

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 Ulḥaġ - Tibirett -
Faculté des Sciences Sociales et Humaines



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أوحاج
- البويرة -
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم: علم النفس وعلوم التربية

تخصص: علم النفس العمل وتنظيم

الضغوط المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ليسانس

إعداد الطلبة :

- سعدي أسماء
- شناوي فاطمة الزهرة
- شرفي أسامة

السنة الجامعية 2018/2019



كلمة شكر

الحمد لله الذي منا علينا بالوصول إلى هذه المرتبة التي ما كنا لنبلغها إلا بفضل

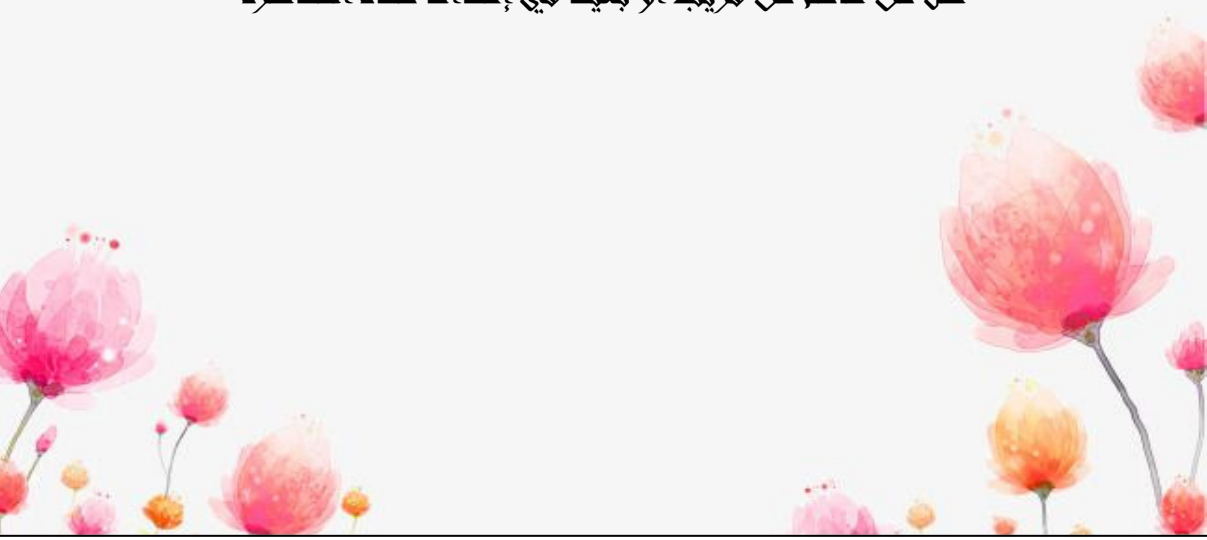
فالحمد لله عز وجل الذي ألهمنا الصبر و الثبات و مدنا بالقوة والعزم على مواصلة

مشوارنا الدراسي.

يجدر بنا ان نذكر في هذا المقام حديث رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم حيث

قال: من لم يشكر الناس لم يشكر الله. وعملا بهذا الحديث نتقدم بالشكر الجزيل الى :

كل من ساهم من قريب او بعيد في إعداد هذه المذكرة



الإهداء

أهدي عملي هذا إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما

إلى إخوتي و كل العائلة

إلى كل من كانت له لمسة في مشواري الدراسي من الابتدائي إلى الجامعة

إلى كل أصدقائي داخل و خارج الجامعة .

أسماء

الاهداء

الحمد لله الذي وفقني على إنهاء هذا العمل حمدا لا يوافي نعمه عز وجل ، وبعد :

إلى أعظم امرأة إلى أمي العزيزة و إلى أئمتي رجل إلى والدي العزيز _ حفظهما الله _

متمنية لهما دوام الصحة والعافية

إلى الغاليين جدي ساعد وجدي لخضر وعمي علي رحمة الله عليهم و جدتي الغاليتان حفظهما

الله

إلى من عشت معهم أجمل اللحظات إخوتي سفيان و أسامة و العموري و هشام و صلاح الدين

وعلي

إلى أخواتي ليندة وإلهام وهجيرة و شيما و ياسمين

إلى جميع أقاربي من عائلة شناوي وعائلة سعدون

إلى صديقاتي خديجة ، يمينة ، راوية ، حليلة ، أمال ، فريدة ، فهيمة ، سهام ، فضيلة ، لوكا

، فطيمة ، حنان ، ايمن ، هودي و ابنتنا خالتي خديجة و نورة ونسرين وأسماء .

إلى كل من وافقني في مشواري الدراسي من أساتذتي حفظهم الله

إلى كل زملائي طلبة علم النفس تنظيم وعمل الفوج الثاني

فطيمة الزهرة

قائمة المحتويات

..... الشكر

1..... المقدمة

الفصل الأول : الإشكالية والإطار المفاهيمي لدراسة

2..... تمهيد

4.....الإشكالية

4.....الفرضيات

5.....أهمية البحث

5..... حدود البحث

5.....أهداف البحث

6.....أسباب اختيار البحث

7.....تحديد المفاهيم

9.....الدراسات السابقة

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

12.....تمهيد

13.....تعريف الضغوط المهنية

13.....عناصر الضغوط

14.....

14..... أنواع الضغوط المهنية

15..... مصادر الضغوط المهنية

17..... الآثار المترتبة على الضغوط

19..... أساليب مواجهة الضغوط المهنية

21..... خلاصة الفصل

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

22..... تمهيد

23..... تعريف الأداء الوظيفي

23..... عناصر الأداء الوظيفي

24..... معايير الأداء الوظيفي

25..... تقييم الأداء الوظيفي

28..... أهمية تقييم الأداء الوظيفي

28..... خطوات تقييم الأداء

29 علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي

30..... خلاصة

الفصل الرابع : الجانب التطبيقي

31..... المنهج المتبع لدراسة

32.....	دراسة استطلاعية.....
32.....	مكان اجراء البحث.....
32.....	عينة البحث.....
33.....	أدوات جمع المعلومات.....
34.....	الأدوات الإحصائية.....
35.....	خاتمة
 قائمة المراجع.....
 الملاحق.....

1 . مقدمة البحث :

أشارت بعض الدراسات إلى الصعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط ، ولكن تختلف هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر ؛ وذلك لاختلاف مصادر هذا الضغوط في المنظمات والمهن المختلفة ، واختلاف نسبة الاستجابة لهذه الضغوط من شخص لآخر ؛ نظرا لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وودأفعالهم تجاهها المواقف الضاغطة ولذلك حظي موضوع ضغوط العمال وما يسمى بضغوط الوظيفة (عسكر، 1988) (Job Stress) باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجال متعددة : (علم النفس، الطب، العلوم، العلوم الإدارية بمختلف فروعها، الإدارة الصحية، وإدارة المستشفيات) ، وذلك بعد أن تبين أن ضغوط العمل تمثلت تكاليف كبيرة على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية . ف ضغوط العمل لها آثار نفسية وفيزيولوجية (بدنية) ضارة، وبجانب هذا الآثار المرضية فإن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد ومستوى أدائهم الوظيفي مماثلة في انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة، وارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وزيادة نسبة الأخطاء... الخ. (حجازي، 2002) . بل إن الآثار السلبية لضغوط العمل تتعدى الفرد والمنظمة لتصل إلى المستوى الوطني والتنظيمي؛ فعلا المستوى بالوطنية كعضوات الدراسات التي تشير إلى وجود خسائر اقتصادية كبيرة ناتجة عن تعرض العاملين والموظفين لضغوط. وعلا المستوى بالتنظيمي فقد اعتبر البعض أن ضغوط العمل هي السبب الرئيسي لكثير من المشكلات التنظيمية؛ وبخاصة مشكلتها لأداء المنخفض، وإصابات العمل، والتغيب والتسرب الوظيفي . بل إن الدعاو بالمتضمنة تعويض بسبب ضغوط العمل أكثر المطالبين في الولايات المتحدة الأمريكية (هيجان، 1998) . وتشير بعض الدراسات إلى أن الاقتصاد الأمريكي خسّر سنويا ما بين 150 إلى 250 مليار دولار أمريكي نتيجة لغياب العاملين، وانخفاض الإنتاجية، وحوادث العمل، والتأمين الصحي، وهيا أمور مرتبطة بضغوط العمل (Mureau, 2002) . وقد أدركت المجتمعات الغربية خطورة قضية ضغوط العمل منذ بداية القرن العشرين، بعد أن خرجت آثارا ونواتجها الضغوط من نطاق معالجة الفرد والمنظمة لتنتقل إلى أروقة المحاكم لتتبعها، وكثيرا ما ترتبط بقراراتها هذه المحاكم غرامات مالية كبيرة فلم تكن تتوقعها المنظمات .

