



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



الرقم التسلسلي :/2021

رقم التسجيل : 181535108906

ضغوط العمل وانعكاسها على الأداء الوظيفي للموظفين

دراسة ميدانية - بلدية مقرة ولاية المسيلة-

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل

التخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

تحت إشراف الأستاذ :

د . صيد حاتم

من إعداد الطالب :

جغلاب لخضر.

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضر	د محمد بداوي سفيان
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر (أ)	د صيد حاتم
عضوا مناقشا	أستاذ محاضر	د نش عمر

الموسم الجامعي: 2020 - 2021



شكر وعرفان:

قال تعالى: (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون) صدق الله العظيم .

إلهي لا يطيب الليل إلى بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك وشكرك وحسن عبادتك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك وكرمك ولا تطيب الجنة إلا برؤية وجهك الكريم ومصاحبة نبيك الأمين .

أشكرك ربي وأحمدك إن وفققتني لإنهاء هذه المذكرة .

وقبل أن امضي أقدم أسمى آيات الشكر والامتنان للذين حملوا الرسالة وأدوا الأمانة ومهدوا لي طريق العلم والمعرفة إلى كل من علمني حرفاً أو نصحني حتى ولو بكلمة إلى أساتذتي ذو الأخلاق العالية والقيم النبيلة ، وكل الشكر والتقدير والاحترام لأستاذي المشرف صيد حاتم الذي رافقتني في كل خطوة حفظه الله ورعاه ، وأقول له بشراك يا أستاذ في قول رسول الله صلى الله عليه وسلم (إن الحوت في البحر ، والطير في السماء ليصلون على معلم الناس الخير) .

كما أتوجه إلى أساتذتي في جامعة المسيلة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع الذين لم ييخلوا علينا ولو بمعلومة ، ساندونا ووقفوا معنا وكانوا لنا منهلًا علميًا كلما تشنتنا وجدنا علمهم ينهمر علينا ويحيي معارفنا .

وأنا اكتب هذه الكلمات صورهم تجول في خاطري حفظكم الله ورعاكم وجعل علمكم وجاء لكم يوم القيامة .

وكل الشكر والتقدير لكل من ساندنا سواء من قريب أو من بعيد بفعل أو بكلمة أو دعاء .

الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات واصلي واسلم على
الرحمة المهداة محمد صلى الله عليه وسلم وبعد :

أتقدم بإهداء هذا العمل المتواضع إلى اللذان أمرني ربي إن أطيعهما وجعل طاعتهما من طاعته،
إلى النور الذي يشع من قلبي وعقلي ومنبع الليل والنهار إلى الذي احمل اسمه بكل فخر "أبي
الغالي " قدوتي في الكفاح والخلود الذي كان سندنا لنا ولم يبخل علينا يوماً بشيء، إلى العطاء
الذي يفيض بلا حدود إلى التي حملتني وهنا على وهن إلى التي بكت فرحاً من اجلي وأنارت
طريقي بدعائها الصالح والتي أفنت عمرها لأجلي إلى التي كانت صاحبة القلب المعطاء والصدر
الحنون " أُمي الغالية " حفظهما الله ورعاهما وأطال في عمرهما .

إلى أفراد عائلتي فرداً فرداً ، الذين قاسموني الحياة بجلوها ومرها وساعدوني على تحدي كل
الصعابإلى الفرحة التي تبهج البيت بضحكاتهم البريئة الكتاكيت : هارون عيسى معتز فاتح
أشرف سيرين مرام مروةالخ

إلى كل الأصدقاء والزملاء الذين أكن لهم المحبة والاحترام وكانوا عنواناً للصداقة، إلى كل من
نسيهم قلبي ولم ينساهم قلبي، كل أقاربي وأهلي وكل من اعرفه من قريب أو من بعيد .



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
/	الشكر والإهداء
/	فهرس المحتويات
/	ملخص الدراسة
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الفصل التمهيدي للدراسة	
4	أولا: الإشكالية
5	ثانيا: فرضيات الدراسة
5	ثالثا: أهمية الدراسة
5	رابعا: أهداف الدراسة
6	خامسا: أسباب اختيار الموضوع
6	سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة
10	سابعا: التأسيس النظري
11	ثامنا: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: ضغوط العمل	
	تمهيد
16	أولا: عناصر ضغوط العمل
17	ثانيا : أنواع ضغوط العمل
18	ثالثا : مصادر ضغوط العمل
22	رابعا : الآثار المترتبة عن ضغوط العمل
23	خامسا : استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

24	سادسا: نظريات تفسير ضغوط العمل
	خلاصة
الفصل الثالث: ماهية الأداء الوظيفي	
	تمهيد:
29	أولا : أبعاد الأداء الوظيفي
30	ثانيا : عناصر الأداء
31	ثالثا : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
32	رابعا : أهمية الأداء الوظيفي
32	خامسا : تقييم أداء العاملين
33	سادسا : أهمية تقييم أداء
34	سابعا : النظريات المفسرة للأداء
37	ثامنا : العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي
	خلاصة
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
	تمهيد
42	أولا :الدراسة الاستطلاعية
42	ثانيا :مجالا الدراسة
44	ثالثا : مجتمع وعينة الدراسة
50	رابعا : المنهج المستخدم
51	خامسا: أدوات الدراسة
55	سادسا : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

	خلاصة
الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية	
59	أولاً : عرض وتحليل وتفسير البيانات الفرضية الأولى
66	ثانياً : عرض وتحليل وتفسير البيانات الفرضية الثانية
75	ثالثاً : تفسير ومناقشة الفرضية العامة للدراسة
76	رابعاً : التوصيات
	خاتمة
	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

رقم	العنوان	الصفحة
01	جدول يوضح نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)	19
02	جدول يوضح مجتمع الدراسة	44
03	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	45
04	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	46
05	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	47
06	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	48
07	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	48
08	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التصنيف الوظيفي	50
09	جدول يوضح ثبات المحور الأول لضغوط العمل عن طريق ألفا كرونباخ	53
10	جدول يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية لضغوط العمل	54
11	جدول يوضح ثبات المحور الثاني للأداء الوظيفي عن طريق ألفا كرونباخ	54
12	جدول يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للأداء الوظيفي	55

59	جدول يوضح الإجابات عن كل أسئلة متغير بيئة العمل	13
61	جدول يوضح الإجابات عن كل أسئلة متغير الرغبة في العمل	14
63	يوضح العلاقة بين حجم عمل الذي تقوم به العامل يؤثر على التزاماته العائلية وإيجاد صعوبة في انجاز العمل	15
64	جدول يوضح العلاقة بين تلقي معلومات متضاربة من أكثر من مسؤول ويحسن التصرف في الأوقات الحرجة	16
65	جدول يوضح العلاقة بين اخذ العمل الغير منتهي للبيت ويطور العاملين أدائهم ومهاراتهم بشكل مستمر	17
66	جدول يوضح قيمة معامل الارتباط بين بيئة العمل و ورغبة الموظف	18
67	جدول يوضح الإجابة عن كل عبارات بيئة العمل	19
69	جدول يوضح الإجابة عن كل عبارات قدرة الموظف	20
72	جدول يوضح العلاقة بين قدرة على التكيف مع كل الظروف وبين استعداد ورغبة في العمل من اجل تحقيق أهداف المؤسسة	21
72	جدول يوضح العلاقة بين توفر المؤسسة كل الوسائل الضرورية والمساعدة في انجاز العمل بين تزيد الحوافز من دافعي في العمل.	22
73	جدول يوضح العلاقة بين اشعر بالتشويش أثناء وجودي في مكان العمل بين اشعر بالرضا عن عملي داخل المؤسسة.	23

74	جدول يوضح قيمة معامل الارتباط بين عبء العمل وقدرة الموظف	24
75	جدول يوضح قيمة معامل الارتباط بين ضغوط العمل والأداء	25

قائمة الأشكال:

رقم	العنوان	الصفحة
01	عناصر ضغوط العمل	17
02	أنواع ضغوط العمل	18
03	أدناه يوضح الهيكل التنظيمي للبلدية	43
04	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	45
05	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	46
06	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	47
07	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	48
08	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	49
09	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير التصنيف الوظيفي	50

ملخص الدراسة :

يعتبر العامل أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله باعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة ، الأمر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعة مستوى أدائه وما يعانیه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي إلى رفع روحه المعنوية وبالتالي مستوى أداءه وأداء المنظمة التي يعمل بها ، وبشكل عام حاولنا في دراستنا إبراز مدى انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي .

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وانعكاسها على الأداء الوظيفي في بلدية مقرة ولاية المسيلة ، والتعرف على مصادر هذه الضغوط ، ومحاولة وضع الحلول العلمية الممكنة ، وأيضاً تقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من هذه الضغوط .

وقد تكون مجتمع الدراسة من موظفي بلدية مقرة ، ولغايات جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة ، تم توزيع 60 استبانة على أفراد عينة الدراسة ، واسترد منها 50 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي ، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية .

وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية :

1. قبول الفرضية البحثية الأولى التي تؤكد وجود انعكاس بين بيئة العمل ورغبة الموظف في البلدية ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.
2. عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين عبء العمل و قدرة العامل وقبول الفرضية البحثية التي تؤكد وجود علاقة بين عبء الدور و قدرة العامل ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%
3. تحقق الفرضية البحثية العامة بين متغير ضغوط العمل والأداء الوظيفي والتي تنص على : يوجد انعكاس لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظف في بلدية مقرة.

التوصيات :

1. إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حده وشرحها للعاملين بشكل دقيق ، نظراً لتداخل وترابط المهام الوظيفية.
2. لا بد من توفير بيئة عمل تضمن رضا العامل والتي بدورها ستؤدي إلى وجود بيئة أفضل للتعامل مع العملاء في البلدية .
3. عدم الاتصال بالعمال خارج أوقات العمل الرسمية للقيام بمهام إضافية لأنه يؤثر على حياته العائلية والتزاماته الخاصة.

4. الالتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم أداء العاملين ، والوضوح فيما يتعلق بالمكافآت المادية والحوافز وان تمنح للعاملين حسب أدائهم .
5. إلا إن الاهتمام الفعلي من قبل المؤسسات الجزائرية ظهر بشكل واضح مع الإحصائيات التي بدأت ترصد خطر ضغوط العمل على صحة الفرد ، والخسائر المالية لانخفاض مستوى الإنتاج وتدني الأداء ، حيث أصبحت المؤسسات تعاني هي الأخرى من ازدياد سلوكيات غير مرغوبة كالاستقالة والتسيب والعطل المرضيةالخ
6. ومن هنا تظهر ضرورة مناقشة مشكلة الدراسة التي تبحث في موضوع ضغوط العمل وانعكاسها على الأداء الوظيفي .

الملخص باللغة الانجليزية:

This study aimed to identify work pressures and their impact on job performance in the municipality of Magra in the Wilayat of M'sila, to identify the sources of these pressures, and to try to develop possible scientific solutions, and also to provide recommendations that contribute to alleviating these pressures the

The study population may consist of municipality employees, and for the purposes of collecting the necessary data For this study, 60 questionnaires were distributed to the study sample members, and 50 questionnaires were retrieved from them Valid for statistical analysis, the descriptive analytical method was used Data using the statistical package for the social sciences program The study reached the following **results**

1. Acceptance of the first research hypothesis that confirms the existence of a reflection between the work environment and desire The employee in the municipality and the percentage of certainty of this result is 99%, with the possibility of falling int.

2. There is no statistically significant correlation between workload and .2
worker ability and acceptance

The research hypothesis that confirms the existence of a relationship between the burden of the role and the ability of the worker and the percentage of certainty This result is 95% with a 5% chance of error

3. Verify the general research hypothesis between the variable work stress and job performance, which states: Ali: There is a reflection of work pressure on the employee's job performance in the municipality of Magra.

Recommendations:

This document contains ink, shapes, and...Recommendations:

.1 Clarify the job tasks for each job separately and explain them to the employees in an accurate way To overlap and interrelate the functional tasks.

.2 It is necessary to provide a work environment that guarantees employee satisfaction, which in turn will lead to an environment Better to deal with customers in the municipality.

.3 Not contacting workers outside official working hours to carry out additional tasks because it affects On his family life and his private obligations.

.4 Commitment to integrity and objectivity in evaluating the performance of employees, and clarity regarding With material rewards and incentives and to be given to employees according to their performance

5. However, the actual interest on the part of the Algerian institutions was clearly visible with Statistics that began to monitor the risk of work stress on an individual's health, and losses Financial decline in the level of production

and low performance, as institutions are suffering The other is the increase in undesirable behaviors such as resignation, neglect and sick leave

.6Hence, the necessity of discussing the problem of the study that examines the subject of stress appears Work and its impact on job performance.

لقد اعتبر العلماء ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام الباحثين في السلوك التنظيمي لانعكاسه الكبير على المنظمة والمجتمع والفرد سواء الايجابي أو السلبي ، وعندما نتحدث عن مفهوم ضغوط العمل فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على هذه الأرض فقد وجد من اجل إن يعمل ولا يزال هذا العمل مصدرا للتعب وذلك مصداقا لقوله تعالى (لقد خلقنا الإنسان في كبد) ، البلد الآية رقم 04 ، ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء كمواجهة الإنسان لعدد من المخاطر والتحديات في حياته مما عرضه للضغوط ، لكن الإنسان بطبعه تكيف مع بعض هذه الظروف وسخرها لصالحه، في حين كان لبعض هذه المخاطر والتحديات في حياته اثر قاسي وشديد يترتب عليها تعاسته وفناءه ، ونظرا لتعدد أعمال المنظمات وتطورها وزيادة متطلبات العمل، والتي تظهر على حجم الأعباء والواجبات التي يقوم بها العاملون ، حيث أنهم أهم عنصر في الإنتاجية ، جاء الاهتمام بهم وتحفيز طاقاتهم لتحسين أدائهم وإضفاء الرغبة في العمل وكذا تعزيز القدرة على الأداء وشعورهم بالرضا وتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة ، وتختلف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عامل، كما تتباين درجة الشعور بالضغط تبعا لعوامل عديدة تتعلق بذات الفرد من حيث شخصيته وجنسه وتصنيف عمله ومستواه الدراسي ، ولهذا يعتمد التعامل مع ضغوط العمل على قدرة وإدراك الإدارة لمدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين ، وأبعاد تلك التأثيرات على المنظمة بشكل عام ، ولا بد للمنظمات من كمعالجة تلك الضغوط بشكل يتناسب مع احتياجات العاملين في إطار العمل على تحقيق أهداف المنظمة، وعليه فقد احتوت دراستنا خمسة فصول عالجت مختلف جوانب هذا الموضوع .

في الفصل الأول تطرقنا للفصل التمهيدي للدراسة من طرح للإشكالية وتحديد للفرضيات وتوضيح الأهمية والأهداف وأسباب اختيار الموضوع، كما تطرقنا لتحديد المفاهيم الأساسية للدراسة والتأصيل النظري بالإضافة إلى الدراسات السابقة.

في الفصل الثاني تطرقنا إلى ضغوط العمل المتغير المستقل للدراسة من خلال مفهومه وعناصر وأنواعه وشرح مصادره وأثاره على الفرد والمنظمة ، واستراتيجيات التعامل مع الضغوط والنظريات المفسرة لها .

أما في الفصل الثالث تطرقنا لماهية الأداء الوظيفي المتغير التابع للدراسة من خلال إبراز مفهومه وأبعاده وعناصره وأهميته ، وكذلك تقييم أداء العاملين وإبراز أهمية هذا التقييم وتطرقنا للنظريات المفسرة للأداء الوظيفي بشكل واسع ، أما العنصر الأخير فتمثل في إبراز العلاقة بين متغيري الدراسة.

وفي الفصل الرابع تطرقنا للإجراءات المنهجية للدراسة كانت البداية بدراسة استطلاعية ميدانية بحتة ثم التعريف بمجتمع وعينة الدراسة بشكل واسع ودقيق ثم تحديد المنهج وأدوات وأساليب الدراسة .

وأخيرا الفصل الخامس تطرقنا فيه إلى تحليل نتائج فرضيات الدراسة بشكل عام وجوهري أبرزنا من خلاله أهم النتائج والتوصيات لتفادي ضغوط العمل والتعايش معها بأداء أفضل.

الفصل الأول:

الفصل التمهيدي للدراسة

أولا : الإشكالية.

ثانيا : فرضيات الدراسة.

ثالثا : أهمية الدراسة.

رابعا: أهداف الدراسة.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع.

سادسا : تحديد مفاهيم الدراسة.

سابعا: التأصيل النظري.

ثامنا : الدراسات السابقة.

أولا: الإشكالية :

الضغوط ظاهرة إنسانية قديمة موجودة مع وجود الإنسان وهي عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور ،صراع الدور ،ظروف العمل البيئية ،عبء العمل ،والعلاقات الشخصية في العمل ، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد داخل وخارج عمله.

