



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية - قسم العلوم الإجتماعية -

شعبة علم الاجتماع



عنوان المذكرة:

**إنعكاسات ضغوط العمل على أداء الأستاذ الجامعي**

**دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة بسكرة - قطب  
شتمة -**

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر (ل.م.د) في تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة :

إعداد الطالبة :

د- سامية عزيز

لبكارة يسرى

**السنة الجامعية 2019/2020:**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وتقدير

قال عز وجل: ﴿لَيْنِ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾

صدق الله العظيم

أحمد الله الذي وفقني وأعانتني على إتمام هذه المذكرة حمدًا يليق بجلالته وعظمته.

وأصلي وأسلم على من لا نبي بعده سيدنا وحبیبنا وقدوتنا محمد وعلى آله وصحبه ومن ولاة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة الفاضلة "عزيز سامية" لقبولها الإشراف على هذه المذكرة وتوجيهاتها القيمة.

والشكر لكافة أساتذة قسم العلوم الإجتماعية وكل من ساهم في تعليمي ويمتد شكري لأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة.

لبكارة يسرى



# الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"قُلْ إِنَّمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ"

## صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

أهدي عملي هذا إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما خاصة إلى أمي التي لها الفضل فيما وصلت إليه والتي مهدت لي طريق العلم بعد الله، وإلى إخوتي وأختي التي وقفت بجاني.

إلى زوجي وسندي في الحياة الذي دعمني وأعانتني في إنجاز هذا العمل المتواضع.

إلى كل الأساتذة من الإبتدائي إلى الجامعة الذين من كانت لهم لمسة في

مشواري الدراسي.

▣ لبقارة يسرى

# الفهرس

الصفحة	المحتويات
	شكر وتقدير
	إهداء
	فهرس الجداول والأشكال
1 ب	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة	
04	تمهيد
04-05	أولا: إشكالية الدراسة
06	ثانيا: أهمية الدراسة
06	ثالثا: أهداف الدراسة
06-07	رابعا: أسباب إختيار موضوع الدراسة
07	خامسا: تحديد المفاهيم إجرائيا
08-31	سادسا: عرض الدراسات السابقة

## الفصل الثاني: التأسيس النظري لضغوط العمل

14	تمهيد
14-16	أولاً: مفهوم ضغوط العمل
16-18	ثانياً: نظريات ضغوط العمل
18-19	ثالثاً: أنواع ضغوط العمل
19	رابعاً: عناصر ضغوط العمل
20	خامساً: مصادر ضغوط العمل
20-21	سادساً: مستويات ضغوط العمل
21-23	سابعاً: آثار ضغوط العمل
23-24	ثامناً: إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل
24	خلاصة

## الفصل الثالث: التأسيس النظري للأداء الوظيفي

25	تمهيد
25-26	أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي
26-27	ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي
27-28	ثالثاً: أبعاد الأداء الوظيفي



28-29	رابعاً: محددات الأداء الوظيفي
29-30	خامساً: أنواع الأداء الوظيفي
30-31	سادساً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
31	سابعاً: ضغوط العمل والأداء الوظيفي
32	خلاصة
الفصل الرابع: ضغوط العمل والأداء الوظيفي	
33	تمهيد
33-34	أولاً: الإتجاهات التي فسرت العلاقة بين ضغوط العمل والأداء.
34	ثانياً: نماذج حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء.
35	ثالثاً: آثار ضغوط العمل على الأداء.
35	خلاصة
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة	
36	تمهيد
36-38	أولاً: مجالات الدراسة
38-40	ثانياً: عينة الدراسة
40-41	ثالثاً: منهج الدراسة

41-42	رابعاً: أدوات جمع بيانات الدراسة
45	خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
45	خلاصة
الفصل السادس : عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة	
46	تمهيد
46-50	أولاً: عرض وتحليل نتائج التساؤل الأول
51-55	ثانياً: عرض و تحليل نتائج التساؤل الثاني
56	ثالثاً: تفسير نتائج التساؤل الأول
56-57	رابعاً: تفسير نتائج التساؤل الثاني
57	خامساً: النتائج العامة للدراسة
58	خاتمة
59-62	قائمة المراجع
الملاحق	

# فهرس الجداول و الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول يوضح خصائص مفردات العينة حسب الجنس.	38
02	جدول يوضح خصائص مفردات العينة حسب السن.	39
03	جدول يوضح خصائص مفردات العينة حسب الحالة العائلية.	39
04	جدول يوضح الأساتذة المحكمين حسب الرتبة العلمية.	40
05	جدول يوضح خصائص مفردات العينة حسب الأقدمية.	42
06	جدول يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كانوا يُدرسون مقاييس لا تتناسب مع تخصصهم.	46
07	جدول يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كانت كثرة المهام التدريبية والإدارية لها إنعكاس على أداء المبحوثين.	47
08	جدول يوضح إستجابات المبحوثين ما إذا كانت القرارات المتخذة من قبل مدير الجامعة تنعكس على أدائهم وماذا يشعرون حيال ذلك.	47
09	جدول يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كان تكليفهم بمسؤوليات إدارية من دون محفزات ينعكس على أدائهم.	48
10	جدول يوضح ما إذا كان توتر العلاقات بين المبحوثين وزملائهم الأساتذة ينعكس على أدائهم وما يشعرون حيال ذلك.	48
11	جدول يوضح إستجابات المبحوثين حول إذا ما كان عدم تنظيم برنامج تدريبهم له إنعكاس على أدائهم.	49
12	جدول يوضح إستجابات المبحوثين ما إذا كان لظروف العمل إنعكاس على أدائهم.	49

50	جدول يوضح إستجابات المبحوثين حول إذا ما كان إكتظاظ قاعات الدراسة بالطلاب إنعكاس على أدائهم وكيف ينعكس ذلك.	13
51	جدول يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كان تعارض متطلبات الأسرة مع متطلبات العمل له إنعكاس على أدائهم وكيف يكون هذا الإنعكاس.	14
52	جدول يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كان قلة الدعم الأسري لهم أثناء أعمالهم البحثية ينعكس على أدائهم.	15
52	جدول يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كانوا يعانون من مشكلات عائلية وما نوع هذه المشكلات.	16
53	جدول يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كان تداخل الأدوار (أب / أم ، زوج(ة) ، أستاذ(ة)...) ينعكس على أدائهم وكيف يكون هذا الإنعكاس .	17
54	جدول يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كان للحوادث السلبية، (وفاة، مرض...) لها إنعكاس على أدائهم.	18
54	جدول يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كانوا يجدون صعوبة في التوفيق بين واجباتهم المنزلية ومتطلباتهم الوظيفية.	19
55	جدول يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كانت الضغوط في بيئة العمل تدفعهم إلى القيام بسلوكيات معينة وفيما تتمثل هذه السلوكيات.	20

## مقدمة:

تعتبر المؤسسات على إختلاف أنواعها أداة حيوية في المجتمعات الإنسانية ويتطلب نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها توفر عدد من المتغيرات وتعتبر ضغوط العمل جزءا مهما من هذه المتغيرات لأنها تعد من موضوعات الأساسية التي يركز الباحثون على دراستها باعتبار أي ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة، كما لها إنعكاسات على الفرد الذي يعتبر المورد الأساسي الذي تقوم عليه أي مؤسسة باعتباره أساس ثروتها ومصدر ميزتها التنافسية.

إن الضغوط هي ظاهرة إنسانية قديمة لهذا لقي هذا الموضوع اهتماما متزايدا من قبل العديد من العلماء والباحثين على إختلاف مجالاتهم ويأتي هذا الإهتمام لما لهذه الظاهرة من إنعكاسات على الأفراد في بيئة عملهم أو خارجها لأنها جعلت الفرد يعيش في حالة من قلق وانفعال مما ينعكس بالتالي على تأديته لمهامه بالشكل المطلوب.

حيث يعد الأداء مطلب جوهرى في أي مؤسسة فنجاحها أو فشلها مرتبط به لهذا نجد أن للضغوط إنعكاس على الأداء فإن ارتفع مستوى الضغوط فإن هذا يؤدي إلى انخفاض الأداء وبالتالي تفشل المؤسسة مما يدل على عدم تحقيق أهدافها أما إذا كان مستوى الضغوط منخفض يجعل المؤسسة تنجح وتتقدم وهذا يدل على بقاءها واستمرارها.

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة بموضوع "ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الأستاذ الجامعي" للبحث عن المصادر الأساسية لضغوط العمل لما لها من إنعكاسات على مؤسسة الجامعة وعلى الأداء الوظيفي الذي يشكل إحدى ركائز السير الحسن للمؤسسة الذي طالما سعت إلى تحقيقه.

وبناء على ما سبق فإن هذه الدراسة تناولت خمسة فصول.

فقد تم تناول في الفصل الأول موضوع الدراسة الذي تضمن إشكالية الدراسة وتساؤلات الدراسة الرئيسية والفرعية والأهداف التي تصبو إليها إضافة إلى أهمية الموضوع وأسباب إختياره وعرض الدراسات السابقة.



أما الفصل الثاني، حول ضغوط العمل فقد تم تناول فيه مفهوم ضغوط العمل ونظرياتها وأنواعها وعناصرها ومصادرها ومستويات ضغوط العمل وأثار مترتبة منها وأخيرا استراتيجيات إدارة هذه الضغوط.

وتضمن الفصل الثالث، مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره وأبعاده ومحدداته وأنواعه والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي وصولا إلى ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

والفصل الرابع تضمن ضغوط العمل والأداء الوظيفي، إحتوى على ثلاث عناصر جوهرية هي: الإتجاهات التي فسرت العلاقة بين ضغوط العمل والأداء، نماذج حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء، و عنصر عن آثار ضغوط العمل على الأداء.

وخصص الفصل الخامس للإجراءات المنهجية للدراسة حيث تناول فيه مجالات الدراسة من مجال مكاني ومجال زمني ومجال بشري، عينة الدراسة والمنهج المعتمد عليه في الدراسة، أدوات جمع بيانات الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

والفصل الأخير هو فصل تفرغ وتحليل وتفسير بيانات الدراسة وصولا إلى النتيجة العامة للدراسة.





# الفصل الأول: موضوع الدراسة

تمهيد

أولا : إشكالية الدراسة.

ثانيا : أهمية الدراسة.

ثالثا: أهداف الدراسة.

رابعا: أسباب إختيار موضوع الدراسة.

خامسا: تحديد المفاهيم إجرائيا.

سادسا: عرض الدراسات السابقة.



## تمهيد:

يعتبر هذا الفصل عرضاً لمشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وأسباب إختيارها وتتمثل مشكلة البحث في معرفة انعكاسات ضغوط العمل على أداء الأستاذ الجامعي.

والهدف من هذا الفصل هو محاولة فهم العلاقة بين المفهومين ألا وهما ضغوط العمل والأداء والبحث في مدى إنعكاس هذه الضغوط على أداء الأستاذ الجامعي؟

أولاً: إشكالية الدراسة

تشهد المنظمات تغييرات من نواحي عديدة وحتى من الناحية العلمية كل هذا الزخم فرض على المنظمة مسايرة هذه التغييرات لتحتفظ بمكانتها أو على الأقل على بقاءها، لأن كل هذا التغيير والتطور السريع والمستمر يعد قوة أساسية لها تأثيراتها الآنية وعواقبها وبذلك تتأثر الحياة المهنية للفرد تأثر مباشر، وبالتالي ينعكس ذلك على المؤسسة التي يؤدي عمله فيها.

ومن بين إحدى المؤسسات التي تعاني من هذه التأثيرات الجامعة فهي تعتبر من أهم التنظيمات لدورها الرائد رائد في خلق المعرفة فهي مؤسسة للتعليم العالي والأبحاث وتعمل على رفع مستوى الآفاق أمام طلبتها لتبادل الخبرات وهذا ما نجده في كافة الجامعات، إلا أن الجامعة الجزائرية تتميز بأنها خيار مناسب للطلاب كوجهة دراسية نظراً لمجانية التعليم فيها وما توفره من خدمات من أجل أن يحقق الطالب فيها غايته وأهدافه.

ولتحقيق كافة أهدافها فإن الأستاذ الجامعي يعد مصدر أساسي وركيزة الجامعة فهو يساهم في منح المعلومات وصقل المهارات، ونظراً للمهام المختلفة ومتنوعة المنوطة إليه فهو يعاني العديد من الضغوطات أثناء تأدية عمله سواء في تدريس أو في الإدارة فقد نجد أن هناك أساتذة يمارسون مهنة التدريس والإدارة في آن واحد، وهذه الضغوطات تجعله يعيش في حالة من توتر وقلق وإرهاق خلال إنجاز مهامه.

وتعتبر الضغوط حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الأستاذ بين متطلبات أو إحتياجات البيئة وقدرة الفرد على الإستجابة لها.

إن موضوع ضغوط العمل من أهم المواضيع التي إهتم بها العديد من الباحثين منهم ميشاي وجيبسون... وغيرهم، وعندما نتحدث عن ضغوط العمل لدى أستاذ الجامعي فإننا نجدتها ترتبط بطبيعة الأعمال التي يمارسها داخل بيئة عمله أو خارجها.

وبالتركيز على الضغوط داخل الجامعة بالنسبة للأستاذ الجامعي فإن مصادرها متعددة فمنها ما يتعلق بالضغوط التنظيمية منها: كثرة الأعمال وتنوعها من (بحوث ، ملتقيات...) وأيضا القرارات المتخذة من قبل المسؤولين والتي قد تنعكس على الأستاذ الجامعي ، أو العلاقات بين الأساتذة... وغيرها من الضغوطات.

أما إذا تحدثنا عن الضغوط الإجتماعية فإننا نجدتها تتمثل في الاسرة وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، الإنتقال من مكان العمل إلى آخر ، العلاقات الغير رسمية كل هذا له انعكاسات عديدة على أداءه في بيئة عمله.

إن الأداء يشكل قوة كل مؤسسة فنجاحها وبقائها مرتبط به، وبهذا فإن الأداء نشاط يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقه وهو يدل على ما يتمتع به الموظفون في المؤسسات بصفة عامة ومؤسسة جامعية بصفة خاصة من قدرات وامكانيات ومهارات.

لهذا لقي موضوع الأداء الوظيفي إهتماما متزايدا لما له من إنعكاسات على مؤسسة لهذا فإن تعرض الأستاذ الجامعي لضغوط في عمله سينعكس ذلك على أدائه الوظيفي وكفاءته بشكل مباشر.