ومعلوم بالإضافة إلى ما تقدم أن المنظمات والوظائف تفتتباين في درجة تعرضها للضغوط؛ حيث إن كل وظيفة أو مهنة تختلف لبا تفريدة على أعضائها، وهذا الطلبيات تختلف مستوياتها للضغوط لأعضاء المهنة الواحدة. وكما تختلف العوامل المسببة للضغوط العمل في العمال الواحد وفي المنظمة الواحدة، فإنها تختلف أيضاً لمنظمة إلى أخرى، ومن مهنة إلى أخرى، بل ومن شخص إلى آخر. وتتقسم هذه الدراسة إلى أربعة فصول يتم فيها معالجتها وهي كالآتي:

*الفصل الأول: يتم فيه طرح إشكالية الدراسة وتناول فيه أيضاً الإطار لمفاهيمي للدراسة

*الفصل الثاني: يتم تعريف الضغوط المهنية بصفة عامة و التعرف على عناصرها و مراحلها وذكر أنواعها ثم التعرف على مصادر هذه الضغوط و الآثار الايجابية والسلبية بالإضافة إلى أساليب مواجهة هذه الضغوط.

*الفصل الثالث: يتم فيه التعريف بالأداء الوظيفي وأهميته و عناصره بالإضافة إلى معاييره كما تطرقنا إلى تقييم الأداء الوظيفي ، أهميته خطواته ثم تطرقنا إلى علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي

*الفصل الرابع: تناولنا فيه الجانب التطبيقي لدراسة من خلا المنهج المتبع ثم الدراسة الاستطلاعية و مكان إجراء البحث و عينة البحث وأدوات جمع المعلومات والأدوات الإحصائية.

الفصل الأول:

الإشكالية الإطار المفاهيمي

للدراسة

تمهيد:

تعتبر مرحلة الإشكالية والإطار المفاهيمي أهم مراحل البحث العلمي التي تتمركز حولها أي دراسة لأي بحث علمي خالي من هذه المرحلة يعتبر بحثاً غير كامل ، فالنقطة الأساسية التي ينطلق منها أي بحث هي وجود مشكلة تبحث عن حل أما الجانب المفاهيمي يزيد من الإشكالية فهنا للموضوع وتحديد المسار الذي يسلكه الباحث وتوجهه للوصول إلى حقيقة مؤكدة ، كما تعد المفاهيم والمصطلحات العلمية احدي خطوات الهامة في البحث العلمي فالدقة والموضوعية من خصائص العلم ومن مستلزمات الدقة العلمية وضع تعاريف واضحة ومحددة لكل مفهوم أو مصطلح يستعمله الباحث وإضافة إلى ذلك يجب الاستناد أو الرجوع إلى دراسات سابقة وهذا من اجل إثراء الجانب النظري وممدي مطابقة نتائج الدراسة .

1 الإشكالية :

* تتسم بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة ، وبشكل عام بسمات و معالم فرضت على الإنسان العامل أن ينتج أكثر و أن يعمل أطول و أن ينافس أشد من أجل أن يبقى في وظيفته ، وخاصة في ظل الانفجار المعرفي وعدم التأكد و الاضطراب الدائم ، حيث يتعرض العاملون لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات ، ولكل ذلك نتائج و آثار سلبية على نفسية و صحة الفرد العامل و صفاءه الذهني والبدني ، كل ذلك يسبب ضغوطا تتفاوت في مستوى قوتها من شخص إلى آخر نتيجة المواقف و الظروف العديدة التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات من القلق و الإحباط أو التوتر و الغضب و الخوف و الاكتئاب ، مما يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية ، وكذا على علاقاتهم الاجتماعية ، وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية فهي تؤثر سلبا على مستويات أدائهم في العمل وموقفهم اتجاه عملهم ومنظماتهم .

وتعتبر ضغوط العمل من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله ، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد ومشاعر الإحباط والقلق.....

لذا فإن دراستنا سوف نتناول موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعمال، وذلك من خلال طرح التساؤل التالي :

ما طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي ؟

التساؤلات الفرعية :

هل تؤثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعمال ؟

ما هي مستويات الضغوط المهنية التي يشعر بها العمال في أماكن عملهم ؟

ثانيا : فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :

توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي

***الفرضية الجزئية الأولى :**

تؤثر ضغوط العمل المهنية على الأداء الوظيفي للعمال

*** الفرضية الجزئية الثانية :**

يشعر العمال بمستويات ضغط عالية في أماكن عملهم

ثالثا: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث فيما يلي :

* الكشف عن الظروف التي يؤدي فيها العامل مهامه ، وذلك لتحديد الظروف المباشرة التي تتسبب في الضغط المهني ذلك لأنه يعمل في نظام متكامل يضم مجموعة من الأعضاء تربطهم علاقات اجتماعية يؤثر كل منهم على الآخر ويتأثر به ، لذلك أي فرد في تلك المنظومة لظروف غير مناسبة أو أي اضطراب سوف يمثل مصدر ضغط لبقية الأفراد سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة .

* الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني و الأداء الوظيفي من أجل تقديم حلول واقتراحات للحد من الضغط أو على الأقل التعامل معه.

* توجيه أنظار المسؤولين للتعامل مع الضغوط ومحاولة التغلب أو الحد منها لزيادة فعالية الأداء لموظفيهم وزيادة مستوى إنتاجيتهم بأقل ما يمكن من الجهد والخسائر .

رابعا: أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف البحث فيما يلي :

* إلقاء الضوء والتعرف على مصادر الضغوط المهنية

* التعرف على مستوى الضغوط المهنية التي يعاني منها العمال

* التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي

* إعطاء بعض الاقتراحات و التوصيات للتخفيف من حدة الضغوط المهنية و محاولة معالجتها أو التعامل معها .

خامسا: حدود البحث (النظري والميداني) :

تتمثل حدود الدراسة في الآتي :

- الحدود الموضوعية : تناولت الدراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي .
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على مصنع الاسمنت بسور الغزلان ولاية البويرة
- الحدود البشرية: اعتمدت هذه الدراسة على عينة عشوائية من عمال مصنع الاسمنت .
- الحدود الزمنية: غطت هذه الدراسة الفترة الزمنية الممتدة :2018 2019

سادسا : تحديد المفاهيم :

أولا: مفهوم الضغوط المهنية:

التعريف اللغوي:

الذي يعني ضيق ، شدة ، ومنه أخذ الفعل الفرنسي stringers مشتق من الفعل الثلاثي stress الضغط:

بمعنى طوق ذراعيه و جسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق .etreinder.

* الضغط: الاضطراب،القهر ، والضغط بمعنى الشدة والمشقة. (عثمان،2009، 18).

* كلمة ضغوط تعني إكراه ، قسر ، وجهد قوي ، وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية. (خضير ، 2009، 277) .

التعريف الاصطلاحي:

* الضغوط:هي مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد كردود أفعال أثناء مواجهته للمواقف التي تمثل تهديدا له .

* الضغط: هو ردود أفعال فيزيولوجية و انفعالية ونفسية لحوادث أو أشياء مهددة للفرد في البيئة (خضير،2009، 277).

* تعريف "فونتانا":الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي.

مفهوم الضغوط المهنية:

هناك تعريفات عديدة لمفهوم الضغوط المهنية سنحاول استعراض بعض التعاريف :

* عرف المعهد الوطني لدراسة الصحة والسلامة ضغط العمل على أنه : الأذى الجسدي والنفسي الذي يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة مع قدراته وحاجاته في العمل (الختاتنة، 2012، 90).

* كما يعرف على أنه: عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد و البيئة ، بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص.(العميان، 2015، 161).

* ويعرف أيضا ضغط العمل بأنه عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغير في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه الى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد .

* يعرف " سيزلافي" و آخرون ضغوط العمل على أنها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه .

ضغوط العمل: بأنها عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يملكه الفرد cobb,rogers ويعرف كل من من مهارات وقدرات ومتطلبات عمله

* و زملائه فيعرفونه بأنه : بغض صرف العمل بتفاعلها مع خصائص العامل الشخصية Marglis

تسبب خللا في الاتزان البدني والنفسي للفرد .(خضير، 2009، 277).

