

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 الإجتماعية والإنسانية

قسم: علم النفس وعلوم التربية

تخصص: علم النفس عمل و تنظيم

عنوان المذكرة :

الضغوط المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى العمال

دراسة ميدانية نפטال - GPL - البويرة

مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علم النفس عمل و تنظيم

إشراف الأستاذ (ة) :

- د. لعميدي محادل

من إعداد الطالبتين:

* مشاش أحلام

* مصباح نجات

السنة الجامعية: 2022 / 2023

شكر و تقدير

احمد الله حمدا كثيرا يليق بجلاله و كمال صفاته الذي وفقني و اعانني على

إتمام هذه الدراسة.

وأسأله عز وجل أن يبارك لي في والديا الكريمين و أن يوفقني كي أرى

فضلهما فلهما مني جزيل الامتنان.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور : " لحميدي عادل " بقبوله الإشراف

على هذه الرسالة و متابعتها المستمرة و توجيهاته القيمة.

كما أتقدم بالشكر الخاص إلى السيد مدير مؤسسة نفطال بالبويرة السيد " سبتي

رابح " على التسهيلات المقدمة أثناء القيام بمدة الدراسة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر و التقدير لكل من ساهم و تقدم لي العون و

التوجيه لإتمام هذه الدراسة.

الإهداء

تعثر القلم و تأرجعت المشاعر، و طافت بي الذكريات،

أهدي ثمرة مشواري الدراسي إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء،

إلى من حاكته سعادتني بخيوط منسوجة من قبلها،

إلى والدتي العزيزة " فائزة " إلى من سعى و شقى

لأنعم بالراحة و الطمأنينة إلى والدي العزيز " كمال "

وإلى كل من مدلي يد العون ينبغي فيه رضا الله .

إلى كل من يحب الله ورسوله ثم العلم و العطاء و الوطن.

أطام

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلي والدي التي لم تبخل علي بدعائها المتواصل و
الملازم لكافة أطوار حياتي، والى والدي و إلى جميع إخوتي و الأخوات إلى كافة

الأهل والأقارب

إلى جميع الأصدقاء الذين عرفتهم خلال المشوار الدراسي أو خارجه ،

إلى كافة زملائي طلبة ليسانس، إلى الأستاذ "الحميدي عادل" لما يبذله من جهد

في توجيهي و الإشراف علي.

نجاة

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط لمهنية و الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة نفضال (GPL)

وانطلق البحث من فرضية رئيسية هي :

توجد علاقة بين الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي والتي تفرعت عنها فرضيتان جزئيتان :

- توجد علاقة بين غموض الدور و الأداء الوظيفي .

- توجد علاقة بين عبء العمل و الأداء الوظيفي .

وللتحقق من هذه الفرضيتان ميدانيا ، تم إعداد استبيان كأداة للدراسة بحيث بلغ عدد فقراته 29 بند موزع إلى محورين في الضغوط المهنية وهي : عبء العمل ، غموض الدور ، و محور في الأداء الوظيفي ، والتي تم تطبيقها على عينة الدراسة التي تكونت من 30 عامل تم اختيارهم عشوائيا ، كما تطرقنا إلى حساب صدق و ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية ، وذلك باستعمال الأساليب الإحصائية التي تكونت من معامل الارتباط بيرسون و سبيرمان واعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي .

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الأداء الوظيفي، عبء العمل، غموض الدور.

ABSTRACT

This study aimed to find out the relationship between occupational pressures and job performance among the workers of the Petroleum Corporation (GPL). The research was based on a main hypothesis:

– There is a relationship between occupational stress and job performance, which resulted in two partial hypotheses:

– There is a relationship between role ambiguity and job performance.

– There is a relationship between workload and job performance.

In order to verify these two hypotheses in the field, a questionnaire was prepared as a tool for the study, so that the number of its paragraphs reached 29 items distributed into two axes in occupational stress, namely: workload, role ambiguity, and an axis in job performance, which was applied to the study sample, which consisted of 30 workers who were chosen Randomly, we also dealt with calculating the validity and stability of the questionnaire in the split-half method, by using the statistical methods that consisted of the Pearson and Spearman correlation coefficient, and we adopted the descriptive analytical approach.

Key words : Pressions professionehes.fonctionality,role load,role ambiguity.

الفهرس

فهرس المحتويات

الإهداء

الشكر

المقدمة.....أ-ب

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1- الإشكالية.....05

2- الفرضيات.....07

3- أهمية الدراسة07

4- أهداف الدراسة08

5- أسباب اختيار الموضوع08

6- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة09

7- الدراسات السابقة10

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

تمهيد.....17

1- تعريف الضغوط المهنية18

2- عناصر الضغوط المهنية.....22

3- مراحل الضغوط المهنية29

4- أنواع الضغوط المهنية31

5- مصادر الضغوط المهنية35

6- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية38

7- نماذج الضغوط المهنية41

8- نتائج الضغوط المهنية44

9- إستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية45

خلاصة.....47

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

49.....	تمهيد
50.....	1- مفهوم الأداء الوظيفي
52.....	2- أبعاد الأداء الوظيفي
53.....	3- معايير و عناصر الأداء الوظيفي
54.....	4- أنواع الأداء الوظيفي
57.....	5- أسس الأداء الوظيفي
59.....	6- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
62.....	7- تقييم الأداء الوظيفي
66.....	8- أسباب ضعف الأداء الوظيفي
68.....	9- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي
71.....	خلاصة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

74.....	تمهيد
75.....	1- مجالات الدراسة
76.....	2- الدراسة الاستطلاعية
77.....	3- منهج الدراسة
77.....	4- مجتمع و عينة الدراسة
80.....	5- أدوات الدراسة
82.....	خلاصة
84.....	الخاتمة
86.....	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق.

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
27	المتغيرات الشخصية التي تؤثر على تجارب الفرد مع الضغوط	الجدول 1
28	أهم مراحل التي يمر بها الفرد المتعرض للضغوط	الجدول 2
34	المقارنة بين الضغوط الإيجابية و السلبية	الجدول 3
79	توزيع عينة البحث حسب متغيرات البحث،المستوى التعليمي،الخبرة ، السن	الجدول 4

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
25	عناصر ضغوط العمل	الشكل 1
42	الضغوط المهنية في العمل	الشكل 2
43	الضغوط المهنية الخاصة بالعمل	الشكل 3
57	أنواع الأداء الوظيفي	الشكل 4

المقدمة

المقدمة:

تنشأ المؤسسة عموماً من أجل تحقيق أهداف و غايات محددة ، ويعتمد نجاحها في ذلك على قدرتها في إيجاد التوليفة المناسبة بين أصولها المادية ، المالية و البشرية من جهة ، وحسن تسييرها من جهة أخرى .ودور الفرد في تحقيق الميزة التنافسية بما يمتلكه من قدرات فكرية و إبداعية ، و إزالة كافة العوائق و القيود أمام انتقال السلع و الخدمات ورؤوس الأموال ، والتطور التكنولوجي السريع ، وتعدد المنتجات المعروضة كمّاً و نوعاً، وبالتالي أصبح نجاح أي مؤسسة اقتصادية مرهوناً بالأساس على طبيعة وكفاءة الموارد البشرية فيها انطلاقاً من الكفاءات المسيرة و الإطارات المشرفة ، وصولاً إلى الأفراد العاملين .

يعاني العديد من العاملين في معظم المنظمات أنواعاً كثيرة من الضغوط في حياتهم ، وقد تكون هذه الضغوط ناتجة من أسباب كثيرة منها ما يرجع إلى ظروف العاملين أنفسهم ، ومنها ما يعود إلى المنظمات التي يعملون بها ، وتختلف هذه الضغوط بحسب مصادرها ، فمنها ما يكون ضغوطاً نفسية ، أو اجتماعية أو ضغوط عمل وظيفية أو مهنية أو ضغوطاً إدارية . وقد يترك تعدد مصادر الضغوط آثاراً سلبية في الفرد وفي المنظمة على حد سواء .

كما يعد الأداء الوظيفي المكون الرئيسي للعملية الإدارية و التنظيمية للمنظمة كونه الجزء الحي منها لارتباطه بالفرد الذي يدير العملية الإنتاجية ويحول موادها الخام إلى مواد جاهزة للاستهلاك ، كما أن أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية و الاجتماعية . ويتكون الأداء من مجموعة من العناصر منها ما هو مرتبط بالمعرفة الوظيفية ومنها ما هو مرتبط بنوعية العمل، كما تختلف أنواعه حسب عدة معايير ، ومن أجل تحسين الأداء و الرفع من مستواه تقوم الإدارة بعملية التقييم من حين لآخر وفق أسس عملية مدروسة للوصول إلى تحقيق أهدافها .

ومن هذا المنظور قسم الطالب الباحث بحثه الحالي إلى بايين باب خصص للجانب النظري بثلاث فصول وباب خصص للجانب التطبيقي بفصل واحد ، وذلك على النحو التالي :

الفصل الأول: وفيه عرضنا الجانب النظري للدراسة (أسبابها، أهميتها، أهدافها) إضافة إلى تحديد إشكالية الدراسة وفرضيتها ، ثم ضبطنا المفاهيم ذات العلاقة بالموضوع وأخيرا تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة .

الفصل الثاني: قمنا بتعريف الضغوط المهنية وتطرقنا إلى مفهومها وعناصره، وأسبابه وكذلك النتائج المترتبة عنه.

الفصل الثالث: وفيه تطرقنا إلى التعريف بالمتغير التابع وهو الأداء الوظيفي حيث قمنا بإعطاء تعريف له مع بعض محدداته و عناصره ، وأبعاده ، و العوامل المؤثرة فيه ، بالإضافة إلى ذلك تطرقنا أيضا إلى مفهوم تقييم الأداء و معايير وأسسه وكذا إجراءات تحسين الأداء الوظيفي .

الفصل الرابع: استعرضنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة وتشمل مجالات الدراسة (المكاني ، و الزماني ، والبشري) ومجتمع وعينة الدراسة ، و الدراسة الاستطلاعية ، وأخيرا المنهج المستخدم في الدراسة .

الجانِبُ النَّظْرِي

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

- 1- الإشكالية.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أهمية الدراسة.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- أسباب اختيار الموضوع.
- 6- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة.
- 7- الدراسات السابقة.

1- الإشكالية:

تتسم بيئة العمل في حياتنا المعاصرة بسمات و معالم فرضت على العامل أن ينتج أكثر و أن يعمل لوقت طويل دون مراعاة المجهودات التي بذلها العامل ، حيث أدى ذلك إلى تعرض العاملين لمستويات مختلفة من الضغوطات و التوترات التي لها تأثير على المدى البعيد لا أكثر مما هو على المدى القريب . والأمثلة كثيرة على فشل الموظفين في التأقلم والتكيف مع متطلبات وعبئ العمل حيث يحدد ماك لين متغيرين اثنين يؤديان بالعامل إلى تجاوز حدود الاحتمال وبالتالي إلى ضغوط مرتبطة بالعمل هما:- العبء الكمي وهو زيادة حجم العمل المطلوب انجازه ، العبء الكيفي وهو أن العمل يتطلب مهاما صعبة في تحقيقها .أما بالنسبة لصراع الدور يكون عندما يكون الفرد في دور مهني محدد وتديره متطلبات مهنية متضاربة متصارعة أو يقوم بأشياء لا يرغب القيام بها ، أو أنه يعتبرها ليست جزء أساسي من اختصاصه المهني .أو على أنها عدم تفاهم وعدم تلاقي في الآراء في عمل واحد له مسؤولين اثنين معا في نفس العمل.

بحيث يواجه معظم الناس في عصرنا الحالي شتى أنواع الضغوط التي يتحمل أعبائها، أثناء العمل وبسببه، أو خارج العمل لأسباب أخرى غير العمل، وذلك الموظف الذي لا يستطيع الموافقة على الانتقال إلى وظيفة أخرى أو موقع آخر. (غيدي، 2020، ص:9).

ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في المجالات عدة لماله من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمشيرات و المنبهات البيئية المختلفة ، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق ، وتوتر، وانفعال، مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية، وبالتالي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عامل، كما تتباين درجة الشعور يضغط العمل تبعا لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته ، و جنسه، ومستواه التعليمي. (برهم، 2006، ص:3).

وتتضمن ضغوط العمل تداخل وتفاعل ظروف العمل مع مميزات وخصائص الموظف التي تؤدي إلى تغيير سيكولوجي ، فيزيولوجي ، يؤثر على حياته وسلامته . ويؤثر على الأداء الوظيفي وبالتالي على أداء المؤسسة المهنية .(غيدي،2020،ص:12).

بالاعتبار أن الأداء الوظيفي المكون الرئيسي للعملية الإدارية والتنظيمية للمنظمة كونه الجزء الحي منها لارتباطه بالفرد جاهزة للاستهلاك كما أن أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة بل تتعدى ذلك نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة . (أفريس،2019،ص:477).

يتضح من هذا التعريف أن الأداء الوظيفي عبارة عن مجموعة من التصرفات الإدارية التي تكون واضحة عند قيام الموظف بعمله،وتكون هذه التصرفات التي يقوم بها الموظف تتضمن حسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة التي يقوم بها ،بالإضافة إلى الاتصال و التفاعل الموجود داخل المنظمة وتنفيذ الأوامر الإدارية والتوجيه نحو تحقيق الأفضل بكل حرص، كما يشير أيضا إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ،وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشجع بها الفرد متطلبات الوظيفة،وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد المبذول يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.(حسن راوية،2000،ص:215).

فإن صياغة الإشكالية تقودنا إلى صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:- هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية و الأداء لوظيفي لدى العمال ؟

التساؤلات الجزئية:

- هل توجد علاقة بين عبء العمل و الأداء الوظيفي لدى العمال ؟
- هل توجد علاقة بين غموض الدور و الأداء الوظيفي لدى العمال ؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة :

توجد علاقة بين الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي لدى العمال .

الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة بين عبء العمل والأداء الوظيفي لدى العمال.

- توجد علاقة بين غموض الدور والأداء الوظيفي لدى العمال.

3- أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الضغوط المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي أهمية ، بالغة يستدعي الدراسة و التحليل ، وهذا راجع للاعتبارات التالية:

يمثل الموظف أو العامل في المنظمة (المؤسسة) أساس وجودها ، فلا يمكن تصور وجود منظمة من دون أفراد يقومون على تسييرها للنهوض بها و تحقيق أهدافها ، وهذا لا يتحقق إلى بالاعتناء الأمثل لهذه الفئة حتى يتحقق رضاهم بالعمل مما يزيد من فرص نجاح المؤسسة .

ونقول هنا أن الموظف أو العامل و المنظمة جزء لا يتجزأ فالفرد من المنظمة و المنظمة من الفرد ، لذلك ينبغي الحفاظ على الفرد حتى نضمن بقاء و استمرار المؤسسة .

كما تؤدي الضغوط المهنية إلى نتائج جد سلبية على طرفي العلاقة وهما الموظف أو العامل و المنظمة (المؤسسة)، لأن الموظف الذي يتعرض للضغوط المهنية تجعل أداءه الوظيفي لا يرقى لطموحات المؤسسة (المنظمة) .

وهنا نقول أن لموضوع الضغوط المهنية علاقة وطيدة مع الأداء الوظيفي فكلما زاد الضغط نقص الأداء و العكس صحيح وهذا ما يجعل الموضوع جدير بالدراسة.

4- أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة على ما يلي :

- إلقاء الضوء و التعرف على مصادر الضغوط المهنية .
- التعرف على الضغط الذي يعاني منه العمال .
- الكشف و التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي.
- التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، غموض الدور) على أداء العاملين.

5- أسباب اختيار الموضوع:

إن لكل دراسة أسباب تدفع الباحث للخوض في موضوعه، وتختلف هذه الأسباب من شخص لآخر، وتعود هذه الأخيرة إلى أسباب ذاتية مرتبطة بالباحث و أسباب موضوعية مرتبطة بموضوع البحث.

5-1 الأسباب الشخصية : وتتمثل في النقاط الآتية :

يوافق الموضوع تخصصا لأنه يمس جانب من جوانب التنظيم.

ميولنا لمثل هذه المواضيع التي تهدم بالموظف و المنظمات (المؤسسات).

5-2 الأسباب الموضوعية :

يعد موضوع الضغوط المهنية و علاقته بالأداء الوظيفي موضوع بليغ الأهمية يستدعي البحث و الدراسة باعتباره ذو تأثير سلبي على الموظف و المنظمة من عدة جوانب.

يعد من المواضيع الحديثة التي اكتنف الباحثون على دراستها و البحث فيها على جميع الأصعدة.

6- تحديد المفاهيم:

تعد عملية تحديد المفاهيم و المصطلحات الأساسية للدراسة ضرورية لأنها تساعد الباحث على حصر جوانب موضوعه، ومعرفة حدوده، وسنحاول فيما يلي تحديد هذه المفاهيم وفقاً لما يلي :

6-1 الضغوط المهنية:

يعد الضغط المهني استجابة انفعالية تحدث للموظف نتيجة تفاعله مع البيئة وعدم توافقه قدراته مع متطلبات العمل و المهنة التي يمارسها. (سماحي، خاوي، 2018، ص:9).

يعرف لغة بأنه الاضطراب و القهر، وهو توتر يحدث للفرد أو لأعضاء الجسم. (كاسب، 2009، ص:277).

أما إجرائياً فيعرف بأنه حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد و البيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق.

و بتعبير آخر هو مجموعة من المشاكل و التوترات النفسية التي تصيب الفرد في بيئة العمل بسبب عدم التوافق و المواءمة بين قدرات و إمكانيات الفرد و متطلبات ذلك العمل (محسن، 2012، ص:90).

6-2 الأداء الوظيفي:

نجد لغة أن الأداء يحتاج للعمل و العمل يحتاج الشيء بمعنى قام بعمله و بتوصيله.

أما اصطلاحاً فيقصد به تنفيذ أمر أو عمل مما أسند الشخص أو مجموعة من الأشخاص وذلك بهدف تنفيذه و القيام به.

وهو كذلك إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة. (بو الشرس ، 2015، ص:83).

