

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire

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



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

Faculté des Sciences Sociales et Humaines

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم : علم النفس وعلوم التربية  
تخصص : علوم التربية

## أثر الضغط النفسي على أداء العامل في المؤسسة

من إعداد الطالبة:

- تومي سليمان
- صناعي حميد
- شابي صبرينة

السنة الجامعية

2019/2018

مقدمة

تمثل الموارد البشرية في المنظمات مورداً من أهم موارد المنظمة، واصلاً من أهم الأصول التي تمتلكها المنظمة فلا يمكن تحقيق أهداف المنظمة بدون هذه الموارد البشرية، فالمنظمة بدون أفراد ما هي إلا مجموعة من المباني والمعدات والآلات فقط فالأفراد وليس المباني أو المعدات هي التي تصنع وتخلق المنظمات. (رواية حسن، محمد سعيد، 2014، ص11)

لذلك من الضروري الاهتمام بهذه الموارد خاصة لكونها تعاني من عدة مشكلات نظراً لطبيعة الإنسان التي تتسم بالغير المستمر على غرار باقي الموارد، وهذا بدراسة احتياجات الأفراد الاجتماعية والاقتصادية للتقليل من حدة هذه المشاكل التي تعترض الوصول للأفراد الجيد الذي يخدم أهداف المنظمة.

ومن هذا المنطلق يمكن أن يظهر للفرد عدة مشكلات وتفاعلات مع ذاته والتي بسببها لا يستطيع مواجهة التحديات أو القيام بالمسؤوليات، هذا بفعل التأثير الضغط النفسي الذي يجعل المورد البشري أسير القلق والخوف وعدم الاستقرار النفسي، وبذلك فإن الضغط النفسي لا يؤثر على الصحة النفسية والجسدية وحسب، بل تعدى تأثيره على أعماله اليومية وكذا بعدم انجاز المهام المسندة إليه على أكمل وجه، ولي هذه التأثيرات يجب اخذ الضغط النفسي كعامل ايجابي من اجل تحقيق أداء الجيد للعاملين داخل المؤسسة.

ومن اجل ذلك قسمنا بحثنا الذي يحمل عنوان اثر الضغط النفسي على اداء العامل في المؤسسة.

والى جانبين أساسيين :

جانب نظري وجانب ميداني بحيث يكون الجانب النظري على ثلاثة فصول:

- **الفصل الأول:** يركز على الإشكالية، صياغة الفرضيات، أهداف البحث أهمية البحث، أسباب اختيار الموضوع، حدود البحث تحديد مفاهيم والدراسات السابقة.

- **الفصل الثاني:** خصصناه للضغط النفسي.

- **الفصل الثالث:** خصصناه للتغيير التابع للأداء.

- أما الجانب الأخير فهو الجانب الميداني والذي يحتوي على المنهج المستخدم للدراسة الاستطلاعية وعينة البحث ومجتمعات البحث وأخيراً أدوات جمع المعلومات ونتاج متاح منافسة واستنتاج علم، وخاتمة تلخص دراستنا.

الجانب النظري

# الفصل الأول

## طرح الإشكالية

- 1 إشكالية الدراسة
- 2 صيانة الفرضية
- 3 أهداف البحث
- 4 أهمية البحث
- 5 حدود البحث
- 6 الدراسات السابقة.

## 1. الإشكالية:

إن تطور الحياة وتقدم العقل البشري وتزايد طموح الأفراد في تسحين مستويات حياتهم جعل من البعض يسعى جامدا وراء مواكبة هذا التطور والسعي وراء الوصول لقطار الرقي، والازدهار الذي يشهده العالم والذي يساهم كثيرا في راحة الإنسان في مقابل ذلك لم يعد البعض الآخر من الأفراد قادرا على الاندماج ضمن هذا المجتمع وما يحتويه من تطورات وتسارع في التأقلم نحو المنظمة الجديدة للتكنولوجيا، مع ذلك فالعنصر البشري سعى جاهدا للتدريب وتؤهله ليكون احد أهم عناصر الإنتاج وينظر للمنظمة على إنها جهد اجتماعي وذلك من اجل تحقيق هدف مشترك وبالتالي فالمنظمة على اختلاف أنواعها تحتاج إلى العنصر البشري، باعتباره أداة الإبداع الرئيسية وأداة التغيير والتطوير والتحسين ومن هنا اتجهت الأنظار نحو الفرد والبيئة الخارجية والاجتماعية والبيئة التنظيمية الداخلية، حيث تواكبت عليه مجموعة من العوامل والمشاكل التي أدت إلى بروز بصمت ضغوطات ومنها ضغوط النفسية التي بدورها عنصر أساسي لفعالية الفرد داخل المؤسسة.

ومن أهم مظاهر التفاعل الاجتماعي وتأثر في الآخرين وتعمل على إشباع حاجاتهم وذلك من اجل إنجاز الأهداف المراد تحقيقها.

## حيث يعرفه "جيمس كويك" الضغط النفسي:

هو عبارة عن الاستجابة التي تتضمن حالة التعب العامة واللاشعورية التي يكتسبها الفرد، مما يتركب عليه استئثار لكل موارد الطاقة في الجسم ومن اجل مواجهة الظروف الضاغطة عند التعرض لها. (الطريي، 1994، ص 10).

إن الضغط النفسي دور هام في الإدارة يبرز في الجانب الإنساني أكثر منه في الجوانب الأخرى، فهي تعمل على تحقيق التكامل بين الجوانب التنظيمية والإنسانية والاجتماعية للعملية الإدارية، وتوفر الفعالية للإدارة لتمكينها من تحقيق أهدافها، كما تعتبر بأنها أكثر العمليات تأثير على عدد العاملين لأنها محور رئيسي للعلاقة بين العمال فهي بذلك جوهر العملية الإدارية، كما يعد الأداء المميز الرئيسي التي يمكن بواسطتها التمييز بين المنظمات الناجحة والغير الناجحة، وان رفعي أداء العاملين صار يعتبر من الأولويات في المؤسسة الوطنية.

ومن هذا المنطلق يمكن أن يظهر الضغط النفسي الذي يؤثر في أداء العاملين وقدراتهم على مواجهته التحديات أو القيام بالمسؤوليات وهذا يجعل الفرد أسير القلق والخوف وعدم الاستقرار النفسي وبذلك فإن الضغط النفسي لا يؤثر على الصحة النفسية والجسدية وحسب بل تعدي تأثيره حتى على الأداء العامل.

وهذا ما يجعل الأفراد غير قادرين على أداء وظائفهم الموكلة إليهم في المنظمات أو المؤسسات التي ينتمون إليها بشكل صحيح وبصورة جيدة فأداء الأفراد هو الطريقة التي يعبر بها الأفراد من ولائهم للمنظمة والأثر الصافي لجهود الأفراد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور الهام، وبالتالي يشير إلى درجة التدقيق وإتمام المهام الموكلة لوظيفة الفرد. (سعيد، سلطان، 2003، ص 219).

أما تقسيم الأداء فيتغير من المواضيع التي أثارته اهتمام أرباب العمل، إذ انه يحدد كفاءات الفرد ومدى نجاحه أو فشله داخل المؤسسة ويظهر هنا من خلال كيفية إنجاز العمل ودقته وسرعته.

ومن خلال الأهمية التي يلعبها الضغط النفسي في المنظمة والمكانة التي تحتلها ولأهميتها على أداء العمال أردنا البحث في هذا المجال بطريقة علمية معرفة كيف يؤثر الضغط النفسي على أداء العمال، ومن هذا الوحي والصدى يسعنا أن نطرح التساؤلات التالية:

1) ما هو أثر الضغط النفسي على أداء العاملين؟

2) ما هي مصادر الضغط النفسي؟ وأنواعه؟ وما علاقته بأداء العمال؟

## 2. صياغة الفرصة

- يؤثر القلق النفسي على أداء العامل.

## 3. أهداف البحث

1) التعرف على اثر الضغط النفسي

2) التعرف على أنواع ضغوطات العمل.

- هل الأداء يتأثر بضغوطات مهنية

## 4. أهمية البحث

- الأهمية في قلة الدراسات والبحوث التي تهتم بأثر الضغط النفسي على الأداء الوظيفي الذي هم في أمس الحاجة إلى مثل هذه الدراسات وهذا في حدود استطلاع الطالب في هذه الدراسة.

- إضافة المعرفة العلمية في مجال الدراسة واكتساب المعلومات.

- تبرز أهمية الدراسة في أنها قد تلقت نظر المسؤولين إلى ضرورة العناية بالضغوطات النفسية ورسم سياسات الكفيلة بتحقيق أثارها مما يرتكب عليه تحسين في أداء العامل وكذلك تحقيق الرضا الوظيفي.

- إثراء البحث العلمي من خلال التعرف على خصائص الضغوط ونتائجها وفهم وتفسير إبعادها وأثارها.

## 5. حدود البحث

- النظري: اقتصر موضوع الدراسة في مدى تأثير الضغوط النفسية على أداء العامل.

- الميداني في مؤسسة نפטال غاز البترول المهمة في ولاية البويرة.

- الحدود البشرية: عينة من عاملين الصيانة.

- أداة الدراسة: الملاحظة والاستبيان.

## تعريف الضغط النفسي

لغة: وهي العلاقة بين الفرد والبيئة (عبيد، ماجدة بماء 2008، ص: 24)

اصطلاحاً: عرف هانز يلي الضغط النفسي بأنه الاستجابة الغير النوعية للجسم لأي مطلب دافع كما انه هو الطريقة اللاإرادية التي سيستجيب لها الجسد باستعداداته العقلية والبدنية لأي دافع ويعبر عن مشاعر التمهيد، والخوف مثل إجراء عملية جراحية. (الرشدي 1999، ص: 17)

إجرائياً: هو حالة من عدم الاستقرار ناتجة الاجتهاد العقلي والبدني والنفسي تسبب عدم قدرة الفرد على التكيف مع البيئة المحيطة بها ونظراً لكثرة المتطلبات التي تقع على عاتقها وعدم قدرته على تلبية هذه المتطلبات ولعدم مساعدة الأشخاص المحيط به لتخطي هذه الضغوط، يصل إلى حالة من الاحتياط قد تصل به إلى حالة من الانفعالات النفسية تؤدي به إلى الابتعاد عن مهمته.

## الأداء.

2-1. لغوياً: أدى، يؤدي، أداء أي فعل قام به أثناء التصرف .

2-2. اصطلاحاً: الأداء من الناحية الإدارية هو القيام بأبعاد الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفق المعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء والمندوب . (أحمد زكي، بدون سنة: 310).

3-2. إجرائياً: هو الجهد المبذول والنشاط الذي يقوم به الأفراد إزاء تنفيذ وتحسين عمل معين بطرق مختلفة فهو بذلك مخططات العمل دون التعدي على المعايير اللازمة.

## 6. الدراسات بلتي تناولت الضغط النفسي

## 1 دراسة ( عزت و جلال، 1997).

– عنوان الدراسة: العلة بين الضغوط النفسية للمعلمين بالمرحلة الابتدائية وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية التي تتعلق بالسن والخبرة.

وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين الضغوط النفسية والعمر الزمني ومدة الخبرة. (بوناب، 2013، ص: 13)



## 2 -دراسة (أحمد، 2005).

عوامل الضغط وعلاقتها بالقلق، والاكنتاب وعلاقتها ببعض المتغيرات ( الاقدمية، نمط السلوك) فكانت النتائج كما يلي.

- وجود علاقة ارتباطيه بين المؤثر العم للضغط والأعراض الاجتهادية ( القلق والاكنتاب).
- إن متغير الاقدمية في التعليم دل على أن فئة 10 سنوات فما فوق أكثر معانات من الضغط من الفئة الأقل خبرة. ( قويدري، 2011، ص:15).

الدراسات الأجنبية دراسة سميث وبورك ( boirk et smith، 1992 ):

—عنوان الدراسة:

العلاقة بين ضغط العمل والزمن المهني وأظهرت الدراسة أن ظروف العمل وأعباؤه، تؤثر بشكل مباشر في أحداث الضغط كما بينت نتائج الدراسة أن متغيرات الجنس وسنوات الخبرة والمركز الوظيفي لها تأثير في إحداث ضغوط. ( قويدري، 2011، ص: 13).

# الفصل الثاني

## الضغط النفسي

### تمهيد

- 1 لمحة تاريخية حول مصطلح الضغط النفسي.
- 2 تعريف الضغط النفسي.
- 3 مصادر الضغط النفسي.
- 4 أنواع الضغط النفسي.
- 5 النظريات المفسرة للضغط النفسي.
- 6 إستراتيجية مواجهة الضغط النفسي
- 7 الأساليب الوقائية.
- 8 الأساليب العلاجية.
- 9 الخلاصة.

تمهيد:

بعد الضغوط النفسية من الظواهر الشائعة في حياتنا اليومية وإحدى المفاهيم الأساسية لفهم السلوك وتفسيره فالإنسان يشعر بالمتعة والسرور. حين يصل إلى إشباع حاجته، ويشعر بضيق وضغط نفسي إذا منع إشباع تلك الحاجات وهذا ما يؤثر على الحياة الشخصية من جهة والعملية من جهة أخرى.