* علأنه:متطلبات المهنة التي تتجاوز حدود وقدرات الموظف على التعامل معها Rice ويعرفه

ومواجهتها بشكل ناجح و فعال. (الختاتنة ، 2012، 90).

التعريف الإجرائي :

*الضغوط المهنية : هي حالة نفسية اجتماعية تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع البيئة المهنية لتعرضه لمثيرات بيئية و أخرى موضوعية .

ثانيا: مفهوم الأداء الوظيفي :

أ- الأداء الوظيفي :

التعريف اللغوي :

* من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ، ويقال أدى الشيء أوصله و الاسم الأداء : أدى الأمانة ، و أدى الشيء ، قام به .

التعريف الاصطلاحي :

يعني النتائج العلمية ، والانجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال ، أو تنفيذا لأعمال.

(بوالشرش ، 2015 ، 83) .

* الأداء باختصار هو انجاز هدف أو أهداف المؤسسة .(بلوط ، 2002 ، 360) .

مفهوم الأداء الوظيفي :

يمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة للوظيفة ، وهو يعكس الكيفية * التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء و الجهد ، فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج .

* الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج و الإجراءات التحويلية الكمية والكيفية .

* يرى علي السلمي أن الأداء هو الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء، حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والقدرة في العمل والمستوى في الأداء

* تعريف "توماس جلبرت": الأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز أي أنه مجموع السلوك والنتائج

التي تحققت معا .

* تعريف "توماس" : هو التفاعل بين السلوك والانجاز حيث تكون النتائج قابلة للقياس (بوالشرش ، 2015 ، 83 ، 85).

* الأداء يمثل المقياس الأساسي للحكم على قابلية الأفراد و الجماعات والمنظمات ، ويستخدم لإبراز نقاط القوة والضعف في الأفراد والجماعات والمنظمات زيادة على ذلك يمكن أن يصبح تقييم الأداء كأساس للحوافز والعواقب والتغيير و التطور لإجراء تغييرات في تركيبة المنظمة ولتقسيم الوظائف .(بن نوار، 2004، 109) .

* يتضح مما سبق تعدد تعاريف الأداء الوظيفي وذلك ناتج عن تعدد الدراسات و الأبحاث في هذا المجال ، وعلى الرغم من هذا الاختلاف بين الباحثين في تلك التعاريف إلا أن هناك عوامل تجمع هذه التعاريف وهي :

الموظف :وما يمتلكه من معرفة ومهارات وقيم واتجاهات و دوافع .

الوظيفة : وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل .

الموقف :وما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكلة التنظيمية .(النميان، 2003، 38) .

التعريف الإجرائي :

* الأداء هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل اتمام مهام الوظيفة الموكلة له ، حيث يحدث هذا السلوك بكفاءة وفعالية ، يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة .

ب- تقييم الأداء :

* تقييم الأداء أو تقييم الكفاءات أو تقييم أداء العاملين ، كلها مسميات مترادفة غايتها تحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو سلوكية أو فكرية ، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف ، والعمل على تعزيز الأولى ومعالجة الثانية كضمانة أساسية لتطوير أداء الموظفين ولتحقيق فاعلية المنظمة .(السالم، 2009، 238) .

* تقييم الأداء هو عملية إصدار حكم عن أداء و سلوك العاملين في العمل ، ويترتب على إصدار الحكم قرارات تتعلق بالاحتفاظ بالعاملين أو ترقيتهم أو نقلهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها ، أو تنزيل درجتهم المالية ، أو تدريبهم وتنميتهم و تأديبهم أو فصلهم و الاستغناء عنهم . (درة ، الصباغ ، 2008، 259) .

تقييم الأداء هو الصفة النظامية أو الرسمية التي تعبر عن مكان قوي ومكان ضعف المساهمات التي * يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا بانجازها والقيام بها .

* عرف "فيشر" و رفقاؤه تقييم الأداء على أنه العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد لمؤسسته خلال فترة زمنية محددة. (بلوط، 2002، 30) .

سابعاً : الدراسات السابقة :

1 : ضغوط العمل و تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة النجاح بنابلس ، دراسة لماجدة مصري ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، تخصص إدارة الأعمال، جامعة النجاح الوطنية ، دولة فلسطين ، تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون في جامعة النجاح الوطنية وتأثيرها على أدائهم الوظيفي من خلال الفرضيات التالية :

- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الضغوط الوظيفية تعزى لمتغير الخبرة ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الضغوط المهنية تعزى لمتغير الخبرة ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الضغوط الوظيفية تعزى لمتغير الجنس ؟

اشتمل مجتمع الدراسة على جميع الموظفين العاملين في الجامعة من اداريين و أكاديميين ، وقد تم اختيار عينة عشوائية من الطبقتين لوجود تباين في خصائص مفردات مجتمع الدراسة ، تمثلت تلك العينة في 322 موظف ، استعملت الاستبانة لجمع المعلومات ، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة وتحليلها ، وكانت النتائج كالتالي :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع النشاط .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة .

- ضغط العمل الذي يتعرض له العمال في الجامعة مقبول نسبياً لكن له أثر كبير على أداء الموظفين .

- يوجد لدى الموظفين نوع من عدم الاستقرار الوظيفي وعدم الشعور بالأمان الوظيفي .

2 : دراسة "شفاء محمد علي و "وسام ابراهيم موسى" بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية 2015

* تناولت هذه الدراسة موضوع ضغوط العمل و أثرها على أداء العاملين من خلال التأكد من وجود علاقة ارتباط وتأثير من عدمها وبيان قوة هذه العلاقة و تأثيرها في حالة وجودها ، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال توزيع استبيان على عينة مكونة من 62 فرد من العاملين في الشركة موزعين على أقسامها المختلفة ، كان قياس ضغوط العمل من خلال 11 بندا بعضها يرتبط ببيئة العمل الداخلية (غموض الدور ، صراع الدور ، عدد العمال ، بيئة العمل المادية ، التكنولوجيا ، الهيكل التنظيمي ، المسؤولية ، اتجاه الآخرين) والبعض الآخر بالضغوط الخارجية (الظروف السياسية ، الاجتماعية ، الثقافية ، الاقتصادية) ، أما المتغير التابع (أداء العاملين) تم قياسه من خلال ستة أبعاد وهي الإنتاجية ، دوران العمل ، غياب العاملين ، الابتكار ، الجودة ، والرضا الوظيفي ، بعد جمع البيانات و تفرغها

(أظهرت الدراسة النتائج التالية : Spss ومعالجتها آليا بواسطة برنامج)

* وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و أداء العاملين .

* ضرورة قيام الإدارة العليا بتفويض العاملين صلاحيات أوسع لغرض تسهيل انجاز الأعمال بشكل أكثر انسيابية .

* تقسيم الأعمال بشكل عادل على العاملين بالشركة المدروسة .

* وضع نظام للحوافز بغرض تحسين المستوى المعيشي للعاملين .

3 : دراسة "غدي عبد القادر" بعنوان : الضغط المهني و أثره على مستوى الأداء لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية في الطور المتوسط و الثانوي بالجزائر 2011 / 2012 .

* كان الهدف من هذه الدراسة معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على أداء أساتذة التربية البدنية والرياضية في الجزائر من خلال اختبار وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية و النفسية و أداء الأساتذة ، ولهذا الغرض تم توزيع استمارة استبيان على عينة مقصودة مكونة من 60 أستاذ من الولايات : المدية ، المسيلة ، النعامة ، الجزائر العاصمة ، وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي :

* وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين المشاكل الإدارية و التنظيمية كمتغير مستقل والضغوط المهنية لدى أفراد العينة

* وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كثرة العمل و صعوبة التخلي عن التفكير في العمل

الفصل الثاني :

الضغوط المهنية

تمهيد :

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي. مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيائية والاجتماعية والنفسية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في المجال المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها إن تؤثر على تحقيق أهدافها .

أولا :تعريف الضغوط المهنية

هناك الكثير من التعارف لضغوط العمل نذكر أهمها :

يعرف ضغط العمل بأنه:أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد

ويقصد بالضغوط الوظيفية : مجموعة العوامل البيئية مثل (غموض الدور،وأحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة)والتي لها علاقة بأداء عمل معين . (العميان محمد ،2004، ص106)

ويعرف سيزلاجيوولاس ضغوط العمل" بأنها تجارب داخلية تؤدي الى عدم توازن نفسي وفيزيولوجي عند الفرد ،وظلك نتيجة عوامل في البيئة الخارجية "

كما يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ، أو في حالتهم النفسية والجسمانية ، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط .(عبدالباقي ،2014،ص160) .