إن ما تتسم به بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة وبشكل عام فرضت على العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل أطول وأن ينافس أشد للبقاء في الوظيفة رغم الاضطراب الدائم، حيث يتعرض العاملون لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات، ولكل ذلك نتائج وأثار سلبية على نفسية وصحة الفرد العامل وصفاءه الذهني والنفسي والبدني، كذلك يسبب ضغوطا متفاوتة في مستوى قوتها من شخص إلى آخر نتيجة المواقف والظروف العديدة التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات من القلق والإحباط أو التوتر، 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 يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من مظاهر الإجهاد والتعب والكسل والقلق.... الخ وهو ما يعرف بعبء العمل، وهذا ما يؤثر في نفسية العامل ويعرقل سعيه إلى تحقيق التفوق في إنجاز المهام الموكلة لهم وذلك راجع لجهله بالوظيفة التي يشغلها أي غموض الدور ، مما يقلل من مستوى أدائه الجيد، ويترتب عنه نوع من التراخي والكسل وعدم تحمل المسؤولية والهروب من تأدية العمل، وهذا التأثير يخلق نتائج سلبية تنعكس على الفرد والمنظمة على حد سواء.

وباعتبار أن الأداء في المنظمة الجزائرية هو بذل الجهد وإنجاز المهام الموكلة للفرد العامل لتحقيق مجمل الأهداف المسطرة من قبل المنظمة والرغبة والقدرة في إنجاز كل المهام كما انه المحور الأساسي، الذي تنصب حوله الجهود كونه أهم أهداف منظماتنا، وهو ما يبرر سعيها لدراسة العلاقة بين المتغيرين المدروسين من جانبنا لتقييم، ومعرفة مواطن الضعف، والقوة في إنجاز الأعمال الموكلة لكل عامل في المنظمة الجزائرية بشكل خاص، من اجل وضع استراتيجيات فعالة للقوى العاملة، واختيار الوسائل والأنماط وأساليب التحكم الفعال لضمان السير الحسن لمؤسساتنا، ومكافحة الجهود المبذولة من طرف كل عامل فيها مهما كان منصبه الذي يشغله لزيادة الرغبة في الأداء

وعلى ضوء ما تم التطرق إليه نجد أنفسنا إمام التساؤلات التالية :

التساؤل الرئيسي:

- ما انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظف في بلدية مقرة ولاية المسيلة ؟

التساؤلات الفرعية :

- ما انعكاس بيئة العمل على رغبة وأداء الموظف في بلدية مقرة ؟

- ما انعكاس عبء العمل على قدرة العامل في بلدية مقرة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

(1) الفرضية العامة:

* يوجد انعكاس لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظف في بلدية مقرة .

(2) الفرضية الجزئية الأولى:

* يوجد انعكاس لبيئة العمل على أداء ورغبة الموظف في بلدية مقرة.

(3) الفرضية الجزئية الثانية:

* لعبء العمل انعكاس على قدرة العامل في بلدية مقرة .

ثالثا: أهمية الدراسة:

تتوقف أهمية البحث على أهمية الظاهرة التي يتم دراستها وعلى قيمتها العلمية وما يمكن إن تقدمه من نتائج يمكن الاستفادة منها ، وما تحققه من نفع للعلم والباحث والقراء من الناحية العلمية ، وما يمكن إن تقدمه للمجتمع من الناحية العملية التطبيقية ، وفيما يخص دراستنا فتكمن أهمية الموضوع الذي يعتبر من المواضيع الهامة ، في لفت انتباه الباحثين المسؤولين لدراسته وتحليل أبعاده ، ويمكن القول إن أي دراسة علمية في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية تستمد أهميتها من ارتكازها على الشريحة أو العينة التي تجرى عليها الدراسة ، لذا ركزت دراستنا على شريحة هامة من شرائح المجتمع ، تتمثل في فئة الموظفين ، الذين تعرضوا أو يتعرضون لمختلف الضغوط أثناء وبعد تأدية مهامهم ، كما نقوم في هذه الدراسة على إعطاء نظرة شاملة عن أهم مصادر وأسباب ضغوط العمل وكذلك تحديد الآثار التي تخلفها هذه الضغوط على العامل والمؤسسة التي يعمل بها ، والوصول إلى توصيات واستراتيجيات للحد من ضغوط العمل لزيادة الرغبة والقدرة في الأداء ورفع مستوى الإنتاجية بأقل ما يمكن من الجهد .

رابعا: أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف البحث فيما يلي:

- إلقاء الضوء والتعرف على أسباب و مصادر ضغوط العمل وانعكاسها على الأداء الوظيفي.

- التعرف على مستوى ضغوط العمل وانعكاسها على أداء العمال في تأدية المهام الموكلة لهم.
- تحديد مستوى انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.
- إيجاد حلول واقتراحات للتخفيف من هذه الضغوط ومحاولة التعايش معها .

خامسا : أسباب اختيار الموضوع:

تعتبر مرحلة اختيار الموضوع من أهم مراحل البحث الاجتماعي فهي تعكس مدى قدرات وطموحات الباحث وترجع أسباب اختيار الموضوع إلى أسباب موضوعية وأخرى ذاتية :

1) أسباب موضوعية:

- محاولة معرفة وتشخيص ضغوط العمل داخل بيئة العمل.
- قابلية الدراسة وإمكانية النزول إلى الميدان .
- إبراز الانعكاس بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي .

2) أسباب ذاتية :

- التخصص العلمي المدروس من قبل الباحث (إجراء بحث سابق عن ضغوط العمل)
- الاهتمام والميول الشخصية والرغبة بدراسة هذا الموضوع سواء من الجانب النظري ونظيره في الجانب التطبيقي .
- قلة الدراسات السوسولوجية التي ربطت بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي .

سادسا : تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة:

1) مفهوم ضغوط العمل:

1. المعنى اللغوي:

ضغط، ضغطاً، عصر، كبس أي مارس ضغطاً على جسم لإنقاص وزنه أو حجمه، وجمعها ضغوط ومصدرها ضغط، وقد يكون ضغطاً مادية أو معنوية، وضد ضغط أرخي، أراح، لاطف، اقسط، أنصف.⁽¹⁾

(1) حمودي صبحي: المنجد في اللغة العربية، ط2، دار المشرق، بيروت، 2000، ص 883.

كلمة ضغوط مشتقة من الكلمة العربية ضغط وتعني عصر ويقابلها في اللغة اللاتينية كلمة *distress* التي تعني المحنة والاستغاثة وجاءت من الكلمة الفرنسية القديمة *destrece* ومعناها ضيق وشدة و *estrece* معناها ضيق واضطهاد ، وهي مشتقة من الكلمة اللاتينية *stringere* التي معناها ضيق وشدة .⁽¹⁾

1. المعنى الاصطلاحي للضغوط :

أما بالنسبة لضغوط العمل فقد تعددت التعاريف باختلاف الباحثين والدارسين لها ، ولا يوجد تعريف واحد ودقيق ، وسنعرض بعضها كالآتي :

وتعرف ضغوط العمل على أنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغيير في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد⁽²⁾

يعرف زهير الصباغ ضغوط العمل على أنها الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية والبدنية ، والتي تدفعه إلى تغيير سلوكه المعتاد.⁽³⁾

ويعتبر كوبر : ضغوط العمل بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور ، صراع الدور ، ظروف العمل البيئية ، عبء العمل ، والعلاقات الشخصية في العمل ، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد .⁽⁴⁾

2. التعريف الإجرائي:

ويمكن القول بان ضغوط العمل هي حالة من الإجهاد النفسي والبدني التي تؤثر على سلوك الفرد الناتجة بسبب زيادة حجم متطلبات العمل إلى فوق قدراته وإمكاناته مما يدفعه إلى تغيير سلوكه المعتاد، أي أنها كل ما يتعرض له الفرد في عمله من منبهات ومثيرات ناتجة عن بيئة العمل أو ناجمة عن الفرد نفسه تسبب له حالة من عدم القبول والرضا والتكيف مع عمله مما يؤثر على أدائه في إنجاز مهامه.

(2) مفاهيم متعلقة بضغوط العمل:

1. غموض الدور: وهو عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وجهله بما يجب إن

يؤديه ، وافتقاره للمعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة:

(1) عايش صباح: اثر الضغوط النفسية لدى اسر المعاقين على العلاقات الأسرية من حيث متغيري سن ونوع الإعاقة ،رسالة ماجستير في علم النفس الأسري، جامعة وهران، 2011 ، ص31.

(2) فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية ،دط، دار الفكر العربي ، القاهرة، 2001، ص96

(3) زهير الصباغ ، ضغط العمل ، المجلة العربية للإدارة العدد 01 مجلد 05 ، 1981، ص29

(4) شعبان علي حسين السيسي: أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، دط، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص 356.

ويعرف أيضا بأنه عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته ، وعدم معرفته بما يجب إن يؤديه ، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه ، وكذلك افتقاره إلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته وسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي والميل لتركه .⁽¹⁾

2. عبء العمل: يعبر هذا المفهوم عن الأعباء المهنية العالية التي يعاني منها العاملين في وظيفة ما ، وذلك لما تتطلبه من مهارات عالية لا يملكها الفرد وليست له القدرة على أدائها .⁽²⁾

ويعرف أيضا انه العبء في الزيادة أو الانخفاض، فزيادة عبئ الدور أو عبئ العمل تعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح ، أو إن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد .⁽³⁾

3. بيئة العمل : وهي البيئة المحيطة بالفرد في عمله وتؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله تجاه عمله ، والجماعة التي يعمل معها والمنظمة التي ينتمي إليها ، وظرف العمل المادية والطبيعية التي تتضمن كل من الحرارة ، الإضاءة، النظافة ، ساعات العمل ، فترات الراحة ، الضوضاء الخ.⁽⁴⁾

3 مفهوم الأداء الوظيفي:

1. المعنى اللغوي :

يعرف الأداء في المعاجم والقواميس العربية بأنه مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء ، أي أوصله أدى الأمانة وأدى الشيء الذي قام به .⁽⁵⁾

أصل كلمة الأداء عربي أعطت له اللغة الانجليزية معنى واضح ومحدد بمعنى تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة ، أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة .⁽⁶⁾

2. المعنى الاصطلاحي :

(1) محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2008 ، ص 56.

(2) عبد الغفار الحنفي، عبد السلام أبو قحف ، محمد بلال: محاضرات في السلوك التنظيمي ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، دط، مصر، 2002 ، ص 191.190.

(3) جيرالد جرين بروج وروبرت بارون : إدارة السلوك في المنظمات ، دار المريخ، السعودية -الرياض ، ص 259.

(4) عبد الحكيم احمد الخزامي : آفة العصر ضغوط العمل والحياة، مكتبة ابن سينا ، دط ، دس، ص 59.

(5) ابن منظور : لسان العرب، دار الصادر، بيروت ، دس، ص 26

(6) مجيد الكرخي : إدارة الموارد البشرية ، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن ، 2004 ، ص 52.

من خلال الدراسات والبحوث في مجال عم الاجتماع نجد إن الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل اسند إلى فرد أو مجموعة من الأفراد للقيام به.

وهناك عدة تعريف للأداء الوظيفي التي قدمها الباحثين والدارسين نذكر منها:

تعريف **توماس جلبرت** الأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز أي انه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا، حيث تكون النتائج قابلة للقياس . (1)

وعرفه **الفايدي سالم** بأنه الناتج الفعلي للجهود المبذولة من قبل الفرد، ويتأثر هذا الأداء بمقدار استغلال الفرد لطاقته وإمكاناته في نفس الوقت بمقدار الرغبة والدافع القوي للفرد في تأدية عمله. (2)

وأشارت **درة** إلى انه تفاعل بين السلوك والانجاز، أو انه السلوك والنتائج التي تحققت معا و مع الميل إلى إبراز الانجاز والنتائج و وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية، وبين الانجاز والنتائج من ناحية أخرى.

ويعرف **العديلي** الأداء بأنه الحصول على حقائق وبيانات محددة، من شأها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه فيه في فترة زمنية محددة و وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية، للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله في الحاضر والمستقبل.

ويعرف الأداء على بأنه تلك العملية التي تعنى بقياس كفاءة العاملين وصلاحياتهم وانجازهم وسلوكهم في عملهم الحالي، للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم الحلية واستعدادهم لتقلد مناصب أعلى مستقبلاً. (3)

3. التعريف الإجرائي للأداء :

من خلال ما سبق يمكن تعريف الأداء الوظيفي على انه تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته الموكلة إليه ويتكون الأداء من عدة عناصر هي المعرفة بمتطلبات الوظيفة، نوعية العمل وكمية العمل، ويتحدد بتفاعل وامتزاج دافعية العامل قدراته وإدراكه لدوره.

أ- **القدرة على الأداء** : يجب أن يتوفر في الفرد القدرة على أداء العمل الموكل إليه، وتتحكم في القدرة على الأداء مجموعة من الصفات وهي :

- الصفات الطبيعية: السن , الجنس (ذكر/أنثى) ,الموطن البيئي الجغرافي للنشأة

(1) بو الشرش كمال: الثقافة التنظيمية، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص83

(2) فايز عبد الرحمان الفروخ: التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص44.

(3) عبد الرحمان الفروخ: مرجع سابق، ص45.

- صفات المقدره وتشمل : المعرفة والخبرات السابقة - القدرة على التعلم - صفات وراثية مثل: الذكاء والقدرة على تحمل الإجهاد - مستوى المهارة
- صفات نفسية وتشمل: القيم - الاتجاهات - الشخصية
- ب- الرغبة في الأداء: ويقصد بها القوة الدافعة التي تتحكم في مستوى الأداء ومقدرة ودرجة استمرار والرغبة بين الجهد المبذول وبين جودة العمل المنفذة , ويتوقف مقدار الجهد المبذول في العمل على:
 - الحاجات غير المشبعة للعمال ومدى توقعه العلاقة بين الجهد المبذول وتحقيق الإشباع لهذه الحاجات.
 - جماعات العمل الرسمية وما تمارسه من ضغط على العمال .
 - ظروف العمل المادية مثل درجة الإضاءة والتهوية وساعات الراحة. (1)
- ج- إدراك الفرد لدور الوظيفي: وهي تصورات وانطباعاته من السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وكيفية أداءه وتفاعل هذه العوامل مع بعضها البعض لتحديد أداءه

وبالتالي يكون مضمون أداء الفرد هو تفاعل دافعيته للأداء وقدراته المتمثلة في خصائص الفرد وقدراته وإدراك

مكونات عمله (2)

سابعا: التأصيل النظري :

1) نظرية التوافق:

ركزت نظرية التوافق على دراسة الضغوط والظروف المباشرة التي تواجهها التنظيمات وتؤثر في بنائها التنظيمي، ومن أمثلتها حجم التنظيم، طبيعة التكنولوجيا المستخدمة، وحالة البيئة المحيطة بالتنظيم، وتفترض هذه النظرية إن الإدارة الناجحة هي التي يمكنها تحقيق الكفاءة التنظيمية من خلال البحث عن البناء التنظيمي الأكثر ملاءمة لتحقيق أهدافها في ظل هذه الضغوط والظروف المباشرة التي تواجهها.

وترجع أصول نظرية التوافق إلى بعض المؤسسين من أمثال **توم بيرنز** و **ستوكر** و **بول لورانس**، و**جاي لورش**، وإلى دراسات جامعة أستون ببريطانيا وقد برهنت هذه النظرية على أنها تعد أكثر فاعلية وتأثيرا بالنسبة لغيرها من نظريات التنظيم في الوقت الحاضر.

كما قام **لورانس** و**لورش** في كتابهما (التنظيم والبيئة) بدراسة في عشر شركات بالولايات المتحدة تمثل ثلاث صناعات مختلفة ، وهي صناعات البلاستيك والصناعات الغذائية، وصناعة الحلويات. وقد كشفت هذه الدراسة عن

(1) شكشك انس: علم النفس الإداري، الطبعة الأولى، دار النهج للدراسات والنشر والتوزيع، حلب، 2009، ص 90- 91.

(2) عاشور، احمد صقر : إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، بدون طبعة، دار النهضة للطباعة والنشر، بيروت

إن درجة الضغوط التي تتعلق بتأثير السوق والمجال الاقتصادي الفني، والمجال العلمي ترتبط ارتباطاً قوياتاً بطبيعة الإدارة الداخلية للتنظيم وقد تبين أنه كلما زادت درجة الضغوط، زادت الحاجة إلى المرونة وإلى التنوع في أقسام المبيعات، والإنتاج والبحث، والتطوير داخل الشركة.

ويتضح مما سبق إن نظرية التوافق قد قدمت نموذج الأنساق الرشيدة، وتفترض إن التنظيمات تؤدي أعمالها كأنساق مفتوحة، وليست هناك طريقة واحدة يمكن اعتبارها أفضل الطرق لتحقيق كفاءة التنظيم، وعلى الإدارة الناجحة إن تبحث عن البناء التنظيمي الأكثر ملائمة مع الضغوط والظروف المحيطة بالتنظيم. (1)

ثامنا: الدراسات السابقة:

(1) الدراسات العربية :

1. دراسة عيسى إبراهيم المعشر:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل الذي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني واثراً هذه الضغوط على أدائهم، والتعرف على مصادر هذه الضغوط، ومحاولة إيجاد حلول وتقديم توصيات للتعيش مع هذه الضغوط.

تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم، ونظراً لكبر حجم المجتمع الذي يتكون من (23) فندقاً، فقد تم اختيار (12) فندقاً من منطقة الوسط عمان، ولغايات جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، تم توزيع (240) استبانة على أفراد عينة الدراسة، واسترد منها (197) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وقد عولجت البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، وحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية بواسطة الحاسوب.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أ- عدم وجود علاقة بين بعدي ضغوط العمل (عبء العمل والهيكل التنظيمي) من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى .
- ب- أنه يوجد علاقة بين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع وهو الأداء الوظيفي من جهة أخرى

وعلى ضوء هذه النتائج، فقد تم التوصل إلى عدة توصيات أهمها ما يلي:

- أ- أنه لا بد من توفير بيئة عمل تضمن رضا العامل والتي بدورها ستؤدي إلى وجود بيئة أفضل للتعامل مع العملاء في تلك الفنادق

(1) طلعت إبراهيم لطفي : علم اجتماع التنظيم ، دار غربي للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2007، ص122-125

- ب- توصي الدراسة بعمل اجتماعات مرة واحدة صباحاً بين المرؤوسين والرؤساء مما يعزز بيئة عمل إيجابية والذي من دوره رفع مستوى الأداء.
- ت- إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حده وشرحها للعاملين بشكل دقيق، نظراً لتداخل وترايط المهام الوظيفية في الفنادق بغرض السرعة في خدمة النزلاء عادة في الفنادق.
- ث- الالتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم أداء العاملين، والوضوح فيما يتعلق بالمكافئات المادية والحوافز وان تمنح للعاملين حسب أدائهم (1).

2. دراسة لبنى زياد الساكت

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية، والتعرف على مصادر هذه الضغوط والمحاولة في وضع الحلول العلمية الممكنة، وأيضاً تقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من هذه الضغوط.

وقد تكون مجتمع الدراسة من مجموعة الاتصالات الأردنية، ولغاية جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة تم توزيع (351) استبانته على أفراد عينة الدراسة، واسترد منها (340) استبانته صالحة للتحليل الإحصائي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاستعانة ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أ- يوجد اثر لضغوط العمل بأبعاده (عبيء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الأداء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية.
- ب- يوجد اثر لضغوط العمل بأبعاده (عبيء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الولاء الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية.
- ت- يوجد اثر لضغوط العمل بأبعاده (عبيء العمل وصراع الدور وغموض الدور والظروف المادية للعمل) على الالتزام الوظيفي في مجموعة الاتصالات الأردنية.

وعلى ضوء هذه النتائج ، تم التوصل إلى عدة توصيات أهمها:

- أ- العمل على توضيح مسؤوليات الموظفين الوظيفية وذلك من خلال تزويدهم بالمهام المطلوبة منهم إنجازها العمل على تدريب الموظفين العاملين في شركة الاتصالات الأردنية على إدارة الوقت وذلك للتخفيف من الضغوط التي يواجهونها.

(1) عيسى إبراهيم المعشر: اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية قسم إدارة الأعمال، 2009.

ب- ضرورة الاهتمام بتوثيق أواصر الترابط بين العاملين من خلال عمل لقاءات دورية بينهم لما لها من اثر على أداء العاملين. (1)

2) الدراسات الجزئية :

1. دراسة فهمية حمدي

(اثر ضغوط العمل على أداء المورد البشر دراسة حالة مستشفى زرداني الصالح)

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة ضغوط العمل في المؤسسة ، ودراسة العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل وأداء المورد البشري، من خلال التعرف على وجهات النظر حيال الظاهرة: ضغوط العمل الداخلية، وضغوط العمل الخارجية ومن ثم تحديد دور كل منها وكيفية تأثير كل منهما على المورد البشري.

وقد تكون مجتمع الدراسة من 667 عامل، وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من 32 عامل، تم توزيع أداة الدراسة عليهم، وقد تم استردادها بالكامل، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاستعانة ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أ- انه يوجد توافق بين فرضية البحث والنتائج المتوصل إليها إذ توجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل وأداء المورد البشري.
- ب- تزايد أعباء ومسؤوليات العاملون بسبب قيامهم بأعمال متعددة.
- ت- عدم وضوح أهداف وإجراءات العمل.
- ث- الخلل في توفير بعض ظروف العمل المادية وخاصة التكيف والإضاءة وغيرها.
- ج- تأثير الضغوط الاجتماعية والثقافية والاقتصادية سلبا على أداء المورد البشري.

وعلى ضوء هذه النتائج تم الوصول إلى عدة توصيات أهمها:

- أ- ضرورة رفع وعي الإدارة العليا بأهمية العاملين وتخفيض الضغط عليهم لما له من تأثير سلبي على استمرار العمليات الإنتاجية وإشعارهم بأهميتهم و تقديم المساعدات الممكنة لهم.
- ب- توفير الظروف المادية للعمل واقتراح الحوافز المناسبة وفق أسس تحددها الإدارة

(1) لبنى زياد خالد الساكت: اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية، جامعة عمان العربية، كلية إدارة الأعمال، 2014.

- ت- مراعاة الخصائص الشخصية للعاملين لتباينها كالتعرض للإجهاد من حيث الجنس، العمر، مدة الخدمة والمؤهل التعليمي.
- ث- فسح المجال إمام العاملين لإبداء آرائهم وتشجيعهم في المشاركة باتخاذ القرار من اجل خلق شعور بأهمية العمل والتأكيد على اعتماد صيغة الحوار المفتوح والابتعاد عن سياسة الباب المغلق لكون الدراسة توصلت إلى ضعف الاتصال كان احد المتغيرات الذي له انعكاسات على مستوى الأداء. (1)

1. دراسة عدة العانس و وناس ليلية

(اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة حالة بديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة، ومدى تأثير مختلف مصادر الضغوط التي يتعرض لها العامل وتوضيح الآثار النفسية والجسمية والسلوكية على الأداء الوظيفي.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. الواقع الذي تعيش فيه المنظمات المعاصرة يتخلله تعقيدات وتغيرات شديدة.
2. تعتبر الضغوط مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي من خلالها تنتج مجموعة من الردود السلوكية.
3. تسعى المنظمات دائما للبحث عن طرق لعلاج ضغوط عمالها والتخفيف من حدته.
4. ضغوط العمل تؤثر سلبا على أداء العاملين وبالتالي على المؤسسة.
5. لضغوط العمل تأثير ووزن نسبي في مستوى الأداء.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها:

1. القيام بدورات تكوينية في صالح العمال لأنه يساعدهم على التأقلم مع الأنظمة الجديدة وكذا اكتساب مهارات وخبرات جديدة وبالتالي التحسين من مستوى الأداء.
2. عدم الاتصال بالعمال خارج أوقات العمل الرسمية للقيام بمهام إضافية لأنه يؤثر على حياته العائلية والتزاماته الخاصة.
3. اقتراح الحوافز اللازمة وتوافقها مع الجهود المبذولة لان العمل المقدم اقل من الأجر، وهو ما يؤثر على الأداء(2)

(1) فهيمة حمدي: اثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية زرداني الصالح، جامعة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، 2014 .

(2) عدة العانس و وناس ليلي: اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي -دراسة حالة بديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة، جامعة أوكللي محمد الحاج، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2018.

الفصل الثاني:

ضغوط العمل

تمهيد

أولاً: عناصر ضغوط العمل

ثانياً: أنواع ضغوط العمل

ثالثاً: مصادر ضغوط العمل

رابعاً: الآثار المترتبة عن ضغوط العمل

خامساً: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

سادساً: نماذج تفسير ضغوط العمل

خلاصة

تمهيد:

تعتبر ضغوط العمل من المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كل أعضاء المنظمة سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة، حيث يستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعهم تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المرسومة، وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وارتفاع معدل دوران العمل وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها، ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرض إلى موضوع ضغوط العمل من خلال المطالب المعروضة في الخطة مسبقا.... الخ

أولاً: عناصر ضغوط العمل.

حسب سيلاغي وآلاس: يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمة وهي:

1. عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد

يكون مصدر هذا العنصر هو:

أ- البيئة

ب- الفرد نفسه

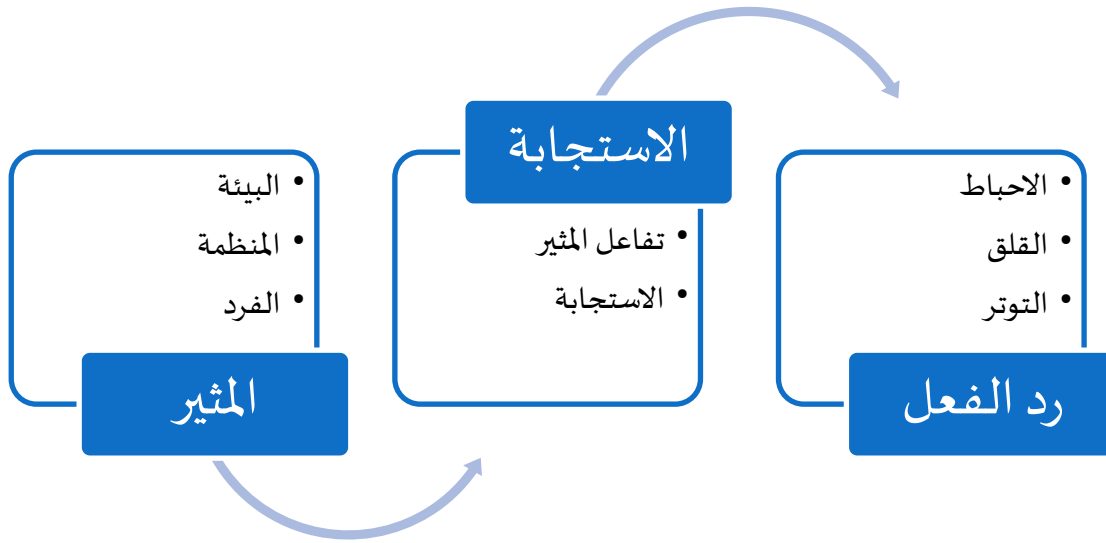
ت- المنظمة

2. عنصر الاستجابة: يمثل هذا المصدر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية، التي يبديها الفرد اتجاه الضغط

مثل القلق، التوتر، والإحباط.

3. عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له.

ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاث لضغوط العمل من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم (1): عناصر ضغوط العمل.

المصدر: فاروق عبده قليه، السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2005، ص306.

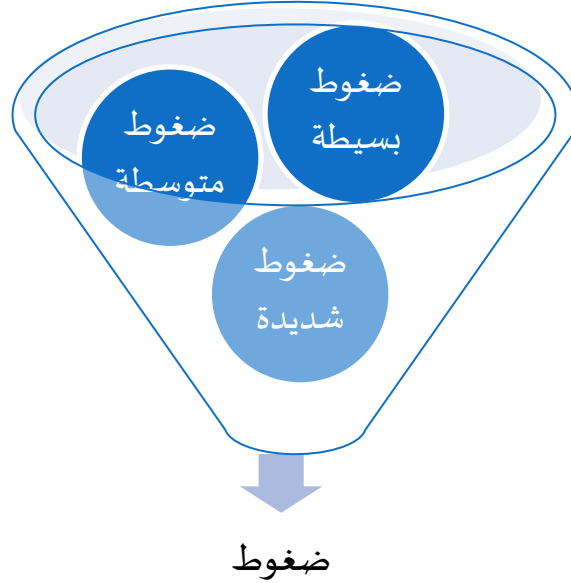
ثانياً : أنواع ضغوط العمل:

أما بالنسبة لأنواع الضغوط حسب شدتها فقد صنف هانز سيلبي ضغوط العمل حسب شدتها إلى ثلاث مجموعات أساسية كالتالي:

1. ضغوط بسيطة : وهي أحداث بسيطة في خطورتها يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل أو خارجها بسبب العمل ، تكون مدة استمرارها في العمل أو خارجه تتراوح بين بضع دقائق أو ساعات .
2. ضغوط متوسطة : هي ضغوط تستمر من ساعات إلى أيام ، كما في حالات أوقات العمل الإضافية أو المهام الإضافية ، أو زيادة أشخاص غير مرغوب بهم .
3. ضغوط شديدة : هي الضغوط التي تستمر لوقت طويل تمتد لشهور أو سنين : ومثال ذلك اخذ عطلة أو الفصل نهائياً من العمل... الخ.

وفقاً لهذا التقسيم فإن الفرد يتوجب عليه إن يراعي التوفيق بين هذه المجموعات وان يقيم التوازن بينها، حيث إن فشل الفرد في خلق هذا التوازن يعتبر سبباً رئيسياً في وقوع الكثير من الأفراد تحت طائلة الضغوط. (1)

(1) عبد الرحمن هيجان : ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض، 1998، ص 32



الشكل رقم 2 : أنواع ضغوط العمل

المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على نظرية هانز سيلبي

من هنا نجد من الشكل أعلاه انه ليس كل الضغوط ضارة بل قد تكون مفيدة ومحفزة وجيدة بالنسبة للفرد والمنظمة التي يعمل بها الفرد، وذلك عندما تكون هذه الضغوط قليلة، حيث تحفز الفرد للعمل والإنتاج ومثال ذلك النجاحات التي يحققها الأفراد في مجال التجارة والدراسة والرياضة حيث نجد إن التحدي والرغبة في النجاح تكون محفزا قويا بالرغم من أنها نوع من أنواع الضغوط، أما إذا ما تجاوزت هذه الضغوط مستوى معين بحيث تكون حادة أو سيئة في حياة الفرد فإنها تكون ضغوط سلبية ضارة على الفرد وكذا المنظمة.⁽¹⁾

ثالثا: مصادر ضغوط العمل.

إن مسببات ضغوط العمل يمكن أن تكون أي مثير داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة جسدية أو نفسية مع مراعاة الفروق الفردية عند الأشخاص ، تتعدد مصادر ضغوط العمل ما بين العوامل الداخلية والخارجية والتي يتحرك أثرها على مستويات الأداء ، وعلى حالة الفرد النفسية ، وعلى العلاقات الشخصية مما يؤدي للقلق والاضطراب والأمراض .⁽²⁾

(1) عبد الرحمان هيجان: مرجع سابق، ص 33

(2) جاسم مشنت دواي وسعد عبد عابر: مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 27 .

ومن هذه المصادر نذكر ما يلي:

(1) **المصادر الفردية:** هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تسبب في شعور الأفراد بالضغط من

عدمه ومن أهم هذه العوامل:

1. **اختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغط العمل:** قد تكون الضغوط الموجودة في

بيئة العمل واحدة إلا إن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بان يشعر

بالضغوط دون شخص آخر . (1)

2. **ثقة الفرد واخذ الأمور ببساطة:** هو عكس النمط (أ) الذي يتميز بالثقة والهدوء واخذ

الأمر ببساطة ومواجهة الأمور والتعامل معها ، ولقد حاول لوثا نس إن يفرق بين النمطين

من خلال وصفه لسلوكيات كل منهما كما بينه في الجدول التالي:

نمط الشخصية (أ)	نمط الشخصية (ب)
1. مستعجل دائما	1. ليس في عجلة من أمره دائما
2. يمشي بسرعة	2. متأني في مشيته
3. غير صبور بسبب ضياع الوقت	3. يستمتع بوقته دون الإحساس بذنب
4. يعمل شيقين في آن واحد	4. صبور ولا يؤنب نفسه كثيرا على ضياع الوقت
5. لا يستمتع بوقت الفراغ	5. ليس لديه مواعيد نهاية انجاز العمل
6. شديد وعنيف	6. يلعب من اجل المتعة وليس من اجل الكسب
7. يقيس النجاح بكمية	7. ذو أسلوب لطيف في الحياة
8. يشعر دائما انه تحت ضغط الوقت	

جدول رقم (1) يوضح نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب).

المصدر: احمد محمود خالد الحلبي: المرجع أسفل الصفحة.

3. **اختلاف قدرات الأفراد:** تتفاوت القدرات من شخص لآخر، ويلعب ذلك دور في تفاوت

الشعور بضغط ومن هذه القدرات:

أ- القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة.

ب- القدرة على تحمل المسؤولية وقد تكون مسؤولية الأشراف على الآخرين والمسؤولية على

أشياء مادية للأفراد

(1) احمد محمود خالد الحلبي: اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص 19.

ت- القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، ومع إن مصادر الضغوط واحدة إلا إن لها ردود فعل مختلفة من جانب الأفراد

ث- مدى إدراك الفرد للضغوط فالأفراد يختلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم، ويرجع ذلك إلى التغيرات بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها (1)

4. مركز التحكم في الأحداث (داخلي وخارجي): توجد بعض الأدلة التي تربط باعتقاد الفرد في تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به وبين الشعور بضغوط العمل، فمركز التحكم الداخلي يعني إن الفرد يستطيع التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة به بدرجة كبيرة في إن مركز التحكم الداخلي يعني إن الفرد يعتقد إن ما يحدث له يتحدد بعوامل وقوى خارجية عن تحكمه وسيطرته مثل الحظ والفرصة . (2)

(2) المصادر التنظيمية:

من أهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المنظمات تتمثل في:

1. غموض الدور الوظيفي: وهو افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه أو إن تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة فيصعبه الشعور بعدم السيطرة على عمله مما يؤدي إلى شعوره بالضغط.