6-3 الموظف:

يعرف الأستاذ "حامد سلطان " الموظف العام بأنه: " كل شخص عهد إليه بعمل دائم من أجل خدمة مرفق عام تديره الدولة أو أحد أشخاص القانون العام الأخرى و صدور قرار بتعيينه حتى يشغل منصباً ينحل في التنظيم الإداري ". (بن سالم، 2001، ص:02).

7- الدراسات السابقة :

1-7 الدراسات المحلية:

7-1-1 الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي:

تعد هذه الدراسة عبارة عن مذكرة لاستكمال الحصول على شهادة الليسانس وكان الهدف الرئيسي منها هو التعرف على مدى تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعمال. تم تحليل وإثراء متغيرات الدراسة من الجانبين النظري والتطبيقي بإستعمتال أدوات منهجية تمثلت في الملاحظة والاستبيان، وقد تم التوصل للنتائج التالية :

- الإقرار بحقيقة الضغوط المهنية وأنها لازمة في حياة العاملين.
- يتطلب الأمر مواجهة الضغوط المهنية والتصدي لها بزيادة الضغوط النافعة التي تدفع إلى النمو والتعليل من الضغوط الضارة التي تعرضنا للمخاطر.
- تمثل ضغوط العمل تكلفة كبيرة على الفرد والمجتمع والمنظمة من الناحية الاقتصادية والتنظيمية والصحية، فضغوط العمل لها آثار نفسية وفزيولوجية ضارة.

7-1-2 أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية

الإستشفائية، بشير بن ناصر-بسكرة-.

يتبين من هذه الدراسة أن ضغوط العمل في القطاع الصحي تتميز بتأثيرها الكبير على أداء العاملين لما يحتويه الموضوع من أهمية على الصعيد الداخلي والخارجي، وقد تشكل هذه الضغوط أكبر عائق لتدني مستوى الأداء ، كما يمكن أن تشكل هذه الضغوط حيزا إيجابيا وتحفيزيا لدى البعض لتقديم كل ما يلزم من فعالية وجودة الأداء. وتم التوصل من خلال هذه الدراسة للنتائج التالية:

- النتائج النظرية: تتمثل جملة النتائج النظرية المتوصل إليها فيما يلي :
- تقوم فلسفة ضغوط العمل الإيجابية للحاجة إلى تدريب وتحفيز الأفراد لتنمية قدراتهم ومهارتهم بغية رفع أدائهم وإنتاجيتهم.
- حضى مفهوم ضغوط العمل على المستوى الصحي باهتمام كبير من طرف الباحثين لما للموضوع من مفاهيم متشابكة تستدعي الدراسة من مختلف الجوانب.
- يواجه الأفراد العاملين بالقطاع الصحي ضغوطات عديدة وأغلبها نفسية تظهر بشكل غير مباشر.
- قد تؤدي ضغوط العمل المرتفعة إلى أمراض خطيرة على صحة الإنسان مثل تصلب الشرايين وضغط الدم، أو نفسية ككثرة النوم ، الإحباط ، الملل الدائم،التغيب وعدم الرغبة في العمل ...إلخ .
- النتائج التطبيقية: نجد العديد من النتائج التطبيقية جراء تناولنا لهذا الموضوع ومنها:
- أظهرت الدراسة أن مستوى ضغط العمل يحظى بدرجة موافقة متوسطة لدى موظفين المؤسسة الإستشفائية ببسكرة بمتوسط حسابي (3,28).
- كما أظهرت الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي حقق درجة مرتفعة لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي قدره (3,95).
- يوجد أثر معنوي لضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفين المؤسسة الإستشفائية بشير بن ناصر ببسكرة.

2-7 الدراسات العربية:

❖ دراسة عبد الفتاح خليفات و عماد زغلول(2001):

هدفت الدراسة الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي لدى معلمي المديرية التربوية وعلاقتها ببعض المتغيرات على عينة قوامها (406) من المعلمين والمعلمات بالأردن ، أشارت النتائج إلى أن معلمي التربية يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية ، كما أن أكثر المصادر إثارة للضغوط ارتبطت ببعد الدخل، والعلاقة بالمجتمع المحلي، وأولياء الأمور والأنشطة اللامنهجية والبناء ، والمناخ المدرسي، وعملية التدريس، في حين لم تشكل الأبعاد الأخرى مصادر ذات أهمية في دراسة الضغوط النفسية لدى أفراد العينة.

❖ دراسة يوسف عبد الفتاح(1999):

الضغوط النفسية لدى المعلمين وحاجتهم الإرشادية. التعرف على الضغوط النفسية لدى المعلمين والمعلمات، تضمنت العينة (189) معلما ومعلمة تم اختيارهم عشوائيا من المدارس الإعدادية والثانوية. وكذا الفروق بين المعلمين في درجة شعورهم بالضغوط ، وأعد الباحث مقياس الضغوط النفسية ، تبين منها أن هناك أربع مصادر للضغوط لدى المعلمين أسفر عنها التحليل العاملي هي: الضغوط الإدارية، والضغوط الطلابية، وضغوط التدريس والضغوط الخاصة بالعلاقات مع الزملاء ، وأظهرت نتائج الدراسة فروقا في الضغوط الإدارية لصالح الذكور، أما الضغوط الخاصة بالعلاقات ، والضغوط الطلابية ، فكانت لصالح الإناث ، في حين لم تشر النتائج إلى وجود فروق بين الجنسين في الضغوط التدريسية، وفي الدرجة الكلية للضغوط .

❖ أشارت دراسة بن طاهر بشير (2005):

المتضمنة لعينة مكونة من 450 أستاذ و أستاذة ، وتم الاعتماد في جميع معطيات الدراسة على الوسائل التالية: مقياس مواقف الحياة الضاغطة ومقياس الطراز السلوكي لنمط الشخصية ، ومقياس الدعم الاجتماعي، ومقياس إستراتيجيات التكيف ، مقياس الصحة العامة، إلى أن الأساتذة يعانون من ضغوط عالية إلى حد ما ، وأن الإناث أكثر شعورا بالضغوط ، وأكثر استخداما لاستراتيجيات التكيف السلبي ذات التوجه الانفعالي.

❖ دراسة عواني نعيمة (2010):

بالجزائر و المعنونة " بمصادر ضغوط العمل عند الممرضين ، تشكلت عينة الدراسة من 96 ممرضا وممرضة (54ممرضة،42ممرض) بالمستشفى الجامعي بولاية وهران، طبقت عليهم استمارة مصادر ضغوط العمل ، كشفت نتائجها الدراسية أن أكثر مصادر الضغوط شيوعا لدى عينة الدراسة هي :عبء العمل بنسبة 77% ومصدر ظروف المحيط الفيزيقي وأمان العمل بالنسبة 77% واستقلالية للقرار بنسبة متوسطة 63,4% و التقدير بنسبة 60,4% ثم العلاقة مع المريض بنسبة متوسطة 59,6% والدعم الاجتماعي بنسبة 52% وأخيرا صراع الدور بنسبة 43,6% ، وغموض الدور بنسبة 40,8%.

في حين اهتم بعض الباحثين بمقارنة مستويات الضغط التي يعاني منها العاملون في بعض المهن الإنسانية كدراسة علي عبد الله وعسكر أحمد (1988)، والتي جاءت تحت عنوان " مدى تعرض العاملين لضغط العمل في بعض المهن الاجتماعية " بالكويت ، وذلك في كل من مهنة التدريس بالمعاهد الخاصة و التمريض والخدمات النفسية ومهنة الخدمة الاجتماعية ، اشتملت عينة البحث على (353) عامل يتوزعون على النحو التالي :78مدرسا بالمعاهد الخاصة و 162ممرض و ممرضة و73 أخصائيا اجتماعيا و 40 أخصائيا نفسانيا ، فتوصل الباحثين إلى أن مهنة التمريض هي أكثر المهن تعرضا لضغوط العمل ،ثم تليها مهنة الخدمة النفسية ، ثم مهنة التدريس بالمعاهد الخاصة ، وكان آخرها وأقلها ضغطا الخدمة الاجتماعية ، كما بينت النتائج أن الشعور بالإرهاق ، وعدم الأمن الوظيفي هما المتغيران أكثر ضغطا بمهنة التمريض .

3-7 الدراسات الأجنبية:

❖ دراسة أدامسون 1975 ADAMSON :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى الضغوط النفسية في مكان العمل في مهنة

التدريس ، ومن ثمة إلى ظاهرة الاحتراق النفسي ، وتمثلت الأسباب في :

- المحاسبة أو المساءلة (Acoumtability) من جانب المؤسسة التعليمية .
- المسؤوليات المتزايدة للمعلمين .
- العبء الوظيفي.

وبهذا أعزى الباحث سبب التقاعد المبكر من قبل بعض المعلمين القدمى، وعدم وجود دافع قوي لبذل الجهد من

جانب المعلمين الجدد إلى الأسباب السالفة الذكر.

❖ دراسة كافانغ و سايلز 1975 Styles and Cavanagh :

لخص الباحثان مصادر الضغط النفسي في مجال التدريس في ما يلي:

- التوقعات المهنية من جانب المعلمين.
- الحاجة النفسية .
- علاقة المعلم بالتلاميذ .
- الكفاءة الشخصية .
- عمليات التقييم.
- القيم المتعارضة.
- الموافقة الاجتماعية.
- المعوقات المهنية أو القرارات الإدارية غير المناسبة.

❖ دراسة لورتي 1975 LORTI:

أوضح لورتي في دراسته أن العبء الوظيفي وعدم وجود الوقت الكافي للتركيز على العمل الأساسي يعتبران من أهم العوامل التي يتعرض لها المعلم ، ذلك أن المتطلبات الإدارية و التعامل مع أدوار تقع خارج نطاق التدريس غالبا ما تؤدي إلى أنواع من الضغوط على المعلم.

ويضيف لورتي بأن دافعية المعلم تكمن في قدرته على تحقيق النجاح لتلاميذه وهو غالبا ما يواجه عوامل مثل:

- الأعمال الكتابية غير الضرورية.
- عدم وجود الوقت الكافي لأداء العمل.
- عدم التعاون بالدرجة المطلوبة مع أولياء الأمور وإدارة الأمر الذي يؤدي إلى بروز علاقة غير مرضية مع تلاميذه تكون سببا للصراع النفسي الذي بدوره يؤدي إلى حدوث ضغوط نفسية لدى المعلم.

تعقيب عن الدراسات السابقة:

فيما سبق ذكره عن الدراسات التي تطرقنا إليها و التي تناولت موضوع الضغط النفسي و الأداء الوظيفي، كعمليتين أساسيتين في المؤسسة ووحدها، فنجد أن معظم الدراسات متناسقة مع الدراسة الحالية من حيث المعلومات و البيانات إلا أنها تختلف في الأهداف التي تسعى إليها. فدراسة " عبد الفتاح خليفات، و عماد زغول 2001" حيث بلغت عدد العينة " 189" في حين بلغت عدد عينة الدراسة الحالية " 50" كلهم اختلفوا في مجتمع البحث و العينة ، فالدراسة الحالية أجريت في إحدى فروع نفضال ، وحتى الدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي اختلفت مع الدراسة الحالية في طبيعة المجتمع ، إلا أنها تشابهت في كون الدراسة الحالية و دراسات سابقة تناولت نفس الموضوع ونفس أداة الدراسة وهي الاستبيان كما نلاحظ أن الدراسة الحالية أنت بشيء جديد دراسة مجتمع مختلف عن المعتاد.

الفصل الثاني:

الضغوط المهنية

تمهيد

- 1- تعريف الضغوط المهنية.
- 2- عناصر الضغوط المهنية.
- 3- مراحل الضغوط المهنية.
- 4- أنواع الضغوط المهنية.
- 5- مصادر الضغوط المهنية.
- 6- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية.
- 7- نماذج الضغوط المهنية.
- 8- نتائج الضغوط المهنية.
- 9- إستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية.

خلاصة الفصل

تمهيد:

تسود البيئة التي نعيشها العديد من المثيرات والمنبهات المتنوعة بتعدد أسسها المادية أو السلوكية، والتي لها تأثيرات على الأفراد، وهذه الأخيرة لا يقتصر تأثيرها على البيت وإنما وصلت حتى إلى بيئة العمل المنظمة، وهذا ما يطلق عليه بضغوطات العمل والتي تأثرت بالمثيرات والمنبهات المختلفة مما جعل الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر على القيام بمهامه على أكمل وجه.

يبقى الاضطراب في بيئة العمل من المصادر الرئيسية للضغوط المهنية للعامل فتحول اهتمام الباحثين و العلماء من دراسة الضغوط النفسية بصفة عامة إلى دراسة الضغوط المهنية بصفة خاصة وهذا الكون الصحة النفسية للفرد مبنية على جوانب عديدة و تتأثر لعوامل مختلفة من بينها الجانب الوظيفي و المهني، و لم تعد ضغوط العمل قاصرة على وظيفة أو مهنة دون غيرها بل شملت وظائف عديدة، رغم اختلافها من مهنة لأخرى و يعود ذلك أساسًا إلى اختلاف المناخ التنظيمي و بيئة العمل و اختلاف الظروف السياسية، الاجتماعية، و الاقتصادية، بالإضافة إلى مختلف المتغيرات المرتبطة بالوظيفة ك شروط العمل و نوعية المهنة.

تعتبر الضغوط رد فعل على المتغيرات السريعة التي شهدها العصر الحالي ومظهر من مظاهر الحياة المعاصرة حيث أصبح يطلق هذا العصر بعصر الضغوط، ولهذا حظي هذا الموضوع بالاهتمام الكبير من طرف العلماء والباحثين نظرًا لتأثيرات المختلفة على الفرد.

نتطرق للتفصيل في الضغوط المهنية للنقاط التالية:

1- تعريف الضغوط المهنية:

1-1 المقصود اللغوي لمصطلح الضغوط المهنية:

اشتق مصطلح الضغط المهني "stress" من الفعل اللاتيني "stringers" والتي يعني ضيق (شدة)، وبمعنى آخر يطلق على الضغط. الاضطراب أي المشتقة وبالرجوع إلى المعجم اللغوية نجد أن الضغط يعني تضيق معنوي، تأثير وإكراه، أي حالة نفسية متوترة تتميز بالضيق الشديد، وفي المعجم الوسيط نجد مصطلح الضغط يقصد به الضيق، القهر، الاضطراب، الشدة. (حريم، 2009، ص:331).

1-2 المقصود بالضغوط المهنية اصطلاحًا:

تعددت المعاني التي أطلقت على مصطلح الضغوط المهنية، وقبل التعرض لها نبين معنى الضغوط بصفة عامة، وأخيرًا سنوضح بعض المفاهيم المرتبطة بالمصطلح.

1-2-1 المقصود بالضغوط:

يعرف الفقيه "Hansel" الضغوط المهنية بأنها: "مجموعة من المثيرات التي لها دور في إحداث معدل عال من الإنهاك والانفعال الذي يصيب الجسم، فأى إصابته جسميه أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق، الإحباط، والتعب لها علاقة بتلك الضغوط. (حمداني، مشعلي، 2016، ص:309).

تعرف الضغوط أيضًا بأنها: "عدم التوافق بني متطلبات الحياة وبين الموارد والإمكانات المتاحة، وهي بذلك الميزان الذي يعكس رؤيتنا لمتطلبات الحياة وكيف نسعى لتحقيقها". (ماهر، 2006، ص:10).

يعرف كذلك الفقيه سمير شيخا ني للضغوط على أنها: "حالة ازدياد الإثارة الضرورية للجسم لكي يدافع عن نفسه عندما يواجه الخطر". (حدادي، دحموش، 2016، ص:15).

يمكن أن نعرف ضغوط العمل بأنها مجموعة من العوامل والمثيرات التي تؤثر في الفرد بشكل مباشر على صحته النفسية والجسمانية، ومن ثمة حالة انفعالية غير مريحة له، والتي تؤدي به إلى الاختلال في التوازن بين مآلديه من قدرات وبين احتياجاته في الحياة.

1-2-2 المقصود بالضغوط المهنية:

نجد عدة معاني للضغوط المهنية لدى العلماء والباحثين ونستعرض إلى البعض منها فيما يلي يعرف الأستاذ "السيد عبد العال" الضغوط المهنية بأنها: "مجموعة المتغيرات الفيزيولوجية و الجسمية و النفسية التي يعانيتها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل و التي لم يعد العامل قادرًا على تحملها أو الوفاء لمتطلباتها"، كما يعرفها بأنها: "كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغ حالة الاجتهاد الجسمي و النفسي كتعبير عن حالة عدم التوافق مع متطلبات مواقف إنجاز العمل و المهام بالمستوى الذي تعود الفرد عليه لكثرة الأعباء و المهام و تعددها و تراكمها وفقا لنمط شخصيته". (طه عبد الحسين، 2006، ص:216)

يعرف كذلك الدكتور " يودران" "boudarene" الضغوط المهنية بقوله: "إن العمل هو الصحة، ولكنه يعتبر مصدرًا للضغوط حيث أنه يؤدي إلى حدوث توتر وقلق واضطراب راجع إلى وجود صراعات خطيرة مرتبطة بميدان العمل، وتؤدي بدورها إلى صعوبات صحية" (الرشيدي، 1999، ص:50).

وينطبق هذا التعريف مع ما توصلت إليه الدراسات المرتبطة بضغط العمل وهو وصول العامل إلى عدم الرضا الوظيفي وغياب دافعيته للإنجاز، وهذا ما يؤدي إلى عدم الرضا عن الذات وبالتالي التأثير السلبي على صحة العامل. (الرشيدي، 1999، ص:51).

يعرف أيضًا الفقيه " كوبر " الضغوط المهنية بأنها: "مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبيا على أداء الفرد في العمل ومنها: غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبئ العمال، والعلاقات الشخصية في العمل، وكل هذه العوامل تسبب الإجهاد الفيزيولوجي والنفسي للفرد ". (السيسي، 2002، ص: 356).

ويمكن أن نعرف الضغوط المهنية على أنها ما يتعرض له العامل أو الموظف من مشكلات في محيط عمله وتسبب له ضعف القدرة على الأداء للعمل بكفاءة وبصورة جيدة، بل يمكن أن تسبب له أعراضًا مرضية، أو تؤدي إلى غيابه عن عمله أو تركه.

