

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة - قطب شتمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع



الموضوع:

## إنعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

-دراسة ميدانية بمؤسسة أقرودات للتعليب و إنتاج التمور بولاية بسكرة-

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم اجتماع. تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.

### لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
رئيسا	-	-
مقررا	-	-
مناقشا	-	-

إشراف الدكتورة:

نوي إيمان

إعداد الطالبة:

جنيحي نورة

السنة الجامعية: 2023/2022



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة - قطب شتمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع



الموضوع:

## إنعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

-دراسة ميدانية بمؤسسة أقرودات للتعليب و إنتاج التمور بولاية بسكرة-

مذكرة تخرج مكتملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم اجتماع. تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.

### لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
رئيسا	-	-
مقرا	-	-
مناقشا	-	-

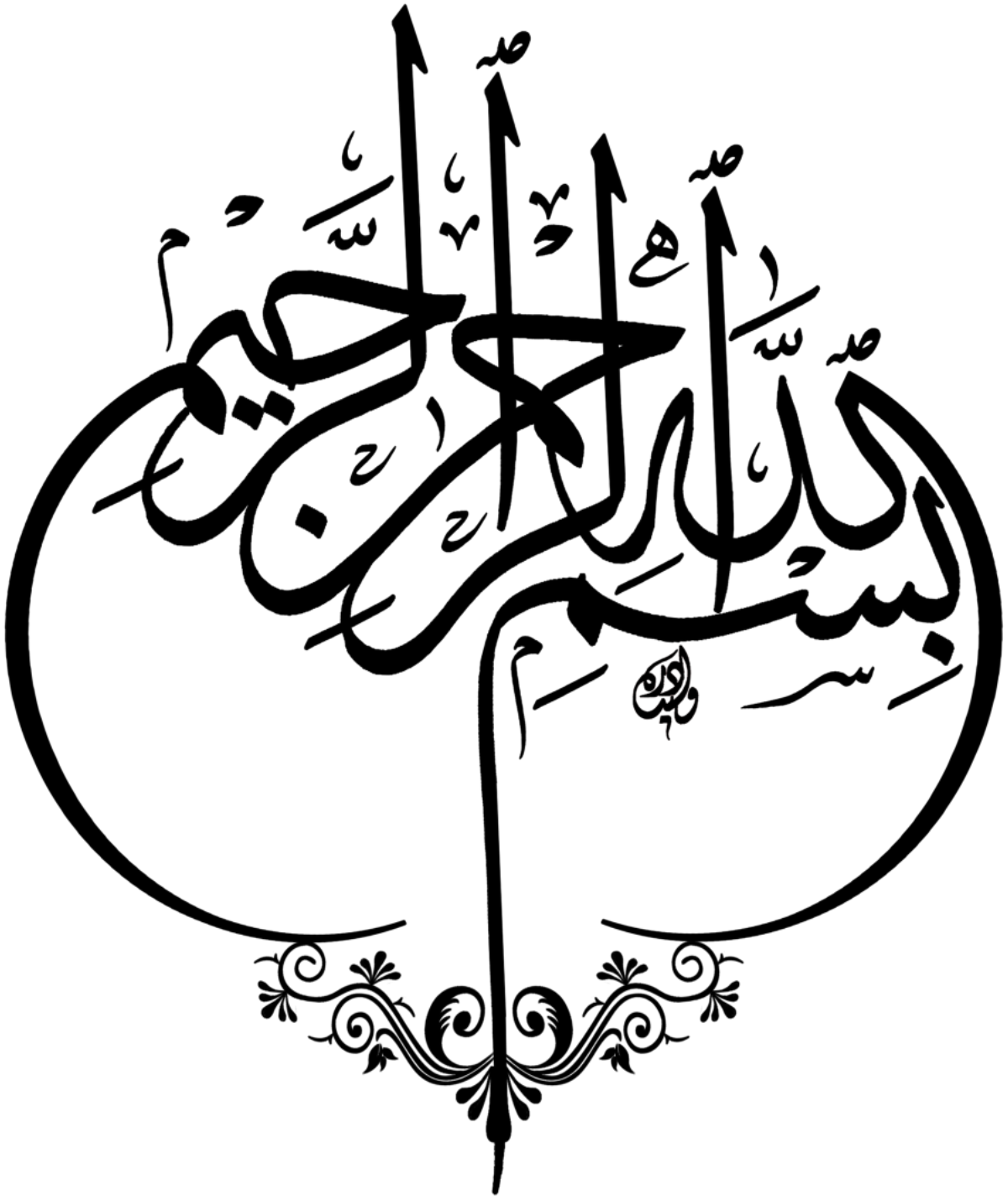
إشراف الدكتورة:

نوي إيمان

إعداد الطالبة:

جنيجي نورة

السنة الجامعية: 2023/2022



# الشكر و العرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

لقول الله عزوجل : "ولئن شكرتم لأزيدنكم"

يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

الحمد لله الذي أعاننا وزيننا بالحلم والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات واصلي واسلم على الرحمة المهداة محمد عليه أفضل الصلوات وسلامه عليه وبعد:

وقبل أن نمضي نقدم أسمى آيات الشكر والامتنان إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة...إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، إلى أساتذتنا الأفاضل كل الشكر والتقدير وخاصة أستاذتي المشرفة "نوي إيمان" الذي نقول لها بشرا نقول الرسول صلى الله عليه وسلم

"إن الحوت في البحر والطير في السماء ليصلون على معلم الناس الخير" اشكرها على الجهود والأوقات المبذولة طيلة إعداد المذكرة منذ لحضتها الأولى وحتى وصولي إلى النهاية. كما لم تبخل عليا بالمساعدة وإبداء التوجيهات القيمة وتزويدي بالمصادر والمشورة فلك مني كل التقدير والشكر والامتنان.

اشكر الذين كانوا عوناً لي في بحثي هذا، ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحيانا في طريقي، إلى من زرعوا التفاؤل في دربي وقدموا لي مساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات ربما دون أن يشعروا بدورهم بذلك لهم مني كل الشكر. كما أتقدم بالشكر والاحترام والتقدير للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرين على ما بذلوه من جهد في قراءة رسالتي المتواضعة.

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من أمدني بيد العون والمساعدة من قريب أو بعيد. إلى كل أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

وشكرا

نورة جنيحي

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ- ب	مقدمة
<b>الفصل الأول : موضوع الدراسة</b>	
04	تمهيد
04	أولاً:الإشكالية الدراسة
05	ثانياً :أسباب اختيار الموضوع
05	ثالثاً:أهمية الدراسة
06	رابعاً:أهداف الدراسة
06	خامساً: تحديد المفاهيم الإجرائية للمتغيرات الدراسة
13-06	سادساً:الدراسات السابقة الدراسة
14	خلاصة
<b>الفصل الثاني : الإطار المفاهيمي لضغوط العمل</b>	
16	تمهيد
18-17	أولاً:مفهوم ضغوط العمل ومفاهيم المرتبطة به
19-18	ثانياً:أنواع ضغوط العمل
20	ثالثاً:مراحل ضغوط العمل
22-21	رابعاً:أسباب وأبعاد ضغوط العمل
24-23	خامساً :النظريات المفسرة لضغوط العمل
29-26	سادساً:الآثار المترتبة لضغوط العمل وأهم مصادرها
30	خلاصة
<b>الفصل الثالث: مفاهيم الأساسية الأداء الوظيفي</b>	
32	تمهيد
35-33	أولاً:مفهوم الأداء الوظيفي
37-36	ثانياً:مفاهيم الأداء الوظيفي

38-37	ثالثا: خصائص الأداء الوظيفي
40-38	رابعا: عناصر الأداء الوظيفي ومحدداته
41-40	خامسا: عوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
42-41	سادسا: أهمية الأداء الوظيفي
43-42	سابعا: علاقة ضغوط العمل والأداء الوظيفي
44	خلاصة
<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
46	تمهيد
51-47	أولا: مجالات الدراسة
52-51	ثانيا: مجتمع الدراسة
52	ثالثا: المنهج الدراسة
54-53	رابعا: أدوات جمع البيانات
54	خامسا: أساليب المعالجة الإحصائية
<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج</b>	
56	تمهيد
78-75	أولا: مناقشة النتائج في ضوء التساؤلات الدراسة
79-78	ثانيا: مناقشة النتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
79	ثالثا: النتائج العامة
80-79	رابعا: أهم الاقتراحات
	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
48	يمثل العناصر المكونة للقيمة الإجمالية لمشروع مؤسسة اقروادات	(01)
48	يوضح مكونات المؤسسة اقروادات	(02)
39	منتوجات مؤسسة اقروادات	(03)
57	يوضح الاطار العام للدراسة	(04)
57	يوضح البيانات المتعلقة بنوع الجنس	(05)
58	يوضح الفئات العمرية للأفراد العينة	(06)
59	يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة	(07)
60-59	يوضح طبيعة المهنية لأفراد العينة	(08)
60	يوضح الاقدمية في العمل بالنسبة لعينة الدراسة	(09)
61	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 06	(10)
62	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 07	(11)
63-62	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 08	(12)
64-63	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 09	(13)
64	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 10	(14)
65	يوضح اجابة المبحوثين على السؤال رقم 11	(15)
66	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 12	(16)
67-66	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 13	(17)
67	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 14	(18)
68	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 15	(19)
69-68	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 16	(20)
70-69	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 17	(21)
70	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 18	(22)
71-70	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 19	(23)
72-71	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 20	(24)
72	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 21	(25)
73-72	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 22	(26)
73	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 23	(27)



74	يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 24	(28)
----	--	------

### قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
13	نموذج يمثل متغيرات الدراسة	(01)
19	يوضح أنواع ضغوط العمل	(02)
20	يوضح مراحل ضغوط العمل	(03)
21	يوضح أهم أبعاد ضغوط العمل	(04)
25	يمثل سلم هرم الحاجات لماسلو	(05)
39	يمثل أهم عناصر الأداء الوظيفي	(06)
43	يوضح علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي	(07)
95	يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة اقروادات	(08)

مقدمة

لقد أصبحت الضغوطات جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية ولا يمكن تجنبها وذلك مع تعقد الحياة وازدياد متطلباتها وما يصحبها من قلق مستمر وتغير السريع ومتواصل في جميع المجالات التي يشهدها عالمنا اليوم وما يتبع ذلك من تعقد حاجات الفرد وأساليب إشباعها في وسط البيئة المتسارعة ومتطلبات الحياة الكثيرة والمتنوعة ،حيث خلق معها مجموعة من الآثار والتي تتمثل في آثار النفسية والصحية والاجتماعية على مستوى الأفراد والجماعات.

وتعتبر ضغوط العمل إحدى هذه العقبات والتي أصبحت ملتصقة بطريقة مباشرة مع حياة الموظف أو العامل حيث تشهد المؤسسة الواحدة أشكالاً مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية كما أن موضوع ضغط العمل لقي اهتمام كبيراً في البحوث والدراسات الإدارية بشكل عام ومتعلق بالموارد البشرية بشكل خاص كما له أهمية بالغة على مستوى الفرد والمؤسسة في تحقيق الأهداف خاصة مع زيادة شدة المنافسة والتي قد تؤثر سلباً على أداء العاملين.

وقد حظيت ضغوط العمل بقدر كبير من الاهتمام من حيث التعرف على أنواعها ومصادرها ومظاهرها والآثار المترتبة عنها وكيفية التعامل معها ويظل هذا الجانب الأخير بحاجة إلى المزيد من الاهتمام وذلك لمساعدة الأفراد الذين يتعرضون للضغط لمواجهةها و تدريبهم على كيفية إدارتها وسياساتها لإلغاء أضرارها والتقليل من مرتباتها السيئة لأن الفرد في الغالب يؤدي عمله ضمن شبكة من العلاقات والمسؤوليات والإجراءات والأهم من ذلك ضمن شبكة من الاتصالات مع زملاء الذين تتباين دوافعهم وتوقعاتهم ومن الطبيعي في هذه الظروف يواجه الفرد مواقف واستجابات سلوكية لا تلقى القبول عنه وغير أنها تتحول إلى مصادر للضغوط بالنسبة له.

ومن جهة أخرى يجدر بنا الإشارة بأن أداء العاملين ليس بأمر السهل إلا انه يعد مهمة صعبة وذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه من بينها العوامل البيئية، التنظيمية، الفردية وزيادة ذلك وجود العديد من المشكلات والمعوقات الناتجة عن تقييم الأداء في الحالة الطبيعية.

من خلال ما تقدم فقد اقتضت طبيعة الدراسة تقسيم البحث إلى فصول فصلين يتعلقان بالجانب النظري وأخرى تتعلق بالجانب الميداني .


حيث تناولنا في الفصل الأول موضوع الدراسة الذي اشتمل على تحديد إشكالية البحث وأهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة كما تطرقنا فيه إلى تحديد أهم المفاهيم الإجرائية التي شكلت محور الدراسة وأخيراً الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فقد خصص للحديث عن ضغوط العمل الذي اشتمل أنواع ضغوط العمل واهم أسباب وأبعاد هذه الضغوط ثم عرض أهم آثار ضغوط العمل.

في حين تم التطرق في الفصل الثالث إلى الأداء الوظيفي من حيث خصائص واهم عوامل المؤثرة للأداء الوظيفي مع إبراز أهمية الأداء الوظيفي.

وخصص الفصل الرابع لمنهجية البحث الذي ضم مجالات الدراسة من حيث المجال المكاني الذي اشتمل على التعرف بالمؤسسة والمجال الزمني وكذا المجال البشري الذي تناول عدد العمال المؤسسة وتوزيعه. ومن ثم المنهج المستخدم في الدراسة وأدوات جمع البيانات التي تمثلت في الملاحظة والاستمارة والوثائق والسجلات.

وأیضا تم استعرضنا لتحليل البيانات المحصل عليها بواسطة استمارة البحث ثم مناقشة النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة وأخيرا عرض النتائج العامة.



الفصل الأول:  
موضوع الدراسة

## تمهيد

يعتبر هذا الفصل من الركائز الأساسية التي لا يمكن التخلي عنها أو إغفالها في أي بحث علمي حيث يبرز الباحثة أهم القضايا والمسائل التي سوف يتناولها البحث وعليه سيتم في هذا الفصل التطرق إلى أهم المبررات التي دفعت إلى دراسة هذا الموضوع إضافة إلى إبراز الأهداف والأهمية العلمية والعملية التي تسعى إليها الدراسة كما سيتم طرح مشكلة البحث وتحديد المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة.

## أولاً: الإشكالية:

تعتبر المؤسسة الاقتصادية النواة الأساسية والمحور الأساسي الذي يرتكز حوله أي اقتصاد، حيث تعمل على تحقيق مختلف الأهداف الاقتصادية والاجتماعية وتقوم على الإصلاح وتحسين أداء الأفراد العاملين، فلقد تكون وفق متطلبات العمل مع معالجة مختلف المشكلات الاقتصادية الرئيسية والتي تواجه العاملين بعض الصعوبات والعراقيل داخل المؤسسة حيث تتجلى في شكل ضغوطات وتوترات ومثيرات مختلفة.

ولقد تختلف الضغوطات التي تواجه العامل باختلاف مستويات التنظيمية لضغوط العمل بصفة عامة تتولد بالظروف ومثيرات التي تحيط بالعامل نتيجة مجموعة من العوامل التي تؤثر فيه وذلك ما نجد حدوث صراعات بين العاملين في مؤسسة بسبب الضغوطات التنظيمية (إدارية) و أخرى الضغوطات الاجتماعية، وما ينتج عن هذه الضغوطات آثار مختلفة.

ويعتبر الأداء الوظيفي للموظفين من أهم الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، وهي مصدراً مهم لفعاليتها ومنافسة وكفاءة أيضاً من أجل نجاح واستمرار المؤسسة يجب أن يكون مرتبطاً بأداء موظفيها، وهذا عن طريق المهام والواجبات التي يقوم بها الموظف والتي يمكن أن تصادفه بعض الضغوطات والتوترات داخل بيئة المؤسسة.

ومن هذا المنطلق ارتأينا الوقوف عن هذه الظاهرة التي تكتسي أهمية بالغة داخل المؤسسات وكذلك سنتناول في دراستنا هذه طبيعة انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الاقتصادية "مؤسسة اقروودات" إنتاج والتعليب التمور بولاية بسكرة وبناء على ما سبق تتركز اشكاليتنا حول التساؤل الرئيسي مفاده: **كيف تنعكس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اقروودات ؟**

وفي هذا الإطار تندرج التساؤلات الفرعية التالية:

**التساؤل الأول: كيف تنعكس الضغوط التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اقروودات؟**

التساؤل الثاني: كيف تنعكس الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اقرويات؟

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

من أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار ودراسة الموضوع ما يلي:

1: الأسباب الذاتية:

\*الشغف العلمي والاهتمام الشخصي بالموضوع.

\*رغبة الشخصية إلى معالجة الموضوع.

\*الميل إلى دراسة مختلف الضغوطات التي يعاني منها بعض العاملين في مختلف المؤسسات.

\*إثراء الرصيد المعرفي حول هذا الموضوع.

2: الأسباب الموضوعية:

\*من بين الأسباب علاقة الموضوع بالمجال التخصص.

\*أهمية موضوع الدراسة كونه تناول من الواقع الاجتماعي في الممارسة المهنية في المؤسسة.

\*الأهمية العلمية لهذا الموضوع باعتباره من بين المواضيع التي تتطلب الدراسة ومحاولة توضيح مختلف

الجوانب والمتغيرات داخل المؤسسة.

ثالثا: أهمية الدراسة

تسند أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه وهو ضغوط العمل وكيفية انعكاسه على

الأداء الوظيفي حيث نجده ضمن عدة نقاط أهمها:

\*محاولة الربط بين متغير ضغوط العمل ومتغير الأداء الوظيفي.

\*دراسة ضغوط العمل التي تساهم في رفع أو انخفاض في مستوى أداء الموظفين.

\*توضيح كيف يتم انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة.

رابعا: أهداف الدراسة

إن هدف باحث هو الوصول لحقائق معبر عنها بنشر لوائح معين يحاول من خلال اختباره ميدانيا،

ونجد انه من بين الأهداف التي تصبوا إليها هذه الدراسة ما يلي :

\*دراسة كيف تساهم الضغوط التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اقرويات.

\*ما طبيعة انعكاس الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اقرويات .

خامسا: تحديد مفاهيم الإجراءات للمتغيرات للدراسة:

1- ضغوط العمل: هي مجموعة المتغيرات والمواقف التي يتعرض لها الفرد (العامل) أثناء قيام بعمله والتي تسبب له العديد من المشاكل النفسية، الجسدية نتيجة تفاعل مابين ظروف العمل وشخصية الموظف (العمال).

2- الأداء الوظيفي: هو سلوك وظيفي هادف يقوم به العامل لانجاز الأعمال المكلف بها وهو كنتيجة يعبر عن مستوى قيامه بتلك العمل.

سادسا: الدراسات السابقة

1: الدراسة الأولى: دراسة عيسى إبراهيم المعشر - بعنوان اثر ضغوط العمل على الأداء العاملين - دراسة ميدانية بالفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم - رسالة مقدمة لاستكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال - قسم إدارة الأعمال - كلية العلوم الإدارية والمالية - جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا - أيار 2009

- قد طرح الباحث في دراسته للتساؤل الرئيسي وهو كالتالي: ما هو اثر ضغوط العمل على الأداء العاملين في القطاع الفندقي؟ وهذا يندرج تحته عدة أسئلة فرعية أهمها

1- هل توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل - الأجور والمكافآت - الهيكل التنظيمي - بيئة العمل) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية .

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

حيث تضم هذه الدراسة فرضيتين رئيسيتين:

الفرضية الرئيسية الأولى مفادها - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين ضغوط العمل وأبعاده (عبء العمل - الأجور والمكافآت - الهيكل التنظيمي - بيئة العمل) وأداء العاملين ويتفرع عنها فرضيات الفرعية الآتية :

الفرضية الجزئية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين عبء العمل وأداء العاملين .

الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين أجور والمكافآت وأداء العاملين .



الفرضية الجزئية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الهيكل التنظيمي وأداء العاملين .

الفرضية الجزئية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين بيئة العمل وأداء العاملين .

أما الفرضية الرئيسية الثانية مضمونها: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين ضغوط العمل وأداء العاملين يعزى للخصائص الشخصية (الجنس- لعمر - المستوى التعليمي- عدد سنوات الخبرة - الحالة الاجتماعية) يتفرع عنها إلى عدة فرضيات فرعية وهي الآتية: الفرضية الجزئية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين ضغوط العمل وأداء العاملين يعزى للجنس .

الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين ضغوط العمل وأداء العاملين يعزى للعمر .

الفرضية الجزئية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين ضغوط العمل وأداء العاملين يعزى للمستوى التعليمي

الفرضية الجزئية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى دلالة 0.05 بين ضغوط العمل وأداء العاملين يعزى للعدد سنوات الخبرة . الفرضية الجزئية الخامسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى دلالة 0.05 بين ضغوط العمل وأداء العاملين يعزى للحالة الاجتماعية .

وبناء على هذه الفرضيات تعمل هذه الدراسة على تحقيق الأهداف التالية :- تطوير إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدبيات ضغوط العمل وما يرتبط به من مفاهيم وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل.

- التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل - الأجور والكافات- الهيكل التنظيمي - بيئة العمل) على أداء العاملين في القطاع الفندقي.

الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من مسببات ضغوط العمل والتخفيف من آثاره السلبية على العاملين في القطاع الفندقي لتحقيق مستويات أعلى من الأداء الفردي والمؤسسي . ولتحقيق هذه الأهداف اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي واختار العينة العشوائية المنتظمة ووظف في دراسته أداة جمع البيانات وهي استبانة واعتمد على الأساليب الإحصائية التالية النسب

المئوية - الوسط الحسابي الانحراف المعياري وكذلك العديد من الأساليب . وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من نتائج من بينها ما يلي :

- إن عبء العمل لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان المكافحات والأجور تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان أن الحالة الاجتماعية لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق الخمسة نجوم في عمان.

أن العمر والمستوى التعليمي لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق الخمسة نجوم في عمان.

الدراسة الثانية:دراسة ونام طنوس - بعنوان اثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي -دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيبيلوس سورية - مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال التخصصي mba-جامعة الافتراضية السورية -2019..

قد طرحت الباحثة في دراستها للموضوع للتساؤل الرئيسي وهو كيف تتخفف قيمة العملة السورية وما يرافقه من الضغط معيشي على الشعب عامة ومنهم العاملين في البنوك؟وهذا يندرج تحته عدة اسئلة فرعية أهمها:-هل توجد علاقة بين الضغوط العمل بمختلف أشكالها على الأداء العاملين في القطاع البنكي الخاص في سورية خلال عام 2019. -هل تختلف هذه الضغوط حسب أقسام العمل أو مناصب الوظيفية والتغيرات الديمغرافية للعاملين في البنوك خلال عام 2019؟حيث تضم هذه الدراسة الفرضية الرئيسية وتندرج تحتها فرضيات الفرعية والتي تتمثل في:

الفرضية الرئيسية:توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي.ومن أهم الفرضيات الفرعية هي:

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل ووضوح الدور الوظيفي للعاملين وبين أداء العاملين في القطاع لمصرفي .-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والمتغيرات الديمغرافية للعاملين وأداء العاملين في القطاع المصرفي .

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والمكافآت وأداء العاملين في القطاع المصرفي.وبناء على هذه لفرضيات تعمل هذه الدراسة على تحقيق الأهداف التالية: الهدف الرئيسي للبحث:معرفة اثر ضغوط العمل بكافة أشكالها عن إنتاجية العاملين وأدائهم الوظيفي في القطاع البنكي الخاص في سورية والذي يتمثل في بنك بيبيلوس الخاص.و الأهداف الفرعية هي:

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

-الوصول لنتائج قد تساعد في وضع حلول واقتراحا للحد من مسببات هذه الضغوط وتخفيف أثارها السلبية على العاملين وتطور من أدائهم الوظيفي في القطاع البنكي الخاص.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي واختيارها للمجتمع البحث ما يتوفر من العاملين في كافة الأقسام وكافة المستويات الوظيفية والمناصب التي يشغلونها في الإدارة العامة وفروع بنك بيبلس في دمشق والبالغ عددهم 4 فروع.