2. صراع الدور: ينشأ عادة عندما يطلب منه العديد من الأعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد بأنها خارج نطاق عمله. (3)

3. عبء العمل: ويعبر هذا المفهوم عن الأعباء المهنية العالية التي يعاني منها العاملين في وظيفة ما، وذلك لما تتطلبه من مهارات عالية لا يملكها الفرد، وليس له القدرة على أدائها، وينقسم إلى:

أ- عبء كمي: يتمثل في عدم كفاية الوقت لإنجاز المهام الموكلة له بحيث إن إنجازها يحتاج إلى وقت أكبر.

ب- عبء نوعي: يتمثل في قصور المهارات المطلوبة لدى الفرد لإنجاز مهام وأعمال أكبر من قدراته سواء من الناحية الجسمية أو العقلية.

(1) علي حمدي: سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل، ط2، المكتبة الجامعية، 2000، ص174.

(2) احمد محمود خالد الحلبي: مرجع سابق، ص19.

(3) ماهر احمد: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، دار النشر الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص385.

ويمكن للفرد إن يقع عرضة للضغوط في حالة زيادة أو نقص عبء العمل، وهذا ما يجعل التوازن ضروريا لأداء عمل امثل ومميز وقد تكون النتائج سلبية على الأداء في حالة اختلال المعادلة. (1)

4. عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يلاحظ إن معظم الأفراد يشعرون بانهم يعرفون الكثير عن وظائفهم ويعتقدون بأنهم يجب استشارتهم في صنع القرارات التي لها علاقة بهم، فإذا لم يستشاروا فان أدائهم الوظيفي يتراجع وربما تتناقص الإنتاجية، وان قلة مشاركة الموظفين في صنع القرارات لها نتيجة سلبية حيث تشكل مصدرا إضافيا للتوتر والاجتهاد ويؤدي تهميش دور المرؤوس وعدم اشتراكه إلى شعوره بالإحباط وعدم رضاه عن العمل وانخفاض مستوى الأداء لديه، كما يضعف العلاقة بينه وبين قائده، وكل ذلك يؤدي إلى ردود فعل سيئة تزيد من حدة ضغوط العمل لدى الأفراد. ويمكن اعتبار عدم مشاركة الفرد المرؤوس في اتخاذ القرارات مصدرا لضغوط العمل لسببين هما:

أ- ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها وانه كسول ومهمل ليس لأفكاره أو آرائه أية قيمة تذكر ولهذا استبعد من المشاركة في صنع القرار .

ب- تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال، على الأقل من وجهة نظر الفرد، وهو ما يعني مقاومة واعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات، مما يضعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه . (2)

5. ظروف العمل المادية :

إن البيئة المادية الفيزيولوجية تلعب دورا كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل في عصرنا الحالي، ونعني بها العوامل المادية التي تحيط بالعاملين في المنظمات مثل: التكيف والإضاءة والأثاث والأصوات والضوضاء والهيكل المعماري للمكتب والتهوية.

إن اختلاف ظروف العمل المادية من إضاءة وحرارة ورطوبة وضوضاء، وترتيب مكان وغيرها من الظروف يمكن إن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية فالضوضاء على سبيل المثال تترك آثار نفسية وعضوية على الفرد، فالعاملون يتأثرون بمستوى ودرجة الأصوات الموجودة في بيئة العمل، فقد تؤدي بعض الأصوات إلى ضعف السمع أو فقدانه في بيئات العمل التي تعلو فيها الأصوات.

(1) هيجان عبد الرحمان بن احمد: مرجع سابق، ص 173.171.

(2) إبراهيم بن محمد البدر: المناخ التنظيمي وعلاقته بضغوط العمل، دراسة ميدانية على ضباط مديرية الدفاع المدني بمنطقة الرياض-رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، 2006، ص 61.

كما إن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل تسبب ضيقاً لدى العامل، كما تؤثر تأثيراً سلباً على النواحي الفيزيولوجية للعامل، مما يزيد من إحساسه بالتعب والملل مما يقلل من أدائه وكفاءته في العمل. (1)

وتصميم المكتب سواء كان ذلك من حيث المساحة أو التآثير أو التهوية أو النظافة أو طريقة الجلوس، واختلاف تماثل ودرجة المكاتب بالنسبة للأشخاص ذوي المراتب المتساوية كلها مصادر قد تؤدي للضغوط عندما لا تكون بالطريقة غير الصحيحة. (2)

رابعاً: الآثار المترتبة على ضغوط العمل:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول وهو ما يؤثر سلباً على الفرد والمنظمة، ولكنه لا ينفى إن الضغوط قد تؤدي إلى نتائج فعالة ويمكن إن تسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فان للضغوط آثاراً سلبية وأخرى ايجابية نذكر منها:

(1) الآثار الايجابية لضغوط العمل: تتمثل فيما يلي:

- التعاون والتضافر في الجهود من اجل ايجاد حلول للمشكلات .
- زيادة الرغبة والدافعية في العمل .
- الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالانجاز .
- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل . (3)
- تحسين وتنمية العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين من اجل مواجهة هذه الضغوط . (4)

(2) الآثار السلبية لضغوط العمل: يترتب على ضغوط العمل آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة نذكر منها:

1. انخفاض الأداء : إن ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه ، كما إن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيراً أو مشجعاً للأداء في حين إن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيراً . (5)
2. 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 انجذاب الفرد نحو عمله . (6)

(1) فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط9، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 253-254.

(2) ابراهيم بن محمد البدر: مرجع سابق، ص61.

(3) توفيق عبد الرحمان: المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 1994، ص24.

(4) عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية - بعد استراتيجي -، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2005، ص600.

(5) احمد ماهر: السلوك التنظيمي -مدخل بناء المهارات، الدار الجامعة للنشر والتوزيع، 2003، ص 392.

(6) عبد المعطي عساف: السلوك الإداري والتنظيمي، مكتبة المحتسب، عمان، الأردن، 1994، ص 336.

3. **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 تعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته (1)
4. **مشكلات صحية**: حيث إن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبحة الصدرية، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ضغط الدم زيادة الكوليستيرول في الدم (2)

خامسا : استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

إن معالجة ضغوط العمل ومواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة يتم من خلال الأساليب التالية:

(1) إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

1. التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث إن الأشخاص الذين يمارسون الرياضة هم الأقل عرضة للتوتر والضغوط وغيرها.
2. شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل.
3. الاسترخاء: إن جلوس الفرد مسترخيا وهادئا يؤدي إلى تحقيق حالة الهدوء والراحة الجسمية وتوفر الفرصة كي يوقف أنشطته اليومية، حيث إن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم . (3)

(2) إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

تقوم المنظمات المختلفة بتقديم العديد من الحوافز التي تقلل من التوتر وضغوط العمل، فبجانب ما يتم تقديمه تحت عنوان الحوافز الإنسانية بصورها ومجالاتها المختلفة هناك أيضا الحوافز المادية المباشرة، ومن اجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأسباب التالية:

(1) كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت -لبنان، 1996، ص 151.

(2) محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999، ص 91

(3) احمد ماهر: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 389.

1. تحليل ادوار الأفراد وتوضيحها: بحيث يعي ويدرك كل فرد ويوضح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه وما هو متوقع منه وما يتوقعه هو من غيره وبما يساعده على تجنب صراع الدور .
(1)
2. نظم وقنوات الاتصال: إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملين بالمنظمة إن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى، وان دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة . (2)
3. المؤازرة الاجتماعية : من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بان زملائه ورئيسه يساندونه، ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويحترمونه ويشعر بأنه مقبول منهم وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته ويشركونه في أنشطتهم مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاغتراب .
(3)

سادسا: نظريات تفسير ضغوط العمل:

- 1) نظرية هانز سيللي في الضغط : قدم سيللي هذه النظرية عام 1936 حيث أطلق على هذه النظرية اسم " زملة التوافق العام " وكان متأثرا بفكرة إن معظم الكائنات البشرية لها ردة فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية فتعرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية، وقد حدد سيللي ثلاث مراحل يمر بها الفرد في استجابة للضغوط وهي كالتالي:
المرحلة الأولى: رد فعل اتجاه الخطر .
المرحلة الثانية: مرحلة المقاومة .
المرحلة الثالثة: مرحلة الإنهاك .

(2) النظرية المعرفية:

تعد النظرية المعرفية إحدى النظريات التي ركزت على أهمية التفكير والعوامل المعرفية والتفسيرات التي تصنفها هذه النظرية على خبرات الفرد في تحديد استجابة للضغوط، حيث إن الاستجابة للضغوط تتأثر بما يشعر به

(1) حسين حريم، مرجع سابق، ص 342.

(2) سحراء أنور حسين: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، ص 2013 ، العدد 36.

(3) خضير كاظم محمود الفريجات وآخرون: السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة)، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009، ص

الفرد من إثارة ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة، وتستند النظرية المعرفية في تفسيرها للضغوط إلى ثلاث افتراضات هي:

1. الافتراض الأول مثل في إن الانفعالات التي تصيب الفرد تمثل انعكاس لأفكار الفرد حول ذاته العالم المحيط به.
2. يتمثل الافتراض الثاني في مدى إمكانية الفرد في ربط أفكاره التي قد تكون سببا في الانفعالات السلوكية.
3. أما الافتراض الثالث فيتمثل في كون إن السلوك ما هو إلا إنتاج لتقديم الموقف الضاغط والاستجابة الأولية له، وتوقعات النجاح في التعامل مع ذلك الموقف (1).

(3) نظرية التوافق البيئي:

تعد هذه النظرية من نظريات الضغط الشهيرة، والتي توصل إليها معهد الأبحاث الاجتماعية بجامعة ميتشغان، وتشير هذه النظرية إلى وجود نوعين من عدم الموائمة بين الفرد والبيئة قد يكون لهما تأثير سلبي على صحة الفرد والرضا الوظيفي للعاملين وهما:

- عدم تطابق حاجات الفرد وتوقعاته مع مكافآت المنظمة أو الوظيفة التي يشغلها .
- عدم تطابق قدرات الفرد ومهاراته مع متطلبات الوظيفة أو العمل ويترتب على ذلك الخلل حدوث الضغوط لدى الفرد في العمل .

وتشير هذه النظرية إلى الموائمة بين الفرد والبيئة لا تكون مطلقة في جميع الحالات وإنما مرتبطة بتوفر شروط محددة بعضها بطبيعة الأعمال التي يمارسها الفرد والكيفية التي يتم بها إنجاز تلك الأعمال والوقت المخصص لإنجازها، وبعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية أو الصحية

وبؤرة هذه النظرية هي العلاقة بين إدراك الفرد لإحدى المهام، وإدراكه لقدرته على إكمال هذه المهمة وما لديه من حافز على إكمالها ويفترض هذا النموذج إن مشاعر الضغط لا بد إن تزداد عندما تتسع الفجوة بين الفرد والبيئة . . (2)

(3) نظرية هنري موراي:

(1) لطفي راشد محمد: نحو إطار شامل لمتغير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، مكتبة مديولي، القاهرة، 1996، ص 120-121 .

(2) عبد الرحمان بن احمد هيجان: مرجع سابق، ص58.

يعتبر موراي إن مفهوم الحاجة تمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ، ومميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

- **ضغط بيتا:** وهو يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.
- **ضغط ألفا:** ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هيا.

ويوضح موراي إن سلوك الفرد يرتبط بضغط بيتا ويؤكد على إن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة، ويطلق على ذلك مفهوم تكامل الحاجة، عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط، والحاجة الناشطة وهو ما يعبر عنها المفهوم ألفا (1)

(1) فاروق السيد عثمان: مرجع سابق، ص100.

خلاصة:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى ضغوط العمل من حيث التعريف، الأنواع، العناصر، بالإضافة إلى نتائجها وآثارها الايجابية والسلبية على الفرد والمنظمة، كما تم توضيح أهم مصادرها المتعلقة بعمل الفرد، وجماعة العمل، وكذلك المنظمة، وهناك أيضا إشارة إلى أهم النماذج والنظريات المفسرة لضغوط العمل .

وفي الأخير قدمنا مجموعة من الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل وذلك لمقاومتها أو التخفيف من حدتها أو على الأقل كيفية التعامل معها، وسيكون تفصيل أدق في الجانب الميداني للبحث

الفصل الثالث:

ماهية الأداء الوظيفي

تمهيد:

أولاً: أبعاد الأداء الوظيفي

ثانياً: عناصر الأداء

ثالثاً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

رابعاً: أهمية الأداء الوظيفي

خامساً: تقييم أداء العاملين

سادساً: أهمية تقييم أداء

سابعاً: النظريات المفسرة للأداء

ثامناً: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

إن المنظمات وجدت لتحقيق أهداف وإذا غابت هذه الأهداف تصبح المنظمات بلا غاية, وبالتالي فإن مقياس فاعلية المنظمة يجب أن يرتبط بين أدائها الفعلي والمعايير أو المستويات التي حددتها كأهداف. وبالمثل بالنسبة للفرد فالمقياس الحقيقي الوحيد لفاعلية الفرد في الوظيفة والمحدد لقيمه بالنسبة للمنظمة هو مستوى أدائه, ولتحقيق مستوى أداء مرضي لابد من وجود حد ادني من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء, فد أثبتت التجارب وجود فروق واختلافات بين الأفراد في جميع نواحي حياتهم, ولهذا الفروق تأثيرها على قدرات الفرد في حياته المهنية وعلى حجم المسؤولية الملقاة على عاتقه وجودة أدائه واستمراره في العمل أو التخلي عنه وتركه, ونظرا لوجود هذه الفروق كان لابد من التعرف على أداء العاملين وسلوكهم وتصرفهم أثناء العمل وسنحاول رسم حدوده حتى يتسنى لنا معالجته نظريا وامبريقيا.

أولا: أبعاد الأداء الوظيفي:

1) القدرة على الأداء: يجب أن يتوفر في الفرد القدرة على أداء العمل الموكل إليه ,وتتحكم في القدرة على الأداء مجموعة من الصفات وهي:

- الصفات الطبيعية: السن , الجنس (ذكر/أنثى), الموطن البيئي الجغرافي للنشأة
- صفات المقدرة وتشمل: المعرفة والخبرات السابقة –القدرة على التعلم– صفات وراثية مثل: الذكاء والقدرة على تحمل الإجهاد – مستوى المهارة
- صفات نفسية وتشمل: القيم –الاتجاهات –الشخصية

2) الرغبة في الأداء : ويقصد بها القوة الدافعة التي تتحكم في مستوى الأداء ومقدرة ودرجة استمرار والرغبة بين الجهد المبذول وبين جودة العمل المنفذة, ويتوقف مقدار الجهد المبذول في العمل على:

- الحاجات غير المشبعة للعمال ومدى توقعه العلاقة بين الجهد المبذول وتحقيق الإشباع لهذه الحاجات.
- جماعات العمل الرسمية وما تمارسه من ضغط على العمال .
- ظروف العمل المادية مثل درجة الإضاءة والتهوية وساعات الراحة. (1)

3) إدراك الفرد لدور الوظيفي : وهي تصورات وانطباعاته من السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وكيفية أداءه وتفاعل هذه العوامل مع بعضها البعض لتحديد أدائه

(1) شكشك انس: علم النفس الإداري , الطبعة الأولى, دار النهج للدراسات والنشر والتوزيع, حلب, 2009, ص 90-91.

وبالتالي يكون مضمون أداء الفرد هو تفاعل دافعيته للأداء وقدراته المتمثلة في خصائص الفرد وقدراته وإدراك مكونات عمله.⁽¹⁾

ثانيا : عناصر الأداء:

(1) **المعرفة بمتطلبات العمل:** تشمل المهارات والمعارف الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها أي ما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل الذي يؤديه.

(2) **كيفية العمل المنجز:** يقصد بها مقدار العمل الذي يستطيع العامل أن ينجزه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز أي أنها تعبر عن الطاقة العقلية, الجسمية, النفسية, التي يبذلها الفرد في منصب عمله خلال فترة زمنية معينة أثناء أدائه مهامه.

(3) **نوعية العمل:** وتشمل الدقة, النظام, الإتقان والتمكين الفني, القدرة على تنظيم وتنفيذ العمل واكتشاف الأخطاء .

(4) **المثابرة والثوق:** يدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وانجاز المهام في مواعيدها المحددة, ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين لتقييم نتائج عمله.⁽²⁾

ثالثا: العوامل المؤثرة في أداء العاملين:

يتحدد مستوى الأداء الوظيفي للفرد بتفاعل العوامل المؤثرة فيه , فمنها ما يتعلق بذات الفرد ودافعية العمل ومنها ما يتعلق بمناخ العمل وبيئته سواء أكانت البيئة الداخلية للعمل أم الخارجية وأما الثالثة فتتعلق بمقدرة الفرد على أداء العمل الموكل إليه وهذه العوامل لا تؤثر على الأداء كلاً على حدا وإنما من خلال تفاعلها فيما بينها وبالتالي فان مستوى الأداء سيكون نتيجة لهذا التفاعل فان كانت هذه العوامل الثلاثة ايجابية : دافعية مرتفعة للأداء لدى الأفراد، مقدرة عالية على الأداء والانجاز وبيئة عمل مناسبة فالنتيجة حتما ستكون أداء مرتفع, وأما إذا كانت العوامل السابقة ذات مستوى متدني فان النتيجة سوف تكون أداء منخفض وفي حالة أن يكون الفرد متدني الدافعية ومتمتع بدرجة مرتفعة من القدرة على أداء العمل وتوافر بيئة عمل ومناخ تنظيمي مناسب للعمل فان الأداء بالضرورة سيكون متوسط, ولكوننا نبحت في العوامل التي تؤثر في استقرار وثبات العاملين في مكان عملهم وعلاقة ذلك بأدائهم الوظيفي فلا بد من تناول أهم العوامل التي تؤثر في مستوى أدائهم بشكل عام وأكدت الدراسات في هذا الصدد أن هناك مجموعة من العوامل ذكر الباحثون عدة

(1) عاشور, احمد صقر: إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي, بدون طبعة, دار النهضة للطباعة والنشر, بيروت 1973, ص 66 .

