

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Ministère de l'Enseignement
Supérieur et de la Recherche
Scientifique
Université Akli Mohand
Oulhadj
-bouira-



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة اكلي محند اولحاج
- البويرة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر اكايمي

تحت عنوان

الضغط المهني و علاقته بمستوى الأداء لدى عمال
مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة

تحت إشراف الأستاذ:

د. أرزقي عبد النور

إعداد الطالبة:

هاجر دايري

السنة الدراسية : 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي عملي هذا إلى روح الشهيد " طالب عبد الرحمان " و إلى كل من ساعدني في إنجاح
دراستي و استكمال درجة الماجستير.

فما أجمل أن يجود المرء بأغلى ما لديه و يهدي الغالي للأغلى.

إلى أمي سدي و خيرتي،

إلى أبي مصدر إصراري و إرادتي،

إلى زوجي نصفي الثاني،

إلى أولادي قرة عيني،

إلى إخواني و أخواتي.

التشكرات

الحمد و المنة لله وحده من قبل و من بعد، الحمد لله على عظيم فضله و جميل هباته، الحمد لله الذي أماننا على إتمام هذا العمل. هذه كلمات الحمد نهمس بها في أذن كل من سيفتح هذه المذكرة لينهل من العلم و المعرفة.

كلمات الشكر و العرفان لكل أساتذتي و كل من علمني حرفا، شكر خاص الأستاذ المشرف فكان نعم المعلم و نعم الموجه.

إلى جميع ما ساعدنا من قريب أو من بعيد.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	الإهداء
-	المتشكرات
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الملاحق
-	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية
1	الإطار العام للإشكالية
1	أهداف الدراسة
2	الدراسات السابقة
4	فرضيات الدراسة
5	خلاصة
	الفصل الثاني: تحديد المفاهيم
6	تمهيد
6	تحديد المفاهيم
6	مفهوم الضغط لغة
6	مفهوم الضغط المهني
6	مفهوم الأداء الوظيفي
7	مفهوم الموظفين لدى الحماية المدنية
8	خلاصة
	الفصل الثالث: الضغط المهني
10	تمهيد
10	مفهوم الضغط المهني
11	مصادر الضغوط المهنية

14	مراحل الضغط المهني
15	أساليب مواجهة الضغوط المهنية
17	الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية
18	الآثار و النتائج النفسية الفسيولوجية
19	خلاصة
	الفصل الرابع: الأداء المهني
21	تمهيد
21	ماهية الأداء
22	ماهية الأداء الوظيفي
22	محددات الأداء الوظيفي
24	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
25	أساليب تقييم الأداء الوظيفي
27	استراتيجيات تحسين الأداء الوظيفي
29	خلاصة
	الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة
31	تمهيد
32	الإجراءات المنهجية للدراسة
32	المنهج المستخدم للدراسة
32	مجتمع الدراسة (تعريف المؤسسة)
42	عينة الدراسة
42	أدوات جمع البيانات
43	الأدوات الإحصائية
44	التذكير بفرضيات الدراسة
44	خلاصة
	الفصل السادس: عرض و تحليل النتائج
46	تمهيد

46	عرض و تحليل النتائج
46	عرض و تحليل الدراسة الاستطلاعية
48	صدق و ثبات الاستبيان
48	اختبار الثبات الكلي للمحاور
48	ثبات أداة الدراسة
49	عرض و تحليل الدراسة الأساسية
71	خلاصة عامة (توصيات و اقتراحات)
73	خاتمة

فهرس الجداول و الأشكال

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم
46	جدول العينة الاستطلاعية	1
47	جدول نتائج الدراسة الاستطلاعية	2
47	جدول الصدق الثبات الكلي ألفا كرونباخ	3
48	جدول ثبات أداة القياس	4
49	جدول الصورة النهائية للاستبيان	5
50	جدول توزيع العينة حسب الجنس	6
51	جدول توزيع العينة حسب السن	7
52	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	8
54	فقرات البعد الأول: عبء العمل	9
56	فقرات البعد الثاني: محتوى و طبيعة العمل	10
58	فقرات البعد الثالث: العلاقة مع الزملاء و المسؤولين	11
61	فقرات المحور الثاني: الأداء المهني	12

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم
34	الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية البويرة	1
50	توزيع النسب حسب الجنس	2
51	توزيع النسب حسب السن	3
52	توزيع النسب حسب المستوى العلمي	4

قائمة الملاحق:

رقم الصفحة	العنوان	رقم
78	الاستبيان	1
80	حساب معامل الصدق و الثبات	2
81	التحليل الوصفي لمحاوَر الاستبيان	3
83	قائمة الأساتذة المحكمين	4
84	رخصة إجراء بحث ميداني	5

المقدمة:

مقدمة:

تُعَدُّ ضغوط العمل من التحديات المستمرة التي يواجهها العاملون في مختلف المجالات. إذ يواجه هؤلاء الأفراد عراقيل متعددة، تختلف بين ضغوط نفسية وجسدية، مما يؤثر على قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة وفعالية. ومن المعروف أن علم النفس عمل و تنظيم يهتم بدراسة العلاقة بين الفرد ومنظّمته، حيث يبرز تأثير بيئة العمل وجماعة العمل على الأداء المهني.

يتضح من هذه الفكرة أن العمل قد يصبح مصدرًا للضغوط النفسية، خاصة أن الإنسان بطبيعته يتأثر بمحيطه، ويسعى دائمًا لتعزيز نفوذه وحماية نفسه من المخاطر، سواء كانت مادية أو نفسية. لذا يظهر التساؤل: كيف يمكن للفرد أن يحقق النجاح في عمله في ظل تلك الضغوط المتعددة؟ وكيف تؤثر هذه الضغوط عليه، وفي المقابل، كيف تنعكس على أدائه المهني؟

نسعى في هذا البحث إلى تسليط الضوء على الضغوط المهنية التي يتعرض لها عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة يوميًا، وكيفية تأثير هذه الضغوط على أدائهم. إن التعرف على مصادر وأنواع الضغوط المهنية يُعَدُّ خطوة أساسية للتغلب عليها. كما أن المجتمعات المتحضرة التي تدرك الأسباب وراء هذه الضغوط، تتمكن من وضع استراتيجيات موزونة لمواجهةها، مما يسهم في تحقيق الأهداف المرجوة.

تدرك كل منظمة أن ديمومتها تعتمد على صحة وفعالية أفرادها. ومن أجل تحقيق ذلك، قمنا بتنظيم بحثنا إلى جانبين: نظري وتطبيقي. يتناول الجانب النظري عدة فصول، بدءًا من توضيح مشكلة البحث وأهدافه وأهميته، وينتهي بمناقشة الضغوط المهنية ومصادرها وآثارها. كما نخصص فصولًا أخرى لتحليل الأداء، من حيث المفهوم العام والوظيفي، والعوامل المؤثرة في تقييمه واستراتيجيات تحسينه.

أما الجانب التطبيقي، فقد أضفنا فيه تركيزًا على الدراسة الميدانية، حيث قمنا بطرح منهج الدراسة، والمجتمع، والعينة، وحدود البحث، بالإضافة إلى أدوات وتقنيات المعالجة الإحصائية المستخدمة. ويختتم البحث بتقديم توصيات واقتراحات عملية تهدف إلى تقديم حلول فعالة لمواجهة الضغوط المهنية لعناصر الحماية المدنية، وتحسين أدائهم الوظيفي.

الفصل الأول

الإطار العام للإشكالية

الإطار العام للإشكالية:

لقد شهد العالم تطورًا سريعًا في القرن الماضي. أدى هذا إلى تطور ملحوظ لدى العنصر البشري وظهور تحديات كثيرة على مستوى المنظمات والمؤسسات، سواء كانت صناعية أو خدماتية. ولقد نجم عن ذلك اهتمام العلماء والباحثين من الناحية النفسية، التي تعتبر الجانب الأكثر أهمية، حيث تتعرض نفسية الإنسان لضغوطات نتيجة لمتطلبات المنظمات. تزداد هذه المتطلبات من تراكم الجهود والقدرات. وكلما زادت الضغوط عن حدوده، كانت النتيجة آثارًا سلبية على جوانب الحياة النفسية والجسدية والاجتماعية والعقلية.

تظهر هذه الآثار من خلال أعراض التعب والإرهاق الحاد، و الإجهاد، والقلق، والإحباط، والغضب. نجد أن هذه البيئة تتطلب قدرات وكفاءات عالية من الموظفين. وفي بعض الأحيان، تلزمهم قدرات خارقة، خاصة في أوقات الأزمات الكبرى، كالكوارث الطبيعية والحروب، مما يتطلب حتى التضحية بالنفس في سبيل تقديم خدمات للآخرين. كل هذه المواقف تشعر الموظف بمستوى مرتفع من المسؤولية، وبالتالي بمستوى مرتفع من الضغط. و تظهر أهمية الموضوع في ما يلي:

توضيح دور و أهمية العلاقة بين الضغط المهني و الأداء المهني، و مساهمة الموضوع في إثراء المعرفة من الناحيتين النظرية و المعرفية، و محاولة الإلمام بالمفاهيم و الدراسات السابقة للوصول إلى معارف علمية جديدة في موضوع الدراسة، إذ سيساعد المختصين في الكشف عن العوامل المسببة للضغط وتوفير برامج لتطوير خصائصهم الشخصية والمعرفية.

أهداف الدراسة:

تتجلى أهداف الدراسة في التعرف على:

مستوى الضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية في فرع البويرة.

علاقة التحكم في العوامل المسببة للضغط المهني بالقدرة على القيام بالمهام.

عوامل الضغط المهني ومستوياتها لدى أعوان الحماية المدنية في فرع البويرة.

تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات المناسبة لوحدة أعوان الحماية المدنية في فرع البويرة.

و يعود اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب نذكرها في ما يلي:

أسباب ذاتية:

- موضوع من مواضيع تخصص مجال علم النفس العمل و التنظيم.
- الرغبة في معرفة حيثيات موضوع الضغط المهني و علاقته بمستوى الأداء لدى عمال الحماية المدنية لما له من أهمية بالغة.

أسباب موضوعية:

- محاولة معرفة العلاقة بين الضغط المهني و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة.
- نقص الدراسات المتعلقة بعلاقة الضغط المهني و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة.

مما سبق ذكره، نجد أن لموضوع الضغوط المهنية أهمية بالغة لدى الباحثين، ما أدى إلى عدد كبير من الدراسات في هذا المجال، منها:

الدراسات العربية:

دراسة الدوسري (2005): بعنوان "ضغوط العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي"، دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنظمة الشرقية (السعودية). هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة الشرقية. كما استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: مستوى ضغوط العمل الذي شعر به الضباط كان مرتفعاً، متأثراً بعوامل مثل: طبيعة العمل، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، صراع الدور، عبء العمل و غموض الدور. مستوى الولاء التنظيمي لدى الضباط كان مرتفعاً نسبياً.

كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

الدراسات المحلية:

دراسة قاجة رقية (2018): تناولت "أساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة، الجزائر". هي دراسة تحليلية على مستوى أعوان الحماية المدنية. هدفت إلى معرفة الأساليب التي تستخدمها الأعوان لمواجهة الضغوط المهنية، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وأظهرت النتائج أن الأساليب المستخدمة تشمل: أسلوب العزلة و الانسحاب.

أسلوب إعادة التقييم الإيجابي.

أسلوب التعبير .

وقد جاء أسلوب الاستسلام أو الاسترخاء في المرتبة الأخيرة.

كما توصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب المواجهة لدى الأعوان تبعًا لمتغير الحالة الاجتماعية ومتغير الرتبة الوظيفية.

دراسة بوعطيط جلال الدين 2023: الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية و هي دراسة ميدانية بالوحدة. المركزية للحماية المدنية لولاية سكيكدة ،تحاول هذه الدراسة معرفة مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية من خلال تناول ثلاث أبعاد من مصادر الضغوط المهنية لغموض الدور، عبء العمل، ظروف العمل، و البحث في مؤشراتها من خلال استمارة تقيس هذه الأبعاد. و قد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج تعكس وجود هذه المصادر و ان اختلفت نسب تواجدها أو انتشارها في محيط العمل و التي ترتبط في مجملها بتوزيع المهام و الظروف المادية والفيزيكية في العمل.

دراسات أجنبية:

دراسة ليجيرين و كريستوفيني (2006) Légeron et cristofini: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغط المهني لدى عمال إمارة لوكسبورغ و تحديد الفئات الأكثر تضررا منه، مع تسليط الضوء على أهم المصادر المسببة لظاهرة الضغط المهني و تقييم الآثار المترتبة عنه على العمال، بالإضافة إلى تحديد الإجراءات و الوسائل المناسبة اللازمة لمكافحة الضغط المهني. و قد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

حوالي 27% من أفراد عينة الدراسة يعانون من اضطرابات عقلية بسبب التعرض للضغط المهني. و أن 12% من بين العمال لديهم اضطرابات القلق بسبب التعرض المستمر للضغط المهني و تبين أن 20% من بين أفراد العينة لديهم ضغط منخفض أو متوسط.

إن الاهتمام بموضوع الضغط المهني على مستوى العالم و تأثيره على أداء العاملين من الركائز الأساسية في عملية التنمية المهنية لدى المنظمات التي تهتم بالعنصر البشري و من هنا جاءت دراستنا الحالية للتعرف على الضغوط المهنية التي يعاني منها عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة، وهل هناك أداء وظيفي جيد لدى عمال هذه المؤسسة و من هنا نطرح التساؤلات التالية:

- هل يؤدي زيادة عبء العمل إلى انخفاض في أداء أعوان الحماية المدنية؟

- ما هي العلاقة بين محتوى العمل و أداء أعوان الحماية المدنية؟

- ما هي طبيعة العلاقة بين العلاقات مع المسؤولين و أداء أعوان الحماية المدنية؟

من خلال هذه التساؤلات نطرح مجموعة من الفرضيات التالية:

- فرضيات الدراسة: و تنقسم إلى جزئين

- الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الأداء لدى عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة .

- الفرضيات الجزئية:

1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل و أداء عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة .

2- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين محتوى و طبيعة العمل و أداء عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة.

3- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات مع الزملاء و المسؤولين و الأداء لدى عمال مديرية الحماية المدنية

لولاية البويرة.

خلاصة:

من خلال الإطار العام للإشكالية قدمنا نظرة عامة حول البحث و المسائل التي يتناولها و تحديد الأهداف و الفرضيات بشكل واضح، توفيراً لسياق فهمي للنتائج البحثية.

الفصل الثاني

تحديد المفاهيم

تمهيد:

يشكل إطار تحديد المفاهيم الخلفية التي ينطلق منها الباحث و كل بحث علمي يرتكز على مجموعة من المفاهيم المحددة و عليه فإننا تناولنا في هذه الدراسة مجموعة من المفاهيم الإجرائية و هي كالآتي:

1. تحديد المفاهيم:

1.1 الضغط لغة:

تشير كلمة الضغوط (Stress) لغويا إلى الكلمة اللاتينية (Stringer) و يعني السحب بشدة (1).

2.1 الضغط المهني:

هو الضغط النفسي و الاجتماعي الذي يتعرض له العمال في مكان عملهم و الذي يمكن أن يؤثر على أدائهم و صحتهم النفسية و الجسدية (2)، و تدل على مجموعة من المواقف التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله و التي تؤدي إلى تغيرات جسمية و نفسية نتيجة لردود فعله و قد تكون هذه المواقف على درجة عالية من التهديد فتسبب الإرهاق و التعب (3).

3.1 عبء العمل:

يمكن تعريفه إجرائيا على أنه حجم العمل و المسؤوليات التي يتحملها أعوان الحماية المدنية في فترة زمنية معينة.

4.1 محتوى و طبيعة العمل:

يمكن تعريفه إجرائيا على أنه المهام و المسؤوليات المحددة لأعوان الحماية المدنية و مدى تعقيدها و تنوعها.

5.1 العلاقات بين الزملاء و المسؤولين:

يمكن تعريفها إجرائيا على أنها جودة التواصل و التفاعل بين أعوان الحماية المدنية و زملائهم و مسؤوليهم.

1- معن محمود عياصرة و مروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل و التغيير و إدارة الأعمال، 2008، دار الحامد للنشر و التوزيع ط1، عمان، الأردن، ص 106.

2 د. محمد عبد الغني، تسيير الموارد البشرية، مجلة جامعة الإسكندرية، مصر، 2018، ص 200

3- محمد الفاتح محمود، مدخل السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، 2017، الدار العالمية للنشر و التوزيع، ط1، ص 82.

