



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع



عنوان المذكرة:

انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل
دراسة ميدانية على عينة عمال إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
بجامعة محمد خيضر بسكرة

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ

إشراف الأستاذة:

د. تومي الخنساء

إعداد الطالبتين:

معنان مايلين

معمرى أميرة

السنة الجامعية: 2023/2022



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع



عنوان المذكرة:

انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل
دراسة ميدانية على عينة عمال إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
بجامعة محمد خيضر بسكرة

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ

إشراف الأستاذة:
د. تومي الخنساء

إعداد الطالبتين:
معنان مايلين
معمرى أميرة

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

قال تعالى: " وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ "

التوبة الآية 105

إلهي لا يطيب الليل إلى بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك
و شكرك وحسن عبادتك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك وكرمك ولا تطيب الجنة إلا برؤية
و جهك الكريم و مصاحبة نبيك الأمين، نشكرك ربي و نحمدك الذي أنعمت علينا بالصبر
و ألهمتنا الثبات و أمددتنا بالقوة و المقدره لمواصله و إكمال مشوارنا العلمي.

من لا يشكر الناس لا يشكر الله

نتقدم بجزيل الشكر و العرفان لأستاذتنا الدكتورة تومي خنساء، التي شرفتنا مساهمتها
في عملنا المتواضع هذا و لما لها من فضل تقديم النصائح القيمة و الصادقة طيلة فترة إنجازه
و كانت لنا خير معين، جزاها الله عنا خير جزاء على دعمها و مجهوداتها التي بذلتها معنا.
و نشكر جميع الأساتذة الذين ساهموا و لو بإرشاداتهم في إنجاز هذا العمل.
و نتقدم أيضا بالشكر لكل من ساهم في نجاح هذا العمل من قريب أو من بعيد.

إهداء

أهدي عملي المتواضع هذا إلى من أوصلني لهذه المرتبة من العلم، إلى من قال
فيهما الله عز وجل :

﴿وَخَفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾

الإسراء الآية 24

والدي الكريمين

إلى الراحل الباقي في قلبي، الذي لن يأتي مثله أحد و لن يأخذ مكانه أحد، إلى من كان في
سقوطي ينحني جبلا يمد لي قبل كل العالمين يدا، إلى أبي العظيم " معنان محمد الصادق "
غفر الله لك، و رحمك، و انس وحشتك، و جمعنا بك بجنته يا رب.

إلى من جنة الله تحت قدميها، إلى معلمتي الأولى و خير مدرسة و خير قدوة أُمي الحنونة،
دمت عزنا وعزتنا فأنت ملجأنا بعد الله، طبت لنا عمرا يا نعم السند.
و جزاكم الله عنا كل خير يا من أحسنتم التربية و التعليم.

إلى نجوم سمائي المألثة و ذخري و ثروتي العظيمة، سندي في الحياة، إخوتي و أخواتي.
لكل من أشرف على تعليمي منذ بداية دراستي إلى يومنا هذا.

و إلى كل من ساندي من قريب أو بعيد طوال فترة إنجازي لهذه المذكرة و لو بكلمة.
شكرا لكم من القلب.

الطالبة:

معنان مايلين

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات واصلي و اسلم على الرحمة المهداة

محمد صلى الله عليه وسلم و بعد:

أتقدم بإهداء هذا العمل المتواضع إلى اللذان أمرني ربي أن أطيعهما و جعل

طاعتهما من طاعته، إلى العطاء الذي يفيض بلا حدود إلى التي حملتني وهنا على

وهن إلى التي بكت فرحا من أجلي و أنارت طريقي بدعائها الصالح و التي أفنت عمرها

لأجلي و التي كانت صاحبة القلب المعطاء و الصدر الحنون "أمي الغالية".

و إلى النور الذي يشع من قلبي وعقلي ومنبع الليل والنهار إلى الذي أحمل اسمه بكل فخر "أبي

الغالي" قدوتي في الكفاح و الخلود الذي كان سندنا لنا و لم يبخل علينا يوما بشيء.

حفظهما الله و رعاهما و أطال في عمرهما.

إلى جدتي منبع الحنان و أمي الثانية "مباركة" التي كانت سند لي و دائما ما تمنحني الأمل

والتفاؤل والتشجيع أطال الله في عمرها و حفظها و رعاها.

إلى إخوتي الأعتزاء قررة عيني رعاهم الله.

إلى من ساهم من قريب أو بعيد اهدي ثمرة جهدي.

الطالبة:

معمرى أميرة

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	عناصر ضغوط العمل	22
02	أعراض ضغوط العمل على المستوى الفردي	39
03	المتغيرات والعوامل الخارجية المؤثرة على الأداء الوظيفي	52
04	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	52
05	علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي	56
06	توزيع العينة حسب الجنس	65
07	توزيع العينة حسب السن	66
08	توزيع العينة حسب الحالة المدنية	67
09	توزيع العينة حسب المؤهل التعليمي	68
10	توزيع العينة حسب مكان الإقامة	69
11	الوقت المخصص الذي يسمح للعامل قيام كل ما هو مطلوب	70
12	تكليف المهام للعامل خارج نطاق العمل	71
13	الشعور بالتوتر والإرهاق نتيجة المهام المكلفة للعامل	72
14	أوقات الراحة المتاحة للعامل	73
15	تكليف وظائف التي تتطلب مهارات عالية لا يملكها العامل	75
16	مدى تلاؤم الوظيفة مع القدرات الذاتية للعامل	76
17	مدى تكليف العامل بجهد أكبر من طاقته	77
18	مدى تواصل العمال مع الرؤساء	78
19	مدى وضوح إجراءات العمل بالنسبة للعامل	79
20	مدى مشاركة العامل في اتخاذ القرارات	80
21	نسبة التعسف في العمليات الإدارية المتبعة	81
22	مدى مشاركة العامل باجتماعات تتعلق بتطورات جديدة	82
23	عملية الاتصال بين الوحدات تتم بشكل رسمي	83
24	مدى ضعف التنسيق بين وظائف الأفراد في الأقسام الإدارية	84
25	مدى تلاؤم مستويات الإضاءة في مكان العمل	85
26	مدى تناسب درجة الحرارة في مكان العمل "صيفا" و"شتاء" ويمكن التحكم بها	86
27	تناسب مساحات المكاتب مع عدد الموظفين	87
28	تأثير كثرة الضوضاء على تركيز العامل	88
29	تناسب لون طلاء المكاتب بالنسبة للعامل	89
30	مدى مساعدة وجود المساحات الخضراء على أداء العمل	90
31	مدى ملائمة الأثاث والمعدات في مكان العمل مع طبيعة العمل	91

فهرس الجداول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل اختبار ثبات وصدق المفردات	64
02	يمثل نتائج اختبار الفا كرومباخ لثبات الاستبيان	64
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	64
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	65
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية	66
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل التعليمي	67
07	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة	68
08	يمثل الوقت المخصص الذي يسمح للعامل قيام كل ما هو مطلوب	69
09	يبين مدى تكليف المهام للعامل خارج نطاق العمل	71
10	يمثل الشعور بالتوتر والإرهاق نتيجة المهام المكلفة للعامل	72
11	يوضح أوقات الراحة المتاحة للعامل كافية	73
12	يبين تكليف وظائف التي تتطلب مهارات عالية لا يملكها العامل	74
13	يمثل مدى تلاؤم الوظيفة مع القدرات الذاتية للعامل	75
14	يمثل مدى تكليف العامل بجهد أكبر من طاقته	77
15	يوضح مدى تواصل العمال مع الرؤساء	78
16	يمثل مدى وضوح إجراءات العمل بالنسبة للعامل	79
17	يوضح مدى مشاركة العامل في اتخاذ القرارات	80
18	يمثل نسبة التعسف في العمليات الإدارية المتبعة	81
19	يوضح مدى مشاركة العامل باجتماعات تتعلق بتطورات جديدة	81
20	يمثل عملية الاتصال بين الوحدات تتم بشكل رسمي	82
21	يوضح مدى ضعف التنسيق بين وظائف الأفراد في الأقسام الإدارية	83
22	يوضح مدى تلاؤم مستويات الإضاءة في مكان العمل	85
23	يمثل مدى تناسب درجة الحرارة في مكان العمل "صيفا" و"شتاء" ويمكن التحكم بها	86
24	يبين تناسب مساحات المكاتب مع عدد الموظفين	87
25	يوضح تأثير كثرة الضوضاء على تركيز العامل	88
26	يمثل مدى تناسب لون طلاء المكاتب بالنسبة للعامل	89
27	مدى مساعدة وجود المساحات الخضراء على أداء العمل	90
28	يبين مدى ملائمة الأثاث والمعدات في مكان العمل مع طبيعة العمل	91

فهرس المحتويات

	شكر وعران
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
4	أولا: إشكالية الدراسة
5	ثانيا: أسباب الدراسة
5	ثالثا: أهمية الدراسة
5	رابعا: أهداف الدراسة
6	خامسا: مفاهيم الدراسة
10	سادسا: المقاربة المنهجية
11	سابعا: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: ضغوط العمل	
22	أولا: عناصر ضغوط العمل
23	ثانيا: مسببات ومصادر ضغوط العمل
29	ثالثا: تصنيف ضغوط العمل
31	رابعا: مراحل ضغوط العمل
33	خامسا: إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل
37	سادسا: قياس معدلات ضغوط العمل
38	سابعا: نتائج وآثار ضغوط العمل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
46	أولا: أهمية الأداء الوظيفي

46	ثانيا: العناصر الأداء الوظيفي
47	ثالثا: أنواع الأداء الوظيفي
48	رابعا: أبعاد الأداء الوظيفي
49	خامسا: محددات الأداء الوظيفي
50	سادسا: معايير الأداء الوظيفي
51	سابعا: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
52	ثامنا: مشكلات الأداء الوظيفي
53	تاسعا: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
58	أولا: مجالات الدراسة
58	1- المجال المكاني
59	2- المجال الزمني
59	3- المجال البشري
59	ثانيا: منهج الدراسة
60	ثالثا: أدوات الدراسة
63	رابعا: عرض ومناقشة بيانات الدراسة
91	خامسا: نتائج الدراسة
96	الخاتمة
98	توصيات الدراسة
103	المراجع والمصادر
114	الملاحق
115	ملخص الدراسة

مقدمة

مقدمة:

يعد علم اجتماع تنظيم وعمل من الميادين المتخصصة في علم الاجتماع الحديث والمعاصر، حيث اعتبر تطور التنظيمات الحديثة مجاله الخصب خاصة في المجال الصناعي والإنتاج في المؤسسات الإدارية التي جعلوا منها علماء علم اجتماع التنظيم محل اختبار وتحليل فرضياتهم وتدعيم نظرياتهم، وانتشرت دراساته لانتشار الواسع لاستعمال مصطلح التنظيم، فالطابع التنظيمي لأداء الأفراد أصبح منتشرًا في العصر الحديث إذ شمل جميع الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية مما جعل لهذا العلم مجال واسع الذي شغل اهتمام الباحثين والمختصين الاجتماعيين بدراسة العمل كنشاط متواجد في كافة التنظيمات.

ويمكن توصيف موضوعات علم اجتماع التنظيم بالقضايا التالية: بنية التنظيم ومكوناته الأساسية وطبيعة العلاقة بين هذه المكونات، قضايا التنظيم من حيث الأهداف، المعايير، مشكلات الاتصال، وكيفية اتخاذ القرار والسلوك الاجتماعي التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه (الأصفر و أديب، 2003-2002، الصفحات 21-22) وتعد هذه الأخيرة من التحديات التي تقف أمام نشاط الأفراد وتعيق إنتاج المنظمات، فرغم التطور التنظيمي الذي شهدته على مختلف الأصعدة إلا أن مواكبة هذا التطور جعلها تعيش منافسة شرسة تعود عواقبها وخيمة على كل جوانبها.

ومن بين هذه التحديات أو الصعوبات موضوع دراستنا الحالية انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة التي تضمنت أربعة فصول، حيث تطرق الفصل الأول للإطار العام للدراسة متضمنًا الإشكالية، أسباب اختيار موضوع الدراسة، أهمية الدراسة والأهداف المرجو تحقيقها، مفاهيم الدراسة، المقاربة السوسولوجية للعمل، والدراسات السابقة.

بينما تناول الفصل الثاني ضغوط العمل من حيث العناصر المكونة لها، مسبباتها و تصنيفها، مراحلها، وإستراتيجيات إدارة ضغوط العمل، وكيفية قياس ضغوط العمل، نتائجها والآثار المترتبة عنها. في حين تناول الفصل الثالث الأداء الوظيفي من حيث أهميته، و العناصر المكونة له، أنواعه، الأبعاد الخاصة به، و محدداته، معاييره ، عوامله، المشكلات التي تواجهه.

أما الفصل الأخير تضمن الجانب الميداني للدراسة أي الإجراءات الميدانية للدراسة، الذي تطرقنا في ثناياه إلى مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري)، منهج الدراسة، أدوات الدراسة، ثم جمع البيانات تفرغها ثم ترتيبها وتبويبها، وتحليلها وصولاً إلى النتائج، وإبراز مدى تحقيقها لأهداف الدراسة.

لنتوصل في الأخير لجملة من التوصيات و الاقتراحات وخاتمة الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: أسباب الدراسة

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: مفاهيم الدراسة

سادساً: المقاربة المنهجية

سابعاً: الدراسات السابقة

أولاً: إشكالية الدراسة

شهدت المنظمات في الآونة الأخيرة تحولات وتطورات سريعة، بفعل التقدم التكنولوجي والتطورات العلمية التي باتت من الضروريات التنظيمية ومطلباً أساسياً الذي يضمن بقاء واستمرار مختلف المنظمات في ظل التنافس والتحدي بينها، ونجاح المنظمة في وقتنا الراهن أصبح مختلفاً على ما كان عليه لتعدد الأساليب التنظيمية وعدم بساطتها، التي تشكل أكبر معوقات وضغوط تواجه الأفراد، و تتفاوت من فرد لآخر لاختلاف مصادرها وتعدد جوانبها وهي أحد التحديات التي تسعى المنظمات مواجهتها لما لها انعكاسات سلبية على أدائها وعلى المنظمة ككل.

وتعتبر ضغوط العمل من المعوقات البارزة التي تواجه العامل ، إذ تشكل له عدة عراقيل كالتوتر، الإرهاق، التعب والغضب هذا ما يسبب عبء العمل الذي يؤثر على سلوك الفرد ونفسيته إذ يعيق انجاز المهام الموكولة إليه مما ينقص من مستوى أدائه حيث ينتج عنه الغياب عن العمل وعدم تحمل المسؤولية.

كما تعد بيئة العمل الوسيلة الرئيسية لتحسين قدرات وأداء الموظفين وتطوره، إذ تلعب دوراً محورياً في نجاح المؤسسات فقد تكون مصدر رضا وتحفيز بالنسبة للعاملين، كما قد تكون مصدراً للضغوط والتوتر لديهم، حيث تتكون من مجموعة عناصر تنظيمية يؤثر فيها العامل ويتأثر بها من بينها الهيكل التنظيمي، الذي يحدد المسؤوليات ويربط العلاقات بين الأفراد ويعتبر من أهم المحددات التنظيمية التي تشكل وتوجه سلوك العاملين في المنظمة، وأي خلل في سلوك الفرد داخل بيئة العمل ينعكس على المنظمة خاصة إذا تعلق الأمر بما يجب تحقيقه وبأداء العاملين.

فالأداء ليس بالأمر السهل حيث يعتبر مهمة صعبة بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه، فإن تأثر أداء العامل سينعكس بشكل أو بآخر على مستوى أداء الجماعة كما يؤثر مستوى الأداء الفردي على مستوى أداء المؤسسة ككل، فكفاءة أداء الفرد بالمنظمة مرتبطة بحجم الضغوط التي تواجهه والتي يتعرض لها، فقد تكون الوظيفة في حد ذاتها مصدر ضغوط العمل لما تحمله من خصائص ومتطلبات وأعباء تفوق طاقته الجسدية والنفسية حيث يصعب التأقلم والتعايش معها.

من خلال ما سبق تظهر ملامح إشكالية هذه الدراسة، والتي يمكن صياغتها في شكل سؤال محوري والتي تهدف الدراسة الإجابة عليه وهو:

- كيف تنعكس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل؟

وتتدرج ضمن السؤال المحوري الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف ينعكس عبء العمل على الأداء الوظيفي للعامل؟
- كيف ينعكس الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي للعامل؟
- كيف تنعكس بيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي للعامل؟

ثانيا: أسباب اختيار الدراسة

تعتبر مرحلة اختيار الموضوع من أهم مراحل دراسة علمية منهجية فهي تعكس قدرات وطموحات الباحث، ومن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار ودراسة موضوع انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل ما يلي:

- علاقة موضوع الدراسة بمجال التخصص.
- الرغبة الشخصية في الاطلاع على هذا الموضوع ومحاولة دراسته لقناعتنا بالقيمة المميزة لهذه الدراسة وأهميتها بالنسبة للموارد البشرية والمنظمة.
- قابلية إنجاز الموضوع سواء تعلق الأمر بالجانب النظري أو الميداني.
- بالإضافة لتحسيس المنظمات بأهمية المورد البشري وبالتالي المحاولة على تحسين جودة الخدمات.

ثالثا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة باعتبار أن موضوع ضغوط العمل من المواضيع الهامة والمنتشرة في عصرنا الراهن خاصة في المجال التنظيمي والإداري وذلك نظرا لتعدد مصادر الضغوط التي من خلالها يتعرضون العاملون إلى حالات منفعة تؤثر وتنعكس على مهامهم ووظيفتهم وعليه:

- سنقوم في هذه الدراسة على إعطاء نظرة على المصادر التنظيمية لضغوط العمل وأسبابها.
- تحديد النتائج المترتبة عن ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل محل الدراسة.
- كما تزداد أهمية هذه الدراسة في ربطها بين الضغوط والأداء الوظيفي المتعلقين بالموارد البشرية الذين هم أساس المنظمة.
- كذلك قد تساعد الدراسة المسؤولين في الإدارات على فهم مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين.

رابعا: أهداف الدراسة

مهما كانت طبيعة الدراسة السوسولوجية في مجال علم اجتماع تنظيم وعمل يجب أن تكون لها قيمة علمية تهدف إلى الإجابة على بعض التساؤلات وتحقيق بعض الأهداف التي تختلف باختلاف

مشكلة الموضوع ويمكن تلخيص أهم أهداف دراستنا فيما يلي:

- الكشف على أثر عبء العمل على الأداء الوظيفي للعامل.
- الكشف على انعكاسات الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي للعامل.
- الكشف على تأثير بيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي للعامل.

خامسا: مفاهيم الدراسة

1- مفهوم ضغوط العمل:

- الضغوط لغة :

حسب معجم المصطلحات التربوية والنفسية: ضغط، ضغطا وضغطة، أي عصره وزحمه وضيق عليه.

فالضغط يشير إلى الشدة والضيق، فالفرد عندما يقع تحت وطأة الضغط يحس بالشدة والقلق وحالة من عدم الارتياح والارتباك.

ويرجع أصل مصطلح الضغط (stress) إلى الانجليزية مأخوذ من اختصار (distress) ويقابله الفعل اللاتيني ('étreindre' ، 'mettreen tension' ، 'stringer') : 'serrer' والذي يعني سحبه بشدة، بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق.(نبيلة، 2019، الصفحات 14-15)

- الضغوط اصطلاحا:

يعرفه محمد القحطاني وعادل بن صلاح عبد الجبار الضغط هو: أسلوب متكيف يتم تهدئته من قبل الفروق الفردية والتي تختلف من شخص لآخر، يعني أن الضغط موجود في كل نفس بشرية لكن درجته وحدة الاستجابة له تختلف من فرد لآخر.

أشار مصطفى محمود أبو بكر أن لفظ الضغط يستخدم ليصف الحالة الجسدية والنفسية للشخص والتي تجعله متوترا وتهدهه ببلوغ الحدود القصوى لاحتماله، يعني إن الجوانب النفسية والجسدية تتأثر بفعل الضغط.(نبيلة، 2019، الصفحات 15-16)

عرف الدكتور هانز سيلاي الضغط بأنه: استجابة جدية غير محددة لمطلب معين.

كما يمكن تعريف الضغط بأنه حالة من انعدام التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية على حد سواء وبين قدرتها على إشباع هذه المطالب. (الصوص، 2019، صفحة 85)

تطرق أحمد رأفت ليعرف الضغوط على أنها: تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو الفرد نفسه. (طراد خوجة، 2016، صفحة 158)

- العمل اصطلاحا:

يعرف العمل بأنه : جملة من الأنشطة ذات الأهداف الإجرائية ينفذها الإنسان على المادة بواسطة عقله ويديه وعبر استخدام الآلة، وتسهم تلك المجموعة من الأنشطة المنفذة بدورها في تطوير أو ضاع الإنسان. (التاليب، 2011، صفحة 15)

هناك من يرى أن العمل: يعني تنفيذ مجموعة من المهمات تتطلب بذل الجهد العقلي، النفسي أو العضلي بغرض إنتاج سلع أو خدمات معينة لتلبية الاحتياجات البشرية. (غدنز، 2005، صفحة 437)

تعريف ضغوط العمل:

عرف لوثنانز ضغط العمل على أنه: الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المنظمة.

يعرف عديلي ضغط العمل بأنه: الجانب النفسي والتغيرات النفسية، التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقاته وإمكاناته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا نفسيا عليه.

تطرق عبد الباقي على أن ضغوط العمل هي: مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد، أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط. (معن و بني احمد، 2008، صفحة 107)

عرف الحضري ضغط العمل: هو كل ما له تأثير مادي أو معنوي يأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار وتعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى أحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية.

يرى فوزي فائق أن كلمة ضغوط العمل تدل على: مجموعة المواقف والحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها وقد تكون هذه المواقف على درجة عالية من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شي من الإزعاج. (المغربي، 2016، الصفحات 71-72)

عرف كل من ببيير ونيومان بأن ضغط العمل يعد حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته وتؤدي لإحداث تغيرات داخلية في الفرد تجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي. (الصديق، 2013، صفحة 225)

عرف مثيل باتن ضغوط العمل هي: كل ما يؤدي إلى خلل في قدرة الفرد على التكيف أو الحفاظ على توازنه الطبيعي. (القاضي، 2015، صفحة 179)

عبر البعض بأن ضغوط العمل هي: قوى أو مثيرات تحدث أثرا أو تغيرا في الفرد ناتجة عن الاستجابة لخطر أو شدة، وهذه الشدة ما هي إلا ضغط يؤثر تأثيرا بالغا على الحالة الجسدية. كما عرف باحث آخر الضغوط بقوله: المثيرات النفسية والفسولوجية التي تضغط على الفرد وتجعله يصعب عليه التكيف مع المواقف وتحول دون أدائه بفعالية. (محمد بأشري، شعبان مذكور، و رباب، 2017، صفحة 253)

وهناك من يرى أن ضغوط العمل هي: بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعورا بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تقتصر إلى الاندماج الوجداني، والتشاؤم، وقلة الدفاعية، وفقدان القدرة على الابتكار. (كافي، 2014، صفحة 386)

في حين يوجد من عرف الضغوط على أنها: عبارة عن إجهاد جسمي (مادي/نفسي) تكيفي، ناتج عن المثيرات المادية والنفسية التي تأخذ شكل قيود أو فرص أو متطلبات يدرك الفرد بأن نتائجها مهمة وغير مؤكدة وهذه الضغوط ليست بالضرورة شيئا سلبيا. (العريقي، 2013-1435، صفحة 220)

التعريف الإجرائي لضغوط العمل:

هي الظروف والأحداث الناتجة عن البيئة الداخلية والبيئة الخارجية للعمل التي تفوق قدرات الفرد وإمكاناته والتي تؤثر على سلوكه.

2- مفهوم الأداء الوظيفي:

- **الأداء لغة:** يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى معنى مشى مشيا ليس بالسرير ولا بالبطء، وأدى الشيء قام به، وأدى الشهادة أدلى بها، وأدى إليه الشيء أو صله إليه، وهكذا يتضح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به. (فايز عبد الرحمن، 2010، صفحة 42).

- **الأداء اصطلاحا:** هو المخرجات أو الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف، والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أو جه نشاط المؤسسة، وبين الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها من خلال هذه الأنشطة. (كامل أحمد، 2018، صفحة 17).

وتعرفه موسوعة المصطلحات التربوية الأداء هو الإنجاز الفعلي للقدرات الكامنة لدى الفرد. (علي، 2011، صفحة 39).

ويعرف أيضا الأداء هو العمل الذي تكلف به المنظمة عاملا معيناً، وعادة ما يحدد بكمية وينجز بمستوى جودة أي نوعية محددة وفق مقاييس تنسبها المنظمة ويؤدي بأسلوب أو بطريقة ومنهجية تضعها المنظمة كضوابط لنمطية الإنتاج وسلوكية العاملين. (مجيد، 2015، صفحة 29).

مفهوم الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء الوظيفي على أنه نتاج جهد معين قام ببذله موظف أو مجموعة الموظفين لإنجاز عمل معين. (سعد و مصطفى، 2018، صفحة 74).

وتعرف هندي، هند عبد الوهاب (2005) الأداء الوظيفي بأنه ما يحققه الفرد من إنجاز في مجال العمل، وبالتالي فهي أداة للحكم على فعالية الفرد وذلك بالمقارنة بين ما طلب منه وما قام بأدائه. (محمد، 2015، صفحة 44).

وأشار عاشور (1989) إلى أنه يقصد بالأداء " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن التمييز بين ثلاثة أبعاد أو معايير يمكن من خلالها أن يقاس الأداء وهذه المعايير هي: كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، نمط الأداء، فكمية الجهد تعني مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في عمله خلال فترة زمنية محددة". (عيسى إ.، 2009، صفحة 31).

تعريف توماس: الأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز، إنه مجموع السلوك والنتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس. (كمال، 2015، صفحة 85).

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

هو مجموعة من الأنشطة أو المهارات أو الجهود التي يبذلها العامل في عمله سواء كانت عضلية أو فكرية من أجل إتمام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

3- مفهوم العامل:

جاء في الميثاق الوطني:

يعتبر العامل عاملا كل شخص يعيش من حاصل عمله العقلي أو العضلي، ولا يستخدم المصلحة الخاصة أثناء ممارسة نشاطه المهني.

ويعرف العامل: هو ذلك الفرد الذي يضع جهده أو نشاطه تحت تصرف أو لمصلحة الغير

بعوض معين، أو مشروع لمدة معينة ويمارس تحت إشراف من يقوم عليه. (بوراس، 2014، صفحة 21)

ويعرف كذلك: هو فرد من مجموعة الأفراد الذين يملون المؤسسة، والذي جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفهم وأعمالهم تحت مظلة الثقافة التنظيمية، والتي توضح وتضبط وتوحد سلوكهم في سبيل تحقيق الأهداف التي ترمي لها المنظمة التي يعملون بها، ولقاء ذلك يتقاضى العامل تعويضات متنوعة تتمثل في الرواتب والأجور. (قوبع، 2008، صفحة 07)

سادسا: المقاربة المنهجية

المقاربة تعتبر من أدوات البحث العلمي وإطار تحليلي يؤخذ كأساس عند دراسة ظاهرة اجتماعية ما، حيث تساعد الباحث على الاقتراب العلمي من موضوعه من خلال هيكل أو مخطط مقترح والإجراءات والمنهجية التي سوف يستخدمها الباحث في دراسته، ويعرفها الدكتور عامر مصباح المقاربة بأنها " الإطار النظري الذي يؤطر البحث، ويعمل بمثابة المناظر أو المبصار الذي ينظر بواسطتها الباحث إلى الظاهرة المبحوثة، والأهمية المنهجية المقاربة النظرية هي المساعدة على تأطير جهد الباحث وتفكيره وحمايته من التشتت، وفقدان التحكم في أبعاد أو متغيرات الدراسة" (بوحوش، 2019، صفحة 15) وعليه اعتمدنا في دراستنا هذه على النظرية الوظيفية

تتبنى المقاربة الوظيفية على تشبيه المجتمع بالكائن الحي، بمعنى أن المجتمع يتكون من مجموعة العناصر والبنى والأنظمة ويؤدي كل عنصر من هذه العناصر وظيفة ما داخل هذا الجهاز المجتمعي وبهذا يتربط كل عنصر في النسق بوظيفة ما ومن ثم فالمجتمع نظام متكامل ومتربط ومتماسك، يهدف إلى تحقيق التوازن والحفاظ على المكتسبات المجتمعية.

وخير من يمثل هذه المقاربة الفرنسي إميل دوركايم والأمريكيان تالكوتبارسونز وروبرت ميرتون. ويعني هذا أن النظرية الوظيفية تعتبر المجتمع نظاما معقدا تعمل شتى أجزاؤه لتحقيق الاستقرار والتضامن بين مكوناته.

