

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



Faculté des Sciences Sociales et Humaines

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علم النفس وعلوم التربية

شعبة : علم النفس تنظيم و عمل

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في علم النفس للعمل والتنظيم

إشراف الدكتورة :

شادي فاطمة

إعداد الطالبتين:

❖ بن مداح أحلام

❖ دحماني فاطمة الزهراء

السنة الجامعية: 2021-2022



إهداء

❖ الى مثلي الأعلى وقدوتي طيب القلب والدي العزيز الذي كان ولا زال

نعم الربان لسفينتي في هذه الحياة

❖ الى من زينت حياتي بضياء البدر وشموع الفرح الى من منحتني القوة

والعزيمة لمواصلة الدرب امي الغالية

❖ الى اخوتي خاصة اختي " ابتسام " التي كانت لها لمسة خاصة

❖ الى اغلى ما في قلبي صديقتي سماح وفطيمة

❖ الى كل من كانت له لمسة في مشواري الدراسي من الابتدائي الى

الجامعي

❖ الى كل من ساندني حتى لو بكلمة في هذا العمل المتواضع

اشكركم جزيل الشكر

أحلام

إهداء

الحمد لله الذي اعاننا بالعلم وزيننا بالعلم والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات
وأصلي وأسلم على الرحمة المهداة محمد صلوات ربي وسلامه عليه

أتقدم بالإهداء هذا العمل المتواضع الى اللذان أمرني ربي ان اطيعهما وجعل طاعتهما من
طاعته، اللي النور الذي يشيع قلبي وعقلي ومنبع اليل والنهار الى الذي احمل اسمع بكل
فخراي الغالي "العيفة" مثالي للكفاح والغلوة الذي لم يبخل علينا يوما بشيء، الى
العطاء الذي يفيض بلا حدود الى التي حملتني وهن على وهن التي بكت فرحا من أجلى
وانارت لي الطريق بدعواتها والتي افنت شبابها لأجلي امي الغالية "موزونة" حفظهما الله
واطال في عمرهما ابي وامي

الى معنى الحب والحنان الى سندي الثاني بعد والدي عمي "جمال وزوجته"

الى اخوتي "حسان بوزيد سعيد وحمزة" وأولاد عمي الذي بوجودهم اكتسب القوة
والمحبة بلا حدود "مروان خير الدين وضياء الدين"

الى اخواتي "لويزة حنان وروان" اللواتي قاسموني الحياة بحلوها ومرها وساندوني في
تحدي صعوبات

الى الفرحة التي تبهج البيت بوجودهم ولا تكمل الفرحة وحلاوة الدنيا بديونهم الكتاكيت
"ياسر رؤوف وسيم مرام اصيل ونهال"

الى الاخوات التي لم تدهن امي الى من كانوا معي في طريق النجاح والخير «سماح
واحلام»

الى الأستاذة "شادي فاطمة" التي كانت نعمة استاذة ب مساعدتها وتواضعها

فاطمة

شكر و عرفان

قال تعالى (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

إلهي لا يطيب الليل الا بشكرك ولا يطيب النهار الا بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات الا بذكرك ... ولا تطيب الاخرة الا بعفوك ... ولا تطيب الجنة الا برؤيتك
نشكرك إلهي ونحمدك على توفيقك لنا لإنهاء هذه المذكرة

وقبل ان نمضي نقدم أسمى الشكر والتقدير الى الأستاذة المشرفة " شادي فاطمة " التي قدمت لنا نموذجاً رائعاً في تميز الاشراف والقيادة والدفع الايجابي ... ولم تدخر اي جهد لإنجاز هذه المذكرة على أفضل وجه ممكن، حيث وفرت لنا الوقت الكافي وزادتنا بالنصيحة القيمة ندين لها بالفضل ولها منا كل الاحترام والتقدير ... رعاك الله
وحفظك

كما لا ننسى كامل الاسرة الجامعية وزملائنا الذين وقفوا بجانبنا طيلة

مسارنا الجامعي

شكراً لكم

المخلص :

يهدف هذا البحث لوجود علاقة بين ضغط العمل والأداء الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس لتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على جملة من الإجراءات المنهجية بدانا بانتهاجنا المنهج الوصفي واستخدام استبيان لجمع المعلومات الخاصة بأفراد مجتمع الدراسة حيث تم اختيار العينة التي تتمثل في 54 أستاذ للحصول على النتائج وتم معالجة هذه البيانات بالأساليب الإحصائية ومن اهم النتائج المتحصل عليها ما يلي:

- توجد علاقة بين الأجور والأداء الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس
- توجد علاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس
- توجد علاقة بين الصراع الدور والأداء الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس

Résumé :

Cette recherche vise l'existence d'une relation entre la pression de travail et le rendement au travail chez les professeurs du Département de psychologie. Pour atteindre ces objectifs, nous nous sommes appuyés sur un certain nombre de démarches méthodologiques. Nous avons commencé par adopter l'approche descriptive et utiliser un questionnaire pour recueillir des informations pour les membres de la communauté d'étude. L'échantillon de 54 professeurs a été choisi pour obtenir les résultats. Ces données sont obtenues par des méthodes statistiques.

Parmi les résultats les plus importants obtenus figurent les suivants :

-Il existe une relation entre les salaires et le rendement au travail chez les professeurs du Département de psychologie

Il existe une relation entre l'environnement de travail et le rendement au travail chez les professeurs du Département de psychologie

-Il existe une relation entre le conflit de rôle et le rendement au travail chez les professeurs du Département de psychologie

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	البسمة
	الإهداء
-	شكر و عرفان
	ملخص الدراسة
قائمة المحتويات	
	قائمة الاشكال
	قائمة الجداول
-	مقدمة عامة
الفصل الأول الاطار العام للدراسة	
أ	1) الإشكالية
ب	2) الفرضيات
ب	3) أهمية الدراسة
ب	4) اهداف الدراسة
ج	5) أسباب اختيار الموضوع
ج	6) تحديد المفاهيم
هـ	7) الدراسات السابقة
و	8) التعقيب عن الدراسات
الجانب النظري	
الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل	
9	تمهيد
10	1) مفهوم ضغوط العمل
10	2) أهمية ضغوط العمل
12	3) مصادر ضغوط العمل
13	4) مؤشرات ضغوط العمل

14	(5) نتائج ضغوط العمل
17	(6) استراتيجيات التعامل مع الضغوط
19	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
21	تمهيد
22	(1) مفهوم الأداء الوظيفي
23	(2) أهمية الأداء الوظيفي
23	(3) معايير الاداء الوظيفي
26	(4) عوامل الأداء الوظيفي
26	(5) خصائص الأداء الوظيفي
27	(6) طرق الأداء الوظيفي
28	(7) العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي
30	خلاصة الفصل
الفصل الرابع : الجانب التطبيقي	
32	تمهيد
33	1- الدراسة الاستطلاعية:
33	2- منهج الدراسة
33	3- مجالات الدراسة
34	4- مجتمع الدراسة
35	5- خصائص العينة
36	6- أدوات جمع البيانات
37	7- الأساليب الإحصائية:
38	خلاصة الفصل
45	خاتمة
-	قائمة المراجع

قائمة الاشكال

الصفحة	المحتوى	رقم الشكل
29	يمثل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي	01

قائمة الجداول

الصفحة	المحتوى	رقم الجدول
38	يمثل توزيع الافراد العينة حسب الجنس	01
38	يمثل توزيع الافراد العينة حسب الخبرة	02
38	يمثل توزيع العينة حسب المستوى العلمي	03

الفصل الأول

الاطار العام لدراسة

- 1- الإشكالية
 - 2- الفرضيات
 - 3- أهمية الدراسة
 - 4- اهداف الدراسة
 - 5- أسباب اختيار الموضوع
 - 6- تحديد المفاهيم
 - 7- الدراسات السابقة
- التعقيب عن الدراسات

(1) إشكالية:

يعد الضغط من الظواهر القديمة في حياة البشرية، فهو يعبر عن حالة الانفعال أو التوتر لدى الإنسان، ومع التغيرات السريعة والمستمرة أصبح موضوع اهتمام العديد من المفكرين والباحثين في شتى العلوم وبصفة أخص في الإدارة والسلوك التنظيمي بسبب أهميته البالغة حيث هدفت دراسة "خليفات وعماد زغلول" (2001): للكشف عن ظاهرة الضغط النفسي لدى معلمي مديرية التربية انهم يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية كما ان أكثر المصادر اثاراً للضغوط ارتبطت بعد الدخل والعلاقة بالمجتمع المحلي.

حيث أصبحنا نرى الضغوط حتى عند العاملين في المؤسسات وهذا ما يعرف بـ «ضغوط العمل» مما يؤثر على الفرد وبالتالي على المؤسسة ككل نتيجة عدة عوامل، بحيث تعتبر ضغوط العمل جزءاً مهماً من هذه المتغيرات ومظهراً في حياة الأفراد العاملين ولهذا تعرف المؤسسة اشكالاً مختلفة من ضغوط العمل وعند التحدث عن مفهوم ضغوط العمل فأنا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على هذه الأرض ولا يزال العمل الذي يقوم به مصدر تعب وارهاق على قدر كبير من التحديات الاجتماعية والاقتصادية وغيرها وذلك مصداقاً لقوله تعالى في محكم التنزيل "ولقد خلقنا الإنسان في كبد" وعليه فقد كانت ضغوط العمل ولا تزال من بين أهم المواضيع التي تحظى باهتمام الباحثين في مختلف العلوم بغرض معرفة أسبابها وكيفية التغلب عليها وتحديد نتائجها واثارها وكيفية الحد من انعكاساتها على الفرد والمنظمة التي يشتغل فيها.