وبذلك يتضح لنا أن كلا من موضعي ضغوط العمل والأداء الوظيفي من المواضيع الأساسية التي لها انعكاس سواء على المؤسسة أو على الفرد. وعليه يتم طرح مشكلة الدراسة:

□ هل لضغوط العمل انعكاسات على أداء الأستاذ الجامعي؟

ولغرض الإلمام بموضوع الدراسة تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

□ كيف للضغوط التنظيمية انعكاسات على أداء الأستاذ الجامعي؟

□ كيف تنعكس الضغوط الإجتماعية على أداء الأستاذ الجامعي؟

ثانياً: أهمية الدراسة

إن موضوع ضغوط العمل من مواضيع الهامة لهذا عني بالدراسة والبحث من قبل العديد من الباحثين وقد جاءت هذه الدراسة نظراً لأهمية هذا الموضوع الذي يحمل مفهومين ألا وهما ضغوط العمل والأداء اللذان يعتبران من أهم المواضيع إذ تعمل هذه الدراسة على:

- إثراء البحث العلمي والمساهمة في تطويره بغرض تحفيز وتشجيع الطلبة على تقديم دراسات في هذا المجال.
- كما توجه هذه الدراسة إلى طلبة مهتمين بمجال علم إجتماع تنظيم والعمل، وهذا نظراً لما طرح في هذه الدراسة من مادة نظرية حيث شملت ضغوط العمل والأداء.

ثالثاً: أهداف الدراسة

إن هدف أي باحث هو الوصول إلى حقائق معبر عنها لواقع معين، ومن بين الأهداف التي تصبو إليها هذه الدراسة ما يلي:

- الإهتمام بالبحوث والدراسات العلمية واكتساب خبرة علمية وعملية.
- تحديد انعكاسات ضغوط العمل على أداء الأستاذ الجامعي.
- محاولة إعطاء بعض التوصيات للتخفيف من حدة ضغوط العمل ومحاولة معالجتها أو التعامل معها.

رابعاً: أسباب إختيار موضوع الدراسة

من بين الأسباب التي دفعتني لإختيار ودراسة الموضوع ما يلي:

## 1 - أسباب ذاتية:

من بين الأسباب التي دفعتني إلى اختيار هذا الموضوع ودراسته هي مدى أهمية ضغوط العمل وانعكاساته على الأداء.

وأيضا التعرف على مصادر ضغوط التي تواجه الاستاذ الجامعي والتي تؤدي على عرقلته في تأدية مهامه.

## 2 - أسباب موضوعية:

من بين الأسباب الموضوعية:

- علاقة الموضوع بمجال تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل.
- العمل على تحديد الضغوط التي تنعكس على أداء الاستاذ الجامعي والتعرف عليها للمساهمة في تحقيق ورفع أداءه والوصول إلى تقديم الحلول.
- إثراء الرصيد المعرفي.

خامساً: تحديد المفاهيم إجرائياً

1 - ضغوط العمل: هي الضغوط التي يتعرض لها الأستاذ الجامعي أثناء تأدية عمله نتيجة

عوامل متعددة سواء كانت ضغوط تنظيمية أو ضغوط إجتماعية تنعكس على أداءه.

2 - الأستاذ الجامعي: هو كل فرد يقدم المعرفة العلمية مهما كان نوعها في المؤسسة الجامعية

من بينها: التدريس، الإشراف، البحث العلمي، المهام الإدارية.

3 - الأداء الوظيفي: هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة المنوطة اليه ليحقق من خلاله

أهدافه وأهداف المؤسسة.

سادسا: عرض الدراسات السابقة

1 تعريف الدراسات السابقة: هي تلك الدراسات التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي وتعتبر مرحلة أساسية في البحث يلجأ إليها الباحث ليتزود بمعلومات حول دراسته سواء في المفاهيم أو مناهج المستخدمة من قبل الباحثين ومن ثم الاستفادة منها ومن النتائج التي تم التوصل إليها ومقارنتها مع دراسته الحالية.

2 أهمية الدراسات السابقة:

للدراسات السابقة أهمية كبيرة في البحث العلمي، وتكمن أهميتها في مجموعة من الأمور منها:

- مساعدتها للباحث على عدم الوقوع في الأخطاء التي سبق وقوع فيها الباحثون الآخرون.
- إكتشاف المشاكل التي عانى منها الباحثون الآخرون وبالتالي سيكون للباحث القدرة على تجنبها.
- تساعد الباحث على معرفة الأفكار التي تمت دراستها، مما يجعل الباحث قادرا على إستبعاد الافكار المستهلكة، ودراسة الأفكار الجديدة.
- تساعد الباحث على الإطلاع على الطريقة التي إستخدمها الباحثون في دراساتهم لصياغة أسئلة الدراسة، وبالتالي يستفيد الباحث من هذا الامر وتصبح لديه الخبرة الكافية لصياغة أسئلة بحثه العلمي. (<https:// WWW.usrij.com>)

3- الدراسة الأولى

بن خور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية

الجزائرية، دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات، لولاية تبسة.

● إشكالية الدراسة:

تناولت هذه الدراسة ضغوط العمل التي تواجه معلمي المرحلة الابتدائية ببلدية العوينات وعلاقتها بالرضا الوظيفي، وعليه تتمحور إشكالية البحث حول الإجابة عن السؤال المركزي هو ما مدى درجة هذه العناصر الثمانية ( متطلبات الأجر، متطلبات الترقية، محتوى العمل، نمط الإشراف، ظروف العمل المادية...) على مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس-إنخفاضا وارتفاعا- في المؤسسة التربوية؟

● الفرضية العامة:

توجد علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين بالمؤسسة التربوية الجزائرية مجال الدراسة.

● فرضيات فرعية:

1. هناك علاقة بين المصادر الفرعية لضغوط العمل لدى المدرسين والضغط الكلي العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية مجال الدراسة.
2. هناك علاقة بين العوامل الفرعية للرضا الوظيفي لدى مدرسين والرضا العمال لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية مجال الدراسة.

● عينة الدراسة:

شملت جميع المعلمين بمدارس بلدية العوينات الفصل الدراسي الثالث وبلغ عدد مدارس مختارة 12 مدرسة وهي تضم 78 معلما.

● المنهج المستخدم في الدراسة: المنهج الوصفي.

● الأداة المستخدمة: الملاحظة، المقابلة.

## ● أهم النتائج:

إن أهم ما توصل إليه الباحث ما يلي كنتيجة عامة:

هي أن للرضا الوظيفي عوامل متعددة تتحكم فيه مادية كانت أم معنوية، فإذا كانت هذه العوامل محل ضغوط فإنها ستؤثر على الرضا الوظيفي، كالغياب وترك العمل والتمارض واللامبالاة... الخ.

4 الدراسة الثانية:

زريبي أحلام، إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء ، دراسة ميدانية بمؤسسة السوناطراك نشاط المصب، ولاية وهران.

## ● إشكالية الدراسة:

تناولت هذه الدراسة استراتيجيات التصرف اتجاه الضغوطات المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء، وعليه تتمحور مشكلة البحث حول دراسة العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء، دراسة الفروق في فعالية الأداء باختلاف مستويات الضغط لدى العمال وقد تم صياغة تساؤلات الدراسة كالتالي:

1. هل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء؟

2. هل توجد فروق دالة احصائيا في فعالية الأداء باختلاف مستويات الضغط لدى العمال حسب أبعاد استراتيجيات التصرف؟

3. هل توجد فروق دالة احصائيا بين الذكور والإناث في العلاقة بين إستراتيجيات التصرف وفعالية الأداء لدى عمال شركة سوناطراك؟

## ● فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد إستراتيجيات التصرف وفعالية الأداء.

2. توجد فروق دالة إحصائية في فعالية الأداء باختلاف مستويات الضغط لدى العمال حسب أبعاد إستراتيجيات التصرف.
  3. توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء لدى عمال شركة سونطراك.
- عينة الدراسة: تكونت من 158 عاملا من شركة سونطراك نشاط المصب، اختيروا بطريقة عشوائية.
  - الأداة المستخدمة: الإستبيان ومقياسين؛ مقياس أول يقيس استراتيجيات التصرف (CISS)، ومقياس ثاني يقيس الضغط المهني (JSS).
  - أهم النتائج:
- إن أهم ما توصلت إليه الباحثة:
1. وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين أبعاد إستراتيجيات التصرف الإيجابي (المشكل) وفعالية الاداء.
  2. عدم وجود علاقة بين أبعاد إستراتيجيات التصرف السلبي (الإنفعال) وفعالية الأداء.
  3. عدم وجود علاقة بين أبعاد إستراتيجيات التصرف السلبي (التجنب) وفعالية الأداء.
  4. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط (المنخفض - المتوسط - المرتفع) وفعالية الاداء للعمال الذين يستخدمون أسلوب المشكل لصالح الضغط المهني المنخفض.
  5. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط (المنخفض - المتوسط - المرتفع) وفعالية الاداء للعمال الذين يستخدمون أسلوب الإنفعال.
  6. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط (المنخفض - المتوسط - المرتفع) وفعالية الاداء للعمال الذين يستخدمون أسلوب التجنب.



5 الدراسة الثالثة:

سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة.

## ● إشكالية الدراسة:

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين في الإدارة الجامعية على مستوى الكليات والمعاهد بمعرفة مدى ملائمة هذه البيئة للعمل ومدى توافرها للشروط المناسبة وبالتالي أثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، وعليه تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل التالي:

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

2. ما مستوى تأثير عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية) في الأداء الوظيفي للإداريين؟

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

● المنهج المستخدم: المنهج الوصفي.

● الأداة المستخدمة: إستمارة إستبيان.

● أهم النتائج:

توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

1. أن مستوى الأداء الوظيفي في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية نسبي لأن رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية نسبي ومستوى تأثيرهم نسبي أيضا.

2. إن بيئة العمل الداخلية استوفت عناصرها الإدارية والمالية بشكل نسبي وباتجاه الإيجاب ومستوى الأداء الوظيفي في ظل العناصر الإدارية والمادية لبيئة العمل الداخلية نسبي.
3. إن تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين هو تأثير قوي ومرتفع مما أدى إلى التأثير في مستوى أدائهم لوظائفهم بالشكل المطلوب والمحقق لأهداف الجامعة.

### 6 أوجه الاستفادة من هذه الدراسات:

- استفدت من هذه الدراسات في المدخل النظري وذلك من خلال إثراء بالإعتماد على بعض المفاهيم والعناصر التي تضمنتها هذه الدراسات حيث أن كل منها قد تناولت متغير الدراسة الحالية ضغوط العمل والأداء الوظيفي.
- فإن هذه الدراسات منها ما يبحث في العلاقة بين الأداء وضغوط العمل ومنها من تناولت متغير واحد من نفس الدراسة الحالية.
- كما أنني استعنت بهذه الدراسات في ضبط عناصر بحثي العلمي، وضبط تساؤلات الدراسات وإستخراج مؤشرات الدراسة منها.
- ولا ننسى فيما يخص نتائج الدراسة الحالية ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة في بعض العناصر لا كلها.

# الفصل الثاني: التأسيس النظري

## لضغوط العمل.

### تمهيد

أولاً: مفهوم ضغوط العمل.

ثانياً: نظريات ضغوط العمل.

ثالثاً: أنواع ضغوط العمل.

رابعاً: عناصر ضغوط العمل.

خامساً: مصادر ضغوط العمل.

سادساً: مستويات ضغوط العمل.

سابعاً: آثار ضغوط العمل.

ثامناً: استراتيجيات إدارة ضغوط العمل.

### خلاصة

تمهيد:

نظرا للتغيرات المتسارعة في عصرنا الحالي أدى إلى تأثير في العديد من المجالات، وهذا ما ولد ظاهرة الضغوط التي يتعرض لها الفرد سواء في بيئة خارجية أو في بيئة عمله، لإعتبار هذه الضغوط حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وهي تتفاوت في مستوى قوتها من شخص إلى آخر نتيجة للمواقف التي يتعرضون لها وهذا ما ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث إنحرافات في أداء الفرد.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى ماهية ضغوط العمل والنظريات التي فسرت ضغوط وأنواعها وعناصرها وإبراز مصادر هذه الضغوط والآثار المترتبة عنها واستراتيجيات مواجهة هذه الضغوط.

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

1 مفهوم الضغط لغة:

- يرجع أصل **Stress** إلى المصطلح اللاتيني **Stringer** والذي يعني بالفرنسية سحبه بشدة.
- وقد جاء في القاموس المحيط للفيروز أبادي ( ضَغَطَهُ ) بمعنى عصره وزجه إلى شيء ما و الضُّغْطَةُ بالضم، الضيق والإكراه والشدة.
- وجاء في المعجم الوسيط (ضاغطه) بمعنى زَاخَمَهُ ، وضغطه ضغطاً بمعنى غمزه إلى شيء ما كحائط أو غيره، و (الضُّغْطَةُ) الضيق والقهر والاضطرار، و(الضُّغْطَةُ) الزحمة الشدة. (محمد حسن محمد حمادات، 2008 ، ص161)
- وتستخدم في القواميس الأجنبية لنتشير إلى اضطراب أو توتر جسدي أو نفسي يمكن أن ينتج عن أي سبب كان، سواء كانت أسباب فيزيولوجية نفسية، والتي أشار إليها **Sely** تحت إسم عوامل الضغط أو **Stressor** تؤدي إلى إنحراف عن الحالة العادية وبالتالي إلى صراع سيكولوجي لدى الكائن. (وئام طنوس، 2019 ، ص18)

2 مفهوم ضغوط العمل اصطلاحاً:

نظرا لأهمية ضغوط العمل فإننا نجد أن العديد من الباحثين ورجال الفكر الإداري والتنظيمي ، الذين اختلفوا في تعاريفهم لهذا المفهوم ومن هذا المنطق يمكن ابراز التعاريف التالية:

- يرى الباحثين أن الضغوط هي عبارة عن قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغييرات داخلية في صورة إجهاد.
- ويعرفها مارجوس وزملاؤه الضغوط هي حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العامل ويترتب عليها خلا في الإتزان الفيسيولوجي والسيكولوجي لذلك الفرد. ( محمد إسماعيل بلال، 2008، ص 43)
- بينما عرفها دايلي بأنها مطالب وظروف العمل الغير معتادة ، والتي تجعل الفرد ينحرف عن الأداء المعتاد في العمل وتخلق نوعا من عدم التوازن بين إمكانيات وحاجات الفرد وبين طبيعة الوظيفة التي يقوم بها وحاجات البيئة التي يعمل بها. (زريبي أحلام ، 2014،/2013 ص 26)
- وعرف **Caplan** وآخرون ضغط العمل بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل تخلق تهديد للفرد. (العميان محمود، 2005، ص 160).
- وعرف جمال الضغوط بأنها ردود فعل تجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تهديدا لهم ، وهي تشير لعدم تناسب قدرات الفرد مع بيئة العمل ، وتعرض الفرد لزيادة متطلبات العمل بصفة مستمرة تجعله من الصعب عليه أن يتكيف مع الموقف الذي يواجهه. (عبد القادر سعيد بنات، 2009، ص 10)
- أما برودزسكي وزملاؤه عرفوا ضغط العمل بأنه تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث إنحرافات في أداء الفرد. (عيسى إبراهيم المعشر، 2009، ص 15)
- ويعرف سيزلاجي وآخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث إختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة بيئة العمل نفسه أو الفرد نفسه. ( معن محمود عياصرة، 2008، ص 107)
- عرفه فريد لوثانز بأنه إستجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه إنحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة. (محمد حسن محمد حمادات، 2008، ص 162)
- أما بارن فقد عرفه بأنه الإستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصورية التي تنشأ عن البيئة.
- وعرف عسكر الضغوط بانها مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له. ( معن محمود عياصرة، 2008 ، ص 107)
- ويعرفها **Marolis** بأنها بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العمل الشخصية تسبب خلا في الإتزان البدني والنفسى للفرد.