1-3 المفاهيم المرتبطة بمصطلح الضغوط المهنية:

نجد بعض المفاهيم لها علاقة مباشرة بمصطلح الضغوط المهنية وهي:

1-3-1 التوتر: يعرف التوتر بأنه "نتائج الوقوع تحت تأثير الضغط العصبي مما يؤدي إلى الحالة غير الطبيعية للإنسان".

ويعرف كذلك بأنه: "شعور الفرد بعدم السعادة وانفعال وقلق سلبي يوجد عندما يواجه الفرد مشاكل تهدد سعادته ونفوق قدراته على حل المشاكل". (عياصرة، بني أحمد، 2008، ص: 110)

1-3-2 الاجتهاد: يعرف الاجتهاد على أنه: "حالة من التوتر النفسي والتي يتعرض لها الموظف نتيجة لتعرضه لمعوقات أو فرص غير عادية في موقع العمل".

وتشير البحوث الإدارية إلى أن الاجتهاد يحصل عند الفرد نتيجة لأسباب عديدة، ومن النادر أن يكون هناك سبب واحد، وقد تكون هذه الأسباب مرتبطة بالعمل أو متعلقة بسمات الفرد أو الاثنين معًا.

يعرف أيضًا أنه: "استجابة غير متوقعة لدى الناس للضغوط الهائلة أو أنواع أخرى من المطالب المفروضة عليهم". (الراحلة، 2011، ص:173).

1-3-3 القلق: يعرف القلق على أنه: "حالة نفسية تحدث حين يشعر الفرد بوجود خطر يهدده، وهو ينطوي على توتر انفعالي تصحبه اضطرابات فيزيولوجية مختلفة". (الراحلة، 2011، ص:175).

1-3-4 الإحراق النفسي:

يعرف الإحراق النفسي بأنه: "يتميز باجتهاد جسدي، مشاعر العجز واليأس، والإرهاك الانفعالي، وتطور مفهوم الذات السلبي والوضعيات السلبية اتجاه العمل، الحياة وباقي الأشخاص. (حمدي، 2008، ص:404).

1-4 خصائص الضغوط المهنية:

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الخصائص الهامة والتي نوضحها فيما يلي:

- إن ضغوط العمل تعد منتشرة في مكان العمل بشكل أو بآخر.
- يختلف الأفراد في استجاباتهم وردود أفعالهم اتجاهها.
- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد. (الدوسري، 2007، ص:26)

2- عناصر الضغوط المهنية:

تتفاوت الضغوط المهنية التي يواجهها الفرد فمنها ما يكون شديد الوقع والبعض الآخر متوسطاً، ومنها ما يكون خفيفاً كما تأتي بصورة دائمة أو مؤقتة، وكل فرد يستجيب لهذه الضغوط حسب شخصيته وقدراته في الاستجابة والتكيف.

توصل العالم "ولاس وسيزلاجي" إلى نتيجة من خلال أبحاثه مفادها أن الضغوط تعد تجارب داخلية تولد عدم التوازن النفسي أو الفيزيولوجي للفرد، وهي وليدة اجتماع عدة عوامل في بيئة المنظمة ونجد ثلاث (03) عناصر أساسية للضغوط اتفق عليها من طرف العلماء والباحثين وهي:العنصر المثير، عنصر الاستجابة، وعنصر التفاعل والتي سنتعرض إليها وفقاً لما يلي:

2-1 العنصر المثير:

يتمثل المثير في مختلف مصادر الضغوط المختلفة التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل سواء الشخصية، البيئة، والوظيفة، وبمعنى آخر يتمثل هذا العنصر في المؤثرات التي تصادف الفرد ويتأثر بها سواء كانت داخلية أي من داخل المنظمة أو خارجية مرتبطة بالفرد كالمشاكل الأسرية، مشاكل مع المجتمع. ونجد في هذا الصدد ثلاث محطات للمثير فيكون إما بتأثير البيئة، وإما دخول المنظمة واعتبارها كسبب لتفاقم هذه الضغوط، وإما نتيجة الضغوط تعود إلى الفرد ذاته أي داخلية متعلقة بنفسية الفرد وما يعيشه في محيطه.

(عياصرة، 2008، ص:112).

2-2 عنصر الاستجابة:

نجد في مقابل عنصر المثير والذي يعد العنصر الفعال لحدوث الضغوط المهنية، عنصر آخر و المسمى بعنصر الاستجابة، والذي يعرف بأنه ردة الفعل التي تحدث من الفرد عندما يتعرض للمثير وهي أسباب الضغوط، وهذه الأخيرة تكون إما نفسية كالقلق، الإحباط، وإما جسمية كالأعراض الجسمية (الداء السكري، ضغط الدم) ، وكما تكون سلوكية فيتغير سلوك الفرد من السلوك السوي الحسن إلى سلوك غير عادي ينتج عنه تصرفات لا أخلاقية كالشتم و السب و الكلام غير اللائق، و يمكن في بعض الأحيان أن تكون الضغوط المهنية مساعدة لخلق روح المبادرة و التحدي.(كروش،شحواطي،2016، ص:27).

تتمثل أوجه الاختلاف ما بين الضغوط الإيجابية والسلبية في النقاط التالية:

- يكون الضغط المهني الإيجابي بمثابة دافع وحافز للقيام بالعمل بطريقة أفضل مما مضى، أما الضغط السلبي فيؤدي إلى انخفاض في الروح المعنوية للموظف ويحد من أدائه المهني.
- يساعد الضغط المهني الإيجابي على التفكير والتركيز على النتائج المهنية الممتازة في حين يكون الضغط المهني السلبي بمثابة قلق وإحباط والتفكير السلبي (الطاقة السلبية).
- يجعل الضغط الإيجابي الفرد ينظر إلى العمل بطريقة جيدة، بينما في الضغط السلبي يشعر الموظف أو العامل مشتتاً في تفكيره وتركيزه.
- يكون الموظف في الضغط المهني الإيجابي قادر على التعبير عن انفعالاته أما في الضغط السلبي فيخزن كل ذلك في داخله.
- يكون الإحساس في الضغط المهني الإيجابي متجه نحو نوع من المتعة والمغامرة، أما الإحساس في الضغط السلبي فيتجه إلى القلق والتوتر.

- يؤدي الضغط الإيجابي إلى الشعور بالنجاح وانجاز المهام المهنية بطريقة صحيحة ونريد من ثقة الموظف المهنية بالشكل المطلوب بنفسه، مهاراته، وقدراته المهنية، أما في الضغط السلبي فيؤدي إلى الإحباط والفشل في أداء المهام المهنية ويخفض من ثقة الموظف بنفسه.

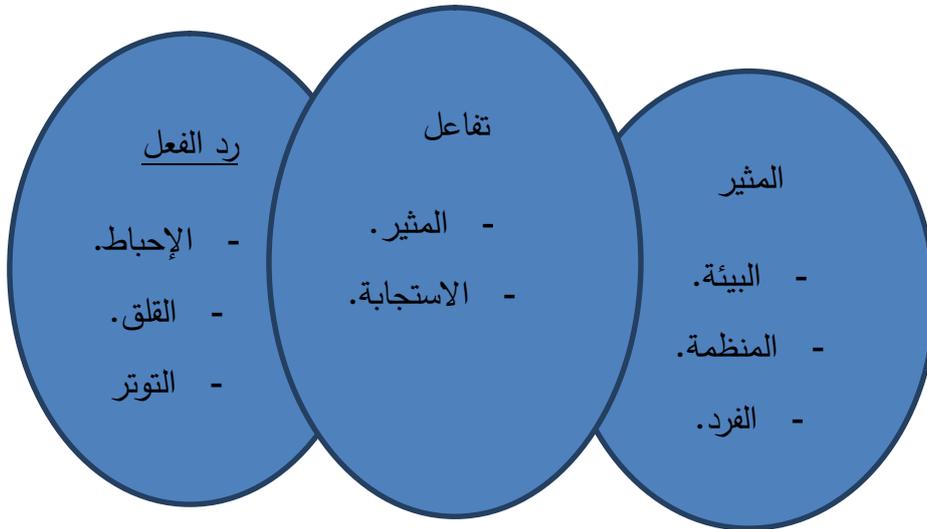
- يعود الموظف في الضغوط المهنية الإيجابية لوضعه السابق وبقوة أكبر في حين يبقى في الضغط السلبي موظفًا مرهقًا غير قادر على القيام بمهامه على أحسن صورة.

(<http://e3arabi.com/educational-sciences>)

2-3 التفاعل:

وهو ما يحدث بين مثيرات الضغوط وبين ما يحدث من استجابات أي التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات. (عبد الباقي، 2004، ص:337).

الشكل رقم (01): يمثل عناصر ضغوط العمل



المصدر: عبد الباقي، 2004، ص:337

يمكن توضيح هذا التفاعل بين المثيرات والاستجابات من خلال عدم تماشي قدرات الفرد مع المتطلبات الوظيفية، وتتولد لديه فجوة ما بين ما لا يتوقع من الفرد وما وجده في الواقع، فمقدار ذلك الفجوة هي نفسها مقدار الضغط الذي يشعر به.

هناك من يضيف عنصرين لضغوط العمل وهما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية:

- عنصر الإدراك:

يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد ومن خلال عملية الإدراك يستطيع المورد البشري تحديد وضعيته اتجاه ضغوط العمل.

- عنصر الفروق الفردية :

و هي تلك المتغيرات التي تؤثر في سلوك الأفراد، فالناس يتفاوتون في شخصياتهم و خصائصهم، سماتهم، و ميولهم، وبالتالي في مدى قابليتهم وتكيفهم مع هذه الضغوط، كما أن مدى شعور الفرد بقدرته على السيطرة على تمام الأمور والأحداث ومدى شعوره باستطاعته أن يكون كفؤاً وفعالاً يؤثران على قابلية الفرد للضغط و تكيفه معه، وهكذا تعمل الفروق الفردية في التأثير على سلوك الفرد.

صنفت الدراسات و الأبحاث في هذا المجال أنماط الشخصية إلى نمطين وهما:

- **نمط الشخصية (أ):** وهي الشخصية الحيوية، الملتزمة، الدؤودة، والجادة في طباعتها والتي تتميز بالرغبة في العمل والمنافسة، والسباق مع الزمن والعدائية، والتي تشعر باستمرار بضغط الوقت، كما تتميز بعدم الصبر وديمومة التحرك وتقيس النجاح بالكم، وهذا النمط يعد الأكثر عرضة لضغوط العمل. (حريم، 2009، ص:339).

- **نمط الشخصية (ب):** تتميز بالهدوء، الصبر، الثبات وتوازن المزاج، وهذه أقل عرضة للضغوط، وتعد من أهم المتغيرات الشخصية التي تؤثر على تجارب الفرد مع ضغوط العمل. (حدادي، دحموش، 2016، ص:20).

الجدول رقم (01): يمثل المتغيرات الشخصية التي تؤثر على تجارب الفرد مع الضغوط .

المتغيرات الشخصية	إتجاه تأثيرها
سمات الشخصية	<ul style="list-style-type: none"> ▪ النمط المنطوي أكثر تأثراً بالضغوط من النمط المنبسط. ▪ النمط المتزن انفعالياً أقل تأثراً من النمط العصبي. ▪ النمط العصبي أكثر تأثراً من النمط المنبسط المتزن انفعالياً.
هيكل حاجات الفرد	<ul style="list-style-type: none"> ▪ كلما كان هيكل حاجات الفرد غير مشبع كلما كان أكثر تأثراً بالضغوط
النسق القيمي للفرد	<ul style="list-style-type: none"> ▪ كلما كان النسق القيمي متمركزاً حول قيم محدودة وعالية كلما كان أكثر تأثراً بالضغوط.
مركز الضبط أو التحكم	<ul style="list-style-type: none"> ▪ فالأفراد ذوي مركز الضغط الخارجي يختلف تأثير الضغوط عليهم من ذوي مركز الضبط الداخلي.
قدرات الفرد	<ul style="list-style-type: none"> ▪ كلما كانت القدرات متنوعة وعالية كلما كان أكثر قدرة على التعامل مع الضغوط والعكس.

المصدر: حريم، 2009، ص:340

توصل الفقيه "سلاي" من خلال أبحاثه إلى تعرض الفرد للضغوط على ثلاث مراحل وهي:

- مرحلة الإنذار: وهي المرحلة التي يواجه فيها الفرد ضغطاً بمثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي، ويتم فيها استئارة وسائل الدفاع لدى الفرد مثل زيادة دقات القلب، ارتفاع معدل التنفس، و ارتفاع ضغط الدم.

- مرحلة المقاومة: يحدث في حالة استمرار الضغط استدعاء الجسم للعضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط.

- مرحلة الاستنزاف: سميت بالاستنزاف لأن الفرد في حالة استمرار الضغوط و الصعوبة في تحقيق التكيف و التغلب يخرج كل طاقاته وقدراته للتكيف و التغلب على الضغوط، وهذا ما يؤدي إلى استنزاف طاقاته.(حدادي ، دحموش ، 2016 ، ص:21).

ويمثل الجدول التالي أهم المراحل التي يمر بها الفرد المتعرض للضغوط.

الجدول رقم (02): يمثل أهم المراحل التي يمر بها الفرد المتعرض للضغوط.

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
- مستوى طبيعي للمقاومة.	- المقامة.	- انهاك.
- حركة المنبه (الجرس).	- يزداد ظهور عوامل	- تعب.
- يبدأ الجسم بالتغير في	الضغط غير أن المقاومة	- بعد فترة المقاومة يبدأ
أول كشف للعوامل	تزداد أكثر من المعدل.	الجسم في الإحساس
الضاغطة وكذلك ثقل		بالإنهك فتقل طاقة
المقاومة.		المقاومة.

المصدر: عبد الباقي، 2004، ص:283

3- مراحل الضغوط المهنية:

قد تنشأ الضغوط من داخل الشخص نفسه وتسمى ضغوط داخلية، أو قد تكون من المحيط الخارجي مثل العمل، العلاقة مع الأصدقاء، والاختلاف معهم في الرأي، أو خلافات مع شريك الحياة، أو الطلاق أو الموت، أو التعرض لموقف صادم مفاجئ والتي يطلق عليها ضغوطاً خارجية.

وعلى العموم فإن الضغوط سواء كانت داخلية المنشأ نتيجة الانفعالات أو احتباسات الحالة النفسية، وعدم القدرة على البوح بها وكتمها، أو ضغوطاً خارجية متمثلة في أحداث الحياة والتي تعد استجابات لتغيرات بيئية و انطلاقاً من وجهة نظر العالم " هانس سييلي " " hanssely فإن مراحل الضغوط المهنية تتمثل فيما يلي :

3-1 مرحلة التعرض للضغوط:

يطلق عليها الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بالخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخلي أو خارجي.

ويمكن القول أن المثير هو سبب حدوث الضغط عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عنها بعض المظاهر لهذه الضغوط أهمها:

-زيادة ضربات القلب.

- الأرق.

- توتر الأعصاب.

- الاستهداف للحوادث.(عربي، بيطة، 2021، ص:22).

2-3 مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين وهما: المواجهة أو الهروب، وذلك في محاولة التغلب عليها والتخلص منها، وبالتالي يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح فينتقل إلى المرحلة الثانية وقد يكون تعرض بالفعل إلى هذه الظروف.

3-3 مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:

يستجيب الجسم عند التنبيه بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليسترول في الدم لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور لأجل التكيف مع ما يحدث فعلاً فإذا نجح في الأمر فقد تزداد إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينقل إلى المرحلة التالية.

4-3 مرحلة التعب والإرهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغط باستمرار ولفترة زمنية طويلة جداً، حيث يصاب بالتعب والإرهاك نتيجة تكرار المقاومة لهذه الضغوطات، ونجد من أهم مظاهر هذه المرحلة ما يلي:

- انخفاض معدلات الإنجازات.

- التفكير في الانفصال عن الوظيفة.

- الإصابة بأمراض نفسية عديدة ومنها: الاكتئاب، النسيان، اللامبالاة... الخ.

- الإصابة بأمراض عضوية كضغط الدم، السكري... الخ. (كلاش، 2019، ص: 22).

4-أنواع الضغوط المهنية:

قسم الباحثون والعلماء الضغوط المهنية إلى عدة أنواع معتمداً على معايير عدة للتصنيف ومنها:

معيار الأثر، معيار الشدة، ومعيار المصدر، ونتطرق إلى هذه التصنيفات فيما يلي:

4-1 أنواع الضغوط المهنية حسب معيار الأثر:

نجد أنواع الضغوط المهنية حسب هذا النوع تنقسم إلى قسمين وهما:

4-1-1 الضغوط الإيجابية:

يقصد بها ذلك الضغوط المهمة والضرورية للمورد البشري والمؤسسة، فالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه، ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري وكسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج. (الدوسري، 2007، ص: 26)

4-1-2 الضغوط السلبية:

تعد تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة حيث تسبب للمورد البشري انخفاضاً في الدافعية والشعور بالقلق والإرهاق والتشاؤم في المستقبل، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهضة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل والتسرب الوظيفي. (سماحي، خاوي، 2018، ص: 19).

4-2 أنواع الضغوط المهنية حسب معيار الشدة:

نجد وفق معيار الشدة ثلاث (3) أنواع للضغوط المهنية والمتمثلة فيما يلي:

4-2-1 الضغوط البسيطة:

وهي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، وهي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه، وتكون ناتجة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

4-2-2 الضغوط المتوسطة:

تعتد هذه الضغوط من ساعات إلى أيام، وتتجم عن بعض الأمور كفترة العمل الإضافية أو زيارة مسؤول أو شخص غير مرغوب فيه.

4-2-3 الضغوط الشديدة:

وهي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل إلى أشهر وسنوات، كالفصل عن العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة، النقل... الخ. (شاطر، 2016، ص: 79).

4-3 أنواع الضغوط وفق معيار المصدر:

يقسم الفقهاء الضغوط المهنية حسب معيار المصدر إلى عدة أصناف ومنها:

1-3-4 الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

تتمثل في تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف غير ملائمة داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية، ومن أمثلتها نجد: نقص الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، البرودة... الخ.