تتبنى النظرية الوظيفية على مجموعة من المبادئ والمفاهيم الأساسية، مثل:العنصر والوظيفة، والنسق، والعلاقات المختلفة، والبناء الاجتماعي، والمشابهة العضوية، والدور، والمكانة الاجتماعية، والمتطلبات الوظيفية، والبدائل الوظيفية، والمعوقات الوظيفية، والوظائف الظاهرة، والوظائف الكامنة، والجزء في خدمة الكل، والتضامن العضوي، والمحافظة والاستقرار، والنظام والتوازن، والأدوار الحيوية، والاتساق والانسجام، والتماسك الاجتماعي مقابل مبدأ التجزئة والصراع. (حمداوي، 2015، الصفحات 50-51)

يعتمد المنظور الوظيفي على افتراض أساسي يدور حول فكرة تكامل الأجزاء في كل واحد والاعتماد المتبادل بين العناصر المختلفة للمجتمع ويرى هذا المنظور أن المجتمع نسق يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة ويهتم بدراسة العلاقة بين مختلف هذه الأجزاء وبين المجتمع ككل كما ينظر المجتمع على اعتبار أنه شبكة منظمة من الجماعات المتعاونة التي تتجه نحو الاستقرار وتتفق حول القيم المرتبطة

بالأهداف ووسائل تحقيقها ويرى المنظور الوظيفي أن كل أجزاء النسق متساندة على نحو معين وتسهم بطريقة ما في تدعيم الكل.

ويؤكد المنظور الوظيفي على فكرة ارتباط أجزاء المجتمع بعضها مع بعض الآخر على الرغم من استقلالها الظاهري وتستمد الوظيفية نظرتها إلى المجتمع من النشرة العضوية في تصورها لوظائف أجزاء الجسم الحي داخل البناء الكلي للكائن الحي، و تحاول تطبيق هذه النظرية على الوظائف الاجتماعية التي تؤديها التنظيمات المختلفة داخل البناء الاجتماعي الكلي.

ويرى أصحاب المنظور الوظيفي أن النظام الاجتماعي يقوم على مبدأ الاعتماد المتبادل بين الأجزاء، وأن أي تغيير يحدث في أي جزء من أجزاء المجتمع يصاحبه بالضرورة تغيير مماثل في الأجزاء وفي النظم الأخرى وفي المجتمع ككل على أن أجزاء النسق الاجتماعي تعد كلها مترابطة بعضها البعض. (طلعت و الزيات، 2009، الصفحات 69-70)

فالمؤسسة هيا عبارة عن نسق عام والعاملين عبارة عن أنساق فرعية فيها ويعتبرون الحلقة الأساسية والدور المهم لتكامل مصالح المؤسسة العامة، فعندما يقوم كل عامل بوظيفته الجزئية سوف يؤدي إلا تكامل النسق العام وعندما تحدث ظروف في البيئة التنظيمية والبيئة المادية يحدث اختلال التوازن وبالتالي تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

سابعا: الدراسات السابقة

دراسات عربية:

1- دراسة عيسى إبراهيم المعشر (2009)، تحت عنوان "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين"، وهي عبارة عن رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا الأردن.

طرح فيها الباحث التساؤلين الآتيين:

- هل يوجد علاقة لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل، الأجور و المكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية؟
- هل يوجد تأثير لضغوط العمل على أداء العاملين يغزى للخصائص الشخصية " الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة؟

مفترضا في التساؤل الأول أنه لا توجد علاقة ذات صلة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$

بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور و المكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) وأداء العاملين. كما افترض أيضا كإجابة مؤقتة للتساؤل الثاني أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ بين ضغوط العمل وأداء العاملين يغزى للخصائص الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية).

الباحث هدف من خلال دراسته إلى محاولة كشف عن أثر ضغوط العمل للعاملين في القطاع الفندقي الأردني على أدائهم الوظيفي، والتعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين في القطاع الفندقي. مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي.

كان مجتمع الدراسة موجه نحو 12 فندق إذ كان عدد العاملين 2400 عامل، مستخدم العينة الطبقية، بما يعادل 240 عامل أي بأخذ 10% من كل فندق. كما استعان الباحث بالاستبانة كأداة للدراسة والتي تضمنت جزئين، الجزء الأول مثلت متغيرات الديمغرافية للعينة والجزء الثاني مثلت متغيرات الدراسة. توصل الباحث إلى العديد من النتائج أهمها، أن عبء العمل لا يؤثر على أداء العاملين في حين أن المكافآت والأجور وبيئة العمل تؤثر على أدائهم وإن الجنس والعمر والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة والهيكل كلها لا تؤثر على أداء العاملين في الفنادق فئة خمسة نجوم في عمان.

2- دراسة أنور حسين (2013)، تحت عنوان: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي عند العاملين في هيئة التعليم التقني، معتمداً على فرضية رئيسية مفادها: أن ضغوط العمل بأبعاده الفرعية (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور وعبء العمل) كل على حدا تؤثر تأثيراً ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى العينة المبحوثة وكذا التعرف على البعد الأكثر تأثيراً من أبعاد ضغوط العمل، ناهيك عن تحديد مستوى تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي. وكذا الكشف عن استراتيجيات الأكثر ملائمة التي يمكن إتباعها من قبل إدارة المنظمة للتخفيف من تأثيرات هذه الضغوط على العاملين ومستوى أدائهم.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة الاجتماعية موضوع الدراسة تعبيراً كمياً وكيفياً.

اشتملت عينة الدراسة على 80 موظف فني وإداري تم اختيارهم من الأقسام العلمية للمعهد والوحدات والشعب الإدارية في ديوان هيئة التعليم التقني والمعهد الطبي التقني / المنصور وقد تم اعتماد كسر المعاينة.

باستخدام الإستبانة واعتماد على البرنامج الإحصائي spss في معالجة وتحليل البيانات، توصل الباحث للنتائج الآتية:

- وجود تأثير لطبيعة العمل في الأداء الوظيفي.
- عدم وجود تأثير لمتغير صراع الدور في الأداء الوظيفي.
- عدم وجود تأثير لصراع الدور في الأداء الوظيفي.
- وجود تأثير لعبء العمل في الأداء الوظيفي.

وبهذه النتائج قبلت الفرضية الرئيسية للدراسة والتي مفادها (تؤثر ضغوط العمل بأبعادها كل على حدا تأثيرا دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي) وذلك لثبوت صحة 50% من فرضياتها الفرعية.

3- دراسة **حمداوي وسيلة ومشعلي بلال(2016)**، بعنوان "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري"، طرح فيها الباحثين تساؤلا رئيسيا جاء كالآتي:

هل يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة؟

كما انبثق على التساؤل الرئيسي عدة أسئلة فرعية من بينها:

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

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

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

اعتمد البحث على فرضية رئيسية هي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي ببعديه (الدافعية والقدرة) لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة.

حيث قام الباحثان بتجزئة الفرضية الرئيسية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية ممثلة في:

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

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

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

يمكن حصر مجمل الأهداف الأساسية للبحث في النقاط التالية:

- التعرف على مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها الإداريون بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة قلمة ومختلف مصادرها.

- الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة.

- تسليط الضوء على مستوى الأداء وأهم الأسباب المؤثرة فيه لدى إداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قالمة.
 - تقديم مجموعة من مقترحات والتوصيات المناسبة لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قالمة للتخلص والحد من الآثار السلبية للضغوط المهنية، مع تعزيز الآثار الإيجابية للضغوط الوظيفية.
- تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف متغيري الدراسة ضغوط العمل والأداء الوظيفي وتحليل الأثر والعلاقة بينهما. وذلك باستخدام أداة استمارة استبيان، على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (52) فرد، تشكل نسبة (59%) من حجم المجتمع البالغ (88) إداري في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945-قالمة.
- خلصت الدراسة إلى أن هناك مستويات متوسطة من ضغوط العمل بينما تم تسجيل مستوى أداء وظيفي مقبول، وأن هناك علاقة تأثير وارتباط لبعد غموض الدور مع الأداء الوظيفي عكس كل من عبء الدور وصراع الدور.

4- دراسة قدور عثمان (2017)، بعنوان "ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري"، تساءل فيها الباحث، هل هناك وجود أثر لضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية؟ مستعينا بفرضة عامة تضمن محتواها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية. هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على آثار ضغوط العمل التنظيمية لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.
- التعرف على درجة الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.
- التعرف على تأثير ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي لدى عمال شركة الخزف الصحي بالميلية.

و اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي كونه شاملا كل جوانب المنظمة لوصفه لأهدافها وإمكانياتها وأنظمتها وطبيعة نشاطها وإنتاجها، مستخدما الاستبيان كأداة أساسية تم تقسيمه إلى ثلاثة أقسام، القسم الأول عبارة عن مجموعة من الأسئلة العامة عن العاملين، القسم الثاني خاص بالأسئلة المتعلقة بفرضيات الدراسة، القسم الثالث خاص بالأسئلة المتعلقة بالأداء الوظيفي. على عينة عشوائية بسيطة شملت 442 عاملا بشركة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل، أين استجاب فقط (230) عاملا، و هو ما يمثل أكثر من (03.52%) من عينة الدراسة المفترضة وهي نسبة مقبولة.

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بالنسبة إلى بعدي: عبء الدور الكمي، عبء الدور النوعي فقد أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً ذو دلالة إحصائية لعبء الدور الكمي والنوعي على الأداء الوظيفي بعكس بعدي: صراع الدور وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، فقد أظهرت النتائج أنه ليس هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لهذين البعدين على الأداء الوظيفي

- فيما يخص بعد: بيئة العمل المادية فقد أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً ذو دلالة إحصائية لهذا الأخير على الأداء الوظيفي للعاملين الذين شملتهم الدراسة بالشركة.

5- دراسة لما خولاني(2022)، بعنوان " أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين" وهي عبارة عن بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال سوريا.

جاء تسأولها الرئيسي كالآتي:

هل تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية؟

وانبثقت منه التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل يؤثر عبء العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية؟

2- هل تؤثر بيئة العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية؟

3- هل يؤثر صراع الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية؟

4- هل يؤثر غموض الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية؟

5- هل تؤثر العلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية؟

في حين افترضت الباحثة كإجابة مقترحة للتساؤل الرئيسي، تضمن محتواها أنه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل في أداء العاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

مع الاستعانة بالفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بعبء العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة ببيئة العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
 - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بصراع الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
 - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بغموض الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
 - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للضغوط المتعلقة بالعلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- هدفت الدراسة إلى بيان تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

- بيان تأثير عبء العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- بيان تأثير بيئة العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- بيان تأثير صراع الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- بيان تأثير غموض الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- بيان تأثير العلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

- تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات على ضوء الدراسة العلمية تساهم في الحد من ضغوط العاملين لديها وتعزيز مستوى أدائهم الوظيفي.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن فرضياتها حيث يعبر هذا المنهج عن الظاهرة المراد دراستها كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كفييا وكما للحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية.

تكون مجتمع البحث من جميع العاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين العاملة في بيئة الأعمال السورية، البالغ عددهم (100) وقد تم اختيار عينة ميسرة من العاملين في مناصب وظيفية مختلفة.

تناولت الدراسة تحليل آراء عينة الدراسة وذلك من خلال تحليل استبيان تم توزيعه إلكترونيا على أفراد عينة الدراسة وقد بلغ عدد الإستبانات الموزعة الصالحة للتحليل (49) إستبانه تم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار الرابع والعشرون وعند مستوى دلالة 0.05.

أسفرت نتائج الدراسة أنه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل (عبء العمل وصراع الدور والعلاقات في العمل) في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين. بينما لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لغموض الدور وبيئة العمل في الأداء الوظيفي.

- يوجد تأثير عكسي ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة بعبء العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة ببيئة العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- يوجد تأثير عكسي ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة بصراع الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة بغموض الدور في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.
- يوجد تأثير عكسي ذو دلالة معنوية لضغوط العمل المتعلقة بالعلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين.

دراسات أجنبية:

1- دراسة شارميل بال مورالي وآخرون (2017) بعنوان "impact of job stress on

employee performance" international journal of accounting & business management, no 2, vol 5, page 13-33

هدفت الدراسة إلى فحص تأثير عبء العمل على أداء الموظف، وذلك من خلال عينة تتكون من 310 عامل مهني من مختلف المكاتب من مختلف الصناعات وقطاعات الأعمال في ماليزيا و تم تجنيد هؤلاء المستجيبين باستخدام طريقة اخذ العينات الملائمة. باستخدام استبيان يتضمن المعلومات الديمغرافية وعبارات لقياس أربعة متغيرات مستقلة عبء العمل، ضغط الوقت لقياس مستوى الإجهاد لدى الموظفين في القطاعات وأداء الموظف كان المتغير التابع، حيث وتم إرسال 310 استبياناً عبر برنامج التواصل الاجتماعي الفيسبوك، وتم إرجاع 136 استبياناً مكتملاً كعينة قابلة للاستخدام. باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وتم إجراء تحليل الانحدار لفحص تأثير الضغط على أداء الموظف، أين خلصت الدراسة أن عبء العمل قد لا يؤثر سلباً على أداء الموظف.

التعليق على الدراسات السابقة:

الملاحظ من الدراسات السابقة أنها تناولت متغير ضغوط العمل والأداء الوظيفي وهي نفس متغيرات دراستنا الحالية الموسومة بـ " انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل"، إضافة إلى ذلك هدفت أغلبها إلى دراسة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وهذا ما تهدف إليه الدراسة الآتية، كما تتطابق تقريباً في الجانب المنهجي باعتمادها على المنهج الوصفي، وهو المنهج المعتمد في دراستنا الحالية، وعلى الاستبيان كأداة للدراسة، وهو ما تم اعتماده أيضاً في دراستنا الحالية .

في حين اختلفت الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في بعض النقاط، نوجز أهمها فيما يلي:

- تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل في حين هدفت دراسة **عيسى إبراهيم المعشر (2009)** إلى التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبئ العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين.
- تباين عينات الدراسات باختلاف مكان إجرائها وعدد فئاتها، حيث اعتمد **عيسى إبراهيم المعشر (2009)** على العينة الطبقية. بينما اعتمد **أنور حسين (2013)** على كسر المعاينة، أما دراسة " **حمدادي وسيلة ومشعلي بلال (2016)** و**قدور عثمان (2017)**، اعتمدوا على العينة العشوائية البسيطة، بينما اعتمدت **لما خولاني (2022)**، في دراستها على عينة ميسرة، و اعتمد **شارميل بال مورالي وآخرون (2017)** طريقة اخذ العينات الملائمة، والأمر الذي يختلف تماما على غرار دراستنا الحالية التي اعتمدنا فيها على المسح الشامل.

مراجع الفصل الأول:

- (1) الأصفر أحمد، أديب عقيل. (2002-2003). علم إجتماع التنظيم ومشكلات العمل. دمشق. منشورات جامعة دمشق.
- (2) إبراهيم المعشر عيسى. (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (رسالة ماجستير) . الأردن: جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- (3) ابراهيم لطفي طلعت، وكمال عبد الحميد الزيات. (2009). النظرية المعاصرة في علم الاجتماع. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- (4) أبوماضي كامل أحمد. (2018). بطاقة الأداء المتوازن كأداة تقييم لأداء المؤسسات الحكومية وغير الحكومية. فلسطين: مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع.
- (5) الرئيس العامري محمد. (2015). نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين. الجزائر: الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الادارية. جامعة الدول العربية.
- (6) الفروخ فايز عبد الرحمن. (2010). التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي. عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- (7) الكرخي مجيد. (2015). مؤشرات الأداء الرئيسية. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- (8) انتوني غدنز. (2005). علم الاجتماع (مع مدخلات عربية). (فايز الصياغ، المترجمون) الأردن: المنظمة العربية للترجمة.
- (9) بخوش الصديق. (31 12, 2013). مستويات ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الإستشفائية. مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، 6 (2)، الصفحات 223-242.
- (10) بوالشرش كمال. (2015). الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية. الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- (11) جميل حمدأو ي. (2015). نظريات علم الاجتماع. المغرب: مكتبة شغف الأولة.
- (12) خيرة قوبع. (2007-2008). تنمية الموارد البشرية محل لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة (رسالة ماجستير). كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تلمسان: جامعة ابي بكر بلقايد.
- (13) زناد دروش سعد، وأحمد مصطفى مصطفى. (2018). إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.
- (14) سميرة طراد خوجة. (1 4, 2016). ضغوط العمل: الواقع، الأسباب وسبل المواجهة. مجلة الباحث الإجتماعي، 12 (1)، الصفحات 157-168.
- (15) عائشة التاليب. (2011). النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة. مصر: منظمة المرأة العربية.
- (16) عدان نبيلة. (1440هـ-2019م). ضغوط العمل الأداء الوظيفي. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
- (17) عمار بوحوش. (2019). منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية .
- (18) محمد السيد علي. (2011). موسوعة المصطلحات التربوية . الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- (19) محمد الفاتح محمود بشير المغربي. (2016). السلوك التنظيمي . عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع.
- (20) محمد يوسف القاضي. (1436هـ-2015م). السلوك التنظيمي. الاردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- (21) محمود عياصرة معن، ومروان محمد بني احمد. (2008). ادارة الصراع والازمات وضغوط العمل. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

- (22) مصطفى يوسف كافي. (2014م-1435هـ). إدارة الموارد البشرية من منظور إداري- تنموي- تكنولوجي- عولمي. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- (23) منصور محمد إسماعيل العريقي. (2013-1435). السلوك التنظيمي . صنعاء: جامعة العلوم والتكنولوجيا.
- (24) نداء محمد الصوص. (2019). السلوك الوظيفي. الاردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- (25) نفيسة محمد باشرى، فوزي شعبان مذكور، وفهمي رباب. (2017). السلوك التنظيمي. جامعة القاهرة.
- (26) نور الدين بوراس. (2013-2014). دور القيادة الإدارية في تنمية الثقافة التنظيمية لدى العاملين (رسالة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

الفصل الثاني:

ضغوط العمل

أولاً: عناصر ضغوط العمل

ثانياً: مسببات ومصادر ضغوط العمل

ثالثاً: تصنيف ضغوط العمل

رابعاً: مراحل ضغوط العمل

خامساً: إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل

سادساً: قياس معدلات ضغوط العمل

سابعاً: نتائج وآثار ضغوط العمل

أولاً: عناصر ضغوط العمل

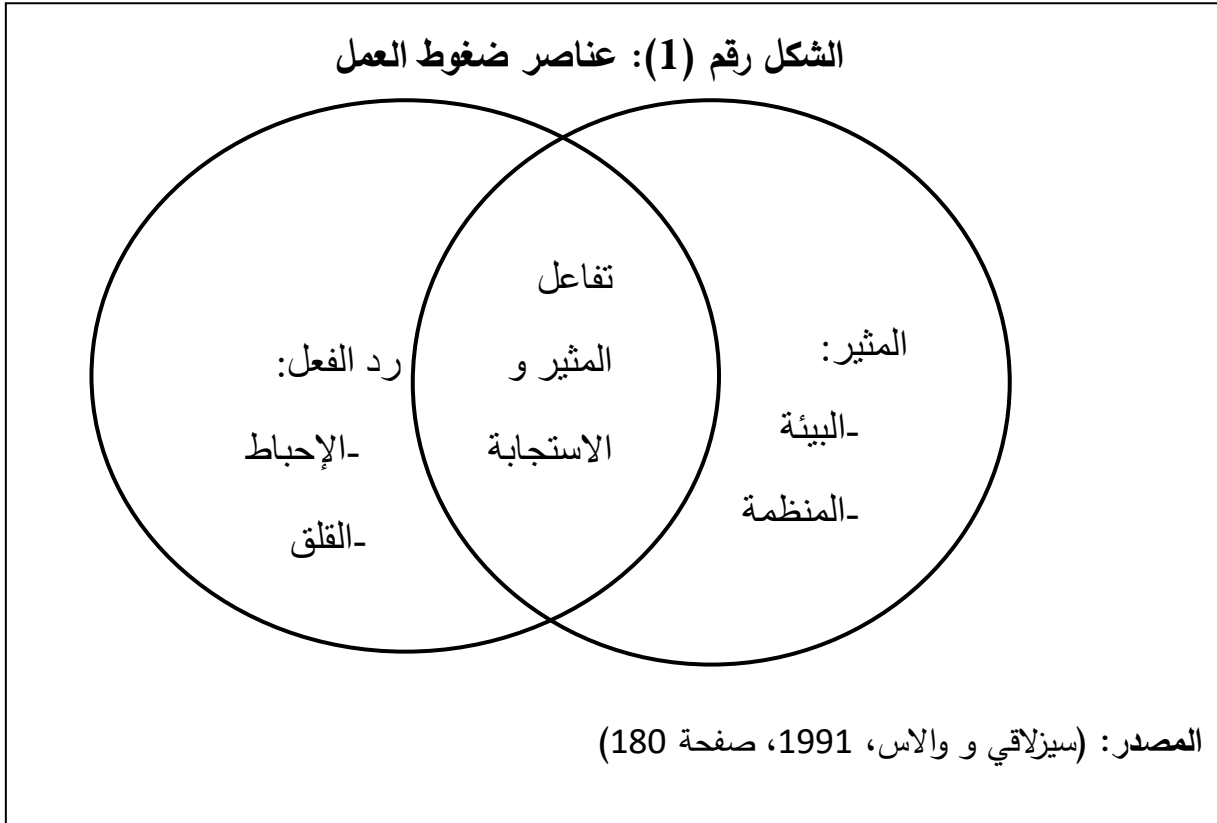
يرى والاسوسيزلاحي أن الضغوط تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي أو فيزيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة العوامل في البيئة الخارجية وأنه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في العمل وتتمثل في:

1- عنصر المثير: يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ويكون مصادرها البيئة أو المنظمة أو الفرد.

2- عنصر الاستجابة: ويمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط.

3- عنصر التفاعل: و هو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

هكذا يكون ضغط العمل يتكون من ثلاثة عناصر هي المشاعر وردود الفعل والتفاعل بحيث يشعر الفرد بالمثيرات الأولية ثم ينتج عن ذلك الشعور ردود فعل فيزيولوجية ونفسية وسلوكية حاصلًا بذلك تفاعلاً بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. (عياصرة و أحمد، 2008، صفحة 114)



ثانياً: مسببات ومصادر ضغوط العمل

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة، حتى أنه يمكن القول أن أي شئ داخل العمل قد يكون مصدراً للتوتر والقلق، ويعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة المحيطة به، وفيما يأتي نتعرض لأهم الأسباب الموجودة في العمل أو بيئته والتي تؤدي إلى زيادة الشعور بالتوتر والقلق وضغوط العمل هناك:

- مسببات تتعلق بالمنظمة
- مسببات تتعلق بالبيئة
- مسببات تتعلق بالفرد

1- مسببات تتعلق بالمنظمة

1-1 الهيكل التنظيمي:

يعبر الهيكل التنظيمي على المستويات الإدارية التي تكون التنظيم، وكذا نمط السلطة ومراكز اتخاذ القرار فطبيعة الهيكل التنظيمي تؤثر على إنجاز العاملين لأعمالهم ومهامهم وكلما تميز بالجمود وضعف المرونة وتصميم الوظائف على أساس تخصص دقيق وكثرة إجراءات وقواعد العمل كلما أدى ذلك إلى زيادة إحباط العاملين وشعورهم بضغوط العمل مما يدفعهم إلى الغياب أو حتى ترك العمل. (عقون، 2016، صفحة 388)

1-2 صعوبة العمل:

تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع صعوبته إما لعدم معرفة الفرد لجوانبه، أو لعدم فهمه لهذه الجوانب ويلعب المشرف ونظام الإدارة دور هام في هذا المجال، فعدم وجود بطاقات وصف يقوم المشروع بإطلاع الأفراد عليها، وعدم شرحه لها يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل وقد ترجع صعوبة العمل أحيانا إلى كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.

1-3 صراع الأدوار:

يقوم صراع الدور عندما تتعارض مهام الوظيفة مع فكرة الشخص عن نفسه أو عن دوره أو قد تتعارض مع ميوله وطموحاته مثلا يطلب من مدير تنفيذي في أحد المصانع أن يراعي الحاجات النفسية للعمال وأن يشركهم في الرأي وأن يحافظ على العلاقات الإنسانية معهم ويطلب في نفس الوقت بزيادة

معدلات الإنتاج ذلك أن زيادة الإنتاج في بعض الأحيان يتطلب قدرا من السلوك القيادي الاستبدادي بحيث يشعر المسئول بتناقض الدور الذي يقوم به وهذا من مصادر ضغوط العمل. (ربيع، 2010م-1430هـ، صفحة 259)

كما يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم محاولة مقابلة التوقعات المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار (أو التوقعات) متعارضة، فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمرؤوس واحد متعارضة، ولو أضفت إلى هذا رغبة المرؤوس في أن يلتزم بمعايير الجماعة ورغبته في تحقيق طموحاته الشخصية فإن الأمر يزداد تعقيدا ويلقى هذا مزيدا من الضغط النفسي على الأفراد. (ماهر، سلسلة ابن مهارتك و تدريب على كيفية التعامل مع و إدارة ضغوط العمل، 2005، الصفحات 32-33)

1-4 دورة حياة المنظمة:

فالمنظمة تمر بمرحلة التأسيس، والنمو، والنضج/الاستقرار، ثم الانحدار ولكل مرحلة من هذه المراحل مشاكلها الخاصة بها وبالتالي الضغوط المرتبطة بها، فمرحلتا التأسيس تتصف بالكثير من الإثارة بينما مرحلة الانحدار تتطلب تقليديا تخفيض عدد العاملين وبذلك فإن هاتين المرحلتين تكونان أكبر المراحل المسببة لضغوط العمل. (العريقي، 2013-1435، صفحة 224)

1-5 غموض الدور:

يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات، ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه كذلك افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسئوليته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا والميل لتركه. (بلال، 2008، صفحة 65)

1-6 عبء الدور:

يعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح وان هذه المهام تتطلب مهارات عالية يملكها الفرد. (المغربي، 2017، صفحة 85)

ويأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين هما:

- زيادة عبء الدور: تعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، ويعمل وقتا إضافيا لا يتحمله أو يعمل في وظيفة أخرى غير وظيفته الأساسية التي تتناسب مع مهارته وقدرته ومؤهلاته وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي وانخفاض مستوى الوظيفي، وتبين الدراسات أن من يتعرض

لعبء عال من العمل يميلون للتدخين والإصابة بأمراض القلب وأن من يعملون في أكثر من وظيفة معرضين للإرهاق الجسدي والنفسي وزيادة معدلات الغياب والتأخير وانخفاض الدافعية.

- انخفاض عبء العمل: يقصد به أن الفرد لديه عمل قليل أو أن عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدرته واهتماماته فالعامل على خط الإنتاج الذي يستخدم قدرة واحدة من قدراته يكون عرضة للشعور بالملل والرتابة وبالتالي يفترق الفرد إلى الشعور بالأهمية أو التحدي أو الإثارة في عمله مما يسبب من الضغط النفسي على الأفراد وانخفاض مستوى رضاه الوظيفي. (بلال، 2008، الصفحات 59-60)

1-7 مشاكل الخضوع للسلطة:

تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء وعادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء، وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض . (ماهر، سلسلة ابن مهارتك و تدرب على كيفية التعامل مع و إدارة ضغوط العمل، 2005، صفحة 32)

2- مسببات تتعلق بالبيئة

2-1 البيئة المادية للعمل (البيئة الداخلية):

يقصد بالبيئة الداخلية للعمل تلك البيئة المادية المكونة للعمل والتي تلعب دورا كبيرا في التأثير على العمال، تتمثل ، إضافة للعوامل المرتبطة بالبيئة الداخلية في العوامل المادية المحيطة بالعاملين كالإضاءة، الحرارة التكييف، التهوية بالصحة والسلامة إذ هناك قلق متزايد حول مدى توفرها في المنظمات وبالتالي تعد مصدرا للضغوط أهم هذه العوامل: (عدان، 2020، صفحة 17)

2-1-1 ساعات العمل:

تعتبر ساعات العمل من مصادر الضغوط في العمل، وذلك يرجع إلى أن عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر، بالإضافة إلى أن طول ساعات العمل اليومي يؤدي في كثير من الأحوال إلى إرهاق وملل الفرد وضعف صحته، ويصور البعض على أنه نوع من الاستنزاف التدريجي لصحة الفرد.

كذلك ترتبط زيادة ساعات العمل دائما بزيادة معدلات الحوادث والأخطاء بالإضافة إلى ارتفاع معدلات الغياب وذلك بسبب الإرهاق والإجهاد الذي صاحب تلك الزيادة مما يدفع الأفراد إلى الغياب أو التأخير عن الحضور إلى العمل كرد فعل سلبي نتيجة هذه الزيادة.

2-1-2 الإضاءة:

تعد الإضاءة الجيدة من أهم عوامل ظروف العمل حيث أنها تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب وبالتالي فهي لا غنى عنها بالنسبة لصحة وسلامة وكفاءة العمال، وبدون الإضاءة المناسبة فيتوقع ضعفا في مقدرة العيون على الإبصار وزيادة نسبة الحوادث وإتلاف في الإنتاج، فقد أثبتت الدراسات أن معدل الحوادث يزداد بنسبة 20% من حالة الإضاءة غير الكافية بالمقارنة بالإضاءة العادية. إن الإضاءة الجيدة تساعد الفرد على رفع مستوى الإنتاجية وبمجهود أقل فكثيرا ما تتوقف الكفاية الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري والدقة في التمييز بين الأشياء، كذلك تسبب الإضاءة السيئة شعورا بالانقباض في نفوس الآخرين وإلى زيادة التعب والأخطاء واهتياج الفرد بوجه عام.