وانطلاقاً من هذه المعطيات وفي هذا الفصل سوف نتعرض في بداية الأمر إلى نبذة تاريخية عن الضغط النفسي متطرقين إلى مصادره، وكذا أنواعه وأغراضه مستدلين بأهم النظريات المفسرة له، خاتمين باشرا تحيات المواجهة فيها تفرضه علينا البيئة والتحديات الراهنة وهذا ما سنتطرق إليه في خطوات متسلسلة لإعطاء مفهوم عام ومناسب لدراستنا التي نحن بصدد دراستها.

## 1. لمحة تاريخية حول مصطلح الضغط النفسي:

اشتقت كلمة ( stress ) من الفعل اللاتيني ( strenger ) والذي يعني ضيق شدة أو ثقة ومنه اخذ الفعل النفسي ( etreinder ) الذي معناه طوق بجسمه، بدراسة ضاغطة بقوة ولم يكن لكلمة (stryss) وجود في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين وعلى أنها استعملت على مدى قرون اللغة الإنجليزية.

أما في اللغة الإنجليزية فقد وردت ثلاث مصطلحات الانضغاط ( stroim ) وجاءت الضوابط ( stressor ) لتشير إلى تلك المؤثرات التي توجد في المجال البيئي ( فيزيائية واجتماعية ونفسية) والتي لها القدرة على إنشاء حالة ضغط ما.

أما كلمة الضغط ( stress ) فتعبر عن الحدث بداية أي وقوع الضغط بفاعلية الضواغط أي أن الفرد وقع تحت ضغط ما، ويشير مصطلح الانضغاط.... إلى حالة الانضغاط التي يعاني منها الفرد، والتي عنها دائما بالشعور بالإمهاك والاحتراق الذاتي ويعبر عنها الفرد بصفات مثل قلق أو مكتئب أو متوتر.

- وكلمة stress: مشتقة من علم الفيزياء والميكانيك وعي التي تعني للقوة التي تضغط على شيء آخر وقد تغير من شكله أو حجمه وفي مجال علم النفس تعني هذه الكلمة التوتر النفسي الشديد، وبعد الاستخدام للرسمي لمصطلح الضغط في أوائل القرن الرابع عشر وكان يقصد به في ذلك الحين المشقة والعسر، المحنة والأسى وفي أواخر القرن الثامن عشر عرفت القواميس الأجنبية الضغط بأنه الضيق أو القوة وحديثا يستخدم مصطلح الضغط بصفة عامة لوصف الأحداث الخارجية التي تؤدي إلى الشعور بالضيق وعدم الارتياح للفرد ولكن هذا التفسير هو الذي يحدد أما يكون ضاغطا أو لا. ( بوناب، 2003، ص-ص، 27-28).

## 2. تعريف الضغط النفسي.

-التعريف اللغوي للضغط النفسي:

لغة الضغط ضغطا و ضغطة: عصره وزحمه وضيق عليه الضغط ( يضم الضاء)، الزحمة والضيق والشدة والمشقة، الضغط ( بفتح الباء) القهر الضيق والاضطراب ومنه ضغطة القبر أي تضيقه على الميت ( شحاتة، والنجار، 2003، ص: 257).

-التعريف اللغوي للنفس

أولاً: بسكون الضاء وجمعها أنفس تدل على المعاني التالية:

- الروح فقولك خرجت نفس فلان أي روحه.
- جملة الشيء وحقيقية، فقولك قتل فلان نفسه واهلك نفسه أي وقع الهلاك بدائه وحقيقته.

- النفس يعبر بما عن الإنسان جميعه كقولهم عندي ثلاثة أنفوس وكقوله تعالي ( أن تقول نفس باحسرتي على ما فرطت جنب الله) والنفس بمعنى أحر لقوله تعالي ( فإذا دخلتم بيوتا فسلموا على أنفسكم) ( باأحضر، 1420، ص:111).

### التعريف الاصطلاحي للضغط النفسي .

\* تعريف ( شيخان، 2008)

- **الضغط النفسي stress**: هو البلى والتمزق الذي تعانيه عقولنا أو أجسامنا ونحن نحاول الكفاح من اجل المساواة أو النجاح في محيطنا المتغير باستمرار وغالبا ما يعتبر الناس الضغط ضغطا في العمل، أو ولد مريض أو ازدحام في حركة السير ، إن هذه الأحداث قد تكون منبهات أو مثيرات ولكن الضغط هو رد فعل الجسم الداخلي على مثل هذه العوامل، إن الضغط هو الاستجابة التلقائية في الجسم التي يعدها الأدرينالين وسائل هرمونات الضغط والتي تثير مجموعة من المتغيرات الفسيولوجية مثل ازدياد معدل سرعة القلب وضغط الدم الشرياني والتنفس الأسرع وتوتر العضلات وجفاف الحلق وزيادة كمية السكر في الدم وبعبارات بيولوجية وبسيطة أن الضغط هو حالة ازدياد الإثارة الضرورية للجسم لكي يدافع عن نفسه عندما يواجه الخطر. ( شيخان، 2008، ص:6).

-**تعريف جيمس كويك**: الضغط عبارة عن الاستجابة التي تتضمن حالة التعبئة العامة واللاشعورية التي يعيشها الفرد، مما يرتكب عليه استنفار لكل موارد الطاقة في الجسم من اجل مواجهة الظروف الضاغطة عند التعرض لها. ( الطريي، 1994، ص:10).

### - تعريف الضغط النفسي حسب الجمعية الأمريكية للطلب النفسي:

وتعرفه الجمعية الأمريكية بأنه الحرمان يثقل كامن الفرد نتيجة لمروره بخبرة غير مريحة مثل فقدان المهنة . ( قادرة. 2011، ص:17).

ومن خلال ما تقم لتعاريف الضغط النفسي نستنتج انه مجموعة المؤثرات الداخلية الخارجية التي تؤدي إلى استجابات انفعالية تحدث بدورها تغيرات نفسية وجسمية وسلوكية حيث أن استمرار هذه المؤثرات تؤدي إلى حالة نفسية سيئة واختلال في التوازن النفسي بجميع إشكاله، وهذا لا ينفي الجانب الايجابي الذي يعتبر انه نافع في بعض الأحيان مثل شعور بالانجاز والقوة والثقة في النفس.

### 3. مصادر الضغط النفسي:

حظيت مسألة مصادر الضغط بكم كبير من الاهتمام والدراسة واقتضت هذه الدراسة أو الدراسات إلى تصنيفات مختلفة، وذلك وفقا لأسس مختلفة متباينة ومن هذه الأسس تذكر ما يلي:

أحداث الحياة الشاقة: **stress fulifs erents**: وهي التي تتراوح ما بين الأحداث المؤلمة مثل وفاة شريك الحياة والأقل كانتقال إلى مكان جديدة للإقامة.

الشدائد المزمنة **chvonic strais**: يظل الكثير من الناس يظهرن علامات الضغوط كاستجابة للشدائد المزمنة القاسية في حياتهم وقد تنتج عن هذه الشدائد أحداث ضاغطة، أو تبقى آثارها مع الفرد لسنة أو أكثر، ومثل ذلك كرب ما يعد الصدمة..... مثالا لهذا النوع من الضغوط المزمنة.

منقصات الحياة اليومية **daily hassies**: ومن أمثلة ذلك التكريس في إشارات المرور أو محاولة اتخاذ قرار في موقف صعب ويمكن للفئات الثلاث السابقة أن تشمل العديد من الفئات الفرعية توجزها في ما يلي:

### الضغط الاقتصادية والاجتماعية **social économie stressors**:

- المناخ السياسي
- الأمن القومي
- استمرار الحكومات لفترات طويلة
- عدم الثبات في النظام الاقتصادي
- المشكلات الاقتصادية والمالية
- التغيرات القيمية والثقافية
- الجريمة والاعتصاب
- \* الضغوط الشخصية الأسرية
- الصراع بين دور الشخص في العمل ودوره في المنزل
- التعرض للمخاطر الطبيعية والبشرية
- المشكلات مع أفراد الأسرة
- المشكلات مع الأصدقاء والأقارب
- الاختلاطات الزوجية

- الاختلاطات الجنسية

- الطلاق والانفصال

### الضغوط الداخلية

- التوقعات والآمال

- الطموح والأهداف

- الاحتياط

- نقص القدرة على إدارة الذات

- عدم الثقة والحيرة وما إلا ذلك

**ضغط المهن والوظائف. job occupation stressors :** ونظرا لتعدد المصادر المتدرجة ضمن هذا الأخير

فقسما الباحثون إلى عدة فئات فرعية وهي:

\* ضغوط تنظيمية organization stressors مثل البيروقراطية.

\* ضغوط المهنة: job... ونقصها الظروف الفريقية في العمل وكذا حجم العمل وتغير نمطه وعدم الأمان في العمل.

\* ضغوط المسار المهني. Cariere stressors: ومن أسئلة ذلك نذكر: ( صراع الأدوار، نقص في وضوح الأهداف ضعف الإدارة والتسيير).

- المشكلات مع الرئيس.

- المشكلات مع المساعدين.

- الصراع مع الزملاء والعجز من تكوين علاقات جيدة.

- نقص تماسك الجماعة.

- نقص المساعدة الجماعية. ( يوسف، 2007، ص: 16-20)

## 4. أنواع ضغط النفسي

تشكل الضغوط النفسية أساس الرئيس الذي تبني عليه الضغوط الأخرى وذلك يعد العامل مشترك بين جميع أنواع الضغوط الأخرى مثل ضغوط الاجتماعية، ضغوط العمل، الاقتصادية والأسرية، العاطفية.

إن القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط السابقة الذكر هو الجانب النفسي ففي الضغوط اللاجئة عن إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة، أولى ناتجة نتائجه من الجوانب النفسية الممثلة في حالات التعب والملل وهم بدورها يؤديان إلى الضغط النفسي حسب شدة أو الضعف للضغط الواقع على الفرد وأثار تلك النتائج على التكيف في العمل وإنتاج ذلك يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية والنفسية.

ومن أهم الضغوط نذكر من يلي:

-**الضغوط الانفعالية والنفسية:** أهم الأمثلة عن ذلك نذكر ( القلق، الاكتئاب، المخاوف المرضية).

-**الضغوط الأسرية:** بما فيها الصراعات الأسرية والانفعالات والطلاق والانفصال وتربية الأطفال.

-**الضغوط الاجتماعية:** كالتفاعل مع الآخرين وكثرة اللقاءات الاجتماعية المنحرفة.

**ضغوط العمل:** كل الصراعات مع الرؤساء تغيير مكان العمل، عدم ملائمة العمل مع شخصية الفرد، هذا عند اخذ

أنواع الضغوط بصفة عامة ويمكننا الإشارة إلى أنواع أخرى للضغط النفسي بصفة خاصة ونذكر ما يلي:

-**الضغط النفسي الايجابي:** وهو عبارة عن التغيرات والتحديات التي تفيد نمو الفرد ( التفكير) وهذا النوع من الضغط

يحسن من أداء العام ويساعد على زيادة الثقة بالنفس.

-**الضغط النفسي السلبي:** فهو عبارة عن الضغوط التي يواجهها الفرد في العائلة والعمل أو في العلاقات الاجتماعية

وتأثير على الحالة الجسمية والنفسية، كما يؤدي إلى أعراض مرتبطة بالضغط النفسي كالصداع وآلام المعدة والظهر

وتشنجات العضلية وعسر الهضم والأرق وارتفاع ضغط الدم ومرض السكري.

## 5. النظريات المفسرة لضغط النفسي

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط النفسي طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أساس اطر فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها على ذلك من حيث مسلمات كل منها. ( عثمان، 2001، ص: 98)

- وسوف تتناول بعض من وجهات النظر التي تمثل الأنساق الفكرية، التي اهتمت بتفسير الضغط وذلك على النحو التالي:



● نظرية هانز سيلبي:

كان "عازر سلي" بحكم تخصصه كطبيب متكاثر بتفسير الضغط تفسيراً بيولوجياً وتنطلق نظرية (هانز سيلبي) من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط ويعتبر العلم "سيلبي".... يميز الشخص ويضعه على أساس استجابة للبيئة الضاغطة على أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالية وهذا المحافظة على الكيان والحياة.

