

جامعة ملحد نلخر بسكرة

العلوم الاجتماعية

علم اجتماع



# مذكرة ماستر

العلوم الاجتماعية

علم اجتماع

تنظيم وعمل

رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:

أميرة سليم

يوم: 01/07/2019

## ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة التكوين المهني والتمهين عوينات محمد بسكرة-

### لجنة المناقشة:

رئيس	أ. د. بسكرة	مليلة عرور
مناقش	أ. د. بسكرة	سليمة حفيظي
مقرر	أ. د. بسكرة	فتيحة طويل

# شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ وَالْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَيَّ

سيدنا محمد (ﷺ) وعلى آله وصحبه أجمعين اللهم لك الحمد يا من علم الأنبياء المرسلين ، اللهم لك الحمد يا من علم الملائكة المقربين اللهم لك الحمد يا من علم العلماء العاملين ، اللهم لك الحمد يا من علم الأولياء و الصالحين طي على سيدنا محمد ومحمدك ونبيك ورسولك النبي الأمين وعلى آله وصحبه وسلم سلاما كثيرا و بعد .

وبعد أن وفقني الله في إخراج هذا العمل المتواضع ، لا يسعني إلا أن أقدم شكري

ومعظم امتناني لأستاذتي الفاضلة الدكتورة "طويل فتيحة" التي قامت بالإشراف على رسالتي هذه ، فكان لتوجيهاتها الحكيمة ونصائحها السديدة و أرائها الرشيدة الأثر الكبير في إخراج هذا الجهد ،

بارك الله فيهما وجعلهما في ميزان حسناتها .

أتقدم بوافر التقدير ومعظم الامتنان للجنة المناقشة الذين شرفوني بقبول مناقشة الدراسة

و لدورهم الكبير في إثراء واغناء الدراسة من علمهم وخبرتهم

أيضا أتقدم بالشكر إلى الأستاذة الفاضلة عبود سعاد

والتي زملائي ( خيذر حمزة رحمة الله عليه ، رجال أسيا ، بوسكار فريد ، مجيمي سعيد )

لما قدموه جميعا من دعم وجهد لمساعدتي في انجاز المذكرة .

سليم أميرة

# فهرس المحتويات

صفحة	فهرس المحتويات
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	ملخص الدراسة
2-1	مقدمة
	الفصل الأول : موضوع الدراسة
5-4	1-1- الإشكالية
6	2-1- أسباب اختيار الدراسة
7-6	3-1- أهداف الدراسة
7	4-1- أهمية الدراسة
10-7	5-1- مفاهيم الدراسة
21-11	6-1- الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : ضغوط العمل
24	تمهيد
25-24	1-2- عناصر ضغوط العمل
26-25	2-2- مستويات ضغوط العمل
28-26	3-2- مسببات ضغوط العمل
28	4-2- أنواع ضغوط العمل
33-29	5-2- مصادر ضغوط العمل
36-35	6-2- نتائج ضغوط العمل
38-36	7-2- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
39	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : الأداء الوظيفي
45	تمهيد
46-45	1-3- أهمية الأداء الوظيفي
47-46	2-3- عناصر الأداء الوظيفي

48-47	3-3- أبعاد الأداء الوظيفي
50-48	4-3- محددات الأداء الوظيفي
54-52	5-3- مكونات الأداء الوظيفي
55-54	6-3- معايير الأداء الوظيفي
57-56	7-3- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
58	خلاصة الفصل
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة	
64	1-4- فرضيات الدراسة
66-64	2-4- مجالات الدراسة
73-66	3-4- عينة الدراسة
74-73	4-4- منهج الدراسة
75-74	5-4- أداة الدراسة
76-75	6-4- صدق وثبات الدراسة
77-76	7-4- الأساليب الإحصائية
الفصل الخامس : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
95-80	1-5- عرض وتحليل نتائج البيانات محور ضغوط العمل
107-95	2-5- عرض وتحليل نتائج البيانات لمحور الأداء الوظيفي
114-108	3-5- اختبار الفرضيات
117-115	4-5- نتائج الدراسة
118	5-5- النتيجة العامة
121-120	خاتمة
128-122	قائمة المراجع
141-131	الملاحق

# فهرس الجداول

الصفحة	العبارات	الرقم
29	الفرق بين الضغوط الايجابية والسلبية	01
68	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الجنس	02
69	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة السن	03
69	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة المستوى التعليمي	04
70	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة سنوات الخبرة	05
71	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الفئة المهنية	06
72	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الحالة الاجتماعية	07
72	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الترقية	08
73	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الأجر	09
75	يوضح مقياس الاستبيان	10
80	إجابات المبحوثين حول بعد الضغوط التنظيمية	11
85	إجابات المبحوثين حول بعد الضغوط الفيزيقية	12
90	إجابات المبحوثين حول بعد الضغوط الوظيفية	13
95	إجابات المبحوثين حول بعد مسؤولية العامل داخل المؤسسة	14
99	إجابات المبحوثين حول بعد مستوى إتمام العامل	15
103	إجابات المبحوثين حول بعد قدرة العامل على العطاء	16
108	مصفوفة الارتباط بين ضغوط العمل وأبعاده والأداء الوظيفي و أبعاده	17
110	اختبار الفرضية الأولى	18
112	اختبار الفرضية الثانية	19
113	اختبار الفرضية الثالثة	20

# فهرس الأشكل

الصفحة	العبارات	الرقم
10	يوضح العلاقة بين المتغيرات	01
25	يوضح عناصر ضغوط العمل	02
34	يوضح مصادر ضغوط العمل	03
51	يوضح محددات الأداء الوظيفي	04

# فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
134-131	استمارة استبيان قبل التحكيم	01
139-136	استمارة استبيان بعد التحكيم	02
139	قائمة المحكمين	03
140	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق محاور أداة الاستبيان	04
141	الهيكل التنظيمي	05

# ملخص الدراسة

يتمحور ملخص الدراسة حول موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، والهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ، بمؤسسة التكوين المهني والتمهين عوينات محد لولاية بسكرة، و تم الاعتماد على طريقة الأسلوب المسح الشامل والذي يقدر عدد الموظفين ب (37 عامل ) تلقوا ضغوط العمل ، ولجمع البيانات تم استخدام استمارة استبيان ، مكون من محورين هما : "ضغوط العمل" و "الأداء الوظيفي" وكل محور يحتوي على ثلاثة أبعاد

وقد حاولت الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية :

- ✓ ما العلاقة الموجودة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة .
- ✓ ما العلاقة الموجودة بين الضغوط الفيزيائية ومستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة .
- ✓ ما العلاقة الموجودة بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة
- كما تم الاستعانة بالمنهج الوصفي لتحليل ظاهرة ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، وذلك للوصول إلى تحقيق الهدف من انجاز هذه الدراسة ، وكذلك الاعتماد على الأساليب الإحصائية تتمثل في "التكرارات" "النسب المئوية" "المتوسط الحسابي" "الانحراف المعياري".
- وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :
- مستوى ضغوط العمل في هذه المؤسسة مرتفع ، وهذا ما يبينه المتوسط الحسابي للمحور الأولي الذي يقدر ب 2.100 .
- مستوى ضغوط العمل في هذه المؤسسة مرتفع ، وهذا ما يبينه المتوسط الحسابي للمحور الثاني الذي يقدر ب 2.400 .
- كشفت الدراسة على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ضعيفة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة .
- كشفت الدراسة على وجود ارتباط بين الضغوط الفيزيائية ومستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة لكنه غير دال إحصائيا لأن مستوى المعنوية أو الدلالة  $\alpha$  تجاوز 0.05 ، مما يعني أن هذا الارتباط ليس له معنى وغير دال إحصائيا .
- كشفت الدراسة على وجود ارتباط بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة لكنه غير دال إحصائيا لأن مستوى المعنوية أو الدلالة  $\alpha$  تجاوز 0.05 ، مما يعني أن هذا الارتباط ليس له معنى وغير دال إحصائيا .



## Abstract

The study 's abstract centered about the work pressure and it s relationship with the job performance ,the moin purpose from this study is to identify the existing relationship between work pressure and job performance , in the **Vocational Training and Rehabilitation Foundation Awinat Mohammed for Biskra** state accredited on comprehensive scanning method whith estimates the employees's number (37enpmloyee) received the work pressures , and for data collection was used a questionnaire that consists two axes :“Work pressures “and” job performance “, and each axes has three dimensions.

The study try to answer on the following questions :

- ✓ What is the relationship between organizational pressures and employee's responsibility within the institution ?
- ✓ What is the relationship between the physical pressures and the level of completion of the worker's working within the institution ?
- ✓ What is the relationship between function pressures and the level of the worker's ability to give within the institution ?
- As it has been used the descriptive method to analyze the work pressures and their relation to job performance to achieve on statistical methods represented in : duplicates – percentages – arithmetic mean – standard deviation .
- The study found the following results :
  - The work pressures are hight in the institution ,estimated at 2.100 indicated by arthimetic mean of the first axes .
  - The work pressures are hight in the institution ,estimated at 2.400 indicated by arthimetic mean of the second axes.
  - The study revealed on the presence of link but statistically is not stgnificant because of the moral or the significance level  $\alpha$  is overried 0.05 , which means that this link statistically is meaningless and insignificant between the physical pressures and the level of completion of the worker's working within the institution.

- The study revealed on the presence of link but statistically is insignificant because of the moral or significance level  $\alpha$  is overried 0.05 , which means that this link statistically is meaningless and insignificant between the physical pressures and the level of completion of the worker's working within the institutio

# مقدمة

إن تقدم أي مجتمع على جميع الأصعدة الاقتصادية منها والسياسية، وحتى الاجتماعية مرهون بالعمل الذي يقاس بمدى تحقيقه من إنجازات وتحديات على أزمنة عديدة ومستمرة، وهذا المعيار الذي يظهر مكانة المجتمع الواقعية، وعن طريقه تصنف المجتمعات التي تتسارع فيها لتحقيق الرفاهية لأفرادها.

وبحكم الحياة المعاصرة التي فرضت على الفرد مطالب جديدة ومستمرة باستمرار تطور حياته ومسؤوليته ومكانته وأدواره التي يتقمصها تماشياً مع متطلبات العصر، بحيث أصبح العمل اليوم يحمل في طياته ضغوط بمختلف مصادرها وشدتها، منها ما هو ناجم عن أعباء الوظائف ومتطلبات الوظيفة والعمل في حد ذاته، من حيث عدم توفر الإمكانيات اللازمة لإنجاز العمل و الرفع من مستوى لمهام العمل و العلاقات السلبية بين الموظفين وغيرها من الضغوط ، بحيث أصبحت بيئة العمل بكل ما تحمله من متغيرات مليئة بالصراع والتوتر، لذا أصبح شغل الموظف هو تحقيق المكانة والمكسب المادي دون مراعاة للجانب النفسي الذي يرجع على صحة العامل ويعرقل مساره المهني ، وهذا ما يؤثر على الأداء الوظيفي للموظف ومدى استعداده للوظيفة ومساهمته في سير العمليات التنفيذية حسب أهداف المؤسسة، ومن هنا بدل أن يكون العمل وممارسته بكفاءة وفعالية سبيلاً ما يطمح إليه الموظف والمنظمة على حد سواء تحول إلى مصدر للمرض و عرقلة سيرورة العمل داخل المؤسسة .

ونظراً لتأثيرات التي أفرزتها ضغوط العمل أصبحت هذه الظاهرة تهدد أمن الموظفين واستقرارهم ، مما جعلها من المواضيع التي إستقطبت الكثير من فكر الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة، من بينها المجال الإداري و علم الاجتماع ، إذ يواجه الموظفون الإداريون ضغوط عمل متنامية ومتعددة منها ما هو ناتج عن سوء ظرف العمل ومنها ما سببه

المشاكل التي تحصل على مستوى التنظيم خاصة التعليمات والإجراءات التي يتلقونها من قبل المشرفين

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة لتبحث عن علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي ، و الذي يشكل إحدى ركائز السير الحسن للمؤسسة طالما سعت لتحقيقه ، و لتحقيق هذا المسعى ، انقسمت الدراسة في إطارها النظري و الإطار الميداني إلى خمسة فصول ، كانت كالتالي :

**الفصل الأول:** حيث تناولنا في هذا الفصل موضوع الدراسة تحديد الإشكالية ، وختمت بالتساؤلات ، أسباب اختيار الموضوع الدراسة ، أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة ، تحديد المفاهيم ، الدراسات السابقة .

**الفصل الثاني:** تطرقنا فيه لمتغير ضغوط العمل ، قمت بتحديد عناصره ، مستوياته ، مسبباته ، أنواعه ، مصادره ، نتائجه ، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل .

**الفصل الثالث:** فقد تم تخصيصه لمتغير الأداء الوظيفي ، أهميته ، عناصره ، أبعاده . محدداته ، مكوناته ، معايير ، والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي .

**الفصل الرابع:** تم توضيح فيه إجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ، حيث تتضمن فرضيات الدراسة ، مجالات الدراسة ، عينة الدراسة ، منهج الدراسة ، أداة الدراسة ، صدق أداة الدراسة وثباتها ، والأساليب الإحصائية .

**الفصل الخامس:** تطرقت فيه إلى عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة ، يتضمن عرض وتحليل البيانات لمحور ضغوط العمل ، والأداء الوظيفي ، واختبار الفرضيات ، وتفسير نتائج لكل فرضية ، وفي الأخير النتيجة العامة ، وفي الأخير قدمنا خاتمة للدراسة وأدرجنا قائمة المراجع والملاحق .

# الفصل الأول :موضوع الدراسة

1-1- إشكالية الدراسة .

1-2- أسباب اختيار الموضوع .

1-3- أهداف الدراسة .

1-4- أهمية الدراسة .

1-5- مفاهيم الدراسة .

1-6- الدراسات السابقة

## 1-1- الإشكالية :

يعد علم اجتماع التنظيم والعمل فرع من فروع علم اجتماع العام، و يعتبر جوهرية العملية الإدارية ويهتم بالجماعات البشرية ، وتفاعلاتها داخل بيئة العمل بصفة عامة والفرد بصفة خاصة ، حيث يعتبر العنصر البشري هو المحرك الأساسي لتحقيق أهداف المنظمة ، لذلك نجد في أي مؤسسة تنظيمية تحاول التركيز على المورد البشري من خلال توفير جميع الوسائل والظروف البيئية المناسبة له للعمل في جو ملائم بعيد عن الضغوط والتوترات التي تنتج عنه ، وذلك من خلال إبعاد كل ما يعرقل أداء الوظيفي للعامل من مثيرات ومصادر تجعله يتعرض لضغوط العمل .

ويعتبر هذا الأخير أحد المظاهر الطبيعية التي يتعرض لها أي عامل في بيئة عمله ، حيث تختلف هذه الضغوط باختلاف المستويات التنظيمية ، فضغوط العمل بصفة عامة يتولد نتيجة ظروف ومثيرات البيئة التنظيمية التي تحيط بالعامل وتؤثر فيه ، وينتج عن ذلك صراع بين العاملين ، وغموض في الدور كما يتعرض إلى بعض المثيرات الفيزيقية ( الضوضاء ، الإضاءة ، التهوية ..) وهذه المؤثرات بدورها تعود بالسلب على أداء العامل.

فالأداء الوظيفي يشكل أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لوسائلها ومواردها البشرية ، كونه الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة فيها ، إذ يتمثل في قيام العامل بمتطلبات وظيفته من مسؤوليات ومهام لزاما عليه القيام بها كما ينبغي ، وكذلك الاهتمام برفع مستوى الأداء الوظيفي الذي أصبح ضرورة لأي منظمة لمساهمته في تحقيق الأهداف المنشودة ، حيث نجده يأخذ عدة أشكال، واتجاهات التي من بينها الاهتمام بالموظف وتهيئته ، وإبراز قدراته ،ومهاراته الفنية والعلمية في أداء وظائفه ، بالإضافة أنه جملة من مجهودات العاملين في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ، ويحتل المورد البشري مكانة خاصة داخل مؤسسة بإدراكه لدوره ، وأنشطته التي يتكون منها عمله ، مما يفرز

الحفاظ على مكانة المؤسسة في السوق بشقيها الاقتصادي والخدمي ، ويضمن لها البقاء والاستمرار والتميز ضمن بيئتها ( اجتماعية ، اقتصادية ، تنظيمية ) .

ولاستكمال لما سبق تعتبر البيئة التنظيمية محددًا للأداء الوظيفي و إحدى مؤشرات داخل المؤسسة والرغبة في الاستمرار فيها ، لكي تكسب المؤسسة أداء أفضل وولاء العامل لها بغية تحقيق أهدافها ، ويجب عليه توفير جو ملائم له أو بيئة عمل مناسبة لإتمام وظيفته ، تكون خالية من الضغوط التنظيمية والمتمثلة في ( عبء العمل ، غموض الدور ، ظروف فيزيقية ، عدم تحمل المسؤولية ) ، فهذه الضغوط كلها قد يستطيع أن يتكيف ويتأقلم معها بعض العاملين على أنها ضغوط ايجابية ، وتكون سبب لتحقيق الأهداف المطلوبة بفاعلية ، وكفاءة تتطلب وجود عاملين يملكون القدرة على تحمل ضغوط العمل وتحويلها إلى حافز من أجل بذل جهد أكبر ، وإبداء التفوق ، والإبداع ، والقدرات الكامنة ، فالضغط هنا يعتبر كمثير يشجع الفرد على استجابة للتحديات ، ويستمر الأداء في الارتفاع حتى يبلغ ذروته ، وفي المقابل نجد البعض من العاملين لا يستطيع التغلب على ضغوط العمل أو التكيف معها باعتبارها ضغوط سلبية ، حيث أن صراع وغموض الدور يؤديان إلى عدم القدرة على تحمل المسؤولية الملقاة على العاملين والمتطلبات والأعباء المرتبطة بعملهم والجهد الكبير الذي يبذلونه أثناء التفاعل مع الأفراد ، إضافة إلى الضغوط الوظيفية والفيزيقيه أثناء أدائهم لأدوارهم المختلفة مما يؤدي بالعامل إلى عدم القدرة على العطاء وإنهاء العمل المطلوب منه ، لخلق الكثير من العوائق والمواقف البيئية داخل المنظمة ويؤدي كذلك إلى خلق مناخ سيئ ، وغير محفز على الأداء الوظيفي الجيد ، وكل هذا يبقى العامل بنفس الروتين في مؤسسة لعدم وجود فرص عمل متاحة أو حلول بديلة لتقديم أداء أفضل وتوفير بيئة تنظيمية مناسبة وظروف ملائمة .

وهذا ما سنحاول الوقوف عليه ما علاقة الدراسة الميدانية بمؤسسة التكوين المهني والتمهين بولاية بسكرة ، للإجابة على إشكالية دراسة الراهنة حول التساؤل الرئيسي :

✓ ما علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي بمؤسسة التكوين المهني والتمهين ؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية :

✓ ما العلاقة الموجودة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة ؟

✓ ما العلاقة الموجودة بين الضغوط الفيزيائية ومستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة ؟

✓ ما العلاقة الموجودة بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة ؟

### 1-2- أسباب اختيار الموضوع :

لكل بحث أسباب تؤدي إلى اختياره ، و لقد تم اختيار موضوع دراستنا هذه انطلاقا من عدة دوافع و أسباب يمكن إجمالها في مايلي :

- ✓ الموضوع يدخل ضمن مجال التخصص .
- ✓ الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع .
- ✓ البحث في مجال ضغوط العمل والأداء الوظيفي .
- ✓ الاطلاع على كيفية سير الأداء الوظيفي في المؤسسة .

### 1-3- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى مايلي :

- ✓ أن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي داخل المؤسسة.
- ✓ الكشف على الضغوط التنظيمية (عبء العمل ،صراع الدور ، غموض الدور ) وعلاقتها بتحمل العامل المسؤولية داخل المؤسسة .



✓ التعرف على الظروف الفيزيائية ( الإضاءة ، الضوضاء ، درجة الحرارة ) وعلاقتها بمستوى إتمام العامل أدائه .

✓ التعرف على الضغوط الوظيفية ( عدم المشاركة في اتخاذ القرار ) وعلاقتها بمستوى قدرة العامل على العطاء .

#### 1-4-أهمية الدراسة :

✓ تكمن أهمية الدراسة الحالية على أنها من الموضوعات المهمة في ميدان علم اجتماع التنظيم ، التي سنتناول مفهومين هما : ضغوط العمل والأداء الوظيفي .

✓ تقوم هذه الدراسة بإعطاء نظرة واسعة عن أهم مصادر وأسباب ضغوط العمل .

✓ أهمية الظاهرة المدروسة ، فهي تمس فئة عمال مركز التكوين المهني الذين يمثلون أساس تطوير ونجاح المؤسسة .

✓ مساهمة هذه الدراسة في التوصل لفهم العلاقة بين ضغوط العمل التي تواجه عمال مؤسسة مركز التكوين المهني وبين مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة.

#### 1-5-مفاهيم الدراسة :

يعتبر تحديد المفاهيم من العناصر الأساسية التي تقوم عليها عملية البحث الاجتماعي ، ويستلزم الدقة والوضوح في تحديد فكرة معينة يريد الباحث إيصالها .

#### 1-5-1 - ضغوط العمل :

• عرفه عبد الباقي : بأن ضغوط العمل " عبارة عن ردود فعل ازاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية ، وتكون ردود الفعل هذه متمثلة في الخوف والارتجاف وزيادة ضغط الدم والارتباك وغياب الذاكرة . " (بن محمد السميح ، 2010 ، ص 169).

يشير هذا التعريف إلى أن ضغوط العمل هو نتيجة للظروف والمثيرات البيئية التنظيمية التي تحيط بالعامل وتؤثر عليه .

- يعرفه "pakes dectus" هو إدراك أو شعور الفرد باختلال في حالته البدنية والنفسية كرد فعل للأحداث والظروف الموجودة في بيئة العمل " (بلال ، 2005 ، ص42 ) .
- في هذا التعريف ركز على الجانب النفسي ، ويبين لنا أن ضغوط العمل هي حالة نفسية وشعورية يتعرض لها العامل لعدم توافقه مع بيئة عمله .
- " ضغوط العمل بأنه مجموعة العوامل البيئية السلبية ( غموض الدور ، صراع الدور ، ظروف العمل ، عبء العمل ) والتي لها علاقة بأداء عمل معين " ( عاشور ، 2014 ، ص22) .

يشير هذا التعريف بأن الضغوط عبارة عن عوامل سلبية كغموض الدور وعبء العمل أنها تعرقل أداء العامل أثناء تواجده في بيئة العمل .

- يعرفه david "أن ضغوط العمل تشير إلى التفاعل بين الفرد والبيئة ونتيجة هذا التفاعل يواجه الفرد بفرصة أو قيد أو مطلب للسلوك " . ( وعواع ، 2018 ، ص42 ) .
- نرى أن ضغوط العمل هو تفاعل بين العوامل المسببة والاستجابة ويواجه الفرد أي مثير يحدث داخل المنظمة .

**التعريف الإجرائي :** ويقصد بضغط العمل هي المواقف التي يتعرض لها عمال مؤسسة التكوين المهني والتمهين ، والتي تسبب لهم الشعور بالتوتر وعدم الارتياح ، مما يولد عنها ردود أفعال وعواقب تنعكس على أداء العامل داخل المؤسسة .

### 1-5-2- الأداء الوظيفي :

- يعرف احمد صقر عاشور: " الأداء الوظيفي على انه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها ، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ، نوعية الجهد ، نمط الأداء " (بوقطف ، 2014 ، ص67) .

يشير هذا التعريف أن الأداء الوظيفي يرتبط بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد ، وتقاس على ثلاثة أبعاد لأداء الفرد

كمية الجهد المبذولة : بمعنى طاقة الفرد المبذولة خلال فترة زمنية معينة.

نوعية الجهد : فتعني درجة تطابق ذلك الجهد لموصفات تتسم بالدقة والجهد .

نمط الأداء : هي الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله .

- يعرفه راوية حسن : " على انه تعبير عن درجة إتمام ، انجاز المهام المكونة ، الوظيفية وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها المتطلبات الوظيفية " (حسن ، 2002 ،

ص211)

يشير هذا التعريف إلى أن الأداء يعبر عن درجة إتمام المهام ، وكيفية إشباع متطلبات العمل.

- وكذلك تعرف راوية حسن " بأن الأداء الوظيفي هو جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وفترات وخبرات العاملين لمساعدة العوامل الدافعة وبيئة عمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة ، واقتصر وقت واقل تكلفة" .(الطائي، 2016، ص51).

يشير هذا التعريف إلى أن الأداء الوظيفي هو جهد منسق من اجل انجاز العمل بدقة وقدرة العامل على تحويل المدخلات إلى مخرجات في وقت قصير وتكلفة قليلة وتكون نتيجة تفاعل كل من الدافعية وبيئة العمل الملائمة إضافة إلى الخبرة والمهارات .

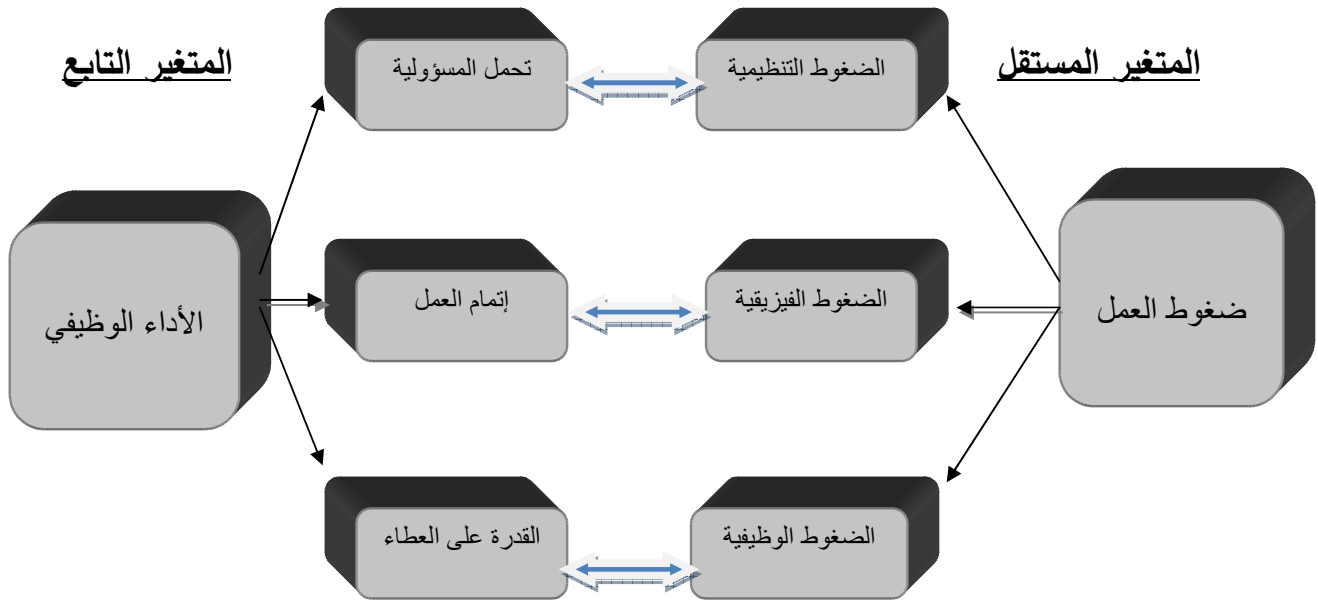
- تعرفه وسيلة حمداوي : " على أن الأداء الوظيفي هو مساعدة العاملين في انجاز الأعمال التي توكل إليهم ومدى سلوكياتهم وتصرفاتهم أثناء العمل وعلى مقدار التحسين الذي يطرأ على أسلوبهم " (عباس ، 2003 ، ص186)

يشير هذا التعريف أن الأداء هو أعمال موكلة للعامل يساهم في انجازها ، وسلوك يمارسه أثناء العمل ، وكذلك مقدار تحمل العامل هذا السلوك .

**التعريف الإجرائي** : ويقصد بالأداء الوظيفي هو قيام عمال التكوين المهني والتمهين بتنفيذ المهام والواجبات المنوطة بهم، وفق المسؤوليات التي تحددها المؤسسة لإتمام المهام على أكمل وجه ، في وقتها المحدد وقدرته على العطاء لتقديم أفضل ما لديه

**الشكل رقم (01):** يوضح العلاقة بين المتغيرات .

النموذج يبين العلاقة بين متغيرات الدراسة مع بعضها البعض ، بحيث يتمثل المتغير المستقل في ضغوط العمل بأبعاده الثلاثة (الضغوط التنظيمية ، الضغوط الفيزيائية ، الضغوط الوظيفية )، في حين يتمثل المتغير التابع في الأداء الوظيفي بأبعاده الثلاثة ( تحمل المسؤولية ، إتمام العمل ، القدرة على العطاء)، ويمكن توضيح هذا النموذج من خلال ما يلي :



المصدر : من إعداد الطالبة .

## 1-6- الدراسات السابقة :

للدراسات السابقة أهمية بالنسبة للبحث العلمي لأنها تدعم أي بحث جاري و توفر له المعلومات سواء كانت نظرية أو ميدانية و ذلك بغية الاستفادة منها في جميع مراحل البحث، في البيانات و الشواهد الواقعية و التاريخية يبنى على أساسها البحث.

## 1-6-1- دراسات متعلقة بضغط العمل :

## ❖ الدراسة الأولى :

• دراسة مقدمة من طرف " مكناسي محمد " بحث فيه عن موضوع " التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية " .دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة ، وهذه الدراسة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس \_قسم علم النفس والعلوم التربوية والارطوفونيا ،جامعة منتوري \_قسنطينة 2007/2006.