تجدر بينا الإشارة على الأداء ليس بالأمر اليسير إذ يعد مهمة صعبة وذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه بما فيها العوامل البيئية التنظيمية والفردية زيادة على ذلك وجود العديد من المشكلات والمعوقات الناتجة على تقييم الأداء.

والأداء هو الرغبة والقدرة عندما يتفاعلان معاً في تحديد مستوى الأداء حيث هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين القدرة والرغبة في العمل والمستوى في الأداء حيث رأى <<عمر بن عبد الله مصطفى المغربي في دراسته>> على ان مصطلح الأداء ديناميكي ومتعدد الابعاد، حيث يتضمن الأداء القيام بالأداء الوظيفية الخاصة بهذا يخضع العاملين في عملهم لمجموعة من الضغوطات و الأعباء و المسؤوليات وهذا ما يؤثر

في نفسياتهم و يعد قل سعيهم نحو تحقيق أهدافه و التفوق في انجاز المهام مما يقلل من مستوى أدائه و هذا التأثير يخلق نتائج سلبية سواء على الفرد او منظمة على حد سواء .

وعلى ضوء ما تتبلور إشكالية البحث التي تسعى الى توحى العلاقة بين ضغط العمل وأداء العاملين ومنه تتم صياغة الإشكالية في السؤال الرئيسي التالي :

هل توجد علاقة بين ضغط العمل والأداء الوظيفي لدى أساتذة علم النفس؟

للإجابة على هذه الإشكالية يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة بين الأجر والأداء الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس؟
- هل توجد علاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي لدى أساتذة علم قسم النفس؟
- هل توجد علاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس؟

(2) الفرضيات:

الفرضية العامة:

توجد علاقة بين ضغط العمل والأداء الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة بين الأجر والأداء الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس
- توجد علاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس
- توجد علاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس

(3) أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- كونه يمس اهم فئة وهي العمال فأى تجاهل لواقعهم او قدراتهم وامكانياتهم تعود بالخسارة في مختلف الأصعدة.
- اثراء رصيدي المعرفي حول هذا الموضوع.
- التعرف على المصادر والعوامل التي تؤدي الى الشعور العاملين بالضغط في العمل.

- إعطاء نظرة واسعة عن اهم مصادر وأسباب ضغط العمل.
- تحديد الاثار التي سوف تخلفه هذ الضغوطات على العاملين والمؤسسة.

(4) اهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على أسباب الضغوط الموجودة لدى العاملين.
- ✓ التعرف على العلاقة الموجودة بين ضغوط المهنية والأداء الوظيفي.
- ✓ التعرف على مصادر الضغوط وكيفية التخفيف من حدها.
- ✓ توجيه جميع انظار المسؤولين والمدراء للتعامل مع الضغوطات ومحاولة التغلب او الحد منها لزيادة فعالية الأداء للعاملين وكذلك زيادة مستوى انتاجيتهم بشكل أكبر.

(5) أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ الكشف عن الأسباب التي أدت الى تدهور صحة نفسية العاملين.
- ✓ تقديم المزيد من الدراسات والبحوث حول هذا الموضوع الهام والواسع جدا.
- ✓ محاولة ابراز التأثيرات التي تقررها ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين نحو عملهم.
- ✓ معرفة وضغوط العاملين نحو عملهم.
- ✓ توسيع واكتساب معلومات أكثر حول هذا الموضوع.

(6) تحديد المفاهيم

التعريف الاصطلاحي للضغط:

هو درجة استجابة الفرد للأحداث والمتغيرات البيئية في حياته اليومية وهذه المتغيرات ربما تكون مؤلمة تحدث بعض الاثار الفيسيولوجية

التعريف الاجرائي للضغط:

عبارة عن تجارب غير محبة يسعى الفرد الى منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى الى تناسيها .
هي تجربة نفسية تحدث اختلال نفسي لدى الفرد وتنتج عن عوامل البيئية الخارجية او المنظمة او الفرد نفسه.

التعريف الاصطلاحي لضغوط العمل:

هو اختلال وظيفي في المنظمة او المؤسسة التي يعمل بها الفرد ويؤدي هذا الاختلال الى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الفعالية.¹

التعريف الاجرائي لضغوط العمل:

هي مجموعة من المشاكل والتوترات النفسية التي تصيب الفرد في بيئة العمل بسبب عدم التوافق والمواءمة بين قدرات وإمكانيات الفرد ومتطلبات ذلك العمل.

التعريف الاصطلاحي للأداء الوظيفي:

هو القيام بأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكافي المدرب²

التعريف الاجرائي للأداء الوظيفي:

الأداء هو ذلك النشاط الذي يبذله العاملين في القيام بعمله سواء كان عضليا او فكريا.

¹ -¹ الجالية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعمالات، رسالة ماجستير جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014 ص 32.

² -² فايز عبد الرحمان الفروخ، التعليم التنظيمي و اثره في تحسين الأداء الوظيفي، عمان، دار جليس الزمان 2010، ص 43,42.

(7) الدراسات السابقة:

دراسة عليمات (2005) تحت عنوان ضغوط العمل واثارها على الأداء الحكام الإداريين

هدفت دراسته الى قياس مدى تأثير ضغوط العمل التنظيمية في مجالات عبئ العمل وعملية اتخاذ القرارات في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن حيث اشتملت هذه الدراسة على كافة الحكام الإداريين في الأردن من هم في رتبة (متصرف مدير قضاء). البالغ عددهم 191 حاكما إداريا، اذ توصل الى نتائج أبرزها وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية المتعلقة بعبء العمل وعملية اتخاذ القرارات ومستوى أداء الحكام الإداريين.

دراسة الطالب عيسى إبراهيم معشر لنيل شهادة ماجستير في تخصص العلوم الإدارية والمالية سنة 2009

التي كانت بعنوان إثر ضغوط العمل على أداء العاملين حيث خذت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العامل في القطاع الفندقي الأردني وإثر هذه الضغوط على أدائهم، والتعرف على مصادر هذه الضغوط والمحاولة في وضع الحلول العلمية الممكنة وتقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من هذه الضغوط.

وقد تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم ونظرا لكبر الحجم المجتمع التي يتكون من (23) فندقا، فقد تم اختيار (12) فندق يتمثلوا في منطقة عمان ولغايات جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة تم توزيع 240 استبانة على افراد عينة الدراسة واسترد منها 197 استبانة صالحة للتحليل الاحصائي وتم علاج هذه البيانات بالاستخدام أساليب الإحصاء الوصفي ومن كل هذا تم الوصول الى نتائج التالية:

1 لا بد من توفير بيئة عمل تضمن رضى العامل والتي بدورها ستؤدي وجود بيئة أفضل للتعامل مع عملاء في تلك الفنادق.

2 إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حدة وشرحها للعاملين بشكل دقيق تخفف من ضغوط.

3 الالتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم أداء العاملين والوضوح بالترفيعات و ;

دراسة غيدي عبد القادر بعنوان: الضغط المهني واثاره على مستوى الأداء لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في طور متوسط والثانوي ب جزائر 2011/2012

كان الهدف من هذه الدراسة معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على أداء أساتذة التربية البدنية والرياضية في جزائر من خلال اختبار وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ونفسية وأداء أساتذة، ولهذا الغرض تم توزيع استمارة استبيان على عينة مقصودة مكونة من 60 أستاذ من الولايات المدية، مسيلة، النعامة الجزائر العاصمة ولقد توصلت الدراسة الى ما يلي:

وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مشاكل إدارية والتنظيمية متغير مستقل وضغوط مهنية لدى افراد العينة.

وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كثرة العمل وصعوبة التخلي عن التفكير في العمل.

دراسة (2015) safranai

عملت دراسة safranai على دراسة إثر ضغوط وصراع الدور على أداء العاملين في القطاع العام حيث شملت 110 من العاملين في القطاع العام في ولاية سولا ويسى الجنوب شرقية في إندونيسيا، أظهرت هذه الدراسة عدم وجود إثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على أداء العاملين، في حين ان الضغوط تؤثر بشكل سلبي على أدائهم.

دراسة الطالبة بن يوسف نبيه لنيل شهادة ماجستير في تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل سنة 2017/2018.