2-3-4 الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

تتمثل في تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي تحدث بين الأفراد أو الجماعات، والخلافات مع أرباب العمل.

(سماحي، خاوي، 2018، ص:20).

3-3-4 الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري:

هي تلك الفروقات التي تنتج عن ما بين الموارد البشرية كالاختلاف في الجنس، الاختلاف في الإيديولوجية مثل العرق، الديانة. (الدوسري، 2007، ص:30).

الجدول رقم (03) يمثل: المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية.

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية	الرقم
- تسبب انخفاض في الروح المعنوية	- تمنح دوافع العمل	01
- تولد الإحباط	- تساعد على التفكير	02
- تدعو للتفكير في المجهود المبذول	- تحافظ على التركيز حول النتائج	03
- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد	04
- تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقضيه	- تحافظ على التركيز في العمل	05
- الشعور بالأرق	- النمو جيدًا	06
- ظهور انفعالات وعدم القدرة على التعبير	- القدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر	07
- الاحساس بالقلق	- تمنح الإحساس بالمتعة	08
- تؤدي إلى الشعور بالفشل	- تمنح الشعور بالإنجاز	09
- تسبب للفرد الضعف	- تمد الفرد بالقوة و الثقة	10
- التشاؤم من المستقبل	- التفاؤل بالمستقبل	11
- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية	12
	- الطبيعة عند المرور بتجربة غير سارة	13

المصدر: النوشان، 2004، ص: 115.

5- مصادر الضغوط المهنية:

نجد بالرجوع إلى الأدبيات المتعلقة بتصنيف مصادر الضغوط المهنية أن الباحثون قد توصلوا من خلال المناهج التي اتبعوها في دراسة هذا الموضوع إلى تقسيم مصادرها وفقاً لثلاثة (3) نماذج رئيسية على النحو التالي:

- النموذج الأول: تم تصنيف مصادر الضغوط في مجموعتين رئيسيتين.
 - النموذج الثاني: صنف فيه مصادر الضغوط في ثلاث (3) مجموعات.
 - النموذج الثالث: تم فيه تصنيف هذه الضغوط لأربعة مجموعات رئيسية فأكثر. (هيجان، 1998، ص:73).
- وبالنظر لطبيعة الموضوع فإن التصنيف الذي يتماشى معه هو التصنيف الأول والذي يقسم مصادر هذه الضغوط إلى فئتين وهما:

- الضغوط المرتبطة بالجوانب التنظيمية للعمل: حيث تتمثل في عدد من المصادر التي تشمل غموض الدور، عبء العمل، تحمل المسؤولية، التفكير في المستقبل الوظيفي، النمو والتقدم المهني، الانتقال إلى المشاركة في اتخاذ القرارات الظروف المادية للعمل، وغياب الدعم الاجتماعي.

- الضغوط المرتبطة بالمصادر الشخصية للعاملين: والمتمثلة بدورها في قدرة العاملين على المقاومة، نمط شخصيتهم، طبيعة مركز التحكم (داخلي، خارجي)، القدرات والاهتمامات والحاجات لديهم، والحالة النفسية والجسدية التي يمرون بها. (هيجان، 1998، ص:78).

وسيتناول أهم مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة انطلاقاً من فلسفة المنظمة والتي تعكس ثقافتها، وغالباً ما تكون ماثلة في أهداف وغايات المنظمة والطريقة التي تتبعها الإدارة في تحقيقها لهذه الأهداف، وهو ما يسمى بالسياسات والإستراتيجيات، وهذه السياسة يمكن أن تسبب ضغطاً للأفراد نتيجة للضغط السياسي، وعدم وضوح

الرؤيا في توقعات سياسية جديدة، وأحيانا تصبح التغييرات السياسية درامية حيث أن مستوى عدم التأكد يمكن أن يخلف كمية كبيرة من الضغوط للأفراد.

يرى كل من "بريف وشار" أن سياسات المنظمة تتميز بالمركزية الشديدة في اتخاذ القرارات، ضبط القيادات، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، وكل هذه المميزات تشكل مصادر للضغوط المهنية. (عسكر، 2000، ص:84).

تعد طبيعة الوظيفة ذاتها مصدرًا من مصادر الرضا والضعف للعمل لدى الفرد وذلك لما تتصف به هذه الوظيفة من صفات تميزها عن غيرها من الوظائف الأخرى سواء أكان ذلك فيما يتعلق بالفئة التي تصنف منها هذه الوظيفة، أو المكانة التي تتيحها لشاغلها، ويعد الاختلاف بين الأهمية والمكانة الحيوية سببا رئيسيا من أسباب الضغوط لدى الأفراد في العمل. (الطريي، 1994، ص:18)

تظهر الضغوط النفسية الناجمة عن عبئ المهنة الزائد إذا كان عبئ العمل كبيرًا مقارنة بقدرات وموارد الفرد، أي زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق، أو عدم تناسب القدرات مع المهام من حيث قلة تأهيله أو حدائته أو عدم التناسب مع المؤهلات مع طبيعة العمل. (عسكر، 2000، ص:90).

كما يتعرض الفرد في العمل لصراع الدور وغموض هذا الأخير.

- **صراع الدور:** يحدث ذلك عندما يكون هناك تعارض بين متطلبات الدور، أي عندما يتعرض الفرد لمواقف تفرض عليه متطلبات متعارضة وكذلك يظهر هذا حينما يكون الفرد واقعا تحت تأثير أكثر من قيادة وتلقى أوامره من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة.

- **غموض الدور:** ويقصد به نقص أو عدم كفاية المعلومات المطلوبة في أداء الدور وإنجاز أعمال ليست مفهومة أو غير واضحة، مما يجعله مضطربا وقلقا لأدائه السيء، أي أن مواصفات الدور غير الواضح

والغامض تسبب في عدم قدرته على تحديد أولويات الأعمال أو تحديد الوقت الكافي لإنجازها، وهاذين البعدين هما من المسببات الرئيسية للضغط في مجال العمل. (الطيربي، 1994، ص:24).

يسبب كل من العنصرين في إحداث توتر، وعدم الرضا عن العمل، انخفاض في تقدير الفرد لذاته، والغياب وزيادة معدل دوران العمل، وبالرغم من أن الغموض قد يزيد من الحاجة إلى الاتصال للتحقيق من حدة الضغط، إلا أن هاذين الأخيرين قد يولدان شعورًا بالكراهية تجاه الأفراد الذين ينظر إليهم كمسببين لهذا الغموض. (القبلان، 2004، ص:145).

كما قد يواجه العاملون صعوبات في تكوين علاقات ايجابية مع الأفراد في مجال العمل ويكون ذلك مصدرًا للضغط، فالصراع بين الزملاء في مجال العمل قد ينتج عن التصادمات الشخصية فيما بينهم أو بسبب متغيرات أخرى مثل، الصراع على المراكز أو المكانة، أو دفاعًا عن حقوق معينة، وينتج إلى جانب ضغوط العمل المذكورة ضغوطاً يمارسها الفرد والتي ترجع إلى المشاكل والخلافات الشخصية وعدم الموافقة على سلوك معين، فالمشرف قد يخلق نوعًا من الضغوط بعدم الاهتمام الكافي بمشاعر وحاجات مرؤوسيه.

(عسكر، 2000، ص:95).

تعتبر كذلك عوائق التطور المهني أو المستقبل الوظيفي أحد مصادر ضغوط العمل مثل الافتقار إلى فرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح والشك في المستقبل المهني، والتغيير الوظيفي لذي يتعارض مع طموحات الفرد، ونجد من عوامل الضغط المرتبطة بهذا المصدر. الخوف من الفشل في العمل الجديد، أو الخوف من العجز عن مجازاة التغييرات الفيزيولوجية أو الاقتصادية أو الاجتماعية، فإذا لم يتمكن الفرد من هذا التوافق مع المتغيرات الجديدة المصاحبة للترقية الوظيفية فإنه حتمًا سيشعر بالضغط، كما أن التقدم في الوظيفة يكون

مصدرًا للضغط بسبب الشعور بعدم الأمن النفسي أو الوظيفي أو الخوف من الفصل أو التقاعد المبكر أو الترقية غير المناسبة. (القبلان، 2004، ص:150).

يمثل الأجر وملحقاته كذلك من المزايا الاقتصادية التي يحصل عليها العامل والتي لها تأثير اتجاهاته نحو العمل والرضا عنه، وبالتالي عدم التكافؤ بين راتب الفرد ونفقاته الأسرية والشخصية يعرضه لتدني مستوى المعيشة وصعوبة التخطيط المالي. (الطيرري، 1994، ص:40).

6- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يواجه العامل داخل المنظمة عدة أنواع من الضغوط أثناء قيامه بمهامه، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول تترك آثارًا سلبية على الفرد في حد ذاته وعلى المنظمة. وهذا ما يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة، ولكن هذا لا يعني أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المتفوق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يساهم في تحسين الأداء الوظيفي، وسنتطرق إلى الآثار الإيجابية لضغوط العمل، ثم نتعرض للآثار السلبية لهذه الضغوط.

6-1 الآثار الإيجابية للضغوط المهنية:

تتمثل الآثار الإيجابية للضغوط المهنية في عدة نقاط ومنها:

- جعل الفرد يفكر في العمل ويزداد تركيزه الجيد على العمل.
- يجعل الفرد ينظر إلى عمله يتميز ويركز فقط على نتائج العمل ز
- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- تنمية الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.

- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمياً أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هذه الضغوط. (العبودي، 2007، ص: 37).

6-2 الآثار السلبية للضغط المهنية:

نميز بين نوعين من الآثار السلبية للضغط المهنية وهي، آثار سلبية على الفرد، وآثار سلبية على المنظمة.

6-2-1 آثار الضغوط المهنية السلبية على الفرد: نجد عدة آثار للضغط المهنية على الفرد ومنها:

- الآثار السلوكية:

يمكن أن يؤدي الضغط المرتبط بالعمل إلى عدم الرضا على العمل، والذي يعد في الواقع النتيجة الأبسط والأكثر وضوحاً في التأثيرات السيكولوجية للضغط، ويظهر التأثير في مجالات سيكولوجية أخرى ومنها، الميل للحوادث، الإدمان على المخدرات والمسكنات، الانفجار العاطفي، الإفراط في الأكل، التدخين والسلوك العدواني... الخ. (العجالية، 2014، ص: 32).

- الآثار الفيزيولوجية:

نجد العديد من الآثار الفيزيولوجية للضغط ومنها:

- تزايد نسبة الجلوكوز في الدم، زيادة دقات القلب.

- ارتفاع وانخفاض حرارة الجسم.

- ألآم في الصدر والظهر.

- زيادة نسبة السكر في الدم.

كما أشارت الدراسات لوجود علاقة كبيرة بين ضغوط العمل الشديدة وارتفاع ضغط الدم ومستوى الكوليسترول في

الدم والتي قد تؤدي إلى أمراض القلب والقرح المعوية والتهابات المفاصل.

(العجالية،2014، ص:35).

- الآثار النفسية:تتمثل هذه الآثار فيما يلي:

-الشعور باليأس، الإحباط، وعدم القدرة على التكيف.

-فقدان الصبر وسرعة الانزعاج والعدوانية.

-الملل وعدم الشعور بالأمان.

-سرعة التأثر والشعور بالإهمال من قبل الآخرين.

-عدم الاهتمام بالمظهر الخارجي وإهمال الصحة مع انخفاض تقدير الذات.

-الصعوبة في التفكير والنسيان.

-التعجل والتسرع في أداء المهام لذلك يؤدي به إلى الإخفاق.

-عدم القدرة على الابتكار واللجوء إلى تأجيل الأشياء.

-التعرض للأخطاء والحوادث.

-عدم المرونة في التعامل، واللاعقلانية، وضعف الكفاءة والإنتاجية.(ماهر ، 2005، ص:10).

- الآثار الاجتماعية:

تؤدي ضغوط العمل إلى الكثير من الآثار الاجتماعية كالشعور بالاغتراب في العمل، عدم الرغبة في العمل،

انعدام الفاعلية المطلوبة للعمل.(ماهر ، 2005، ص:13).

6-2-2 آثار الضغوط السلبية على المنظمة:

نجد عدة آثار للضغوط السلبية على المنظمة ومنها:

- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، تكلفة الغياب المبرر والتوقف عن العمل، تكلفة تشغيل عمال

إضافيين، تكلفة عطل الآلات واصطلاحها، وتكلفة الخسارة من الموارد أثناء العمل.

- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
 - صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
 - نجد في جانب الأداء، الإنتاج وسلوك العامل أن تعرض العاملين بالمنظمة للضغوط العملية قد يؤدي إلى عواقب وتلحق أضراراً شديدة بالأداء الوظيفي وبالإنتاجية وفاعلية المنظمة من خلال بعض السلوكيات العدوانية كتدمير المباني و الأجهزة، وتجدر الإشارة أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشراً حقيقياً لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلبياً أو إيجابياً لتقديم التوصيات اللازمة لأجل التقليل من النواحي السلبية في السلوك الخاص بالعاملين وفي أدائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.
- (حمدوني، 2015، ص:46).

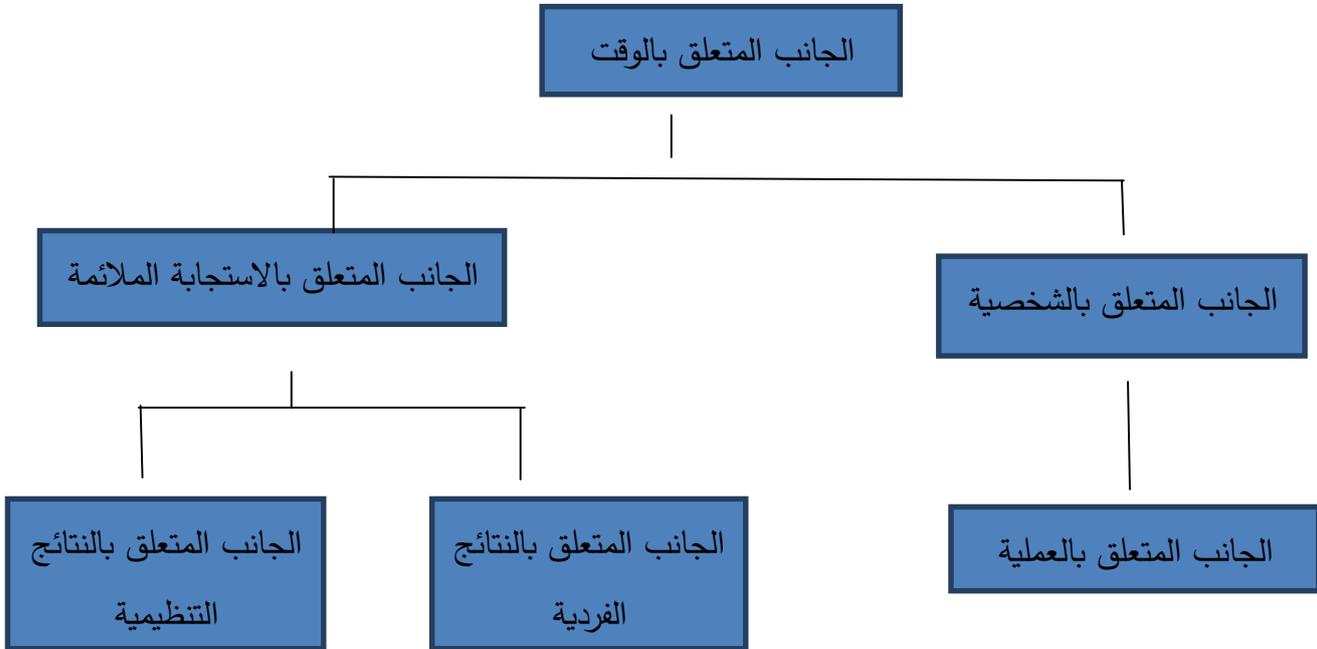
7- نماذج الضغوط المهنية:

تعددت النماذج المفسرة للضغوط المهنية وذلك راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة، وإلى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع وسنتطرق إلى مختلف نماذج الضغوط المهنية وفقاً لما يلي:

7-1 نموذج " لبيير ونيومان 1978":

يقر هذا النموذج بأن الضغوط التي يتعرض إليها الفرد في محيط العمل لها مصدران وهما: الفرد والمنظمة، حيث ينتج عن تفاعل مصدرين الضغوط المهنية، ويظهر آثار ذلك على كل من الفرد والمنظمة ويتم الاستجابة لها بالشكل الملائم، وهذا ما سيوضحه الشكل التالي:

الشكل (01): يمثل الضغوط المهنية في العمل.