ضغوط العمل هي الضغوط التي ترتبط بطبيعة الأعمال والمهام والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم ،ولذلك أطلق عليها أيضا الضغوط الوظيفية أو الضغوط المهنية والتي غالبا ماتستخدم بالتناوب على أنها الشيء نفسه .

ثانيا : عناصر الضغوط

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية والتي حددها "سيزلاقي" و"الاس" في ثلاث عناصر اساسية هي : المثير،الاستجابة،والتفاعل . (اندرو،1991،ص، 180)

أولا: عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط،وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

ثانيا: عنصر الاستجابة:يتمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

ثالثا: عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة .

وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات . (خضير ، 2009ص : 337

ثالثا : مراحل الضغوط :

أ- **مرحلة التعرض للضغوط** : يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر :

- زيادة ضربات القلب
- الأرق
- الضحك الهستيري
- سوء استغلال الوقت
- الاستهداف للحوادث

ب- **مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط)**: تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط.(بهاء الدين ،2008،ص :44)

ج- **مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف**: عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليستيرول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة،(محمد اسماعيل ،2005،ص :46) حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

د- **مرحلة التعب والإنهاك**:ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

- الاستياء من جو العمل .
- انخفاض معدلات الانجاز .
- التفكير في ترك الوظيفة .
- الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.
- الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكر وضغط الدم. (محمد اسماعيل ،2005،ص: 46)

رابعاً : أنواع الضغوط المهنية

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعاً حيث يصنف الضغوط إلى نوعين وهما ضغوط ايجابية و أخرى سلبية .

وقد ميز هانز سيلبي SELY- بين نوعين من الضغوط وهما:

أ- **ضغط ايجابي EUSTRESS**: وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس .

ب- **ضغط سلبي DISTRESS**: وهو الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن محمد حمادات ، حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء . (حريم 2009،ص:167) .

بالإضافة إلى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها :

2_ حسب معيار السبب:

أ- **الضغوط الأسرية** (التناحر الأسري، الانفصال، وفاة، فقر ...)

ب- **ضغوط النقص** (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء...)

ج- **ضغوط العدوان** (سوء المعاملة من العائلة، من الأقران والأصدقاء)

د- **ضغوط السيطرة** (التأديب، العقاب القاسي...) . (خضير ،2009،ص: 595)

3_ من حيث الشدة:صنفها "بابكوك" Babcock - إلى ثلاث أنواع وهي : (لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة،2006،ص:15- 16).

أ-ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية:كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق .

ب-ضغط ذو أصل خارجي:أي صادر من بيئة الفرد كمو اجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

ج- جهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع:فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

4-من حيث المصادر: صنفها " Grath Mc" إلى:

أ-الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

ب-الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.

ج-الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد:تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

خامسا : مصادر الضغوط المهنية

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد

وتشير الكثير من الدراسات والبحوث على وجود مصادر عامة للضغوط يختلف مستواها وتأثيرها من بيئة عمل الى اخرى وهي تتباين ايضا على لعامل بتباين سماته الشخصية وهي : (عبد الباقي،2004 ،ص: 53)

1 تتعارض الادوار المرتبطة بالعمل ويطلق عليه أحيانا صراع الدور

2 مدى وضوح الدور المنوط به العمل ويطلق عليه غموض الدور

3 العباء الوظيفي ويعني مدى استطاعة العامل الوفاء بمتطلبات الوظيفة .

4 عدم مشاركة العامل في سياسات العمل وقراراته

5 غياب الدعم الاجتماعي للعامل وانجازاته

6 صعوبات في البيئة المادية للعمل (الاضاءة-التهوية - درجة الحرارة - الضوضاء ...الى غير ذلك من الصعوبات) .

سادسا : الآثار المترتبة على الضغوط المهنية

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة، وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة. لكن هذا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط أثارا سلبية وأخرى ايجابية. نتائج فعالة، حيث أن المتفقق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط أثارا سلبية وأخرى ايجابية.

1-الآثار الايجابية للضغوط المهنية:تتمثل فيما يلي :

أ- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات

ب- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل

ج- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالانجاز .

د- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل. (حريم،2009،ص340)

هـ- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب

الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط. (عمر

وصفي عقيلي،2005، ص:600)

2-الآثار السلبية للضغوط المهنية: يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد

والمنظمة تتمثل في:

أ- انخفاض الأداء:

ان ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على داء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه.

كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا. (أحمد ماهر، 2003، ص:392)

ب- الملل:

يقصد به اضطرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله. (خضير 2009، ص336)

ج- التعب:

يعرفه فيرنون بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، والضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أدائه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.

د- التغيب:

الفرد في عمله. تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها. حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئا فشيئا إلى أن يتغيب تماما. وذلك نتيجة العمل تماما، كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل. الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماما، كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل. (ديفيد فونتانا، 2009، ص:37)

هـ- مشكلات صحية :

حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: ال صداع المستمر، الذبحة الصدرية، وعدم انتظام معدلات نسبة الكوليستيرول في الدم. القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليستيرول في الدم. (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص: 91)

سابعاً : أساليب مواجهة الضغوط المهنية

تتعدد أساليب مواجهة الضغوط فهناك أساليب عامة تطبق على معظم أنواع الضغوط، كالالتجاء إلى الله، و قراءة القرآن و الدعاء، وهناك أساليب خاصة بأنواع معينة من الضغوط و مهما كان الأسلوب المتبع لمواجهة الضغوط فيجب أن تتوفر فيها الشروط التالية:

أ- أن يتوافر في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط صفة الخصوصية لأن بين الأفراد. الأسلوب الذي يصلح لفرد ما قد لا يصلح لفرد آخر، و ذلك نظرا للفروق الفردية الموجودة بين الأفراد .

ب- أن تكون أساليب مواجهة الضغوط مبنية على أساليب تفضيلات الشخص بدلا من أن تكون مفروضة عليه.

ج- لا بد أن تتعدد أساليب مواجهة الضغوط و ذلك نظرا لتعدد أبعاد الضغوط من حيث العاطفية و الاجتماعية. الأساليب و النتائج، و هذه الأساليب لا بد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية و البدنية والعاطفية و الاجتماعية.

أن تتسم أساليب مواجهة الضغوط بالمرونة بمعنى أن تكون قابلة للتعديل و التكيف بما يلاءم ظروف الفرد و المنظمة التي ينتمي لها . (محمد بن حمد الهيجان،ص 294)

1-1- الأساليب الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية:

أن الضغط يعتمد في الأساس على الكيفية التي يدرك بها الفرد الحدث أو الموقف الضاغط، ومن ثم الكيفية التي يتعامل بها مع ذلك الحدث، فالفرد الذي يدرك حدثا من الأحداث على أساس أنه موقف تحدي سيعتمد إلى التعامل معه بشكل مباشر وذلك باتخاذ إجراء معين، أو قد يتعامل معه على أساس إستراتيجية التركيز على المشكلة من أجل تغيير الواقع وإبداله بأحسن منه.(سليمان عبد الرحمان الطريفي،1994،ص 158).

1-1- الاتجاه والوعي:

تكمّن أهمية الاتجاه والوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكنا دون تغيير اتجاهاتنا، وهذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا لما نقوم به، أو ما ينبغي أن تكمن أهمية الاتجاه والوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكنا دون تغيير اتجاهاتنا، نقوم به لتحسين الظروف.

وكما في عملية التطعيم حيث يكتسب الجسم مناعة ضد الأمراض، فإن البعض من الباحثين يدعو إلى تطبيق الفكرة للمناعة ضد الضغوط، فبإمكان الفرد أن ينمي ما يعرف خلال: بالتطعيم الانفعالي من خلال معايشة الموقف الذي يسبب له القلق، والإزعاج، ويتم ذلك من خلال:

- جمع معلومات وافية وكاملة عن المواقف وإن كانت غير سارة .
 - في حالة القلق تجمع تفاصيل عن المصادر الخارجية المتوفرة التي بإمكانها مساعدتك للتعامل مع الموقف بفعالية .
 - في حالة عدم وجودها عليك إدراك ذلك فربما يساعدك ذلك على عمل شيء قبل استفحال المشكلة .
 - تشجيع نفسك على تبني خ طط لمواجهة الموقف مع الاعتراف بوجود ضغوط عليك.
- (على عسكر، 2005، ص98)

1_2_ الصلاة و قراءة القرآن لقوله عز و جل "ألا بذكر الله تطمئن القلوب" .