ووظفت الباحثة في دراستها أداة جمع البيانات الاستبانة (الاستمارة واعتماد على الأساليب الإحصائية:برنامج spssوقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها :-يشكل عبء العمل مسبا لضغط العمل الذي يتعرض له الموظف في بنك بيبلس،وهذا له تأثير على أدائهم الوظيفي العام ،لكن ليست كافة جوانب عبء العمل له نفس الدرجة من التأثير .

-لا يسبب وضوح الدور الوظيفي في بنك بيبلس ضغط العمل بالنسبة للموظفين وبالتالي ليس لها تأثير على الأداء الوظيفي لهم .خاصة فيما يتعلق بوضوح الهدف والمسؤوليات بالنسبة للموظف.

-وجود علاقة قوية جدا بين الحالة الاجتماعية وكفاية الأجر المقدم من البنك.

الدراسة الثالثة : دراسة لبنى زياد خالد الساكت- بعنوان اثر ضغوط العمل اداء الوظيفي -دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الاردنية- مقدمة لنيل درجة الماجستير في ادارة - كلية الاعمال- جامعة عمان العربية 2014..

قد طرحت الباحثة في دراستها للموضوع للتساؤل الرئيسي عامة وهو هل يوجد اثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الأداء الوظيفي بعناصرها (الالتزام الوظيفي والولاء الوظيفي وانجاز المهام والانضباط الوظيفي)في مجموعة الاتصالات الأردنية؟وهذا يندرج تحته عدة أسئلة فرعية أهمها:

-هل يؤثر اثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل ( على الالتزام الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية ؟

- هل يوجد اثر لضغوط العمل بعناصرها ( عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية) على الانجاز المهام في مجموعة الاتصالات الأردنية ؟

- هل يوجد اثر لضغوط العمل بعناصرها (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية) على الولاء الوظيفي مجموعة الاتصالات الأردنية؟حيث تضم هذه الدراسة الفرضية رئيسية وتندرج تحتها

فرضيات الفرعية والتي تتمثل في :

الفرضية الرئيسية: لا توجد اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام الوظيفي والولاء الوظيفي وانجاز المهام والانضباط الوظيفي) في مجموعة الاتصالات .

ومن أهم الفرضيات الفرعية هي:

- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الالتزام الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية.

- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند 0.05 لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الولاء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية .

- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على انجاز المهام في مجموعة الاتصالات الأردنية .

وبناء على هذه لفرضيات تعمل هذه الدراسة على تحقيق الأهداف التالية :

- اثر ضغوط العمل بعناصره (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور...) على الالتزام الوظيفي لمجموعة الاتصالات الأردنية

- وجود اثر لضغوط العمل بعناصره ( عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور....) على الانجاز المهام في مجموعة الاتصالات الأردنية

- وجود اثر لضغوط العمل بعناصره ( عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور...) على الولاء الوظيفي لمجموعة الاتصالات الأردنية. ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي واختيارها للعينة العشوائية من العاملين في مجموعة الاتصالات الأردنية.

ووظفت الباحثة في دراستها لأداة جمع البيانات الاستبانة ( الاستمارة واعتماد على الأساليب الإحصائية: برنامج spss وتحليل الانحدار الخطي واختبار ألفا كرونباخ والتكرارات النسب المئوية ومعامل ارتباط بيرسون....وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أن أبعاد ضغوط العمل فسرت ما نسبته %72.5 من التباين الحاصل من درجات الالتزام الوظيفي لموظفي مجموعة الاتصالات الأردنية وهذا يعني وجود اثر كبير لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لموظفي مجموعة الاتصالات الأردنية.- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لضغوط العمل بأبعاده ( عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور...) على الولاء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية.

الدراسة الرابعة :عائشة مفتاح جبريل-اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة- رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير- قسم الإدارة الصحية-مدرسة العلوم الإدارية والمالية-2015/2014

قد طرحت الباحثة في دراستها التساؤل الرئيسي :ما اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة؟ وهذا ما يندرج تحته عدة أسئلة فرعية أهمها:-هل تعاني العناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة من ضغوط في العمل ناتجة عن مصادر الآتية ( صراع الدور،غموض الدور،عبء الدور ،بيئة العمل المادية،العلاقات في العمل )؟  
-ما هي الأهمية النسبية للمصادر المسببة لضغوط العمل بالمستشفيات العامة قيد الدراسة؟  
-ما هو مستوى أداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة قيد الدراسة ؟ حيث تضم هذه الدراسة فرضيتين رئيسيتين هما:

\*الفرضية الرئيسية الأولى :يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.حيث تنفرع منها الفرضيات الآتية:  
-يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة .

-يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة.

-يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لعبء الدور في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة.

\*الفرضية الرئيسية الثانية:توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة قيد الدراسة،تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس-الحالة الاجتماعية-المستوى التعليمي-سنوات الخبرة الوظيفية-مكان العمل)

وبناء على هذه الفرضيات تعمل هذه الدراسة على تحقيق الأهداف التالية: الهدف الرئيسي:التعرف على اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

#### الأهداف الفرعية:

-محاولة تقديم نظرية متواضعة للمكتبة العلمية في مجال اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي.

-محاولة التعرف على المصادر لضغوط العمل التي يتعرض لها العناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة.

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

-التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة قي الدراسة.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي ووظفت في دراستها أداة جمع البيانات وهي استبيان ومجتمع الدراسة بلغ عدد أفراد المجتمع الأصلي (507) داخل فترة الدراسة. واعتمداها على الأساليب الإحصائية التالية النسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري والعديد من الأساليب .وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج من بينها:

-شعور الأفراد عينة بضغوط عمل مرتفعة في المستشفيات العامة محل الدراسة من خلال مصادر المختلفة (صراع الدور ،غموض الدور ،عبء الدور ،بيئة العمل ...)

- كان ترتيب المصادر لضغوط العمل حسب أهميتها النسبية من الأعلى إلى الأقل على التوالي كالاتي (عبء العمل-بيئة العمل المادية- صراع الدور-العلاقات في العمل -غموض الدور).

-شعور الأفراد عينة الدراسة بمستوى منخفض من الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.-وجود علاقة تأثير قوية للضغوط العمل في الأداء الوظيفي .

-وجود علاقة تأثير قوية لغموض الدور في الأداء الوظيفي.

-وجود علاقة تأثير قوية لعبء الدور في الأداء الوظيفي

علاقة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة

إن ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات التي تم ذكرها أعلاه والتي تم الاطلاع عليها توزع بين تشابه وأوجه اختلاف وأوجه الاستفادة كما يلي :

\***أوجه التشابه:**تتمثل أوجه التشابه من حيث تناول الموضوع لضغوط العمل وأيضا تشابه في النتائج .

\***أوجه الاختلاف:**تمثل أوجه الاختلاف فيما يلي:

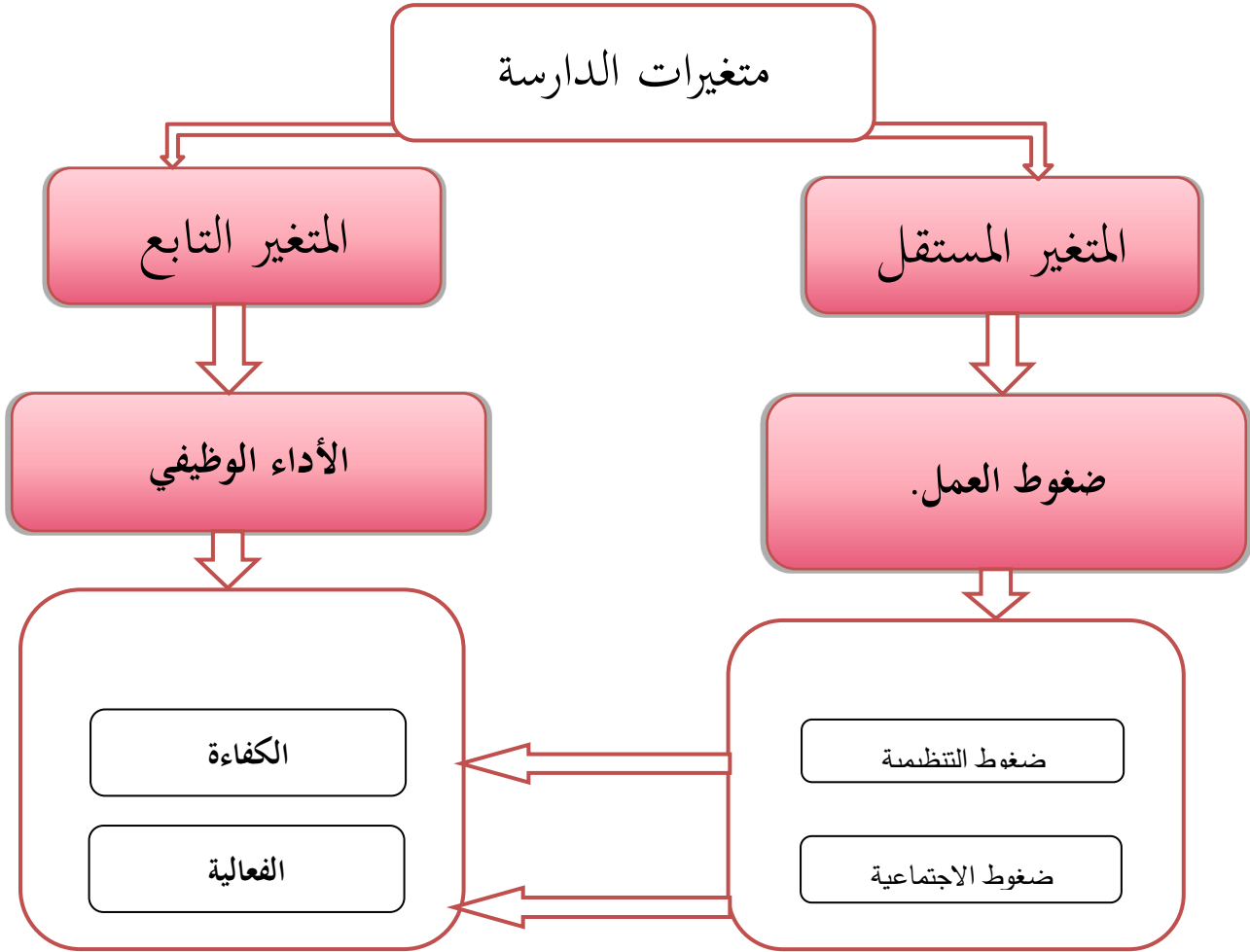
1- اختلاف مكاني وزماني تمثل في إن استهداف القطاع المصرفي والعاملين به كان قليلا جدا ويتم التعرض لدراسة السابقة السورية بحثت في اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي أما الدراسة الحالية فقط كانت انعكاسات ضغوطات العمل على الأداء الوظيفي في مؤسسة اقروادات للتعليب وإنتاج التمور .

2- اختلاف من ناحية الهدف الدراسة .

\*أوجه الاستفادة: تتمثل أوجه الاستفادة فيما يلي :

- 1- تم الاستفادة منها في التعرف على أبعاد الدراسة .
- 2- تم الاعتماد عليها كمرجع في الجانب النظري .
- 3- تم الاعتماد عليها في المنهج المتناول.

الشكل رقم 01: التعرف على متغيرات الدراسة



## خلاصة

من خلال هذا الفصل تم عرض موضوع الدراسة حيث تم فيه تشخيص مشكلة الدراسة من جانب متغيرها المستقل والتابع مع ذكر مبررات اختيار هذا الموضوع وإبراز القيمة العلمية والعملية لموضوع الدراسة وتعتبر هذه المرحلة بمثابة المدخل والنقطة التي ينطلق منها الباحثة في معالجة وعرض دراسته.



الفصل الثاني:

ضغوط العمل

تمهيد:

إن الفرد يواجه ضغوط كثيرة قد تكون ناشئة عن عوامل ومؤثرات (داخلية أو خارجية) وهذه الظروف لها علاقة بعمل الفرد أو الجماعة أو المؤسسة التي يعمل فيها وفي بعض الأحيان هذه العوامل ومؤثرات تكون خارجية ليست لها أي علاقة بالعمل أو بالمؤسسة وقد تكون متعلقة بالبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد إلا أنها تأثيرها نجده يختلف من فرد إلى آخر حسب الفروقات الفردية المختلفة، ومن أجل فهم هذه الضغوط اتجه العلماء والباحثين في تفسير أثارها على الفرد وعلى المؤسسة التي يعمل فيها وأيضا البيئة الاجتماعية التي يعيش فيه.

وللتعمق أكثر في هذا الموضوع سنقسم هذا الفصل إلى ما يلي :

- ✓ أولا: مفهوم ضغوط العمل ومفاهيم مرتبة به.
- ✓ ثانيا: أنواع ضغوط العمل.
- ✓ ثالثا: مراحل ضغوط العمل.
- ✓ رابعا: أسباب وأبعاد ضغوط العمل.
- ✓ خامسا: النظريات المفسرة لضغوط العمل.
- ✓ سادسا: الآثار المترتبة على ضغوط العمل وأهم مصادره.

أولاً : مفهوم ضغوط العمل ومفاهيم المرتبطة به :

### 1: مفهوم ضغوط العمل:

لقد تتعدد تعارف ضغوط العمل ولم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد له ويعود السبب في ذلك لاختلاف نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل فبعضهم ركز على البيئة الخارجية للفرد والبعض الآخر ركز على مقدار الضغوط التي يشعر به الفرد... والبعض أضاف أنها تنشأ عن فرص يستطيع أن يستغلها الفرد إي مواقف ايجابية .

\* عرف لوثا نز ضغط العمل : "انه الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة ."

\* أما بارن فقد عرفه بأنه: "الاستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقة أو التصورية التي تنشأ عن البيئة ."

\* أما سيزلاجي عرف ضغوط العمل بأنها : "هي تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة بيئة العمل نفسه أو الفرد نفسه."

\* فقد عرفها عبد الباقي بأنها: عبارة عن ردود فعل الفرد إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية وتكون ردود الفعل هذه متمثلة بالخوف وزيادة ضغط الدم والارتباك... وغيرها ."

\* نجد العديلي عرف ضغوط العمل بأنها : "هي الجانب النفسي والتغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقاته وإمكاناته وهذا بالنسبة له تهديد يمارس ضغطاً نفسياً عليه."<sup>1</sup>

### 2: المفاهيم المرتبطة بالضغوط العمل:

1/ **التوتر**: "هو نتاج الوقوع تحت تأثير الضغط العصبي مما يؤدي إلى حالة غير الطبيعية للإنسان".

\* التوتر هو " شعور الفرد بعدم السعادة وانفعال وقلق سلبي يوجد عندما يواجه الفرد مشاكل تهدد سعادتهم وتفوق قدراتهم على حل المشاكل".

2/ **القلق**: " هو حالة نفسية تحدث حين يشعر الفرد بوجود خطر يهدده وهو ينطوي على توتر انفعالي تصحبه اضطرابات فيزيولوجية مختلفة".

<sup>1</sup> مروان محمد بني احمد و معن محمود عياصرة ، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل ، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان/الأردن، 2007، ص107.

3/الإجهاد: "هو حالة من التوتر النفسي والتي يتعرض لها الموظف نتيجة لتعرضه لطلبات أو معوقات أو فرص غير عادية في موقع العمل ."

\*"هو الاستجابة الغير المتوقعة لدى الناس للضغوط الهائلة أو أنواع أخرى من المطالب المفروضة عليهم."

4/ الاحتراق النفسي: يعرف الاحتراق النفسي بأنه "يتميز بإجهاد جسدي، مشاعر العجز واليأس، الإنهاك الانفعالي، وتطور مفهوم الذات السلبي والوضعيات السلبية اتجاه العمل.<sup>1</sup>

#### ثانيا: أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق المعايير التالية:

#### أولاً: وفق معيار الأثر

1/الضغوط الايجابية: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة، فإما بالنسبة للمورد البشري عمل الضغوط الايجابية على رفع دافعية وتحسين لأداء، أما بالنسبة للمؤسسة فان ضغوط العمل الايجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري .

2/الضغوط السلبية: هي عبارة عن الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري للمؤسسة وتسبب للمورد البشري انخفاض في الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق، إما بالنسبة للمؤسسة فان الضغوط السلبية تحملها تكاليف ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي.

#### ثانيا: وفق معيار الشدة :

1/الضغوط البسيطة: هي التي تستغرق وقت قصير قد يكون دقائق أو ساعات .

2/ الضغوط المتوسطة: هي تلك الضغوط التي تستغرق ساعات إلى أيام مثل: فترة العمرة الإضافية ....الخ

3/ الضغوط شديدة: هي الضغوط التي تستغرق لوقت طويل تصل إلى شهر أو سنوات مثل: الفصل من العمل...الخ.

<sup>1</sup>كلاش هناء ، اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر قسم علوم التسيير -جامعة محمد خيضر بسكرة- 2020/2019 ، ص18.

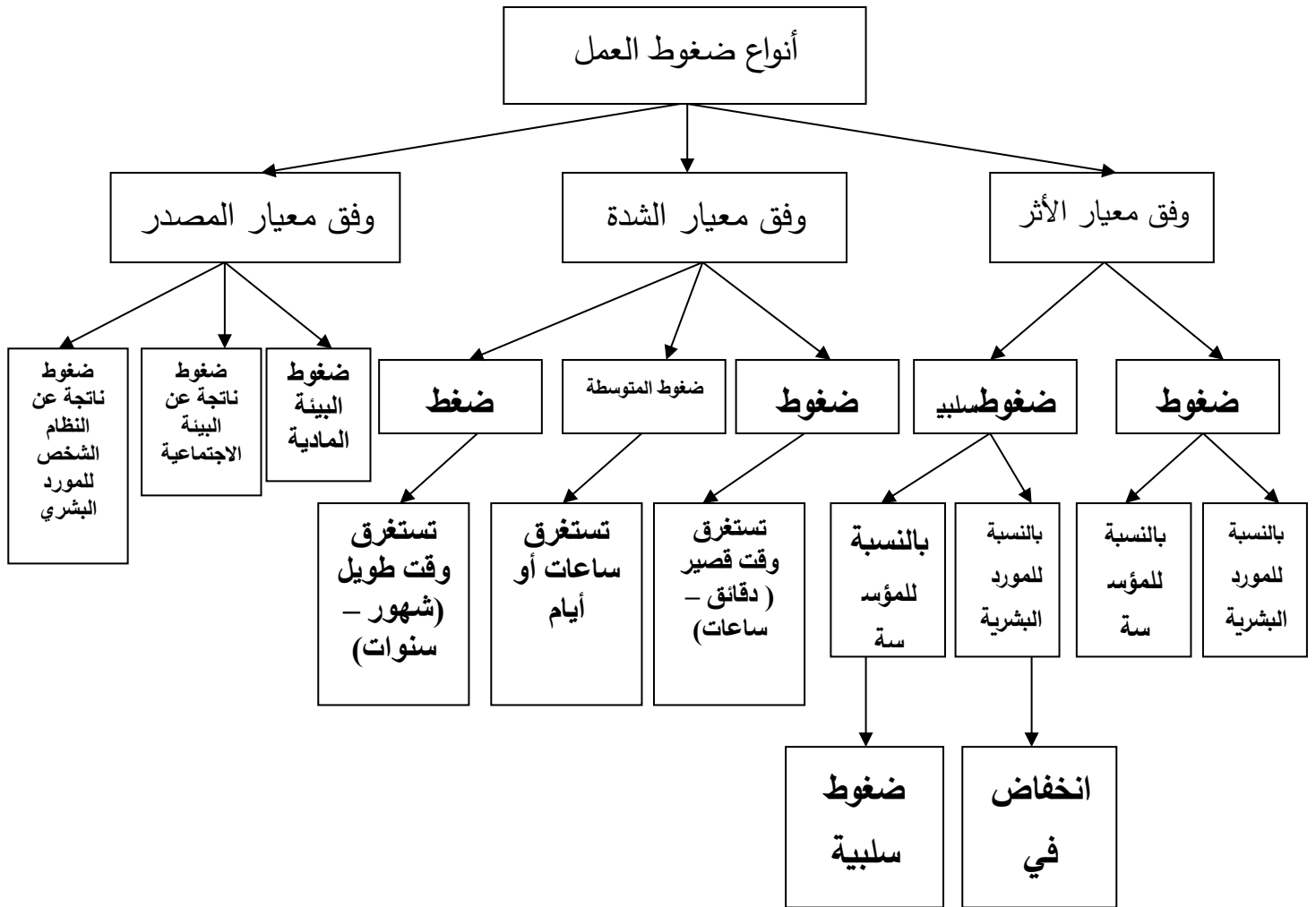
ثالثاً: وفق معيار المصدر:

1/ الضغوط الناتجة عن بيئة المادية: هي الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة مثل: ضعف الإضاءة... الخ

2/ الضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين المورد البشري داخل المواقع العمل مثل: خلاف مع الرئيس... الخ.

3/ ضغوط ناتجة عن النظام الشخص للمورد البشري: هي الضغوط التي تنتج عن فروقات ما بين الموارد البشرية مثل: الاختلاف في الجنس... الخ.<sup>1</sup>

الشكل رقم 2: يوضح أنواع ضغوط العمل



المصدر: من إعداد الطالبة

<sup>1</sup> عدة العانس و وناس ليلي، اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر- تخصص إدارة الأعمال- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية- جامعة أكلي محند اولحاج البويرة، 2018/2017، ص 10-11.

ثالثاً: مراحل ضغوط العمل:

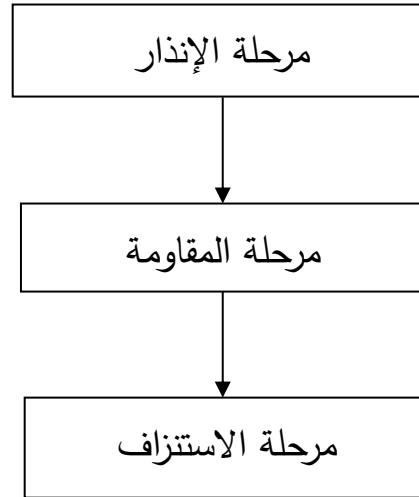
لتحديد مراحل الضغوط نجد الطبيب والعالم (هانس سيليه) اقترح أن الفرد يمر بثلاث مراحل حينما يتعرض لضغط ما :

1/مرحلة الإنذار: في هذه المرحلة يواجه الفرد ضغطاً بفعل مثير خارجي ، ينشط نظام الضغط الداخلي ويتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد مثل: زيادة ضربات القلب - زيادة ضغط الدم....الخ

2/مرحلة المقاومة: إذا ما استمر الضغط يستدعي الجسم عضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط.

3/مرحلة الاستنزاف: مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد قدراته وطاقاته في التكيف والتغلب على الضغوط -تنهار نظم ووسائل التكيف.<sup>1</sup>

شكل رقم 03: يوضح مراحل ضغوط العمل



المصدر: من إعداد الطالبة

<sup>1</sup> خضير كاظم حمود الفريجات و موسى سلامة اللوزي و أنعام الشهابي، السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة)، دار إثراء للنشر، عمان/ الاردن، 2008، ص 278.

رابعاً: أسباب وأبعاد ضغوط العمل

1: أسباب ضغوط العمل.

