويض .

لقد وجد فايول ان النشاط في إدارة الأعمال يمكن ان يقسم إلى ستة مجموعات رئيسية هي : نشاطات فنية، نشاطات تجارية، نشاطات مالية، نشاطات أمنية، نشاطات محاسبية، نشاطات إدارية.

وقد ركز فايول في دراسته على الأنشطة الإدارية باعتباره أهم هذه الأنشطة وقسمها إلى خمسة عناصر هي : التخطيط ، التنظيم، التنسيق ،الرقابة .كما وضع أربعة عشر مبدأ من مبادئ الإدارة التي توصل إليها نتيجة مشاهداته وخبراته مؤكدا انها تضمن حسن أداء المدير لدوره اذا ما التزم بها وسار عليها وهذه المبادئ هي :- تقسيم العمل، السلطة والمسؤولية، الانضباط في العمل، وحدة الامر، وحدة الاتجاه، تغليب مصلحة المنظمة على مصلحة الفرد، المكافآت ،المركزية ،التسلسل الهرمي ،النظام ،المساواة ،الاستقرار الوظيفي، الابتكار والمبادأة ،العمل بروح الفريق.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>عبد الله عبد الرحمن النيان : الرقابة الادارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الاجهزة الامنية ، دراسة مسحية على شرطة منطقة هائل ، مذكرة ماجستير ، قسم العلوم الادارية ، كلية الدراسات العليا ، اكااديمية نايف العربية للعلوم الامنية ، 1424، ص42

## 3- النظرية البيروقراطية:

تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر حيث تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها فقد قام بتحليل الكثير من التنظيمات وأساليب انتساب السلطة داخل تلك التنظيمات. وكانت دراسته تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم؟ ولماذا يقوم الأفراد العاملين بأداء الأعمال وفقا للتعليمات التي تنسب إليهم في حدود الأوامر المشددة؟. هذا وان النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية بقدر اهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار للنواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي اثبتت النظريات الحديثة أهميته بالنسبة لمفهوم الإنتاجية وتحسين الاداء .

## 4-نظرية العلاقات الإنسانية :

ترتكز هذه النظرية على الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة ،وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى افضل إنتاج في ظل افضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنسانا وجدانيا و انفعاليا أكثر منه رشيدا ومنطقيا، حيث انه من أهم الأفكار تلك الدراسات التي قام كيرت ليون والتي توصل من خلالها إلى أن أسلوب القيادة الديموقراطي هو الأسلوب الأفضل كما كشفت دراسته عن أهمية المشاركة في الإدارة وأثرها في تحفيز المرؤوسين على الاداء الجيد.

## 5- نظرية العدالة:

تشير نظرية العدالة التي وضعها آدمز على الافتراض بأن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المنظمة ، و يقيس الفرد من خلال هذه النظرية درجة العدالة من خلال مقارنته لنسبة الجهود التي يبذلها في عمله إلى المكافآت والحوافز التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف.

و تتضح هذه النظرية في النمط القيادي والأداء الوظيفي حين يشعر العاملون بأن مكافآت المنظمة كالراتب والاحترام والتقدير والمشاركة موزعة بالتساوي بينهم وفقا لجدارتهم ودرجة استحقاق كل واحد منهم.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>قرماش وهيبه : 'مقومات الابداع الاداري ودورها في رفع مستوى الاداء الوظيفي في المنظمات الرياضية '، مجلة علمية تصدر عن مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي ، ع08، جامعة الجزائر 03 ، جوان 2014، ص 66

## خلاصة :

ان الاختلاف حول ماهية الاداء الوظيفي ينبع عن اتلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء الوظيفي وقياسه والتي يستخدمها المدراء في المؤسسات وعلى الرغم من كثرة البحوث و الدراسات التي تناولت الاداء الوظيفي ، إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع او اتفاق حول مفهوم محدد له ، وعلى الرغم من تعدد واتساع الأبعاد والمنطلقات البحثية ضمن موضوع الأداء الوظيفي ، و استمرار المؤسسات باهتمامات والتركيز على مختلف جوانبه يبقى موضوع الأداء الوظيفي مجال خصبا للبحث والدراسة .

## الفصل الرابع: ماهية فيروس كورونا

### تمهيد

- I. ظهور فيروس كورونا
- II. اعرض فيروس كورونا
- III. طرق انتشار فيروس كورونا
- IV. تأثيرات فيروس كورونا
- V. معالجة فيروس كورونا
- VI. تدابير مواجهة فيروس كورونا

### خلاصة

## تمهيد :

لاتزال الأوبئة تهدد السكان مع ظهور أمراض جديدة أو عودة أمراض قديمة ، على الرغم من التقدم الملحوظ في الوقاية من الأمراض المعدية ومعالجتها ، فظهور مسببات المرض يتطلب استمرارية الأبحاث لتطوير علاج فعال ، ولعل فيروس كورونا هو من الأوبئة المستجدة التي أحدثت تغييرات في العالم على مختلف الأصعدة مما جعلها محل انظار المفكرين والعلماء في تدوين حيثياته .

## 1. ظهور فيروس كورونا :

ظهر الوباء القتال والذي عرف باسم كورونا ، ثم باسم كوفيد 19 في ديسمبر 2019 في منطقة "ووهان" بالصين ، وقد ذكر أن مصدر الوباء يعود إلى السوق العمومية الاسماك ، حيث تناولت سعيدة في الواحدة واربعين من عمرها حساء الكواكب ، فأصيبت بأعراض مرض فتاك لا تعرف حقيقته في ول الامر ، إلا أن أحد الأطباء الشباب ، دكتور لي ونليانق صاحب 33 سنة استطاع في الثالث والعشرين من ديسمبر 2019 ، ان يتعرف على الفيروس القتال ، فقام على الفور بتحذير صارم لزملائه الأطباء على صفحته الخاصة ، ولكن سرعان خاتم استدعاؤه الى مكتب الامن العام ووجه له تتعلم بأنه نشر معلومات كاذبة تضر بالنظام الاجتماعي ، وطلب منه سحب الإعلان ، وبعد أيام قليلة أصيب الدكتور (لي) نفسه بأعراض المرض فاخذ الى المستشفى حيث قام المرة الثانية ينشر صورته وهو على سرير الموت ، يتنفسوا من خلال الأجهزة الاصطناعية ، وكان ذلك هو المشهد الذي أربع العالم كله ، إن إعلان وفاته قد أحدث رنة حزن عنيفة في طول البلاد وعرضها، كما أثار موجة من الغضب العالم في الوسائط الاجتماعية في الصين ، مطالبة الحكومة المحلية بالاعتذار ، ومطالبة الحكومة الاجتماعية في الصين ، مطالبة الحكومة المحلية بالاعتذار ، ومطالبة الحكومة المركزية بحرية الكلام ، ولم تصبح فجأة الدكتور لي كارثة سياسي الرئيس شيجنين فحسب و إنما غدا كارثة عالمية .

انتشر الفيروس في كل أفكار العالم تقريبا خلال ثلاثة أشهر فقط من التعرف عليه وفي أقل من أربعة أشهر بلغ عدد المصابين في اتخاذ العالم نحو مليون مصاب وبلغ عدد الوفيات نحو مئة ألف سنة وأصيب الاف الملايين من البشر بحالة من الرعب ، وقد أجبرت السلطات على البقاء في المنازل ومنع الأحوال إلا عند الصورة القصوى وترتبت على ذلك آثار كارثية على الاقتصاد العالمي ، ومن توقف للصناعات و انهيار في اسواق المال العالمية ، وانخفاض غير مسبوق في أسعار النفط ، وفقدان الملايين

الوظائف في القطاع الخاص والعام ، وبينما كانت الازمة تتفاقم يوميا بعد يوم ، صلى الاطباء والمرضى يتعرضون هم أنفسهم للخطر في المستشفيات وذلك نسبة النقص الشديد في المعدات الطبية والقنعة الواقية من المرض ، بينما كان العلماء والباحثون يعكفون في مختبراتهم ليلا ونهارا للتعرف على طبيعة الفيروس القتال وكيفية مواجهته ، كان السياسيين وقادة الدول يعلنون " الحرب " على عدو وغير معروف وبأسلحة غير متوفرة ، وبناء على هذا فقد أصيبت كثير من الدول بالعجز عن أي فعل يوقف الكارثة وانحسر دور السياسيين في إصدار التعليمات بمنع السفر والدعوة إلى التباعد الاجتماعي والبقاء في المنازل لمدة غير معلومة <sup>1</sup>.

## II. أعراض فيروس كورونا:

تعيش البشرية هلع كبير من فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19) كونها يعد جائحة يختلف نمط انتشارا عن سابقتها من الفيروسات الناحية التي تصيب الجهاز التنفسية ، وتشمل الاعراض لمرض كوفيد 19 ما يلي:

الحمى. والارهاق والسعال الحال قد يصاب بعض المرضى باحتقان الأنف والصداع والتهاب الملاكمة وألم الحلق والاسهال وفقدان حاسة الذوق أو الشم وظهور طفح جلدي أو تغير لون إصبع اليدين والقدمين وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ بشكل تدريجي ، ويصاب بعض الناس بالعدوى دون أن يشعروا إلا بأعراض خفيفة جدا ويتعافى معظم الناس من المرض دون الحاجة إلى علاج خاص ، ولكن الاعراض قد تشد عند بعض الاشخاص المصابين بمرض كوفيد 19 من صعوبة في التنفس وتزداد مخاطر الإصابة بمضاعفات وخيمة بين المسنين أو الاشخاص المصابين بمشاكل صحية اخرى مثل ارتفاع ضغط الدم او

<sup>1</sup> كريمة بن صغير، ابتسام غانم: التصورات الاجتماعية (جائحة فيروس كورونا كوفيد 19 لدى الشباب الجامعي الجزائري والقيم المصاحبة لها ، دراسات نفسية وتربوية ، المجلد 14 ، عدد 02 ، الجزائر 2021 ، ص 631

أمراض القلب والرئة أو أمراض السكري أو السرطان وقد تؤدي الى الوفاة وينتشر المرض بشكل أساسي من شخص مثال او كامل الفيروس.<sup>1</sup>

### III. طرق انتشار فيروس كورونا:

غالبا تنتشر الامراض المعدية بطريقتين هما :

#### 1- الطريقة المباشرة: وهي تنتقل من شخص إلى آخر مباشرة بواسطة احد الامور التالية :

أ- الملامسة الشخصية للمريض او اكثر الامراض انتقالا مثل الامراض الجلدية مثل الحرب والقمل والفطريات .....

ب- الرذاذ الصادرة من المصاب بواسطة السعال أو العكس أو اللصقة مثل الانفلونزا أو السل .

ج- العلاقات والتجارب والملامسة الجنسية الخاطئة والمحرمة مثل الزهري والسيلان والإيدز

د- بواسطة نقل الدم تنتقل عندما يكون الدم مصابا بمرض مثل الإيدز.

هـ- من الأم إلى الجنين عبر المشيمة مثل مرض الإيدز.

#### 2- الطريقة الغير مباشرة: والذي يحتاج إلى وسيط آخر لنقل المرض من شخص إلى آخر:

أ- الوسائط الحية أي الكائنات الحية الموجودة في الطبيعة مثل القوارض والحشرات والحيوانات الاخرى وخير مثال عليه مرض الطاعون وأنفلونزا الطيور .

ب- الوسائط الغير حية الموجودة في الطبيعة مثل الماء و التربة والهواء والحليب والاغذية مثل التسمم الغذائي والاسهات والجفاف والتهابات الامعاء .

<sup>1</sup> طارق الدريدي :جائحة كورونا كوفيد 19 COVID 19 تداعياتها على اهداف التنمية المستدامة 2030 ، الالكسو العلمية ، نشرية متخصصة المنظمة العربية التربوية والثقافة والعلوم ، الجمعة الدول العربية ، العدد 02 ، يونيو 2020، ص 15

بما أن فيروس كورونا من بين الامراض المعدية فإن طريقة انتقاله أيضا تتم بطريقتين مباشرة وغير مباشرة وقد اثبتت أغلب الدراسات والابحاث حول طريقة انتشار فيروس كورونا أن طريقة الانتقال الرئيسية هي من إنسان إلى إنسان عن طريق المفرزات التنفسية المفروزة (مثل السعال او العطاس) ، لهذا يجب أن تكون المسافة بين الأشخاص 1.5 متر على الأقل حتى لا تنتقل العدوى إذا عطس شخص مصاب (الازدحام الخطير ) ، تبقى القطرات الناقلة للفيروس معلق في الهواء لفترة قصيرة ، وقد تترسب على منضدة مثلا أو أي شيء من هذا القبيل ، فيصبح ناقلا للعدوى عندما يلمسه شخص ما ولا يغسل يديه جيدا بالماء و الصابون ، وينصح بغسل اليدين كل حين وآخر حيث قد تنتقل العدوى من مسك الكرة باب ملوث من اليدين، تتم بعد ذلك الإصابة بالعدوى عندما يلمس الشخص فمه أو لنفسه أو عينيه فيحد الفيروس طريقه إلى الجهاز التنفسي الشخصي ، ويفترض أنه شابين لبقية فيروسات الكورونا التي قد تبقى حية ومعدية على السطوح المعدنية أو الزجاجية أو البلاستيك ، لفترة تصب إلى تسعة أيام في درجة حرارة الغرفة.<sup>1</sup>

#### IV. تأثيرات فيروس كورونا :

##### 1- الاقتصاد :

أدت إجراءات وتدابير مواجهة جائحة كورونا خلال الربع الأول من سنة 2020 إلى تبتكر منو الاقتصاد العالمي ، فمن المتوقع حسب صندوق النقد الدولي ان يشهد انكماشاً ماداً لواقع 30% (تراجع إجمالي الناتج العالمي ) سنة 2020 ، لتسبب هذه الجائحة أزمة اقتصادية عالمية من خلال التراجع الحاد في كل من الطلب الكلي ، الاستهلاك والانفاق العام ، سلاسل التوريد ، قطاع التصنيع العالمي والخدمات

<sup>1</sup>نعيم بوعموشة : "فيروس كورونا (كوفيد 19) في الجزائر - دراسة تحليلية - مجلة الامين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02 ، جامعة

محمد الصديق بن يحي ، جبجل ، الجزائر ، جوان 2020 ، ص 226

عائدات السياحة ، حركة التجارة الدولية ، تدفقات الاستثمارات الاجنبية ، تراجع مؤشرات الاسواق المالية العالمية وأسعار النفط .