1_3_ زاوله بعض التمارين الرياضية.

1_4_ التركيز في أداء نشاط ذو أهمية حيث يمكنه من التخفيف من حدة الضغوط.

1_5_ الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات و التخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتران بالفشل. (Jermystranks)

2-أساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط:

2-1-التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

ان المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيه، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

- 2-2 تصميم وظائف ذات معنى:

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أداءه للعمل المنوط به، وينقلب العمل إلى روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما تتيح مقدارا مناسباً من السلطة للأداء. (محمود سليمان العميان، 2005، ص170)

- 2-3 إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات، ويؤدي هذا التغيير إلى إلقاء مزيد من الضغوط على العاملين، ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط:

مثلاً إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف، أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر من الحجم، أو إنشاء وظائف مثل: مساعد مدير، يمكنها هيكل المقررات الوظيفية التي تتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية. أن تحل المشاكل ويضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات، الدورات المستديمة، والنظر في هيكل المقررات الوظيفية التي تتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية. (عويد سلطان المشعان، 1994، ص324)

خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط و ذلك من خلال عرض تعاريف مراحلها و كذا أنواعها. للضغوط كما قدمه بعض الباحثين ثم محاولة بلورة تعريف يوضحها من ثم ذكر عناصرها و مراحلها و كذا أنواعها.

ثم التطرق إلى أهم مصادرها و المتعلقة بالفرد و المنظمة على حد سواء و كذا استعراض أهم المداخل النظرية المفسرة لظاهرة الضغوط ثم توضيح أهم الآثار و النتائج المترتبة عنها.

و أخيرا تم التطرق لأهم أساليب مواجهة الضغوط على مستوى الفرد و المنظمة و ذلك للتخفيف من حدتها.

الفصل الثالث :

الأداء الوظيفي

تمهيد :

الأداء نشاط يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقه ، بالمرجات التي تسعى المؤسسة بمختلف توجهاتها إلى تحقيقها ، ولا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به الموظفون في المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الجامعية بصفة خاصة من قدرات و إمكانيات ومهارات ، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب لانجازه فإنه يتطلب استحداث وسائل و طرق جديدة و تكوين الموظفين أثناء الخدمة على ذلك لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم ، وهذا لا يتم التعرف عليه إلا في ظل تقييم أداء الموظفين من أجل بسط النقائص ونقاط الضعف وتحديد الاحتياجات التكوينية اللازمة لتحسينها وتداركها بشكل يساهم بفاعلية في رفع قدرات الموظفين بغية الوصول الى المستوى المطلوب من الأداء .

أولا الأداء الوظيفي :

1 : تعريف الأداء الوظيفي :

يعرف الأداء الوظيفي بأنه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه و قدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح .

كما يعرف بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة

ويشير مفهوم الأداء كذلك الى النتائج المحددة للسلوك و بالتالي فان الاداء الايجابي هو النتائج المرغوبة المحددة للسلوك ، ويعبر عن الأداء أحيانا بالفعالية والكفاءة (حنفي ، 1975 ، 60) .

2 أهمية الأداء الوظيفي :

– أهمية الأداء بالنسبة للعاملين :

* يعد الاداء مقياس لقدرة الفرد على اداء عمله في الحاضر وكذلك نسبيا في المستقبل ، فالأداء هو أحد العوامل الأساسية التي تبني عليه الكثير من القرارات الادارية مثل : النقل ، الترقية ، التكوين والانتداب لمناصب عليا .

* يجب على كل عامل الاهتمام بأدائه نظرا لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور ومرتببات لقاء هذا الأداء .

* يرتبط أداء العامل بإحدى الحاجات الأساسية له وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله و إثبات ذاته.(حنفي، 1975، 65).

- أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة :

* يحتل الأداء أهمية كبيرة في كل منظمة تسعى لتحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة ، فالمنظمة تكون أطول بقاء و أكثر استقرار حين يكون أداء العاملين فيها متميزا .

* كما ترجع أهميته بالنسبة للمنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة اذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو و الدخول الى مرحلة أكثر تقدما انما تعتمد على مستوى الأداء بها .

* لا تتوقف عملية الأداء على مستوى المنظمة بل تتعدى أهميته الى نجاح خطط التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في الدولة أيضا (بوقطف ، 2014 ، 63) .

وعليه نرى أن الأداء يمكن الفرد من تحقيق أهداف مرتبطة به والتي قد تكون أهداف اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية تساعده في حياته العملية كما أنه يعتبر انعكاس لقدرة المنظمة و درجة فاعليتها و يعتبر أحد أهم العوامل التي تستخدم في تقييم المنظمة .

2 - عناصر الأداء الوظيفي :

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

* **الموظف و كفاءاته :** وهيما يمتلكها الموظف من معرفة ومهارات و اهتمامات و قيم و اتجاهات و دوافع ، أما كفاءته فتعني ما لدى الموظف من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم والتي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف ، بالإضافة إلى التفاني و الجدية في العمل و القدرة على تحمل المسؤوليات و انجاز الأعمال في مواعيدها و مدى الحاجة في الإشراف و التوجيه .

* **العمل و متطلباته :** و تشمل المهامو المسؤوليات و الأدوار و المهارات و الخبرات التي تتطلبها الوظيفة و ما تتصف به من متطلبات و تحديات كما تشتمل الدقة و النظام و الإتقان و البراعة و التمكن الفني و القدرة على التنظيم و تنفيذ العمل و سرعة الانجاز و التحرر من الأخطاء .

* **البيئة التنظيمية و مركباتها** : تتكون من عوامل داخلية و أخرى خارجية ، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الأداء و تتضمن التنظيم و هيكله و أهدافه و مورده و مركزه الاستراتيجي و الاجراءات المستخدمة ، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية ، الحضارية ، السياسية و القانونية (درة ، 2003 ، 96) .

3 - معايير الأداء الوظيفي :

* يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى و ماهية التفاعل بينهما ، وفي هذا الجانب يرى "علي غريب " و آخرون أن أداء الفرد يقرن بالجهد الذي يبذله سواء تعلق الأمر بالانتاجية أو الحركة أو القدرة التنافسية أو انجاز المهام المطلوبة و يمكن الحكم على أداء الفرد من خلال ثلاث معايير هي : الملائمة ، الفاعلية ، الكفاءة .

* اختلف الباحثون حول معايير الأداء فقد حصرها بعضهم بما يأتي :

- **الجودة** : هي المؤثر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان ، و جودة المنتج ، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة .

- **الكمية** : هي الاتفاق على كمية و حجم العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات تدريب و تسهيلات .

- **الوقت** : فهو أهم المؤثرات التي يستند عليها في الأداء فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل لذلك يراعى الانفاق على الوقت المناسب لانجاز العمل على أن يراعي :

* كمية العمل المطلوب القيام به .

* عدد العمال اللازمين لانجاز العمل .

- **الإجراءات** : عبارة عن خطوات مرتبة لتطبيق العمل للمهارات الواجب القيام بها لذلك يجب الاتفاق على الطرق و الأساليب المسموح بها و المصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف ، و هذا الاتفاق لا يعني قتل عمليات الابتكار و الإبداع لدى العاملين بل الاتفاق و التفاهم على ما يريده المرؤوسون تنفيذه مع الرئيس قبل اعتماده كأسلوب مفضل في انجاز العمل و لضمان الاتفاق و عدم مخالفته للنظام (ماهر ، 2005 ، 206 ، 223) .

ثانيا : تقييم الأداء الوظيفي :

1 - أهمية و أهداف تقييم الأداء :

أ - أهمية تقييم الأداء :

تتجلى أهمية تقييم الأداء في تحقيق النقاط التالية :

* **تخطيط الموارد البشرية** : ان فعالية التقييم و أسس نجاحه يساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية لا سيما و أن المنظمة تعتمد مقاييس تقييم الأداء دوريا أو سنويا لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد المتاحة لديها و حاجتها الفعلية للقوى البشرية في السوق و هذا من شأنه أن يرتبط بتقرير و تحديد السياسات التنظيمية بدءا باستقطاب الموارد البشرية الكفوة و اختيارها و تعيينها و تدريبها و تطويرها و استثمار قدراتها بكل فاعلية ، لذا إن تخطيط ووضع السياسات التشغيلية و التطويرية و التدريبية يرتبط بشكل جوهري بالأسس السليمة لعملية التقييم لأداء الأفراد العاملين .