- يرجع الكثير من الباحثين معظم المشاكل والضغوطات التي يعاني منها الموظف إلى الروتين الإداري الذي يقع عنده معظم الموظفين وذلك راجع للأسباب التالية:
- \* عدم تناسب عدد ساعات العمل مع طاقة الموظف.
  - \* عدم تناسب كمية العمل أو نوعيته مع قدرات الموظف.
  - \* ضغط رب العمل على الموظف سوء العلاقة بين الموظف والإدارة.
  - \* عدم رضا الموظف عن وضعه الوظيفي .
  - \* عدم تحديد مسئوليات الموظف.
  - \* عدم تكيف الموظف مع محيطه الاجتماعي داخل المؤسسة .
  - \* عدم تناسب كمية العمل وعدد الموظفين.
  - \* عدم توفير الوسائل والتسهيلات التي تنهي العمل بمجهود ووقت اقل.
  - \* نقص في الكفاءة والخبرة .

\* وجود المشاكل أخرى خارج العمل والتي قد تؤثر على الموظف مثل: مشاكل الاجتماعية أو مشاكل الزوجية....الخ.<sup>1</sup>

2: الأبعاد ضغوط العمل.

لا تأثر ضغوط العمل على الفرد وحده لأنه لا يعيش بمفرده بل يعيش في بيئة تؤثر عليه باعتباره احد مكونات النظام الذي يتفاعل معه، لذلك شعور الفرد بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة تحددها طبيعة الفرد ومن هذه الأبعاد نذكر:

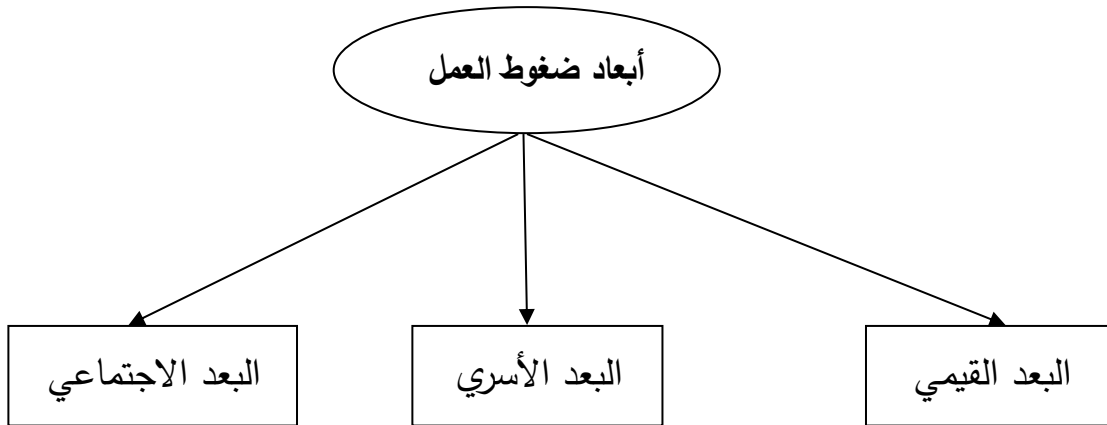
1/ البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية): هي كل اتصال لإنسان بغيره وهو يقوم بنشاطه اليومي، كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقات البيع والشراء والعلاقات الثقافية .... وغيرها، حيث تتعدد بتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية.

<sup>1</sup>صفنار الشطي ، ضغوط العمل، تقديم: نشمية الشريعان - وزارة التربية التوجيه الفني العام للاقتصاد ، 2013/2014، ص05، 04.

2/ البعد الأسري (العلاقات الأسرية): هي العلاقات الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة (الأب، الأم، الأبناء) على نحو يحقق التوازن بين الأسرة.

3/ البعد القيمي (منظومة القيم): هي مجموعة القواعد والمعايير وعادات والتقاليد التي يتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع، تسهم في إكسابها للأفراد جميع المنظمات، وتتحول بعد تشبع الفرد بها إلى سلوك ظاهر ملموس عند مواجهة موقف ما على أن يكون اكتساب تلك القيم وفق ضوابط.<sup>1</sup>

الشكل رقم 04: يوضح أهم أبعاد ضغوط العمل



المصدر : من اعداد الطالبة

ازوزو مروى ، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة، مذكرة ماستر في العلوم التسيير ، تخصص تسيير الموارد البشرية - جامعة محمد خيضر بسكرة 2015/2016 ، ص 09 .



خامسا : نظريات المفسرة لضغوط العمل .

1/النظرية البنيشخصية في تفسير الضغوط: يشير كارسون وزملائه إلى أن الضغوط النفسية التي يعانيها الفرد ترجع إلى أنماط التفاعل المختلفة وظيفيا بين الأفراد ،ذلك إن الإنسان كائن اجتماعي وهو في تفاعل دائم ومستمر مع الآخرين يؤثر فيهم ويتأثر بهم والضغوط كسلوك غير توافقي نشأ من علاقات الاجتماعية المختلفة وظيفيا ،مما يعني أن الضغوط تحدث عندما يكون هناك اضطراب في أنماط العلاقات البنيشخصية ويمكن التقليل من حدة الضغوط من خلال العلاج البنيشخصي الذي يركز على خفض وتقليل المشاكل التي تحدث بين الأفراد من خلال علاقات ايجابية مع بعضهم البعض.<sup>1</sup>

2/النظرية التوافق بين الفرد والبيئة: تشير هذه النظرية إلى العلاقة بين الفرد ومدى إدراكه لقدراته على إكمال إحدى المهام ، بما لديه من حافز على إكمالها والافتراض الذي تقوم عليه هذه النظرية هو أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة، فالفرد يحاول الاحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلي والبيئي، ومواجهة التغيرات الحياتية التي من شأنها أن تؤدي إلى الخلل في هذا التوازن والشيء نفسه ينطبق على الفرد وعلاقته بالبيئة التي يعيش فيها ،إي أن الضغط ينتج من سوء التوافق بين الفرد والبيئة وينتج سوء التوافق أو حسن التوافق من جانبيين هما :

1- مدى الانسجام بين قدرات الفرد ومهارته الشخصية مع المطالب المطروحة .

2- مدى الإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمح إليها الفرد.

3/النظرية هنري موراي: لقد وضع "موراي" مفهومين ،المفهوم الأول حول الحاجة أما المفهوم الثاني حول الضغط وهما مفهومان أساسيان ،وتفسيره لذلك إن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك أما الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ويميز هنري موراي بين نوعين من الضغط هما أ- الضغط بيتا: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركهما الفرد.  
ب-الضغط ألفا: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

<sup>1</sup>عاشور خديجة،ضغوط العمل(النظريات والنماذج)، مجلة العلوم الانسانية،كلية العلوم الاجتماعية والانسانية،جامعة محمد خيضر بسكرة ،مجلة 2012،العدد26،ص 199.

كما وضع هنري موراي إن سلوك الفرد يرتبط بضغط (بيتا) ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة يعيشها. ويطلق على هذا المفهوم بكامل الحاجة، أما عند حدوث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يطلق عليه بمفهوم (ألفا).<sup>1</sup>

**4/نظرية لازروس (نظرية التقدير المعرفي):** أشارت هذه النظرية إلى أن تعتمد على التعرض للضغوط على التقدير الشخص للموقف وإحساسه بإشارات مؤلمة واعتماده الذاتي بقدراته على مواجهة الموقف . ومع إن هذه النظرية تركز على تأثير العوامل الوسيطة التي تؤسس على فرضية انه كلما تغيرت تقديرات الأفراد تغيرت معها عملية تحملهم وانفعالاتهم كما يشير لازاروس وكوهين في دراسة لهما بعنوان "الضغوط البيئية" أن الضغط ينشا من تفاعل الشخص والبيئة بسبب وجود علاقة مضطربة بين هذين النسقين، ولذلك فإننا بحاجة إلى دراسة المتغيرات التي تسهم في حدوث العلاقة المضطربة بين الشخص والبيئة التي يعيش فيها .

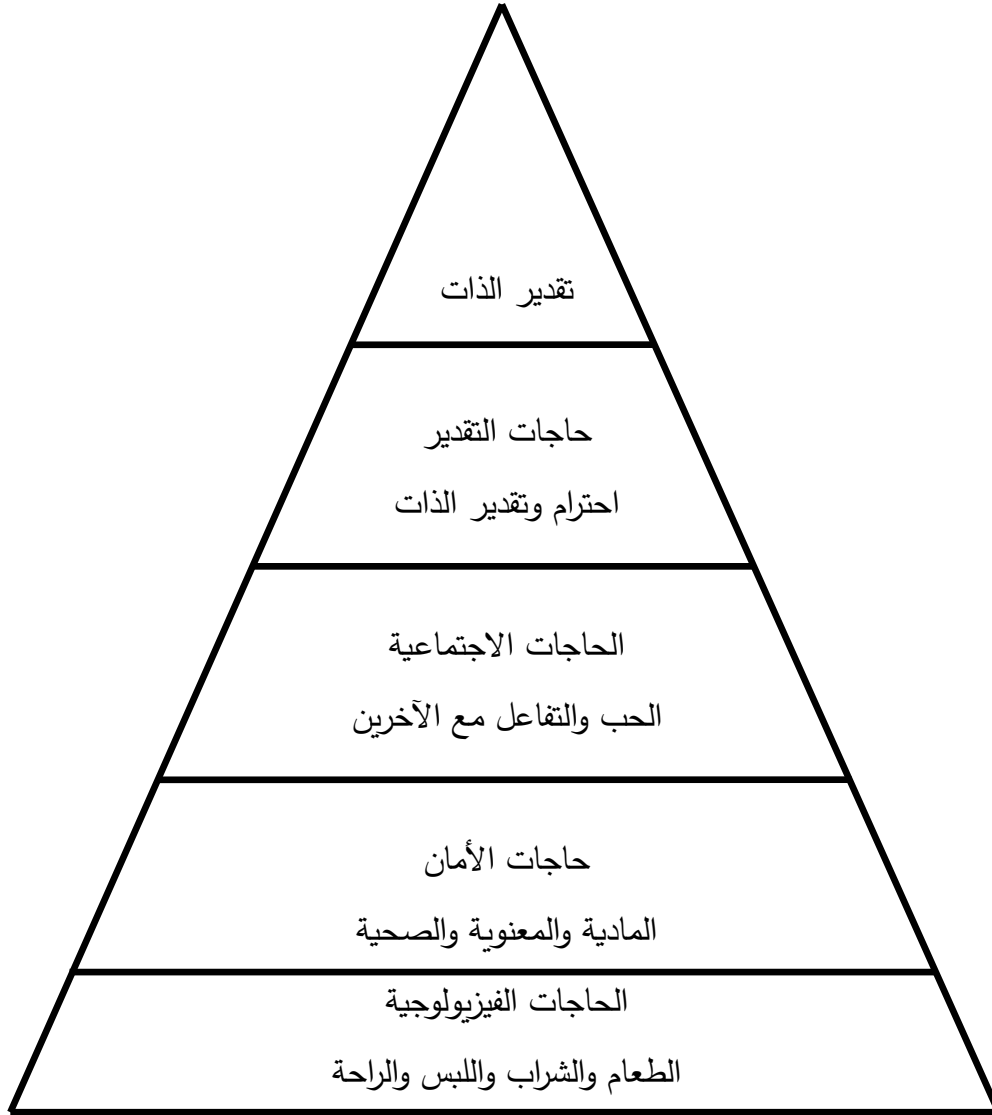
**5/نظرية ماسلو:** يرى أن الشعور بالضغط يكون نتيجة لنقص إشباع الحاجات ولاسيما فيزيولوجية ،مما يؤدي إلى الشعور بالضغط،وهذه الأخيرة تكون على شكل هرم أو سلسلة متدرجة من الحاجات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>عاشور خديجة ، ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الهيئة في المنظمة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع،قسم

العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر ،2014/2015، ص64-65

<sup>2</sup>حمودني رشيد، الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال ، جامعة مغنية، قسم العلوم الاقتصادية، 2015/2016، ص 39.

الشكل رقم 05: يمثل سلم هرم الحاجات لماسلو



المصدر: حمدوني رشيد مرجع سابق الذكر، ص 04.

سادسا : الآثار المترتبة على ضغوط العمل وأهم مصادرها.

أولاً: الآثار لضغوط العمل

1:1 آثار السلبية.

من التصنيفات الشائعة لآثار السلبية للضغوط العمل على الفرد والمؤسسة نجد تصنيف روبرت وباتريك لهذه الآثار:

2:1 آثار شخصية ذاتية : وتتمثل في القلق والاكتئاب والإحباط والإرهاق والملل والعدوانية والشعور بالذنب والخجل... الخ .

3:1 آثار سلوكية: وتتمثل في الكسل والخمول والتعرض للإصابات والحوادث والهيجان وتناول الأدوية والعقاقير المسكنة والمهدئة، وشراهة الأكل أو فقدان الشهية، سهولة الإثارة والتأثير أثناء الكلام .

4:1 آثار عقلية معرفية إدراكية: وتشتمل على القدرة على التركيز، كثرة النسيان، حساسية الزائدة أثناء عملية النقد وعدم قدرة اتخاذ القرار في المواقف السهلة والصعبة .

5:1 آثار بدنية جسمية: مثل ارتفاع ضغط الدم وزيادة نسبة السكر في الدم صعوبة التنفس والشعور بالبرودة أو السخونة أحيانا

6:1 آثار التنظيمية: ويمكن حصرها في التغيب المتكرر في العمل وضعف وتوتر العلاقات الإنسانية بين الأفراد وقلة الإنتاج وانخفاضه وارتفاع حوادث المرور وعدم الرضا عن العمل... الخ.<sup>1</sup>

2:1 آثار الايجابية .

إن العديد من المؤسسات تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحتها من جانب الأثر السلبي إذا كان هذا على الفرد أو على المؤسسة في حد ذاتها. في حين نجد لضغوط العمل اثر ايجابي والذي يتمثل في:

\*تحفز على العمل.

\*تجعل الفرد يفكر في العمل.

\*يزداد التركيز الفرد .

على العمل .

\*ينظر الفرد إلى عمله بتميز .

<sup>1</sup> - عبد الحميد معوش و نزيه صرداوي ،الضغوط المهنية لدى عينة من مفتشي التعليم الابتدائي ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية،مجلة 2016 ،العدد27ص464.

\* التركيز على نتائج العمل .

\* المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر .

\* الشعور بالمتعة .

\* الشعور بالانجاز .

\* تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.<sup>1</sup>

ثانيا: أهم مصادر ضغوط العمل :نذكر منها

**1/العوامل البيئية:** إن عوامل البيئة لها اثر في مستوى التوتر الذي يصيب العاملين داخل المنظمة ومنها :

**1-1:عدم استقرار الحالة الاقتصادية:** إن إي تذبذب يمكن حدوثه في الجانب الاقتصادي (الكساد- ارتفاع معدلات التضخم) في دولة ما سينعكس سلبا على السكان،من ناحية الأسعار وغلاء المواد التنموية أو على مدى توافر السلع الاستهلاكية وعليه فانه سيؤثر على مستوى دخل الأفراد العاملين ويشعرهم بالقلق والتوتر .

**1-2: التطور والتقدم التكنولوجيا:** إن الحاسب الآلي والتقني الحديثة التي أدخلت على العمل أدت إلى شعور الفرد بالتهديد والضغوط الكثيرة إذا لم يتقن استخدامها .

**1-3:التغيرات الاجتماعية:** برزت في المجتمعات الجديدة والقديمة ظواهر جديدة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل انتشار حالة الإدمان وتعدد الزوجات مما يؤدي إلى شعور الفرد بالضغط .طبيعة العمل ومتطلباته:تختلف الضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف أيضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكولة للفرد فكل هذه الأسباب تسهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة .

**2/ العوامل التنظيمية:** تعتبر هذه العوامل من أهم مصادر المسببة لضغوط العمل لذلك معظم الباحثين في مجالات السلوك التنظيمي ركزوا في دراساتهم على هذا المصدر حيث يختلف مستوى ضغوط العمل من منظمة إلى أخرى تبعا إلى أسباب منها :حجم المنظمة ومنتجها التنظيمي السائد وأيضا تتعدد المواقف التي تشكل مصادر للضغط على الأفراد داخل المنظمة نذكر هذه الخصائص في التالي:

<sup>1</sup>محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال،ط2، دار الواصل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2005، ص

**1- طبيعة العمل ومتطلباته:** تختلف عادة ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف أيضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكولة للفرد فكل هذه الأسباب تسهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة.

**2- دور الفرد المنظمة:** يعد الدور الوظيفي من المسببات الرئيسية لضغوط على الفرد في المنظمة لأنه عادة يأخذ احد أشكال التالية:

**1-2: غموض الدور الوظيفي:** نعني به افتقار للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه وان تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة فيصعب الشعور بعدم السيطرة على عمله مما يؤدي إلى شعوره في الضغط .

**2-2: صراع الدور:** ينشا عادة صراع الدور عندما يطلب منه العديد من الأعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد له بأنها خارج نطاق عمله .

**2-3: عبء العمل:** هنالك علاقة طردية بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها نعني بذلك انه كلما زادت المسؤوليات في العمل زادت الضغوط وقد أثبتت الدراسات إن هؤلاء الأفراد يعانون من حالة توتر شديدة انعكست على صحتهم الجسدية مثل القرحة في المعدة وارتفاع ضغط الدم ونسبة لسكر في الدم... الخ

**2-4: ظروف بيئة العمل:** يقصد بها الظروف البيئية المحيطة في الفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعه والأثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة... الخ . فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توافرها في الشكل مما يؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية.

**2-5: الأجور والمكافآت:** تعتبر الأجور والمكافآت الهدف الأفراد في المنظمات وهي المحدد الرئيسي والأساسي لمستوى معيشة الفرد، وإنها المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي .من أهم مصادر ضغوط العمل تكمن في الأجور ونظام الحوافر، لأنه يرتبط ذلك بعملية العدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجور والامتيازات بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة ومدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عيسى إبراهيم المعشر ، اثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، مرجع سابق، ص 21-22 .

3/عوامل الشخصية: من أهم الضغوط الشخصية نذكر ما يلي:

- 1- نمط الشخصية: يتفاوت الناس في شخصياتهم و خصائصهم وسماتهم وميولهم وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم مع هذه الضغوط .
- 2- التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل: تتحدد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدرا ما يتميزون بيه من قدرات شخصية واحتياجات وظيفية ،لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية لضغوط .
- 3-الخبرة المهنية: إن العلاقة بين ضغط العمل والخبرة المهنية علاقة عكسية، حيث تلعب الخبرة دورا كبيرا في تخفيض الضغط الناتج من بيئة العمل .
- 4- الحالة العائلية: قد أشارت الأبحاث إلى أن مصادر الضغوط المنزلية قد تكون أكثر اثر على الفرد للدرجة التي تنعكس عليه في عمله.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>مشعلي بلال و محرز صالح ، مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية وطرق معالجتها ،الملتقى الوطني:الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين اشكاليات التسيير ورهانات التمويل "المستشفيات نموذجا"2018.

## الخلاصة:

تعرضت في هذا الفصل إلى توضيح ماهية ضغوط العمل وذلك من خلال عرض بعض التعاريف للعلماء في تعريفهم لضغط واهم المراحل وأنواع ضغوط العمل. ثم تطرقت إلى أهم الأسباب لضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد داخل بيئته الاجتماعية أو داخل مؤسسة (عمله)، وكذا استعرضت أهم المداخل النظرية المفسرة لظاهرة ضغوط العمل.

أما أخيرا تم التطرق إلى أهم الآثار التي يواجهها الفرد سواء كانت آثار سلبية أو آثار ايجابية.



الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها كما يعبر عن مدى كفاءة الإداري وفعاليته في بلوغ مستوى الانجاز المرغوب في العمل لذلك يتم تكيف الأفراد اللازمين للقيام بالأعمال المختلفة والتي توفر لهم الجو الملائم والمناسب لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية اكبر. وللتعمق أكثر في هذا الموضوع سنقسم هذا الفصل إلى ما يلي :

- ✓ أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي.
- ✓ ثانياً: مفاهيم الأداء الوظيفي.
- ✓ ثالثاً : خصائص الأداء الوظيفي.
- ✓ رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي ومحدداته.
- ✓ خامساً: عوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.
- ✓ سادساً: أهمية الأداء الوظيفي.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي وأهم مفاهيمه

1: مفهوم الأداء الوظيفي :

1:1: تعريف الأداء: لغة: هو الإتمام ، إجراء ، انجاز ، تحقيق ، تنفيذ ، عمل ، قيام ، إن جملة هذه المعاني تستند

في الأصل إلى مسمى الأداء المستمد من كلمة الانجليزية ( perform )

والذي اشتق بدوره من الكلمة الفرنسية القديمة ( performer ) والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل .

اصطلاحاً : هو تحقيق الأهداف المنظمة بغض النظر عن طبيعة واختلاف هذه الأهداف والأداء على

مستوى الفرد هو قيام المشتغل بتنفيذ أعماله وواجباته المكلف بها من قبل المنظمة ، إي انه يعني النتائج التي

يحققها الفر للمنظمة نتيجة للعمل المؤدى .

\*تعريف علماء الإدارة والاقتصاديون التعاريف التالية لأداء نلخصها كالآتي :

-الأداء هو العمل الذي يؤديه الفرد من خلال وعيه واستيعابه لمهامه واختصاصاته وإحاطته بالتوقعات التي

تحدث مستقبلاً أثناء عمله وحسن إصغائه لتوجيهات المشرف عليه وتنفيذ التعليمات والأساليب المطلوبة.

-الأداء هو العمل الذي تكلف به المنظمة عاملاً معيناً وعادة ما يحدد بكمية وينجز بمستوى جودة

إي نوعية محددة وفق مقاييس تنسبها لمنظمة ويؤدي بأسلوب أو بطريقة ومنهجية تضعها المنظمة كالضوابط

لنمطية الإنتاج وسلوكية العاملين .

-الأداء هو النشاطات المنظورة والضمنية إي الحقيقة المحسوسة وغير المحسوسة التي يتركز عليها نشاط

و عمل العامل والذي يتحدد بعوامل ثلاثة هي كمية العمل، نوعيته، نمطه.<sup>1</sup>

نستنتج من التعاريف التالية أن الأداء هو المهام والنشاطات التي يقوم به الفرد داخل المنظمة وعادة ما

يحدده بكمية والنوعية التي تحتاجها المؤسسة .

-عرف بدوي ومصطفى الأداء على انه "نتاج جهد معين قام ببذله الفرد أو مجموعة لانجاز

عمل معين " الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال "

ركز هذا التعريف على نشاط وجهد الذي يبذله الفرد من اجل انجاز عمل معين

- هو نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يفيد المحيط بأي الأشكال فالأداء سلوك يحدث نتيجة أو

بعبارة أخرى " ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة سواء فرضها عليه الآخرون أو قام بها من ذاته " من

التعريف هذه نستنتج أن الأداء هو كل سلوك يقوم به الفرد لانجاز مهمة المكلف بها من طرف رؤوسيه أو

<sup>1</sup> مجيد الكرخي ، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2015 ، ص 29-30.

القيام بسلوك بارادته الشخصية حيث انه في كلا الحالتين يجب أن يؤدي إلى نتيجة (سلوك بإرادة أو سلوك من طرف مرؤوسيه مجبر على الفرد )

-احمد صقر عاشور يعرف الأداء على انه "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاث أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول نوعية الجهد ونمط الجهد".<sup>1</sup>

لقد ركز هذا التعريف على كيفية قياس الفرد هذا الأداء وفق معايير الثلاثة كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء .

-هو جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لانجاز مهام معينة ويتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا العالية وتصميم المهام،وقدرة التنظيم والأفراد وقواعد السلوك الجماعي ،بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين " الكمية " و "النوعية".

-هو درجة إتمام انجاز المهام المسندة إلى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالجهود والقدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور والمهارات والاستعدادات المختلفة.<sup>2</sup>

### 2:1: تعريف الأداء الوظيفي :

-هو مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعية مسبقا والتعرف على مواطن القصور ونقاط الضعف ووضع الحلول العملية الكفيلة بتجاوز الانحرافات والمشاكل وتجنبها مستقبلا.