ومثلما فيروس كورونا معد على المستوى الصحي للأفراد فقد كان معد اقتصاديا بين البلدان ليشكل من خلال تأثير اقتصاداتها على مستوياتها المحلي أزمة اقتصاد عالمية عبر قنوات التأثير المتبادل ، وفي هذا السباق توجد عدة قنوات يؤثر من خلالها فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي ، وهي :

أ-التبادل التجاري : حيث تؤثر الجائحة من خلال عرقلة الامداد وتعطيل سلاسل التوريد الى اعاقه الإنتاج واضعاف كل من الطلب والعرض العالمين ، ما يؤدي بدوره الى تقلص الطلب على الطاقة .

ب-الترباط المالي: وقد طال تأثيره المادي والمعنوي اسواق المال العالمية عام 2008 ، بهذا تعطي اسواق المال مؤشرات سلبيات على شعور المستثمرين بتوجهان تأثير الفيروسات على الاقتصاد العالمي .

ج-السياحة والنقل : حيث تؤثر الجائحة على كل من الطلب والعرض العالمين من خلال خفض معدلات للرحلات بسبب غلق حدود العديد من الدول وغلق العديد من المطارات حول العالم .

أما على مستوى الاقتصاد المحلي الدول فيؤثر الفيروس من خلال ثلاث قنوات :

أ-إعاقه النشاط الاقتصادي : وذلك عبر إعاقه كلي الإنتاج ، الخدمات ، المواصلات ، النقل ، السياحة ، التسوق ، أضعاف العرض والطلب ، حيث العديد من المدن وضعت تحت حظر التجول وتحولت الى مدن أشباح كما شهدنا في الصين وإيطاليا والعدد اخذ في الازدياد حول العالم .

ب-تكليف التصدي والاحتواء : من إنقاذ ودعم واجراءات احترازية لقطاع الصحة والقطاعات الاقتصادية والاجتماعية بتكاليف باهظة وأخذة في الارتفاع .

ج-الثقة واليقين : فالارتباك وعدن اليقين يضعفان الثقة ، ويؤدي ذلك الى الأحجام عن الاستثمار والانفاق والسياحة.<sup>1</sup>

## 2-الاثار الاجتماعية :

إلى جانب الصعوبات التي ينطوي عليها تنفيذ رقابة اجتماعية على نطاق واسع ، حتى بالنسبة للأنظمة ذات القدرة القسرية العالية والطبيعية الاستبدادية ، فإن التكلفة الاقتصادية والاجتماعية للقيود الصارمة التي تفرضها الحكومات العربية قد تكون باهظة الثمن ، وقد لا تستطيع المجتمعات تحملها في الحالات الأشد صعوبة ، تلك التي يواجهها ملايين اللاجئين والنازحين داخليا الذين يعيشون في مخيمات أو مساكن دون الحد الأدنى من شروط النظافة والصحة ، يمكن أن تكون التكلفة البشرية ساحقة اذا وصل الوباء إليهم ، ما لم يتم توفير لقاح فعال ضد مرض كوفيد19 يمكن ان تصيح العديد من المناطق في عزلة المنطقة عن بقية العالم.<sup>2</sup>

## V. معالجة فيروس كورونا :

يمكن القول ان فيروس كورونا تتطلب معالجة على مستويين ، آني فوري وآخر بعيد المدى :

1-المستوى الاول : هذا الوباء لم تتضح خصائصه ، ولم تتمكن ترقى المؤسسات الصحية في العالم من تطوير لقاح المؤسسات الصحية في العالم من تطوير لقاح لمعالجة ، يستلزم احترام الإجراءات الفنية والعملية التي توصل بها منظمة الصحة العالمية ، ريثما يتضح ما إذا كانت مؤسسات من هذا النوع تجاوزت ازمة تعثرها ، لتتال ثقة الدول المواطنين في العالم ، من جديد ويظهر ضمم هذا المستوى أهمية

<sup>1</sup>غبولي احمد ، تواتية الطاهر :دراسة تحليلية وفق نظرة ساهلة لانهم أثار جائحة كورونا (كوفيد 19) على الاقتصاد العالمي ، الازمة الاقتصادية العالمية 2020 ، مجلة العلوم الاقتصادية تعاون التسيير ، المجلد 20 ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة سطيف 1 ، الجزائر ، سبتمبر 2020 ،ص 138

<sup>2</sup>هيثم عمير هفرناندث: فيروس كورونا في الدول العربية ، الباحث الرئيسي في قسم المتوسط والعالم العربي ، معهد الكانو الملكي للدراسات الدولية والاستراتيجية ، مدريد ، 7 افريل ، 2020 ، ص 47

احترام قاعدة "التباعد الاجتماعي" أو "التباعد الجسدي" أو "الأمان الاجتماعي". وهذه المصطلحات ولدتها الظروف الراهنة ، وتستخدم بطرق متقاربة من حيث المهمة ، وهي تعني عمليا المحافظة على مسافة النقل على ستة أقدام أو مترين بين شخص وآخر ، وتجنب التجمعات العامة ، وحتى الأسرة التي يزيد عدد الأشخاص فيها عن ستة أقدام أو مترين بين شخص وآخر، وتجنب التجمعات العامة ، وحتى الأسرية التي يزيد عددها عن خمسين شخص ، بحسب أحداث التعليمات الدولية .

**2-المستوى الثاني :** يهتم بمسألة وضع معالجات لتقليل الآثار السلبية الاجراءات الحجر وفرض الخدرة التي ادت حتى اللحظة إلى ارتفاع معدلات العنف الاسري كما تشكو كثير من الامهات من زيادة أعبائهن لوجود الأطفال في البيت لفترات طويلة ، وقد يدعو هذا إلى الاعتراف بالجهد الذي تبذله المدارس ، ليس فقط من خلال تقديم المعرفة والعلوم المتنوعة ، ورعاية طاقات الأولاد والبنات ، وتوجيهها وجهة بناءة ، كما انها ساهمت بتقسيم الوقت للتخفيف من اعباء الأسر ايضا <sup>1</sup>.

**3- المستوى الثالث :** هناك من ينادي بالمناعة المجتمعية حيث إذا حصل عدد كتف من الناس على التحصين ضد المرض في المجتمع المحلي ، فيمكن لهذا المجتمع ان يصل الى ما يسمى بالمناعة المجتمعية ، وذلك لا يتاح للمرض ان ينتقل بسهولة من شخص إلى آخر لان معظم الناس محصنون بحيث يوفر مستوى من الحماية ضد المرض وتندرج البحوث العلمية التي تجرى حاليا لإيجاد تطوير علاج إلى :

- أ-أدوية مضاد الفيروسات تهاجم بشكل مباشر قدرة فيروس كورونا على التكاثر داخل الجسم .
- ب-أدوية مضادة للفيروسات تهاجم بشكل مباشر قدرة فيروس كورونا على التكاثر داخل الجسم .
- ج-أدوية بإمكانها تقوية جهاز المناعة لدى المريض.

<sup>1</sup> كريم بن صغير، ابتسام غانم: المرجع السابق،ص630

د-الأجسام المادة التي تؤخذ من دم الناجيين أو تصنع في المختبرات والتي بإمكانها مهاجمة الفيروس مما هو معروف أن الدراسات والأبحاث العلمية تجرى حاليا بسرعة فائقة وبشكل متواصل وعلى مدار الساعة في جميع أنحاء العالم لتطوير علاجات وأدوية ولقاحات لفيروس كورونا المستجد ، حيث أسفرت هذه التجارب عن إيجاد بعض العلاجات وبعضها في الأطوار الأخيرة من تطوير لقاحات قد تكون متوافرة وناجعة في المستقبل الفريق وهناك بحوث علمية تجرى حاليا على أكثر من 150 عقارا مختلفة معظمها أدوية مستخدمة لعلاج أمراض أخرى وذلك لاختبار إمكانية استخدامها ضد فيروس كورونا وثمة أكثر من 20 لقاحا في طور العمل على تطويرها ، وقد وصل أحد هذه اللقاحات إلى مرحلة الاختيار على البشر بعد أن اجتاز مرحلة التجارب على الحيوان حيث أخرى عمليات اختبار مدى كفاءتها وتأثيرها على البشر ومدى سلامة استخدامها فمثلا بعض البحوث العلمية الحورية لتطوير لقاحات الوقاية من مرض كوفيد نستخدم أجزاء من البروتين-S في تصنيع اللقاحات لكي تحفز إنتاج الاجسام المضادة في جسم الانسان التي يمكن أن تمنع العدوى الفيروسية في المستقبل وهكذا استطاع غدنز بهذه العبارات المركزة أن يصوغ مشكلة البحث في موضوع المخاطر وأن يحدد علاقتها الوثيقة بالعولمة. ولعل مما يضيء الجوانب المعتمة في موضوع علاقة المخاطر بتطورات المجتمع الصناعي تعقب التاريخ السياسي والمؤسسي له باعتباره مجموعة قواعد نشأت من خلال صراعات متعددة التعامل مع مخاطر هذا المجتمع وضروب عدم الأمان التي صاحبت تطوراته المتعددة وقد ترتب على اتساع مجالات المجتمع الصناعي واقتحامه لمجالات مستحدثة مثل غزو الفضاء وغيرها، أن نشأت الحاجة إلى تنمية طرق حساب المخاطر الذي اجتمعت فيه العلوم الطبيعية والهندسية و الاجتماعية استحداث مناهج منضبطة لحسابها، لأن هناك قرارات سياسية واقتصادية وتكنولوجية ومالية بالغة الأهمية ، سيتوقف إصدارها على دقة حسابات المخاطر، وهناك ثلاثة أنواع من المخاطر :هي المخاطر المصنعة والمخاطر البيئية والمخاطر الصحية وتأتي اخيرا للمخاطر

الصحية وأبرزها والشك ظهور أم أرض جديدة تأخذ شكل الأوبئة مثل الايدز بالنسبة للبشر من ناحية وجنون البقر من ناحية أخرى، وترى بعض التفسيرات انتشار هذه الأمراض- في حالة جنون البقر مثال- إلى تزايد استخدام المواد الكيماوية المبيدة للحشرات والأعشاب الضارة في الانتاج الزراعي التجاري، وفي مجال تربية الحيوانات التي أصبحت بدورها تحقن بالهرمونات والمضادات الحيوية وقد تصاعدت في السنوات الأخيرة.

المحاصيل الزراعية المصنعة جينيا لذلك ميز أنطوني غندر بين نوعين من المخاطر:

أ- مخاطر خارجية: وهي ما ارتبط بالتقاليد والطبيعية (الأوبئة والفيضانات والمجاعة والجفاف والبيئة...)<sup>1</sup> والتي تحدث خارج إرادة الإنسان.

ب. مخاطر مصنعة : وهي التي يتدخل فيها الإنسان بإرادته والتي تتجم عن قصور وقلة خبرة الأنسان

نظرية أولريش بيك عن مجتمع المخاطرة:

ان المجتمعات في نصف القرن العشرين باتت مرغمة على مواجهة سلبيات الحداثة وإيجاد الحلول والبدائل المناسبة لمجابهة تحدياتها وإدارتها وهو ما أسماه بعقد المخاطر .

تحدث عن الفرق بين مجتمع المخاطر ومجتمع المخاطرة العالمي ،حيث يرى بأن المجتمع العالمي تنتشر

المخاطر في مختلف الاقطار ،وهو أسماه بعقد المخاطر اي مدى القدرة على التحكم في التهديدات الناجمة

عن الصناعة و القدرة على تعويضها ...غير أنه في كتابه الاخر الذي كتبه بعد عشرين سنة مجتمع

المخاطرة العالمي ،ولعبت العولمة وانسيابية التدفق وتخطي الحدود القومية دورا بالغا في: عولمة المخاطر

والأخطار، ومنه توسيع نطاق عدم الأمان المصطنع

منطلقات أولريش بيك في نظريته فينطلق بيك من ثلاث منظورات وهي:

<sup>1</sup> أنتوني غينز، ت فايز الصياغ ، علم الاجتماع ، المنظمة العربية للترجمة ، ط1 ، بيروت ، لبنان ، 2005 ، ص142

أ-العولمة: حيث عملت على عولمة المخاطر والأخطار وتجسيد و تجسيد اللحظة اللاقومية مع تراجع الدولة القومية فبات من الضروري ان يتم فهم المخاطر في سياق عالمي بعد ما كانت في سياق قومي داخلي .