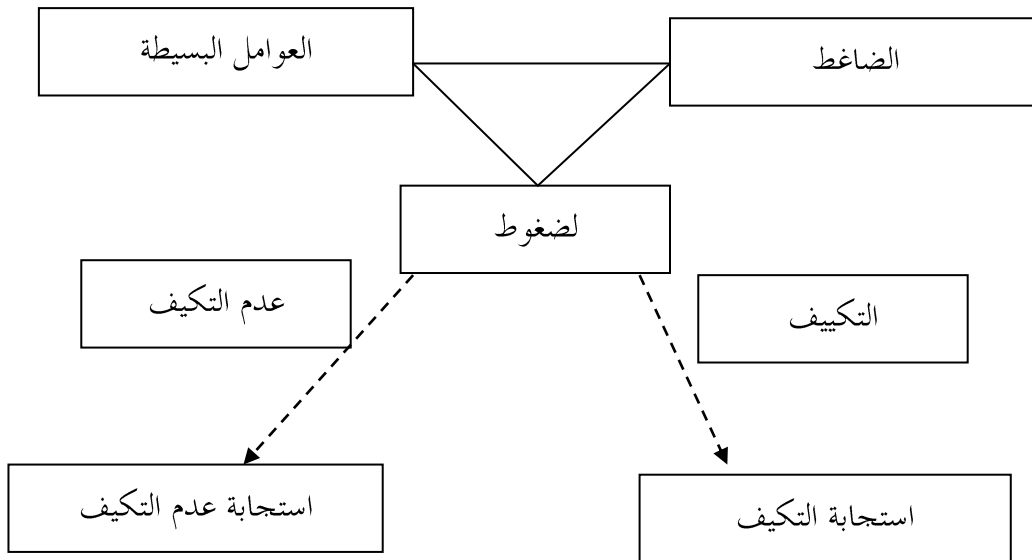
وحدد "سيلبي" ثلاثة مراحل للدفاع من الضغط ويرى ان هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

- **الفرع:** وقد يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز لها درجة التعرض المبدأ للضاغط stressors ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

- **المقاومة:** وتحدث عندما يكون التعرض للضغط مثلاً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر أخرى تدل على التكيف.

- **الإجهاد:** مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها قد تكيف، غير أن الطاقة ضرورية تكون قد استنفدت وإذا كانت الاستجابة مستقرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف.

ويمكن وصف هذه النظرية في الشكل 1.



( تخطيط عام لنظرية سيلي )

• نظرية التقدير المعرفي ( لازاروس):

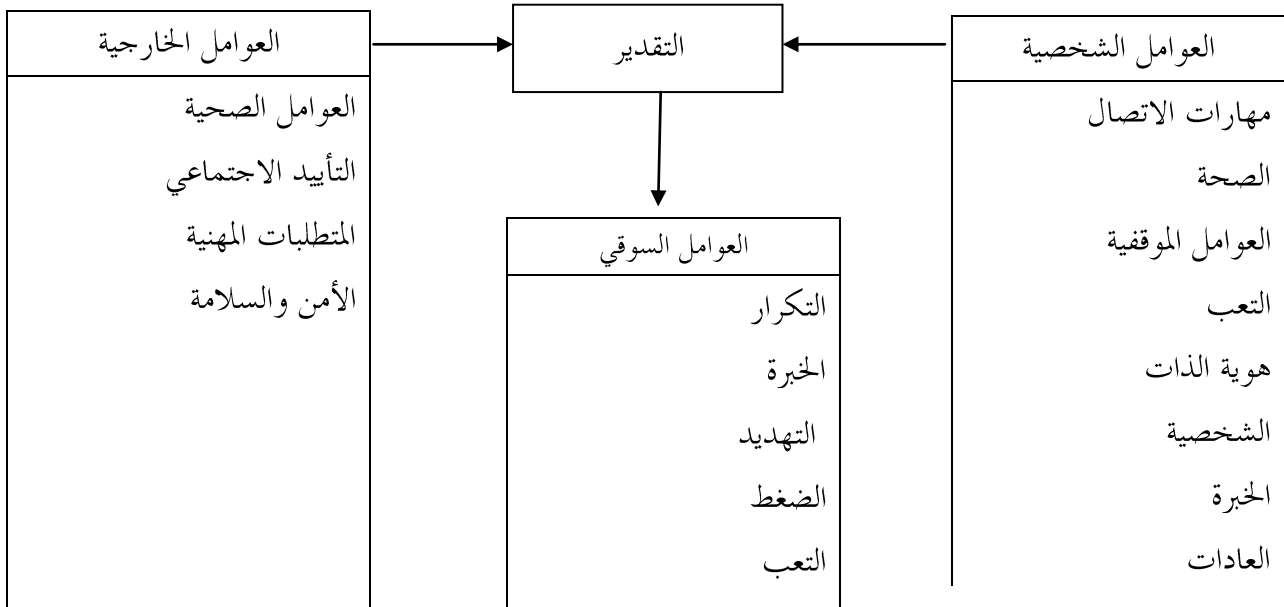
قدم هذه النظرية وقد نشأت نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم، رابطة بين البيئة المحيطة للفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ويعتمد تقدير الفرد للسوق على عدة عوامل منها.

العوامل الشخصية: العوامل الخارجية والعوامل المتصلة بالسوق نفسه، وتصف نظرية التقدير المعرفي بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغط.

- المرحلة الأولى:

وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغط .

- المرحلة الثانية: وهي التي يجد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر على الموقف ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل (02).



(نظرية التقدير المعرفي للضغوط)

يتضح من الشكل 02 أن يعتبر ضغطا بنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بنسبة لفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية للفرد وخبراته الذاتية، ومهاراته وحالته الصحية كما الفرد، وأخيرا عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة. )  
عثمان، 2001، ص-ص: 98-102).

## 6. استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي.

### – الأساليب الوقائية

لقد أصبحت الضغوط النفسية محل اهتمام الكثير من الباحثين لما لها من تأثير على الحياة الإنسانية وبذلك فنحن بحاجة إلى حاجة عملية مداومة مستمرة بين التكوين النفسي والظروف الخارجية المحيطة بنا.  
ومن ثمة فأمّا أن يحقق الفرد لنفسه التوافق بعض التغييرات النفسية والاجتماعية التي بدورها يمكن أن تؤدي إلى عدة اضطرابات أخرى.

واهم أساليب الوقاية لمواجهة الضغوط النفسية:

### – التوافق الاجتماعي

أي القدرة على إنشاء صلات اجتماعية مرضية تتسم بالتعاون والتسامح مع الآخرين.

### – الاتزان الانفعالي

ويعني قدرة الفرد على السيطرة على انفعالاته المختلفة والتعبير عنها حسب ما تقتضيه الظروف، وبشكل يتناسب مع المواقف التي تستدعي هذه الانفعالات.

### –القدرة على مواجهة الضغوط النفسية:

فالفرد المتكيف هو الذي يمتلك القدرة على الصمود أمام الشدائد والأزمات، إشراف في استخدام الحيل الدفاعية، وتصدر درجة تحمل الفرد للضغوط النفسية من أهم سمات التي تطبع شخصية وتميزه عن غيره، من الناس.

### – التكيف للمطالب: أو الحاجات الداخلية والخارجية

ومن أهم الشروط التي تحقق الصحة النفسية أن تكون البيئة التي يعيشها الفرد من النوع الذي يساعده إشباع حاجته المختلفة وان لم يكن كذلك فانه يتعرض إلى الضغوط النفسية التي بدورها تؤدي إلى احتلال النفسي وعليه فإشباع الحاجات لدى الإنسان شروط أساسي للحصول على التكيف الذي يولد الاستقرار النفسي.

## - التوافق الشخصي

وهي قدرة الفرد على التوفيق بين دوافعه المتصارعة وإرضائها بشكل متوازن وهذا لا يعني أن الصحة النفسية هي مجرد الخلو من الصراعات النفسية وإنما الاتزان النفسي هو جسم هذه الصراعات والتحكم فيها بصورة مرضية مع القدرة على حل الأزمات النفسية بصورة إيجابية بدل من الهروب منها على شكل أعراض مرضية.

## الشعور بالسعادة:

تعني مؤشرات السابقة المتمتع هي التي تعيش حتى سعادة مطلقة بل العكس من ذلك، السلوك مما يبعد بينه وبين الهدف، الذي يميز الشخص المتكيف عن غيره هو طريقة مواجهة الصعاب وليس الهرب منها على أن يشعر في النهاية بالسعادة والرضي عن ذاته ومجتمع ( الشحانية، 2009، ص-ص: 50-51).

- تطور الوعي الذاتي للحفاظ على التوازن في حياة الشخص والشخصية الحرفية.

- يمكن تحقيق التوازن عندما يوجد هناك التزام بين عقل الفرد وجسمه وروحه.

-يتطلب التغير طويل المدى والانضباط والصبر. ( عبد الحميد، 2011، ص 23).

## 7. الأساليب العلاجية

لا شك أن معرفة الأساليب العلاجية لضغط النفسي، أو التخفيف منه ذا أهمية كبيرة للفرد، وذلك لأنها تسهم بدور فعال في الحياة اليومية والمهنية على هذا سوى وذلك من اجل تحقيق استعادة قدر ملائم من التوافق الجسمي والنفسي، وتوجد عدة فئات من اجل ذلك تستخدم بفعالية وتأثر إيجابي.

وفيما يلي سنتطرق إلى أهم هذه الأساليب:

## - التدريب على الاسترخاء:

يعتبر الاسترخاء احد الأساليب الهامة التي تستخدم في مواجهة الضغوط، وذلك لما ينطوي عليه في القلق والتوتر حيث انه يقوم على مسلمة مفادها أن الاسترخاء يعمل كاستجابة مضادة للقلق. (لوكيا، وبن زروال، دت، ص7).

## - العلاجات الفيزيائية:

كالعلاجات بالماء والتدليك، فاستخدام الماء في درجات حرارية مختلفة كالحمامات أو البخار تعطي كالما أحسن النتائج، وقد تطور أسلوب العلاج العلمي بالماء كثيرا فتنبيه الأعصاب السطحية للجلد بواسطة دوشات الماء له تأثيرا مباشرا وعمام على الجهاز

العصبي المركزي ومثال العلاج بالماء يحسن التدليك للدورة الدموية كما له الدور الفعال في تحقيق الاسترخاء وبهذه الصورة مباشرة في حالة التعب وخاصة الفكري. ( لوكيا، وبن زروال، دت، دت، ص-ص: 72-89).

### - الصلاة:

يؤكد الطب العقلي أن الصلاة والإيمان يقللان من تأثيرات المشاعر والقلق والضغط. فوقوف الإنسان في الصلاة أمام الله سبحانه وتعالى خلقه، في خشوع يموه بطاقة روحية تبعث فيه الصفاء الروحي والأمن النفسي، وكذا راحة النفس والاسترخاء خمسة مرات في اليوم وقد كان الرسول صلى الله عليه وسلم يقول لبلال- رضي الله عنه- عندما تحين وقت الصلاة يا بلال أرحنا بالصلاة و كان الرسول صلى الله عليه وسلم إذا مر به أمر صلى وأكثر من التسبيح والدعاء الذي يعقب الصلاة مباشرة حيث ينادي الإنسان ربه ويشكو له، ما يعانيه من مشكلات وقضاء حاجته مما يساعده على التخلص من القلق والتوتر، لان المؤمنون يعلمون أن الله سبحانه قال (( إلا بذكر الله تطمئن القلوب )) ص.الله العظيم. ( لوكي، وبن زروال، دت، ص-ص: 80-81).

خلاصة:

من خلال ما تقدم من مفاهيم ورؤية كل وباحث من زاوية خاصة للضغط النفسي ويرغم من اختلاف أسلوب كل واحد إلى أن المعنى لا يختلف وهو أن الضغط النفسي وهو تلك المؤثرات التي يقيّمها الفرد على أنها تفوق قدراته على التكيف ومن ثمة قد تؤدي إلى اختلال في الوظائف النفسية والسيولوجية والجسمية، وهذا ما اتفق عليه أغلبية الدارسين وأيضاً توصلنا إلا أن ما هو ضاغط بالنسبة لشخص بضرورة أن يكون ضاغط شخص آخر.

# الفصل الثالث

## الأداء الوظيفي

تمهيد

1. تعريف الأداء
2. أهمية الأداء الوظيفي
3. عناصر الأداء الوظيفي
4. محددات الأداء الوظيفي
5. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
6. أهداف تقييم الأداء الوظيفي
- تقييم الأداء
- أهداف تقييم الأداء
7. طرق قياس أداء الموظفين
8. مراحل عملية تقييم الأداء

خلاصة

## تمهيد:

إن نجاح أي تنظيم داخل أي مؤسسة لا يتم إلا بالاستغلال الجيد لمواردها البشرية، وأن يسير هذا التنظيم وفق خطط سليمة وكذلك يجب على هذه المؤسسة أن تسطر أهداف محدّدة تسعى لتحقيقها، ولعل من أهم هذه الأهداف هي الاهتمام برفع مستوى الأداء لكل فرد داخل المؤسسة، وهذا غاية الحصول على كفاية إنتاجية عالية، لذا فللأداء أهمية كبيرة داخل أي منظمة، فلا بد من وجود مناخ تنظيمي سليم من التعقيدات لضمان الحصول على أداء جيد



## 1. تعريف الأداء:

الأداء في المدى القصير والمتوسط يرتبط بمستويين هما:

- 1.1. مستوى الفاعلية: وتعني درجة تحقيق الأهداف بعض أنظر عن الإمكانيات المستعملة.
- 2.1. مستوى الكفاءة: وهي تشير إلى تحقيق الأهداف رفقت الإمكانيات المحددة لتحقيقها.
- 3.1. الأداء من الناحية الإدارية: هو القيام بأعباء الوظيفة، من المسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب. (أحمد زكييدون، سنة: 310)
- 4.1. يعتبر مفهوم الأداء: عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي بدأت بالقدرات وإدراك الدور أو المهام فهو الذي يثير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد. (محمد السعيد، سلطان 2002، ص 219).
- 5.1. يعرفه أحمد صقر عاشور 1983: بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله. (أحمد صقر عاشور، 1983، ص 50)
- 6.1. يعرفه " أحمد منصور 1973": كفاءة الفرد أو العامل لعمله ومسلكه فيه ومدى صلاحيته في القيام بعمله، وتحمله لمسؤولياته في فترة زمنية محددة.