• حيث سعت هذه الدراسة الي تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على درجة التوافق المهني لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة .
- التعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية ، الناتجة عنها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة .
- التعرف على العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني وبعض المتغيرات الوسيطة ( السن ، سنوات الخبرة).
- التعرف على العلاقة الموجودة بين مستوى ضغوط العمل وبعض المتغيرات الوسيطة ( السن ، سنوات الخبرة).

• ولتحقيق هذه الأهداف انطلقت الدراسة وحاولت الإجابة على التساؤلات التالية :

- هل يتمتع أعوان السجون بدرجة مقبولة من التوافق المهني ؟

- ما مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها أعوان السجون من خلال الأغراض الجسدية والنفسية والسلوكية الناتجة عنها .

- ماهي العلاقة العالقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة ؟

- هل لمتغيري السن وسنوات الخبرة علاقة بكل من درجة التوافق المهني لأعوان السجون ومستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها من خلال الأعراض الناتجة عنها ؟

• كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ،أما أدوات الدراسة فكانت استمارة وقام الباحث بتصميم هذه الاستمارة التي تهدف إلى توضيح هدف الدراسة ومغزاها من خلال الحصول على إجابات لتساؤلات واختبار الفرضيات لتوصل الى نتائج .

➤توجد علاقة ارتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها الجسدية والنفسية والسلوكية .

- توجد علاقة ارتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها الجسدية .

- توجد علاقة ارتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها النفسية .

- توجد علاقة ارتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها السلوكية .

➤توجد علاقة ارتباطية بين التوافق المهني وكل من متغيري العمر وسنوات الخبرة

- توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل وكل من متغيري العمر وسنوات الخبرة .

من خلال هذه الدراسة والهدف الأساسي هو التعرف على درجة التوافق المهني وعلى مستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة ، لذا فان الباحث من خلال هذه الدراسة يقترح بعض التوصيات ، والتقليل من

معاونة الأفراد من الأعراض الناتجة عن ضغوط العمل وذلك من واقع نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحث .

### ❖ الدراسة الثانية :

• دراسة مقدمة من طرف " حصة بنت عبد الله هوساوى " بحثت فيها عن موضوع " تأثير استخدام وسائل التقنية في إدارة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة من وجهة نظرهن ، وهذه الدراسة لنيل شهادة الماجستير -قسم الإدارة التربوية والتخطيط ،جامعة أم القرى 2007/2006

- حيث سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :
- التعرف على أبرز الضغوط التي تعاني منها عضوات هيئة التدريس ، من حيث الجوانب التنظيمية .
- الكشف على أبرز الضغوط التي تعاني منها عضوات هيئة التدريس ، من حيث الجوانب الوظيفية .
- التعرف أكثر على الجوانب التي تسبب في ضغوط العمل ، لضغوط هيئات التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة .
- التعرف على تأثيرات وسائل التقنية في ضغوط العمل من الجوانب التنظيمية والوظيفية .
- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى تأثير استخدام وسائل التقنية ، في مواجهة ضغوط العمل ، والتي تعزي إلى متغير الجنسية والدرجة العلمية وطبيعة العمل الحالي .
- تحديد مصادر معرفة عضوات هيئة التدريس بوسائل التقنية من وجهة نظرهن .
- الوقوف على درجة اهتمام إدارات كليات البنات بمدينة مكة المكرمة بتوتر وسائل التقنية في الكليات .
- ولتحقيق هذه الأهداف ، انطلقت الدراسة وحاولت الإجابة على التساؤلات التالية :

- ما أبرز الضغوط التنظيمية التي تعاني منها عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهن ؟
- ما أبرز الضغوط التي تعاني منها عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة من حيث الجوانب الوظيفية وجهة نظرهن ؟
- أي الجوانب التنظيمية أو الوظيفية تشكل ضغوطا أكثر على عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهن ؟
- ما أبرز تأثيرات وسائل التقنية على مصادر ضغوط العمل من الجوانب التنظيمية والوظيفية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تأثير استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية والوظيفية والتي تعزى إلى متغير الجنسية والدرجة العلمية وطبيعة العمل والكلية ؟
- ما مصادر معرفة عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة بوسائل التقنية من وجهة نظرهن ؟
- ما درجة اهتمام إدارات كليات البنات بمدينة مكة المكرمة ، بتوفير وسائل التقنية في الكليات من وجهة نظر عضوات هيئات التدريس ؟
- كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لأنه يتفق مع خصائص موضوع الدراسة ، حيث يركز على دراسة الظواهر الموجودة في الواقع وتصفها وصفا دقيقا ، كما تمت الاعتماد على طريقة توزيع الاستمارات وكذلك استخدمت العينة العشوائية ، لتتوصل الدراسة إلى نتائج التالية :بأن هذه الدراسة مؤكدة أن وسائل استخدام وسائل التقنية الحديثة تؤثر ايجابيا في مسببات ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية بشكل متماثل تقريبا ، كذلك وجدت الباحثة بصفة عامة فروق ذات دلالة إحصائية حول التأثير الإيجابي لوسائل التقنية في ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية تعزى إلى متغيرات الدراسة التالية : الدرجة



العلمية والكلية ، ولم تظهر استجابات عضوات الهيئات التدريسية فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنسية وطبيعة العمل .

### 1-6-2- دراسات متعلقة بالأداء الوظيفي :

#### الدراسة الثالثة :

• دراسة مقدمة من طرف "عبد القادر سعيد بنات " بحث فيها عن موضوع " ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة ، وهذه الدراسة لميل شهادة الماجستير في ادارة الأعمال -قسم إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية - غزة ، 2009.

• حيث سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء لدى العاملين بشركة الاتصالات .
- تهدف الدراسة للتوصية بوضع حلول لرفع كفاءة الأداء في الشركة بناءً على تحديد ضغوط العمل على الموظفين .
- التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية .

- التعرف على مستويات الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات .

- تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر ضغط العمل على مستوى أداء الشركة بشكل عام.

• ولتحقيق هذه الأهداف انطلقت الدراسة وحاول الإجابة على التساؤلات التالية :

التساؤل الرئيسي :ما أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية ؟

التساؤلات الفرعية:

أ/- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية (صراع الدور ، غموض الدور ، عدم ملائمة الدور ، عبء العمل ، ظروف العمل المادية ، الهيكل

التنظيمي ، الأمان الوظيفي ، التكنولوجيا ، النمو والتقدم المهني ، تقييم الأداء ) و الأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية .

ب/- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط الخارجية ( الاقتصادية ، الاجتماعية ، السياسية ، الثقافية ) و الأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية .

• كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل لأنه يتفق مع خصائص موضوع الدراسة ، كما انه تم الاعتماد على عينة الدراسة وهي العينة العشوائية واستخدم استبانة حول ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة ، لتتوصل الدراسة إلى النتائج التالية :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية ( صراع الدور ، غموض الدور ، عدم ملائمة الدور ، عبء العمل ، ظروف العمل المادية ، الهيكل التنظيمي ، الأمان الوظيفي ، التكنولوجيا ، النمو والتقدم المهني ، تقييم الأداء ) والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية .

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الخارجية ( الاقتصادية ، الاجتماعية ، السياسة ، الثقافة ) والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية .

#### الدراسة الرابعة:

• دراسة مقدمة من طرف "غازي حسن عودة الحلايبي" بحث فيها عن موضوع "أثر الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن" ، دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى ، وهذه الدراسة لنيل شهادة الماجستير \_قسم إدارة أعمال -جامعة الشرق الأوسط ، 2013 .

• حيث سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تقصي أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .
- التعرف على مستوى الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .
- تحديد العلاقة بين الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .

- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابة أفراد العينة حول أثر الحوافز في تحسين مستوى الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى ، وفقا للمتغيرات الديمغرافية .
- ولتحقيق هذه الأهداف انطلق في الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية :
  - ما أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى ؟
  - ما مستوى تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى ؟
  - هل توجد علاقة في استجابات أفراد عينة الدراسة بين استخدام الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى ؟
  - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة أثر الحوافز في تحسين مستوى الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى تعزى للمتغيرات الديمغرافية الجنس ، والمؤهل العلمي ، والمسمى الوظيفي ، سنوات الخبرة ؟
  - كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ، واعتمد الباحث على العينة العشوائية الطبقية في دراسة لتتوصل إلى النتائج :
  - وجود أثر ذي دلالة إحصائية للحوافز المادية في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى .
  - عدم وجود علاقة دلالة إحصائية بين مستوى تحسين وموظفي أمانة عمان الكبرى .
  - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات أفراد العينة لأثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى تعزى إلى المتغيرات : الجنس لصالح الذكور ، وتعزى إلى المسمى الوظيفي لصالح رئيس القسم ، وتعزى إلى سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة القليلة .

الدراسة الخامسة :

• دراسة مقدمة من طرف " سهام بن رحمون " بحثت فيها عن موضوع " بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي " دراسة ميدانية على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة ، وهذه الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع -قسم العلوم الاجتماعية - جامعة محمد خيضر -بسكرة ، 2013/2014 .

• حيث سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- معرفة مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها الإدارية المكونة لها .
- معرفة مدى استيفاء بيئة العمل لعناصرها المادية المكونة لها والمتمثلة في الإضاءة ، الضوضاء ، التهوية ، الحرارة ، التجهيزات المكتبية الملائمة والمساعدة للعمل .
- معرفة مدى رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية بمعرفة مدى رضاهم عن عناصرها المكونة لها الإدارية والمالية .
- معرفة مستوى الأداء الوظيفي للإداريين من خلال تقييمهم لأدائهم في ظل عناصر بيئة عملهم الداخلية وفي ظل رضاهم أو عدم رضاهم عنها وفق مؤشرات محددة للأداء الوظيفي
- معرفة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين ، ومعرفة الايجابيات والسلبيات التي تنعكس على أدائهم الوظيفي في ظل تلك البيئة .

• ولتحقيق هذه الأهداف انطلقت الدراسة وحاولت الإجابة على التساؤلات التالية :

أولاً : ما مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها الإدارية والمادية في إدارة جامعة باتنة

ثانياً : ما هو مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية ؟

(1) ما مدى رضا الإداريين على عناصر بيئة العمل الداخلية ( الإدارية والمالية )؟

(2) ما مستوى تأثير عناصر بيئة العمل الداخلية ( الإدارية والمالية ) في الأداء الوظيفي

للإداريين ؟

(3) ما هو تقييم أفراد العينة لأدائهم الوظيفي في بيئة عملهم الداخلية وفق مؤشرات الأداء ؟

• كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي يعد من انسب الطرق في مجال الدراسات الاجتماعية كونه المنهج السائد والمتبع لهذا النوع من الدراسات ، وكذلك اعتمدت الباحثة على الأداة الملائمة وهي الاستمارة للحصول على معلومات وحقائق مرتبطة بواقع معين . لتتوصل الدراسة إلى نتائج التالية ، وان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة التي انطلقت منها الباحثة هو معرفة مدى تأثير بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للإداريين في الإدارة الجامعية لجامعة باتنة ، ومعرفة مستوى هذا الأداء الوظيفي هل هو اتجاه الإيجاب أم في اتجاه السلب ، من خلال معرفة مدى رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية وعن العناصر المكونة لها ، من النظم واللوائح والقيادة والقواعد وطبيعة العمل والتخصص والعلاقات الرسمية وغير الرسمية والتهوية .. الخ ، إضافة إلى معرفة تأثير هذه العناصر في أداء الإداريين الوظيفي ، ومعرفة مستوى هذا الأداء من خلال وجهة نظر أفراد العينة

#### ❖ أوجه الاتفاق :

✓ تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لمتغير ضغوط العمل والأداء الوظيفي .

✓ تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة بالاعتماد على أداة الاستبيان بشكل أساسي للحصول على بيانات الدراسة واستخدام المنهج الوصفي واستخدام الأساليب الإحصائية للتكرارات والنسب المئوية .

✓ كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة " عبد القادر سعيد بنات " في تناول بعض مؤشرات ضغوط العمل مثل : غموض الدور ، صراع الدور ، عبء العمل .

#### ❖ أوجه الاختلاف :

✓ اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث الأسئلة الفرعية للدراسة .

✓ تختلف هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في الهدف منها ، حيث أن الغرض منها هو معرفة علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي ، بينما الدراسات الأخرى فكان غرضها التأثير .

✓ اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث طبيعة نشاط المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الميدانية

❖ أوجه الاستفادة :

✓ تمت الاستفادة من هذه الدراسات في الإطار المنهجي للدراسة وذلك في اختيار المنهج واختيار أداة جمع البيانات .

✓ تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري للدراسة خاصة الدراسة المتعلقة بضغط العمل دراسة ( عبد القادر سعيد بنات ) .

✓ التعرف على أهداف كل دراسة وتحديد المفاهيم بالنسبة لضغوط العمل والأداء الوظيفي وما يتعلق بهما .

✓ الاستفادة من بياناتها ونتائجها وطريقة تحليلها وأسلوبها العملي .

## هوامش الفصل :

## ❖ المعجم :

(1) زكي بدوي ،أحمد .(1994) . معجم مصطلحات العلوم الإدارية .لبنان : دار الكتاب اللبناني للطباعة والنشر والتوزيع.

## ❖ الكتب :

(2) بلال ، محمد إسماعيل .(2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق . الإسكندرية : دار الجامعية للنشر والتوزيع .

(3) بن محمد السميح ،عبد المحسن .(2010).دراسات في الإدارة المدرسية . عمان : دار حامد للنشر والتوزيع .

(4) حسن ، راوية .(2002). مدخل استراتيجي لتخطيطه و تنمية الموارد البشرية . الإسكندرية : الدار الجامعية للنشر والتوزيع .

(5) عباس ، سهيلة .(2003). إدارة الموارد البشرية . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع .

## ❖ المذكرات :

(6) بوقطف ،محمود .(2014). التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية . رسالة ماجستير . قسم علم اجتماع . جامعة محمد خيضر : بسكرة.

(7) عاشور ، خديجة .(2014). ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية . رسالة دكتوراه . قسم العلوم الاجتماعية . جامعة محمد خيضر :بسكرة

ة .

## ❖ المجالات :

- (8) الطائي ،علي حسون .(2016). أثر مرونة الموارد البشرية في أداء فريق العمل . مجلة كلية التراث الجامعة . العدد 20 .
- (9) وعواع ، صلاح الدين .(2018) . تصنيف النماذج المفسرة لضغوط المهنية . مجلة اقتصاديات المال والأعمال.العدد6 .



# الفصل الثاني : ضغوط العمل

## تمهيد

2-1- عناصر ضغوط العمل

2-2- مستويات ضغوط العمل

2-3- مسببات ضغوط العمل

2-4- أنواع ضغوط العمل

2-5- مصادر ضغوط العمل

2-6- نتائج ضغوط العمل

2-7- استراتيجيات ضغوط العمل

## خلاصة

تمهيد:

يعتبر موضوع ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي يواجهها الفرد في حياته اليومية ، كما أصبح كل فرد يواجه نوعا من أنواع ضغوط العمل ، اذ يشعر الكثير من العاملين بالإرهاق و القلق و التوتر مما يؤثر عليهم وعلى مستوى أدائهم الوظيفي ، وكل هذا نتيجة للمثيرات الموجودة داخل بيئة العمل ويؤدي هذا بالتسرب الوظيفي والغياب على الدوام وانخفاض في مستوى الخدمات والإنتاج.

**2-1- عناصر ضغوط العمل**

يمكن تحديد ثلاثة عناصر لضغوط العمل وهي كالآتي :

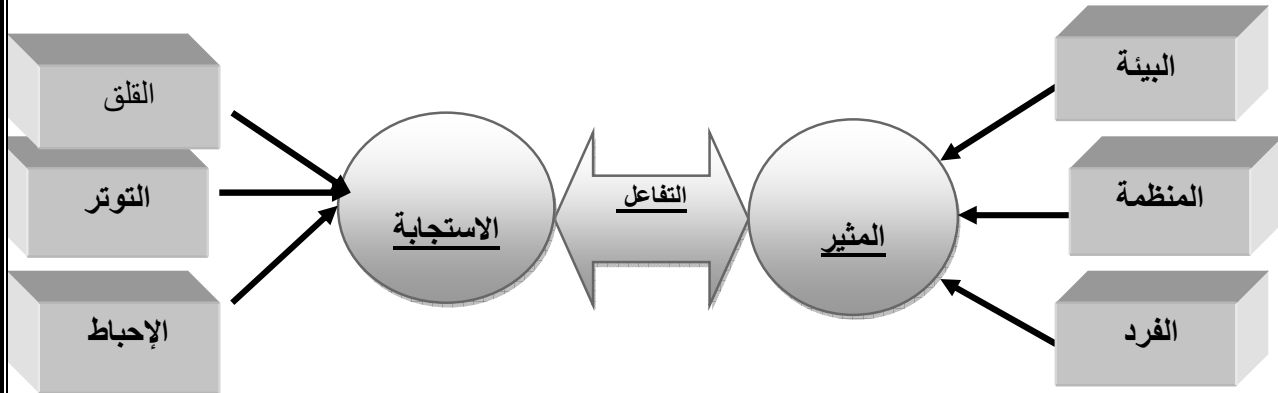
**2-1-1-1- عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدرها البيئة أو المؤسسة أو الفرد. ( لعجايلية ، 2015 ، ص32).

**2-1-1-2- عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد اتجاه الضغط مثل : القلق ،التوتر ، الإحباط.

**2-1-1-3- عنصر التفاعل :** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة .  
(العميان،2004،ص16)

من خلال ما سبق يتضح لنا أن ضغوط العمل تتكون من ثلاثة عناصر أساسية فالعنصر الأول هو المثير الذي يحتوي على القوى المسببة للضغط وهي الفرد والمنظمة والبيئة ، أما العنصر الثاني فهو الاستجابة والذي ينتج عن ردود الأفعال الذي يبذله الفرد اتجاه الضغط وبالتالي يكون التفاعل بين العناصر المثيرة والعناصر الاستجابة .

الشكل رقم 01 : يوضح عناصر ضغوط العمل



المصدر : (أبو بكر ، 2008 ، ص 125 )

2-2-2 مستويات ضغوط العمل :

تم تقسيم عناصر ضغوط العمل إلى ثلاثة أقسام وهي كالتالي :

2-2-2-1 المستوى المرتفع : وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاض في روحه المعنوية وتولد ارتباكاً عنده وتشعره بالفشل والتشاؤم.

2-2-2-2 المستوى المقبول : وهي من الضغوط الإيجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدراته الفائقة على حل المشكلات ويتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط والتفاؤل الدائم والقدرة العالية على التفكير بتركيز وعلى حل المشكلات.

2-2-2-3 المستوى المنخفض : وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالملل والإجهاد والإحباط وتسبب له الشعور بالضعف. (عياصرة، 2008، ص110)

من خلال ما سبق يتضح لنا أن لضغوط العمل ثلاثة مستويات ، فيتمثل المستوى الأول في الضغوط المرتفعة وهي الضغوط السلبية التي تؤثر على العامل بشكل كبير على أدائه وتسبب في انخفاض معنوياته وعدم رضاه الوظيفي ، أما المستوى الثاني يتمثل في الضغوط المقبولة وهي الضغوط الإيجابية التي يشعر العامل بحيوية والإبداع في عمله ، أما المستوى

الأخير يتمثل في الضغوط المنخفضة وهي الضغوط السلبية لكن تكون بمستوى اقل من الضغوط المرتفعة إذ يشعر العامل من خلالها بالإحباط والقلق في مكان العمل.

### 2-3- مسببات ضغوط العمل :

هناك عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد في مجال عمله ويمكن تصنيف العوامل الى تصنيفين رئيسيين وهما كالتالي :

#### 2-3-1-العوامل التي تتعلق بالعمل: وهي

- متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى.
- التعارض في الأدوار المطلوبة من الفرد.
- عدم وضع مسؤوليات.
- زيادة العبء الوظيفي .
- غياب الدعم الاجتماعي من الزملاء .
- غياب المشاركة في القرارات وعدم تشجيع الاستقلالية .
- عملية تقويم الأداء إذ أدركها الفرد بأنها غير عادية .
- بيئة العمل المادية( الإضاءة ، الضوضاء ، التهوية ،درجة الحرارة ،مستوى الضجيج .... الخ). (زريبي ، 2013 ، ص30).

## 2-3-2- العوامل الشخصية :

-إحداث الحياة المختلفة التي تمر بالفرد بإيجابياتها وسلبياتها مثل : الزواج ، الطلاق ، تغيير مكان الإقامة ، حالات الوفاء .

-الفروق الفردية في درجة التفريغ أو التخلص من التوتر ، وتدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل في المكتب مع نهاية الدوام وتنمية أنشطة أو هويات تنسى تلك الهموم

-نمط الشخصية ، حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين :

1)Tayp1 أكثر قابلية لضغوط العمل بسبب رغبته في اتخاذ أكبر عدد من المهام في اقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته وكأنه يسابق الزمن، يكون على عكس البنك. 2)Tayp2. الذي يتميز بالثقة والهدوء ويأخذ الأمور ببساطة أكثر ويأخذ وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه. (حمدي ، 2008 ، ص 173)

-مركز التحكم يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به ،والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملا في الأحداث من حوله بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بان ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته ،وقد بينت الدراسات إن ذوي التحكم الخارجي أكثر عرضة لضغوط العمل والشعور بالإحباط .

-قدرات وحاجات الفرد ومدى توافقها مع متطلبات المنظمة ، هذا التوافق الذي يحقق للفرد من خلال تحقيق حاجات الفرد وشعوره بكفاءته وأهليته للقيام بالعمل المطلوب منه، وهذا بدوره يؤدي إلى تقليل معاناته من ضغوط العمل . (عسكر، 2009،ص92)

نستنتج من خلال ما سبق أن لضغوط العمل مسببات عديدة احدهما تشمل عوامل ذات علاقة ببيئة العمل ومن بينها صراع الدور ،عبء العمل وكذلك من خلال الظروف الفيزيائية كالإضاءة والضوضاء والتهوية ، أما المسبب الأخر يشمل عوامل ذات علاقة بالسلمات التي

يتعرض لها الفرد ولا تقتصر عادة على العمل ،كذلك هناك مجموعة عوامل أخرى تسبب الضغوط فيكون مصدرها الفرد نفسه ،فتنقسم عوامل الشخصية إلي قسمين هما:العوامل الداخلية التي تنشأ من داخل الفرد وتتحدد تبعاً لطريقة تفكيره ،اما العوامل الخارجية تنشأ من الظروف التي تتعلق بحياة الفرد وما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته كالمشكلات العائلية والتوتر .

## 2-4- أنواع ضغوط العمل :

1/- الضغوط الايجابية: يعد ضغوط العمل دافعا أو حافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس ، وقد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل : اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقية أو النقل إلى موقع وظيفي أفضل أو تحقيق معدلات الأداء الوظيفي .(حمادات ،2008،ص195 )

2/- الضغوط السلبية : وهي عبارة عن صورة مدمرة للضغوط تؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف العامل ، وكذلك اختلال في الاستجابة المعرفية ، السلوكية ، النفسية ، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الأداء .( الصيرفي ، 2008 ، ص127 )

من خلال ما سبق نستنتج أن لضغوط العمل نوعين هما :ضغوط ايجابية تدفع الفرد إلى الانجاز والإبداع والتي ينتج عنها الأخبار السارة التي يتعرض لها العامل داخل بيئة العمل مثل :الفور ،النجاح ،الترقية ،أما الضغوط السلبية هي التي تنتج قيود أو مطالب غير مرغوبة ولا يستطيع العامل التكيف معها وتعوق الفرد عن الأداء ،مثل غموض الدور ،صراع الدور .

الجدول رقم 01 : مقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية :

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
<p>✓ تسبب انخفاضا في الروح المعنوية .</p> <p>✓ تدعو لتفكير في المجهود المبذول .</p> <p>✓ تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه .</p> <p>✓ الشعور بالأرق.</p> <p>✓ تؤدي إلى الشعور بالفشل.</p> <p>✓ التشاؤم من المستقبل .</p> <p>✓ ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها.</p> <p>✓ يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن ان يقاطعه ويشوش عليه .</p>	<p>✓ تمنح دافعا للعمل.</p> <p>✓ تساعد على التفكير.</p> <p>✓ تجعل الفرد ينظر إلى عمل .</p> <p>✓ تحافظ على التركيز في العمل.</p> <p>✓ القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر .</p> <p>✓ تمنح الشعور بالانجاز .</p> <p>✓ التفاوض بالمستقبل .</p>

المصدر : ( هيجان ، 1998 ، ص30 )

2-5- مصادر ضغوط العمل :

1. مصادر الضغوط التنظيمية المتعلقة بالوظيفة : وتشمل مايلي :

❖ **عبء العمل** : وتعني زيادة او انخفاض حجم معدل العمل الموكول للفرد مهمة القيام به ، فزيادة حجم الأعباء الموكول لفرد ما القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول تسبب في إحداث عال من الضغط ، وعند انخفاض حجم أعباء العمل الموكول للفرد

مهمة القيام بها إلى معدل اقل من المعدل المقبول ، يؤدي إلى انخفاض مستوى شعور

الفرد بتقدير ذاته وزيادة الشكوى والمعصية ، ويصنف عبء العمل إلى نوعين وهما :

• **عبء العمل الكمي** : ويحدث عندما يسند إلى الفرد مهام كثيرة يجب انجازها في وقت غير كافي .

• **عبء العمل النوعي** : ويحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لانجاز مستوى أداء معين اكبر من قدرتهن بمعنى ( أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة الأزمة لأداء العمل ) (عليما ، 2015 ، ص60).

❖ **غموض الدور** : يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات ، ويقصد بذلك شعور العامل بصعوبة العمل الذي يؤديه ، وقد ينتج عليه عدة أسباب ،

- عدم وضوح عناصر العمل وعدم التأكد الفرد من اختصاصاته .
- عدم معرفته بما يجب أن يؤديه .
- عدن تأكد من توقعات الآخرين منه .
- افتقاره إلى المعلومات التي تحتاجها في أداء دوره في المنظمة .

❖ **صراع الدور** : يحدث صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور ، فالفرد الذي يتعرض لموقف معين يفرض عليه متطلبات متعارضة مع بعضها البعض أو متعارضة مع متطلبات أشخاص آخرين سواء في جماعة عمله أو جماعات أخرى . (عبد الغفار ، 2002 ، ص196).

❖ **تناقض دور العامل** : يظهر تعارض دور العامل في العمل حينما يقوم العامل بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لانجازها ، ويشعر العامل عند أدائه لهذه المهام بعدم رغبته في أدائها ولا يعتبرها جزءاً من مهام وظيفته ، بالإضافة إلى أن هذه المهام تكون متداخلة مع مهام أو ادوار أخرى يؤديها العامل . (عبد الباقي ، 2005 ، ص291)



## 2. مصادر الضغوط المتعلقة بالمؤسسة :

❖ عدم وجود قواعد وسياسات عمل جيدة بالمؤسسة : من الممكن أن تكون السياسات التي تتبعها المؤسسة في التعامل مع العاملين من مسببات الشعور بالضغوط ، فقد تكون هذه السياسات مقيدة لحرية الأفراد ولا تعطي لهم الفرصة في المشاركة في اتخاذ القرارات أو إبداء الرأي وقد تحت الضغوط حينما تنتع فجوة بين ما يتوقعه الفرد من المؤسسة وبين ما يحصل عليه فعلا ، ويختلف الأفراد في درجة تكيف سلوكهم مع سياسات المؤسسة ، فبعضهم لا يستطيع التكيف مع سياسات المؤسسة ، ومن هنا تتولد الضغوط (عبد الباقي ، 2005 ، ص293).

❖ الهيكل التنظيمي : تشمل هذه الضغوط كل ما يتعلق بسياسات ولوائح وإجراءات وقواعد العمل وشبكات الاتصال ومراكز صنع القرارات داخل المنظمة ، فمما لا شك فيه أن التنظيم المقيد بقواعد ولوائح صارمة وتقل فيه المشاركة في اتخاذ القرارات يتعارض من رغبات الأفراد في بحرية وتزيد فيه المصادر المختلفة للضغوط .(علام،2009،ص70).

❖ عدم وجود معايير موضوعية في التعيين : يلاحظ انه لا يوجد معايير موضوعية في التعيين وخاصة بالنسبة لعقود الوافدين حيث يتم التعيين دون النظر لعامل الخبرة أو المؤهل ، فنجد أن بعض الأفراد يتم تعديل أوضاعهم الذين تم تعديل أوضاعهم وربما يتفوقون عليهم من حيث الخبرة أو المؤهلات الأعلى مما يسبب نوعا من الضغط ، ويؤدي إلى هجرة كفاءات للعمل . ( علام ، 2009 ، ص68).

❖ مشاكل الخضوع للسلطة : تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية ويختلف المرؤوسون في قبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء ، وهذا يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض .

❖ اختلال العلاقات الشخصية : تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما للحياة العملية فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع حاجاته النفسية من احترام وتقدير ،

وإذا أسئ استغلال هذه العلاقة فإنها بلا شك ستتصف بسمات العداة والكراهية وقد تتعمق إلى الحد الذي يشعر فيه الفرد بالاعتراب وانفصاله. (بنات ، 2006ص20).