التي كانت بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي حيث اجتث هذه الدراسة على عينة من الموارد البشرية ب بلدية بوفيرات ولاية مستغانم ,بحيث كانت اشكالياتها تدور حول طبيعة العلاقة ضغوط العمل و الأداء الوظيفي لدى موظفين الإداريين في البلدية ,اذ الهدف من دراستها هو معرفة الأسباب الرئيسة التي تؤدي الى ضغوط في العمل وكيف تأثر على أداء العاملين الإداريين ,اذا توصلت بنتيجة من خلال دراستها لهذا الموضوع ان ضغوط العمل هي محصلة لتفاعل لعدة عوامل و مؤثرات نابعة من مصادر محتفلة بحيث تتعلق بالحياة الشخصية و العملية للفرد و بالبيئة الخارجية للمؤسسة و التي بدورها تؤثر على سلوك أداء الافراد العاملين في المؤسسة مما قد تستنتج عنها اثار سلبية و إيجابية وهذه الحيرة قد تكون مرغوبة للفرد و مؤسسة حيث يتوقف ذلك على مستويات الضغوط التي يتعرض لها.

8) التعقيب على الدراسات السابقة:

أوجه التشابه

الدراسات السابقة تتشابه مع دراستنا الحالية من حيث استخدام نفس المتغيرين وهما الضغوط المهنية والأداء الوظيفي

كما توافقت دراستنا مع الدراسات السابقة في بعض أهدافها.

استخدمنا لنفس المنهج لتحليل والتحقيق وهو المنهج الوصفي.

استخدمنا للاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات اللازمة.

أوجه الاختلاف

من أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية ودراسات السابقة: هو الإطار الزمني والمكاني.

الاختلاف في العينة ومجتمع الدراسة

اختلاف في خطة المذكرة

الاستفادة:

- ❖ ساعدتنا في جمع الكثير من المراجع والمصادر التي ساعدتنا في انجاز مذكرتنا
- ❖ اعطينا حافز كبير لإكمال دراستنا والبحث أكثر
- ❖ ساعدتنا في اخذ أفكار كثيرة لإنجاز مذكرة من حيث اشكال وعنوانين
- ❖ وفرت لنا الوقت والجهد لأنها منحت لنا أفكار عامة على الموضوع
- ❖ تجنبنا الأخطاء التي وقعوا فيها في دراسات السابقة
- ❖ من خلال الدراسات السابقة أصبحت مشكلة بحثنا واضحة

الفصل الثاني

ماهية ضغوط العمل

تمهيد

1. مفهوم ضغوط العمل
2. أهمية ضغوط العمل
3. مصادر ضغوط العمل
4. مؤشرات ضغوط العمل
5. نتائج ضغوط العمل
6. استراتيجيات التعامل مع

الضغوط

خلاصة

تمهيد:

ان تعدد المثبرات البيئية سواء منها المادية او السيكولوجية جعلت انسان العصر يتأثر بهذه المثبرات، ولا يقف هذا التأثير على مستوى الحياة الخاصة او العامة بل ينتقل الى بيئة العمل، ويتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط المهنية التي تجعل الانسان قلق وسهل الاستثارة والانفعال الامر الذي ينعكس على اداءه الوظيفي وعلاقته مع زملائه ورؤسائه وربما صحته النفسية والجسدية.

وفي هذا السياق سنلقي الضوء على ماهية ضغوط العمل ونتطرق الى مفهوم هذه الضغوط ومصادره ومؤشراته واهم الاستراتيجيات لتعامل معه.

1) مفهوم ضغوط العمل:

اختلفت آراء الباحثين في تعريف ضغط العمل حيث يعتبر من أهم المواضيع التي تواجه المهتمين والباحثين في تعريفه من حيث التوصل إلى تعريف متفق عليه، وفيما يلي بعض التعاريف:

- تعريف زهير القباع بقوله: ضغط العمل يشير إلى الموقف الذي يؤثر به التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية العامل الذي يؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي¹
- عرف سمير عسكر ضغط العمل بأنه: مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له²
- أما برود زكي وزملائه (brodzniski and other): عرفوا ضغط العمل بأنه تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي³
- عرفه فاروق عبد العلي: على أنه اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفعالية⁴.

2) أهمية دراسة ضغوط العمل :

إن أهمية ضغوط العمل قد نالت نصيباً كبيراً من الاهتمام والدراسة في العديد من دول العالم بهدف التعرف على مصادرها والكشف عن أثارها وكيفية التعامل معها بالفعالية ونجاح، ولذلك عقدت تلك الدول العديد من المؤتمرات العلمية والندوات والبرامج التدريبية المختلفة بغية توعية العاملين وتنقيحهم حول أفضل السبل لإدارة ضغوط العمل والسيطرة عليها، وكان الولايات الأمريكية سبق الاهتمام بموضوع ضغوط العمل منذ بداية السبعينات، حيث احتل ذلك حيزاً ملموساً في فكر الباحثين والهيئات العلمية

¹- زهير الصباغ - ضغط العمل المجلة العربية لإدارة العدد 1 المجلد 05، 1981، صفحة 29

²- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن 2009 ص 15

³- نفس المرجع السابق ص 15

⁴- الجالية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعمالات، رسالة ماجستير جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014 ص 32.

والمنظمات المهنية ورجال الاعمال نظرا لتزايد الشكاوي من الإرهاق والإجهاد النفسي الناتج عن ضغوط العمل وتزايد حالات القلق والتوتر والاكتئاب والانهايار العصبي بين العاملين .

وترجع اهمية دراسة ضغوط العمل في المنظمة الى:

- حماية المدير من اتخاذ قرار خاطئ ناجم عن انفعالات اللحظة والتأثير العاطفي الوجداني او الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجهه
- حماية العاملين من عشوائية القرارات وارتجالية السياسات ومن التخبط والازدواجية وقصور الرؤية وضيق دائرتها امام المدير نتيجة سيطرة الضغوط والوسواس القهري عليه
- توفير الظروف المناسبة والجو الصحي المناسب في بيئة العمل بالشكل الذي يجعل المدير يعمل في جو أفضل بما يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسته لسلطاته ومهامه الإدارية بشكل أفضل
- زيادة وتحسين الإنتاجية لدى العاملين عن طريق رفع قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة
- تنمية مهارات التوافق والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه المدير بالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والمنظمة
- زيادة روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الموظفين وزيادة التفهم والمشاركة الإيجابية البناءة في رفع روح المعنوية للعاملين واحساسهم بالمشاركة الفاعلة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي داخل المنظمة
- تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحديثة الإدارية للمدير في كافة مستويات الإدارة بالشكل يؤكد تنفيذ الخطط الموضوعة ويتلقى الاخطاء الناجمة عن أي ضغط على المدير¹

¹ - طه عبد العظيم حسين وسلامه عبد العظيم حسين، استراتيجيات إدارة ضغوط التربية والنفسية، دار الفكر للنشر

3) مصادر ضغوط العمل:

تتعدد مصادر ضغوط العمل والتوتر في العمل ما بين العوامل الداخلية والخارجية التي تترك اثارها على مستويات الأداء وعلى حالة الفرد التالي: النفسية وعلى العلاقات الشخصية مما يؤدي الى القلق والمرض ويمكن تصنيف التوتر والضغوط على النحو التالي:

ظروف العمل المادية:

تتمثل الظروف التي تسبب الإرهاق والتوتر والشعور بالقلق بعدة نواحي مثل:

- بيئة العمل المادية وطريقة تصميم مكان العمل
- مستوى الإضاءة
- درجة الحرارة والرطوبة

صعوبة العمل نفسه: ويتمثل ذلك في:

- عدم معرفة الفرد للدور المطلوب منه
- عدم وجود وصف وظيفي
- معدلات أداء عالية لا تتناسب مع الوقت المحدد للعمل
- كمية عمل أكبر من القدرات المتاحة للفرد

عدم التوافق بين متطلبات التنظيم ومتطلبات الفرد:

ويتمثل ذلك بتعارض الرغبات الفردية في التصرف بحرية والعمل على تحقيق الذات مع تنص عليه التعليمات واللوائح والاجراءات.

صراع الدور:

ينشا هذا النوع من التوتر نتيجة التعارض والاختلاف بين التوقعات العاملين من التنظيم وتوقعات التنظيم من العاملين.

التنافس على الموارد المتاحة:

تعمل التنظيمات غالبا في ظل موارد محدودة مما يزيد التنافس بين الوحدات المختلفة ودخول العاملين في مساومات ومناورات للحصول على نصيبهم منها وهي أمور تزيد الشعور بالضغط.

الاختلاف بين الرؤساء والمرؤوسين بسبب الصرع على السلطة.

العوامل الشخصية التي تتعلق بحالات يتعرض لها الفرد: ومن الأمثلة على تلك الحالات:

- وفاة عزيز
- قرب إحالة على التعاقد
- زواج
- طلاق 1
- الحمل
- تغير وظيفة
- طبيعة الشخصية الفردية
- مستوى الإدراك

4) مؤشرات ضغوط العمل:

لا بد من الإشارة الى ان حالات الشعور بالقلق وضغوط لا تحدث ولا تتفاقم فجأة بل تتطور تدريجيا وتنعكس على سلوك العاملين مما يتوجب على المديرين ملاحظتها وذلك لإدارتها والتعامل معها ومن المؤشرات التي تصيب العاملين:

1 مع نفسه:

- زيادة في ضربات القلب
- قلة التركيز
- الام في الصدر والمعدة
- النسيان

- جفاف الفم
- القلق الزائد
- فقدان الشهية
- توتر في الاعصاب

2مع غيره:

- الغياب والتأخر
- الانفعال الشديد
- سوء استغلال الوقت
- ضعف العلاقات مع الاخرين
- الحساسية والشك¹
- مقاومة الغير
- التأخر في الحضور الى العمل
- اتخاذ قرارات غير سليمة
- علاقات عدائية وسيئة مع الاخرين
- تبرير الأخطاء واتخاذ مواقف دفاعية غير عقلانية
- ارتكاب أخطاء في العمل²

(5) نتائج واثار ضغوط العمل:

ضغط العمل عادة لها اثار ايجابية وسلبية وذلك ان انعدام الضغوط كليا يؤدي بالأفراد الى شعورهم بالملل وفقدان الدافعية، إذا يمكن حصر اثار ضغوط العمل فيما يلي:

¹ -معن محمود عياصرة، مروان محمد بن احمد، إدارة الصراع والازمات وضغوط العمل والتغير، الطبعة الأولى، 2008، ص13

² -محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي الجماعي في منظمات الاعمال، الطبعة 5، 2009، دار وائل لنشر والتوزيع ص 291.