## 2. أهمية الأداء الوظيفي:

يمثل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حيث يكون أداء العاملين أداء متميز أو من ثم يمكن القول حيث عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع للرؤساء والقادة أيضا، وترجع أهمية الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتهم في مراحلها المختلفة وهي:

- مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفكر، مرحلة التمييز ثم مرحلة الريادة ومن ثمة فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً إنما يتوقف على مستويات الأداء به. (طلال، 2004، ص 70).

### 3. عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي:

- **الموظف وكفاءاته:** وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم والتي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤوليات وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة في الإشراف والتوجيه.

- **العمل ومتطلباته:** وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشغل الدقة والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الانجاز والتحرر من الأخطاء. (حاسم، 2008، ص 37).

- **البيئة التنظيمية ومركباتها:** تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وتشكل في تؤثر في الأداء وتتضمن التنظيم وهيكله وأهدافه ومورده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات التي تؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، الحضارية السياسة والقانونية. (دراسة، 2003، ص 96)

### 4. محددات الأداء الوظيفي:

نجد أن محددات الأداء تتوضح فيما يلي:

- **الجهد:** يشير إلى الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته فبمقدار ما يكلف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعية لأداء العمل.

- **القدرات:** هي الخصائص الشخصية لأداء الوظيفة بحيث أن هذه القدرات لا تتغير ولا تتبدل عبر فترة زمنية قصيرة.

- **إدراك الدور أو المهمة:** يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلطات التي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتوضيح هذا الاتجاه. (سعيد، 1999، ص 276)

## 5. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي مايلي:

- غياب الأهداف المحددة: فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها واهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز او محاسبة موظفيها على مستوى ادائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك، فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للانتاج والاداء الجيد، فعندما يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.
- عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم المشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق اهداف المنظمة وهذا يؤدي إلى تديني مستوى الأداء لدى مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بانهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبر أنفسهم مهمشين في المنظمة.
- اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات للأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين، وهذا يتطلب التزاما متميزا لتقسيم الأداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج.
- مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.
- التسبب الإداري: فالتسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منظمة بل تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو للتقافة التنظيمية السائدة في المنظمة. (جميع حقوق النشر محفوظة للمنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية 2007-2008، فاروق عبدة فلية سيد عبد المجيد السلوك التنظيمي ، ط، دار المسيرة، عمان، الأردن، ص).

## 6. أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

- **تقييم الأداء:** يعتبر تطوير الموارد البشرية أحد العوامل التي تساعد بشكل كبير على التطوير المؤسسي للمنظمات، ومن عوامل التطور هو تقييم الأداء للعاملين، بحيث تعريف تقييم الأداء بأنه طريقة المستخدمة من قبل المنظمة لمعرفة أداء الموارد البشرية لديها وتوضح نتائج هذا التقسيم فعالية للموظفين لأدائهم الواجبات المطلوبة منهم الهدف من تقييم الأداء هو إحداث التقييم وبعدها التطوير.
- كما أن تقييم الأداء هو الصفة النظامية أو الرسمية التي تعبر عن مكان من قوى ومكان من الضعف المساهمات التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا بإنجازها والقيام بها.
- تقييم أداء العاملين عبارة عن تقرير دوري بين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع مهمات وواجبات الوظيفة التي يقوم بها فهو يساعد المسؤولين على معرفة جوانب الضعف والقوى في نشاط ذلك الفرد والهدف المنشود من ذلك الفرد والهدف المنشود من ذلك هو معالجة الضعف إن وجد وتدعيم جوانب القوة أيضا.
- كذلك يعرف أنه عملية سلوكيات الموظفين في محيط العمل، وخصائصهم ذات الصلة بوظائفهم ونتائج أعمالهم بشكل منظم ودوري وذلك عن طريق شخص أو مجموعة من الأشخاص يكونون على دراسة مناسبة بأدائهم. ( محمد فالصالح، لإدارة الموارد البشرية، ط، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، ص)

## أهداف تقييم الأداء:

يهدف تقييم الأداء على التقييم والتطوير:

1. **التقييم:** إذ يتم تقييم الأداء السابق للعاملين واستخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من التقييم في إصدار القرارات الإدارية كترقية والنقل ومنح العلاوات السنوية والتشجيعية وتساعد عملية التقييم على إتخاذ الإجراءات الفعالة والعادلة في المنظمة والتي بدورها تؤدي إلى التأثير الإيجابي على تحفيز العاملين.

كما يهدف تقييم الأداء إلى تقديم التغذية العكسية للعاملين بحيث يتم إطلاعهم بإنجازاتهم مقارنة بأهداف وتطلعات الإدارة وتعتبر التغذية العكسية احد الحقوق الواجب على المنظمة تقديمها إلى الموظف والتي من الممكن أن تساعد على معرفة نقاط القوة والضعف لديه.

2. **التطوير:** حيث يساعد تقسيم أداء العاملين على تقييم برامج وسياسات المنظمة والذي يؤدي إلى تنمية وتطوير أداء الأفراد والتطوير الإداري والمؤسسي، ويساعد تقييم الأداء على تقييم نشاطاتهم مهمين من أنشطة إدارة الموارد البشرية وهما الاختبار للوظائف وتدريب الموظفين إذ يتم تقييم الإجراءات المتبعة في عملية اختبار للوظائف كالمقابلات والاختبارات وقياس مدى نجاح هذه الوسائل في اختيار أفراد قادرين على إنجاز أعمالهم بالكفاءة المطلوبة، أما بالنسبة للتدريب فإن تقييم الأداء يساعد على تحديد المهارات والمعارف والقدرات اللازمة للموظفين للقيام بالمهام والواجبات المستقبلية أو حتى الأعمال الحالية والعمل على تنمية هذه المعارف والمهارات عن طريق البرامج والتدريب، كما تحدد مدى تأثير البرامج التدريبية على أداء العاملين الذين شاركوا في برامج التدريب مع من لم يشاركوا فيها. (الطنجي، 2002، ص 10، 108، 103)

● **من أهم أهداف تقييم الأداء للعاملين:**

- المساهمة في تخطيط القوى العاملة.
- التعرف على أداء العاملين.
- ترشيد سياسات الأجور والحوافز.
- تخطيط المسار الوظيفي.
- اختيار الأفراد الصالحين للترقية.
- وضع خطط تحسين الأداء.
- تشجيع المنافسة بين العاملين والإدارات.
- تفهم المدربين لقدرات العمال.
- تحسين عملية الاتصال.

- توفير التوثيق للقرارات الإدارية.

- قياس الكفاءة الإنتاجية.

- تحديد الاحتياجات التدريبية. (احمد سمير 1984، ص 19)

## 7. طرق قياس أداء الموظفين:

توجد طرق متعددة لقياس أداء العاملين، ويمكن للمؤسسة المعنية أن تختار منها طريقة أو أكثر وسنذكر منها:

- **طريقة التدرج البياني:** تعتبر هذه الطريقة من أقدم وأبسط وأكثرها شيوعاً حيث يقاس أداء الموظف

بناء على معايير محددة مثل: نوعية الأداء، كمية الأداء، المظهر، وتحديد الدرجات.

- **طريقة الترتيب:** وهذه الطريقة يقوم المدير بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه ثم يقوم بترتيبهم تصاعدياً أو تنازلياً

اعتماداً على أحسنهم كفاءة.

- **طريقة الوقائع الحرجة:** الهدف من استخدام هذه الطريقة هو استبعاد احتمال التقويم على أساس شخصية ويتم

تقويم الأداء في هذه الطريقة استناداً إلى سلوكيات الموظف أثناء العمل من خلال تسجيل المدير للوقائع والأحداث

التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء كانت جيدة أم سيئة في ملف الموظف تمهيداً لإصدار حكمه على أداء الموظف

أثناء التقويم الدوري.

## 8. مراحل عملية تقييم الأداء

**تحديد الأداء:** يجب تحديد جوانب الأداء الوظيفي التي تحقق أهداف المؤسسة ويمكن أن يتم ذلك من خلال:

- **تقييم الأداء:** لتأكد من تحقيق الأداء المستهدف ويتضح من ذلك أن عملية تقييم الأداء هي جزء من عملية إدارة

الأعمال.

- **التغذية العكسية:** هي عملية تزويد العاملين بنتائج أعمالهم من خلال جلسات تقييم الأداء والعمل على تعديل

السلوك الوظيفي بما يتماشى مع أهداف المؤسسة وغالباً ما تمثل عملية التغذية العكسية للأداء الأساس لتحديد

الكفاءات المالية للعاملين وترقيتهم.

- اتخاذ القرارات الإدارية: حيث تقوم الإدارة العلية بترقية او نقل العمال بحسب ما يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم أو قد تفصل أو تستغني عن خدمات العمال ذوي المهارات الضعيفة كما يمكن أن تقوم بتدريبهم وتنمية قدراتهم.
- وضع خطط الأداء : وتتمثل في وضع سياسات وإجراءات تنظيمية من شأنها أن تطور الأداء الوظيفي للعمال وتشجيعهم نحو بذل مجهود اكبر. (حاسم عبد الله، 2004، ص 330).

## خلاصة:

وفي الأخير يمكن القول بأنه لكي تتحقق أي مؤسسة أهدافها فلا بد لها من رفع مستوى أداء عمالها، كما أنه يجب أن توفر المؤسسة إدارة خاصة بالأداء، كذلك يجب أن توفر أحسن الطرق لقياس أداء الأفراد العاملين داخل المؤسسة، وأيضا العمل على استخدام أسلوب عادل في عملية التقييم، وهذا من أجل تحسين مستوى الأداء لدى العاملين لأنهم كلما ارتفع الأداء ارتفع إنتاج المؤسسة.



# الجانبة الميدانية

تمهيد

1. المنهج المتبع
  2. الدراسة الاستطلاعية
  3. مكان إجراء البحث
  4. عينة البحث
  5. أدوات جمع البيانات
- الاستنتاج العام

## تمهيد

أما الجانب الميداني، تضمن المنهج المتبع للدراسة الاستطلاعية، مكان إجراءات البحث، عينة البحث، أدوات جمع البيانات، الأدوات الإحصائية، تحليل ومناقشة النتائج، الاستنتاج العام.

ثم نختمنا دراستنا بالخاتمة وقائمة المراجع والملاحق.

### 1. المنهج المتبع:

يهدف بحثنا على عرض ووصف الواقع الراهن، وبالتالي فإن المنهج المناسب لهذا الغرض هو المنهج الوصفي كما استعنا بالبحوث الارتباطية لكونها تكمننا من تبيان العلاقة الموجودة بين الضغط النفسي " ومستوى الأداء". وتعرف " مجدي عزيز إبراهيم" المنهج الوصفي بأنه تجمع الشواهد الخاصة بالوضع الراهن حيث يحاول الباحث من خلاله الكشف عن العلاقات التي تربط بين المتغيرات التي يدرسها دون إحداث أي تغير فينا (مجدي عزيز إبراهيم، 1989، 73).

ويعتبر المنهج الوصفي ركنا أساسيا من أركان أساسيا من أركان البحث العلمي فهو أول الخطوات التي يقوم بها الباحث حيث يتصدى لدراسة ظاهرة ما من ناحية، وهو الأسلوب الوحيد الممكن لدراسة بعض الموضوعات المتعلقة بالإنسان من ناحية الأخرى. (سامي محمد ملحن، 2000، ص 107). وبما أننا نحاول البحث على العلاقة الموجودة بين متغير الضغط النفسي ومتغير الأداء، فإن هذا الأمر يستوجب منا جمع البيانات حول الموضوع الذي نريد دراسته وهذا بدوره يتطلب منا الاعتماد على المنهج الوصفي والبحوث الارتباطية والتي تهدف إلى اكتشاف نوع العلاقة بين المتغيرات وإلى أي حد ترتبط.