### 3. مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة :

❖ تصميم مكان العمل : أن أفضل طريقة لتصميم أماكن العمل هي التي تأخذ في الحسبان وبالدرجة الأولى وضعيات العمل المتبناة ، ثم في المرتبة الثانية محك الأداء ، فالمحيط الفيزيقي وما يحيط بالعامل من أدوات وآلات ومواد أولية ، وظروف فيزيقية يؤدي تحتها العمل إذ لم يتم تقسيمها ووضع حدود لها سوف تؤثر سلبا على العامل وبالتالي على العمل. (لعجالية ، 2014،ص47).

❖ الإضاءة : يجب تصميم نظام جيد للإضاءة بالاستعانة بالخبراء والفنيين المختصين بذلك ، وذلك تزويد المساحة بكمية الضوء المناسبة ، ومراعاة الإضاءة بحيث لا تكون هناك مساحات مظلمة وأخرى شديدة الإضاءة ، لان ذلك يتسبب في إجهاد النظر ، وتتوقف مسألة الإضاءة على نوع مبنى المنظمة وعلى طبيعة الأعمال التي يقوم بيها الأفراد ، ومن الضرورة الاستفادة من الضوء الطبيعي إلى أقصى حد ممكن ، قضاء العامل أوقات أطول في العمل ، وتعد الإضاءة سواء كانت زائدة أو غير كافية من بين مصادر الضغط في العمل. (الحري ، 2014 ،ص281).

❖ الضوضاء: يعتبر الضجيج أو الضوضاء صورة من صور التلوث الهوائي فالصوت شكل من أشكال الطاقة يتحرك عبر الهواء على شكل موجات ، ونحن لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء ، وإنما على الصوت العالي غير المرغوب فيه والذي قد يسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب استمرارية والتي قد تمنع العامل فيما يزيد التركيز عليه أو القيام به. (عسكر ، 2002 ،ص108).

❖ التهوية : يعد عامل ذا تأثير كبير وخطير على الأداء لأن سوء التهوية يؤدي إلى الإحساس بالضيق والخمول والإرهاق والاختناق لاسيما إذا زادت معدلات الرطوبة مع درجة

حرارة عالية ومع قلة تحرك الهواء ، ولهذا يتضح دائما بتشغيل مراوح في أماكن العمل سيئة التهوية ، حيث يعمل ذلك على زيادة الإنتاج وتقليل الأخطاء. (حمدي ، 2008، ص67).

نستنتج من خلال ما سبق أن لضغوط العمل مصادر تنشأ من خلال العديد من المسببات الموجودة في بيئة العمل وهي استجابات لا يستطيع جميع الأفراد التوافق معها ،حيث يتفاوت الأفراد من درجة توافقهم وحسب الطبيعة الشخصية لكل عامل ويمكن تصنيف هذه المصادر في النقاط التالية :

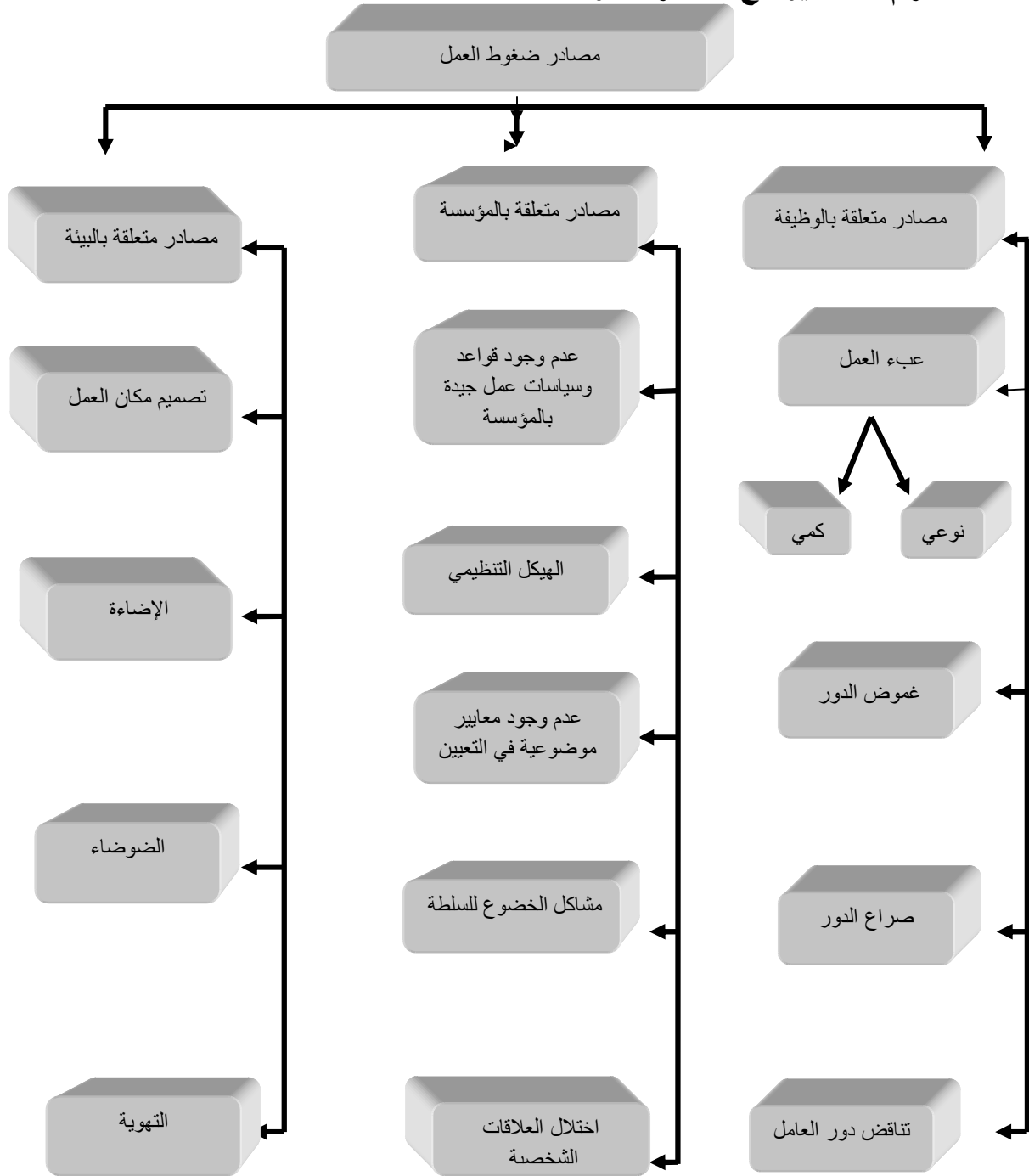
مصادر الضغوط التنظيمية تتمثل في (عبء العمل ،غموض الدور ،صراع الدور ،تناقض دور العامل)

مصادر الضغوط المتعلقة بالمؤسسة تتمثل في (الهيكل التنظيمي ،مشاكل الخضوع للسلطة ،اختلال العلاقات الشخصية)

المصادر المتعلقة بالبيئة المادية تتمثل في (تصميم مكان العمل ،الإضاءة ،الضوضاء) .

نستفيد من هذا العنصر في جزئية ( مصادر تنظيمية وفيزيائية ) و تشير إلى الأسئلة الفرعية.

الشكل رقم 02 : يوضح مصادر ضغوط العمل



المصدر: من إعداد الطالبة

## 2-6- النتائج المترتبة لضغوط العمل :

### ❖ النتائج السلبية : وتنقسم إلى :

- بالنسبة للمنظمة :
  - ✓ زيادة الكلفة المالية .
  - ✓ تدني مستوى الإنتاج وانخفاض الجودة.
  - ✓ صعوبة التركيز على العمل.
  - ✓ تدني الروح المعنوية.
  - ✓ الغياب والتأخر عن العمل.
  - ✓ ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
  - ✓ التسرب الوظيفي .
  - ✓ الشعور بالفشل.
- بالنسبة للفرد :
  - ✓ آثار نفسية : كالمعاناة من الأرق ، والإفراط في التدخين ، واضطراب الوزن ، وعدم الالتزام بالأنظمة والتعليمات.
  - ✓ آثار جسدية : كالمعاناة من السكري ، والصداع ، أمراض القلب (بطاح ، 2006 ، ص151).
  - ✓ آثار معرفية : نقص الانتباه وصعوبة التركيز وضعف الملاحظة ، عدم القدرة على اتخاذ القرار ونسيان الأشياء ، فقدان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح للموقف ، ضعف قدرة الفرد على حل المشكلات وصعوبة معالجة المعلومات .
  - ✓ آثار فسيولوجية : زيادة عملية التمثيل الغذائي في الجسم يؤدي إلى الإنهاك ، إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم مما يؤدي إلى سرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم ، زيادة نسبة السكر في الدم واضطراب الأوعية الدموية.(طه وسلامة عبد العظيم حسين ، 2006 ، ص 46).

❖ **النتائج الايجابية:** من أهم الآثار الايجابية لضغوط العمل هي :

- **بالنسبة للعامل:** التحفيز على العمل ، زيادة تركيز العامل على العمل ، الشعور بالانجاز ، تزويد العامل بالحيوية والنشاط والثقة ، النظر إلى المستقبل بتفاؤل ، يجعل العامل يركز في العمل بالاستمرار، ينظر العامل إلى عمله بتميز. ( بطاح ، 2006 ، ص151).

يتضح من خلال ما سبق أن لضغوط العمل نتائج مختلفة منها النتائج الايجابية فتتمثل في تركيز العامل على العمل وتزويده بالثقة والحيوية وقدرة العامل على الشعور بالانجاز عكس النتائج السلبية فتتقسم إلى قسمين :بالنسبة للمنظمة يتولد عليها صعوبة في التركيز والتسرب الوظيفي والغياب والتأخر عن العمل ،أما بالنسبة للفرد ينتج عنها آثار نفسية ومعرفية فسيولوجية مما يؤدي إلى ضعف قدرة العامل على أداء عمله ومواجهة العديد من الصعوبات في حياته العملية.

## 2-7- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل :

**أولاً: استراتيجيات التعامل مع الضغوط التنظيمية في المنظمة :** تستطيع المنظمات تحقيق ضغوط العمل الناشئة عن العمل وجماعة العمل والمنظمة من خلال الوسائل والطرق المناسبة الكفيلة بتجنب أو التغلب على مسببات ومصادر تلك الضغوط الناشئة عن جوانب وظروف

العمل والمنظمة المختلفة ، ومن بين الوسائل والطرق العامة التي يمكن للمنظمة من خلالها تحقيق وعلاج ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد ما يلي :

- 1) **تحليل ادوار الأفراد :** وتوضيحاها بحيث يعي ويدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه ، وما يتوقعه الآخريين منه ، وما يتوقعه هو من غيره ، وبما يساعد على تجنب التنازع وتضارب في الأدوار .

(2) إعادة النظر في تصميم الأعمال: بما يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل وفير مزيد من المسؤولية و الاستقلالية ، والاعتراف وفرص التقدم.....الخ.

(3) إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للإفراد : من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما يتيح للأفراد قدرا اكبر من الانفتاح والاتصالات والمشاركة وتفويض السلطة والمرونة . ( القاضي ، 2015 ، ص 190).

(4) تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد : بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي ، وفي اي اتجاه هو سائر في مجال الوظيفي.

(5) برامج مساعدة العاملين : وتشمل على برامج تعليمية وتدريبية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجوب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها.

(6) الإرشاد : يهدف إرشاد الموظفين إلي تحسين صحة وسلامة الموظف عقليا يشعر الفرد بارتياح اتجاه نفسه ، وبشكل صحيح نحو الآخرين ، وبأنه قادرا على مواجهة متطلبات الحياة . ( محمود ، خيضر ، 2009 ، ص 304).

ثانيا: استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد: يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة ومن أهمها :

(1) التمارين الرياضية : أثبتت الدراسات والأبحاث ان الأشخاص الذين يمارسون الرياضة المتنوعة ، مثل المشي والركض والسباحة وركوب الدرجات وغيرها ، هم اقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم . (بنات ، 2009 ، ص 23 )

(2) الاسترخاء : ويؤدي الى انخفاض توتر العضلات ، وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم ، وتباطئ في عملية التنفس ويتم اتخاذ وضع مريح وإقفال العينين ، ووسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ.

**3) التأمل :** وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاذاري وتفرغ الذهن ( استرخاء الحالة الذهنية) والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط. ( عبد القادر ، 2007 ، ص 27).

**4) الفكاهة :** حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي تواجهها الناس ، كما تشير إلى أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات كانت تواجه حالات القلق وضغوط متزايدة .

**5) التغذية البيولوجية الراجعة :** وتتضمن هذه الطريقة استخدام الأجهزة الالكترونية لتدريب الفرد وزيادة إدراكه لأي تغيير في الجسم ، وفي ضوء ذلك يتصرف الفرد بطريقة معينة محاولاً من خلالها السيطرة على هذه التغيرات.

**6) إعادة البناء المعرفي :** وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيئ. (رونالدي ، 1999 ، ص 306).

**7) شبكة العلاقات :** وذلك تشجيع الفرد على الانضمام للجماعات وتوثيق الصداقة ، والعلاقة بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل ، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له. (محمود ، خيضر ، 2009 ، ص 307)

يتضح من خلال ما سبق إن لضغوط العمل نوعين من الاستراتيجيات ، الأولى تتمثل في استراتيجيات التعامل مع ضغوط التنظيمية في المنظمة تكون من خلال إنشاء طرق أو وسائل مناسبة لتغلب على مسببات ضغوط وكذلك علاج تلك الضغوط التي يتعرض إليها العامل كتحليل ادوار الأفراد وإعادة النظر في تصميم الأعمال وذلك يساعد على تحسين جوانب العمل عن طريق تحمل المسؤولية وتوجيه العمال وإرشادهم وكذلك تحسين صحة وسلامة العامل بارتياح اتجاه نفسه، أما استراتيجيات التعامل مع ضغوط على مستوى الفرد فيتمثل في إن يستطيع الفرد باستخدام التمارين الرياضية وإعادة البناء المعرفي وكل هذا من أجل تخفيض مستوى التوتر أو الضغط لدى العامل .



## خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم تناول ضغوط العمل والذي يعد نتيجة للظروف والمثيرات البيئية التنظيمية التي تحيط بالعامل ويتعرض لها لعدم توافقه مع بيئة عمله وهذه الحالة يعيشها العامل و تتمثل في القلق والإحباط والتوتر داخل المؤسسة مما يؤدي بالعاملين إلى التسرب الوظيفي والتأخر عن العمل وتدني روح المعنوية ، ولضغوط العمل عناصر ومسببات يخضع لها العامل وتختلف أنواعها ونتائجها ، ويوضح ذلك من خلال الشكل التالي :

مسيبات ضغوط العمل :

- ✓ عوامل تتعلق بالعمل
- ✓ عوامل تتعلق بالشخصية

عناصر ضغوط العمل :

- ✓ عنصر المثير ( المشاعر )
- ✓ عنصر الاستجابة (ردود الفعل)
- ✓ عنصر التفاعل ( تفاعل )

أنواع ضغوط العمل :

- ✓ الضغوط الإيجابية (بعد دافعا وحافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع )
- ✓ الضغوط السلبية ) يؤدي إلى اختلال وظيفي ويؤدي إلى

مستويات ضغوط العمل :

- ✓ المستوى المرتفع
- ✓ المستوى المقبول
- ✓ المستوى المنخفض



نتائج ضغوط العمل :

- ✓ الضغوط الإيجابية : (التحفيز ، التركيز ، الشعور بالانجاز)
- ✓ الضغوط السلبية : تتمثل في ❖ بالنسبة للمنظمة : ( الآثار النفسية ، الآثار جسمية ، الآثار معرفية ، الآثار فسيولوجية )
- ❖ بالنسبة للمنظمة : (تدني روح المعنوية ، الغياب والتأخر عن العمل ، التسرب الوظيفي)

مصادر ضغوط العمل :

- ✓ متعلقة بالوظيفية : (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور)
- ✓ متعلقة بالمؤسسة : (الهيكل التنظيمي ، مشاكل الخضوع للسلطة ، اختلال العلاقات الشخصية )
- ✓ متعلقة بالبيئة المادية : الضوضاء ، الإضاءة ، تصميم مكان العمل )

استراتيجيات تعامل مع ضغوط العمل:

- ✓ على مستوى المنظمة: (تحليل الأدوار ، إعادة النظر في تصميم الأعمال ، المناخ التنظيمي ، الإرشاد ، برامج المساعدة )
- ✓ على مستوى الفرد: (التمارين الرياضية ، الاسترخاء ، التأمل ، شبكة العلاقات ، إعادة بناء المعرفي .

## هوامش الفصل :

- ❖ الكتب :
- (1) الحريري ،رافدة .(2014) .*اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية* . عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع .
  - (2) الصيرفي، محمد .(2008). *الضغط والقلق الإداري* . الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر ولتوزيع .
  - (3) القاضي ، محمد يوسف .(2015) .*السلوك التنظيمي* . عمان الأردن : الأكاديميون للنشر والتوزيع .
  - (4) أبو بكر ، مصطفى . (2008) .*إدارة الموارد البشرية* . مصر . الدار الجامعية للنشر والتوزيع
  - (5) بطاح ، أحمد . (2006) . *قضايا معاصرة في الإدارة التربوية* . عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع .
  - (6) حسين ، سلامة، طه عبد العظيم . (2006) . *استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية* . عمان : دار الفكر للنشر والتوزيع .
  - (7) حمدي ، على .(2008). *سيكولوجية الاتصال و ضغوط العمل* . القاهرة : دار الكتاب للنشر والتوزيع .
  - (8) حمادات ،محمد حسن.(2008) . *السلوك التنظيمي* ، الأردن : دار حامد للنشر والتوزيع.
  - (9) حنفي ، عبد الغفار . (2002) . *محاضرات في السلوك التنظيمي* . الإسكندرية . مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية للنشر والتوزيع .
  - (10) رونالدي ، ريجيو . ( 1999 ) . *المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي* .
  - (11) ( حلمي ، فارس ) . عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع.

- 12) عبد الباقي ، صلاح الدين . ( 2005 ) . مبادئ السلوك التنظيمي . الإسكندرية : الدار الجامعية للنشر والتوزيع .
- 13) عسكر ، على . ( 2009 ) . الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل السلوك التنظيمي المعاصر . القاهرة . دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع .
- 14) عليّات ، خالد عيادة . ( 2015 ) . ضغوط العمل وأثرها على الأداء . عمان : دار الخليج للنشر والتوزيع .
- 15) عياصرة ، بن أحمد . ( 2008 ) . إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل . عمان : دار حامد للنشر والتوزيع .
- 16) محمود ، خيضر كاظم ، الفريجات . ( 2009 ) . السلوك التنظيمي ( مفاهيم معاصرة / عمان : إثراء للنشر والتوزيع .
- 17) هيجان ، عبد الرحمان . ( 1998 ) . ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر والتوزيع .
- ❖ المذكرات :
- 18) بنات ، عبد القادر . ( 2009 ) . ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين . رسالة ماجستير . قسم إدارة أعمال . الجامعة الإسلامية . غزة .
- 19) زريبي ، أحلام . ( 2013 ) . استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء . رسالة ماجستير . قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرطوفونيا . وهران
- 20) عبد القادر ، أحمد مسلم . ( 2007 ) . مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة . رسالة ماجستير . قسم إدارة أعمال . الجامعة الإسلامية . غزة .
- 21) لعجايلية ، يوسف . ( 2015 ) . ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية . رسالة ماجستير . قسم علم اجتماع . جامعة محمد خيضر . بسكرة .
- ❖ دوريات :

(22) علام ، محمد عبد القادر . (2009) . ضغوط العمل . دراسات أمنية . العدد 1 .

# الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

## تمهيد

- 1-1- أهمية الأداء الوظيفي .
- 1-2- عناصر الأداء الوظيفي .
- 1-3- أبعاد الأداء الوظيفي .
- 1-4- محددات الأداء الوظيفي .
- 1-5- مكونات الأداء الوظيفي .
- 1-6- معايير الأداء الوظيفي .
- 1-7- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي .

خلاصة .

تمهيد :

يعد موضوع الأداء الوظيفي من الركائز الأساسية للاستثمار البشري ولتحقيق التنمية الاجتماعية و الاقتصادية و لذا يعد الأداء بمعناه الواسع هو انجاز العامل لأعماله بكفاءة وفعالية عالية وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق أهدافها من خلال التهيئة لظروف العمل المناسبة ولانجاز الأداء وتحمل المسؤولية وكذلك تنمية المهارات العلمية الخاصة بأدائه ، لهذا جاء الفصل الثالث كمحاولة تهدف من خلالها التعرف على موضوع الأداء الوظيفي ، وتناولت فيه أهمية والعناصر و المحددات والإبعاد ومكوناته والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي .

### 1-1- أهمية الأداء الوظيفي :

\* بالنسبة للعاملين : تنعكس أهمية الأداء الوظيفي على الأفراد من خلال الأتي :

- ✓ الأداء الوظيفي هو احد العوامل الأساسية التي تبني عليها القرارات الإدارية التي تتعلق بالنقل والترقية والترشيح للدراسة وغير ذلك ، لهذا يجب على كل فرد أن يواجه اهتماما خاصة<sup>2</sup> لأدائه في العمل و لارتباطه بمستقبله الوظيفي .
- ✓ يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله ولارتباط ما يتلقاه من أجور ورواتب وحوافز ومكافآت بهذا الأداء .
- ✓ يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له ، وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله ، واثبات ذاته فاهتمام الفرد بأدائه والعمل على رفعه وتنمية سوف يساعده على تحقيق أهدافه الاقتصادية والنفسية . ( عباس ، 2011 ، ص16)

\* بالنسبة للمنظمة : يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسؤول

، حيث يمثل الأداء احد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها أو يرأسها أو يشرف عليها.

نجد أن جميع المسؤولين على التنظيمات المختلفة يهتمون اهتماما كبير بأداء العاملين في هذه التنظيمات ، ذلك لأن الأداء لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد و دافعيته فحسب ، وإنما هو انعكاس لأداء هذه التنظيمات و درجة فاعليتها أيضا.

كما يحتل الأداء أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح و التقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة ، فإذا كان هذا الناتج مرتقعا فان ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها و فعاليتها فالمنظمة تكون أكثر استقرارا و أطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزا ، ومن ثم يمكن القول بشكل عام ان اهتمام العاملين بها و من ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة و في أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات و دوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات و دوافع الرؤساء و القادة أيضا.

كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في ( مرحلة الظهور مرحلة البقاء و الاستمرارية ،مرحلة الاستقرار ، مرحلة السمعة و الفخر ، مرحلة التميز ، مرحلة الريادة.) إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو و الدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما يعتمد على مستوى الأداء بها (بوقطف ، 2014 ص 61)

يتضح من خلال ما سبق أن للأداء الوظيفي أهمية كبيرة بالنسبة للعاملين او للمنظمة فيجب على كل فرد الاهتمام بأداء عمله وتحفيزه داخل بيئة العمل ،وذلك عن طريق قدرة العامل على انجاز المهام الموكلة له والرغبة في الوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية .

#### 4-2- عناصر الأداء الوظيفي :

الأداء الوظيفي يتكون ستة عناصر نذكرها كالتالي :

1. المدخلات : وتتمثل في الموارد المالية المتاحة و الموارد البشرية .



2. عمليات التحويل : أي القيام بتحويل المدخلات إلى مخرجات من خلال استخدام تكنولوجيا حديثة .
  3. المخرجات : الحصول على الناتج النهائي سواء في صورة سلعة أو خدمة .
  4. شروط الإنتاج : وتعني أن عملية إنتاج أو سلعة أو تقديم خدمة تحكمها مجموعة من الإجراءات والسياسات.
  5. النتائج : أي المؤثرات الناتجة عن عمليات إنتاج سلعة أو تقديم خدمة سواء كانت سلبية أو ايجابية .
  6. التغذية العكسية : أي ما يتم الحصول عليه من معلومات وذلك لتحديد مدى الرضا عن السلعة أو الخدمة المقدمة . ( العامري ، 2015 ، ص51 )
- نستنتج من خلال ما سبق أن للأداء الوظيفي 6 عناصر أساسية بدونها لا يمكن التحدث على أجود أداء فعال والذي يشمل عمليات التحويل التي تقوم على تحويل المدخلات (المواد الأولية ) إلى مخرجات (سلع وخدمات ) وهذه تتضمن مجموعة من الإجراءات أو الشروط لعملية الإنتاج وذلك لتحديد مدى الرضا عن السلعة أو الخدمة

#### 4-3- أبعاد الأداء الوظيفي :

نعني بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ، و هذه الأبعاد كالتالي :

✓ كمية الجهد المبذول : تعني مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة ، كذلك السرعة في أداء العمل . (أبو الشرخ ، 2010 ، ص 18).

✓ الجهد المبذول : فيعني مستوى بعض الأنواع للإعمال ، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء او كمية يقدر ما يهتم بنوعية وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات وخلوه من الأخطاء ودرجة الابتكار والإبداع في الأداء . (غربي ، 2015 ص 14).

✓ نمط الاداء : يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل ، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل ، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذ كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى ، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو أسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة .(بو الشرش ، 2015 ، ص92).

✓ البعد التنظيمي للأداء : يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والليفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في مجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء ، مع الإشارة إلى أن هذا يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية و الاقتصادية ، وهذا يعمي انه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية .

✓ البعد الاجتماعي للأداء : يشير البعد الاجتماعي إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم ، لان مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاة الأفراد لمؤسستهم ، ويتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصررت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي ، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية .( يوسف ، 2016 ، ص 22 ) .

## 4-4- محددات الأداء الوظيفي :

1. المحددات الداخلية :

- ❖ الجهد :وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز الذي يترجم إلي الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته ، حيث تتأزر هذه الطاقات مع بعضها البعض لانجاز العمل المطلوب ، وان هذا الجهد له طاقات تحفز ، فالجهد سيكون من محددات الأداء الوظيفي سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي .
  - ❖ القدرات : ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بالكفاءات أو السمات الشخصية ، كالقدرة والتحمل وسرعة البديهية ، أي التي لا بد من توافرها في من يقوم بوظيفة ما ، وهي كذلك تؤثر بشكل مباشر في الأداء وبما أنها كذلك فهي أيضا تعتبر من محددات الأداء الوظيفي . ( المحاسنة ، 2013 ، ص113).
  - ❖ إدراك الدور : ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله اي توجه جهد العامل ، بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها .
  - ❖ الواقعية: وتعني الرغبة لدى الفرد في بذل أقصى الجهود الممكنة لتحقيق الأهداف التنظيمية من اجل زيادة قدرته على تلبية احتياجاته ،فهي بالتالي محركات داخلية للسلوك. ( عبد الباقي ، 2003 ، ص103)
- هي بذل الجهد لتحقيق النتائج مما يساعد على تحقيق أهداف المنظمة و يعد دفع العاملين لأداء مثمر تحديا كبيرا يواجه المشرفين لان انخفاض الواقعية لدى العاملين يمتد انخفاضا في مستوى الأداء ، أي ان عدم توفير الرغبة يفقد العامل الحماس أو الاهتمام مما يرفع معدلات السلوك السلبي مثل الغياب و التأخير.
- ❖ الرغبة: هي الحاجة غير المكتملة الإشباع تدفع الفرد باتجاه إشباعها في بيئة العمل ، و تتألف من محصلة الاتجاهات و الحاجات التي يسعى لإشباعها و المواقف التي يتعامل

بها في بيئة العمل و مدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهات و بذلك تشكل الدافعية.  
(مصطفى ، 2004 ، ص166).

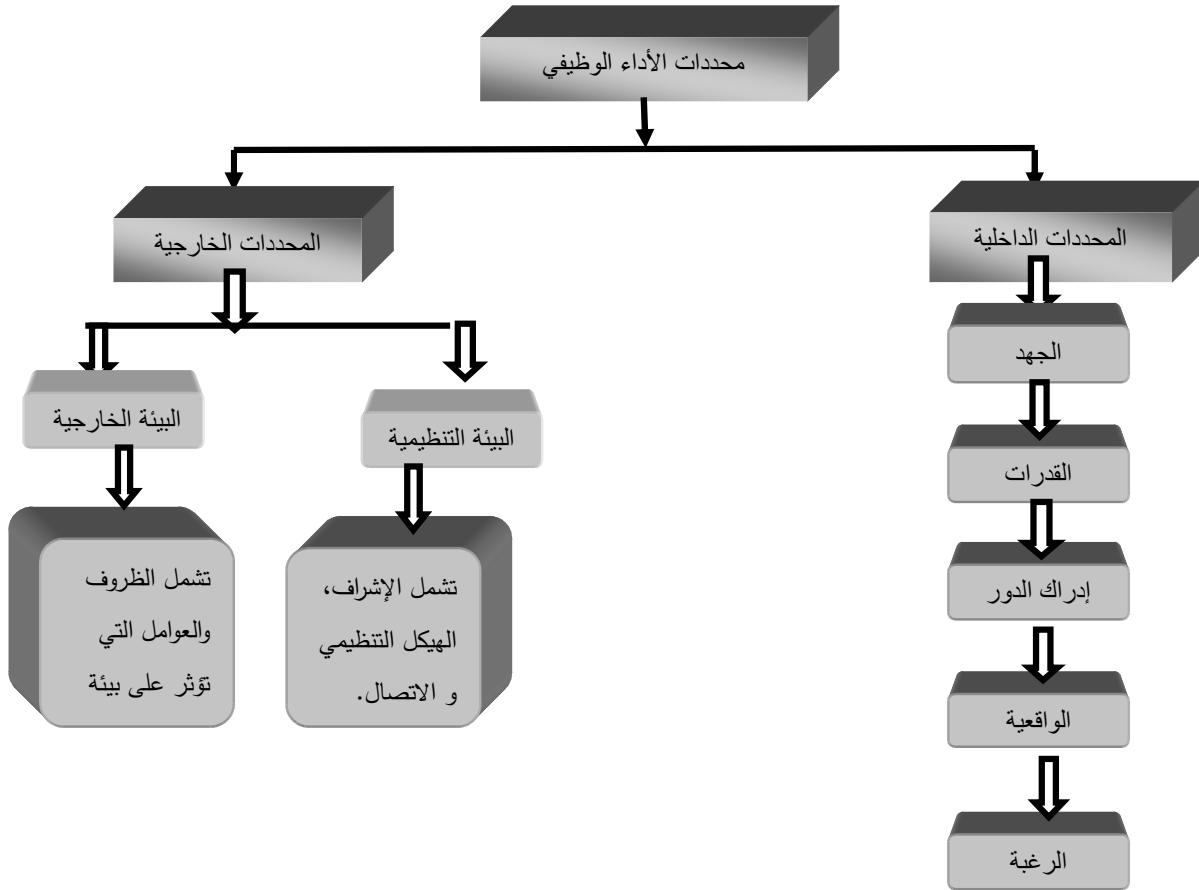
2. المحددات الخارجية : تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل ، إضافة إلي الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله .

❖ البيئة التنظيمية :وتشير إلي البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها ، وتشمل عادة كل من مناخ العمل ،الإشراف ،الهيكل التنظيمي ،الاتصال وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو دافعية العامل وبالتالي جودة الأداء .

❖ البيئة الخارجية : تؤثر البيئة الخارجية على التنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية .(المحاسنة ، 2013 ، ص114).

من خلال ما سبق يتضح لنا أن الأداء الوظيفي تتمثل في الجهد الصافي والتي تبدأ بقدرات وإدراك الدور أو المهام فتنقسم المحددات إلى نوعين، منها المحددات الداخلية فتشمل الجهد الذي يعتبر الناتج النهائي لحصول الفرد على الحوافز التي تترجم إلى طاقات الجسمانية والعقلية التي يبذلها العامل لانجاز مهامه ،وكذلك القدرات فهي من المهارات الشخصية التي يقوم بها العامل لأداء وظيفته وتشير إلى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الأداء الذي يقوم به ومن هنا نرى أن مستوى الأداء يتحدد لنا من تفاعل القدرة مع الدافعية ( الرغبة ) ، فان الفرد لديه القدرة العالية وليس لديه الرغبة سيخفف أدائه ، والعكس أن قدرته منخفضة و رغبته مرتفعة فان أدائه سيكون منخفض ، أما المحددات الداخلية تتعلق بالواجبات والمسؤوليات والأدوات التي يقوم بها العامل لإتمام مهامه وكذلك يتضمن البيئة التنظيمية التي تشكل الإشراف و الهيكل التنظيمي والاتصال التي تدفع بالعامل إلي تحفيزه أما البيئة الخارجية تتمثل في الظروف والعوامل التي تؤثر على البيئة التي يعمل فيها العامل .

الشكل رقم 03 : يوضح محددات الأداء الوظيفي



المصدر : من إعداد الطالبة

## 4-5- مكونات الأداء الوظيفي :

يتكون مصطلح الأداء الوظيفي من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة ، أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها :

(1) الفعالية: ينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على انه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة ، وهذا من منطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة ، وتجدد الإشارة من جهة أخرى إلى انه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح ، فقد اعتبر المفكرون الكلاسيكيون الفعالية بمثابة الأرباح المحققة ، ومن ثم حسب نظرهم تقاس فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة . (يوسف ، 2019 ، ص 23).

(2) الكفاءة: تهتم الإدارة في المؤسسات برفع الكفاءة الإنتاجية وتحسين مستوى الأداء ، فهي المحرك الديناميكي للعملية الإنتاجية ، بمعنى أنها مصدر الطاقة التي تسطر على الأداء لمختلف المكونات المنتجة ، وتقوم على عناصر مختلفة :

**أولا : المقدرة على العمل**: هي المكون الأول من مكونات الأداء ، وتكتسب المقدرة على العمل بالتعليم والخبرة العلمية ، كما أن حسن الاستفادة من مؤهلات العنصر البشري ومهاراته وقدراته التي يتمتع بها ، تمكن من الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة بأعلى فعالية وأقصى كفاءة ممكنة ، ولن يأتي ذلك إلا من خلال :

✓ حسن اختيار العاملين: تتضمن عملية اختيار العاملين المفاضلة بين الأفراد المتقدمين لشغل وظيفة معينة ، من حيث مؤهلاتهم ومهاراتهم ، وكذا فعاليتهم وكفاءتهم في الأداء المناسب .

✓ التدريب والتكوين: تعتبر وظيفة التدريب إحدى الوسائل الرئيسية لرفع الكفاءة الإنتاجية وزيادة الفعالية ، كما أنها مكملة لوظيفة الاختيار والتعيين ، والتكوين يساعد على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين قدراتهم على أداء الأعمال ، تهدف هذه إستراتيجية تكوين

المواد البشرية هي الحصول على قوة العمل التي تتوفر فيها الموصفات الصحيحة ويقوم على بناء وتنمية وتفعيل القدرة التنافسية للمؤسسة . ( هاني ، 2014 ، ص 258)

ثانيا: **الرغبة في العمل** : أن المكون الثاني في الأداء هو توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة ،وتقوم على مجموعة من العوامل ،تتلخص فيما يلي :

✓ بيئة العمل الداخلية والخارجية : بيئة العمل الداخلية هي تلك البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المؤسسة الواحدة ،والإطار الذي يتم من خلاله انجاز العمل ، والإدارة الناجحة هي التي توفر بيئة العمل مناسبة لطبيعة أعمالها لكي يتوفر للجميع جو ملائم للعمل ،وبالتالي تكون الكفاءة فعالة من خلال ما يقدم من عطاء ويبدل من جهد . ( بن حمون ، 2014 ، ص 14)

أما بيئة العمل الخارجية فتشكله تلك المؤثرات الاجتماعية التي تحدد كفاءة الأفراد الإنتاجية ، ومنها التنظيمات غير الرسمية لجماعات العمال ، التي يمكن أن تقلص من رغبة الفرد في العمل ، كما يمكن ان توجه العاملين نحو أفضل سبل الأداء ، ومساعدتهم على تجنب الأخطاء والسلبيات .

✓ حاجات الأفراد : وهو المكون المؤثر في كفاءة الفرد الإنتاجية ،هو ما يرغب الفرد في تحقيقه حاجات ورغبات ،فتتأثر طرق تفكيره وأنماط سلوكه ، حتى يصنع لنفسه مركزا ومستقبلا . ( هاني محمد ، 2014 ، ص 259)

✓ التحفيز :عبارة على أنها فرص أو وسائل ( مكافأة ،علاوة ... الخ ) توفرها الإدارة المنظمة أمام الأفراد العاملين ،لتسير بها رغباتهم وتخلق لديهم الدافع من اجل السعي للحصول عليها عن طريق الجهد والعمل المنتج ، والسلوك السليم ، وذلك لإشباع حاجاتهم التي يحسون ويشعرون بها والتي تحتاج إلى إشباع ،وتترك الحوافز آثار ايجابية إذا حققت الهدف المرغوب من ورائها . ( عقيلي ، 2013 ، ص 204).

يتضح من خلال ما سبق أن للأداء الوظيفي مكونين أساسيين حيث يشمل المكون الأول الفعالية وهي أن للعامل القدرة على تحقيق الأهداف للوصول إلى نتائج ، أما المكون الثاني فيشمل الكفاءة وهي قدرة العامل على العمل ويتضمن عملية اختيار العاملين من حيث مؤهلاتهم ومهاراتهم ولاكتساب خبرة عملية تساعده على تطوير وتحسين أداء العمال وتكون عن طريق تكوين وتدريب العامل وتحفيزه ورغبته في العمل وتوفير بيئة داخلية وخارجية تتضمن حاجة الفرد لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية .

#### 4-6- معايير الأداء الوظيفي :

يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات ، وتتحصر أهم المعايير الأداء فيما يلي :

❖ الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانيات الأفراد ولا يتعداها ، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراته وإمكانياته لان ذلك يعني بطئ الأداء، مما يصب العاملين بالتراخي لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء ، بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات (الشهري . عطية ، 2018 ، ص497).

❖ الوقت : ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض ، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة .(سعيد ، 2007، ص8).

❖ الإجراءات : هي عبارة عن خطوط مركبة لتطبيق العمل للمهارات الواجب القيام بها ، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف .(بن البار ، قديري . 2017، ص155).

❖ الجودة : وتعني الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجود المنتج ، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة



من خلال ما سبق يتضح لنا أن معايير الأداء الوظيفي هو الطريق المناسب للوصول إلى أفضل مستوى للأداء ويستطيع أن يتعرف على جوانب التقدم التي حصلت في الأداء ، وكذلك وجود هذه المعايير الكمية والوقت والإجراءات والجودة وكل هذا يبعد العامل على التحيز والموضوعية .

إن معايير الأداء هي أسس ينسب إليها أداء العاملين ويقارن بها كأساس للحكم عليه ومن دونها لا يمكن معرفة ما إذا استطلعنا الوصول إلى الأهداف بوضوح وبدقة ، ويعرف المعيار أيضا بأنه مستوى أداء مستهدف يقاس به الأداء الفعلي في أي من الأنشطة ، وللأداء ثلاثة معايير يقوم عليها :

❖ المعايير أو المعدلات الكمية : بموجب هذا المعيار يجري تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن ينتج من خلال مدة زمنية معينة ، أي أنها تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء .

❖ المعايير النوعية : وتعني جوانب أن يصل إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والإتقان .

❖ المعايير النوعية والكمية : وهذا المعدل من تسميته فهو مزيج من المعايير الكمية والنوعية ، وكمثال عليه هو أن يجري إنتاج (50) من منتج معين على أن لا يتجاوز الوحدات التالفة عن (5) وحدات . (رشيد ، 2016 ، ص126).

نستنتج من خلال ما سبق أن للأداء الوظيفي معايير تشمل كمية العمل وجودته التي ينسب إليها العامل للأداء عمله ولتحقيق الأهداف المرسومة ، من هنا تتعدد معايير الأداء الوظيفي فتتمثل في المعايير الكمية والتي تقوم بتحديد كمية معينة من الإنتاج خلال مدة زمنية ، أما المعايير النوعية فهي التي يصل إنتاج الفرد إلى مستوى معين ويتميز بالإتقان ، أما المعيار الأخير فهو مزيج بين المعايير الكمية والنوعية .

#### 4-7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

ومن أهم هذه العوامل المؤثرة هي كالتالي :

أ/- غياب الأهداف المحددة : فالمنظمة التي لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ، ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك ، فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد ، فعندها سوق يتساوي الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف . (الحريري ، 2016 ، ص 282).

ب/- عدم المشاركة في الأداء : أن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة كالتخطيط ، ووضع القرارات يساهم في وجود فجوة في الإدارة و العاملين في المستويات الدنيا ، و بالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمؤسسة و العمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة و هذا يؤدي إلى تدنى مستوى الأداء لدى العاملين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب انجازها أو في الحلول.

ج/- الظروف الفيزيائية : تعد الظروف الفيزيائية من أهم العوامل التي تؤثر على الأداء ، و من بين عواملها الضوضاء الحرارة ، ظروف وضعية الأرض التي يعمل فيها العامل ، كل هذه الظروف تؤثر على الأداء الجيد للعمل . (شاوش ، 2000 ، ص 149).

د/- التسبب الإداري : التسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين ، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة . (الحريري ، 2016 ، ص 282).

ه/- العوامل الخارجية المؤثرة في الأداء الوظيفي : تتمثل العوامل الخارجية في مجموعة المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق التحكم و بالتالي فان أثارها قد تكون في شكل فرص يسمح استغلالها بتحسين الأداء ، وقد تكون خطرا يؤثر سلبا على أداء المؤسسة ، مما

يستدعي ضرورة التكيف معها لتخفيف أثارها وخاصة إذا تميزت بعدم الثبات والتعقيد ، وتنقسم هذه العوامل إلى عوامل اقتصادية واجتماعية وتكنولوجية وسياسية وقانونية تتفاوت في درجة تأثيرها على أداء المؤسسة .

و/- العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء الوظيفي : تتمثل العوامل الداخلية في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على أدائها ، ويمكن للمسير أن يتحكم فيها ويحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة أثارها الايجابية أو التقليل من أثارها السلبية ، تتميز هذه العوامل بكثرتها وبالتالي صعوبة حصرها ، التداخل فيما فيها ، والتفاوت من حيث درجة تأثيرها والتحكم فيها ، تم تجميعها في مجموعتين رئيسيين هما :

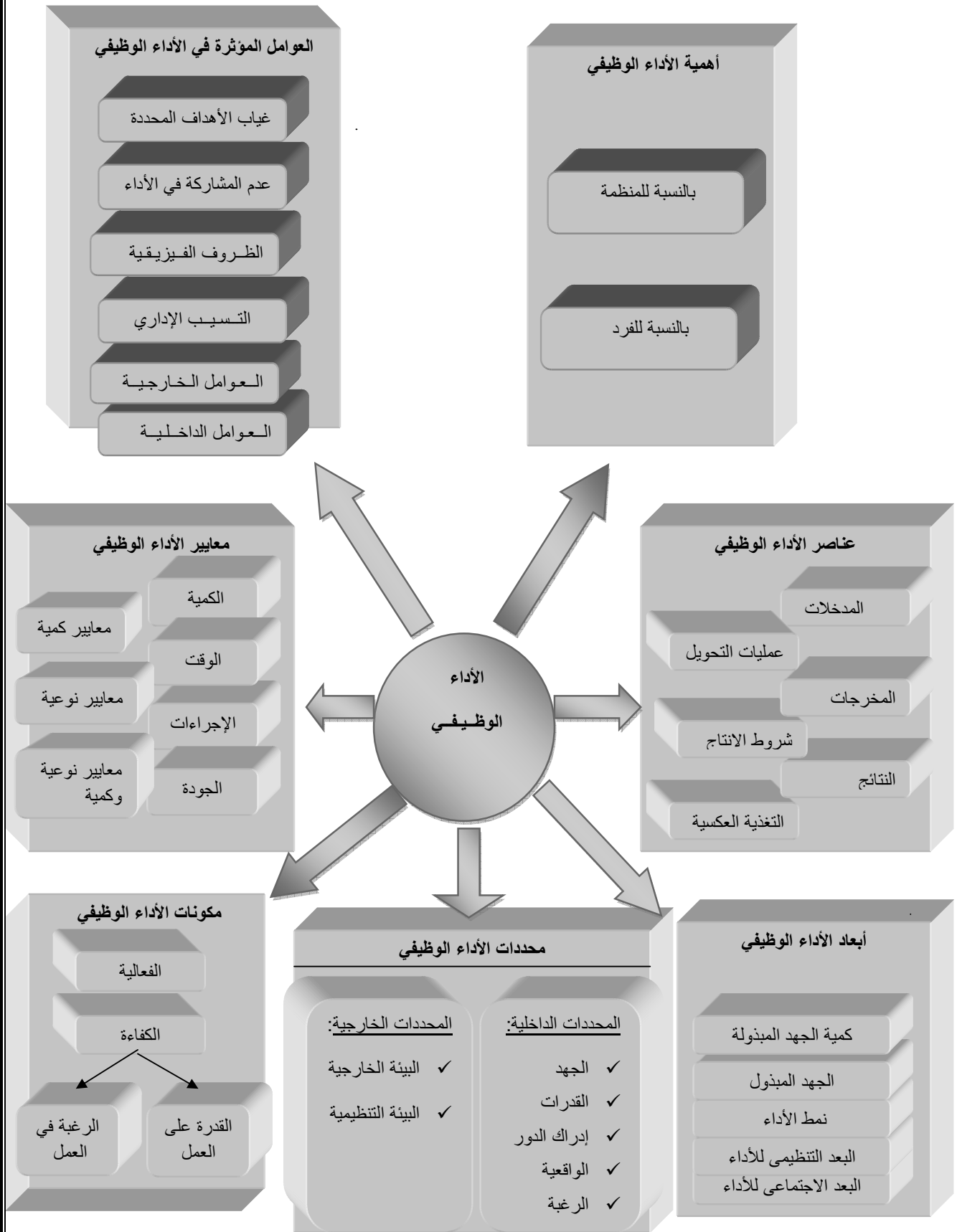
1) العوامل التقنية : نوع التكنولوجيا ، نسبة الاعتماد على الآلات مقارنة بعدد العمال ، الموقع الجغرافي للمؤسسة وتصميمها من حيث المخازن ، الورشات والآلات ، نوعية المنتج ، مدى توافق منتجات المؤسسة مع رغبات المستهلكين ، نوعية المواد المستعملة في عملية الإنتاج .

2) العوامل البشرية : التركيبة البشرية للمؤسسة من حيث السن والجنس ، مستوى تأهيل أفراد المؤسسة ومدى توافق مع مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها ، أنظمة المكافآت والحوافز ، العلاقة بين العمال والإدارة ، نوعية المعلومات . (السعيد بريش ، 2012 ، ص30).

يتضح من خلال ما سبق إن للأداء الوظيفي عدة عوامل تؤثر على أداء العامل داخل المنظمة وهذا من خلال غياب الأهداف المحددة بمعنى لا تمتلك خطط يقوم عليها العامل لتحقيق أهدافها ، كذلك عدم مشاركة العامل في مستويات الإدارة التي تؤدي بالعامل إلى ضعف الشعور بالمسؤولية ، أما التسبب الإداري ينتج عن إهمال وانعدام الضوابط وغياب الإدارة والقوة و الظروف الفيزيائية لانجاز عمل معين ، وكل هذه العوامل تؤثر على أداء العاملين داخل بيئة التنظيمية وخارجها .

**خلاصة الفصل :**

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي الذي يعد مجموعة من الأنشطة التي يؤديها العامل والذي تعبر عن مستوى قدرته على العطاء وتحمل المسؤولية لانجاز المهام الموكلة له في فترة زمنية محددة وبأقل تكلفة ، وعليه تجدر الإشارة إلى إبراز أهمية قيمة المورد البشري والذي يعتبر المحرك الأساسي لجميع الأنشطة ولنجاح المنظمة وضمان بقائها ، ويعتبر الأداء الوظيفي للعامل هو مجهودات التي يبذلها في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة والمساهمة في إحداث التغيير المطلوب في تنمية القدرات على تقديم أفضل الأعمال ، ويوضح ذلك من خلال الشكل التالي :



## هوامش الفصل :

## ✓ الكتب :

- 1) الحريري ، محمد السرو.(2016).*علم النفس الإداري*.الأردن :دار القلم للنشر والتوزيع .
- 2) العامري ، محمد الرئيس .(2015).*نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين* .الجزائر: الدار الجزائرية للنشر والتوزيع .
- 3) المحاسنة ، ابراهيم محمد .(2013).*ادارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق*.عمان : دار جرير للنشر والتوزيع .
- 4) بوالشرش ، كمال .(2015).*الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والادارية* .عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- 5) رشيد ، الأميري . وليد ،حميد.(2016).*تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين* .عمان : دار البازوري للنشر والتوزيع .
- 6) شاوش ، مصطفى نجيب.(2000).*إدارة المواد البشرية* .عمان الأردن : دار الشروق للنشر والتوزيع .
- 7) عبد الباقي ، صلاح الدين .(2003).*السلوك التنظيمي مدخل تطبيق معاصر* .الإسكندرية مصر : الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- 8) عقيلي ، عمر وصفي .(2013).*تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة* .عمان : دار زهران للنشر والتوزيع .

(9) مصطفى ، أحمد السيد .(2004). *إدارة الموارد البشرية الإدارة المعاصرة* .الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع .

(10) هاني ، محمد .(2014). *إدارة الموارد البشرية*.عمان : دار المعزز للنشر والتوزيع

يوسف ، مصطفى .(2016). *إدارة الأداء*.عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع .

✓ المذكرات :

(11) أبو الشرخ، نادر أحمد.(2012).تقييم أثر الحوافز على المستوى الأداء الوظيفي

.رسالة ماجستير.قسم ادارة أعمال.جامعة الأزهر.غزة.

(12) بو قطف ، محمد.(2014). *التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين*

بالمؤسسة الجامعية . رسالة ماجستير . قسم علم اجتماع . جامعة محمد خيضر . بسكرة.

(13) بن حمون ، سهام .(2014). *بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي* .

رسالة دكتوراه . قسم علم اجتماع . جامعة محمد خيضر . بسكرة .

(14) سعيد ، زياد خليفة .(2007) . *الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء*

.رسالة ماجستير .قسم العلوم الادارية . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية . السعودية

(15) غربي ، حنان .(2015). *أثر التمكين على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة*

والمتوسطة .رسالة ماستر.قسم علوم التسيير . جامعة قاصدي مرياح . ورقلة.

✓ المجلات :

16) بريش، السعيد .يحياوي نعيمة.(2012). أهمية التكامل بين أدوات الرقابة التسيير في

تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها . مجلة أداء المؤسسات الجزائرية. العدد 01.

17) بن البار، موسى . قديري ، عائشة .(2017).العلاقة بين استخدامات نظم

المعلومات الإدارية ومستوى أداء العاملين . مجلة أفاق علوم إدارية . العدد 01.

18) صالح الشهري ، سلطان عبد الله . عطية ، محمد عبد الكريم .(2018). درجة

استخدام قادة مدارس محافظة النماص لمدخل القيمة المضافة في تقييم أداء العاملين .

مجلة البحث العلمي في التربية . العدد 19 . .

✓ موقع الكتروني :

19) عباس، منير.(2011) . أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين .

-<https://zzz.spu.edu.sy.-dozznloads.files.18/12/2018>.



## الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

1-4- فرضيات الدراسة

2-4- مجالات الدراسة

3-4- عينة الدراسة

4-4- منهج الدراسة

5-4- أداة الدراسة

6-4- صدق أداة الدراسة

7-4- الأساليب الإحصائية

**4-1-1- فرضيات الدراسة :**

تعتبر الفرضيات هي قضية التي يصادر على صحتها ويسلم بها تسليماً ، وتتبين صحتها من صحة النتائج . ( دشلي ، 2016 ، ص 24 ) .

**4-1-1- الفرضية الرئيسية للدراسة :**

✓ توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي داخل المؤسسة .

**4-1-2- الفرضيات الفرعية :**

✓ توجد علاقة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة .

✓ توجد علاقة بين الضغوط الفيزيائية و مستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة .

✓ توجد علاقة بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة

**4-2- مجالات الدراسة :**

1) **المجال المكاني :** أجريت هذه الدراسة في مؤسسة مركز التكوين المهني والتمهين

عوينات محمد 4 المنطقة الغربية بسكرة وهي مؤسسة ذات طابع إداري تهدف إلي تكوين

يد عاملة في اختصاصات كثيرة ومتنوعة وبمستويات مختلفة . وانشأ بتاريخ

. 2013/04/15

تتكون المؤسسة من ثلاثة مصالح تحت إشراف السيد مدير المؤسسة وثلاثة رؤساء

مباشر

- المدير
- المقتصد المسير .
- المقتصد التقني والبيداغوجي للتكوين الحضوري .
- المساعد التقني للتمهين .

➤ مصلحة الإدارة والوسائل العامة : ويشرف عليها المقتصد وتتكون من مجموعة من

الموظفين الإداريين التابعين للأسلاك المشتركة والعمال المهنيين والحراس .

➤ مصلحة التكوين الحضوري والإعلام والتوجيه والتكوين المتواصل : تمتاز هذه المصلحة

بتكوين المتربصين داخل المؤسسة طيلة أيام الأسبوع طبقا لنظام الدوام العادي ويشرف على

هذه المصلحة المساعد التقني والبيداغوجي وتتكون من مجموعة من الأساتذة الذين قيمون

بالإشراف على الفروع ومستشار التوجيه والتقييم المهنيين ودوره الإعلام والانتقاء والتوجيه

ومساعد التكوين ودوره متابعة والسهر على النظام الداخلي للمؤسسة .

➤ مصلحة التمهين : وتمتاز هذه المصلحة بتكوين المتمهين على شكل تناوبي حيث

يجمع بين التكوين النظري داخل المؤسسة والتكوين التطبيقي في الوسط المهني ويشرف

عليها المساعد التقني والبيداغوجي للتمهين ومجموعة من الأساتذة دورهم إعطاء الدروس

النظرية للمتمهين داخل المؤسسة التكوينية ومتابعتهم في الوسط المهني .

(2) المجال البشري : يقصد بالمجال البشري مجموعة الأفراد أو الجماعات التي ستجرى

عليهم الدراسة ، وان طبيعة الموضوع هي التي تحدد لنا مجتمع الدراسة ، وعليه فان مجتمع

دراستنا يتمثل في الأفراد العاملين ويقدر عددهم 42 عامل ( موظف و موظفة ) موزعين

على مختلف المصالح وكلهم دائمون ويمارسون مهنتهم في المؤسسة .

أسباب اختياري لمكان ومجال الدراسة :

بحكم ذهابي إلى المؤسسة واستطلاعي عليها وجدت أن بعض من العمال مؤسسة التكوين

المهني والتمهين يعانون من ضغوط العمل ، نتيجة تعدد الواجبات والمسؤوليات للعامل

الواحد ، وكذلك توجد صعوبة في أداء وظيفتهم ، مما يشعر العامل بالعجز وانخفاض روحه

المعنوية .

3) **المجال الزمني:** ينقسم المجال الزمني إلى 04 مراحل كالتالي :

➤ **المرحلة الأولى:** من بداية شهر أكتوبر إلى غاية شهر نوفمبر تم في هذه المرحلة جمع المعلومات النظرية اللازمة حول متغيرات الدراسة ، حيث تم الاقتباس من العديد من المراجع المتنوعة من بينها الكتب والقواميس و المذكرات والمجلات ، ثم تحريرها في شكلها النهائي.

➤ **المرحلة الثانية :** في يوم 20 مارس 2019 تم الذهاب إلى مؤسسة مركز التكوين المهني والتمهين بسكرة عينات محمد 4 المنطقة الغربية بسكرة ، كدراسة استطلاعية لمكان الدراسة ، كما تم جلب عدد الموظفين وعدد المصالح الموجودة في مركز التكوين وكذلك الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة .

➤ **المرحلة الثالثة :** تم إعداد جمع البيانات والمتمثلة في استمارة استبيان ، وعرضها على المحكمين وكان ذلك في يوم 08 أبريل 2019، ثم بعد ذلك النزول إلى ميدان الدراسة وحيث تم توزيع استمارة استبيان على 42 عامل من المؤسسة ، حيث تلقينا استقبال جيد من قبل عمال المؤسسة .

➤ **المرحلة الرابعة :** في هذه المرحلة الأخير في يوم 18 أبريل 2019 إلى غاية 29 ماي 2019 تم من خلالها تفريغ الاستمارات ، واستخلاص عينة البحث وتفسيرها وتحليلها والوصول إلى النتائج النهائية .

#### 4-3- مجتمع وعينة الدراسة :

تعتبر العينة على أنها المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسة عليها وهي تكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي ، إذن هذه العينة تتوزع فيها خصائص المجتمع بنفس النسب الواردة في المجتمع. (سلاطنية ، الجيلاني ، 2004 ، ص 319 ).

نظرا لصغر مجتمع الدراسة فإننا نعتبر العينة هي نفسها المجتمع وبالتالي سنتبع أسلوب الحصر الشامل.

يعتبر المسح الشامل على انه أسلوب الحصر الشامل ويسمى أحيانا أسلوب التعداد لكل مفردة المجتمع الإحصائي وذلك بتجميع البيانات المتعلقة ببعض المتغيرات عن جميع

مفردات المجتمع الأصلي ومن أمثلة أسلوب الحصر الشامل التعداد السكاني والصناعي ، حيث من نتائج هذه الدراسات مؤشرات إحصائية يمكن الاهتداء بها في عملية التخطيط ويعاب على هذا الأسلوب تعذر استخدامه في كثير من البحوث وبخاصة إذا كان مجتمع الدراسة الأصلي كبير حيث ذلك يتطلب جهد ووقت وتكلفة . ( عاروري ، 2010 ، ص14).

أ. حجم مجتمع الدراسة و كيفية اختياره: تناولت هذه الدراسة ( ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي ) مركز التكوين المهني والتمهين - بسكرة ، و بعد اتصالات متكررة بالمؤسسة المعنية بالدراسة تم تزويدنا بالإحصائيات اللازمة التي سنعتمد عليها في الجانب الميداني من هذه الدراسة ، و حسب مصلحة الموارد البشرية لهذه المؤسسة يقدر مجموع الموظفين ب 42 موظف كلهم دائمون و حسب ذات المصدر ، فان جميع هؤلاء الموظفين تلقوا ضغوطا.

يعتمد المسح الشامل على دراسة جزء فقط من المجتمع والذي يسمى عينة ، وهو أسلوب قليل التكاليف كما يتم انجازه في وقت أقصر ما يسمح لنا بالحصول على معلومات في مدة وجيزة . (موسى، 2011، ص 23).