اثر ايجابية:

- تنمية المعرفة لدى الافراد بالإضافة الى اثاره الدوافع القوية نحو القيام بالعمل
- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات والمنظمات المختلفة بحيث تتطلب تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك والمستمر بين القائم بالعمل وبقيته زملائه من اجل المساعدة في مواجهة تلك الضغوط
- معالجة المشكلات التي تواجه العاملين من اجل انجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد بالكفاءة المطلوبة ذلك من خلال مواجهة المشكلات والصعوبات الإدارية التي تظهر اثناء المعاناة من الضغوط ومواجهتها لتحقيق الأداء مطلوب
- رفع مستوى الشعور بالرضى والثقة والروح المعنوية ما بين العاملين مما يؤدي الى استقرار في العمل ورفع مستوى الأداء
- تساعد في تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم
- من خلال ضغوط التي تواجه العاملين يتم اكتشاف قدراتهم وكفاءتهم المتميزة

لديهم¹

الاثار السلبية:

يتفق الكتاب و الباحثون على ان تعرض أناس لضغوط شديدة يمكن ان تتسبب في نشوء نتائج و اثار سلبية و ضارة للفرد و المنظمة على السواء ,يضيف الكاتب COXA الاثار المرتبة على ال ضغوط في خمس مجموعات :

سلوكية (comportemental): مثل الميل للحوادث والإدمان على الخمر واستخدام المخدرات والمسكنات والانفجار العاطفي والافراد في الاكل والتدخين والسلوك العدوانى والضحك بعصبية.

¹ -عدة عانس,وناس ليلي, اثار ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة حالة بديوان الترقية و التسيير العقاري بالبويرة , لنيل شهادة الماستر ,جامعة البويرة ,2018/2017,ص26

موضوعية: (**subjective**) ومنها القلق، والعدوانية، واللامبالاة، والملل، والاكتئاب، والارهاق والإحباط، تقلب المزاج، وعدم تقدير الذات، الوحدة ...

ادراكية / ذهنية (**cognitive**): عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السلمية وضعف التركيز وانتباه قصير المدى وحساسية زائدة اتجاه النقد وحواجز ذهنية.

فيزيولوجية (**physiological**): تزايد نسبة الجلوكوز في الدم زيادة في ضربات القلب زيادة ضغط الدم جفاف في الفم العرق وارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم .

تنظيمية (**Organisationnel**): مثل الغياب والدوران الوظيفي وانخفاض الإنتاجية والعزلة عن الزملاء وعدم الرضا الوظيفي وانخفاض التزام الموظف وولائه.

ولا تعتبر النتائج والآثار السابقة ذكرها الشاملة فقد تكون هناك نتائج وآثار أخرى لم تكشف عنها

الدراسات والأبحاث بعد¹

¹-حريم حسين,سلوك التنظيمي,سلوك الفرد و الجماعات في منظمات العمال,الطبعة 4,دار الحامد لنشر ,2009,ص 340.

(6) استراتيجيات التعامل مع ضغوط:

ظهرت العديد من طرق العلاج لضغوط العمل على مستوى تنظيمي والفردى، لتحقيق من مسببات الضغوط ولعل أهمها:

1. الوسائل التنظيمية لعلاج ضغوط العمل: تستطيع المنظمات تحقيق ضغوط العمل الناشئة عن

العمل والمنظمة من خلال الوسائل والطرق المناسبة الكفيلة بتجنب او تغلب على مسبباته، ومن بين الوسائل والطرق العامة التي يمكن للمنظمة من خلالها تخفيف وعلاج الضغوط التي يتعرض لها العاملين

- تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها: بحيث يعي ويدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الاخرين منه، وما يتوقعه هو من غيره بما يساعد على تجنب التنازع والتضارب في ادواره
- إعادة النظر في تصميم الاعمال: بما يساعد على اثناء الاعمال، من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية من توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية والاعتراف وفرص التقدم
- إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للفرد: من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما يتيح للأفراد قدرا أكبر من الانفتاح والاتصالات والمشاركة
- المؤازرة الاجتماعية: من خلال توفير علاقات اجتماعية بين الافراد بحيث يشعر الفرد بزملائه ورئيسه يساندوه ويقدمون له العون
- برامج مساعدة العاملين: وتشمل على برامج تعليمية وتدريبية وارشادية لمساعدة الافراد بوجود معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها

2. الوسائل الفردية لعلاج ضغوط العمل: يستطيع الانسان تجنب ضغوط العمل بوسائل عديدة منها:

- التمارين الرياضية: اثبتت الدراسات ان الأشخاص الذين يمارسون رياضة مثل الركض والسباحة هم اقل عرضة لضغوط
- الاسترخاء: يؤدي الى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضغط الدم
- التأمل: وفيها يتم تفريغ الذهن والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب ب ضغوط

- الفكاهة: حيث تشير بعض دراسات ان الضغوط التي يوجهها الناس كما تشير ان بعض الممثلين المشهورين ينتمون الى عائلات كانت تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة¹

¹-حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال، الطبعة 4، 2013، دار الحامد لنشر والتوزيع، ص 342/343.

الخلاصة:

الانسان الحي لا يمكنه ان يتجنب الضغوط الناشئة عن مصادر مختلفة تتعلق بعمله او المنظمة، والضغوط بها إيجابيات وضرورية حتى يجد العامل التنافس الكامل في نفس المؤسسة

وعلى الإداري ان يتعامل مع مشكلات ضغوط العمل، ويتفهم لطبيعة هذه المشكلات باتباع الخطوات العلمية للتعرف على أسباب المشكلة اذ ممكن ان تعالج ضغوط العمل وتسيطر عليها خلال الطرق الفردية أيضا مثل الاسترخاء والتأمل والاهتمام بجميع نواحي حياة الفرد مما يؤدي الى زيادة إنتاجية وتحفيز نحو عمل ونوع أفضل وزيادة في الإنتاجية مع اخذ بعين الاعتبار لعدم زيادة في مقدار الضغوط حتى لا يتحول الى سلبية

الفصل الثالث الأداء الوظيفي

تمهيد

1- مفهوم الأداء الوظيفي

2- أهمية الأداء الوظيفي

3- معايير الاداء الوظيفي

4- عوامل الأداء الوظيفي

5- خصائص الأداء الوظيفي

6- طرق الأداء الوظيفي

7- العلاقة بين الضغوط المهنية

والأداء الوظيفي

خلاصة

تمهيد

ان الأداء الوظيفي هو من المهام الصعبة الي تسعى المؤسسات الي حلها وتجاوز مختلف المشاكل التي تقف حاليا ذلك مما يؤدي الي مستوى معين من الأداء الجيد والسليم ومنه الوصول الي خدمة ذات جودة عالية ومن هذا المنطق نود من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على مختلف الجوانب المعرفية المتعلقة بالأداء الوظيفي وكذا الاثار المترتبة عن الالتزام بالأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي إضافة الى العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي للمورد البشري

1) مفهوم الأداء الوظيفي:

لقد اهتم العديد من الباحثين بالأداء الوظيفي لما لهذا الموضوع من أهمية بالبيئة الأفراد والمنظمات بشكل عام وسوف نستعرض معا مفاهيم الأداء الوظيفي

التعريف اللغوي: المعنى اللغوي للفعل أدى الى معنى مشى مشيا ليس بالسرير ولا بالبطيء وأدى الشيء أي قام به وأدى الشهادة ادلى بها وأدى اليه الشيء اوصله اليه وهكذا يتضح بان المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء او القيام به

التعريف الاصطلاحي: تعددت تعريفاته من قبل المفكرين والكتاب في مجال الإدارة ومن أبرزها

- تعريف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الذين عرفوا الأداء على انه القيام بأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض اداؤه من العامل الكفي المدرب
- عرفه (درة 2002): على انه تفاعل بين السلوك والإنجاز او انه السلوك النتائج التي تحققت معاً، مع الميل الى ابراز الإنجاز او النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى¹
- عرفه (العوامل 2004): على انه مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص
- كما يشار تعريف الأداء على انه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور او المهام والذي بالتالي يشير الى درجة تحقيق إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد²
- يعرفه (درة 2003): على انه تحقيق بعض الشروط او الظروف التي تعكس نتيجة او مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معين او مجموعة اشخاص³

¹-فايز عبد الرحمان افروخ، التعليم التنظيمي و اثره في تحسين الأداء الوظيفي، عمان، دار جليس الزمان 2010، ص 43,42.