### 2. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية بحث واسع على أساس الموضوعية والمنطلق الذي يمكننا من التوصل إلى فرضيات تعرض بدورها النقد والتحليل. (محمد السيد فهمي، 2000، ص 69). قمنا في البداية بزيارة فرع مؤسسة " نفضال" بولاية البويرة ولكن لعدم توفر العينة المطلوبة قمنا بتغيير الوجه حيث وقع الاختيار على مؤسسة " نفضال" بنواحي ولاية البويرة " أولاد البردي" وهذا لتوفرها على العينة المطلوبة، وبعد الحصول على الموافقة من رئيس مصلحة إدارة الموارد البشرية تم إجراء بعض المقابلات مع العمال بهدف الموارد البشرية عامة وشاملة عن إمكانية تطبيق البحث وكذلك بهدف التعرف على اتجاهات العمال نحو أعمالهم ونظرتهم إلى مسؤولياتهم حيث قمنا في بداية الأمر بتطبيق مقياس.

من أجل التعرف على الضغط ومختلف أنماطها واستبيان الأداء على 10 عمال وذلك للتعرف على فهم العمال لبنود المقياس والاستبيان معا.

حيث تم تعديل بعض أسئلة الاستبيان، أو بالأحرى بعض الكلمات من الأسئلة التي صعب فهمها. ولقد انحصرت دراستنا الميدانية في " مصلحة الصيانة" لمؤسسة " نفضال" ولم يتم اختيار هذه المصلحة اعتباريا بل تم على ضوء احتكاكنا بالعمل وعلمنا بعدم وجود تكتلات بين العمال في هذه المصلحة.

### 3. مكان إجراء البحث:

- لقد اجرينا بحثنا في مؤسسة نفضال للغاز المميع بالبويرة.

- تقع وحدة غاز البيترول المميع GPL البويرة في وسط الولاية بحيث تبعد عن مقر الولاية بحوالي 350 متر.

-

- اما على المستوى الوطني فتقع شرق الجزائر العاصمة، بحيث تحيطها الولايات التالية: تيزي وزو، بجاية، بومرداس،

المدية، عدد عمالها هو 450 عامل وهذا في شهر مارس.

- وتتخصص هذه المؤسسة في بيع كل أنواع غاز البوتان.

### ومن أهم منتجاتها نذكر:

- الوقود؛

- الزيوت

- الإطارات المطاطية.

- مادة الزيت.

ولقد ركزنا في دراستنا هذه على عاملي الصيانة والتي تتفرع إلى مصلحة الموارد البشرية، مصلحة الخدمة، مصلحة

الموظفين، خلية الأمن.

ومن أهم مهام محافظة الموظفين والموارد العامة نذكر:

- متابعة آليات العاملين.

- اختيار وتكوين وتدريب وتوظيف الموظفين ذو الكفاءة.

### 4. عينة البحث:

يقصد بالعينة الدراسة مجموعة من الأفراد مشتقة من المجتمع الأصلي ويفترض أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلا

صادقا. ( محمد أمين، 1995، ص 96)

ويقصد بالعينة أيضا مجموعة الوحدات التي يجب اختيارها بإشباع طرق إحصائية معينة تكفي أن تأتي هذه الوحدات

ممثلة تمثيلا صادقا للمجتمع الإحصائي التي اختيرت منه. (منذر هشام الخطيب، 2007، ص 175)

وفي دراستنا من المفروض أن يتم اختيار عينة البحث بطريقة قصدية والتي يتم فيما انتقاء الأفراد بشكل مقصود من

قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص هي من الامور الهامة بالنسبة للدراسة.

## 5. أدوات جمع البيانات:

كون أن الضغط النفسي والأداء متغيرين يتطلبان دراسة موضوعية من المفروض قياسا بكل موضوعية، هناك أدوات خاصة تستخدم لهذا الغرض كالملاحظة والمقاييس، والاختبارات والاستبيانات ومن المفروض الاستعانة بالملاحظة والمقابلة ومقياس "علي طارق" لقياس الضغط النفسي والحالة النفسية السائدة في المصلحة إلى جانب المقياس، استعنا كذلك أثناء قياسنا لفعالية الأداء باستبيان، اعتمدنا في بنائه وصياغة بنوده على بعض مؤشرات الأداء، وهو ما سمح لنا بالتعرف على ما إذا كانت أدوات جمع البيانات قابلة للتطبيق أو لا؟

### أولاً: الملاحظة

هي الخطوة الأولى في البحث العلمي وهي من أهم عناصر البحث وأكثرها حيوية، لأنها المحرك الأساسية لبقية عناصر الصفي حيث أن الملاحظة هي التي تقود إلى وضع الفرضيات.

والملاحظة العملية: هي الشاهدة الحسية المقصودة والمنظمة والدقيقة للحوادث والأمور والظواهر، بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها ونظرياتها عن طريق القيام بعمله النظر في عدد الأشياء والوقائع وتعريفها وتوصيفها وذلك قبل تحريك عملية وضع الفرضيات. ( حسان الجيلاني، 2005، ص90).

استخدمت هذه الأداء من خلال الدراسة الاستطلاعية للمؤسسة في محاولة لتحديد العلاقات السائدة.

### ثانياً: المقابلة

وتعد أداة هامة للحصول على المعلومات وتستخدم في مجالات متعددة حيث يعرفها [أنجلن- أنها المحادثة الموجهة يقوم بها فرد مع فرد آخر أو مجموعة من الأفراد، بهدف حصوله على معلومات لإستخدامها في البحث العملي. (محمد عبد الغني، 1992، ص 80)

ولقد استخدمنا المقابلة في محاولة لجمع معلومات ومعطيات عامة حول المؤسسة محل الدراسة " نفضال " حيث كانت مقابلة شفوية واعتمدنا فيما على مجموعة من الأسئلة تنحصر على طبيعة الصعوبات التي يواجهها العامل اثناء قيامه بمهامه.

### ثالثاً: الاستبيان

بعد الاستبيان من أحد وسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات او معلومات تتعلق بأحوال الناس وميولهم واتجاهاتهم ودوافعهم ومعتقداتهم فأهمية الاستبيان في كونها أداة جمع المعلومات. ( صالح مهدي، ص 311، 315)

تعد صحيفة الاستبيان أحد الأدوات الأساسية في جمع البيانات والمعلومات من مصادرها الأولية يقوم من خلال الباحث بإعداد مجموعة من الأسئلة يقوم بإلقائها على المستقصى منه، وجمع إجاباتها وتحليلها، وقائمة الأسئلة هي النموذج النمطي الذي يستخدمه الباحث في جميع البيانات والمعلومات من خلال توجيه مجموعة من الأسئلة التي تحويها القائمة. (حسان اجيلاي، 2005، ص 90)

### بناء الاستبيان:

تم اعداد الاستبيان بأسئلة مغلقة بما يتلاءم ومتطلبات الدراسة وتم الاعتماد على استخدام مصطلح القلق بدلا من الضغط النفسي وذلك لتجنب حدوث غموض في فهم مصطلح الضغط النفسي من طرف مفردات العينة وتم إعداد الاستبيان وفق المراحل التالية:

- إعداد استبيان أولى من أجل استخدامه في جميع المعلومات.
- عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمة لجمع البيانات.
- تعديل الاستبيان حسب ما يراه المشرف وتصحيح ما يجب تصحيحه وحذف ما يلزم للدراسة من عبارات.
- إجراء دراسة استطلاعية ميدانية أولية للاستبيان وتعديله حسب ما يتناسب الدراسة.
- توزيع الاستبيان على جميع مفردات العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

وقد تم بناء الاستبيان على ثلاثة محاور أساسية وهي:

- المحور الأول: المعلومات الشخصية.
- المحور الثاني: خاص بالضغط النفسي ويتضمن 12 عبارة.
- المحور الثالث: يركز على الأداء الوظيفي حيث احتوى على 12 عبارة.

**الأدوات الإحصائية:** لا يمكن لأي باحث الاستغناء عن الطرق والأساليب الإحصائية مهما كان نوع الدراسة التي يقوم بها وهو ما أكده " جيلفورد " Guil ford" (1873): أن الإحصاء يساعد الباحث على الدقة في الوصف كما يلزمه أن يكون دقيقا ومحددا في الطرق التي يستخدمها وكذا في أسلوب تفكيره". (مقدم عبد الحفيظ، 2003، ص 86)

وسوف نعتمد في دراستنا هذه على الإحصاء الوصفي، لأننا بصدد وصف الظواهر وبالتالي فهو الأنسب لدراستنا، وقد تم الاعتماد على:

1. النسب المئوية: لتحليل إجابات أفراد عينة البحث، وذلك بحساب تكرار الأسئلة وتزداد أهميته النسب المئوية عند النتائج وحساب النسب المئوية لتكرار عينة يقسم هذا التكرار على المجموع الكلي ويضرب في (100) وقد استعملنا النسب المئوية عند تحليل وتفسير البيانات وهذا لغرض تحويل إجابات أفراد العينة من بيانات كمية إلى بيانات كمية. (محمد أمين، 1996، ص 2013).

2. كاي مربع: للتوصل إلى إيجاد ما إذ كان هناك علاقة بين أنماط الضغط النفسي وفعالية الأداء فقد اعتمد الباحثان على اختيار " كاي مربع" فيعتبر هذا الاختبار الدلالة الإحصائية الأكثر شيوعاً، وهذا نظراً لشمولية استخدامه وفوائده في تقدير الفروق بين العينات أو مدى تطابقها، ويسمح بحساب الفرق بين تكرار المشاهد (الواقعي) والتكرار المتوقع، كما يستخدم لاختبار العلاقة بين خاصيتين أو ظاهرتين وصفيتين أو بين واحدة وصفية وأخرى كمية. (مقدم عبد الحفيظ، 2003، ص 100).

3. ويتم حساب " أي مربع" كمايلي:

وبعد حساب ك<sup>2</sup>، نقوم بمقارنة المحسوبة بالقيمة الجدولة عند درجة ومستوى دلالة معينة، إذا وجدنا أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولة، فإننا نقول أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وبالتالي هناك علاقة بين الظاهرتين أما إذا كانت القيمة المحسوبة أصغر من القيمة الجدولة، فنقول انه لا توجد هناك علاقة بين الظاهرتين.

### 3. المتوسط الحسابي:

-تحليل ومناقشة النتائج:

إن ظروف البيئة الحالية للمؤسسات وما يميزها من تعقيدات وتفسيرات متسارعة، ونظر للتطور التكنولوجي الحاصل فقد أصبحت الإنترنت والوسائل التكنولوجية الحديثة مصدرا مهما في تأثير على الضغط النفسي، إلا أن غيابهم ينجم عنه عرقلة في تأدية العمل، لهذه العوامل مصدرا لتوليد الضغط النفسي لدى العمال.

حيث أشرنا في فرضيتنا إلى عامل القلق الذي أتى بنتيجة سلبية لدى عمال في تأدية عملهم وانه يولد ضغوط نفسية وتكون نتيجة هذا القلق في نفسية الفرد وحتى في بعض الأحيان تكون سبب في تولد بعض الأمراض الجسمية ومنه إلى أداءه في العمل وفي أسرته وبيئته الخارجية بصفة عامة.

إن الأداء هو سلوك من سلوكات الفرد داخل المنظمة وهو نتيجة لمجوداته الفكرية والبدنية ويقاس بمقارنة ما سطر وحقق، يؤثر في الأداء العام للمؤسسة لكونها جزءا منه ويتأثر بها من خلال البيئة التنظيمية السائدة فيها والإمكانيات المتوفرة بها وهو الأخير محصلة لمجموعة من العوامل التي تتفاعل فيما بينها.

يتبين من خلال تحليل الاستبيان الموجه إن أغلبية الأفراد المؤدين لعملهم بصفة متكاملة وحققوا كفاءات في أداء عملهم يكتسبون نفسية عادية أو جيدة خالية من الضغوط النفسية ولا يتوفر عندهم عامل من عوامل الخوف أو القلق، هذا ما توصلنا إليه من خلال هذه الدراسة الاستطلاعية.



### الاستنتاج العام:

في حوصلة لما سبق عرض لنتائج الدراسة نستخلص إن الفرضية والتي مفادها " يؤثر القلق النفسي على أداء العامل" إحدى مصادر الضغط النفسي لدى أداء العامل تحققت إذن أن القلق يؤدي إلى إحداث الضغط النفسي لدى أداء العاملين، وبالتالي تحقق الفرضية نستنتج إن الضغط النفسي يؤثر تأثيراً مباشراً على أداء العامل في المؤسسة.

إن تقييم الأداء في المؤسسة نفعال بالبويرة أمر صعب جداً لأنه هناك عدة عوامل تتدخل في السوق ويجدر لنا الإشارة هنا إلى أن مؤسسة نفعال هي مؤسسة احتكارية، بالإضافة إلى أن المعطيات اللازمة لمثل هذه البحوث في غاية السرية بالنسبة للمؤسسة.

وما لمسناه من خلال بحثنا هو ذلك التخوف من أن تكون الاستبيانات عبارة عن فخ من طرف الإدارة للتعرف على الناقص والمستسلم، وهو أمر تنقص من مصداقية الأجوبة.