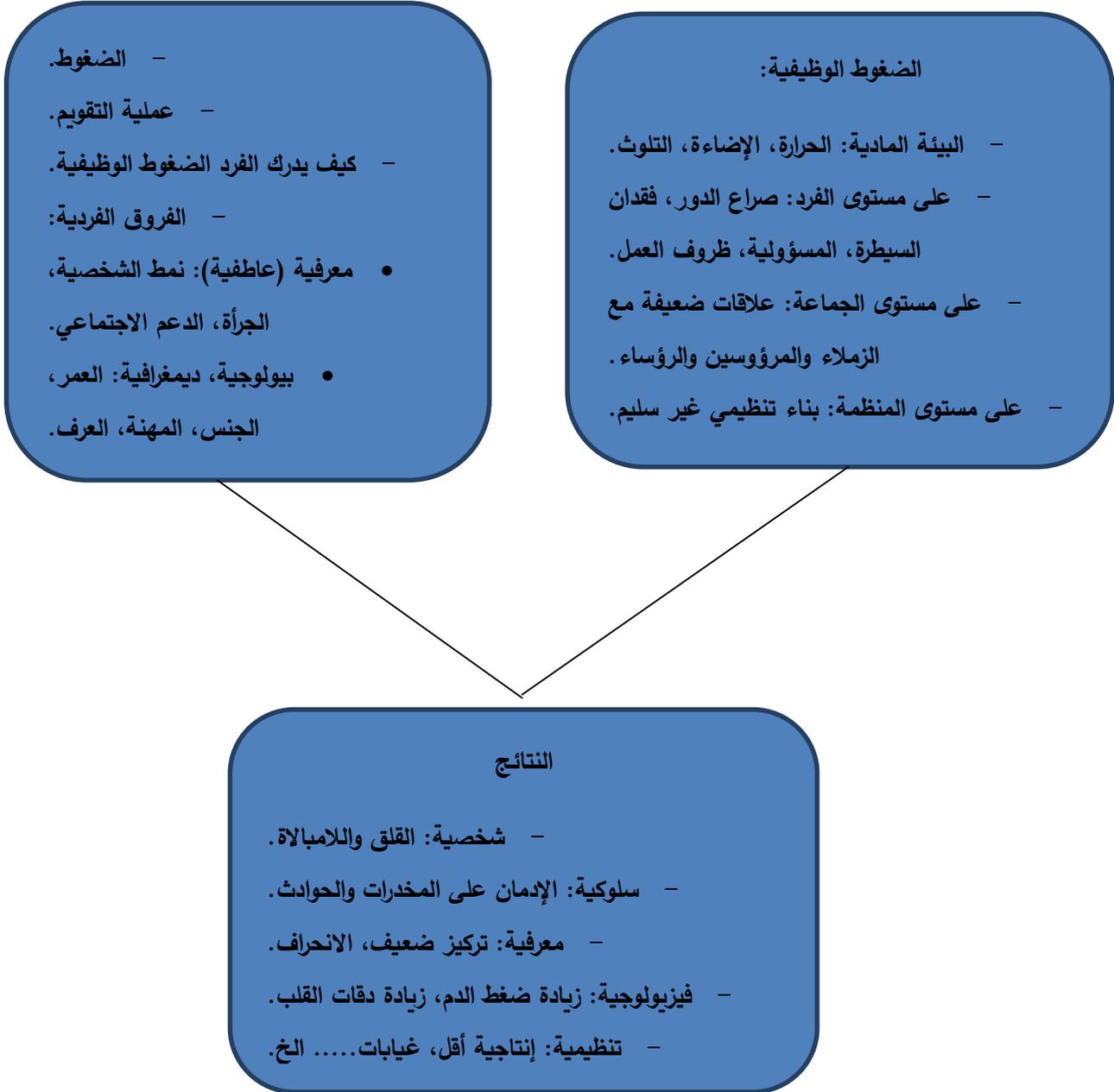
المصدر: العمري، 2019، ص:20

7-2 نموذج جيسون 1982:

يشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية، العاطفية، البيولوجية، والديمغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضائعة التي يواجهها، حيث تساهم هذه المصادر في خلق أنماط مختلفة من الضغوط والتي تؤثر على العاملين.

ورغم التباين في حدة الضغوط من فرد لآخر بسبب الفروق الفردية إلا أن هذه الضغوط تترك آثارها على مستوى الفرد، وذلك على عدة جوانب سلوكية ونفسية وجسمانية، كما أنها تترك آثارًا سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها الفرد. (الهيجان، 1998، ص:19).

والشكل الموالي يوضح الضغوط المهنية الخاصة بالعمل.



المصدر: العمري، العمري، 2019، ص:20

7-3 نموذج هيجان لتفسير الضغوط 1998: يتضمن نموذج هيجان لتفسير الضغوط الأبعاد التالية:

7-3-1 مصادر الضغوط: والمتمثلة فيما يلي:

- المصادر المتعلقة بالفرد: وهي المصادر المتعلقة بشخصية الفرد والمصادر النفسية والسلوكية.
- المصادر المتعلقة بالمنظمة: والمتمثلة في ثقافة المنظمة وطبيعة الوثيقة وعبئ العمل، الإحباط الوظيفي، العمليات التنظيمية، وظروف العمل المادية والتغيير في بيئة العمل.

8- نتائج الضغوط المهنية:

تتقسم نتائج الضغوط إلى قسمين وهما: نتائج الضغوط على الفرد ونتائج الضغوط على المنظمة

- نتائج الضغوط على الفرد: ومنها الاضطرابات الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية.
- نتائج الضغوط على المنظمة: مثل عدم دقة القرارات، الغياب، الصراع داخل بيئة العمل، وارتفاع معدل الشكاوي وحوادث العمل. (الهيجان، 1998، ص: 19).

8-1 إدارة الضغوط: وتشمل ما يلي:

- إدارة الضغوط على مستوى الفرد: تعديل بناء الشخصية لدى الفرد، إدارة الوقت، مواجهة الصراع في بيئة العمل، والقيام بالتمارين الرياضية.
- الدعم الاجتماعي: الحفاظ على الجهد، وطلب مساعدة الآخرين.
- إدارة الضغوط على مستوى المنظمة: كإدارة ثقافة المنظمة، إعادة تصميم الوظائف، الإشراف الناجح، استخدام الدوافع بفاعلية ومواجهة الصراع في بيئة العمل، الأساليب التنظيمية، توفير المناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي، وتحسين ظروف العمل المادية.

9- استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية:

تمارس المنظمات سياسات مختلفة لعلاج الضغوط المهنية سواء مستوى الفرد أو المنظمة.

9-1 على مستوى الفرد: يمكن للفرد تجنب الضغوط المهنية بعدة طرق ومنها:

- القيام بالتمارين الرياضية: حيث تساهم الرياضة في التخفيف من شدة التوتر والضغوط المهنية، ورفع فعالية أعضاء الجسم.

- التأمل: ويتم هنا استرخاء العضلات والجهاز العصبي، وتفرغ الذهن، فيبعد عن التفكير في العالم الخارجي، وهناك طرق عديدة للتأمل كقراءة القرآن، التسبيح... الخ.

- التحكم الذاتي في السلوك: ويكون بالحرص على الهدوء، عدم ترك الأشياء الصغيرة توتر الشخص، إفراغ ما في الرأس من أفكار لكي يشعر بتحسين كبير... الخ. (الرب، 2005، ص: 542)

- إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المنقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل.

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

9-2 على مستوى المنظمة: نجد عدة طرق للتفعيل من الضغوط المهنية ومنها:

- الدعم العاطفي: وهو الدور الذي يقوم به المشرفون على المنظمة للتأثير على مشاعر ووجدان الأفراد العاملين فيها للتغلب على الضغوط المهنية.

- استخدام منهج الموائمة والتهدئة في تسوية الصراعات التنظيمية.

- وضع وتطبيق البرامج الخاصة: حيث تتمثل فيما يلي:

- برامج لتحسين صحة الأفراد.

- برامج لتدريب القيادات العليا والأفراد.
- تقديم النصح والإرشاد للآخرين.
- تطبيق برامج الوقت المرن "Ftextime": وهو برنامج يسمح للشخص بأن يعمل في الوقت الذي يناسب ظروف عائلته أو صحته.
- ويرى " هيجان " أن تحسين ظروف العمل يعتبر عاملاً أساسياً للتقليل من ضغوط العمل، و يكون ذلك باتخاذ الإجراءات التالية:
- فيما يخص الصوت: يجب اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الأصوات المزعجة والتي تعتبر مصدر للضغوط كتكثيف أصوات الأجهزة والمعدات المستخدمة لتتلاءم ومستوى السمع العادي للأفراد أو تزويدهم ببعض وسائل الحماية من الأصوات الزائدة.
- التلوث: من واجب المؤسسة تزويد الأفراد بالمعلومات الضرورية من المخاطر المترتبة عن التلوث الناجم عن استخدام الأجهزة والمواد وإعلامهم بوسائل الوقاية والأمن الصحي.
- تصميم المكاتب: يجب تصميم المكاتب وأماكن العمل بصورة تأخذ بالعوامل الصحية والاجتماعية في الاعتبار. (غنام، 2004، ص: 67).

خلاصة الفصل:

يعد الضغط المهني بليغ الأهمية نظرا لما يشكله من خطورة على صحة العامل من خلال اعتدال صحته البدنية وتدني مستوى أدائه وبالتالي تدني المستوى العام للأداء بالمنظمة مما يحول دون الوصول للأهداف المسطرة، لذا يجب على المنظمات أخذ الأمر على محمل الجد بالسعي قدر الإمكان للتحقيق من آثار هذه الضغوط على صحة العاملين، فالعنصر البشري يعد مفتاح الإنتاج الجيد للمنظمة.

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الأداء الوظيفي .
 - 2- أبعاد الأداء الوظيفي.
 - 3- معايير و عناصر الأداء الوظيفي .
 - 4- أنواع الأداء الوظيفي.
 - 5- أسس الأداء الوظيفي.
 - 6- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
 - 7- تقييم الأداء الوظيفي.
 - 8- أسباب ضعف الأداء الوظيفي.
 - 9- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي المكون الرئيسي للعملية الإدارية و التنظيمية للمنظمة كونه الجزء الحي منها لإرباته
بالإنسان الذي يدير العملية الإنتاجية ليحوّل موادها الخام إلى مواد جاهزة للاستهلاك ، كما نجد أهمية الأداء
الوظيفي لا تقتصر على المنظمة فقط وإنما تتعدى إلى إنجاز خطط التنمية الاقتصادية و الاجتماعية للدولة.

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر فمنها ما هو مرتبط بمعرفة الوظيفة ، و منها ما هو مرتبط بنوعية
العمل،كميته،المثابرة،الوثوق،الوقت المستغرق،و التكلفة،كما أن للأداء عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المتبع
فنجد الأداء الداخلي و الخارجي و هذا وفقًا لمعيار المصدر ،كما نجد الأداء الكلي و الجزئي طبقًا لمعيار
الشمولية.

يتطلب الأمر لأجل تحسين الأداء و الرفع من مستواه ،أن تقوم الإدارة بعملية التقييم من حين لآخر وفق أسس
علمية و عملية مدروسة قصد الوصول إلى تحقيق الأهداف ،و رغم التطور العلمي الحاصل في هذا المجال،
إلا أنه لحد الساعة يجد الباحثون و المهتمين بهذا المجال كالاقتصاديين و الإداريين العديد من المشاكل و التي
تؤدي إلى ضعف الأداء الوظيفي .

1- مفهوم الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام و التحليل ضمن البحوث و الدراسات الإدارية بشكل عام، و المواضيع المتعلقة بالموارد البشرية بشكل خاص.

تعتمد كفاءة و فعالية المنظمة بشكل كبير على الأداء الوظيفي للعاملين فيها، و لهذا يجوز أهمية كبيرة في مجال البحث و الدراسة، كما يحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين و الدراسيين في جميع حقوق المعرفة الإدارية كونه الركن الأساسي الذي تقوم عليه المنظمة.

سنبين التعريف اللغوي للأداء الوظيفي، ثم سنوضح التعرف الاصطلاحي للأداء الوظيفي .

1-1 التعريف اللغوي للأداء الوظيفي:

يطلق الأداء على التأدية و أدى الشيء بمعنى قام به و تؤدي الأمر أخذ أدواته واستعدله، وأدى الدين قضاءه، وأدى الصلاة، قام بها في وقتها، وأدى إليه الشيء بمعنى أوصله إليه (إبراهيم، د.س، ص:24)

نجد مصطلح "performance" باللاتينية والذي يعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي أشتق منها اللفظ الإنجليزي "performance" ، والذي يعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه، وبنفس المعنى نجد في قاموس). "petit la rousse" (أفريس، 2018، ص:478)

1-2 التعريف الاصطلاحي للأداء الوظيفي:

حظي مفهوم الأداء بالاهتمام الكبير على الصعيدين النظري من قبل الباحثين، الأكاديميين و الكتاب والعملي من قبل رجال الأعمال، مسيري المؤسسات، وصناع القرار، وقد وجدت عدة معاني لمصطلح الأداء واختلفت باختلاف الباحثين ووجهات نظرهم، وهذا ما سيتم دراسته فيما يلي:

يعرف الأستاذ "حسن محمد" الأداء الوظيفي أنه كما يلي: "إن الأداء يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشيع بها متطلباته الوظيفية، وغالبًا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء و الجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد. (حسن، 2001، ص:20)

عرف "الفقيه أندرو" الأداء الوظيفي على أنه: "تفاعل لسلوك الموظف وذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد و قدرات الموظف في المؤسسة. (الجاساسي، 2011، ص:104)

ركز هذا التعريف على محددات الأداء الوظيفي، الجهد و القدرة.

يرى الفقيه "وماس جيل برت" أنه لا يجب الخلط في مفهوم الأداء بين السلوك، الإنجاز و الأداء، باعتبار أن السلوك ما يقوم به الفرد من أعمال في المؤسسة، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الفرد عن العمل، و أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك و الإنجاز فهو مجموع السلوك و النتائج التي تحققت معًا (الجاساسي، 2011، ص:104)

يعرف الأستاذ مصطفى عشوي الأداء الوظيفي بأنه: "نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة، و خاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال (عشوي، 1992، ص:14)

كما نجد الأستاذ أحمد زكي بدوي في كتابه "علاقات العمل في الدول العربية تعريفًا للأداء الوظيفي و اعتبره": "تأدية للعمل، و تبعًا لتوجيهات، و إشراف صاحب العمل وفقًا لأحكام القانون و أنظمة العمل (أحمد، 1985، ص:101)

يمكن من خلال ماتم عرضه حول مفهوم الأداء الوظيفي إعطاء التعريف التالي:

يعد الأداء الوظيفي سلوك يؤدي إلى الهدف المسطر بالاستخدام المعقول للموارد المتاحة تبعًا للمعايير الموضوعية، و الناتج، و الحاصل من هذا السلوك معير عنه بوحدات قياس معينة تشير إلى درجة إتمام المهام المكونة للوظيفة خلال فترة زمنية محدّدة.

2- أبعاد الأداء الوظيفي:

توجد أبعاد يتم من خلالها قياس الأداء الوظيفي، والتي قد يتم تناولها وفقًا (لنواتج الأداء، حجم الأداء، جودة الأداء، سرعة و دقة الأداء) أو يتم بناءً على معايير السلوك (التعاون مع الزملاء، المواظبة على العمل، كتابة التقارير)، أو قد تتناول وفقًا للصفات الشخصية (الدافعية، الاتزان، والمبادرة). (البساطي، 2021، ص:67)

استخدم الكثير من الباحثين في دراستهم معيار حجم الأداء من حيث كمية الإنتاج مع الأخذ بعين الاعتبار ظروف العمل المتاحة، ومعيار جودة الأداء و الذي يعني " بمدى إتقان الموظف لعمله ومدى سلامة إنتاجه، مع مراعاة ظروف العمل والإمكانيات المتاحة."

يعد معيار دقة الأداء من المعايير الأكثر استخدامًا والذي يعبر عن الخطوات اللازم إتباعها لتنفيذ المسؤولية الوظيفية المطلوبة بكل إتقان، بالإضافة لمعيار سرعة الأداء و المتمثل في تحديد الوقت الكافي الذي سوف يتم تنفيذ العمل المطلوب والذي يكون محدّدًا بفترة زمنية معينة. (البساطي، 2021، ص:67)

يمكن أن نميز بين ثلاثة أنواع لأبعاد الأداء وهي: كمية الجهد المبذول، نوعية أو جودة الجهد المبذول ونمط الأداء.

2-1 كمية الجهد المبذول:

تتمثل في مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية المبذولة من طرف الفرد (العامل أو الموظف) خلال فترة زمنية حيث تعبر المقاييس التي يقيس بها سرعة الأداء أو كميته خلال فترة زمنية عن البعد الكمي للطاقة المبذولة

2-2 نوعية (جودة) الجهد المبذول:

نجد بعض الأعمال أو الوظائف التي لا تتطلب السرعة في الأداء وكمية معينة بقدر ما يهتم بنوعيتها وجودة الجهد المبذول نظرًا لخصوصيتها، ويندرج تحت المعيار النوعي العديد من المقاييس التي تقيس درجة طاقة الإنتاج ومدى خلو الأداء من الأخطاء ودرجة الإبداع والابتكار في الأداء. (رغيس، 2020، ص، 61)

2-3 نمط الأداء:

يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد، وبعبارة أخرى تعني الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، و يمكن على أساس هذا النمط قياس الترتيب الممارس من طرف الفرد في أدائه للحركات أو لأنشطة معينة و يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل لمشكلة ما أو الأسلوب المتبع في إجراء بحث أو دراسته. (سلطان، 2003، ص: 220)

3- معايير و عناصر الأداء الوظيفي:

تخضع عملية تقييم أداء الموظفين لمعايير أساسية و ضرورية قصد التأكد من ملائمة إجراءات التقسيم بصفقتها عملية إدارية تهدف إلى تحديد مستوى أداء العاملين في المنظمة، حيث تشمل هذه المعايير أحد الشكلين وهما (بوخلوة، 2016، ص: 168)

3-1 المعايير الكمية: وهي التي يمكن قياسها بالأبعاد و النسب المئوية كوحدة الخدمة و ساعات العمل.

3-2 المعايير غير الكمية: وهي المعايير التي لا يمكن قياسها سواء بالأرقام أو النسب مثل زيادة دافعية

الموظفين، تشمل نماذج قياس الأداء على عدة عناصر أساسية ومنها:

❖ **درجة المعرفة بالعمل و مطابقته:** ويقصد بها إلمام العامل بالتفاصيل و الإجراءات و الكيفيات التي على أساسها يؤدي العمل.

❖ **كمية الإنتاج:** وتشمل مدى تغطية العامل لمسؤولياته الوظيفية من حيث كمية الإنتاج مع الأخذ في الاعتبار ظروف العمل المتاحة.

❖ **جودة الإنتاج:** يشمل هذا العنصر مدى إتقان العامل لعمله ومدى سلامة إنتاجه مع مراعاة قواعد العمل و الأمن الصناعي، ظروف العمل و الإمكانيات المتاحة.