لقد قمت بتوزيع 42 استمارة على عمال مؤسسة التكوين المهني والتمهين عوينات محمد بسكرة ، ونظرا الى أن المبحوث حر في الإجابة أو الرفض ، فقد تم استرجاع 37 استمارة ، فمنهم 3 لم يتم استرجاعها و اثنان رفضوا الإجابة على الاستمارة .

فبالتالي مجتمع الدراسة يتمثل في مجموع الموظفين الدائمين بالمركز ، الذين تلقوا ضغوط عمل سواء داخل المؤسسة أو خارجها ، و المقدر عددهم ب 37 عامل

و لقد اعتمدنا على طريقة المسح الشامل للاعتبارات التالية :

• إن المسح الشامل لمجتمع البحث يضفي إلى النتائج أكثر صدقا ، فهو يجنبنا عيوب مصداقية التمثيل في حال اختيارنا لعينة من المجتمع ككل.

- إن حجم المجتمع و المقدر ب (37) مبحوثا ، هو حجم يسمح لنا بالدراسة المسحية ، إذ إن تناول هذا الحجم بالدراسة هو في متناول إمكانيات الباحث.

### ب. خصائص مجتمع الدراسة

من خلال المعلومات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية ، و من خلال الاستمارة ، يمكن القول بأن أفراد المجتمع يتميزون بالصفات التالية :

#### ❖ بالنسبة لطبيعة الجنس:

الجدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

النسبة المئوية%	التكرارات	الجنس
40.55%	15	ذكر
59.45%	22	أنثى
100%	37	المجموع

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن اصغر نسبة (40.55) من أفراد العينة من جنس الذكور و أكبر نسبة (59.45) من أفراد العينة من جنس الإناث . وبناء على هذه النتائج نجد أن نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور ، وهذا راجع لطبيعة العمل في المؤسسة ، لان فئة الإناث هي التي تحتاج إلى التركيز و تتحمل الصبر وخاصة في مجال التعليم ، مما يجعل مستوى الأداء جيد .

## ❖ بالنسبة لطبيعة السن :

الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب السن :

النسبة المئوية%	التكرارات	السن
21.63%	08	أقل من 29 سنة
45.94%	17	من 30_39 سنة
32.43%	12	من 40 فأكثر
100%	37	المجموع

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن أصغر نسبة عمرية من عينة أفراد هي نسبة تقدر ب(21.63) من فئة أقل من 29 سنة ، ثم تليها نسبة تقدر ب(32.43) من فئة 30-39 ، ثم تأتي بعدها أكبر نسبة تقدر ب(45.94) وهي فئة من 40 فأكثر . وبناء على هذه النتائج يتضح لنا **المستوى** أن أغلبية أفراد العينة من فئة متوسطة وهذه الفئة الأكثر نشاطا وحيوية ، ولكن هي أكثر تعرض لضغوط العمل لأن العامل تكون لديها طاقة كبيرة للعمل ودافعية قوية للأداء الوظيفي داخل بيئة العمل .

## ❖ بالنسبة لطبيعة التعليمي :

الجدول رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي :

النسبة المئوية%	التكرارات	المستوى التعليمي
48.65%	18	ثانوي
51.35%	19	ليسانس
100%	37	المجموع

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن أكبر نسبة من أفراد العينة والتي تقدر ب(51.35) وتمثل في العمال ذوي المستوى التعليمي ، ثم تليها نسبة (48.65) والتي تتمثل في العمال ذوي الشهادات الجامعية (ليسانس) .

بالنظر إلى هذه النتائج نجد أن أغلبية أفراد العينة تتراوح ما بين المستوى التعليمي والمستوى الجامعي وهذا راجع لطبيعة العمل الإداري و البيداغوجي الممارس و الذي يتطلب مستوى تعليميا مرتفعا داخل المنظمة .

#### ❖ بالنسبة لطبيعة سنوات الخبرة :

الجدول رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة :

النسبة المئوية%	التكرارات	سنوات الخبرة
75.67%	28	من 12_05 سنة
10.83%	04	من 19_12 سنة
08.10%	03	من 26_19 سنة
05.40%	02	من 33_26 سنة
100%	37	المجموع

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن أكبر أفراد العينة هي نسبة تقدر ب(75.67) والتي لا تقل سنوات الخبرة لديهم عن {5-12}سنة، ثم تليها فئة{19-21} وتقدر بنسبة (10.82) ، ثم تأتي بعدها فئة {19-26} وتقدر بنسبة (08.10) ، ثم تليها الفئة الأخيرة {26-33} وتقدر نسبتها ب (05.40) .

بالنظر إلى هذه النتائج يتضح لنا أن أكثر فئة متواجدة هي {5-12} وهذه فئة اقل أقدميه، وهذا راجع إلى أن أغلبية العمال جدد ما يخلق ضغوطا عليهم و صعوبة في التأقلم مع عمله، وهذا ما يدعو إلى اتخاذ إجراءات تعمل على احتوائهم و تحفيزهم، واكتساب بيئة عمل خالية من المشاكل .



❖ بالنسبة لطبيعة الفئة المهنية:

الجدول رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية :

النسبة المئوية%	التكرارات	الفئة المهنية
37.84%	14	إطار
21.62%	08	عون تحكم
40.54%	15	عون تنفيذ
100%	37	المجموع

من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن أفراد العينة أكثر فئة هي عون تنفيذ وتقدر بنسبة (40.54) ، ثم تليها فئة الإطارات يقدر بنسبة (37.84) ، ثم تأتي بعدها عون تحكم وتقدر بنسبة (21.62) .

وبناء على هذه النتائج يتضح لنا أن أكبر نسبة في الفئة المهنية في فئة عون تنفيذ، وهذا راجع لطبيعة المعلومات و الملفات المتواجدة داخل المؤسسة و المتعلقة بالعمال و المتربصين و التي تتطلب اختصاصا معيناً للتحكم فيها و تسيير المؤسسة بشكل جيد.

❖ حسب طبيعة الحالة الاجتماعية :

الجدول رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية :

النسبة المئوية%	التكرارات	الحالة الاجتماعية
18.92%	07	أعزب
16.21%	06	مطلق
51.35%	19	متزوج
13.52%	05	أرمل
100%	37	المجموع

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن أصغر نسبة من أفراد العينة هي فئة الأرامل وتقدر نسبة ب(13.52) ، ثم تأتي فئة المطلقين بنسبة تقدر ب (16.21) ثم تليها فئة العزاب بنسبة تقدر ب(18.92) ، و ثم تأتي فئة أكثر نسبة وهي فئة المتزوجين تقدر بنسبة ب (51.35).

وبناء على هذه النتائج يتضح لنا أن أكبر نسبة هي فئة المتزوجين، وهذه الحالة تزيد من احتمالات وقوع العمال في ضغوط العمل نظرا لتراكم أعباء العمل و المشاكل العائلية التي يبقى تأثيرها واقعا أثناء ممارستهم لوظائفهم وعدم إتمام الأعمال الموكلة لهم بشكل سليم.

❖ بالنسبة لطبيعة الاستفادة من الترقية :

الجدول رقم (08) توزيع أفراد العينة حسب الاستفادة من الترقية :

الاستفادة من الترقية	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	08	21.62%
لا	29	78.38%
المجموع	37	100%

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن أفراد العينة أكثر نسبة هي (78.38) من عدم استفادتهم من الترقية ، تم تليها (21.62) أصغر نسبة من العمال الذين استفادوا من الترقية .

بالنظر إلى هذه النتائج يتبين لنا أن النسبة أكثر هم لم يستفيدوا من الترقية ، وهذا راجع لكون أغلبية العمال خبرتهم المهنية مدتها قصيرة أو لم يكملوا الدراسات العليا أثناء مسارهـم العملي حيث أن الترقية تتطلب شروطا معينة للحصول عليها.

❖ بالنسبة لطبيعة الأجر :

الجدول رقم (09) توزيع أفراد العينة حسب الأجر :

الأجر	التكرارات	النسبة المئوية%
-------	-----------	-----------------

30000_20000	29	%78.28
50000_40000	05	%13.52
70000_60000	03	%08.10
المجموع	37	%100

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن أفراد العينة أكبر نسبة هي فئة {30000-20000} نسبة تقدر ب(78.38) ، ثم تليها فئة {50000-40000} بنسبة تقدر ب(13.52) ، ثم تليها فئة {70000-60000} نسبة تقدر ب(08.10) ،

بناء على هذه النتائج يتبين لنا أن أكبر نسبة في الأجر هي (78.38) ، وهذا للتدرج السلمي للوظيفة و نوعه أو الأقدمية في العمل الذين لهما علاقة مباشرة بسلم الأجر المتواجد فيه داخل المؤسسة العمومية والتي تخضع لقانون الوظيفة العمومية.

#### 4-4- منهج الدراسة :

يعتبر المنهج العملي هو الطريق أو السبيل للبحث الذي يستند إلى عدد كبير من المميزات الرئيسية أهمها أن الظواهر والمكونات والعلاقات بينها موجودة بشكل مستقل عن الفرد وعن آرائه واتجاهاته وتصورات ، وان هذه الظواهر تخضع لقوانين ثابتة تتحكم فيها وتوجهها بانتظام وأنه بالإمكان التوصل إلى معرفة خصائص هذه القواعد وأساليب تأدية وظائفها (التير ، 1995 ، ص 23).

لقد وقع اختيارنا على هذا المنهج لأن المنهج المتناول في هذه الدراسة يحتاج أكثر ما يحتاج الو الوصف والتحليل والكشف عن العلاقات الموجودة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي . يعتبر المنهج الوصفي طريقة لوصف الظاهرة ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي وتصويرها كمي ، عن طريق جمع المعلومات ، مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" ( سلاطنية ، الجيلالي ، 2012 ، ص 133 ) .

وقد تم تطبيق المنهج الوصفي وفقا الخطوات التالية :

تحديد موضوع الدراسة وهو ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي ثم جمع المعلومات النظرية الخاصة بالدراسة .

بعد ذلك جمع معلومات والبيانات التي تساعد في هذه الدراسة وذلك من خلال الاعتماد على استمارة استبيان المطبقة على عمال مؤسسة مركز التكوين المهني والتمهين عوينات محمد بسكرة منطقة 4 الغربية بسكرة ، لأن المنهج الوصفي لا يقتصر فقط على وصف ظاهرة وجمع المعطيات عنها ، بل يتعدى إلى تصنيفها وتنظيمها والتعبير عنها كمياً وكيفياً .

#### 4-5- أداة الدراسة :

تعتبر الاستمارة نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ، ويتم تنفيذ الاستمارة عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد . ( زرواتي ، 2008 ، ص 182 )  
لقد احتوى الاستبيان المستخدم في هذه الدراسة على عبارات مغلقة ذات مقياس ثلاثي ، كما مبين في الجدول الآتي :

#### جدول رقم ( 10 ) : مقياس الاستبيان

أوافق	محايد	لا أوافق
03	02	01

لتحقيق أهداف الدراسة والكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ، قمنا بتصميم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات من مجتمع الدراسة وتم تقسيم الاستبيان إلى قسمين وفيه قسم يحتوي على محورين :

**القسم الأول :** فهذا القسم عبارة عن مجموعة من الأسئلة يصل عددها إلى 08 أسئلة ، تدور في مجملها حول البيانات العامة الخاصة بالمبحوث والمتمثلة في ( الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الفئة المهنية ، الحالة الاجتماعية ، الأجر ، الترقية ) وهذه المعلومات تهدف إلي تحديد المواصفات العامة لمجتمع الدراسة .

**القسم الثاني :** فهذا القسم يتضمن محورين

**المحور الأول :** يحتوي المحور الأول على عبارات حول ضغوط العمل ويتضمن هذا المحور على ثلاثة أبعاد وكل بعد يحتوي على خمسة أسئلة مغلقة ، حيث له خيارات محددة ، ويتم اختيار المبحوث الإجابة المناسبة له .

- ✓ البعد الأول : الضغوط التنظيمية .
- ✓ البعد الثاني : الضغوط الفيزيائية .
- ✓ البعد الثالث : الضغوط الوظيفية .

**المحور الثاني :** يتضمن هذا المحور عبارات حول الأداء الوظيفي ، وكذلك يحتوي على ثلاثة أبعاد وكل بعد يحتوي على خمسة أسئلة مغلقة .

- ✓ البعد الأول : مسؤولية العامل داخل المؤسسة .
- ✓ البعد الثاني : مستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة .
- ✓ البعد الثالث : مستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة .

#### -4-6- صدق وثبات أداة الدراسة :

#### -4-6-1- صدق الأداة :

صدق الاستبيان يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه ، ولتحقق من صدق الأداة فقد تم عرضها على (03) أساتذة محكمين جامعيين ذوي التخصص في علم اجتماع ( الملحق رقم 01) وذلك التعرف عن رأيهم في محاور الاستبيان والأسئلة التي تدرج تحتها ، ومدى اتساق كل محور من محاور الاستبيان مع الهدف الرئيسي للبحث ، والتأكد من أن الأداة المستخدمة في هذه الدراسة تقيس فعليا ما يجب قياسه .

لقد كانت استمارة استبيان في صورتها الأولية عند عرضها للمحكمين تتكون من (05) عبارات المتعلقة بالبيانات العامة ، ولقد تم استبدال التخصص بالفئة المهنية وإضافة ثلاثة بيانات أخرى حتى أصبح عددها (08) ، وتوجد (30) عبارة بالنسبة للمحورين وتم الاستفادة منهم من خلال ملاحظاتهم واقتراحاتهم حيث تم تعديل بعض الأخطاء وأعيدت

صياغة بعض العبارات ( 15 ، 19 ، 20 ، 21 ، 25 ، 29 ، 34 ) و الوصول إلى الصيغة النهائية كما هو موضح في (الملحق رقم 02).  
وقد تم قياس صدق الأداة باستعمال صدق المحك الذي يعني بيه مدى ارتباط المقياس مع معيار محدد ( محك ) فيكون الاختبار ناجحاً وإذا كان المحك صادقاً في الكشف عما جاء به المحك وتوصلنا إلى صدق أداة مقبول بنسبة 0.66 (كما هو موضح في الملحق رقم 04)

#### 4-6-2- ثبات الأداة :

يقصد بالثبات هو الدقة أو الاتساق أو استقرار النتائج ومن الطرق المستخدمة لقياس درجة ثبات الأداة (دودين، 2010، ص123).  
وبالتطبيق توصلنا إلى أن النتيجة قدرت ب0.64 وهذا يعني أن استمارة الاستبيان تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات وبالتالي ثبات الأداة مقبول. (كما هو موضح في الملحق رقم 04).

#### 4-7- الأساليب الإحصائية :

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها ، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية statistical package for social sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز ( spss ) وذلك بعد

أن تم ترميز وإدخال إلى الحاسب الآلي :

- ✓ التكرارات والنسب المئوية لتفسير وتحليل البيانات .
- ✓ المتوسط الحسابي لمعرفة اتجاه تمرکز الإجابات .
- ✓ الانحراف المعياري لتعرف على درجة التشتت بين استجابة عينة الدراسة .
- ✓ كما تم حساب معامل الارتباط بيرسون R
- ✓ كما تم حساب معامل التحديد R2
- ✓ معامل ألفا كرونباخ alpha cronbach لقياس ثبات أداة الدراسة ، وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية :

- ❖ **المتوسط الحسابي:** من أهم مقاييس النزعة وأكثره استخداما فيوصف البيانات أو التوزيعات التكرارية المتجانسة لما يتميز به من خصائص جيدة جعلته في هذه المكانة .
- ❖ **الانحراف المعياري:** من أفضل مقاييس التشتت المطلق وأدقها ، ويتأثر بالقيم الشاذة بصورة غير مباشرة كونه يعتمد عند إيجاده في الوسط الحسابي.ويستخدم للتعرف على مدى انحراف إجابات المبحوثين نحو كل فقرة أو عبارة ، و يلاحظ أيضا أن الانحراف المعياري يوضح أيضا التشتت في استجابات المبحوثين، فكلما اقتربت قيمته من الصفر، فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، أما إذا كانت قيمته تساوي الواحد الصحيح أو أكبر، فيعني ذلك عدم تركيز الإجابات وتشتتها، كم أنه في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينهما (عبد الرزاق ، 2002 ، ص115).

## هوامش الفصل :

## ❖ الكتب :

- 1) التير،مصطفى عمر . (1995).مقدمة في مبادئ وأسس البحث الاجتماعي . طرابلس : الجامعة المفتوحة للنشر والتوزيع .
- 2) دشلي،كمال.(2016). منهجية البحث العلمي . جامعة حماة : مديرية الكتب ومطبوعات الجامعية .
- 3) دودين،حمزة محمد.(2010).التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات. عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- 4) زرواتي ، رشيد .(2008). تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية . عمان الأردن : ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع .
- 5) سلاطنية ،بلقاسم . حسان الجيلاني .(2010) . المناهج الأساسية في البحوث الاجتماعية . الجزائر : دار الفجر للنشر والتوزيع .
- 6) سلاطنية ،بلقاسم . حسان الجيلاني .(2004) . منهجية العلوم الاجتماعية . الجزائر : دار الهدى للطباعة للنشر والتوزيع
- 7) عاروري ،فتحي أحمد .(2010). المعايير الإحصائية طرقها واستخداماتها . الأردن : شركة الأكاديميون للنشر والتوزيع .
- 8) عبد الرزاق،امثال حسن.(2008).مبادئ الإحصاء الوصفي .مصر الإسكندرية:الدار الجامعية للنشر والتوزيع

## ❖ المذكرات :

- 9) موسى نبيل،سمير .(2011).إشكالية تحديد حجم العينة في الدراسات الاقتصادية والاجتماعية . رسالة ماجستير.قسم العلوم الاقتصادية .جامعة وهران . الجزائر .



## الفصل الرابع : عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

5-1- عرض و تحليل بيانات محور ضغوط العمل.

5-2- عرض و تحليل بيانات محور الأداء الوظيفي

5-3- اختبار الفرضيات .

5-4- نتائج الدراسة .

5-5- النتيجة العامة .

عرض و تحليل بيانات الدراسة الميدانية و مناقشة النتائج

5-1- عرض و تحليل البيانات المحور الأول ضغوط العمل :

الجدول رقم ( 11 ) إجابات المبحوثين حول بعد الضغوط التنظيمية :

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	Σ	الضغوط التنظيمية			العبارات	الرقم
				أوافق	محايد	لا أوافق		
03	0.88	2		16	05	16	ك اشعر بزيادة أعبائي في العمل مقارنة بزملائي.	01
			100	43.20	13.50	43.20	%	
04	0.86	2		15	06	16	ك الأعمال التي أقوم بها تفوق طاقتي .	02
			100	40.5	16.20	43.20	%	
02	0.50	3		30	02	05	ك كثرة ساعات العمل يشعرنني بالإرهاق بعد نهاية العمل .	03
			100	13.50	05.40	81.10	%	
05	0.61	02		08	13	16	ك اشعر أن أعمالي مقبولة من المسؤول ومرفوضة من الآخرين	04
			100	21.60	35.10	43.20	%	
01	0.78	03		19	07	11	ك أشعر بوجود صراعات شخصية بين الموظفين في العمل .	05
			100	51.40	18.90	29.70	%	
	0.273	2.100		الإجمالي				

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

**العبرة رقم 05: "أشعر بوجود صراعات شخصية بين الموظفين في العمل" .**

من خلال "عبرة أشعر بوجود صراعات شخصية بين الموظفين في مكان العمل" ، لقد جاءت هذه العبرة في المرتبة الأولى ، من حيث درجة البديل "أوافق" بنسبة تقدر ب(51.40%) وهذا يدل على أن هذه الفئة لديها ضغط عمل من خلال الصراعات الموجودة داخل بيئة العمل ، حيث يجد هؤلاء العمال صعوبة في تأدية المهام المنوطة بهم ، وهذا يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية التي تعيق أداء العامل وتحفزه لبذل مجهود أكثر ، ويؤدي إلى ارتفاع ضغط العامل في مكان العمل ، وينتج عنه صراع الدور وهو عبارة عن تعارض بين متطلبات الدور ، فالفرد الذي يتعرض لموقف معين يفرض عليه متطلبات متعارضة مع بعضها البعض أو متعارضة مع متطلبات أشخاص آخرين سواء في جماعة عمله أو جماعات أخرى مما يتولد عليها مجموعة من الخلافات الشخصية وتضارب في الرؤى والتوجهات داخل التنظيم ويخلق نوع من مقاومة التغيير والمحافظة على المراكز الوظيفية وعدم المساهمة في إحداث حركة تغييره تنظيمية ، وعند النظر لقيمة المتوسط الحسابي (03) نجد اتفاقاً للمبحوثين حول العبرة ، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري من خلال قيمة المقدرة ب (0.87) الذي يوضح التشتت حول نفس العبرة . وهذا (يتوافق مع الفصل الثاني لمتغير ضغوط العمل ص 30) .

ومن خلال ما سبق ذكره نستنتج بأن عمال التكوين المهني و التمهيدي يشعرون بوجود صراعات شخصية بين الموظفين ، مما يدفع الموظفين إلى الوقوع في مواقف حرجة نتيجة المطالب المتعارضة ، ويؤدي إلى ارتفاع ضغط العامل في مكان العمل .

**العبرة رقم 03: "كثرة ساعات العمل يشعروني بالإرهاق بعد نهاية العمل" .**

كانت اتجاه إجابات المبحوثين هو "أوافق" بمتوسط حسابي قدره (03) و انحراف معياري قدره 0.50، و قد احتلت هذه العبرة المرتبة (02)، حيث نجد كثرة ساعات العمل التي تؤدي بشعور العامل بالإرهاق بعد نهاية العمل بنسبة تقدر ب 81.10% وذلك من خلال

إجابات أفراد العينة ب"لا أوافق" نسبته 13.50% من المبحوثين اتجهوا للتأكيد نفهم لهذه العبارة، ثم تليها نسبة من المبحوثين أجابوا بالبديل "محايد" بنسبة 05.40%

نلاحظ من خلال ما سبق أن العامل يشعر بالإرهاق، فالمهام متعددة ومسؤوليات متداخلة وعدم توضيح الأعمال الخاصة بكل موظف، تؤدي إلى ارتفاع ضغط العمل الذي هو عبارة عن ردود فعل ازاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية، وتكون ردود الفعل هذه متمثلة في الخوف والارتجاج وزيادة ضغط الدم والارتباك وغياب الذاكرة داخل العمل وكذلك ينعكس على أداء عملهم داخل المؤسسة، مما يولد لديهم الشعور بالعمل المكثف الذي يؤدي آفاق التطور الوظيفي والسبب في ذلك أن ساعات العمل يؤدي إلى نتائج عكسية ما يقلل في جودة العمل ويخلق توترات يشعر من خلالها العامل بالجهد داخل بيئة العمل. في حين نجد نسبة موالية تقدر ب (13.50%) من المبحوثين أجابوا بالبديل "لا أوافق" بأن كثرة الساعات لا تشعرهم بالإرهاق ومهامهم واضحة وتوجد لديهم المعلومات اللازمة لتأدية واجباتهم داخل مكان العمل. (يتوافق مع الفصل الأولى في مفاهيم الدراسة ضغوط العمل ص 07)

ومن خلال ما سبق ذكره نستنتج أن عمال المؤسسة يعانون من ضغوطات كبيرة خاصة في ساعات العمل، وهذا ما ينتج عنها توترات يشعر العامل بالإرهاق داخل بيئة العمل.

### العبارة رقم 01: " اشعر بزيادة أعبائي في العمل مقارنة بزملائي."

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن هناك تساوي في الإجابة من طرف المبحوثين بين "أوافق" و "لاأوافق" تقدر ب 34.20%، و قد احتلت هذه العبارة المرتبة (03) بمتوسط حسابي قدره (02) و انحراف معياري بلغ 0.88.

نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن زيادة عبء العمل لا تأتي من كمية العمل، بل من نوع العمل كذلك، لأن بعض الأعمال تتطلب من القائمين عليها توفر مهارات فكرية وفنية

تفوق مهاراتهم الحالية ، وهذه الأعمال تستلزم من الأفراد التركيز والإمعان المتواصل في العمل و عندما يكون العمال لا يمتلكون القدرة على القيام بأعمالهم بكفاءة ، وهذا ما يزيد من عبء العمل ، وكذلك راجع إلى افتقار العامل للمعلومات والمسؤوليات وعدم وضوحها ، ومنه قد يواجه العامل عدة ضغوطات في مكان عمله ، ونجد أيضا بعض المبحوثين أجابوا بالبديل "محايد" بنسبة تقدر ب (13.50%) و هذا التفسير يتوافق مع دراسة سابقة ( عبد القادر سعيد بنات ،2009، ص 18 ).

و فيما يتعلق بالعبارة رقم 01 نستنتج أن البعض العمال يشعرون بزيادة أعباء العمل داخل المؤسسة وحالة من الإرهاق والإجهاد بسبب العمل لفترات طويلة مما ينتج عنه ضغوط عمل ويصعب على الموظف القيام بالمهام الموكلة إليه وعدم تحقيق الرضا الوظيفي .

#### العبارة رقم 02: "الأعمال التي أقوم بها تفوق طاقتي" .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه توجد نسب متفاوتة بين نسبة 43.20% من المبحوثين أجابوا ب "أوافق"، تليها نسبة 40.50% "لا أوافق" و تليها نسبة 16.20% من المبحوثين أجابوا ب محايد، حيث جاءت هذه العبارة (4) بمتوسط قدره 2 و انحراف معياري بلغ 0.86.

نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن الأعمال التي يقومون بها العمال تفوق طاقتهم و نجد أن هذه الفئة يعانون من كثرة الأعمال مما يصعب عليهم أدائهم كما هو مطلوب منهم ، غير أن لهم القدرة على الاستجابة للمتطلبات التي تفوق طاقتهم وتغطية المهام الموكلة إليهم وظيفيا مما يخلق لديهم ضغط عمل وعدم القدرة على رفع درجة الانجاز ، كما لاحظت من خلال الدراسة الميدانية لمؤسسة التكوين المهني والتمهين أن فئة الإداريين والمهنيين أيضا يعانون من عبء العمل أي أنهم يقومون بأعمال تتطلب مهارات عالية خاصة في وظائف الإدارة والتعليم ، حيث نجد أن هؤلاء المبحوثين لديهم أعمال كثيرة ، وهذا ما يؤدي إلى ارتفاع نسبة ضغوط العمل داخل المؤسسة

و فيما يخص العبارة رقم 02 نستنتج أن عمال مركز التكوين المهني والتمهين عوينات محد بسكرة أنهم يعانون من كثرة الأعمال و يصعب عليهم القيام بالمهام المطلوبة منهم ، إلا أنهم لهم القدرة على التجاوب مع هذه المتطلبات التي تفوق طاقتهم ويولد ضغط عليهم

#### **العبارة رقم 04: "اشعر أن أعمالي مقبولة من المسؤول ومرفوضة من الآخرين"**

من خلال البيانات نلاحظ أن نسبة أن نسبة 43.20% أجابوا بالبديل "لا أوافق" أي أن العمال يشعرون بأن أعمالهم غير مقبولة من المسؤول و كذلك مقبولة من الآخرين، و جاءت هذه العبارة في مرتبة (5) بمتوسط حسابي قدر 2 و انحراف معياري 0.61.

مما سبق نلاحظ أن هذه الفئة ليس لديها ضغوط عمل مرتفعة لعدم تدخل العمال في مهام الآخرين ، وهذا قد يقلل من صراع الدور بالنسبة للعامل ، ويحدث هذا الأخير عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في أن واحد تقع على عاتق الموظف سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو المرؤوسين ، بحيث أن مسانيرة الفرد لمجموعة توقعات ذات الصلة بالعمل تتعارض مع مسانيرة مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة للعامل ، ولهذا يجب على الإدارة تقسيم العمل بين العاملين وتحديد المسؤوليات والواجبات ، وكذلك يجب على كل موظف أن يرتبط بالوظيفة خاصة به ، ولا يتدخل أي عامل في عمل زملائه داخل المؤسسة ، مما نجد كذلك بعض من الباحثين أجابوا بالبديل "أوافق" بنسبة تقدر ب(21.60%) وهذا ما يدل عند ما يحدث تدخل في مهام عامل آخر يحدث تناقض مما يشعر بتعدد نطاق الإشراف وغياب مبدأ وحدة الأمر وتلقي توجيهات و أوامر من جهات مختلفة ، وهذا بدوره يولد لدى الموظف عدم الاستقرار الوظيفي وبالتالي يجد نفسه في صراع الدور ، ثم تليها نسبة (35.10%) أجابوا بالبديل "محايد".

وبخصوص العبارة رقم 04 نستنتج أن بعض العمل يشعرون بزيادة أعباء العمل داخل المؤسسة وهذا قد يخلق عنه ضغوط عمل و يصعب على العمال أداء مهامه الموكلة له وعدم رضاه عن وظيفته .

الجدول رقم ( 12 ) إجابات المبحوثين حول بعد الضغوط الفيزيائية :

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	Σ	الضغوط الفيزيائية			العبارات	الرقم
				أوافق	محايد	لا أوافق		
05	0.43	01	100	04 18.9 0	03 05.40	30 75.70	ك %	أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل .
04	0.64	01	100	07 75.7 0	02 05.40	28 18.90	ك %	مكان العمل غير مجهز ببعض الخدمات الأساسية (التنظيف ،دورات المياه).
01	0.78	03	100	19 51.4 0	07 18.90	11 29.70	ك %	عدم وجود فترات راحة كافية أثناء العمل .
03	0.64	01	100	07 18.9 0	03 08.10	27 73.00	ك %	أشعر بنقص في كفاءة وسائل التهوية في مكانة عملي .
2	0.82	01	100	11 29.7 0	04 10.80	22 59.50	ك %	توجد ضوضاء في بيئة عملي .
	0.314	1.50 0		الإجمالي				

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي .

**العبارة رقم 08: "عدم وجود فترات راحة كافية أثناء العمل"**

من خلال البيانات المتوصل إليها نجد أن 51.40% من المبحوثين أجابوا بالبديل "أوافق" تليها نسبة 29.70% بالبديل "لا أوافق" و نسبة 18.90% بالبديل أجابوا "محايد". و قد جاءت هذه العبارة في المرتبة (1) بمتوسط حسابي قدر ب 3 و انحراف معياري بلغ 0.78.

من خلال النتائج المتوصل إليها أن المبحوثين يوافقون بوجود فترات راحة كافية أثناء العمل وهذا ما يدل على أن هذه الفئة لديها ضغط عمل مرتفع على مستوى البيئة الفيزيائية ، فالراحة تعتبر عنصر مهم في حياة العامل ، فينبغي إعطاء فترات راحة كافية تساعد العامل على أداء وظيفته ، والتخلص من الضغط العصبي ورفع كفاءته أثناء العمل ولفترات الراحة المنتظمة كذلك آثار ايجابية أخرى من بينها زيادة قدرة التركيز وتجديد الأفكار العملية ومنح الجسم فترة للراحة من اجل مزاوله العمل وتغطية ساعاته بشكل المطلوب .

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن فترات الراحة من أهم العناصر الضرورية واللازمة لحماية الموظف وضمان سلامته لإتمام مهامه والابتعاد عن الضغوط .

**العبارة رقم 10: "توجد ضوضاء في بيئة عملي"**

من خلال البيانات نلاحظ أن نسبة 59.50% أجابوا بالبديل "لا أوافق" أي أن لا توجد ضوضاء داخل بيئة العمل ، وجاءت هذه العبارة في المرتبة (02) بمتوسط حسابي قدر ب 1 وانحراف معياري بلغ 0.82 .

نلاحظ من خلال ما سبق أن هذه الفئة ليس لديها ضوضاء داخل المؤسسة ، ما يجعل بيئة العمل تتميز بالهدوء و تساعد العامل على التركيز في انجاز مهامه بأداء أفضل و يؤدي إلي الوصول لتحقيق الأهداف المنشودة، بمعنى أن الوظيفة الممنوحة لهؤلاء الموظفين ، من قبل المدراء حيث تكون معزولة عن باقي الوظائف وتعطي الأوامر فقط وليس لها ارتباط بالمكان الخارجي ، كما نجد أيضا نسبة تقدر ب (29.70%) من المبحوثين أجابوا بالبديل



"أوافق" كما يؤكد بعض المبحوثين على وجود ضوضاء في مكان العمل وهي تعتبر من مزيج من الأصوات التي تنتشر داخل وخارج مكان العمل وهي أحد العوامل المؤثرة على عمل الموظفين ، ويمكن أن نرجع الأسباب إلى ارتفاع في حجم العمل الكبير ، كذلك الأصوات العالية ، ومن بين الآثار المترتبة عليها الأصوات أو الضجيج ، وهذا ما يجعل الموظف يعاني أثناء تأدية عمله ، كما تبين لي من خلال تواجدي في المؤسسة أن عدد من الموظفين موجودة بكثرة في مكاتبهم ، وهذا ما يؤدي إلى عدم التركيز في أداء مهامه نتيجة الضجيج والحركة التي يشهدها مكان العمل .

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن عمال مركز التكوين المهني والتمهين -بسكرة - استجابوا لعبارة وجود ضوضاء داخل المؤسسة ، فكلما كانت هناك ضوضاء مرتفعة ، كلما أصبح العامل غير قادر على أداء عمله ، وكلما كانت الضوضاء منخفضة ، كلما أدى العامل عمله وأتقنه بكفاءة عالية .

#### **العبارة رقم 09: "أشعر بنقص في كفاءة وسائل التهوية في مكان عملي ."**

أجابت نسبة 73.00% من المبحوثين بالبديل " لا أوافق" على أن العمال لا يشعرون بنقص في كفاءة و وسائل التهوية في مكان عملهم ، و يليها 18.90% من المبحوثين الذين يوافقون بوجود كفاءة ووسائل تهوية في بيئة العمل بالخيار "أوافق" و يليها البديل محايد 8.10%، وجاءت هذه العبارة في المرتبة (03) بمتوسط حسابي قدر ب 1 و انحراف معياري بلغ 0.64.

يتضح من خلال النتائج أن بيئة العمل تتميز بتوفير وسائل التهوية المناسبة في جميع أماكن المؤسسة ، وكذلك توفير بيئة ملائمة خالية من رطوبة الزائدة، مما تسمح للموظفين بأداء وظائفهم بطريقة فعالة تؤدي إلى بذل جهد أكبر أي الوصول إلى الغاية المراد منها. فالتهوية عنصر مهم داخل بيئة العمل ، فإذا كان العامل يعاني من سوء التهوية تؤثر بشكل كبير وخطير على الأداء لأن سوء التهوية يؤدي إلى الإحساس بالضيق والحمول والإرهاق

والاختناق لاسيما إذا زادت معدلات الرطوبة مع درجة حرارة عالية ومع قلة تحرك الهواء ، ولهذا يتضح دائما بتشغيل مراوح في أماكن العمل سيئة التهوية ، حيث يعمل ذلك على زيادة الإنتاج وتقليل الأخطاء . وهذا (تتوافق مع الفصل الثاني لمتغير ضغوط العمل ص 32 )

وبخصوص العبارة رقم 09 نستنتج أن عمال المؤسسة لا يعانون من سوء التهوية داخل المؤسسة ، حيث أنها كلما كانت التهوية مناسبة داخل مكان العمل ، كلما أدى العامل مهامه بطريقة سليمة ، حيث يعمل ذلك على زيادة الإنتاج وتقليل من الأخطاء ويساهم في رفع درجة الانجاز والتفاني في العمل مما يعود على تحسين الأداء الوظيفي .

**العبارة رقم 07: " مكان العمل غير مجهز ببعض الخدمات الأساسية ( النظافة ، دورات المياه ) ."**

من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 75.70% من المبحوثين أجابوا بالبديل " أوافق "، ثم تليها نسبة 18.90% "لا أوافق"، وتليها نسبة 05.40% " محايد "وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (4) و قدر متوسط حسابها ب 1منخفض وانحراف معياري بلغ 0.64 .

تشير البيانات الميدانية إلى أن مكان العمل مجهز ببعض الخدمات الأساسية ( التنظيف ، دورات المياه ) وهذا ما يدل توفير الخدمات الأساسية وتعتبر من أهم العناصر الضرورية التي تقوم عليها المؤسسة لحماية وضمان سلامة العامل داخل بيئة العامل ، فتعتبر الخدمات مبدأ أساسي تقوم عليه أي مؤسسة مثل النظافة و دورات المياه فعند غياب أحد هذه العوامل تؤثر على صحة البيئة بتلويث مواردها المائية وغيرها وعندما يكون نقص في عمليات النظافة تجعل الموظف في حالة قلق دائم على الوضع وغير مسيطر عليه ، وهذا راجع إلى إهمال الإدارة وعدم اللامبالاة ، وتنعكس ذلك على الموظف لأنها مرتبطة بصحة العامل وسلامته البدنية وتشكل مصدرا لضغطه.

من خلال ما سبق ذكره يتضح أن الخدمات الأساسية تعتبر مبدأ أساسي ، والظروف الفيزيكية تلعب دورا مهما ، وهذا من العوامل التي تؤثر على العامل بالإيجاب وتنعكس على أدائه ، ولذلك تعمل المؤسسة من اجل الحفاظ على سلامة العامل وبيئة العمل توفير الاحتياجات المناسبة ، كما تحافظ على الخصوصية الفردية ونظافة مكان العمل وتوفير مناخ تنظيمي ملائم .

### العبارة رقم 06 : "أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل "

من خلال البيانات يتضح أن نسبة 75.70% من المبحوثين أجابوا بالبديل لا أوافق أن الإضاءة متوفرة في مكان العمل و تعتبر هذه النسبة كبيرة مقارنة بالنسب الأخرى "أوافق" 05.40% ، "محايد" 18.90% و قد احتلت هذه المرتبة (5) بمتوسط حسابي منخفض قدر ب1 و انحراف معياري بلغ 0.43.

نستنتج من خلال ما سبق أن أغلبية المبحوثين لا يعانون من سوء الإضاءة في بيئة العمل وهذا راجع على أن المؤسسة على علم بأن ظروف الفيزيكية داخل مكان العمل هي من أهم المصادر التي تؤدي إلى انخفاض أو ارتفاع نسبة ضغوط العمل ، وتعتبر كذلك من أهم العوامل التي تؤثر على العامل داخل بيئة العمل ، مما لا تساعد الموظف على إتمام عمله ، فتعتبر الإضاءة من الأمور الهامة خاصة في مكان العمل ، وتتطلب انتباها وإعيا من الموظفين تساعد على تحسين الحالة المزاجية ، كذلك يحتاج العاملين في بعض المهن إلي كمية من الضوء أضعاف الكمية التي يحتاجها بعض العاملين في مهن أخرى ، فإذا كانت كمية الإضاءة المتاحة قوية داخل مكان العمل تسبب في إرهاق العينين ، أما إذا كانت الإضاءة ضعيفة يقضي العامل أوقات كثير في العمل لانجاز مهامه ، فإذا كانت الإضاءة قوية أو ضعيفة تؤثر على أداء العامل وتعتبر من أهم المصادر لضغوط العمل .

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن عمال التكوين المهني والتمهين ، يجب على المؤسسة توفير الإضاءة حسب طبيعة العمل المناسبة داخل بيئة التنظيمية ، أي أنه هناك تفاوت في

درجة الإضاءة من مكان للآخر ، وهذا لحفاظ على سلامة العمال وعدم تعرض إلى التهابات ضوئية و تقاديا لأي مضاعفات يتعرض لها العامل أثناء تأدية المهام المنوطة بهم.

الجدول رقم ( 13 ) إجابات المبحوثين حول بعد الضغوط الوظيفية:

الرقم	العبارات	الضغوط الوظيفية			Σ	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		لا أوافق	محايد	أوافق				
11	يوجد تعاون بيني وبين زملائي في العمل .	07	06	24	03	0.64	01	
		18.9	16.20	64.90	10			
		%			0			
12	يوجد تواصل بيني وبين الرئيس في العمل	05	00	32.00	03	0.48	03	
		13.50	00	86.50	10			
		%			0			
13	استطيع تقبل قرارات رئيسي في مكان العمل	05	01	31	03	0.49	02	
		13.50	02.70	83.80	10			
		%			0			
14	أشعر بان وظيفتي لا تتناسب مع الخبرة العلمية.	17	07	13	02	0.82	04	
		45.90	18.90	35.10	10			
		%			0			
15	اشعر أن وظيفتي ليست لها أهمية كبيرة في المؤسسة مقارنة مع الوظائف الأخرى	30	02	05	01	0.50	05	
		81.10	05.40	13.50	10			
		%			0			
الإجمالي								
					2.300	0.104		

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

**العبارة رقم 11: "يوجد تعاون بيني وبين زملائي في العمل ."**

من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن نسبة 64.90% من عينة البحث أجابوا ب أوافق على العبارة أنه يوجد تعاون بيني و بين زملائي في العمل، بمتوسط حسابي مرتفع قدر ب 3 و انحراف معياري يبلغ 0.64 و قد احتلت هذه العبارة المرتبة (4).

من خلال النتائج المتوصل اليها نجد التعاون مع زملاء في العمل عنصر مهم جدا في مكان العمل ،وهذا يدل على أن هذه الفئة يمارسون وظائفهم بتعاون داخل بيئة العمل ، فالتعاون هو جوهر نجاح العامل مع الزملاء وكذلك تبادل المنافع ومشاركة الخبرات بينهم ، فهذا يقلل من شعور العمال بالضغط داخل المؤسسة ، فعلى الموظفين أن تكون لهم القدرة على التعامل بلباقة مع زملائهم خاصة في المواقف الصعبة وأن يلتزموا بمبدأ فريق العمل، مما يسهل ويمهد له الطريق الأمثل نحو تحقيق النجاح ، في مقابل نجد أيضا فئة من المبحوثين أجابوا بالبديل "أوافق بنسبة تقدر ب (18.90%) وهذا يدل أن بعض من العمال يفتقرون إمكانيات التعامل وخاصة طريقة التعامل مع الغير ، وهذا ما يؤدي إلى إحراج العامل وسوء الأوضاع داخل مكان العمل ، مما لا يكرسون مبدأ التعاون داخل المؤسسة ولا يسعى كل واحد فيهم لتحقيق ذلك، مما يولد مناخ غير مناسب وملائم ،ولا يساعدهم على تأدية المهام في وقت قصير ، ويؤدي ذلك إلى ضعف الروح المعنوية بين الموظفين ويساهم.

من خلال العبارة رقم 11 نكتشف أن عمال المؤسسة التكوين المهني والتمهين يتميز بالتعاون بين العمال داخل المؤسسة ، مما يولد جو مناسب ، يساعد الموظف على انجاز عمله ، ويؤدي ذلك إلى رفع الروح المعنوية بين الموظفين ويساهم في تحفيزهم بغية العمل ضمن فريق واحد من أجل تعزيز روح الجماعة .

**العبارة رقم 13 : " أستطيع تقبل قرارات رئيسي في مكان العمل . "**

أجابت نسبة 83.80 % من المبحوثين ب أوافق على أن العمال يتقبلون قرارات رئيسهم في مكان العمل، و قد جاءت هذه العبارة في المرتبة (2) بمتوسط حسابي قدر ب 3 و انحراف معياري بلغ 0.49.

من خلال النتائج نلاحظ أن العمال يستجيبون للقرارات التي تصدر من قبل المسؤولين داخل المؤسسة ، من خلال العلاقات الموجودة بين العمال فالإدارة تفرض على إتباع المعلومات التي تساعد العامل على أداء مهامه ، في حين نجد فئة من المبحوثين أجابوا بالبديل "لا أوافق" بنسبة تبلغ (13.50%) ويعود ذلك إلى أن العامل يتلقى مطالب غير واضحة من قبل الرئيس، مما لا يلتزم بتنفيذ القرارات الموكلة له و ينتج عن ذلك إتباع قوانين تفرض عقوبات الصارمة توجه للعامل الغير ملتزم بقرارات رئيسه ، مما ينتج عنها ضغوط عمل مرتفعة .

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن معظم عمال مؤسسة التكوين المهني والتمهين لا يعانون من ضغوط عمل ، وتوجد علاقات ود وتعاون بين العمال و المرؤوسين تتمثل في صناعة القرار واتخاذها لتحقيق الأهداف التنظيمية داخل بيئة العمل و محاولة تقربها وتوحيدها بين الأفراد العاملين والمنظمة مما يفرز ذلك روح المبادرة والالتزام للقوانين التنظيمية .

**العبارة رقم 12: "يوجد تواصل بيني وبين الرئيس في العمل . "**

جاءت هذه العبارة في المرتبة (03) بنسبة 86.50% حيث أجابوا بالبديل أوافق على أنه يوجد تواصل بين الرئيس و الموظف في العمل، فيما تجيب فئة أخرى 13.50% لا أوافق. بمتوسط حسابي قدر ب 3 و انحراف معياري بلغ 0.48

نلاحظ من خلال ما سبق أن التواصل بين الرئيس والمرؤوس في هذه المؤسسة يرجع إلى القدرة والمهارات التي يمتلكها الرئيس مما يدل على أن الرئيس يتميز بكفاءة عالية في

التعامل مع موظفيه ، وكذلك تعود الى طبيعة العلاقات السائدة داخل المؤسسة والتي تمتاز بالطابع الرسمي ، وتتم فيها عملية التواصل بينهم بالشكل السليم ولا توجد عراقيل ، كذلك تتسم بالمرونة والشفافية وتوضيح كل التعليمات التي يتلقونها من الرئيس وما ينتج عن ذلك هي علاقات التواصل جيدة التي تجمع بين الموظفين و الرئيس، وتتمثل في تبادل المعلومات وتشجيع العامل على التعبير والمشاركة في اتخاذ القرار وعدم قيام بالانفراد في عمله وتوفير بيئة ملائمة تحفزهم للعمل من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة منهم ، في حين نجد فئة قليلة من المبحوثين أجابوا بالبديل "لا أوافق" بنسبة تقدر ب (13.50%) وهذا يدل على أن هذه الفئة أنها لا تستطيع تقبل القرارات وطريقة التواصل غير فعالة بينهما ، حيث يجد العامل صعوبة في إتمام عمله.

من خلال ما سبق ذكره يتضح أن التواصل من أهم العوامل التي تجعل الموظف في أي مؤسسة منتجا فعال ، ويعمل على نجاحها ، ويلعب التواصل دورا حاسما في زيادة التفاهم ، وتعميق في العلاقات وزيادة إنتاجية روح العمل ، وحتما سيحدث النقيض عندما لا يكون التواصل بين الرئيس والموظفين والجو غير ملائم يشعر العامل بالإرهاق ويؤثر على أداء مهامه ، مما يولد ضغط عمل لدى العامل .

#### **العبارة رقم 14 : " أشعر بان وظيفتي لا تتناسب مع الخبرة العلمية."**

من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 45.90% من المبحوثين أجابوا ب "لا أوافق" بأن الوظيفة التي يشغلها تتناسب مع خبرته العلمية و يليها نسبة 35.10% أجابوا بالبديل أوافق و قد احتلت هذه العبارة المرتبة (4) بمتوسط حسابي قدر ب 2 و انحراف معياري بلغ 0.82.

من خلال المعطيات التي تحصلنا عليها نجد أن معظم المبحوثين يشعرون بأن الوظيفة التي يقومون بها تتناسب مع خبرتهم العلمية وتساعدهم على أداء وظيفتهم، لأن الخبرة لها دور كبير في جعل الموظف مؤهلا لوظيفته وتساعد على امتلاك خبرات سابقة ويكون لديهم فرصا أكبر للتأهيل الوظيفي ،حيث أن العامل عندما لا يكتسب الخبرة الكافية لأداء

وظيفة ما ، يشعر بالقلق و الإحباط و الخوف، مما يشكل ضغوط عمل ، لذلك وجب على المؤسسة السعي إلى تطبيق مبدأ التخصص و تخصيص دورات تدريبية وما يترتب عليه من تسيير إداري عقلاني لضمان أداء جيد .

من خلال ما سبق ذكره يتضح لنا وضع الرجل المناسب في الوظيفة المناسبة ، لأن العامل الذي يشعر أنه تم تعيينه في وظيفة لا تتناسب مع خبرته العلمية ، يكون دائما في حالة من التوتر والإرهاق وعدم الاستقرار فيها ، فيتولد عنها ضغط فيجب على الإدارة تحديد لي كل عامل وظيفته ومستوى الخبرة العلمية المناسبة للموظف .

**العبارة رقم15:** " اشعر أن وظيفتي ليست لها أهمية كبيرة في المؤسسة مقارنة مع الوظائف الأخرى"

نلاحظ من خلال البيانات أن نسبة 81.10% أجابوا بالبديل "لا أوافق" أي أن كل العامل يشعر بالرضا حول وظيفته و يعتبرونها ذات أهمية كبيرة في المؤسسة مقارنة بالوظائف الأخرى، وقد جاءت هذه العبارة في المرتبة (5) بمتوسط حسابي منخفض قدر ب 1 و انحراف معياري بلغ 0.50.

من خلال النتائج نلاحظ أن هؤلاء المبحوثين يشعرون بالرضي عن وظائفهم التي يشغرونها لما لها أهمية داخل بيئة العمل مما يساعد ذلك على أداء مهامهم بالسرعة في الانجاز وتفيده في تنمية مساهم الوظيفي الخاص بالعامل ، والقدرة على تحقيق الكفاءة ضمن العمل ، مما يتولد قبول رضا وظيفي ونوع من القبول الاجتماعي والشعور بالقيمة المهنية داخل الوسط العمالي ، في مقابل نجد فئة من المبحوثين أجابوا بالبديل "أوافق" بنسبة تقدر ب (13.50%) ، في حين نجد فئة من المبحوثين بنسبة تقدر ب(05.40%) أجابوا بالبديل "محايد" وهذا ما دل أن العامل لا يشعر بالرضا حول وظيفته و يعتبرها ليست لها أهمية كبيرة مقارنة بالوظائف الأخرى وهذا ما يتوافق مع دراسة.( حصة بن عبد الله هوساوي ، 2006 ، ص58).



من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن لكل عامل وظيفة خاصة به ، ولها أهمية كبيرة تساعده على تأدية أدائه وتتميز بتوفير بيئة ملائمة داخل المؤسسة .

5-2- عرض و تحليل البيانات المحور الثاني الأداء الوظيفي :

○ الجدول رقم ( 14 ) إجابات المبحوثين حول بعد مسؤولية العامل داخل المؤسسة :

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	Σ	مسؤولية العامل داخل المؤسسة			العبارات	الرقم
				أوافق	محايد	لا أوافق		
03	0.83	02		14	07	16	ك مسؤوليتي في العمل غير محددة بوضوح.	16
			100	37.80	18.90	43.20	%	
05	0.17	01		01	03	33	ك أعاني من عدم القدرة على تحمل المسؤولية العمل	17
			100	02.70	08.10	89.20	%	
02	0.33	03		27	08	02	ك التزم بما يمليه قانون الوظيفة تجنباً لتداخل الصلاحيات مع الزملاء	18
			100	73.00	21.60	05.40	%	
01	0.58	01		23	08	06	ك الاستعمال المفرط للمسؤولية يخلق ضغوط مع العمال الآخرين	19
			100	62.20	21.60	16.20	%	
04	0.96	01		16	02	19	ك لا توفر المؤسسة دليل المهام والمسؤوليات الخاصة بوظيفتي .	20
			100	43.20	05.40	51.40	%	
<b>الإجمالي</b>								
	0.188	1.800						

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

**العبارة رقم 19:** "الاستعمال المفرط للمسؤولية يخلق ضغوط مع العمال الآخرين ."

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن معظم الباحثين ب "أوافق" بنسبة تقدر ب 62.20% ، تليها نسبة 21.60% من المبحوثين اختاروا البديل "محايد" ، ثم تليها البديل "لا أوافق" بنسبة 16.20% ، وقد جاءت هذه العبارة في الرتبة 1 بمتوسط حسابي قدر ب 3 وانحراف معياري بلغ 0.58 .

نستنتج من خلال إجابات المبحوثين أن الاستعمال المفرط يعرقل العامل على أداء مهامه ، مما يجعله لا يشعر بالمسؤولية اتجاه وظيفته ، مما يخلق صراع بين الموظفين ، ولا يستطيع القيام بالمهام والواجبات الموكلة لهم ، فيجب على العامل الالتزام بالقوانين التي تطرحها المؤسسة و يدخل هذا في نطاق الإشراف والرقابة المفرطة أثناء القيام بالمهام الإشرافية على الموظفين من طرف المكلفين .

أما فيما يخص العبارة رقم 19 نستنتج أن الاستعمال المفرط للمسؤولية يخلق ضغوط مع العمال الآخرين ، يولد صراعات بين العمال ، مما يجعل العامل غير قادر أداء مهامه

**العبارة رقم 18:** " التزم بما يمليه قانون الوظيفة تجنباً لتداخل الصلاحيات مع الزملاء"

جاءت هذه العبارة في المرتبة (02) ، حيث أجابا معظم الباحثين ب أوافق بنسبة 73.00 % ، فيما أجابا 21.60% بالبديل محايد ، وتليها نسبة 05.40 % ب لا أوافق .

وهذا ما يؤكد بأن استجابات المبحوثين تتوافق على أن قانون الوظيفة من أهم العناصر الأساسية التي تقوم عليها المؤسسة ، و يتبع أي عامل ما تمليه الإدارة على الموظفين ، مما لا يصعب عليه تحديد مهامه ، بمتوسط حسابي قدر ب 03 و انحراف معياري بلغ 0.33 تتوافق مع دراسة سابقة ( مكناسي محمد ، 2007، ص 58).

أما بخصوص العبارة رقم 18 نستنتج أن القانون الداخلي للمؤسسة يمثل شيء بالنسبة للعمال مقارنة بالصلاحيات المتاحة لهم ولزملائهم ذلك نتيجة الالتزام للوائح التنظيمية جراء

تداخل المهام والمصالح الإدارية فيما يتعلق عدم غياب مبدأ الرقابة والإشراف مما لا يخلق فجوة بين العامل والمشرف .

### العبارة رقم 16: "مسؤوليتي في العمل غير محددة بوضوح."

من الجدول أعلاه أن نسبة 43.20% أجابوا بالبديل "لا أوافق" على أن مسؤولية العامل غير محددة بوضوح ، حيث احتلت هذه العبارة المرتبة (03) بمتوسط حسابي قدر ب 02 ، وانحراف معياري بلغ 0.83 .

نلاحظ من خلال ما سبق على أن عدم وضوح مسؤولية كل عامل تؤدي إلى ضغط وبالتالي تنعكس على أدائهم ومسئولياتهم ، فيعود ذلك إلى كون هؤلاء العمال غير متمكنين من عملهم مما يجد صعوبة القيام بالواجبات المطلوبة منه ، ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم وعي العاملين بالثقافة السائدة للمؤسسة ، وكذلك انخفاض الروح المعنوية ، وغياب الضمير المهني مما يفرز حالة من التسبب والانفلات نتيجة عدم الالتزام بمبدأ التسلسل الهرمي في المنظمة ، ثم تليها نسبة 43.20% أجابوا بالبديل " محايد" بنسبة 18.90% .

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أنه عندما تكون المسؤولية غير واضحة تؤثر على أداء العامل وعدم القيام بالواجبات المطلوبة منهم .

### العبارة رقم 20: " لا توفر المؤسسة دليل المهام والمسؤوليات الخاصة بوظيفتي ."

أجابت نسبة 51.40% من المبحوثين على العبارة أن المؤسسة لا توفر دليل المهام والمسؤوليات الخاصة بوظيفة العامل ، بالبديل "لا أوافق" وجاءت هذه العبارة في المرتبة(04) بمتوسط حسابي قدر ب 1 وانحراف معياري بلغ 0.96 ، نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين على أن عدم وجود دليل المهام هو من أهم المشاكل التي تعيق العامل على أدائه داخل المؤسسة ، وتقلل من زيادة حيوية العامل في العمل ، وغالبا ما يكون حاجزا بين العاملين وبين كفاءتهم في الأداء بسبب الشعور بالملل ، فيجب على المؤسسة

توضيح وظيفة كل عامل ويسهل عليه القيام بالمهام المطلوبة منه ، ويساهم في رفع من مستوى الفهم وتنمية معارف المتعلقة بالوظيفة الخاصة به .

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن كلما تحصل العامل في المؤسسة على دليل المهام والمسؤوليات الخاصة بالوظيفة ، كلما ساهم العامل بأداء مهامه بطريقة سليمة وواضحة ويتلخص في ذلك في القانون الداخلي وقانون العمل ومجموعة النصوص القانونية والخطط المتبعة لسير العمل والامتثال لهذه الأخيرة تعزيزا لمبدأ الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة .

### العبارة رقم 17 : "أعاني من عدم القدرة على تحمل مسؤولية العمل ."

من خلال البيانات نلاحظ أن نسبة 89.20 % أجابوا ب لا أوافق أي أن العامل لديه القدرة على تحمل مسؤوليته في بيئة العمل حيث جاءت هذه العبارة في المرتبة (05) بمتوسط حسابي بلغ 1 وانحراف معياري قدر ب 0.17 .

مما سبق نلاحظ أن هؤلاء المبحوثين لديهم القدرة الكافية على أداء وظيفتهم وتحمل المسؤولية والتي تعتبر عنصر مهم فيجب على العامل أن يتحمل المسؤولية ، وعدم التهرب منها والقيام بما يتطلب منه على أكمل وجه ، وكذلك القيام بأدائه داخل بيئة العمل ، فهناك وظائف قد تتيح للعامل القدرة على تحمل المسؤوليات صعبة ومهمة ، ونجد أيضا فئة قليلة من المبحوثين أجابوا بالبديل " أوافق " بنسبة (02.70%) ، ثم تليها نسبة تقدر ب (08.10%) أجابوا بالبديل " محايد " .

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أنه يجب تحمل المسؤولية اتجاه العاملين ، وكذلك اتجاه المؤسسة ، وكلما زادت المسؤولية على العاملين في المنظمة انخفضت المسؤولية على المؤسسة مما يزيد الضغط على الأداء الوظيفي و العكس صحيح مقارنة بالمهام التسييرية للمؤسسة لذلك لزاما على هذه الأخيرة الموازنة بين الأنشطة والمهام من أجل ضمان استمرارية سيرورة العمل .

○ الجدول رقم ( 15 ) إجابات المبحوثين حول بعد مستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة :

الرقم	العبارات	مستوى اتمام العامل عمله داخل المؤسسة			Σ	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		لا أوافق	محايد	أوافق				
21	لدي امكانيات لتحكم في عملي.	00	03	34	03	0.07	03	
	%	00	08.10	91.90	100			
22	انا على اطلاع كافي على كيفية انجاز و إتمام عملي.	00	01	26	03	0.02	04	
	%	00	02.70	97.30	100			
23	تتوفر لدي الوسائل الكافية لإتمام عملي في وقته المحدد.	12	05	20	03	0.84	02	
	%	32.40	13.50	54.10	100			
24	بيئة عملي تساعدني على إتمام عملي في زمنه المحدد.	12	04	21	03	0.85	01	
	%	32.4	10.80	56.80	100			
25	الوقت المخصص لي كافي لإتمام مهماتي المكلف بها.	14	05	18	02	0.87	05	
	%	37.80	13.50	48.60	100			
<b>الاجمالي</b>								
					2.600	0.171		

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

**العبارة رقم 24 : بيئة عملي تساعدني على إتمام عملي في زمنه المحدد.**

من البيانات الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن نسبة 56.80% من المبحوثين أجابوا ب "أوافق" على أن بيئة العمل لديها دور على إتمام العمل في زمن محدد ، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (01) بمتوسط حسابي قدر ب 3 وانحراف معياري بلغ 0.85 .