ب-التصوير والايخراج: وهو يعني أن المخاطرة أمر كارثي متوقع ومنتبأ به يتم إخراجهِ وتصويرهِ بصفته موقفا ذا مصداقية، ما يكسبه الصفة الحقيقية فيشكله ذهنية في عقول الناس بأن الكارثة حاضرة بينهم، أي أن مستقبل بصورة نمطي الكارثة حاضرا، الامر الذي يهدف غالبا إلى منعها وتقاديها والتصوير السينمائي للمخاطرة الذي يعني تزوير الحقيقة من خلال تزوير مخاطر غير حقيقية، وإنما هو عرض سياسي عالمي للجمهور حتى يدركوا مستقبل المخاطرة ومنه يتم تقادي الوقوع في الكارثة من خلال التأثير على القرارات الحالية وحسن إدارة الوضع والتحكم فيه.

ج-المقارنة بين المخاطر البيئية و الاقتصادية والإرهابية : انطلق بيك في تحليله في ثالث منطقيات للمخاطر الكونية وهي : مخاطر بيئية، مخاطر اقتصادية مالية، مخاطر الإرهاب فاعتبر أن المخاطر البيئية والاقتصادية ، تأتي صدفة أي عن حسن نية أما عن مخاطر الإرهاب فهي مقصودة أي عن سوء نية .

اشار اولريش بيك في دراسته مجتمع المخاطرة إلى أن مجتمع المخاطرة هو الذي اشترك في احتضان المخاطر والأخطار بعدما كانت الاخطار لا تتعدى الحدود القومية ويتمتع الخطر بنفس القوة المدمرة الحرب حيث انطلق من ثلاث منظورات والتي تتمثل العولمة والتصوير والإخراج و المقارنة بين المخاطر البيئية الاقتصادية والارهابية واعتبر أن المخاطر البيئية تأتي صدفة ويرى انطوني غيدنز أن نوعان مخاطر خارجية مثل الأوبئة والفيضانات والمجاعة والجفاف ومخاطر مصنعة هي التي يتدخل فيها الانسان والناجمة عن قلة خبرته ومن خلال ما تطرق اليه العالمان ان فيروس كورونا الذي واجه البشرية

في زمن مضى هو احدى المخاطر الخارجية والبيئية التي هددت حياة البشرية في مختلف انحاء العالم وخلفت اضرارا بشرية كبيرة من مصابين ووفيات وضغوطات نفسية واضطراب في نفوس الأفراد.

## خلاصة :

وفي الأخير يمكن القول أن أزمة كوفيد 19 كان لها صدى كبير على جميع القطاعات محليا وعالميا ، وبالرغم من الإجراءات الوقائية التي ألزم بها جميع الشعوب في العالم إلا أن هذا الفيروس المستجد لازال في انتشار مستمر مهددا بذلك حياة المواطنين ، و خلفا وراءه تداعيات لم يسبق لها أن حدثت من قبل . ففي هذا الفصل تطرقنا إلى أهم تطورات الفيروس و انعكاساته المختلفة على دول العالم ، وطرق انتشار الفيروس مع كيفية التعامل معه ، ورغم الإجراءات والتدابير المتخذة سواء من الأفراد أو الدول إلا ذلك لم يحقق نجاحا كبيرا في الحد من خطورة هذا الفيروس .

# الجانب الميداني

## الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

### تمهيد

1. التعرف بمكان الدراسة

1-المجال الجغرافي للدراسة

2-المجال الزمني للدراسة

3-المجال البشري للدراسة

II. منهجية الدراسة

1-منهج المستخدم

2-أدوات الدراسة

3-عينة الدراسة

خلاصة

تمهيد:

بعد أن قمنا في الإطار النظري للبحث بعرض الاشكالية والتطرق لاهم الجوانب المتعلقة والمرتبطة بها سنحاول من خلال دراستنا الميدانية ترجمة هذه الحقائق الى معطيات ملموسة وذلك بالاستناد الى استراتيجية منهجية متكاملة تمكننا من تحويل المعطيات النظرية الى حقائق واقعية في ضوء البيانات و المعلومات التي تحصلنا عليها من الميدان ، ومن خلال هذا الفصل سنتطرق الى الدراسة الاستطلاعية التي مكنتنا من التعرف على مجتمع البحث وعينة الدراسة ، كما سيتم تحديد المنهج المتبع في الدراسة والتطرق الى ادوات جمع البيانات وكذلك الى العينة وكيفية اختيارها ، وضبط مجالات الدراسة المكانية والزمانية والبشرية ، وكذلك من خلال هذا الفصل سيتم عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من الميدان وتفسيرها واختبار مدى صحة الفرضيات ، لنحاول الخروج بالنتائج العامة للدراسة.

## 1. التعريف بمجالات الدراسة :

### 1-المجال الجغرافي للدراسة:

تقع الوحدة الرئيسية للحماية المدنية "محمد بن جدة " في مقر ولاية برج بوعرييج بمحاذاة الطريق الوطني رقم 05 مقابل سوق الجملة للخضر والفواكه ، أمام محطة النقل البري ، تبعد حوالي 02 كلم عن ملعب 20 أوت ،لها مهام منوطة بها تعمل تحت وصاية مديرية الحماية المدنية للولاية.

### 2-المجال البشري للدراسة:

يتحدد المجال البشري في دراستنا التي نبحث من خلالها عن تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا لدى أعوان الحماية المدنية في جميع عمال الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بن جدة محمد ببرج بوعرييج ، والبالغ عددهم **411 عامل** ، يعملون بالمؤسسة محل الدراسة ، وهذا حسب البطاقة التعريفية التي قدمت لنا من طرف ادارة المؤسسة .

### 3-المجال الزمني للدراسة :

لقد مرت دراستنا الحالية من المراحل الزمنية وهي كالتالي :

حيث كانت **المرحلة الاولى** هي الاتفاق مبدئيا مع الأستاذ المشرف على الدراسة بالضبط بتاريخ 27 سبتمبر 2021 منذ تلك الفترة ونحن نبحث في هذا الموضوع وجمع المادة العلمية المختلف من أجل ضبط ملامح الموضوع جيدا في انتظار الاجراءات الرسمية وقبول الموضوع من طرف إدارة الكلية ، دامت هذه الفترة حوالي ثلاثة أشهر إلى غاية شهر ديسمبر بدأت الأمور تسير بطريقة رسمية من خلال الموافقة على استمارة اختيار الموضوع من طرف ادارة الكلية ، في هذه الفترة بدأنا في اعداد خطة المذكرة بعد تنظيم البيانات والمعلومات النظرية المجمعمة مع تسليمها للأستاذة المشرفة وبعد الموافقة عليها شرعنا في إعداد الفصول النظرية .

**المرحلة الثانية** : تمثلت في إجراء زيارات ميدانية الى الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية برج بوعرييج قصد إجراء الدراسة الميدانية ، فقد دامت هذه الفترة تقريبا شهرين أشهر بداية من شهر ديسمبر اين تم تقديم طلب إجراء الدراسة الميدانية بهذه المؤسسة ، حيث بعد تقديم تفسير والهدف من الدراسة ، تلقينا قرار قبول اجراء الدراسة الميدانية بهذه المؤسسة.

ومنذ تلك الفترة الى غاية فيفري 2022 قمنا باستغلال هذه الفترة في ضبط مؤشرات الدراسة من خلال المؤسسة التي سوف نطبق فيها موضوع دراستنا ، بالإضافة إلى بناء أداة الدراسة وهي الاستمارة والملاحظة مع تخصيص وقت آخر في هذه الفترة لضبط بعض الجوانب النظرية في الجانب المنهجي.

**المرحلة الثالثة :** في هذه المرحلة بعد بناء أداة الدراسة وعرضها على المشرفة تلقينا الموافقة النهائية من طرفه لمباشرة توزيع الاستمارات على عمال المؤسسة وكان هذا بتاريخ 15 مارس 2022 بوعده مرور اسبوع تمكنا من استرجاعها.

ثم شرعنا في بتفريغ العطيات التي تحصلنا عليها من خلال الاستمارات ، وبناء الجداول ، حيث اعتمدنا في ذلك على الطريقة الالكترونية باستعمال برنامج spss ، ثم بداية تحليل الجداول و قمنا بمناقشة و تفسير النتائج.

## II. منهجية الدراسة:

### 1- منهج المستخدم:

لا يمكن للباحث الوصول إلى النتائج المرجوة حول بحثه إلا من خلال السير بخطوات منظمة وهو ما يطلق عليه بالمنهج.

يعرف المنهج لغة: كلمة منهج هي مصدر بمعنى الطريق ، السلوك ، وهي مشتقة من الفعل نهج بمعنى طلب أو سلك أو اتبع، أما اصطلاحاً؛ فإنَّ المنهج هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول الحقيقة في العلم أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة، أو هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار ، أو الإجراءات من أجل الكشف عن الحقيقة التي نجعلها أو من أجل البرهنة عليها الآخرين حين نكون بها عارفين ، و المناهج أو طرق البحث عن الحقيقة تختلف لاختلاف المواضيع ، و لهذا توجد عدة أنواع من المناهج العلمية<sup>1</sup>، و نظراً لتعدد و تنوع و تشعب مواضيع علم الاجتماع، فإن له مناهج كثيرة و كل منهج يلاءم طبيعة موضوع ما ، ولكن لا يوجد منهج في علم الاجتماع ، بل توجد مناهج علم الاجتماع.

ونحن في دراستنا التي عنوانها "تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا لدى أعوان الحماية المدنية" اعتمدنا على منهج علمي يقوم أساساً على وصف الظاهرة المدروسة على أن تكون

<sup>1</sup>منصور بن فضيل كافي : البحث العلمي تقنياته ومناهجه ، دار الأبرار للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن ، 2015، ص9، 8، 7.

عملية الوصف تعني بضرورة تتبع حيثيات الموضوع والوقوف على أدق التفاصيل والجزئيات و هو المنهج الوصفي.

ويعرف المنهج الوصفي هو ذلك المنهج الذي يهتم بالظروف والعلاقات القائمة , والممارسات الشائعة, والمعتقدات , ووجهات النظر , والقيم والاتجاهات عند الناس والعمليات الجارية والتأثيرات التي يستشعرها الأفراد, والتيارات والاتجاهات الأخذ في النمو والظروف ويهتم المنهج الوصفي أحيانا بدراسة العلاقة بين ما هو كائن وبين الاحداث السابقة التي يمكن أن تؤثر في تلك الأحداث.<sup>1</sup>

في حين يعرفه البروفيسور رشيد زرواتي بأنه مجموع الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة المدروسة اعتمادا على جمع الخصائص والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وكذلك تحليلها تحليلا دقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول الى نتائج او تعميمات عن الظاهرة المدروسة .

## 2- 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.

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.<sup>2</sup>

إضافة الى ذلك يعرفها سعيد سبعون العينة بانها تلك الجزء الذي يتم استخدامه من أجل إمكانية التحقق من الفرضيات<sup>3</sup> .

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 الحصصية وهي أحد أساليب سحب العينة

<sup>1</sup> محمد عبد العال النعيمي وآخرون , طرق ومناهج البحث العلمي , دار الوراق للنشر والتوزيع , الطبعة 01, الاردن ,2015,ص227

<sup>2</sup> رشيد زرواتي ،تدريبات علي منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الانسانية ،دار زعياش للنشر و التوزيع ، ط4، الجزائر العاصمة، الجزائر ، 2012 ، ص 246 ، 247

<sup>3</sup> د.عبد الغني عماد:منهجية البحث في علم الاجتماع ( الإشكاليات ،التقنيات، المباريات) دار الطليعة للطباعة و النشر،ط1،بيروت، لبنان، 2007،ص72ص73

غير الاحتمالية ، بحيث يتم اختيار معتمدة لتعطي صورة عن بعض خصائص المجتمع ، وذلك بإعطاء كل باحث حصة من مختلف وحدات المعاينة التي يجب أن تشملها العينة ، وللباحث حرية اختار هذه الوحدات داخل حدود هذه الحصة ، ويتضمن هذا الأسلوب القيام بمقابلة أولية مع المبحوثين بهدف معرفة ما اذا كان المبحوث يحمل الصفات المرغوبة لإدخاله في العينة أو لا، في حين تعرفها سمية على انها اختيار عينة تمثل الحصص أو الفئات المختلفة في المجتمع وبنفس نسب تواجدهم .

كما تعتمد هذه العينة على حصة معينة من المجتمع الأصلي ، بمعنى أن الباحث يختار نسبة معينة تمثل المجتمع الأصلي في مختلف خصائصه الكمية والكيفية ، وغالبا ما تكون هذه الحصة مئوية وفي هذا الإطار يقوم عبد الكريم غريب بأن مقياس هذه الفئة هو الاعتماد على معيار الحصة من فئة معينة "شأنها العينة الطبقيّة، إلا أن عملية اختيار العينة الحصصية لا تكون عشوائية ، بل تترك الحرية للباحث كي يتمكن من تحديد الحصة التي يرغب فيها داخل كل فئة من الفئات . وتساعد هذه التقنية على التخفيف من مشاق البحث وتكاليفه ، خاصة عندما يتعلق الامر بالمجتمعات اصبية كبير الحجم ، لأن العينة الحصصية تعتمد على اختيار أفراد العينة من بين الجماعات أو الفئات ذات الخصائص المعينة .

لدينا مجتمع بحث مكون من 400 عون موزعين حسب الرتب كالاتي :

200 عون برتبة صنف أعوان.

150 عون برتبة صف ضباط.

50 عون برتبة ضباط.

حيث تم اختيار العينة بنسبة 10% من مجتمع بحث ممثلة في 40 عون وذلك بطريقة المعاينة الحصصية إذ تم اختيار بطريقة عشوائية نسبة 10% من كل رتبة، فتوصلنا إلى اختيار 20 عون برتبة صنف أعوان 15 عون رتبة صف ضباط ، 5 أعوان رتبة ضباط.