- ويعرفها الكيسي هي ظروف وأحداث ومواقف غير عادية يتعرض لها عاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم و معنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والجسدية أو كليهما معا. (مكناسي محمد، 2007/2006 ، ص84)
- ومن التعريفات الأخرى لضغوط العمل بأنها الضغوط التي يحدثها العمل أو التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل أما لطبيعة أو لنتيجة الممارسات التي ترتبط بنظام العمل بشكل مباشر أو غير مباشر ولفترة طويلة من الزمن. (سحراء أنور حسين، 2013 ، ص213)

### ثانيا: نظريات ضغوط العمل

#### 1 نظرية النسق النظري لسبيلبرجر (1973): Spielperger:

- تعد نظرية النسق النظري من بين النظريات التي تفسر ظاهرة ضغوط العمل، إذا أقام سبيلبرجر نظريته على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة حيث يقول: "أن القلق كسمة هو إستعداد طبيعي أو إتجاه سلوكي يعتمد على الخبرة الماضية".
- أما القلق كحالة هو قلق موضوعي يعتمد على الظروف الضاغطة، وبهذا ربط بين الضغط وقلق الحالة، كما إهتم "سبيلبرجر" بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، وميز بين حالات القلق الناتجة عنها. (وئام طنوس، 2019، ص25)

#### 2 نظرية هانز سيللي (H.Sely):

- تتطلق نظرية سيللي من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو إستجابة لحامل الضغط، يميز الشخص ويصنعه على أساس إستجابة للبيئة الضاغطة وان هناك إستجابة أو أنماط من الإستجابات يمكن الإستدلال منها أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، ولقد حدد سيللي ثلاث مراحل لدفع الضغط وهي تمثل مراحل التكيف العام وهي:
- 1 - الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه تغيرات تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديدا.
  - 2 - المقاومة: وتحدث عندما يطول التعرض للضاغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.
  - 3 - الإجهاد: مرحلة تعقب المقارنة ويكون فيها الجسم قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد إستنفذت مما ينتج عنها أمراض التكيف. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص98)

### 3 نظرية كشرود: (1956) Kechroud

إن نموذج كشرود للضغوط أدخل فيه كافة المتغيرات التي يتحمل توفرها في أي موقف، وصنف من خلاله أسباب الضغوط إلى أسباب خارجية عن بيئة العمل مثل (الأسرة والمجتمع) وأسباب داخلية مثل (غموض الدور الوظيفي)، وأوضح إمكانية بحث ودراسة هذه الأسباب مع العديد من المتغيرات المتعلقة بالضغوط مثل عدم الرضا الوظيفي، وأشار إلى بعض أسباب الضغوط قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد، كذلك يرى أن التفاعل بين أسباب الضغوط وهذه الخصائص يؤدي إلى حدوث أو عدم حدوث ما يدل على الضغوط المتمثلة في الأغراض التي تقع تحت وطأة الضغوط، وهو ما يدل على وجود موقف ضاغط، ومن ثم يمكن القول إن هذا يدل على وجود ضغط مهني. (موزة بنت حمود، 2014، ص 21 ص 22)

### 4 نظرية لازاروس: (1966) Lazaras

أعتبر العالم الأمريكي لازاروس مؤسس نظريات الضغط الحديثة التي تنطلق من الموقع الإنساني الخاص أو المميز في البيئة، أن الضغط يعتبر نوع من التقييم الذهني ورد فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ولا ينظر إلى الضغط على أنه حالة ناتجة عن مثير، وهو يرى أن الضغوط وأساليب مواجهتها تكون نتيجة المعرفة والإدراك والتفكير، الطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته هي تقييم الحالة، والخطوة الثانية هي إتخاذ القرار.

والتقييم المعرفي يعتمد على أشياء عدة مثل التعلم والخبرة السابقة، تحدث هذه العملية على المستوى الشعوري والمستوى اللاشعوري، فالضغوط هي الحالة التي يحدث فيها إختلاف واضح بين المتطلبات التي يجب أن يؤديها الفرد وبين قدرته على الإستجابة لتلك المتطلبات.

والضغوط لا يمكن قياسها بصورة مباشرة وإنما يستدل عليها من ردود الفعل أو من معرفتنا

للمواقف التي للمواقف التي يمر بها الفرد. (موزة بنت حمود، 2014، ص 20)

### 5 نظرية التوافق بين الفرد والبيئة:

تقوم هذه النظرية على أساس العلاقة بين الفرد وإدراكه لقدرته على إكمال إحدى المهام، بما لديه من حافز على إكمالها، والإفتراض الذي تقوم عليه هذه النظرية هو أن الضغوط تكون نتيجة إتساع

الفجوة بين الفرد والبيئة وهذه النظرية ترى أن الضغوط ناتجة عن إختلاف التوازن بين الجانب العقلي والبدني، ومواجهة التغيرات الحياتية التي من شأنها أن تؤدي إلى الخلل في التوازن.

بمعنى أن الضغوط تنتج عن سوء التوافق بين الفرد والبيئة، ويكون سوء التوافق أو حسن التوافق ناتج من جانبين أساسيين هما: مدى الانسجام بين قدرات الفرد ومهاراته مع المطالب المطروحة، ومدى الإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمع إليها الفرد. (الصباغ زهير، 1981، ص32)

### ثالثاً: أنواع ضغوط العمل

الضغوط في مجال العمل متعددة ومتنوعة ومختلفة الأشكال ومن أهم أنواع هذه الضغوط:

#### 1 - من حيث ايجابياتها وسلبيتها:

##### 1 - الضغوط الإيجابية:

وهو ضغط لازم، تتطلبه طبيعة العمل، وهو انجاز المهام الموكل بها على الوجه المطلوب وذلك بطبيعته يحتاج الى ضغط طبيعي لا بد منه، والذي بدوره يترك في نفس الموظف الرضا وفي الوقت نفسه لقهر أي تكاسل أو تخاذل.

##### 2 - الضغوط السلبية:

وهي الضغوط التي تؤثر على سلوك كان موظف أيا كان موقعه ورتبته في المنظمة فتولد معها:

- فقدان الرغبة في العمل .
- العزوف على المبادرات الفردية والاستسلام الى الرتابة ونمطية العمل.
- الإحباط. (خالد بن عمر عطية، 2015، ص19)

#### 2 - وفق معيار المدة الزمنية.

تقسم الضغوط على أساس المدة الزمنية التي تستغرقها وهي:

1 - الضغوط البسيطة: ومدتها من ثوان معدودة الى ساعات طويلة وتكون ناجمة عن أحداث قليلة الأهمية أو مضايقات صادرة عن أشخاص غير مهمين. (حفصة عطاالله حسين، 2014، ص



2 - الضغوط المتوسطة: ومدتها من ساعات الى أيام وتتجم عن بعض الأمور كمدة عمل إضافية، أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب به.

3 - الضغوط الشديدة: وهي تستمر للأسابيع أو أشهر أو سنوات ، وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من مكان العمل، أو الايقاف عن العمل. (حفصة عطاالله حسين، 2014 ، ص 182) وقد اتجهت مجموعة أخرى من الباحثين ومنهم ماكجراث و هيجان إلى تصنيف الضغوط وفقاً لمصادرها؛ واختلفوا في تقسيماتهم بين ثلاثة أنواع إلى:

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :ويتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.
- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية :وتظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل مع الزملاء.
- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وتعزى الى الخصائص الشخصية المتوازنة أو المكتسبة. (فاروق عبده فليبه، 2005 ، ص 305)

#### رابعاً: عناصر ضغوط العمل

ولقد ذكرها سيزلافي وولاس بأنها تتكون من ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

- 1 - المثيرة: هو عبارة عن مجموعة العوامل المسببة للضغط والتي يتكون مصدرها من البيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه. (فوزي سعد البديري، 2017، ص9)
- 2 - الإستجابة: تتمثل في رد فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية إتجاه الضغط وهناك استجابات تلاحظان كثير:

  - 1 - الإحباط ويحدث نتيجة عائق بين السلوك والهدف الموجه له.
  - 2 - القلق وهو الإحساس بعدم الإستعداد للإستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف.

- 3 - التفاعل: بين العوامل المسببة للضغوط والعوامل المستحدثة. (فوزي سعد البديري، 2017، ص9) وتماسيني فقد أشارت إلى عنصرين آخرين لضغوط العمل هما:

- عنصر الإدراك: يتمثل في إستقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد فمن خلال عملية الإدراك يستطيع الفرد أن يحدد وضعيته إتجاه ضغوط العمل.
- عنصر الفروق الفردية: تتمثل في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد. (فوزي سعد البدري، 2017، ص9)

### خامسا: مصادر ضغوط العمل

لقد تعددت العوامل والظروف التي يمكن أن تكون مصدرا للضغط وتختلف هذه العوامل والمؤثرات، ومن أهم مصادر ضغوط العمل ما يلي:

#### 1 - مصادر تنظيمية: وهي متعلقة بالمنظمة منها.

##### 1 - الصراع مع المديرين:

يستلزم نطاق الإشراف أن يكون موظف تحت رقابة شخص معين وهذه المسؤولية ما تكون واضحة المعالم مثل مسؤولية الموظف مع المدير، وقد يكون سوء الفهم من عدم وضوح الأدوار لدى مرؤوسين أن يحدث نوعا من التمرد على هذه الاوامر مما يؤدي إلى نشوب خلاف مع مرؤوسين، وبالتالي تعتبر مصدر من مصادر الضغوط في بيئة العمل.

##### 2 - الصراع مع الزملاء:

إن سوء العلاقات تعد في ذاتها مصدرا من مصادر الضغوط، فكلما كانت العلاقات جيدة في بيئة العمل فإنها تخلق نوعا من التكامل بينهم أما إذا كانت هذه علاقات تنافسية وغير متوازية فإنها تخلق بيئة غير سوية.

#### 2 - وهناك مصادر أخرى أيضا متعلقة بالمنظمة منها:

- ثقافة المنظمة.
- عبء العمل.
- الإحباط الوظيفي.
- طبيعة الوظيفة.
- ظروف العمل المادية. (مكناسي محمد، 2007/2006، ص120).

### سادسا: مستويات ضغوط العمل.

وضع عدد من الباحثين مستويات ضغوط العمل إلى عدة أنواع حين قسمت ياركندي مستويات الضغوط إلى نوعين هما:

### 1 - المستوى الأمثل للضغوط:

إن يكون لدى الفرد القدرة على مواجهة الضغوط العادية وهي الضغوط الإيجابية أو المفيدة، والتي تولد القدرة على إنجاز الأعمال السريعة والحاسمة ولها تأثير نفسي وإيجابي على الفرد وليست لها أضرار على صحة الفرد. (هناد محمد جلال جمال الدين، 2019، ص155)

### 2 - المستوى المرتفع أو المنخفض من الضغط:

ولها إنعكاسات سلبية على صحة الفرد النفسية والبدنية، وتؤدي إلى شعور بعدم الراحة والإستقرار وعدم القدرة على التكيف مع الظروف.

وذكر خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة أن هناك ثلاث مستويات للضغوط مستوى الخطر، وحجم تأثيرها على الشخص.

ومرحلة المقاومة، ومدى توفر لدى الفرد القدرات الوظيفية والفنية لمواجهتها ومستوى الإجهاد عندما تضعف يترتب عليها نتائج سلبية. (هناد محمد جلال جمال الدين، 2019، ص155)

### سابعاً: آثار ضغوط العمل

هناك آثار كثيرة لضغوط العمل إيجابية كانت أو سلبية ويمكن تقسيمها إلى قسمين آثار واقعة

على الفرد وأخرى على المنظمة.

#### 1 آثار ضغوط العمل على الفرد:

1 - الآثار الإيجابية: تتمثل في:

- تحفيز الفرد على العمل.
- جعل الفرد يفكر في العمل.
- يزداد تركيز العمل في العمل.