6.1 الأداء المهني:

هو مستوى الأداء الذي يقدمه الفرد في وظيفته و الذي يمكن أن يؤثر بعديد العوامل بما فيها الضغط المهني و يمكن قياسه من خلال معايير محددة، مثل الكفاءة و الفعالية و الجودة (1). و هو النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف العامل سواء كان هذا الجهد عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة إليه، حيث يحدث هذا السلوك تغيير بكفاءة و فعالية (2).

4.1 الموظفين لدى الحماية المدنية:

و هم الأفراد الذين يعملون في مجال الحماية المدنية و هم على التوالي:

1.4.1 رجال الإطفاء:

و هم الأفراد الذين يعملون على مجابهة الحرائق و إنقاذ الأرواح.

2.4.1 المسعفون:

و هم العمال الذين يقدمون أسعافات أولية لرعاية حالات الطوارئ.

3.4.1 منسقو الطوارئ:

و هم الذين يعملون على تنسيق الاستجابة للطوارئ و الكوارث.

4.4.1 أفراد الإنقاذ:

و هم العمال الذين يعملون على إنقاذ الأرواح و الممتلكات في حالات الطوارئ.

و من مهامهم مكافحة الحرائق و إسعاف الحالات الطارئة و الاستجابة لإستدعاءات النجدة السريعة و في دراستنا حددنا عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة و الذين يعملون بمواقيت عمل تتمثل في دوام 24 ساعة عمل مقابل 48 ساعة راحة بالتناوب لفرق العمل و هم ينتمون إلى سلك الشبه عسكري.

1 أ. أحمد محمد عبد الله، علم النفس عمل و تنظيم، مجلة جامعة الإسكندرية، مصر، 2015، ص 220
2- أمينة قهواجي، صراع الدور و تأثيره على الأداء الوظيفي، مجلة الدراسات في علم الاجتماع و المنظمات، 2008، ص 24.

خلاصة:

إن هذا التحديد للمفاهيم سيساهم في ضبط المصطلحات الأساسية للبحث و الفهم الدقيق لها.

الفصل الثالث

الضغط المهني

تمهيد:

في هذا الفصل سنتطرق لمفهوم الضغط المهني لغة و اصطلاحاً، و أهم مصادر الضغوط المهنية و مراحلها، و أساليب مواجهتها، و الآثار الناتجة عنها.

1. مفهوم الضغط لغة:

يقصد بالضغط في اللغة و حسب معجم المصطلحات التربوية و النفسية " ضغط ضغطاً و ضغطة"، أي عصره و زحمة و ضيق عليه.

2. مفهوم الضغط اصطلاحاً:

هو الاستجابة الفسيولوجية و النفسية للفرد على مجمل الطلبات و المثيرات التي تحملها البيئة المحيطة لأجل التكيف معها. فالضغط بذلك هو العلاقة المعقدة بين الفرد و بيئته، فالضغط يشير إلى الشدة و الضيق، فالفرد عندما يقع تحت وطأة الضغط يحس بالشدة و القلق و حالة عدم الارتياح و الارتباك.

و يرجع أصل مصطلح الضغط (Stress) إلى الإنجليزية مأخوذ من اختصار (Distress) و (Serres) يقابله في الفعل اللاتيني و الذي يعني سحبه بشدة بمعنى طوق ذراعيه و جسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق. على العموم يعتبر الضغط استجابة مبرمجة و معقدة و التي يمكن أن يكون له نتائج إيجابية أو سلبية، و بالتالي فالضغط هو " أسلوب متكيف يتم تهدئته من قبل الفروق الفردية و التي تختلف من شخص إلى آخر. و مما تقدم، نستنتج أن مصطلح الضغط لم يعرف بمعنى لغوي واحد و ثابت إذ يختلف من علم إلى آخر (1).

3. ماهية الضغط المهني:

تعتبر ضغوط العمل جزء من بيئة العمل المادية و النفسية، نظراً للتداخل بينهما أصبح من الصعب إيجاد بيئة عمل دون ضغوط بسبب التفاعل الشديد بينهما. و على هذا تمثل ضغوط العمل خاصية الوظيفة إلى تشكل تهديداً للفرد

1- نبيلة عدان، ضغوط العمل و الأداء الوظيفي، (2019)، عمان، مركز الكتاب الأكاديمي، ص 14.

فهو نتاج التلاؤم بين مطالب العمل و التزاماته و بين مهارات العامل و قدراته، ما يترتب عنه انحراف في الاستجابة الطبيعية للفرد و تهديد سلامته و صحته النفسية (1).

لقد عرف نومان و بيه (Newman et Beeh) بأن الضغوط عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، و تحدث تغيرات في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى صرف بدني أو عقلي غير معتاد عليه.

و يعرفه غرات (Grath) بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد و البيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص (2) و التي تؤثر بدورها على حالته الجسدية و النفسية مما يؤدي إلى تغيير سلوكه (3)، من خلال ما سبق ذكره نجد أن هناك من رأى الضغوط المهنية على أساس مثير ومنه من رآها على أساس استجابة و أخرى على أنها تفاعل بين الفرد و بيئته، يمكننا استخلاص تعريف بنظرة شمولية حيث يمكن اعتبارها:

حالة استجابة الفرد العامل نتيجة عدم توافقه مع بيئة عمله، و هذا لتعرضه لمثيرات ذاتية و بيئته تفوق طاقته التكيفية، ينتج عنها آثار نفسية و فسيولوجية.

4. مصادر الضغوط المهنية:

تعتبر مصادر الضغط المهني واسعة و متعددة اختلف الباحثون في تصنيفاتهم لهذه المصادر لأغراض منهجية و تبعا للتصورات نابعة من الاختلاف في النظر الذي هو من طبيعة البشر. نجد أن الباحثين عرضوا هذه المصادر كما يلي:

1.4 مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة:

1.1.4 طبيعة الوظيفة: تتفاوت المهن و العمل في طبيعتها من حيث المسؤوليات، الواجبات، طريقة الأداء و نتائج سلوك الأفراد، إذ هناك وظائف بطبيعتها تولد ضغوطات عالية، كمهنة الأطباء، و رجال الإطفاء، فهي تحتاج إلى تركيز مستمر. فهي أعمال غير نمطية و تحتاج إلى تفاعل مستمر مع الأشخاص لإرضاء رغباتهم.

1- المرجع نفسه، ص 21.

2- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (2006)، ط 2، عمان، الأردن، دار وائل للنشر.

3- زهير الصباغ، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، (1981)، العدد 01، المجلة 05، الرياض، ص 29.

و بالتالي فإن طبيعة و محتوى العمل تعد مصدر للضغط كون أن تأثير الوظيفة يختلف باختلاف شاغلها، حيث يمكن أن يتأثر الموظف بالضغط الممارس عليه بأقل درجة إذا كان في منصب قائد، و يتأثر موظف آخر في نفس منصبه بدرجة أشد، و ذلك راجع للفروق الفردية فهي تلعب دورا كبيرا في تكييف الضغوط و كيفية التعامل معها.

2.1.4 زيادة و قلة عبء العمل:

تعتبر سببا رئيسا لحدوث ضغط العمل إذ يترتب عليه الارتباك و كثرة الأخطاء، فكلما كانت المهام الموكلة إلى فرد أكبر من قدراته سببت له الضغط خصوصا إذا كان صاحبها لا يملك الوقت لإتمامها (1).

يفهم مما سبق أن كمية و حجم الأعمال تشكل تهديد بتوليد الضغوط هذا من جهة، و من جهة أخرى نجد أن الهياكل التنظيمية و بطئ قنوات الاتصال يزيد من عبء العمل و لا يستطيع العامل مسايرة متطلبات العمل.

3.1.4 غموض الدور:

يقصد به الفرق بينما هو مطلوب من الفرد القيام به و بين ما هو مفهوم لديه و مدى استيعابه لمسؤوليات وظيفته، و بالتالي فإنه افتقار إلى المعلومات المتعلقة بالمهام و الواجبات (2).

4.1.4 صراع الدور:

و هو التعارض بين الواجبات و المسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر أو من تعدد التوجيهات عندما يكون للعامل أكثر من مشرف يرأسه ما يشعره بعدم الاستقرار بداخله.

مما سبق نستخلص أن مدى إلمام الموظف بمهامه و وضوحها و متطلبات منصبه من شأنه أن يزيد أو يقلل من الضغوط، ذلك لأن الفرد يكون على دراية جيدة بمهامه، مسؤولياته، صلاحيته و يكون أدائه لعمله أوضح لا يشوبه الغموض، فهو معلوم أن كل ما هو غامض للإنسان يسبب له الشك و الريبة و بالتالي التوتر و القلق.

1- يوسف لعجيلية، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائي الجامعي بعنابة، رسالة مجسّتر غير منشورة، 2015، جامعة محمد خيذر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، الجزائر، ص 69.
2- المرجع نفسه، ص 70.

2.4 مصادر ضغوط المرتبطة بالمنظمة:

تري أنا مارغيلاس، أن الضغوط المهنية تصدر من المنظمة و ذلك نتيجة تطبيق سياسات عميقة و فاشلة، أو نتيجة عدم القدرة على الاتصال الفعال بين أعضاء التنظيم (مرؤوس و رؤساء) (1).

ما يلاحظ أن المنظمة هي مصدر الضغوط من خلال سياستها، سواء كانت قمعية أو فاشلة، فبغض النظر عن هذه الممارسات إلا أن نتائجها فائقة التأثير على العمال، الذين يقضون فيها أوقات تفوق تلك التي يقضونها في منازلهم، و بالتالي فهم دائمي التأثير بها.

كما يرى عامر خيضر الكبيسي بأن المنظمة هي النتاج الكلي و محصلة جميع العوامل التي يتعرض لها الفرد و التي تسبب له ضغوط العمل بما تحمله من تنوع في القيم، العادات و الاتجاهات التي بمجرد تفاعلها تشكل ضغوط متفاوتة الحدة من شخص إلى آخر (2).

مما سبق يفهم أن المنظمة هي محصلة تفاعل العديد من العوامل التي يتعرض لها الفرد و التي تشمل تنوع القيم، و تنوع الاتجاهات و حتى العادات و التقاليد. كل هذه المتغيرات تؤثر على مواقفهم و سلوكياتهم و حتى علاقتهم مع بعضهم البعض.

3.4 مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالجماعات و العلاقات الإنسانية:

تمارس جماعة العمل ضغوط على أعضائها حتى يلتزموا بقواعدها و معاييرها، إذ تحمل في عضويتها أفرادا بمختلف القيم و الاتجاهات، و حتى تجعل كل هؤلاء الأفراد يد واحدة فإنها تضغط عليهم في مكان العمل حتى يمتثلوا لأوامرها (3).

إن انعدام التوافق سبب في تكوين ضغط العمل داخل الجماعة ما ينمي التنافس و الصراع الذي يخلق بدوره ضغوط عمل تزيد حدتها خصوصا عند اتساع الفجوة بين قدرات الفرد و متطلبات الجماعة (4).

1- أنا مرغيلاس، كيف تقلل من الضغوط الصراعات داخل أماكن العمل، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، 2009، القاهرة، ط1، ص 296.

2- محمد عبد الفتاح الصرفي، مفاهيم إدارية حديثة، 2003، دار الثقافة، عمان، ط1، ص 166.

3- حسان الجبلاني، دراسة نفسية اجتماعية للجماعات غير الرسمية، 2008، دار هومه للطباعة و النشر، الجزائر، ص 64.

4- حسم مصطفى عبد المعطي، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، 2006، مكتبة الزهراء الشرق، القاهرة، ط1، ص 83.

5. مراحل الضغوط المهنية:

1.5 مراحل التعرض للضغوط:

يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بالخطر، تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا، و يمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط مهنية معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط و من أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب، توتر الأعصاب، سوء استغلال للوقت، الأرق، الضحك الهستيري، الاستهداف للحوادث، الحساسية للنقد (1).

2.5 مرحلة الفعل و التعامل مع الضغوط:

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات. و يأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب و ذلك في محاولة التغلب عليها و التخلص منها بسرعة و بذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن و إذا لم ينجح في ذلك إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى ضغوط.

3.5 مرحلة المقاومة و محاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل دفع نسبة الكوليسترول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل و مقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر إلى عند هذا الحد و تزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل فينتقل الفرد إلى مرحلة التعب و الإنهاك (2).

1- سعد الدسوري (2005)، ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، منصوره جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص 05
2- مرجع نفسه، ص 06.

4.5 مرحلة التعب و الإنهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار و لفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة و محاولات التكيف و يمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال المظاهر و الآثار من أهمها:

- الاستياء من العمل
- انخفاض معدلات الانجاز
- التفكير في ترك الوظيفة
- الإصابة بالإمراض النفسية و العضوية.

6. أساليب مواجهة الضغوط المهنية:

من أساليب مواجهة الضغوط المهنية هو أولاً تحديد مصادر الضغط فبدونه لا يمكن تحديد الأساليب و نذكر منها:

1.6 تحديد مصادر الضغط:

كلما كان تحديد مصادر الضغط واضحاً و دقيقاً كان أسلوب المواجهة سلساً و سهلاً. فنقوم بتحليل الوضع من خلال تحديد العوامل التي تسبب الضغط، سواء كانت مشاكل مع بيئة العمل أو مع جماعة العمل.

2.6 إدارة الوقت:

إن التخطيط الجيد للمهام و استخدام جداول و قوائم و أولويات التنظيم يساعد على التركيز و تجنب التشتت.

3.6 تقنيات الاسترخاء:

و يعتبر هيربت بنسون، أخصائي أمراض القلب هو أول من ابتكر مصطلح "استجابة الاسترخاء" و الذي يعني به التغيير النفسي في أجسامنا، الذي يحدث عن تعديلنا لحالة وعيننا عبر وسائل غير تناول العقاقير. و كان يحث د.بنسون الأساسي الذي انتهى إلى نجاح كبير يهدف إلى إيجاد وسيلة تساعد ضحايا أمراض القلب دون مخاطرة الأعراض الجانبية. إن استجابة الاسترخاء تساعد في رفع مستويات دوران الأندروفين مما يوفر إمكانية تحمل الألم و

هناك وسائل عديدة للحصول على استجابة الاسترخاء مثل: الصلاة، التأمل، ممارسة الرياضة، فالدعم الروحي و الانفعالي و تجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات و الذي يضيفي على النفس الهدوء و السكينة و يزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط (1).

4.6 التغذية العكسية الحيوية:

لقد أصبحت الآن خيار طبيبا يساعد في تعليم المرضى على حالة اليقظة العقلية. فعندما نكون تحت ضغوط حادة كل الأنشطة الكهربائية في الدماغ أنماط تعمل في شكل أنشطة عشوائية على نحو مفرط. مما يجعل من الصعب علينا التركيز أو الاسترخاء أو النوم، و مع ذلك يمكننا عن طريق التركيز و أساليب الاسترخاء السيطرة على النشاط الكهربائي و البدء في بث أنماط موجات متماسكة منظمة.

5.6 الفن:

إن وجود لوحات فنية أو صور فوتوغرافية معلقة على الجدران في بيئة العمل قد يساهم في تحسين مزاج العاملين و إيجاد مناخ للإبداع و التفكير الهادئ السليم.

6.6 الوخز بالإبر:

هي واحدة من أقدم أشكال العلاج الطبي و قد أنتشر مؤخرا و أصبح مقبولا لدى الأطباء على مستوى العالم. أنه فعال لمقاومة الألم، هذا عندما يكون الفرد تحت ضغط عمل مزمن فقد يكون من المفيد الذهاب إلى المراكز الطبية المختصة في هذه التقنية.

7.6 أزياء العمل:

إن الملابس غير المناسبة للعمل و الضيقة تمنع العاملين من ممارسة استجابة الاسترخاء، فالمشكلة تكمن في أننا لا نستطيع التنفس بعمق أو تبادل الأكسجين بثائي أكسيد الكربون بكفاءة، و هذا يعني أن العامل عندما يكون تحت

1- د.محمد حسن أبو رحمة، ضغوط العمل التربوي، مجلة رابطة التربوسين الفلسطينيين للآداب و الدراسات التربوية و النفسية، 2020، طبعة الأولى، ص 35.

ضغط كبير فهناك تعاضم لمنتجات "الأبيض". لهذا فإن جزءا أساسيا من تعلم ممارسة طاقات الاسترخاء هو في تعديل تصميم ملابس العمال.

8.6 تصورات ايجابية:

إن الصورة الإيجابية تحدد النتيجة بقوة الكلمة في تشكيل رؤيا الفرد للأمور و العكس بالعكس صحيح، فالتصورات السلبية في بيئة العمل تختلف في العقل اللاوعي نتيجة حتمية لأحداث سلبية (1).