(2) مبارك بنية ضامن العنزي: التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين دراسة مسحية عن العاملين في إدارة مرور الرياض, رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا, جامعة نايف العربية للعلوم الأجنبية, الرياض, 2004, ص 43.

جوانب منها, فمنها ما يؤثر في الفرد بشكل مباشر ومنها ما يؤثر فيه بشكل غير مباشر, ومن بين أهم هذه العوامل التي تؤثر في مستوى أداء العاملين ما يلي:

1. أهداف وقيم الموظف وعلاقتها بأهداف المنظمة .
2. الخصائص الديمغرافية للفرد (العمر, الجنس, الحالة الاجتماعية...).
3. القدرات الذهنية والسمات الشخصية .
4. الحوافز.
5. علاقات العمل .
6. التكنولوجيا والتدريب⁽¹⁾

رابعا : أهمية الأداء الوظيفي:

يمكن القول أن حياة المؤسسة أي كانت طبيعية النشاط الذي تمارسه تتوقف على أداء العاملين فيها, فإذا ما قاموا بإعمالهم واجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة , فإن هذا سيؤثر في المنظمة إلى تحقيق أهدافها المنشودة, كالبقاء والنمو والتوسع وإذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب , فإنه سيشكل عائقا كبيرا أمام المنظمة في تحقيق أهدافها, بل قد يؤدي إلى تصفية المنظمة.

وبسبب جوهرية الأهداف التي يمكن أن تحققها العملية , فإنها تعطي اهتماما خاصا من قبل إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة, للوصول من خلالها إلى المزايا الهامة المتمثلة برفع الروح المعنوية للعاملين, وإشعارهم بالعدالة, ودفعهم إلى تحمل المسؤولية , وتوفير الأساس الموضوعي لأنشطة إدارة الموارد البشرية كالتوظيف و التدريب والمتابعة .

وتتلور أهمية الأداء فيما يلي:

1. يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر , وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل , وبالتالي يساعد في قرارات الترقية والنقل .
2. غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد , وهذا ما يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه .
3. يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل , فإذا حدثت أي تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونوا مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.⁽²⁾

(1) بن منصور رفيقة: الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص, دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية - سطيف, رسالة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل, كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والإسلامية, جامعة الحاج لخضر باتنة, الجزائر, 2014, ص 93-94.

(2) فايز عبد الرحمان الفروخ: مرجع سابق, ص 47.

خامسا : تقييم أداء العاملين:

يعتبر تقييم الأداء من المهام الرئيسية لكل مدير يعمل تحت إشرافه عدد معين من الأفراد العاملين لما له فائدة وأهمية في العديد من المجالات التي تتصل بالموارد البشرية , أحيانا يطلق على تقارير تقييم أداء العاملين بتقرير كفاءة الأداء أو تقرير الكفاية والمصطلحات الثلاثة تؤدي نفس المعنى , وعملية تقييم الأفراد عملية مستمرة ممارستها في مواقف متعددة من حياتنا اليومية وعادة ما نحكم على طبيعة الأفراد من خلال تقييمنا لتصرفاتهم وسلوكهم , وفي منظمات الأعمال يتم تقييم الفرد على أساس ما أنجزه من هذه المقاييس .

يمكن تعريف تقييم أداء الفرد لوظيفته على أساس انجاز العمل المطلوب من على الوجه الأكمل , بأقل جهد وفي اقصر وقت ممكن .

ويعرفها البعض بأنها تحليل دقيق لما يؤديه العامل من واجبات وما يتحمله من مسؤوليات بالنسبة للوظيفة التي يشغلها ثم تقييم هذا الأداء تقييما موضوعيا وفقا لنظام وافي يكفل تسجيل عمل كل فرد ووزنه بمقياس موحد عادل ودقيق بحيث يكون في النهاية ممثلا للكفاية الحقيقية للعامل في فترة زمنية محددة , الأمر الذي يعاون الإدارة في اتخاذ القرار بشأن العامل وإرشاده إلى مواضيع الضعف والقوة , وقد عرفها آخرون بأنها مقياس لأعمال العاملين من زاويتين رئيسيتين:

1. مدى أدائهم للوظائف المسندة إليهم ومدى تحقيقهم للمستويات المطلوبة في إنتاجيتهم .
2. مدى قدرتهم على التقدم والاستفادة من فرص الترقى وزيادة الأجور .

وينظر إليه البعض على انه قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المحققة بالنتائج المطلوب تحقيقها أو الممكن الوصول إليها حتى تتكون صورة حية لما حدث ولما يحدث فعلا ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعية بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء .⁽¹⁾

سادسا : أهمية تقييم الأداء:

تستهدف العملية إلى ثلاثة غايات وهي على مستوى كل من المنظمة , المدير والفرد العامل التنفيذي .

(1) أهميتها على مستوى المنظمة:

1. إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوي العاملين اتجاه المنظمة .
2. رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم بما يساعد على التقدم والتطور .

(1) وفاء فؤاد شليبي, منار عبد الرحمان محمد خضر: إدارة وتنمية الموارد البشرية, بدون طبعة, جامعة حلون كلية الاقتصاد المنزلي, 2003, ص140-141.

3. تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن ان تستخدم كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات .

4. مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

(2) أهميتها على مستوى المديرين:

1. دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرة وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.

2. دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع الرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات.

(3) أهميتها على مستوى العاملين:

1. تجعل العامل أكثر شعور بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبيان جميع جهوده المبذولة تأخذ بالحسبان من قبل المنظمة.

2. دفع العامل للعمل باجتهاد وجدية وإخلاص ليتقرب فوزه باحترام وتقدير رؤسائه معنويا وماديا .⁽¹⁾

سابعاً : النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

(1) المدرسة الكلاسيكية :

سوف نعرض ضمن هذه المدرسة النظريات التالية: نظرية الإدارة العلمية، نظرية المبادئ الإدارية، نظرية البيروقراطية:

ولقد اعتمدت هذه المدرسة عددا من الافتراضات حول المنظمات والأفراد أهمها:

- نظرت للإنسان نظرة سلبية محدودة واعتبرته كائنا اقتصاديا يمكن التأثير على سلوكه عن طريق الجور والحوافز المادية فقط.
- نظرت للمنظمة على أنها تعمل في محيط مغلق ولا تتفاعل مع البيئة الخارجية .
- اعتبرت أن أعمال المنظمة معروفة وذات طبيعة روتينية .
- رأت أن هناك أسلوبا امثل لأداء العمل يمكن تطبيقه علميا .

وتقوم نظريات هذه المدرسة على مجموعة من المراكز أهمها: تقسيم العمل، التخصص، الإشراف والرقابة،

تدرج السلطة .⁽²⁾

(1) مصطفى يوسف كافي : إدارة الموارد البشرية من منظور إداري تنموي تكنولوجي عولمي، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر

والتوزيع، عمان ، 2013، ص226

(2) حسين حريم : إدارة المنظمات منظور كلي، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، 2003، ص20.

1- نظرية الإدارة العلمية :

اقتزنت هذه النظرية بالأمريكي فريدريك تايلور الذي كان مهندساً ميكانيكياً في شركة الفولاذ والفحم بولاية بنسلفانيا الأمريكية، وكننتيجة لملاحظته المكثفة لأساليب العمل في ذلك الوقت أصبحت لديه قناعة بان الإنتاجية الفعلية للعامل متدنية بالمقارنة مع ما يمكن إنتاجه فباشر في تطبيق الأسلوب العلمي في ورشة العمل فقام بدراسات عديدة حول طرق أداء الأعمال، وحركات العامل ودراسة الوقت اللازم للإنتاج، وتوصل في النهاية إلى أربع مبادئ سماها المبادئ العلمية للعمل وهي:

- أ- إحلال الطرق العلمية محل الطرق البدائية والعشوائية أو القواعد التقديرية في أداء العمل.
- ب- تقسيم العمل بين العمال والمديرين بشكل عادل بحيث تتولى الإدارة مسؤولية التنفيذ.
- ت- اختيار العمال وتدريبهم على أساس الطرق العلمية.
- ث- التعاون بين العمال والإدارة على أساس الطرق العلمية، وذلك لتحقيق الأهداف التنظيمية.

إذ من خلال هذه المبادئ يلاحظ أن تايلور ركز على إتباع الأسلوب العلمي في اختيار الموظفين وفي التعاون بين الإدارة والعمال وعلى التخصص في أداء العمل بحيث أوكل أمور التخطيط والإشراف للإداريين، وأوكل التنفيذ للعاملين وذلك لضمان الوصول إلى الطريقة المثلى لأداء العمل.⁽¹⁾

2- نظرية المبادئ الإدارية:

ويطلق عليها أيضاً اسم العملية الإدارية ، تنسب هذه النظرية إلى الفرنسي **هنري فايول** الذي كان مهندساً، عمل لمدة طويلة في احد مناجم الفحم بفرنسا وقد سعى إلى تطوير نظرية عامة للإدارة تركز على أربعة عشر مبدءاً علمياً ، حسبها يمكن تعليمها في الكليات والجامعات وهي : 1/ تقسيم العمل ،2/ مبدأ تكافؤ السلطة ،3/ الانضباط 4/وحدة الأمر ،5/ وحدة التوجيه ،6/ الخضوع للمصلحة العامة ،7/ مكافأة الأفراد ،8/ المركزية ،9/ تدرج السلطة ،10/ الترتيب والنظام ،11/ العدالة ،12/ الاستقرار الوظيفي ،13/ المبادرة ،14/ روح الفريق .

وقد ركز فايول على أداء المديرين وليس على أداء الأفراد وذلك من خلال كتابه 'الإدارة الصناعية والعامة، ووصف الوظائف الأساسية للإدارة إلى: التخطيط، التنظيم، القيادة، التنسيق، الرقابة .

كما صنف أنشطة المنظمة ككل إلى ست مجموعات وهي:

- أ- أنشطة فنية (الإنتاج والتصليح)
- ب- أنشطة تجارية (الإنتاج والشراء والمبادلة)

(1) موسى خليل : الإدارة المعاصرة المبادئ والوظائف والممارسة، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2005، ص26.

- ت- أنشطة مالية (تامين رأس المال واستخدام الأموال)
- ث- أنشطة محاسبية (تقدير التكاليف والإحصاءات)
- ج- أنشطة الضمان والوقاية (حماية ممتلكات والأشخاص)
- ح- أنشطة إدارية (التخطيط ، التنظيم ، القيادة ، التنسيق ، الرقابة)⁽¹⁾.

3- النظرية البيروقراطية:

تنسب هذه النظرية لعالم الاجتماع الأمريكي ماكس فيبر الذي اهتم بدراسة المنظمات كبيرة الحجم، والتي كانت تنصف الكفاءة وتواجه العديد من المشكلات التنظيمية ، وقد اقترح نموذجاً مثالياً للتنظيم أطلق عليه النموذج المثالي للبيروقراطية واعتبره الأكثر كفاءة ودقة في تحقيق أهداف المنظمة ، لكونه يعتمد على الرشد في اتخاذ القرارات، كما اعتبر أن المعرفة والمقدرة أساساً للتنظيم بدلا من المحاباة والمحسوبية ، وتتلخص مبادئ هذا النموذج المثالي فيما يلي:

- أ- **تقسيم العمل:** بناء على هذا المبدأ تقسم الوظائف إلى أجزاء ونشاطات، وعمليات بطريقة تنظيمية وتخصيصية تسهل على الأفراد أداء وظائفهم وهذا ما يضاعف الكفاءة والإنتاجية .
- ب- **القوانين والقواعد والإجراءات:** وهذه العناصر جميعها تشكل نظاماً أو دستوراً ثابتاً للعمل لا يتأثر بتغير المديرين وتساعد هذه القوانين والقواعد والإجراءات على التحكم بسلوك الأفراد والمجموعات الوظيفية ، وتضبط أدائهم وتوجهه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية .
- ت- **اللاشخصية الوظيفية:** ويتطلب هذا المبدأ تطبيق القواعد والإجراءات والقوانين الرسمية على جميع الموظفين دون تمييز أي الفصل بين متطلبات الوظيفة وشخصية الموظف .
- ث- **التسلسل الهرمي الواضح:** يعني ذلك التدرج الهرمي للسلطات والمسؤوليات الأمر الذي يضمن متابعة الأعمال وتواصلها في كافة مستويات المنظمة .
- ج- **التقدم والتطور المهني:** يستند هذا المبدأ إلى تقييم واختيار الأفراد على أساس الجدارة والفعالية والكفاءة، بهدف تطويرهم وتقديمهم وبالتالي استخدام ذلك في عملية ترقيتهم في السلم الإداري⁽²⁾.

2) المدرسة السلوكية:

لقد جاءت أفكار وأراء نظريات المدرسة السلوكية كرد فعل لما جاءت به المدرسة الكلاسيكية حول العنصر البشري وما يتعلق به من أداء وتنظيم للعمل ، فتركز اهتمام منظري المدرسة السلوكية على دراسة وتحليل سلوك الأفراد والجماعات في المنظمة باستخدام المنهجية العلمية بهدف مساعدة المديرين على فهم هذا السلوك ليكونوا قادرين على

(1) حسين حريم: مرجع سابق ، ص 23.

(2) موسى خليل: المرجع السابق، ص 28 .

تعديله بما يخدم أهداف المنظمة، وينتمي معظم الكتاب والباحثين في هذه المدرسة إلى علم النفس، وعلم النفس الاجتماعي، وعلم الاجتماع، وضمن هذه المدرسة سيتم التطرق بإيجاز إلى:

- حركة العلاقات الإنسانية.
- نظرية الحاجة لأبراهام ماسلو.
- نظرية العاملين لفريدريك هزبورغ .

1- حركة العلاقات الإنسانية: ظهرت حركة العلاقات الإنسانية نتيجة الدراسات والتجارب الشهيرة التي أقيمت

في مصانع هاوثورن التابعة للشركة الكهربائية الغربية في شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية، وكانت التجارب تحت إشراف التون مايو وزملائه الذين حاولوا في بداية الأمر اختبار فرضية حول العلاقات بين الظروف الفيزيائية للعمل والأداء وبالتالي إمكانية تأثير هذه الظروف على إنتاجية العامل، وبعد ذلك تطورت هذه الدراسات لتشمل جماعات العمل من حيث البناء والروح المعنوية والاتجاهات والقيم والمعايير والدافعية، وقد توصل فريق البحث من خلال التجارب الأميركية إلى بعض النتائج منها:

- إن العمل الذي يؤديه العامل لا يمكن تحده وفقاً لقدرته الفيزيائية فقط، ولكن لابد من الأخذ بعين الاعتبار الأوضاع الاجتماعية التي تحيط بمجال العمل .
- للمكافآت المعنوية تأثيراتها الهامة في تحديد الدافعية وتحقيق مزيد من الإشباع النفسي للعامل .
- لا يتحقق التخصص المميز عن طريق الكفاءة في تقسيم العمل فقط فلعامل نصيب في تحديد هذا التخصص من خلال وحدة نظرهم .
- تخفيف الشعور بالتعب والملل
- توفير الأمان للفرد .

وعليه وحسب ما جاء به إلتون مايو إن الأفراد في مختلف المنظمات يميلون إلى تشكيل جماعات غير رسمية، تلقائية تعمل على شحن قيمهم وتجعلهم يؤدون وظائفهم في أجواء أحسن.⁽¹⁾

2- نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو: تقوم هذه النظرية على ترتيب حاجات الفرد إلى خمسة أنواع حسب التسلسل الهرمي الذي حدده ماسلو وهي كالتالي:

1. الحاجات الفيزيولوجية : وتمثل في الحاجات الأساسية للفرد من غذاء وماء ونوم وغيره .
2. الحاجة إلى الأمن : تتمثل في حاجة الفرد إلى جو تسوده السكينة والطمأنينة لضمان حياة خالية من الأخطار المهددة لحياته أو استقراره .

(1) راجع كعباش : علم الاجتماع التنظيم ، محبر علم الاجتماع الاتصال للبحث والتوجيه ، الجزائر ، 2006 ، ص 125-128.