²-لبنى زياد خالد الساكت أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير قسم الإدارة كلية الاعمال، جامعة عمان العربية 2013

³-عذاري سعود الهاجري، أثر التمكين والابداع في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير قسم إدارة الاعمال جامعة الشق الأوسط 2011، ص 35

(2) أهمية الأداء الوظيفي

يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاساً لأداء المنظمة التي يتبعها كما ان العاملين ودرجة أدائهم الجيدة خو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها حيث ان اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه إيجابياً على النحو التالي:

يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل وإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة أداء العاملين فان الأداء الفردي يصبح أحد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية والتي تتعلق ببعض الأمور الهامة في حياة كل فرد مثل النقل والترقية والانتداب لمناصب عليا ومن خلال ذلك المنطق يجب على كل فرد ان يوجه اهتماماً خاصاً لأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي

كما تتمثل أهمية الأداء الوظيفي في قدرته على الحفاظ على مستوى أداء مميز للمنظمة و الذي يمكنها من احراز اعلى مراكز التنافسية و تحقيق أهدافها و حمايتها من تقلبات و تحديات العوامل البيئية الخارجية بالإضافة الى ان الأداء الوظيفي يساهم في ضمان استمرارية عمل المنظمة و تطويرها و مواكبة احدث الوسائل التكنولوجية المعاصرة التي تتيح الفرصة للوصول الى اكبر شريحة ممكنة من العملاء و تقديم افضل الخدمات و المنتجات لهم كما تمكن أهمية الأداء الوظيفي بانه يمكن أصحاب العمل من التنبؤ بالخطر و وضع استراتيجيات لتصديها و مواجهتها وحل المشكلات الحالية فهناك حاجة متزايدة الى أداء متميز و مرتفع للمنظمات لتحقيق أهدافها¹.

(3) معايير الاداء:

يصنف البعض معايير الأداء بانها بيانات مختصرة تصف النتيجة النهائية التي يتوقع ان يصل اليها الموظف الذي يؤدي عملاً معيناً، فهي الدستور او القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصلون بها الى أفضل مستوى أداء، في الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء.

¹الباسطي علي مصطفى، (2021) اثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي، جزء من متطلبات الحصول على درجة

الماجستير المهني في إدارة الاعمال، كلية التجارة جامعة المنصورة

وتستخدم هذه المعايير أحيانا للفرقة بين فعالية الأداء وكفاءة الأداء وفعالية الأداء وتشير الى القيام الافراد بتحقيق الأهداف للمنظمات وتنفيذ الاعمال والمهام المطلوبة منهم اما كفاءة الأداء فستشير الى استخدام الموارد المتاحة بشكل اقتصادي ودون اصراف في تنفيذ مهام العمل وتحقيق اهداف المنظمة لأعلى كفاءة ممكنة

ان الهدف من وضع معايير للأداء هو مراقبة الأداء بصفة مستمرة للتعرف على أي تذبذب او تغيير في مستوى الأداء للتدخل في الوقت المناسب قبل تدني مستوى الأداء

وتتخصر اهم معايير الأداء فيما يلي:

- ✓ **الجودة:** ترتبط الجودة بجميع نشاطات المنظمة لأنها تعبر عن مستوى أداء العمل، لذلك عرفها بعض رواد إدارة الجودة الأوائل بانها "استراتيجية عمل أساسية تساهم في تقديم سلع وخدمات ذات مستويات قياسية ترضى بشكل كبير للعملاء في الداخل والخارج، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الصريحة ، ويرى الكاتب خالد بن سعيد ان الجودة تحمل معاني كثيرة ومتعددة فهي ذات معنى كمي واقعي ومعنى حسي، فمعنى الكمي واقعي يعني الالتزام المنظمات ب مواصفات والمقاييس المتعارف عليها اما المعنى الحسي للجودة فانه يركز على مشاعر واحاسيس متلقي الخدمة والمستفيد منها، بمعنى مدى اقتناعهم ورضاهم عن الخدمات التي تقدمها لهم هذه المنظمات.¹
- ✓ **الكمية:** تعبر عن حجم العمل المنجز الذي يتفق مع قدرات وإمكانيات الافراد في ضوء الإمكانيات المتوفرة وفي الوقت ذاته، يقل عن قدراتهم وامكانياتهم لان ذلك يعني بطيء الأداء مما يصيب العاملين ب تراخي، وقد يؤدي الى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على تطوير الأداء، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل قبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات .
- ✓ **الوقت:** مورد نادر في الحياة وترجع أهميته كونه من الموارد غير قابلة لتجديد او التعويض، فهو يسير الى الامام بسرعة محددة وثابتة، كما انه يعد أساسي من ابعاد وجود الانسان، فان كان الانسان يعيش في مكان معين، فهو يعيش في زمن معين، فهو يعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الاعمال وهي: الموارد، المعلومات، الأفراد، الموارد المالية، الوقت

¹-ماهر احمد (2005)، إدارة الموارد البشرية الإسكندرية، دار الجامعية لنشر، ص53

كما يعد الوقت بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل،

ويمكن ان يكون ذلك محدد لمدة التنفيذ لذلك يراعي الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل مع مراعاة:

- حجم العمل المطلوب إنجازه
- عدد العاملين القائمين بإنجاز نفس العمل
- تقنيات المعلومات والاتصالات المتوفرة¹

الإجراءات: يرى البعض ان الإجراءات هي خطوات تفصيلية تتبع في تنفيذ عملية معينة بشكل متتابع زمنيا

وأضاف موسى والزمانى شرط تحديد أسلوب الإجراءات مسبقا فعرفاها بانها "الخطوات التي تمر بها

المعاملة من البداية الى النهاية بأسلوب محدد لكيفية أداء الاعمال واتخاذ القرارات الخاصة بها"

لذلك تسعى المنظمات بصفة عامة الى تبسيط إجراءات العمل بهدف تقديم خدمة متميزة من خلال الكشف

عن تطبيق أسهل وأفضل الإجراءات لإنجاز العمل

تجني المنظمات المدنية والأمنية الفوائد التالية من تبسيط الإجراءات:

- اختصار وقت وجهد وتنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة
- الدقة والوضوح في تنفيذ العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة
- تسهيل اجراء الاتصال بين الدوائر المنظمة المختلفة، وكذلك مع المنظمات والأجهزة الاخرى
- تقليل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ، مما يؤثر إيجابيا عن الانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات².

¹-حسن حريم (2005)، السلوك التنظيمي، سلوك الافراد والجماعات الاعمال، دار الحامد، الطبعة الأولى، ص 207_208

²- سعود بن محمد النمر، هاني يوسف خاشقجي، محمد فتحي محمود، محمد سيد حمزاوي، الأسس الوظائف و الاتجاهات

الحديثة، الإدارة العامة، ص 381

4) العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يتأثر أداء الفرد في عمله بالعديد من العوامل ومنها:

- أنماط القيادة السائدة بالمنظمة وأدوارها المختلفة وتوجهاتها
- الظروف الاقتصادية والشخصية التي يعيشها الفرد ويأثر بها
- العدالة التنظيمية ومكوناتها وأهدافها ورؤية الفرد بها
- المواطنة التنظيمية وسلوكيتها التي يمارسها الافراد
- النظم والسياسات التي تتبعها المنظمة والخاصة بسياسات الموارد البشرية وأساليب التحفيز ونظم الأجور والإجراءات ولوائح العمل
- مدى التزام الفرد في عمله والمعلومات المتوفرة لأدائه للعمل
- مدى توافق متطلبات العمل مع قدرات وإمكانيات الفرد¹.

5) خصائص الأداء الوظيفي:

هناك مجموعة من الخصائص التي يتصف بها الأداء الوظيفي ومن ثم فانه يمكن الاستناد الى هذه الخصائص كأساس تقييم الأداء الوظيفي وهي:

1. الموضوعية: أي البعد عن التحيز والهواء الشخصية بحيث يكون الأداء في ضوء تحقيق معايير فعلية
2. الواقعية: ان يكون الفعل مطابقا للواقع وما يتطلب طبيعة أداء نشاط المنظمة او الإدارة التي ينتمي اليها الموظف
3. الصدق: ويعني يقيس الشيء المفترض قياسه.
4. الثبات: يعني اتساق النتائج طالما ان الظروف واحدة
5. الشمول: ويعني ان يتضمن القياس كافة الجوانب والنواحي المراد تقويمها
6. الاقتصاد: ويعني ام يكون مكلفا وان يحتاج الى قدر معقول كم الإمكانيات المالية مثل: الأجهزة المعدات بالإضافة الى انه لا يتطلب تطبيقه مدة طويلة

¹-العوضي احمد عبد الخالق، أثر الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال 2008، ص 50.

7. إمكانيات التطبيق: بمعنى سهولة وإمكانية تطبيقه والا يكون من المستحيل تطبيقه¹.