7. الآثار الناتجة عن ضغط العمل:

لضغوط العمل عادة آثار إيجابية و سلبية، و ذلك لأن انعدام الضغوط كليا يؤدي إلى فقدان الشغف للعمل. لذا يمكن تقييم آثار ضغوط العمل إلى آثار سلبية و أخرى إيجابية.

1.7 الآثار الإيجابية هي: من أهم الآثار الإيجابية التي يتركها الضغط المهني على مستوى الفرد و المنظمة نذكر منها ما يلي:

- رفع مستوى الشعور بالرضا و الثقة و الروح المعنوية ما بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في العمل و رفع مستوى الأداء و التمييز لديهم و السعي إلى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي تكون لديهم.
- معالجة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب و ذلك لانجاز العمل بكفاءة عالية و يتم مواجهة المشكلات و العمل و التغلب عليها فالضغوط هي الدافع لمعالجة هذه المشاكل.
- من خلال ضغوط التي يوجهها العاملون بالمنظمات يتم على اكتشاف قدراتهم و الكفاءات المتميزة لديهم و ذلك يتم من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل و عن طريق هذه التحديات تبني قدرات هؤلاء العاملين و مستوياتهم المهنية.

- تساعد الضغوط في العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية عن طريق مساعدة بعضهم البعض على مواجهة مصيرهم المشترك و هو ضغوطات العمل، فكم رأينا من عمال كونوا قوة مشتركة ظهرت من خلال إنشاء نقابات العمال و هذا كان فقط بسبب ضغوطات العمل فلولا هذه الأخيرة ما كان هناك اتحاد للعمال في مكان العمل.

2.7 الآثار السلبية هي: إن للضغط المهني آثار سلبية على الفرد و المنظمة على حد سواء، نذكر منها ما يلي:

- الزيادة في التدخين نتيجة التعرض لضغوط العمل و ذلك بسبب القلق و التوتر الذي تولده تلك الضغوط.

- العنف و انتهاك الأنظمة، إن الكثير من الضغوط تعود إلى ممارسة العنف و مخالفة القوانين و خاصة الضغوط النفسية كالإحباط.

- عادات الأكل و الشرب لقد تبين أن الضغوط تترك أثرا على الفرد من حيث الرغبة في الأكل بنهم، أو فقدان الشهية المرضي.

- اضطرابات النوم و تعتبر أكثر عرضا شائعا للضغوطات المهنية، فهو يمثل أحد أنواع الاضطرابات المرتبطة بالضغط و تظهر على شكل أرق و كوابيس و نعاس نهاري.

3.7 الآثار و النتائج النفسية الفسيولوجية:

من أهم النتائج التي تتركها ضغوط العمل على الناحية السيكولوجية ما يلي:

1.3.7 الصداع: تعتبر ضغوط العمل و الضغوط بشكل عام من أهم مسببات آلام الرأس متمركزة في الفصل الجبهي و قد يكون مستمر لفترات طويلة لبعض الأشخاص.

2.3.7 أمراض القلب: تعتبر من أكثر الأمراض شيوعا عند العمال المصابين بالضغوطات المهنية خاصة ذوي المراكز الحساسة و أمراض الجلطات القلبية تشكل جزءا كبيرا من أمراض العمال.

3.3.7 ارتفاع ضغط الدم: إن هذا المرض لا يكون له سببا عضوي معروف و إنما ينشأ عن عوامل نفسية مثل ضغوط العمل و يهدد حياة الأفراد.

4.3.7 الاضطرابات النفسية: إن حالة النفسية للأفراد من أهم المؤثرات التي تدل على تحديد نتائج الضغوط و هي:

1.4.3.7 القلق: تعد استجابة لقلق من أكثر الاستجابات شيوعاً لدى الأفراد الذين يعانون ضغوط العمل و هذه الاستجابة تقود على العجز في التركيز و الانتباه، و إلى حدوث خلل في الجهاز العصبي مما يزيد نبضات القلب و يزيد من سرعة التنفس و تحدث لدى الفرد اضطرابات معوية أيضاً (1).

2.4.3.7 الاكتئاب: عند ما تزداد وحدة الضغوط على الفرد داخل بيئة العمل فإن بعض منهم لا يستطيع التكيف بصورة ملائمة مما يقود إلى الإصابة بالاكتئاب (2).

خلاصة:

مما سبق نستنتج أن للضغوط المهنية مصادر عديدة تأتي من الشخص العامل أو من المنظمة، و هناك ما هي من العلاقات الإنسانية داخل المنظمة، و يمر هذا الضغط بعدة مراحل ما يسبب آثار سلبية أكثر منها إيجابية على مستوى الأفراد العاملين و الأمراض النفسية و الجسدية و هي خير دليل لآثار الضغوط المهنية السلبية على الفرد.

1- أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير في غدارة الأعمال، 2009، عيسى ابراهيم المعشر ص 30-31
2- المرجع نفسه، ص 32-33

الفصل الرابع

الأداء المهني

تمهيد:

إن الأداء الوظيفي من العوامل الأساسية التي تعتبر المرآة العاكسة لنشاط الأفراد و كذا المنظمة حيث أن الأداء الجيد للأفراد داخل المنظمة يعني نجاح هذه الأخيرة. و إن لكل من الفرد و المنظمة الدور الفعال في زيادة مستوى الأداء انخفاضه، و يعتبر دعم المنظمة عامل أساسي و فعال في تحسين الأداء للعامل بشكل خاص و نجاح المؤسسة بشكل عام.

1. ماهية الأداء:

إن للأداء تعاريف عديدة يمكن حصرها في ما يلي:

1.1 مفهوم الأداء لغة:

هو انجاز الشيء أو العمل بشكل جيد (1)، و يمكن تعريفه أيضا على أنه القيام بالعمل أو النشاطات بشكل فعال (2).

2.1 مفهوم الأداء اصطلاحا:

هو مستوى تحقيق الأهداف و النتائج المتوقعة من الفرد أو الفريق في إطار وظيفتهم أو مهنتهم و يشمل الجودة و الكمية و الكفاءة و الفعالية (3).

و جاء تعريف آخر أنه الطريقة التي يتم بها عمل شيء أو عمل معين من أجل إنجازه أو إفشاله، فإذا كان أداء العامل جيدا كانت النتيجة جيدة و إذا كان أداء العامل رديئا جاءت النتيجة على طبيعة العمل الفاشل، و الأداء هو المظهر الخارجي الملموس على القدرة أو القيام بالفعل و ممارسة شيء ما (4).

ينطوي مفهوم الأداء على العديد من المفاهيم المتعلقة بالنجاح، الفشل، الكفاءة و الفعالية و غيرها من العوامل المتعلقة به (5).

1- د. عبد الله الحريدي، معجم اللغة العربية المعاصرة، ص 14.

2- محمد شفيق غربال، قاموس المعاني، ص 56.

3- مجلة إدارة الموارد البشرية، المجلد 10، العدد 2، 2018، ص 12.

4- جرجس ميشال جرجس، 2005، معجم مصطلح التربية و التعليم، ط 1، دار النهضة، بيروت، ص 42.

5- د. كامل أحمد أبو ماضي، بطاقة الأداء المتوازن، 2018، فلسطين، غزة، ص 17.

2. ماهية الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء الوظيفي بدرجة انجاز الموظف للوظيفة الموكلة إليه في مكان العمل، و يرتبط الأداء بتحقيق الأهداف الوظيفية.

و جاء في تعريفات أخرى أنه الأثر الصافي لجهود العامل التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام، و الذي يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام الموكلة و المكونة للوظيفة.

"و هو النتائج المحددة للسلوك و بالتالي فإن الأداء الإيجابي هو النتائج المرغوبة المحددة للسلوك و بالمقابل فإن الأداء السلبي هو النتائج غير المرغوبة المحددة للسلوك" (1).

و يعرف الأداء الوظيفي في هذه الدراسة على أنه، مجموعة السلوكيات المنظمة الصادرة عن عامل الحماية المدنية، و التي تعتبر عن قيامه بمهامه من حيث مستوى و كفاءة الأداء.

3. محددات الأداء الوظيفي:

يتكون أداء العاملين من مجموعة من العناصر أهمها:

1.3 عناصر أداء العاملين:

1.1.3 معرفة متطلبات المهنة:

و تشمل المهارات الفنية و المهنية و الخلفية العامة للوظيفة و المجالات المرتبطة.

2.1.3 نوعية العمل:

و تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به و ما يمتلكه من رغبات و مهارات و براعة على التنظيم و تنفيذ الأعمال دون أخطاء (2).

3.1.3 كمية العمل المنجز:

و هي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، و مقدار سرعة هذا الإنجاز.

1- د.كامل أحمد أبو ماضي، بطاقة الأداء المتوازن، 2018، فلسطين، غزة، ص 18.

2- أسعد أحمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، 2008، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين

4.1.3. المثابرة و الثقة:

و تشمل الجدية، التفاني في العمل و قدرة الموظف على تحمل مسؤوليات العمل و إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، و مدى حاجة هذا الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين.

توضح العناصر سابقة الذكر أن أعلى مستويات الأداء للعاملين تعتمد على معارفه و المهارات التي يتقنها، و إدراكه التام للمجالات المرتبطة بمهام وظيفته، و تعتمد كذلك على إدراك الموظف لعمله و الأنظمة التي تحدد مساره بما يضمن له أن يسير في الاتجاه الصحيح، كما أن القدرة التنفيذية لأي مهام لها دور في الأداء و مدى الإنجاز الذي يقوم به العامل خلال عمله.

2.3 محددات أداء العاملين:

اعتبر العديد من الباحثين إن الأداء ينتج من تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر، و يطلق عليها محددات الأداء و التي تتمثل في:

1.2.3 الجهد:

و هو الناتج من حصول الفرد على الحافز إلى الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهامه (1).

2.2.3 القدرات:

و هي نوعان، قدرات فطرية و قدرات مكتسبة فهذه الأخيرة التي تلعب فيها البيئة و الزمن دورا في تكوينها و صقلها و هي أيضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطورها و يكون ذلك عن طريق التدريب و التعلم، أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد و نباهته، و قدرات غير عقلية تتمثل في قدرات جسمانية، كالبنية الجسدية و اللياقة البدنية و حدة البصر و السمع (2).

1- سعاد بعجي، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة نفضال المسيلة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2007، ص 11
2- بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012، ص 10

3.2.3 إدراك الدور:

و هي مدى إلمام العامل بعمله، بمعنى أن تتجسد في تصورات انطباعات عن السلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله، بجانب كيفية ممارسة دوره في المؤسسة (1).

مما سبق يمكن القول أن الأداء هو الأثر لجهود الفرد و التي تبتدىء بالقدرات و إدراك الدور و المهام، فهذا يعني أن الأداء هو علاقة متداخلة بين هذه العناصر.

4. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي يتأثر بالعديد من العوامل و منها العوامل الفردية و التنظيمية و البيئية و تشمل ما يلي:

1.4 المهارات و القدرات:

و هي القدرة على أداء مهمة أو نشاط معين بفعالية و كفاءة و تشمل عدة أنواع منها:

1.1.4 المهارات الفنية:

و هي المهارات المتعلقة بالتعامل مع الآخرين مثل مهارات البرمجة أو المحاسبة (2)

2.1.4 المهارات الشخصية:

و هي المهارات المتعلقة بالتعامل مع الآخرين مثل مهارات الاتصال و العمل الجماعي

3.1.4 المهارات القيادية:

هي المهارات المتعلقة بالقيادة و الإدارة مثل مهارات اتخاذ القرارات و التخطيط الإستراتيجي و التواصل الفعال و

أساليب تحفيز الفريق، و القدرة على حل المشكلات و التفاوض و الإقناع و القيادة الأخلاقية (3).

2.4 المعرفة و الخبرة:

و هي من أكثر العوامل الهامة التي تؤثر على الأداء الوظيفي و هي:

1- بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012، ص 11

2- مجلة الموارد البشرية، المجلد 10، العدد 2، 2020، ص 15

3- كريستون، تقييم الأداء الإستراتيجي، 2001، سلسلة إمارات يهيك ، لبنان، ص 35.

1.2.4 المعرفة:

و هي المعلومات و المهارات التي يكتسبها الفرد من خلال التعليم و التدريس و الخبر و تصنف على معرفة النظرية و العلمية و الواقعية و هذا ما نجده عند عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة من خلال التدريبات و البرامج التدريبية مثل محاكاة الأحداث و الأزمات مثل الزلازل و الحرائق فنعد العامل قد تجهز بمعرفة عالية بهذه الأزمات.

2.2.4 الخبرة:

و هي الممارسة العملية و الخبرة المكتبة من خلال العمل في مجال معين، و هي أهم شيء و هذا لقدرتها على تجاوز كل أزمة جديدة في مجال العمل فيكون العامل في الحماية المدنية خبرة كافية للمواجهة ⁽¹⁾.
إن هذه العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي دور كبير في الأداء و تحسينه و وجود كفاءات تعتمد على هذه العوامل يشكل تغيير دقيق في نتائج الأداء الوظيفي.

5. أساليب تقييم الأداء الوظيفي:

إن تقييم الأداء الوظيفي للموظفين هو أحد الممارسات الأساسية في إدارة الموارد البشرية، بما أنه عملية منظمة و منهجية فيخضع لعدة طرق و من أهمها ما يلي:

1.5 تقييم الإدارة: (Management Evaluation)

و يتم فيها تقييم الموظف من قبل المشرف المباشر أو الإدارة و تعتمد على معايير موضوعية مثل:

-الانجازات: و هي كل ما أنجزه العامل في تحقيق الأهداف في إطار العمل سواء كانت أهدافا فردية أو جماعية

و تختار الإدارة ما يناسبها في اختيار المعايير.

-المهارات: و هو خطوة مهمة لفهم مستوى كفاءة الموظفين في الأداء الوظيفي تحديد احتياجات كل عامل و

التطوير و الطرق التي قد تعرض هذه العملية إلى التحيز الشخصي، حيث يمكن للمقيم أن يؤثر بعوامل غير مرتبطة

1- محمد أحمد محمد عثمان، تقييم الأداء المهني للممارس العام، 2017، المكتب الجامعي الحديث، مصر، ص 110..

بأداء الموظف، مثل الانطباعات الشخصية أو التفضيلات الشخصية، و هذا قد يؤدي إلى تقييم غير عادل و غير موضوعي (1).

2.5 تقييم الزملاء: (Peer Evaluation)

يقوم الزملاء بتقييم الأداء بعضهم البعض، و يمكن أن يكون ذلك من خلال استبيانات تقييم الأداء التي يقوم بمالئها، و هذا من خلال ذلك أن يوفر رؤية متعددة و متفاوتة لأداء الموظفين و تساعد في تعزيز التعاون و العمل الجماعي.

3.5 تقييم الذات: (Self Evaluation)

يقوم الموظف بتقييم أدائه الوظيفي بنفسه و هذا يساعد في إشراك الموظف و تحفيزه على التطوير الذاتي، كما أنها توفر رؤية داخلية عن نقاط القوة و الضعف في أداء الموظف و تحديد الفرض للتحسين. يمكن استخدامه في إطار المناقشات الفردية بين الموظف و المدير.

4.5 تقييم 360 درجة: (Degree Feed back 360°)

و يتم من خلالها تقييم الموظف من قبل المشرف و الزملاء و الرؤوسين، أي أنها توفر رؤية شاملة و متعددة الجوانب عن أداء الموظف. و تساعد في التطوير الشامل للموظف و بناء خطط تحسين فعالة.

5.5 تحديد مؤشرات التطور و الأهداف:

إن وضع الأهداف مسبقا بغض النظر عن مدى طموحها، حيث أن تجنب وضع الأهداف أو وضع أهداف غير واقعية قد تثبط عزيمة الموظفين، فيمكن تجزئة الأهداف إلى مراحل صغيرة للحصول على صورة أفضل، حيث إن وجود أهداف صغيرة قابلة للتحقيق يساعد الموظفين على أن يكونوا أكثر فعالية من خلال:

- إدارة الوقت بشكل فعال
- الوفاء بالمواعيد النهائية
- تنظيم العمل

- تعزيز إدارة المشاريع و مهارات 'دارة التغيير.

6.5 التواصل الفعال:

و يعد هذا من الأدوات الأساسية لتحسين الأداء الوظيفي، و تعتمد معظم المنظمات على التواصل الفعال مع كل الموظفين لزيادة مردوديتهم. فالتواصل الفعال له تأثير كبير على أداء الموظف، و يبني روح العمل الجماعي و يعزز العلاقات بين المرؤوسين و الرؤساء.