نستنتج من خلال ما سبق ذكره أن المؤسسة توفر الإمكانيات التي يحتاجها العامل لأداء عمله وتوفير ظروف عمل مناسبة تشعر العامل بالأمان وتساعد العاملين على تطوير مهاراته وقدرته على القيام بعمله بفعالية وكفاءة في زمنه المحدد ، في حين نجد أيضا فئة من المبحوثين أجابوا بالبديل " لا أوافق " بنسبة (32.40%) بمعنى أن بعض من العمال لا توفر لهم المؤسسة بيئة عمل جيدة وهذا سوف يؤثر على أدائهم ، مما يجد صعوبة في تأدية أعمالهم خلال الفترة الزمنية المحددة لهم .

من خلال ما سبق ذكره يتضح أن المؤسسة توفر بيئة عمل تساعد العمال على مزاوله النشاط بكل مهارة من أجل أن يقدم الموظف كل ما لديه لإنهاء مهامه خلال فترة زمنية محددة بشكل متقن وأداء جيد يساهم في تنمية الخدمة و يحقق الأهداف المنشودة للمؤسسة والموظف معا .

**العبارة رقم 23 : "تتوفر لدي الوسائل الكافية لإتمام عملي في وقته المحدد."**

كانت اتجاه إجابات المبحوثين هو أوافق بمتوسط حسابي قدر ب 3 وانحراف معياري بلغ 0.84 ، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (02) ، حيث نجد أن المؤسسة توفر الوسائل الكافية لإتمام العامل عمله في وقته المحدد بنسبة 54.10% ، وذلك من خلال إجابات أفراد العينة ب الخيار " أوافق " أما ما نسبته 32.40 % من المبحوثين اتجهوا لتأكيد نفيهم على العبارة ب لا أوافق ، تليه نسبة المبحوثين الذين أكدوا خيارهم ب محايد بنسبة 10.80%

نلاحظ من خلال ما سبق أنه يجب على المؤسسة توفير الوسائل الكافية والضرورية التي يحتاجها الموظف مثل ( الحواسيب ، الطابعة ، الماسح الضوئي ... الخ) لتسهيل وتوضيح المهام لرفع مستوى أدائه وتطويره إلى الأفضل في وقته المحدد ، فتوفير المؤسسة للتجهيزات والموارد المادية يعكس مدى الاهتمام بالموارد البشري والسعي إلى تحفيزه وتنمية خبراته وقدراته الفنية والمهنية من أجل كسب ولائه للمؤسسة .

وفيما يتعلق بالعبارة رقم 23 نستنتج أن مؤسسة التكوين المهني والتمهين توفر للعمال الوسائل الكافية التي تساعد الموظف على أداء عمله ، واكتساب معلومات وتقنيات تساعده على إتمام مهامه في الوقت المحدد له.

### **العبارة رقم 21 : " لدي الإمكانيات لتحكم في عملي ."**

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة كبيرة من المبحوثين اتجهوا نحو الخيار "أوافق" بنسبة 91.90% مما يدل على أن أغلبية العمال لديهم الإمكانيات الكافية للتحكم في وظائفه، و قد احتلت هذه العبارة المرتبة (03) بمتوسط حسابي قدر ب 3 و انحراف معياري بلغ 0.07.

من خلال المعطيات التي تحصلنا عليها أن العمال لديهم إمكانيات و مهارات كافية حول طبيعة العمل، مما يسهل عليه تنفيذ مهامه المطلوبة بأسهل الطرق و ذلك يسمح له بتقديم أداء ملائم يتناسب مع أهداف المؤسسة، فالعامل الكفوء ذو الإمكانيات الفعالة لديه الحرية التامة في تسيير عمله بالطريقة التي يراها مناسبة، وذلك لتقادي ضغوط العمل و تقديم أداء أفضل.

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن عمال لديهم الإمكانيات اللازمة وبذل الجهد أكبر لقيام العامل بالأداء الموكل له لتحقيق الأهداف المطلوبة منه.

**العبارة رقم 22 : "أنا على اطلاع كافي على كيفية انجاز واتمام عملي ."**

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة كبيرة من المبحوثين اتجهوا نحو الخيار "أوافق" بنسبة 97.30% مما يدل على أن أغلبية العمال على اطلاع كافي على كيفية انجاز و إتمام عمله ، و قد احتلت هذه العبارة المرتبة (04) بمتوسط حسابي قدر ب 3 و انحراف معياري بلغ 0.02، يتضح أن الموظفين يقومون بكافة الأعمال المطلوبة منهم ، من أجل تحقيق الانجازات والأهداف وهذا من خلال اطلاعهم على المعلومات والبيانات التي يكون الموظف بحاجة إليها لانجاز الأعمال الموكلة لهم .

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن عمال مؤسسة التكوين المهني والتمهين لديهم خبرة تساعدهم على أداء عملهم ، وكذلك قيام العامل بمتطلبات وظيفته من مسؤوليات وواجبات وانجاز الأعمال من أجل رفع مستوى الأداء الوظيفي الذي أصبح ضروري في أي مؤسسة وواجب الاهتمام به من أجل تحسين الخدمة وتغطية متطلبات المدخلات .

**العبارة رقم 25 : "الوقت المخصص لي كافي لإتمام مهامى المكلف بها ."**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 48.60% من المبحوثين أجابوا بالبديل "أوافق" ، ثم تليها نسبة 32.40% من المبحوثين أجابوا بالبديل "لا أوافق" ، حيث جاءت هذه العبارة في المرتبة (05) بمتوسط حسابي قدر ب 2 وانحراف معياري 0.877

من خلال هذه البيانات يتضح أن الوقت المخصص للعمال كافي لإتمام المهام المكلف بها ، أي أن للوقت أهمية كبيرة لدى العمال ، ويجب الاستفادة منه بطريقة صحيحة في كيفية استغلاله ، حيث ينجز ما لديه من أعمال وما عليه من واجبات الملزم بها اتجاه عمله، لخدمة المؤسسة وفق القانون الداخلي لها و للخطط والسياسات والبرامج التنظيمية . فلكل عمال مسؤوليات عليه أن ينجزها بجهد أكبر و زمن أقل ،في حين نجد فئة من المبحوثين أجابوا بالبديل " لا أوافق " بنسبة تقدر ب (32.40%) وهذا ما يدل أن الوقت غير كافي



لتطوير الذات وزيادة المهارات ، فيشعر العامل بالإرهاق والتعب من ضيق الوقت ولا يستطيع إتمام الأعمال المطلوبة منه.

من خلال ما سبق ذكره يتضح أن الإدارة تحدد الوقت ، وتضع برنامج يومي تحدد فيه مهام العمال والوقت المخصص لكل عامل .

○ الجدول رقم ( 16 ) إجابات المبحوثين حول بعد مستوى قدرة العامل على العطاء

داخل المؤسسة :

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	Σ	مستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة			العبارات	الرقم
				أوافق	محايد	لا أوافق		
04	0.38	03	100	29	05	03	ك % لدي المهارات الكافية لتقديم مزيد من العطاء في العمل .	26
03	0.41	03	100	25	09	03	ك % قدرتي على انجاز عملي جيدة لأنني اعلم بكل إمكانياتي.	27
02	0.47	03	100	26	07	04	ك % الدورات التدريبية تساهم في تقديمي لقدرة أفضل في العمل.	28
05	0.83	02	100	14	07	16	ك % تشجع المؤسسة حاجاتي ما يدفعني لتقديم القدرة في عملي	29
01	0.72	03	100	21	07	09	ك % اشعر بأنني استثمر قدراتي العلمية وخبرتي الوظيفية في العمل .	30
		2.600					الاجمالي	
		1.77						

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

**العبارة رقم 30 :** "اشعر بأنني استثمر قدراتي العلمية وخبرتي الوظيفية في العمل ."

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 56.80% من المبحوثين أجابوا ب "أوافق" ، يليها البديل "لا أوافق" 24.80% ، ويليهما نسبة 18.90% من المبحوثين الذين أجابوا ب "محايد" ، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (01) بمتوسط حسابي قدر ب 3 وانحراف معياري 0.72 ، يتضح من معطيات التي تحصلنا عليها أن العامل يستطيع استثمار القدرات والإمكانات في العمل ، من خلال المجهودات التي يبذلها العامل داخل بيئة عمله ، فهذه القدرات المستثمرة هي دليل رضا العامل عن العمل الذي يقوم به

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن عمال المؤسسة يستثمرون قدراتهم العلمية وخبرتهم الوظيفية في مكان العمل ، فتكون للموظف القدرة على إتقان الوظيفة المنوطة له في زمنها المحدد ، لأن عمله يحتاج إلى الإمكانيات و المهارات لبذل مجهودات كبيرة داخل المؤسسة.

**العبارة رقم 28 :** "الدورات التدريبية تساهم في تقديمي لقدرة أفضل في العمل."

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن إجابات المبحوثين اتجهت إلى البديل أوافق بنسبة 70.30% ، ثم تليها نسبة قليلة 10.80% الذين أجابوا ب لا أوافق ثم تليها نسبة 18.90% ، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (2) بمتوسط حسابي 3 وانحراف معياري بلغ 0.47 .

من خلال هذه البيانات المتحصل عليها أن الدورات التدريبية تساعد العامل على اكتساب المعرفة والكفاءة والخبرات لتقديم أفضل ما لديه ، مما تجعل العامل متمكن من عمله ، وتأديته على أكمل وجه ، و زيادة المهارات و المعرفة المحددة في مجالات معينة بالإضافة إلى كونه محاولة في زيادة وعي المتدربين بأهداف المؤسسة التي يعملون بها ، لأن وظيفة التدريب هي إحدى الوسائل الرئيسية لرفع الكفاءة الإنتاجية وزيادة الفعالية ، كما أنها مكملة لوظيفة الاختيار والتعيين ، والتكوين يساعد على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين

قدراتهم على أداء الأعمال ، ونجد أيضا فئة قليلة من عمال المؤسسة بنسبة (10.80%) تدل على أن الدورات التدريبية لا تساهم في تقديم العامل قدرته في العمل ، وهذا عندما يتلقى المتدرب تدريب بأسلوب غير جيد وغير متمكن منه ، ويمكن أن يتعرض العامل لمشاكل وصعوبات في أداء وظيفته ، ثم تليها فئة من المبحوثين أجابوا بالبديل " محايد بنسبة تبلغ (18.90%)، وهذا (يتوافق مع الفصل الثالث لمتغير الأداء الوظيفي ص52)

بخصوص العبارة رقم 28 نستنتج أن الدورات التدريبية تنمي قدرة العامل ، ويكتسب من خلالها معارف تساعده على التحكم في طريقة العمل ، ويخلق نوع من الرغبة لدى العاملين في تغيير سلوكهم ، وكذلك تساعده على حل مشاكلهم ، وزيادة قدراتهم لتقديم أفضل أداء في العمل.

### العبارة رقم 27 : "قدرتي على انجاز عملي جيدة لأنني اعمل بكل إمكانياتي"

جاءت العبارة " قدرتي الانجاز على انجاز عملي جيدة لأنني اعمل بكل إمكانياتي" في المرتبة (03) ، بمتوسط حسابي قدر ب 3 وانحراف معياري بلغ 0.41 .

من خلال هذه البيانات نرى أن للعامل القدرة على انجاز أعمالهم بطريقة جيدة وبكل إمكانياتهم ، من حيث درجة البديل " أوافق" بنسبة تقدر ب(67.60%) هذه الفئة تعتبر القدرة على العمل من أبرز العوامل الأساسية التي يمتلكها العامل ، وتولد نوع من الرغبة والتحفيز لدى العمال لإجراء مهامه ، كذلك الاستفادة من مؤهلات العنصر البشري وقدراته التي يتمتع بها ، وتمكنه للوصول إلي تحقيق أهدافه بكفاءة .

نستنتج أن القدرة على انجاز العمل ، هي من أبرز العوامل للنجاح المهني ، ولهذا من الضروري أن تتوفر لدى كل الموظفين هذه الميزة ، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة تجسيدا لخططها التنموية في المجال المهني بغية رفع درجة الإبداع وتنمية المعارف المهنية والتحفيز لذلك عن طريق بعث روح المنافسة الشريفة بين العمال المهنيين .

**العبارة رقم 26: "لدي المهارات الكافية لتقديم مزيد من العطاء في العمل ."**

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن إجابات المبحوثين اتجهت إلى البديل "أوافق" بنسبة 78.40 %، ثم تليها نسبة قليلة 08.10% الذين أجابوا ب "لا أوافق" ثم تليها نسبة 13.50% أجابوا ب "محايد"، وقد احتلت هذه العبارة المرتبة (04) بمتوسط حسابي 3 وانحراف معياري بلغ 0.38 .

من خلال هذه البيانات يتضح أن المبحوثين لديهم المهارات الكافية التي تمكن العامل القيام بمهام معينة ويتحلى بالذكاء وله القدرة على التكيف وخاصة في مجال العمل ، يتميز العامل بالتعليم والخبرة العلمية ، كما أن حسن الاستفادة من مؤهلات العنصر البشري ومهاراته وقدراته التي يتمتع بها ، تمكن من الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة بأعلى فعالية وأقصى كفاءة ممكنة ، كما أن قدرة العامل على العطاء مختلفة من حيث المواقف والبيئات الوظيفية على أداء وظيفته بمهارة لنجاح العامل في عمله .

نستنتج أن المهارات من أهم المصادر التي تعتمد عليها المؤسسة ، فكما كانت المهارات كافية يقوم العامل بأداء وظيفته على أكمل وجه ، وكما كانت المهارات غير كافية يصعب على العامل أداء عمله وتوسع لذلك باستخدام مجموعة من الأساليب التكوينية من بينها الدورات والأيام الوطنية والمؤتمرات والمعارض الخاصة بعمال التكوين المهني والتمهين .

**العبارة رقم 29 : "تشبع المؤسسة حاجاتي ما يدفعني لتقديم القدرة على العمل ."**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 43.20% من المبحوثين أجابوا بالبديل لا أوافق ، ثم تليها نسبة 37.80% من المبحوثين أجابوا بالبديل أوافق ، حيث جاءت هذه العبارة في المرتبة (05) بمتوسط حسابي قدر ب 2 وانحراف معياري 0.83

من خلال هذه البيانات يتضح أن المؤسسة لا تشبع حاجات العمال الضرورية لكي يتمكنوا من أجل تقديم كل ما لديهم من خلال بذل أقصى المجهود بكفاءة عالية وبطريقة فعالة ، وهذا يعود إلى طبيعة هذه المؤسسة التي لا تراعي ولا تهتم بإشباع رغبات الموظفين كإعطائهم هامش من الحرية ليتمكنوا من التعبير عن مطالبهم وإبداء رأيهم أثناء عملية صناعة القرار ، وهذا الأخير هو الذي يساعدهم على رفع مستوى قدرتهم في العطاء أثناء أداء عملهم من أجل تحقيق الأهداف المنشودة .

### 5-3- اختبار الفرضيات :

لدراسة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة استخدمنا معامل الارتباط بيرسون ، حيث كانت مصفوفة الارتباط بين المتغيرات كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (17) : مصفوفة الارتباط بين ضغوط العمل وأبعاده و الأداء الوظيفي و أبعاده:

العلاقة بين		مستوى قدرة العامل على العطاء	مستوى إتمام العامل عمله	مسؤولية العامل	الأداء الوظيفي
الضغوط التنظيمية	الارتباط	-,271	-,115	,354*	-,123
	Sig.	,104	,496	,032	,468
	N	37	37	37	37
الضغوط الفيزيائية	الارتباط	-,232	-,147	,254	-,182
	Sig.	,167	,386	,129	,282
	N	37	37	37	37
الضغوط الوظيفية	الارتباط	,264	,406*	,040	,432**
	Sig.	,115	,013	,814	,008
	N	37	37	37	37
ضغوط العمل	الارتباط	-,160	,016	,327*	,004
	Sig.	,344	,923	,048	,979
	N	37	37	37	37

\*دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05

\*\* دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

ونبين تفسير معامل الارتباط بناء على المجالات التالية حيث :

⚡ إذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي 0 فان هذا يفسر بأن العلاقة بين المتغيرات

منعدمة

⚡ إذا كانت قيمة معامل الارتباط أقل من 0.4 فان هذا يفسر بأن العلاقة بين المتغيرات

ضعيفة

✚ إذا كانت قيمة معامل الارتباط من  $0.4-0.7$  فان هذا يفسر بأن العلاقة بين المتغيرات متوسطة

✚ إذا كانت قيمة معامل الارتباط أكثر من  $0.7$  فان هذا يفسر بأن العلاقة بين المتغيرات قوية

من خلال النتائج الموضحة في مصفوفة علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة يتضح بأنه لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، بالرغم من أنه توجد علاقة متوسطة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي و قدرة هذه العلاقة ب: معامل ارتباط  $(0.432)$ ، ووجدت كذلك علاقة ضعيفة بين ضغوط العمل و مسؤولية العامل، و قدرة هذه العلاقة ب: معامل ارتباط  $(0.327)$ ، مما يعني بأنه كلما زادت ضغوط العمل زادت مسؤولية العامل في مركز التكوين المهني.

كما يتضح كذلك بأنه من بين أبعاد ضغوط العمل نجد أن الضغوط التنظيمية والضغوط الوظيفية لهما علاقة بأبعاد الأداء الوظيفي، حيث نجد أن الضغوط التنظيمية لها علاقة فقط مع بعد مسؤولية العامل، وهي علاقة ضعيفة وقدرت ب  $(0.354)$ ، والتي تعني بأنه كلما زادت الضغوط التنظيمية زادت مسؤولية العامل.

بينما نجد أن الضغوط الوظيفية لها علاقة فقط مع بعد مستوى إتمام العامل لعمله، وهي علاقة موجبة متوسطة حيث قدرت ب  $(0.406)$ ، مما تعني بأنه كلما زادت الضغوط الوظيفية زاد معها مستوى إتمام العامل لعمله في مركز التكوين المهني. أما فيما يخص الضغوط الفيزيائية فنجد بأنها لا توجد لها أي علاقة مع الأداء الوظيفي وأبعاده.

وبناء على ما سبق، وفيما يتعلق بعلاقة الارتباط بين أبعاد متغيري الدراسة يتضح بأنه باستثناء معاملات الارتباط بين: الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل، ومعاملات الارتباط بين الضغوط الوظيفية وكل من مستوى إتمام العامل لعمله، والأداء الوظيفي، وبين معاملات الارتباط بين ضغوط العمل ومسؤولية العامل، نجد بأنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة

إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 و 0.05 بين أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي في مركز التكوين المهني.

1- اختبار الفرضية الأولى: "توجد علاقة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة"

لاختبار الفرضية نستدل بالفرضيات الإحصائية (الصفريّة والبديلة) كما يلي :

$H_0$ : لا توجد علاقة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة .

$H_1$  : توجد علاقة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة .

### الجدول رقم (18)

والجدول الموالي يلخص النتائج المتحصل عليها فيما يخص الفرضية الأولى :

معامل التحديد	مستوى المعنوية	معامل الارتباط "بيرسون"	طرفي العلاقة
0.125	0.032	0.354	العلاقة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة

دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss21.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق يتضح بأنه توجد علاقة ارتباط ضعيفة موجبة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.354)، كما أن معامل التحديد قدر بـ (0.125) أي أن % 12.50 من التغيرات الحاصلة في مسؤولية العامل راجع إلى الضغوط التنظيمية ، وأن مسؤولية العامل



زادت بنسبة 12.50 % فقط نتيجة الضغوط التنظيمية والباقي المقدر بنسبة 87.5 % يعود لعوامل أخرى قد تتمثل في الشعور بالتعب والتوتر ، أو صراعات شخصية أو الإرهاق بعد نهاية العمل ، عدم وجود دليل المهام ، القدرة غير كافية لإتمام المهام .

ويعني هذا أن الضغوط التنظيمية فسرت 12.50% من التغيرات التي حصلت في مسؤولية العامل داخل المؤسسة. مما يعني بأن مؤسسة التكوين المهني لا تحدد المهام وعدم توصيف العمل مما يعيق الموظف على أداء مهامه وغير قادر على تحمل المسؤولية داخل المؤسسة

وعليه نرفض فرضية العدم ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) القائلة بأنه:

" توجد علاقة موجبة ضعيفة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة "

2 - اختبار الفرضية الثانية : "توجد علاقة بين الضغوط الفيزيائية و مستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة"

لاختبار الفرضية نستدل بالفرضيات الإحصائية (الصفريية والبديلة) كما يلي :

$H_0$ : لا توجد علاقة بين الضغوط الفيزيائية ومستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة .

$H_1$  : توجد علاقة بين الضغوط الفيزيائية ومستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة .

## جدول رقم (19) :

والجدول الموالي يلخص النتائج المتحصل عليها فيما يخص الفرضية الثانية :

معامل التحديد	مستوى المعنوية	معامل الارتباط "بيرسون "	طرفي العلاقة
0220.	0.386	-0.147	العلاقة بين الضغوط الفيزيكية ومستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة

دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01

## المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss21.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق يتضح بأنه يوجد ارتباط عكسي بين الضغوط الفيزيكية ومستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة، لكنه غير دال إحصائياً لأن مستوى المعنوية أو الدلالة  $\alpha$  تجاوز 0.05 ، مما يعني أن هذا الارتباط ليس له معنى وغير دال إحصائياً ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ب (-0.147) ، كما أن معامل التحديد قدر ب (0.022) ، أي أن 02.20% من التغيرات الحاصلة في إتمام العامل مهامه راجع للضغوط الفيزيكية . أن مستوى إتمام العامل لمهامه نقصت بنسبة 02.20% فقط نتيجة الضغوط الفيزيكية والباقي المقدر بنسبة 60.80% يعود لعوامل أخرى قد تتمثل في سوء الإضاءة أو وسائل التهوية غير كافية أو ضجيج داخل بيئة العمل أو مكان العمل غير ملائم لإتمام المهام

ويعني هذا أن الضغوط الفيزيكية فسرت ما نسبته 02.20% من التغيرات التي حصلت في إتمام العامل مهامه داخل المؤسسة ، مما يعني أن المؤسسة لا توفر للعامل بيئة

ملائمة به وخالية من الضغوطات وهذه من أهم الأسباب التي تعرقل العامل على إتمام المهام الموكلة له في وقتها المحدد.

وعليه نرفض الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ونقبل فرضية العدم ( $H_0$ ) القائلة بأنه:

"يوجد ارتباط عكسي بين الضغوط الفيزيائية مع مستوى إتمام العامل عمله لكنه غير دال إحصائياً لأن مستوى المعنوية أو الدلالة  $\alpha$  تجاوز 0.05 ، مما يعني أن هذا الارتباط ليس له معنى وغير دال"

3- اختبار الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين الضغوط الوظيفية مستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة"

لاختبار الفرضيات نستدل بالفرضيات الإحصائية (الصفيرية والبديلة) كما يلي :

$H_0$ : لا توجد علاقة بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة .

$H_1$ : توجد علاقة بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة

جدول رقم (20) :

والجدول الموالي يلخص النتائج المتحصل عليها فيما يخص الفرضية الثالثة :

معامل التحديد	مستوى المعنوية	معامل الارتباط "بيرسون"	طرفي العلاقة
0.070	0.115	0.264	العلاقة بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة

دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss21

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق يتضح بأنه يوجد ارتباط عكسي بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة لكنه غير دال إحصائياً لأن مستوى المعنوية أو الدلالة  $\alpha$  تجاوز 0.05 ، مما يعني أن هذا الارتباط ليس له معنى وغير دال إحصائياً ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.264) ، كما أن معامل التحديد قدر ب(0.070) ، أي أن 70% من التغيرات الحاصلة في مستوى قدرة العامل راجع للضغوط الوظيفية . وأن مستوى القدرة على العطاء نقصت بنسبة 70% فقط نتيجة الضغوط الوظيفية والباقي المقدر بنسبة 30% يعود لعوامل أخرى تتمثل في انعدام التعاون بين الموظفين أو عدم وجود تواصل بين الرؤساء والمرؤوسين أو تكون وظيفة غير مناسبة مع خبرة العامل أو المهارات غير كافية لتقديم قدرة أفضل .

ويعني هذا أن الضغوط الوظيفية فسرت ب70% من التغيرات التي حصلت في قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة ، مما يعني بأن عمال التكوين المهني لهم القدرة على تقديم أفضل ما لديهم و توجد علاقات تواصل بين الموظفين ، وكذلك الوظيفة التي يقوم بها تتناسب مع الخبرات والمؤهلات إلي يمتلكها العامل .

و عليه نرفض الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ونقبل فرضية العدم ( $H_0$ ) القائلة بأنه:

" يوجد ارتباط عكسي بين الضغوط الوظيفية مع مستوى قدرة العامل على العطاء لكنه غير دال إحصائياً لأن مستوى المعنوية أو الدلالة  $\alpha$  تجاوز 0.05 ، مما يعني أن هذا الارتباط ليس له معنى وغير دال إحصائياً ."

## 5-4- نتائج الدراسة :

## 1- تفسير نتائج الفرضية الأولى : توجد علاقة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل

داخل المؤسسة

من خلال النتائج المتحصل عليها من اختبار الفرضية الأولى ، أنه تم قبول الفرضية الأولى هناك وجود علاقة موجبة ضعيفة بين الضغوط التنظيمية و مسؤولية العامل .بمعنى أن الضغوط التنظيمية أدت إلى زيادة مسؤولية العامل في أداء عمله داخل المؤسسة .

وهذا ما يبين أن هناك توافق بوجود علاقة ضعيفة بين المتغيرات ، ولتفسير هذا الخلاف يمكن القول أن مستوى الأداء الأمثل يتحدد من مستوى الضغط ونوعه ، وبحكم علاقتها بالأداء انخفاض ضغوط تنظيمية (عبء العمل) أو زيادته ، حيث يلاحظ أن مستوى الضغط المنخفض على الشخص يؤدي إلى محافظة على نمط محدد من الأداء ، لأنه يشعر بالمعانات أو الإجهاد عند تأدية المهام والمسؤوليات والواجبات ، والعكس صحيح ، إذ يحفز الشخص وينشط عندما يواجه زيادة في ضغوط العمل ترفع مستوى أدائه وقد تساعده على خلق أساليب ونشاطات مبتكرة لمحاولة تحمل المسؤولية وحل المشاكل الصعبة التي يواجهها كما تؤكد عليه (إيمان عبد الرضا محمد ،2017،ص151)

وحسب النتائج المتوصل إليها فإنهم يأخذون بالمسؤوليات مأخذ الجد ، بالإضافة إلى أنهم يقومون نوعا ما بتحمل العقاب على مخالفة أوامر وتعليمات العمل ، تفسير هذه النتيجة بأن هناك درجة من الاهتمام والاستيعاب للعاملين بأهمية تحمل المسؤولية اتجاه المؤسسة من خلال حبهم للعمل .

وبالتالي نستنتج أن عمال مؤسسة التكوين المهني والتمهين رغم الضغوط الذي يتعرض لها العامل إلا أنهم يتحملون المسؤولية وقيام بالواجبات والمهام المتعلقة بهم لتحقيق أهداف المؤسسة .

2- تفسير الفرضية الثانية: توجد علاقة بين الضغوط الفيزيكية و مستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة .

من خلال النتائج المتحصل عليها من اختبار الفرضية الثاني ، أنه تم رفض الفرضية بوجود ارتباط عكسي بين الضغوط الفيزيكية مع مستوى إتمام العامل عمله لكنه غير دال إحصائيا لأن مستوى المعنوية أو الدلالة  $\alpha$  تجاوز 0.05 ، مما يعني أن هذا الارتباط ليس له معنى وغير دال إحصائيا .

وهذا ما بين أن هناك توافق مع دراسة (العمراوي وبن طبة، 2016، ص102) بمصنع الأجر بأن الظروف الفيزيكية السائدة ليس لها تأثير على رغبة و قدرة العامل على إتمام مهامه ، فمكان العمل مريح وتوفر المؤسسة جميع وسائل العمل الضرورية والمساعدة في العمل ، وأكد كافة العمال على قدرتهم على التكيف مع الظروف الفيزيكية السائدة بالمركز ، بل يتأثر الأداء بالجانب النفسي كالشعور العامل بالقلق وغير من المتغيرات أما الجانب الجسمي فيتمثل في تعب العامل أو شعوره بعدم الراحة وبالتالي يمكن القول بأن ليست الظروف الفيزيكية التي تطرقنا إليها في الدراسة وحدها هي التي تؤثر على الأداء بل هناك ظروف أخرى يمكن لها أن تؤثر على أداء العمال الغازات والأتربة والمواد الكيماوية وغيرها .

كما نجد أن المصادر الفيزيكية ( كالإضاءة والضوضاء والتهوية ) من أهم المصادر الأساسية التي تسبب ضغوط عمل ، مما يشعر العامل بعدم وجود ظروف عمل مناسبة ، وهذا ما يثبت أن العامل في هذه المؤسسة حتى وان تعرض لضغوط ، إلا أن له القدرة على إتمام المهام الموكلة له من قبل المرؤوسين .