2-1-3 التهوية:

تؤثر التهوية تأثيرا كبيرا في أداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموما، حيث تبين الدراسات أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضرر والضيق والتفكير في ترك مكان العمل، وأن الآثار الضارة لسوء التهوية لا تغزى إلى تناقص الأكسجين أو إلى تزايد ثاني أكسيد الكربون بقدر ما ترجع إلى ركود الهواء وما يترتب على ذلك من ارتفاع درجتي الحرارة والرطوبة، ومتى ارتفعت درجتا الحرارة والرطوبة تعذر على الجسم التخلص من فضل حرارته بصورة موصولة فاختل توازنه، مما تؤدي هذه الظروف إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية.

2-1-4 الضوضاء:

تعتبر الضوضاء أحد مصادر ضغوط العمل التي يكون لها تأثير سلبي على قدرة الفرد على الإنتاجية من ناحية سرعة الإنتاج ومدة التركيز لتتلاقى العيوب والأخطاء في المنتجات، وعادة ما تظهر آثار الضوضاء في سرعة تعب الأفراد وملهم من العمل وفي أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك مكان العمل.

2-1-5 الأجور والحوافز:

تعتبر الأجور والحوافز هي المصدر الأساسي لدخول الأفراد داخل المنظمات المختلفة، ويعتبر الأجر هو المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الفرد، كما أنه يتوقف عليه مركزه ومكانته بين زملائه في العمل وفي المجتمع بصفة عامة بالإضافة إلى أن الأجور من أهم البواعث المالية التي يتم عن طريقها إشباع الحاجات الأساسية للأفراد اللازمة للمحافظة على بقائهم واستمراريتهم في عطاءهم للعمل، ومما لا شك فيه

أن درجة رضا الفرد عن عمله تتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقداً وعينا وعمّا إذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد الذي بذله في العمل كما أن الأجور تمثل العنصر الحاكم لانتقال وتحرك المديرين داخليا وخارجيا، كما تعتبر الأجور من أهم أسباب المنازعات العمالية إذ يتوقف مستوى الفرد الاقتصادي والاجتماعي على مقدار القوة الشرائية التي يستطيع إنفاقها وتتكيف هذه القوة على حسب كمية الأجر النقدي التي يتقاضاها، إن عدم كفاية الأجر تعتبر أحد مصادر الضغوط التي تواجه الفرد في عمله إذ يترتب عليها أن يصبح الفرد دائما شارد الذهن والتفكير نحو كيفية إشباع حاجات من أجر غير كاف، مما يؤدي إلى التأثير السلبي على الحالة النفسية للفرد الأمر الذي يترتب عليه ارتفاع معدلات دورات وترك العمل وما ينتج عن ذلك من عدم استقامة وانتظام برامج التصنيع نتيجة لعدم استقرار أحوال العاملين مما يكون له مردوده السلبي على نتائج أعمال المنظمات المختلفة. (بلال، 2008، الصفحات 63-69)

2-1-6 تصميم مكان العمل:

إن أفضل طريقة لتصميم مكتب أو مكان العمل هي تلك التي تأخذ في الحسبان خدمة راحة الفرد من توفير للحماية والتحفيز على نموه وتطوره، إضافة لتهيئة مكان فيه نسبة تهوية مقبولة وينعدم فيه الضجيج و عليه إذا ما غيب هذا الجانب ألا وهو حسن تصميم مكان العمل مع مراعاة الظروف المناسبة فإن معدل ضغوط العمل قد يتزايد نتيجة إحساس الفرد بعدم جدواه وأهميته لدى المنظمة، وتجدر الإشارة إلى أن المنظمات في الوقت الراهن تستعين بمؤسسات خاصة تستلم مهمة تهيئة أماكن عمل مناسبة تضم متخصصين في هذا الميدان لضمان ملائمة ظروف العمل المادية مع المعايير الدولية (ملائمة مساحة المكتب مع عدد العمال ، بعد الإضاءة القوية على سطح المكتب... الخ) (عدان، 2020، صفحة 17)

2-2 البيئة الخارجية للعمل (البيئة العامة):

تشمل المتغيرات والعوامل الخارجية التي تلقي بظلالها على المنظمات كافة باختلاف حجمها ونشاطها ففي علاقة التأثير والتأثر تستورد المنظمات جل ما تحتاج إليه من موارد سواء كانت بشرية أم مادية من البيئة الخارجية في إطار ما يعرف باعتمادية الموارد، وتشمل هذه العوامل نتائج الأحداث الاقتصادية، التطورات التقنية والتكنولوجية، المناخ السياسي والاتجاهات الاجتماعية والثقافية التي قد تؤثر بصورة ايجابية أو سلبية على حدة ضغوط العمل.

فمثلا تؤدي الحالة الاقتصادية التي تمر بها البلاد إلى شعور المورد البشري بضغط العمل، ففي حالة الركود الاقتصادي تزداد المخاوف من فقدان الوظائف، وفي حالة التضخم مثلا ترتفع الأسعار ما من شأنه امتصاص القدرة الشرائية للمورد البشري ويجعله غير قادر على مواكبة متطلبات الظروف المعيشية الجديدة.

كما يساهم التطور التكنولوجي في زيادة ضغوط العمل الواقعة على العمال، إذ أن استخدام التكنولوجيا الجديدة تطلب توفير يد عاملة مؤهلة وكفاءة قادرة على التحكم بها ما قد يفتح المجال أمام تسريح العمال.

ويلعب المناخ السياسي دورا في تنامي ضغوط العمل فمن حيث الاستقرار وثبات النظم والقوانين، فمثلا تزيد الضغوط الواقعة على مدراء المؤسسات في فترة الانتخابات نتيجة الغموض الذي يكتنف القادة الذين سيتم انتخابهم كما يؤثر تغير القوانين خاصة تلك المرتبطة بالبيئة وحماية الموارد البشرية والمستهلكين في نشاط المنظمة. (عدان، 2020، صفحة 18)

3- مسببات تتعلق بالفرد

3-1 تأثير شخصية الفرد:

وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل والتسابق مع الزمن فهو يقرأ كتاب أثناء أكله، ويعمل أثناء مشاهدته للتلفزيون، ويراجع ملفاته أثناء سفره وإن هؤلاء الناس حتى في استمتاعهم بوقت الراحة دون أعمالا أخرى، وإنهم في لقاءاتهم الاجتماعية بالآخرين يحاولون البحث عن إمكانية تطوير أعمالهم.

وعادة يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي، وأنهم لا يشعرون مثلما يشعر الآخرون بحدة الضغوط النفسية فقد تجد شخصا مصابا بالبرد ولكنه يؤدي عمله على خير وجه ولكن حينما يقع هؤلاء الأفراد في أزمة كبيرة يكون لها أثر كبير في حياتهم.

3-2 الأحداث الشخصية:

يتعرض الفرد من وقت لآخر لأحداث في حياته الشخصية تمثل مقدارا من الإثارة والضغط النفسي، ولقد وجدت البحوث أن فقد الزوج أو الزوجة يمثل أعلى الأحداث من حيث الضغط النفسي يليها أحداث الطلاق أو الإصابة أو المرض الخطير، أو الإحالة إلى التقاعد أو الزواج أو الحمل أو التغيير في المسؤولية الوظيفية والمشكلات مع الرئيس، والإجازات والأعياد، إن هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل فتسبب شعور الفرد بضغوط العمل.

3-3 عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم:

تميل المنظمات كبيرة الحجم أن تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، والمتعمدة على نظم إشراف متشددة والمرتكز على سياسات رشيدة وموضوعية لا تأخذ في الحسبان

الاعتبارات الشخصية، ويتعارض ذلك عادة مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجتهم للنمو و تأكيد الذات ويلقى ذلك التعارض ضغوطا نفسية على العاملين.

3-4 اختلال العلاقات الشخصية:

يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها مما يؤدي الأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية، أو الصراعات، أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة كما قد تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة للحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية، وقد يزيد حجم العلاقات الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها، وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل انفصال واغتراب من قبل الفرد.(مساعد، 2016، الصفحات 188-189)

3-5 الحالة النفسية والبدنية:

للحالة النفسية والبدنية للفرد تأثيرا بليغا في درجة معاناته من ضغوط العمل ذلك لأن الحالة تحدد طبيعة الاستجابة للضغط فالتعب الشديد مثلا يزيد من مسببات الضغط ويكون مستوى تأثير الضغط كبيرا ويؤثر على إدراك الفرد للمواقف المسببة للضغط كما أن الإحباط يقلل من مستوى مقاومة الفرد للضغط. وللحالة الصحية أيضا تأثير كبير على مستوى معاناة الفرد من الضغط فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضا للمرض عند مواجهته للمواقف الضاغطة ولبعض سمات الفرد الشخصية تأثيرا مهما في الطريقة التي يستجيب بها الفرد للمواقف الضاغطة في حياته العملية فمثلا الشخصية المنطوية أقل اجتماعية وأكثر استقلالية من الشخصية المنفتحة وهي تعاني من مستوى عال من الضغط بسبب الدور، كما أن الأفراد الذين تتسم شخصياتهم بالصلابة النفسية يمتازون بقدرة عالية على مقاومة النتائج المؤلمة والناجمة عن الضغط بينما في حالة فقد هذه السمة فإنهم يكونون معرضين لمستويات عالية من الإحساس بالضغط ومن ثم فهم أكثر عرضة للاكتئاب والأمراض المتصلة بالضغط. (عيسى و الرؤف، 2018، الصفحات 85-86)

ثالثا: تصنيف ضغوط العمل

تتعدد المعايير التي يمكن استخدامها في تصنيف ضغوط العمل، فقد تصنف تبعا لتأثيرها أو تبعا لمدتها أو مدى شموليتها والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1- تصنيف الضغوط حسب تأثيرها:

على الرغم مما تسببه الضغوط من آثار نفسية سيئة فإن الضغوط ليست بالضرورة سلبية بل تكون في بعض الأحيان دافعا للإنجاز والأداء وعلى هذا الأساس يمكن تصنف الضغوط إلى نوعين وهما:

1-1 الضغوط السلبية: وهي الضغوط التي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد، وهي عبارة عن الاستثارة التي ينجم عنها ضرر على العقل والجسم كتعرض الأفراد لأمراض القلب وتصلب الشرايين، ومن الناحية النفسية ينتج عنها النظرة التشاؤمية للحياة والشعور بالتعب واللامبالاة كما تؤثر الضغوط سلبا على أداء الفرد الأكاديمي والمهني و تعيقه عن الإنجاز والإبداع.

1-2 الضغوط الإيجابية: ترتبط بوجود درجة مناسبة من الضغط أو التوتر لتدفع الفرد للعمل بشكل مستمر، وتزود الفرد بالطاقة التي يحتاجها حتى يكون أكثر إبداعا وإنجازا في أدائه وأكثر قدرة على إتخاذ القرارات وحل المشكلات، فمثلا الضغوط التي يتعرض لها العامل مثل اجتياز اختبار أو دورة تدريبية معينة للترقي أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل أو يحوز رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفي مواعيده المحددة... الخ وتباين مكونات الشخصية واختلاف التقييمات المعرفية للحدث لدى الأفراد فقد يكون الحدث إيجابيا وسارا لشخص ما ولكنه قد يعمل على استثارة الضيق والقلق لشخص آخر. (بن نعمان و بوزيدة، 2022، الصفحات 131-132)

2- تصنيف الضغوط حسب مدتها:

تختلف الضغوط في المدة التي تستغرقها وبذلك تصنف الضغوط إلى الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة، الضغوط المتقطعة، الضغوط المزمناة.

1-2 الضغوط البسيطة (المؤقتة): تحيط بالفرد لفترة وجيزة والتي قد تستمر من ثوان قليلة الى ساعات طويلة التي قد تنجم عن المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

2-2 الضغوط المتوسطة: وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه.

2-3 الضغوط المتقطعة (الوقتية): وتظهر الأحداث المسببة لها فترات منقطعة أي ليست بصفة مستمرة، مما تجعل الفرد يعاني من التوتر على فترات أثناء محاولاته التوافق مع المتطلبات المحدثة لها وتحققها وهذا النوع من الضغوط تجعل الفرد على استعداد لمواجهة الموقف والقضاء عليه أو الهروب منه ومع مرور الوقت تتحول إلى ضغوط وقتية نجد: الرغبة الملحة في اكتساب الخبرات والمهارات والمعارف، التطور التكنولوجي والمعرفي، التطور الهائل في وسائل وأدوات الإنتاج، تعدد العلاقات الوظيفية.

2-4 الضغوط المستمرة (المزمنة): تحيط بالفرد لفترة طويلة مثل وجود الفرد في ظل ظروف أسرية واجتماعية واقتصادية غير ملائمة مثل النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل. (بن نعمان و بوزيدة، 2022، صفحة 132)

3- تصنيف الضغوط حسب شدتها:

تختلف الضغوط في شدتها وبذلك تصنف الضغوط حسب هذا المعيار إلى ضغوط غير حادة، ضغوط حادة، ضغوط متأخرة، ضغوط بعد الصدمة.

3-1 ضغوط غير حادة: ينتج عنها استجابات طفيفة مع مجموعة علامات الضغط وأعراضه التي من السهولة ملاحظتها.

3-2 ضغوط حادة: وينتج عنها استجابات شديدة القوة لدرجة أنها تتجاوز قدرة الفرد على المواجهة، وتختلف هذه الاستجابة من شخص إلى آخر.

3-3 ضغوط متأخرة: لا تظهر دائما أثناء وقوع الحدث إنما تظهر بعد مرور فترة زمنية من وقوع الحدث الضاغط.

3-4 ضغوط بعد الصدمة: وهي ناتجة عن حوادث عنيفة وشديدة وعالية وتترك أثارها على الكائن الحي بشكل طويل المدى.

4- تصنيف الضغوط حسب شموليتها:

يمكن تصنيف الضغوط تبعا لشموليتها إلى ضغط كلي شامل وضغط جزئي فرعي.

4-1 ضغط كلي شامل: هو الضغط الذي يشمل جميع اهتمامات العامل.

4-2 ضغط جزئي فرعي: يرتبط بمصالح فئة معينة داخل المؤسسة، وعندما تصطدم مصالحها بأهداف متخذ القرار تلجأ إلى التكتل ضده وممارسة الضغط عليه. (بن نعمان و بوزيدة، 2022، صفحة 133)

رابعا: مراحل ضغوط العمل

يمكن التمييز بين المراحل الآتية والتي تمر بها عملية التعرض والإصابة بالضغوط:

- المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط.
- المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل.
- المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة والتكيف.
- المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإنهاك.

المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط

ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخلاً أو خارجياً ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب.
- الأرق.
- توتر الأعصاب.
- الضحك الهستيري.
- سوء استغلال الوقت.
- الاستهداف للحوادث.
- الحساسية للنقد.

المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط)

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة أو الهروب وذلك في المحاولة للتغلب عليها أو الهروب والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.

المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل و المقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلاً، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية.

المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإنهاك

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة و محاولات التكيف، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الإنجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.
- الإصابة بالأمراض العضوية: القرحة المعدة، السكر وضغط الدم. (بلال، 2008،

الصفحات 45-46)

خامسا: إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل

تم وضع إستراتيجيات لتطوير وسائل وطرق عديدة تتفاوت في بساطتها و تعقدها و واقعيتها، ويمكن تصنيف هذه الاستراتيجيات لمعالجة الضغوط والوقاية منها بصورة عامة إلى استراتيجيات فردية واستراتيجيات تنظيمية.

1- إستراتيجيات التعامل مع الضغوط التنظيمية في المنظمة (الوسائل التنظيمية لعلاج ضغوط العمل):

تستطيع المنظمات تخفيف 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 تخفيف وعلاج ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد ما يلي:

1-1 تحليل أدوار الأفراد:

وتوضيحا بحيث يعي ويدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه، وما يتوقعه الآخرون منه، وما يتوقعه هو من غيره، وبما يساعد على تجنب التنازع وتضارب الأدوار.

- إعادة النظر في تصميم الأعمال:

بما يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية والاعتراف، وفرص التقدم... الخ. (خضير كاظم، موسى سلامة، و أنعام، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، 2009، صفحة 303)

1-2 إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد:

من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما يتيح للأفراد قدرا أكبر من الانفتاح، والاتصالات، والمشاركة واللامركزية، وتفويض السلطة، و اللارسمية، والمرونة.

1-3 المؤازرة الاجتماعية:

من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بان زملاءه ورئيسه يساندوه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم، وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته ويشركونه في أنشطتهم... مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاعتراب. (خضير كاظم، موسى سلامة، و أنعام، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، 2009، الصفحات 303-304)

1-4 تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد:

بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي، وفي أي اتجاه هو سائر في مجاله الوظيفي.

1-5 برامج مساعدة العاملين:

وتشتمل على برامج تعليمية وتدريبية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجود معالجة لضغوط العمل التي يتعرضون لها، ومن ضمن برامج مساعدة العاملين توفير الخدمات الإكلينيكية ومن هذه تركز على الأسلوب الطبي التقليدي في العلاج ويتضمن التشخيص، والعلاج، والتصفية وتتمثل في إجراء مراجعة دورية للأشخاص ذوي الأعمال التي تسبب ضغوطا للكشف مسبقا عن أي مؤشرات على وجود مشكلات واتخاذ الإجراءات الوقائية. (خضير كاظم، موسى سلامة، و أنعام، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، 2009، صفحة 304)

1-6 الإرشاد:

يهدف إرشاد الموظفين إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقليا بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه، وبشكل صحيح نحو الآخرين وبأنه قادر على مواجهة متطلبات الحياة.

ويمكن أن يتم الإرشاد بواسطة أشخاص متخصصين وغير متخصصين، مثل أخصائي شؤون العاملين أو الرئيس المباشر للموظف على أنه ينبغي أن يتم بصورة سرية ومكتومة بحيث يشعر الفرد بالحرية في التحدث والإفصاح عن مشكلته وظروفه الشخصية والخاصة، لأن الإرشاد ليس مقصوراً على مشكلات العمل فقط بل قد يشمل أيضاً مشكلات تتعلق بشؤون الفرد الخاصة لكونها تؤثر على أدائه، ومشكلاته في العمل هي أيضاً تؤثر على حياته الشخصية.

ويهدف الإرشاد بصورة عامة إلى مساعدة الأفراد على تطوير حالة ذهنية وعقلية أفضل، بحيث تنمو لديهم ثقتهم بأنفسهم ويزداد فهمهم، وسيطرتهم على أنفسهم ومقدرتهم على العمل بفاعلية وهذا الهدف يتوافق مع هدف نموذج يشجع نمو الفرد وتطوره وتوجيه مساره بنفسه. (خضير كاظم، موسى سلامة، و أنعام، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، 2009، صفحة 304)

2- إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد (الطرق الفردية لعلاج ضغوط العمل): يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة، ومن أهمها:

1-2 التمارين الرياضية:

أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل: المشي، والسباحة، وركوب الدراجات، وغيرها هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم.

2-2 الاسترخاء:

ويؤدي إلى انخفاض توتر العضلات، وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وتباطؤ في عملية التنفس ويتم باتخاذ وضع مريح وأفعال العينين، ووسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ.

3-2 التأمل:

وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي، وتفرغ الذهن (استرخاء الحالة الذهنية) والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط ويردد الفرد عبارة أو كلمة مسالمة أو يركز على صورة ذهنية في موقع هادئ وهنالك طرق عديدة للتأمل ومنها قراءة القرآن الكريم، و"اليوجا" حيث يجلس الفرد في مكان هادئ في وضع مستريح، مغلقاً عينيه مردداً لفظاً عديم المعنى، ونظراً لأهمية التأمل في تخفيف الضغوط وعلاجها فقد قامت بعض المنظمات بتخصيص غرف لموظفيها لغايات التأمل. (خضير كاظم، موسى سلامة، و أنعام، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، 2009، الصفحات 305-306)

4-2 الفكاهاة:

حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما تشير إلى أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات كانت تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة. (خضير كاظم، موسى سلامة، و أنعام، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، 2009، صفحة 306)

2-5 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، فمثلاً إذا ما أشار الجهاز إلى أعراض للتوتر مثل ارتفاع ضغط الدم، وزيادة ضربات القلب، يستطيع الشخص أن يسيطر على ذلك جزئياً من خلال إبطاء سرعة ومعدل تنفسه وإبطاء معدل شهيقه وزفيره وجعلها عميقة، ومن سلبيات هذه الطريقة أن الأجهزة عالية التكاليف وهي متنوعة وعديدة وليست جميعها تتمتع بدرجة عالية من الدقة والمصداقية.

2-6 ضبط السلوك ذاتياً:

وبموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي تعقبه وبذا يستطيع السيطرة على سلوكه، فمثلاً مدير المبيعات الذي يواجه سيلاً مستمراً من شكاوي العملاء طيلة اليوم يمكنه تغيير تدفق هذه الشكاوي عليه بتعيين مساعد له يقوم بالنظر في هذه الشكاوي ويحيل للمدير الحالات الاستثنائية فقط، كما يمكن للمدير تغيير النتائج من خلال إعطاء نفسه فترة استراحة وهدوء بعد مواجهة عميل غاضب. (خضير كاظم، موسى سلامة، و أنعام، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، 2009، صفحة 306)

2-7 إعادة البناء المعرفي:

وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بان إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.

2-8 شبكة العلاقات:

وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق عرى الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

2-9 الاهتمام بالفرد:

وهي طريقة تتعدى مسألة تخفيف التوتر وتتنبى السعي نحو تحقيق توازن منسجم ومتناغم ومنتج بين جوانب الحياة الفسيولوجية والعقلية والاجتماعية للفرد وذلك من خلال تقبل الفرد مسؤوليته عن تطوير وتطبيق برنامج صحي من خلال اقتراح تغييرات في نمط الحياة ونظام التنفس واسترخاء العضلات، والتخيل الايجابي، والتغذية الجيدة. (خضير كاظم، موسى سلامة، و أنعام، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، 2009، صفحة 307)

سادسا: قياس معدلات ضغوط العمل

هناك عدد من العناصر التي يمكن أن تقاس ويعتمد عليها كمعايير تقريبية في قياس معدلات الضغوط، إلا أن هذه العناصر تختلف حسب ما إذا كانت الضغوط المطلوب قياسها خاصة بالفرد، أو المنظمة أو المجتمع.

1- قياس الضغوط لدى الأفراد:

بالرغم من انه يمكن قياس الضغوط لدى الأفراد من خلال معدلات ضربات القلب، أو مستوى الهرمونات بالجسم إلا انه من الأفضل قياسها لكل فرد على حدة في ضوء ظروفه البدنية والذهنية، من ناحية أخرى فانه ما دام لكل فرد معدل ضربات قلب وكذا معدل لضغط الدم مختلف عن الآخر فلا يوجد متوسط إحصائي يمكن الاعتماد عليه في تحديد الضغوط الشخصية، وكذلك فان الأفراد يستجيبون بأنماط مختلفة للضغوط فلدى البعض قد تعبر الضغوط عن نفسها في صورة صداع بالرأس أو مشكلات بالمعدة بينما قد يعاني البعض الآخر من الأرق وعدم القدرة على النوم بل أن هناك اختلافا بين الرجال والنساء في استجابة كل منهم للضغوط، بينما تميل النساء إلى الانسحاب والاكنتاب ونجد أن الرجال يصبحون أكثر عدوانية وسريعي الانفعال وأكثر عرضة للانغماس في الإدمان.

2- قياس الضغوط في المؤسسات:

لا شك أن لدى الشركات وغيرها من المنظمات العديد من الأسباب لقياس مستوى الضغط ولعل من أكثرها شيوعا معدل الغياب والذي يعني النسبة المئوية للموظفين الغائبين عن العمل في يوم ما، ومع ذلك لا يمكن أن نستنتج أن الشركة لديها أعلى معدل غياب هي بالضرورة الأكثر معانات من الضغوط، فمثلا: بعض الشركات تجبر بعض موظفيها على الغياب والبقاء في المنزل خلال مواسم الكساد أو الخسارة وفي الحقيقة فان الكثير من الشركات تعاني من حضور بعض العاملين وهم متعبون ومن ثم فهم بحضورهم لا يحققون للشركة مزايا تفوق الخسارة المتحققة في حالة الغياب، هذا بجانب ما نراه الآن وبصورة متزايدة من

تفضيل الأفراد اللذين يعانون الضغوط الذهاب إلى العمل بدلا من البقاء في المنزل. (خضير كاظم، موسى سلامة، و أنعام، 2009، الصفحات 283-285)

سابعا: نتائج وآثار ضغوط العمل

يترتب على ضغوط العمل نوعين من الآثار والنتائج وهي كالتالي:

1- آثار سلبية للضغوط .

2- آثار إيجابية للضغوط.

1- الآثار السلبية للضغوط:

يمكن التعاطي مع الآثار السلبية المترتبة على ضغوطات العمل وفق المستويات الآتية:

1-1 المستوى الفردي

1-2 المستوى التنظيمي

1-1 المستوى الفردي:

تتمثل آثار الضغط على مستوى الفرد بثلاثة أنواع من الأعراض:

- **الأعراض الفسيولوجية (الجسمانية):** هناك العديد من الآثار الفسيولوجية التي تنجم

عن تعرض الفرد للضغوطات المرتفعة، ولعل من أهم هذه الآثار: زيادة معدل عدد ضربات القلب، وسرعة التنفس، وزيادة نضوج العرق، وارتفاع ضغط الدم، والصداع، والرعش... الخ، وقد يصل الأمر إلى فقدان الوعي في حالة التعرض إلى مستوى ضغط مرتفع جدا.

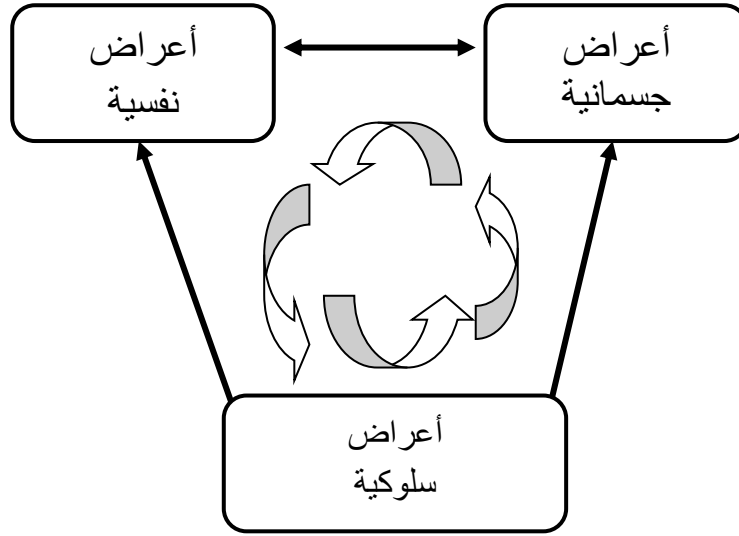
- **الأعراض النفسية (السيكولوجية):** يعد عدم رضا الفرد عن العمل من أهم الأعراض

النفسية للضغط الزائد في العمل، كما توجد أعراض نفسية أخرى للضغط كالقلق، التوتر، والتهيج، والضجر، واللامبالاة، والعدوانية، والكآبة، والمماطلة... الخ.

- **الأعراض السلوكية:** تتميز هذه الأعراض بكونها ظاهرة للعيان مثل عدم الانتظام في

تناول الوجبات، وقلة النوم، والتدخين، وتناول المشروبات الكحولية، والتعدي بالضرب على الآخرين لأسباب تافهة، وإثارة المشكلات العائلية. (مساعد، 2016، الصفحات 186-187)

الشكل رقم (2): أثر التفاعل لأعراض ضغوط العمل



المصدر: أعراض ضغوط العمل على المستوى الفردي (ماهر، سلسلة ابن مهارتك و تدرب على كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، 2005، صفحة 70)

1-2-1 المستوى التنظيمي:

تتميز آثار الضغط على المستوى التنظيمي بتعددتها وتنوعها، غير أنها تشترك جميعاً بنقطة مشتركة وهي أنها مكلفة للمنظمة وقام معهد البحوث الاجتماعية التابع لجامعة ميتشجان الأمريكية بتصنيف التكاليف التي تتحملها المنظمات بسبب ضغوط العمل في نوعين من التكاليف من التكاليف هما:

1-2-1 التكاليف المباشرة

2-2-1 التكاليف الغير مباشرة

1-2-1 التكاليف المباشرة:

وتأخذ التكاليف المباشرة عدة أشكال أهمها:

أ- تكاليف المشاركة والعضوية.

ب- تكاليف الأداء في العمل.

ج- المكافآت التعويضية.