### 3- أدوات جمع البيانات:

هي جملة من التقنيات يستعين بها الباحث في جميع المعطيات الخاصة بموضوع دراسته، حيث انها تتناسب مع طبيعة الموضوع اذ لم تختار عشوائيا بل تتلاءم معه فهي نقطة اتصال بين الباحث والمبحوث وقد اخترنا في دراستنا هذه :

أ-الملاحظة:

وهي أهم الوسائل التي يستخدمها الباحثون في جميع المعلومات وذلك من وإيجاد ما بينها من علاقات ، وهذا فهي وسيلة هامة تساهم خلال ملاحظة الظاهرة وتفسيرها إسهاما كبيرا في البحوث الوصفية والكشفية والتجريبية.<sup>1</sup>

أما عن نوع الملاحظة البسيطة المعتمدة، فقد كانت الملاحظة بدون المشاركة، وفيها يلاحظ الباحث عينة بحثه بطريقة غير مباشرة، ودون أن يشارك أعضاء عينة البحث في عمله، فالباحث عضو خارج عينة البحث ، يلاحظ من بعيد ، وفي وقت قصير ، فالملاحظة بهذه الطريقة لا تدوم شهور . وقد اعتمدنا على هذه الأداة في الدراسة الاستطلاعية الميدانية اثناء زيارة اقسام الدروس الخصوصية محاولين الاستفادة من بعض المعلومات لبناء تساؤلات الدراسة.

ب-الاستمارة:

تعتبر الاستمارة من أهم أدوات البحث لما تتميز به من اختصار للوقت والجهد والتكلفة بالإضافة للسهولة النسبية في معالجة بياناتها بالطرق الإحصائية، هذا ما جعلها من اكثر أدوات جمع البيانات استخداما وشيوعا في الأبحاث الاجتماعية والإنسانية.

والاستمارة هي عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة او العبارات المحددة والمرتبطة ترتيبيا موجها ومحددا، يحضرها الباحث بعناية ويقدمها الى مجموعة من المبحوثين من اجل الحصول على إجابات تتضمن معلومات وبيانات حول موضوع او مشكلة بحثه .

كما يعرفها الدكتور رشيد زرواتي بأنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع او مشكلة او موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة اما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين<sup>2</sup> .

<sup>1</sup>محمد صبري فواد، التفكير العلمي والتفكير النقدي في البحوث الاجتماعية، المكتب الجماعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2003، ص ، 211-222.

<sup>2</sup> رشيد زرواتي ، المرجع السابق ، ص 172

وقد استعملنا في دراستنا أحد أنواع الاستثمارات والمتمثلة في الاستثمارة عن طريق الإعلام الالي (الانترنت) والتي تعرف بانها الاستثمارة التي يقوم فيها الباحث بالاتصال بالمبحوث عن طريق شبكة الاعلام الالي، ويملاً استثمارة بحثه .

حيث قمنا بصياغة أسئلة الاستثمارة وتصنيفها ضمن ثلاث محاور وهي كالتالي:

**المحور الأول:** والذي يشمل مجمل البيانات السوسيو مهنية لعينة الدراسة وذلك من خلال الاسئلة من الرقم 01 الى 07.

**المحور الثاني :** يحتوى على بيانات تأثير الضغوط التنظيمية على الأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا لدى اعوان الحماية المدنية ، وذلك من السؤال رقم 08 الى السؤال رقم 15.

**المحور الثالث :** يتعلق ببيانات تأثير الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا لدى اعوان الحماية المدنية ، وذلك من السؤال رقم 16 الى السؤال رقم 28. ويذكر أنه تم توزيع 40 استثمارة .

خلاصة :

لقد تعرفنا في هذا الفصل على أبرز الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والمتمثلة في التعريف بمنهجية الدراسة التي تمت في الدراسة ، إضافة إلى التعرف على مختلف أدوات جمع البيانات بنوعها النظرية والميدانية ، كما تعرفنا على نوع العينة وطريقة اختيارها لتمثيل مجتمع البحث بميدان الدراسة كذلك تعرفنا على مجالات الدراسة الثلاث المكاني ، الزماني والبشري لميدان الدراسة .

## الفصل السادس : عرض ، تحليل و تفسير البيانات الميدانية

1. عرض ،تحليل وتفسير البيانات الميدانية

1- عرض ، تحليل وتفسير البيانات الشخصية .

2- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى

3- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية.

II. عرض نتائج الدراسة.

1- مناقشة النتائج في ظل الفرضيات .

أ- مناقشة النتائج في ظل الفرضية الاولى .

ب- مناقشة النتائج في ظل الفرضية الثانية .

2- مناقشة النتائج في ظل النظريات .

3- مناقشة النتائج في ظل الدراسات السابقة

III. النتائج العامة للدراسة.

IV. الاقتراحات و التوصيات .

### تمهيد:

بعد الانتهاء من عرض الاطار المنهجي والنظري، سنحاول في هذا الفصل تحليل المعطيات الميدانية بغرض تقصي واختبار فروض الدراسة ، والإجابة على مختلف التساؤلات والاطروحات المتضمنة في المشكلة البحثية والأهداف .

وإذا كان تحليل هذه المعطيات يعتمد على عملية التحكم والتفسير فان ترتيبها قد خضع لضرورة منهجية ترتبط بالفروض الإجرائية.

1. عرض تحليل وتفسير البيانات الميدانية:

1- عرض ، تحليل وتفسير البيانات الشخصية :

الجدول رقم 01:توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
ذكر	40	100
المجموع	40	100

من خلال الارقام الاحصائية المبينة في الجدول يتضح لنا ان قوة الاستجابة بمجتمع البحث كانت عند جنس ذكور، حيث بلغت نسبتهم 100 %مبحوث من مؤسسة الوحدة المركزية للحماية المدنية برج بوعرييج ،اما الاناث فلم نسجل أي مبحوث.

تعتبر عينتنا من جنس الذكر ، حيث جاءت عينتنا كلها من الذكور بنسبة 100 ، و غاب جنس الأنثى ، حيث يرجع ذلك بالدرجة الاولى الى طبيعة العمل الخاص بهذه المؤسسة والذي يتطلب جهد كبير ولياقة بدنية وخصائص جسمية معينة وهذا ما يتوفر في جنس الذكور

الجدول رقم 02 :توزيع المبحوثين حسب السن

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
] 25-20 ]	9	22,5
] 31-26 ]	4	10
] 37-32 ]	8	20
] 42-38 ]	15	37,5
[ 52-48]	4	10
المجموع	40	100

من خلال الملاحظة لهذه الارقام الإحصائية، يتضح لنا بان الفئة العمرية [ 38-42 ] هي التي تتمركز في مجتمع البحث ، بنسبة 37,5% ، حيث تعتبر هذه الفئة العمرية الاكثر بروزا ثم الفئة العمرية [ 20-25 ] بنسبة 22,5% وفي المرتبة الثالثة نجد الفئة العمرية [ 32-37 ] بنسبة 20% ، ثم تليها الفئتين العمريتين [ 26-31 ] و [ 48-52 ] بنسبة 10% ، اذا يمكن التنبؤ بأن الفئة الممثل ل 37,5% يمكننا من رصد معلومات اكثر دقة و مصداقية بحكم أن سنهم يتراوح بين 38 و 42 أي أنهم اكثر نضجا ووعيا للمسؤولة الواقعة على عاتقهم سواء في مكان العمل او في الحياة الاجتماعية ، مما يكسبهم ميزة التعامل والتكيف مع الظروف .

الجدول رقم 03: توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
15	6	اعزب
82,5	33	متزوج
2,5	1	مطلق
100	40	المجموع

من خلال متابعة بيانات الجدول الممثل لتوزيع المبحوثين حسب متغير الحالة العائلية نجد ان اكبر نسبة من المبحوثين تمثلت ب: 82,5 من المتزوجين بالوحدة المركزية للحماية المدنية ، ثم تليها نسبة 15 من العزاب ثم نسبة 2,5 اي ما يعادل عون مطلق ، وعليه يمكن القول بأن أغلب اعوان عينتنا لهم عائلات وهذا ان دل على شيء فانه يدل على روح المسؤولية لديهم من اجل توفير حاجيات عائلاتهم ويلزمهم بتقديم اداء مستمر بالمؤسسة برغم من الظروف الواقعة .

الجدول رقم 04: توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
10	4	اقل من 5 سنوات
22,5	9	من 5 الى 10 سنوات
67,5	27	10 سنوات فاكثر
100	40	المجموع

من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم 04 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة بالمؤسسة محل الدراسة بان الاعوان الذين لهم خبرة عمل 10 سنوات فاكثر بنسبة 67,5% ، في حين نجد نسبة الاعوان الذين لهم خبرة من 5 الى 10 سنوات قدرت ب 22,5 ، ثم تليها خبرة عمل اقل من 5 سنوات بنسبة 10%.

الجدول رقم 05: توزيع المبحوثين حسب حالة الإصابة بالكوفيد

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
57,5	23	نعم
42,5	17	لا
100	40	المجموع

من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم 05 الذي يبين اصابات الكوفيد بالمؤسسة محل الدراسة يوضح بان نسبة الاصابات بالكوفيد بلغت 57,5% من مجتمع البحث حين تم تسجيل نسبة عدم الاصابة بالكوفيد 42,5% ، وعليه يمكن الاستنتاج من خلال التحليل الاحصائي للجدول ومن خلال الدراسة الاستطلاعية بأن المبحوثين الذين اصابوا ينتمون لفرق التدخل و هذا ما جعلهم اكثر عرضة للعدوى ، و هذا ما يعرض هذه الفئة إلى إلزامهم بالتباعد بينهم و بين زملائهم ، بحيث يجد من التواصل

الرسمي و غير الرسمين لهم في المؤسسة ، كما يحرمهم من بعض الخدمات التي توفرها المؤسسة و التي تستلزم الاحتكاك بين العمال ،مما يؤدي إلى خلق ضغوط نفسية و تنظيمية لهم تحد من نشاطهم .

2- عرض وتفسير بيانات الفرضية الأولى :

الجدول رقم 06: تكليف الأعوان بمهام خارج العمل الرسمي في فترة كورونا

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
75	30	نعم
25	10	لا
100	40	المجموع

من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم 06 الذي يبين التكليف بمهام خارج العمل الرسمي في فترة كورونا سجلنا نسبة 75% قد تم تكليفهم بمهام خارج العمل الرسمي في فترة كورونا في حين تم تسجيل 25% لم يتم تكليفهم بمهام خارج العمل الرسمي في فترة كورونا ، وعليه يمكن ان نستنتج من خلال التحليل الاحصائي للجدول بأن جائحة كورونا قد ادت الى كثافة المهام لدى الاعوان من خلال تكليفهم بمهام خارج العمل الرسمي لهم في فترة كورونا ، و تجنيد الأغلبية لمكافة هذه الظاهرة .

الجدول رقم 07: معاناة المبحوثين بكثافة العمل في ظل جائحة كورونا

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
72,5	29	نعم
27,5	11	لا
100	40	المجموع

من خلال القراءة الاحصائية التي خرجنا بها من خلال هذا الجدول ، يتضح لنا بان توزيع المبحوثين حسب معاناة المبحوثين في ظل جائحة كورونا قد كان 72,5% ب نعم ، في حين كان 27,5% ب لا محل الدراسة .

من خلال التحليل الاحصائي للبيانات نستنتج أن المبحوثين يعانون من ضغط العمل خاصة في ظل الأعمال التي كلفوا بها خارج العمل الرسمي ، و هذا ما وضعه الجدول رقم ( 06 ) من جهة ، و من جهة أخرى الوضع العام الخارجي الذي فرضته جائحة كورونا على المجتمع بكل قطاعات ( الاقتصادية الاجتماعية ، النفسية ، السياسية ) .

أما عن الفئة التي أقرت بعدم وجود كثافة في العمل فقد يعود ذلك الى اختلاف الرتب والتخصصات المهنية وهذا من خلال المعلومات المقدمة لنا خلال الدراسة الاستطلاعية لميدان الدراسة ، غير ان المؤسسة لم تسمح لنا بطرح سؤالين حول التخصص و الرتبة في الاستمارة .

#### الجدول رقم 08: كيفية تأثير كثافة المهام على الاداء الوظيفي

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
25	10	الهروب من العمل
5,32	13	كثرة العطل المرضية
42	17	الشعور بالملل
100	40	المجموع

من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم 08 الذي يبين كثافة المهام على الاداء الوظيفي ، فقد تبين لنا ان 42% من المبحوثين كانت اجابتهم بان كثافة المهام تؤثر على الاداء الوظيفي في شكل الشعور بالملل ، و 5,32% من المبحوثين بالوحدة المركزية قد اجابوا بان كثافة المهام تؤثر على الاداء

الوظيفي في شكل كثرة العطل المرضية ، ثم تليها نسبة 25% بالمؤسسة كانت اجابتهم بالهروب من العمل .

نستج من خلال التحليل الاحصائي ان كثافة المهام تؤثر سلبا على الاداء الوظيفي بالضرورة و ذلك بحكم الغيابات المتكررة للأعوان بسبب العطل المرضية أو الهروب من العمل الذي يؤدي إلى شغور المنصب و هو بدوره يؤثر على سيرورة المهام ، و من جهة أخرى يؤثر الشعور بالملل على جودة الأداء و فعاليته .و بالتالي فإن كثافة العمل التي لجأت إليها المؤسسة لمجابهة الظرف الطارئ قد أدى وظيفة انعكاسية على العمل و العمال و المؤسسة .