من خلال هذه البيانات نستنتج أن العاملين داخل مؤسسة التكوين المهني والتمهين ، أنه كلما زاد ضغوط العمل زاد أداء الوظيفي للعمال ، وتعتبر الظروف الفيزيكية من أهم المصادر الأساسية التي تسبب ضغوط العمل مما يشعر العامل بعدم وجود ظروف مناسبة

، وهذا ما يثبت أن العامل في هذه المؤسسة حتى وان تعرض لضغوط ، إلا أن له القدرة على إتمام المهام الموكلة له من قبل المرؤوسين .

**3- تفسير الفرضية الثالثة :** توجد علاقة بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة .

من خلال النتائج المتحصل عليها من اختبار الفرضية الثالثة ، أنه تم رفض الفرضية بوجود ارتباط عكسي بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء لكنه غير دال إحصائياً لأن مستوى المعنوية أو الدلالة  $\alpha$  تجاوز 0.05 ، مما يعني أن هذا الارتباط ليس له معنى وغير دال إحصائياً .

وهذا ما يبين أن هناك توافق بعدم وجود علاقة بين المتغيرين ، وذلك راجع إلى العقد الموجود بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها ، والذي يفترض أن الفرد شخص رشيد وعقلاني يقدم مساهماته للمنظمة مقابل عوائد يتحصل عليها ، وتقرض صفة الرشد على الفرد أن يتجاهل العقبات التي تمنعه من الوصول لتقديم أفضل مستويات وقدرة العامل على العطاء ، وبأنه قادر على السيطرة عليها ، وبذلك فأن الأداء لن يتأثر بالضغوط الوظيفية لا سيما أن الفرد متعود على مهمته ويملك خبرة كبيرة فيه ، ويمثل لذلك بلاعبي كرة القدم الذين يواجهون العديد من الضغوط الوظيفية أثناء تقديم أدائهم ، ولكن خبرتهم وحماسهم يتجاوزون هذه الضغوط من أجل تقديم أفضل قدرة لديهم . هذا يتوافق مع دراسة (بن طالب سامية ، 2018 ص 120).

من خلال هذه البيانات نجد أن المؤسسة تقوم بإيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حدة وشرحها للعاملين بشكل دقيق نظراً لتداخل وترابط المهام الوظيفية في التكوين المهني ، مما يخفف من مستوى الضغط وقدرة العامل للسيطرة على ضغوط العمل ، ويعود بالنفع على المؤسسة وأيضاً على العاملين . لتقديم أداء أفضل وقدرته على العطاء .

## 5-5- النتيجة العامة :

كون هذه الدراسة جاءت كمحاولة للوقوف على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى مؤسسة التكوين المهني والتمهين -بسكرة- فمن خلال جمع البيانات الدراسة وعرضها وتحليلها واختبار الفرضيات التي تم إثباتها ،وبالتالي اتضح بعدم وجود علاقة بين المتغيرين ،بالرغم من أن العمال يعانون من ضغوط عمل إلا أنهم يستطيعون التغلب عليها وانجاز المهام المطلوبة منهم وفي وقتها المحدد .

وهذا ما أكدته الفرضية الأولى : توجد علاقة ضعيفة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة .والفرضية الثانية : بأنه يوجد ارتباط عكسي لكنه غير دال إحصائيا لأن مستوى المعنوية أو الدلالة  $\alpha$  تجاوز 0.05 ، مما يعني أن هذا الارتباط بين الضغوط الفيزيكية و مستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة لكنه ليس له معنى وغير دال إحصائيا بين الضغوط الفيزيكية و مستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة . والفرضية الثالثة : بأنه يوجد ارتباط عكسي بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة لكنه غير دال إحصائيا لأن مستوى المعنوية أو الدلالة  $\alpha$  تجاوز 0.05 ، مما يعني أن هذا الارتباط ليس له معنى وغير دال إحصائيا .

ومن هنا نستنتج الإجابة على المشكل المطروح في هذه الدراسة ، حيث اتضح بعدم وجود علاقة بين متغيرات الدراسة ، وهذا ما يدل أنها توجد علاقة ايجابية ، وعندما يتعرض العامل إلى ضغوط عمل يستطيع العامل التأقلم والتعامل معها على أنها ضغوط ايجابية ، لأن كل فرد يحتاج إلى قدر معين من الضغوط كي يعمل بفعالية وتحفزه وتشجعه لبذل مجهود أكبر ، وكذلك يعد الضغط دافعا أو حافزا ليدفع العامل نحو تقديم الأداء الأفضل ، و لتحقيق أهداف المؤسسة .



## هوامش الفصل :

## ✓ المذكرات

- 1) العمراوي ، نادية .(2016). تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعمال .رسالة ماجستير . قسم العلوم الاجتماعية . جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي .
- 2) بنات ، عبد القادر . (2009) . ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين . رسالة ماجستير . قسم إدارة أعمال . الجامعة الإسلامية . غزة .
- 3) بن طالب سامية .(2018). العلاقة بين ضغوط العمل و أداء العاملين في المنظمة . جامعة أحمد بوقرة . قسم التسيير الإداري .بومرداس .
- 4) عاشور ، خديجة .(2014). ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية . رسالة دكتوراه . قسم العلوم الاجتماعية . جامعة محمد خيضر . بسكرة .
- 5) مكناسي ، مجمد .(2007). التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية . رسالة ماجستير . قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونية . جامعة منتوري .قسنطينة .
- 6) هوساوي ، حصة بن عبد الله . تأثير استخدام الوسائل النفسية في إدارة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس .رسالة ماجستير . قسم الإدارة التربوية والتخطيط . جامعة أم القرى .
- 7) المجلات :
- 8) عبد الرضا محمد ، إيمان . (2017). تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي . مجلة النفس . العدد4

# خاتمة

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو الكشف عن العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي ، لعمال مؤسسة التكوين المهني والتمهين عوينات محمد لولاية بسكرة، وبعد تحليل وإثراء متغيرات الدراسة نظريا وتطبيقيا ، فقد اعتمدت على المنهج الوصفي كونه المناسب أكثر لمثل هذه الدراسات ، وكذلك استعمال أداة استبيان لتحليل وتفسير الوصول إلى جملة من النتائج يمكن ذكرها كيما يلي :

- ومستوى ضغوط العمل في هذه المؤسسة مرتفع ، وهذا ما يبينه المتوسط الحسابي للمحور الأولي الذي يقدر ب 2.100 .
- مستوى الأداء الوظيفي في هذه المؤسسة مرتفع ، وهذا ما يبينه المتوسط الحسابي للمحور الثاني الذي يقدر ب 2.400 .
- كشفت الدراسة على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ضعيفة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة .
- كشفت الدراسة على وجود ارتباط عكسي بين الضغوط الفيزيائية ومستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة . لكنه غير دال إحصائيا لأن مستوى المعنوية أو الدلالة  $\alpha$  تجاوز 0.05 ، مما يعني أن هذا الارتباط ليس له معنى وغير دال إحصائيا .
- كشفت الدراسة على وجود ارتباط بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة . لكنه غير دال إحصائيا لأن مستوى المعنوية أو الدلالة  $\alpha$  تجاوز 0.05 ، مما يعني أن هذا الارتباط ليس له معنى وغير دال إحصائيا .

وفي ضوء نتائج البحث يمكن تقديم الحلول التالية :

- تعديل في الهيكل التنظيمي لتخفيف من حدة ضغوط على المناصب العليا .

- 
- تخفيف غموض الدور لدى عاملين مؤسسة التكوين المهني والتمهين .
  - العمل على إيجاد بيئة عمل مناسبة وملائمة ومشجعة للتعاون ومعززة للشعور بحب العمل والانتماء إليه .
  - ضرورة العمل على زيادة في العمل وبناء علاقات تواصل داخل بيئة العمل .
  - توزيع الواجبات والصلاحيات بشكل مناسب مع الإمكانيات والقدرات لإتمام المهام الموكلة لهم .
  - الاهتمام بالعوامل التي تسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي لمؤسسة التكوين المهني والتمهين وذلك من خلال زيادة الحوافز المعنوية ، مما تساعد العاملين على إتمام أعمالهم وقدراتهم على العطاء لتقديم أفضل ما لديهم.
  - تنمية وتقوية العلاقات بين الرئيس والمرؤوسين و زملاء العمل وذلك من خلال تنمية روح الجماعة والعمل كفريق واحد وتنمية الثقة المتبادلة بينهم .
- بالنظر إلى محددات الدراسة التي كانت دافعا إلى التركيز على بعض جوانب الموضوع ففي الأخير يتم اقتراح مواضيع يمكن أن تكون بحوث مستقبلية أو بداية أفكار جديدة تكمل مختلف زوايا هذا البحث ما يلي :
- دور الثقافة التنظيمية في معالجة ضغوط العمل داخل المؤسسة .
  - اتجاهات أداء الموظفين نحو تعرضهم لضغوط العمل .

# قائمة المراجع

## ❖ المعجم :

✓ زكي بدوي ، أحمد . (1994) .معجم مصطلحات العلوم الإدارية .لبنان : دار الكتاب اللبناني للطباعة والنشر والتوزيع .

## الكتب:

✓ التير ،مصطفى عمر . (1995) .مقدمة في مبادئ وأسس البحث الاجتماعي . طرابلس : الجامعة المفتوحة للنشر والتوزيع .

✓ الحريري ،رافدة . (2014) .اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية . عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع .

✓ الحريري ، محمد السرور . (2016) .علم النفس الإداري .الأردن :دار القلم للنشر والتوزيع .

✓ العامري ، محمد الرئيس . (2015) .نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين .الجزائر: الدار الجزائرية للنشر والتوزيع .

✓ الصيرفي، محمد . (2008) .الضغط والقلق الإداري . الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر ولتوزيع .

✓ القاضي ، محمد يوسف . (2015) .السلوك التنظيمي .عمان الأردن : الأكاديميون للنشر والتوزيع .

✓ المحاسنة ، إبراهيم محمد . (2013) .إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق .عمان : دار جرير للنشر والتوزيع .

✓ أبو بكر ، مصطفى . (2008) . إدارة الموارد البشرية . مصر : الدار الجامعية للنشر والتوزيع

- ✓ بطاح ، أحمد . (2006) . قضايا معاصرة في الدارة التربوية . عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع .
- ✓ بلال ، محمد إسماعيل .(2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق . الإسكندرية : دار الجامعية للنشر والتوزيع .
- ✓ بن محمد السميح ، عبد المحسن .(2010).دراسات في الادارة المدرسية . عمان : دار حامد للنشر والتوزيع .
- ✓ بوالشرش ، كمال .(2015).الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والادارية .عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- ✓ حسن ، راوية .(2002). مدخل استراتيجي لتخطيط تنمية الموارد البشرية . الإسكندرية : الدار الجامعية للنشر والتوزيع .
- ✓ حسين ، سلامة، طه عبد العظيم . (2006) . استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية .عمان : دار الفكر للنشر والتوزيع .
- ✓ حمدي ، على .(2008). سيكولوجية الاتصال و ضغوط العمل . القاهرة : دار الكتاب للنشر والتوزيع .
- ✓ حمادات ، محمد حسن.(2008) . السلوك التنظيمي ، الأردن : دار حامد للنشر والتوزيع.
- ✓ حنفي ، عبد الغفار . (2002) . محاضرات في السلوك التنظيمي . الاسكندرية . مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية للنشر والتوزيع .
- ✓ دشلي،كمال.(2016). منهجية البحث العلمي . جامعة حماة : مديرية الكتب ومطبوعات الجامعية .
- ✓ دودين،حمزة محمد.(2010).التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات.عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- ✓ رشيد ، الأميري . وليد ،حميد.(2016).تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين .عمان : دار البازوري للنشر والتوزيع .

- ✓ رونالدي ، ريجيو . ( 1999 ) . المدخل الى علم النفس الصناعي والتنظيمي . ( حلمي ، فارس ) مترجم . عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع .
- ✓ زرواتي ، رشيد . (2008). تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية . عمان الأردن : ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع .
- ✓ سلاطنية ، بلقاسم . حسان الجيلاني . (2010) . المناهج الأساسية في البحوث الاجتماعية . الجزائر : دار الفجر للنشر والتوزيع .
- ✓ سلاطنية ، بلقاسم . حسان الجيلاني . (2004) . منهجية العلوم الاجتماعية . الجزائر . دار الهدى للطباعة للنشر والتوزيع
- ✓ شاوش ، مصطفى نجيب . (2000). إدارة المواد البشرية . عمان الأردن : دار الشروق للنشر والتوزيع .
- ✓ عاروري ، فتحي أحمد . (2010). المعاينة الإحصائية طرقها واستخداماتها . الأردن : شركة الأكاديميون للنشر والتوزيع .
- ✓ عباس ، سهيلة . (2003). إدارة الموارد البشرية . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع .
- ✓ عبد الباقي ، صلاح الدين . (2003). السلوك التنظيمي مدخل تطبيق معاصر . الإسكندرية مصر : الدار الجامعية للنشر والتوزيع .
- ✓ عبد الباقي ، صلاح الدين . ( 2005 ) . مبادئ السلوك التنظيمي . الاسكندرية : الدار الجامعية للنشر والتوزيع .
- ✓ عبد الرزاق ، امتثال حسن . (2008). مبادئ الإحصاء الوصفي . مصر الإسكندرية : الدار الجامعية للنشر والتوزيع .
- ✓ عسكر ، على . ( 2009 ) . الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل السلوك التنظيمي المعاصر . القاهرة : دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع .
- ✓ عقيلي ، عمر وصفي . (2013). تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة . عمان : دار زهران للنشر والتوزيع .

- ✓ عليمات ، خالد عيادة . ( 2015 ) . ضغوط العمل وأثرها على الأداء . عمان : دار الخليج للنشر والتوزيع .
- ✓ عياصرة ، بن أحمد . ( 2008 ) . إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل . عمان : دار حامد للنشر والتوزيع .
- ✓ محمود ، خيضر كاظم ، الفريجات . (2009) . السلوك التنظيمي ( مفاهيم معاصرة ) . عمان : إثراء للنشر والتوزيع .
- ✓ مصطفى ، أحمد السيد . (2004) . إدارة الموارد البشرية الإدارة المعاصرة . الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع .
- ✓ هاني ، محمد . (2014) . إدارة الموارد البشرية . عمان : دار المعتر للنشر والتوزيع
- ✓ هيجان ، عبد الرحمان . ( 1998 ) . ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية اداراتها . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر والتوزيع .
- ✓ يوسف ، مصطفى . (2016) . إدارة الأداء . عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع
- ❖ المذكرات :

- ✓ العمراوي ، نادية . (2016) . تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعمال .رسالة ماستر . قسم العلوم الاجتماعية . جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي .
- ✓ أبو الشرخ ، نادر أحمد . (2012) .تقييم أثر الحوافز على المستوى الأداء الوظيفي .رسالة ماجستير .قسم ادارة أعمال .جامعة الأزهر .غزة .
- ✓ بنات ، عبد القادر . (2009) . ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين . رسالة ماجستير . قسم إدارة أعمال . الجامعة الإسلامية . غزة .
- ✓ بن حمون ، سهام . (2014) . بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي . رسالة دكتوراه . قسم علم اجتماع . جامعة محمد خيضر . بسكرة .
- ✓ بن طالب سامية . (2018) . العلاقة بين ضغوط العمل و أداء العاملين في المنظمة . جامعة أمجد بوقرة . قسم التسيير الإداري .بومرداس .

- ✓ بوقطف ،محمود .(2014). التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية . رسالة ماجستير . قسم علم اجتماع . جامعة محمد خيضر . بسكرة.
- ✓ عبد القادر ، أحمد مسلم . (2007) . مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة .رسالة ماجستير . قسم إدارة أعمال . الجامعة الإسلامية غزة .
- ✓ عاشور ، خديجة .(2014). ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية . رسالة دكتوراه . قسم العلوم الاجتماعية . جامعة محمد خيضر . بسكرة .
- ✓ سعيد ، زياد خليفة .(2007) . الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء .رسالة ماجستير .قسم العلوم الادارية . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .السعودية .
- ✓ غربي ، حنان .(2015).أثر التمكين على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .رسالة ماستر .قسم علوم التسيير . جامعة قاصدي مرباح . ورقلة.
- ✓ لعجايلية ، يوسف . ( 2015 ) . ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية .رسالة ماجستير . قسم علم اجتماع . جامعة محمد خيضر . بسكرة .
- ✓ مكناسي ، مجمد .(2007) . التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية . رسالة ماجستير . قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونية . جامعة منتوري . قسنطينة .
- ✓ موسى نبيل،سمير.(2011).إشكالية تحديد حجم العينة في الدراسات الاقتصادية والاجتماعية . رسالة ماجستير .قسم العلوم الاقتصادية .جامعة وهران . الجزائر .
- ✓ هوساوي ، حصة بن عبد الله . تأثير استخدام الوسائل النفسية في إدارة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس .رسالة ماجستير . قسم الإدارة التربوية والتخطيط . جامعة أم القرى .



## ❖ المجالات :

- ✓ الطائي ،علي حسون .(2016). أثر مرونة الموارد البشرية في أداء فريق العمل . مجلة كلية التراث الجامعة . العدد 20 .
- ✓ بريش، السعيد .يحياوي نعيمة.(2012). أهمية التكامل بين أدوات الرقابة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها . مجلة أداء المؤسسات الجزائرية. العدد 01.
- ✓ بن البار، موسى . قديري ، عائشة .(2017).العلاقة بين استخدامات نظم المعلومات الإدارية ومستوى أداء العاملين . مجلة أفاق علوم إدارية . العدد 7.
- ✓ صالح الشهري ، سلطان عبد الله . عطية ، محمد عبد الكريم .(2018). درجة استخدام قادة مدارس محافظة النماص لمدخل القيمة المضافة في تقييم أداء العاملين . مجلة البحث العلمي في التربية . العدد 19 .
- ✓ عبد الرضا محمد ، إيمان . (2017). تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي . مجلة النفس . العدد 4 .
- ✓ وعواع ، صلاح الدين .(2018) . تصنيف النماذج المفسرة لضغوط المهنية . مجلة اقتصاديات المال والأعمال . العدد 6 .

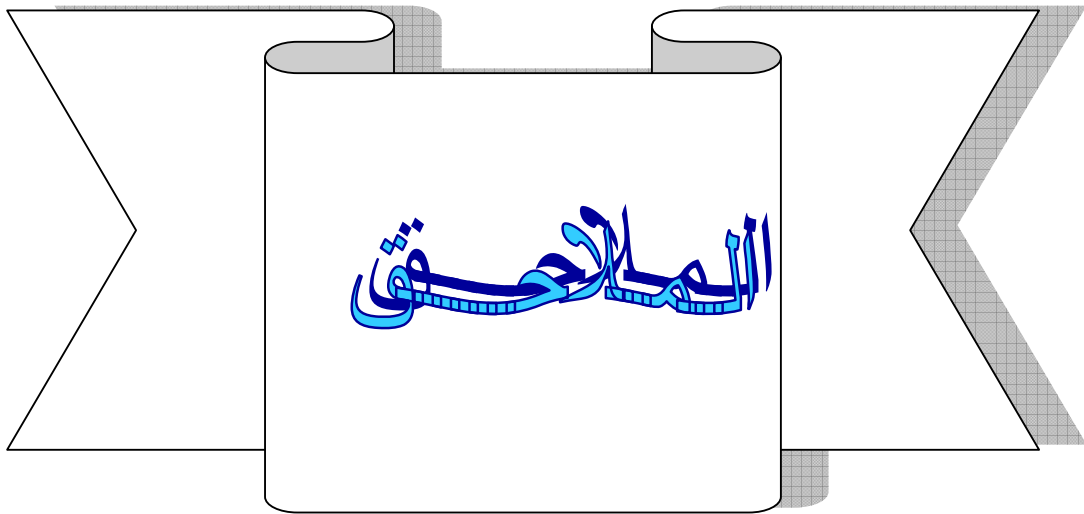
❖ دوريات :

✓ علام ، محمد عبد القادر . (2009) . ضغوط العمل . دراسات أمنية . العدد 1 .

❖ موقع الكتروني :

✓ عباس، منير. (2011) . أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين .

-<https://zzz.spu.edu.sy.-dozznloads.files.18/12/2018>.



جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم اجتماع  
تخصص علم اجتماع تنظيم والعمل  
(استمارة تحكيم)

الاسم واللقب : أميرة سليم

التخصص : علم اجتماع تنظيم والعمل

السلام عليكم ورحمة الله .

أستاذي الفاضل ، أستاذتي الفاضلة :

في اطار اعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم والعمل تحت عنوان :

"ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي " أرجو من سيادتكم تحكيم هذه الاستمارة .

وكان التساؤل الرئيسي كالأتي :

✓ ما علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي بمؤسسة التكوين المهني ؟

التساؤلات الفرعية التالية :

✓ ما العلاقة الموجودة بين الضغوط التنظيمية ومسؤولية العامل داخل المؤسسة ؟

✓ ما العلاقة الموجودة بين الضغوط الفيزيائية ومستوى إتمام العامل عمله داخل

المؤسسة ؟

✓ ما العلاقة الموجودة بين الضغوط الوظيفية ومستوى قدرة العامل على العطاء داخل

المؤسسة ؟

السنة الجامعية : 2018 / 2019

الملحق رقم (01) : استمارة استبيان قبل التحكيم

البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. السن : أقل من 29  من 30 إلى 39  أكبر من 40
3. المستوى التعليمي ثانوي  جامعي

4. سنوات الخبرة : .....

5. التخصص: .....

المحور الأول :ضغوط العمل

الرقم	العبارات	أوافق	محايد	لا أوافق
الضغوط التنظيمية				
6	اشعر بزيادة أعبائي في العمل مقارنة بزملائي.			
7	الأعمال التي أقوم بها تفوق طاقتي.			
8	كثرة ساعات العمل يشعرني بالإرهاق بعد نهاية العمل .			
9	اشعر أن أعمالي مقبولة من المسؤول ومرفوضة من الآخرين .			
10	توتر وصراعات شخصية بين الموظفين في العمل .			

الظروف الفيزيائية

			11 أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل .
			12 مكان العمل غير مجهز ببعض الخدمات الأساسية (التنظيف ،دورات المياه)
			13 عدم وجود فترات راحة كافية أثناء العمل .
			14 أشعر بنقص في كفاءة وسائل التهوية في مكنتي .
			15 توجد ضوضاء في بيئة عملي .

الضغوط الوظيفية

			16 لا يوجد تعاون بيني وبين زملائي في العمل .
			17 لا يوجد تواصل بيني وبين الرئيس في العمل .
			18 لا أستطيع تقبل قرارات رئيسي في مكان العمل .
			19 اشعر بان وظيفتي لا تتناسب مع مؤهلاتي العلمية .
			20 اشعر أن وظيفتي ليست لها أهمية كبيرة في المؤسسة مقارنة مع الوظائف الأخرى .

المحور الثاني : الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	أوافق	محايد	لا أوافق
مسؤولية العامل داخل المؤسسة				
21	مسؤوليتي في العمل غير محددة بوضوح.			
22	أعاني من عدم القدرة على تحمل المسؤولية .			
23	التزم بما يمليه قانون الوظيفة تجنباً لتداخل الصلاحيات مع الزملاء .			
24	الاستعمال المفرط للمسؤولية يخلق ضغوط مع العمال الآخرين			
25	لا توفر المؤسسة دليل المهام والمسؤوليات الخاصة بوظيفتي			
مستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة				
26	لدي امكانيات لإتمام عملي.			
27	انا على اطلاع كافي بكيفية انجاز و إتمام عملي.			
28	تتوفر لدي الوسائل الكافية لإتمام عملي في وقته المحدد.			
29	بيئة عملي تساعدني على إتمام عملي في زمنه المحدد.			
30	الوقت المخصص لي كافي لإتمام مهامي المكلف بها.			
مستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة				
31	لدي المهارات الكافية لتقديم مزيد من العطاء.			

			32 قدرتي على انجاز عملي جيدة لأنني اعمل بكل إمكانياتي..
			33 الدورات التدريبية تساهم في تقديمي لقدرة أفضل في العمل.
			34 تشبع المؤسسة حاجاتي ما يدفعني لتقديم القدرة في عملي
			35 اشعر بأنني استثمر قدراتي العلمية وخبرتي الوظيفية في العمل



جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم اجتماع

استمارة استبيان حول موضوع:

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية في مؤسسة مركز التكوين المهني والتمهين

بعوينات محمد - بسكرة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع

تخصص : علم اجتماع تنظيم وعمل

الاستاذة المشرفة :

د. فتيحة طويل

إعداد الطالبة:

أميرة سليم

ملاحظة : ضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن قناعتك ، مع العلم ان المعلومات

سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

السنة الجامعية : 2018 / 2019

الملحق رقم (02) : استمارة استبيان بعد التحكيم

البيانات الشخصية

6. الجنس: ذكر  أنثى
7. السن : أقل من 29  من 30 الى 39 سنة  من 40 فأكثر
8. المستوى التعليمي: ثانوي  جامعي
9. سنوات الخبرة : من 5 -12 سنة  من 12 -19 سنة
- من 19 -26 سنة  من 26 -33 سنة
10. الفئة المهنية : إطار  عون تحكم  عون تنفيذ
11. الحالة الاجتماعية : أعزب  مطلق  متزوج  أرمل
12. الاستفادة من الترقية : نعم  لا
13. الأجر : من 2.000.000 إلى 3.000.000
- من 4.000.000 إلى 5.000.00  من 6.000.000 إلى 7.000.000

المحور الأول:ضغوط العمل

الرقم	العبارات	أوافق	محايد	لا أوافق
الضغوط التنظيمية				
9	اشعر بزيادة أعبائي في العمل مقارنة بزملائي.			
10	الأعمال التي أقوم بها تفوق طاقتي.			

			11	كثرة ساعات العمل يشعرني بالإرهاق بعد نهاية العمل
			12	اشعر أن أعمالي مقبولة من المسؤول ومرفوضة من الآخرين .
			13	أشعر بوجود صراعات شخصية بين الموظفين في العمل .
الظروف الفيزيائية				
			14	أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل .
			15	مكان العمل غير مجهز ببعض الخدمات الأساسية (التنظيف ،دورات المياه)
			16	عدم وجود فترات راحة كافية أثناء العمل .
			17	أشعر بنقص في كفاءة وسائل التهوية في مكانة عملي .
			18	توجد ضوضاء في بيئة عملي .
الضغوط الوظيفية				
			19	يوجد تعاون بيني وبين زملائي في العمل .
			20	يوجد تواصل بيني وبين الرئيس في العمل .
			21	استطيع تقبل قرارات رئيسي في مكان العمل .
			22	اشعر بان وظيفتي لا تتناسب مع الخبرة العلمية .
			23	اشعر أن وظيفتي ليست لها أهمية كبيرة في المؤسسة

			مقارنة مع الوظائف الأخرى .
--	--	--	----------------------------

المحور الثاني : الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	أوافق	لا أوافق	محايد
مسؤولية العامل داخل المؤسسة				
24	مسؤوليتي في العمل غير محددة بوضوح.			
25	أعاني من عدم القدرة على تحمل المسؤولية العمل .			
26	الترم بما يمليه قانون الوظيفة تجنباً لتداخل الصلاحيات مع الزملاء .			
27	الاستعمال المفرط للمسؤولية يخلق ضغوط مع العمال الآخرين .			
28	لا توفر المؤسسة دليل المهام والمسؤوليات الخاصة بوظيفتي .			
مستوى إتمام العامل عمله داخل المؤسسة				
29	لدي امكانيات لتحكم في عملي.			
30	انا على اطلاع كافي على كيفية انجاز و إتمام عملي.			
31	تتوفر لدي الوسائل الكافية لإتمام عملي في وقته المحدد.			
32	بيئة عملي تساعدني على إتمام عملي في زمنه المحدد.			
33	الوقت المخصص لي كافي لإتمام مهامي المكلف بها.			

مستوى قدرة العامل على العطاء داخل المؤسسة

			34	لدي المهارات الكافية لتقديم مزيد من العطاء في العمل
			35	قدرتي على انجاز عملي جيدة لأنني اعمل بكل إمكانياتي..
			36	الدورات التدريبية تساهم في تقديمي لقدرة أفضل في العمل.
			37	تشبع المؤسسة حاجاتي ما يدفعني لتقديم القدرة في عملي
			38	اشعر بأنني استثمر قدراتي العلمية وخبرتي الوظيفية في العمل .

الملحق رقم (03) : قائمة المحكمين .

الرقم	أسماء المحكمين
01	د/ طويل فتيحة
02	د/ بولقواس زرفة
03	د/ عصمان بوبكر
04	د/ عباسي يزيد

الملحق رقم (04) : معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق محاور الاستبيان .

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
69,6	30

صدق المحك	معامل الثبات	العبارات	محاور الاستبيان
0.747	0.559	05	الضغوط التنظيمية
0.775	0.602	05	الضغوط الفيزيائية
0.750	0.563	05	الضغوط الوظيفية
0.835	0.698	05	مسؤولية العامل
0.863	0.746	05	مستوى إتمام العمل
0.834	0.696	05	مستوى قدرة العامل على العطاء
0.669	0.644	30	المجموع الإجمالي

الملحق رقم (05) : الهيكل التنظيمي مؤسسة مركز التكوين المهني والتمهين - بسكرة