أ- تكاليف المشاركة والعضوية:

أحيانا يكون من الصعب الاستفاضة من الفرد في العمل بسبب ضعف مشاركته في ذلك العمل

وتوجد عدة سلوكيات تعبر عن ضعف مشاركة الفرد في العمل هي:

- الغياب والتأخر عن العمل:

إن تأخر العامل أو غيابه عن العمل يؤثر على جداول الإنتاج وإنتاجية الجماعة، وتتحمل المنظمة تكاليف باهظة بسبب هذين النمطين من السلوك تتمثل في انخفاض مستوى الولاء للمنظمة ومستوى الروح المعنوية بالإضافة إلى تكاليف إحلال عمالة جديدة بدلا من العمالة المتغيبية وتؤثر طبيعة المهنة على تكلفة الغياب. (بلال، 2008، الصفحات 74-75)

- الإضراب والتوقف عن العمل:

يترتب على هذا النمط من السلوك تحمل المنظمات تكاليف باهظة تتمثل في نقص الإنتاج وتكاليف إحلال عمال جدد، تكاليف الأيام المفقودة من العمل، بالإضافة إلى تكاليف غير مباشرة تتمثل في ضياع الفرص أو سوء العلاقات مع الموردين أو العملاء أو المجتمع ككل.

- ترك العمل:

ويعتبر من سلوكيات الانسحاب المترتبة على ضغوط العمل، وترك العمل له آثار إيجابية تتمثل في التخلص من بعض العناصر غير المفيدة أو غير المنتجة، وإدخال عناصر جديدة تتميز بالحيوية والنشاط والقدرة على العطاء. (بلال، 2008، صفحة 75)

- الشكاوي والتظلمات:

رغم الآثار الإيجابية لهذا السلوك المتمثلة في تقديم اقتراحات جديدة والكشف عن نواحي قصور معينة في المنظمة، إلا أن لها آثارا سلبية تتمثل في تعطيل العمل، وإثارة النزاعات والصراعات وبالطبع لهذه الآثار السلبية تكاليف كبيرة تتحملها المنظمات. (بلال، 2008، صفحة 75)

ب- تكاليف الأداء في العمل:

كما تؤثر ضغوط العمل على درجة مشاركة الفرد في العمل، فإنها تؤثر أيضا على سلوكه في العمل، فمثلا قد يستجيب الفرد لضغوط العمل بالغياب أو ترك العمل، وقد يستجيب بأداء الوظيفي يدخل ضمن بنود التكاليف المباشرة الناتجة عن ضغوط العمل ويشمل:

- انخفاض كمية وجودة الإنتاج:

فعندما يتعرض الفرد لمستوى مرتفع من ضغوط العمل فإن كمية وجودة العمل سوف ينخفضان، كذلك في حالة انخفاض مستوى الضغوط وهذا يترتب عليه زيادة التكاليف التي تتحملها المنظمة. (بلال، 2008، الصفحات 75-76)

- ارتفاع نسبة الحوادث:

حيث تشير الدراسات إلى أن ضغوط العمل المرتفعة تجعل الفرد أكثر ميلا للحوادث والوقوع في الأخطاء، وهذا يترتب عليه زيادة التكاليف التي تتحملها المنظمات والتي قد تتمثل في تكاليف العلاج

والمستشفيات... الخ بالإضافة إلى التكاليف الناجمة عن تعطيل وانخفاض الإنتاجية.

- تعطيل الآلات أو تخريبها:

عندما يتعرض الفرد للمواقف الضاغطة في العمل، فإن الفرد يستجيب لها في شكل استجابات عاطفية طبيعية مثل الغضب، والعداوة، والقلق، وحيث أن الكثير من المنظمات لا تسمح بالتعبير عن مثل هذه الاستجابات والمشاعر فيضطر الأفراد إلى كبتها وهذا يؤدي إلى إصابتهم ببعض الأمراض النفسية والجسمانية السابق الإشارة إليها، ولكن قد يلجأ الفرد إلى طرق أو حيل بديلة للتعبير عن هذه المشاعر بل أداء العمل بجودة متدنية، تعطيل الآلات أو تخريبها والبطء في إنجاز ما يكلفون به من أعمال، وإثارة المشاكل مع الزملاء، والاستخدام السيئ للموارد الخام والمخزون... الخ. (بلال، 2008، صفحة 76)

ج- المكافآت التعويضية:

تمثل المكافآت التعويضية العنصر الثالث من عناصر التكاليف المباشرة المترتبة على سوء إدارة ضغوط العمل، وتأخذ هذه المكافآت شكل تعويض عن العجز في العمل وتقوم على ردود الفعل النفسية والعاطفية المتنوعة الناجمة من الأحداث الضاغطة في العمل وبرغم ذلك إلا أن هناك صعوبة كبيرة في تحديد مصدر الضغط الذي تسبب في العجز أو المرض الذي أصيب به الفرد، كذلك تؤثر طبيعة المهنة على حجم التعويض، فالعمل في معمل إشعاع كيميائي يختلف عن العمل في إحدى الكليات، وبالتالي يختلف حكم التعويض المناسب باختلاف نوع المهنة التي يشتغلها الفرد، وبالطبع كلما زاد معدل الإصابة أو الحوادث كلما زادت التكاليف ومن ثم يجب على المنظمات توفير بيئة العمل المناسبة التي تساعد على منع هذه الحوادث كذلك ضرورة وجود جهاز يتخصص في تفتيش على مدى توافر وسائل الوقاية والحماية. (بلال، 2008، الصفحات 76-77)

1-2-2-1 تكاليف الغير مباشرة:

توجد صعوبة كبيرة في تقدير التكاليف غير المباشرة التي تتحملها المنظمات بسبب ضغوط العمل مما يجعلها لا تمثل اهتماما كبيرا لدى المديرين والباحثين على حد سواء، ومع ذلك يمكن تصنيف هذه التكاليف كما يلي:

- نقص الحيوية والنشاط:

عندما يتعرض الفرد لمستوى مرتفع من الضغوط بشكل مستمر فإنه يفقد حماسه وحيويته وتضعف قدرته على الأداء ومن ثم تنخفض مساهمته في تحسين أداء المنظمة وفعاليتها ويمكن التعبير عن نقص الحيوية والنشاط في صور عديدة مثل ضعف مستوى الروح المعنوية وانخفاض وضعف الدافعية بالإضافة إلى الاستياء الوظيفي، وهذه التكاليف غير المباشرة يمكن أن تساهم في زيادة التكاليف المباشرة

حيث تؤكد الدراسات وجود علاقة وثيقة وقوية بين انخفاض الروح المعنوية ومعدل الدوران المرتفع، وانخفاض الإنتاجية والاستياء الوظيفي. (بلال، 2008، صفحة 77)

- ضعف الاتصالات:

يؤثر المستوى المرتفع من ضغوط العمل على أنماط الاتصالات بين الأفراد في المنظمات، فتشير الدراسات إلى أن صراع وغموض الدور يؤديان إلى انخفاض في معدل تكرار الاتصالات بين الفرد والأفراد الآخرين في بيئة العمل، ويرتب على ذلك سوء فهم في إنجاز المهام والأنشطة الخاصة تلك التي تعتمد على بعضها البعض، بالإضافة إلى ذلك فإن ضغوط العمل يترتب عليها تحريف وتشويه الرسائل المرسله إلى الأطراف المعنية في المنظمة وهذا يؤدي إلى تعطيل العمل وعدم السرعة في اتخاذ القرارات ومن ثم فإن هذه التكاليف غير المباشرة السابقة.

- عدم الدقة في صنع القرارات:

تحتاج عملية صنع القرارات الإدارية إلى معلومات عن طبيعة هذه القرارات والهدف من ورائها والنتائج المترتبة عليها وحيث أن ضغوط العمل يترتب عليها ضعف الاتصالات وانخفاض في معدل تكرار الاتصالات وتحريف وتشويه الرسائل، وبالتالي المعلومات المطلوبة لصنع القرارات ستكون ناقصة أو مشوهة أو أنها لا تصل في الوقت المناسب ومن ثم اتخاذ قرار غير دقيق أو غير ملائم للمنظمة كما يرتبط بهذا البند من التكاليف أن المدير الذي يتعرض لضغوط مرتفعة فإن ذلك يؤثر على حالته النفسية والجسمانية ومن ثم تتأثر قراراته بحالته النفسية وبالتالي تكون النتيجة قرارا غير دقيق. (بلال، 2008، صفحة 78)

- جودة علاقات العمل:

يترتب على ضغوط العمل المرتفعة أن يكون الأفراد أقل ثقة وأقل احتراماً وأكثر حقداً وكرهاً و عداوة وأقل حبا لزملائهم الذين يعملون معهم وبالتالي يصبح جو العمل غير صحي ومن ثم ينخفض الأداء وتزداد التكاليف، إن ضعف علاقات العمل يترتب عليه وجود الصراعات الهدامة و الحقد و العداوة بين العاملين وبالتالي تنخفض الجهود الموجهة للأداء، كذلك يترتب عليها ضعف وانخفاض مستوى الرضا عن العمل وضعف وسوء السلوك الأخلاقي للفرد ويكون نتيجة ذلك زيادة التكاليف المباشرة السابق الإشارة إليها. (بلال، 2008، صفحة 79)

2- الآثار الإيجابية للضغوط:

إن مقدار معقول من ضغوط العمل يؤدي إلى العديد من الآثار الإيجابية له فإفراز مادة الأدرينالين في الدم نتيجة القدر المعمول من الضغوط تزيد من النشاط والحيوية من الجسم مما ينعكس على أداء العاملين في الآتي:

- التعاون لحل المشكلات والمشاركة في اتخاذ القرارات.

- الرغبة في العمل وزيادة الدافعية لدى الأفراد.
- زيادة الشعور بالانتماء والرضا الوظيفي.
- خلق جو من التنافس البناء بين العاملين.
- إيجاد الحلول المبتكرة للمشكلات والإبداع في مجال العمل.
- المقدرة على اتخاذ القرارات والنظرة الموضوعية لقضايا العمل.
- الفعالية والتأثير.
- زيادة الأنشطة الجماعية وفرق العمل. (عيسى و الرؤف، 2018، صفحة 33)

مراجع الفصل الثاني:

- 01- أحمد ماهر. (2005). سلسلة ابن مهارتك وتدريب على كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل. مصر-الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 02- المصري إيهاب عيسى، وعامر طارق عبد الرؤف. (2018). الضغوط المهنية وضغوط العمل. القاهرة: مؤسسة طبية للنشر والتوزيع.
- 03- أندرودى سيزلاقي، ومارك جى والاس. (1412هـ/1991م). السلوك التنظيمي والأداء. (جعفر أبوالقاسم أحمد، المترجمون) المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.
- 04- بلال بن عقون. (جوان، 2016). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية. مجلة الاقتصاد الصناعي، 6 (1)، الصفحات 382-399.
- 05- جمال بن نعمان، وحמיד بوزيدة. (12، 2022). ضغوط العمل بين الأسباب، الآثار وسبل إدارتها. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، 11 (02)، الصفحات 125-146.
- 06- حمود الفريجات خضير كاظم، اللوزي موسى سلامة، والشهابي أنعام. (2009). السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة. الأردن، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- 07- ماجد عبد المهدي مساعده. (2016-1437). السلوك التنظيمي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 08- محمد إسماعيل بلال. (2008). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- 09- محمد الفاتح محمود بشير المغربي. (2017). مدخل السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. القاهرة: الدار العالمية للنشر والتوزيع .
- 10- محمد شحاتة ربيع. (2010م-1430هـ). علم النفس الصناعي والمهني. عمان: دار المسيرة والنشر والتوزيع.
- 11- معن محمود عياصرة، ومروان محمد بني أحمد. (2008). إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل. الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 12- منصور محمد إسماعيل العريقي. (2013-1435). السلوك التنظيمي. صنعاء: جامعة العلوم والتكنولوجيا.
- 13- نبيلة عدان. (31، 12، 2020). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، 12 (07)، الصفحات 13-26.

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي

- أولاً: أهمية الأداء الوظيفي
- ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي
- ثالثاً: أنواع الأداء الوظيفي
- رابعاً: أبعاد الأداء الوظيفي
- خامساً: محددات الأداء الوظيفي
- سادساً: معايير الأداء الوظيفي
- سابعاً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
- ثامناً: مشكلات الأداء الوظيفي.
- تاسعاً: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

أولاً: أهمية الأداء الوظيفي

تتبلور أهمية الأداء الوظيفي فيما يلي:

- إن الأداء الوظيفي يعد مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر وأعمال أخرى في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
- ارتباط نظام الحوافز بأداء الفرد، وهذا ما يزيد اهتمام الفرد بأدائه.
- ارتباط الأداء بالاستقرار الوظيفي لدى العاملين، حيث أن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون دائماً مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.
- الأداء هو المكون الرئيسي لعمليات الإنتاج أو تقديم الخدمات و هو جزء الحي منها لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول الموارد إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية يتم بيعها للمستهلك وبذلك تحقق الربح.
- كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة. (خامسة و عمر، 2018، صفحة 150)

ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، و المهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- **المثابرة و الوثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين. (زهرة، 2013، صفحة 270)
- **الموظف:** و ما يمتلكه من معرفة و مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- **الموقف:** و هو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف و وفرة الموارد والأنظمة الإدارية و الهيكل التنظيمي. (عتيقة، 2015، صفحة 66)

ثالثا: أنواع الأداء الوظيفي

يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية.

1-3 حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ- الأداء الداخلي:

ويسمى أيضا أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكها المنظمة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

- **الأداء البشري:** و هو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على

صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

- **الأداء التقني:** و يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

- **الأداء المالي:** و يمكن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب- الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، وهذا النوع بصفة عامة

يتمظهر في النتائج التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع مثلا، وكل هذه التغيرات تنعكس على

الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، مما يفرض على المنظمة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر

بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها. (مريم، 2018، صفحة 484)

2-3 حسب معيار الشمولية: الذي قسم الأهداف على كلية وجزئية يمكن تقسيم الأداء إلى:

أ- الأداء الكلي:

و هو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية

للمؤسسة في تحقيقها، و لا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا

النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كفاءات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاتمرارية، الشمولية،

الأرباح، النمو...

ب-الأداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن ان ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء وظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق. (عبد المليك، 2001، صفحة 89)

رابعاً: أبعاد الأداء

نعني بأداء الفرد للعمل، القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا إن نميز ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي:

- الجهد المبذول.
- كمية الجهد.
- نمط الأداء.

4-1 كمية الجهد المبذول:

تعتبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

4-2 الجهد المبذول:

فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات، والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع و الابتكار في الأداء.

4-3 نمط الأداء:

يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل 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 إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة. (كمال، 2015، الصفحات 91-92).

خامساً: محددات الأداء الوظيفي

انطلاقاً من اعتبار الأداء الوظيفي ممارسة الأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة، وإن ذلك يعتبر سلوكاً، فإن هذا السلوك عرضة للتأثر سلباً أو إيجاباً ببعض العوامل أو العناصر التي من شأنها في نهاية الأمر أن تؤثر على الأداء، ويطلق على مثل هذه العناصر عادةً محددات الأداء، وتنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالعامل أو مدى سيطرته عليها إلى قسمين القسم الأول يتمثل في المحددات التي تتعلق بالعامل كشخص وسميها المحددات الداخلية والقسم الثاني تتعلق بالبيئة المحيطة أي خارج سيطرة العامل وسميها المحددات الخارجية أما هذه المحددات فهي على النحو التالي:

5-1 المحددات الداخلية:

- **الجهد:** وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته. حيث تتأزر هذه الطاقات مع بعضها البعض لانجاز العمل المطلوب. وإن هذا الجهد له طاقات تحفزه عوامل وتثبيطه عوامل أخرى مما ينعكس على الأداء - أي الجهد- سيكون من محددات الأداء الوظيفي سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي.

- **القدرات:** ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحياناً بالكفاءات أو بالسمات الشخصية، كالقدرة والتحمل والسرعة البديهية أي التي لا بد من توافرها في من يقوم بوظيفة ما. وهي كذلك تؤثر بشكل مباشر في الأداء وبما أنها كذلك فهي أيضاً تعتبر من محددات الأداء الوظيفي. (ابراهيم محمد، 2013، الصفحات 113-114)

- **إدراك الدور:** ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد العامل. بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم، وما هو المعنى والدلالة التي تتشكل بالنسبة للعامل لجاء عمله أو وظيفته.

5-2 **المحددات الخارجية:** يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الأداء وتتمثل فيما يلي:

- **متطلبات العمل:** وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.

- **البيئة التنظيمية:** وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب، وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو تثبيط دافعية العامل وبالتالي جودة أداءه.

- **البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية فالمعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة و الكفاءات ويبدل الجهود أكثر من المعلم المقيم، وهذا قد يؤثر إيجابا في التحفيز للوصول إلى مستوى أدائه، وقد يؤثر سلبا في دافعية بعض زملاؤه للعمل إذا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات، كما تلعب التحديات الاقتصادية إلى التأثير على الأداء فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من مؤسسة إلى أخرى تؤثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدنيها وإيجابيا في حال ارتفاعها، وكذلك فالنتائج التي يحققها متعامل تجاري مثلا هي نتيجة المهارات والمعارف الوظيفية التي يملكها هذا المتعامل، إضافة إلى الجهود التي يبذلها، والمنطقة التجارية التي يعمل بها مثلا أو المنتجات التي يشرف عليها، قد تؤدي إلى زيادة المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها في المحيط الخارجي، حيث تتأثر كل متطلبات العمل و الكفاءات أو المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلبا أو ايجابا ويصب هذا التأثير في النهاية على أداء الموظف. (ابراهيم محمد، 2013، الصفحات 114-115)

سادسا: معايير الأداء

يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات وتستخدم هذه المعايير للترقية بين فعالية الأداء وكفاءة الأداء، وتتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

1-6 الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذ دعت الضرورة.

2-6 الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات والإمكانيات الأفراد، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكانياتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء مما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات.

3-6 الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال وليس دخل مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يمضي إلى غير رجعة فهولا يقدر بثمن.

4-6 الإجراءات: هي عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين

وتعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل. (عتيقة، 2015، الصفحات 66-67).

سابعاً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

يشير الهواري، (2000) إلى العوامل والمتغيرات الخارجية المؤثرة على الأداء فيما يلي:

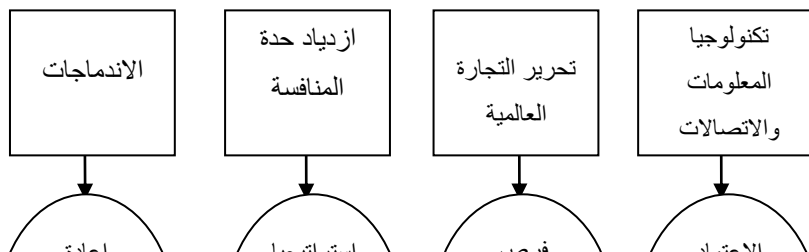
1-7 التكنولوجيا: وهذا بدوره يؤدي إلى تطوير الأداء حتى يتفق وتوجهات هذه التكنولوجيا.

2-7 تحرير التجارة العالمية وضرورة التوجه العالمي: مما يجعل المنظمات تواجه سوقاً عالمية وبالتالي منافسة شديدة وهذا يحتم على المنظمات أن تبذل قصارى جهدها لتوليد قدرات وطاقات العاملين بالإبداعية.

3-7 المنافسة الشرسية المحلية والعالمية: وهذه المنافسة دفعت المنظمات إلى إتباع أنواع مختلفة من الاستراتيجيات (الهجومية - الدفاعية) التي تستوجب وجود نوع معين من الأداء الوظيفي لكي يتم التأقلم مع الإستراتيجية المتبعة.

4-7 إعادة هيكلة المنظمات وحدوث اندماجات بين المنظمات وبعضها البعض: مما تطلب ضرورة أن تقوم المنظمات بتغيير طبيعة الأداء الوظيفي والمهام والأهداف وحجم الإنجازات المطلوب تحقيقها.

الشكل رقم (03): المتغيرات والعوامل الخارجية المؤثرة على الأداء الوظيفي



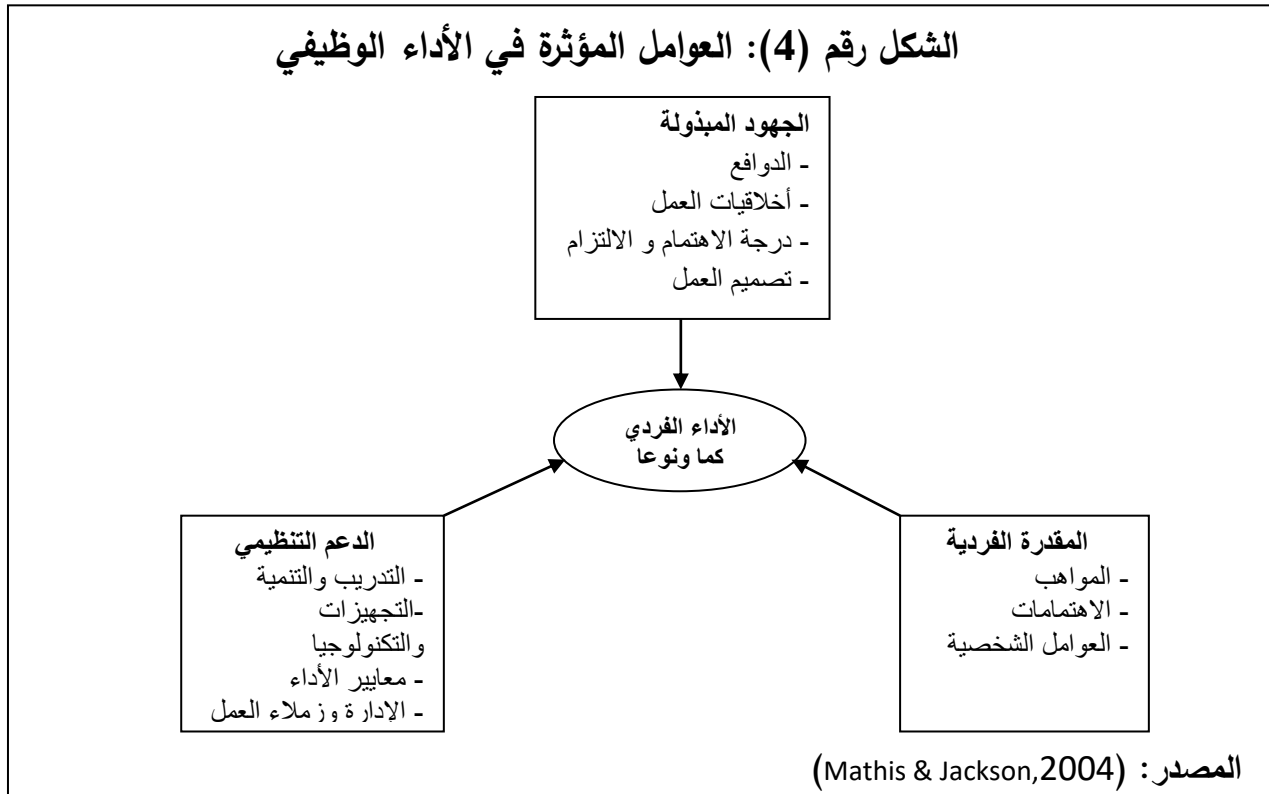
المتغيرات

نوع التأثير

المصدر: (محمد، 2015، صفحة 54)

كما أوضح (Mathis & Jackson (2004) العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي من خلال الشكل

التالي:



يتضح من خلال الشكل السابق أن العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي تتمثل في الجهود المبذولة والمتمثلة في (الدوافع - أخلاقيات العمل - درجة الاهتمام والالتزام - تصميم العمل) وكذلك المقدرة الفردية والمتمثلة في (المواهب - الاهتمامات - العوامل الشخصية) وأخيرا الدعم التنظيمي المتمثل

في (التدريب والتنمية - التجهيزات والتكنولوجيا - معايير الأداء - الإدارة وزملاء العمل). (محمد، 2015، صفحة 56).

ثامنا: مشكلات الأداء

إن مشكلة الأداء تعني أن معدل أداء الفرد أو أداء المؤسسة ينخفض في المتوسط، عن معدل الأداء القياسي المختبر، بالنسبة لهذا النشاط، لأن المدير عادة يقرر أن هناك مشكلة في أداء الفرد، باستخدام فكرة التناقض، أو الانحراف عن التوقعات، حيث توجد لديه مجموعة من التوقعات المرتبطة بسلوك أداء الأفراد، وهذه التوقعات تتكون من مجموعة من المعايير والقواعد. وتوجد مشكلة في الأداء عندما يدرك المدير أن توقعاته من الفرد قد تم تحريفها، أو لم تتحقق، أي أن هناك تناقضا بين الأداء المتوقع، والأداء الفعلي للفرد.

ويمكننا تقسيم مشكلات الأداء إلى:

- مشكلات ترجع إلى تصرفات الفرد الشخصية.
- مشكلات ترجع إلى الأداء الوظيفي.

وسوف نوجزها كالآتي:

8-1 المشكلات التي ترجع إلى تصرفات الفرد الشخصية:

- إثارة المتاعب، مثل المزاج الحاد - العراك - الاعتداء والتهمج.
- عدم التعاون مع الزملاء.
- الانشغال بإنجاز الأعمال الشخصية أثناء ساعات العمل.
- أخذ وقت راحة زيادة عن المقرر.
- الغياب والتأخر، ومغادرة العمل مبكرا.
- عدم النزاهة.

8-2 المشكلات التي ترجع إلى الأداء الوظيفي: وتتمثل في:

- عدم الكفاءة: مثل الإهمال - الانخفاض في جودة الإنتاج - ارتفاع نسبة الخطأ.
- التمرد: مثل رفض تنفيذ واجبات الوظيفة - رفض العمل الإضافي.
- عدم اتباع تعليمات المشرف أو الرئيس. (فاروق و السيد محمد، 2005، الصفحات 277-278).

تاسعا: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

كانت نتائج الدراسات التي أجريت حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء مختلفة، فبعض تلك الدراسات وجد أن العلاقة بين المتغيرات سلبية والبعض وجدها ايجابية وقال بعض الباحثين بأنه لا علاقة بين ضغوط العمل والأداء، ودراسات أخرى وجدت أن هناك علاقة منحنية بينهما وذلك على النحو التالي:

- **الاتجاه الأول:** يؤكد وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء حيث يعد ضغوط العمل معيقات تقف في طريق السلوك الإنساني، وحين تواجه هذه المعوقات الفرد في العمل فانه ينفق وقتا كبيرا من أجل السيطرة عليها، وقد يلجأ الفرد الذي تعترضه تلك المعوقات الذي تعترضه تلك المعوقات إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل، كما أن تأثير ضغوط العمل يمتد إلى الأداء الجسمي قد يصاب الفرد بأمراض القلب والتنفس واضطرابات الهضم والقرحة وغيرها بسبب تعرضه لتلك الضغوط كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضا.

فالعوامل العقلية من تذكر استدلال وربط للمعلومات تصبح ضعيفة، ولقد أثبتت الدراسات أن تعرض الفرد للضغوط يقوده أحيانا إلى السلبية في العمل ويصبح عدوانيا تجاه الزملاء والرؤساء والمرؤوسين، وهذه السلبية نابعة من أن الفرد المعرض للضغوط وإلى التكيف معها مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بشكل سيئ لأنه يقوم بدرجة انتباه منخفضة كما أن الضغوط تخلق لديه نوعا من التوتر والإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع، ولقد برهنت الدراسات المختلفة على أهمية حسن تكيف الفرد في حياته وعمله وظهرت هذه الأهمية في نوعية الإنتاج الذي يصدر عن الفرد لم يستطع الوصول إلى درجة تكيف مناسبة مع ظروف حياته وشروط عمله، وذلك من خلال عدد مرات الغياب عن العمل أو عدد مرات انتقال الفرد من مهنة إلى أخرى.

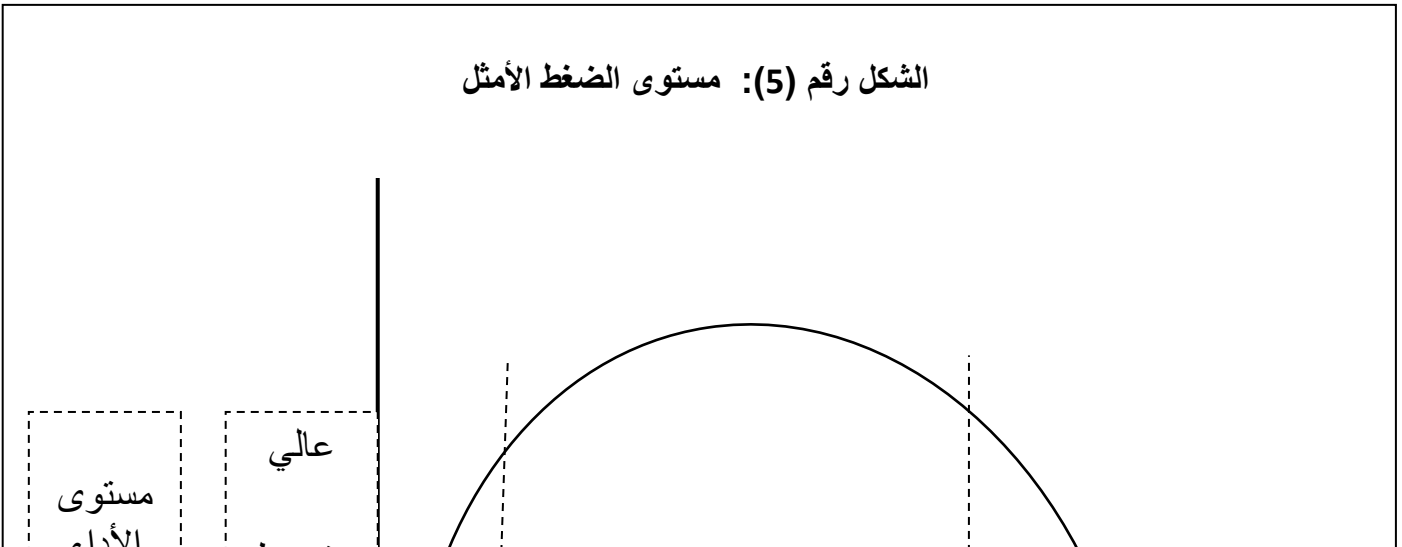
- **الاتجاه الثاني:** يعد الضغوط نوعا من التحدي للسلوك الإنساني فكل ما يتعرض طريق الفرد من مشكلات في العمل أو توترات أو صعوبات جميعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بناءة من السلوك، ومن ثم تقود إلى أداء أفضل ويقول الباحثون في هذا الاتجاه أن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل ولكن كلما ارتفع حجم الضغوط يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء وهذا الاتجاه يمكن القبول به في المستويات الدنيا من الضغوط ولكن من الصعب الاستمرار بالقبول به عند المستويات العليا من الضغوط، لأن التحدي من الممكن أن يتحول إلى نوع من القهر والإحباط لمهارات وقدرات الفرد مما يتعذر معه أن يقوم بعمله بكفاءة.