-هو انعكاس لنجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف المرتبطة بعمله المرتبطة بعمله وهو سلوك وظيفي هادف يقوم به العامل لانجاز الأعمال المكلف بها وانه مستوى قيامه بالعمل ومن خلال هذا المستوى يتحد الأداء إذ كان جيد أم لا.<sup>3</sup>

- يعرف كمال أحمد رباح الأداء الوظيفي بأنه كيفية انجاز أو إحراز نشاط وتحديد الطريقة التي تم تنفيذه بها بمعنى انه يشير إلى كفاية المؤسسة في إحراز أهدافها وكيفية استخدامها لمواردها في ضوء معايير الفعالية

<sup>1</sup>بوقطف محمود ، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين الموظفين بالمؤسسة الجامعية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع ، قسم العلوم الاجتماعية -جامعة محمد خيضر بسكرة 2013 ، ص 58-59.

<sup>2</sup> ناصر قاسمي ، دليل المصطلحات في علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، ص10.

<sup>3</sup>بوناب محمد ، اثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية ،مجلة الدراسات الاقتصادية،كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير،جامعة 8 ماي1945قالمة، المجلد 2017،العدد4(30يونيو/حزيران2017)ص261-285.

والكفاية أي أن الأداء الوظيفي هو ما يمكن أن يتخذ من إجراءات وتصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين.<sup>1</sup>

هذا التعريف يشير إلى انه الطريقة التي يتم بها انجاز الأعمال المقدمة إلى الفرد (العامل) وتبليان كيفية والطريقة من اجل الوصول إلى الأهداف ونتائج التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها في ظل ظروف ملائمة.

- عرف العتيبي 2007 الأداء الوظيفي " بأنه ما يتمكن الفرد من تحقيقه أنيا من سلوك محدد وما يستطيع الملاحظ الخارجي إن يسجله بأكبر قدر من الوضوح والدقة مرتبطا بقدرات الموظف ودافعيته كي يتمكن من أداء الواجبات التي وكلت إليه بطريقة مرضية ويتحمل نتائج ادائه.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع ، تخصص تنمية الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2013/2014، ص65.

<sup>2</sup> عبير فوزي الخطيب ، إدارة الوقت وأثرها في مستوى أداء العاملين ،مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال -نجم العزاوي -كلية الأعمال قسم إدارة الأعمال -جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا شعبان 2009، ص7.

### ثانيا :المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي

1/ **الفعالية :لغة:** يقال في معجم الوجيز فعل الشيء فعلا وفعالا أي عمله ،والفعل هو العمل ،وتفاعل أي اثر في الآخر وتأثر به والفعال هو الفعل سواء أكان حسنا أو قبيحا ولهذا فالفعالية في اللغة هنا تعني "القدرة على التأثير والتأثر الفعلي".

-معنى الفعالية اجتماعيا وإداريا :في معجم المصطلحات الرعاية والتنمية الاجتماعية تعني تحقيق النتيجة المقصودة تحقيق كاملا بأقل جهد ووقت وتكلفة .

-في معجم المصطلحات الاجتماعية تعني الظاهرة التي تقوم على إنتاج اثر حاسم في زمن محدد وهي حالة وضع قائمة فعلا.

- "هي مجموعة الأنشطة المركبة التي يقوم بها الفرد للوصول للهدف المنشودة".

- "هي مدى الانتفاع بالموارد لتحقيق الأهداف التنظيمية".<sup>1</sup>

-الفعالية حسب السويدان هي "تحسين الإنتاجية مع التقليل الجهد والوقت والتكلفة".<sup>2</sup>

-يعرف خمخام الفعالية على أنها "القدرة على تحقيق الأهداف مهما كانت الإمكانيات المستخدمة

في ذلك وهي تحسب بالعلاقة التي تربط بين الأهداف المحققة والأهداف المحددة".<sup>3</sup>

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{المحققة الأهداف (المخرجات)}}{\text{المحددة الأهداف (المخططة المخرجات)}}$$

2/ **الكفاءة :لغة:** هي المماثلة في القوة والقدرة على الأداء الجيد للفرد بشكل يعكس قوته وقدرته على الانجاز ما كلف به.

وفي معجم الوجيز تعني الكفاءة هي القدرة العمل وحسن تصريفه.

-معنى الكفاءة من الناحية الاجتماعية والنفسية :هي القدرة على القيام بعمل معين بشكل دقيق في اقصر وقت ممكن واقل جهد مبذول واكبر قدر من الرضا النفسي للفرد .

-هي توافر الإمكانيات الشخصية للفرد والتي تتيح له بذل الجهود لحل المشكلات والتغلب على الصعاب وتحقيق الأهداف .

<sup>1</sup> محمد علي نسيم ،التوأمان الكفاءة والفعالية، دار جوان للنشر التوزيع ،القاهرة ، 2016 ، ص 66-67.

<sup>2</sup> طارق السويدان ، زيادة الإنتاجية الشخصية،-سلسة الإنتاجية (الجزء الثاني) الإبداع الفكري ص8

<sup>3</sup> عتيقة حريراية، أداء العاملين،مخبر علم الاجتماع المنظمات والمناجمنت- مجلة الدراسات في علم الاجتماع المنظمات ،مجلد2015 ، ص 63

- هي القدرة على الإسهام في تغيير البيئة الاجتماعية والمهنية والعمل مع الأفراد المجتمع من اجل الزيادة الإنتاجية.<sup>1</sup>

الكفاءة في القاموس أكسفورد تعرف على أنها "القدرة على اجتياز عمل بالجدارة"  
\*يعرفها رشدا طعيمة على أنها "تمثل أعلى درجة من درجات لأداء في عمل ما".<sup>2</sup>

**الكفاءة بالمعنى العام:** الكفاءة تشمل مستويين هما

**المستوى الأول:** يتضمن امتلاك الفرد للخبرة في مجال معين ليكون قادرا على مواجهة مشكلة ما.  
**المستوى الثاني:** يتضمن امتلاك الفرد للخبرة في مجال معين ليكون قادرا العمل بكفاءة في الموقف ويتصرف بطريقة مناسبة.

وكفاءة هي القدرة على القيام بعمل ما باستخدام المهارات المعرفية والنفسية والانفعالية التي تمكن الفرد من ممارسة العمل بدرجة من الإتقان ويعد مفهوم كفاءة اشمل من لمهارة حيث يتضمن عدد من المهارات تشكل مجموعها إضافة إلى المعارف والاتجاهات والميول.<sup>3</sup>

**3/ الإنتاجية:** هي مقياس يستخدم لقياس حجم المداخلات المطلوب تحقيق حجم معين من المخرجات وهي تركز على العلاقة بين المداخلات والمخرجات إي انها.<sup>4</sup>

$$\frac{\text{المخرجات}}{\text{المداخلات}} = \text{الإنتاجية}$$

- "هي العلاقة بين كمية أو قيمة عناصر المداخلات وكمية أو قيمة عناصر المخرجات وإذا زادت كمية أو قيمة عناصر المخرجات بمعدل أعلى من زيادة أو قيمة عناصر المداخلات فهذا يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والعكس صحيح.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> محمد علي نسيم، التوأمان الكفاءة والفعالية -مرجع سابق ص 14 - 15.

<sup>2</sup> إبراهيم احمد غنيم و الصافي يوسف شحاته الجهمي، الكفاءات التدريسية في ضوء المؤيدات التعليمية، المكتبة الانجلو مصرية، القاهرة، ص 28/27 .

<sup>3</sup> عبد الهادي السيد عبده، الكفاءة الشخصية (الانفعالية/الاجتماعية/الأخلاقية)، المكتبة الانجلو مصرية، ص 16

<sup>4</sup> بن عنتر عبد الرحمان، إدارة الإنتاج في النشات الخدمية والصناعية (مدخل تحليلي)، توطئة الإنتاج، ص 28

<sup>5</sup> وفاء فؤاد شلبي و منار عبد الرحمان محمد خضر، إدارة وتنمية الموارد البشرية، ص 101.

### ثالثا: خصائص الأداء الوظيفي :

للأداء الوظيفي مجموعة من خصائص يمكن إجمالها فيما يلي :

1:الأداء الوظيفي مسألة إدراك :يختلف الأداء الوظيفي بين الأفراد والجماعات والمنظمات فبالنسبة لمالكي المنظمة قد يعني الإرباح أما بالنسبة للقائد الإداري فقد يعني المر دودية والقدرة التنافسية أما الفرد العامل فقد يعني له الأجور الجيدة أو مناخ العمل الملائم في حين يعني بالنسبة للزبون نوعية الخدمات والمنتجات التي توفرها له المنظمة.

2:الأداء الوظيفي ذو اثر رجعي على المنظمة :إن المعرفة مستوى الأداء الوظيفي عن طريق قياسه وتقييمه يهدف إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية لبلوغ الأداء فانه يتوجب على القادة الإداريين إعادة النظر في البرامج والخطط وحتى في الخيارات الإستراتيجية .

3:الأداء الوظيفي مفهوم شامل :الأداء الوظيفي لا ينحصر في الجانب الاقتصادي فقط بل يتعداه إلى الجانبين التنظيمي والاجتماعي بحيث التنظيم الجيد هو وسيلة في الخدمة أداء المنظمة من خلال احترام الهيكلية الرسمية والحد أو على الأقل التقليل من الصراعات التي يمكن أن تحدث بين المصالح بهدف خلق جو من الانسجام والتنسيق الذي يسمح بالانتقال الجيد للمعلومات وبالتالي تحقيق الفعالية اى جانب المرونة الهيكلية والقدرة على التكيف مع القيود المحيط<sup>1</sup>.

رابعا: عناصر الأداء الوظيفي ومحدداته:

#### 1:عناصر الأداء الوظيفي

للأداء عناصر أو مكونات بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للموظفين في المؤسسات وقد اتجه الباحثون للتعرف على العناصر أو مكونات الأداء من اجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي ومن عناصره نذكر :

1/المعرفة بمتطلبات الوظيفة :وتشتمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2/ نوعية العمل:تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة والمهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء .

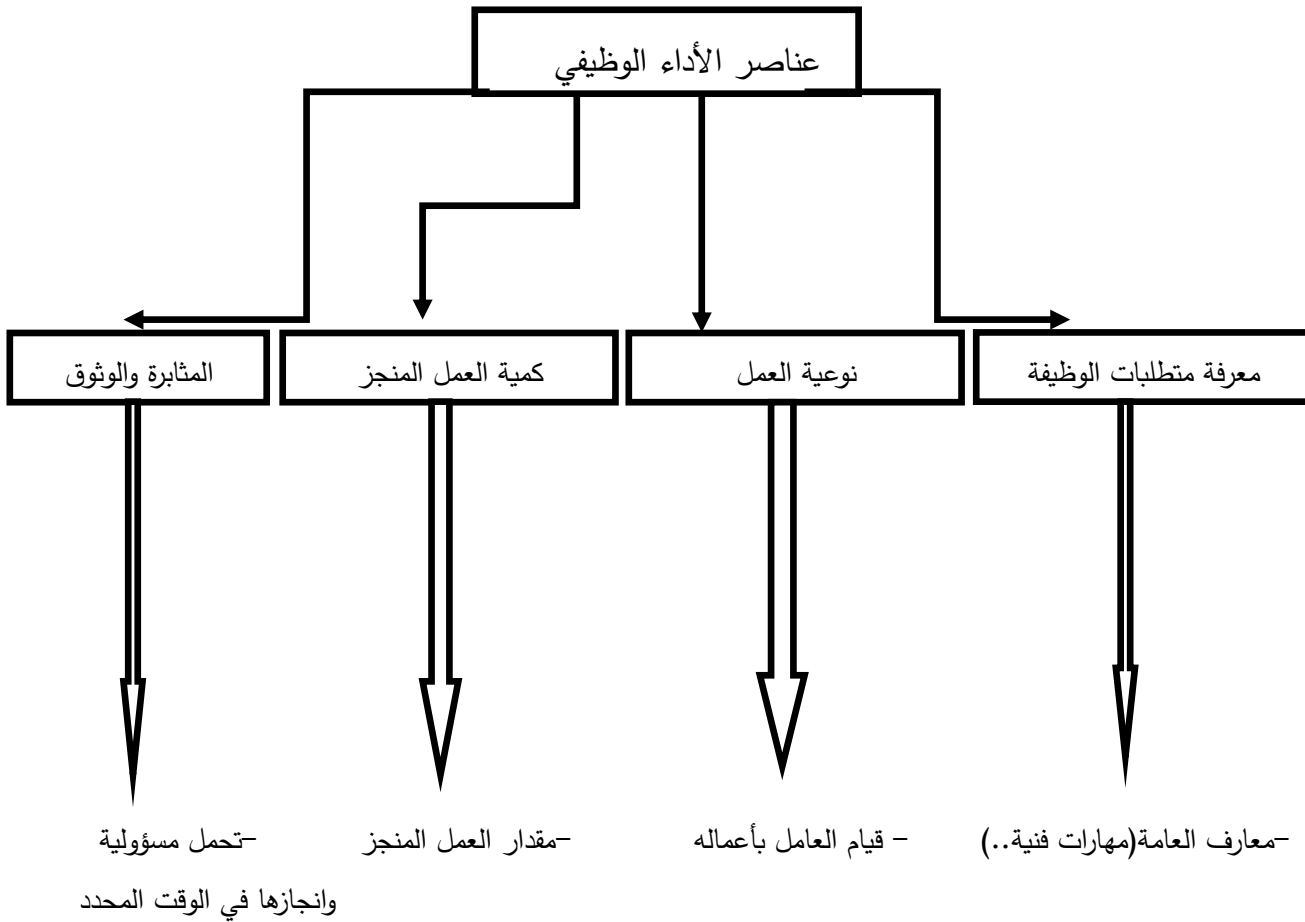
<sup>1</sup> زرفاوي أمال ، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي ، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع : تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية -جامعة محمد خيضر بسكرة 2018/2019، ص85.



3/ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.

4/ المثابرة والثوق: وتشتمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة الموظف للإشارة والتوجيه من قبل المشرفين.<sup>1</sup>

الشكل رقم 06: يوضح أهم عناصر الأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة

2/ محددات الأداء: يوجد ثلاث محددات رئيسية وهي على النحو التالي الدافعية الفردية-القدرة على الأداء - بيئة العمل.

1:2: الدافعية الفردية: وتعتبر على مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته. ومفهوم الدافع له ارتباط كبير

<sup>1</sup> عائشة بنت احمد الحسيني و شذا بنت عبد المحسن الخيال، اثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي، مجلة العلمية لقطاع كليات التجارة- جامعة الملك عبد العزيز 1434هـ/2013م، عددها 10 ص73-74

بالمفهوم الحاجة حيث يعبر الدافع عن الحالة النفسية تؤدي إلى تحديد اتجاه السلوك ودرجة الإصرار عليه فهو قوة أساسية مثيرة للسلوك ومواجهة له ويتوجه المتخصصون إلى اعتبار أن الدافع يعبر عن الحاجة وهناك من يساوي بين الحاجة والدافع والسبب الذي يدفع بالإنسان إلى سلوك معين. ومهما اختلفت التعريفات للدافع لدى المتخصصين فهم يتفقون على دوره الأساسي في إثارة سلوك معين وكل إنسان له عدد من الحاجات تتنافس فيما بينها والحاجة أو الدافع الأقوى هو الذي يحدد السلوك.<sup>1</sup>

**2:2: القدرة على الأداء:** تعني استطاعة العامل أداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الإتقان مقابلًا في ذلك المعايير الموضوعية مسبقًا وتعتبر القدرة بدرجاتها المختلفة حصيلة التفاعل بين المتغيرين هامين هما: المعرفة والمهارة حيث تعبر المعرفة عن حصيلة المعلومات التي توجد عن الفرد اتجاه شيء معين في حين يقصد بالمهارة تطبيق ما يعرفه الإنسان واكتساب خبرة من هذا التطبيق تساعده على صقل قدرته على ما يقوم به من أعمال.<sup>2</sup>

**2:3- بيئة العمل:** هي البيئة الداخلية التي تجد داخل المنظمة وتؤثر فيها من الداخل وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المنظمة كطرق أداء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة بما فيها الهيكل الرسمي وغير الرسمي ومجموعات العمل الرسمية وغير الرسمية وأنماط الاتصالات وأسلوب القيادة ونظام الأجور والحوافز والمهارات المتوفرة والفلسفة الإدارية .

### خامسا: عوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

**1: التسبب الإداري:** التسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير النتيجة بغض النظر أين ضاعت تلك الساعات وتكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الوظيفي للآخرين وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة الأسلوب القيادة أو الإشراف أو للثقافة التنظيمية السائدة المنظمة.

**2: مشكلات الرضا الوظيفي:** يعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء الموظفين فعدم الرضا الوظيفي انخفاضه يؤدي إلى ضعف الأداء وبالتالي قلة الإنتاجية كما وكيفا والرضا الوظيفي

<sup>1</sup> مريم ارفيس، الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، أطروحة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع الإدارة والعمل، قسم العلوم الاجتماعية-جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016/2017، ص99.

<sup>2</sup> بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين الموظفين بالمؤسسة الجامعية، مرجع سابق ص68،69.

بدوره يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف مثل العوامل الاجتماعية كالسن والجنس و العادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات.<sup>3</sup>

**3:الموارد المادية للمؤسسة:** تؤثر الموارد المادية للمؤسسة مثل التكنولوجيا المستخدمة والأدوات والأجهزة والمعدات وغيرها على الأداء الموظف وكان ذلك احد الأسباب التي جعلت المؤسسات والشركاء تبدأ في العمل بنظام بيئات العمل المكتبية المفتوحة لتحسين التعاون وارتفاع مستوى أداء الموظفين.

**4:العمليات التنظيمية للمؤسسة:** لها تأثير كبير على الأداء الموظف ليس فقط سياسات وإجراءات العمل بالمؤسسة لكن الهيكل التنظيمي للمؤسسة بأكمله فعلى سبيل المثال المؤسسات التي لديها ثقافة بيروقراطية في العمل قد تواجه تحديات من وقت لآخر حيث تعيق البيروقراطية من ارتفاع مستوى أداء الموظفين والحد من الابتكار والإبداع في العمل .

**5:عوامل التحفيز:** المعروف أن عوامل التحفيز الموظف تلعب دورا مهما في تحسين مستوى أداءه لكن الأهم هو أن نعرف ما هي هذه العوامل بالنسبة لكل موظف.<sup>1</sup>

**سادسا:أهمية الأداء الوظيفي:**لأداء الوظيفي أهمية كبيرة تتجلى في:

\*أهمية أداء الوظيفي لا تتوقف على المستوى المنظمة فقد بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة .

\*للأداء الوظيفي أهمية كبيرة لأي منظمة تريد النجاح والتقدم فإذا كان الأداء مرتفعا فان ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها فالمنظمة تكون أكثر استقرار وأطول بقاء حين يكون أداء عاملها كما هو المطلوب ،ويمكن القول بان الأداء الوظيفي للعاملين في إي منظمة لا يعد إلا انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين والقادة أيضا .

\*ترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور-مرحلة البقاء والاستمرارية-مرحلة الاستقرار - مرحلة التميز-مرحلة الريادة....).

<sup>3</sup> محمد معمري، دور القيادة التشاركية في تحسين أداء العاملين، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تنظيم وعمل- قسم العلوم الاجتماعية-جامعة محمد خيضر بسكرة 2018/2019، ص75

<sup>1</sup> جهاد احمد عبد الرازق نعييرت، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة -المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات -عدد46 -أفريل 2022-ص18

مريم افريس ، الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مرجع سابق، ص50

\*يعد موضوع الأداء الوظيفي ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات ويتبين ذلك من خلال مناقشة الأداء ضمن ثلاثة أبعاد رئيسية نظريا وتجريبيا وإداريا من الناحية النظرية يعد مركز الإدارة الإستراتيجية حيث تحتوي جميع المنطلقات الإدارية على دلالات ومضامين تخص الأداء بشكل ضمني أو مباشر. ومن الناحية التجريبية تكون واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه والتحويلات التي تجرى في هذه المنظمات علة نتائج الأداء.<sup>1</sup>

سابعا: **علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي:** لقد دلت بعض الدراسات على اختلاف في وجهات النظر الباحثين نحو العلاقة بين ضغوط العمل والأداء كما يلي:

1: بعض الباحثين أكدوا أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة سلبية فالباحثون في هذه الدراسات أكدوا إن ضغوط العمل عبارة عن عائق للسلوك الإنساني وينعكس سلبا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل الجهود كبيرة وتكريس أوقات كثيرة للتغلب على هذه الضغوط.

2: يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة ايجابية ويمثل نوعا من التحدي للسلوك الإنساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلى تبني أنماط الايجابية من سلوك وتعطي أداء أفضل.<sup>2</sup>

3: فيرى بعض الباحثين انه ليس هناك علاقة واضحة بين ضغوط العمل وكفاية الأداء حيث يرى الباحثون القائلون بهذا الرأي أن الأفراد قد ابرموا عقا نفسيا بينهم وبين المنظمات التي يعملون فيها وهذا العقد يوجب عليهم أن يقدموا جهودهم ويؤدوا عملهم بكفاية شريطة أم يحصلوا على اجر ومميزات توفرها المنظمة لهم لحذا فإنهم عقلانيون بحيث أنهم لا يتركون مجالاً للضغط الملقاة علة عانتهم أن تؤثر سلبا في أدائهم فالأفراد يملكون القدرة على التأقلم والتكيف مع تلك الضغوط لهذا فأنها لن تحدث أثارا عقلية أو نفسية لديهم وبالتالي فإنها إن الضغوط لن تترك أثارا في الأداء لديهم.<sup>3</sup>

4: فيرى أن هناك علاقة خطية منحنية تتمثل في وجود علاقة خطية على شكل مقلوب حرف u بين ضغوط العمل والأداء بحيث يفترض هذا الاتجاه بان وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الأفراد

<sup>1</sup> موسى حمد محمد شيحان الدليمين ، اثر استراتيجيات الموارد البشرية في الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة آل البيت ، 2018/2017-ص39-40.

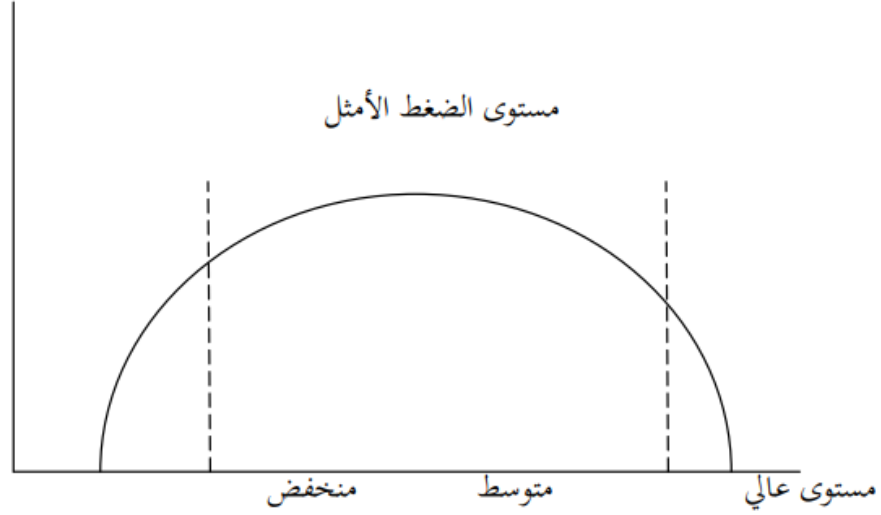
<sup>2</sup> عيسى إبراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل على الأداء العاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، ص

<sup>3</sup> خضير كاظم حمود الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة)، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن ، 2009ص301

## الفصل الثالث الأداء الوظيفي

للعمل ووجود مستوى عالي من الضغوط سوف يؤدي لامتناس قدرات الأفراد واستفادة في مكافحة الضغوط وبالتالي لا يجد العمال وقت للأداء.<sup>1</sup>

الشكل رقم 07: يوضح العلاقة بين ضغوط العمل بالأداء



-أرق  
-سرعة غضب  
-زيادة في الأخطاء  
تردد

-دافعية عالية  
-طاقة عمل مرتفعة  
-إدراك وملاحظة حادة  
-ثقة عالية بالنفس

-شعور بالملل  
-تناقض في الدافعية  
-تغيب عن العمل  
-لامبالاة

<sup>1</sup> عدان نبيلة، تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنساني والاجتماعية- عدد 121، جامعة الجزائر، ديسمبر 2020، ص 22.