❖ **التعاون:** يساعد هذا العنصر في قياس درجة التعاون بين العامل و المتصلين به سواء كانوا من المنظمة أو خارجها. (الصحف، 2000، ص:242)

4-أنواع الأداء الوظيفي:

ينقسم الأداء الوظيفي إلى عدة أقسام حسب نوع المعيار المعتمد في عملية التقسيم ومنها:

4-1 حسب معيار الشمولية: ينقسم الأداء حسب معيار الشمولية إلى نوعين وهما:

4-1-1 الأداء الكلي: يتجسد هذا النوع في الإنجازات المحققة نتيجة مساهمة جميع العناصر، الوظائف في

المنظمة، ولا يقتصر ذلك على عنصر معين دون باقي العناصر، وبهذا تستطيع المنظمة الوصول إلى الأهداف المسطرة بأدنى التكاليف و مثال ذلك الأهداف الرئيسية الربحية.

4-1-2 الأداء الجزئي: يتمثل الأداء الجزئي في الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية المنظمة، و الذي ينقسم إلى عدة أقسام تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المنظمة.

(مزهودة، 2001، ص: 858)

4-2 حسب معيار المصدر:

يمكن تقسيم الأداء الوظيفي حسب هذا المعيار إلى قسمين وهما:

4-2-1 الأداء الداخلي: يطلق عليه أيضا أداء الوحدة، أي ينتج بفضل ما تملكه المنظمة من موارد بالاعتماد على ما يلي:

- ✓ الأداء البشري: والتمثل في أداء أفراد المنظمة الذين يعدون مورداً استراتيجياً قادراً على صنع القيمة و تحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- ✓ الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المنظمة على استغلال استثماراتها بشكل فعال.
- ✓ الأداء المالي: ويكمن في فعالية تعبئة و استخدام الوسائل المالية المتاحة. (ضحوي، 2020، ص 31)

4-2-2 الأداء الخارجي:

يكمن هذا النوع في الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمنظمة مما يؤدي بالمنظمة إلى تحقيق نتائج جيدة مثل ارتفاع رقم الأعمال، ارتفاع القيمة المضافة مقارنة بالسنة الماضية نتيجة لانخفاض أسعار المواد و اللوازم و الخدمات، وكل هذه التغيرات يظهر تأثيرها على الأداء إيجابياً و سلبياً في الحالة العكسية (ضحوي، 2020، ص: 31)

4-3 حسب معيار الطبيعة:

تم تقسيم الأداء حسب هذا المعيار إلى أربعة أنواع وهي:

4-3-1 الأداء الاقتصادي:

يعد الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المنظمات الاقتصادية إلى بلوغها، حيث يتمثل في الفائض الاقتصادي الذي تجنيه المنظمة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق، و المردودية ...)، وتدني استخدام مواردها (رأس المال، الموارد الأولية، والتكنولوجيا).

(ضحوى، 2020، ص:13)

4-3-2 الأداء الاجتماعي:

تعد الأهداف الاجتماعية ذات أهمية بمكان باعتبارها يتزامن تحقيقها مع الأهداف الأخرى خاصة الاقتصادية منها، فلا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي. (عزوز، 2018، ص:66)

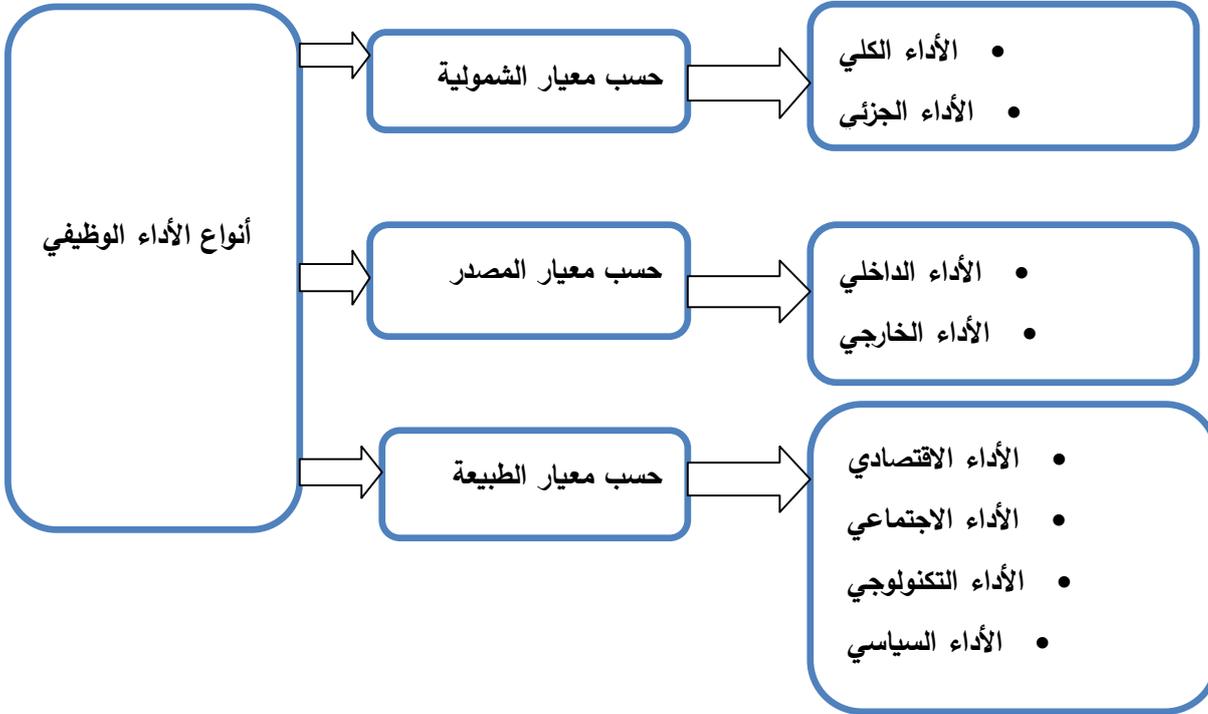
4-3-3 الأداء التكنولوجي:

يكون للمؤسسة أداء تكنولوجياً عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافاً تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهدافاً إستراتيجية نظراً لأهمية التكنولوجية.

4-3-4 الأداء السياسي:

يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المنظمة أهدافها السياسية التي قد تحصل بها على مزايا متنوعة .

شكل رقم (1): يوضح أنواع الأداء الوظيفي:



المصدر: عزوز، 2018، ص:66

5-أسس الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي من مكونين أساسيين وهما: الكفاءة و الفعالية.

5- 1 الفعالية:

ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى الفعالية على أنها أداة من أدوات مراقبة الأداء في المنظمة انطلاقاً من أن الفعالية تمثل معياراً يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعية ، وقد اعتبر المفكرون التقليديون أن الفعالية تتمثل بالأرباح المتحققة ، وبهذا فإن فعالية المؤسسة تقاس بحجم الأرباح فيها أو القدرة على تحقيق النشاط ، وتمثل

معياريًا يعكس مدى تحقيق الأهداف الموضوعية من قبل المنظمة وتطابقها مع نتائج العمل ، كما أن الفعالية تعني أداء المهام أو الأعمال بشكل صحيح وسليم و ترتبط بتحقيق أهداف المؤسسة ، و اعتمادًا على ذلك يمكن القول أنه كلما كانت النتائج المتحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فاعلية و ينعكس ذلك على أداء المؤسسة ككل .(أبو بكر ، 2008،ص:376).

و تتمثل الفعالية أيضًا في القدرة على تحقيق أهداف المنظمة من خلال حسن أداء الأنشطة المناسبة و دون أن يتعارض ذلك مع المصلحة لمجتمعيه و بمعنى آخر هل يحسن العاملين ، فرق العمل و المديرين أداء ما يجب أن يؤدي لتحقيق الأهداف ، أم أن هناك أنشطة أخرى تؤدي دون داع أو مبرر .(البساطي ، 2021، ص:66).

5-2 الكفاءة:

لا يوجد اتفاق بين المهتمين على تعريف محدد للكفاءة ، حيث يتعارض مفهوم الكفاءة مع عدة مفاهيم كالإنتاجية و التي تعد صيغة ملازمة لكيفية و طبيعة استخدام المؤسسة لمداخلاتها من الموارد مقارنة بمخرجاتها ، حيث لابد من الاستغلال الرشيد و المزمح بين عوامل الإنتاج بأقل تكلفة ممكنة .(أبو بكر ، 2008، ص:77).

يمثل مصطلح الكفاءة معيار الرشيد في استخدام الموارد البشرية ، المالية ، المادية ، و المعلومات المتاحة ، حيث أن المنظمة الهادفة للنمو و التطور لابد أن تؤمن بإمكانية استمرار التدفق البشري ، المادي ، المالي ، و المعلوماتي لكي تعمل بشكل فعال و مستمر ، و بالتالي السعي نحو تحقيق المثالية في العمل ، أي أن الكفاءة تسمح بإنشاء موارد جديدة من خلال التطوير و التجديد بفضل تفاعل معرفة مشكلة للكفاءات المحورية التي تمثل مجموعة المهارات الخارقة ، الأصول الملموسة و غير الملموسة ، و التكنولوجيا المتقدمة .

(أبو بكر ، 2008 ، ص:385).

ترتبط الكفاءة بالمرونة العالية في تطوير الكفاءات البشرية و رفع الروح المعنوية للعاملين مما يعزز الوضع التنافسي، كما أن الكفاءة هي القدرة على استخدام الموارد بالقدر المناسب وفق معايير محددة للجودة و التكلفة. و تعني أيضًا عمل الأشياء بطريقة صحيحة ، كما أن جوهر الكفاءة يتمثل في تعظيم النتائج و تدني التكاليف ، و بمعنى آخر يمكن تمثيل الكفاءة بمعادلة يحتوي أحد طرفيها على بلوغ أقصى ناتج بتكاليف محدودة و معينة ، بينما يحتوى الطرف الآخر على بلوغ الحد المقرر من الناتج بأقل تكلفة ، و تقاس عادة من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات . (البساطي ، 2021 ، ص:66) .

6-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

يظهر الأداء الوظيفي في المنظمات من خلال عدة جوانب منها : حركية الوسائل المالية ، التنسيق الأمثل بين العوامل ، النجاح في الاندماج التجاري ، بقاء وحدة الإنتاج في المنافسة ، و إبراز الإبداعات ، و بذلك يتم ضمان القيادة الفعالة للمنظمة و احترام ما هو منتظر منها تجاه زبائنها و لكن توفير نظام اقتصادي يضمن للمنظمة الفعالية و الكفاءة أمر صعب التحقيق و ينبغي على المؤسسة وضع إطار يشرح بعض أسباب الفشل و النجاح في المؤسسة .(بالمقدم، و بشعور، 13 ديسمبر، ص:79).

ومن أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي نجد :

6-1 الأداء و صاحب العمل :

يشير مفهوم صاحب العمل " l'entrepreneur " إلى محيط ثقافي معين مرتبط بنظام القيمة و المستتبط من التشكيلة الاجتماعية و الاقتصادية و يمثل رجل الأعمال العمود الفقري للمنظمة و الاقتصاد ككل ، حيث اهتم الكثير من الباحثين بتجسيد الخصائص الأساسية لهذا الشخص ، و عمومًا لا توجد خصائص عامة و لكن قد

يشترك رجال الأعمال الناجحين في بعض الصفات الأساسية و المتمثلة في رقم أعمالهم ، المبادرة الشخصية ، الفهم الواضح للبيئة التي تعمل فيها المنظمة ، النضج و الكفاءة .(قلاتي ، زاوي ، 2018 ، ص:21) .

6-2 الأداء و تدخل الدولة

يعود مشكل الأداء كذلك إلى تبعية المنظمات للدولة ، حيث تتبنى هذه الأخيرة سياسة دعم و مساندة لمنع حظوظها في المنافسة و المردودية و خاصة الاستمرارية داخل المحيط التنافسي الحالي ، و تكون هنا المنظمات محل تبعية للدولة و الهدف منه اجتماعي محض قصد دعم الخدمات الضرورية و توفيرها للمستهلك ، وهذا ما أدى بالملاحظون الدوليون إلى اقتراح خصوصية المنظمات العمومية باعتبارها الحل الوحيد لتحسين الأداء ورغم هذا فهناك من يدافع عن المؤسسة العمومية باعتبار أن الخصوصية لا تضمن غالبًا تحقيق نتائج إيجابية بصفة 100% كما أنها ليست مرادفًا للعجز ، و كلا القطاعين العام و الخاص معرض للفشل رغم الحظ الأكبر للقطاع الخاص في تحقيق النجاح .

6-3 الأداء و المؤسسات المالية:

تبرز جميع التحليلات الصعوبات المقيدة و المتمثلة في عدم قدرة البنوك على تحديد الخطر " le risque " في أداء المنظمات باعتبار أن ذلك يتم في الدول المتقدمة و يصعب نجاحها في الدول النامية لاختلاف التركيبة البشرية .(بالمقدم، بشعور، 13 ديسمبر، ص:81).

يعد النظام البنكي بعيد عن الحاجات الحقيقية المطلوبة في السوق ، مما يعده على أن يكون عامل لأداء المؤسسة ، و يجب على البنوك تشجيع عملية التوفير و الإحباط في الأوساط الشعبية بوضع صناديق لإيداع الأموال في متناول الجميع و العمل على تحفيز ديمقراطية الإقراض .

و رغم الإصلاحات المالية المنتهجة لم تحقق النتائج المرجوة ، لذلك ينبغي الإحاطة بالعوامل المتسببة في ذلك و إظهار قدرات الإبداع المالي ، و سرعة دوران النقود الائتمانية و الفعالية التنظيمية ، و من المشاكل التي تعاني منها البنوك نذكر :

✓ عرض منتجات و خدمات غير ملائمة.

✓ تسيير بنكي قليل الكفاءة

و لهذا يتطلب أن يكون عرض القروض مرتكز على تحليل صارم للخطر، و بالتالي يمكن القول أن أحد العوامل التي تسبب انخفاض الأداء للمنظمات هو ضعف العلاقة بين البنك و المحيط الاقتصادي.

6-4 الأداء و الشراكة :

يعد إنشاء منظمات بين المسيرين الوطنيين و الأجانب مصدر لانطلاقة جديدة للمنظمة سواء كانت عمومية أو خاصة ، حيث يساعد هذا العمل من جهة على توجيه تصرف الدولة نحو العقلانية و من جهة أخرى دعم المبادرات الخاصة المحلية.

6-5 الصلة الوثيقة بين التكوين و الأداء و استعمال الطرق العلمية:

يعتبر الاستثمار في تكوين الأشخاص حسب نظرية رأس المال أمر ضروري لتحسين قدراتهم التسييرية و تحسين مرد و دهم الاقتصادي حيث يرجع بعض الاقتصاديين ضعف التسيير إلى ضعف مستوى التعليم و لذا يجب تحديد نوع و أسلوب التكوين الذي يساعد على دعم نمو القدرات المشتركة مع الأسلوب التسييري .

أثبتت الدراسات أن هناك علاقة وطيدة بين طريقة التسيير و التعليمات الدراسية و هذا ما يتطلب إعداد استراتيجيات للتكوين تفيد في الحصول على رؤساء يجيدوا عمليات الاتصال مع البشر قادر على عرض المحزات التي تناسب مع متطلبات العمال و قيادتهم لبلوغ النجاح .

إن صيانة العنصر البشري و الدعم الجيد له يعد عاملاً لأداء المنظمة لكي تتفادى الاستثمارات السلبية ،حيث نوقشت أهمية هذا العامل في العديد من الدراسات و كانت مفيدة للبلدان النامية باقتراح الحلول لمشاكلها ، و أثبتت التجارب أن استخدام الطرق العلمية و التقنيات الكمية لتقدير فرص الاستثمار يقود إلى قرارات عقلانية ومن بين هذه الأساليب نجد :القيمة الحالية الصافية ،معدل المردود الداخلي (قلاتي،2018،ص:22).

7-تقييم الأداء الوظيفي:

يتميز أداء العاملين بالمبادرة و بسرعة ردة فعل و مواجهة التحديات لذلك فهو قادر على مسايرة تطورات المحيط و تغيراته السريعة باعتباره من أهم العوامل التي لها تأثير على أداء المؤسسة ، وقد حصر بعض الباحثين أداء المؤسسة في أداء العاملين .

وسنبين المقصود بتقييم الأداء الوظيفي و أهدافه، بالإضافة إلى معايير و عناصر تقييم الأداء الوظيفي، كما سنوضح فوائد و استخدامات تقييم الأداء .

7-1 المقصود بتقييم أداء العاملين :

يمكن تعريف أداء العاملين على أنه : "نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين " .

(ماهر،2003،ص:371).

يعرف كذلك بأنه: "دراسة و تحليل أداء العاملين لعمالهم ،و ملاحظة سلوكهم و تصرفاتهم أثناء العمل و ذلك للتحكم على مدى نجاحهم و مستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية و أيضًا للتحكم على إمكانية النمو و التقدم للفرد في المستقبل و تحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقية لوظيفة أخرى . خضير ،(2007،ص:68).

كما يعرف أيضًا على أنه: " عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى و نوعية أداءه ".(شاويش ،2004،ص:139).

يهدف التقييم إلى دراسة جوانب القوة و الضعف التي تتضمن إنجاز الأنشطة و المهام المطلوبة سواء كان ذلك على مستوى الفرد أو المنظمة أو أي جزء من أجزائها ، وبذلك فهي وسيلة لتصويب الانحرافات و تحديد كيفية تنفيذ الأعمال المختلفة .(حنفي ،2003،ص:567).

إن عملية تقييم أداء العاملين (الموظفين) تشغل مركزاً مهماً بين اهتمامات القيادات الإدارية لمالها من نتائج إيجابية على الموظفين و المنظمة التي يعملون بها وهي تهدف إلى توفير البيانات و المعلومات الخاصة بالموظفين بغية تحديد الترقيات الإدارية و التخطيط للموارد البشرية ، وهي تغذية عكسية لطرفي عملية التقييم (الموظف و المنظمة) ، إضافة إلى توجيه الأفراد نحو المهام الموكلة إليهم و تعزيز مواطن القوة عندهم و معالجة مواطن الضعف .(بوخلوة،2016،ص:168).

7-2 معايير و عناصر تقييم أداء الموظفين:

تخضع عملية تقييم أداء الموظفين لمعايير أساسية و ضرورية للتأكد من ملائمة إجراءات التقييم بصفقتها عملية إدارية لتحديد مستوى أداء العاملين في المنظمة ، و تتخذ هذه المعايير أحد الشكلين الآتيين:

(لصحن ،2000، ص:242).