- **الاتجاه الثالث:** يرى أنه ليس هناك علاقة واضحة بين ضغوط العمل وكفاية الأداء حيث يرى الباحثون القائلون بهذا الرأي أن الأفراد قد ابرموا عقدا نفسيا بينهم وبين المنظمات التي يعملون فيها، وهذا العقد يوجب عليهم أن يقدموا جهودهم و يؤدون عملهم بكفاية شريطة إن حصلوا على اجر ومميزات توفرهم

المنظمة لهم لهذا فأنهم عقلانيون بحيث أنهم لا يتركوا مجالاً للضغوط الملقاة على عاتقهم أن تؤثر سلباً في أدائهم فالأفراد يملكون القدرة على التأقلم والتكيف مع تلك الضغوط لهذا فأنها لن تحدث أثراً عقلياً أو نفسية لديهم وبالتالي فأنها أي الضغوط لن تترك أثراً في الأداء لديهم.

- الاتجاه الرابع: يرى أن هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء، حيث يفترض هذا الاتجاه أن وجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل بل انه يقودهم إلى الشعور بالضجر وتناقص الدافعية واللامبالاة وكثرة التغيب عن العمل، كما أن وجود مستوى عال من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط مما يؤدي إلى استنفاد قدراتهم التي يرتكبها داخل العمل ويصاب بالأرق ويتردد كثيراً في اتخاذ القرارات ويفترض أصحاب هذا الرأي أن وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته فيقوم بتوزيعها بين انجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط فيمتلك دافعية عالية للعمل وتصبح لديه طاقة عالية، كما أنه يمتلك إدراكاً وملاحظة حادة مما يؤهله أن يصبح قادراً على تحمل المسؤولية ويعد هذا الوضع هو الوضع الأمثل. (خضير كاظم، موسى سلامة، و أنعام، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، 2009، الصفحات 300-301-302)

الشكل رقم (5): مستوى الضغط الأمثل



منخفض

متوسط

عالي

المصدر: (خضير كاظم، موسى سلامة، و أنعام، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، 2009، صفحة 302)

مراجع الفصل الثالث:

- 01- أرفيس مريم. (30 06, 2018). الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -دراسة نظرية-. مجلة التغير الإجتماعي، 3 (العدد السادس)، الصفحات 477-498.
- 02- العامري الرئيس محمد. (2015). نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الاداء الوظيفي للعاملين. مصر: المنظمة العربية للتنمية الادارية جامعة الدول العربية.
- 03- المحاسنة ابراهيم محمد. (2013). إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.
- 04- بوالشرش كمال. (2015). الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية. الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- 05- حرايرية عتيقة. (30 جوان, 2015). ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين دراسة ميدانية بمؤسسة الجاهز بالأبيار- الجزائر. (بويحيأوي عبد الكريم، المحرر) مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، 3 (العدد الخامس)، الصفحات 59-78.
- 06- حمود الفريجات خضير كاظم، اللوزي موسى سلامة، والشهابي أنعام. (2009). السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة. عمان-الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.
- 07- خلوف زهرة. (سبتمبر, 2013). الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي. مجلة الاقتصاد الجديد (العدد 09)، الصفحات 257-276.
- 08- عبده فليح فاروق، وعبد المجيد السيد محمد. (2005). السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 09- لاروق خامسة، وبن جيمة عمر. (05 12, 2018). دور إدارة الصراع في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مستشفى ترابي بوجمعة بولاية بشار. مجلة البشائر الإقتصادية (المجلد الرابع، العدد3)، الصفحات 162-146.
- 10- مزهودة عبد المليك. (02 نوفمبر, 2001). الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم. مجلة العلوم الإنسانية، 1 (العدد الأول)، الصفحات 85-100.

الفصل الرابع:

الإجراءات الميدانية للدراسة

أولاً: مجالات الدراسة

1- المجال المكاني

2- المجال الزمني

3- المجال البشري

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: أدوات الدراسة

رابعاً: عرض ومناقشة بيانات الدراسة

خامساً: نتائج الدراسة

أولاً: مجالات الدراسة

تشمل المجالات الثلاث المعروفة، المجال المكاني، المجال الزمني، البعد البشري ويمكن تفصيلهما فيما يأتي:

1- المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة بجامعة محمد خيضر بسكرة وبالتحديد بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، التي تم إنشاؤها بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 90-90 مؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق 17 فبراير سنة 2009، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 219-98 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق 7 يوليو سنة 1998 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة الواقع مقرها بالقطب الجامعي شتمة بسكرة تضم ثلاث أقسام وهي قسم العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، قسم التربية البدنية.

الطاقم المسير للكلية:

عميد الكلية:

الدكتور: ميسوم بلقاسم

نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة:

الدكتور: عماري الطيب

نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية:

الأستاذ: عصمان بويكر

مسؤول ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية:

الدكتور: عباس كحول

الأمين العام للكلية:

السيد: رشيد فريح

رئيس قسم العلوم الاجتماعية:

الدكتورة: مسعودي كلثوم

رئيس قسم العلوم الإنسانية:

الأستاذة الدكتورة: غربي صباح

رئيس مصلحة المستخدمين:

السيد: عمار بن فاطمة

2- المجال الزمني:

الدراسة النظرية ابتدأت منذ 28 نوفمبر 2022 ما بين الإطار العام للدراسة وضبط متغيرات العمل البحثي النظري إلى غاية 20 فيفري، دخلنا ضمن مرحلة العمليات الميدانية بداية بصياغة الاستمارة 10 افريل والاستمارة النهائية كانت 12 افريل وتم تحكيمها من طرف المحكمين متخصصين في مجال الدراسات الاجتماعية، أما بالنسبة فيما يخص توزيع استمارات الاستبيان رغم بعض الصعوبات من بينها عدم تواجد بعض العمال في اليوم الأول.

3- المجال البشري: (مجتمع البحث)

يعد تحديد مجتمع الدراسة الخطوة مهمة من بين الخطوات البحث العلمي، حيث يتطلب من الباحث تحديد المجتمع الذي يريد إجراء الدراسة عليه، وهذا له علاقة بالتحديد الزمني والمكاني للبحث. وتمثل مجتمع البحث الذي ستعرض له دراستنا هو عمال إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة الذين بلغ عددهم 63 عامل. وقد تم الاعتماد على عملية المسح الشامل الذي هو "عملية حصر وجمع عناصر المجتمع التي تخضع لصفات أو متغيرات معينة." (مطلق، 2010، صفحة 28)

ثانيا: منهج الدراسة

يحدد المنهج حسب طبيعة موضوع البحث، أو الدراسة وأهدافها التي تم تحديدها سابقا ويمكن القول أنها تخضع إلى ظروف خارجية أكثر منها إرادية ويعرف العلماء "المنهج" بأنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن حقيقة مجهولة لدينا أو من أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون (الغندور، 2015، صفحة 19)

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على المنهج الوصفي بحيث لا يقتصر المنهج الوصفي المستعمل في المجالات العلمية على الوصف الدقيق للظاهرة المدروسة فحسب بل يتطلب الأمر بالإضافة إلى وصف الظاهرة وجمع البيانات عنها ووصف الظروف والممارسات المختلفة وتحليل هذه البيانات واستخراج الاستنتاجات، ومقارنة المعطيات وبالتالي التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها في إطار معين وبناء عليه فإن المنهج الوصفي يعني أسلوب أو طريقة لدراسة الظواهر الاجتماعية بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضع معينة اجتماعية أو مشكلة، أو سكان معينين (سلاطنية و الجيلاني، 2014، صفحة 141)

ويعتبر المنهج الوصفي طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة، متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد، أو أحداث أو أوضاع معينة، بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وأثارها والعلاقات التي تتصل بها وتغيرها وكشف الجوانب التي تحكمها (بلقاسم و الجيلاني، 2017، صفحة 141)

انطلاقاً من طبيعة مشكلة دراستنا وأهدافها والمعلومات المراد الحصول عليها استخدمنا المنهج الوصفي فهو الأكثر ملائمة للدراسة النظرية والميدانية معا وذلك لوصف بعض الجوانب المتعلقة بمتغيرات الدراسة كإبراز المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمتغير ضغوط العمل والمتغير الأداء الوظيفي كما يسهل جمع البيانات ومعطيات الدراسة بما يقدمه من أدوات تعين لتفسير انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.

ثالثاً: أدوات الدراسة

تعد أدوات جمع البيانات بالنسبة للباحث من التقنيات والوسائل التي يتم الاعتماد عليها للحصول على كل المعلومات الكمية والكيفية الضرورية لإتمام البحث، ويرتبط اختيار التقنية بنوع وكمية البيانات التي يحتاجها الباحث من أجل ذلك، ثم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية رئيسية مع الاستعانة بأدوات ثانوية كالملاحظة والمقابلة.

1- الملاحظة:

الملاحظة هي إحدى الوسائل المهمة في جمع البيانات، وهناك قول شائع بأن العلم يبدأ بالملاحظة، وتبرز أهمية هذه الوسيلة في الدراسات الاجتماعية التي تتعلق بالسلوك الإنساني ومواقف الحياة الواقعية. (كامل، 2007، صفحة 130).

والهدف من هذه التقنية هو الكشف على أهم الضغوطات التي يعاني منها العامل داخل المؤسسة.

2- المقابلة:

من أجل تدارك بعض النقائص التي من الممكن أن تنتج عن استخدام الاستبيان كأداة أساسية في جانب الإجراءات الميدانية اعتمدت الباحثة على أداة ثالثة ثانوية مساعدة للاستبيان ألا وهي المقابلة .

إن المقابلة ليست محادثة عادية بين باحث ومبحوث لإشباع رغبة الحوار والحديث فقط، وإنما هي أفكار تطرح على المستوى الشخصي، يتم من خلالها تبادل الأفكار ومناقشتها بطريقة علمية سليمة وبسيطة. وقد قمنا بمقابلة بعض العمال المتواجدين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

3- الاستبيان:

الاستبيان عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد قصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتعد الاستبانة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد. (عبيدات، نصار، و مبيضين، 1999، صفحة 63)

وهي الأداة الأساسية في هذه الدراسة، وهذا لطبيعة الموضوع المثار، المتمثل في " انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل"، فهذه الأداة توفر لنا معطيات وبيانات كمية وكيفية، فالبعد المتمثل في المعطيات الإحصائية التي تم فرزها في الجداول، وتحليلها هو البعد الكيفي النوعي، وعليه أداة الاستبيان هي الأكثر موائمة للموضوع على أساس فئة المبحوثين وهم عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة، وبالتالي يسهل تطبيقه دون أية عوائق أو صعوبات ابستمولوجية، وتكييف محاوره وأسئلته وفق الإطار العلمي والاجتماعي والثقافي لهم، فهم فئة لديها مؤهلات علمية واستعدادات ثقافية تساعدهم في الإجابة، إضافة إلى أن هذا الموضوع يساعدهم في التعبير عن آرائهم وتوجهاتهم، فالموضوع يمسهم أكثر من أي فئة أخرى، وقد مر استبيان هذه المذكرة بمجموعة من المراحل حتى تم التوصل إلى الاستبيان الأكثر ملائمة للعمال، وبالتالي الحصول على المعلومات، وتمثلت هذه المراحل في:

مرحلة الصياغة الأولية:

وتمت هذه المرحلة بناء على التساؤل العام والتساؤلات الفرعية، وأهم المؤشرات المعبرة عن كل تساؤل، لتحقيق الأهداف المرجوة، وقد تم الاعتماد على الدراسات السابقة من خلال التأصيل النظري والميداني، لكيلا يتم الانطلاق من الصفر.

مرحلة التحكيم:

حيث تم عرض الاستبيان في شكله الأولي والمبدئي على (04) دكاترة، وهم أساتذة جامعيين لديهم خبرة في ميدان البحث العلمي، ولكي تستوفي الاستبانة كل الجوانب العلمية، فقد نوعوا الباحثين فيما بين المحكمين، المتمكنين من البحث العلمي ولديهم باع واسع من المعرفة العلمية، وكان الهدف هو أن تكون الآراء متنوعة حتى تخدم الاستبيان في شكله النهائي.

وبعد إطلاعهم على إشكالية الدراسة ومدى تماشيها مع أسئلة الاستبيان، ففيهم من قدم ملاحظة تخص السؤال الذي جاء كتالي: هل السلطات المتبعة تحد من قدرتك على أدائك، على أساس أن السؤال لا يخدم البحث، كما قدموا ملاحظات في تعديل صياغة بعض الأسئلة، أما باقي الأسئلة فكانت مقبولة وتصب في كل ر الاستبيان، وتبقى هذه المرحلة مهمة لما قدمته من مساهمة في تعديل طفيف من النسخة المبدئية للاستبيان.

مرحلة التجريب:

قامت الباحثتين في هذه المرحلة بتطبيق الاستبيان على العمال الجامعة البالغ عددهم (63) عاملا، لمعرفة مدى اتساق الاستبيان مع أفكارهم والإطلاع على طريقة الإجابة بالنسبة لهم، وقد قدمت هذه المرحلة جوانب أخرى خفية عن الباحثة تساعدها على إجراء تعديلات بصفة نهائية للمرور للمرحلة الأخيرة وهي مرحلة التوزيع الفعلي.

مرحلة التطبيق والتوزيع النهائي:

تضمن الاستبيان في شكله النهائي (26) سؤالاً موزعا على أربعة محاور:

أولاً: محور البيانات الشخصية تبيين خصائص العينة

ثانياً: عبء العمل.

ثالثاً: الهيكل التنظيمي.

رابعاً: بيئة العمل.

وقد تم توزيع واسترجاع 56 استبيان قابل للتحليل وذلك لتغيب بعض العمال وأصبح عدد

مجتمع الكلي 56 عامل.

3-4 اختبار ثبات وصدق المفردات :

إجراء اختبار الثبات لأسئلة الاستبيان المستخدمة من جميع البيانات وذلك باستخدام معامل

(الثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha)

والمعامل الثبات يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح . فإذا لم يكون هناك ثبات في

البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة

المعامل تساوي الواحد . أي أن زيادة قيمة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج

العينة على مجتمع الدراسة .

كما يمكن حساب معامل الصدق (validity)، عن طريق حساب جذر معامل الثبات و هو

يعرف بصدق المحكم .

إن الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقض مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج

باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، أما الصدق فيقصد به أن المقياس ما وضع

لقياسه.

كما أن الجدول التالي يوضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان الكلي تساوي 0,603

وهي قيمة مرتفعة وأن عدد العناصر هو 21

الجدول رقم (01) يمثل: اختبار ثبات وصدق المفردات

عدد أسئلة الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
21	0,603

المصدر: إعداد الطالبتان

أما بنسبة لبقية المحاور والأبعد فتلخص في الجدول التالي والذي أظهر اتساق داخلي أي اتساق البنود مع بعضها البعض ومع كل البنود بصفة عامة، وقد تحصلنا على معامل ارتباط ألفا كرونباخ أقلها قيمة 0,357 وهي مرتفعة والجدول التالي يوضح ذلك والتي تمثل اتساق البعد الأول مع كل البنود وأعلاه قيمة هي 0,657

الجدول رقم (02) يمثل: نتائج اختبار ألفا كرونباخ لثبات الاستبيان

عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ	عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ	
0,603	21	7	0,357	المحور الثاني
		7	0,600	المحور الثالث
		7	0,657	المحور الرابع

المصدر: إعداد الطالبتان

وبالتالي يمكن القوم أن الاستبيان صادق وثابت، صالح للتطبيق على أفراد عينة الدراسة.

رابعا: عرض ومناقشة بيانات الدراسة

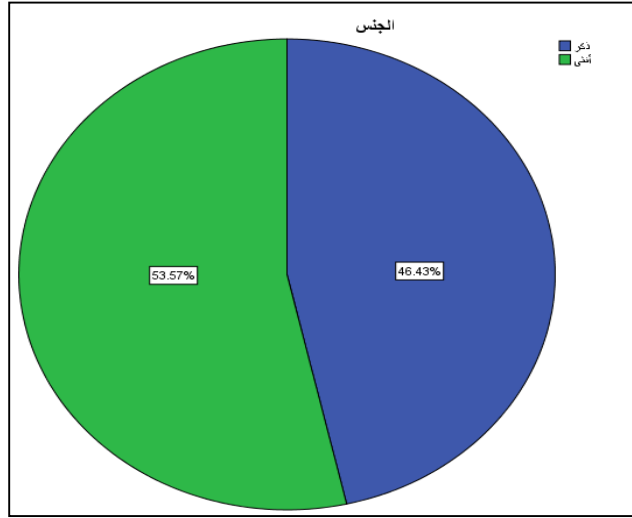
أولا: عرض ومناقشة نتائج المحور الأول من الاستبيان

01- الجنس:

الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
46,4%	26	ذكر
53,6%	30	أنثى
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



الشكل رقم (06) يوضح: توزيع العينة حسب الجنس

ما نستنتجه من الجدول رقم (03) المعنون بـ " توزيع أفراد العينة حسب الجنس " بلغ عدد الذكور في عينة الدراسة 46,4% وعدد الإناث 53,6% في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وذلك لما تتطلبه الأعمال والوظائف الإدارية، وكافة الخدمات المكتبية المتفرقة الأخرى من جهد بسيط تتحمله الأنثى على عكس العنصر ذكوري الذي يميل إلى طبيعة الأنشطة والأعمال الثقيلة التي تفرض جهد كبير لا تتحمله المرأة وذلك راجع لبنيتها الجسمية.

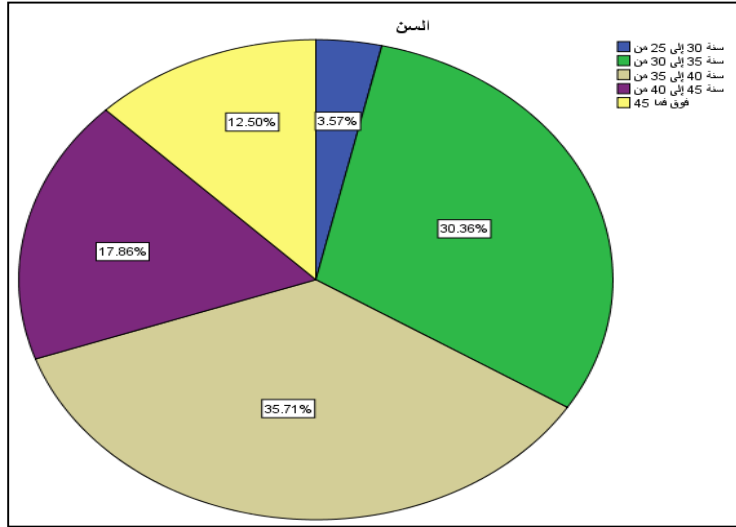
ونرى ذلك خاصة في الآونة الأخيرة ومجسد في واقعنا الجزائري حيث ازدادت نسبة اليد العاملة النسوية وذلك راجع لتطور ونمو منح مناصب الشغل للنساء وأصبحت تساهم في مختلف النشاطات خاصة الإدارية حين أصبحت تعتبر عنصرا نشطا وفعالا في الأعمال الإدارية لتناسبها للطبيعة البيولوجية لها.

02- السن:

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	نسبة المئوية
من 25 إلى 30 سنة	2	3,6%
من 30 إلى 35 سنة	17	30,4%
من 35 إلى 40 سنة	20	35,7%
من 40 إلى 45 سنة	10	17,9%
أكبر من 45 سنة	7	12,4%
المجموع	56	100%

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (07) يوضح: توزيع العينة حسب السن

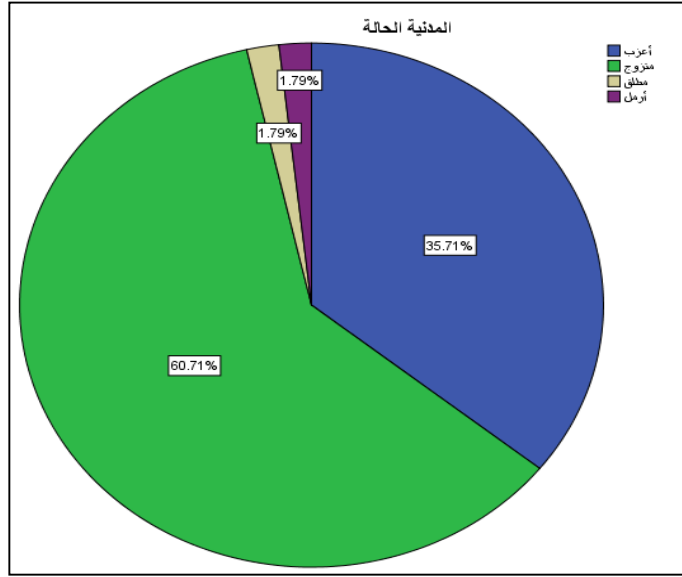
نلاحظ تباين أعمار أفراد عينة الدراسة وإن الفئة العمرية الأكثر تكرارا هي من 35 إلى 40 سنة بنسبة مئوية 35,7% كما هو موضح في الجدول رقم (04)، ثم تليها الفئة العمرية من 30 إلى 35 سنة بنسبة 30,4% ثم تأتي الفئة العمرية من 40 إلى 45 سنة بنسبة 17,9% ثم الفئة الأكبر من 45 سنة بنسبة 12,5% وفي الأخير تأتي الفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة بنسبة 3,6%، ما نراه أن نسبة فئة الشباب منخفضة مقارنة بنسبة اليد العاملة المتقدمة بالسن وإذا قارناها بنسبة جنس عينة الدراسة نجد أن الوظائف الإدارية ملائمة لليد العاملة النسوية والأكثر نضجا في السن أي امتزاج الخبرة والكفاءة العلمية الكافية لتخذ القرار الصائب، وتوجه الشباب إلى نشاطات التي تحتاج جهد عضلي ولياقة بدنية.

03- الحالة المدنية:

الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	نسبة المئوية
أعزب	20	35,7%
متزوج	34	60,7%
مطلق	01	1,6%
أرمل	01	1,6%
المجموع	56	100%

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (08) يوضح: توزيع العينة حسب الحالة المدنية

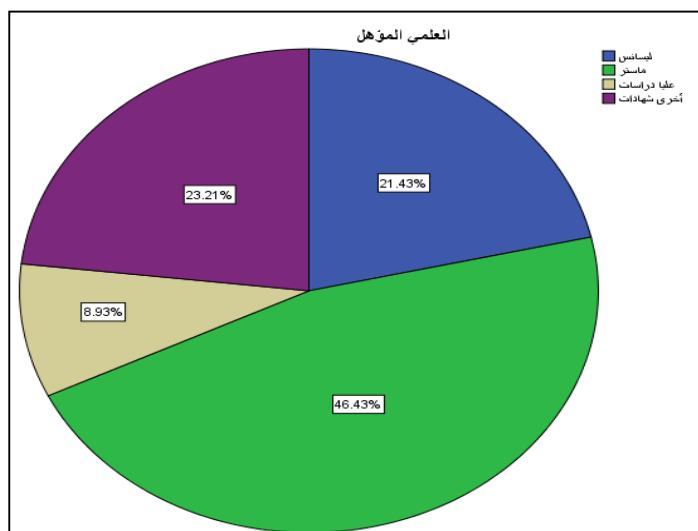
ما نستخلصه من الجدول رقم (05) المعنون بـ " توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية " نرى أكبر تكرار كان لفئة متزوج بنسبة 60,7% هذه النسبة طبيعية إذا ربطناها بنسبة سن العمال الذي أغلبيتهم يتراوح سنهم من 30 إلى 35 سنة ومن 35 إلى 40 سنة وهذا راجع إلى حصولهم على عمل ساعدهم على الاستقرار وبالتالي الزواج وبناء أسرة حيث تعتبر الركيزة الأساسية والدعم الأولى للفرد فعندما يكون متأثر بها سينعكس ذلك على أدائه الوظيفي، إيجابيا إذا يعيش في وضع طبيعي للأسرة و هو أم يسودها الاتزان والأمن النفسي والرضا والسعادة، وسلبيا إذا يعيش في أسرة يسودها العجز والضعف عن القيام بواجباتها وعدم وفاءها بالتزاماتها، ثم تليها فئة أعزب بتكرار 20 بنسبة 35,7% وفي الأخير فئة مطلق وأرمل بنفس التكرار 1 بنسبة 1,6% تمثل أقل نسبة في محتوى الجدول رقم (02).

04- المؤهل التعليمي

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل التعليمي

المؤهل التعليمي	التكرار	نسبة المئوية
ليسانس	12	21,4%
ماستر	26	46,4%
دراسات عليا	05	8,9%
شهادات أخرى	13	23,2%
المجموع	56	100%

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (09) يوضح: توزيع العينة حسب المؤهل التعليمي

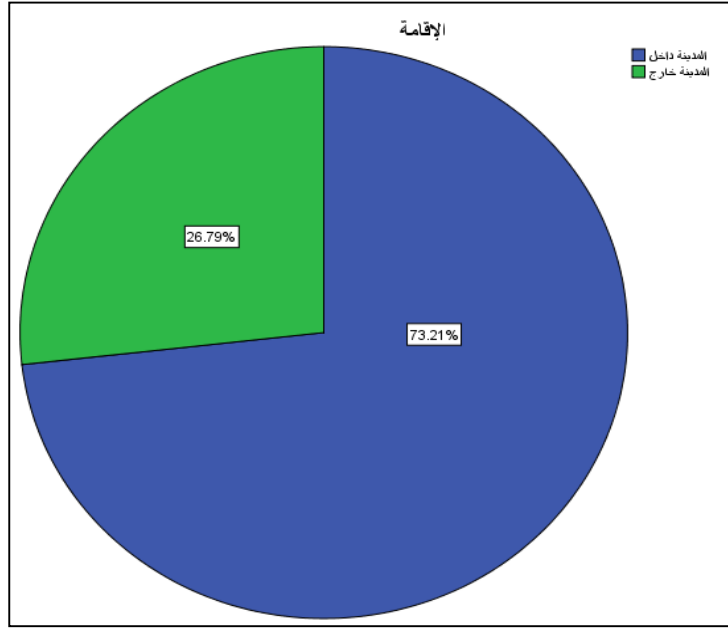
ما نستنتجه من خلال الجدول رقم (06) الموسوم بـ "توزيع أفراد العينة حسب المؤهل التعليمي"، هناك فروق واضحة بين المؤهلات العلمية، حيث تصدر مستوى الماجستير أعلى نسبة (46,4%) وهذا راجع إلى حصول العمال على شهادة الماجستير وتوجههم إلى الحياة العملية، تليها نسبة شهادات أخرى (23,2%)، ثم نسبة شهادة ليسانس (21,4%)، وفي الأخير دراسات عليا بنسبة (8,9%) نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى جامعي، هذا ما أثبتته الدراسة المعنونة بـ "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين" أن معظم أفراد عينة الدراسة ذو مستوى جامعي مما يدل على المستوى التعليمي الجيد لأفراد العينة.