● التركيز على نتائج العمل. ( عمار شرعان، 2018، ص60)

2 - الآثار السلبية:

إذا كان حجم ونوعية ضغوط العمل في غير الإطار الصحيح لها، فإن هذا يولد آثار سلبية للفرد وذلك من خلال الثلاث مجالات التالية:

- الآثار الجسدية: هناك علاقة قوية بين ضغوط العمل والإضطرابات العضوية التي تصيب العاملين منها: الأزمات القلبية، زيادة ضغط الدم...
- الآثار النفسية: من أهم تلك الأعراض: القلق، شعور بالإكتئاب، إضطرابات في النوم...
- الآثار السلوكية: ويظهر ذلك في سلوك العاملين، حيث يجعلهم ضغط العمل يتصرفون بطريقة غير مألوفة مثل: العدوانية، التدخين، التخريب... ( عمار شرعان، 2018، ص60)

## 2 آثار الضغوط على المنظمة:

يترتب على الضغوط المهنية مجموعة من الآثار السلبية التي تصيب المنظمة وتتمثل في الآتي:

1 - الجانب الإقتصادي والتكاليف المالية المترتبة على الضغوط:

يمكن تقسيم تكاليف العمل إلى:

● تكاليف مباشرة مثل: تكاليف التأخر عن العمل وتكاليف الغياب عن العمل، تكلفة دوران العمل:

● تكاليف غير مباشرة مثل: ضعف الروح المعنوية، تكاليف سوء الإتصال، سوء العلاقات في العمل، تكاليف إتخاذ القرارات الخاطئة.

2 - الغياب والتسرب الوظيفي:

إن المنظمات تعاني كثيرا من تأخير وغياب الموظفين حيث يترتب على ذلك توتر العلاقات بينها وبين مستوياتها نتيجة لإضطراب الإدارة إلى ممارسة حقها في ضبط العاملين، مما يقودهم إلى كثرة التذمر وبالتالي يؤدي إلى إنخفاض الإنتاج.

3 - عدم الدقة في إتخاذ القرارات:

إن الإلتخاذ تحت الضغط يؤدي إلى عدم جودة القرار المتخذ ويظهر تأثير الضغوط على عملية إلتخاذ من خلال مواقف متعددة مثل: تجنب إلتخاذ القرار، وإلتخاذ القرارات الغير سليمة. (الدوسري، 2010، ص35، ص38)

ولتباين آراء العلماء والباحثين نحو آثار ضغوط العمل هناك من قسمها إلى:

### 1 الآثار الإجتماعية:

تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى الكثير من الآثار الإجتماعية السالبة منها الشعور بالإغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد، فعلى الرغم من وجود الشخص في العمل لكنه لا يشعر بالإنتماء إليه، و إنما يتحول إلى إنسان غريب عنه ومن الآثار الإجتماعية التي تتركها ضغوط العمل على علاقات الفرد الأسرية والعائلية، كالتأثير السلبي في العلاقات العائلية، والعجز عن مواجهة المشكلات المترتبة عن ضغوط العمل.

فيبدأ بإسقاطها في المنزل بشكل غضب أو إصدار أوامر صعبة أو فرص السيطرة وهذا ما يؤثر في العلاقة الزوجية أو الأطفال منها عدم الترابط الأسري عدم الإلتباه والجمود والتصلب في العلاقات، الشعور بالعزلة الإجتماعية.

### 2 الآثار التنظيمية:

تؤكد الدراسات أن الآثار الناتجة عن الضغوط لا تقتصر على الفرد وحده وإنما تنعكس أيضا على المنظمة التي ينتمي إليها، وطالما كان العنصر الإنساني هو أهم وأعلى عناصر الإنتاج في المنظمة، فإن الخلل الذي يصيب العامل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدراتها على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة. (فاروق عبد فليح، 2005، ص312)

## ثامنا: استراتيجيات إدارة ضغوط العمل

### 1 - الإستراتيجيات التنظيمية:

من بين الأساليب متبعة للتخفيف من ضغوط ما يلي:

- 1 - الإستعداد للضغوط: على كل مدير أو رئيس إعطاء موظفيه نظرة واقعية عن العمل الذين يقومون به، وذلك عن طريق تنظيم مجموعة من البرامج التحضيرية التي توضح الصعوبات، وإقتراح طرقاً تمكنهم من تقليل حدة الضغوط.
- 2 - إعادة تصميم الوظيفة: إن تقسيم العمل بين الموظفين قد يساعد في التخفيف من عبء العمل على أن يتم إعادة تصميم الوظيفة وذلك من يجعلها أكثر إثارة وتحدي، وتحقيق ذلك يتم من خلال إعطاء الموظفين صلاحيات أكثر بالنسبة لأعمالهم. (محمد عبد القادر علام، 2009، ص 79 ص 81)
- 3 - بيئة العمل المادية: زيادة الإهتمام ببيئة العمل المادية وتحسينها، وذلك بتهيئة المكان المناسب والملائم لطبيعة العمل.
- 4 - الإختيار السليم للأفراد عند التعيين: وذلك بالتوفيق بين خصائص الفرد من ناحية، ومتطلبات الوظيفة وبيئة العمل من ناحية أخرى.
- 5 - العلاقات الإنسانية: التركيز على العلاقات الإنسانية بين الأفراد داخل المنظمة للتخفيف من الصراعات التي يمكن أن تنشأ بينهم، ورفع الروح المعنوية للعاملين.
- 6 - تخطيط المسار الوظيفي للعاملين: تحديد الرؤية المستقبلية للوظيفة التي يشغلها الموظف وتحديد فرص الترقية، لتحفيز الأفراد لرفع أدائهم. (محمد عبد القادر علام، 2009، ص 79 ص 81)

## 2- الإستراتيجيات الفردية:

- 1 - صلابة نمط شخصية الفرد.
- 2 - الإبتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل: اللجوء إلى مهدئات والأقراص المنومة.
- 3 - المشاركة في أوجه النشاط الإجتماعي والرياضي مثل: ممارسة الرياضة أو قراءة الصحف...
- 4 - ممارسة إستراتيجية الإصرار الخفي وإستراتيجية حل المشكلات وتتمثل في ترك ومقاطعة الأفكار التي تسبب الضغط وإستبدالها بالأفكار الإيجابية.
- 5 - الدعم الإجتماعي: ويعني استثمار العلاقات الإجتماعية لتفعيل القوة الذاتية للفرد لمواجهة الضغوط، لما يتيح من التعزيز والمشاركة الوجدانية والإجتماعية للفرد. (فاروق عبده فلي، 2005، ص 317، ص 318).

## خلاصة:

إن ضغوط العمل هي ظاهرة لازمة تتطلبها طبيعة العمل الذي يمارسه الفرد، ولهذا نجد أن الضغوط في مجال العمل متعددة ومتنوعة وتختلف تصنيفاتها، وهي تتكون عناصر رئيسية، بسبب تعدد العوامل والظروف التي تكون مصدرا للضغط الذي يواجه الفرد قد يكون في بيئة العمل أو خارجها مما يؤدي إلى بروز آثار كثيرة إيجابية كانت أو سلبية وبهذا فإن هناك إستراتيجيات على المنظمة والفرد إتباعها لمواجهة الضغوط للتقليل من حدتها.

# الفصل الثالث: التأسيس النظري

## للأداء الوظيفي

### تمهيد

- أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي.
- ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي.
- ثالثاً: أبعاد الأداء الوظيفي.
- رابعاً: محددات الأداء الوظيفي.
- خامساً: أنواع الأداء الوظيفي.
- سادساً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.
- سابعاً: ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

### خلاصة



### تمهيد:

يعتبر الأداء من أهم المواضيع لهذا نجد أنه المحور الأساسي لأن نجاح أي منظمة مرتبطة بمدى كفاءة وفعالية أداء المورد البشري الذي يعد العنصر الأساسي فيه، لما يتمتع به من خبرات وقدرات لإنجاز الأعمال.

ونظرا لأهمية الأداء الوظيفي في المؤسسات باعتباره المعيار الذي يحدد مدى تحقيق أهداف كل مؤسسة ورفع كفاءتها الإنتاجية.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرف على ماهية الأداء الوظيفي، وعناصره وأبعاده ومحدداته وإبراز أنواعه والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.

### أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

#### - المفهوم اللغوي للأداء

- كلمة أداء مشتقة من الفعل أدى بمعنى المشي مشيا ليس بالسرير ولا بالبطيء، وأدى الشيء قام به، وأدى الشهادة أي أدلى بها، وأدى إليه الشيء أوصله إليه وبهذا فغن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به.
- ويقابل كلمة "أداء" في اللغة العربية اللفظة "Performance" في اللغتين الفرنسية والإنجليزية والتي ترجع جذورها إلى اللفظة الفرنسية القديمة "Parformance" المشتقة من الفعل "Parformer"، الذي كان يعني إنجاز أو تنفيذ وفي القرن الخامس عشر أخذت منها اللفظة الإنجليزية "To perform" التي تتبثق منها اللفظة "Performance" والتي تعني في الوقت نفسه إنجاز عملية أو مهمة بالنتائج التي تنجم عنها والنجاح الذي يمكن بلوغه. (عز الدين هروم، 2008/2007، ص22)

#### - المفهوم الإصطلاحي

- تعددت التعاريف للأداء وذلك لوجهات النظر المختلفة من بين هذه التعاريف ما يلي:
- عرفه نيكولاس على أنه نتاج السلوك الذي يقوم به الأفراد فالسلوك هو نشاط أما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك.
  - ويعرفه دركر على أنه التوازن بين رضا المساهمين والعمال. (إبراهيم محمد المحاسنة، 2013، ص105).

- يعرفه حسن راوية الأداء بأنه: يسير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. (بوقطف محمود، 2014/2013، ص 59/58)
- أما أحمد صقر عاشور يعرف الأداء على أنه: قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، وهو محصلة تفاعل بين كل من كمية الجهد المبذول، ونوعية الجهد ونمط الأداء. (بوقطف محمود، 2014/2013، ص 59/58)
- ويعرف كمال أحمد رباح الأداء الوظيفي بأنه كيفية إنجاز أو إحراز نشاط ما وتجديد الطريقة التي تم تنفيذها بها وهو ما يمكن أن يتخذ من إجراءات وتصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين.
- ويُعرف أيضا بأنه الكيفية التي تستخدم بها الوحدة الإنتاجية مواردها المادية والبشرية في سبيل تحقيق الاهداف المحددة.
- ويُعرف بأنه محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة. (سهام بن رحمون، 2014/2013، ص 67/65)
- عرف ببش الأداء الوظيفي بأنه التقويم المنظم للفرد مع إحترام أدائه في العمل وكوامنه للتطور.
- وعرف هاينز الأداء بأنه: الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال. (محمد الصالح بوطوطن، 2014 ، ص 41)
- وعرف أندروود الأداء بأنه: تفاعل لسلوك الموظف أن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات الموظف في المنظمة.
- ويُعرف الأداء بأنه العملية التي يتعرف من خلالها عن أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح.
- وعُرف الأداء بأنه المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب في ضوء معدلات في إستنطاعة العامل الكفاء المدرب القيام بها. (أحمد الكردي، ص 9).

### ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي

للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، لهذا تعددت تصنيفات هذه العناصر حسب اختلاف اهتمام الباحثين يمكن حصر تلك العناصر في الآتي:

### 1 الموظف وكفاءته:

وهو ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع. أما كفاءته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف.

### 2 العمل ومتطلباته:

وتشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الاعمال أو وظيفة من الوظائف.

### 3 البيئة التنظيمية ومركباتها :

وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال مثل التنظيم وهيكله و أهدافه... أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم والتي تؤثر في الأداء الفعال هي: العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، السلبية... ( بوقطف محمود، 2014/2013، ص63 ص64)

وهناك من صنف عناصر الأداء كالتالي:

- 1 - المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- 2 - نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يملكه من رغبة ومهارات فيه وقدرة على التنظيم.
- 3 - كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار السرعة لهذا الإنجاز.
- 4 - المثابرة: وتشمل الدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا العامل للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقويم نتائج عمله. (محمد الصالح بوطوطن، 2014، ص43 ص44)

### ثالثاً: أبعاد الأداء الوظيفي

إن الأبعاد التي يتضمنها مفهوم شامل يركز البعض على الجانب التنظيمي والاجتماعي فتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

### 1 البعد التنظيمي:

يقصد بالأداء التنظيمي الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء في ضوءها، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية، ويستنتج مما سبق أن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورها هاماً في تقويم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة وعي وإدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب من خلال المؤثرات الأولية قبل أن يتم إدراكها من خلال أثرها الإقتصادي.

### 2 البعد الاجتماعي:

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على إختلاف مستوياتهم، لان مستوى رضا العاملين يعتبر مؤثراً على وفاء الأفراد لمؤسستهم، وتتجلى أهمية ودور هذا البعد في التأثير السلبي لإهتمام المؤسسة بالجانب الإقتصادي فقط وعلى حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، إذ يؤثر ذلك وعلى المدى البعيد سلبياً على تحقيق المؤسسة لأهدافها، فقد أثار الأدب الخاص بالإدارة إلى أن جودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الإنسجام بين الفعالية الإقتصادية والفعالية الاجتماعية، ومن هنا لابد من الإهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وبكل ما له علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والأزمات والخلافات.....إلخ. (إبراهيم محمد المحاسنة، 2013، ص109)

### رابعاً: محددات الأداء الوظيفي:

لكي يتم تحديد مستوى أداء العاملين لابد من معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى ولذلك ذكر "سليمان" بأن الأداء يتحدد من خلال ثلاثة عوامل هي:

### 1 الدافع على العمل:

إن الدافع يقصد به؛ "مجموع القوى الداخلية التي تنبع من ذاتية الفرد والتي تحرك وتوجه سلوكه في إتجاه معين". ولهذا أولت الإدارة أهمية خاصة للدوافع لما لها تأثير كبير على أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم. ( ريم بنت عمر بن منصور الشريف، 2013، ص55 ص56)

## 2 بيئة العمل (مناخ العمل):

إن بيئة العمل تتكون من جزأين هما البيئة الداخلية للمنظمة، والبيئة الخارجية المحيطة بها، وكل هذه البيئات لها تأثيرها على المنظمة بالرغم من كونها تقع خارج نطاق سيطرة إدارة المنظمة، لذلك لا بد من متابعة عناصر البيئة والتغيرات التي قد تحدث ومدى تأثيرها على المنظمة.

## 3 المقدر على أداء العمل:

على إدارة المنظمة أن تكون على معرفة بقدرات الأفراد ودوافعهم واتجاهاتهم لكي تستطيع توزيع المهام بطريقة صحيحة أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وقد ذكر عاشور بأن هناك محاولات من بعض العلماء لإعداد نموذج لمحددات الأداء يعتمد على ثلاث عوامل هي الجهد المبذول، الخصائص الشخصية، إدراك الفرد لدوره الوظيفي.