الجدول رقم09: تقييم الاعوان للمهام اثناء فترة كورونا

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
62,5	25	واضحة
17,5	7	غامضة
20	8	متداخلة مع مهام العمال الاخرين
100	40	المجموع

من خلال معاينة نتائج الجدول رقم 09 التي تبين تقييم الاعوان للمهام العمل اثناء فترة كورونا اذ سجلنا تقييم للمهام العمل اثناء فترة كورونا واضحة بنسبة 62,5% من المبحوثين ثم يليها التقييم بان المهام متداخلة مع العمال الاخرين بنسبة 20% من المبحوثين وفي الاخير نجد التقييم بان مهام العمل اثناء فترة كورونا غامضة بنسبة 17,5% بالوحدة المركزية .

من خلال القراءة الاحصائية للبيانات الجدول اعلاه يتضح لنا بأن تقييم الأعوان للمهام بالواضحة اثناء فترة كورونا يدل على وضوح الاوامر المكلفين بها من طرف مسؤول الفرقة في ظل الجائحة ، فهي

تتباين بين اسعافات المرضى و مصاحبة الجنائز أثناء الدفن إضافة إلى المهام الاعتيادية وتلقيهم بشكل مباشر.

**الجدول رقم10 :المشاركة في اتخاذ القرار اثناء فترة كورونا**

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
70	28	نعم
30	12	لا
100	40	المجموع

لقد تم تسجيل احصائيا بيانات جدول رقم 10المبين للسماح باتخاذ القرار اثناء فترة كورونا اذ تم تسجيل 70% من الإجابات بنعم يسمح لهم باتخاذ القرار اثناء فترة كورونا من المؤسسة ، في حين تم تسجيل 30% من الاجابات ب لا يسمح لهم باتخاذ القرار اثناء فترة كورونا .

ومنه يمكن الاستخلاص من التحليل الاحصائي بأن الظرف الصحي التي يشهده المجتمع خاصة في الفترة التي يكون فيها انتشار الفيروس في ذروته مما يستدعي التدخل المباشر بعد اتخاذ القرار في وقت قصير جدا مما يستوجب منح الاعوان فرصة اتخاذ القرارات من اجل التكيف مع الوضع ، و هذا يؤدي بالمؤسسة إلى تجنيد طاقاتها الفكرية في مجابهة الأزمة ، و اكتشاف بعض القدرات القيادية و التسييرية لدى الأعوان مما يؤهلهم مع مرور الوقت إلى تقليده مناصب قيادية إذا توفرت فيه الشروط القانونية ، و بهذه فهي فرصة لإظهار قدراتهم الفكرية و التنظيمية و التسييرية و التخطيطية ، و يعتبر ذلك حافزا لدى بعض الأعوان لإبراز كفاءاتهم .

3- عرض ، وتحليل بيانات الفرضية الثانية :

الجدول رقم 11: توفير منحة الكوفيد بالمؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	34	85
لا	6	15
المجموع	40	100

نلاحظ من خلال قراءتنا الاحصائية للجدول رقم 11 الذي يبين توفير المؤسسة لمنحة الكوفيد بان 85% من العينة المدروسة أقرروا بتوفير منحة الكوفيد بالمؤسسة، أما بالنسبة لباقي مجتمع البحث المتمثل بنسبة 15% كانت إجاباتهم بعدم توفر منح الكوفيد بالمؤسسة على هذه المنحة ، و ذلك يعتبر حافزا للأداء، بحيث يحس العامل بتقدير الجهد المبذول، مما يزيد في دافعيته للإنجاز. أما عن المبحوثين الذين أقرروا بعدم وجود المنحة فإن ذلك يعود إما لعدم استفادتهم منها و إما لعدم قناعتهم بالمبلغ المقدم .

الجدول رقم 12: استفادة الاعوان من منحة الكوفيد

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	38	95
لا	02	5
المجموع	40	100

من خلال قراءتنا للجدول رقم 12 الذي يبين استفادة الاعوان من منحة الكوفيد ، اذ نلاحظ ان نسبة الاعوان المستفيدين من هذه المنحة بلغت 95% من اجمالي مجتمع البحث ، أما بالنسبة للذين لم يستفيدوا من المنحة فكانت نسبتهم ضئيلة جدا تقدر ب 5% من مجتمع البحث .

من خلال القراءة الاحصائية للجدول يتبين أن استعادة الأعوان من منحة الكوفيد تساهم في تحسن الأوضاع المادية للعون بحيث تمكنه من اقتناء بعض الحاجات الخاصة بممارسة مهنتهم في هذه الفترة مثل معدات الوقاية ووسائل التعقيم ، اذ عند بلوغ الفيروس ذروة انتشاره تعاني المؤسسة من عجز في توفير كافة المستلزمات لمواجهة والوقاية من الفيروس ، وعليه استفادته من هذه المنحة تسمح له من تقليل الأعباء المالية التي تسببها الجائحة هذا ما يساعد على توفر جو ملائم لممارسة مهامه دون الشعور بنوع من الضغوط الذي يولد هذا الظرف في غياب المعدات اللازمة.

الجدول رقم 13: تأثير الاجر بسبب جائحة كورونا

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	23	57,5
لا	17	42,5
المجموع	40	100

نلاحظ من خلال قراءتنا للجدول رقم 13 الذي يوضح مدى تأثير الأجر بسبب الجائحة بنسبة للذين تأثر أجرهم في فترة الكوفيد بلغ 57,5% اما الذين لم يتأثر أجرهم 42,5% من مجتمع البحث الاصلي .

نستج من خلال القراءة الاحصائية للجدول بأن تقريبا نصف عدد العينة يؤكد على تأثير الاجر بسبب جائحة كوفيد وهذا راجع إلى تدهور الظروف الاجتماعية المتمثلة في الاقتناء المتزايد لوسائل الحماية والوقاية و العلاج في حالة الاصابة، وهذا لقلة العتاد بالوحدة .

الجدول رقم14: تناسب منحة كوفيد مع الجهد المبذول أثناء فترة كورونا

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	14	35
لا	26	65
المجموع	40	100

من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم 14 الذي يبين تناسب منحة الكوفيد مع الجهد المبذول بالمؤسسة محل الدراسة يوضح بأن 65 % من الاجابات كانت بعدم تناسب منحة كوفيد مع الجهد المبذول اثناء فترة كورونا ، أما باقي أفراد مجتمع البحث التي تقدر نسبتهم بـ 35% كانت إجابتهم بتناسب منحة كوفيد مع الجهد المبذول أثناء فترة كورونا وعليه يمكن القول من خلال التحليل الإحصائي وحسب نتائج الدراسة الاستطلاعية ومقابلة بعض اعوان الوحدة المركزية تبين ان بعض الاعوان يتم تكليفهم بمهام غير رسمية خارج اوقات دوامهم هذا ما جعلهم يرون بأن منحة كوفيد لا تتناسب مع الجهد المبذول أثناء فترة كوفيد كما انها لا تغطي كافة احتياجاتهم.

الجدول رقم15: التعويضات الممنوحة في حالة العمل لساعات اضافية اثناء فترة كورونا

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
ماديا	12	30
معنويا	15	37,5
لا يوجد تعويض	13	32,5
المجموع	40	100

من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم 15 المبين لتعويضات الممنوحة في حالة العمل لساعات اضافية أثناء فترة كورونا، حيث تم تسجيل 37,5% من الاجابات بأن التعويضات الممنوحة معنوية أي و 32,5% من الاجابات بأنه لا يوجد تعويضات أي ما يعادل 13 عون بالوحدة في حين تم تسجيل

30% من الاجابات بأن التعويضات الممنوحة مادية ونستنتج من خلال التحليل الاحصائي الذي قمنا به أن الاعوان التي تم تعويضهم لساعات اضافية معنويا من خلال توفير ايام الراحة وهذا ما يجعلهم يبذلون مجهودات اكثر للتصدي للوباء ويجنبهم التكاسل والخمول وتحفيز الاعوان بأنه هناك تعويضات تتناسب مع مجهوداتهم التي بذلوها ايام الجائحة خاصة عندما بلغ الفيروس ذروته اضطرت المؤسسة الى تجنيد كافة جنودها وهذا باستدعاء الاعوان كلهم للعمل لكثرة التدخلات في عمليات الاسعاف والجلاء الصحي دون ان ننسى مصاحبة الجنازات ودفنهم.

الجدول رقم16: وجود لغة الحوار بين الاعوان في فترة كورونا

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
80	32	نعم
20	8	لا
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم 16 الذي يبين الشعور بلغة الحوار بين الاعوان في فترة كورونا أن نسبة الأعوان الذين أقروا بوجود لغة الحوار أثناء فترة كورونا قدرت ب 80% من مجتمع البحث ، أما الأعوان الذين لم يشعروا بوجود لغة الحوار في هذه الفترة سجلت نسبة 20%.

وعليه نستنتج أن وجود لغة الحوار بين الأعوان هو من الصفات المميزة للعلاقات بين الأعوان في مجتمع الدراسة و قوة شبكة الاتصالات في فترة كورونا ، و هي مؤشر إيجابي يقلل من الضغوط المهنية و يؤثر تأثيرا إيجابيا على الأداء من خلال تبادل الرؤى و مناقشة القرارات .

الجدول رقم 17: طبيعة لغة الحوار

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
65	26	رسمية
35	14	غير رسمية
100	40	المجموع

من خلال القراءة التي قمنا بها للجدول رقم 17 الذي يوضح طبيعة الحوار رسمية او غير رسمية ، فبالنسبة للغة الحوار الرسمية بلغت 65% مع مجموع العينة المختارة ، أما بالنسبة للأعوان الذي اقرؤا بلغة حوار غير رسمية فكانت نسبتهم 35%.

ومنه نستنتج أن طبيعة لغة الحوار تتنوع بين ما هو رسمي و غير رسمي ، و إقرار الأغلبية بسيادة اللغة الرسمية في الحوار هو أمر طبيعي نظرا لطبيعة المؤسسة الذي يلتزم بالاتصال الرسمي من خلال صلاحيات الأفراد و توزيع المهام بالوحدة المركزية ، فأغلبية الحوار الذي يجري بينهم يتسم بالنظام و احترام القوانين وتطبيقها خصوصا في فترة الجائحة ، بالإضافة الى طبيعة الطرف الذي يتطلب الحيطة والحذر في المعاملات من أجل تفادي العدوى ، في حين أن نسبة لا بأس بها تقر بوجود لغة غير رسمية في الحوار بين الأعوان مما يوحي بوجود مرونة في الاتصالات داخل المؤسسة و تبادل الرؤى و الاستشارات و ليونة التعامل داخل المؤسسة .

الجدول رقم 18: تقييم درجة التواصل بين الاعوان اثناء المهمة في فترة كورونا

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
55	22	جيد
40	16	متوسطة
5	2	ضعيفة
100	40	المجموع

من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم 18 الممثل لتقييم درجة التواصل بين الاعوان اثناء المهمة في فترة كورونا، اذ تم تسجيل 55% من المبحوثين اجابوا بتقييم جيد ، ثم تليها نسبة 40%

كانت اجابتهم ب متوسط ،وفي الاخير نسبة 5% كانت اجابتهم بتقييم ضعيف اي ما يعادل اجابة عونين.

وعليه نستنتج من خلال القراءة الإحصائية رضا أغلب أفراد العينة على درجة التواصل بين الأعوان وهذا يدل على قوة العلاقات القوية التي تربطهم في مجال عملهم والتعاطف بينهم في مرحلة الأزمة الصحية التي حلت بهم .

الجدول رقم 19:وجود الدعم لتشجيع من طرف الزملاء اثناء فترة كورونا

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	28	70
لا	12	30
المجموع	40	100

من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم 19الممثل لوجود الدعم و التشجيع من طرف الزملاء اثناء فترة كورونا ،تم تسجيل 70% من اجابات المبحوثين بوجود الدعم والتشجيع من طرف الزملاء اثناء فترة كورونا أي ما يعادل إجابة 28 عون بالوحدة المركزية ، في حين تم تسجيل 30% من الاعوان كانت اجابتهم بأنه لم يكن هناك دعم وتشجيع من طرف الزملاء نستنتج من خلال التحليل الاحصائي للجدول شبكة العلاقات الاجتماعية داخل الوحدة قوية وهذا يتجسد من خلال التعاون القائم بينهم ومن خلال التجانس وعدم النفور من بعضهم وانها فترة ويمكن تجاوزها لرفع معنوياتهم وتقليل ضغط الاعباء المرمية على عاتقهم .

الجدول رقم 20:تغير نظام العطل المهنية اثناء فترة كورونا

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	21	52.5
لا	19	47,5
المجموع	40	100

من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم 20 الذي يوضح تغير نظام العطل المهنية اثناء فترة كورونا بالمؤسسة قيد الدراسة ، نلاحظ بأن نسبة 52.5% من الاعوان تغير نظام عطلم المهنية أو أن باقي العينة 47,5%.

من خلال تحليل نتائج الجدول احصائيا تبين لنا أن جائحة كورونا وما تفرضه من كثافة وزيادة التدخلات خاصة في فترة بلوغ الذروة يستدعي تجنيد كافة الاعوان باختلاف تخصصاتهم ورتبهم وعليه تغير نظام العطل مثل إلغاء وتأجيل العطل السنوية لدى الاعوان يقلل من فترات الراحة لهم مما يشعرهم بكثافة المهام التي تولد لهم الشعور بعدم الرضا الذي يشكل نوع من الضغوط مؤدية الى تغير وتيرة عملهم في حين عدم تغير نظام العطل لدى بعض الأعوان راجع إلى أن عطلم كانت خارج فترة ذرة انتشار الفيروس .