05- مكان الإقامة

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة

مكان الإقامة	التكرار	النسبة المئوية
داخل المدينة	41	73,2%
خارج المدينة	15	26,8%
المجموع	56	100%

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (10) يوضح: توزيع العينة حسب مكان الإقامة

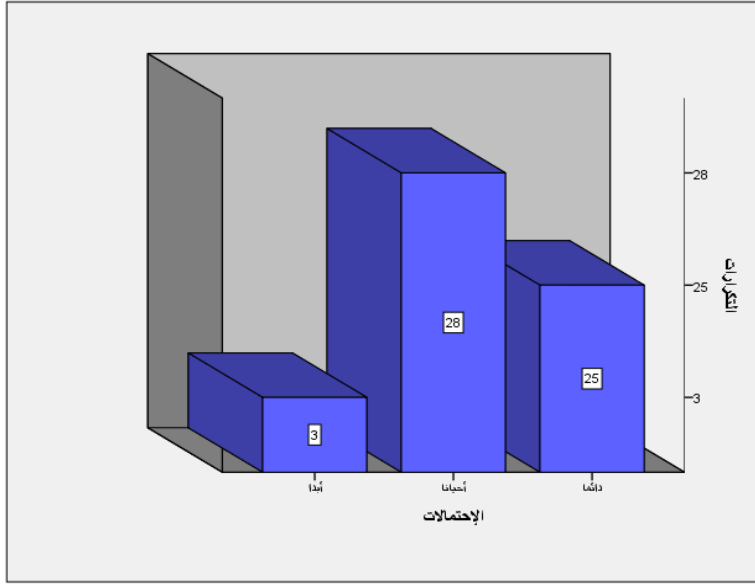
أما مؤشر الإقامة فقسم إلى قسمين فكانت نسبة المقيمين داخل المدينة أكبر من فئة المقيمين خارج المدينة فكانت الأولى بنسبة 73,2% أما الثانية بنسبة 26,8%، لبعد مكان الإقامة على مكان العمل أثر وانعكاس سلبي على الأداء الوظيفي للفرد حيث يكون دائما يفكر في بعد المسافة وكيف يصل في الوقت المحدد له وإن يصل متأخر كيف تكون ردة فعل رئيسه له زيادة على ذلك الإجهاد العضلي الذي يصيبه بسبب الخروج مبكرا والعمل لساعات طويلة.

ثانيا: تفرغ وتحليل بيانات نتائج المحور الثاني من الاستبيان

الجدول رقم (08): يمثل الوقت المخصص الذي يسمح للعامل قيام كل ما هو مطلوب

النسبة المئوية	التكرارات	
5,4%	3	أبدا
50%	28	أحيانا
44,6%	25	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (11) يوضح: الوقت المخصص الذي يسمح للعامل قيام كل ما هو مطلوب

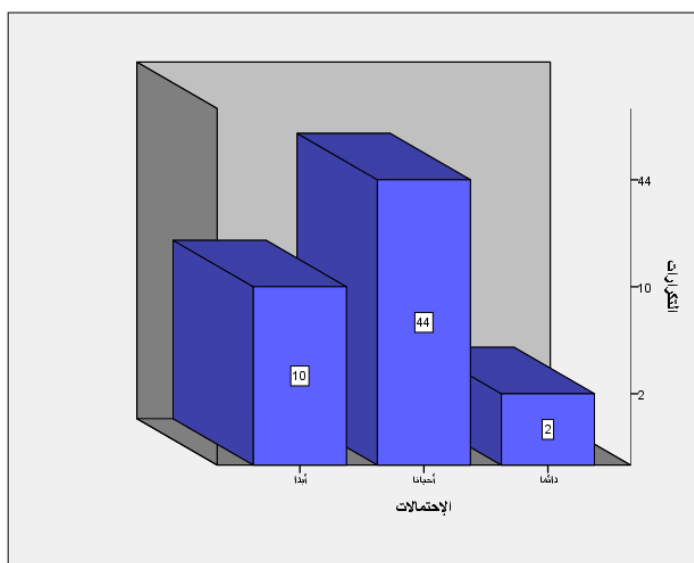
يتبين لنا من الجدول أعلاه رقم (08) المعنون ب "الوقت المخصص الذي يسمح للعامل قيام كل ما هو مطلوب منه" مثلت "أحياناً" نسبة 50% أعلى نسبة في الجدول، ثم تليها "دائماً" بنسبة 44,6%، في حين مثلت "أبداً" أقل نسبة نسبة 5,4%.

وما نلاحظه أن أكثر من نصف عمال إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر يتفقون على أن الوقت المخصص لهم لا يكفي لقيام كل ما هو مطلوب منهم، وهذا راجع لعدة عوامل من بينهم كثرة الأعمال الموكولة إليهم والتقسيم الغير موفق لوقتهم المخصص للمهام ما يلحقهم بأضرار معنوية وجسدية واستنزاف طاقتهم مما يسبب لهم ضغوطا وعبء العمل الذي يعود بالسلب على أدائهم الوظيفي، هذا ما أثبتته الدراسة الموسومة ب " " قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي عند العاملين في هيئة التعليم التقني " أن عدم كفاية الوقت المخصص لانجاز المهام المكلفين بها مما يضطر أفراد العينة إلى استقطاع جزء من وقتهم العائلي لانجاز متطلبات عملهم بشكل يؤثر على التزاماتهم العائلية وتعرضهم لضغوط نفسية تؤدي إلى إصابتهم بأمراض نفسية وجسدية تؤثر على مستوى أدائهم وتزيد من معدل الغياب، وهذه نفس النتيجة التي تحصلت عليها دراسة شارميل بال مورالي وآخرون الموسومة ب "impact of job stress on employee performance" أن ضغط الوقت له تأثير سلبي كبير على أداء الموظف، حيث يبدو أن الموظفين يتعرضون لضغوط العمل عندما يتم الضغط عليهم لإكمال مهمتهم وعملهم في غضون وقت غير معقول يوفره لهم رؤسائهم، وعكس ما توصلت له الدراسة المعنونة ب "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري" حيث أن أفراد العينة غير موافقون على أن وقت العمل لا يكفي لأداء كل ما هو مطلوب بمعنى أن الوقت المخصص لهم يسمح بقيام كل ما هو مطلوب.

الجدول رقم (09): يبين مدى تكليف المهام للعامل خارج نطاق العمل

النسبة المئوية	التكرارات	
17,8%	10	أبدا
78,6%	44	أحيانا
3,6%	2	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (12) يوضح: مدى تكليف المهام للعامل خارج نطاق العمل

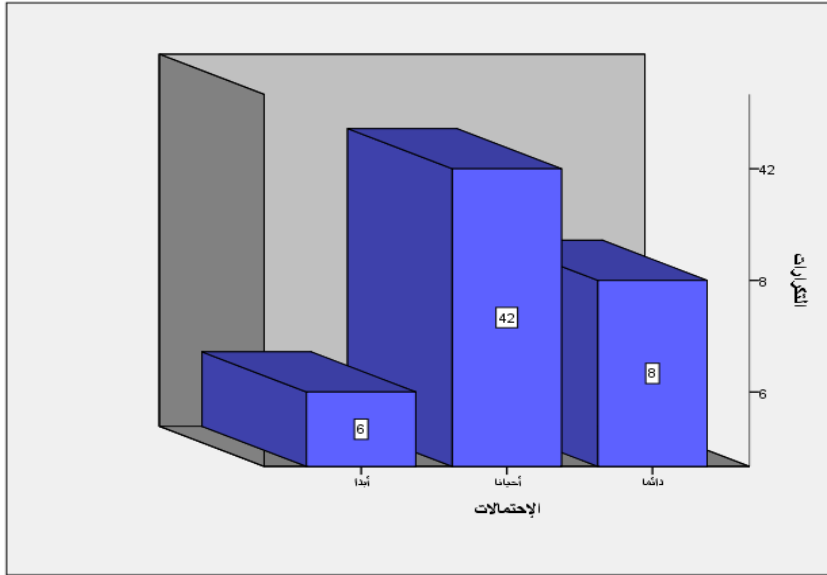
يتضح من الجدول أعلاه رقم (09) الموسوم بـ "مدى تكليف المهام للعامل خارج نطاق العمل" أن أعلى نسبة كانت "أحيانا" بنسبة 78,6%، ثم تليها "أبدا" بنسبة 17,8%، في حين مثلت "دائما" أقل نسبة 3,6%. نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلبية العمال إداريين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر يكلفونهم في بعض الأحيان بمهام خارج نطاق عملهم، حيث يقومون بمهام إضافية. ذلك راجع ربما لطبيعة المنصب ونوع عمل كل فرد، لأن أول واجب على العامل هو التزامه بعمله الرئيسي الكلف به المتفق عليه وبواجبه الوظيفي اتجاه وظيفته، إضافة إلى ذلك العمل الصادر إليه من رئيسه حتى وإن كان خارج نطاق عمله وهذا ما نجده مجسد في كل المنظمات من واجب الفرد طاعة رئيسه لكن ذلك ينعكس بالسلب على الفرد إن كان فوق طاقته ما يولد له ضغوط وأعباء تؤثر على أداء أعماله الرئيسية داخل المنظمة والمؤسسة، هذا ما أثبتته الدراسة المعنونة بـ "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين" أن أبرز ما يعانيه الموظفون من ضغوط عائدة إلى عبء العمل هو كثرة الأعمال الموكولة لهم، وعكس ما توصلت إليها الدراسة الموسومة بـ "أثر ضغوط

العامل على أداء العاملين" حيث أن أفراد عينة هذه الدراسة اعتبروا أن الأعمال الموكولة إليهم لا تشكل عبئاً عليهم بمعنى لا تشكل ضغطاً ولم يتفقوا على أن المهام التي توكل إليهم كمها وتنوعها تشكل عبئاً للعمل.

الجدول رقم (10): يمثل الشعور بالتوتر والإرهاق نتيجة المهام المكلفة للعامل

النسبة المئوية	التكرارات	
10,7%	6	أبداً
75%	42	أحياناً
14,3%	8	دائماً
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (13) يوضح: الشعور بالتوتر والإرهاق نتيجة المهام المكلفة للعامل

ما نستخلصه من الجدول أعلاه رقم (10) المعنون بـ "الشعور بالتوتر والقلق نتيجة المهام المكلفة للعامل" أن أعلى نسبة كانت "أحياناً" بنسبة 75%، ثم تليها "دائماً" بنسبة 14,3% في حين مثل "أبداً" أقل نسبة 10,7%.

هذا ما يدل على أن أكثر من نصف العمال في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة يشعرون بالتوتر والإرهاق نتيجة المهام المكلفين بها في بعض الأحيان وهذه النتائج معبرة عن الواقع المعاش للعامل خاصة في منظمة نسبة اليد العاملة النسوية طاغية فيها.

إذا ربطنا نسبة الجدول رقم (10) مع نسبة الجدول رقم (09) الذي يمثل مدى تكليف المهام للعامل خارج نطاق العمل نجد أن هذه من الأمور التي تولد القلق والتوتر في نفس العامل، كما أن كل إدارة

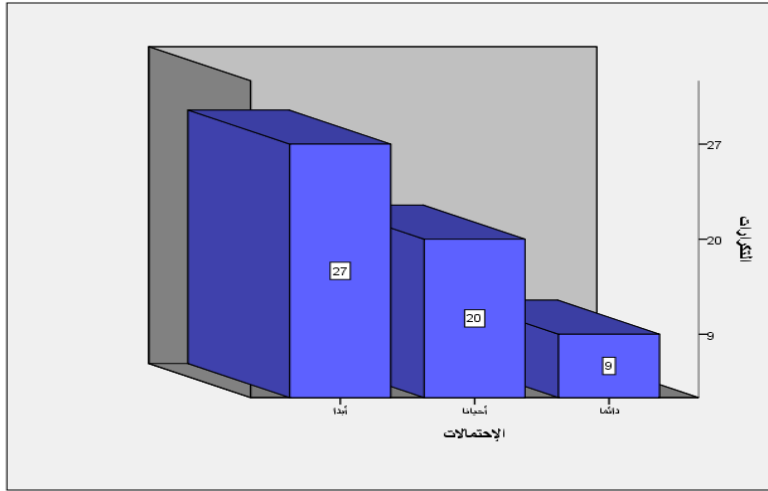
لها فترة معينة يزداد فيها العمل أي المهام التي يكلف بها العامل وبالتالي يزيد معه ضغط العمل وعندما نسقط هذا الأمر على إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية نجد أنه يزداد فترة بداية السنة الجامعية وفترة الامتحانات ونهاية السنة وكلما زادت المسؤوليات زاد ضغط العمل وبالتالي يزداد معه القلق والتوتر مما يؤثر على صحة العامل وتفاعلاته الجسدية حينها من المحتمل أن يسيئ الفرد العامل إدارة الوقت والمهام المطلوبة منه ما قد يؤثر على أدائه الوظيفي.

غير أن بعض العمال يشعرون دائما بالتوتر والإرهاق نتيجة المهام المكلفون بها كما سلف توضيحه في الجانب النظري أن من يتعرض لعبء عال من العمل ومن يعملون في أكثر من وظيفة معرضين دائما للتوتر والإرهاق مما يسبب للفرد انخفاض مستوى رضاه الوظيفي.

الجدول رقم (11): يوضح أوقات الراحة المتاحة للعامل كافية

النسبة المئوية	التكرارات	
48,2%	27	أبدا
35,7%	20	أحيانا
16,1%	9	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (14) يوضح: أوقات الراحة المتاحة للعامل كافية

تدل نتائج هذا الجدول أعلاه رقم (11) المعنون ب "أوقات الراحة المتاحة للعامل كافية" أن أعلى نسبة كانت "أبدا" بنسبة 48,2%، ثم تليها "أحيانا" بنسبة 35,7% وفي الأخير "دائما" أقل نسبة 16,1%.

ينظم وقت العمل طبقا لحاجة العمل وظروف الإنتاج ويلتزم العامل بأدائه وفقا للتنظيم الذي

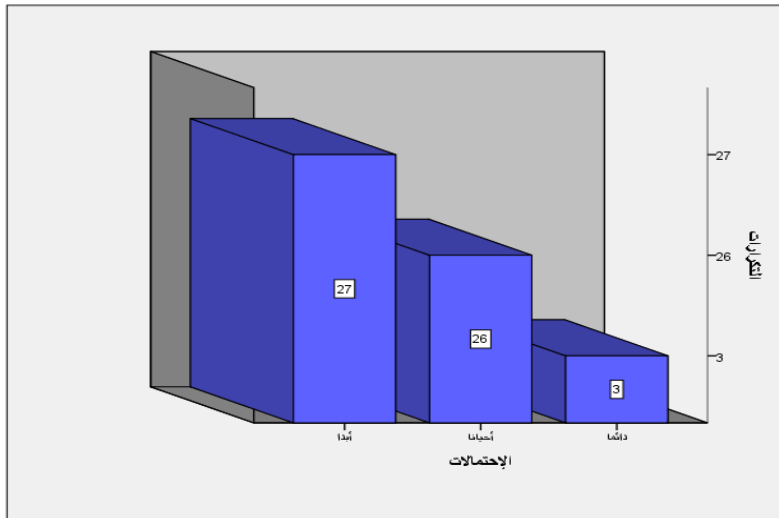
تضعه المنظمة وهذه تعتبر واجبات الفرد اتجاهها وتحديد ساعات الراحة يراعى فيه ساعات العمل الفعلية للفرد الذي يقوم فيه العامل بممارسة مهامه الوظيفية وهذه تعتبر حقوق الفرد على المنظمة، حيث تعتبر ساعات العمل والراحة ركن أساسي للعامل ومن الأنظمة التي تساعد على العمل بكفاءة عالية.

من خلال نسب الجدول السابق رقم (11) يتضح لنا أن أوقات الراحة المتاحة لأغلب إداريين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة غير كافية بالنسبة لهم هذا ما يدل على كثرة عبء العمل والمهام الموكلة لهم، وهذا ما لاحظناه في الجدول رقم (08) الذي يمثل "الوقت المخصص الذي يسمح للعامل قيام كل ما هو مطلوب منه" حيث أن نسبة 50% أي نصف العمال الوقت لا يسمح لهم هذا يعود بالسلب على أوقات الراحة المتاحة للعامل الذي سيؤدي بالفرد إلى التضحية بأوقات راحته لإنجاز المهام وإتمام الأعمال المكلف بها وهذا يعتبر ضغط سلبي يؤثر على أدائهم الوظيفي، هذه نفس النتيجة التي تحصلت عليها تقريبا الدراسة الموسومة بـ "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري" على أن أفراد عينة الدراسة موافقون نوعا ما على أن حجم العمل لا يعطيهم الفرصة للحصول على راحة كاملة مما يسبب لهم ضغوطا مهنية.

الجدول رقم (12): يبين تكليف وظائف التي تتطلب مهارات عالية لا يملكها العامل

النسبة المئوية	التكرارات	
48,2%	27	أبدا
46,4%	26	أحيانا
5,4%	3	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



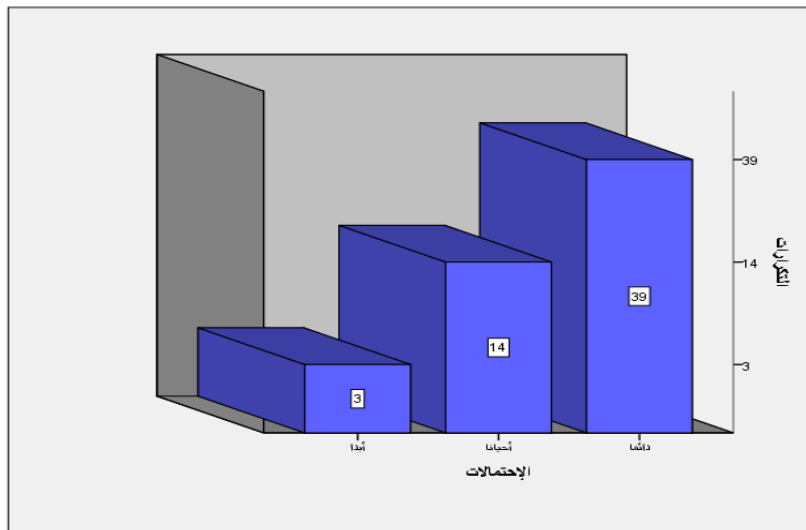
شكل رقم (15) يوضح: تكليف وظائف التي تتطلب مهارات عالية لا يملكها العامل

يتبين لنا من النتائج الإحصائية المعروضة في الجدول أعلاه رقم (12) المعنون بـ "تكيف ووظائف التي تتطلب مهارات عالية لا يملكها العامل" أن أعلى نسبة كانت "أبدا" بنسبة 48,2% ثم تليها "أحيانا" بنسبة 46,4% في حين مثل "دائما" أقل نسبة 5,4%. وإذا ربطنا هذه النتائج بنسبة المؤهل التعليمي للعينة المدروسة في الجدول رقم (04) نجد أن أغلبية العمال متحصلين على شهادة ليسانس و الماستر أي مهاراتهم مناسبة لعملهم وخاصة كما نعلم في واقعنا وعصرنا الحالي أن العمل الإداري بحاجة كبيرة إلى العمل بالتقنيات التكنولوجية الحديثة وتقنية الحاسوب بصفة خاصة حيث أصبحت مهارات الحاسوب ضرورية في كل الوظائف ونجد أن ذوي المستوى تأهيلي العالي لا يتعرضوا لصعوبة مجارة التكنولوجيا مقارنة بذوي المستوى تأهيلي المتوسط والثانوي، وذلك لتوافقها مع مؤهلاتهم ومهاراتهم التي تجعلهم لا يتعرضون لعبء العمل وضغوط العمل التي تؤثر عليهم وعلى تأدية مهامهم. ومن يكلفون بوظائف التي تتطلب مهارات عالية لا يملكها العامل ذلك راجع لنقص وقلة المعلومات عن المهام التي عليهم أن يقوموا بها وافتقارهم للمهارات العالية التي تتطلبها الوظائف المكلفين بها خاصة إذا تعرضوا لصعوبة مواهمة التكنولوجيا الحديثة ما يجعلهم في حالة عدم الارتياح، مخلفة وراءها ضغوط عمل قد تسبب بتدني وانخفاض مستوى الأداء.

الجدول رقم (13): يمثل مدى تلاؤم الوظيفة مع القدرات الذاتية للعامل

النسبة المئوية	التكرارات	
5,4%	3	أبدا
25%	14	أحيانا
69,6%	39	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (16) يوضح: مدى تلاؤم الوظيفة مع القدرات الذاتية للعامل

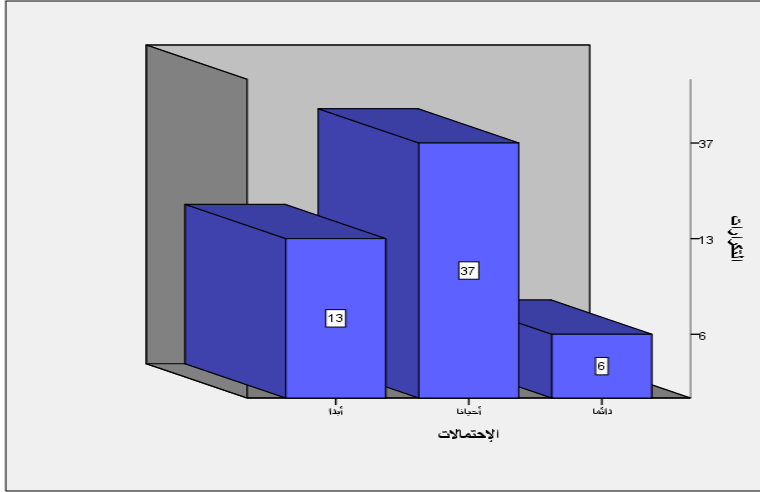
ما نستشفه من الجدول أعلاه رقم (13) المعنون ب " مدى تلاؤم الوظيفة مع القدرات الذاتية للعامل" أن أعلى نسبة كانت "دائماً" بنسبة 69,6%، ثم تليها نسبة "أحياناً" 14 بنسبة 25% في حين مثل "أبداً" أقل نسبة بنسبة 5,4%. يعتبر العمل هو النشاط الذي تظهر فيه قدرات الفرد وكفاءاته ومهاراته وقد يكون مصدر سعادته أو شقائه، فإذا كان العمل متناسباً مع قدراته وميوله كان مصدر سعادة له أما إذا وجد التنافر بين العمل وقدرات الفرد وأماله وميوله كان مصدر شقاء بالنسبة له.

ما نستنتج من خلال هذه البيانات المعروضة في الجدول رقم (13) أن أغلب العمال الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة وظائفهم تلائم قدراتهم الذاتية وهذا راجع إلى المهارات المطلوبة في سوق العمل للتوظيف كل الأفراد الباحثين عن العمل يبحثون عن وظيفة تلائم و تناسب مهاراتهم وخبراتهم وتلبي حاجاتهم في نفس الوقت بالمقابل تكون هذه المهارات تلبي مهام الوظيفة المطروحة، ونلاحظ ذلك في واقعنا أن العمال الذين يتوظفون في وظائف تلائم قدراتهم حتى إذا واجهتهم بعض الضغوط المعرفة والخبرة الجيدة في العمل تمكنهم من التعامل مع الضغوط وإدراكها ومعالجتها. وهناك من لا تتلاءم وظيفته مع قدراته الذاتية هذا ما سيؤدي إلى حياة مهنية غير ناجحة فإذا لم يكن العامل يشعر بالشغف اتجاه عمله ويشعر بالملل عند تأدية عمله ولا يحقق أي نمو ذهنياً فهذا من دلائل عدم توافق قدرات الفرد الذاتية مع المهارات المطلوبة.

الجدول رقم (14): يمثل مدى تكليف العامل بجهد أكبر من طاقته

النسبة المئوية	التكرارات	
23,2%	13	أبداً
66,1%	37	أحياناً
10,7%	6	دائماً
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (17) يوضح: مدى تكليف العامل بجهد أكبر من طاقته

ما يمكن استخلاصه من الجدول رقم (14) الموسوم بـ "مدى تكليف العامل بجهد أكبر من طاقته" أن أعلى نسبة كانت "أحيانا" بنسبة 66,1%، ثم تليها "أبدا" بنسبة 23,2% في حين مثل "دائما" أقل نسبة 10,7%.

إجابات المبحوثين المعروضة في الجدول رقم (14) توحى على أن معظم إداريين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة يكلفون بجهد أكبر من طاقتهم وذلك عائد لعدة عوامل البارزة والمنتشرة في مختلف المنظمات من بينها تعدد المهام والمسؤوليات أي محاولة القيام بمهمتين أو أكثر في وقت واحد وتبديل المهام إضافة إلى ذلك إذا قارنا نسبة الجدول رقم (14) ونسبة الجدول رقم (09) نلاحظ أن العمال يكلفون في بعض الأحيان بمهام خارج نطاق عملهم مما يكون جهدهم المبذول قصد تنفيذ جميع المهام أكبر من طاقتهم، هذه العوامل عندما يحاول الفرد التأقلم معها يتشتت انتباهه ويتوزع تركيزه بين أكثر من مهمة في نفس الوقت مما يزيد يشعرهم بالضغط والإجهاد.

وهناك من لا يكلفون بجهد أكبر من طاقتهم يكون تركيزهم على أداء مهمة واحدة أي مهامهم

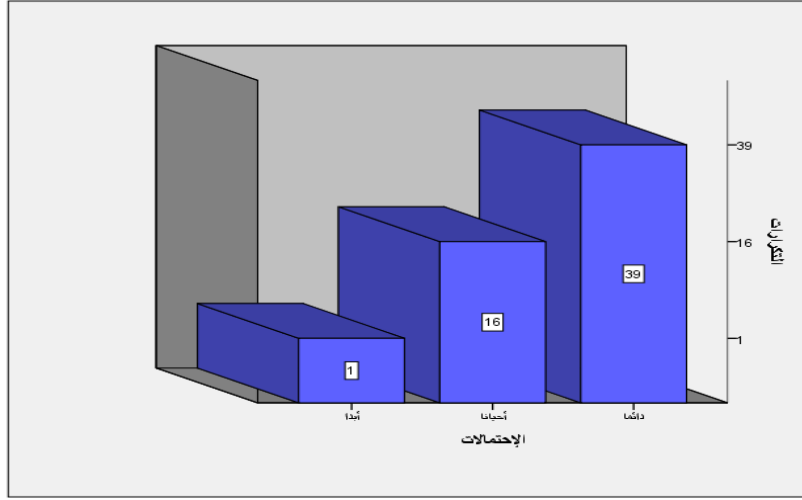
الرسمي فقط.

ثانيا: عرض ومناقشة نتائج المحور الثالث من الاستبيان

الجدول رقم (15): يوضح مدى تواصل العمال مع الرؤساء

النسبة المئوية	التكرارات	
1,8%	1	أبدا
28,6%	16	أحيانا
69,6%	39	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (18) يوضح: مدى تواصل العمال مع الرؤساء

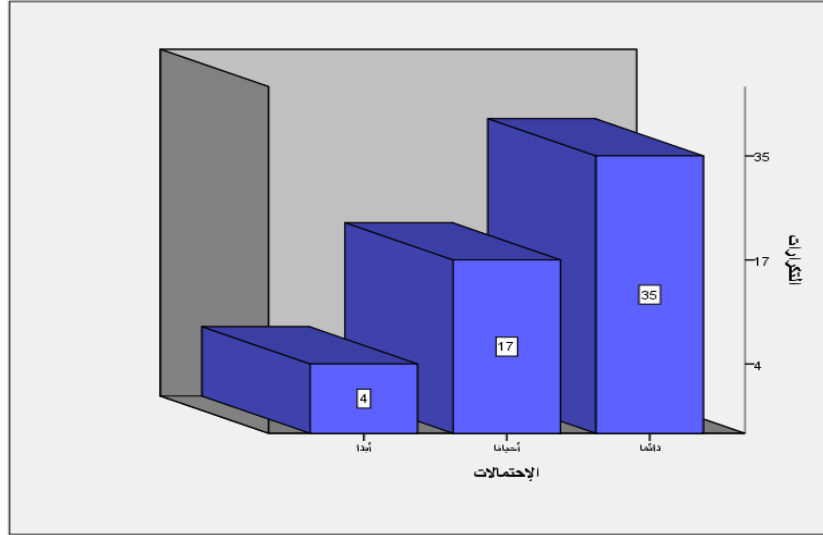
تبين من خلال الجدول رقم (15) المعنون بـ "مدى تواصل العامل مع رؤسائه" أن أعلى نسبة كانت "دائما" 69,6%، ثم تليها نسبة "أحيانا" 28,6%، وفي الأخير "أبدا" أقل نسبة 1,8%.

وعليه نستنتج من خلال هذه البيانات المعروضة في الجدول رقم (15) أن أغلب عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر يتواصلون مع رؤسائهم، وهذا راجع إلى قوة وتحسين العلاقات فيما بينهم التي تربطهم في مجال عملهم، لا بد من أن يكون هناك تواصل بشكل مستمر ودائم بين الفرد ورئيسه وذلك لتوطيد العلاقة، إيصال الفرد انشغالاته وتدعيم الرئيس موظفيه ومعاملتهم معاملة طيبة وبالتالي تنعكس عليهم بالإيجاب على أدائهم الوظيفي وتعزيز ثقتهم وتجدد طاقتهم مما يحسن بيئة العمل ويشجعهم على معالجة الضغوط والصعوبات التي يواجهونها وإيجاد حلول لمشكلاتهم بتواصل مع رؤسائهم.