7.5 التخطيط و تحديد الأولويات:

يعد التخطيط و تنظيم المهام أمراً ضرورياً لتحسين أداء العمل. فوضع خطة مفصلة مسبقاً تفيد في تطبيق المهام في وقتها المحدد، فتتظم العمل بالتخطيط عن طريق تقسيم الأعمال الكبيرة إلى أعمال أصغر، و تحديد تاريخ الاستحقاق و حالة الأولوية لكل منها، و تم ترتيب أولويات العمل من خلال الجمع بين الأعمال الأكثر إلحاحاً و الأساسية، مع الأخذ بعين الاعتبار مقدار الوقت الذي يستغرقه إنهاء كل مهمة (1).

8.5 إدارة الأداء (Management Performance):

تركز التقنية على تحديد الأهداف و المخرجات المتوقعة من الموظف، و تتضمن مراجعة دورية للأداء و تقديم تغذية راجعة و تقوم بربط الأداء بالحوافز و المكافآت لتحفيز الموظفين.

إن هذه الطرق تعتمد غالباً على أسلوب المؤسسة و أهدافها و إستراتيجيتها و طبيعة عملها و لضمان تقيين شفاف و فعال يجب مراعاة الأهداف و أسس التقييم بوضوح للموظفين، و ضمان عدالة و موضوعية عملية التقييم و كذلك تحديد مؤشرات أداء واضحة و قابلة للقياس.

و من أفضل أساليب التقييم هي استخدام مصدر تقييم متعددة و هذا ما استنتجته مما سبق ذكره فيمكن تطبيق كل الأساليب للحصول على تقييم متوازن و شامل للأداء الوظيفي، مما يساعد في تحسين الأداء و تطوير المهارات (2).

6. استراتيجيات تحسين الأداء الوظيفي:

1- أحمد بسام، مجلة الدراسات العلمية، تسيير الموارد البشرية، مجلد 10، جامعة بغداد، العراق، المجلد 04 ع 2 خ، 2022/04/12، ص 201
2- بلايلة ربيع، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية، رقم 1 إصدار 2017/10/17، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، مجلد 04، ص 286

إن اهتمام المنظمات بالموارد البشرية، هو ضرورة ملحة لدعم بقاء المنظمات، و بقاء إمكانات بشرية مؤهلة، فمعظم الباحثون اتفقوا على تحسين الأداء الوظيفي فهو أداة فعالة لتطوير و استغلال المهارات. و لا يتم هذا إلا باستراتيجيات و هي على التوالي:

1.6 وضع التوقعات الصحيحة:

يكون الموظفون غالبا مشوشين بشأن ما يجب القيام به في وظيفتهم و ما هو متوقع منهم و لتجنب ذلك، يجب أن يدرك الموظفون سبب تعيينهم في الوظيفة بالإضافة إلى تحديد المدير توقعات واضحة منهم، إذ يؤدي هذا إلى أنه سيكونون أكثر تركيزا.

2.6 تجنب تعدد المهام:

إن تعدد المهام يضر بجودة العمل، فتحديد المهمة الأكثر أهمية و التركيز عليها بالكامل، فالعمل على مهمة واحدة في كل مرة يجعل الشخص أسرع و اقل توترا و يمنع ارتكاب الأخطاء.

3.6 تحديد نقاط الضعف:

يملك كل إنسان نقاط ضعف مهما كان و يستحيل أن يكون أن يكون ممتازا في كل شيء لذا يجب على الشخص تحديد نقاط ضعفه حتى يتسنى له تحسينها، و يجب التركيز على تحديد الأشياء التي تقلل من أداء العمل و العمل باستمرار على تحسينها.

خلاصة:

مما سبق ذكره في هذا الفصل نستنتج أن الأداء الوظيفي له محددات، و عوامل كثيرة تؤثر عليه، و أساليب تقييمه هي التي تحدد أداء الأفراد، سواء إيجابية أو سلبية. و من أجل تحسين الأداء الوظيفي توجب استخدام استراتيجيات لتطوير و استغلال المهارات.

الفصل الخامس

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

من خلال دراستنا للفصول السابقة سيتم التطرق إلى الفصل الخامس من خلال تحديد المنهج المستخدم للدراسة، و تحديد مجتمع الدراسة و أسلوب اختيار العينة، و أدوات جمع البيانات و الأدوات الإحصائية و التذكير بفرضيات البحث.

1. الإجراءات المنهجية للدراسة:

1.1 المنهج المستخدم للدراسة:

• المنهج الوصفي:

و هو منهج بحثي يهدف إلى وصف و تحليل ظاهرة أو مشكلة معينة في الوقت الحاضر. يركز هذا المنهج على جمع البيانات و تحليلها لوصف خصائص و مميزات الظاهرة المراد دراستها.

2.1 مجتمع الدراسة (تعريف بميدان الدراسة):

سنحاول من خلال هذا التعريف بميدان الدراسة، نشأتها، أقسامها، و الهيكل التنظيمي للمؤسسة و مهامها، و أهدافها.

1.2.1 تعريف مديرية الحماية المدنية:

تعتبر مديرية الحماية المدنية هيئة حكومية (عمومية) تابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، خاضعة للمرسوم التنفيذي رقم 54/92 المؤرخ في 1992/02/12 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية (مديرية الحماية المدنية)، يقع مقرها بالطريق الوطني رقم 32 طريق تيكجدة.

2.2.1 مراحل تطورها:

قبل سنة 1974، كانت البويرة تابعة إداريا لولاية تيزي وزو، إلى غاية صدور الأمر 74/69 المؤرخ في 2 جويلية 1974 حيث أصبحت ولاية بها مصلحة الحماية لمدنية والإسعاف.

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92/54 المؤرخ في 02 فيفري 1992 المتعلق بتسيير وتنظيم المصالح الخارجية لحماية المدنية، سمح بتحويل مصالح الإسعاف للولايات إلى مديريات للحماية المدنية على مستوى كل ولاية، وبالتالي ضبط قواعد سيرها وهيكلتها وتنظيمها، وحسب المادة الثانية من هذا المرسوم التنفيذي فإن المصالح الخارجية للحماية المدنية تتولى تنسيق نشاطاتها و تتمثل هذه المصالح الثلاث في ما يلي:

• مصلحة الوقاية

• مصلحة الحماية العامة

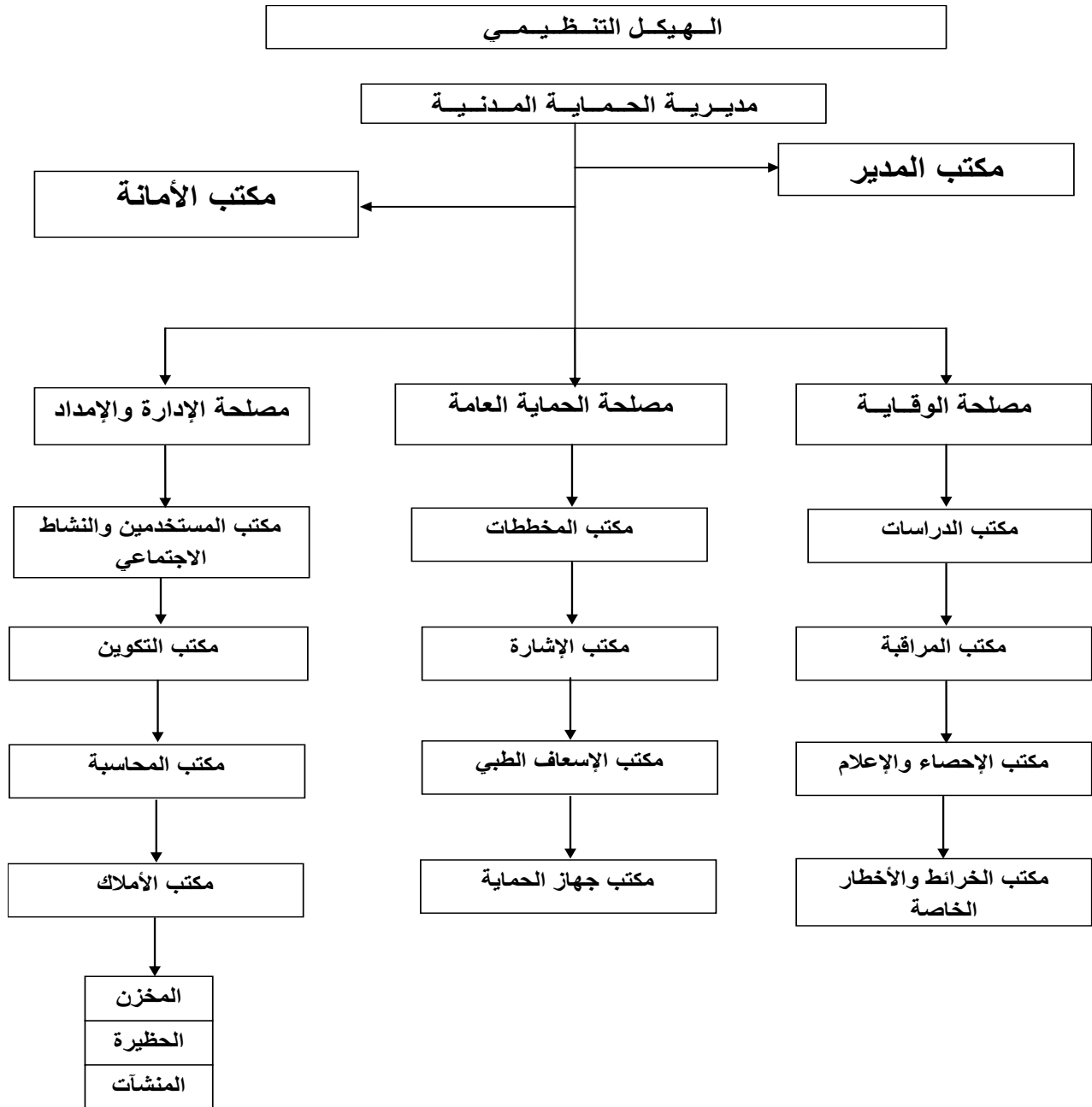
• مصلحة الإدارة والإمداد

وبمقتضى القرار الوزاري المشترك في 06 مارس 1999 والمتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية على مستوى الولاية، فقد تم تنظيم هذه المصالح في شكل مكاتب متخصصة تقوم بمهام مختلفة.

3.2.1 الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

يعتبر الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة صورة معبرة تحدد من خلالها الوظائف والمسؤوليات التي تسهل عملية الاتصال من أجل تجنب الفوضى وحرصاً على السير الحسن لنشاط المؤسسة، وفي مديرية الحماية المدنية وضع هيكل تنظيمي كما هو موضح في الشكل الآتي والذي يبين توزيع المصالح داخل المديرية والوحدات.

الشكل 01: الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية البويرة



4.2.1 مصالح المؤسسة:

مصلحة الوقاية (SP):

إن مصلحة الوقاية في مجال اختصاصها مكلفة بـ:

- متابعة ومراقبة تطبيق النصوص التنظيمية والمقاييس الوقائية والأمنية المتعلقة بمجال الوقاية.

- المساهمة في عداد ومراقبة مخططات الوقاية والسهر على تطبيقها.

- القيام بدراسة الأخطار والأمن لفائدة الشركات والمؤسسات العمومية و الخاصة وتساهم في إعداد الدراسات المتعلقة بمجال الوقاية مع مختلف الأجهزة المعنية الأخرى الموجودة في الولاية.
- تنظيم حملات إعلامية وتحسسية حول الأخطار التي تهدد أمن الأشخاص و الممتلكات .
- مصلحة الوقاية منظمة على الشكل (04) مكاتب لتتوب عنها في أداء الأدوار السابقة الذكر وتتمثل في:

- مكتب الدراسات.

- مكتب المراقبة.

- مكتب التوثيق والإحصاء و التوعية.

- مكتب الخرائط و الأخطار الخاصة.

دور مكاتب مصلحة الوقاية:

أولاً : مكتب الدراسات : يكلف هذا المكتب بأداء الأدوار التالية:

- يقوم بإعداد دراسة شاملة ودقيقة للأخطار المتوقعة عن إنشاء المؤسسات بعد تسلمها لنسخة من الملف من المصالح المعنية.
- تقوم بتحديد وضبط الشروط الاحتياطية الوقائية الواجب إتخاذها سواء في حالة بناء أو إستغلال المنشآت ذات الطابع التجاري أو الصناعي.
- تقوم بتسليم رخصة البناء إذا أستلم الملف من مديرية التنظيم والشؤون العامة بعد تطبيق المعني لكل التوصيات والاحتياطات الوقائية المحددة في الدراسة.

ثانياً: مكتب المراقبة:

يكلف هذا المكتب بأداء الأدوار التالية:

- مراقبة المؤسسات المصنفة بنوعيتها (المؤسسات الخطيرة المزعجة و الغير صحية وكذا المؤسسات المستقبلية للجمهور) ضمن البرنامج والمصادق عليه من طرف المديرية العامة للحماية المدنية وهذا بعد بداية الاستغلال.

- القيام بزيارات مراقبة ميدانية منذ إنشاء المؤسسة (إيداع الملف).

- يقوم بعدة زيارات نذكر منها:

- زيارات ميدانية

- زيارات وقائية

- زيارات مراقبة

- زيارات مطابقة

ثالثا : مكتب التوثيق ، الإحصاء و التوعية:

يكلف هذا المكتب بأداء الأدوار التالية:

- جمع الوثائق المتعلقة بتنظيم وسير مصالح مديرية الحماية المدنية.

- القيام بحملات إعلامية قصد التوعية و التحسيس حول الأخطار التي تهدد الأشخاص و الممتلكات.

- القيام بإحصاء التدخلات التي تقوم بها جميع وحدات الحماية المدنية على مستوى الولاية.

- إعداد جداول الإحصائيات الأسبوعية، الشهرية، الثلاثي الأول المداسية و السنوية و السهر على مداومتها اليومية.

- إصدار شهادات النكبة على حسب نوعية التدخل.

- العمل المباشر مع الجرائد الوطنية والقناة السمعية البصرية فيما يتعلق بالنشاط الميداني لأعوان الحماية المدنية.

رابعا: مكتب الخرائط والأخطار الخاصة : يكلف المكتب بأداء الأدوار التالية:

- إحصاء كل الأخطار المتواجدة على مستوى الولاية

- إعداد الخرائط الخاصة بهذه الأخطار.

- إحصاء الأخطار الخاصة لاتخاذ الاحتياطات المنية في إطار العمليات ولفائدة المؤسسات .

- المشاركة في لجان ولأئية لدراسة الحوادث المترتبة عن الأخطار الخاصة.

- إعداد مخططات الوقاية.

مصلحة الحماية العامة (SPG)

مهامها:

إن مصلحة الحماية العامة في مجال اختصاصها مكلفة بـ:

- إعداد المخططات المتعلقة بالتنظيم و الإدراج حيز التطبيق والإسعافات عند حدوث الكوارث.

- إنشاء وتركيب مختلف شبكات الإنذار ومراقبة مدى نجاعتها.

- تنظيم الميدانية لمدى إدراج وسائل التدخلات في حالة حدوث الكوارث.

- تقوم و إدماج ومراقبة الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص و الممتلكات.

- تقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف، وتنمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة و

النجدة بالتضامن مع الجمعيات والمنظمات ذات الطابع الإنساني.

• مصلحة الحماية العامة منظمة على شكل (04) مكاتب لتتوب في أداء المهام السابقة الذكر وهي:

- مكتب المخططات.

- مكتب الإشارة.

- مكتب الإسعافات الطبية وترقية الإسعاف.

- مكتب العدد الأمنية.

دور مكاتب مصلحة الحماية العامة:

أولا : مكتب المخططات : هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية:

- إعداد مخططات التدخل وتنظيم الإسعافات على مستوى الولاية، البلدية، و الوحدة.
- تقوم بإعداد مخططات البلدية الوحدة مع المصالح المعنية الأخرى.
- يجمع المعلومات والمعطيات الضرورية لإتمام المخطط من مختلف المصالح.
- إخضاع كل الوثائق إلى تأشيرة السلطات المعنية (الوالي).
- إعداد الخريطة العملية للولاية.
- المراقبة و الحرص على المداومة اليومية لمختلف المخططات
- إعلام مدير تنظيم وتنسيق الإسعافات تحت إشراف السلم الإداري بمدى تقدم الأشغال.
- التعاون مع مصلحة الوقاية على إدراج وتنفيذ المناورات و التمارين المبرمجة.