انطلاقاً من هذه الاستنتاجات نقول أن:

يجب على المؤسسة أن تسن منظومة تحفيزي مرنة تتوافق مع تطلعات العمال لأجل تحريكهم واستثارة دوافعهم وهذه ضرورة على الجميع الاقتناع بها كجزء أساسي.

يجب أن تعنى المؤسسة بعملية تقييم أداء عمالها، لأنها بذلك تقيم أدائها وذلك بانتهاج الأساليب العملية التي تربط التقني والنفسي للعمال.

الجانب النظري.

## الفصل الأول: طرح الإشكالية

- 1) إشكالية الدراسة
- 2) صيانة الفرضية
- 3) أهداف البحث
- 4) أهمية البحث
- 5) حدود البحث
- 6) الدراسات السابقة.

## مقدمة:

- تمثل الموارد البشرية في المنظمات موردا من أهم موارد المنظمة، واصلا من أهم الأصول التي تمتلكها المنظمة فلا يمكن تحقيق أهداف المنظمة بدون هذه الموارد البشرية، فالمنظمة بدون أفراد ما هي إلا مجموعة من المباني والمعدات والآلات فقط فالأفراد وليس المباني أو المعدات هي التي تصنع وتخلق المنظمات. (رواية حسن، محمد سعيد، 2014، ص11).

لذلك من الضروري الاهتمام بهذه الموارد خاصة لكونها تعاني من عدة مشكلات نظرا لطبيعة الإنسان التي تتسم بالغير المستمر على غرار باقي الموارد، وهذا بدراسة احتياجات الأفراد الاجتماعية والاقتصادية للتقليل من حدة هذه المشاكل التي تعترض الوصول للأفراد الجيد الذي يخدم أهداف المنظمة.

ومن هذا المنطلق يمكن أن يظهر للفرد عدة مشكلات وتفاعلات مع ذاته والتي بسببها لا يستطيع مواجهة التحديات أو القيام بالمسؤوليات، هذا بفعل التأثير الضغط النفسي الذي يجعل المورد البشري أسير القلق والخوف وعدم الاستقرار النفسي، وبذلك فإن الضغط النفسي لا يؤثر على الصحة النفسية والجسدية وحسب، بل تعدى تأثيره على إعماله اليومية وكذا بعدم انجاز المهام المسندة إليه على أكمل وجه، ولي هذه التأثيرات يجب اخذ الضغط النفسي كعامل ايجابي من اجل تحقيق أداء الجيد للعاملين داخل المؤسسة. ومن اجل ذلك قسمنا بحثنا الذي يحمل عنوان اثر الضغط النفسي على اداء العامل في المؤسسة.

والى جانبين أساسيين :

جانب نظري وجانب ميداني بحيث يكون الجانب النظري على ثلاثة فصول:

- **الفصل الأول:** يركز على الإشكالية، صياغة الفرضيات، أهداف البحث أهمية البحث، أسباب اختيار الموضوع، حدود البحث تحديد مفاهيم والدراسات السابقة.

- الفصل الثاني: خصصناه للضغط النفسي.

- الفصل الثالث: خصصناه للتغيير التابع للأداء.

- أما الجانب الأخير فهو الجانب الميداني والذي يحتوي على المنهج المستخدم للدراسة الاستطلاعية وعينة البحث ومجتمعات البحث وأخيرا أدوات جمع المعلومات ونتاج متاح منافسة واستنتاج علم، وخاتمة تلخص دراستنا.

### الإشكالية:

- إن تطور الحياة وتقدم العقل البشري وتزايد طموح الأفراد في تسحين مستويات حياتهم جعل من البعض يسعى جامدا وراء مواكبة هذا التطور والسعي وراء الوصول لقطار الرقي، والازدهار الذي يشهده العالم والذي يساهم كثيرا في راحة الإنسان في مقابل ذلك لم يعد البعض الآخر من الأفراد قادرا على الاندماج ضمن هذا المجتمع وما يحتويه من تطورات وتسارع في التأقلم نحو المنظمة الجديدة للتكنولوجيا، مع ذلك فالعنصر البشري سعى جاهدا للتدريب ونقود ليكون احد أهم عناصر الإنتاج وينظر للمنظمة على إنها جهد اجتماعي وذلك من اجل تحقيق هدف مشترك وبالتالي فالمنظمة على اختلاف أنواعها تحتاج إلى العنصر البشري، باعتباره أداة الإبداع الرئيسية وأداة التغيير والتطوير والتحسين ومن هنا اتجهت الأنظار نحو الفرد والبيئة الخارجية والاجتماعية والبيئة التنظيمية الداخلية، حيث تواكبت عليه مجموعة من العوامل والمشاكل التي أدت إلى بروز بصمت ضغوطات ومنها ضغوط النفسية التي بدورها عنصر أساسي لفعالية الفرد داخل المؤسسة.

ومن أهم مظاهر التفاعل الاجتماعي وتأثر في الآخرين وتعمل على إشباع حاجاتهم وذلك من اجل انجاز الأهداف المراد تحقيقها.

حيث يعرفه "جيمس كويك" الضغط النفسي:

هو عبارة عن الاستجابة التي تتضمن حالة التعبئة العامة واللاشعورية التي يكتسبها الفرد، مما يتركب عليه استثثار لكل موارد الطاقة في الجسم ومن اجل مواجهة الظروف الضاغطة عند التعرض لها.

( الطريري، 1994، ص 10).

إن الضغط النفسي دور هام في الإدارة يبرز في الجانب الإنساني أكثر منه في الجوانب الأخرى، فهي تعمل على تحقيق التكامل بين الجوانب التنظيمية والإنسانية والاجتماعية للعملية الإدارية، وتوفر الفعالية للإدارة لتمكينها من تحقيق أهدافها، كما تعتبر بأنها أكثر العمليات تأثير على عدد العاملين لأنها محور رئيسي للعلاقة بين العمال فهي بذلك جوهر العملية الإدارية، كما يعد الأداء المميزات الرئيسية التي يمكن بواسطتها التمييز بين المنظمات الناجحة والغير الناجحة، وان رفعي أداء العاملين صار يعتبر من الأولويات في المؤسسة الوطنية.

ومن هذا المنطلق يمكن أن يظهر الضغط النفسي الذي يؤثر في أداء العاملين وقدراتهم على مواجهته التحديات أو القيام بالمسؤوليات وهذا يجعل الفرد أسير القلق والخوف وعدم الاستقرار النفسي وبذلك فإن الضغط النفسي لا يؤثر على الصحة النفسية والجسدية وحسب بل تعدي تأثيره حتى على الأداء العامل.

وهذا ما يجعل الأفراد غير قادرين على أداء وظائفهم الموكلة إليهم في المنظمات أو المؤسسات التي ينتمون إليها بشكل صحيح وبصورة جيدة فأداء الأفراد هو الطريقة التي يعبر بها الأفراد من ولائهم للمنظمة والأثر الصافي لجهود الأفراد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور الهام، وبالتالي يشير إلى درجة التدقيق وإتمام المهام الموكلة لوظيفة الفرد.

( سعيد، سلطان، 2003، ص 219).

أما تقسيم الأداء فيتغير من المواضيع التي أثار اهتمام أرباب العمل، إذ انه يحدد كفاءات الفرد ومدى نجاحه أو فشله داخل المؤسسة ويظهر هنا من خلال كيفية إنجاز العمل ودقته وسرعته.

ومن خلال الأهمية التي يلعبها الضغط النفسي في المنظمة والمكانة التي تحتلها ولأهميتها على أداء العمال أردنا البحث في هذا المجال بطريقة علمية معرفة كيف يؤثر الضغط النفسي على أداء العمال، ومن هذا الوحي والصدى يسعنا أن نطرح التساؤلات التالية:

1) ما هو أثر الضغط النفسي على أداء العاملين؟

2) ما هي مصادر الضغط النفسي؟ وأنواعه؟ وما علاقته بأداء العمال؟

- يؤثر القلق النفسي على أداء العامل.

## أعراف البحث

- 1) التعرف على اثر الضغط النفسي
- 2) التعرف على أنواع ضغوطات العمل.
- هل الأداء يتأثر بضغوطات مهنية

### 1 -أهمية البحث

- الأهمية في قلة الحراسات والبحوث التي تهتم بأثر الضغط النفسي على الأداء الوظيفي الذي هم في أمس الحاجة إلى مثل هذه الدراسات وهذا في حدود استطلاع الطالب في هذه الدراسة.
- إضافة المعرفة العلمية في مجال الدراسة واكتساب المعلومات.
- تبرز أهمية الدراسة في أنها قد تلقت نظر المسؤولين إلى ضرورة العناية بالضغوط النفسية ورسم سياسات الكفيلة بتحقيق أثارها مما يرتكب عليه تحسين في أداء العامل وكذلك تحقيق الرضا الوظيفي.
- إثراء البحث العلمي من خلال التعرف على خصائص الضغوط ونتائجها وفهم وتفسير إبعادها وأثارها.

## حدود البحث

- النظري: اقتصر موضوع الدراسة في مدى تأثير الضغوط النفسية على أداء العامل.
- الميداني في مؤسسة نفضال غاز البترول المهمة في ولاية البويرة.
- الحدود البشرية: عينة من عاملين الصيانة.
- أداة الدراسة: الملاحظة والاستبيان.

## تعريف الضغط النفسي

لغة: وهي العلاقة بين الفرد والبيئة

( عبيد، ماجدة بماء 2008،ص: 24)

**اصطلاحاً:** عرف هانز يلي الضغط النفسي بأنه الاستجابة الغير النوعية للجسم لأي مطلب دافع كما انه هو الطريقة اللاإرادية التي سيستجيب لها الجسد باستعداداته العقلية والبدنية لأي دافع ويعبر عن مشاعر التمهيد، والخوف مثل إجراء عملية جراحية.

( الرشيدى 1999، ص: 17)

**مرجع:** هارون توفيق الرشيدى، 1999، الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها، دار الشرق القاهرة.

**إجرائياً:** هو حالة من عدم الاستقرار ناتجة الاجتهاد العقلي والبدني والنفسي تسبب عدم قدرة الفرد على التكيف مع البيئة المحيطة بها ونظراً لكثرة المتطلبات التي تقع على عاتقها وعدم قدرته على تلبية هذه المتطلبات وعدم مساعدة الأشخاص المحيط به لتخطي هذه الضغوط، يصل إلى حالة من الاحتياط قد تصل به إلى حالة من الانفعالات النفسية تؤدي به إلى الابتعاد عن مهمته.

## الأداء.

- 2-1. لغويا: أدى، يؤدي، أداء أي فعل قام به أثناء التصرف .
- 2-2. اصطلاحا: الأداء من الناحية الإدارية هو القيام بأبعاد الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفق المعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء والمندوب . ( أحمد زكي، بدون سنة: 310).
- 2-3. إجرائيا: هو الجهد المبذول والنشاط الذي يقوم به الأفراد إزاء تنفيذ وتحسين عمل معين بطرق مختلفة فهو بذلك مخططات العمل دون التعدي على المعايير اللازمة.

## الدراسات التي تناولت الضغط النفسي

1 - دراسة ( عزت وجلال، 1997).

### عنوان الدراسة

العلاقة بين الضغوط النفسية للمعلمين بالمرحلة الابتدائية وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية التي تتعلق بالسن والخبرة.

وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين الضغوط النفسية والعمر الزمني ومدة الخبرة.

( بوناب، 2013، ص: 13)

دراسة ( احمد ، 2005)

عوامل الضغط وعلاقتها بالقلق، والاكتئاب وعلاقتها ببعض المتغيرات ( الاقدمية، نمط السلوك) فكانت النتائج كما يلي.

- وجود علاقة ارتباطية بين المؤثر العم للضغط والأعراض الاجتهادية ( القلق والاكتئاب).

- إن متغير الاقدمية في التعليم دل على أن فئة 10 سنوات فما فوق أكثر معانات من الضغط من الفئة الأقل خبرة.

( قويدري، 2011، ص:15).

الدراسات الأجنبية دراسة سميت وبورك ( boirk et smith، 1992 ):

### —عنوان الدراسة:

العلاقة بين ضغط العمل والزمن المهني وأظهرت الدراسة أن ظروف العمل وأعباؤه، تؤثر بشكل مباشر في أحداث الضغط كما بينت نتائج الدراسة أن متغيرات الجنس وسنوات الخبرة والمركز الوظيفي لها تأثير في أحداث ضغوط.

( قويدري، 2011، ص: 13).

## الفصل الثاني

### تمهيد

- 1) لمحة تاريخية حول مصطلح الضغط النفسي.
- 2) تعريف الضغط النفسي.
- 3) مصادر الضغط النفسي.
- 4) أنواع الضغط النفسي.
- 5) النظريات المفسرة للضغط النفسي.
- 6) إستراتيجية مواجهة الضغط النفسي
- 7) الأساليب الوقائية.
- 8) الأساليب العلاجية.