حيث نجد أن الجهد المبذول يبين درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء، في حين أن دافعيته تتوقف على قدرات الفرد وخبراته السابقة، أما إدراك الفرد لدوره الوظيفي فيتمثل في سلوكه الشخصي أثناء أداء عمله. ( ريم بنت عمر بن منصور الشريف، 2013، ص55 ص56)

## خامسا: أنواع الأداء الوظيفي

يمكن تقسيم الأداء إلى الأنواع التالية:

- 1 - حسب معيار المصدر: يقسم إلى نوعين الأداء الداخلي والأداء الخارجي.
- 1 - الأداء الداخلي: ويسمى أيضا أداء الوحدة، فهو ينتج أساس مما يلي:
  - الأداء البشري: وهو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن إعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية الثقافية من خلال تسيير مهاراتهم.
  - الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على إستعمال استثمارها بشكل فعال.
  - الاداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

- 2 - الأداء الخارجي: وهو الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي وهذا النوع بصفة عامة يتمظهر في النتائج التي نتحصل عليها المنظمة، وكل هذه التغيرات تنعكس على الاداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، مما يفرض على المنظمة تحليل نتائجها وهذا مهم غذا تعلق الامر بمتغيرات كمية يمكن تحديد أثرها وقياسها. (مريم أرفين، د، س، ص484)
- 2 - وهنا من يقسم الأداء إلى ثلاثة أنواع أخرى وهي:
- 1 - أداء المهام : يقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الإنتاج المباشر للبضائع والخدمات والبيع...إلخ وكل أداء يسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة.
- 2 - الأداء الظرفي: هو كل السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المنظمة، وهذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من ثقافة والمناخ التنظيمي، والأداء هنا يكون خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية ويعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات.
- 3 - الأداء المعاكس أو المجابه: يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب وتشمل سلوكيات مثل الإنحراف، العنف والعدوان . (نادر حامد عبد الرزاق ابو شرح، 2010، ص19)

### سادسا: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء ما يلي:

#### 1 غياب الأهداف المحددة:

فالمنظمة التي لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها، ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندما يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

#### 2 عدم المشاركة في الإدارة:

إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الادارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف

الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين.

### 3 إختلاف مستويات الأداء:

من العوامل المؤثرة على الأداء على الأداء عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الاداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والحوافز كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثر بالعاملين وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم الاداء ليتم التمييز الفعلي بين الموظف ذو الأداء الحالي وذو الأداء المتوسط وموظف كسول وغير منتج. (أحمد الكردي، د س، ص12 ص13)

### 4 التسيب الإداري:

فالتسيب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة، بل قد تكون مؤثر بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة. (أحمد الكردي، د، س، ص12 ص13)

### سابعاً: ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

إن العلاقة بين هذين المتغيرين تنحصر في ثلاثة إتجاهات رئيسية هي:

#### 1 توجد علاقة إيجابية بين الضغط والعمل:

يرى بعض الباحثين أن الضغوط تمثل نوعاً من التحدي للسلوك الإنساني حيث تعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات للفرد تبني أنماط بناءة من السلوك وتؤدي إلى أداء أفضل، ويفترض هذا الإتجاه أنه في حالة وجود ضغوط منخفضة، لا يواجه الفرد أية تحديات تحته على العمل وأنه بارتفاع مستوى الضغط يزداد التحدي الذي يواجهه الفرد فيرتفع أداءه بالتبعية، حيث يعتبر العامل غير محفز وغير مثير لجهود الفرد، ومع تزايد وارتفاع حجم الضغوط يبدأ الفرد بالشعور بنوع من الإثارة والتحدي لأداء أفضل. (ونام طنوس، 2019، ص34)

#### 2 توجد علاقة سلبية بين الضغوط والأداء:

تقوم هذه العلاقة على أن ضغوط العمل بمثابة معوقات وعقبات تعيق الأفراد عن أداء العمل بشكل مناسب وضغوط العمل شيء مكروه من جانب الأفراد حيث يرتب عليها مواقف ضارة ومؤذية بالصحة في بيئة العمل، فالفرد الذي يواجه بيئة عمل ضارة ومؤذية يستنفذ وقته وجهده في محاولة للتكيف والسيطرة على هذه الضغوط، كذلك يترتب عليها قيام الفرد باتباع أنماط سلوكية غير مرغوبة مثل تعطيل الإنتاج أو التخريب أو الانسحاب للتهديد والإستسلام، وقد لاقى هذه الفرضية تأييدا كبيرا من جانب الباحثين. (محمد إسماعيل بلال، 2008، ص72)

### خلاصة:

إن الأداء الوظيفي كنشاط يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقه، يقوم على عناصر أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال ولا يمكن تحديد مستوى أداء العاملين إلا بعرفة العوامل التي من خلالها يتحدد المستوى وبها فإن الأداء هو العملية التي تميز مؤسسة فعالة عن مؤسسة أخرى مما يجعلها تحقق كافة أهدافها وتتفاس فيما بينها.



# الفصل الرابع: ضغوط العمل والأداء الوظيفي

تمهيد

أولاً: الإتجاهات التي فسرت العلاقة بين ضغوط العمل والأداء.

ثانياً: نماذج حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء.

ثالثاً: آثار ضغوط العمل على الأداء.

خلاصة

تمهيد :

سنتطرق في هذا الفصل إلى إبراز العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي اعتماداً على أهم الإتجاهات والنماذج التي حاولت تفسير وتحليل هذه العلاقة مع التطرق إلى مختلف الجوانب سواء من تناول، أن هذه العلاقة لا وجود لها أو من يرى أنها إيجابية أو سلبية، ومحاولة إلقاء الضوء على آثار هذه الضغوط على الأداء.

### أولاً : الإتجاهات التي فسرت العلاقة بين ضغوط العمل والأداء

#### 1 لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء:

ويرى أصحاب هذا الإتجاه أنه ليست هناك علاقة بين ضغوط العمل وبين كفاءة الأداء، وأصحاب هذا الإتجاه على الرغم من قلتهم يرون أن الأفراد قد أبرموا عقدا نفسياً بينهم وبين المنظمات التي يعملون بها.

ويعتقد هذا العقد فعليهم أن يقدموا جهودهم ولأن يقوموا بالعمل بكفاءة وذلك مقابل ما يحصلون عليه من أجر وميزات، ويفترض هذا العقد نوعاً من الرشد لدى الأفراد يجعلهم لا يتأثرون بالضغوط التي يتعرضون لها ويجعلهم يعيدون أثرها عليهم أثناء أدائهم للعمل. (إسماعيل بلال محمد، 2005، ص71)

#### 2 توجد علاقة إيجابية بين الضغط والأداء:

يرى بعض الباحثين أن الضغوط تمثل نوعاً من التحدي للسلوك الإنساني، حيث تعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات للفرد تبني أنماط بناءة من السلوك وتؤدي إلى أداء أفضل، ويفترض هذا الإتجاه أنه في حالة وجود ضغوط منخفضة، لا يواجه الفرد أية تحديات تحته على العمل وأنه بارتفاع مستوى الضغط يزداد التحدي الذي يواجهه الفرد فيرتفع أدائه بالتبعية، حيث يعتبر العامل غير محفز وغير مثير لجهود الفرد، ومع تزايد وارتفاع حجم الضغوط يبدأ الفرد بالشعور بنوع من الإثارة والتحمي لأداء أفضل. (وئام طنوس، 2019، ص34)

### 3 توجد علاقة سلبية بين الضغوط والأداء:

تقوم هذه العلاقة على أن ضغوط العمل بمثابة معوقات وعقبات تعيق الأفراد عن أداء العمل بشكل مناسب وضغوط العمل شيء مكروه من جانب الأفراد حين يترتب عليها مواقف ضارة ومؤذية بالصحة في بيئة العمل، والفرد الذي يواجه بيئة عمل ضارة ومؤذية يستنفذ كل وقته وجهده في محاولة التكيف مع السيطرة على هذه الضغوط، كذلك يترتب عليها قيام الفرد بإتباع أنماط سلوكية غير مرغوبة مثل تعطيل الإنتاج أو التخريب أو الانسحاب التهديد والإستسلام، وقد لاقت هذه الفرضية تأييدا كبيرا من جانب الباحثين. (محمد إسماعيل بلال، 2008، ص72)

### ثانيا: نماذج عن علاقة ضغوط العمل والأداء.

يرى كثير من المفكرين بأنه لا بد من وجود مستوى معتدل من الضغوط في العمل بحيث تدعو الفرد إلى التحدي والحيوية والنشاط مما يؤدي إلى تحسين مستوى أدائه وقد بين نموذجين ذلك:

#### 1 - نموذج Dadson- Yerks:

ويقول هذا النموذج أن إنتاجية الفرد تزداد بازدياد الضغط المرتفع الواقع عليه إلى أن تصل لمستوى معين وبعد حد معين يصل إليه الضغط ستقل إنتاجية الفرد لأنه يبذل جهده للتكيف معه مما يؤدي لإنخفاض إنتاجيته ويؤدي أيضا إلى حل مشكلات بطرق غير عقلانية ويحدث الإرهاق والمرض.

#### 2 - الوصف المتعمق Megline:

ويعتبر هذا النموذج ان الضغط معادل للتحدي فالمشاكل والضغوط تولد نشاط بناء يحسن من مستوى الأداء أي وجود مستوى متوسط من الضغط فان كان هذا الضغط عاليا يولد فتور همة الفرد. وقد أكد على ذلك، فتعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحديا له يحفزه ويستثير نشاطه وممارسة العمل، والضغط هنا عبارة عن مثير صحي يشجع الفرد على الإستجابة للتحديات ويستمر الاداء في الإرتفاع حتى يبلغ ذروته. (معن محمود عياصرة، 2008، ص128-129)

ثالثاً: آثار ضغوط الأداء

حدد بعض الباحثين أثر الضغوط على أداء الموظف في ثلاثة مستويات أحدها منخفض والثاني معتدل والثالث مرتفع وتتضح آثار هذه الضغوط فيما يلي:

ففي المستوى المنخفض من الضغوط يعاني الفرد من عدم وجود محفزات تستحدث سلوكه في العمل للأداء الجيد حيث تنسم حياته بالركود والملل، ومن ثم تكون النتيجة سلبية على أدائه.

أما في حالة الضغط المرتفع فإن التأثير السلبي يظهر في الإجهاد النابع من عدم الشعور بالرضا والإحساس بعدم القدرة على التحكم بالعجز في أداء أي عمل. (فاروق عبد فليه، 2005، ص313)

## خلاصة

من خلال ما تم عرضه إتضح لنا جلياً أن كلا من مفهومي ضغوط العمل والأداء الوظيفي مرتبطان وكل منها له علاقة بالآخر وهذا ما حاول الباحثين والمفكرين من خلال دراسة العلاقة بينهما، توضيح وإبراز أيضاً أثر هذه الضغوط على الأداء فمنهم من يرى أن الضغوط تعمل على تحسين مستوى الأداء ومنهم من أكد غير ذلك أن تعرض الفرد للضغوط يؤدي إلى عرقلة وتدنّي مستوى أدائه.

# الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة.

ثانياً: عينة الدراسة.

ثالثاً: منهج الدراسة.

رابعاً: أدوات جمع بيانات الدراسة.

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في

الدراسة.

خلاصة

تمهيد :

يعتبر هذا الفصل مكملا للإطار النظري لأنه يمثل المجال الذي يتم فيه جمع المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة من خلال النزول إلى الميدان وعليه قد تم تناول في هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، مجالات الدراسة (المكاني، الزماني، البشري) بالإضافة إلى منهج الدراسة ومجتمع البحث وعينة الدراسة والأدوات التي تم إستخدامها في جمع البيانات.

#### أولا : مجالات الدراسة

يشمل مجال الدراسة المجال المكاني والذي يدل على المكان الذي أجريت فيه الدراسة، وأيضا المجال الزماني والذي يعبر عن المدة التي إستغرقتها الدراسة الميدانية، وأخيرا المجال البشري وهو مجتمع البحث الذي أجريت عليه الدراسة.

#### 4 المجال المكاني:

يتطلب كل بحث ميداني التعريف بالمجال المكاني الذي تم في إطاره العمل ميدانيا ومجال

هذه الدراسة المكاني هو :

أجريت هذه الدراسة الميدانية بجامعة محمد خيضر ولاية بسكرة- قطب شتمة- كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.

- التعريف بالجامعة:

هي إحدى جامعات القطر الجزائري تم إنشاؤها في المرحلة الأولى(1984-1992) من خلال

المعاهد الوطنية التي ضمت: المعهد الوطني للري، المعهد الوطني للهندسة المعمارية والمعهد

الوطني للكهرباء التقنية، حيث كانت المعاهد الوطنية تتمتع باستقلالية إدارية بيداغوجية ومالية،

وتتكفل هيئة مركزية بالتنسيق فيما بينها تحولت هذه المعاهد إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم رقم

(92-295) المؤرخ في 07/07/1992.

وعلى أثر صدور المرسوم رقم (98-219) المؤرخ في 07/07/1998 تحول المركز الجامعي إلى

جامعة تضم(07) معاهد، وباصلاح التعليم العالي بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 98/397 المؤرخ

في 02/12/1998 المتضمن القانون الاساسي النموذجي للجامعة تشكلت جامعة "محمد خيضر" من

ثلاث كليات، وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 04/255 المؤرخ في 29 أوت 2004 والمتضمن إنشاء

جامعة بسكرة، وأصبحت الجامعة تتكون من أربع كليات.

ثم جاء المرسوم التنفيذي رقم 09/09 المؤرخ في 17 فيفري 2009 لتصبح الجامعة تتكون من ستة كليات، حيث قسمت كلية العلوم وعلوم المهندس إلى كئيتين:

كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.

كلية العلوم والتكنولوجيا.

وقسمت كلية الآداب والعلوم الإجتماعية والإنسانية إلى:

كلية الآداب واللغات.

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.

وبقيت الكليات الأخرى:

كلية الحقوق والعلوم السياسية.

كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير.

كما تم إنشاء معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

كما عدل المرسوم التنفيذي المادة (04) من المرسوم التنفيذي رقم 98/219 حيث أصبحت

تضم مديرية الجامعة، زيادة على الأمانة العامة والمكتبة المركزية أربع نيابات مديرية تكلف على

التوالي بالميادين التالية:

- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات.
- نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والإتصال والتظاهرات العلمية.
- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والإشراف والتوجيه. (دليل جامعة محمد خيضر، 2016، ص08)

## 5 المجال الزمني :

من المعروف منهجيا أن يحدد الباحث الفترة الزمنية التي نزل فيها إلى الميدان وفي

الدراسة الحالية نظرا للظروف الراهنة بسبب وباء كورونا قد تم توزيع إستمارة الإستبيان إلكترونيا

بتاريخ 04 جويلية 2020م وتم إستلامها في 02 سبتمبر 2020م.