7-2-1 المعايير الكمية:و التي يمكن قياسها بالعدد و النسب مثل وحدات الخدمة و ساعات العمل .

7-2-2 المعايير الغير الكمية : وهي المعايير التي لا يمكن قياسها بالأرقام النسب مثل زيادة دافعية الموظفين .(عبد الباقي،2002،ص:367).

وتشمل نماذج قياس الأداء على عدة عناصر أساسية منها :

❖ **درجة المعرفة بالعمل و مطابقته:** ويقصد بها درجة إلمام العامل بتفاصيل و إجراءات و كيفية أدائه .

❖ **كمية الإنتاج:** وتشمل مدى تغطية العامل لمسؤولياته الوظيفية من حيث كمية الإنتاج مع الأخذ في الاعتبار ظروف العمل المتاحة .

❖ **جودة الإنتاج:** يشمل هذا العنصر مدى إتقان العامل لعمله و مدى سلامة إنتاجه مع مراعاة قواعد العمل و الأمن الصناعي و ظروف العمل و الإمكانيات المتاحة.

❖ **التعاون:** ويقاس هذا العنصر درجة التعاون بين العامل و المتصلين به سواء كانوا من المنظمة أو خارجها.(عبد الباقي،2002،ص:374).

7-3 فوائد و استخدامات تقييم الأداء :

تنقسم الفوائد و الاستخدامات التي تحققها عملية تقييم الأداء وفق ثلاثة مستويات وهي :المنظمة ، المديرين، و المرؤوسين .

7-3-1 على مستوى المنظمة :

- يساعد تقييم أداء الموارد البشرية في حالة وجود نظام سليم و عادل لتقييم الأعمال على خلق مناخ من الثقة و التعامل الأخلاقي ، وهذا عن طريق الموضوعية في إصدار الأحكام مما يبعد عن المنظمة احتمالات شكوى العاملين أو إتمامها بالمجابات و تفضيل بعض الموظفين على بعض لاعتبارات شخصية.

(بوخلوة،2016،ص:168).

- تقوم سياسة الاختبار و التعيين و الحكم على سلامتها فإذا تبين أن قصور الأداء يرجع لنقص في قدرات أغفل تحريها خلال عملية الاختبار أو عدم تناسب قدرات و مهارات الأفراد مع متطلبات وظائفهم فيجب هنا مراجعة سياسة الاختبار و التعيين. (أحمد، 2004، ص:321).

✓ رسم و تقويم سياسة التدريب و التطور :يتم الاعتماد على نتائج تقييم العاملين لإعداد البرامج التدريبية بناء على نقاط الضعف في أداء العاملين. (عبد الباقي، 2002، ص:369).

✓ تخطيط سياسات و برامج الترقية و التدرج الوظيفي :ويتم ذلك من خلال ما يتم الكشف عنه بواسطة التقييم من مهارات قيادية و تنظيمية تؤهل أصحابها إلى النجاح في وظائف أعلى.

(أحمد، 2004، ص:321).

✓ تقويم سياسة الأجور و الحوافز : ويكون في حالة إذا نبين أن نواحي القصور ترجع لانخفاض المعنويات وضعف دوافع العمل بسبب تدني مستويات الأجور و الحوافز على مستوى الأداء .

(أحمد، 2004، ص:321).

7-3-2 على مستوى المديرين :ويشمل ما يلي :

- كشف ما قد يتواجد من قصور في مهارات الاتصال لدى الرؤساء إذا تبين قصور في المرؤوسين للأهداف و مفاهيم معايير التقييم و التوجيهات بشأن الطرق و الأساليب المخططة للأداء و التعامل .
- تعريف المديرين بطرق تدعيم و تشجيع الأفراد سلوكًا و أداءً و مساعدة المديرين في التخطيط القوى العاملة و دعم ثقتهم بأنفسهم و مرؤوسيههم .(أحمد، 2004، ص:484).

7-3-3 على مستوى المرؤوسين : نجد هنا ما يلي :

- يساعد تقييم الأداء المرؤوسين في التعرف على نقاط الضعف و مجالات التقدم و نواحي السلوك غير المقبول و الذي يقلل من كفاءة العاملين من وجهة نظر الإدارة ، و بالتالي فإن التقييم يشكل فرصة للعاملين في تدارك أخطائهم و العمل على تجنبها و تنمية مهاراتهم و تحقيق ما يصبون إليه من ترقية و نمو في السلم الوظيفي للحصول على كفاءات و تعويضات مرضية .

(بوخلوة،2016،ص:169).

- تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين من خلال توليد لقناعة الكاملة لديهم بأن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ستقع تحت عملية التقييم الأمر الذي يجعلهم في اجتهاد أكثر.(عادل ،2006،ص:484).

8-أسباب ضعف الأداء الوظيفي :

يمكن تقسيم أسباب ضعف الأداء الوظيفي إلى الأسباب الداخلية و الأسباب الخارجية .

8-1 الأسباب الداخلية :

ترجع الأسباب الداخلية إلى الخصائص الذاتية للفرد و منها :

- عدم كفاية القدرات العقلية و الافتقار إلى القدرة على الفهم و التعلم ،أو على التعبير عن النفس بصورة جيدة .
- الحالات الانفعالية التي تعيق أو تعطل أداء الوظيفة مثل القلق الحاد ،و الإحباط .
- انخفاض دافع الأداء مع إعطاء أقل الاهتمام لأداء الوظيفة و الافتقار إلى بذل الجهد في العمل

- عدم كفاية طاقة الفرد ،أو عدم التناسق في حركاته ،أو ضعف بصره ،أو غير ذلك مما يلزم لأداء وظيفة معينة.

- تعارض القيم الشخصية مع متطلبات العمل كانهخفاض قيمة العمل لدى الفرد ،أو عدم احترامه لقيمة الوقت.(ضحوي،بن فرحات ، 2020،ص:33).

8-2 الأسباب الخارجية:و ترجع هذه الأسباب إلى ما يلي :

- عدم كفاية المرتبطة بالوظيفة و الافتقار إلى المعلومات الملائمة عن واجبات و متطلبات الوظيفة أو الافتقار إلى الخبرة بنوع معين من الوظائف ،مثل عدم معرفة سياسية الإدارة التي يعمل بها الفرد .

- التأثيرات السلبية لجماعة العمل التي تهدف إلى تقييد العمل ونقص الإنتاج ، أو نبذ الفرد للجماعة أو من الجماعة .

- عدم ملائمة محيط العمل المادي مما يؤدي إلى التأثير على الإنتاج مثل الضوضاء ، البرودة ، و الحرارة الشديدة... الخ .

- عدم ملائمة الاتصالات المرتبطة بأداء العمل ، أو فشل المدير في توصيل المعلومات الخاصة بالأداء المتوقع من العامل .

- عدم توفير المعلومات المرندة التي توضح أوجه القصور التي تحتاج إلى التصحيح في أداء الفرد .

- الأزمات العائلية بحيث أن الموافق غير العادية تتداخل لتمنع الأداء الملائم للوظيفة (المرض ، الطلاق ، الوفاة) .

- الاهتمام بمطالب الأسرة على حساب متطلبات العمل وذلك حتى في الأوقات التي تخلو من الأزمات العائلية .(ضحوي ، بن فرحات ، 2020 ، ص:34).

9- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي :

يتطلب لأجل تحسين الأداء الوظيفي عدة إجراءات ، وقبل التحدث عنها يجب التطرق لمفهوم التحسين الوظيفي و عناصر إدارة التحسين الشامل .

9-1 مفهوم تحسين الأداء الوظيفي :

يقصد بتحسين الأداء الوظيفي استخدام الموارد المتاحة لتحسين المخرجات و إنتاجية العمليات و تحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى ، و يتطلب تحسين الأداء توازن العناصر الأربعة التالية : (الجودة ، الإنتاجية ، التكنولوجيا ، و التكلفة) . باعتبار أن توازن هذه العناصر يؤكد على توقعات و احتياجات أصحاب المصلحة في المنظمة قد أخذت في الاعتبار ، و يطلق على هذا المنهج المتكامل "إدارة التحسين الشامل" (أفريس ، 2018 ، ص:487).

9-2 عناصر إدارة التحسين الشامل :

تتكون إدارة التحسين الشامل من خمسة عناصر أو طبقات أساسية .

9-2-1 التوجيه : يمثل الإستراتيجية التي تحدد اتجاهات التحسين المستقبلية ، والتي تعمل على تركيز الطاقات و حشد الجهود لتحسين علاقات العمل الرئيسية في المنظمة .

9-2-2 المفاهيم الأساسية : تتميز هذه الطبقة بأنها تضع المنظمة أمام منهجيات التحسين الأساسية التي تتكامل مع الأنشطة العادية لأداء الأعمال . (أفريس ، 2018 ، ص:487).

9-2-3 عمليات التسليم : يركز بناء هذه الطبقة على عمليات تحفيز صناعة المنتج أو الخدمة التي تجعل المنظمة أكثر كفاءة و فعالية و تزيد من قدرتها على التكيف و في الوقت نفسه تخفيض الوقت ، الجهد ، و التكلفة .

9-2-4 التأثير التنظيمي : يختص هذا البناء بوضع المقاييس و الهيكل التنظيمي للمنظمة .

9-2-5 المكفآت و الاعتراف بالفضل :و يتضمن المكافآت المالية و غير المالية بهدم دعم المهام الأخرى داخل المنظمة .(برنو طي ، 2001، ص:380).

9-3 الأمور الواجب مراعاتها لتحقيق فاعلية الأداء :تتمثل هذه الأمور في النقاط التالية :

9-3-1 تحديد أهداف المنظمة :

يجب تحديد أهداف المنظمة أولاً ، ومن ثم العمل على تحقيقها ، إذ أن تحقيقها يعد مؤشراً على فاعلية الأداء .
(برنو طي ، 2001، ص:380).

9-3-2 معرفة ثقافة المنظمة :

يجب معرفة القيم السائدة في المنظمة و أخذها في الحسبان عند التخطيط ، التنفيذ ، و التصميم .

9-3-3 إحصاء مكونات المنظمة:

والتي تشمل المكونات الداخلية المتمثلة في إدارة المنظمة و أفرادها في مستوياتهم المختلفة ، و المكونات الخارجية و التي تشمل أعضاء المجتمع المحلي ، و المنظمات و البيئة التي تحيط بها و المؤثرة فيها ، كما تستطيع المنظمة تحسين أداء موظفيها من خلال تطبيق نظام تعزيز إيجابي لزيادة دافعيتهم للعمل و إعداد برامج

عمل واضحة بعيدة عن الغموض و توفير برامج مساعدة تشمل حوافز مادية و معنوية ، و عقد دورات تدريبية لهم .(أرفيس ، 2018 ، ص:488).

9-3-4 التأكد من تزويد الموظف بكافة المعلومات المهنية و اللازمة للقيام بالعمل :

ومنها طبيعة المهنة المكلف بها ، موعد انجاز المهمة ، موقع وجود الموارد اللازمة لأداء المهنة، ونوعية معايير و مقاييس العمل ... الخ .

9-3-5 الأخذ بمبدأ الثواب و العقاب :

حيث يكافئ المجتهد في عمله ، ويتم توجيه النصح للمقصر .

9-3-6 دراسة العوامل و المعوقات التي تعرقل العامل :

ومنها معرفة مدى تمتع الموظف بالمعرفة و المهارات و القدرات المناسبة لنجاحه في أداء عمله ، ومدى استعداده لأداء المهمة على الوجه المناسب و المطلوب .

9-3-7 التفاعل بين المشرفين و الموظفين :

كقيام المشرف بالسماح للموظف بمناقشة التصورات المهنية و الوظيفية ، و التباحث فيما بينهم بشأن التوقعات و الآمال .(أرفيس ، 2018 ، ص:488).

خلاصة الفصل :

يتضح في نهاية دراستنا لموضوع الأداء الوظيفي أن هذا الأخير يعد نتائج أفراد المنظمة ومدى مساهمتهم في تحقيق أهدافها عامة ومدى اشتراك الموظفين في تقديمهم للخدمات ، ويعد الأداء الوظيفي بالنسبة للموظف جهده الذي يبذله في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة ومدى المساهمة في إحداث التغيير المطلوب ، وكذلك المساهمة في تنمية القدرات واكتساب العمال لتكوين عملية تقييم الأداء و الحكم على الفرد و محاولة تحسين الأداء و تحفيزه للوصول إلى المستويات العالية من الأداء .

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- مجالات الدراسة.

2- منهج الدراسة.

3- الدراسة الاستطلاعية.

4- مجتمع و عينة الدراسة

5- أدوات الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني مكملًا للجانب النظري لأنه يمثل المجال الذي يتم فيه اختيار فرضيات الدراسة من خلال النزول إلى الميدان و كشف الحقائق و جمع المعلومات و البيانات و تحليلها ، و التي من خلالها يتم التأكد من مدى صدق أو نفي الفرضيات التي بينت عليها الدراسة ، و عليه تناولنا في هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة الميدانية ، وقد تضمن الفصل الرابع مجالات الدراسة (الجغرافي، الزمني، البشري) ، بالإضافة إلى تحديد منهج الدراسة و الأدوات التي سيتم استخدامها في جمع البيانات و المتمثلة في الاستبيان ، الملاحظة ، و المقابلة من أجل التحقق من فرضيات الدراسة .

1-مجالات الدراسة:

يشمل مجال الدراسة غالبا المجال الجغرافي و الذي يدل على المكان الذي أجريت فيه الدراسة ، إضافة إلى المجال الزمني و الذي يعبر عن المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية ، و أخيرا المجال البشري و هو مجتمع البحث الذي استهدفته الدراسة ، لذلك فمجال الدراسة يعتبر أحد أهم الأسس التي يقوم عليها البحث الاجتماعي.

❖ المجال الجغرافي :

دراستنا أجريت بمركز تعبئة قارورات الغاز بسيدي خالد ، ولاية البويرة ، و الذي يعتبر أحد مراكز نفضال مقاطعة غاز البترول المميع - البويرة - .

❖ المجال الزمني :

- المجال الزمني هو المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية بمركز نفضال مقاطعة الغاز المميع بالبويرة .
 - بدأنا من 2023/03/20 إلى غاية 2023/05/29 حيث انقسمت هذه المدة إلى ثلاث مراحل :
 المرحلة الأولى : قمنا بزيارة المركز لأخذ نظرة عامة و شاملة للتعرف على المؤسسة و طبيعة نشاطها و على الهيكل التنظيمي لها . كما قابلنا رئيس المركز الذي قدم لنا كامل التسهيلات و أمدنا بمجموعة من المعلومات القيمة حول سير العمل و كيفية تقسيم العمل و العمال و قدم لنا نظرة عامة حول العقوبات التي يتعرض لها العامل داخل المؤسسة ، و ما يجب التغاضي عنه و ما يجب العقوبة عليه . لاحظنا وجود علاقات اجتماعية حسنة بين العمال و رؤساء الفرق و المصالح ، كما أعطيت لنا الفرصة للتحدث مع بعض العمال و استمعنا إلى آرائهم حول طبيعة العمل و أهم المشكلات و المصاعب التي يواجهونها في العمل ، و أهم الضغوطات التي

يعانون منها بسبب طبيعة عملهم و خاصة في فصل الشتاء . كما أخذنا الإذن بتوزيع استمارات الدراسة بالمؤسسة .

المرحلة الثانية: قمنا بتوزيع الاستمارات على العينة، و بسبب كثرة العمل و التزامات العمال المهنية لم تكن لنا الفرصة باسترجاعها في نفس اليوم، و حاولنا ترك مدة زمنية تتراوح لمدة 10 أيام.

المرحلة الثالثة: قمنا بزيارة أخرى إلى المؤسسة لجمع الاستمارات، حيث تم جمع مجموعة منها أما البعض الآخر فقد كانت الإجابة عليها في نفس ذلك اليوم حيث لم تكن بعض الأسئلة واضحة للعمال فحاولوا الاستفسار عنها، وزعنا 30 استمارة وتم استرجاع 20 منها. بعد فرز الاستمارات تم إلغاء 10 منها لأنها لم تتم الإجابة على كافة الأسئلة بالاستمارة .

❖ المجال البشري:

وهي العينة التي تمت عليها الدراسة ، وتم جمع البيانات الميدانية منها وذلك من أجل معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي ، وهي تتمثل في مجموعة من العمال بمركز تعبئة قارورات الغاز بالبويرة ، اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة في اختيارها ، حيث العدد الإجمالي لعمال المركز 15% عامل ، و التي توافق 30 عامل.

2-المنهج المستخدم:

لقد اتبع في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، والذي يهتم بجمع أوصاف دقيقة و علمية للظاهرة المدروسة ، ووصف الوضع الراهن و تفسيره وكذلك تحديد الممارسات الشائعة و التعرف على الآراء و المعتقدات و الاتجاهات عند الأفراد و الجماعات و طرقها في النمو و التطور . كما يهدف أيضا إلى دراسة العلاقات القائمة

بين الظواهر المختلفة ، إن المهمة الجوهرية للبحث الوصفي هي أن يحقق الباحث فهما أفضل للظاهرة موضوع البحث حتى يتمكن من تحقيق تقدم كبير في حل المشكلة و هذا ما يتماشى مع موضوع بحثنا .

المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا أو كميا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى. (المشهداني، 2019، ص:126)

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة أولية للإمام بجوانب الدراسة الأساسية قصد اختيار أدوات البحث وكذا ضمان الحصول على عينة الدراسة ، تم إتباع الخطوات التالية في الدراسة الاستطلاعية لأنها من أهم الخطوات التي يجب القيام بها في أي دراسة والتي من خلالها يتم الاستعداد للتطبيق النهائي وتمثلت خطواتها والتي تعتبر من الأهداف في :

- تحديد ميدان الدراسة.
- تحديد العينة و المتمثلة في عمال نفطال مركز تعبئة الغاز المميع .
- اختيار مدى صلاحية أدوات جمع البيانات .
- تحديد خصائص العينة ومجالها المكاني و البشري.
- الوقوف على بعض المتغيرات التي لم تنتبه إليها الطالبة من قبل.
- تحديد المنهج المناسب لهذه الدراسة من خلال تحديد المجتمع و العينة .(شموري ، 2016، ص 93).