تمهيد:

تعد الضغوط النفسية من الظواهر الشائعة في حياتنا اليومية وإحدى المفاهيم الأساسية لفهم السلوك وتفسيره فالإنسان يشعر بالمتعة والسرور. حين يصل إلى إشباع حاجته، ويشعر بضيق وضغط نفسي إذا منع إشباع تلك الحاجات وهذا ما يؤثر على الحياة الشخصية من جهة والعملية من جهة أخرى.

وانطلاقاً من هذه المعطيات وفي هذا الفصل سوف نتعرض في بداية الأمر إلى نبذة تاريخية عن الضغط النفسي متطرقين إلى مصادره، وكذا أنواعه وأغراضه مستدلين بأهم النظريات المفسرة له، خاتمين بإشراحيات المواجهة فيها تفرضه علينا البيئة والتحديات الراهنة وهذا ما سنتطرق إليه في خطوات متسلسلة لإعطاء مفهوم عام ومناسب لدراستنا التي نحن بصدد دراستها.

2/. لمحة تاريخية حول مصطلح الضغط النفسي:

اشتقت كلمة ( stress ) من الفعل اللاتيني ( strenger ) والذي يعني ضيق شدة أو ثقة ومنه اخذ الفعل النفسي ( etreinder ) الذي معناه طوق بجسمه، بدراسة ضاغطا بقوة ولم يكن لكلمة (stryss) وجود في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين وعلى أنها استعملت على مدى قرون اللغة الانجليزية.

أما في اللغة الانجليزية فقد وردت ثلاث مصطلحات الانضغاط ( stroim ) وجاءت الضوابط ( stressor ) لتشير إلى تلك المؤثرات التي توجد في المجال البيئي ( فيزيائية واجتماعية ونفسية) والتي لها القدرة على إنشاء حالة ضغط ما.

أما كلمة الضغط ( stress ) فتعبر عن الحدث بداية أي وقوع الضغط بفاعلية الضواغط أي أن الفرد وقع تحت ضغط ما، ويشير مصطلح الانضغاط.... إلى حالة الانضغاط التي يعاني منها الفرد، والتي عنها دائما بالشعور بالإرهاك والاحترق الذاتي ويعبر عنها الفرد بصفات مثل قلق أو مكتئب أو متوتر.

- وكلمة stress: مشتقة من علم الفيزياء والميكانيك وعي التي تعني للقوة التي تضغط على شيء آخر وقد تغير من شكله أو حجمه وفي مجال علم النفس تعني هذه الكلمة التوتر النفسي الشديد، وبعد الاستخدام للرسمي لمصطلح الضغط في أوائل القرن الرابع عشر وكان يقصد به في ذلك الحين المشقة والعسر، المحنة والأسى وفي أواخر القرن الثامن عشر عرفت القواميس الأجنبية الضغط بأنه الضيق أو القوة وحديثا يستخدم مصطلح الضغط بصفة عامة لوصف الأحداث الخارجية التي تؤدي إلى الشعور بالضيق وعدم الارتياح للفرد ولكن هذا التفسير هو الذي يحدد أما يكون ضاغطا أو لا.

( بوناب، 2003، ص-ص، 27-28).

3) تعريف الضغط النفسي.

التعريف اللغوي للضغط النفسي:

لغة الضغط ضغطا و ضغطة: عصره وزحمه وضيق عليه الضغط ( يضم الضاء)، الزحمة والضيق والشدة والمشقة، الضغط ( بفتح الباء) القهر الضيق والاضطراب ومنه ضغطة القبر أي تضيقه على الميت.

( شحاتة، والنجار، 2003، ص: 257).

### 2-3. التعريف اللغوي للنفس

أولاً: بسكون الضاء وجمعها أنفس تدل على المعاني التالية:

- الروح فقولك خرجت نفس فلان أي روحه.
- جملة الشيء وحقيقية، فقولك قتل فلان نفسه واهلك نفسه أي وقع الهلاك بدائه وحقيقية.
- النفس يعبر بما عن الإنسان جميعه كقولهم عندي ثلاثة أنفس وكقوله تعاني ( أن تقول نفس باحسرتي على ما فرطت جنب الله) والنفس بمعنى آخر لقوله تعاني ( فإذا دخلتم بيوتا فسلموا على أنفسكم).

( با أخضر، 1420، ص: 111).

التعريف الاصطلاحي للضغط النفسي .

\* تعريف ( شيخان، 2008)

- **الضغط النفسي stress**: هو البلى والتمزق الذي تعانيه عقولنا أو أجسامنا ونحن نحاول الكفاح من اجل المساواة أو النجاح في محيطنا المتغير باستمرار وغالبا ما يعتبر الناس الضغط ضغطا في العمل، أو ولد مريض أو ازدحام في حركة السير ، إن هذه الأحداث قد تكون منبهات أو مثيرات ولكن الضغط هو رد فعل الجسم الداخلي على مثل هذه العوامل، إن الضغط هو الاستجابة التلقائية في الجسم التي يعدها الأدرينالين وسائل هرمونات الضغط والتي تثير مجموعة من المتغيرات الفسيولوجية مثل ازدياد معدل سرعة القلب وضغط الدم الشرياني والتنفس الأسرع وتوتر العضلات وجفاف الحلق وزيادة كمية السكر في الدم وبعبارات بيولوجية وبسيطة أن الضغط هو حالة ازدياد الإثارة الضرورية للجسم لكي يدافع عن نفسه عندما يواجه الخطر.

( شيخان، 2008، ص: 6).

## -تعريف جيمس كويك:

الضغط عبارة عن الاستجابة التي تتضمن حالة التعبئة العامة واللاشعورية التي يعيشها الفرد، مما يرتكب عليه استنفار لكل موارد الطاقة في الجسم من اجل مواجهة الظروف الضاغطة عند التعرض لها.

( الطريي، 1994، ص: 10).

- تعريف الضغط النفسي حسب الجمعية الأمريكية للطلب النفسي:

وتعرفه الجمعية الأمريكية بأنه الحرمان يثقل كامن الفرد نتيجة لمروره بخبرة غير مريحة مثل فقدان المهنة.

قادرة، 2011<sup>ص</sup>، ص: 17).

ومن خلال ما تقم لتعاريف الضغط النفسي نستنتج انه مجموعة المؤثرات الداخلية الخارجية التي تؤدي إلى استجابات انفعالية تحدث بدورها تغيرات نفسية وجسمية وسلوكية حيث أن استمرار هذه المؤثرات تؤدي إلى حالة نفسية سيئة واحتلال في التوازن النفسي بجميع إشكاله، وهذا لا ينفي الجانب الايجابي الذي يعتبر انه نافع في بعض الأحيان مثل شعور بالانجاز والقوة والثقة في النفس.

## مصادر الضغط النفسي:

حظيت مسألة مصادر الضغط بكم كبير من الاهتمام والدراسة واقتضت هذه الدراسة أو الدراسات إلى تصنيفات مختلفة، وذلك وفقاً لأسس مختلفة متباينة ومن هذه الأسس تذكر ما يلي:

**أحداث الحياة الشاقة: stress fulifs erents**: وهي التي تتراوح ما بين الأحداث المؤلمة مثل وفاة شريك الحياة والأقل كانتقال إلى مكان جديدة للإقامة.

**الشدائد المزمنة chvonic strais**: يظل الكثير من الناس يظهرن علامات الضغوط كاستجابة للشدائد المزمنة القاسية في حياتهم وقد تنتج عن هذه الشدائد أحداث ضاغطة، أو تبقى آثارها مع الفرد لسنة أو أكثر، ومثل ذلك كرب ما يعد الصدمة..... مثالا لهذا النوع من الضغوط المزمنة.

**منقصات الحياة اليومية daily hassies**: ومن أمثلة ذلك التكريس في إشارات المرور أو محاولة اتخاذ قرار في موقف صعب ويمكن للفئات الثلاث السابقة أن تشمل العديد من الفئات الفرعية توجزها في ما يلي:

## الضغط الاقتصادية والاجتماعية :social économie stressors

- المناخ السياسي

- الأمن القومي

- استمرار الحكومات لفترات طويلة

- عدم الثبات في النظام الاقتصادي

- المشكلات الاقتصادية والمالية

- التغيرات القيمية والثقافية

- الجريمة والاعتصاب

\* الضغوط الشخصية الأسرية

- الصراع بين دور الشخص في العمل ودوره في المنزل

- التعرض للمخاطر الطبيعية والبشرية

- المشكلات مع أفراد الأسرة

- المشكلات مع الأصدقاء والأقارب

- الاختلاطات الزوجية

- الاختلاطات الجنسية

- الطلاق والانفصال

الضغوط الداخلية

- التوقعات والآمال

- الطموح والأهداف

- الاحتياط

- نقص القدرة على إدارة الذات

- عدم الثقة والحيرة وما إلا ذلك

**ضغط المهن والوظائف. job occupation stressors** : ونظرا لتعدد المصادر المتدرجة ضمن هذا

الأخير فقسمنا الباحثون إلى عدة فئات فرعية وهي:

\* ضغوط تنظيمية organization stressors مثل البيروقراطية.

\* ضغوط المهنة: job... ونقصدها الظروف الفريقية في العمل وكذا حجم العمل وتغير نمطه وعدم الأمان في العمل.

\* ضغوط المسار المهني. Cariere stressors: ومن أسئلة ذلك نذكر: ( صراع الأدوار، نقص في وضوح الأهداف ضعف الإدارة والتسيير).

- المشكلات مع الرئيس

- المشكلات مع المساعدين

- الصراع مع الزملاء والعجز من تكوين علاقات جيدة

- نقص تماسك الجماعة

- نقص المساعدة الجماعية

( يوسف، 2007، ص: 16-20)

\* النظريات المفسرة لضغط النفسي

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط النفسي طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أساس اطر فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها على ذلك من حيث مسلمات كل منها.

( عثمان، 2001، ص: 98)

- وسوف تتناول بعض من وجهات النظر التي تمثل الأنساق الفكرية، التي اهتمت بتفسير الضغط وذلك على النحو التالي:

\* نظرية هانز سيلبي:

كان " عانز سلي " بحكم تخصصه كطبيب متكاثر بتفسير الضغط تفسيرا بيولوجيا وتنطلق نظرية (هانز سيلبي) من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط ويعتبر العلم " سيلبي ".... يميز الشخص ويضعه على أساس استجابة للبيئة الضاغطة على أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالية وهداها المحافظة على الكيان والحياة.

وحدد " سيلبي " ثلاثة مراحل للدفاع من الضغط ويرى ان هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

- الفرع: وقد يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز لها درجة التعرض المبدأ للضاغط stressors ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

- المقاومة: وتحدث عندما يكون التعرض للضغط مثلا مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر أخرى تدل على التكيف.

- الإجهاد: مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها قد تكيف، غير أن الطاقة ضرورية تكون قد استنفدت وإذا كانت الاستجابة مستقرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف.

ويمكن وصف هذه النظرية في الشكل 1.

العوامل البسيطة

الضاغط

الضغوط

التكيف

عدم التكيف

استجابة التكيف

استجابة عدم التكيف

( تخطيط عام لنظرية سلى )

- نظريو التقدير المعرفي ( لازاروس):

قدم هذه النظرية وقد نشأت نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقديركم، رابطة بين البيئة المحيطة للفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ويعتمد تقدير الفرد للسوق على عدة عوامل منها. العوامل الشخصية: العوامل الخارجية والعوامل المتصلة بالسوق نفسه، وتصف نظرية التقدير المعرفي بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغط.

- المرحلة الأولى:

وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغط .

- المرحلة الثانية: وهي التي يجد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر على الموقف ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل (02).

العوامل الشخصية	التقدير	العوامل الخارجية
مهارات الاتصال		العوامل الصحية
الصحة	العوامل الموقفية	التأييد الاجتماعي
التعب	التكرار	المتطلبات المهنية
هوية الذات	الخبرة	الأمن والسلامة
الشخصية	التهديد	



الضغط

الخبرة

التعب

العادات

(نظرية التقدير المعرفي للضغوط)

يتضح من الشكل 02 أن يعتبر ضغطا بنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بنسبة لفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية للفرد وخياراته الذاتية، ومهاراته وحالته الصحية كما للفرد، وأخيرا عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة.

(عثمان، 2001، ص-ص: 98-102).

\* استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي.

– الأساليب الوقائية

لقد أصبحت الضغوط النفسية محل اهتمام الكثير من الباحثين لما لها من تأثير على الحياة الإنسانية وبذلك فنحن بحاجة إلى حاجة عملية مداومة مستمرة بين التكوين النفسي والظروف الخارجية المحيطة بنا. ومن ثمة فأما أن يحقق الفرد لنفسه التوافق بعض التغييرات النفسية والاجتماعية التي بدورها يمكن أن تؤدي إلى عدة اضطرابات أخرى.

واهم أساليب الوقاية لمواجهة الضغوط النفسية:

– التوافق الاجتماعي

أي القدرة على إنشاء صلات اجتماعية مرضية تتسم بالتعاون والتسامح مع الآخرين.