ثانيا: مكتب الإشارة :

هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية:

- السهر على تنفيذ ومتابعة وصيانة جميع وسائل الإشارة العملية
- المسك اليومي للسجل الخاص بالزيارات التقنية لمحطات الإرسال
- تركيب وإدراج شبكات الإنذار
- مراقبة مدى فعالية سير المعلومات العملية
- القيام بعمليات الجرد العام المتعلقة بوسائل الإشارة.

ثالثا :مكتب الإسعافات الطبية وترقية الإسعاف:

هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية :

- إدراج تنفيذ كل المقاييس و النشاطات التي من شأنها مساعدة ترقية و تطوير الإسعافات مع مختلف الجمعيات ذات الطابع الإنساني قصد تطوير روح التضامن الوطني.

- دراسة وتنفيذ ومراقبة التعزيزات المتعلقة بالإسعاف الطبي.

رابعاً: مكتب العدد الأمنية:

هذا المكتب مكلف بأداء الأدوار التالية:

- هيئة وتنفيذ ومراقبة تعزيزات الحملات الخاصة بمكافحة حرائق الغابات ، مراقبة الشواطئ و الفيضانات..... إلخ.

1. قبل إعلان بداية الحملات هو مطالب ب:

- الحرص على تهيئة الوسائل المادية الموجهة للعمل الميداني
- التعاون مع مكتب التكوين لإعداد وإرسال تقارير نهاية الحملة
- التهيئة و الإدراج الميداني المتعلقة بالحماية المدنية
- برمجة و متابعة تنفيذ المناورات بالتعاون مع مختلف مصالح القطاع العام و الخاص.
- إعداد الإحصائيات اليومية ، الأسبوعية، الشهرية و السنوية الخاصة بالتدخلات.
- إعداد التقارير التقنية بعد كل عملية تدخل.

مصلحة الإدارة والإمداد (S.A.L).

مهامها:

إن مصلحة الإدارة و الإمداد في مجال اختصاصها مكلفة ب:

- تقوم بتولي التسيير الغير ممرکز للوسائل المالية لمصالح الحماية المدنية في الولاية.
- تتابع إنجاز برامج التجهيز و المنشآت و تتولى صيانتها
- تتابع وتناسق أعمال التكوين وتسهر على تطبيق برامج التدريب والمناورات الميدانية.
- تتولى تسيير المحاسبة العامة، ومسكك مختلف السجلات ودفاتر الجرد المتعلقة بدخول وخروج المعدات والإمدادات.

- تتابع وتراقب نشاط الحظائر و الورشات الخاصة بعمليات الصيانة و المعاينة.

- تتولى تطور الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية على مستوى الولاية ضمن حدود التنظيم الخاص بهذا المجال.
 - مصلحة الإدارة و الإمداد منظمة على الشكل (04) مكاتب لتتوب عنها في أداء الأدوار السابقة الذكر وتتمثل في:
 - مكتب المستخدمين و النشاط الاجتماعي.
 - مكتب التكوين.
 - مكتب المالية و المحاسبة.
 - مكتب الأملاك.
- دور مكاتب مصلحة الإدارة والإمداد:
- أولاً: مكتب المستخدمين و النشاط الاجتماعي.
- يكلف هذا المكتب بأداء المهام التالية:
- يسهر ويقترح سنويا توقعات الميزانية المخصصة للمستخدمين.
 - يسهر في حدود صلاحياته على تسير الحياة المهنية والإدارية لأعوان الحماية المدنية للولاية.
 - يعمل على ترقية كل نشاط اجتماعي يومي إلى تحسين إطار وظروف الحياة والعمل لأعوان الحماية المدنية في الولاية.
- ثانياً: مكتب التكوين:
- يكلف هذا المكتب بأداء المهام التالية:
- يسهر على تطبيق برامج التكوين العام و إعادة تأهيل وتحسين المستوى التقني لأعوان الحماية المدنية للولاية.
 - يقترح وينفذ برامج تكوين أعوان الأمن لفائدة المؤسسات الاجتماعية و الاقتصادية
 - يسير ملفات الاختصاصات.

- يسهر على مراقبة تطبيق البرامج التعليمية والمناورات وكذا تدريب أعوان الحماية المدنية.

ثالثا : مكتب المالية و المحاسبة:

يكلف هذا المكتب بأداء المهام الملخصة فيما يلي:

- يسهر على إعداد و اقتراح توقيعات ميزانية التسيير

- تسيير كل القروض المنتدبة للحماية المدنية للولاية.

رابعا : مكتب الأملاك:

يكلف هذا المكتب بأداء المهام التالية

- السهر على التسيير التقني والإداري للوسائل و التجهيزات و المنشآت من تاريخ كسب ملكيتها إلى تاريخ إعفائها من النشاط العملي وفق طرق محددة لذاك.

- ضبط وتحديد طرق استقبال أو شراء الوسائل والتجهيزات وكذا طرق ومقاييس توزيعها على مختلف وحدات الحماية المدنية الكائنة بالولاية.

- المداومة على المسك اليومي لسجلات الجرد العام : اليومية وبطاقة التخزين .

يتشكل مكتب الأملاك من (03) هياكل:

1- المخزن العام: ويتكفل باستقبال وإخراج أو توزيع الوسائل و التجهيزات وكذا تخزينها وصيانتها وفق طرق وقواعد محددة لذلك.

2- الحظيرة : ويتمثل دورها في استقبال العتاد و الوسائل وضمان صيانتها وتصلحيه (ميكانيك، كهرباء، طلاء ، تصلح العجلات) ومراقبة استغلالها حتى يتسنى توزيعه أو إعفائه من النشاط العملي.

3- المنشآت : وتتمثل في وحدات الحماية المدنية الموجودة على مستوى الولاية وكذا السكنات الوظيفية وتعمل على صيانتها والتكفل بكل الأعمال التصليحية أو الترقوية التي تتطلبها هذه المنشآت.

3.1 عينة الدراسة:

1.3.1 أسلوب اختيارها:

تم اختيار أفراد العينة بالطريقة القصدية، فهو أسلوب يستعمل في الدراسات البحثية، و التي تهدف لفهم و تفسير ظاهرة معينة و تركز على جمع البيانات بالمقابلة، الملاحظة، الاستبيان و الغرض منها الحصول على فهم أعمق للظاهرة. و الغرض من العينة القصدية هو الحصول على عينة تمثيلية للمستهدفين، و تسمح باختيار الأفراد التي تتوافق مع معايير محددة و يمكن أن توفر معلومات غنية و مفصلة حول موضوع الدراسة (1)

4.1 أدوات جمع البيانات:

لقد تم جمع بيانات هذه الدراسة بأداة الاستبيان، و هو أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات من الأفراد، أو المجموعات من خلال مجموعة من الأسئلة، و يتم استخدامه لجمع المعلومات حول المواقف، الآراء، السلوكيات، من أنواع الاستبيان مغلق، و يحتوي على أسئلة محددة الإجابات، و استبيان مفتوح يحتوي أسئلة مفتوحة تسمح للمستجيب بالتعبير عن آرائه باستقلالية، و استبيان مختلط يحتوي على أسئلة مغلقة و مفتوحة معا (2).

5.1 الأدوات الإحصائية:

الأدوات الإحصائية المستخدمة في هذا البحث تساهم في تحليل البيانات و تفسير النتائج و نذكر منها ما يلي:

1.5.1 برنامج SPSS: و يستخدم لتحليل البيانات، و تفسير النتائج، يوفر أدوات إحصائية متعددة لتحليل البيانات، بما في ذلك التحليل الوصفي و التحليل الاستدلالي.

2.5.1 صدق و ثبات الاستبيان: و يشير إلى مدى دقة و ثبات الاستبيان في قياس ما يهدف إلى قياسه و ثبات الاستبيان (معامل ألفا كرونباخ)، يشير إلى مدى اتساق و ثبات الاستبيان في قياس المتغيرات، و هو مقياس إحصائي يستخدم لتقدير ثبات الاستبيان.

3.5.1 المتوسط الحسابي: و هو مقياس إحصائي يستخدم لوصف القيمة الوسطى لمجموعة من البيانات.

1- عبد الرحمان ابن محمد العشماوي، المنهجية في البحث العلمي، 2018، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، ص 145
2- المرجع نفسه.

4.5.1 الانحراف المعياري: و هو مقياس إحصائي يستخدم لوصف مدى تباين البيانات عن المتوسط الحسابي، و يوفر معلومات حول توزيع البيانات و تشتتها.

5.5.1 معامل الارتباط سبيرمان: و هو مقياس إحصائي يستخدم لقياس قوة و اتجاه العلاقة بين متغيرين، و يستعمل لقياس الارتباط بين المتغيرات الترتيبية أو غير الطبيعية.

6.5.1 معامل ارتباط بيرسون: و هو مقياس إحصائي يستخدم لقياس الارتباط بين المتغيرات الكمية الطبيعية و قياس قوة و اتجاه العلاقة بين متغيرين (1).

6.1 التذكير بفرضيات البحث:

- فرضيات الدراسة: و تنقسم إلى جزئيين

- الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الأداء لدى عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة .

- الفرضيات الجزئية:

1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل و أداء عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة .

2- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين محتوى و طبيعة العمل و أداء عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة.

2 - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع الزملاء و المسؤولين و الأداء لدى عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة.

خلاصة:

الدراسة الميدانية تتطلب إجراءات منهجية لضمان دقة و ثبات النتائج و قد تم اختيار العينة بالطريقة القصدية و تم استخدام أدوات البحث المناسبة و تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المذكورة سالفًا لاستخلاص نتائج دقيقة توفر رؤية شاملة حول دراستنا.

الفصل السادس

عرض و تحليل النتائج

تمهيد:

من خلال هذا الفصل سنعرض جميع البيانات من العينة المختارة من خلال الدراسة الاستطلاعية و الدراسة الأساسية، و تحليل هذه البيانات يكون باستخدام أساليب إحصائية و يتم عرض النتائج في شكل جداول و رسوم بيانية، و استخلاص النتائج يوفر رؤية شاملة حول الموضوع و التحقق من أهداف الدراسة.

1. عرض و تحليل النتائج:

1.1 الدراسة الاستطلاعية:

و تتكون عينة هذه الدراسة من 30 فردا، و تم اختيارها بالطريقة القصدية لإثبات صدق و ثبات الاستبيان، و حصلنا على النتائج التالية:

جدول رقم 01: جدول العينة الاستطلاعية

المصلحة	العدد الإجمالي للعمال	عدد أفراد العينة	نسبة العينة الاستطلاعية
مكتب الأخطار الخاصة	26	10	/
مكتب المخططات	28	10	/
مكتب الإسعافات الطبية	32	10	/
مجموع العمال في المؤسسة	1200	30	2,50%

2.1.1 عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية:

جدول رقم 02: جدول نتائج الدراسة الاستطلاعية

ألفا كرونباخ			جزء 1	قيمة احتمالية	0,53
				عدد البنود	22
			جزء 2	قيمة احتمالية	0,56
				عدد البنود	22
			المجموع الكلي للبنود		44
العلاقة بين المتغيرات					0,82
معامل سبيرمان			أطول متساوية		0,90
			أطول غير متساوية		0,90
معامل جوتمان للنصف المقسم					0,92

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول تبين أن الاستبيان بحاجة إلى تصحيح من خلال حذف العبارات غير المرغوبة من برنامج SPSS للمتغيرين الأول و الثاني الضغط المهني و الأداء المهني على التوالي. فعدد العبارات في المتغير الأول و التي حددت ب 30 عبارة بمعامل كرونباخ 0.76 تم حذف 15 عبارة. و المتغير الثاني، الأداء المهني تم قبول 09 عبارات من أصل 14 عبارة بقيمة ألفا كرونباخ 0.54.

3.1.1 تحليل نتائج الدراسة الاستطلاعية:

جدول 03: جدول الصدق و الثبات الكلي ألفا كرونباخ

حجم العينة	عدد الأسئلة	قيمة ألفا كرونباخ
30	14	0.54
	16	0.70
	30	0.83

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات الكلي، و الذي يقدر ب 0.83، أكبر من الحد الأدنى من القيمة المقبولة و المقدرة ب 0.60، و بالتالي يمكن القول بأن هذا المقياس ثابت بمعنى أن المبحوثين يفهمون بنوده، و عليه يمكن اعتماد هذا الاستبيان في هذه الدراسة الميدانية لكون أنه لو أعد نفس الاستبيان لحقق نفس النتائج.

4.1.1 صدق و ثبات الاستبيان:

• اختبار الثبات الكلي للمحاور: و يقصد به مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف مشابهة، باستخدام الأداة نفسها.

• ثبات أداة الدراسة:

لقد تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، و الذي حدد بمستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.60 فأكثر، فكانت النتائج كما يلي:

جدول 04: جدول ثبات أداة القياس

البعد	عدد البنود	ألفا كرونباخ	ملاحظة
ضغوط العمل (X)	15	0.76	جيد
عبء العمل	05	0.77	جيد
محتوى و طبيعة العمل	04	0.73	مقبول
علاقات العمل	06	0.82	جيد جدا
أداء العاملين (Y)	09	0.56	مقبول

من خلال ما سبق نستنتج الأهمية البالغة للدراسة الاستطلاعية في البحث العلمي، و هذا ما لحظناه من خلال استخدام البرنامج الإحصائي SPSS و الذي ساعدنا في ضبط الاستبيان من أجل الدراسة الأساسية.

2.1 عرض و تحليل نتائج الدراسة الأساسية:

من خلال هذا العرض سنحاول عرض بيانات الاستبيان الموزع في الدراسة الميدانية على 60 عينة و هذا بعد قياس و صدق و ثبات الاستبيان و قد تم إعداده وفقا لأغراض البحث بما يتلاءم مع أسئلته، و هذا الجدول يوضح الصورة النهائية للتوزيع النسبي لمحاور الاستبيان:

جدول 05: جدول الصورة النهائية للاستبيان

محاور الاستبيان	الأسئلة المخصصة للمحور	الوزن النسبي (%)
بيانات عامة	/	/
ضغوط العمل	15	62
عبء العمل	05	20.83
محتوى و طبيعة العمل	04	16.66
العلاقة مع جماعات العمل	06	69.44
أداء العاملين	09	37.50
المجموع	24	100

من خلال الجدول يظهر لنا تصميم و تقسيم الاستبيان الموزع على أفراد العينة كما يلي:

القسم الأول: يتضمن بيانات عامة حول الشخص الذي قام بملأ الاستبيان

القسم الثاني: يتناول مدى علاقة ضغوط العمل بالأداء لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

1.2.1 عرض و تحليل نتائج خصائص عينة الدراسة: تتضمن بعض المعلومات المرتبطة بالخصائص

الشخصية لأفراد عينة الدراسة و المتمثلة في: الجنس، السن، المستوى العلمي و الأقدمية المهنية.

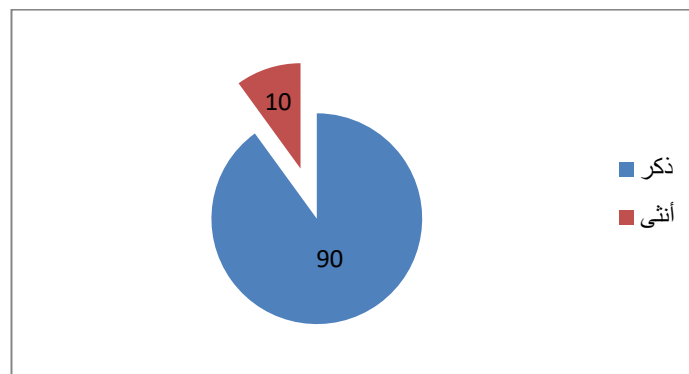
1.1.2.1 عرض و تحليل نتائج توزيع مفردات العينة حسب الجنس:

- عرض النتائج: يتوزع أفراد العينة في هذه الدراسة حسب جنسهم كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 06: جدول توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية (%)
ذكر	54	90
أنثى	06	10
المجموع	60	100

شكل رقم 02: يمثل التوزيع نسب العينة حسب الجنس حسب مخرجات SPSS



• التحليل السيكولوجي:

نلاحظ من خلال الجدول، و التوزيع النسبي للعينة أن عدد الذكور يمثل 90% من الدراسة، في حين نلاحظ أن الإناث قدر ب 10%، و هذا التمثيل غير متوازي يرجع إلى الثقافة التنظيمية في الحماية المدنية، و هي تفضيل الذكور في بعض الأدوار و هذا راجع لطبيعة العمل الشاقة و التي تتطلب جهد عضلي كبير و أكبر مثال على ذلك هو حمل خرطوم إطفاء النيران لطبيعته الثقيلة جدا و التي يتحملها الذكور و هذا لطبيعة بنيتهم الجسدية القوية، وقد يرجع أيضا إلى ثقافة المجتمع الذي لا يتقبل المرأة في هذه المناصب.