3. حاجات الحب: وتتمثل في رغبة الفرد في أن يكون محبوبا من طرف من يحيطون به سواء كان ذلك في الأسرة أو منظمة العمل، أو في المجتمع ككل .
 4. حاجات احترام الذات: تبدو هذه الحاجة في رغبة الفرد بالشعور بالأهمية والمكانة البارزة في السلم الإداري أو بين أقرانه وبقدرته على تحمل المسؤولية والأداء الفعال لوظيفته .
 5. حاجات تحقيق الذات: وتمثل هذه الحاجات التي تشغل قمة الهرم في تحقيق الفرد ما يصبوا إليه بحيث يحقق إشباعا لحاجاته ورغباته السابقة ، ولا يمكن أن يتحقق هذا الإشباع إلا بعد إشباع الحاجات السابقة والوصول إلى مستوى عال من الوعي بالذات .
- ويؤكد ماسلو أن ترتيب هذه الحاجات هو ترتيب تتحكم فيه الأولوية ولا يمكن مثلا القفز إلى تحقيق حاجات احترام الذات دون تحقيق حاجات الأمن والحاجات الفسيولوجية .

3- نظرية العاملين لهزربورغ: اقترح هزربورغ نظرية العاملين، وذلك لأنها تفترض أن للفرد حاجات فطرية ، يجب إشباعها وهذه الحاجات يمكن تصنيفها على مجموعتين هما:

- حاجات صحية: ويطلق عليها أيضا الحاجات الوقائية وهي ضرورية لتوفير محيط ملائم لحياة وعمل الفرد وتمثل الحاجات الصحية في ميدان العمل في كل من الأجر ، ظروف العمل والأمن ، زملاء العمل... الخ
- حاجات دافعة: تمثل حاجات ذات مستوى أعلى وهي تميز الإنسان عن باقي الحيوانات حيث تتمثل في رغبات فطرية في النمو بالنسبة لمختلف المجالات بحيث تدفعه إلى البحث عن المسؤولية والاستقلالية وقبول التحدي الذي يطرح في مجال العمل .

وتدعو هذه النظرية إلى رفع الأفراد من المستوى الأول إلى المستوى الثاني وذلك لتحقيق دافع ذاتي لهؤلاء الأفراد مما يجعلهم يبذلون جهد أكبر وبالتالي الوصول إلى أداء وظيفي أفضل ولتحقيق ذلك يقترح هزربورغ إغناء مراكز العمل بحيث تصبح جذابة ومغرية للموظف .⁽¹⁾

ثامنا :العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي:

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

1. تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء حيث تقف هذه الضغوط كعقبات للفرد في العمل حيث يلجا الفرد لمواجهتها استغراق وقت كبير من اجل السيطرة عليها وقد يلجا إلى بعض الحيل في العمل كالتماطل والكسل وقد تؤثر هذه الضغوط على الأداء الجسمي للفرد فيصاب بأمراض القلب واضطرابات في الهضم والقرحة المعدية ، وكذلك قد تتأثر صحته العقلية وذلك ب عدم القدرة

(1) مصطفى عشوي: مرجع سابق، ص104-107.

على ربط وتذكر المعلومات وبالتالي تصبح قدرته على الاستدلال ضعيفة، وقد يلجا الفرد للعدوانية مع الزملاء والمرؤوسين لان كافة حواسه وطاقته العقلية والنفسية موجهة إلى مصادر الضغوط والى التكيف معها مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة كما أن الضغوط تختلف لديه نوعا من التوتر والإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب المرتفع .

2 - ويقول الباحثون في هذا الاتجاه أن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات بحتة على العمل، ولكن كلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات، جميعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بناءة في السلوك يقود إلى أداء أفضل، أما الاتجاه الثالث فيرى أن هناك علاقة منحنية بين ضغوط العمل و الأداء، فوجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقض الدافعية وكثرة التعب عن العمل كما أن وجود مستوى عال من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط وبالتالي استفادة قدراتهم فيصاب الفرد بالارق ويتردد في اتخاذ القرارات لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته فيقوم بتوزيعها بين انجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط، فيمتلك دافعية عالية للعمل وتصبح لديه طاقة عالية وملاحظة حادة مما تؤهله إلى أن يكون قادرا على تحمل المسؤولية وهو الوضع الأمثل، وهي العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي (1).

3 أما الاتجاه الثالث فيرى أن هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء فوجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل ويشعرون بالضجر وتناقض الدافعية كثرت التغيب عن العمل كما أن وجود مستوى عال من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط وبالتالي استفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالارق ويتردد في اتخاذ القرارات لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على وجود نوع من التوازن في قواه وقدراته فيقوم بتوزيعها بين انجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط فيمتلك دافعية عالية للعمل وتصبح لديه طاقة عالية وملاحظة حادة مما يؤهله إلى أن يكون قادرا على تحمل المسؤولية وهو الوضع الأمثل (2).

خلاصة:

(1) فايز عبد الرحمان الفروح: مرجع سابق، ص45-46.

(2) خضير كاضم وآخرون: مرجع سابق، ص302.

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي الذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة من اجل تحقيق أهداف خاصة به وأخرى خاصة بالمنظمة مع التطرق إلى مختلف جوانبه، كما القينا الضوء بشيء من التفصيل على عملية تقييم الأداء التي يوصى القيام بإجراءاتها للمختصين ذوي الخبرة في هذا المجال لما لها من اثر على الفرد العامل وانعكاسها على مستوى أدائه لان عملية تقيس كفاءة الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أدائه وتحفيزه للوصول إلى مستويات عالية.

كما يجب الإشارة إلى أهمية إبراز قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية والإنتاجية لأي منظمة تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها العالي الذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالفرد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي الهام في سبيل الرقي بالمنظمة.

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولا - الدراسة الاستطلاعية

ثانيا- مجالات الدراسة

ثالثا - عينة الدراسة

رابعا - المنهج المستخدم

خامسا - أدوات الدراسة

سادسا - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

خلاصة

تمهيد:

إن أي دراسة علمية تقتضي خطوات منهجية علمية صحيحة , وذلك من خلال وضوح المنهج وتجانس مجتمع البحث, وملائمة أدوات البحث والأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق البيانات التي تم التوصل إليها.

بعدها تم التطرق في الفصول السابقة إلى مفهوم ضغوط العمل والأداء الوظيفي وما مدى انعكاس هذه الأخيرة في الأداء وتأثيرها أيضا على المنظمة وإنتاجيتها، سنحاول من خلال هذا الفصل إسقاط انعكاس ضغوط العمل على ميدان الدراسة والمتمثل في بلدية مقرة ولاية المسيلة، وسنقوم من خلال هذا الفصل بالتعرف على المؤسسة وعلى الضغوط فيها ومدى تأثيرها على أفراد المؤسسة، وهذا يسمح لنا من الوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية بعد جمع البيانات وتحليلها والتحكم والحكم على صدق أو نفي الفرضيات التي تم التوصل إلى مجموعة من النتائج ومناقشتها على ضوء الفرضيات والخروج بمجموعة من التوصيات من خلال نتائج الدراسة.

أولا - الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم مراحل البحث العلمي، فهي أساس بناء انطباعات وتصورات الباحث الأولية حول الدراسة وميدان تطبيقها، كما أنها تساعد على الكشف عن الصعوبات وفهم بعض النواحي الغامضة ثم بعد ذلك يقوم الباحث بمراجعة نهائية لخطوات تطبيق أداة بحثه وذلك ليضمن السير الحسن لها.

تكمن أهمية الدراسة الاستطلاعية في أنها الخطوة الأولى التي يقوم بها الباحث، والتي عادة ما تكون الغاية منها التعرف على ميدان الدراسة ومجتمع الدراسة، ومدى توفر العينة التي سيجري عليها الباحث دراسته، كما تعتبر الدراسة الاستطلاعية مرحلة مهمة من أجل تقنين أدوات الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها حتى تكون ملائمة للفئة التي ستطبق عليها، من خلال اختبارها على عينة من المفحوصين للتأكد من أنها قابلة للتطبيق.

ولهذا قمنا بزيارة بلدية مقرة بالمسيلة حيث قمنا بعرض موضوع بحثنا على موظفي البلدية، أين قولنا بترحاب من عمالها حيث قدموا لنا كل التسهيلات اللازمة من أجل إنجاز دراسة استطلاعية ناجحة، وقد ساعدتنا هذه الدراسة على تحديد نوع العينة وكذا المنهج المناسب وتوقع الأساليب الإحصائية الملائمة لمثل هذا النوع من الدراسات، ومن متطلبات الدراسة الاستطلاعية انه يجب على الباحث أن يوضح لأفراد العينة أهداف الدراسة لكي يساعده في تحقيقها، وقد هدفنا من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق بعض الأهداف الإجرائية كالتعرف على البلدية ومختلف مصالحها، تصميم أداة الدراسة، التأكد من صدق وثبات الدراسة من خلال توزيعها على خبراء وأساتذة أكاديميين.

ثانيا : مجالات الدراسة :

لقد تحددت حدود الدراسة في ثلاث مجالات رئيسية أساسية هي :

أ- المجال الزمني:

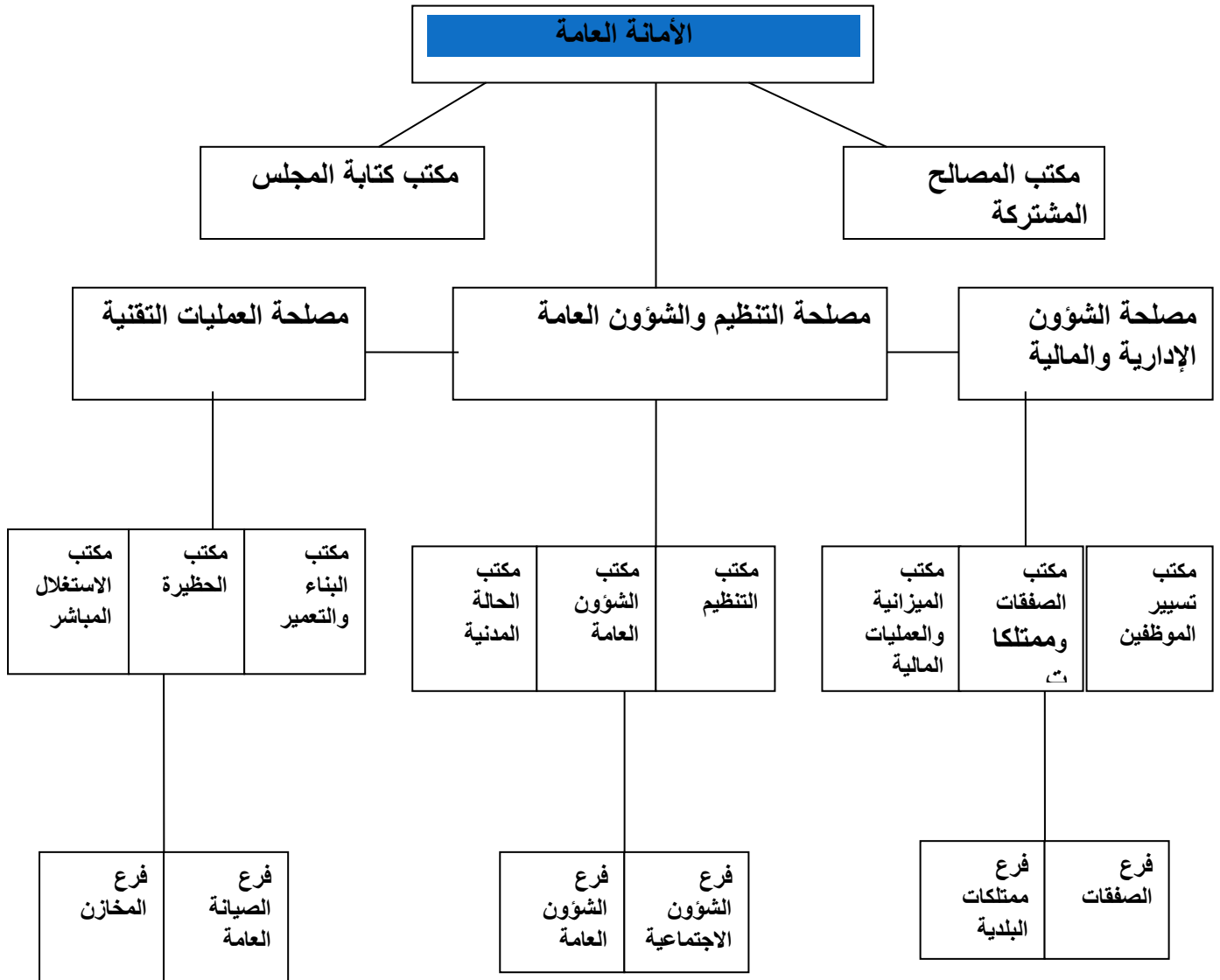
بدأت الدراسة في شهر مارس 2021 حيث بدأنا في الشروع في التراث السوسيوولوجي عن الأبحاث ذات الصلة من أجل بناء تصور حول الدراسة وكيفية إجرائها ميدانيا هذا فيما يخص الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي بدأ في شهر ماي، وقمنا بدراسة استطلاعية بزيارة ميدانية لمحل الدراسة في 10 ماي 2021 حيث قمنا بتوزيع 20 استمارة كدراسة استطلاعية لمعرفة الصدق والثبات سواء من طرف الموظفين أو من طرف الأسئلة إن كانت ملائمة بالشكل الكافي من أجل جمع المعلومات وفي هذه المدة حكمت الاستمارة من طرف مختصين وأساتذة في علم الاجتماع وتحضير الاستمارة، وبعد التحديد المبدئي لميدان الدراسة تم التوجه مرة أخرى إلى المؤسسة بلدية مقرة بالمسيلة وفيه بدأت الدراسة الميدانية بمقابلات مع مختلف الفئات المهنية ثم توزيع الاستبيان على العاملين بالمؤسسة، قدر عدد الاستمارات المقدمة 60 استمارة واسترد منها 50 استمارة قابلة للتحليل ومن ثم تفرغ محتواها وتحليل النتائج المتحصل عليها بالطرق الإحصائية.

حيث تم توزيع استمارة الاستبيان على المبحوثين بتاريخ 17 ماي 2021 , وتم جمع البيانات وتفريغها وتحليلها وتفسيرها والوصول إلى نتائج الدراسة ومناقشتها على ضوء فرضيات الدراسة , وقد انتهت هذه الدراسة بتاريخ 1 جوان 2021 .

ب- المجال الجغرافي:

أنشئت بلدية مقرة بالمسيلة في 1957/01/01 بعد فصلها عن البلديات المختلطة ولاية الأوراس سابقا, وفي سنة 1974 أصبحت تابعة إداريا وإقليميا لولاية المسيلة, تقع في الشمال الشرقي للولاية, تتوسط الحدود الإقليمية لولايتي باتنة سطيف وملتقى الطريقين الوطنيين 28 و 48 , ويقع مقر البلدية وسط مدينة مقرة في شارع بن ناصر العياشي حيث يحدها من الشمال مقر دائرة مقرة ويحدها جنوبا ابتدائية الشهيد محمد الأخضر الشاذلي ويحدها غربا مجموعات سكانية تنتمي لشارع المجاهد خيري الخير وشرقا يقابلها مسجد بلال بن رباح , حيث يوضح الهيكل التنظيمي التالي أهم مصالحها :

الشكل رقم (3) أدناه يوضح الهيكل التنظيمي للبلدية



ت- المجال البشري:

يبلغ العدد الإجمالي للعاملين في هذا التنظيم حسب مكتب المستخدمين وإحصائيات 2021, 256 عامل حيث 106 منهم عاملين رسميين و 150 الأخرى عاملين متعاقدين ، ويقدر عدد الإجمالي للذكور 176 بنسبة قدرت ب 68.75% والعدد الإجمالي للإناث ب 80 أنثى بنسبة قدرت ب 31.25 % وفي عينة الدراسة المحددة ب 106 عامل الرسميين ذات النسبة من العدد الإجمالي 41.4% وبلغ عدد الذكور 76 ذكر بنسبة قدرت ب 71.69% من عينة الدراسة ، حيث عدد الإناث 30 أنثى عاملة بنسبة قدرت ب 28.30% من عينة الدراسة وتم اختيار عينة عشوائية من عينة الدراسة بلغت 50 استمارة شملت 50 عامل أي بنسبة قدرت ب 47.16 % من العينة المبحوثة حيث كان عدد الذكور 35 بنسبة 70% أما عدد الإناث 15 أنثى بنسبة 30% من العينة المبحوثة والجدول التالي يوضح المعطيات المذكورة أعلاه:

جدول رقم (2) يوضع مجتمع الدراسة

		أنثى		ذكر	
المجموع	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
256	31.25	80	68.75	176	مجتمع الدراسة الإجمالي
106	28.30	30	71.69	76	عينة الدراسة (العمال الرسميين)
50	30	15	70	35	العينة المبحوثة من العمال الرسميين

المصدر : من إعداد الطالب

ثالثا - مجتمع وعينة الدراسة:

(1) مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة هو الذي نجمع منه البيانات ، وتعتبر العينة جزءا من ذلك المجتمع اي نأخذ مجموعة من الافراد تكون ممثلة لذلك المجتمع الذي تجرى عليه الدراسة ، وطبيعة الدراسة فرضت على الباحث اختيار عينة ، اقتضت هذه الدراسة على العينة العشوائية البسيط مكونة من 60 عامل ببلدية مقررة بالمسيلة .

حيث تم توزيع 60 استمارة لكننا استلمنا 50 استمارة صالحة للاستعمال ، أما الباقين فهم غير صالحين للاستعمال لان أصحابها لم يجيبوا على جل أسئلتها .