6 المجال البشري:

وهو مجتمع البحث الذي أجريت عليه الدراسة وذلك من أجل معرفة مدى إنعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، ويمكننا الإشارة إلى أن مجتمع البحث الذي سيكون محل الدراسة هو مجموعة من الأساتذة الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- قطب شتمة- بسكرة.

ثانيا: عينة الدراسة

لا تخلو أي دراسة من العينة وذلك فإن إختيارها واعي تراعى فيه قواعد علمية لكي تكون نتائجها قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي، حيث تعرف العينة على أنها "طريقة لجمع البيانات والمعلومات عن عناصر يتم إختيارها بأسلوب معين بما يخدم ويتناسب ويعمل على تحقيق هدف الدراسة. (رحي مصطفى عليان، 2000، ص138).

وفي هذه الدراسة قد تم إعتقاد في إختيار العينة على العينة القصدية أو العمدية وهي من العينات التي يتم إختيار أو إنتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث، نظرا لتوفر خصائص معينة في هذه العينة دون أن يكون هناك قيود أو شروط. (منال هلال مزاهرة، 2010، ص280).

وحددت عينة البحث بـ 29 أستاذ إداري ونظرا للظروف الراهنة وصعوبة الوصول لكل عينة البحث اقتضرت عينة البحث على 18 أستاذ من الأساتذة الإداريين.

جدول رقم (1) : يوضح خصائص مفردات العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
16.66%	03	ذكر
83.34%	15	أنثى
100%	18	المجموع



جدول رقم(2) : يوضح خصائص مفردات العينة حسب السن.

النسبة المئوية	التكرارات	السن
00	00	[من 20 سنة إلى 30 سنة]
%33.33	06	[من 30 سنة إلى 40 سنة]
%55.56	10	[من 40 سنة إلى 50 سنة]
%11.11	02	[من 50 سنة فأكثر]
<b>100%</b>	<b>18</b>	المجموع

جدول رقم (03) : يوضح خصائص مفردات العينة حسب الحالة العائلية.

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة العائلية
%16.66	03	أعزب/ عذباء
%83.34	15	متزوج(ة)
00	00	مطلق(ة)
00	00	أرمل(ة)
<b>100%</b>	<b>18</b>	المجموع

جدول رقم (04) : يوضح خصائص مفردات العينة حسب الأقدمية.

النسبة المئوية	التكرارات	مدة الأقدمية
00	00	أقل من 5 سنوات
%50	09	من 5 إلى 10 سنوات
%27.78	05	من 10 إلى 15 سنوات
%22.22	04	من 15 سنة فأكثر
<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>المجموع</b>

### ثالثا : منهج الدراسة

إن الباحث في مختلف فروع العلم يستعين بمجموعة من الطرق والأساليب في عملية جمع البيانات ويندرج ضمن هذه الطرق ما يعرف بمنهج الدراسة، فالمنهج حسب روبز هو " إجراء يستخدم في بلوغ غاية محددة يستعين به الباحث في تحقيق أهدافه العلمية. ( الطيب كشرود عمار ، 2009 ، ص227)

وبما أن المنهج هو الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بمختلف أنواعها فإن المنهج المناسب والملائم لدراسة موضوع "ضغوط العمل وانعكاساته على أداء الأستاذ الجامعي" هو المنهج الوصفي الذي من خلالها يتم وصف الظاهرة المدروسة وتشخيصها وتحديد جوانب الضعف فيها لمعالجتها وإعطاء حلول لها.

والمنهج الوصفي "هو الطريقة المنتظمة لدراسة حقائق الراهنة متعلقة بظاهرة أو الموقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة بهدف إكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وآثارها والعلاقات التي تتصل بها، وكشف الجوانب التي تحكمها. (بلقاسم سلاطينية، 2017، ص141)

وقد تم تجسيد هذا المنهج وفقا للخطوات التالية :

### 3 - الاستكشاف:

- القيام بتجميع وتحديد مختلف المصادر والمراجع النظرية للمعلومات المتصلة بمتغيري الدراسة.
- القيام بالمعاينة الميدانية الأولية لمكان الدراسة بقصد التعرف على ميدان الدراسة وكذلك التعرف الأولي على عينة الدراسة.

### 4 - الوصف المتعمق:

- ويمثل المرحلة الثانية في الدراسة الوصفية، وقد مرت هي الأخرى بعدة خطوات أهمها :
- تحديد إشكالية الدراسة والتساؤلات التي بنيت عليها.
  - ضبط وتحديد مجتمع الدراسة وتحديد خصائصه.
  - القيام بجمع البيانات من خلال أدوات الدراسة التي تمثلت في إستمارة إستبيان.
  - القيام بتحليل البيانات و الوصول إلى النتائج النهائية.

### رابعا : أدوات جمع بيانات الدراسة

تعد أدوات جمع البيانات الطريقة الأساسية للحصول على المعلومات والحقائق، لذا فإن طبيعة الموضوع هي التي تفرض علينا إنتقاء الأداة أو التقنية الملائمة لجمع البيانات والحقائق من الميدان وتم الإعتماد في هذه الدراسة على أداة الإستمارة.

وتعد الإستمارة: نموذج يضم مجموعة من الأسئلة أو العبارات التي توجه للأفراد بغية

الحصول على بيانات معينة، وللاستمارة دور كبير في إنجاح أي بحث علمي، فهي تفرض على

المبحوث التقيد بموضوع البحث وعدم الخروج عن أطره. (عمار بخوش، 1995، ص75)

و قد تم إعداد الإستمارة وفقا لمراحل:

- تم تحضير مجموعة من الأسئلة التي لها علاقة بموضوع الدراسة و توزيعها وفقا لتساؤلات الدراسة.
- عُرضت الأسئلة على الأساتذة المشرفة، التي قامت بتصحيح ومناقشة بعض النقاط الواردة فيها.
- عرضت هذه الأسئلة على مجموعة من الأساتذة في الاختصاص لتحكيمها، حيث تم إتباع ملاحظتهم حول الصياغة و ترتيب بعض الأسئلة، و بالتالي تم صياغة الإستمارة في صيغتها النهائية، وكانت أسماء الأساتذة الذين قاموا بالتحكيم ورتبتهم كالتالي:  
جدول رقم(5): يوضح الأساتذة المحكمين حسب الرتبة العلمية.

الأستاذ	الرتبة العلمية	التخصص
حفيظي سليمة	أستاذة محاضرة - أ-	علم إجتماع
زرقة بولقواس	أستاذة تعليم العالي	علم إجتماع
مالكي حنان	أستاذة محاضرة - أ-	علم إجتماع

وتمحور موضوع هذه الإستمارة حول إنعكاسات ضغوط العمل على أداء الأستاذ الجامعي، تم إجرائها مع عينة البحث المتمثلة في الأساتذة الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة بسكرة ؛ و عليه تم بناء إستمارة إستبيان تحتوي على 19سؤال، إنقسمت إلى ثلاث محاور محوريين حسب أسئلة الدراسة، بالإضافة إلى محور حول البيانات الشخصية للعينة وكانت كالتالي:

المحور الأول: حول البيانات الشخصية لعينة الدراسة، ضم هذا المحور 04 أسئلة، بسيطة ومغلقة.

المحور الثاني: حول كيف للضغوط التنظيمية إنعكاس على أداء الأستاذ الجامعي، ضم هذا المحور 08 أسئلة تنوعت بين أسئلة البسيطة و المركبة، و المغلقة و المفتوحة.

المحور الثالث: حول كيف للضغوط الإجتماعية إنعكاس على أداء الأستاذ الجامعي،

ضم07 أسئلة تنوعت بين البسيطة و المركبة، و المغلقة و المفتوحة.

ونظرا للظروف الناتجة عن جائحة كورونا فقد تم توزيع الإستمارة إلكترونيا على عينة الدراسة

والمتمثلة في الأساتذة الإداريين.

### خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم الإعتماد في التحليل على الأسلوب الكمي لبيانات البحث و المتمثل في حساب "النسب

المئوية" باعتبارها من الأساليب الاحصائية الوصفية، ولكفايتها للوصول إلى النتائج المرجوة،

وتحسب النسبة المئوية بالشكل التالي: (السيد محمد خيري، 1999، ص75)

**النسبة المئوية =**

### خلاصة

إن هذا الفصل يعد المحرك الأساسي لبداية إنطلاقة الجانب الميداني بعد ما تم عرض أهم

وسائل جمع البيانات في البحوث السوسيوولوجية وإبراز دورها الفعال في تحصيل المعلومات والبيانات

من الحقل الإجتماعي وبالتالي يمكننا ذلك الإجابة عن تساؤلات هذه الدراسة.

# الفصل السادس: عرض و تحليل و

## تفسير بيانات الدراسة.

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل بيانات التساؤل الأول.

ثانياً: عرض وتحليل بيانات التساؤل الثاني.

ثالثاً: تفسير نتائج التساؤل الأول.

رابعاً: تفسير نتائج التساؤل الثاني.

خامساً: النتائج العامة للدراسة.

تمهيد:

تحتل المرحلة الميدانية أهمية خاصة في البحوث الاجتماعية، وذلك لأن قيمة البحث الاجتماعي لا تتمثل فقط في جمع التراث النظري، والإطلاع على البحوث والدراسات التي تناولت مشكلة الدراسة بشكل مباشر، وإنما القيمة الاجتماعية تتمثل في اعتمادها على العمل الميداني الذي يمكن الباحث من جمع المعلومات من المجتمع الذي يقوم بدراسته، ومراجعة هذه البيانات مراجعة دقيقة أثناء القيام بالعمل الميداني.

فالمرحلة الميدانية تعتبر من أهم مراحل هذه الدراسة وذلك نظرا لما تتطلبه من بصمات خاصة بالباحث، فقد تضمنت عرض لنتائج الدراسة وتفسيرها وتحليلها حسب تساؤلات الدراسة.

أولا: عرض وتحليل بيانات التساؤل الأول كيف للضغوط التنظيمية إنعكاسات على أداء الأستاذ الجامعي؟

جدول رقم (06) : يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كانوا يُدرسون مقاييس لا تتناسب

مع تخصصهم.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	09	50%
لا	09	50%
المجموع	18	100%

من خلال الجدول نجد أن المبحوثين حول ما إذا كانوا يُدرسون مقاييس لا تتناسب مع تخصصهم بنسبة 50% كانت إجابتهم بنعم بينما الذين أجابوا بلا قدرت نسبتهم أيضا بـ 50%، أي أن نسبة إجابة المبحوثين بنعم ولا كانت متساوية.

جدول رقم (07) : يوضح ما إذا كانت كثرة المهام التدريبية والإدارية لها إنعكاس على أداء المبحوثين.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	13	72.22%
لا	05	27.78%
المجموع	18	100%

تم التوصل من خلال هذا الجدول إلى ان إستجابات المبحوثين بنعم قدرت بنسبة **72.22%** حول أن كثرة المهام التدريبية والإدارية كان لها إنعكاس على أداء المبحوثين، في حين مثلت بنسبة **27.78%** فئة المبحوثين الذين أجابوا بلا ، أي أن كثرة المهام التدريبية والإدارية ليس لها إنعكاس على أدائهم.

جدول رقم (08) : يوضح إستجابات المبحوثين ما إذا كانت القرارات المتخذة من قبل مدير الجامعة تتعكس على أدائهم وماذا يشعرون حيال ذلك.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	06	33.33%
	02	11.11%
	01	5.56%
لا	09	50%
المجموع	18	100%

من خلال الجدول الذي يوضح إجابات المبحوثين حول إذا ما كانت القرارات المتخذة من قبل مدير الجامعة تتعكس على أدائهم نجد أن نسبة الذين أجابوا بنعم كانوا يشعرون حيال ذلك بالإحباط فقدرت بـ **33.33%**، أما من إختاروا الإعتراض فقدرت بـ **11.11%**، أما فيما يخص المبحوثين الذين إختاروا تجاهل القرارات فقدرت نسبتهم بـ **5.56%**، ومثلت نسبة **50%** المبحوثين الذين أجابوا بلا أي أن القرارات المتخذة من قبل الجامعة لا تتعكس على أدائهم.



جدول رقم(09) :يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كان تكليفهم بمسؤوليات إدارية من دون محفزات ينعكس على أدائهم.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	66.67%
لا	06	33.33%
المجموع	18	100%

كانت إستجابات المبحوثين حول إذا ما كان تكليفهم بمسؤوليات إدارية بدون محفزات تنعكس على أدائهم حيث كانت النسبة الكبيرة لمن أجابوا بنعم وقدرت نسبتها بـ **66.67%**، أما فيما يخص المبحوثين الذين أجابوا بلا أي أن تكليفهم بمسؤوليات إدارية من دون محفزات لم تكن عائق ولا تنعكس على أدائهم وذلك بنسبة **33.33%**، وأيضاً من خلال ما تم عرضه نجد أن الحوافز والإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمح لها الفرد هو ما يجعله يقوم بتأدية مهامه وإكمالها وهذا ما أكدته نظرية التوافق بين الفرد والبيئة.

جدول رقم(10) : يوضح ما إذا كان توتر العلاقات بين المبحوثين وزملائهم الأساتذة ينعكس على أدائهم وما يشعرون حيال ذلك .

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	06	33.33%
	01	5.56%
	00	00
لا	11	61.11%
المجموع	18	100%

نستنتج من خلال الجدول الذي يوضح ما إذا كان توتر العلاقات بين المبحوثين وزملائهم الأساتذة ينعكس على أدائهم، فكانت إجابات المبحوثين بنعم، فمنهم من يشعرهم ذلك بالإنزعاج وكانوا بنسبة **33.33%**، أما من أجابوا بأن ذلك ينعكس عليهم بعرقلة بعض مهامهم وذلك بسبب عدم التفاهم فيما بينهم وكانوا بنسبة مقدرة بـ **5.56%**.

أما النسبة الأكبر المقدرة بـ **61.11%** فقد أجابوا بلا أي أن توتر العلاقات بينهم وبين زملائهم لا ينعكس بأي شكل على أدائهم.