4-مجتمع و عينة الدراسة:

4-1 المجتمع الأصلي للدراسة: جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو

الأشياء التي تكون موضوع مشكلة البحث، أي أنه كل العناصر التي تنتمي لمجال الدراسة.

(عوينات، 2017، ص: 67)

تكون مجتمع البحث من العاملين في مؤسسة نفضال (GPL) بسيدي خالد _ البويرة _ .

4-2 العينة: وهي مجموعة نسبية من مجتمع الدراسة الأصلي يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها

والتحليل (المشهداني، 2019، ص: 85) .

حيث تمثل نموذجاً يشمل ويعكس جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث تكون ممثلة له

بحيث تحمل صفاته المشتركة مما يستغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي.

(القنديلجي، 2019، ص: 186)

$$\text{طريقة حساب حجم العينة: } \frac{\text{النسبة} \times \text{مجتمع الدراسة}}{100} = \text{حجم العينة}$$

تم سحب العينة بالطريقة العشوائية من العاملين في مؤسسة نفضال (GPL) بسيدي خالد _ البويرة _ ، و البالغ

عدهم (198) عاملاً، حيث وزعت عليهم (15) استمارة ، تم استلامها من طرف العمال حيث أنها سليمة و

صالحة للتفريغ ، الجدول رقم (1) يبين عدد أفراد العينة موزعين حسب المستوى التعليمي ، الأقدمية ، السن .

الجدول رقم (1): توزيع عينة البحث حسب متغيرات البحث، المستوى التعليمي، الخبرة، السن.

المتغيرات	الفئة	العدد	النسبة
المستوى التعليمي	جامعي	15	27 %
	ثانوي	15	27 %
	متوسط	25	45 %
المجموع			99 %
السن	من 25 إلى 35	20	36 %
	من 36 إلى 46	20	36 %
	من 47 إلى 57	15	27 %
المجموع			99 %
الخبرة	من 1 إلى 10 سنة	30	55 %
	من 11 إلى 20 سنة	15	27 %
	أكثر من 20 سنة	10	18 %
المجموع			100 %

5- أدوات جمع البيانات :

استخدم في هذا البحث مقياس الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي الذي أعده الباحث ، حيث تم توجيه سؤال مفتوح إلى عينة استطلاعية مكونة من 30 عاملا للوقوف على أهم الأساليب التي يستخدمونها في مواجهة الضغوط التي يتعرضون إليها .

إضافة إلى ذلك فقد قام الباحث بالإطلاع على عدد من الدراسات السابقة.

وضعت للمقياس أربع بدائل للإجابة على الفقرات، وهي على النحو التالي:

موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1).

5-1 الاستبيان: هو عبارة من جدول منظم لجمع البيانات من جمهور مجتمع الدراسة ووظيفة الاستبيان هو

القياس، ويمكن استخدام الاستبيان في قياس سلوك ماضي واتجاهات وخصائص شخصية. (الغندور، 2015،

ص:293) ولذلك اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، يحتوي على أربعة محاور وهي كالتالي:

1- البيانات الشخصية

2- العلاقة بين عبء العمل و الأداء الوظيفي لدى العمال.

3- العلاقة بين غموض الدور و الأداء الوظيفي لدى العمال.

وكل محور يحتوي على مجموعة من الأسئلة المفتوحة و المغلقة، التي نسعى من خلالها إلى جمع أكبر عدد

ممكن من المعلومات التي تقيدنا في دراستنا هذه، وفي الملحق (01) تجد الاستبيان.

- صدق المقياس

- **صدق المحكمين:** تم عرض مقياس مواجهة الضغوط على عدد من الأساتذة ذوي الخبرة و الاختصاص في علم النفس العمل و التنظيم ، وقد طلب من السادة المحكمين الحكم على صحة ووضوح الفقرات ، وكذلك انتمائها لمجالاتها وحذف أو تعديل ما يرونه مناسباً ، وقد تم حذف عدد من الفقرات التي لم تحظ بنسبة اتفاق 80% ، وبذلك أصبحت فقرات المقياس 29 فقرة موزعة على مجلين .

خلاصة الفصل :

بعدما تعرضنا لأهم وسائل جمع البيانات في البحوث السوسيولوجية و إبراز حدودها في البحث و دورها الفعال في تحصيل المعلومات من الحقل الاجتماعي ، إذ بفضل تلك الأدوات العلمية يمكننا الإجابة عن تساؤلات هذه الدراسة .

الخاتمة

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة ، هو التعرف على علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي للعمال ، وبعد تحليل و إثراء متغيرات الدراسة نظريا و تطبيقيا وذلك باستعمال أدوات منهجية تمثلت في الاستبيان ، وعلى ضوء ما توفر من دراسات سابقة و التناول النظري يكمن استنتاج أن العمل كان ولا يزال مصدرا لشقاء الإنسان ، والضغوط في مجال العمل حقيقة موجودة لا مفر منها ، فلا بد من إدارة هذه الضغوط ومواجهتها و التصدي لها و الاستفادة منها و توجيهها توجيها سليما ، وذلك عن طريق زيادة الضغوط النافعة التي تدفع إلى النمو و الازدهار والتقليل من الضغوط الضارة التي تعرضنا للمخاطر .

فقد أشارت معظم الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط ، لكن تختلف حدة هذه الضغوط من المهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر ، وكذلك اختلاف هذه المصادر في المنظمات و المهن المختلفة ، واختلاف نسبة الاستجابة لها من شخص لآخر ، وهذا يرجع إلى الفروق الفردية فيما بينهم و ردود أفعالهم اتجاه المواقف المسببة للضغوط ، ولقد تبين أن ضغوط العمل تمثل تكلفة كبيرة على الفرد و المجتمع و المنظمة من الناحية الصحية و الاقتصادية و التنظيمية ، فضغوط العمل لها آثار سلبية ضارة و بجانب هذه الآثار المرضية لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد و مستوى أدائهم الوظيفي متمثلة في انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة وارتفاع معدل الغياب و التسرب الوظيفي ، وعليه يجب أن لا يتجاهل المدير الناجح مؤشرات الغياب أو دوران العمل أو انخفاض الأداء .

قائمة المراجع

1- الكتب:

- 1- أبو بكر مصطفى محمود، (2008)، إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، ط1، الدار الجامعية، مصر.
- 2- أحمد ماهر، (2003)، الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر.
- 3- أحمد ماهر، (2005)، سلسلة ابني مهاراتك وتدريب على كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، مصر.
- 4- أحمد مصطفى، (2004)، إدارة الموارد البشرية، الإدارة العصرية للرؤساء الفكري، الدار الجامعية، مصر.
- 5- بو الشرس كمال، (2015)، الثقافة التنظيمية، ط1، دار الأيام، الأردن.
- 6- حسين حريم، (2009)، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات الأعمال، دار الجامد، الأردن.
- 7- خضير كاظم حمود، (2007)، ياسين كاسب الخرشة ، إدارة الموارد البشرية ، ط1، دار المسيرة، الأردن.
- 8- راوية حسن، (2001)، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، دار الجامعة، مصر.
- 9- سامي محسن، (2012)، علم النفس الإداري، ط1، دار الحامد، الأردن.
- 10- شعبان علي حسين السيبي، (2002)، أسس السلوك الإنساني بين النظرية و التطبيق ، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- 11- صلاح الدين عبد الباقي، (2004)، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، مصر.
- 12- صلاح الدين، محمد عبد الباقي، (2002)، إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية و العملية، الدار الجامعية، مصر.

- 13- طه عبد العظيم حسين،(2006)، إدارة الضغوط التربوية والنفسية ، دار الفكر،الأردن.
- 14- عادل صالح، (2006)،إدارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي ، عالم الكتب الحديث، الأردن.
- 15- عبد الباقي غيدي،(2020)، دراسات نفسية ، الضغوط المهنية و الطاقة النفسية، منشورات ألفا للوثائق ، عمان _ الأردن.
- 16- عبد الرحمن بن أحمد محمد هيجان ،(1998)، ضغوط العمل، مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها ، مركز البحوث و الدراسات الإدارية ، السعودية.
- 17- أحمد ماهر ،(2005)، كيفية التعامل مع ضغوط العمل ، الدار الجامعية.
- 18- عبد الرزاق سالم الرحاحلة،(2011)، السلوك التنظيمي في المنظمات، مكتبة المجتمع العربي،الأردن.
- 19- عبد الغفار حنيفي ،(2003)، أساسيات تنظيم و إدارة الأعمال ، الدار الجامعية،مصر.
- 20- علي حمدي،(2008)، سيكولوجية الاتصال، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- 21- علي حمدي،(2008)، سيكولوجية الاتصال، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- 22- علي عسكر،(2000)، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- 23- قنديلجي عامل إبراهيم،(2019)، منهجية البحث العلمي ، دار اليازوزي العلمية ، عمان ، الأردن.
- 24- محمد الصحن ،(2003)، مبادئ الإدارة ، دار الجامعية، مصر.
- 25- محمد الصحن ، (2000)،مبادئ الإدارة، الدار الجامعية ، مصر.
- 26- محمد سعيد أنور سلطان،(2003)، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، مصر.
- 27- محمود عياصرة ،(2008)،إدارة الصراع و الأزمات وضغوط العمل والتغيير ،دار الحامد،الأردن.
- 28- مصطفى نجيب شاويش ،(2004)، إدارة الموارد البشرية ، إدارة الأفراد ، الجامعة الأردنية، الأردن.
- 29- هارون توفيق الرشيدى ، (1999)،الضغوط النفسية، طبيعتها نظرياتها،مكتبة الأنجلو المصرية،مصر.

30- ياسين كاسب، (2009)، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار المسيرة، الأردن.

2- الرسائل و المذكرات:

1- إلياس بن سالم ، (2002/2001)، الفصل التأديبي للموظف العام في الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الجزائر .

2- باسم مصطفى علي البساطي ،(2022/2021)، أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على العاملين بجمعية تنمية المشروعات الصغيرة ببور سعيد، رسالة تخرج نيل شهادة الماجستير المهني في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة.

3- حدادي مسييلية ، دحموش صونية ،(2017/2016)، ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي ، دراسة حالة بلدية ذراع الميزان ولاية تيزي وزو (الجزائر)، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية ، تخصص سياسات عامة وإدارة الجماعات المحلية، كلية العلوم السياسية ، جامعة تيزي وزو.

4- حليلة كروش ، زهية شحواطي،(2017/2016)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أستاذة السنة الثالثة من التعليم الثانوي ، دراسة ميدانية بثانوية عسوس فرحات بن محمود حراثن _جيجل، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس التربوي ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة جيجل.

5- حمدوني رشيد ،(2016/2015)، الضغوط المهنية و أثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي ، دراسة حالة_الملحقة الجامعية معينة_ مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية و التجارية ، علوم التسيير الملحقة الجامعية مغنية.

- 6- خولة رغيص، (2021/2020)، الثقافة التنظيمية و الأداء الوظيفي للعمال ، دراسة ميدانية بمؤسسة _ سونلغاز_ مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة أم البواقي.
- 7- سعد بن عميقان الدوسري،(2007)، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة المهنية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، السعودية.
- 8- سماحي فاطمة الزهراء،خاوي حياة،(2019/2018)،الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس التربوي ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة المسيلة.
- 9- شاطر شفيق ،(2011/2010)، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية ، وعلوم التسيير،جامعة بومرداس.
- 10- الشوشان علي ،(2005/2004)، ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات ،دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية و المدنية في الرياضي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، أكاديمية خايف للعلوم العربية،السعودية.
- 11- ضحوى سارة، بن فرحات عبد المنعم ، (2021/2020)،علاقة التمكين الإداري بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية للصحة في الجزائر ، دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة ، جامعة بسكرة .
- 12- ضحوى صارة ، (2021/2020)،علاقة التمكين الإداري بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية للصحة في الجزائر ، دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة، مذكرة تخرج لنيل شهادة

- الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة.
- 13- عبد الرحمن بن أحمد بن محمد الهيجان،(1998)، ضغوط العمل _ منهج شامل لدراسة الضغوط ، مصادرها و نتائجها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 14- العبودي فاتح ،(2008/2007)، الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي ، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، تخصص تنظيم وعمل،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة ميله.
- 15- قلاتي طارق،(2019/2018)، انعكاس تسيير الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الرياضية ، دراسة ميدانية وصفية بالمركب الديوان متعدد الرياضات بالبويرة ، من وجهة نظر الموظفين ، تخصص تسيير منشآت رياضية وموارد بشرية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية، جامعة البويرة.
- 16- لعجالية يوسف،(2015/2014)، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس ، تخصص تنظيم وعمل ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة بسكرة.
- 17- نجاح بنت قبلان القبلان ،(2004)، مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية ، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ، السعودية.
- 18- برهم جلال ،(2006)، ضغوط العمل وأثرها على الأداء :دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية .(رسالة ماجستير غير منشورة)،جامعة آل البيت ، عمان_الأردن.

3-المجالات:

- 1- بوخلوة باديس، قمو سهيلة،(2016)، أثر الرضا على الأداء في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، دراسة مقارنة بين مؤسستي مطاحن الواحات العمومية و مطاحن جديع الخاصة بتقوت ، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية و المالية، عدد 2.
- 2- خليفات عبد الفتاح و زغول عماد ،(2003)، مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي مديرية تربية ،مجلة العلوم التربوية، جامعة قطر،العدد3.
- 3- صوفية عزوز ، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، المجلد(09)، العدد(04).
- 4- عبد الرحمن بن سليمان الطيريري،(1994)، الضغط النفسي،مفهومه،تشخيصه،و طرق علاجه و مقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة.
- 5- عبد الملك مزهودة ،(2001)، الأداء بين الكفاءة و الفعالية ،مفهوم وتقييم ،مجلة العلوم الإنسانية ،ع1.
- 6- مريم أفريس، (2019/2018)،الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، دراسة نظرية،مجلة التغيير الاجتماعي،ع6،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة.
- 7- وسيلة حمداني، بلال مشعلي،(2016)، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي الإداري،مجلة حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة قالمة.

4-المواقع الإلكترونية:

- الفرق بين الضغوط المهنية الإيجابية و السلبية على الموقع: .

[http /e 3arabi .com/educational _ sciences.](http://e3arabi.com/educational_sciences)

تاريخ الإطلاع 2023/03/15.على الساعة 10.00.

5- المحاضرات:

- عوينات عبد القادر ،(2017)، ، محاضرات في المنهجية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،

جامعة أكلي محند أولحاج البويرة ، الجزائر.



الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة أكلي محند أولحاج _البويرة_

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علم النفس

التخصص: علم النفس العمل و التنظيم.

المستوى: ثالثة ليسانس.

استمارة البحث.

أخي العامل:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي أقوم بإعداده وذلك لإتمام مذكرة ليسانس في علم النفس العمل و التنظيم و التي يدور موضوعها حول الضغوط المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى العمال وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة و التي يرجى منك الإجابة عليها وفقا لتصوراتكم و شعورك نحو مهنتك . وليكن في علمك بأن إجابتك لن تستخدم إلى لأغراض علمية .

تقبل مني أسمى العبارات التقدير و الاحترام

الأستاذ المشرف: الحميدي

الطابنتين:

عادل

- مشاش أحلام.

- مصباح نجاة

المحور الأول: البيانات الشخصية

-الجنس: ذكر أنثى

-السن:

من 25 إلى 35 سنة

من 36 إلى 46 سنة

من 47 إلى 57 سنة

-الخبرة:

من 1 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 20 سنة

أكثر من 20 سنة

-المستوى التعليمي:

جامعي

ثانوي

متوسط

المحور الثاني: العبارات التي تقيس الضغوط المهنية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
-------	----------	------------	-------	-------	-----------	----------------

1	أشعر أن العمل الذي أقوم به غير واضح					
2	أرى أن العمل الذي أقوم به روتيني					
3	أشعر أن العمل الذي أقوم به يتجاوز مهامي					
4	أعاني ضغوط العمل بسبب العلاقات الرسمية السائدة					
5	أجد صعوبة كبيرة في التركيز أثناء العمل					

6	يحتاج إنجاز عملي إلى وقت إضافي					
7	تتناسب المهام الموكلة لي مع قدراتي					
8	يتناسب الوقت المخصص لعملي مع طبيعة مهامي					
9	لا أستطيع الحصول على وقت الراحة أثناء الدوام					
10	حجم العمل الذي أقوم به يستنزف أوقات إضافية عن وقت العمل					
11	أشعر بالإرهاق بعد نهاية العمل					
12	تعطى لي تعليمات وأوامر متعارضة لأكثر من مسؤول					
13	قلة فرص التدريب في بعض الأعمال التي تتطلب مهارات عالية					

المحور الثالث: العبارات التي تقيس الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
14	أتطلع إلى مسؤوليات أخرى بالإضافة إلى المهام الموكلة لي					
15	يتوافق مستوى مؤهلاتي العلمية مع المهام					
16	يناسبني عدد ساعات الدوام الرسمي					
17	أسعى إلى إيجاد طرق جديدة لإنجاز العمل					
18	ترقيتي في العمل المتعلقة بالكفاءة					
19	يحترم المسؤولون اقتراحاتي المهنية					
20	يساهم المسؤولون في حل المشكلات التي أواجهها					
21	تعليمات العمل واضحة للعامل					
22	أبذل قصارى جهدي في إنجاز مهامي					
23	لدي ميول للتكيف مع ظروف العمل المعقدة					
24	لا أتردد في القيام بالأعمال شديدة الصعوبة					
25	أتناقش مع زملائي بهدف تحسين الأداء					
26	أقدم المساعدة لزملائي في تنفيذ الأعمال					
27	أشعر بالتقدير زملائي في العمل					
28	لدي ميول التكيف مع الظروف المستجدة					
29	أعتقد أن واجبات العمل المطلوبة مني محددة					