

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

تأثير ضغوطات العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي بلدية عين بسام

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس عمل وتنظيم

تحت إشراف الأستاذ:

- د. بولبداوي علي

إعداد الطالبتين:

- عماري لبنى

- بوعدلة لينة

الموسم الجامعي: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله عز وجل الذي مدنا بالقوة والصبر على مواصلة هذا العمل وإتمامه.

نتقدم بجزيل الشكر وفائق الاحترام إلى الأستاذ المشرف الدكتور

"بولبداوي علي"

على كل التوجيهات والمعلومات القيمة الذي قدمها لنا، وعلى الثقة التي زرعها في نفوسنا،

شكرا على وقوفك معنا دائما، شكرا على معاملتنا كأستاذة،

شكرا لجهودك التي زرعت فينا حب التعلم والمنافسة وعدم الاستسلام،

ندعو الله أن يبارك لك في دينك وعلمك، لك منا ألف تحية و تقدير كونك أستاذنا وقودتنا في

التعليم

فكل كلمات الثناء لا توفيك حقك أستاذنا الفاضل

دمت لنا فخرا ودام عطائك المتميز.

كما لا أنسى كل من مد لي يد العون سواء من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة.

إلى كل هؤلاء.....شكرا من القلب.

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا

تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك "الله جل جلاله"

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة إلى نبي الرحمة ونور العالمين

"سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم"

إلى من علمني العطاء بدون إنتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، إلى آماني ومأمني

"والدي العزيز"

إلى ملكتي في الحياة... إلى معنى الحب والحنان وإلتفاتي لها نسمة الحياة وسر الوجود

"أمي الحبيبة"

إلى حبيبتي أمي الثانية ... "حورية"

إلى أبي الذي تمنيت وجوده معي ... رحمة الله عليك

"جمال الدين"

إلى غاليتي التي لم تفارقني بدعائها... عمتي التي كانت معي طيلة حياتي "عائشة"

إلى جميع إخوتي... وخاصة نور الهدى التي أسعدتني عند ولادتها وأنارت حياتي بوجودها

إلى أفضل صديقاتي وأجملهن: فاطمة الزهراء، سارة، ونسرين.

الصفحة	فهرس المحتويات
ج	شكر وتقدير
د	إهداء
هـ	فهرس المحتويات
ز	فهرس الجداول
ز	فهرس الأشكال
ح	مقدمة
	الجانب النظري
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	إشكالية الدراسة.....
4	فرضيات الدراسة.....
4	أسباب اختيار الموضوع.....
4	أهمية الدراسة.....
5	أهداف الدراسة.....
5	المفاهيم الإجرائية.....
5	الدراسات السابقة.....
6	التعقيب على الدراسات السابقة.....
8	الفصل الثاني: ضغوطات العمل
10	تمهيد.....
11	مفهوم ضغوطات العمل
13	مراحل ضغوطات العمل.....
14	أعراض وعناصر ضغوطات العمل.....

14	أنواع ضغوطات العمل.....
15	مصادر ضغوطات العمل.....
18	أساليب ضغوطات العمل.....
18	نتائج وآثار ضغوطات العمل.....
21	إستراتيجيات إدارة ضغوطات العمل.....
25	خلاصة
26	الفصل الثالث: أداء العاملين
28	تمهيد.....
29	مفهوم وأهمية أداء العاملين.....
31	عناصر ومحددات أداء العاملين.....
32	أبعاد أداء العاملين.....
32	مكونات أداء العاملين.....
33	مصادر قياس أداء العاملين.....
33	تقييم أداء العاملين.....
34	طرق تحسين أداء العاملين.....
34	تأثير ضغوطات العمل على أداء العاملين.....
37	خلاصة
	الجانب التطبيقي
38	الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية
40	تمهيد.....
41	الدراسة الاستطلاعية.....
43	منهج الدراسة
41	حدود الدراسة.....
41	مجتمع الدراسة.....
41	عينة الدراسة.....
42	أدوات الدراسة.....

43	خاتمة.....
44	قائمة المراجع.....

قائمة الجداول:

الصفحة	الجدول
35	جدول رقم (1) يوضح نماذج تفسير العلاقة بين ضغوطات العمل وأداء العاملين.....

قائمة الأشكال:

الصفحة	الشكل
13	شكل رقم (1) يوضح مراحل ضغوطات العمل
14	شكل رقم (2) يوضح عناصر ضغوطات العمل.....
32	شكل رقم (3) يوضح محددات أداء العاملين.....
35	شكل رقم (4) يوضح علاقة ضغوطات العمل بأداء العاملين.....