و لتحديد ملامح جمهور البحث تم الوقوف على الخلفية السوسيو مهنية لمفردات البحث و التي تضمنتها لأغراض منهجية و معرفية تدعم الباحث الكشف على الملامح العامة لأبعاد الدراسة .
عرض الخصائص السوسيو مهنية لمفردات العينة المبحوثة:

1. الجنس:

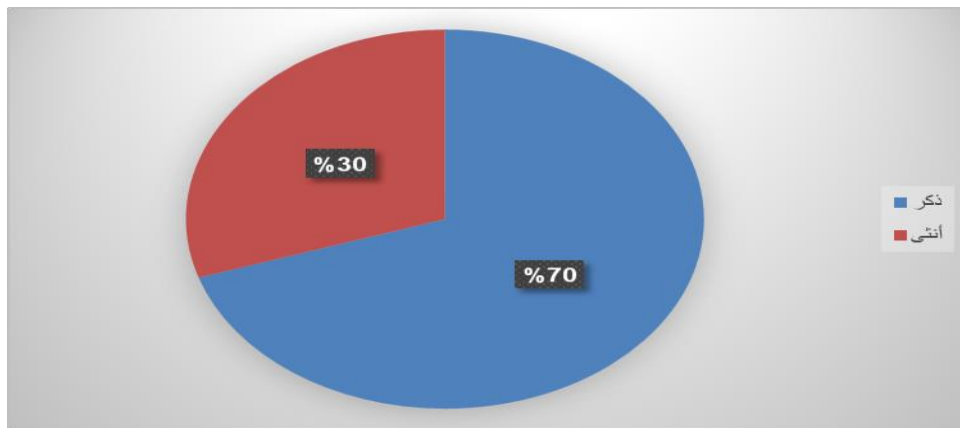
الجدول رقم(3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	35	70,0
أنثى	15	30,0
المجموع	50	%100

المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج *spss*

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (50) فرداً، نلاحظ أن (35) فرد (ذكر) بنسبة بلغت 70%، أما جنس (أنثى) فقد بلغ عددهم (15) فرد بنسبة قدرت بـ 30%، وهذه النسبة تفسر بأن العنصر النسوي قليل في الوسط الخدماتي مقارنة مع الجنس الذكري الذي يعكس على قدرة الذكور على الحضور الدائم والقدرة على ممارسة نشاطاتهم في جميع الأحوال والظروف ، وأيضاً طول فترات العمل والمسؤولية و الالتزام اتجاه المهام التي قد تجعل المرأة تفضل الوظائف التي تتيح لها فرص الاستفادة أكثر للعطل كقطاع التعليم مثلاً .

وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (4) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

2. السن :

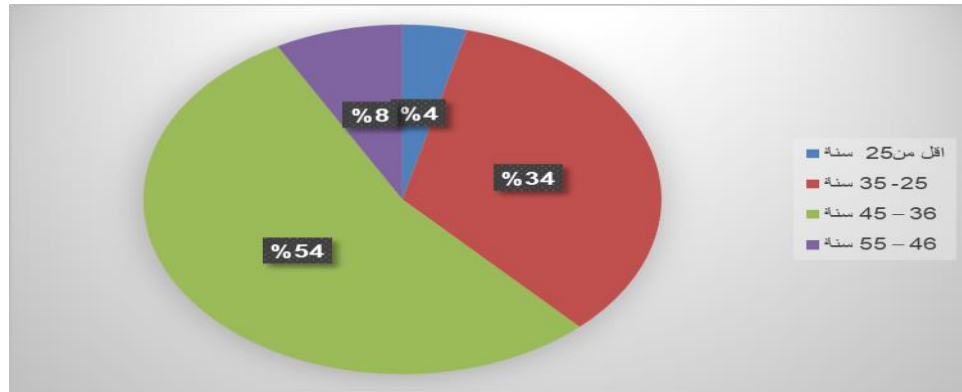
ث- الجدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	2	4,0
25-35 سنة	17	34,0
36-45 سنة	27	54,0
46-55 سنة	4	8,0
المجموع	50	100%

المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج *spss*

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (50) فرداً، نلاحظ أن (2) أفراد سنهم (أقل من 25 سنة) بنسبة بلغت 4 % وهي تمثل أقل نسبة ، أما من تتراوح أعمارهم من (من 25-35 سنة) فقد بلغ عددهم (17) فرد بنسبة قدرت بـ 34%، أما من تتراوح أعمارهم من (36 إلى 45 سنة) فقد بلغ عددهم (27) فرد بنسبة قدرت بـ 54 % وهي تمثل أكبر نسبة ، أما من تتراوح أعمارهم من (46-55 سنة) فقد بلغ عددهم (4) فرد بنسبة قدرت بـ 8 %، من خلال القراءة الإحصائية لجدول الفئات العمرية لمفردات العينة يتضح أن ما يميز هؤلاء هو أن غالبية مفردات العينة هم من فئة يمكن القول بأنها فئة نشطة وهذا ما تظهره أكبر نسبة 54 % المنتمية للفئة (36-45) وهي فئة عمرية قادرة على تقديم الإضافة للمؤسسة وعلى مدى طويل لتحقيق أهدافه الإدارية والمساهمة في التنمية الاجتماعية. وباعتبار متغير السن من أهم المتغيرات السوسيوإيمانية لمفردات العينة كونه يؤدي دوراً هاماً في فاعلية المؤسسة محل الدراسة، كما يعبر السن عن النشاط في ميدان العمل، وهذا إذا ما توافرت الظروف الملائمة للأداء الجيد.

وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (5) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

3. الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (5) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	15	30,0
متزوج	31	62,0
مطلق	4	8,0
المجموع	50	%100

المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج *spss*

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (50) فرداً، نلاحظ أن

(15) فرد ينتمون إلى فئة (العزاب) بنسبة بلغت 30 %، أما من هم (متزوجون) فقد بلغ عددهم (31) فرد

بنسبة قدرت بـ 62%، في حين بلغت فئة (المطلقين) (4) بلغت 8 %،

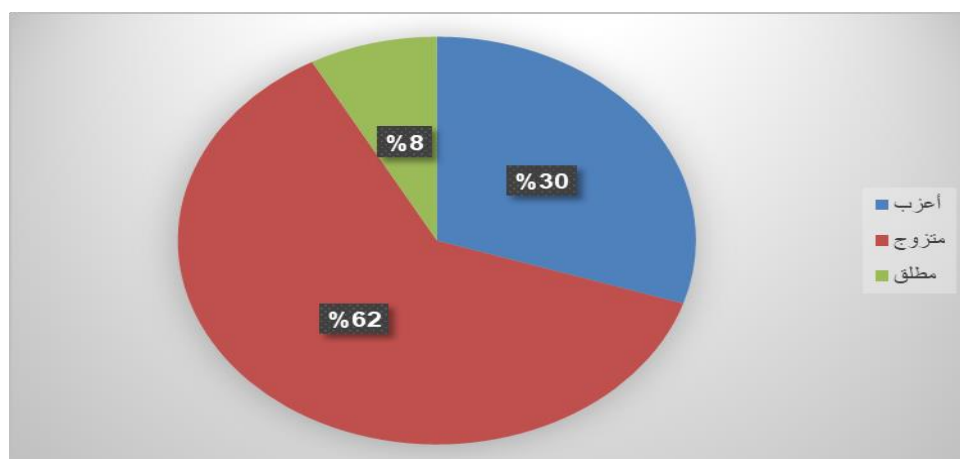
إن الاستقراء البسيط لأرقام الجدول الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية يبين أن جلهم من المتزوجين ويعتبر

حافظ لاستقرار العامل في حياته الشخصية وذلك لما توفره له من إغاثة نفسية واستقرار في مكان عمله وبالتالي المحافظة

على مناصب العمل لأطول فترة ممكنة على عكس أفراد عينة البحث لفئة العزاب والمطلقين المستهدفين في مناصب

عملهم بالتغيير من أماكن عملهم بحكم عدم الاستقرار العائلي الذي يجعلهم عرضة لضغوط العمل .

وهذا ما يوضحه الشكل رقم (3) التالي:



الشكل رقم (6) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

4. المستوى التعليمي :

الجدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

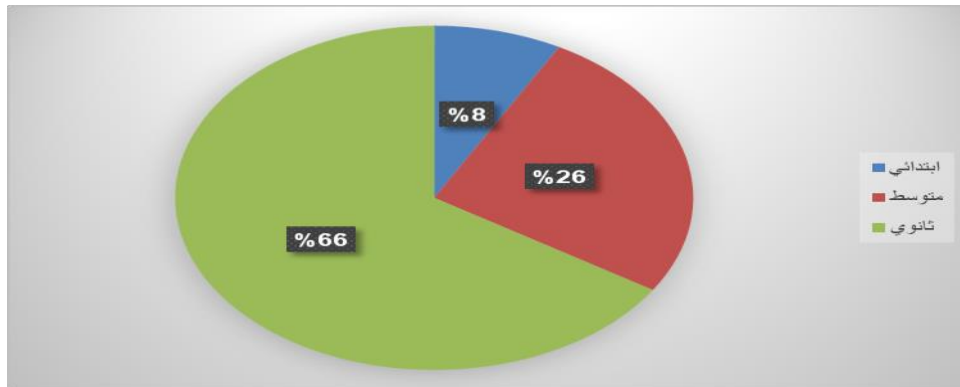
النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
8,0	4	متوسط
26,0	13	ثانوي
66,0	33	جامعي
%100	50	المجموع

المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج *spss*

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (50) فرداً، نلاحظ أن (4) فرد لديهم مؤهل (متوسط) بنسبة بلغت 8 %، أما من لديهم مؤهل (ثانوي) فقد بلغ عددهم (13) فرد بنسبة قدرت بـ 26%، أما من لديهم مؤهل (جامعي) فقد بلغ عددهم (33) فرد بنسبة قدرت بـ 66%.

إن الاستقراء البسيط لأرقام الجدول الخاص بالمستوى التعليمي يبين أن مفردات عينة البحث جملهم من ذوي المستوى التعليمي جامعي، وهو ما تتطلبه المؤسسات الحديثة التي تشجع على التعليم والتحسين من المهارات المعرفية، ففعالية المؤسسات اليوم تقاس بمستوى التعليم ودرجة التكوين للعمال على اختلاف أنشطتها الوظيفية خاصة إذا كانت المؤسسة تطبق سياسة "الرجل المناسب في المكان المناسب".

وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (7) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

5. الخبرة :

الجدول رقم (7) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

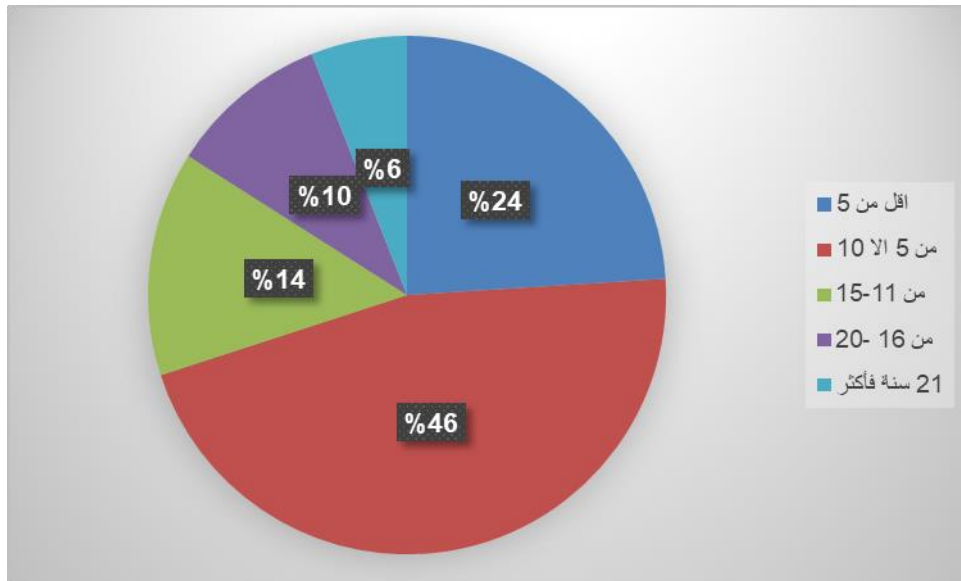
النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة
24,0	12	أقل من 5
46,0	23	من 5 إلى 10
14,0	7	من 11-15

10,0	5	من 16-20
6,0	3	21 سنة فأكثر
%100	50	المجموع

المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج *spss*

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (50) فرداً، نلاحظ أن (12) أفراد لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات) بنسبة بلغت 24 %، أما من تتراوح خبرتهم من (5-10 سنوات) فقد بلغ عددهم (23) فرد بنسبة قدرت بـ 46% وهي أكبر نسبة، أما من تتراوح خبرتهم من (11 إلى 15 سنة) فقد بلغ عددهم (7) فرد بنسبة قدرت بـ 14%، أما من تتراوح خبرتهم من (16 إلى 20 سنة) فقد بلغ عددهم (5) فرد بنسبة قدرت بـ 10%، أما من تتراوح خبرتهم من (أكثر من 21 سنة) فقد بلغ عددهم (3) فرد بنسبة قدرت بـ 8 % وهي أقل نسبة، وهذا دلالة على أن المؤسسة تسعى على تجديد الطاقات البشرية من أجل تجديد العنصر البشري وكذلك مواكبة تغييرات النصوص القانونية لاكتساب رصيد معرفي أكبر .

وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (8) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

ج- الشكل رقم () يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

6. التصنيف الوظيفي:

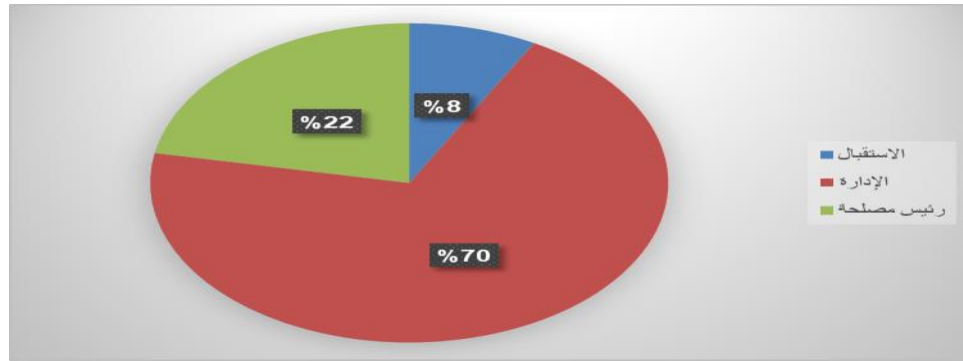
الجدول رقم (8) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التصنيف الوظيفي

التصنيف الوظيفي	التكرارات	النسبة المئوية
-----------------	-----------	----------------

الاستقبال	4	8,0
الإدارة	35	70,0
رئيس مصلحة	11	22,0
المجموع	50	%100

المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج *spss*

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (50) فرداً، نلاحظ أن (4) أفراد يشغلون منصب (الاستقبال) بنسبة بلغت 8 %، أما من يشغلون منصب (إداري) فقد بلغ عددهم (35) فرد بنسبة قدرت بـ 70%، أما من يشغلون منصب (رئيس مصلحة) فقد بلغ عددهم (11) فرد بنسبة قدرت بـ 22 %، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (9) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير التصنيف الوظيفي

رابعا : المنهج المستخدم :

إن طبيعة الموضوع هي التي نوع المنهج المتبع في دراستنا , وذلك لتشخيص ومعرفة ضغوط العمل داخل المؤسسة وعلاقته بالأداء الوظيفي . يعرف المنهج على انه مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف ، أما المنهج العلمي فهو طريقة لاكتساب المعرفة القائمة على الاستدلال وعلى الإجراءات معترف بها للتحقق في الواقع ، ويعرف بأنه عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث ، بغية تحقيق بحثه .⁽¹⁾

فالمنهج هو ذلك التنظيم الفكري المتداخل في الدراسة العلمية ، ومعنى أبطء هو الخطوات الفكرية التي يسلكها الباحث لحل مشكلة معينة.⁽²⁾

(1) رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، الجزائر ، 2008 ، ص176

(2) احمد حافظ نجم ومحمد كمال عمارة: دليل الباحث بدون طبيعة ، دار المريخ للنشر، السعودية، 1988، ص13.

ونظرا لطبيعة الموضوع فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب والملائم للدراسة ، فالمنهج الوصفي هو رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية ونوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات من اجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المعنى أو المضمون أو الوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره. (3)

كما يقوم المنهج الوصفي على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات القائمة بينها ، بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها ، كما لا يقتصر على التعرف على معالم الظاهرة وتحديد أسباب وجودها ، وإنما يشمل كذلك تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة و نتائجها. (4)

حيث قمنا في دراستنا بتخصيص فصل متكامل لمتغير ضغوط العمل بالمقابل خصصنا له محور في الاستمارة الخاصة بالدراسة وقمن بتحليل أبعاده بيئة العمل وعبئ العمل وغموض الدور لقياس مدى الضغوط الذي يتعرض لها عمال البلدية ، وقمنا أيضا بوضع فصل للمتغير التابع الأداء الوظيفي وتحديد أبعاده في الاستمارة بوضع أسئلة تتمحور حول قياس الرغبة في الأداء الوظيفي والقدرة على الأداء الوظيفي ، وقمنا بتحديد العلاقة القائمة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي نظريا وميدانيا .