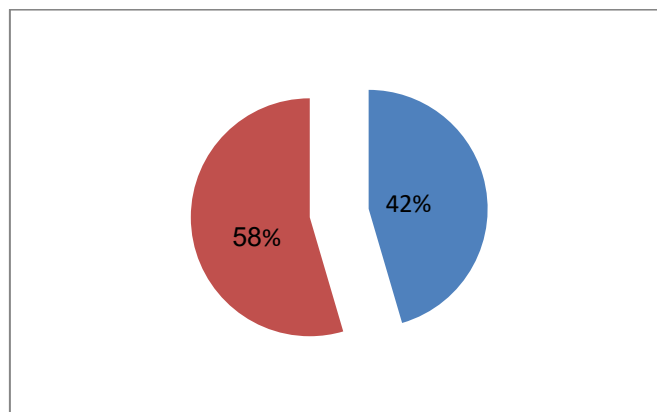
2.1.2.1 عرض و تحليل نتائج توزيع مفردات العينة حسب السن:

- عرض النتائج: يتوزع أفراد العينة في هذه الدراسة حسب سنهم كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 07: جدول توزيع العينة حسب السن

السن	التكرارات	النسب المئوية (%)
من 20 إلى 31 سنة	35	58
من 31 إلى ما فوق	25	42
المجموع	60	100

شكل رقم 03: الممثل لتوزيع العينة حسب السن حسب مخرجات SPSS



- التحليل السيكولوجي:

و من خلال الجدول و بالنظر إلى التكرارات عينة الدراسة و البالغ حجمهم 60 فرد، نلاحظ أن فئة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 31 سنة تمثل 58% أي 35 فرد من العينة، أما الأفراد أكثر من 31 سنة فهي تمثل 42% أي 25 فرد من العينة، و تفسر هذه النتائج بتواجد فئة الشباب أكثر من فئة الكهول و هذا راجع لطبيعة العمل التي تتطلب عند التوظيف سن 23 سنة كأقصى حد، ففي فئة الشباب يواجهون التحديات و يكونون أكثر اندفاعية في مواجهة الخبرات الجديدة، و يبحثون عن التجارب، و هم أكثر تفاؤلاً، و أكثر إيجابية و يتمتعون بطاقة كبيرة و نشاط يؤثر على سلوكهم و تفكيرهم و هذا كله له علاقة بسن الشباب و طبيعة عمل الحماية المدنية.

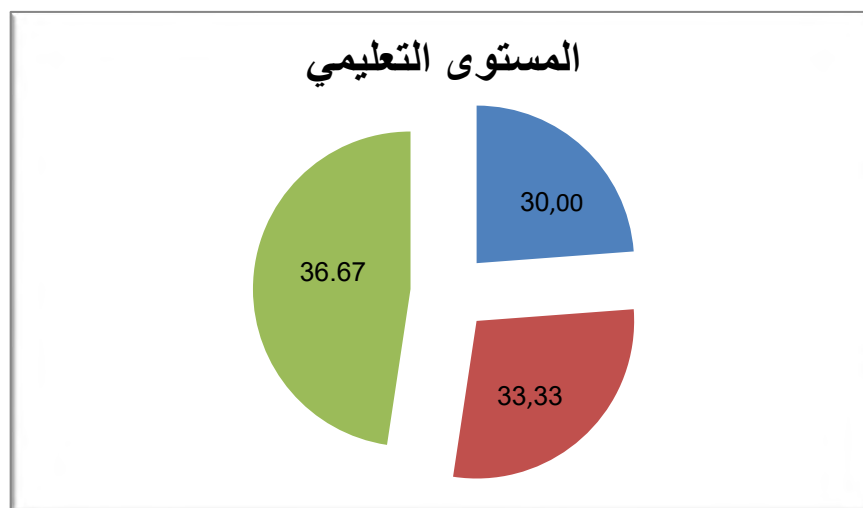
3.1.2.1 توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي:

يتوزع أفراد العينة في هذه الدراسة حسب المستوى التعليمي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 08: جدول توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسب المئوية (%)
ثانوي	22	36.66
ليسانس	20	33.33
ماستر	18	30
المجموع	60	100

شكل رقم 04: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي حسب مخرجات SPSS



• التحليل السيكولوجي:

و من خلال الجدول و بالنظر إلى تكرارات عينة الدراسة و البالغ حجمهم 60 فرد، نلاحظ أن النسبة الأكبر التعليمي كانت 36.67 % أي 22 فردا متحصليين على مستوى ثانوي، تليها شهادة أليسانس ب 33.33 %، و الماستر ب 30%، فأظهرت التكرارات.

و نلاحظ وجود تباين في النسب و النسبة الأكبر كانت عند مستوى الثانوي، و هذا لأن الحماية المدنية تتطلب مهارات عملية، و تقنية أكثر من المتطلبات العلمية العالية، مما قد يجعل مستوى الثانوي كافي مع التدريب الفني و المهني للعاملين بالحماية المدنية، و هذا يقلل من الحاجة إلى مستويات تعليمية عالية.

أغلب مهام الحماية المدنية مثل الإطفاء و الإنقاذ متوافقة مع مستوى ثانوي و هذا كافي لتحقيق الكفاءة المطلوبة في الحماية المدنية.

2.2.1 عرض و تحليل نتائج محاور الاستبيان:

في هذا العنصر نحلل محاور الاستبيان بغية الإجابة على فرضيات البحث، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري على مقياس ريكارت الخماسي (من 1 إلى 5) لإجابات أفراد العينة، عن عبارات الاستبيان المتعلقة بضغوط العمل و أداء العاملين، بعدما تم ضبط الحدود الدنيا و العليا للمقياس بغرض الحصول على المتوسط المرجح، و قد تقرر أن يكون المتوسط الحسابي للإجابات عن كل عبارة من (1- 1.79) غير موافق بشدة، و (1.80 - 2.59) غير موافق، و (2.60-3.39) محايد و (3.40-4.19) موافق، و (4.20-5.00) موافق بشدة.

1.2.2.1 عرض و تحليل فقرات المحور الأول: ضغوط العمل

1.1.2.2.1 عرض و تحليل فقرات البعد الأول: عبء العمل

جدول رقم 09: فقرات البعد الأول عبء العمل

عبء العمل					
رقم	العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الموافقة
1	اشعر بالتعب عند نهاية عملي	2,26	1,35	5	غير موافق
2	يتم استدعائي للعمل أيام العطل و الإجازات	2,73	1,32	2	محايد
3	ترزعجني المهام المتناقضة	3,16	1,40	1	محايد
4	حجم العمل المطلوب يتزايد بشكل مستمر	2,50	1,49	4	غير موافق
5	أشعر بالتوتر و القلق بسبب ضغوطات العمل	3,16	1,16	1	محايد
	المجموع الكلي	2,78	0,34		محايد

➤ التحليل الوصفي لفقرات البعد الأول: عبء العمل

- في الفقرة رقم 03 ترزعجني المهام المتناقضة، تحصلت على أعلى رتبة حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي

(3.16)، و انحراف معياري ب (1.40) و العينة تميل إلى الحياد.

- في الفقرة رقم 05 أشعر بالتوتر و القلق بسبب ضغوطات العمل، تحصلت على أعلى رتبة أيضاً، حيث

قدرت قيمة المتوسط الحسابي (3.16)، و انحراف معياري ب (1.16) و العينة تميل إلى الحياد.

- في الفقرة رقم 01 أشعر بالتعب عند نهاية عملي، تحصلت على الرتبة الآخرة، حيث قدرت قيمة

المتوسط الحسابي (2.26)، و انحراف معياري ب (1.35) و العينة تميل إلى عدم الموافقة.

- في الفقرة رقم 02 يتم استدعائي للعمل أيام العطل و الإجازات، تحصلت على الرتبة الثانية، حيث قدرت

قيمة المتوسط الحسابي (2.73)، و انحراف معياري ب (1.32) و العينة تميل إلى الحياد.

- في الفقرة رقم 04 حجم العمل المطلوب يتزايد بشكل مستمر، تحصلت على الرتبة الرابعة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.50)، و انحراف معياري ب (1.49) و العينة تميل إلى عدم الموافقة.
- فبما يخص الاتجاه الكلي لفقرات البعد الأول (عبء العمل) نلاحظ أن المتوسط الحسابي يساوي 2.72 مما يوضح أن العينة تميل إلى الحياد على البعد ككل.

➤ التحليل السيكولوجي لفقرات البعد الأول: عبء العمل

- **في الفقرة رقم 01** أشعر بالتعب عند نهاية عملي، و العينة تميل إلى عدم الموافقة، و هذا يمكن أن يفسر سيكولوجيا بأن هناك علاقة بالعوامل الاجتماعية أو البيئية على المواقف و الآراء، أو يشير إلى دلالات نفسية عميقة مثل الرفض الداخلي، تأثير ألاموعي مثل المشاعر أو الرغبات التي لا يتم التعبير عنها بشكل واضح، و تعبر بالعكس، أو من أجل الشعور بالتميز و الانتماء إلى الجماعة.
- **في الفقرة رقم 02** يتم استدعائي للعمل أيام العطل و الإجازات، و العينة تميل إلى الحياد، و هذا يفسر بأن هناك ارتباطك و قلق بسبب صعوبة في تحقيق التوازن بين العمل و الحياة الشخصية، و أيضا يدل نقص في المحفزات، أو عدم الرغبة في التعبير عن المشاعر السلبية أو الإيجابية اتجاه العمل أيام العطل، و قد يدل على الالتزام المهني و الضمير المهني اتجاه مهامهم.
- **في الفقرة رقم 03** ترعجني المهام المتناقضة، و العينة تميل إلى الحياد، و هذا يفسر بأنه نتيجة للقلق الناتج عن المهام المتناقضة فيفسر الحياد بأنه آلية دفاعية، لتجنب الصراع.
- **في الفقرة رقم 04** حجم العمل المطلوب يتزايد بشكل مستمر، و العينة تميل إلى عدم الموافقة، و هذا يشير إلى قلق بشأن القدرة على التكيف مع الأعمال المتزايدة.
- **في الفقرة رقم 05** أشعر بالتوتر و القلق بسبب ضغوطات العمل، و العينة تميل إلى الحياد، و هنا تشير العينة أنهم يحاولون التكيف مع الضغوط، و قد يكون الحياد نتيجة لضغوط العمل التي تجعل الأفراد يفضلون كبت مشاعرهم و عدم تعبير عنها بشكل واضح.

- فبما يخص الاتجاه الكلي لفقرات البعد الأول (عبء العمل)، و أن العينة تميل إلى الحياد على البعد ككل، و يفسر هذا بالشعور بالتوتر نتيجة للضغوطات التي يتعرضون لها، و عدم الرغبة في التعبير عن مشاعرهم، سواء بالإيجاب أو السلب اتجاه العمل.

2.1.2.2.1 عرض و تحليل فقرات البعد الثاني: محتوى و طبيعة العمل

جدول رقم 10: فقرات البعد الثاني محتوى و طبيعة العمل

محتوى و طبيعة العمل					
رقم	العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الموافقة
6	المهام غير موزعة بشكل عادل بين أفراد فريق العمل	3,20	1,33	2	محايد
7	عملي يتسم بالرتابة	3,33	1,28	1	محايد
8	تؤثر ساعات العمل الطويلة على حياتي الشخصية	2,66	1,33	3	محايد
9	أجد صعوبة في تخصيص وقت كافي لعائلتي بسبب طبيعة عملي	2,63	1,28	4	محايد
	المجموع الكلي	2,96	1,30		محايد

➤ التحليل الوصفي لفقرات البعد الثاني: محتوى و طبيعة العمل

- في الفقرة رقم 07 عملي يتسم بالرتابة، حصلت على المرتبة الأولى حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (3.33)، و انحراف معياري ب (1.28) و العينة تميل إلى الحياد.
- في الفقرة رقم 06 المهام غير موزعة بشكل عادل بين أفراد فريق العمل، حصلت على الرتبة الثانية حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (3.20)، و انحراف معياري ب (1.33) و العينة تميل إلى الحياد.

- في الفقرة رقم 08 تؤثر ساعات العمل الطويلة على حياتي الشخصية، تحصلت على المرتبة الثالثة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.66)، و انحراف معياري ب (1.33) و العينة تميل إلى الحياد.
- في الفقرة رقم 09 أجد صعوبة في تخصيص وقت كافٍ لعائلتي بسبب طبيعة عملي، تحصلت على المرتبة الأخيرة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.63)، و انحراف معياري ب (1.28) و العينة تميل إلى الحياد.
- فيما يخص الاتجاه الكلي لفقرات البعد الثاني (محتوى و طبيعة العمل) نلاحظ أن المتوسط الحسابي يساوي 2.96 مما يوضح أن العينة محايدة اتجاه هذا البعد أي لا تميل بشكل واضح إلى الموافقة أو الرفض مع ميل إلى عدم الرضا.

➤ التحليل السيكولوجي لفقرات البعد الثاني: محتوى و طبيعة العمل

- في الفقرة رقم 06 المهام غير موزعة بشكل عادل بين أفراد فريق العمل، و العينة تميل إلى الحياد، و هذا ما يشير إلى دلالات نفسية عميقة، مثل عدم الرضا عن العمل و نقص الحوافز هذا ما يؤدي للشعور بالرتابة في العمل.
- في الفقرة رقم 07 عملي يتسم بالرتابة، و العينة تميل إلى الحياد، و يشير هذا إلى ضغط ناتج عن عدم وضوح توزيع المهام، و الشعور بالظلم و عدم الرضا عن التوزيع غير العادل للمهام، و قد يشير أيضاً إلى تحسين توزيع المهام.
- في الفقرة رقم 08 تؤثر ساعات العمل الطويلة على حياتي الشخصية، و العينة تميل إلى الحياد، و هذا يدل على قلق ناتج عن تأثير ساعات العمل الطويلة على الحياة الشخصية، أو وجود علاقة بين العمل و الحياة الشخصية للعامل، و حاجة ماسة إلى الدعم النفسي لتقليل الضغط المهني على الحياة الشخصية.
- في الفقرة رقم 09 أجد صعوبة في تخصيص وقت كافٍ لعائلتي بسبب طبيعة عملي، و العينة تميل إلى الحياد، و هذا يشير إلى شعور العينة بالذنب، و تأنيب الضمير من جراء صعوبة إيجاد وقت كافٍ للعائلة بسبب طبيعة العمل.
- فيما يخص الاتجاه الكلي لفقرات البعد الثاني (محتوى و طبيعة العمل)، العينة محايدة اتجاه هذا البعد أي لا تميل بشكل واضح إلى الموافقة أو الرفض مع ميل إلى عدم الرضا، و هذا يدل إلى عدم الرغبة في التعبير عن

المشاعر السلبية، و هذا بسبب علاقة العوامل النفسية بتصورات الأفراد، و الحياد هنا دليل كافي للحاجة للمساعدة و الدعم النفسي.

جدول رقم 11: فقرات البعد الثالث العلاقة مع الزملاء و المسؤولين

العلاقة مع الزملاء و المسؤولين					
رقم	العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الموافقة
10	مستوى الدعم من الزملاء غير كافي في أوقات كثير	2,93	1,35	1	محايد
11	أشعر غالبا بالضغط بسبب توقعات رؤساء العمل لتحقيق النتائج	2,03	1,02	2	غير موافق
12	أشعر بصعوبة في التعامل مع المواقف غير المتوقعة من الزملاء	2,00	1,00	3	غير موافق
13	أحيانا أتعرض للتوبيخ	1,96	0,91	4	غير موافق
14	يضايقني تدخل المسؤولين	1,93	1,10	5	غير موافق
15	لا أحد يقدر إخلاصي في العمل	1,80	1,08	6	غير موافق بشدة
	المجموع الكلي	2,14	1,29		غير موافق

➤ **التحليل الوصفي لفقرات البعد الثالث: العلاقة مع الزملاء و المسؤولين**

- في الفقرة رقم 10 مستوى الدعم من الزملاء غير كافي في أوقات كثير، حصلت على المرتبة الأولى حيث

قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.93)، و انحراف معياري ب (1.35) و العينة تميل إلى الحياد.

- في الفقرة رقم 11 أشعر غالبا بالضغط بسبب توقعات رؤساء العمل لتحقيق النتائج، حصلت على الرتبة الثانية حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.03)، و انحراف معياري ب (1.02) و العينة تميل إلى عدم الموافقة.

- في الفقرة رقم 12 أشعر بصعوبة في التعامل مع المواقف غير المتوقعة من الزملاء، تحصلت على المرتبة الثالثة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.00)، و انحراف معياري ب (1.00) و العينة تميل إلى عدم الموافقة.