### خلاصة:

يعتبر الأداء الوظيفي المكون الرئيسي للعملية الإدارية كونه جزء لا يتجزأ من المنظمة أو المؤسسة لأنها مرتبطة بالإنسان الذي يقوم بالعملية الإنتاجية. كما نجد أن أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على المستوى المنظمة بل تتعدى ذلك إلى إنجاح خطط التنمية الاقتصادية وكذا الاجتماعية، ومن أجل تحسين الأداء والرفع من مستواه تقوم الإدارة بعملية التقييم من حين لآخر وفق الأسس العلمية وعملية المدروسة للوصول إلى أهداف مسطرة تتفرع على ثلاث مستويات هي المنظمة، المديرين، الفرد العامل . كما نجد أيضا أن الأداء الوظيفي يتأثر بالعديد من العوامل التي تحدد مستواه منها ما هو متعلق بالفرد العامل و منها ما يتعلق بالبيئة الداخلية للمنظمة وما يتعلق بالبيئة الخارجية لها.

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة

### تمهيد:

تتاولنا في الفصول السابقة الجوانب النظرية لمشكلة الدراسة، حيث تطرقنا فيها الباحثة على التوالي إلى ضغوط العمل (تعريفها، أنواعها، مراحلها، أسبابها، أبعادها، نظرياتها...)، و الأداء الوظيفي مركزين على (تعريفها، خصائصها، عناصرها، عواملها، أهميتها).

و تساعد هذه الجوانب النظرية في تحديد أبعاد مشكلة الدراسة كما تمهد للدراسة الميدانية و التي تهدف إلى معرفة طبيعة انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، ولهذا الغرض قامت الباحثة بإجراء عدة خطوات للدراسة الميدانية و تشمل:

أولا : مجالات البحث.

ثانيا:مجتمع الدراسة

ثالثا : منهج الدراسة.

رابعا : أدوات جمع البيانات للدراسة الميدانية.

خامسا: أسلوب المعالجة الإحصائية



### أولاً: مجالات الدراسة:

يعتبر تحديد المجالات في البحوث الاجتماعية ذات الطابع الميداني أمر ضروري في هذا النوع من الدراسات، وذلك لأن الظواهر الاجتماعية المدروسة في مثل هذه العلوم قابلة للتغير في اطار تغير المجالات، المكاني و البشري و الزمني ، و بالتالي تتغير نتائج هذه البحوث لهذه الظواهر بتغير المجالات الثلاثة، و هذه المجالات تحدد انطلاقاً من عنوان الدراسة أو البحث المطروح و الهدف منه .

وعليه تتمثل مجالات هذه الدراسة في التالي :

**01:المجال المكاني:**مؤسسة sarlagrodat يقوم بنشاطها على معالجة وتكييف وتصدير التمور ،وهي تقع بمنطقة التجهيزات شمال بلدية بسكرة ،ولقد تم اختيار هذا الموقع بناء على توجيهات وتقسيم الوكالة العقارية لولاية بسكرة بموجب عقد موثق رقم 68 بتاريخ2006/01/12. تصنف هذه الشركة ضمن المؤسسات المتوسطة ،ومن الناحية القانونية هي شركة ذات المسؤولية المحدودة ،تأسست بتاريخ 20 سبتمبر 2006 برأس مال قدره 40.000.000.000دج ،وتعتبر هذه الشركة استثماراً خاصاً تعود ملكيته الأولى لأربعة (04) أفراد من عائلة واحدة وهم أعضاء المؤسسين لها ،للتعرض بعدها المؤسسة للإفلاس والتوقف عن النشاط سنة 2008،ليتم شراؤها من المسير الحالي لها السيد عبد العزيز قدور وشركاؤه بعقد إشهار مؤرخ بتاريخ 25 جانفي 2011،ليبقى على نفس التسمية الأولى للمؤسسة ويتغير رأسمالها التأسيسي ونسبة المساهمة الشركاء الجدد لها والبالغ عددهم ثمانية (08)من بينهم خمسة (05) من عائلة واحدة ،حيث بلغ رأسمالها الجديد 81.200.000.00دج،وحدت نسبة المساهمة اثنين (02) من الشركاء ب 20٪.إي مبلغ 16.240.000.00دجلكل واحد منهما أما باقي المبلغ فكان نسب مساهمة متساوية قدرت ب 10٪.إي مبلغ 8.210.000.00دج و قدرت القيمة الإجمالية للمشروع 76.000.000.00دج مقسمة كم هو مبين في

الجدول التالي:

الجدول رقم 01: يمثل العناصر المكونة للقيمة الإجمالية لمشروع المؤسسة agrodats بكرة

التعيين	المبلغ
المباني	34.314.787.00 دج
تجهيزات وحدة التكيف	7.370.000.00 دج
الأرض	29.250.000.00 دج
غرف التبريد	5.000.000.00 دج
أشغال التوصيل للماء والغاز والكهرباء	65.213.00 دج

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الوثائق الداخلية من المؤسسة

الانطلاق الفعلي في عملية الإنتاج تم في شهر أكتوبر سنة 2011 بطاقة إنتاجية قدرت ب 138.124 طن/السنة من كمية التمور المصدرة نحو الخارج، لتصل أقصاها سنة 2015 بتصدير 612 طن/السنة، ويعدد عمال ثابت يصل إلى 90 عامل في السنة، وتطمح المؤسسة الوصول إلى تحقيق طاقة إنتاجية تقدر ب 1500 طن / السنة. هذا وتترجع المؤسسة على مساحة 3.250م<sup>2</sup>، والمزودة بجميع المرافق الضرورية، شبكة الطرقات الموصلة اليه ،ماء، غاز وشبكة قنوات صرف المياه.

2- مكونات مؤسسة agrodats بكرة

جدول رقم 02: يوضح مكونات المؤسسة في الجدول التالي

الرقم	التعيين	المساحة	الارتفاع	ملاحظات أخرى
01	مستودع للتكيف	600م	7م	هيكل وسقف معدني
02	غرف التبريد	400م <sup>2</sup>	4.84م	حجم 2000م <sup>3</sup>
03	مستودع التحضير	240م <sup>2</sup>	3.50م	مجهز بمسخن مركزي
04	جناح إداري	27م <sup>2</sup>		منجز بالعناصر الجاهزة
05	وحدة التخزين			حجم 1000م <sup>3</sup>
06	مرفقات :غرف تغيير الملابس 70م <sup>2</sup> +مركز الحراسة 14م <sup>2</sup> +محول كهربائي+مساحة مهئية وجدار تصوبن			مجهزة بصنابير ودورة المياه
07	معدات وتجهيزات أخرى			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على وثائق الداخلية من المؤسسة

## الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة

### 3- أهداف المؤسسة agrodat بسكرة:

لمؤسسة AGRODAT مجموعة من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها والمتمثلة في :

- \*تحسين العمل والأداء .
- \*دعم وتطوير المهارات.
- \*ضمان نمو منتظم للمؤسسة.
- \*الاستماع الدائم للزبائن.
- \*الصرامة والالتزام في ممارسة نشاطها.
- \*الجمع بين التقاليد والابتكار .

### 4- التعريف بمنتج مؤسسة AGRODAT بسكرة:

تقوم مؤسسة AGRODAT بإنتاج أربعة (04) منتجات رئيسية بأشكال ومواد تغليف مختلفة، بالإضافة إلى التمور التالفة التي تباع إلى مربى المواشي كأعلاف للحيوانات، وبيع انوية التمور أيضا والتي يعاد استخدامه من الخواص في الصناعات أخرى كالبن القهوة أو غذاء للأسماك وهذا ما يوضحه الجدول التالي :

#### الجدول رقم 03: منتجات مؤسسة AGRODAT بسكرة

الأوزان	مادة التغليف	النوعية	الشكل	تشكيلة المنتجات
من 03 كلغ الى 05 كلغ و01 كلغ	كيس من السيلوفان	رفيعة	العرجون	تمور رطبة (لينة)
و02 كلغ و05 كلغ	عب الكرتون	رفيعة	العناكيل او	
		جيدة	الاعصان	
(200 غ) (220 غ) (400 غ) (800 غ) (05 كلغ) (09 كلغ)	علب شفافة PET  كرتون	جيدة	تمور بدون نواة	تمور جافة
(10 كلغ)	كرتون	/	/	فريضة التمر

## الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة

عجينة التمر	طرية	متوسطة	كيس من السيلوفان	(01)كلغ
			علب(كرتون )	
التمور التالفة وانوية التمور	/	/	/	اوزان مختلفة

المصدر :من إعداد الباحثة بالاعتماد على وثائق داخلية من المؤسسة AGRODAT بسكرة .

كما تقوم المؤسسة بتجربة لإنتاج عصير التمر "الروب" معبئة في قارورات زجاجية وهو سوق واعد جديد تطمح المؤسسة إلى دخوله.

### 5:الهيكل التنظيمي لمؤسسة AGRODAT بسكرة :

تتوزع الأنشطة داخل المؤسسة وفق هيكل التنظيمي بشكل يمكنها من ممارسة مختلف وظائفها بشكل يتلاءم مع طبيعة نشاطها وخصوصيته. وعليه فالتنظيم الداخلي للإدارة المؤسسة يتبع الأساس الوظيفي، الذي يستند على الوظائف التي تمارسها المؤسسة، حيث تم تخصيص مصلحة لكل وظيفة، وتتفرع من كل مصلحة عدة أقسام تابعة لها، إلا أن الإشراف على كل مصلحة مازال يتم على يد شخصين أو ثلاثة لطبيعة المؤسسة فهي حديثة النشأة ومن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وفي ضوء إمكانيات مؤسسة ونوعية النشاط .

### 2.المجال الزمني:

ويقصد به الفترة التي يستغرقها البحث، ويبدأ من اختيار المشكلة وإعداد خطة البحث، مروراً بتحديد الإجراءات والخطوات المنهجية وإعداد أدوات البحث واختيار المجالات(المكاني والبشري)، وصولاً إلى جمع البيانات الميدانية و تحليلها وكتابة التقرير النهائي للبحث<sup>1</sup>.  
وعليه يمكن تقسيم فترة دراستنا إلى عدة مراحل:

. **المرحلة الأولى:** و تم فيها اختيار المشكلة و وضع خطة البحث و جمع المراجع اللازمة للشروع في الدراسة النظرية، و تم ذلك من شهر نوفمبر 2022(وذلك بعد موافقة اللجنة العلمية للقسم على موضوع الدراسة).

**المرحلة الثانية:** و تم خلالها تحديد مشكلة الدراسة بدقة و مراجعة الدراسات السابقة و استكمال الجوانب النظرية لمشكلة البحث و تم ذلك من شهر ديسمبر إلى غاية شهر فيفري 2023.

<sup>1</sup> سعيد ناصف، محاضرات تصميم البحوث الاجتماعية و تنفيذها(نماذج لدراسات و بحوث ميدانية)، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، 1997، ص41.

المرحلة الثالثة: إعداد خطة الدراسة الميدانية و وضع الإجراءات المنهجية، و تصميم أداة جمع البيانات في صورتها الأولية و عرضها على مجموعة من المحكمين(07محكمين)، ثم إجراء التعديلات اللازمة و صياغتهما في صورتها النهائية، و تم ذلك إلى غاية مارس 2023 .

المرحلة الرابعة: خلال هذه المرحلة قمنا بطبع أداة جمع البيانات ممثلة في الاستمارة و جمع البيانات من المبحوثين و مراجعتها و تم ذلك خلال الفترة الممتدة بين مارس 2023 و افريل 2023.

المرحلة الخامسة: و تم خلالها تفرغ بيانات الدراسة في جداول، كذلك تم تحليل البيانات، ثم استخلاص النتائج و التوصيات ، ثم كتابة تقرير البحث في شكله النهائي، و تم ذلك من شهر أفريل إلى غاية ماي 2023.

**3: المجال البشري:** تناولت هذه الدراسة موضوع انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لعاملين بمؤسسة أقرودات بسكرة ، وعليه فان مجتمع الدراسة يتمثل في كل العاملين بمؤسسة أقرودات بسكرة ، وعند توجهنا لمصالح المستخدمين لتزويدنا بالإحصاءات اللازمة من أجل اخذ العينة الممثلة ، خاصة بعد شرح أهداف الدراسة و استعراضها عليهم تم تزويدنا بعدد العاملين لذي كان في حدود 90 عامل بين مختلف المصالح.

### ثانيا :مجتمع الدراسة :

يعرف مجتمع الدراسة بانه " جميع الافراد او الاشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث" بمعنى انه جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث الى ان يعمم عليها نتائج الدراسة ،لذا فان الباحث يسعى الى اشتراك جميع افراد المجتمع "<sup>1</sup>.

وهناك تعريف اخر للمجتمع الدراسة المتمثل في : "هو مجموعة بعينها من الظواهر او الناس او الاحداث التي يريد الباحث أن يصدر عنها بيانات وصفية او تحليلية "<sup>2</sup>.

وتناولت هذه الدراسة موضوع انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية بمؤسسة أقرودات بسكرة ، وعليه فان مجتمع الدراسة يتمثل في كل عمال مؤسسة أقرودات بسكرة، وعند توجهنا لمصلحة المستخدمين من أجل تزويدنا بالإحصاءات اللازمة عن مجتمع الدراسة تحصلنا منهم على أن عدد جل الموظفين بمختلف رتبهم في المؤسسة يقدر ب 90 عامل وهو مجتمع صغير، وبعد مشاورات مع الأستاذة المشرفة قررنا إجراء مسح شامل لكل عمال المؤسسة .

<sup>1</sup> محمد عبد مطشر اللامي،مجتمع البحث وعيناته،محاضرات المنهج التجريبي، ب.س،ص01  
<sup>2</sup> مشلح الديحاني،أنواع العينات في مجتمع البحث،جامعة الملك سعود،كلية التربية،قسم المناهج وطرق التدريس ،مملكة العربية السعودية ب.س،ص03

### ثالثا . منهج الدراسة.

أجمعت الدراسات السابقة التي تناولت موضوع ضغوط العمل على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبما أن هذه الدراسة ستتناول ذات الموضوع و هو الأداء الوظيفي فإن المنهج المتبع فيها هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على توصيف ما هو كائن و تفسيره و تحديد العلاقات بين الوقائع. ويعرف المنهج الوصفي بأنه منهج: "يقوم على جمع البيانات و تصنيفها و تدوينها و محاولة تفسيرها و تحليلها من أجل قياس ومعرفة أثر وتأثير العوامل على إحداث الظاهرة محل الدراسة بهدف استخلاص النتائج و التنبأ بسلوك الظاهرة في المستقبل"<sup>[1]</sup>.

وبالتالي فإن المنهج الوصفي هو من أكثر المناهج شيوعا في مجال العلوم الاجتماعية و الإنسانية، فهو يوضح للباحث مسار الدراسة من حيث صياغته للفروض المتوقعة، و إعداد طرق جمع البيانات ودراستها إحصائيا، و إجراء التفسيرات للظاهرة المدروسة من خلال البيانات التي يوفرها وفقا لتقنيات إحصائية معينة لدراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر، و كما سبق و أشارت الباحثة فهي بصدد دراسة انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة أقرودات.

### رابعا: أدوات جمع البيانات

يعتمد المنهج البحثي أيا كان نوعه على أدوات و وسائل لجمع البيانات و المعلومات التي يستعين بها الباحث و يستخدمها في الإجابة على ما أثاره من تساؤلات، والتحقق من الفروض المصاغة وصولا إلى النتائج المتعلقة بمشكلة دراسته، و تحقيقا لهذا الغرض استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات و البيانات الخاصة بمشكلة البحث كونها الأداة التي تناسب المنهج الوصفي التحليلي المتبع في هذه الدراسة، و في هذا المجال يرى أحد المهتمين بالبحث العلمي أن الاستبانة هي: "أداة لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجيبين و كذلك الحقائق التي هم على علم بها"<sup>[2]</sup>.

و نظرا لأن الباحثة تهدف إلى دراسة انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مؤسسة أقرودات فإن أهم أدوات جمع البيانات تمثلت في :

\*الإحصاءات:وتتمثل في مختلف المعطيات الإحصائية المستقاة من إدارة المؤسسة والمتضمنة في مختلف الوثائق والجداول.

<sup>1</sup>عثمان حسن عثمان، المنهجية في كتابة البحوث و الرسائل الجامعية، منشورات الشهاب،الجزائر،1998، ص 30.

<sup>2</sup>فوزي غرابية و آخرون،أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، ط3 ، دار وائل،عمان،2002،ص71.

\* **المقابلة الشخصية**: وهو الأسلوب الذي اعتمدنا عليه نظرا لطبيعة البحث وللإحاطة الشاملة بكل ما يتعلق بالمؤسسة محل الدراسة باعتبارها من بين الوسائل البحثية لجمع البيانات والمعلومات باكثر دقة ووضوح من مصدرها حيث تم إجرائها مع عينة أطراف من بينهم مسير المؤسسة وبعض رؤساء المصالح التابعة لها وأطراف اخرى معينة بصورة مباشرة وغير مباشرة بموضوع البحث.

\* **الملاحظة**: والمقصود بها العملية التي تسير وفق منهج العلمي محدد وهي الوسائل التي يتم استعمالها من طرف الباحثين في جمع المعلومات عن الظاهرة موضوع الدراسة. حيث اخترنا مؤسسة agrodatt لتكييف وتصدير التمور بولاية بسكرة كحالة من مجتمع الدراسة. حيث قمت بالتنقل الميداني لمقر المؤسسة والزيارة والاطلاع على مختلف ورشاتها الإنتاجية ومصالحها.

\* **الاستبيان**: حيث يمثل المصدر الرئيسي لجمع البيانات والمعلومات لهذه الدراسة

وهي عبارة مجموعة من الأسئلة المرتبة حول الموضوع معين يرسل للأشخاص المعينين بالبريد أو يجري تسميها باليد تمهيدا للحصول على الأجوبة للأسئلة الواردة فيها.

حيث انه تم الاعتماد على استمارة مقسمة إلى قسمين : القسم الأول : عبارة عن البيانات السوسيو مهنية للمبحوث (البيانات الشخصية التي تتمثل في : الجنس - السن - المستوى التعليمي - طبيعة المهنة - الاقدمية المهنية).

أما القسم الثاني :فهو يتمحور إلى محورين أساسيين يتمثل في :

المحور الأول من الاستمارة يضم (09) أسئلة متنوعة حول انعكاسات الضغوط التنظيمية للعاملين بمؤسسة اقروادات.

المحور الثاني من الاستمارة يضم(10) أسئلة متنوعة حول انعكاسات الضغوط الاجتماعية للعاملين بمؤسسة اقروادات.

**خامسا. أسلوب المعالجة الإحصائية:**

1. حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية لمفردات الدراسة.وكذا انعكاسات الضغوط على الأداء الوظيفي للعاملين.

# الفصل الخامس:

عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية  
ومناقشة النتائج



تمهيد:

بعد تحديد الإجراءات المنهجية من مجالات البحث المكانية والبشرية والزمانية، بالإضافة إلى المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات، وطبيعة العينة والخصائص السوسيو مهنية للمبحوثين. سيتطرق في هذا الفصل إلى قراءة السوسيولوجية لأرقام الجداول وتحليلها وتفسيرها، اعتماد على مختلف الإجابات التي تم الحصول عليها من خلال العمال، وقد تم تقسيم الفصل إلى:

- جداول القسم الأول: البيانات السوسيو مهنية للمبحوث.

- جداول القسم الثاني: للمحور الأول: انعكاسات الضغوط التنظيمية على الأداء الوظيفي.

- جداول المحور الثاني: انعكاسات الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي

أولاً: جداول القسم الأول: البيانات السوسيو مهنية للمبحوث

جدول رقم (04): يوضح الإطار العام للدراسة

النسبة المئوية	العدد	الاستبيانات (الاستمارة)
100%	90	الاستبيانات التي تم توزيعها
33.33%	30	الاستبيانات الغير مسترجعة
66.66%	60	الاستبيانات الخاضعة للتحليل والمسترجعة

نلاحظ من جدول (4) بان الاستبيانات التي تم توزيعها كانت 90 استبيان على عدد العمال في مؤسسة اقرووات ،وان الاستبيانات التي خضعت للتحليل قدرها 60 استبيان أي ما يعادل 66.66% أما الاستبيانات الغير مسترجعة كانت 30 استبيان وقدرت نسبتها ب 33.33%.

جدول رقم (05): يوضح البيانات المتعلقة بنوع الجنس.

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
56.66%	34	ذكر
43.33%	26	أنثى
100%	60	المجموع

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم(05) نلاحظ أن اكبر نسبة من العاملين تمثلت في نسبة الذكور والتي قدرت ب 56.66% من مجموع أفراد العينة وهي نسبة عالية مقارنة بالنسبة جنس الإناث المقدر ب 43.33% وهذا ما يفسر هيمنة العمال الذكور الذي يفوق عددهم عدد العاملات بالمؤسسة ويرجع هذا إلى طبيعة العمل المؤسسة بكونها مؤسسة صناعية إنتاجية تحتاج أكثر إلى العنصر الذكوري، أما عمل الإناث أن وجد فهو يمكن أن يقتصر في بعض الأحيان في مجال الإدارة في المؤسسة أو داخل المصنع أين توجد الآلات و الورشات التابعة لها. وهذا ما نجد جنس الذكور المكلفين بهذه المهام الصعبة ،حيث أن العمل الإنتاجي في المؤسسة يتميز بالاستمرارية والتواصل من خلال نظام العمل لمدة 8 ساعات في اليوم.

جدول رقم(06): يوضح الفئات العمرية للأفراد العينة.

النسبة المئوية	التكرارات	السن
31.66%	19	اقل من 30 سنة
36.66%	22	من 30 إلى 40 سنة
28.33%	17	من 41 إلى 50 سنة
3.33%	02	من 51 فما فوق
100%	60	المجموع

من خلال الجدول 06 يظهر توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير العمر حيث يلاحظ أن أعمار الباحثين قد تراوحت ما بين الفئة اقل من 30 سنة إلى فئة من 51 سنة فما فوق وان اغلبهم يتركزون في الفئة العمرية ما بين 30 الى 40 سنة بالنسبة قدرت ب 36.66% لتأتي في المرتبة الثانية الفئة التي يتراوح سنهم اقل من 30 سنة بالنسبة بلغت 31.66% ويليهما الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة قدرت ب 28.3% ثم يليها فئة من 51 سنة فما فوق حيث قدرت نسبتها ب 3.33%.

استنتج مما سبق وجود تنوع في متوسط أعمار لأفراد مجتمع الدراسة وان اغلب الباحثين هم فئة الشباب، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تعتمد في سياسة التوظيف على الفئة الشباب بصفة اكبر لما لديهم من رؤى مختلفة للحياة ولامتلاكهم طموحات ورغبات يسعون إلى تحقيقها. بالإضافة إلى ذلك تكون هذه الفئة في قمة نشاطها واستعدادها لرفع في أدائها حيث نجدها تمتلك القدرة على التكيف والتركيز في العمر نظرا لصغر سنها على عكس من الكهول الذين يبدأ نشاطهم وحماسهم بالتراجع فهي تسعى إلى تقديم الأفضل وطرح أفكار جديدة واكتساب أخرى قد تفيد العمل. أما وجود فئات العمرية كبيرة في السن وهي الفئة الأقل تواجد في المؤسسة والتي بلغت سن التقاعد في بعض الأحيان، يدل على أن المؤسسة تسعى للحفاظ على هذه الفئة في مناصبها إلى سن متقدمة لأنه في هذه المرحلة يكون العامل قد بلغ خبرة مهنية كبيرة نتيجة ممارسة عمله لفترة معتبرة كما تكون لديه المعلومات حول مختلف التغييرات والتطورات التي حدثت في المؤسسة ومتماشيا معها، مما يجعله عنصرا فعالا فيها تفيد آرائه وخبراته ومعارفه المتراكمة بطريقة ما في تحسين الأداء كان وان يكون له دورا في إفادة العاملين ذوي الخبرات الجديدة بخبرته وتجاربه في العمل وهذا ما يعود بالنفع على المؤسسة.