* **تحسين الأداء و تطويره** : إن عملية التقييم تساهم بشكل فعال في تحسين الأداء و تطويره ، إذ أن عملية التقييم تساعد الإدارة العليا في المنظمة في معرفة تحديد نقاط القوة و الضعف لدى الأفراد العاملين لديها، ثم ان هؤلاء الأفراد لا بد من معرفة مستوى التقييم الدوري لهم من قبل الإدارة و هذا من شأنه أن يحفز الأفراد العاملين و يدعو كل منهم إلى استثمار جوانب القوة في مساره الوظيفي و تطويره بالشكل الأفضل ، أما الأفراد ذوي القدرات و المهارات الضعيفة سواء على الصعيد المهني أو الإداري فان الإدارة تسعى معهم لممارسة سبل التطوير المناسبة من خلال التدريب مثلا في المجالات التي يشعرون بالضعف فيها ، و لذا فان التقييم من شأنه أن يؤشر الجوانب المرتبطة بالأفراد من حيث القوة و الضعف و بالتالي يسير لتطويرها و تحسينها مما ينعكس أثره ايجابيا على مستوى الأداء العام للعاملين في تحقيق أهداف المنظمة .

* **وضع نظام عادل للحوافز و المكافآت** : نظرا لأن التقييم العادل للأداء من شأنه أن يبين بوضوح مستوى الانجاز الفعلي للعامل و مدى قدرته على تحقيق متطلبات وواجبات العمل بدقة ، لذا فان الحوافز و المكافآت التي تقدم لهؤلاء العاملين تعتمد الجهد الفعلي المبذول من قبلهم مصادقا لقوله تعالى " وليس للإنسان إلا ما سعى " ، و لذا فان المكافآت المعطاة للعامل تستند على الجهد المنجز في تحقيق الأداء و هذا ما يعزز لدى العاملين عدالة التوزيع للحوافز و المكافآت من قبل الإدارة العليا في المنظمة ، و أن و ضع السياسات

العادلة للحوافز و المكافآت، أما الأفراد ذوي الكفاءات العلمية المتدنية قد تأخذ بشأنهم بعض الجزاءات كحرمانهم من العلاوات الدورية أو من نصيبهم في الأرباح التي يتم توزيعها ، وقد تلجأ الإدارة أحيانا لإيقاع بعض العقوبات التأديبية و غيرها ومن هنا يتضح بجلاء أن عملية التقييم تساهم بوضع السياسات التنظيمية العادلة في إعطاء الحوافز و المكافآت أو الحرمان منها وفق طبيعة و فلسفة المنظمة بشأن الثواب و العقاب وأسس استخدامه

* **معرفة معوقات و مشاكل العمل** : يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الإدارة العليا بمكانم الخلل أو الضعف في اللوائح و السياسات و البرامج و الإجراءات و التعليمات الخ المطبقة في العمل من ناحية و معرفة الضعف أيضا في المعدات و الأجهزة و الآلات . أي التقييم يكشف مكانم القوة و الضعف عموما في جميع العناصر الإنتاجية و بالتالي يمكن للمنظمة من تحسين أو تطوير قدرات هؤلاء الأفراد من خلال إجراءات التحسين و التغييرات المطلوبة بمختلف البرامج و السياسات و الإجراءات و الموازنات و غيرها من المتطلبات التي يمكن أن تكون رافدا فعالا في تحقيق انجاز العاملين بفعالية و كفاءة عالية (خضير ، 2009 ، 152 ، 154).

ب - أهداف تقييم الأداء :

إن تقييم الأداء يحقق في المنظمة أهدافا أبرزها ما يلي :

- يزود متخذي القرار بمعلومات عن أداء العاملين وهل هو أداء مرض أو غير مرض .
- يساعد المسؤولين في المنظمة على الحكم على مدى اسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة ، وعلى ذلك انجازهم الشخصي .
- يشكل تقييم الأداء أداة لتقويم ضعف العاملين و اقتراح اجراءات لتحسين أدائهم ، و قد يأخذ التحسين شكل التدريب داخل المنظمة أو خارجها .
- يكشف تقييم الأداء عن قدرات العاملين و اقتراح امكانية ترقيتهم و تولي مناصب قيادية أعلى .
- يسهم تقييم الأداء في تزويد مسؤولي ادارة الموارد البشرية بمؤشرات تنبؤ لعمليات الاختيار و التعيين في المنظمة (درة ، الصباغ ، 2008 ، 259 ، 260) .

2 - خطوات تقييم الأداء :

عملية تقييم الأداء عملية معقدة تتداخل فيها كثير من القوى والعوامل ، وقد اختلف الباحثون في عدد الخطوات التي تتكون منها عملية تقييم الأداء فبعضهم توسع في تلك الخطوات وبعضهم ضيق منها

* " جاري لاثام " و " كينيث وكسلي " حددا الخطوات التالية لعملية تقييم الأداء :

1 - استعراض المتطلبات القانونية.

2 _ إجراء تحليل الوظائف.

3 _ تطوير أداء التقييم.

4 _ اختيار الملاحظين

5 _ تدريب الملاحظين

6 _ قياس أداء

7 _ تزويد الموظفين بنتائج التقييم

8 _ وضع أهداف التقييم في ضوء النتائج

9 _ منح الثناء أو الجزاء نتيجة لتقييم الأداء

* " وليام جلوك " يقتصر على خمس خطوات في عملية الأداء و هي :

1 _ وضع السياسات الخاصة بتقييم الأداء ، وتتعلق هذه السياسات بمتى نقيم و عدد مرات التقييم ، و بمن يقيم، ومعايير التقييم و أدوات و طرق التقييم .

2 _ تكليف المقيمين بجمع المعلومات عن أداء العاملين

3 _ القيام بتقييم الأداء مع العاملين

4 _ مناقشة تقييم الأداء مع العاملين

5_ اتخاذ القرارات المناسبة نتيجة لتقييم الأداء

ثالثا : علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي :

تشير نتائج الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى اتجاهات مختلفة فبعض الدراسات :

- تشير إلى وجود علاقة سلبية بين الضغوط العمل و الأداء حيث تقف الضغوط كمعوقات للرد في العمل حيث يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من أجل السيطرة عليها و قد يلجأ في بعض الأحيان إلى التحايل كما قد تؤثر هذه الضغوط على الأداء الجسمي ، فقد يصاب الفرد بأمراض القلب و اضطرابات الهضم و القرحة كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضا فالعمليات العقلية من تذكر و ربط للمعلومات و استدلال تصبح ضعيفة كما قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء و المرؤوسين و الرؤساء لأن كافة حواسه و طاقاته العقلية و النفسية موجهة نحو مصادر الضغوط و إلى التكيف معها مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة كما أن الضغوط تخلق لديه نوعا من التوتر و الإحباط يقوده الى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع .

- و يقول الاتجاه الثاني من الباحثين في هذا الصدد أن وجود ضغوط منخفضة لا تولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل و لكنه كلما ارتفع حجم الضغوط يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده الى رفع مستوى الأداء ، فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات جميعها الى تحديات تقوده بالضرورة إلى أنماط بناءه في السلوك ثم تقوده الى أداء أفضل .

خلاصة :

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي الذي يعد من الأنشطة و المهام التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة من أجل تحقيق أهداف خاصة به و أخري خاصة بالمنظمة ، مع التطرق الى مختلف جوانبه، عناصره، كما ألقينا الضوء بشيء من التفصيل على عملية تقييم الأداء التي يوصى القيام بإجراءاتها للمتخصصين ذوي الخبرة في هذا المجال لما لها من أثر على الفرد العامل و انعكاسها على مستوى أدائه لأنها عملية تقيس كفاءة الأداء و الحكم على الفرد و محاولة تحسين أدائه و تحفيزه للوصول الى مستويات عالية .

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

المنهج المستخدم في الدراسة:

اتبع الباحثين في هذا البحث المنهج الوصفي الذي يتناسب مع هذه الدراسة من خلال نوعية المقياس ومجتمع الدراسة وهو منهج تحليل يعتمد علي تحليل النتائج المستخلصة من المعلومات التي تم جمعها عن طريق المسح الميداني لمجتمع عينة البحث.