(6) طرق تقييم الأداء:

1. قائمة معايير التقييم: عبارة عن جدول تصنف فيه عدة معايير، ويحدد مدى توفر هذه المعايير في

أداء الفرد، ويتم التقييم الكلي للفرد بجمع المقاييس التي وضعت لكل معيار في هذا الفرد

2. طريقة الترتيب البسيط: يقوم كل رئيس مباشر بترتيب مرؤوسه تنازليا من الاحسن الى الأقل أداء،

وذلك للأداء العام وبعيدا عما يسمى بالمعايير وهي أكبر مشكلة تعاني منها الطريقة على الرغم

عما تمتاز به البساطة

3. المقارنة الزوجية (بين موظفين): حيث يتم من خلالها مقارنة الموظف داخل القسم مع باقي

الموظفين الاخرين بشكل ثنائي وليس دفعة واحدة، ومن ثم تجمع المقارنات ويتم الترتيب التنازلي

لأفراد القسم على هذا النحو، ويعاب على هذه الطريقة انها صعبة الاستعمال ضمن الأقسام الكبيرة

العدد

4. طريقة التوزيع الاجباري: أي ان يكون الرئيس مجبرا على توزيع مرؤوسه وفق درجات تتحدها

المنظمة، بحيث توضع درجة وسيطة تصنف فيها غالبية الموظفين وتؤخذ نسبة الموظفين في باقي

الدرجات في انخفاض عن نسبة الدرجة الوسيطة

5. طريقة الإدارة بالأهداف: تعتمد على ان العبرة بالنتائج التي يستطيع الفرد ان يحققها بعيدا عن

السلوك والصفات الشخصية له، وهي تمر بالخطوات التالية:

✓ تحديد الأهداف المراد تحقيقها كمقياس لتحديد الأداء.

✓ خلال فترة التنفيذ لابد للرئيس من متابعة تحقيق الأهداف تقييم المساعدة، حتى يعرف إذا كان

هناك تأخير خارج عن سيطرة المرؤوس خلال مرحلة تقييم الأداء مقارنة النتائج الفعلية مع نظيرتها

المخططة قوائم المراجعة: تكون بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية والمدراء المشرفين هذه القوائم

تهتم بالجانب السلوكي والذاتي أكثر من كونها موضوعية².

¹-خالد محمد عبد الرحمان (2007)، علاقة فرق الإدارة الذاتية بكل من الأداء والرضا الوظيفي بالتطبيق على هيئة تنظيم

سوق العمل البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ص124

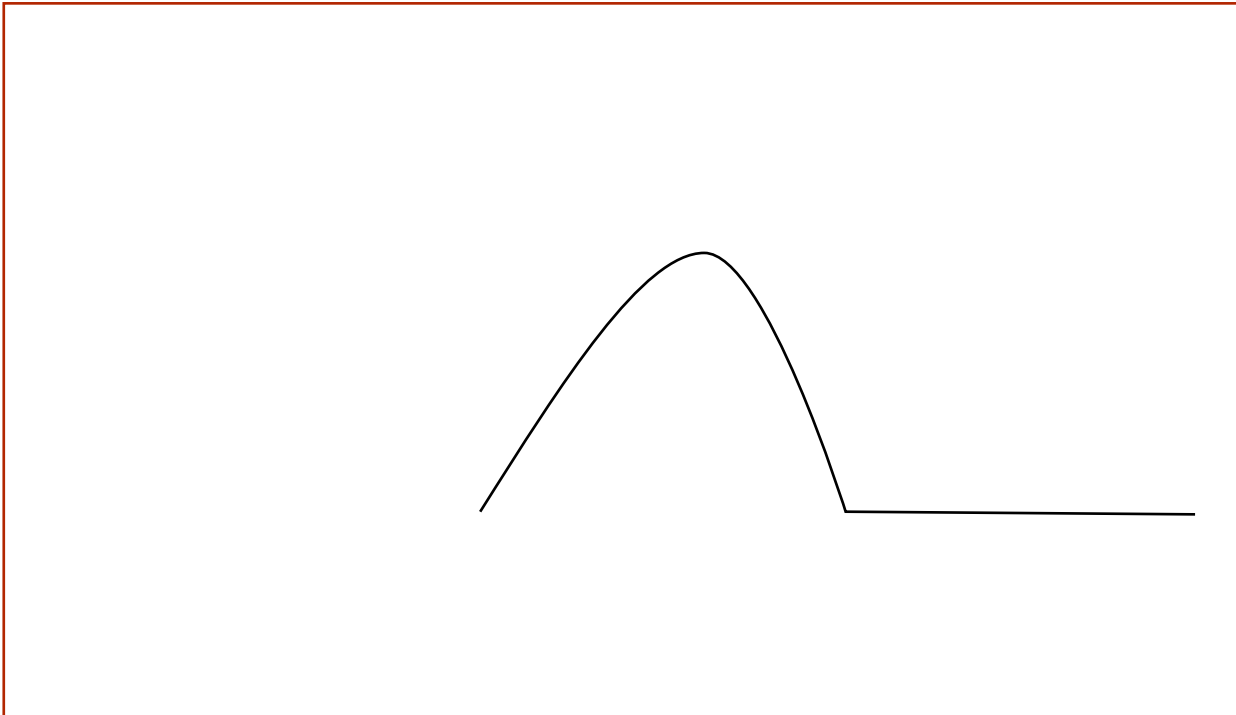
²-نزار عوتي اللبدي: تنمية الأداء الوظيفي والإداري، مكتبة طريق العلم، 2015، ص22.

(7) العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي:

يرى (Griffin) بالضغوط العمل ليس بالضرورة ان يكون أثرها سلبيا على أداء الفرد، وذلك لان تعرض الفرد لمستوى لمعين من الضغط قد يشكل له حافز وتحديا ويثير نشاطه وحماسه للعمل على مواجهة ذلك التحدي، فالضغط عند ما يكون معتمد فانه يكون بمثابة مثير صحي يشجع الفرد على الاستجابة للتحديات، ويستمر ادائه في التحسن حتى يبلغ ذروته.

والشكل الأكثر شيوعا في توضيح العلاقة بين الضغط والأداء، عبارة عن حرف μ بالمقلوب، الشكل هذا يبين ان مستويات الضغط المنخفضة والمتوسطة تعمل على تحفيز الجسم، وتقود الى زيادة القابلية على رد الفعل، وغالبا ما يقود ذلك لارتفاع مستوى الأداء.

شكل رقم 1 يمثل العلاقة بين ضغوط المهنية و الأداء الوظيفي



هذا الشكل قد يصف أيضا ردة الفعل نحو الضغط بمرور الزمن بالإضافة الى التغيرات في شدة الضغط، حيث ان مستويات متوسطة من الضغوط قد يكون لها تأثيرات سلبية على الأداء على المدى البعيد ويؤكد العميان ان القضاء الكلي على أسباب الضغوط (مع استحالة ذلك علميا) ليست في صالح المنظمة فضرورة ان يعمل الفرد في ظل مستوى معتدل من الضغوط مطلوبة علميا لان ذلك من شأنه ان يبعث على التحدي ويثير فيه الحيوية والنشاط مما يؤدي الى تحسين مستوى أدائه.¹

¹-العطبة ماجد (2003) سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة الطبعة 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص46.

الخلاصة:

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي والذي يعني مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظف داخل المنظمة من أجل تحقيق أهدافه الخاصة وأهداف خاصة بالمنظمة، مع التطرق إلى مختلف جوانبه من المحددات والعناصر، كما ألقينا الضوء على عملية تقييم الأداء والتي يوصى القيام بها من طرف المختصين من ذوي خبرة في المجال لما لها أثر على الفرد العامل وانعكاساتها على مستوى أدائه، وبهذا تكون عملية التقييم ضرورة لقياس كفاءة الأداء ومحاولة تحسين أدائه وتحفيزه للوصول إلى المستويات العالية منه.

الفصل الرابع

الجانب التطبيقي

1 تعريف الدراسة الاستطلاعية:

2 منهج الدراسة

3 مجالات الدراسة

4 مجتمع الدراسة

5 خصائص العينة

6 أدوات جمع البيانات

7 الأساليب الإحصائية

الخصائص السيكومترية

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد ما تعرفنا في الإطار النظري للمتغيرات الدراسة وكذا طبيعة العلاقة التي تربط بينهما، اتجهنا الى الجانب الميداني كمحاولة اسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على الجانب التطبيقي حيث في هذا الفصل سيتم تناول الإجراءات المنهجية التي اعتمدنا عليها اثناء الدراسة وهي المنهج ,مجالات الدراسة ,الدراسة الاستطلاعية ,أدوات جمع البيانات بالإضافة الى الأساليب الإحصائية.

1) تعريف الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية اهم أدوات جمع البيانات حيث ان دراسة استطلاعية ساعدتنا في الحصول على بيانات أولية، من مصادر، العينة، مجتمع دراسة، بناء الاستبيان، التحقق من الخصائص السيكومترية (الصدق، الثبات) حيث تطرقنا الى الالمام بالمشكلة

اهداف دراسة الاستطلاعية:

- تعرف على الظاهرة المراد دراستها، وجمع معلومات، وبيانات عنها
- استطلاع الظروف التي يجري فيها البحث، والتعرف على العقبات التي تقف في طريق اجراءه
- توضيح مفاهيم المصطلحات العلمية، وتحديد معانيها تحديدا دقيقا يمنع من الخلط بين ما هو متقارب منها
- ترتيب الموضوعات حسب أهميتها وامداد الباحثين باهمها مما هو جدير بالدراسة.