جدول رقم (07): يوضح المستوى التعليمي للأفراد العينة.

النسبة	التكرارات	المستوى التعليمي
15%	09	ابتدائي
25%	15	متوسط
25%	15	ثانوي
35%	21	جامعي
100%	60	المجموع

ما يضمنه جدول 07 نلاحظ أن المستويات التعليمية للمبحوثين تتراوح ما بين المستوى (ابتدائي إلى الجامعي) وان أغالبيتهم لديهم المستوى الجامعي والذي تمثلهم النسبة التالية 35% من مجموع المبحوثين ثم تاليها من حيث التمثيل كل من الفئات الحاصلة على المستوى المتوسط والثانوي والتي كانت نسبتهم بالتساوي (25%) وأخيرا نسبة الضعيفة للمستوى الابتدائي بالنسبة 15%.

مما سبق نستنتج أن جميع أفراد العينة من المتعلمين ومعظمهم حاصلين على المستوى الجامعي ويمكن تفسير هذا إلى السياسة المتبعة من طرف المؤسسة عند الاختيار والتعيين التي تسعى إلى التوظيف أصحاب المؤهلات والشهادات العلمية العالية ذات العقول المتعلمة حيث كلما زاد المستوى التعليمي للفرد كلما زادت قدراته ومهاراته وهو ما يعتبر عاملا هاما في مساعدة المؤسسة في تحقيق النجاح والتطور كما يلعب دورا رئيسيا في بنية الاستخدام ويسهل الكثير من العمليات التنظيمية التي تحدث في المؤسسة . ولهذا فان الفئة الأقل مستوى هي الفئة المستوى الابتدائي عادة ما يكون عملها في أقسام الإنتاج والتوزيع والتي لا تتطلب مؤهلا علميا كبير. كما يمكن تفسير بسبب ارتفاع نسبة المستوى الجامعي لأفراد العينة عن باقي المستويات التعليمية الأخرى إلى الواقع الاقتصادي الذي نعيشه حيث يشهد ارتفاع كبير في نسبة البطالة ونقص لمناصب الشغل وصعوبة حصول الفرد على وظيفة مهما كان يملك مؤهلات علمية عالية وهذا ما يجعله يبحث عن عمل دون الاهتمام بتوافق الوظيفة التي سيشغلها مع مؤهلاته وهو ما دلت عليه الشواهد الميدانية على وجود الكثير من العمال التنفيذيين في المؤسسة ذوي المستوى الجامعي فهمم الوحيد هو الحصول على مدخول معين لتلبية حاجاتهم الضرورية ورفض البقاء دون عمل خاصة في ظل غلاء المعيشة.

جدول رقم (08) : يوضح طبيعة المهنة لأفراد العينة

النسبة	التكرارات	طبيعة المهنة
36.66%	22	موظف إداري
63.33%	38	موظف مهني
100%	60	المجموع

يتضح لنا من خلال جدول 08 أن عمال المؤسسة مقسمين إلى قسمين: موظف المهني التي قدرت نسبته ب 63.33% والتي يمكن أن نعتبرها أكبر نسبة من موظف إداري لأنه تختلف الأعمال المكلفين بها أما الموظف إداري نجده أقل نسبة قدرت ب 36.66% من العمال في المؤسسة. والملاحظ أيضا أن المؤسسة لا تميز بين العمال الإداريين و العمال المهنيين فلكل منهما نفس الحقوق والواجبات ونفس الامتيازات كالاستفادة جميعهم من دورات التكوينية مثلا وهذا ما ينعكس بشكل ايجابيا على تأدية مهام العمال الإداريين بكل إخلاص وانضباط مما يزيد من مستويات أدائهم.

جدول رقم (09): يوضح الاقدمية في العمل بالنسبة لعينة الدراسة.

النسبة	التكرارات	الاقدمية المهنية
33.33%	20	اقل من 5 سنوات
31.66%	19	من 5 الى 10 سنوات
35%	21	اكثر من 10 سنوات
100%	60	المجموع

نستنتج من الجدول 09 أن أكبر نسبة كانت 35% وان أغلبية أفراد العينة الدراسة تعبر عن فئة العمال الذين قضوا مدة عمل تتراوح بين فئة أكثر من 10 سنوات لتأتي بعد ذلك نسبة 33.33% للأفراد الذين تتراوح مدة عضويتهم بالمؤسسة إلى فئة أقل من 5 سنوات . في حين تاليها نسبة 31.66% للعمال الذين لهم اقدمية في المؤسسة والذين تم توظيفهم.

ثانيا: جداول القسم الثاني: للمحور الثاني: انعكاسات الضغوط التنظيمية على الأداء الوظيفي

جدول رقم (10): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال رقم 06

هل يؤدي ذلك إلى:		النسبة	التكرارات	البدائل
	النسبة	تكرارات	31.66%	دائما 19
25%	13	الشعور بالملل		
48.07%	25	فقدان التركيز	55%	أحيانا 33
26.92%	14	الشعور بالقلق	13.33%	أبدا 8
100%	52	المجموع	100	المجموع 60

يبين لنا من خلال الجدول رقم(10) أن 33 فرد من أفراد العينة المستجوبة أي ما يعادل نسبة 55% صرحوا بان عادة ما يكون حجم المهام المسندة إليهم يفوق طاقتهم في حين 19 فرد من أفراد العينة المستجوبة تكون نسبتها 31.66% يكون دائما حجم المهام يفوق الطاقة العمال أما نسبة 13.33% أي ما يعادل الأفراد المستجوبة لا يرى بأنه يمر بالضغط أمام حجم المهام المسندة الذي يفوق الطاقة لأنها ربما نجدها تعمل بعض العمال في مواقع بسيطة لذلك صرحوا بالنسبة اقل (13.33%). ونلاحظ من الجدول أن اكبر نسبة تكون 31.66% و 55% وهذا ما يؤدي إلى وجود فقدان التركيز عند 25 فرد من أفراد المستجوبة حيث قدرت نسبته ب 48.07% وهذه النسبة اكبر صرحوا بان عندما يتعرضوا إلى حجم المهام الذي يفوق الطاقة وأيضا هذا ما يسبب إلى فقدان التركيز وضعف الادائهم في حين نجد شعور بالقلق عند 14 فرد من أفراد العينة ما يعادل نسبة 26.92% و أيضا نجد الشعور بالملل وبلغت نسبته 25% أي ما يعادل 13 فرد من أفراد العينة.

ونستنتج بان شعور أفراد العينة الدراسة تمرر بالضغط عمل مرتفع عندما حجم المهام المسندة إليهم يفوق طاقة العمال وهذا ما ينعكس على الأداء في جانب النفسي (الشعور بالقلق - فقدان التركيز - الشعور بالملل) وهذا ما أشار إليه كارسون وزملائه في النظرية البنشخصية أن ضغوط العمل النفسية التي يعانها الفرد ترجع إلى أنماط التفاعل المختلفة وظيفيا بين الأفراد، وأيضا دراسة السابقة الثانية(ونام طنوس) أقرت في نتائج الدراسة بان عبء العمل مسبب لضغوط العمل الذي يتعرض له الموظف في بنك بيبيلوس وهذا له تأثيرا على أدائهم الوظيفي العام.

جدول رقم (11): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 07

النسبة	التكرارات	البدائل
55%	33	دائما
40%	24	أحيانا
5%	3	أبدا
100%	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم(11) أن اغلب الأفراد المستجوبين يتطلب عملهم درجة عالية من الدقة والانتباه حيث أن 23 فرد مستوجب اكد ان عمله يكون دائما بالدرجة عالية والدقة والانتباه وتكون بالنسبة 55% في حين نجد 24 فرد مستوجب يتطلب عمله أحيان بالدقة والانتباه حيث قدرت نسبه ب 40 % بينما 3 أفراد من مجموع العينة المستجوبة أي ما يعادل نسبة 5% عملهم لا يتطلب الدقة والانتباه، ومن خلال هذا يمكن القول أن العمل في هذه المؤسسة يتطلب العمل درجة عالية من الدقة والانتباه من اجل الانجاز المهام وان يكون إنتاج أفضل .

جدول رقم (12): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 08

ماذا تشعر وقتها؟		النسبة	التكرارات	البدائل
النسبة	التكرارات	61.66%	37	دائما
34.18%	21	35%	21	أحيانا
29.31%	18			
36.20%	18	33.33%	2	أبدا
100%	58	100%	60	المجموع

من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم (12) نلاحظ بان نسبة 61.66% من عينة الدراسة أكدوا بان أوقات العمل مخصص لهم يكون مرتبط بالطبيعة المهام ثم تاليها نسبة 35% كانت إجاباتهم ب أحيانا وان أوقات العمل مخصص لهم يكون مرتبط بالطبيعة المهام والنسبة الباقية 33.33% كانت إجابتهم بعدم تعرضهم لأوقات العمل مخصص لا يكون مرتبط بطبيعة المهام. وفي اغلب فان إجابتهم كانت ب دائما وأحيانا وهذا ما نجده ينعكس على أداء الموظف بالمؤسسة فينقص إنتاجهم بنسبة 36.20% أي ما يعادل

21 فرد من افراد العينة وشعورهم وقتها بالملل نسبة قدرت ب34.18% ما يعادل 20 فرد من أفراد العينة المبحوثين ( التذمر "الملل") واخيرا شعورهم وقتها بالفشل عند 17 فرد من أفراد العينة ما يقدر بنسبة 29.31% وفي اغلب فان أداء موظف بالمؤسسة يتأثر بالظروف المحيطة بالعمل فكلما كانت الظروف ملائمة كلما كان أداءه عاليا و مرد وديته اكبر، وكلما كانت الظروف غير ملائمة قل أداءه وانخفض وبالتالي ظروف العمل ( وقت العمل) لها علاقة وتأثير مع التزام الموظفين . وهذا ما أكدت له الدراسة الرابعة دراسة ( عائشة مفتاح جبريل) بأنه يوجد علاقة تأثير قوية لعبء الدور في الأداء الوظيفي ، وأيضا الدراسة الثالثة ( لبنى زياد خالد الساكت) التي وضحت بان الأبعاد لضغوط العمل فسرت ما نسبته 72.5% من التباين الحاصل من درجات الالتزام الوظيفي لموظفي مجموعة الاتصالات الأردنية وهذا ما يعني وجود اكبر كبير لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي.

جدول رقم (13): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 09

كيف ينعكس ذلك على العمل الموكل لك؟			النسبة	التكرارات	البدائل
النسبة	التكرارات		13.33%	8	دائما
13.63%	3	يسير بشكل طبيعي			
18.18%	4	تقل مردوديتك فيه			
9.09%	2	تتوقف عن انجازه			
31.81%	7	قلة التركيز	50%	30	أحيانا
27.27%	6	ارتكاب الأخطاء	36.66%	22	أبدا
100%	22	المجموع	100%	60	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم(13) يتبين لنا أن نسبة 50% أي ما يعادل 30 فرد من أفراد المستجوبة بأنهم أجابوا ب أحيانا يستطيع الحصول على الوقت للراحة أثناء الدوام في حين تاليها نسبة 36.66% أي ما يعادل 22 فرد اقروا بأنهم لا يستطيع الحصول على الوقت للراحة أثناء الدوام وهذا ما نجده ينعكس على العمل الموكل لهم ويكون ذلك بالقلة التركيز التي قدرت نسبته 31.81% أي ما يعادل 7 فرد من أفراد العينة المستجوبة فقدوا تركيزهم أثناء العمل وفي بعض الأحيان نجد من يرتكب الأخطاء حيث بلغت بالنسبة 27.27% أي ما يعادل 6 من أفراد العينة ثم بعدها نسبة 18.18% التي قلت



مرد ودية العمال فيها في حين نجد آخرون يسير عملهم بشكل طبيعي وقدرت نسبته ب 13.63% يعني لا يوجد تأثير على أدائهم بل يسير بشكل عادي والبعض آخر يصرحوا بأنهم يتوقف عن انجاز العمل وهذا كان بالنسبة قليلة 9.09% من 2 فرد من أفراد العينة المستجوبة. ونلاحظ 8 فرد من افراد العينة قدرت نسبتهم 13.33% والتي نعتبرها اقل نسبة من أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم دائما يستطيعون الحصول على الوقت للراحة أثناء الدوام . ونستنتج من خلال التحليل إن أفراد العينة الذين اقرروا بأنهم أبدا لا يتحصلوا على الوقت للراحة أثناء الدوام يؤدي بهم إلى قلة التركيز وارتكاب الأخطاء وما نجده يؤثر على الأداء الوظيفي سواء بالسلب أو بالإيجاب على المؤسسة.

جدول رقم (14): يوضح اجابة المبحوثين على السؤال 10

البدائل	التكرارات	النسبة	كيف تؤثر الانتقادات على جودة أدائك؟	
دائما	16	26.66%	التكرارات	النسبة
أحيانا	36	60%	18	34.61%
أبدا	8	13.33%	34	65.38%
المجموع	60	100%	58	100%

يتبين لنا من خلال نتائج متحصل عليها في الجدول رقم (15) أن أغلبية العمال أحيانا يتلقون انتقادات من طرف المديرين بنسبة 60% أي ما يعادل 36 فرد من أفراد العينة المستجوبة أما الأفراد الذين صرحوا بأنهم يتلقون الانتقادات من طرف المديرين كانت بالنسبة 26.66% أي ما يعادل 16 فرد من أفراد العينة وهذا ما يؤثر على جودة أدائهم سواء بإيجاب والتي بلغت نسبة 65.38% والتي كانت اكبر نسبة عند العمال والتي تؤثر بالإيجاب على الأداء، وأخرى تؤثر بالسلب على الأداء وقدرت بالنسبة 34.61% من أفراد العينة المستجوبة وهذا ما نلاحظ بان الانتقادات المديرين للعمال تؤثر على انجاز أداء وأيضا يوجد فئة من العمال قد اقرروا بأنهم لا يتلقون انتقادات من طرف المديرين وكانت نسبتهم اقل نسبة قدرت ب 13.33% أي ما يعادل 8 أفراد من أفراد العينة المستجوبة . ونستنتج من خلال التحليل بان الأفراد عندما يتعرضون إلى الانتقادات يزيد أدائهم وهذا ما أدى إلى وجود عوامل التحفيز الذي يلعب دورا مهم في تحسين مستوى أداء العمال في المؤسسة.

جدول رقم (15): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 11

كيف تتصرف في هذه الحالة؟		النسبة	التكرارات	البدائل
النسبة	التكرارات	%33.33	20	دائما
%60	24			
%20	8	%60	36	أحيانا
%20	8	%6.66	4	أبدا
%100	40	%100	60	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (15) نلاحظ ان نسبة 60% أي ما يعادل 36 فرد من أفراد العينة المستجوبة أجابوا بأنهم أحيانا ما يطلب منهم القيام بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتهم ونسبة 33.33% أي ما يعادل 20 فرد من أفراد المستجوبة اقروا بأنهم دائما يطلب منهم القيام بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتهم في حين نجد نسبة 6.66% ما كانت إجاباتهم بأنهم أبدا لا يطلب منهم القيام بالأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتهم . ونلاحظ عندما تكون إجابات المبحوثين ب دائما أو أحيانا فان أدائهم في هذه الحالة ينعكس عند البعض العمال منهم من يقومون بالعمل وبلغت نسبة 60% أي ما يعادل 24 فرد من أفراد المستجوبة في حين نرى بعضهم يؤجل العمل أو يقوم بإلغائه وفي هذه الحالة قدرت بالنسبة 20% أي ما يعادل 20 فرد من أفراد العينة المستجوبة. ونستنتج مما صرحوا به المستجوبين بان اغلبهم يقوم بالعمل وهذا ما يؤدي إلى وجود ضغط في العمل وله تأثير على أدائهم الوظيفي .وأشارت له الدراسة السابقة دراسة ( عائشة مفتاح جبريل ) بأنه وجود علاقة تأثير قوية للضغوط العمل في الأداء الوظيفي مع شعور أفراد العينة بضغط عمل مرتفعة في المستشفيات العامة محل الدراسة من خلال مصادر المختلفة ( صراع الدور - غموض الدور - عبء الدور - بيئة العمل) وما يؤثر على الإنتاجية العمال لذا يعد عدم التوافق بين القدرات الفرد والحاجات العمل وهذه من العوامل المؤدية لوجود وحدوث ضغط داخل العمل ( المؤسسة ).

جدول رقم (16): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 12

هل تنفذ النصائح؟		النسبة	التكرارات	البدائل
النسبة	التكرارات	% 35	21	دائما
	الأعلى سلطة			

36.58%	12				
34.14%	14	المسؤول المباشر	33.33%	20	أحيانا
29.26%	15	لا تقوم بالعمل	31.66%	19	أبدا
100%	40	المجموع	100%	60	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (16) أعلاه نلاحظ أن نسبة 35% ما يعادل 21 فرد من أفراد العينة أجابوا ب دائما انه يطلب منهم تنفيذ أعمال متناقضة من عدة رؤساء وقدرت بنسبة 33.33% أي 20 فرد من أفراد العينة الذين أجابوا ب أحيانا في حين نسبة 31.66% أي 19 فرد من مجموع أفراد العينة كانت أجابتهم ب أبدا لا يطلب تنفيذ أعمال متناقضة من عدة رؤساء ويتضح أن مصدر الأوامر في المؤسسة ليس واضح بل هناك ازدواجية في إصدار الأوامر والقرارات ( طبعا 35% بنسبة كبيرة) كما أن إجابة أحيانا 33.33% تدل على أن نسبة كبيرة من العمال المستجوبين لا يعرفون أصلا ممن يتلقون الأوامر والتضارب في الأوامر لهذا يضع العامل تحت ضغط وضياح كبير ويؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي ونتائج عملهم وما يؤدي إلى انخفاض في الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق وذلك يؤدي إلى تنفيذ الأوامر الأعلى سلطة وتكون بنسبة 36.58% ما يعادل 15 فرد من العينة المبحوثين ثم تاليها تنفيذ نصائح المسؤول المباشر قدرت بنسبة 34.14% من 14 فرد مستوجب وأيضا نسبة 29.26% ما يعادل 12 فرد من أفراد المبحوثين لا يقوم بالعمل. وذلك ما نجده يؤثر سلبا على إنتاج العمال في العمل داخل المؤسسة . وهذا ما أشارت له الدراسة السابقة الرابعة دراسة ( عائشة مفتاح جبريل ) في نتائج الدراسة بان شعور الأفراد العينة الدراسة بمستوى منخفض من الأداء الوظيفي للعناصر الطبية، ووجود علاقة تأثير قوية للضغوط العمل في الأداء الوظيفي.

جدول رقم (17): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 13

النسبة	التكرارات	البدائل
15%	9	دائما
38.33%	23	أحيانا
46.66%	28	أبدا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (17) يتضح أن نسبة 46.66% أي ما يعادل 28 فرد يعتبرون إن الآخرين لا يتيح لهم تاديبته بشكل فعال وهذا ما تصرح به أعلى نسبة ثم تاليها نسبة 38.33% ما يعادل 23 فرد من

أفراد المستجوبة وهذا ما صرحت به أفراد العينة الدراسة انه أحيانا يوجد تدخل الآخرين في مجال عملك ويتيح لك تاديته بشكل فعال وأخيرا نجد نسبة قليلة قدرت ب 15 % عند 9 فرد من أفراد العينة. وهذا ما أكدت عليه الدراسة السابقة دراسة ( عائشة مفتاح جبريل ) في نتائج إن شعور الأفراد العينة الدراسة بمستوى منخفض من الأداء الوظيفي للعناصر الطبية مع وجود علاقة تأثير قوية للضغوط العمل في الأداء الوظيفي.

جدول رقم (18): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 14

البدائل	التكرارات	النسبة	هل يظهر ذلك في مستوى جودة العمل القدم من طرفك؟	
دائما	18	30%	التكرارات	النسبة
أحيانا	28	46.66%	37	80.43%
أبدا	14	23.33%	9	19.56%
المجموع	60	100%	46	100%

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم (18) انه أحيانا ينقص العمال بعض المهارات اللازمة لانجاز العمل بنسبة بلغت 46.66% أي ما يعادل 28 فرد من أفراد العينة في حين نسبة 30% الذين اقروا بأنهم دائما تنقصهم مهارات لانجاز أعمالهم وهذا ما نجده يظهر ذلك على جودة العمل المقدم من طرف العمال حيث يظهر أدائهم بصورة واضحة بنسبة قدرت 80.43% من 37 فرد من أفراد العينة المبحوثين حيث يرجع ذلك إلى نوعية العمل المقدم للعمال والى أيضا معرفة متطلبات الوظيفة ( معارف عامة" مهارات فنية ومهنية ") وأيضا الدافعية التي تعبر على مدى رغبة الموجودة لدى العامل والتي تظهر من خلال حماسه وإقباله لتلك العمل في حين نجده لا يظهر أيضا عند 9 من أفراد العينة المستجوبة ما يعادل نسبة 19.56% وهذا راجع إلى كمية العمل المنجز والى بيئة العمل التي تؤثر عليه داخليا. في حين نجد أيضا 14 فرد من أفراد العينة صرحوا بأنهم أبدا لا تنقصهم المهارات اللازمة لانجاز العمل والتي كانت بنسبة 23.33%.

ثالثا: جداول المحور الثاني: انعكاسات الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي

جدول رقم (19): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 15

البدائل	التكرارات	النسبة
---------	-----------	--------

دائما	36	60%
احيانا	14	23.33%
ابدا	10	16.66%
المجموع	60	100%

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (19) نلاحظ أن 36 فرد من أفراد العينة المستجوبة أي ما يعادل 60% تكون علاقة فيما بينهم داخل المؤسسة علاقة صراع في حين 14 فرد من افراد العينة ما يعادل نسبة 23.33% تكون علاقتهم بالتنافس فيما بينهم أما 10 أفراد من العينة المستجوبة ما يقدر بنسبة 16.66% تكون علاقة فيما بينهم علاقة تعاون . ومن هنا نلاحظ أن أفراد العينة المستجوبة تكون أعلى نسبة عند علاقة صراع وقد ب 60% وعلاقة تنافس قدرت ب 23.33% وهذا ما ينعكس على إنتاج العمل داخل المؤسسة.

جدول رقم (20): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 16

البدائل	التكرارات	النسبة	كيف ينعكس ذلك على العمل المقدم؟	
نعم	43	71.66%	يقلل الجهد	النسبة
			13	30.23%
لا	17	28.33%	يزيد من الاتكالية	33.33%
			يقلل الوقت	23.25%
المجموع	60	100%	المجموع	58

يتضح لنا من خلال الجدول رقم(20) أن العمال منهم من صارحوا بان لديهم عمل مشترك مع بعض زملاء الآخرين وبلغت نسبتهم أعلى نسبة 71.66% أي ما يعادل 43 فرد من أفراد المستجوبة وهذا ما نجده ينعكس على العمل المقدم لهم حيث يؤدي بذلك إلى تقليل الجهد وانخفاض في الدافعية حيث بلغت نسبته 30.23% من 13 فرد من أفراد المستجوبة في حين تاليها تقليل في الوقت العمل للعمال وقد قدرت نسبته 23.25% وهذا النوع ما ينعكس سلبا على أداء العمال فكلما كانت ظروف بيئة العمل غير

مناسبة كلما كانت تراجع في أداء الإنتاج وفي حين نجد بعض العمال لديهم عمل مشترك فهذا ما يؤدي بهم إلى زيادة الاتكالية حيث قدرت نسبته 33.33% وما يعادل 20 فرد من أفراد العينة المستجوبة نلاحظ من خلال نتائج الموضحة في الجدول بأنه عندما يكون العمل مشترك مع زملاء آخرين فهذا يؤدي إلى التقليل من الجهد والوقت ويزيد الاتكالية فيما بينهم. أما بعض من فئة العينة المستجوبة صرحوا بأنهم يكون عملهم دون اشتراك مع زملاء في العمل وهذا ما كانت بالنسبة 28.33% وهذا ما قد أشار له لازاروس وكوهين بان الضغوط البيئية تنشأ من تفاعل الشخص والبيئة بسبب وجود علاقة مضطربة بين هذين النسقين.