جدول رقم(11): يوضح إستجابات المبحوثين حول إذا ما كان عدم تنظيم برنامج تدريبهم له إنعكاس على أدائهم.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	14	%77.78
لا	04	%22.22
المجموع	18	100%

من خلال الجدول نجد أن أغلب المبحوثين بنسبة مقدرة بـ **77.78%** كانت إجابتهم بنعم عدم تنظيم برنامج تدريبهم له إنعكاس كبير على أدائهم، بينما هناك من يرى بنسبة **22.22%** أن عدم تنظيم برنامج تدريبي لا ينعكس على أدائهم بالتالي لا يسبب لهم ذلك ضغط في القيام بعملهم.

جدول رقم(12): يوضح إستجابات المبحوثين ما إذا كان لظروف العمل إنعكاس على أدائهم.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	%83.33
لا	03	%16.67
المجموع	18	100%

نستنتج من إجابات أعلاه أن أغلب المبحوثين يرون أنه نعم لظروف العمل إنعكاس على أدائهم وقدرت نسبتهم بـ **83.33%**، في مقابل هذا أنه نسبة قليلة فقط مقدرة بـ **16.67%** ترى بأن ظروف العمل ليس لها أي إنعكاس على أدائهم، ومن خلال هذا نجد أن الضغوط في بيئة العمل يترتب عليها مواقف ضارة ومؤذية بالصحة، وهذا ما يعتبر بمثابة معوقات وعقبات تعيق أداء الفرد أثناء قيامه بعمله.

جدول رقم (13): يوضح إستجابات المبحوثين حول إذا ما كان إكتظاظ قاعات الدراسة بالطلاب إنعكاس على أدائهم وكيف ينعكس ذلك.

النسبة المئوية	التكرارات	الخيارات
88.89%	16	نعم
11.11%	02	لا
100%	18	المجموع

من خلال الجدول أعلاه ومن خلال إستجابات المبحوثين نجد أن أغلب المبحوثين أجابوا بنعم أن إكتظاظ قاعات الدراسة بالطلاب له إنعكاس على أدائهم وذلك بنسبة **88.89%**، فحسب رأيهم أن العمل في القاعات قليلة العدد ليس بالتأكيد كالعامل في القاعات كثيرة العدد، فهذه الأخيرة تكثُر بها الفوضى وبالتالي يصعب على الأستاذ التحكم بالقسم ويصيبه بالتوتر وبالتالي لا يعطي كل ما عنده، ويمكن أن يدفعه ذلك إلى اللامبالاة وعدم الإهتمام بالمناقشة وصعوبة التقييم الأمثل لجميع الطلبة، ويكتفي بالمشاهدة أو بمعاينة الطلبة وإسكاتهم طيلة وقت الحصة، تضييع الوقت في تنظيم الطلاب وتهيئتهم لإستقبال المعلومات وكذلك يؤثر على مستوى التحصيل الجيد للطلاب أمام إلزامية إنهاء المقرر الدراسي وأيضا إلزامية تقييم أعمال الطلبة في مجال زمني محدد، فضلا على أن الوقت المخصص للحصة مع إكتظاظ القاعات بالطلاب لا يجعل من المناقشة حول محاور المحاضرة تأخذ مسارها الصحيح والذي ينتج عنه فهم سليم لها من قبل الطلبة، حيث يجعل من المناقشة شحيحة ولا تسمح للطلاب بتقديم آرائهم وتصوراتهم حول الموضوع بشكل جلي، والإكتظاظ معيق لسير حصص الأعمال الموجهة خاصة في وجود عدد كبير من المواضيع للعروض وتقديمها في خلال **12** أسبوع فلا يمكن تقديم **24** عرض لـ **48** طالب في ظرف أسبوع واحد.

في المقابل نسبة قليلة مقدرة بـ **11.11%** أجابوا بلا أي أنه إكتظاظ الأقسام لا يسبب لهم أي عائق ولا ينعكس على أدائهم.

ثانياً: عرض و تحليل بيانات التساؤل الثاني (كيف تتعكس الضغوط الإجتماعية على أداء الاستاذ الجامعي؟)

جدول رقم(14): يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كان تعارض متطلبات الأسرة مع متطلبات العمل له إنعكاس على أدائهم وكيف يكون هذا الإنعكاس.

النسبة المئوية	التكرارات	الخيارات
33.33%	06	التغيب عن العمل
00	00	ترك العمل
5.56%	01	الشروء أثناء العمل
16.67%	03	إجابات أخرى
44.44%	08	لا
100%	18	المجموع

تم التوصل من خلال هذا الجدول الذي يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كان تعارض متطلبات الأسرة مع متطلبات العمل له إنعكاس على أدائهم فكانت إجابات المبحوثين أغلبهم بنعم، وكان ينعكس ذلك بتغييبهم عن العمل بنسبة مقدرة بـ **33.33%**، ومنهم من تسببت له بالشروء أثناء العمل بنسبة **5.56%**، وهناك من يرى أنه هناك إنعكاسات أخرى بنسبة **16.67%**، لخصت في أنه يسبب لهم التوتر والشعور بالتعب والإرهاق، وكذلك أنه إيصال الزوجة للعمل والاولاد إلى المدرسة أو الروضة كأبسط مثال، وانتضارهم أثناء خروجهم بشكل ضغطا ينعكس على الأداء البيداغوجي وعلى التعليم.

أما فيما يخص نسبة **44.44%** التي مثلت الإجابات بلا ، فهم حسب رأيهم لا يجدون أن تعارض متطلبات الأسرة مع متطلبات العمل ينعكس على أدائهم.

جدول رقم(15) : يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كان قلة الدعم الأسري لهم أثناء أعمالهم البحثية ينعكس على أدائهم.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	11	61.11%
لا	07	38.89%
المجموع	18	100%

تم التوصل من خلال الجدول الذي يوضح إجابات المبحوثين حول ما إذا كان قلة الدعم الاسري لهم أثناء أعمالهم البحثية ينعكس على أدائهم، كانت النسبة الأكبر لمن أجابوا بنعم لها إنعكاس وذلك بنسبة **61.11%**، بينما نسبة **38.89%** فقد مثلت من أجابوا بلا أي أن قلة الدعم الأسري ليس له أي إنعكاس على أدائهم.

جدول رقم(16) : يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كانوا يعانون من مشكلات عائلية وما نوع هذه المشكلات.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	00	00
	01	5.56%
	00	00
لا	17	94.44%
المجموع	18	100%

من خلال هذا الجدول نجد أن إستجابات المبحوثين حول إذا ما كانوا يعانون من مشكلات عائلية فكانت إجابات المبحوثين قليلة جدا وحصرت في تربية الأولاد بنسبة مقدرة بـ **5.56%**، أما من أجابوا بأنهم لا يعانون من مشكلات عائلية فقد مثلت أغلب الإجابات إن لم نقل جلها وذلك بنسبة مقدرة بـ **94.44%**، ولكن حسب رأي المبحوثين أن هذا لا ينفي أن المشكلات العائلية

موجودة لا محالة وهذا واقع معيش ولكن من الضروري الفصل بين المهنة والمشكلات وخاصة لدى الأستاذ الجامعي.

جدول رقم(17) : يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كان تداخل الأدوار(أب / أم ، زوج(ة) ، أستاذ(ة)...) ينعكس على أدائهم وكيف يكون هذا الإنعكاس .

النسبة المئوية	التكرارات	الخيارات	
22.22%	04	تذمر وإنزعاج	نعم
11.11%	02	إهمال	
16.67%	03	إجابات أخرى	
50%	09	لا	
100%	18	المجموع	

نستنتج من خلال الجدول الذي يوضح إستجابات المبحوثين حول إذا ما كان لتداخل الأدوار له إنعكاس على أدائهم، كانت إجابات المبحوثين بنعم تمثل النصف، ويرون أن هذا الإنعكاس يكون بالتذمر والإنزعاج بنسبة 22.22%، وكما يمكن أن ينعكس ذلك عليهم بالإهمال في العمل وقدرت نسبتهم بـ 11.11%، ونسبة 16.67% مثلت المبحوثين الذين يرون أن هذا الإنعكاس يمكن أن يكون في صعوبة أداء جميع الأدوار المنوطة بهم على أكمل وجه سواء أكان تدريسا أو أي دور آخر، ويمكن أن ينعكس عليهم ذلك بالتذمر والإنزعاج والاهمال في آن واحد، وكذلك فإن مسؤولية الأطفال والرعاية الأسرية المتواصلة إلى جانب العمل تسبب الإرهاق والتعب.

نجد في المقابل بنسبة 50% من يرى أن تداخل الأدوار لا ينعكس على أدائهم، فإنه لا يمكن حسب رأيهم أن يشكل تداخل الأدوار وتعددتها عائقا أمام التدريس، فالمشكل الأساسي هو في تنظيم الوقت ليس إلا، خاصة أنهم لا يدرسون لساعات طويلة وليس طيلة الأسبوع، إلا أن البحث العلمي هو من يتطلب الوقت والإهتمام أكثر من التدريس كعملية في حد ذاتها.

جدول رقم (18): يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كان للحوادث السلبية، (وفاة، مرض...) لها إنعكاس على أدائهم.

النسبة المئوية	التكرارات	الخيارات
94.44%	17	نعم
5.56%	01	لا
100%	18	المجموع

من خلال الجدول أعلاه ومن خلال إجابات المبحوثين نجد أن أغلب المبحوثين بنسبة مقدرة بـ **94.44%** يجدون أن للحوادث السلبية كالمرض والوفاة وغيرها لها تأثير وإنعكاس على أدائهم لأن الإنسان بطبعه يَأثر ويتأثر، في المقابل وبنسبة ضئيلة تكاد تكون منعدمة ما أجابوا انه لا تأثر ولا يوجد إنعكاس على ادائهم بسببها وذلك بنسبة مقدرة بـ **5.56%**.

جدول رقم (19): يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كانوا يجدون صعوبة في التوفيق بين واجباتهم المنزلية ومتطلباتهم الوظيفية.

النسبة المئوية	التكرارات	الخيارات
50%	09	نعم
50%	09	لا
100%	18	المجموع

نستنتج من خلال ما هو موضح في الجدول أعلاه أنه هناك من يد صعوبة في التوفيق بين واجباتهم المنزلية وبين متطلباتهم الوظيفية بنسبة مقدرة بـ **50%**، وبنفس النسبة أي بـ **50%** أنهم لا يواجهون أي صعوبة في التوفيق فيما بين متطلبات العمل ومتطلبات المنزل.

جدول رقم(20): يوضح إستجابات المبحوثين حول ما إذا كانت الضغوط في بيئة العمل تدفعهم إلى القيام بسلوكيات معينة وفيما تتمثل هذه السلوكيات.

النسبة المئوية	التكرارات	الخيارات
50%	09	نعم
50%	09	لا
100%	18	المجموع

من خلال الجدول ومن خلال إجابات المبحوثين حول ما إذا كانت الضغوط في بيئة العمل تدفعهم إلى القيام بسلوكيات معينة فكانت إجابات المبحوثين بنعم بنسبة مقدرة بـ 50% حيث أنه تدفع بهم الضغوط في بيئة العمل، خاصة إذا كانت من الإدارة أو من الطلبة أو حتى من بعض الزملاء إلى الإحساس بالغضب وإتخاذ أسلوب الصراخ ، وفي حالات أخرى إلى الإشتباك الكلامي، وحتى البحث عن تغيير الجامعة وبيئة العمل، وخسارة في بعض العلاقات الإجتماعية كالصداقة، وانتهاج سلوك الشك والسلبية، والبحث دائما عن العزلة من خلال التدريس والذهاب مباشرة للبيت دون الإشتراك في التظاهرات العلمية وحتى الإجتماعات البيداغوجية فقط من باب الإلتزام، ومنهم من يلجأ إلى ممارسة الرياضة للمحافظة على التوازن والخروج من ضغط العمل.

أما في مقابل هذا بنسبة مقدرة بـ 50% أجابوا بلا، حيث أن هذه الضغوط في بيئة العمل لا تدفعهم للقيام ببعض السلوكيات.



ثالثا: تفسير نتائج التساؤل الأول.

بناء على عرض وتحليل النتائج السابقة للتساؤل الأول حول الضغوط التنظيمية وانعكاسها على أداء الأستاذ الجامعي، نجد أن عينة البحث كانوا يدرسون مقاييس لا تتناسب مع تخصصهم وهذا ما تمليه المعلومات المتحصل عليها إذ نجد أيضا أن هناك نسبة كبيرة قدرت بـ **72.22%** للإجابة بنعم كما هو موضح في الجدول رقم (07) للذين يجدون أن لكثرة هذه المهام التدريبية والإدارية تنعكس على أدائهم، وفيما يخص القرارات المتخذة من قبل المدير نجد أن معظم المبحوثين كانت إجاباتهم بنعم لأن لها انعكاس على أدائهم حيث أنهم كانوا يشعرون بالإحباط وأيضا هناك من إختاروا الاعتراض ومنهم من كان يتجاهل هذه القرارات.

إلا أن تكليف المبحوثين بمسؤوليات إدارية من دون محفزات كان له انعكاس على أدائهم وهذا ما وضحه الجدول رقم (09) حيث كانت نسبة الإجابة بنعم كبيرة قدرت بـ **66.67%**، ونجد أن ما عبر عنه بنسبة **77.78%** في الجدول رقم (11) حول عدم تنظيم برنامج التدريس له انعكاس على أداء المبحوثين.

وهناك من يرى أن إكتظاظ قاعات الدراسة بالطلاب تكثر بها الفوضى وتضييع الوقت في تنظيم الطلاب مما ينعكس ذلك في إستهلاك الكثير من الجهد والوقت لهذا عبر عنه بنسبة **88.86%** مما كانوا يعانون من هذا الإكتظاظ.

رابعا: تفسير نتائج التساؤل الثاني.

على ضوء عرض وتحليل نتائج التساؤل الثاني حول الضغوط الإجتماعية وانعكاسها على أداء الأستاذ الجامعي، توصلنا إلى أن تعارض متطلبات الاسرة مع متطلبات العمل يرون أن هذا الإنعكاس كان في التغيب عن العمل بنسبة **33.33%**، أما فيما يخص الشroud أثناء العمل فقدت بـ **5.56%**، أما من تمثلت إجاباتهم في إقتراحات أخرى كانت بـ **16.67%** وهذا ما وضحه الجدول رقم (14).