– الاتزان الانفعالي

ويعني قدرة الفرد على السيطرة على انفعالاته المختلفة والتعبير عنها حسب ما تقتضيه الظروف، وبشكل يتناسب مع المواقف التي تستدعي هذه الانفعالات.

–القدرة على مواجهة الضغوط النفسية:

فالفرد المتكيف هو الذي يمتلك القدرة على الصمود أمام الشدائد والأزمات، إصراف في استخدام الحيل الدفاعية، وتصدر درجة تحمل الفرد للضغوط النفسية من أهم سمات التي تطبع شخصية وتميزه عن غيره، من الناس.

#### - التكيف للمطالب: أو الحاجات الداخلية والخارجية

ومن أهم الشروط التي تحقق الصحة النفسية أن تكون البيئة التي يعيشها الفرد من النوع الذي يساعده إشباع حاجته المختلفة وان لم يكن كذلك فإنه يتعرض إلى الضغوط النفسية التي بدورها تؤدي إلى اختلال النفسي وعليه فإشباع الحاجات لدى الإنسان شروط أساسي للحصول على التكيف الذي يولد الاستقرار النفسي.

#### - التوافق الشخصي

وهي قدرة الفرد على التوفيق بين دوافعه المتصارعة وإرضائها بشكل متوازن وهذا لا يعني أن الصحة النفسية هي مجرد الخلو من الصراعات النفسية وإنما الاتزان النفسي هو جسم هذه الصراعات والتحكم فيها بصورة مرضية مع القدرة على حل الأزمات النفسية بصورة إيجابية بدل من الهروب منها على شكل أعراض مرضية.

#### الشعور بالسعادة:

تعني مؤشرات السابقة المتمتعة هي التي تعيش حتى سعادة مطلقة بل العكس من ذلك، السلوك مما يبعد بينه وبين الهدف، الذي يميز الشخص المتكيف عن غيره هو طريقة مواجهة الصعوبات وليس الهرب منها على أن يشعر في النهاية بالسعادة والرضي عن ذاته ومجتمعه

( الشحانية، 2009، ص-ص: 50-51).

- تطور الوعي الذاتي للحفاظ على التوازن في حياة الشخص والشخصية الحرفية.

- يمكن تحقيق التوازن عندما يوجد هناك التزام بين عقل الفرد وجسمه وروحه.

-يتطلب التغير طويل المدى والانضباط والصبر.

( عبد الحميد، 2011، ص 23).

## الأساليب العلاجية

لا شك أن معرفة الأساليب العلاجية لضغط النفسي، أو التخفيف منه ذا أهمية كبيرة للفرد، وذلك لأنها تسهم بدور فعال في الحياة اليومية والمهنية على هذا سوى وذلك من اجل تحقيق استعادة قدر ملائم من التوافق الجسمي والنفسي، وتوجد عدة فئات من اجل ذلك تستخدم بفعالية وتأثر ايجابي.

- وفيما يلي سنتطرق إلى أهم هذه الأساليب:

### - التدريب على الاسترخاء:

يعتبر الاسترخاء احد الأساليب الهامة التي تستخدم في مواجهة الضغوط، وذلك لما ينطوي عليه في القلق والتوتر حيث انه يقوم على مسلمة مفادها أن الاسترخاء يعمل كاستجابة مضادة للقلق.

( لوكيا، وبن زروال، دت، ص 7).

### - العلاجات الفيزيائية:

كالعلاجات بالماء والتدليك، فاستخدام الماء في درجات حرارية مختلفة كالحمامات أو البخار تعطي كالما أحسن النتائج، وقد تطور أسلوب العلاج العلمي بالماء كثيرا فتنبيه الأعصاب السطحية للجلد بواسطة دوشات الماء له تأثيرا مباشرا و عام على الجهاز العصبي المركزي ومثال العلاج بالماء يحسن التدليك للدورة الدموية كما له الدور الفعال في تحقيق الاسترخاء وبهذه الصورة مباشرة في حالة التعب وخاصة الفكري.

( لوكيا، وبن زروال، دت، دت، ص-ص: 72-89).

### الصلاة:

يؤكد الطب العقلي أن الصلاة والإيمان يقللان من تأثيرات المشاعر والقلق والضغط. فوقوف الإنسان في الصلاة أمام الله سبحانه وتعالى خلقه، في خشوع بجمه بطاقة روحية تبعث فيه الصفاء الروحي والأمن النفسي، وكذا راحة النفس والاسترخاء خمسة مرات في اليوم وقد كان الرسول صلى الله عليه وسلم يقول لبلال- رضي الله عنه- عندما تحين وقت الصلاة يا بلال أرحنا بالصلاة و كان الرسول صلى الله عليه وسلم إذا مر به

أمر صلى وأكثر من التسبيح والدعاء الذي يعقب الصلاة مباشرة حيث ينادي الإنسان ربه ويشكو له، ما يعانيه من مشكلات وقضاء حاجته مما يساعده على التخلص من القلق والتوتر، لان المؤمنون يعلمون أن الله سبحانه قال ((إلا بذكر الله تطمئن القلوب)) ص.الله العظيم. (لوكي، وابن زروال، دت، ص-ص: 80-81).

## خاتمة:

من خلال ما تقدم من مفاهيم ورؤية كل وباحث من زاوية خاصة للضغط النفسي ويرغم من اختلاف أسلوب كل واحد إلى أن المعنى لا يختلف وهو أن الضغط النفسي وهو تلك المؤثرات التي يقيمها الفرد على أنها تفوق قدراته على التكيف ومن ثمة قد تؤدي إلى اختلال في الوظائف النفسية والفسولوجية والجسمية، وهذا ما اتفق عليه أغلبية الدارسين وأيضاً توصلنا إلا أن ما هو ضاغط بالنسبة لشخص بضرورة أن يكون ضاغط شخص آخر.

خاتمة

لكل بداية نهاية، والنهاية في البحث العلمي ما هي غلا بداية أو اجتهاد لبحث آخر، وقد تكون دراستنا الحالية بداية لدراسة أخرى.

لقد تمحورت دراستنا من الواقع المعاش والمعاصر، لدى عمال مؤسسة نפטال للغاز المميع على أثر الضغط النفسي على أداء العامل وبعد إثراء متغيرات الدراسة نظريا وتطبيقيا على العينة وتوزيع البيانات توصلنا إلى عدت نقاط أهمها:

- وجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغط النفسي والأداء حيث كان هذا الأخير أن الضغط النفسي هو مؤشر أساس لرفع مستوى أدائهم ورفع مستوى الأداء الوظيفي هو غاية كل مؤسسة وتعد عملية تقييم أداء العاملين، فهي تحدد مواطن القوة ونقاط الضعف في أداء الأفراد ولنجاح هذه العملية يشترط سلامة معايير التقييم لأن أي خطأ في تحديد ها أو استعمالها يؤدي إلى فقد ثقة العملاء في عدم السير الحسن للمؤسسة.
- ولضغط النفسي وسائل في التأثير على الأداء الوظيفي وذلك بتحديد وتوجيه سلوك الأفراد وتحقيق الرضا النفسي والوظيفي.

# فهرس الموضوعات



## فهرس الموضوعات

كلمة شكر

إهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

أ.....مقدمة

### الفصل الأول: طرح الإشكالية

- 1 إشكالية الدراسة.....05
- 2 صيانة الفرضية .....06
- 3 أهداف البحث.....06
- 4 أهمية البحث.....06
- 5 حدود البحث.....06
- 6 الدراسات السابقة.....07

### الفصل الثاني: الضغط النفسي

تمهيد

- 1 لحة تاريخية حول مصطلح الضغط النفسي.....11
- 2 تعريف الضغط النفسي.....11
- 3 مصادر الضغط النفسي.....12
- 4 أنواع الضغط النفسي.....14
- 5 النظريات المفسرة للضغط النفسي.....15
- 6 إستراتيجية مواجهة الضغط النفس.....18
- 7 الأساليب الوقائية.....18
- 8 الأساليب العلاجية.....19
- 9 خاتمة.....21

الخلاصة

### الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

## تمهيد

1. تعريف الأداء.....24
2. أهمية الأداء الوظيفي.....24
3. عناصر الأداء الوظيفي.....25
4. محددات الأداء الوظيفي.....25
5. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.....26
6. أهداف تقييم الأداء الوظيفي.....27
- تقييم الأداء.....27
- أهداف تقييم الأداء.....27
7. طرق قياس أداء الموظفين.....29
8. مراحل عملية تقييم الأداء.....29

## خلاصة

### الجانب الميداني

1. المنهج المتبع.....34
2. الدراسة الاستطلاعية.....34
3. مكان إجراء البحث.....34
4. عينة البحث.....35
5. أدوات جمع البيانات.....36

### الاستنتاج العام

- خاتمة.....39

### الملاحق

### الاستبيان

### قائمة المراجع والمصادر.

فائمة المصادر والفرابع

## قائمة المصادر والمراجع

### أولاً: المصادر

- القرآن الكريم

- أحاديث النبوية الشريفة

### ثانياً: قائمة الكتب

- راوية حسن محمد السعيد، (2014)، غدارة الموارد البشرية، وزارة التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر.

### أولاً: المصادر والمراجع:

- بوناب رضوان إبراهيم، (2013)، الضغط النفسي لدى عمال قطاع المحروقات وعلاقته بدافعية الإنجاز، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف.

- أحضر، حياة بنت سعيد بن عمر، (1420هـ)، النفس عند الفلاسفة الإغريق، مجلة العلوم الشرعية والدراسات الإسلامية.

- شحاتة حسن، والنجار زينب/ (2003)، معجم المصطلحات النفسية والتربوية (ط1)، لبنان، دار المعرفة.

- شخايي (2003)، الضغط النفسي (ط1)، بيروت، دار الفكر العربي.

- الطويوي، عبد الرحمن بن سليمان (1994)، الضغط النفسي (ط1)، الرياض، دار الفكر العربي.

- عبيد، ماجد بهاء الدين السيد (2008)، الضغط النفسي، (ط1)، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

- عثمان، فاروق السيد (2001)، القلق وإدارة الضغوط النفسية، (ط1)، القاهرة، دار الفكر العربي.

- يوسف جمعة (2007)، غدارة الضغوط (ط1)، القاهرة مركز تطوير الدراسات العليا.

- الشخانية، أحمد عبد مطيع، (2009)، التكيف مع الضغوط النفسية (ط1)، عمان، دار حامد .

- لوكيا، هاشمي، وين زروال، فتيحة. (د ت)، عين مليلة، دار الهدى للطباعة والنشر.

- محمد السعيد فهمي (2002)، مناهج في التربية وعلم النفس، دار النشر والتوزيع، عمان، ط2.

- احمد صقر عاشور (1983)، إدارة القوى العاملة والأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، ط1.

- طلال الشريف عبد المال (2004)، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير بإمارة مكة المكرمة.

- سعيد لوصيف (1999)، انماط القيادة في إطار التغيير في مؤسسة جزائرية، رسالة ماجستير في علم النفس التنظيمي، معهد علوم التربية، جامعة الجزائر.

- جاسم عبد الله (2004)، دور الغبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، الرياض.
- داسة مصطفى (2015)، واقع غدارة الحياة المهنية في منظومة الوظيفة العمومية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر.
- فاروق عبدة فلية (1989)، سيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي، ط2، دار المسيرة، عمان، الأردن.
- المنتدى العربي لغدارة الموارد البشرية جميع الحقوق محفوظة لهذا المنتدى 2007-2008.
- محمد فالخ صالح (2001)، غدارة الموارد البشرية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- الطنجي سعيد محمد عبد الله (2002)، اثر تمكين العاملين على أداء فروق العمل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة عين الشمس، مصر.
- احمد سمير (1984)، مدخل إدارة الأعمال، مصر، دار النهضة، ط1.
- جاسم عبد الله عقيل (2004)، دور الإيداع في تحسين مستوى أداء الوظيفة، الرياض.
- محمد بجيت كشك (2004)، غدارة المنظمات الاجتماعية، المعهد العالمي للخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، مصر.
- مجدي عزيز ابراهيم (2006)، الإحصاء التربوي، دار الجامعة للطباعة والنشر، مصر، ط2.
- سامي محمد ملحن (200)، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2.
- محمد أمين (1996)، المعين في الإحصاء، دار العلوم للنشر والتوزيع، مصر، ط1.
- منذر هشام الخطيب (2007)، المناج التربوية والاتصال الإداري، جامعة بغداد، العراق.
- حسان الجيلاني (2005)، سلطانية بلقاسم، أسس البحث العلمي الجزائر، ط1.
- محمد عبد الغني مسعود، محمد أمين الخضري (1992)، الأسس العلمية للكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- صالح مهدي معين العامري (2007)، ظاهر محسن الغالين أسس السلوك الإنساني بين النظري والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الأزريطة، الإسكندرية، مصر.
- سعيد محمد، سلطان أنور، 2003، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- هارون توفيق الرشدي، 1999، الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها، دار الشرق القاهرة.