جدول رقم (21): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 17

البدائل	التكرارات	النسبة	إذا كانت الإجابة ب دائما أو أحيانا يرجع ذلك إلى :
دائما	24	40%	اختلاف في الآراء
			التكرارات
			النسبة
أحيانا	28	46.66%	غياب الدعم والمساندة
			عدم التفاهم والانسجام
أبدا	8	13.33%	علاقات مبنية على المصلحة
			علاقات مبنية على
المجموع	60	100%	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (21) أن العمال منهم من صرحوا أحيانا بأنهم يشعرون بعدم الارتياح مع جماعة العمل التي ينتمي إليها حيث كانت نسبتهم ب 46.66% من أفراد العينة في حين نجد آخرون أكدوا بأنهم دائما يشعرون بعدم الارتياح مع جماعة العمل التي ينتمي إليها بنسبة 40% من أفراد العينة ويرجع ذلك إلى غياب الدعم والمساندة داخل المؤسسة من عند المرؤوسين نجد 16 فرد من أفراد العينة المستجوبة أي ما يعادل نسبة 30.76% واختلاف في الآراء بنسبة 28.84% أي ما يعادل 15 فرد من أفراد العينة ونجد أيضا علاقات تكون مبنية على مصلحة بلغت بنسبة 21.15% ما يعادل 11 فرد من أفراد العينة ثم تاليا عدم التفاهم والانسجام بنسبة 19.23% ما يعادل 10 أفراد من العينة المستجوبة . في حين

نجد بعض العمال اقروا بأنهم لا يشعروا بعدم الارتياح مع جماعة التي ينتموا إليها حيث بلغت بنسبة 13.33% وهي الفئة قليلة التي صرحت بعدم شعور بعدم الارتياح مع جماعة العمل التي تنتمي إليها. وهذا ما اشارت له النظرية التوافق بين الفرد والبيئة وان الافتراض الذي كانت تقوم عليه هذه النظرية هو أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة وان الضغط ينتج من سوء التوافق بين الفرد والبيئة.

جدول رقم (22): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 18

كيف يؤثر ذلك على أدائك؟		النسبة	التكرارات	البدائل
النسبة	التكرارات	31.66%	19	نعم
53.33%	32	68.33%	41	لا
46.66%	28			
100%	60	100%	60	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (22) انه لا يوجد ثقة بين العمال وزملائهم في العمل هذا حسب ما اقروه المبحوثين حيث قدرت بنسبة 68.33% أي ما يعادل 41 فرد من أفراد العينة الذين صرحوا بأنه لا تكون ثقة بين العمال وزملاء في العمل والتي تؤثر على إنتاجهم بنسبة قدرت 53.33% وهذا ما يعادل 32 فرد من أفراد العينة في حين نجد فئة أخرى صرحت بأنه توجد ثقة متبادلة بين زملاء في العمل هذا حسب ما اقروا به المبحوثين بنسبة 31.66% وما يعادل 19 فرد من العينة المبحوثين والتي لا تؤثر على أداء العمال بنسبة 46.66%

ونستنتج من هنا بان الثقة بين العمال فيما بينهم في العمل داخل المؤسسة تؤثر ذلك على إنتاجهم وأدائهم.

جدول رقم (23): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 19

البدائل	التكرارات	النسبة	هل ترى ان هذه مشاكل تنعكس على الاداء المقدم من طرفكم؟
---------	-----------	--------	---

النسبة	التكرارات		73.33%	44	دائما
85%	51	نعم	15%	9	أحيانا
15	9	لا	11.66%	7	أبدا
100%	60	المجموع	100%	60	المجموع

حول السؤال الخاص بالمشاكل مع زملاء أثناء العمل يشير 73.33% منهم وهي أعلى نسبة إلى من صارحوا ب دائما تصادفهم مشاكل مع زملاء وتؤكد نسبة 15% منهم من اقروا بأنهم أحيانا تصادفهم مشاكل مع زملاء أثناء العمل في حين نجد نسبة قليلة بلغت 11.66% من صرحوا بأنهم أبدا لا تصادفهم مشاكل مع زملاء أثناء العمل و نسبة كبيرة 73.33% نجدها تنعكس على إنتاج العمال بالنسبة المقدره ب 85% أي ما يعادل 51 فرد من أفراد العينة المستجوبة ونجد أيضا نسبة 15% أي ما يعادل 9 فرد من أفراد العينة اقروا بان المشاكل التي تصادفهم بين زملاء في العمل لا تؤثر على أداء العمال داخل المؤسسة.

جدول رقم (24) : يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 20

في حالة الإجابة ب ابدأ يعود ذلك الى :			النسبة	التكرارات	البدايل
النسبة	التكرارات	سوء العلاقة مع زملاء	28.33%	17	دائما
26.66%	8	مع زملاء			
10%	3	الإحساس بالغيرة			
33.33%	10	سوء العلاقة مع المسؤولين	21.66%	13	أحيانا
30%	9	غياب التنسيق	50%	30	أبدا
100%	30	المجموع	100%	60	المجموع



حول السؤال الخاص باندماج العمال في المؤسسة الذين يعملون فيها يشير بالنسبة 50% منهم من اقرؤا بأنهم أبدا لا يحسون بالاندماج في المؤسسة الذين يعملون فيها وما يعادل 30 فرد من أفراد العينة في حين نسبة 28.33% أكدوا على أنهم دائما يحسون بالاندماج في المؤسسة الذين يعملون فيها والبعض الأخر بنسبة 21.66% صرحوا بأنهم أحيانا يحسون بنوع من الاندماج في المؤسسة وهذا يعود ذلك إلى سوء العلاقة مع المسؤولين بنسبة 33.33% وغياب التنسيق بنسبة 30% وأيضا نجد سوء العلاقة مع زملاء بنسبة بلغت 26.66% والإحساس بالغيرة نجدها بنسبة 10% وهي نسبة قليلة.

جدول رقم(25): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 21

البدائل	التكرارات	النسبة
دائما	46	76.66%
احيانا	9	15%
ابدا	5	8.3%
المجموع	60	100%

تشير نسبة 76.66% الموضحة في الجدول رقم (25) إلى أن أغلبية أفراد العينة الدراسة تعبر على أن المشرفين يتعاملون معهم بالاحترام وتقدير والتي يمكن أن نعتبرها أكبر نسبة وهذا ما يعادل 46 فرد من أفراد العينة ثم تاليها 9 أفراد من المستجوبين بأنهم أحيانا يشعرون أن المشرفين يتعاملون معهم باحترام وهذا ما يعادل نسبة 15% أما الفئة التي تصرح أنهم لا يشعرون بالسوء المعاملة تكون عند 5 فرد من أفراد العينة وما يقدر بنسبة 8.33% والتي نعتبرها اصغر نسبة .مما سبق نستنتج إن جميع أفراد العينة معظمهم يتعاملون المشرفين معهم باحترام مع العمال وهذا من اجل تحسين العمل والأداء مع تطوير مهارات العمال وكسب سمعة المؤسسة.

جدول رقم (26) : يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 22

البدائل	التكرارات	النسبة	هل تشارك في طرح أفكار ومقترحات لتحسين أداء العمال؟
دائما	45	75%	
أحيانا	10	16.66%	نعم
أبدا	5	8.33%	لا

المجموع	60	%100	المجموع	60	%100
---------	----	------	---------	----	------

نلاحظ من خلال الجدول رقم(26) بان العمال يتواصلون مع رؤسائهم في حالة وجود احتياج أو مشكل دائما بنسبة 75% أي ما يعادل 45 فرد من أفراد العينة المستجوبة في حين نجد البعض الآخر اقروا بأنهم أحيانا ما يتواصلوا مع رؤساء في حالة وجود احتياج أو مشكل وقدرت بنسبة 16.66% أي ما يعادل 10 فرد من أفراد العينة المبحوثين وان العمال الذين صرحوا بأنهم يتواصلوا مع رؤساء في حالة وجود احتياج أو مشكل قد يشارك في طرح أفكار ومقترحات من اجل تحسين الإنتاج كانت بنسبة قليلة 16.66% ما يعادل 10 فرد من العينة و 50 فرد من أفراد العينة لا يشاركون في طرح أفكار ومقترحات كانت بنسبة كبيرة 83.33% في حين نجد بعض من العمال صرحوا بأنهم أبدا لا يتواصلوا مع رؤساء في العمل في حالة وجود احتياج او مشكل بنسبة بلغت 8.33% فهي نسبة قليلة صرحت بذلك .

جدول رقم (27): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 23

البدائل	التكرارات	النسبة	هل طبيعة أعلقتك بالرؤساء في العمل يؤثر ذلك على جودة أدائك في المؤسسة؟		
رسمية	49	%81.66	النسبة	التكرارات	النسبة
غير رسمية	11	%18.33	نعم	35	%58.33
			لا		%41.66
المجموع	60	%100	المجموع	60	%100

يظهر لنا من الجدول رقم (27) الخاص بالطبيعة العلاقة العمال بين رؤسائهم أن هناك تباعد في إجابات أفراد العينة المستجوبة حيث نجد 81.66% من المبحوثين أشاروا بأنهم طبيعة العلاقة فيما بينهم رسمية وهذا ما يكون هناك اتصال بين الرئيس والعمال ( المبحوثين) و18.33% من المستجوبين لا يؤكدون ذلك من خلال جمع النسبتين نلاحظ بان طبيعة العلاقة أيضا تؤثر على جودة أداء داخل المؤسسة وهذا ما نجده بنسبة عالية قدرت ب 58.33% اقروا بان طبيعة العلاقة رؤساء في العمل تؤثر على جودة أداء العمال على عكس فرد من أفراد العينة مستجوبة صرحوا بأنه علاقة الرؤساء لا تؤثر على جودة أداء العمال داخل المؤسسة. ومن خلال جمع النسبتين نلاحظ وجود نوع من الضغط في العمل حيث يرجع

ذلك إلى طبيعة علاقة لا يقتصر فقط على علاقة رسمية محددة للعمل بل يتعدى تلك إلى وجود علاقة غير رسمية . وهذا ما يتوافق مع نتائج الجدول رقم 12 الذي تبين من خلاله نتائجه إن تنفيذ أعمال تكون متناقضة من عدة رؤساء بنسبة 35% من المبحوثين على تلقيهم للمعلومات والأوامر متضاربة من طرف المسؤول المباشر ومسؤول الأعلى سلطة أو يتوصل إلى إلغاء العمل. وهذا الأمر الذي يولد ضغط بالنسبة للمبحوثين وبالتالي يتسبب لهم في انزعاج وعدم الاستمتاع الكامل بالأوقات العمل.

جدول رقم (28): يوضح إجابة المبحوثين على السؤال 24

البدائل	التكرارات	النسبة	هل ترى انك تبذل كل جهدك ووقتك من اجل تعزيز جودة عملك؟	
نعم	51	85%	النسبة	التكرارات
لا	11	15%	88.23%	45
			11.76%	6
المجموع	60	100%	100%	51

يتضح لنا من خلال نتائج الموضحة في الجدول رقم (28) بان العمال الذين يعملون في المؤسسة يشعروا بان هذا العمل جزءا من حياتهم لهذا قدرت نسبتهم 85% إي ما يعادل 51 فرد من أفراد المستجوبة وهذا ما نجده ينعكس على الجهد والوقت عمال من اجل تعزيز جودة عملهم وأدائهم وزيادة الدافعية حيث صرح بعض العمال بأنه دائما الجهد والوقت يعزز جودة العمل وبلغت نسبة 88.23% ونجد آخرون اقروا بأنهم أحيانا جهدهم ووقتهم يعزز جودة العمل حيث قدرا بنسبة 11.76% إي ما يعادل 6 فرد من أفراد العينة في حين بعض آخر اقروا بأنهم لا يشعرون بان هذا العمل الذي يقوموا به جزءا من حياتهم حيث بلغت نسبة 15% وهي بنسبة قليلة صرحت بذلك.

نتائج الدراسة:

أولا: مناقشة نتائج في ضوء التساؤلات الفرعية :

1/ مناقشة نتائج في ضوء التساؤل الفرعي الأول: "كيف تنعكس الضغوط التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اقروادات؟".

بناء على المعلومات والبيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي يتبين بان معظم العمال (أفراد العينة) يشعرون بضغط مرتفع عندما حجم المهام يفوق الطاقة وهذا ما يؤثر على الأداء الوظيفي حيث 33 فرد من أفراد العينة المستجوبة ما يعادل نسبة 55% بأنهم عادة ما يكون حجم المهام يفوق الطاقة في حين نجد نسبة 31.66% اقروا بان يكون دائما حجم المهام يفوق الطاقة العمال أما نسبة 13.33% ما يعادل 8 أفراد من العينة المستجوبة لا يرى بأنهم يملوا بالضغط أما حجم المهام المسندة والتي تفوق الطاقة وهذا ما نجده يؤثر أيضا على الجانب النفسي وذلك ما أدى إلى فقدان التركيز عند 25 فردا من العينة بنسبة 48.07% والشعور بالقلق عند 14 فرد من أفراد العينة وما يعادل نسبة 26.92% وكذلك الشعور بالملل بنسبة بلغت 25% (انظر الجدول رقم 09).

ايضا اغلب العمال المبحوثين صرحوا بان عمالهم يتطلب نوع من الدقة عالية والانتباه. ويكون ذلك عند 33 فرد من العينة بنسبة بلغت 55% في حين تكون نسبة 40% من أفراد العينة المستجوبة الذين صرحوا بأنهم عادة ما يطلب منهم القيام بالعمل فيه الدقة العالية والانتباه وما نجد فئة قليلة اقروا بأنهم لا يطلب منهم القيام بالعمل ذو درجة عالية من الدقة والانتباه بلغت بنسبة 5% وهذا ما يدل على شعور العمال بالمسؤولية اتجاه عملهم والرغبة في إتقانه وبذل أقصى جهدا وإعطاء للعمل قيمته وحقه وبالتالي العمل بالمؤسسة يتطلب الإلتقان وبذل الجهد الكبير من طرف العمال (انظر الجدول رقم 10).

اما فيما يتعلق بوجود أغلبية العمال صرحوا بأنهم أحيانا يتلقوا انتقادات من طرف المديرين بنسبة بلغت 60% أي ما يعادل 36 فرد من أفراد العينة المستجوبة في حين البعض الآخر يقروا بأنهم دائما يتلقوا انتقادات من طرف المديرين المقدر بنسبة 26.66% ما يعادل 16 فرد من أفراد العينة المستجوبة وأيضا نسبة 13.33% صرحوا بأنهم لا يتلقوا الانتقادات من طرف المديرين وهذا ما يؤثر على جودة الأداء العمال من الناحية الايجابية بنسبة 65.38%. (انظر الجدول رقم 14).

وأيضا تنفيذ بعض العمال المتناقضة من عدة رؤساء كانت بنسبة 35% ما يعادل 21 فرد من أفراد المستجوبة وبعض الآخر اقروا بأنهم أحيانا يطلب منهم تنفيذ أعمال متناقضة من عدة رؤساء بلغت بنسبة 33.33% أما على الذين صرحوا بأنهم أبدا لا يطلب منهم تنفيذ أعمال متناقضة من عدة رؤساء بنسبة بلغت 31.66% وهذا ما نجده يؤثر على الأداء البعض منهم لا يقوم بالعمل كانت بنسبة 36.58% أو

ينفذوا أوامر المسؤول المباشر المقدر بنسبة 34.14% أو على تنفيذ أوامر المسؤول الأعلى سلطة بنسبة 29.26% (انظر الجدول رقم 16) وهذا ما يؤدي إلى عدم المشاركة في اتخاذ القرارات والتهرب من مسؤولية وعدم تحملها وكذا عدم الإحساس العمال بأهميتهم داخل المؤسسة .

اما فيما يتعلق بالوقت العمل مخصص للعمال مرتبط بطبيعة المهام فبعض العمال صرحوا بانهم دائما وقت العمل مخصص لهم مرتبط بطبيعة المهام بنسبة بلغت 61.66% اما نسبة 35% اقروا بانه احيانا ما يكون وقت العمل مخصص مرتبط بطبيعة المهام يكون هذا عند 21 فرد من افراد المبحوثين هذا كله نجده يؤثر على العامل في نقص ادائه بنسبة 36.20% وشعورهم بالملل (التذمر) بنسبة بلغت 34.18% وفي بعض الاحيان شعورهم بالفشل بنسبة 29.31% وبعض الاخر من العمال صرحوا بان هابدا وقت العمل مخصص لهم مرتبط بطبيعة المهام بنسبة 33.33% اي ما يعادل 2 فرد من افراد المستجوبة. (انظر الجدول رقم 12).

كما ان اغلبية المبحوثين (العمال) يؤكدون بانهم احيانا يطلب منهم القيام باعمال لا تتناسب مع مؤهلاتهم كانت بنسبة 60% ونسبة 33.33% باكدون بانه دائما يطلب منهم القيام باعمال لا تتناسب مع مؤهلاتهم هذا ما نجد العمال يقومون بالعمل بنسبة 60% ولهذا يكونوا العمال تحت ضغط في تادية المهام. والبعض منهم صرحوا بانهم يؤجلوا العمل او يقوم بالغائه بنسبة بلغت 20% وهذا ما ينعكس على انتاج العمل قد يفقدوا التركيز وشعورهم بالقلق ونقص في الاداء . اما البعض اخر فقد صرحوا بنسبة 6.66% بان هابدا لا يطلب منهم القيام باعمال لا تتناسب مع مؤهلاتهم. (انظر الجدول رقم 15).

ووجود ايضا بانهم تنقصهم بعض المهارات اللازمة لانجاز العمل فان المبحوثين صرحوا بانه احيانا ما تنقصهم المهارات اللازمة لانجاز الاداء بنسبة 46.66% ونسبة 30% منهم من صرحوا بانه دائما تنقصهم بعض المهارات اللازمة لانجاز العمل وهذا ما نجده يظهر على مستوى جودة العمل المقدم من طرف العمال فانه يظهر بصورة واضحة بنسبة 80.43% ما يعادل 37 فرد من افراد العينة المبحوثين في حين البعض يقر بانه لا يظهر على مستوى الاداء عند 9 فرد من افراد العينة بنسبة 19.56%. والبعض الاخر من المبحوثين صرحوا بان هابدا لا تنقصهم بعض المهارات اللازمة لانجاز العمل بنسبة بلغت 23.33% (انظر الجدول رقم 18).

بهذا يمكن القول أن النتائج المتوصل إليها تؤكد على وجود ضغوط التنظيمية تنعكس سلبا بصفة مباشرة على مستوى الأداء المهني لعمال مؤسسة أقرودات.

2/مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الفرعي الثاني " كيف تنعكس الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اقروادات؟".

من مناقشة معطيات وبيانات التساؤل الفرعي يتبين أن معظم العمال أكدوا انه تميزهم علاقات الصراع مع زملاء في العمل كانت بنسبة 60% وأيضا علاقات تنافسية قدرت بنسبة 23.33% وأخرى علاقة تعاونية فيما بينهم بلغت بنسبة 16.66%(انظر الجدول رقم19). ويعود ذلك إلى طبيعة العمل وصراع العمال على كسب المناصب للعمل. كما إن أغلبية العمال المبحوثين يؤكدون على وجود أعمال مشتركة بينهم كانت بنسبة 71.66% وما يعادل 43 فرد من المبحوثين هذا ما نجده ينعكس على العمل المقدم من طرف العمال فانه يزيد من الاتكالية بنسبة 33.33% والبعض ما يقلل جهدهم عند 13 فرد من افراد العينة بنسبة 30.23% واخرى يقلل من الوقت بنسبة 23.25% عند 10 افراد من العينة المستجوبة وهذا ما يؤثر علة انتاجهم للعمل فانه يقلل الجهد ويزيد من الاتكالية ولهذا المؤسسة لن تحقق اهدافها. ( انظر الجدول رقم20).

اما فيما يتعلق بشعور العمال بعدم الارتياح مع جماعة العمل الذين ينتموا اليها فقد صرحوا بانهم احيانا يحسون بعدم الارتياح مع جماعة العمل الذين ينتموا اليها بنسبة بلغت 46.66% في حين نسبة 40% صرحوا بانه دائما يشعور بعدم الارتياح مع جماعة العمل التي ينتموا اليها ويرجع ذلك الى غياب الدعم والمساندة بنسبة بلغت 30.76% وايضا اختلاف في الاراء بنسبة قدرت ب 28.84% ويوجد علاقات مبنية على المصلحة بنسبة 21.15% ونسبة 19.23% عند عدم التفاهم والانسجام هذا كله ينعكس على انتاج العمال وشعورهم بعدم الارتياح مع جماعة العمل والبعض الاخر اقروا بانهم ابا لا يشعور بعدم الارتياح مع جماعة العمل التي تنتمي اليها بنسبة بلغت 13.33%. ( انظر الجدول رقم21)

اما فيما يتعلق بوجود مشاكل مع زملاء اثناء العمل فان اغلب العمال صرحوا بانه دائما تصادفهم مشاكل مع زملاء اثناء تادية العمل بنسبة 73.33% في حين نجد نسبة 15% من افراد المبحوثين صرحوا بانهم عادة(احيانا) ما تصادفهم مشاكل اثناء تادية العمل وهذه المشاكل نجدها تؤثر على انتاج ( اداء) العمال بنسبة كبيرة قدرت ب 85% اي ما يعادل 51 فرد من افراد العينة ونجد نسبة قليلة بلغت 15% ما يعادل 9 افراد من العينة اقروا بان المشاكل لا تنعكس على الاداء العمال . وهذا ما يعود لعدم وضوح المهام الموكلة لكل عاملا وبتاكيد يزيد من الوقوع في المشاكل اثناء العمل وما ينعكس على ادائهم ( انظر الجدول رقم 23)

كما ان اغلب العمال المبحوثين اكدوا على عدم وجود ثقة متبادلة بينهم وبين زملائهم في العمل بنسبة 68.33% وما يؤثر على الانتاج العمال بنسبة 53.33% اما البعض الاخر يصرحوا بانهم توجد ثقة متبادلة بينهم وبين زملائهم في العمل بنسبة 31.66% وهذا كله راجع الى العلاقة صراع وتنافس فيما بينهم داخل المؤسسة ( انظر الجدول رقم 22).

ووجود ايضا تواصل مع رؤساء في العمل في حالة وجود احتياج او مشكل قد صرح 45 فرد من افراد العينة بانه دائما يوجد تواصل مع رؤساء في العمل وقت احتياج او مشكل وايضا نسبة 16.66% اي ما يعادل 10 فرد من افراد عينة المبحوثين صرحوا بانهم احيانا يتواصلوا مع رؤساء في العمل في حالة احتياج او مشكل في حين حسب ما اقروا به المبحوثين بانهم دائما او احيانا يتواصلوا مع رؤساء فانهم كانوا يشاركوا في طرح افكار ومقترحات لتحسين ادائهم بنسبة قليلة 16.66% اما نسبة كبيرة نجدها عند الذين اقروا بانهم لا يشاركوا في طرح افكار والمقترحات بلغت نسبة 83.33% وهذا ما يؤثر على انتاج العمال داخل المؤسسة ويمكن يرجع ذلك الى عدم وجود الخبرة او الاقدمية في العمل وهذا ما يسمح لهم بعدم تقديم افكار ومقترحات . وهذا مؤشرا سلبيا للمؤسسة. ( انظر الجدول رقم 26)

وبهذا يمكن القول بان النتائج المتوصل إليها تؤكد أن الضغوطات الاجتماعية تنعكس سلبا و بصفة مباشرة على مستوى الأداء المهني لعمال مؤسسة أفرودات  
ثانيا :مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

**1/ من حيث المنهج:** كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة فان اغلب الدراسات اعتمدت عليه ( المنهج الوصفي التحليلي). أما المنهج الوصفي المعتمد في هذه الدراسة فقد استخدمته دراسة كل من " عيسى إبراهيم المعشر - ونام طنوس - لبنى زياد خالد الساكت - عائشة مفتاح جبريل ) وعليه فان الدراسة الحالية واغلب الدراسات الأخرى اعتمدت منهاجا واحدا وهذا ما تتشابه فيه مع الدراسة الحالية .