إلا أن من يرى أن لقلة الدعم الأسري لهم أثناء أعمالهم البحثية إنعكاس قدرت بـ **61.11%** وقد كانت نسبة كبيرة لدى المبحوثين، أما فيما يخص المشكلات العائلية حول ما إذا كان يعاني منها المبحوثين، فقد كانت نسبة قليلة جدا تعاني من هذه المشكلات وهذا ما وُضح في الجدول رقم (16)

وتوصلنا إلى أن للحوادث السلبية من (وفاة، مرض...) كان لها إنعكاس وهذا ما عبر عنه بنسبة مقدره بـ **94.44%** ومنه نجد أن أغلب المبحوثين يرون لأن لها إنعكاس كبير على أدائهم.

في حين أن الضغوط في بيئة العمل تدفع للقيام بسلوكيات معينة فقد كانت إجابة بلا بنسبة **50%**، وهذا ما أفادت به عينة البحث بأن التدريس أمانة يجب أدائها على أكمل وجه.

#### خامسا: النتائج العامة للدراسة.

إستهدفت الدراسة إلقاء الضوء على ضغوط العمل وإنعكاساتها على أداء الأستاذ الجامعي، ومن خلال مناقشة الرؤى المختلفة التي تناولت موضوع ضغوط العمل وبعد مناقشة نتائج تساؤلات الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

أن للضغوط التنظيمية إنعكاس على أداء الأستاذ الجامعي، وهذا يتلخص من خلال ما يتعرض له الأستاذ داخل بيئة عمله من ظروف تجعله يجد صعوبة في تأدية مهامه وأيضاً القرارات المتخذة من قبل المدير أو غيرها كل هذا في حد ذاته يجعل منه يعيش في حالة من التوتر والإحباط والإنزعاج وبالتالي ينعكس ذلك على أدائه الوظيفي.

وتتشكل الضغوط الإجتماعية إنعكاس على أداء الاستاذ الجامعي، خاصة لما يتعرض له من معاناة في مشاكل عائلية وحوادث سلبية، وايضا يجد صعوبة في التوفيق بين الواجبات المنزلية ومتطلبات الوظيفة كل هذا ينعكس على ادائه مما يدفع به إلى القيام بسلوكيات معينة في بعض الأحيان.

## خاتمة:

إن ظاهرة ضغوط العمل من الظواهر التي إنتشرت انتشارا واسعا على بيئة العمل على إختلاف أنشطتها وتعدت حدود هذه البيئة لتشمل الحياة اليومية للفرد حتى أصبح يطلق على هذا العصر بعصر الضغوط .

ونظرا لما تخلفه هذه الضغوط من آثار سواء على الفرد أو على المؤسسة نجد أن هذا الموضوع قد لقي إهتماما متزايدا من قبل الباحثين في هذه المجالات من أجل معرفة أهم مصادر التي تقف وراء هذه الضغوط والتي تتعكس على أداء الفرد وعلى علاقته سواء داخل بيئة العمل أو خارجها.

وجاءت الدراسة الحالية بغية التعرف على أهم المصادر التي تسبب ضغوط العمل ومنه تتعكس على أداء الأستاذ الجامعي الذي يعتبر هذا الأخير المورد الأساسي داخل الجامعة، لذا ومن خلال النتائج المتوصل إليها، إتضح أن للضغوط التنظيمية إنعكاس على أداء الأستاذ الجامعي فالظروف داخل بيئة العمل سواء في القرارات المتخذة أو في علاقات بين الزملاء أو غيرها... كل هذا في حد ذاته يجعل الفرد يجد صعوبة في تأدية مهامه وبالتالي ينعكس ذلك على مستوى أدائه.

وأخيرا تشكل أيضا الضغوط الإجتماعية أحد مسببات الضغوط التي يتعرض لها الأستاذ حيث تتلخص في المعاناة من المشاكل العائلية، وصعوبة التوفيق بين الواجبات المنزلية والمتطلبات الوظيفية... كل هذا ينعكس على أداء الأستاذ مما يدفع به إلى القيام بسلوكيات معينة.

من خلال ما تم عرضه إتضح لنا أن ضغوط العمل لا تتوقف على عامل واحد دون الآخر، وهي تكون نتيجة تداخل عدة عوامل فيما بينها، كما تنجر عن هذه الضغوط إنعكاسات على الأفراد سواء داخل مؤسسة أو خارجها.

لذا ينبغي الإهتمام أكثر بهذه الظاهرة وخاصة في المؤسسات الجامعية التي تعد من أهم المؤسسات في المجتمعات الإنسانية بإعتبارها أداة حيوية لما تقدمه من معرفة للأفراد والإرتقاء بهم إلى درجة الإتقان والتميز.

# قائمة المراجع

أولاً: الكتب:

- 1 إبراهيم محمد المحاسنة، 2013، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان(الأردن).
- 2 إسماعيل بلال محمد، 2005، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية (مصر).
- 3 بلقاسم سلاطينية، حسان جيلاني، 2017، منهجية العلوم الإجتماعية، ط1، دار الجزائرية (الجزائر).
- 4 رحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم ، 2000، مناهج وأساليب البحث العلمي(النظرية والتطبيق)، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان(الأردن).
- 5 السيد محمد خيرى، 1999، الإحصاء فى البحوث النفسية ، ط 1، دار الفكر العربي، القاهرة(مصر).
- 6 الطيب كشرود، عمار، 2007، البحث العلمي ومناهجه فى العلوم الإجتماعية والسلوكية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان(الأردن).
- 7 عمار بخوش، 1995، مناهج البحث العلمي وطرق وإعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 8 العميان محمود، 2005، السلوك التنظيمي فى منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان(الأردن).
- 9 خاروق السيد عثمان، 2001، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي للطبع والنشر، القاهرة(مصر).
- 10 - فاروق عبد فليته، محمد عبد المجيد، 2005، السلوك التنظيمي فى إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان(الأردن).
- 11 - كمال بربر، 1997، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي ، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع، بيروت(لبنان).
- 12 - محمد إسماعيل بلال، 2008، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، الإسكندرية(مصر).

13 - محمد الجوهرى، عبد الله الخريجي، 1982، طرق البحث الإجماعي، ط 3، دار الكتاب للتوزيع، مصر.

- 14 - محمد حسن محمد حمادات، 2008، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، ط1، دار الحامد، عمان(الأردن).
- 15 - معن محمود عياصرة، مروان محمد بني أحمد، 2008، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط1، دار الحامد، عمان(الأردن).
- 16 - منال هلال مزاهرة، 2010، بحوث الإعلام(الأسس والمبادئ)، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان(الأردن).

### ثانيا: المجالات الملتهقيات:

- 17 - حفصة عطاالله حسين، 2014، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإقتصادية والإدارية، مجلد6، العدد11.
- 18 - خالد بن عمر عطية، 2015، مهارات التكيف مع ضغوط العمل، حقيية المدرية مركز صناعة الأفكار للإستشارات التربوية، مركز قيم التدريب التربوي.
- 19 - سحرء أنور حسين، 2013، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، دراسة إستطلاعية تحليلية لعاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، العدد السادس والثلاثون.
- 20 - الصباغ زهير، 1981، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، مجلد5، العدد1، عمان(الأردن).
- 21 - عمار شرعان، 2018، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، مجلة دولية دورية، العدد الثاني، المركز العربي الديمقراطي، برلين(ألمانيا).
- 22 - فريدة بوغازي، 2015، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الإقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة(الجزائر).
- 23 - فوزي سعد البدري، خالد عبد الجواد أبو قناش، 2018، إدارة الوقت وأثرها على مستوى ضغوط العمل، دراسة ميدانية، مجلة علمية دولية أفاق إقتصادية كلية الإقتصاد والتجارة، جامعة المرقب.
- 24 - محمد عبد القادر علام، 2009، ضغوط العمل، مجلة دراسات أمنية، عدد 1.
- 25 - محمد الصالح بوطوطن، زديرة خمار، 2014، دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة الدراسات المالية(المحاسبية و الإدارية)، العدد الثاني.

- 26 -مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة ، دراسة نظرية مجلة التغير الإجتماعي، العدد السادس، مخبر التغير الإجتماعي والعلاقات العاملة، جامعة بسكرة(الجزائر).
- 27 -هناء محمد جلال جمال الدين ، 2019، ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس الحلقة الثانية، مجلة كلية التربية ببها، العدد118، ج2.

### ثالثا: الرسائل الجامعية

- 28 -بوقطف محمود، 2014، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير، جامعة عباس لغرور، ورقلة(الجزائر).
- 29 -الدوسري، مبارك بن فاتح مبارك، 2010، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير، العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- 30 -ريم بنت عمر بن منصور الشريف، 2013، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير على موظفات الإداريات، جامعة الملك عبد العزيز، كلية إقتصاد والإدارة بجدة، المملكة السعودية.
- 31 -زربيي أحلام، 2014، إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء في مؤسسة سونطراك، رسالة ماجستير، جامعة وهران، قسم علم النفس، وهران(الجزائر).
- 32 -سهام بن رحمون، 2014، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد، تخصص تنمية الموارد البشرية، بسكرة(الجزائر).
- 33 -عبد القادر سعيد بنات، 2009، ضغوط العمل وأثرها على أداء موظفين في شركة الإتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة.
- 34 -عز الدين هرور، 2008، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الإقتصادية، بمركب المجارف والرافعات، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة(الجزائر).
- 35 -عيسى إبراهيم المعثر، 2009، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.

- 36 - مكناسي محمد، 2007، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية في مؤسسة إعادة التأهيل ، رسالة ماجستير جامعة منتوري، قسم علم النفس وعلوم التربية، قسنطينة(الجزائر).
- 37 - موزة بنت حمود بن علي المعمرية، 2014، ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط ، رسالة ماجستير قسم التربية والدراسات الإنسانية، جامعة نزوى، سلطنة عمان.
- 38 - نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح، 2010، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي لشركة الإتصالات الفلسطينية، قسم إدارة الأعمال، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة(فلسطين).
- 39 - ونام طنوس، 2019، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي ، رسالة ماجستير، دراسة ميدانية، جامعة الافتراضية السورية، قسم إدارة الأعمال تخصصي .MBA

#### رابعاً: مواقع الأنترنت

- 40 - إدارة الوقت وضغوط الحياة، مكتبة البخاري، نشر بالموقع: <http://MAK KATABA.com>

—

- 41 - نسمة محمد، مصادر الضغوط المهنية ، منتدى العربي للموارد البشرية، نشر بالموقع:

<http://hrdiscussion.com>

- 42 - مقال عن منهجية البحث ، نشر بالموقع:

<https://www.usrij.com>



الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد خيضر بسكرة - قطب شتمة-  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم الاجتماع

إستمارة إستبيان موجهة لأساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

حول موضوع

## إنعكاسات ضغوط العمل على أداء الأستاذ الجامعي دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة بسكرة - قطب شتمة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر(ل.م.د) تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف:

من إعداد الطالبة

د.عزيز سامية

لبكاره يسرى

ملاحظة:

أرجو من سيادتكم الإجابة على هذه الأسئلة، التي لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وذلك بوضع علامة في الإجابة التي ترونها مناسبة، وشكرا لكم أساتذتي الأفاضل على تعاونكم معنا.

السنة الجامعية : 2020/2019

أولاً : البيانات الشخصية

1. الجنس : ذكر  أنثى
2. السن : من 20 إلى 30 سنًا  من 30 إلى 40 سنة
- من 40 إلى 50 سنًا  من 50 سنة فأكثر
3. الحالة العائلية : أعزب(ة)  متزوج(ة)  متطلق(ة)  أرمل
4. الأقدمية : أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات إلى 10 سنوًا
- من 10 سنوات إلى 15  من 15 سنة فأكثر

ثانياً : للضغوط التنظيمية انعكاس على أداء الأستاذ الجامعي

5. هل تدرس مقاييس لا تتناسب مع تخصصك ؟

نعم  لا

6. هل كثرة المهام التدريبية والإدارية لها إنعكاس على أدائك؟

نعم  لا

7. هل القرارات المتخذة من قبل مدير الجامعة تنعكس على أدائك؟

نعم  لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، هل تشعر؟

بالإحباط  الاعتراض  تتجاهل القرارات

8. هل تكليفك بمسؤوليات إدارية من دون محفزات ينعكس على أدائك ؟

نعم  لا

9. هل توتر العلاقات بينك وبين زملائك الأساتذة ينعكس على أدائك ؟

نعم  لا

- إذا كانت إجابتك بنعم، هل تشعر؟

بالإنزعاج  عرقلة بعض

أخرى

تذكر.....

..

.....

10. هل عدم تنظيم برنامج تدريبك له إنعكاس على أدائك ؟

لا

نعم

11. هل لظروف العمل لها إنعكاس على أدائك ؟

لا

نعم

12. هل إكتظاظ قاعات الدراسة بالطلاب إنعكاس على أدائك ؟

لا

نعم

- في حالة الإجابة بنعم وضح ذلك؟

.....

.....

.....

ثالثاً: للضغوط الإجتماعية إنعكاس على أداء الأستاذ الجامعي.

13. هل تعارض متطلبات الأسرة مع متطلبات العمل لها انعكاس على أدائك ؟

لا

نعم

- في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك؟

الشروع أثناء العمل

ترك العمل

التغيب عن العمل

أخرى

تذكر.....

..

.....

14. هل قلة الدعم الأسري لك أثناء أعمالك البحثية ينعكس على أدائك؟

نعم  لا

15. هل تعاني من مشكلات عائلية؟

نعم  لا

- إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه المشكلات؟

زوجية  تربية الأولاد

أخرى تذكر

.....

.....

.....

16. هل تداخل الأدوار و تعددها من (أب / أم ، زوجة) ، أستاذة... يعكس على أدائك ؟

نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك؟

تذمر وإنزعاج  إهمال

أخرى

تذكر.....

..

.....

.....

17. هل للحوادث السلبية، (وفاة، مرض...) لها إنعكاس على أدائك؟

نعم  لا

18. هل تجد صعوبة في التوفيق بين واجباتك المنزلية ومتطلباتك الوظيفية؟

نعم  لا

19. هل تدفعك الضغوط في بيئة العمل إلى القيام بسلوكيات معينة؟

نعم  لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فيما

تتمثل؟.....

.....

.....