2) منهج الدراسة:

ان المنهج العلمي هو المنهج الذي يتبعه الباحث العلمي اثناء دراسته العلمية والهدف هو الوصول الى الحقائق العلمية الصحيحة

بالاستناد لهذا المنهج تم توظيف المنهج الوصفي بالاعتبار ان الموضوع المتناول في هذه الدراسة يحتاج للوصف والتحليل والكشف عن العلاقة بين المتغيرين

حيث يعتبر المنهج الوصفي أسلوب او نمط يتم استخدامه لدراسة ووصف الظواهر والمشكلات العلمية وصفا دقيق للوصول الى تفسيرات منطقية مبرهنة تهدف الى اتاحة الفرصة للباحث لوضع إطارات محددة للمشكلة واستخلاص عدد من الأسباب التي أدت لحدوث الظاهرة او المشكلة.

3) مجالات الدراسة:

تنقسم مجالات الدراسة الى ثلاثة اقسام وهي المجال المكاني الذي قمت فيه بالدراسة والمجال الزماني الذي يمثل المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة والمجال البشري وهم الافراد الذين يمثلون مجتمع الدراسة وهي كالتالي:

المجال مكاني:

تم اجراء البحث في جامعة البويرة المسماة جامعة اكلي محند اولحاج فهي جامعة حديثة النشأة وهي جامعة جزائرية تقع في ولاية البويرة، تأسست باعتبارها مركز جامعي تابع لجامعة بومرداس ثم رسمت سنة 2012 انشأت جامعة اكلي محند اولحاج البويرة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-241 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق ل يونيو سنة 2012 المتضمن انشاء جامعة البويرة التي هي مؤسسة عمومية ذات طابع ثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

حيث ان مكان بحثنا بالتحديد في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس.

المجال الزمني:

تم اجراء هذه الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة بين 15 افريل الى غاية 15 ماي أي مدة شهر.

المجال البشري:

أساتذة قسم علم النفس المكونة من بجامعة البويرة لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

4) مجتمع الدراسة:

من العوامل الأساسية التي يجب تحديدها قبل شروع في البحث هو مجتمع الدراسة الذي هو عبارة عن مجموعة من الأشخاص التي ينوي الباحث تعميم نتائج دراسة عليهم وعليه يمكن القول ان مجتمع دراسة يكون مع جميع مفردات التي تشكل مشكل الدراسة وقد يختلف عددهم او حجمهم حسب هدفها ودرجة دقتها ومجتمع دراستنا هو أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية المكون من 137 أستاذ.

العينة: هي مجموعة جزئية من مجتمع دراسة يتم اختيارها بطريقة علمية مناسبة واجراء دراسة عليها واستخدام تلك النتائج وتعميمها على مجتمع دراسة الأصلي

تتمثل عينة الدراسة في أساتذة قسم علم النفس بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية المكونة ب 54 أستاذ.

5) خصائص العينة:

حسب الجنس

جدول رقم 1: يتمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
الذكر	18	33.3
الانثى	36	66.66
المجموع	54	%100

حسب الخبرة

جدول رقم 2: يمثل توزيع افراد العينة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
05-01	14	25.92
10-06	12	22.22
من 11- فأكثر	28	51.85
المجموع	54	100

حسب المستوى العلمي

جدول رقم 3 يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى العلمي

المستوى العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ماجستير	35	64.81
دكتورة	19	35.18
المجموع	54	%100

(6) أدوات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة جمع البيانات من اهم مراحل البحث العلمي ولقد تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات المختلفة بهدف الوصول الى أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تخدم موضوع الدراسة وهي:

الملاحظة:

هي مشاهدة منهجية تعتمد على الحواس وما تستعين به من أدوات الرصد والقياس أي مشاهدة للظواهر في احوالها المختلفة وأوضاعها المتعددة لجمع البيانات وتسجيلها وتحليلها¹

*استخدمنا في دراستنا الملاحظة البسيطة كأداة أولية بحيث ظهر لنا ضغوط التي تعاني منها أساتذة جامعة البويرة عند تدريسهم (من ظروف مادية، البعد المكاني، المواصلات)

المقابلة:

هي محادثة او حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص او اشخاص اخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث والحوار يتم عبر طرح مجموعة من الأسئلة من الباحث التي يتطلب الاجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث²

الاستبيان:

هو احدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على معلومات وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين او موقف معين³.

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها وبناء على ادبيات الدراسة قمنا ب تصميم استبيان طبقا لمحاور الأساسية حيث قسمنا الاستبيان على 3 محاور أساسية وهي

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية للمبحثن وهي (الجنس الخبرة المستوى العلمي)

المحور الثاني: خاص بضغوط العمل ويحتوي على 15 عبارة موزعة على 3 ابعاد وهي:

¹-ينظر مروان، عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لأعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان ا، لأردن، الطبعة 200 م، ص174.

²-حمدي أبو الفتوح عطيفة منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية ص: 313.

³-كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في علوم الاجتماعية والإنسانية، ص135.

البعد الأول: الاجر من 1-5 ويضم 5 عبارات

البعد الثاني: بيئة العمل من 6-10 ويضم 5 عبارات

البعد الثالث: صراع الدور من 11-15 ويضم 5 عبارات

المحور الثالث: الخاص بالمتغير المستقل الأداء الوظيفي ويضم 12 عبارات

البعد الأول: الاجر من 1-4 ويضم 4 عبارات

البعد الثاني: بيئة العمل من 5-8 ويضم 4 عبارات

البعد الثالث: صراع الدور من 9-12 ويضم 4 عبارات.

(7) الأساليب الإحصائية:

تعرف الأساليب الإحصائية على انها مجموعة من البيانات يقوم الباحث بجمعها وتحليلها والحصول من خلالها على نتائج تسهم في حل مشكلة بحثية معينة

كما يطلق عليها مجموعة طرق تستخدم في البحث العلمي من اجل التوصل لنتائج مرضية

التكرارات والنسب المئوية:

يجب الاستعانة بالتكرار والنسب المئوية لتعرف على استجابة افراد عينة نحو بنود الاستبيانين.

المتوسط الحسابي : يتم استعماله لمعرفة مدى انخفاض وارتفاع استجابة افراد عينة الدراسة عللي كل محور من محاور الدراسة الأساسية (ضعت العمل والأداء الوظيفي).

الانحراف المعياري : يستخدم لمعرفة مدى انحراف استجابات افراد عينة الدراسة لكل محور من محاور متغيرات الدراسة عن المتوسط الحسابي فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما دل ذلك عللي انخفاض تشتت استجابة افراد عينة الدراسة وكلما كان الانحراف اقل من الواحد كلما قل تشتت بين استجابات افراد عينة الدراسة.

معامل الارتباط سبيرمان : استخدم لمعرفة مدى ارتباط لكل محور من محاور الضغط العمل

والأداء الوظيفي¹

¹ - شيخة حنان تسيير الحياة المهنية وعلاقته بالرضا الوظيفي مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية 2014، ص 54

الخصائص السيكومترية:

تعتبر الخصائص السيكومترية من أهم المؤشرات التأكيد من صلاحية أدوات القياس النفسي والتربوي وذلك بحساب صدقها وثباتها ولذلك يعتبر الصدق والثبات من الخصائص السيكومترية الواجب توفرها في الاختبارات والمقاييس النفسية.

تعريف الخصائص السيكومترية:

هي عبارة عن مؤشرات إحصائية مستخرجة ومشتقة من إخضاع مقياس معين لسلسلة من الإجراءات التجريبية والاحصائية وفق واقع معين للكشف عن نواحي القوة والضعف في كلا من المقياس والواقع هدف المقياس

ثبات المقياس: هو ان يعطي الاختبار نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيقه على نفس المجموعة من الافراد

صدق المقياس: ان يكون الاختبار قادرا على قياس ما وضع لقياسه فقط بمعنى ان يكون الاختبار قادرا على ان يميز بين القدرة التي يقيسها والقدرات الأخرى التي يحتمل ان تختلط بها او تتداخل معها.