**2/ من حيث أدوات الدراسة:**في هذه الدراسة تم الاعتماد على الأدوات جمع البيانات في الميدان كالاستمارة الاستبيان وهي الأداة الرئيسية والمقابلة والملاحظة والوثائق والسجلات كأدوات المساعدة وكذلك اعتمدت الدراسات الأخرى على هذه الأدوات والاستخدام برنامج spss بالاختلاف التخصصات.

حيث نجد الاستمارة والتي تم الاعتماد عليها في اغلب الدراسات كأداة رئيسية في جمع البيانات وهذا ما يتفق مع الدراسة الحالية التي اعتمدت على الاستمارة كأداة رئيسية.

**3/ من حيث النتائج:**

أما فيما يخص النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية فنجدها تتفق نوعا ما مع بعض الدراسات السابقة.

\*تؤكد دراسة عيسى إبراهيم المعشر بان عبء العمل لا يؤثر على الأداء العاملين في فنادق الخمسة نجوم في عمان وهذا مانجده يعارض مع دراسة حالية بان عبء العمل له تأثير على الأداء الوظيفي. وأيضا المكافآت والأجور تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.

\*في حين دراسة ونام طنوس تؤكد على وجود علاقة قوية جدا بين الحالة الاجتماعية وكفاية الأجر المقدم من البنك. وان عبء العمل مسبب لضغوط العمل الذي يعرض له الموظف في بنك بيبيلوس وهذا له تأثير على الأداء الوظيفي.

\* أما دراسة لبنى زياد خالد الساكت توصلت إلى عدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى 0.05 لضغوط العمل بأبعاده(عبء العمل -صراع الدور- غموض الدور...) على الولاء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية.

\*في حين دراسة عائشة مفتاح جبريل تؤكد على شعور الأفراد العينة بضغوط العمل مرتفعة في المستشفيات العامة محل الدراسة من خلال مصادر المختلفة( صراع الدور -غموض الدور- عبء الدور- بيئة العمل ...). وشعور الأفراد العينة الدراسة بمستوى منخفض من الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة. ووجود علاقة تأثير قوية للضغوط العمل في الأداء الوظيفي.

#### ثالثا:نتائج العامة للدراسة

- وجود ضغوط التنظيمية لها انعكاس سلبي على الأداء الوظيفي في مؤسسة أقرودات.
- وجود ضغوط الاجتماعية لها انعكاس على الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة أقرودات.

رابعا:أهم الاقتراحات:



- على ضوء النتائج التي توصلنا إليها اقترحنا بعض التوصيات التي نام لان تساهم في التخفيف من انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مؤسسة اقروادات والتي من خلالها يمكن المؤسسة توفير الجو الملائم لعملية التقليل من ضغوط العمل وذلك من خلال :
- توفير الجو المناسب للعمال داخل المؤسسة.
  - يجب اقامة برامج تكوينية للعمال من اجل التقليل من ضغط.
  - تصميم محتوى العلمي يتيح للعمال تطوير من مؤهلاتهم وخبراتهم ومستواهم العلمي.
  - التخفيف من مستوى غموض الدور وصراع الدور
  - العمل على تحسين العلاقة بين المرؤوسين في مؤسسة محل الدراسة.
  - ضرورة توفير بيئة العمل مشجعة والمحافظة على المستويات معتدلة من الضغوط العمل الناشئة عن بيئة العمل وذلك بتوفير جميع الامكانيات في مكان العمل .

خاتمة

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة التعرف على مدى انعكاس الضغوط العمل على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اقروادات لتعليب وإنتاج التمور بسكرة، وبعد التحليل وإثراء متغيرات الدراسة نظرياً وتطبيقياً وذلك باستعمال أدوات منهجية تمثلت في : الملاحظة والاستبيان ،تم تفرغ البيانات ومعالجتها إحصائياً وتفسير وتحليل وعلى ضوء ما توفر من دراسات سابقة والتناول النظري يمكن استنتاج أن العمل كان ولا يزال مصدر الشقاء للإنسان والضغوط في مجال العمل حقيقة موجودة لا مفر منها وإذا كانت الضغوط لازمة في حياة العاملين ،فلا بد من هذه الضغوط مواجهتها والتصدي لها والاستفادة منها وتوجيهها لتوجيه السليم .

فقد أشارت معظم الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر وذلك لاختلاف المصادر هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى، وكذلك اختلاف هذه المصادر في المؤسسات والمهن المختلفة واختلاف نسبة الاستجابة لها من شخص لآخر وهذا يرجع إلى الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم اتجاه المواقف المسببة للضغوط، ولقد تبين أن ضغوط العمل تمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمؤسسة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية ،فضغوط العمل لها آثار نفسية وفسولوجية ضارة وبجانب هذه الآثار فإن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد ومستوى أدائهم الوظيفي متمثلة في انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة وزيادة نسبة الأخطاء وعليه يجب أن لا يتجاهل المدير الناجح المؤشرات انخفاض الأداء أو تدني مستوى الجودة ،ومن الخطأ الواضح أن يتجه معظم المديرين إلى البحث عن أسباب تقليدية لهذه الظواهر السلبية مثل نقص الدافعية - ضعف التدريب... وغيرها من العوامل التي لا تضع الضغوط بين المسببات المحتملة لهذه الظواهر ، ومن ثم البحث عن مداخل للتخلص من مسببات الضغوط أو على الأقل البحث عن استراتيجيات مناسبة للتعامل معها وتوجيهها نحو الاتجاه الإيجابي سواء بالنسبة للفرد أو المؤسسة.

# قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع :

● -الكتب:

- 1- إبراهيم احمد غنيم، الصافي يوسف شحاتة الجهمي، الكفاءات التدريسية في ضوء المؤلات التعليمية، مكتبة الانجلو المصرية.
- 2- بن عنتر عبد الرحمان، إدارة الإنتاج في المنشآت الخدمية والصناعية (مدخل تحليلي)، توطئة الإنتاج.
- 3-خضير كاظم حمود الفريجات وموسى سلامة اللوزي وأنعام الشهابي، السلوك التنظيمي(مفاهيم معاصرة)، دار إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان/الأردن2008 .
- 4-طارق السويديان،زيادة الإنتاجية الشخصية، سلسلة الإنتاجية (الجزء الثاني) الإبداع الفكري.
- 5- عبد الهادي السيد عبده، الكفاءة الشخصية (الانفعالية- الاجتماعية-الأخلاقية)،مكتبة الانجلو المصرية.
- 6- عثمان حسن عثمان، المنهجية في كتاب البحوث والرسائل الجامعية، الجزائر منشورات الشهاب، 1998.
- 7- فوزي غرابية وآخرون،أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية،طبعة الثالثة، دار ألوائل 2002.
- 8- محمد علي نسيم، التوأمان الكفاءة والفعالية، دار جوان للنشر والتوزيع،القاهرة، الطبعة الأولى،2016.
- 9- مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية،دار الناهج للنشر والتوزيع،عمان، الطبعة الأولى،2015/1436.
- 10-مروان محمد بني احمد، معن محمود عياصرة، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع ،عمان،الأردن،2007.
- 11-محمود سلمان، السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال،دار ألوائل للنشر والتوزيع،عمان، الطبعة الثالثة،2005.
- 12-وفاء فؤاد شلبي ومنار عبد الرحمان محمد خضر،إدارة وتنمية الموارد البشرية، مكتبتي في العلوم التسيير .

\_ المنكرات والرسائل الجامعية:

- 13-بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين الموظفين بالمؤسسة الجامعية،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة،2014/2013.

- 14-حموني رشيد، الضغوط المهنية واثره على الرضا،مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص"ادارة اعمال الموارد البشرية" ، جامعة مغنية،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية،قسم العلوم الاقتصادية،2016/2015.
- 15-زوزو مروى، اثرضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة، رسالة لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة2016/2015.
- 16-زرفاوي امال،دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الاداء الوظيفي،مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،قسم العلوم الاجتماعية،جامعة محمد خيضر بسكرة،2018،2019.
- 17-سهام بن رحمون،بيئة العمل الداخلية واثرها على الاداء الوظيفي،أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية ، قسم العلوم الاجتماعية،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر"بسكرة قطب شتمة،2013،2014.
- 18-عدة العانس و وناس ليلي، اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي،رسالة لنيل شهادة الماستر، تخصص ادارة الاعمال ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة،2017،2018.
- 19-عيسى ابراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل على اداء العاملين،رسالة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص ادارة الاعمال، قسم ادارةالاعمال،كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، 2009.
- 20- عاشور خديجة،ضغوط العمل وانعكاستها على الاداء الهيئة الادارية في المنظمة الجزائرية، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع ،جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنمية موارد البشرية،2014-2015.
- 21-عبير فوزي الخطيب، ادارة الوقت واثرها في مستوى اداء العاملين،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال ، كلية الاعمال ،قسم ادارةالاعمال،جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا شعبان 1430-2009.
- 22-كلاش هناء، اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي ،رسالة لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، تخصص ادارة الموارد البشرية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة،2019-2020.

23-مريم ارفيس، الروح المعنوية وعلاقتها بالاداء الوظيفي،مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع الادارة والعمل ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة،2016-2017.

24-محمد معمري، دور القيادة التشاركية في تحسين اداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع ،تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية،جامعة محمد خيضر بسكرة 2018.

#### -المجلات:

25-بوناب محمد، اثر ضغوط العمل التنظيمية في الاداء الوظيفي للموارد البشرية، مجلة الدراسات الاقتصادية كلية علوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير ،جامعة 8 ماي 1945 قالمة،مجلد2017، العدد4(30 يونيو/حزيران) 2017.

26-جهاد احمد عبد الرازق نعييرات، العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات ،العدد 46، افريل، 2022 .

27-عاشور خديجة، ضغوط العمل ( النظريات والنماذج)،مجلة العلوم الانسانية ،كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،مجلد 2012، عددها26.

28-عائشة بنت احمد الحسيني وشذا عبد المحسن الخيال، اثر تطبيق انظمة الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي، مجلة العلمية لقطاع كليات التجارة،كلية الاقتصاد والادارة ،جامعة الملك عبد العزيز2013/1434 عددها10.

29-عبد الحميد معوش و نزييم صرداوي، الضغوط المهنية لدى عينة من مفتشي التعليم الابتدائية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، مجلد2016.عدد27.

30-عتيقة حرايرية، مخبر علم الاجتماع المنظمات والمناجمنت، مجلة الدراسات في عام الاجتماع المنظمات، عدد05،دون ذكر الكلية والجامعة سنة جوان 2015 ص 63.

31-عدان نبيلة، تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،جامعة الجزائر، ديسمبر ، 2020، عددها 121.

#### - المحاضرات:

32-صنفر الشطي، ضغوط العمل،تقديم:نسيمة الشريعان، وزارة التربية التوجيه الفني العام للاقتصاد، 2013-2014.

- 33- محمد عبد مشطر اللامي، مجتمع البحث و عيناته، محاضرات المنهج التجريبي، ب.س
- 34- مشلح الديحاني، أنواع العينات في مجتمع البحث، جاعة الملك سعود، كلية التربية، قسم المناهج وطرق تدريس، المملكة العربية السعودية، ب.س.
- القواميس والمعاجم:
- 35- ناصر قاسمي، دليل المصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل ، ديوان المطبوعات الجامعية .
- الملتي الوطني :
- 36- مشعلي بلال ومحرز، مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية وطرق معالجتها، الملتي الوطني: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين اشكاليات التسيير ورهانات التمويل المستشفيات نموذجاً 2018.



ملاحق



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



استمارة استبيان حول:

## انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة اقرووات لتعليب التمور بسكرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم الاجتماع تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف الدكتورة:

نوي إيمان

من اعداد الطالبة :

جنحي نورة

تحية طيبة وبعد...

في إطار إعداد دراسة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل بعنوان: انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية بمصنع اقرووات لتعليب التمور بسكرة - نرجو من سيادتكم التعاون معنا للإجابة على الأسئلة الاستبيان بتحديد رأيكم بالنسبة لكل عبارة وذلك بوضع إشارة (x) في الخانة التي تعبر عن مدى واقعية كل عبارة من وجهة نظركم. ونحيطكم علما بان الإجابات التي تدلون بها سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. ولكم منا جزيل الشكر والامتنان

السنة الجامعية: 2023/2022

## اسئلة الاستمارة

القسم الأول: البيانات السوسيو مهنية للمبحوث

- 1-الجنس: ذكر  أنثى
- 2-العمر: أقل من 30 سنة  من 31 إلى 40 سنة  من 41 إلى 50 سنة  من 51 فما فوق
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- 4-طبيعة المهنة : موظف إداري عامل مهني  اكثر من 10 سن
- من 5 الى 10 سنوات
- 5- الاقدمية المهنية: اقل من 5 سنوات

القسم الثاني: محاور الاستبيان

المحور الاول:انعكاسات الضغوط التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اقردوات

- 6-هل ترى أن حجم المهام المسندة إليك يفوق طاقتك ؟ دائما  أحيانا  أبدا
- إذا كانت الإجابة ب دائما هل يؤدي ذلك إلى
- \*الشعور بالملل  \*فقدان التركيز  \*الشعور بالقلق
- 7-هل يتطلب عملك درجة عالية من الدقة والانتباه ؟
- أبدا  أحيانا  دائما
- 8-هل وقت العمل مخصص لك مرتبط بطبيعة المهام ؟
- دائما  أحيانا  أبدا
- إذا كانت الإجابة ب دائما بماذا تشعر وقتها :
- التنمر (الملل)  الفشل  نقص الأداء
- 9- هل تستطيع الحصول على الوقت للراحة أثناء الدوام ؟
- دائما  أحيانا  أبدا
- إذا كانت الإجابة ب أبدا كيف ينعكس ذلك على العمل الموكل لك :
- \*يسير بشكل طبيعي  \*قلة التركيز
- \*تقل مرد وديتك فيه  \*ارتكاب الأخطاء
- \*تتوقف عن انجازه
- 10-هل تتلقى انتقادات من طرف المديرين ؟
- دائما  أحيانا  أبدا

إذا كانت الإجابة ب دائما أو أحيانا،كيف تؤثر الانتقادات الموجهة إليك على جودة أدائك؟

سلبا (يقل الأداء)  إيجابا(يزيد الأداء)

-هل يطلب منك القيام بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتك؟

دائما  أحيانا  أبدا

إذا كانت الإجابة ب أحيانا كيف تتصرف في هذه الحالة

\*تقوم بالعمل  \*تؤجل العمل  \*تلغي العمل

12- هل يطلب منك تنفيذ أعمال متناقضة من عدة رؤساء؟

دائما  أحيانا  أبدا

إذا كانت الإجابة ب دائما :

\*هل تنفذ نصائح الأعلى سلطة  مسؤول مباشر  لا تقوم بالعمل

13-هل تدخل لآخرين في مجال عملك يتيح لك تأديته بشكل فعال ؟

دائما  أحيانا  أبدا

14-هل تتقصد المهارات اللازمة لانجاز عملك؟

دائما  أحيانا  أبدا

إذا كانت الإجابة ب دائما أو أحيانا ،هل يظهر ذلك في مستوى جودة العمل المقدم من طرفك؟

يظهر بصورة واضحة  لا يظهر

المحور الثالث :انعكاسات الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين مؤسسة اقروادات.

15-كيف تتميز علاقتك مع زملائك في العمل ؟

صراع  تعاون  تنافس

16- هل لديك عمل مشترك مع زملاء آخرين ؟

نعم  لا

إذا الإجابة كانت ب نعم ،كيف ينعكس ذلك على العمل المقدم؟

يقلل الجهد  يزيد من الاتكالية  يقلل الوقت

17-هل تشعر بعدم الارتياح مع جماعة العمل التي تنتمي إليها؟

دائما  أحيانا  أبدا

إذا كانت الإجابة ب دائما يرجع ذلك إلى:

- \*عدم التفاهم والانسجام  \*اختلاف في الآراء  
 \*علاقات مبنية على المصلحة  \*غياب الدعم والمساندة

18- هل توجد ثقة متبادلة بينك وبين زملائك في العمل؟

- لا  نعم

هل يؤثر ذلك على أدائك.....

19- هل صدفتك مشاكل مع زملائك أثناء العمل؟

- أبدا  أحيانا  دائما

هل ترى أن هذه المشاكل تنعكس على الأداء المقدم من طرفكم؟

- لا  نعم

20- هل تحس بنوع من الاندماج في المؤسسة التي تعمل بها؟

- أبدا  دائما  أحيانا

في حالة الإجابة ب أبدا يعود ذلك إلى :

- \*سوء العلاقة مع زملاء  \*سوء العلاقة مع المسؤولين  
 \*الإحساس بالغيرة  \*غياب التنسيق

21- هل تشعر أن المشرفين يتعاملون معكم باحترام وتقدير؟

- دائما  أحيانا  أبدا

22- هل تتواصل مع رؤسائك في العمل في حالة وجود احتياج او مشكل؟

- أحيانا  أبدا  دائما

إذا كانت الإجابة ب نعم ،هل تشارك في طرح أفكار ومقترحات لتحسين أداء العمال؟

- لا  نعم

23- كيف هي طبيعة العلاقة بينك وبين رؤسائك؟

- رسمية  غير رسمية

هل ترى بان طبيعة علاقتك في العمل يؤثر ذلك على جودة أدائك في المؤسسة؟

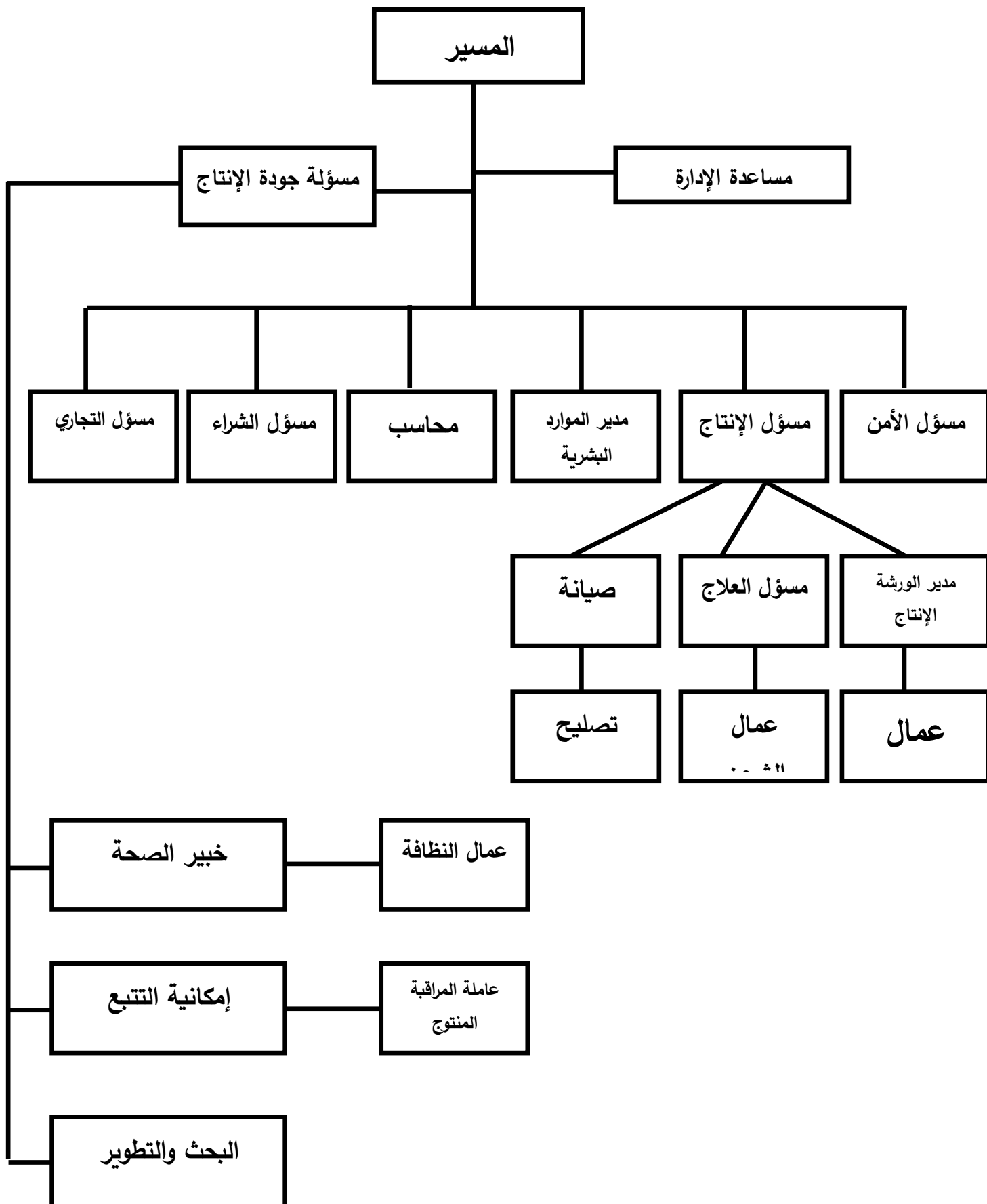
نعم  لا

24تشعر بان هذا العمل جزء من حياتك؟

نعم  لا

هل ترى انك تبذل كل جهدك ووقتك من اجل تعزيز جودة عملك؟

أبداً  أحيانا  دائما



الشكل رقم (08): يمثل هيكل التنظيمي للمؤسسة اقروادات

الملحق رقم: 02

القسم	أسماء المحكمين
علم الاجتماع	بشقة سميرة
علم الاجتماع	العيدي صونيا
علم الاجتماع	عباسي يزيد
علم الاجتماع	بويعلی نصيرة
علم الاجتماع	بولقواس زرفة
علم الاجتماع	بن تركي أسماء
علم الاجتماع	شاوش خوان جهيدة



## ملخص الدراسة :

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان " انعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي"دراسة ميدانية بمؤسسة اقروادات لتعليب والإنتاج التمور بسكرة .حيث حاولنا الكشف على مدى انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، وبشكل أدق الضغوط التنظيمية والضغوط الاجتماعية ،حيث اعتمدنا في معالجة الموضوع على المنهج الوصفي التي فرضته طبيعة الموضوع كونه الأكثر تناسبا معها في جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة موضوع البحث، وشملت الدراسة عينة مكونة من 90 عاملا، وقد تم الاعتماد على استمارة الاستبيان تم توزيعها على العينة المدروسة داخل المؤسسة وفي ختام هذه الدراسة توصلنا إلى أن ضغوطات العمل لها انعكاس على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة .

وهذا يكون تحت النتائج المتوصل إليها والتي تؤكد على وجود ضغوط التنظيمية تنعكس بصفة مباشرة على مستوى الأداء المهني لعمال وأيضا على وجود ضغوط الاجتماعية التي تنعكس بصفة مباشرة على مستوى الأداء المهني لعمال مؤسسة .

**الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل - أداء الوظيفي.

## Study Summary :

This study came under the title ‘the repercussions of work pressures on job performance’ as a field study at the aphrodat corporation for canning and dates production in biskra.we tried to explore the extent of the reflection of work pressures on job performanceand more precisely the organizational pressures and social pressures as we relied on the descirptive approach imposed by it in addressing the issue. The nature of the topic being the most appropriate with it in collecting data data and information related to the phenomenon in question. The study included a sample of 90 pillars، and itwas relied on a reception form that was distributed tothe case experienced wresults obtained which confirm the existence of organizational pressures for each direct relationship to the level of the professional performance of the workers and also pressures that are directly reflected in the level of the building performance of the workers.

**Keywords :**work stress- job performance.