اولا: المنهج المعتمد: يعتبر المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة و ذلك لاكتشاف الحقيقة⁽¹⁾ (بوحوش، 1990. 20)

ويتوقف اختيار نوع المنهج الذي يمكن استخدامه في معالجة متغيرات أي بحث على طبيعة و أهداف المشكلة التي يعالجها و على الإمكانيات المتاحة في جمع المعلومات و انطلاقا من كون الدراسة التي نقوم بها ذات طبيعة ترابطية تهدف للكشف عن العلاقة بين متغيرين هما الضغط النفسي و الرضا الوظيفي، فإن ذلك يدعونا إلى استخدام المنهج الوصفي ، و ذلك لوصف و تحليل الجوانب المتعلقة في إشكالية البحث، سواء ما يتعلق منها بمتغير الضغط النفسي أو متغير الرضا الوظيفي نظرا لما تقدمه أدوات البحث المستخدمة في بيانات إحصائية يتم تحليلها و تفسيرها في ضوء المعطيات المحددة للأهداف و عينة الدراسة لكشف نوعية الارتباط، و التي من خلاله تؤكد أو تنفي فرضيات البح

لا يمكن لأي باحث الاستغناء عن منهج الدراسة لأي موضوع كان، ولا يمكن أن يتوصل إلى نتائج صادقة و

موضوعية ما لم يعتمد على منهج معين، فالمنهج هو الطريق أو عبارة عن مجموعة من العمليات و الخطوات التي يتبعها الفرد الباحث بغية تحقيق بحثه. (بوحوش، 2002، 19).

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي ، الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض

الواقع و يصفها بشكل دقيق وصفا كيميا وكيفيا، إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير

العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة، وتحديد كيميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة

المدروسة وتصنيفها وتحليلها.

الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات الرئيسية التي يقوم بها الباحث أثناء دراسته لموضوع بحث تساعده هذه الدراسة بجمع كل المعلومات و الحقائق التي تخص موضوع بحثه، كما تحدد له الطرق العلمية التي يتم بواسطتها دراسة الموضوع .و قبل قيامنا بدراستنا الاستطلاعية، و لكي نكتسي هذه الدراسة بالطابع المنهجي قمنا بتسطير مجموعة من الأهداف لهذه الدراسة و هي تتمثل فيما يلي - :التعرف على مكان إجراء الدراسة - . تحديد عينة البحث - .تحديد وسائل البحث التي يمكن استخدامها .و لقد تلقينا صعوبات في تمرير الاستثمارات على العمال لارتباطهم بعملهم، لولا تدخل رئيس المصلحة الذي ساعدنا في ذلك

المجال المكاني: اجريت الدراسة بمؤسسة الاسمنت بسور الغزلان

- نشأة مؤسسة الاسمنت بسور الغزلان:

ولقد مرت منذ نشأتها سنة 1980 بمراحل سيطرت الشركة فيها على السوق الوطنية بسبب حاجات السوق المتزايدة آنذاك أما تسييرها فكان من طرف الوزارة الوصية فهي المحددة لمختلف السياسات على المدى الطويل والمتوسط مثل سياسة الأجور وسياسة التسعير والتسويق ولقد كانت عبارة عن شركة عمومية محلية تحت اسم الشركة الوطنية لمواد البناء إلا أنها لم تدم طويلا ولقد تم تقسيمها بسبب:

- عدم وجود تحديد دقيق لمستويات اتخاذ القرارات مما أدى إلى تداخل المهام
 - عدم ملائمة القرارات الموضوعية من طرف الجهات المخططة للواقع العملي للشركة
 - البيروقراطية والشعور باللامسؤولية
 - كبر حجم الشركة وصعوبة التحكم فيها
 - وقد صدر قرار بتقسيم شركة الاسمنت إلى العديد من المؤسسات الفرعية سنة 1983 وكل شركة مختصة في إنتاج منتجات معينة
 - الوصول إلى استخلاصات ونتائج مكممة قابلة للتحليل والتفسير
 - فهناك مؤسسات تنتج القرميد ومؤسسات مختصة في إنتاج الرمل وأخرى في إنتاج الاسمنت
- وهذا الأخير تم تقسيمه إلى مؤسسات جهوية وهي:

✓ الشركة الجهوية للإسمنت بالغرب ERCO

✓ الشركة الجهوية للإسمنت للشرق ERCE

✓ الشركة الجهوية للإسمنت للوسط ERCC -وهي الشركة محل الدراسة-

2- التعريف بالمؤسسة: تقع شركة الإسمنت على فج بكوش في الطريق الوطني رقم 5 تبعد عن بلدية الهاشيمية ب 8.2 كلم وعن دائرة سور الغزلان بحوالي 00.7 كلم وعن مقر ولاية البويرة ب 25 كلم وتقع على بعد 120 كلم جنوب شرق الجزائر العاصمة وتتربع على مساحة 41.1 هكتار

وفي تاريخ 26-11-1979 تم إمضاء العقد الخاص بإنشائها فكان في 26-02-1980 من قبل شركة دنماركية وبدا إنتاج الإسمنت في 20-10-1983 وقدرت تكاليف الإنتاج ب 1231668943 دج علما أنها تأسست برأسمال قدره 246 مليون دينار وتصل قدرة إنتاجها من CPJ45،CPJ55 3000 طن إلى 00000001طن

كانت تنتج 5 أنواع من الإسمنت CPJ فقط وذلك لكثرة الطلب على هذا النوع وعدم طلب CPJ45 أصبحت تنتج CPA55-CRC-CPC الأنواع الأخرى ، من منتجاتها أيضا اسمنت الاكياس حجم 50 كلغ

عدد العمال: بالنسبة للطاقة البشرية فهي تشغل من العمال حوالي 355 و 168 من الإطارات والمنفذون 39, 146 مشرف

رابعا: عينة البحث:

تم اختيار عينة البحث من العاملين بمؤسسة الاسمنت بسور الغزلان وتم اختيارها عن طريق العينة العشوائية. وتم تطبيق الاستبانة علي 30 شخص.

أدوات البحث :استخدم الباحثين في هذا البحث مقياس ضغوط العمل وتم تصميم استبانة تقوم بقياس هذه الضغوط لدي العاملين توجه هذه الاستبانة للعاملين مباشرة ويتم جمعها ومن ثم يتم تحليلها احصائياً.

أدوات جمع البيانات:

-المقابلة: هي وسيلة لجمع البيانات من أشخاص لهم خبرة مباشرة بالظاهرة المدروسة و تختلف المقابلة عن الاستبيان في شيء أساسي هو أن الباحث يوجد في موقف مواجهة face to Face مع المبحوث و يقوم

بتوجيه أسئلة له بنفس واستعمالنا للمقابلة جاء مكملا للاستبيان و ذلك من خلال شرح بنود و عبارات الاستبيان و كذلك توضيح الاختبار المستعمل لقياس الضغط النفسي (اختبار هولمز)

-الاستبيان: أداة لجمع المعلومات حول عينة الدراسة ويعرفه الباحثان علي سلوم جواد أومازن حسن جاسم "وسيلة من وسائل جمع المعلومات، تعتمد أساسا استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة يتم الإجابة عليها من قبل عينة البحث المختارة ، ترسل بالبريد أو تسلم بشكل مباشر للأفراد المعنيين بالبحث " .

أ- صدق الاستبيان: يقصد بالصدق انه أداة القياس تقيس ما صمم لقياسه ولا تقيس شيء آخر ثم التأكد من صدق وثبات فقرات الاستبيان بطريقتين هما:

✓ الصدق الظاهري للأداة.

✓ والصدق اتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.

ب- ثبات الاستبيان: نطلق هذه السمة على الاختبار اذ تكرر استخدام الاختبار وأعطى نفس النتائج كل مرة.

(سلوم و حسن جاسم ،2012،ص87)

6- الأدوات الإحصائية :

أ- الوسط الحسابي : يعد الوسط الحسابي من أكثر مقاييس النزعة المركزية استخداما في البحوث الإنسانية، ويتصف بالبساطة والوضوح، وقد عرفه "جبي" : بأنه مجموعة القيم الخاصة لمتغير من المتغيرات مقسوما على عدد تلك القيم.

ويتميز الوسيط الحسابي بخضوعه للعمليات الحسابية (الجمع والطرح والضرب والقسمة) ويعتمد في حسابه جميع قيم البيانات. (الجبوري ،2011، 256)

ب- الانحراف المعياري: يعد الانحراف المعياري من أهم مقاييس التشتت التي تستخدم على نطاق واسع في تحليل البيانات الإحصائية ويقاس قرب أو بعد القيم عن والوسط الحسابي.

ويعرف الانحراف المعياري بأنه "الجذر التربيعي لمتوسط مربع انحرافات القيم من متوسطها الحسابي.