الجدول رقم 21:تغيير خدمة الاطعام اثناء فترة كورونا

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
40	16	نعم
60	24	لا
100	40	المجموع

من خلال التحليل الاحصائي للجدول رقم 21 الموضح لتغير خدمة الإطعام أثناء فترة كورونا يتضح لنا نسبة 60% من اجابات المبحوثين كانت لم تتغير خدمة الاطعام اثناء فترة كورونا ، في حين تم تسجيل 40% من الاجابات كانت بنعم تغيرت خدمة الاطعام .

وعليه نستنتج من خلال القراءة الاحصائية بأن خدمة الإطعام لم تتأثر بفعل الظروف الجديدة و ذلك حسب رأي الأغلبية مما يدل على استقرار المؤسسة في جانب الخدمات المقدمة للعمال ،و حتى وإن

كان هناك تغير بحسب رأي باقي الأعوان إلا أن ذلك لم يؤثر على أداء العمال بدليل إقرارهم باستقرار خدمة الإطعام، و كل ذلك يقلل من الضغوط داخل المؤسسة .

**الجدول رقم 22:وجود مكان مخصص للحجر اثناء فترة كورونا**

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	12	30
لا	28	70
المجموع	40	100

من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم 22الموضح لوجود مكان مخصص للحجر اثناء فترة كورونا يتضح لنا ان 70 % من المبحوثين كانت اجابتهم لا يوجد مكان مخصص للحجر، في حين تم تسجيل 30 % من المبحوثين كانت اجابتهم بوجود مكان مخصص للحجر .

ومنه نستنتج ان عدم وجود مكان للحجر اثناء فترة كورونا راجع الى الاكتظاظ في فترة الجائحة وتزايد عدد اصابات الاعوان خلال بلوغ الفيروس ذروة انتشاره مما ادى بالمؤسسة الى عدم تكفل بالمصابين وحجرهم بل منحهم عطل مرضية مؤقتة للمكوث بالحجر المنزلي.

**الجدول رقم 23:نوعية تكفل المؤسسة للأعوان اثناء فترة كورونا**

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
ماديا	3	7,5
معنويا	10	25
صحيا	5	12,5
لم يتم التكفل	22	55
المجموع	40	100

من القراءة الاحصائية للجدول 23: الذي يوضح نوعية تكفل الوحدة بالأعوان المصابين اثناء فترة الجائحة فكانت اجابة 55% اما الاعوان الذين تم التكفل بهم معنويا 25% أما الذين تم التكفل بهم صحيا 12,5% اما بقية الاعوان المقدر بنسبة 7,5% تم التكفل بهم ماديا .من خلال القراءة الاحصائية للجدول انه لم يتم التكفل بالأعوان من طرف الوحدة وهذا راجع الى عدم توفر الوحدة على مرقد واماكن مخصصة للحجر مما يستدعي التكفل بالأعوان ماديا من خلال حصولهم على منحة لإعانتهم على اقتناء الحاجات التي تخصهم من ادوية والبسة واقية... ومعنويا من خلال ارشادات الاخصائي النفسي الخاص بالمؤسسة ومنح عطل الراحة وتسريحهم لإقامة حجر بمنازلهم اما صحيا كانت عن طريق معاينة الطبيب الوحدة ونقلهم الى المشفى في حالة الاصابة من قبل الاعوان .

الجدول رقم 24: معاملة الاعوان لزملاء هم بعد الشفاء من المرض

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
7,5	3	تقارب
35	14	معاملة عادية
57.5	23	نفور
100	40	المجموع

تبين لنا من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم 24 ان 57.5% كانت اجابتهم بأنهم شاهدوا نوعا من النفور أما بالنسبة للذين اجابوا انه كانت معاملة عادية 35% هناك تقارب 7,5% بالنسبة لباقي افراد العينة .

من خلال التحليل الاحصائي للجدول اتضح لنا أن حالات النفور التي حدثت بسبب الخوف من العدوى واحتمال استمرار وجود الفيروس لدى المصاب لهذا يبقى الاعوان في حذر من التقرب منه او

الاجتماع معه وهذا ما يؤدي إلى تأزم نفسية المصاب بعد الشفاء ويجعله في حالة اغتراب مهني وشعوره بالحرع مما يقلل من رغبته في ممارسة مهامه .

## II. مناقشة النتائج :

### 1-مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات :

#### أ-مناقشة نتائج الفرضية الاولى :

إن الضغوط التنظيمية في دراستنا تظهر من خلال مجموعة من المؤشرات التي تسمح لنا بمعرفة تأثيرها على الاداء الوظيفي لدى الاعوان في ظل جائحة كورونا حيث تتمثل على عبء العمل ويظهر من خلال نتائج الجداول الخاص بعبء العمل ، حيث يوضح الجدول رقم 06 تكليف الأعوان بمهام خارج العمل الرسمي في فترة كورونا حيث بلغت نسبة الأعوان المكلفين 75% وهذا راجع إلى الوضع الذي فرضته الجائحة ، في حين الجدول 07 يوضح معاناة المبحوثين بكثافة العمل في ظل الجائحة بنسبة 75,5% وذلك بسبب الوضع العامة الخارجية الذي فرضته جائحة كورونا على المجتمع بكل قطاعاته الاجتماعية و الاقتصادية نفسيا وسياسيا اما الجدول رقم 08 التي تبين نتائجه تأثير السلبي لمهام على الاداء الوظيفي من خلال الشعور الاعوان بالملل حيث قدرت نسبتهم بـ42% مما يؤدي الى تدهور جودة الاداء ، وعملية فإن السياسة المنتهجة من طرف المؤسسة لمواجهة الجائحة كثافة العمل ادت وظيفة انعكاسية على العمل ،العمال، المؤسسة .

أما عن مؤشر غموض الدور فقد تبين من خلال الجداول رقم 09الموضح لتقييم المهام أثناء فترة الكوفيد انها واضحة بنسبة62,5 وما يدل على وضوح الاوامر المتباينة بين اسعافات المرض ومصاحبة الجنائز أثناء الدفن و المهام الاعتيادية هذا ما يساهم في تحسين أداء الاعوان .

اضافة الى ان الضغوط التنظيمية تقاس من خلال مؤشر المشاركة في اتخاذ القرار المتمثل في الجدول رقم 10 حيث تم تسجيل 70% من الاعوان يشاركون في فترة بلوغ الفيروس ذروته مما يستدعي التدخل المباشر بل بعد اتخاذ القرار في وقت قصير جدا وهذا ما يؤدي الى اكتشاف القدرات القيادية لتسيير المهام مما ينعكس ايجابا على أداء الاعوان و المؤسسة.

و بالتالي فإن الضغوط التنظيمية التي فرضتها جائحة كورونا على عمال الحماية المدنية تمثلت في عبء العمل الذي أدى بدوره إلى خلق ملل عند العمل مما يؤثر ذلك بالضرورة على الأداء ، في حين نفي وجود غموضا للدور في عمل المبحوثين و هو بدوره يؤكد التسيير المحكم للقطاع من خلال التوزيع المدروس للعمل ، إضافة إلى مشاركة العمال في إتخاذ القرارات اللازمة في ظل جائحة كورونا .  
و بالتالي لا توجد ضغوط تنظيمية قد أثرت على أداء المبحوثين سوى عبء العمل، و منه و بتحقيق مؤشر واحد من ثلاث مؤشرات فإن الفرضية لم تتحقق .

#### ب-مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

من خلال البيانات التي تحصلنا عليها في الفرضية الثانية التي مفادها الضغوط الاجتماعية التي مارستها الجائحة على الأداء الوظيفي هي التكفل المادي ، التكفل المعنوي ، شبكة العلاقات الاجتماعية الخدمات الاجتماعية ، حيث يتضح المؤشر الاول للتكفل المادي المتمثل في الأجر و منحة كوفيد ، حيث أكد أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية على أن المؤسسة توفر منحة الكوفيد ، حيث يمكن القول بأن ذلك يعتبر حافز للأداء أفضل بحيث يشعر الأعوان بتقدير الجهد المبذول مما يزيد من دافعيتهم وهذا ما تبين في الجدول رقم (11). بالإضافة الى الجدول رقم (12) الذي يبين استفاضة أغلبية الاعوان من منحة كوفيد ، وهذا يدل على أن منحة كوفيد تساهم في تحسين اوضاعهم المادية التي تسمح لهم بتوفير حاجياتهم اللازمة لمواجهة الوباء ، كما تبين نتائج الجدول (13) أن أجر الأعوان قد تأثر بسبب جائحة

كورونا ، وهذا ما يوضح تدهور الظروف الاجتماعية المتمثلة في الاقتناء المتزايدة لوسائل الحماية والوقاية نتيجة لقلّة العتاد بالمؤسسة ، ثم تليها نتائج الجدول رقم (14) تتناسب بين منحة كوفيد مع الجهد المبذول أثناء فترة كورونا إذ تبين أنه لا يوجد تناسب بينها بالرغم من توفر المنحة غير أنها لا توفر التكفل المادي الكافي ، وهذا ما يعود سلباً على أدائهم للمهام كنتيجة لعدم تقدير مجهودهم .

في حين يظهر المؤشر الثاني "التكفل المعنوي" من خلال الجدول رقم(15) نوعية التعويضات الممنوحة للأعوان في حالة عملهم لساعات إضافية خلال فترة كورونا ، حيث تم تعويضهم لساعات إضافية معنوية من خلال توفير أيام الراحة وهذا ما يجعلهم يبذلون مجهودات أكثر للتصدي للوباء وشعورهم بتقدير مجهوداتهم وهذا ما يضمن التكفل المعنوي للأعوان من طرف المؤسسة مؤدياً ذلك إلى تخفيف ضغوطات العمل خصوصاً عند بلوغ الفيروس ذروته.

كما يتمثل المؤشر الثالث في شبكة العلاقات الموضح في الجدول رقم(16)الممثل لوجود لغة الحوار بين الأعوان في فترة كورونا حيث تم تسجيل نسبة كبيرة من إجابات المبحوثين يقرون بوجود لغة الحوار بين الأعوان في فترة كورونا وهو ما يميز العلاقات بين الأعوان في مجتمع البحث بقوة شبكة الاتصالات في فترة كورونا ، هذا ما يقلل من شعورهم بالضغوط كما يزيد من تبادل الآراء والمعارف حول تسيير المهام وانجازها، في حين الجدول رقم (17) الموضح لطبيعة الحوار السائدة أثناء فترة كورونا فقد تم تسجيل تباين بين ما هو رسمي وغير رسمي ، إذ أقر الاغلبية بسيادة اللغة الرسمية نظراً لطبيعة مهامهم التي تستلزم الاتصالات واصدار الأوامر وفقاً لقوانين تسيير نظام المؤسسة ضمن إضافة إلى الطرق التي تتطلب الصرامة والحذر في المعاملات ، هذا ما يزيد من قوة العلاقات التي تربط الأعوان فيما بينهم .

كما يوضح الجدول رقم (18)درجة التواصل بين الأعوان جيدة أثناء فترة كورونا ، وهذا ما ينعكس

ايجابا على الأعوان ويسهل تأدية مهامهم دون ضغوط ، بالإضافة إلى الجدول رقم 19 الممثل لوجود الدعم و التشجيع من طرف الزملاء اثناء فترة كورونا (أظن أن الجدول رقم 19 يندرج ضمن مؤشر التكفل المعنوي ) ، اذ تم تسجيل نسبة تفوق 50% من المبحوثين يقرون بوجود دعم من طرف الزملاء اثناء فترة كورونا ، وهذا ان دل فيدل على أن العلاقات الاجتماعية داخل الوحدة قوية متجسدة في التعاون القائم بينهم والدعم والتشجيع ، هذا ما يزيد من معنوياتهم ويخفف من نسبة ضغط العمل بين الزملاء .

في حين يتمثل المؤشر الرابع في الخدمات الاجتماعية الموضحة من خلال الجدول رقم (20) المبين لتغيير نظام العطل في فترة كورونا ، اذ تم تسجيل ما يفوق النص من إجابات المبحوثين يقرون بتغيير نظام ، وهذا يدل على أن الجائحة تفرض تجنيد كافة الأعوان باختلاف تخصصاتهم ورتبتهم مما يشعرهم بكثافة المهام مما يولد نوع من الضغط والشعور بالتعب والإرهاق النفسي والجسدي ، فيؤدي هذا الشعور إلى تغيير وتيرة عملهم وتأدية مهامهم .

في حين تم تسجيل من خلال الجدول رقم (21) عدم تغيير خدمة الإطعام أثناء كورونا ، مما يدل على استقرار المؤسسة من ناحية الخدمات الاجتماعية الإقامة بمقر الوحدة ، وهذا يقلل من نسبة الضغوط بالمؤسسة .

وعليه يمكن القول أن الضغوط الاجتماعية التي فرضتها جائحة كورونا على أعوان الحماية المدنية تمثلت في التكفل المادي الذي بدوره لا يغطي كافة حاجات الأعوان بالرغم من توفر المنحة الخاصة بالكوفيد التي تشعر الأعوان بتقدير مجهوداتهم غير أنه غير كافي ، إضافة الخدمات الاجتماعية المتمثلة في نظام العطل الذي تغير بدوره مما أدى إلى شعور الأعوان بالإرهاق الجسدي والنفسي ، في حين أن خدمة الاطعام لم تتغير بفعل الجائحة وهذا ما يدل على استقرار الخدمات بالمؤسسة التكفل

المعنوي الذي يظهر في تعويض الأعوان لساعات عملهم الاضافية بمنحهم عطل إضافية مما يخفف من شدة التعب ، كما أن شبكة العلاقات تتسم بالعلاقات الرسمية ، ذات طبيعة حوار جيدة مما يسهل سيرورة المهام دون أن ننسى الدعم والتشجيع الذي يرفع من معنويات الاعوان ويخفف شعورهم بالضغط ومنه لا توجد ضغوط اجتماعية قد أثرت على أداء الاعوان سوى التكفل المادي والخدمة الاجتماعية ومنه تم تحقق مؤشرين فقط من أصل اربعة .