- في الفقرة رقم 13 أحيانا أتعرض للتوبيخ، تحصلت على الرتبة الرابعة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (1.96)، و انحراف معياري ب (0.91) و العينة تميل عدم الموافقة.

- في الفقرة رقم 14 يضايقني تدخل المسؤولين، تحصلت على الرتبة الخامسة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (1.33)، و انحراف معياري ب (1.10) و العينة تميل عدم الموافقة.

- في الفقرة رقم 15 لا أحد يقدر إخلاصي في العمل ، تحصلت على الرتبة الأدنى، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (1.80)، و انحراف معياري ب (1.08) و العينة تميل عدم الموافقة بشدة.

فيما يخص الاتجاه الكلي لفقرات البعد الثاني (العلاقة مع الزملاء و الرؤساء) نلاحظ أن المتوسط الحسابي يساوي 2.11 مما يوضح أن العينة غير موافقة اتجاه هذا البعد.

➤ التحليل السيكولوجي لفقرات البعد الثالث: العلاقة مع الزملاء و المسؤولين

• في الفقرة رقم 10 مستوى الدعم من الزملاء غير كافي في أوقات كثير، و العينة تميل إلى الحياد، و يفسر هذا بعدم الرضا عن مستوى الدعم من الزملاء.

• في الفقرة رقم 11 أشعر غالبا بالضغط بسبب توقعات رؤساء العمل لتحقيق النتائج، و العينة تميل إلى عدم الموافقة، و يفسر هذا بأنه نابع من قلق بشأن التقييم من طرف المسؤولين، و العامل يسعى إلى أداء جيد، و

في عقله الباطن لا يحب الضغوط بشكل قلق تجاه توقعات رئيس العمل، و هذا ما يشير إلى الحاجة الماسة إلى المساعدة في مكان العمل.

• في الفقرة رقم 12 أشعر بصعوبة في التعامل مع المواقف غير المتوقعة من الزملاء، و العينة تميل إلى عدم الموافقة، و هذا يشير إلى انعدام الثقة في التعامل مع المواقف غير المتوقعة من الزملاء و إلى تأثير المواقف الجديدة على الراحة و القلق.

• في الفقرة رقم 13 أحيانا أتعرض للتوبيخ، و العينة تميل عدم الموافقة، و يدل هذا إلى عدم الراحة عند التعرض للتوبيخ، و هذا لا شعوريا يبعد العينة عن الإجابة، و هذا راجع إلى حب الظهور و التميز بين الأقران و عدم الرضا بالتوبيخ.

• في الفقرة رقم 14 يضايقني تدخل المسؤولين، و العينة تميل عدم الموافقة، و هو يدل إلى عدم الراحة عند تدخل المسؤولين، و قلق بشأن الاستقلالية و الحرية في العمل.

في الفقرة رقم 15 لا أحد يقدر إخلاصي في العمل، و العينة تميل عدم الموافقة بشدة، و هذا يدل عن الرضا عن التفاعل مع الآخرين، و وجود تعزيز شعور التقدير الذي يساهم في تحسين الأداء.

فيما يخص الاتجاه الكلي لفقرات البعد الثاني (العلاقة مع الزملاء و المسؤولين)، العينة غير موافقة اتجاه هذا البعد، و يدل هذا على العلاقات الايجابية بين جماعة العمل و الشعور بالرضا و وجود تواصل فعال و هذا ما يعزز الشعور بالانتماء لجماعة و المنظمة.

2.2.2.1 عرض و تحليل فقرات المحور الثاني: الأداء المهني

جدول رقم 12: فقرات المحور الثاني الأداء المهني

الأداء المهني					
رقم	العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الموافقة
1	ألتزم بتنفيذ الوجبات و التعليمات المنظمة لعملي	2,16	1,26	1	غير موافق
2	أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز المهام المكلف بها	2,40	1,36	3	غير موافق
3	أحرص على تحسين مستوى أدائي باستمرار	2,30	1,27	2	غير موافق
4	أنفذ المهام المطلوبة بكفاءة و فعالية	3,30	1,40	6	محايد
5	أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي	3,26	1,13	5	محايد
6	أسعى للتكيف و إنجاز الأعمال مع مجموعة العمل في الحالات الطارئة	3,30	1,16	7	محايد
7	أنجز مهامي مع مجموعة العمل	3,23	1,15	4	محايد
8	يتدخل أكثر من طرف في تقييم أدائي	3,46	1,34	9	موافق
9	لا يتم تقييم الأداء بناء على أسس و معايير واضحة	3,36	1,28	8	محايد
	المجموع الكلي	2,97	1,26		محايد

➤ التحليل الوصفي لفقرات المحور الثاني: الأداء المهني

- في الفقرة رقم 01 ألتزم بتنفيذ الوجبات و التعليمات المنظمة لعملي، حصلت على المرتبة الأعلى حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.16)، و انحراف معياري ب (1.26) و العينة تميل إلى عدم الموافقة.

- في الفقرة رقم 02 أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز المهام المكلف بها، حصلت على الرتبة الثالثة حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.40)، و انحراف معياري ب (1.36) و العينة تميل إلى عدم الموافقة.
 - في الفقرة رقم 03 أحرص على تحسين مستوى أدائي بإستمرار، تحصلت على المرتبة الثانية، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.30)، و انحراف معياري ب (1.27) و العينة تميل إلى عدم الموافقة.
 - في الفقرة رقم 04 أنفذ المهام المطلوبة بكفاءة و فعالية، تحصلت على الرتبة السادسة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (3.30)، و انحراف معياري ب (1.40) و العينة تميل إلى الحياد.
 - في الفقرة رقم 05 أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي، تحصلت على الرتبة الخامسة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (3.26)، و انحراف معياري ب (1.16) و العينة تميل إلى الحياد.
 - في الفقرة رقم 06 أسعى للتكيف و إنجاز الأعمال مع مجموعة العمل في الحالات الطارئة، تحصلت على الرتبة السابعة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (3.30)، و انحراف معياري ب (1.16) و العينة تميل إلى الحياد.
 - في الفقرة رقم 07 أنجزى مهامى مع مجموعة العمل، تحصلت على الرتبة الرابعة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (3.23)، و انحراف معياري ب (1.15) و العينة تميل إلى الحياد.
 - في الفقرة رقم 08 يتدخل أكثر من طرف في تقييم أدائي، تحصلت على الرتبة الأخيرة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (3.46)، و انحراف معياري ب (1.34) و العينة تميل إلى الموافقة.
 - في الفقرة رقم 09 لا يتم تقييم الأداء بناء على أسس و معايير واضحة، تحصلت على الرتبة الثامنة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (3.36)، و انحراف معياري ب (1.28) و العينة تميل إلى الحياد.
- فيما يخص الاتجاه الكلي لفقرات المحور الثاني (الأداء المهني) نلاحظ أن المتوسط الحسابي يساوي 2.97 مما يوضح أن العينة تميل إلى الحياد.

➤ التحليل السيكولوجي لفقرات المحور الثاني: الأداء المهني

- في الفقرة رقم 01 ألتزم بتنفيذ الوجبات و التعليمات المنظمة لعمله، و العينة تميل إلى عدم الموافقة، و يدل هذا على قلق بشأن القيود التي تفرضها الوجبات، و التعليمات على الحرية الشخصية.
- في الفقرة رقم 02 أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز المهام المكلف بها، و العينة تميل إلى عدم الموافقة، و يشير هذا إلى الضغط الزمني و قلق بشأن انجاز المهام في الوقت المحدد، و بجودة عالية و بشكل أفضل.
- في الفقرة رقم 03 أحرص على تحسين مستوى أدائي باستمرار، و العينة تميل إلى عدم الموافقة، و يدل هذا إلى عدم الرضا عن الوضع الحالي للأداء و إلى عدم الثقة في تقديم جيد.
- في الفقرة رقم 04 أنفذ المهام المطلوبة بكفاءة و فعالية، و العينة تميل إلى الحياد، و هذا ناتج عن التركيز في جوانب أخرى في العمل أكثر من الكفاءة و الفعالية، و قد يشير إلى عدم الاهتمام بالتفاصيل المتعلقة بها، و الرضا عن الأداء الحالي و ليس بحاجة إلى تحسين إضافي.
- في الفقرة رقم 05 أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي، و العينة تميل إلى الحياد، و هذا يدل على عدم وجود مشكلات كبيرة تعيق الأداء الوظيفي، أو القدرة على التعامل مع المشكلات، و التكيف مع البيئة الوظيفية.
- في الفقرة رقم 06 أسعى للتكيف و إنجاز الأعمال مع مجموعة العمل في الحالات الطارئة، و العينة تميل إلى الحياد، و هذا يدل على القدرة على التكيف مع مجموعة العمل في الحالات الطارئة، و إيجاد الحلول المشتركة.
- في الفقرة رقم 07 أنجز مهامي مع مجموعة العمل، و العينة تميل إلى الحياد، و هذا يشير إلى القدرة على العمل الجماعي و لكن بدون رغبة قوية في ذلك.
- في الفقرة رقم 08 يتدخل أكثر من طرف في تقييم أدائي، و العينة تميل إلى الموافقة، و يشير هذا إلى الاستعداد للتعاون مع أطراف مختلفة، تتدخل في تقييم الأداء، و عدم وجود مقاومة لهذا الشأن و يشير أيضا إلى الرضا عن هذا التقييم.

- في الفقرة رقم 09 لا يتم تقييم الأداء بناء على أسس و معايير واضحة، و العينة تميل إلى الحياد، بسبب عدم وضوح التقييم من أسس و معايير، و هذا يؤدي إلى انخفاض الأداء أو زيادة التوتر.
- فيما يخص الاتجاه الكلي لفقرات المحور الثاني (الأداء المهني) أن العينة تميل إلى الحياد، و يدل هذا على استقرار عاطفي، حيث لا يوجد ميل قوي إلى الإيجاب أو السلب، و هذا دليل على القدرة على التعامل مع الضغوط المهنية و تحسين الأداء.

3.2.1 اختبار و تحليل الفرضيات:

1.3.2.1 اختبار الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و علاقته بالأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة.

- الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضية الرئيسية: استخدمنا معامل بيرسون لتحليل العلاقة بين الضغط المهني و الأداء.
- الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط المهني و الأداء المهني.
- الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الأداء المهني.
- المتغيرات:

✓ المتغير الأول (الضغط المهني): المتوسط الحسابي 0.320 - الانحراف المعياري 0.13

✓ المتغير الثاني (الأداء المهني): المتوسط الحسابي 0.510 - الانحراف المعياري 0.01

✓ اختبار الارتباط: تم اختبار الفرضية باستخدام اختبار الارتباط لبيانات بيرسون أن قيمة P.Value

تساوي 0.01 و هذا أقل من القيمة الاستدلالية 0.05.

و هذا يعني أن العلاقة بين الضغط المهني و الأداء لدى عمال الحماية المدنية ذات دلالة إحصائية عالية

و قيمة P.Value، تشير إلى أن النتائج ليست نتيجة للصدفة، و إنما تعكس علاقة حقيقية بين المتغيرين.

- نتائج التحليل: أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الأداء لدى عمال الحماية المدنية و قيمة P.Value. هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 المحدد عادة.

و هذا يشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية و يمكن استخدام هذه النتائج لتطوير استراتيجيات لتقليل الضغط المهني و تحسين الأداء الوظيفي.

➤ التحليل السيكولوجي لنتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

الضغط المهني له علاقة بمستوى الأداء بسبب زيادة مستويات القلق، التوتر مما يؤدي إلى انخفاض في الانتباه و عمال الحماية المدنية يتعرضون لضغوط مهنية كبيرة بسبب طبيعة عملهم مما يمكن أن يكون له علاقة بمستوى أدائهم و تفاعلهم مع الحالات الطارئة.

العلاقة بين الضغط المهني و الأداء يمكن أن تتأثر بالعوامل السيكولوجية، مثل المرونة النفسية، و التكيف مع الضغوطات المهنية، و الدعم الاجتماعي.

استنتاج:

بناءً على اختبار الفرضية الرئيسية و نتائج التحليل الإحصائي، يمكننا أن نستنتج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الأداء المهني بين عمال الحماية المدنية، و نقبل الفرضية البديلة (H1) و نرفض الفرضية الصفرية (H0).

هذه النتائج تشير إلى أهمية مراعاة الضغط المهني في تحسين مستوى أداء عمال الحماية المدنية.

2.3.2.1 اختبار الفرضيات الجزئية:

• تحليل الفرضية الجزئية 1:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة.

- الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضية الجزئية 01: استخدمنا معامل بيرسون لتحليل العلاقة بين عبء العمل و الأداء المهني.
- الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل و الأداء المهني.
- الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل و الأداء المهني.
- المتغيرات:

✓ المتغير الأول (عبء العمل): المتوسط الحسابي 0.320 - الانحراف المعياري 0.13

✓ المتغير الثاني (الأداء المهني): المتوسط الحسابي 0.510 - الانحراف المعياري 0.01

✓ اختبار الارتباط: تم اختبار الفرضية باستخدام اختبار الارتباط لبيانات بيرسون و أن قيمة P.Value

تساوي 0.013 و هذا أقل من القيمة الاستدلالية 0.05.

و هذا يعني أن العلاقة بين عبء العمل و الأداء لدى عمال الحماية المدنية ذات دلالة إحصائية عالية و

لكن هذه العلاقة ليست قوية جدا.

- نتائج التحليل: أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل و الأداء لدى

عمال الحماية المدنية و قيمة P.Value، هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 المحدد عادة.

و هذا يشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية، و أن زيادة عبء العمل ترتبط بزيادة الأداء و لكن

هذه العلاقة ليست قوية جدا.

➤ التحليل السيكولوجي لنتائج اختبار الفرضية الجزئية 01:

عبء العمل له علاقة بمستوى الأداء و لكن هذه العلاقة ليست قوية جدا و قد يكون ذلك بسبب التحفيز، فعبء

العمل يمكن أن يكون محفزا للأفراد مما يزيد من دفعاتهم، قد يشير أن أفراد الحماية المدنية يعتبرون عبء العمل

تحديا يمكن التغلب عليه.

و قد يتكيفون العمال مع عبء العمل و يقومون بإستراتيجيات لتحسين أدائهم المهني.

استنتاج:

بناءً على اختبار الفرضية الجزئية 01 و نتائج التحليل الإحصائي، يمكننا أن نستنتج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل و الأداء المهني بين عمال الحماية المدنية، و نقبل الفرضية البديلة (H1) و نرفض الفرضية الصفرية (H0).

هذه النتائج تشير بأن عبء العمل قد يكون محفزاً إذا كان بشكل معقول، مع توفير الدعم و التدريب، و يجب أن تكون هناك متابعة نفسية للأفراد لتقديم الدعم اللازم لمنع الإرهاق و انخفاض الأداء.

• تحليل الفرضية الجزئية 02:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محتوى و طبيعة العمل و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة.

- الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضية الجزئية 02: استخدمنا معامل بيرسون لتحليل العلاقة بين محتوى و طبيعة العمل و الأداء المهني.

- الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محتوى و طبيعة العمل و الأداء المهني.

- الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محتوى و طبيعة العمل و الأداء المهني.

- المتغيرات:

✓ المتغير الأول (محتوى و طبيعة العمل): المتوسط الحسابي 0.381 - الانحراف المعياري 0.03

✓ المتغير الثاني (الأداء المهني): المتوسط الحسابي 0.510 - الانحراف المعياري 0.01

✓ اختبار الارتباط: تم اختبار الفرضية باستخدام اختبار الارتباط لبيانات بيرسون و أن قيمة P-Value

تساوي 0.03 و هذا أقل من القيمة الاستدلالية 0.05.

و هذا يعني أن العلاقة بين محتوى و طبيعة العمل و الأداء لدى عمال الحماية المدنية ذات دلالة إحصائية.

- **نتائج التحليل:** أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محتوى و طبيعة العمل و الأداء لدى عمال الحماية المدنية و قيمة P.Value، هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 المحدد عادة. و هذا يشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية، حيث أن العمل الذي يحتوي على تحديات مناسبة، و توفر فيه المنظمة فرصا للتطوير يزيد من أداء الأفراد. إن العلاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية ضعيفة، و هذا يعني أن تحسين محتوى و طبيعة العمل يساهم في تحسين الأداء.

➤ التحليل السيكولوجي لنتائج اختبار الفرضية الجزئية 02:

إن العلاقة الإيجابية الضعيفة بين محتوى و طبيعة العمل، و العمل الذي يحتوي على تحديات مناسبة يمكن أن يزيد في الأداء.