خلاصة الفصل

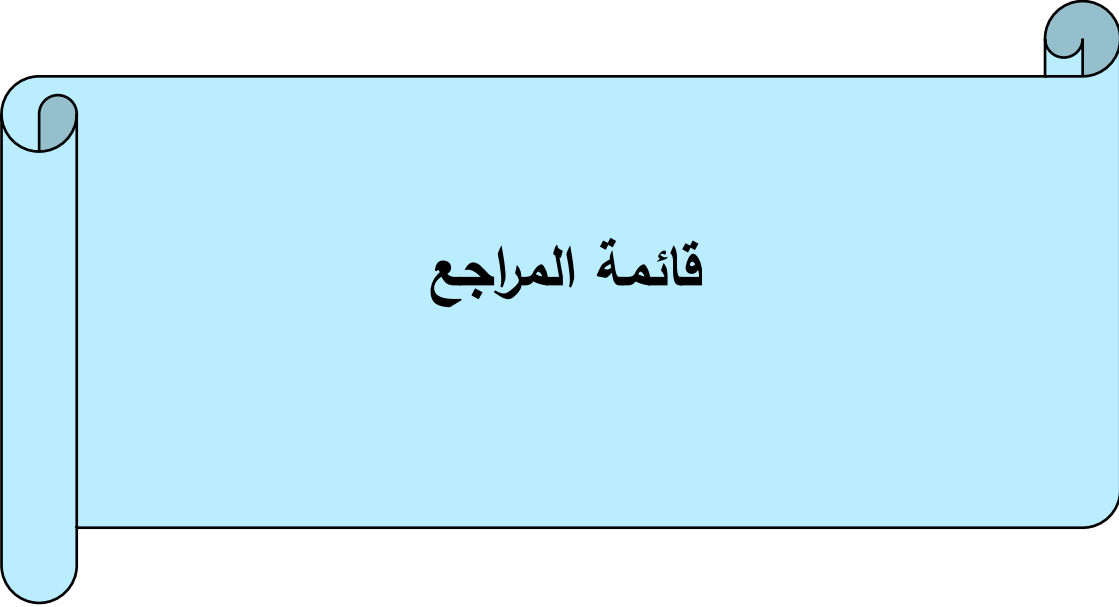
كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي للأساتذة و بعد التحليل و اثناء المتغيرات الدراسة تطبيقيا وذلك بالاستعمال أدوات منهجية تمثلت في الملاحظة و المقابلة و الاستبيان و على ضوء ما توفرت من دراسات تطبيقية يمكن استنتاج ان العمل كان ولا يزال مصدرا للشقاء الانسان و الضغوط في مجال العمل حقيقية موجودة لا مفر منها .



خاتمة

الخاتمة:

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على مدى تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعمال و بعد تحليل و اثناء متغيرات الدراسة نظريا و تطبيقيا و ذلك بالاستعمال أدوات منهجية تمثلت في الملاحظة و مقابلة و الاستبيان و على ضوء ما توفر من دراسات سابقة و التناول النظري يمكن استنتاج ان العمل كان ولا يزال مصدرا لشقاء الانسان و الضغوط في مجال العمل حقيقة موجودة لا مفر منها و اذا كانت الضغوط لازمة في حياة العاملين فلا بد من إدارة هذه الضغوط و مواجهتها و التصدي لها و الاستفادة منها و توجيهها توجيها سليما و ذاك عن طريق زيادة الضغوط النافعة التي تدفع الى النمو و الازدهار و التقليل من الضغوط الضارة التي تعرضنا للمخاطر.



قائمة المراجع

قائمة المراجع :

- 1) الباسطي علي مصطفى، (2021) اثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي، جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير المهني في إدارة الاعمال، كلية التجارة جامعة المنصورة
- 2) الجالية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعمالات، رسالة ماجستير جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014.
- 3) حريم حسين، سلوك التنظيمي، سلوك الفرد و الجماعات في منظمات العمال، الطبعة 4، دار الحامد لنشر، 2009.
- 4) حسن حريم (2005)، السلوك التنظيمي، سلوك الافراد والجماعات الاعمال، دار الحامد، الطبعة الأولى.
- 5) حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال، الطبعة 4 ، 2013 دار الحامد لنشر والتوزيع.
- 6) حمدي أبو الفتوح عطيفة منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية.
- 7) خالد محمد عبد الرحمان (2007)، علاقة فرق الإدارة الذاتية بكل من الأداء والرضا الوظيفي بالتطبيق على هيئة تنظيم سوق العمل البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- 8) زهير الصباغ -ضغط العمل المجلة العربية لإدارة العدد 1 المجلد 05، 1981 .
- 9) سعود بن محمد النمر ،هاني يوسف خاشقجي، محمد فتحي محمود ،محمد سيد حمزاوي، الأسس الوظائف و الاتجاهات الحديثة، الإدارة العامة.
- 10) طه عبد العظيم حسين وسلامه عبد العظيم حسين، استراتيجيات إدارة ضغوط التربية والنفسية، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة 1 2006 .
- 11) عدة عانس، وناس ليلي، اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة حالة بديوان الترقية و التسير العقاري بالبويرة ،لنيل شهادة الماستر ،جامعة البويرة ،2017/2018.
- 12) عذاري سعود الهاجري، أثر التمكين والابداع في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير قسم إدارة الاعمال جامعة الشق الأوسط 2011.
- 13) العطبة ماجد (2003) سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة الطبعة 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- 14) العوضي احمد عبد الخالق، أثر الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال 2008.
- 15) عيسى إبراهيم المعشر، إثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن 2009 .
- 16) فايز عبد الرحمان افروخ، التعليم التنظيمي و اثره في تحسين الأداء الوظيفي ,عمان ,دار جليس الزمان 2010.
- 17) كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في علوم الاجتماعية والإنسانية.
- 18) لبنى زياد خالد الساكت أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير قسم الإدارة كلية الاعمال، جامعة عمان العربية 2013
- 19) ماهر احمد (2005), إدارة الموارد البشرية الإسكندرية ,دار الجامعية لنشر .
- 20) محمد قاسم القريوتي ,السلوك التنظيمي ,دراسة السلوك الإنساني الفردي الجماعي في منظمات الاعمال ,الطبعة 5, 2009, دار وائل لنشر والتوزيع .
- 21) معن محمود عياصرة، مروان محمد بن احمد، إدارة الصراع والازمات وضغوط العمل والتغير، الطبعة الأولى, 2008 .
- 22) نزار عوتي اللبدي: تنمية الأداء الوظيفي والإداري، مكتبة طريق العلم، 2015.
- 23) ينظر مروان، عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لأعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان الأردن، الطبعة 2001م.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

جامعة : أكلي محند أولحاج _البويرة_

قسم علم النفس وعلوم التربية

استبيان الدراسة

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته

أخي الكريم /أختي الكريمة:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها للحصول على شهادة الليسانس في علم النفس تنظيم وعمل و تسيير الموارد البشرية بعنوان **ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي** " وتهدف هذه الدراسة إلى الحصول على المعلومات الضرورية حول التكوين ودوره في تحسين أداء العاملين ، لذلك نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة ، بعد القراءة المتأنية لكل عبارة ثم وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن موافقتكم عليها ، لذلك نأمل أن تولوا اهتمامكم لهذا الاستبيان.

علما أن جميع إجاباتكم تكون في سرية تامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.
تفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

اشراف

من إعداد الطالبتين:

د/ شادي فاطمة

❖ بن مداح احلام

❖ دحماني فاطمة الزهراء

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1. الجنس:

ذكر انثى

2. الخبرة : من 01 الى 05 سنوات من 06 الى 10 سنوات

من 11 وما فوق

3. المستوى: ماجيستر دكتوراه

الضغوط المهنية

غير موافق	محايد	موافق	العبارات	
الأجور				
			اجري لا يتناسب مع الجهد الذي ابذله في عملي	1
			اجري غير كافي ولا يشبع حاجتي	2
			أحس ان هذا الأجر ليس فيعه عدل	3
			اجري يسبب لي القلق والإحباط	4
			لا توجد حوافز مادية	5
بيئة العمل				
			أعصابي متوترة بسبب ضوضاء عالية	6
			مكان عملي غير مريح بسبب درجة الحرارة	7
			اشعر احتمال الإصابة بأمراض مهنية مستقبلا	8
			اشعر بالضيق في التنفس بسبب نقص التهوية	9
			عدم وجود الأدوات اللازمة للالتقان العمل	10
صراع الدور				
			جماعة العمل غير متماسكة وفي صراع وعداوة	11
			أتهرب من العمل بسبب جماعة العمل المتصارعة	12
			أتلقي أوامر ومعلومات من عدة رؤساء	13
			اعمل في سياسات وإرشادات متعارضة	14
			يهتم المرؤوسين بالمشاكل و الصراعات	15

الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	ان الراتب لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي اقوم به			
2	تمنح الجامعة مكافئات وحوافز للموظف المبدع الذي يقدم افكار تساعد على تنمية اجراءات وتنظم العمل			
3	الحصول على الترقية في مواعيدها يشجع على اداء وظيفتك بكفاءة			
4	اشعر بالانزعاج عند تأخر في دفع الاجور			
5	قلة الامكانيات في بيئة العمل من اسباب انخفاض مستوى الاداء الوظيفي			
6	العمل في الضوضاء يقلل من مستوى التركيز في عملك			
7	يتم إزالة العوائق في أرضيات التي تسبب فقد التوازن والانزلاق			
8	الآلات والمعدات توجد ف أماكن المناسبة التي يسهل استخدامها وحركة العاملين			
9	ألوم نفسي عند انجاز أشياء في العمل بشكل خاطئ			
10	اشعر ان زملائي في العمل يشعرون بالإحباط عند أدائهم			
11	سبق لي ان تقدمت بأفكار ومقترحات كانت مفيدة في تطوير ادائي			
12	تضايقني أفعال زملائي التي تسيئ السمعة الجامعة			
13				
14				
15				