## 2-مناقشة النتائج في ظل النظريات:

تعتبر الضغوط التنظيمية من العوامل المؤثرة على أداء العمال و على إنتاجية المؤسسة ككل ، و إن تأثير عبء العمل و غموض و وضوح الدور على أداء العمال الذي برز في دراستنا قد أكده كل من بورثر ( poter ) وزميله ادوارد لولير (lawler) سنة 1968م من خلال وضع نموذج نظري يقوم على مجموعة من الفروض حول محددات الأداء الوظيفي تتكون من ثلاث عوامل رئيسية هي:

أ-**الجهد المبذول:** الذي يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل او درجة دافعيته، التي تتحدد هي الأخرى بعوامل جزئية مختلفة ومترابطة بعضها ببعض كالأجور والمكافآت، عدالة العائد، فرص التطور والترقية المتاحة للفرد ،نمط القيادة او الإشراف، الظروف المادية، المكانة الوظيفية، طبيعة العلاقات داخل التنظيم تضخم العمالة، تحديد أهداف الأداء محتوى العمل وتنوع المهام.

ب- **قدرات الفرد وخبراته السابقة:** التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويشمل ذلك التعليم والتدريب والخبرات

ج- **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** ويشمل تصورات و انطباعاته عن السلوك والانشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي يمارس لها دوره في المؤسسة وبالتالي فالأداء الوظيفي للفرد يتحدد بتفاعل وامتزاج

دافعيته، قدراته و ادراكه لدوره، و لا يوجد عامل أهم من آخر فكل تتفاعل فيما بينها لتحديث مستوى الأداء.

كما أكدت نظرية الإدارة العلمية لفرديريك تايلور عبي تأثير الحوافز المادية ، حيث اتخذت هذه النظرية العديد من الافتراضات والمبادئ التي توصلنا إليها في موضوعنا ونذكر منها ضرورة المكافئة المالية اليومية للعامل كحافز مادي ففي دراستنا وجدنا ان مؤسسة الحماية المدنية توفر منحة الكوفيد ، حيث يمكن القول بأن ذلك يعتبر حافز للأداء أفضل بحيث يشعر الأعوان بتقدير الجهد المبذول مما يزيد من دافعيتهم وهذا ما تبين في الجدول رقم (11). بالإضافة إلى الجدول رقم (12) الذي يبين استفادة أغلبية الاعوان من منحة كوفيد ، وهذا يدل على أن منحة كوفيد تساهم في تحسين اوضاعهم المادية التي تسمح لهم بتوفير حاجياتهم اللازمة لمواجهة الوباء ، كما تبين نتائج الجدول ( 13) أن أجر الأعوان قد تأثر بسبب جائحة كورونا ، وهذا ما يوضح تدهور الظروف الاجتماعية المتمثلة في الاقتناء المتزايدة لوسائل الحماية والوقاية نتيجة لقلّة العتاد بالمؤسسة ، ثم تليها نتائج الجدول رقم (14) تناسب بين منحة كوفيد مع الجهد المبذول أثناء فترة كورونا إذ تبين أنه لا يوجد تناسب بينها بالرغم من توفر المنحة غير أنها لا توفر التكفل المادي الكافي ، وهذا ما يعود سلبا على أدائهم للمهام كنتيجة لعدم تقدير مجهودهم واختيار العمال يكون طبقا لمستلزمات العمل وأيضا تقسيم العمل و كيفية إدارة الأعمال والمهام وهذا ما يجعلنا نؤكد بأن نظرية الإدارة العلمية ترتبط بشكل كبير مع نتائج دراستنا، وحسب نتائج دراستنا أوضحت أن غالبية الباحثين اقروا بأن المؤسسة توفر لهم منحة الكوفيد كحافز مادي وتعويضهم على الجهد المبذول وايضا نظرية البيروقراطية التي تستند إلى أن أداء الأفراد لأعمالهم يكون وفق التعليمات التي تنسب اليوم في حدود الاوامر من المسؤولين سواء مسؤول الوحدة او مسؤول الفرقة ويتوضح هذا من خلال لغة الحوار اثناء تأديتهم لمهامهم وكون أن طبيعة الحوار رسمية هذا ما جعل تقييم الاعوان التي يتعاملون بها أثناء تأدية مهامهم خلال اعطاء الاوامر وتنفيذها.

3-مناقشة النتائج في ظل الدراسات السابقة :

أ- الدراسة الاولى:

الموسومة بالعنوان " أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 -قالمة - " من إعداد الدكتور حمداوي وسيلة والطالب مشعلي بلال، وقد توصلت هذه الدراسة إلى تباين إجابات عينة الدراسة لمصادر ضغوط العمل حيث أخذ البعدان عبء الدور وصراع الدور اتجاها مقبولا نوعا ما بينما يعد غموض الدور لم يكن كذلك، وبصفة عامة فان محور الضغوطات تم قبوله نوعا ما من طرف المستجوبين، كذلك غموض الدور المصدر الوحيد من مصادر ضغوط العمل الذي له تأثير في الاداء الوظيفي و كل من عبء الدور وصراع الدور لا يؤثران على الاداء الوظيفي ، وهذا ما يختلف عن نتائج دراستنا ، حيث وجدنا في دراستنا أن كثافة المهام وشبكة العلاقات الاجتماعية والخدمات الاجتماعية والتكفل المعنوي ، في حين يوجد تأثير فقط بالنسبة كثافة المهام والتكفل المادي اذ تشكل نوع من ضغوط عمل بالنسبة للأداء الاعوان.

ب-الدراسة الثانية :

" ضغوط العمل التنظيمية واثرها على الاداء الوظيفي للعامل الجزائري " مقال بمجلة ابحات نفسية وتربوية من إعداد الاستاذ قدور عثمان. توصلت إلى أن عبء العمل، بيئة العمل ، مكافآت والحوافز تؤثر سلبا على الأداء إذ تعتبر مسببا لضغوط العمل ، في حين وضوح الدور لم يؤثر على الاداء الوظيفي لدى عمال البنك. وهذا ما يتفق مع نتائج دراستنا من ناحية تأثير الضغوط التنظيمية المتمثلة في عبء الدور وتأثيره السلبي على الاداء الوظيفي الذي تفرضه جائحة كورونا على أعوان الحماية المدنية .

ج-الدراسة الثالثة :

"أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي " دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيبيلوس سوريا , من إعداد وثام طنوس، خلصت أن عبء العمل ، بيئة العمل و المكافآت و الحوافز لهم تأثير على اداء العاملين في القطاع المصرفي ، في حين أن وضوح الدور لم يؤثر في ذلك ، هذا ما يشترك في نتائج دراستنا من ناحية تأثير عبء العمل والتكفل المادي الذي يتمثل في المكافآت والمنح ، اذ يؤدون نفس التأثير على الاداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا مما يولد ضغوط العمل ويعيق سيرورة مهام الاعوان .

د-الدراسة الرابعة :

"أثر ضغوط العمل على أداء العاملين " في الفنادق الاردنية فئة 5 نجوم ، من إعداد الطالب عيسى ابراهيم المعشر، حققت نتيجة عدم تأثير عبء العمل على أداء العاملين في حين يوجد تأثير بالنسبة للمكافآت ،الهيكل التنظيمي وبيئة العمل .إذ تشترك هذه النتائج مع نتائج دراستنا من ناحية تأثير التكفل المادي المتمثل في عدم تناسب منحة كوفيد مع الجهد المبذول خصوصا عند تجنيد كافة الاعوان وكذلك تكلفتهم بمهام خارج أوقات عملهم الرسمي هذا ما يشعرهم بعدم تقدير مجهوداتهم مما يؤدي الى خلق جو من الضغوط أثناء مزاولتهم للمهامهم.

هـ-الدراسة الخامسة :

"أثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة " دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراته، من إعداد الطالبة عائشة مفتاح جبريل ، توصلت إلى أن صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل ، بيئة العمل ، علاقات العمل على الاداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات . حيث تتشابه مع نتائج دراستنا في تأثير عبء العمل الذي فرضته الجائحة على الأعوان .

III. النتائج العامة:

توصلنا من خلال دراستنا إلى مجموع من النتائج التي تنفي الفرضية العامة التالية :

الضغوط التي مارستها جائحة كورونا على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية هي الضغوط التنظيمية والضغوط الاجتماعية ، وذلك من خلال الاستنتاج التالية :

✓ الضغوط التنظيمية التي فرضتها جائحة كورونا على عمال الحماية المدنية تمثلت في عبء العمل الذي أدى بدوره إلى خلق ملل عند العمل مما يؤثر ذلك بالضرورة على الأداء ، في حين نفي وجود غموضا للدور في عمل المبحوثين ، كما تؤكد الدراسة على مشاركة العمال في اتخاذ القرارات اللازمة في ظل جائحة كورونا.

✓ الضغوط الاجتماعية التي فرضتها جائحة كورونا على أعوان الحماية المدنية تمثلت في التكفل المادي الذي لا يغطي كافة حاجيات الأعوان من معدات الوقاية والحماية ، كذلك نظام العطل الذي تغير بفعل التجنيد الاجباري للأعوان خلال ذروة انتشار الفيروس .

من خلال الدراسة الاستطلاعية ومقابلتنا للأخصائي النفسي ومختلف الأعوان تبين أن الجائحة تفرض ضغط نفسي على الأعوان من توتر وخوف من العدوى ، إضافة إلى سلوك الأعوان بعد إصابة احد الزملاء.

#### الاقتراحات و التوصيات :

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج في دراستنا الراهنة يمكن عرض بعض الاقتراحات والتوصيات وهي كالتالي :

- ✓ ضرورة وجود مساعد اجتماعي يتكفل بالبحث في شؤون الأعوان واحتياجاتهم الاجتماعية والمهنية في ظل الأزمات والتغيرات الحاصلة بالمؤسسة لضمان الاستقرار العام للمؤسسة .
- ✓ تكوين الأعوان حول مواجهة الأوبئة من خلال تدريبهم على أحدث الطرق في عمليات الإجلاء، الإسعاف ، مصاحبات الجنازات وعمليات الدفن بالإضافة إلى عمليات التعقيم .
- ✓ التكفل النفسي بالأعوان من اجل رفع معنوياتهم . وتحفيزهم على زيادة وتيرة الأداء .
- ✓ توفير التكفل المادي من أجل تغطية مختلف حاجات الأعوان في ظل تدهور الظروف الاجتماعية خلال فترة الجائحة .
- ✓ توفير المعدات اللازمة للممارسة المهام كاللباس الواقي، أدوات التعقيم.
- ✓ توفير التكفل المادي والمعنوي اللازم بالأعوان المصابين في مكان العمل.

# خاتمة

على ضوء ما سبق دراسته تبين لنا أن موضوع ضغوط العمل شغل اهتمام الكثير من الباحثين ومراكز البحث وهذا لما ينتج عنه من سلبيات وإيجابيات على المستوى الفردي والجماعي أو التنظيمي سواء في مجال علم النفس أو علم الاجتماع وانتشار هذه الظاهرة في تنظيمات العمل المختلفة خاصة في الآونة الأخيرة بعد انتشار وباء كورونا الذي أثار هلعاً كبيراً في نفوس الأفراد خاصة داخل المؤسسات لأن أداء العامل مرهون بعدة عوامل سواء كانت داخل المؤسسة أو خارجها وتعتبر ضغوط العمل من أبرز المشاكل التي يعانيها العامل في المؤسسة سواء كانت عمومية أو خاصة وفي دراستنا لموضوع ضغوط العمل ومن خلال الدراسة الميدانية لمؤسسة الوحدة الرئيسية للحماية المدنية للكشف عن مختلف الضغوط المهنية التي واجهتهم في فترة جائحة كورونا لاعتبارهم الخط الدفاعي الأول في المواجهة فوجدنا أنه لم تكن هناك ضغوطاته كثيرة بسبب طبيعة عملهم الرسمي والصارم الذي يتميز بالتنظيم المحكم إلى أنه يوجد هناك بعض الضغوطات النفسية والاضطرابات الناتجة على الخوف من انتشار الوباء والعدوى وبعض الضغوط الناتجة على زيادة في ساعات العمل وغيرها هذا ما يدفع بالأعوان إلى الملل مما يؤدي سلباً على الأداء الوظيفي الاعوان.

# قائمة المراجع

أولاً: الكتب :

1. إبراهيم عبد الستار : الاكتئاب واضطرابات العصر الحديث ، علم المعرفة ، الكويت ، 1998.
2. اولريش بيك ، تر: عادل ، مجتمع المخاطر العالمي بحثا عن الامان المفقود، الهيئة العامة للشؤون المطابع الاميرية ، القاهرة ، مصر ، 2013.
3. أنتوني غيدنز، تر: فايز الصياغ ، علم الاجتماع ، المنظمة العربية للترجمة ، ط1 ، بيروت ، لبنان ، 2005.
4. حسن راوية : ادارة الموارد البشرية ، كلية التجارة ، جامعة الاسكندرية ، الاسكندرية ، مصر ، 2004.
5. حسين حريم : السلوك التنظيمي سلوك الافراد والجماعات في منظمة الاعمال ، دار حامد للنشر والتوزيع ، ط3 ، عمان الاردن ، 2009.
6. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، بوزريعة، الجزائر ، 2002.
7. رشيد زرواتي: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية (أسس علمية وتدريبية) ، دار الكتاب الحديث ، الجزائر ، 2004
8. سعيد سبعون: الدليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر ، 2002.
9. سمية عبد الوارث : البحث التربوي النفسي \_ دليل تصميم البحوث \_ ، امواج للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، الاردن ، 2011.