استنتاج:

بناءً على اختبار الفرضية الجزئية 02 و نتائج التحليل الإحصائي، يمكننا أن نستنتج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين محتوى و طبيعة العمل و الأداء المهني بين عمال الحماية المدنية، و بالتالي قبول الفرضية البديلة (H1) و رفض الفرضية الصفرية (H0).

هذه النتائج تشير بأن محتوى و طبيعة العمل قد يكون محفزا و يعزز من الأداء إذا كانت المؤسسة توفر فرصا للتطوير و التدريب.

• تحليل الفرضية الجزئية 3:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات مع الزملاء و المسؤولين و الأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة.

- الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضية الجزئية 03: استخدمنا معامل بيرسون لتحليل العلاقة مع الزملاء و المسؤولين و الأداء المهني.
- الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع الزملاء و المسؤولين و الأداء المهني.
- الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع الزملاء و المسؤولين و الأداء المهني.
- المتغيرات:
- ✓ المتغير الأول (العلاقات مع الزملاء و المسؤولين): المتوسط الحسابي 0.186 - الانحراف المعياري 0.03
- ✓ المتغير الثاني (الأداء المهني): المتوسط الحسابي 0.510 - الانحراف المعياري 0.01
- ✓ اختبار الارتباط: تم اختبار الفرضية باستخدام اختبار الارتباط لبيانات بيرسون و أن قيمة P.Value تساوي 0.155 و هذا أكبر من القيمة الاستدلالية 0.05.
- و هذا يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات مع الزملاء و المسؤولين و الأداء لدى عمال الحماية المدنية.
- نتائج التحليل: أظهرت نتائج التحليل عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات مع الزملاء و المسؤولين و الأداء لدى عمال الحماية المدنية و قيمة P.Value، هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 المحدد عادة.
- و هذا يشير إلى أنه لا توجد علاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية، حيث أن العلاقة مع الزملاء و المسؤولين و الأداء ليست قوية.

➤ التحليل السيكولوجي لنتائج اختبار الفرضية الجزئية 03:

إن العلاقة بين المتغيرين، العلاقات مع الزملاء و المسؤولين و الأداء، علاقة إيجابية ضعيفة جدا ذات دلالة إحصائية ضعيفة، و هذا يدل على أن هناك عوامل أخرى لها علاقة بالأداء بشكل أكبر مثل عبء و محتوى و طبيعة العمل، و العلاقة الإيجابية مع الزملاء و المسؤولين قد تزيد من الشعور بالانتماء و التعاون و تعزز من الأداء.

استنتاج:

بناءا على اختبار الفرضية الجزئية 03 و نتائج التحليل الإحصائي، يمكننا أن نستنتج أنه لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين علاقات زملاء العمل و المسؤولين و الأداء المهني لدى عمال الحماية المدنية، و بالتالي رفض الفرضية البديلة (H1) و قبول الفرضية الصفرية (H0).

هذه النتائج تشير بأن علاقات زملاء العمل و المسؤولين ليس لها علاقة بالأداء و هناك عوامل أخرى، لأن أفراد الحماية المدنية بحكم طبيعة عملهم و الذي يتسم بالإنسانية، يتحكمون في أدائهم بروح المسؤولية و الالتزام بالواجب، و ليس بسبب العلاقات مع الزملاء و المسؤولين.

خلاصة عامة: (توصيات و اقتراحات)

من أهم التوصيات التي توصلنا إليها في دراستنا بخصوص الضغوطات التي يتعرض إليها عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة خلال مزاولتهم لعملهم، و لغرض تحسين ظروف العمل و من ثم تخفيض الضغط و تحسين أدائهم نوصي بما يلي:

- إنشاء برنامج تواصل فعال بين العاملين و الإدارة، يشمل توفير قنوات اتصال مفتوحة و شفافة، و تشجيع الحوار و التعاون بين الأفراد و الفرق.
- توفير دعم نفسي و اجتماعي للعاملين، من خلال توفير الاستشارة النفسية في مكان العمل. و التدريب على مهارات التعامل و التكيف مع الضغوط.
- إنشاء نظام لتحديد عبء العمل الأمثل للعاملين، يشمل تقييم المهام و المسؤوليات و تحديد الأولويات.
- توفير أساليب و عوامل الاسترخاء و الراحة للعاملين، من خلال توفير فرص الترفيه داخل المنظمة في أوقات الراحة.
- الاهتمام بتحسين ظروف العمل من خلال إعادة النظر في نظام الأجور و توفير الدعم و التحفيز المادي و المعنوي.
- تعزيز الشعور بالانتماء للعاملين من خلال توفير فرص المشاركة و التعاون في عملية اتخاذ القرار.

الخاتمة

لا تخلو الحياة المهنية للأفراد من الضغط المهني، ولهذا الأخير علاقة على الأداء المهني و هذا حسب كيفية التعامل معه، و من خلال الفهم الجيد للعوامل التي تؤثر على الضغط المهني، و التعامل معها بشكل فعال و التحكم فيها، يكفي فقط أن تكون للمنظمة كفاءات للحد من الضغوطات المهنية و يتوقف هذا على فعالية الإدارة و طريقة الإشراف على الأفراد من خلال المساهمة الجيدة في تحقيق اندماج الأفراد و انتمائهم لمنظمتهم، مما يخلق لديهم الشعور بالولاء و الإخلاص في تحقيق الأهداف المسطرة للعامل و المنظمة على حد سواء.

و من خلال ما تطرقنا إليه في الجانب النظري لبحثنا، يظهر لنا أن المنظمات الناجحة تهتم اهتماما بالغا بالموارد البشري باعتباره رأس مال بشري للمنظمة و هو أساس النجاح و التميز و الإبداع.

كلما كان الفرد في منظمته يتميز بالاستقلالية و توفر له المنظمة الحوافز، و المكافآت سيدفعه هذا حتما إلى بذل المزيد من الجهد في تحقيق أهداف المنظمة، و زد على ذلك أن تفكير العاملين و قيمتهم، و شخصيتهم تقف على حد ما على ما تقدمه المنظمة من تسهيلات، و خدمات لتحقيق أداء جيد من طرفهم يضمن تحقيق أهداف المنظمة.

المراجع

- معن محمود عياصرة و مروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل و التغيير و إدارة الأعمال، 2008، دار الحامد للنشر و التوزيع ط1، عمان، الأردن.
- د.محمد عبد الغني، تسيير الموارد البشرية، مجلة جامعة الإسكندرية، 2018 مصر.
- محمد الفاتح محمود، مدخل السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، 2017، الدار العالمية للنشر و التوزيع، ط1.
- أحمد محمد عبد الله، علم النفس عمل و تنظيم، مجلة جامعة الإسكندرية، 2015، مصر.
- أمينة قهواجي، صراع الدور و تأثيره على الأداء الوظيفي، مجلة الدراسات في علم الاجتماع و المنظمات، 2008.
- نبيلة عدان، ضغوط العمل و الأداء الوظيفي، (2019)، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان.
- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (2006)، ط 2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- زهير الصباغ، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، (1981)، العدد 01، المجلة 05، الرياض.
- يوسف لعجيلية، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائي الجامعي بعنابة، رسالة مجستر غير منشورة، 2015، جامعة محمد خيذر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، الجزائر.
- أنا مرغيلاس، كيف تقلل من الضغوط الصراعات داخل أماكن العمل، 2009، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، القاهرة، ط1.
- محمد عبد الفتاح الصرفي، مفاهيم إدارية حديثة، 2003، دار الثقافة، عمان، ط1.
- حسان الجيلاني، دراسة نفسية اجتماعية للجماعات غير الرسمية، 2008، دار هومه للطباعة و النشر، الجزائر.

- حسـم مصطفى عبد المعطي، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، 2006، مكتبة الزهراء الشرق، القاهرة، ط1
- سعد الدسوري ، ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، (2005)، رسالة ماجستير، منصوره جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- د.محمد حسن أبو رحمة، ضغوط العمل التربوي، مجلة رابطة التربوسين الفلسطيني للآداب و الدراسات التربوية و النفسية، 2020، طبعة الأولى.
- بيتر هانسون، ضغط العمل طريقن إلى النجاح، 1996، مكتبة جرير.
- عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، 2009.
- د.عبد الله الحريدي، معجم اللغة العربية المعاصرة.
- محمد شفيق غربال، قاموس المعاني.
- مجلة إدارة الموارد البشرية، 2018، المجلد 10، العدد 2.
- جرجس ميشال جرجس، 2005، معجم مصطلح التربية و التعليم، ط 1، دار النهضة، بيروت.
- د.كامل أحمد أبو ماضي، بطاقة الأداء المتوازن، 2018، فلسطين، غزة.
- د.كامل أحمد أبو ماضي، بطاقة الأداء المتوازن، 2018، فلسطين، غزة.
- أسعد أحمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، 2008، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين

الملاحق

- ضع علامة (x) في الخانة المقابلة للإجابة.

• غ غ

السن من 20 إلى 30: ☐ من 31 إلى ما فوق ☐

الأقدمية المهنية: من 1 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 20 سنة ☐ من 21 فما فوق ☐

المستوى التعليمي: ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐

الاستبيان رقم 01: الضغط المهني

رقم	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	أشعر بالتعب عند نهاية عملي					
2	يتم استدعائي للعمل أيام العطل و الإجازات					
3	تزعجني العمال المتناقضة					
4	حجم العمل المطلوب يزايد بشكل مستمر					
5	أشعر بالتوتر و القلق بسبب ضغوطات العمل					
6	المهم غير موزعة بشكل غير عادل بين أفراد فريق العمل					
7	عملي يتسم بالرتابة					
8	تؤثر ساعات العمل الطويلة على حياتي الشخصية					
9	أجد صعوبة في تخصيص وقت كافى لعائلتي بسبب طبيعة عملي					
10	مستوى الدعم من الزملاء غير كاف في أوقات كثيرة					
11	أشعر غالبا بالضغط بسبب توقعات رؤساء العمل لتحقيق النتائج					
12	أشعر بصعوبة في التعامل مع المواقف غير المتوقعة مع الزملاء					
13	أحيانا أتعرض للتوبيخ					
14	يضايقتني تدخل المسؤولين في عملي					
15	لا أحد يقدر إخلاصي في العمل					

الاستبيان رقم 02: الأداء المهني

رقم	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	ألتزم بتنفيذ الواجبات و التعليمات المنظمة لعملي					
2	أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز المهام المكلف بها					
3	أحرص على تحسين مستوى أدائي باستمرار					
4	أنفذ المهام المطلوبة بكفاءة و فعالية					
5	أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي					
6	أسعى للتكيف و انجاز الأعمال في الحالات الطارئة					
7	أنجز مهامى مع مجموعة العمل					
8	يتدخل أكثر من طرف في تقييم أدائي					
9	لا يتم تقييم الأداء بناء على أسس و معايير واضحة					

يُزبر

Statistique de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
83	44

ضغوط العمل
أداء العاملين

حساب معامل الصدق و الثبات
1 - حساب ألفا كرونباخ
الإجمالي

Statistique de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,76	15

ضغوط العمل

2 - حساب ألفا كرونباخ المحور ضغوط العمل

Statistique de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,56	14

أداء العاملين

3 - حساب ألفا كرونباخ المحور أداء العاملين

اختبار الفرضية الرئيسية

		الضغط المهني	الأداء المهني
الضغط المهني	Pearson Corelation	1	,510
	Sig tiled		,001
	N	60	60
الأداء المهني	Pearson Corelation	,510	1
	Sig tiled	,001	
	N	60	60

Correlation is significant at the 0,01 level (2-Tiled).

اختبار الفرضية الجزئية 01

		عبء العمل	الأداء المهني
عبء العمل	Pearson Corelation	1	320
	Sig tiled		0,13
	N	60	60
الأداء المهني	Pearson Corelation	320	1
	Sig tiled	1	
	N	60	60

Correlation is significant at the 0,05 level (2-Tiled).

اختبار الفرضية الجزئية 02

		محتوى و طبيعة العمل	الأداء المهني
محتوى و طبيعة العمل	Pearson Corelation	1	381
	Sig tiled		0,03
	N	60	60
الأداء المهني	Pearson Corelation	381	1
	Sig tiled	0,03	
	N	60	60

Correlation is significant at the 0,01 level (2-Tiled).

اختبار الفرضية الجزئية 03

		علاقات مع جماعة العمل	الأداء المهني
علاقات العمل مع الزملاء و المسؤولين	Pearson Corelation	1	186
	Sig tiled		155
	N	60	60
الأداء المهني	Pearson Corelation	186	1
	Sig tiled	155	
	N	60	60

Correlation is significant at the 0,01 level (2-Tiled).

الرتبة	مكان العمل	اسم و لقب المحكم
أستاذ محاضر	جامعة البويرة	لحميدي عادل
أستاذ محاضر	جامعة البويرة	بلحاج صديق
أستاذ محاضر	جامعة البويرة	بولبداوي علي

ملخص الدراسة:

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو معرفة علاقة الضغط المهني بمستوى الأداء المهني لدى أعوان مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة. و قد قمنا بدراستنا الميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية البويرة، و اعتمدنا على الدراسة كمية و استعملنا أداة الاستبيان لجمع المعلومات، و تم تطبيق الاستبيان على 60 عينة، و تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS ، وخلصت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها ،أنه يوجد علاقة بين الضغط المهني و الأداء المهني ببعديه (عبء العمل ،و محتوى و طبيعة) اما العلاقات مع الزملاء و المسؤولين فليس لها علاقة بالأداء المهني لدى عمال مديرية الحماية المدنية لولاية البويرة.

الكلمات المفتاحية: الضغط المهني ،عبء العمل ،طبيعة و محتوى العمل ،العلاقات مع الزملاء و المسؤولين ،الأداء المهني.

Study summary :

The main objective of this study is to investigate the relationship between job stress and professional performance among the agents of the Civil Protection Directorate of Bouira Province. The study was conducted at the Civil Protection Directorate of Bouira Province, and a quantitative approach was adopted using a questionnaire to collect data. The questionnaire was applied to a sample of 60 individuals, and the data was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program. The study concluded that there is a relationship between job stress and professional performance in its two dimensions (workload and job content and nature), while relationships with colleagues and superiors do not have a relationship with professional performance among workers at the Civil Protection Directorate of Bouira Province.*

Keywords: job stress, workload, job content and nature, relationships with colleagues and superiors, professional performance.

Résumé:

Cette étude vise à examiner la relation entre le stress professionnel et la performance professionnelle chez les agents de la protection civile de la wilaya de Bouira. Une approche quantitative a été adoptée, et un questionnaire a été administré à un échantillon de 60 participants. L'analyse des données a été réalisée à l'aide de SPSS. Les résultats ont révélé une relation significative entre le stress professionnel et la performance professionnelle, notamment en termes de charge de travail et de contenu/nature du travail. Cependant, aucune relation significative n'a été trouvée entre les relations avec les collègues/responsables et la performance professionnelle.

Mots-clés : Stress professionnelle, Charge de travail, contenu de travail, relations avec les collègues/ responsable, performance professionnelle.



Detectia

Université BOUIRA

ID: mjuw22a-196399

Certificat d'analyse de la similarité textuelle

- Nom du document: مذكرة نخرج دابري هاجرا.docx
- Soumis par: OULD MOHAND Lamia Enseignant
- Date de soumission: 2025-06-10



Taux global de similarité

- 28.4% Similarité Forte
- 0.0% Exclu manuellement



Nombre de sources

41 sources internet
0 sources Thèses-Algérie
0 sources dépôt privé



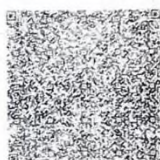
Passages surlignés

14810 mots
91388 caractères
0.4% de citations

Ce document est un certificat et résumé d'analyse et de détection de similarité textuelle qui peut être utilisé pour l'établissement d'un rapport de plagiat. Il revient à l'examineur, l'encadrant ou bien au comité déontologique de l'université ou de l'école d'émettre un avis quant au statut de plagiat du document analysé.

Consultez l'arrêté N° 1082 du 27 Décembre 2020 fixant les règles relatives à la prévention et la lutte contre le plagiat pour en savoir plus concernant ce qui est considéré comme étant un acte de plagiat, les procédures ainsi que les sanctions.

Signature d'intégrité



Cachet et Signature



قسم نظم التعليم ونظم التربية
قسم نظم التعليم ونظم التربية

العدد 100/2018

أن يطلع معكم على...



الأمثلة الواردة في...

الأمثلة الواردة في...

الأمثلة الواردة في...

والعلم...

والعلم...

الأمثلة الواردة في...

الأمثلة الواردة في...

الأمثلة الواردة في...

الأمثلة الواردة في...