(الجبوري ،2011، 275)

ت- معامل الارتباط بيرسون : يستخدم معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين قيم متغيرين مستمرين أيا كان نوع قياسها سواء أكان نسبيا أم فاصلا ، وكذلك يصلح عندما يراد قياس العلاقة بين درجة التحصيل لمجموعين من الطلبة أو قياس العلاقة بين تحصيل المجموعة من ماديين مختلفتين أو اختبارين مختلفين .

خاتمة

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة ، هو التعرف على مدى تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعمال ، و بعد تحليل و إثراء متغيرات الدراسة نظريا و تطبيقيا و ذلك باستعمال أدوات منهجية تمثلت في الملاحظة والاستبيان ، و على ضوء ما توفر من دراسات سابقة و التناول النظري يمكن استنتاج أن العمل كان ولا يزال مصدرا لشقاء الإنسان ، والضغوط في مجال العمل حقيقة موجودة لا مفر منها ، و إذا كانت الضغوط لازمة في حياة العاملين ، فلا بد من إدارة هذه الضغوط و مواجهتها والتصدي لها والاستفادة منها و توجيهها توجيها سليما ، وذلك عن طريق زيادة الضغوط النافعة التي تدفع إلى النمو و الازدهار و التقليل من الضغوط الضارة التي تعرضنا للمخاطر .

فقد أشارت معظم الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط ، لكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر و ذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر ، وكذلك اختلاف هذه المصادر في المنظمات و المهن المختلفة ، و اختلاف نسبة الاستجابة لها من شخص لآخر ، وهذا يرجع إلى الفروق الفردية فيما بينهم و ردود أفعالهم اتجاه المواقف المسببة للضغوط ، ولقد تبين أن ضغوط العمل تمثل تكلفة كبيرة على الفرد و المجتمع و المنظمة من الناحية الصحية و الاقتصادية و التنظيمية ، فضغوط العمل لها آثار نفسية و فسيولوجية ضارة و بجانب هذه الآثار المرضية لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد و مستوى أدائهم الوظيفي متمثلة في انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة و ارتفاع معدل الغياب و التسرب الوظيفي و زيادة نسبة الأخطاء ، وعليه يجب أن لا يتجاهل المدير الناجح مؤشرات الغياب أو دوران العمل أو انخفاض الأداء أو تدني مستوى الجودة ، ومن الخطأ الواضح أن يتجه معظم المديرين إلى البحث عن أسباب تقليدية لهذه الظواهر السلبية مثل ضعف التدريب ، تخلف التكنولوجيا ، عدم كفاية التعليمات ، نقص الدافعية وغيرها من العوامل التي لا تضع الضغوط بين المسببات المحتملة لهذه الظواهر ، إن المهمة الأولى للمدير في محاولة التعامل مع الضغوط هي الاعتراف بوجود ضغوط العمل و توصيفها ، ومن ثم البحث عن مداخل للتخلص من مسببات الضغوط أو على الأقل البحث عن استراتيجيات مناسبة للتعامل معها و توجيهها نحو الاتجاه الايجابي سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة .

قائمة المراجع

1 الكتب :

- (1) أندرودي ، سيزلاقي ومارك ، جي والاس (1991)، السلوك التنظيمي و الأداء. (ترجمة:جعفر أبو القاسم أحمد). السعودية: معهد الإدارة العامة .
- (2) بلوط،حسن إبراهيم (2002).إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي ط01 . لبنان : دار النهضة العربية.
- (3) بهاء الدين،ماجدة والسيد،عبيد (2002).الضغط النفسي و مشكلاته و أثره على الصحة النفسية .عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع.
- (4) بو الشرش،كمال (2015).الثقافة التنظيمية ط 01 .عمان: دار الأيام للنشر و التوزيع
- (5) حريم،حسين (2009).السلوك التنظيمي -سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال - ط03 . عمان :دار الحامد للنشر
- (6) حمادات،محمد حسن محمد (2007).السلوكالتنظيمي و التحديات لمستقبلية في المؤسسات التربوية ، عمان : دار حامد للنشر .
- (7) الحنفي،عبد الغفار(2006) . السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية . الإسكندرية : الدار الجامعية .
- (8) حنفي،محمود سليمان (1975). السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية.الإسكندرية :دار الجامعات المصرية .
- (9) الختاتنة، سامي محسن (2012).علم النفس الإداري ط01 .عمان :دار الحامد للنشر و التوزيع .
- (10) خضير،كاظم حمود و الخرشة،ياسين كاسب (2009) . إدارة الموارد البشرية ط02 .عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة .
- (11) خضير،كاظم و آخرون(2009).السلوك التنظيمي -مفاهيم معاصرة ط02 .عمان: إثراء للنشر .
- (12) درة عبد الباري إبراهيم و الصباغ، زهير نعيم،(2008).إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرون ط01 .الأردن :دار وائل للنشر و التوزيع.

- (13) السالم ،مؤيد سعيد،(2009). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي ط01 ، الأردن : دار اثراء لنشر و التوزيع.
- (14) السيد عبد المجيد ،(2009). السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية ط02 ،الأردن دارالمسيرة للنشر و التوزيع .
- (15) عبد الباقي صلاح الدين(2014) ، السلوك الفعال في المنظمات، مصر : الدار الجامعية .
- (16) عليان، رحي مصطفى (2001). البحث العلمي-أسسه،مناهجه وأساليبهن إجراءاته .الأردن :بيت الأفكار الدولية .
- (17)العميان،محمود سليمان (2015). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، الأردن :دار وائل للنشر .
- (18) علي عسكر،الأسس النفسية و الاجتماعية للسلوك في مجال العمل(2005) -السلوك التنظيمي المعاصر ،القاهرة .
- (19) عمر وصفي عقيلي(2005) ،ادارة الموارد البشرية المعاصرة ط02،الأردن :دار وائل للنشر و التوزيع.
- (20) علي سلوم جواد و مازن حسن جاسم ،أساسيات و مناهج -اختبار الفرضيات -تصميم التجارب ط04 ،الأردن : دار أسامة للنشر و التوزيع.
- (21) الفريجات،خضير كاظم محمود و آخرون (2009). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، الأردن :دار وائل للنشر .
- (22) الكرخي،مجيد(2015).إدارة الجودة الشاملة -المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجالالخدمات - عمان :دار المناهج للنشر و التوزيع .
- (23)ماهر ، أحمد (2005)، إدارة الموارد البشرية ، الإسكندرية : الدار الجامعية .
- (24)مرسي ،جمال الدين محمد (2006)، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية ، الإسكندرية : الدار الجامعية .
- (25) محمد عباس خليل و آخرون(2007) ،مدخل إلى مناهج البحث في التربية و علم النفس ط01: دار المسيرة للنشر والتوزيع .

2-الرسائل و المذكرات :

- (1)عثمان،مريم (2009) . الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية
رسالةماجستير.جامعة الإخوة منثوري،قسنطينة.
- (2) بوعطيط،جلال الدين (2009) .الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي .رسالة ماجستير في السلوك
التنظيمي و تسيير الموارد البشرية .جامعة منتوري محمود قسنطينة .

ملاحقہ

الاستبيان:

(1) الفئة العمرية :

10 - 20 ○

43- 42 ○

43- 53 ○

أكثر من 53 ○

(2) الجنس :

ذكر ○

أنثى ○

(3) الحالة الاجتماعية :

متزوج ○

أعزب ○

(4) ما مستوى ضغوطات العمل لديك ؟

عالي ○

متوسط ○

منخفض ○

لا تعلم ○

(5) هل ضغوطات العمل تؤثر على أدائك الوظيفي ؟

نعم ○

لا ○

(6) هل تستطيع التقليل من ضغوطات العمل ؟

نعم أستطيع ○

لا أستطيع ○

(7) ماذا تفعل لو أصابك ضغط عالي من العمل ؟

تذهب الى طبيب ○

تجلس مع نفسك ○

تجلس مع أصحابك و أقاربك ○

8 (ما تصنيف ضغوطات العمل ؟

- مشكلة صحية
- مشكلة شخصية
- مشكلة اجتماعية
- أخرى

9) اذا شاهدت شخص يعاني من ضغوطات العمل العالية ماذا تفعل ؟

- سنقدم له حلول
- لن نهتم لأمره

10) هل سبق و أن عانيت من مشكلة كبيرة و كانت ضغوطات العمل هي السبب ؟

- نعم
- لا

11) اذا أصابتك ضغوطات عالية ، هل تمتلك أفكار تعملها مثل الانتحار ؟

- نعم
- لا

12) ضغوطات العمل في حياتك

- مشكلة صغيرة
- مشكلة كبيرة