الجدول رقم (16): يمثل مدى وضوح إجراءات العمل بالنسبة للعامل

النسبة المئوية	التكرارات	
7,1%	4	أبدا
30,4%	17	أحيانا
62,5%	35	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (19) يوضح: مدى وضوح إجراءات العمل بالنسبة للعامل

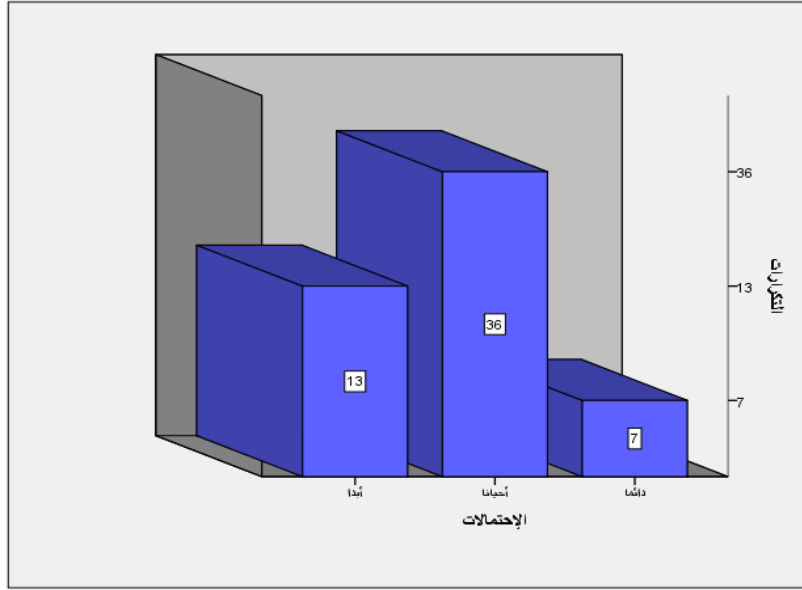
ما نلاحظه من خلال جدول رقم (16) الذي يمثل " مدى وضوح إجراءات العمل بالنسبة للعامل " أن أعلى نسبة كانت "دائما" 62,5 %، ثم تليها نسبة "أحيانا" 30,4 %، في حين مثل "أبدا" أقل نسبة 7,1 %.

نستخلص من خلال هذه البيانات الكمية أن إجراءات العمل واضحة بالنسبة لأغلبية عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، هذا ضمن قوانين العمل في وقتنا الحالي فلإنجاز أي عمل إداري يجب وضوح وتحديد إجراءاته وتبسيطها للعامل لتسهيل الأعمال والحفاظ على جهودهم، مما يجعلهم يشعرون بالانتماء ويحسنون في تطوير أدائهم.

الجدول رقم (17): يوضح مدى مشاركة العامل في اتخاذ القرارات

النسبة المئوية	التكرارات	
23,2 %	13	أبدا
64,3 %	36	أحيانا
12,5 %	7	دائما
100 %	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (20) يوضح: مدى مشاركة العامل في اتخاذ القرارات

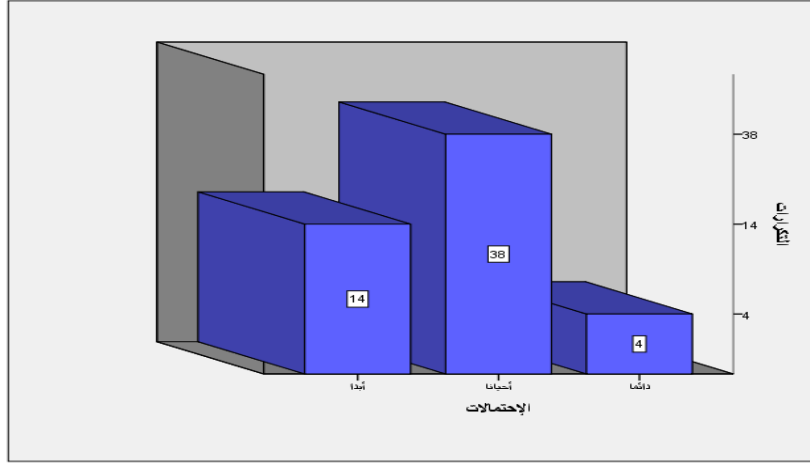
يوضح الجدول رقم (17) "مدى مشاركة العامل في اتخاذ القرارات" أن أعلى نسبة كانت "أحيانا" 64,3%، ثم تليها نسبة "أبدا" 23,2%، وفي الأخير "دائما" بأقل نسبة 12,5%.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (17) نلاحظ أن أغلبية عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر أحيانا ما يشاركون أو تكون لهم الحرية في اتخاذ القرارات، في بعض الأحيان القرار الإداري يتصف بالقصور وغير مطابق للواقع ما يشكل فجوة بين واقع العاملين ونظرة الإدارة، ما سبب صعوبة تنفيذ القرارات في بعض الأحيان من طرف العاملين بسبب الرؤية الإدارية التي تحدد الأهداف والرؤية العمالية التي تجسد هذه الأهداف، الأمر الذي قد يسبب خسائر بشرية ناتجة عن قلة الاهتمام، فالمشاركة تخلق روح المسؤولية لدى العامل وتشعره بكيانه وأهميته داخل المؤسسة، كما أنها تلعب دورا هاما في تحقيق الأهداف بصورة ايجابية و هذا مات تحصلت عليه بالتقريب الدراسة الموسومة ب "ضغوط العمل التنظيمية و أثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري" أنه لا يوجد تأثيرا ذو دلالة إحصائية لعدم المشاركة في اتخاذ القرارات على الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (18): يمثل نسبة التعسف في العمليات الإدارية المتبعة

النسبة المئوية	التكرارات	
25%	14	أبدا
67,9%	38	أحيانا
7,1%	4	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (21) يوضح: نسبة التعسف في العمليات الإدارية المتبعة

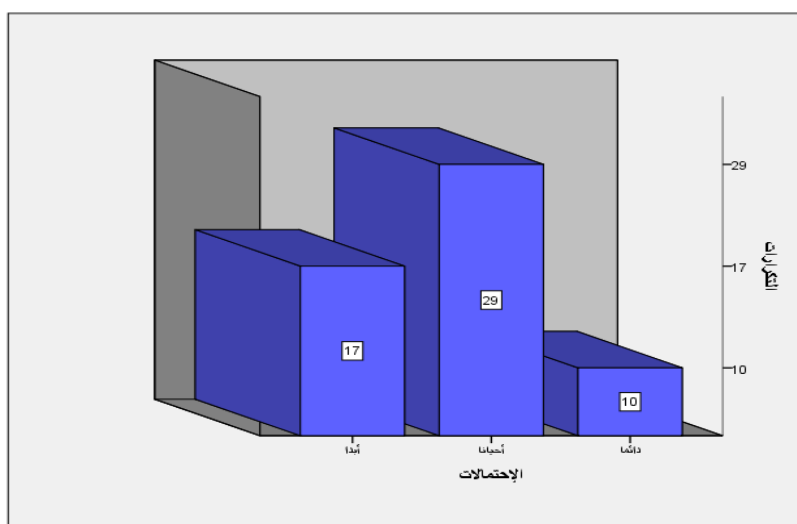
ما نستشفه من الجدول أعلاه رقم (18) المعنون ب " نسبة التعسف في العمليات الإدارية المتبعة" أن أعلى نسبة "أحيانا" 67,9%، ثم تليها النسبة "أبدا" 25%، في حين مثل "دائما" أقل نسبة 7,1%.

وعليه نستنتج أن عمال إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يتعرضون للتعسف أحيانا في العمليات الإدارية، هذا المجسد في واقعنا في اغلب المنظمات الإدارية سواء في تطبيق القوانين أو في اتخاذ القرارات الإدارية وهذا ما ينعكس سلبا على الأفراد وأدائهم مما يسبب لهم ضغوط تجعلهم يفكرون في الانتقال من هذه الوظيفة أو محاولة تركها.

الجدول رقم (19): يوضح مدى مشاركة العامل باجتماعات تتعلق بتطورات جديدة

النسبة المئوية	التكرارات	
30,4%	17	أبدا
51,8%	29	أحيانا
17,8%	10	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (22) يوضح: مدى مشاركة العامل باجتماعات تتعلق بتطورات جديدة

تدل نتائج هذا الجدول أعلاه رقم (19) المعنون ب " مدى مشاركة العامل باجتماعات تتعلق بتطورات جديدة " أن أعلى نسبة "أحيانا" 51,8%، ثم تليها نسبة "أبدا" 30,4%، وفي الأخير "دائما" أقل نسبة 17,8%.

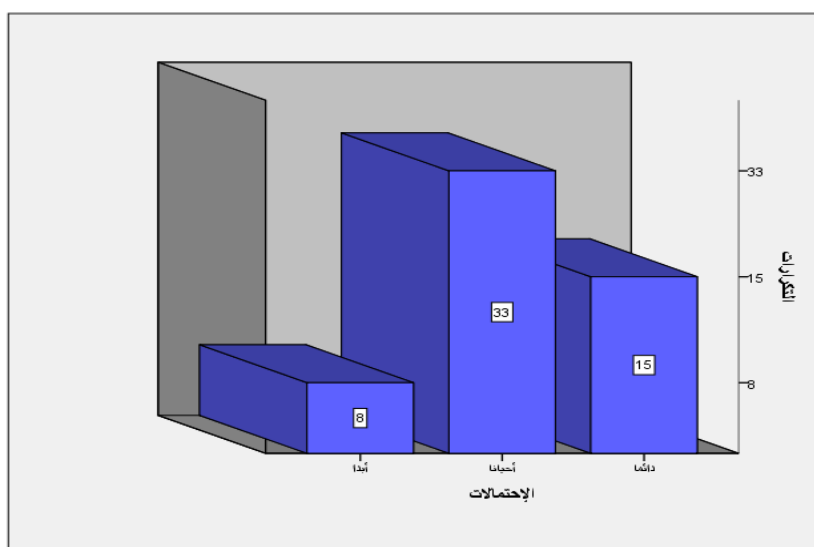
توحي هذه النتائج أن نصف العمال الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يشاركون بالاجتماعات التي تتعلق بتطورات جديدة في عملهم وهذا نوع من حقوقهم بالمشاركة في المستجدات والنقاش فيها تجعل الأفراد أكثر ثقة في أنفسهم وأدائهم ويشعرهم بالانتماء حقا للمنظمة وأنهم جزء رسمي فيها خاصة إذا تعلق الأمر بأدائهم وطرق عملهم حيث يجب أن تكون هذه التطورات ملائمة لمستوى مهاراتهم وخبراتهم لنفادي الضغوط التي تواجههم مع هذه التطورات.

عكس من لا يشاركون باجتماعات التي تتعلق بتطورات جديدة في عملهم هم أكثر عرضة للضغوط خاصة إذا كانت هذه التطورات غير ملائمة لقدراتهم ومهاراتهم التي قد تعود بالسلب على أدائهم الوظيفي.

الجدول رقم (20): يمثل عملية الاتصال بين الوحدات تتم بشكل رسمي

النسبة المئوية	التكرارات	
14,3%	8	أبدا
58,9%	33	أحيانا
26,8%	15	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (23) يوضح: عملية الاتصال بين الوحدات تتم بشكل رسمي

ما نستشفه من خلال البيانات الكمية في الجدول أعلاه رقم (20) المعنون ب "عملية الاتصال بين الوحدات تتم بشكل رسمي" أن أعلى نسبة "أحيانا" 58,9% ثم تليها نسبة "دائما" 26,8%، في حين "أبدا" تمثل أقل نسبة 14,3%.

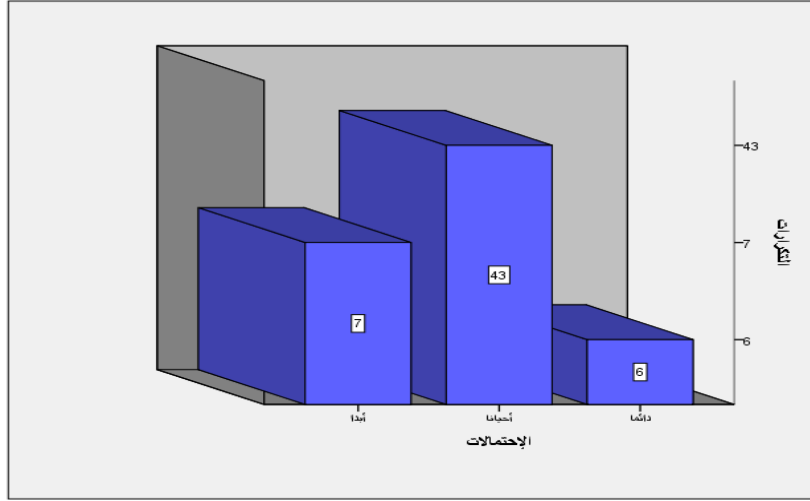
وما استنتجناه من إجابات أغلبية عمال إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة أن عملية الاتصال بين الوحدات تتم بشكل رسمي حسب التعليمات، حيث تعتبر هذه العملية بمثابة خطوط تربط أو صال الهيكل التنظيمي كما تطرقنا في الإطار العام للدراسة في المقاربة الوظيفية أن المؤسسة هيا عبارة عن نسق عام والعاملين عبارة عن أنساق فرعية فيها ويعتبرون الحلقة الأساسية لتكامل مصالح المؤسسة العامة نفس الشيء بالنسبة لوحدات التنظيم فهي جميعها مترابطة وظيفيا كل واحدة مكمله لأخرى من أجل خدمة البناء الكلي.

وعندما يسير الاتصال بين الوحدات وفق قواعد رسمية محددة ومعرفة بناء على تحديد المهام والمسؤوليات والسلطات تعطي الأفراد المعلومات التي هم بحاجة لتأدية مهامهم مما يقوهم من التعرض لضغوط العمل والقيام بأدائهم الوظيفي بدون توتر وقلق وصولا إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم (21): يوضح مدى ضعف التنسيق بين وظائف الأفراد في الأقسام الإدارية

النسبة المئوية	التكرارات	
12,5%	7	أبدا
76,8%	43	أحيانا
10,7%	6	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (24) يوضح: مدى ضعف التنسيق بين وظائف الأفراد في الأقسام الإدارية

ما نستخلصه من الجدول رقم (21) المعنون بـ " ضعف التنسيق بين وظائف الأفراد في الأقسام الإدارية " أن أعلى نسبة كانت "أحيانا" 76,8%، ثم تليها نسبة "أبدا" 12,5%، في حين مثل "دائما" أقل نسبة 10,7%.

بناء على النتائج التي تحصلنا عليها من الجدول رقم (20) المعنون بـ " عملية الاتصال بين الوحدات تتم بشكل رسمي " أن أعلى نسبة كانت للبديل "أحيانا" بنسبة 58,9%، ونلاحظ أن أعلى نسبة في الجدول رقم (21) المعنون بـ " مدى ضعف التنسيق بين وظائف الأفراد في الأقسام الإدارية" للبديل "أحيانا" بنسبة 76,8%، نستخلص بالتنسيق مع الوحدات الإدارية أن توزيع المهام والوظائف في الأقسام الإدارية يكون بشكل رسمي وفق قواعد رسمية محددة، مما يحقق الانسجام بين الأفراد و التعاون فيما بينهم وخلق الوحدة في العمل ما يجعلهم يعملون بأريحية بعيدا عن الضغوطات ما ينعكس بالإيجاب على أداء العامل فتتسق جهود الفرد مع جهود المجموعة ذلك يحقق أهداف تنظيمية مشتركة.

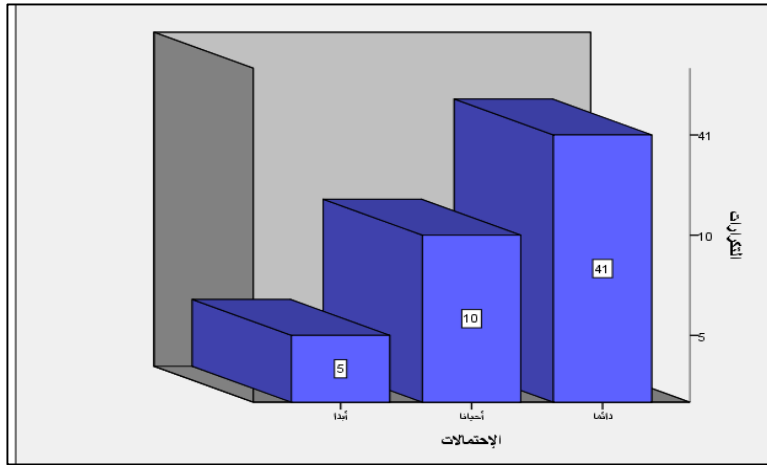
عكس ما يخلق إذا غاب التنسيق بين وظائف الأفراد في الأقسام الإدارية ما قد يثير استياء العامل وشعوره بالقلق والتوتر.

ثالثا: عرض ومناقشة نتائج المحور الرابع من الاستبيان

الجدول رقم (22): مدى تلاءم مستويات الإضاءة في مكان العمل

النسبة المئوية	التكرارات	
8,9%	5	أبدا
17,9%	10	أحيانا
73,2%	41	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (25) يوضح: مدى تلاءم مستويات الإضاءة في مكان العمل

يتبين لنا من الجدول أعلاه رقم (22) "مدى تلاءم مستويات الإضاءة في مكان العمل" أن أعلى نسبة "دائما" 73,2%، ثم تليه نسبة "أحيانا" 17,9%، في حين مثل "أبدا" أقل نسبة 8,9%.

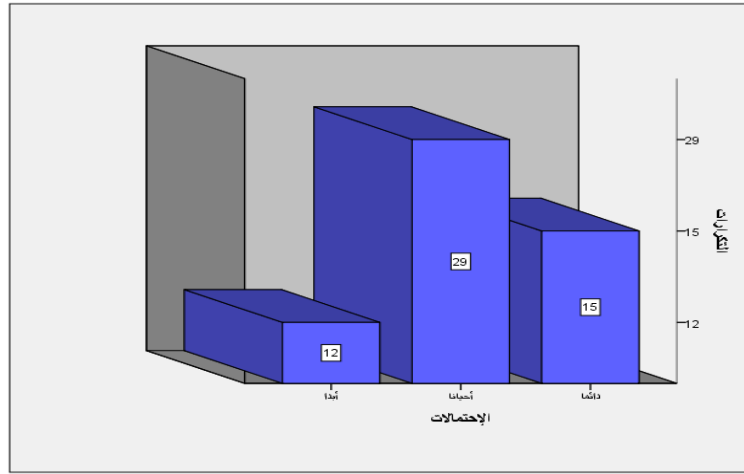
نلاحظ من خلال النتائج أن أغلبية العمال في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر يتفقون على أن مستويات الإضاءة ملائمة في مكان عملهم، كما سلف ذكر في الإطار النظري أن الإضاءة من أهم عوامل ظروف العمل حيث تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب، فتوفير إضاءة كافية تضمن السلامة والأمان لكل عامل خاصة الصحية والجسدية وخلق جو لطيف وهذا يحسن في الأداء الوظيفي للعامل ومعدل الإنتاج.

عكس الإضاءة الخافتة التي تزيد صعوبة الرؤية وتخلق الكآبة في بيئة العمل التي تنعكس على مزاج الفرد وأدائه الوظيفي.

الجدول رقم (23): يمثل مدى تناسب درجة الحرارة في مكان العمل "صيفا" و"شتاء" ويمكن التحكم بها

النسبة المئوية	التكرارات	
21,4%	12	أبدا
51,8%	29	أحيانا
26,8%	15	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (26) يوضح: مدى تناسب درجة الحرارة في مكان العمل "صيفا" و"شتاء" ويمكن التحكم بها

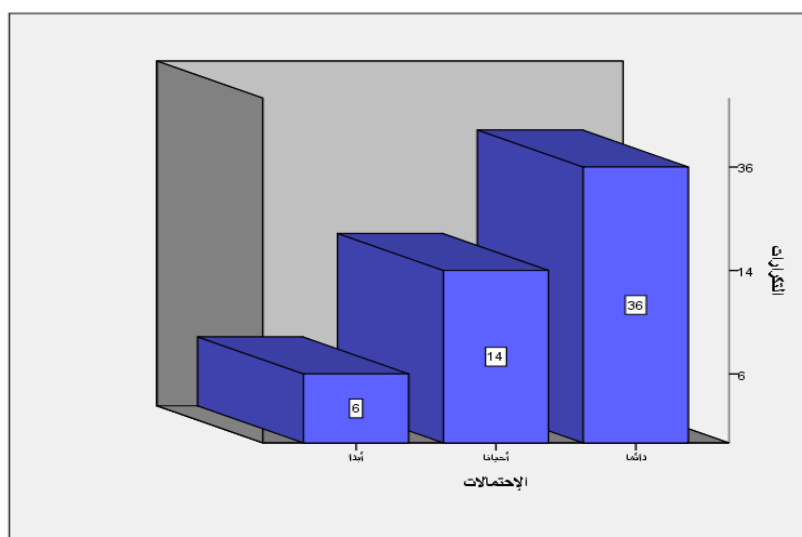
ما نستخلصه من خلال الجدول رقم (23) المعنون ب " مدى تناسب درجة الحرارة في مكان العمل "صيفا" و"شتاء" ويمكن التحكم بها " كانت أعلى نسبة "أحيانا" 51,8%، ثم تليها نسبة "دائما" 26,8%، وفي الأخير كانت أقل نسبة للاحتمال "أبدا" 21,4%.

ما نستنتجه من خلال هذه البيانات الكمية أنه في أغلب أحيان ما تكون درجة الحرارة مناسبة في مكان العمل، بحيث في فصل الصيف تكون درجة الحرارة مرتفعة جدا خاصة في مناطق الجنوب، فكل منظمة تسعى للحفاظ على إنتاجية العمال وتنميتها فيجب عليها كذلك التكيف مع تغير المناخ مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل و ظروفه لما له تأثير على أدائه الوظيفي ونشاطه.

الجدول رقم (24): يبين تناسب مساحات المكاتب مع عدد الموظفين

النسبة المئوية	التكرارات	
10,7%	6	أبدا
26%	14	أحيانا
67,3%	36	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (27) يوضح: تناسب مساحات المكاتب مع عدد الموظفين

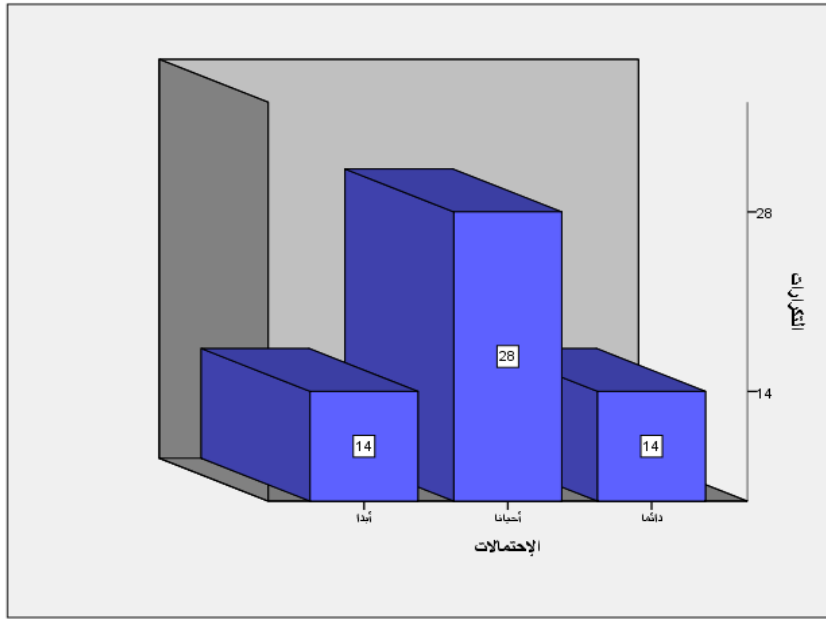
يتضح لنا من خلال الجدول رقم (24) الذي يبين "تناسب مساحات المكاتب مع عدد الموظفين"، بحيث أعلى نسبة "دائما" 67,3%، ثم تليها نسبة "أحيانا" 26%، في حين كانت أقل نسبة للاحتمال "أبدا" 10,7%.

نستخلص من خلال هذه النتائج أن أغلب عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر يتفقون على أن مساحات المكاتب تتناسب مع عدد الموظفين، بحيث كل منظمة لها تصميم خاص بها يناسب طبيعة العمل من بينها تصميم مساحات المكاتب وذلك مراعية عدة معايير من بينها عدد الموظفين فيها، إذ يكون العمال فيها يشعرون بالراحة ما يدفعهم إلى المزيد من الإبداع والابتكار في عمله.

الجدول رقم (25): يوضح تأثير كثرة الضوضاء على تركيز العامل

النسبة المئوية	التكرارات	
25%	14	أبدا
50%	28	أحيانا
25%	14	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (28) يوضح: تأثير كثرة الضوضاء على تركيز العامل

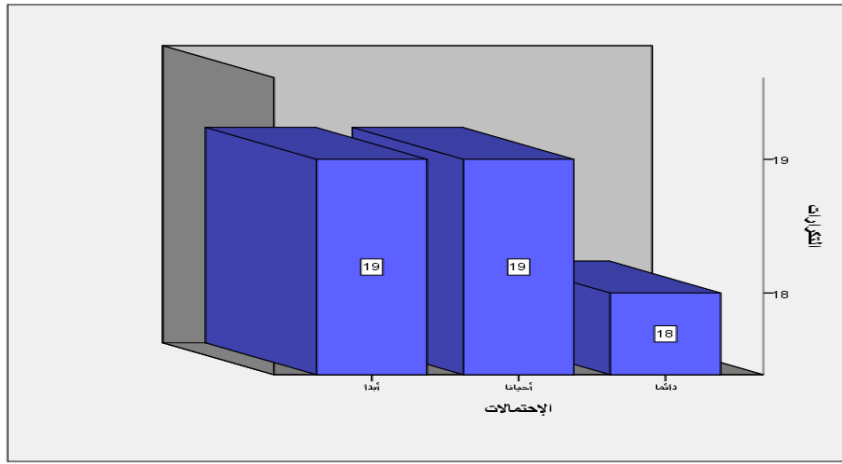
يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه رقم (25) الذي يوضح تأثير كثرة الضوضاء على تركيز العامل، حيث أن أعلى نسبة كانت "أحيانا" 50%، ثم تليها نسبة الاحتمالين "أبدا" و"دائما" بنفس النسبة 25% أي بتكرار 14.

نلاحظ من خلال هذه البيانات أن بعض العمال في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية خاصة في مصلحة التدريس بجامعة محمد خيضر يعانون من كثرة الفوضى في مكان عملهم، لكثرة استفسارات الطلبة والأساتذة خاصة في بداية السنة وفترة الامتحانات ونهاية السنة أو لإيداع ملفاتهم ووثائقهم وهذا ما يسبب الإزعاج والضغط للعمال ويؤثر على أداءهم الوظيفي وبالتالي ينعكس سلبا على الأهداف العامة للمؤسسة و هذا ما تحصلت عليه بالتقريب الدراسة المعنونة بـ " ضغوط العمل التنظيمية و أثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري " (2017) أن هناك تأثيرا ذو دلالة إحصائية لبعده بيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي .

الجدول رقم (26): يمثل مدى تناسب لون طلاء المكاتب بالنسبة للعامل

النسبة المئوية	التكرارات	
%33,9	19	أبدا
%33,9	19	أحيانا
%32,1	18	دائما
%100	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (29) يوضح: مدى تناسب لون طلاء المكاتب بالنسبة للعامل

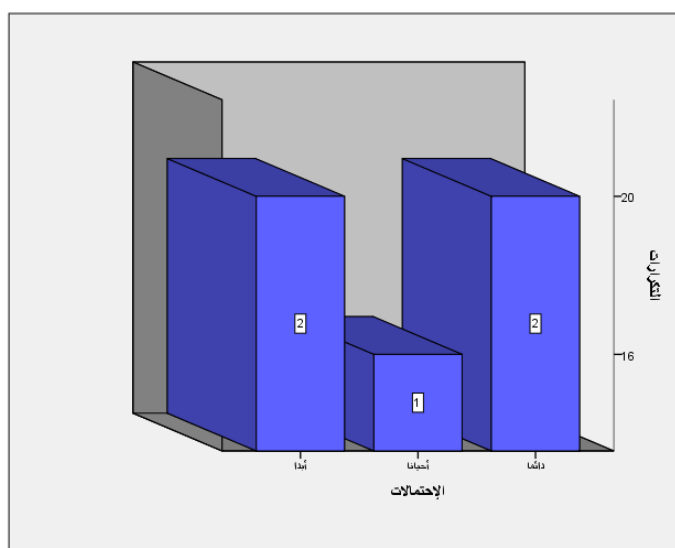
يتبين لنا من الجدول أعلاه رقم (26) المعنون بـ "مدى تناسب طلاء المكاتب بالنسبة للعامل" أن أعلى نسبة كانت للاحتمالين "أبدا" و"أحيانا" بنفس النسبة بتكرار 19 أي نسبة 33,9% في حين مثل الاحتمال "دائما" أقل نسبة بتكرار 18 أي بنسبة 32,1%.