10. عمار بوحوش، محمد محمود الذيبات: مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2007
11. علي معن عبد المومن: البحث في العلوم الاجتماعية الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات، دار الكتب الوطنية، ط 1، ليبيا، 2008.
12. فلية ، فاروق وعبد المجيد واخرون : السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009.
13. قاسم نايف عدوان ، نجوى رمضان احمد : إدارة الوقت والمفاهيم ، عمليات ، تطبيقات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009.
14. حمود احمد درويش : نظرية الالتزام التنظيمي ، عالم الكتب ، ط1، القاهرة ، مصر ، 2008
15. محمد بدوي: المنهجية في البحوث والدراسات الأدبية، دار الطباعة والنشر، تونس
16. محمد سلمان العميان : السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الجامعة الاردنية ، 2008.
17. موريس انجرس، ت صحراوي بوزيد: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصبه للنشر، ط2، الجزائر، 2006.
18. نادية سعيد عيشور: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، حسين راس الجبل للنشر والتوزيع ،قسنطينة، الجزائر 2017

ثانيا: المذكرات :

19. **بلعزي عادل عبد الرحمن** : الاداء الوظيفي وعلاقته بالعمل الجماعي ، دراسة على عينة من اساتذة التعليم المتوسط ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد بن احمد ، وهران ، الجزائر ، 2017 -2018.
20. **سمية خدنة**: البحث العلمي في الجامعة الجزائرية من خلال مذكرات تخرج طلبة الماجستير في العلوم الإنسانية والاجتماعية-دراسة ميدانية ببعض جامعات الشرق الجزائري ، أطروحة دكتوراه علوم ، تخصص إدارة الموارد البشرية ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد لمين دباغين ، سطيف 2 ، الجزائر ، 2017 /2018.
21. **فارس خالد** : المعاينة في البحث العلمي دراسة تقييمية لرسائل الماجستير والدكتوراه بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة وهران 2 ، اطروحة دكتوراه في علم النفس ، تخصص القياس النفسي وتحليل المعطيات ، شعبة علم النفس ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، الجزائر ، 2019-2020.
22. **بوقطف محمود** ، التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين اداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية ، دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور ، خنشلة ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2013-2014.
23. **زايد راجع المنتصر** ، الامن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمينية ، دراسة ميدانية في امانة العاصمة ، مذكرة نيل الماجستير في علوم الشرطة تخصص علوم اجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية الدراسات العليا ، أكاديمية الشرطة 2010.

24. شفاء كرو : اثر ممارسات ادارة الموارد البشرية الحديثة على اداء العاملين في المنظمات  
،مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال ، تخصص الجامعة الافتراضية السورية ، سوريا 2016.
25. عبد الله عبد الرحمن النيان : الرقابة الادارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الاجهزة الامنية ،  
دراسة مسحية على شرطة منطقة هائل ، مذكرة ماجستير ، قسم العلوم الادارية ، كلية الدراسات العليا  
اكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية ، 1424
26. عبد القادر سعيد بنات : ضغوط العمل واثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات  
الفلسطينية ، مذكرة ماجستير ، تخصص إدارة اعمال ، جامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ،  
2010/2009
27. عذاري سعود الهاجري: اثر التمكين والابداع في تحسين أداء العاملين دراسة تطبيقية بالهيئة  
العامة للصناعة دولة الكويت ، مذكرة نيل الماجستير في الادارة الاعمال ، قسم ادارة الاعمال ، كلية  
الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط ، عمان ن الاردن ، 2011
28. عيسى ابراهيم المعشر :أثر ضغوط العمل على أداء العاملين " في الفنادق الاردنية فئة 5  
نجوم، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ، قسم ادارة الاعمال ،كلية العلوم الادارية والمالية ،جامعة  
الشرق الأوسط الدراسات العليا ، 2019
29. عنان الجعبري : دور الابداع في تحسينا لأداء الوظيفي في الهيئات المحلية الفلسطينية ، دراسة  
تطبيقية على شركة كهرباء التحليل ، مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال ، كلية الدراسات العليا للبحث  
العلمي ، جامعة الخليل ، فلسطين ، 2009

30. لعجابلية يوسف : مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية ، مذكرة ماجستير ، تخصص علم اجتماع تنمية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2014 ،
31. محمد حسن خميس أبو رحمة : ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى اغلمشرفين التربويين بمحافظة غزة ، مذكرة ماجستير في أصول التربية ، قسم أصول التربية ، كلية التربية ، عمادة الدراسات العليا ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2012
32. مراد سامي : عاطف قنديل :ى غموض وصراع الدور الوظيفي واثرها على الاداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية على وزارة الاقتصاد الوطني ، قطاع غزة ، مذكرة ماجستير ، تخصص ادارة الاعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2016
33. ميسون سليم السقا : اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاه غزة ، مذكرة ماجستير ، تخصص ادارة الاعمال ، قسم ادارة الاعمال ، كلية التجارة ، عمادة الدراسات العليا ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2009
34. وئام طنوس : أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيبيلوس سوريا، مذكرة الماجستير في ادارة الاعمال التخصصي MBA ، الجامعة الافتراضية السورية ، سوريا 2019.

ثالثا: المجالات:

35. الازهر عبد المالك ، بوفولة بوخميس : "مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستهداف للحوادث المهنية دراسة ميدانية على العاملين في المركب المنجمي للحديد والفوسفات -تيسة - " ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الشهيد حمه لخضر ، ع 30 ، الوادي، الجزائر ، 2019.

36. احمد فايز الهرش : "ازمة الاغلاق الكبيرة : الاثار الاقتصادية لفيروس كورونا" ، مجلة بحوث الادارة والاقتصاد ، مجلد 02 ، ع02 ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير ، جامعة زيان عاشور ، الجلفة ، الجزائر ، 2020
37. اسر احمد خميس : "اثر التحول الرقمي على الاداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية" ، المجلة العلمية لدراسات والبحوث المالية والتجارية ، المجلد 02 ، ع02 ، ج 03 ، كلية التجارة ، جامعة الرباط ، 2011
38. بن طالب سامية : "العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة " ، جامعة امحمد بوقرة ، بومرداس ، الجزائر ، 2018/06/26.
39. بريكسي رفيق رشيد ، سيد احمد كبداني : "اثر إدارة الوقت في الحد من ضغوط العمل لدى موظفي شركة سونطراك " ، دفاتر **Mecas** ، ع1 ، جوان 2020.
40. حمداوي وسيلة ، مشعلي بلال: أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لاداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945 -قائمة- ،مجلة حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية الانسانية ، العدد 18 ،جامعة قالمة الجزائر ديسمبر 2016
41. سعيد سلمان مؤيد السالم : "التوتر التنظيمي " مجلة الادارة العامة ، ع67 ، الجامعة الاردنية ، الاردن ، اكتوبر 1990
42. سيد هارون جمعة: استراتيجيات ادارة التغيير واثرها على الاداء الوظيفي الجامعي -دراسة تطبيقية - المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، 2019-12-17.

43. طارق الدريدي :جائحة كورونا كوفيد 19 COVID 19 تداعياتها على اهداف التنمية المستدامة  
2030 ، نشرية الالكسو العلمية ، نشرية متخصصة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، الجمعة  
الدول العربية ، العدد 02 ، يونيو 2020.
44. عبد الفتاح بوخمم عز الدين هروم ، تسير الأداء الوظيفي للموارد البشري في المؤسسة  
الاقتصادية دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات CGP ، مجلة الاقتصاد والمجتمع العدد السادس  
، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر ، 2010.
45. عدان نبيلة :تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة " ، مجلة الباحث  
في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ع04، جامعة الجزائر ، 2020/12/31.
46. غبولي احمد ، تواتية الطاهر :دراسة تحليلية وفق نظرة ساهلة لانهم أثار جائحة كورونا (كوفيد  
19) على الاقتصاد العالمي ، الازمة الاقتصادية العالمية 2020 " ، مجلة العلوم الاقتصادية تعاون  
التسيير ، المجلد 20 ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة سطيف 1 ، الجزائر ،  
سبتمبر 2020.
47. فضلون الزهراء : مدى مساهمة الظروف المهنية في توليد ضغوط العمل لدى الممرضين  
بمستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) ، مجلة الميدان للعلوم الانسانية  
والاجتماعية ، مجلد 03 ، ع 03 ، الجزائر ، 2021
48. قرماش وهيبة : "مقومات الابداع الاداري ودورها في رفع مستوى الاداء الوظيفي في المنظمات  
الرياضية " ، مجلة علمية تصدر عن مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي ، ع08، جامعة  
الجزائر 03 ، جوان 2014

49. قدور عثمان: "ضغوط العمل التنظيمية واثرها على الاداء الوظيفي للعامل الجزائري" مقال  
بمجلة ابحاث نفسية وتربوية ، ع11 ،مجلد أ ، نخبـر التطبيقات النفسية والتربوية ، جامعة قسنطينة  
2،الجزائر ، سبتمبر 2017
50. كريمة بن صغير، بتسام غانم :التصورات الاجتماعية (جائحة فيروس كورونا كوفيد 19 لدى  
الشباب الجامعي الجزائري والقيم المصاحبة لها ، دراسات نفسية وتربوية ، المجلد 14 ،، ع 2 ، الجزائر  
2021
51. مراح سميرة :تأثير استثمار المورد البشري على الاداء الوظيفي" ، مجلة العلوم الانسانية  
والحضارة ، مجلد 06،ع02، مركز البحث في العلوم الانسانية والحضارية ، الأغواط ، الجزائر ،  
2021.
52. نعيم بوعموشة : " فيروس كورونا ( كوفيد 19 ) في الجزائر - دراسة تحليلية - مجلة الامين  
الاجتماعي ،المجلد02،العدد02 ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، الجزائر ، جوان 2020

# الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الابراهيمي - برج بوعرييج -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم الاجتماع

ماستر تنظيم وعمل

الموضوع

تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في ظل جائحة كورونا لدى أعوان الحماية المدنية

دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية محمد بن جدة "

ببرج بوعرييج

استمارة معلومات مكملة لمذكرة التخرج شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

تحت اشراف الأستاذة :

من اعداد الطلبة :

بادي سامية

قيرة صفا

بن عاشور نسرين

ملاحظة

البيانات الواردة في الاستمارة سرية ، ولا تستخدم إلا للأغراض العلمية للبحث

السنة الجامعية

2022 - 2021

## البيانات الشخصية:

- 1 - الجنس :.  انثى  ذكر
- 2- السن .....
- 3- الحالة الاجتماعية: اعزب.  متزوج.  مطلق.  ارمل
- 4- عدد سنوات الخبرة :.....
- أقل من 5 سنوات
- من 5 الى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات
- 5- هل أصبت بالكوفيد؟ نعم  لا

## المحور الثاني : الضغوط التنظيمية

- 6- هل تكلف بمهام خارج نطاق عملك الرسمي في فترة كورونا ؟ نعم.  لا
- 7- هل تعاني من كثافة المهام في جائحة كورونا ؟ نعم  لا
- إذا كانت الإجابة بنعم ، كيف تؤثر كثافة المهام على الاداء الوظيفي ؟
- الهروب من العمل (الغياب المتكررة)
  - كثرة العطل المرضية
  - الشعور بالملل
  - اخرى تذكر .....
- 8- هل تعاني من نقص الخبرة حول عملك أثناء جائحة كورونا ؟ نعم  لا.
- 9- كيف تقيم مهام عملك أثناء فترة كورونا ؟
- واضحة
  - غامضة
  - مداخلة مع مهام العمال الآخرين

- اخرى تذكر .....

10- هل القائد يسمح بمشاركتك في اتخاذ القرار أثناء فترة كورونا؟ نعم.  لا

11- هل تشعر بغياب التحفيز المعنوية من طرف القائد في فترة كورونا؟ نعم  لا

### المحور الثالث : الضغوط الاجتماعية

12- هل المؤسسة توفر منحة الكوفيد؟ نعم.  لا

13- هل استفدت من منحة الكوفيد؟ نعم .  لا

في حالة الإجابة ب لا لماذا .....

14 - هل تأثر الاجر بسبب جائحة كورونا؟ نعم.  لا

15- هل تتناسب منحة الكوفيد مع الجهد المبذول أثناء فترة كورونا؟ نعم.  لا

16- في حالة العمل لساعات إضافة هل يتم تعويضكم؟

- ماديا

- معنويا

- لا يوجد تعويض

- اخرى تذكر .....

17- هل تشعر بوجود لغة الحوار بين الاعوان في فترة كورونا؟ نعم.  لا

- في حالة الإجابة بنعم هل هي رسمية.  غير رسمية

18 - هل تواصلك مع الاعوان اثناء المهمة في فترة كورونا

- جيد

- متوسطة

- ضعيف

19 - هل تجد دعم وتشجيع من طرف الزملاء في فترة كورونا؟ نعم.  لا

20- هل تغير نظام العطلة المهنية أثناء فترة كورونا؟ نعم.  لا

لا.

نعم.

21- هل تغيرت خدمة الاطعام في فترة كورونا؟

في حالة الإجابة بنعم كيف اصبحت؟ .....

22- هل تم التكفل بك من طرف المؤسسة في فترة كورونا؟

- ماديا

- معنويا

- صحيت

- لم يتم التكفل

23- كيف اصبحت معاناة الزملاء لك بعد شفاءك من المرض؟

- تقارب

- معاملة عادية

- استنفار

- اخرى تذكر.....

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