مما لا شك فيه أن الألوان لها تأثير كبير على نفسية الفرد، واختيار الألوان المناسبة في مكان العمل تلعب دورا كبيرا في التأثير على إنتاجية العمال والتخفيف من ضغوطهم وحسب ما لاحظناه نحن عند توزيع الاستبيانات هناك مكاتب ذات ألوان مناسبة بكل ما يحيط بها مريحة وعملية وتتناسب مع البيئة التي يقطن فيها العمال فالألوان تختلف حسب البيئة وطبيعة كل منظمة على عكس بعض المكاتب ألوانهم لا يشعرونك بالراحة مما تكون مصدر للضغوط للعامل والتي تؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي و هذا ما تحصلت عليه بالتقريب الدراسة الموسومة بـ "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين" (2022) أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لضغوط المتعلقة ببيئة العمل في الأداء الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم (27): يوضح مدى مساعدة وجود المساحات الخضراء على أداء العمل

النسبة المئوية	التكرارات	
35,7%	20	أبدا
25,6%	16	أحيانا
35,7%	20	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (30) يوضح: مدى مساعدة وجود المساحات الخضراء على أداء العمل

تدل النتائج الكمية للجدول أعلاه رقم (27) المعنون ب " مدى مساعدة وجود المساحات الخضراء على أداء العمل " أعلى نسبة كانت للاحتمالين "أبدا" و"دائما" بنفس النسبة بتكرار 20 أي نسبة 35,7% في حين مثل الاحتمال "أحيانا" أقل نسبة بتكرار 16 أي بنسبة 25,6%. تعتبر المساحات الخضراء وطريقة تصميمها عنصر مهم في المنظمات التنظيمية التي تتطلب خلق التوازن بين مختلف عناصرها فالاهتمام بالمساحات الخضراء من مؤشرات الاهتمام بأفراد المنظمة الذي يعتبر الركيزة الأساسية فيها, حيث تلعب وجود المساحات الخضراء دور كبير على تحسين نفسية الفرد وتقليل من التوتر وانخفاض مستويات الاكتئاب والقلق للفرد كما تعمل على توفر الراحة من تأثير الحرارة خاصة في مناطق الجنوب مثل جامعة محمد خيضر بسكرة حيث تساعد الفرد على أداء عمله في بيئة محاطة بالسكينة والراحة.

هذا ما لاحظناه في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة أن هناك مكاتب تحتوي على مساحات خضراء حتى طريقة تصميمها ملائم وهذا علامة على وصول العمال إلى مستوى أداء وظيفي أفضل وانخفاض ضغوط العمل لديهم.

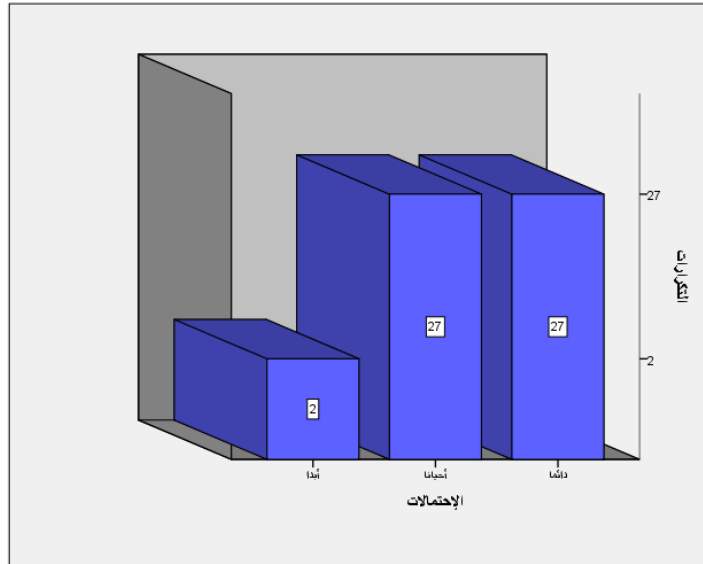
وأبرز العوامل التي تظهر عند غياب المساحات الخضراء هي زيادة ضغوط العمل التي تحيط بالأفراد وجماعات العمل فضلا عن المشكلات النفسية التي أصبح الفرد يبحث عن الراحة والتخفيف من حدتها.

كما أن طريقة تصميم المساحات الخضراء الغير مناسبة لمكان العمل والمكاتب تجعلها غير ملائمة وغير مساعدة للعامل على أداء عمله الوظيفي.

الجدول رقم (28): يبين مدى ملائمة الأثاث والمعدات في مكان العمل مع طبيعة العمل

النسبة المئوية	التكرارات	
3,6%	2	أبدا
48,2%	27	أحيانا
48,2%	27	دائما
100%	56	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناء من مخرجات نظام Spss



شكل رقم (31) يوضح: مدى ملائمة الأثاث والمعدات في مكان العمل مع طبيعة العمل

ما نستخلصه من الجدول أعلاه رقم (28) المعنون ب " مدى ملائمة الأثاث والمعدات في مكان العمل مع طبيعة العمل " أعلى نسبة كانت للاحتمالين "أحيانا" و"دائما" بنفس النسبة بتكرار 27 أي نسبة 48,2% في حين مثل الاحتمال "أبدا" أقل نسبة بتكرار 2 أي بنسبة 3,6%.

حيث نلاحظ في واقعنا أن كل منظمة لها أثاث خاص بها ومعدات تتناسب طبيعة عمل هذه المنظمة فالأثاث عنصرا محوريا يلعب دور كبير في زيادة الإنتاجية حيث تجعل العامل يشعر بالراحة والإيجابية وكما نعلم أن العامل الإداري يقضي ساعات طويلة جالسا وراء المكتب فيجب توفير كراسي مريحة تقيه من آلام الظهر والرقبة وهذا ما وجدناه متوفر عند إداريين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة التي تجعله يعمل بكل أريحية.

خامسا: نتائج الدراسة

1- نتائج الفرعية للدراسة

1-1 نتائج المحور الأول (خصائص العينة):

- مثلت نسبة 53,6% الإناث أكثر على غرار الذكور الذين مثلت نسبتهم 46,4% وهذا دليل على تدعيم اليد العاملة النسوية في المجتمع الجزائري.
- تراوح سن عينة الدراسة ما بين (35-40) فهم أكثرهم نضجا وخبرة ومهارة.
- مثلت نسبة 60,7% مدى العمال المتزوجين وهذه النسبة طبيعية إذا قارناها بسن العينة.
- مثل المؤهل العلمي الماستر نسبة 46,4% بالنسبة للعامل الإداريين بجامعة محمد خيضر بسكرة.
- مثلت نسبة 73,2% مكان إقامة العمال داخل المدينة، هذا ما يجعلهم بعيدين عن ضغوط العمل والتوتر.

2-1 نتائج التساؤل الأول:

- مثلت نسبة 50% أن الوقت المخصص لهم أحيانا لا يسمح للعامل القيام بكل ما هو مطلوب منه.
- أغلبية العمال الإداريين يكلفون أحيانا بمهام خارج نطاق عملهم بنسبة 78,6% وهذه من بين الأمور التي تعرض العامل للضغوط.
- مثلت نسبة 75% شعور العمال بالتوتر والإرهاق أحيانا نتيجة المهام المكلفة للعامل العوامل التي تؤثر على أدائهم.

- مثلت نسبة 48,2% أن أوقات الراحة المتاحة للعامل غير كافية أبداً، ما يعرض العمال للضغط.
- مثلت نسبة 48,2% أن العمال لا يكفون أبداً وظائف التي تتطلب مهارات عالية لا يملكونها.
- مثلت نسبة تلاءم الوظيفة مع القدرات الذاتية للعامل 69,6%، وهذا راجع إلى المهارات المطلوبة في الوظائف.
- مثلت 66% نسبة العمال الذين يكفون بجهد أكبر من طاقتهم، الذي يزيد شعورهم بالإجهاد.

1-3 نتائج التساؤل الثاني:

- مثلت نسبة 69,6% العمال الذين يتواصلون مع رؤسائهم.
- مثلت نسبة 62,5% وضوح إجراءات العمل للعمال مما يبسط لهم الأعمال ويسهلها.
- مثلت نسبة 64,3% العمال الذين يشاركون أحيانا في اتخاذ القرارات ما ينعكس إيجاباً على أدائهم.
- مثلت نسبة 67,9% العمال الذين يتعرضون أحيانا إلى التعسف في العمليات الإدارية.
- مثلت نسبة 51,8% العمال الذين يشاركون أحيانا باجتماعات تتعلق بتطورات جديدة.
- مثلت نسبة 58,9% أن عملية الاتصال بين الوحدات أحيانا ما تتم بشكل رسمي.
- مثلت نسبة 76,8% ضعف التنسيق بين وظائف الأفراد أحيانا في الأقسام الإدارية.

1-4 نتائج التساؤل الثالث:

- مثلت نسبة 73,2% تلاءم مستويات الإضاءة دائماً في مكان العمل بالنسبة للعمال يؤثر إيجاباً على أداء الفرد وصحته.
- مثلت نسبة 51,8% مدى تناسب درجة الحرارة في مكان عمل العمال "صيفاً" و"شتاءً".
- مثلت نسبة 63,3% تناسب مساحات مكاتبهم مع عدد الموظفين دائماً، ما يشعر العمال بالراحة فيه.
- مثلت نسبة 50% العمال الذين يعانون من كثرة الفوضى ما يؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي.
- مثلت نسبة 33,9% متساوية بين من تتناسب ألوان طلاء المكاتب بالنسبة له أحيانا ومن لا تتناسب بالنسبة له دائماً.
- مثلت نسبة 35,7% متساوية مع القائل أن وجود المساحات الخضراء تساعده دائماً على أداء العمل، والقائل أن وجود المساحات الخضراء لا تساعد أبداً على أداء العمل.

- مثلت نسبة 48,2% متساوية بين القائل أن الأثاث والمعدات في مكان العمل تتلاءم مع طبيعة العمل دائما، وأحيانا.

2- نتائج العامة للدراسة

- يؤثر عبء العمل سلبا على الأداء الوظيفي للعامل.
- ينعكس الهيكل التنظيمي إيجابا على الأداء الوظيفي للعامل.
- تؤثر بيئة العمل المادية إيجابا على الأداء الوظيفي للعامل.

مراجع الفصل الرابع

1. بلقاسم سلاطنية، و حسان الجيلاني. (2014). *مدخل لمناهج البحوث الاجتماعية*. بن عكنون، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
2. حسين علوان مطلق. (2010). *جمع البيانات و طرق المعالجة*. السعودية: العبيكان للنشر.
3. سلاطنية بلقاسم، و حسان الجيلاني. (2017). *منهجية العلوم الاجتماعية*. بنر خادم، الجزائر: الدار الجزائرية للنشر و التوزيع.
4. محمد المغربي كامل. (2007). *أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية*. عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
5. محمد جلال الغندور. (2015). *البحث بين النظري و التطبيقي*. القاهرة: دار الجوهرة للنشر و التوزيع.
6. محمد عبيدات، محمد نصار، و مقلة مبيضين. (1999). *منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات*. عمان: دار وائل للنشر.

خاتمة

خاتمة:

من خلال ما سبق عرضه في الجانبين التطبيقي والنظري لموضوع ضغوط العمل وانعكاساته على الأداء الوظيفي للعامل، توصل دراستنا الحالية إلى مجموعة من النتائج شخصت واقع الموظفين . حيث تحصلنا على أن العمال الإداريين في جامعة محمد خيضر يتعرضون إلى عبء العمل نتيجة لعدة أمور أهمها كثرة المهام المكلفين بها وعدم تناسبها مع وقت الراحة المخصص إليهم ما يسبب لهم التوتر والإرهاق الذي يعود بالسلب على صحتهم النفسية والجسدية فهو العنصر الرئيسي الذي يتحدد بيه نجاح أو فشل أهداف المنظمة فتعرضه لمشكلة ضغوط العمل يترتب عليها نتائج سلبية على أدائه وعلى أهداف المنظمة.

ومن خلال دراستنا لموضوع الضغوط استنتجنا أنه ليس من ضروري أن تكون أبعادها كلها سلبية، بل هناك ضغوط ترجع بالإيجاب على أداء العامل، كما تعلق الأمر بالهيكل التنظيمي حيث كان انعكاسه على الفرد معتدلاً هذا ما أكدته نسب العمال الأمر الذي يجعلهم غير معرضين للضغوط ويعملون بأريحية وثبات ونفس الأمر بالنسبة لبيئة العمل المادية التي تعد عنصر مهم بالنسبة لراحة الفرد وأدائه الجيد للمنظمة بإسقاطها على واقع وإجابات عمال إدارة كلية علوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكرة نلاحظ أنهم يعملون في بيئة مناسبة ومعتدلة ما تكون لهم حافزاً إيجابياً يؤثر على أدائهم ويبعدهم على الشعور بالضغوط فضمن المناخ و الجو المناسب يضمن للمنظمة تحقيق أهدافها.

توصيات:

من ضغوط النتائج السابقة، التي تطرقنا فيها على موضوع انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل الإداري في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر وبناء عليها سنقدم بعض توصيات تم استنتاجها منها وهي كالآتي:

- تكليف العمال بمهام في حدود الوقت المخصص لهم.
- عدم تكليفهم بمهام خارج نطاق عملهم الرسمي لعدم ضغوطهم.
- تخفيف المهام المكلفة للعمال لتفادي شعورهم بالتوتر والإرهاق.
- تخصيص العمال وقت راحة كافي للجهد المبذول منهم.
- التنسيق بين وظائف العمال في الأقسام الإدارية بشكل جيد.

المصادر والمراجع

أولاً- الكتب:

1. ابراهيم لطفي طلعت، وكمال عبد الحميد الزيات. (2009). النظرية المعاصرة في علم الاجتماع. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
2. أبوماضي كامل أحمد. (2018). بطاقة الأداء المتوازن كأداة تقييم لأداء المؤسسات الحكومية وغير الحكومية. فلسطين: مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع.
3. أحمد ماهر. (2005). سلسلة ابن مهارتك وتدريب على كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل. مصر-الإسكندرية: الدار الجامعية.
4. الأصفر أحمد، أديب عقيل. (2002-2003). علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل. دمشق. منشورات جامعة دمشق.
5. انتوني غدنز. (2005). علم الاجتماع (مع مدخلات عربية). (فايز الصياغ، المترجمون) الأردن: المنظمة العربية للترجمة.
6. أندرودى سيزلاقي، ومارك جى والاس. (1412هـ/1991م). السلوك التنظيمي والأداء. (جعفر أبوالقاسم أحمد، المترجمون) المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.
7. بلقاسم سلاطنية، و حسان الجيلاني. (2014). مدخل لمناهج البحوث الاجتماعية. بن عكنون، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
8. بوالشرش كمال. (2015). الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية. الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع.
9. جميل حمدأو ي. (2015). نظريات علم الاجتماع. المغرب: مكتبة شغف الأولى.
10. حسين علوان مطلق. (2010). جمع البيانات و طرق المعالجة. السعودية: العبيكان للنشر.
11. حمود الفريجات خضير كاظم، اللوزي موسى سلامة، والشهابي أنعام. (2009). السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة. الأردن، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
12. الرئيس العامري محمد. (2015). نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين. الجزائر: الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الادارية. جامعة الدول العربية.
13. زناد دروش سعد، وأحمد مصطفى مصطفى. (2018). إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.
14. سلاطنية بلقاسم، و حسان الجيلاني. (2017). منهجية العلوم الاجتماعية. بئر خادم، الجزائر: الدار الجزائرية للنشر و التوزيع.

15. العامري الريس محمد. (2015). نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الاداء الوظيفي للعاملين. مصر: المنظمة العربية للتنمية الادارية جامعة الدول العربية.
16. عائشة التاليب. (2011). النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة. مصر: منظمة المرأة العربية.
17. عبده فليه فاروق، وعبد المجيد السيد محمد. (2005). السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
18. عمار بوحوش. (2019). منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية .
19. الفروخ فايز عبد الرحمن. (2010). التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي. عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
20. الكرخي مجيد. (2015). مؤشرات الأداء الرئيسية. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
21. ماجد عبد المهدي مساعده. (2016-1437). السلوك التنظيمي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
22. المحاسنة ابراهيم محمد. (2013). إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.
23. محمد إسماعيل بلال. (2008). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
24. محمد السيد علي. (2011). موسوعة المصطلحات التربوية. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
25. محمد الفاتح محمود بشير المغربي. (2016). السلوك التنظيمي. عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع.
26. محمد الفاتح محمود بشير المغربي. (2017). مدخل السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. القاهرة: الدار العالمية للنشر والتوزيع .
27. محمد المغربي كامل. (2007). أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية. عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
28. محمد جلال الغندور. (2015). البحث بين النظري و التطبيق. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع.
29. محمد شحاتة ربيع. (2010م-1430هـ). علم النفس الصناعي والمهني. عمان: دار المسيرة والتوزيع.

30. محمد عبيدات، محمد نصار، ومقلة مبيضين. (1999). منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل و التطبيقات. عمان: دار وائل للنشر.
31. محمد يوسف القاضي. (1436هـ-2015م). السلوك التنظيمي. الاردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
32. محمود عياصرة معن، ومروان محمد بني احمد. (2008). ادارة الصراع والازمات وضغوط العمل. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
33. المصري إيهاب عيسى، وعامر طارق عبد الرؤف. (2018). الضغوط المهنية وضغوط العمل. القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
34. مصطفى يوسف كافي. (2014م-1435هـ). إدارة الموارد البشرية من منظور إداري- تنموي- تكنولوجي- عولمي. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
35. منصور محمد إسماعيل العريقي. (2013-1435). السلوك التنظيمي. صنعاء: جامعة العلوم والتكنولوجيا.
36. نداء محمد الصوص. (2019). السلوك الوظيفي. الاردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
37. نفيسة محمد باشرى، فوزي شعبان مدكور، وفهمي رباب. (2017). السلوك التنظيمي. جامعة القاهرة.
- ثانياً - المجالات:
38. أرفيس مريم. (2018, 06 30). الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -دراسة نظرية-. مجلة *التغير الإجتماعي*، 3 (العدد السادس)، الصفحات 477-498.
39. بخوش الصديق. (2013, 12 31). مستويات ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الإستشفائية. مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، 6 (2)، الصفحات 223-242.
40. بلال بن عقون. (جوان, 2016). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية. مجلة *الاقتصاد الصناعي*، 6 (1)، الصفحات 382-399.
41. جمال بن نعمان، وحميد بوزيدة. (2022, 12). ضغوط العمل بين الأسباب، الآثار وسبل إدارتها. مجلة *الادارة والتنمية للبحوث والدراسات*، 11 (02)، الصفحات 125-146.

42. حرايرية عتيقة. (30 جوان، 2015). ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين دراسة ميدانية بمؤسسة الجاهز بالأبيار- الجزائر. (بويحيوي عبد الكريم، المحرر) مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، 3 (العدد الخامس)، الصفحات 59-78.
43. خلوف زهرة. (سبتمبر، 2013). الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي. مجلة الاقتصاد الجديد (العدد 09)، الصفحات 257-276.
44. سميرة طراد خوجة. (1، 4، 2016). ضغوط العمل: الواقع، الأسباب وسبل المواجهة. مجلة الباحث الإجتماعي، 12 (1)، الصفحات 157-168.
45. لارقو خامسة، وبن جيمة عمر. (05، 12، 2018). دور إدارة الصراع في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مستشفى ترابي بوجمعة بولاية بشار. مجلة البشائر الإقتصادية (المجلد الرابع، العدد3)، الصفحات 162-146.
46. مزهودة عبد المليك. (02 نوفمبر، 2001). الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم. مجلة العلوم الإنسانية، 1 (العدد الأول)، الصفحات 85-100.
47. نبيلة عدان. (31، 12، 2020). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، 12 (07)، الصفحات 13-26.

ثالثاً- الرسائل و المذكرات:

48. إبراهيم المعشر عيسى. (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (رسالة ماجستير). الأردن: جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
49. خيرة قوبع. (2007-2008). تنمية الموارد البشرية محل لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة (رسالة ماجستير). كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تلمسان: جامعة ابي بكر بلقايد.
50. نور الدين بوراس. (2013-2014). دور القيادة الإدارية في تنمية الثقافة التنظيمية لدى العاملين (رسالة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

الملاحق



(ملحق 01)

جامعة محمد خضّر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية القطب الجامعي
شتمة



قسم العلوم الاجتماعية

شعبة: علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم و عمل

إستمارة إستبيان موسومة بـ

إنعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل

دراسة ميدانية على عينة عمال إدارة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

بجامعة محمد خيضر - بسكرة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم و عمل

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون معنا بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة بدراستنا، رجاء التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة و ذلك بوضع علامة في الخانة التي ترونها مناسبة، علما بأن إجاباتكم سوف تحاط بالسرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و شكرا لكم لحسن تعاونكم و ثققتكم.

إشراف الأستاذة الدكتورة:

- تومي خنساء

إعداد الطالبتين:

- معنان مايلين

- معمري أميرة

السنة الجامعية: 2022-2023

أولاً: محور البيانات الشخصية

01- الجنس:

ذكر أنثى

02- السن:

30-25 سنة 35-30 سنة 40-35 سنة
45-40 سنة 45 فما فوق

03- الحالة المدنية:

أعزب متزوج مطلق أرمل

04- المؤهل التعليمي:

ليسانس ماستر دراسات عليا شهادات أخرى

05- مكان الإقامة:

داخل المدينة خارج المدينة

ثانياً: محور عبء العمل

06- الوقت المخصص للعمل يسمح لك بقيام كل ما هو مطلوب منك:

دائماً أحياناً أبداً

07- يتم تكليفك بمهام خارج نطاق عملك:

دائماً أحياناً أبداً

08- تشعر بالتوتر و الإرهاق نتيجة المهام المكلف بها:

دائماً أحياناً أبداً

09- أوقات الراحة المتاحة لك كافية:

دائماً أحياناً أبداً

10- يتم تكليفك بوظائف تتطلب مهارات عالية لا تملكها:

دائماً أحياناً أبداً

11- وظيفتك تتلاءم مع قدراتك الذاتية:

دائماً أحياناً أبداً

12- يتم تكليفك بجهد في عملك أكبر من طاقتك:

دائماً أحياناً أبداً

ثالثاً: محور الهيكل التنظيمي

13- يتم التواصل بينك و بين رؤسائك:

دائماً أحياناً أبداً

14- إجراءات العمل واضحة بشكل كافي بالنسبة لك:

دائماً أحياناً أبداً

15- تشارك في إتخاذ القرارات الخاصة بعملك:

دائماً أحياناً أبداً

16- يوجد تعسف في العمليات الإدارية المتبعة:

دائماً أحياناً أبداً

17- تشارك بإجتماعات تتعلق بتطورات جديدة في عملك:

دائماً أحياناً أبداً

18- تتم عملية الإتصال بين الوحدات بشكل رسمي حسب التعليمات:

دائماً أحياناً أبداً

19- يوجد ضعف في التنسيق بين وظائف الأفراد في الأقسام الإدارية:

دائماً أحياناً أبداً

رابعاً: محور بيئة العمل المادية

20- مستويات الإضاءة في مكان عملك ملائمة للعمل:

دائماً أحياناً أبداً

21- درجة الحرارة في مكان عملك مناسبة "صيفاً" و "شتاءً" و يمكنك التحكم بها:

دائماً أحياناً أبداً

22- مساحات المكاتب في مكان عملك تتناسب مع عدد الموظفين:

دائما أحيانا أبدا

23- كثرة الضوضاء في مكان عملك تؤثر على تركيزك:

دائما أحيانا أبدا

24- لون طلاء المكاتب مناسب و يبعث الحماس للعمل بالنسبة لك:

دائما أحيانا أبدا

25- مكان عملك يحتوي على مساحات خضراء و طريقة تصميمها تساعد على أداء العمل بسهولة:

دائما أحيانا أبدا

26- تتلائم الأثاث و المعدات في مكان عملك مع طبيعة عملك:

دائما أحيانا أبدا

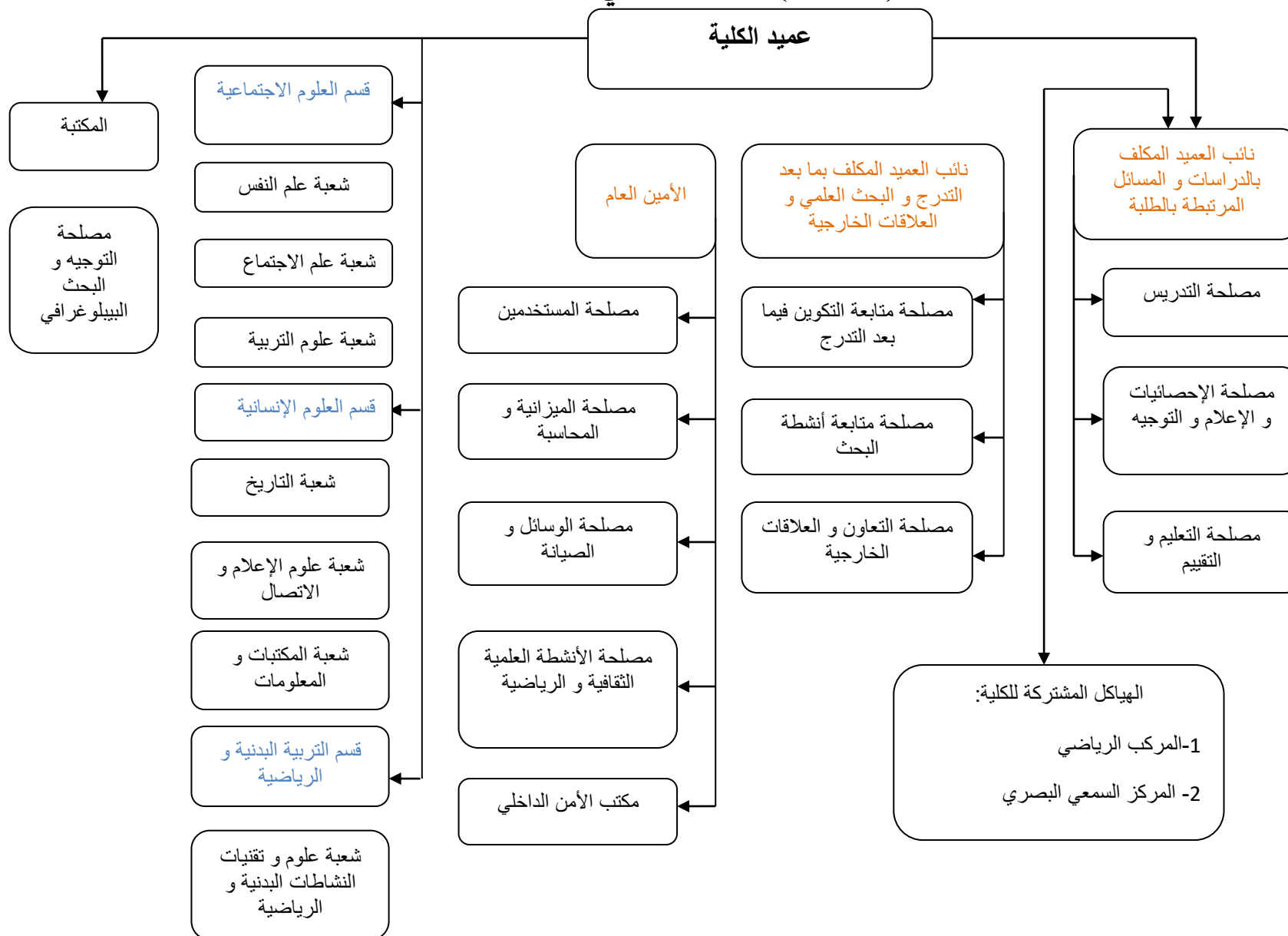
(ملحق 02)

جدول المحكمين

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	مكان العمل
زرفة بولقواس	أستاذ محاضر. أ	كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية – بسكرة
صونية العيدي	أستاذ محاضر. أ	كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية – بسكرة
نجاه يحيياوي	أستاذ محاضر. أ	كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية – بسكرة
سميرة بشقة	أستاذ محاضر. أ	كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية – بسكرة

المصدر: إعداد الطالبتان

(ملحق 03) الهيكل التنظيمي للكلية



ملخص الدراسة

تبلورت مشكلة دراستنا الراهنة حول: انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل - دراسة ميدانية على عينة عمال إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة- فمن خلال هذه الدراسة قمنا بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تنعكس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل؟

ويندرج عن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف يؤثر عبء العمل على الأداء الوظيفي للعامل؟
 - كيف ينعكس الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي للعامل؟
 - كيف تؤثر بيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي للعامل؟
- ولدراسة هذا الموضوع انتهجنا المنهج الوصفي، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة أساسية، وكذا الملاحظة والمقابلة، مع العلم بلغ حجم العينة 63 عامل .

وتوصلنا إلى النتائج التي تؤكد على أن:

- يؤثر عبء العمل سلبا على الأداء الوظيفي للعامل.
 - ينعكس الهيكل التنظيمي إيجابا على الأداء الوظيفي للعامل.
 - تؤثر بيئة العمل المادية إيجابا على الأداء الوظيفي للعامل.
- الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، الأداء الوظيفي.

Study summary

The problem of our current study was crystallized about: the implications of work pressures on the job performance of the worker - a field study on a sample of workers in the administration of the Faculty of Humanities and Social Sciences at the University of Mohamed Kheidar Biskra - through this study we asked the following main question:

How does work stress affect the worker's job performance?

The main question includes the following sub-questions:

- How does workload affect a worker's job performance?
- How does the organizational structure affect the employee's job performance?
- How does the physical work environment affect the worker's job performance?

To study this subject, we followed the descriptive approach, and relied on the questionnaire as a basic tool, as well as observation and interview, knowing that the sample size was 63 workers.

And we reached the results that confirm that

- The workload negatively affects the employee's job performance.
- The organizational structure reflects positively on the employee's job performance.
- The physical work environment positively affects the employee's job performance.

Keywords: work pressure, workload, organizational structure, physical work environment, job performance.