خامسا :أدوات الدراسة:

أداة الدراسة هي الوسيلة التي تساعد الباحث في جمع وتحليل البيانات الميدانية ، وتتحكم في ذلك طبيعة الموضوع، وفرصة الباحث في اختيار الأدوات التي يستعملها، وفي دراستنا تم الاعتماد على أداة بحث رئيسية تتمثل في الاستمارة، بالإضافة إلى أداة بحث مساعدة ثانوية هي الملاحظة.

• الاستمارة:

هي أداة من أدوات جمع المادة العلمية، ويعتمد عليها في البحث العلمي حيث أنها تساعد الباحث في الحصول على بيانات ميدانية والتوصل إلى الواقع والتعرف على الظروف والأحوال، ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء وهي في بعض الأحيان الوسيلة الوحيدة للقيام بالدراسة العلمية. (1)

(3) زكي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي، بدون طبعة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص43.

(4) خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الطبعة الأولى، دار الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص43.

(1) رجاء وحيد دويدي : البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، بدون طبعة، دار الفكر ، بيروت ، 2017 ، ص329

والاستمارة هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من اجل الحصول على المعلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف. (2)

لمعرفة الشق التحليلي لموضوع البحث تم جم بيانات أولية من خلال الاستمارة , كأداة رئيسية للبحث , وذلك للتعرف على جانب أو أكثر من سلوك الفرد وبناءا على الإجابات الكتابية لعدد من الأسئلة المدونة في النموذج المعد لذلك , حيث يستخدم البرنامج الإحصائي spss .

للتحليل تم إعداد الاستمارة حول موضوع ضغوط العمل وانعكاسها على الأداء الوظيفي لدى عمال البلدية , وتم تقسي الاستبيان إلى ثلاثة محاور , يتمثل المحور الأول بالبيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس , السن , الحالة الاجتماعية , المستوى التعليمي , التصنيف المهني , وسنوات الأقدمية) ويضم 6 أسئلة بداية من السؤال 1 إلى السؤال 6 من محور البيانات الشخصية , فيما تلاه محور ثاني خاص بضغوط العمل وتم تقسيمه إلى ثلاث أجزاء على حسب أبعاد ضغوط العمل حيث ضم الجزء الأول بعد عبئ العمل الذي احتوى على 6 أسئلة بداية من السؤال 7 إلى السؤال 12 فيما كان الجزء الثاني متعلقا بغموض الدور وتضمن 6 أسئلة بداية من السؤال 13 إلى السؤال 18 , والبعد الثالث بيئة العمل تضمن 5 أسئلة بداية من السؤال 19 إلى السؤال 23 أما المحور الثالث من الاستمارة خص متغير الأداء الوظيفي , واحتوى جزأين يمثلان أبعاد الأداء الوظيفي حيث الجزء الأول خاص بالرغبة في العمل واحتوى على 5 أسئلة بداية من السؤال 24 إلى السؤال 28 , وجزء خاص بالقدرة على العمل وتضمن 6 أسئلة من السؤال 29 إلى السؤال 34. (انظر للملحق)

ج . الخصائص السيكومترية للمقياس:

الصدق : يعرف الصدق بأنه مدى استطاعة ان تقيس ما وضعت من اجله ولضمان صدق محتوى أداة جمع البيانات فقد استعنا بالأدبيات التي أمكننا الحصول عليها في مجال الدراسة , ومن ثمة تم عرضها على المشرف ومناقشتها وإجراء بعض التعديلات , عرضت تساؤلات الدراسة وفرضياتها التي يتوقع الإجابة عنها والاستمارة على عدد من الأساتذة بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة , لمعرفة مدى ملائمة الاستبيان لقياس المتغيرات و تحكيمها , وبعد ذلك تم القيام بإجراء دراسة أولية استطلاعية مكونة من 20 مفردة من المبحوثين , وكان الهدف من هذا الإجراء هو الاطلاع على آرائهم ومقترحاتهم حول وضوح الأداة وكذا معرفة استجاباتهم والتوصل إلى الشكل النهائي للأداة.

الثبات : يعرف الثبات انه لو كررت عمليات القياس لأظهرت نفس النتائج مهما اختلف الباحث الذي يطبق الأداة , ولقياس ثبات الاستبيان تم استخدام معامل ثابت الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ بالاستعانة ببرنامج spss .

(2) فضيل ديليو وآخرون: الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية , بدون طبعة , منشورات جامعة قسنطينة , الجزائر , 1999, ص196

- ثبات وصدق الاستبيان المحور الأول متغير ضغوط العمل:

أولا الثبات:

أ/ الثبات: ألفا كرونباخ: تم حساب ثبات هذا الاستبيان عن طريق التناسق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ القائمة على أساس حساب معدل الارتباطات بين عبارات الاستبيان ككل حيث بلغ 0.65، أما بالنسبة للمحورين فقد بلغت معاملات ثباتها على النحو التالي (0,57/0.53/0.48) وهي معاملات ثبات عالية، ومنه نستطيع القول بأن قيمة الثبات بالنسبة لهذا الاستبيان مقبولة، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (9) يوضح ثبات المحور الأول ضغوط العمل عن طريق ألفا كرونباخ		
الأبعاد	ألفا كرونباخ	عدد العبارات
عبء العمل	0,487	6
بيئة العمل	0,575	5
عبارات ضغوط العمل ككل	0,650	11

المصدر بالاعتماد على نتائج spss

ب/ الصدق:

1- صدق الاتساق الداخلي الارتباط بين المحاور والدرجة الكلية للاستبيان ككل: تم حساب الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل حيث جاءت هي الأخرى كلها دالة إحصائيا حيث بلغت قيمة ارتباط الدرجة الكلية للمحور الأول مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.852)، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثاني مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل فقد بلغ (0.695) ، أما ارتباط المحور الثالث مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل بلغ (0.603) وهذا يعني أن الاستبيان صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية ضغوط العمل ككل	
المحاور والدرجة الكلية	الدرجة الكلية
عبء العمل	0,852**
بيئة العمل	0,603**
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01).	

المصدر بالاعتماد على نتائج spss

- ثبات وصدق الاستبيان المحور الثاني الأداء الوظيفي:

- أولا الثبات:

أ/ الثبات: ألفا كرونباخ: تم حساب ثبات هذا الاستبيان عن طريق التناسق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ القائمة على أساس حساب معدل الارتباطات بين عبارات الاستبيان ككل حيث بلغ 0.63، أما بالنسبة للمحورين فقد بلغت معاملات ثباتها على النحو التالي (0.62/0.65) وهي معاملات ثبات عالية، ومنه نستطيع القول بأن قيمة الثبات بالنسبة لهذا المحور مقبولة، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (11) يوضح ثبات المحور الثاني الأداء الوظيفي عن طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	ألفا كرونباخ	
5	0,654	مؤشر الرغبة في العمل
6	0,629	مؤشر القدرة على العمل
11	0,637	عبارات الأداء الوظيفي ككل

المصدر بالاعتماد على نتائج spss

ب/ الصدق:

1-- صدق الاتساق الداخلي الارتباط بين المحاور والدرجة الكلية للمحور الثاني ككل: تم حساب الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل حيث جاءت هي الأخرى كلها دالة إحصائياً حيث بلغت قيمة ارتباط الدرجة الكلية للمحور الأول مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.86)، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثاني مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل فقد بلغ (0.82) وهذا يعني أن المحور الثاني (الأداء الوظيفي) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية الأداء الوظيفي ككل	
المحاور والدرجة الكلية	الدرجة الكلية
مؤشر الرغبة في العمل	0,866**
مؤشر القدرة على العمل	0,824**
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01).	

المصدر بالاعتماد على نتائج spss

سادسا : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

أما فيما يتعلق بأساليب التحليل , فقد تم استخدام نظام SPSS وهو من الأنظمة المتقدمة التي تستخدم في إدارة البيانات وتحليلها في مجالات متعددة ومنها تطبيقات الإحصائية , حيث يستخدم هذا النظام في إجراء التعديلات الإحصائية من إدخال البيانات وتلخيصها وعرضها بأشكال هندسية وبيانات وحسابات ومقاييس النزعة المركزية والتشتت والالتواء ومعامل الارتباط ومعامل الانحدار هذا بالإضافة إلى تحليلات إحصائية متقدمة.⁽¹⁾

وفي دراستنا هذه تم استخدام الأساليب التالية :

- تم حساب التوزيع التكراري , النسب المؤوية , لوصف خصائص المبحوثين وكذلك التعرف على مواقفهم نحوى عبارات المحاور الرئيسية للدراسة .
- المتوسط الحسابي من أهم مقاييس النزعة وأكثر استخداما في وصف البيانات أو التوزيعات التكرارية المتجانسة لما يتميز به من خصائص جيدة جعلته في هذه المكانة .
- من أفضل مقاييس التشتت كونه يعتمد عند إيجاده في الوسط الحسابي ويستخدم للتعرف على مدى انحراف استجابات المبحوثين نحو كل فقرة ويلاحظ التشتت في استجابات المبحوثين فكلما اقترب من الصفر كانت الإجابات مركزة وعدم التشتت , وأما إذا كانت تساوي الواحد أو أكبر فيعني عدم التركيز وتشتتها .
- ألفا كرونباخ يشير إلى مدى إذا قمنا باستخدام نفس المقياس وإعادة اختباره مرات أخرى سوف تكون نفسها من خلال إيجاد معامل ألفا كرونباخ أكبر من 50% وبالتالي يمكن تعميم النتائج و على مؤسسات أخرى .
- معامل الارتباط بيرسون إذا كان لدينا متغيرين $X.Y$ وحصلنا على Π من القيم المتناظرة Y_i, X_i , حسبنا القيم المعيارية لهذين المتغيرين فان معامل الارتباط بيرسون يقيس العلاقة بين هذين المتغيرين .

(2) شفيق العنوم: طرق إحصائية, تطبيقات اقتصادية وإدارية باستخدام SPSS, بدون طبعة دار المناهج, الأردن, 2008, ص 67.

خلاصة :

بعدها تعرضنا لأهم وسائل جمع البيانات في البحوث السوسولوجية وإبراز حدودها في البحث دورها الفعال في تحصيل المعلومات من الحقل الاجتماعي، إذ بفضل تلك الغدوات العلمية يمكننا الإجابة عن تساؤلات هذه الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل البيانات وتفسير النتائج

أولا : عرض وتحليل وتفسير ومناقشة البيانات الفرضية الأولى .

ثانيا : عرض وتحليل وتفسير ومناقشة البيانات الفرضية الثانية .

ثالثا : تفسير ومناقشة الفرضية العامة .

رابعا : التوصيات.

خاتمة:

أولاً: عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نصت الفرضية على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل ورغبة الموظف لدى أفراد عينة الدراسة. أو بصياغة أخرى يوجد انعكاس لبيئة العمل على ورغبة الموظف في بلدية مقرة. ولتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون للكشف عن قيم معامل الارتباط بين المقياسين والجدول يوضح نتائج ذلك.

إذ سيتم تحليل في المرحلة الأولى لعبارات متغير بيئة العمل من خلال الجدول الجامع لعبارته ثم تحليل لعبارات متغير رغبة الموظف ثم في المرحلة الثانية نقوم بتحليل جداول التقاطعية الفرعية الجزئية للفرضية الجزئية الأولى التي تربط بين بعض العبارات التي تتعلق بمتغير بيئة العمل مع بعض عبارات الملائمة لها بمتغير رغبة الموظف حسب الفرضية الجزئية الأولى و هي مرحلة التحليل الجزئي لنصل في الأخير إلى الجدول الذي يقيس العلاقة لجميع عبارات متغير بيئة العمل مع عبارات متغير رغبة الموظف لدى أفراد عينة الدراسة. و هو التحليل الكلي الإجمالي للتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون للكشف عن قيم معامل الارتباط بين المقياسين .

1) تحليل عبارات متغير بيئة العمل

سنبدأ التحليل بالعبرة التي نالت المرتبة الأولى التي يكشفها المتوسط الحسابي الأكبر

لنصل للعبرة الآتي نالت المرتبة الأخيرة في الجدول رقم (13)

عبارات متغير بيئة العمل				
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
0.388088	1.82	82	41	نعم
		18	9	لا
		%100	50	المجموع

0.388088	1.82	82	41	نعم	س 14 لدي القدرة على التكيف مع كل الظروف
		18	9	لا	
		%100		50	المجموع
0.504672	1.52	52	26	نعم	س 15 توفر المؤسسة كل الوسائل الضرورية والمساعدة في انجاز العمل
		48	24	لا	
		%100		50	المجموع
0.504672	1.52	52	26	نعم	س 16 عامل الخصوصية غير ضروري في مكان عملي
		48	24	لا	
		%100		50	المجموع
0.46291	1.68	68	34	نعم	س 17 أشعر بالتشويش أثناء وجودي بالعمل
		32	16	لا	
		%100		50	المجموع

❖ انطلاقا من بيانات الجدول رقم (13) سجلنا الوسط الحسابي للتكرارات ب 1.82 وسجلنا انحراف معياري 0.388088 كما جاءت نسبة 82% من إجابات المبحوثين تبين أنهم يشعرون بالراحة في بيئة العمل التي يعملون بها أي أنها تحتوي على كل وسائل الراحة ، مما تزيد من رغبتهم وقدرتهم على العمل ، أما نسبة 18% يعتبرون إن وسائل الراحة شبه موجودة وأنها تسبب لهم ضغوط تؤثر على حسن أدائهم مع أنهم مثابرون ويواجهون تلك الأوضاع بالتكيف والصبر .

❖ انطلاقا من بيانات الجدول رقم (14) قدر الوسط الحسابي ب 1.82 وانحراف معياري 0.388088 كما جاءت نسبة 82% من إجابات المبحوثين تبين إن لديهم القدرة على التكيف مع كل الظروف سواء الحسنة أو السيئة وتحمل الضغوط ومواجهتها ، أما نسبة 18% يعتبرون إن تكيفهم مع الظروف المحيطة بهم غير ضروري وأنهم يبحثون عن الأساليب التي تبسط مجال عملهم وتريجهم ، وتجدهم كثيري الشكاوي لإرضاء رغباتهم وتحسين بيئة العمل .

❖ انطلاقا من بيانات الجدول (15) كانت قيمة الوسط الحسابي 1.52 وهي قيمة متوسطة وقدر الانحراف المعياري ب 0.504672 كما جاءت نسبة 52% من إجابات المبحوثين تبين إن المؤسسة توفر كل الوسائل الضرورية والمساعدة في انجاز العمل أي بيئة عمل ملائمة ومرضية ، أما نسبة 48% يعتبرون إن المؤسسة لا توفر الوسائل الضرورية في انجاز العمل أي بيئة عمل غير لائقة وتسبب ضغوط تحول دون انجاز العمل بالدقة المطلوبة .

❖ انطلاقا من بيانات الجدول (16) سجلنا قيمة الوسط الحسابي 1.52 قيمة كسابقتها بالنسبة للسؤال 15، حيث جاءت نسبة 52% من إجابات المبحوثين تبين إن عامل الخصوصية غير ضروري في مكان العمل معناه إن المعلومات الخاصة بالعمل موجودة عند كل موظف وهو ما يسمى بالشفافية وبينما نسبة 48% يعتبرون أن معلومات العمل خاصة لحد ما وان عامل الخصوصية ضروري لأداء الأعمال بصراحة وسرية .

❖ انطلاقا من الجدول (17) تظهر قيمة الوسيط الحسابي 1.68 وهي قيمة متوسطة وقيمة الانحراف المعياري 0.46291 حيث جاءت نسبة 68% من إجابات المبحوثين تبين أنهم يشعرون بالتشويش أثناء العمل لكثرة المستخدمين داخل البلدية وازدحامهم لاستخراج الوثائق الخاصة بهم أما نسبة 32% يعتبرون إن التشويش من طبيعة عملهم في البلدية وأنهم معتادون عليه ولا يؤثر ذلك على أداء عملهم بالشكل المطلوب .

(2) تحليل عبارات متغير الرغبة في العمل

سنبدأ التحليل بالعبرة التي نالت المرتبة الأولى التي يكشفها المتوسط الحسابي الأكبر

لنصل للعبرة التي نالت المرتبة الأخيرة في الجدول رقم (14):

عبارات متغير الرغبة في العمل					
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات	18) أشعر بالرضا عن عملي داخل المؤسسة
0.274048	1.9	90	45	أوافق	
		10	5	لا أوافق	
		100%	50		
0.197949		96	48	نعم	

	1.96	4	2	لا	19 لدي استعداد ورغبة في العمل من اجل تحقيق أهداف المؤسسة
		%100	50	المجموع	
0.141421	1.98	98	49	نعم	س 20 لدي استعداد لانجاز العمل رغم الضغوط التي تواجهني
		2	1	لا	
		%100	50	المجموع	
0.478518	1.66	66	33	نعم	س 21 أشعر بالملل أثناء قيامي بعملتي
		34	17	لا	
		%100	50	المجموع	
0.431419	1.74	74	37	نعم	س 22 تزيد الحوافز من دافعتي للعمل
		26	13	لا	
		%100	50	المجموع	

❖ انطلاقا من الجدول (18) سجلنا قيمة عالية للوسيط الحسابي قدرت ب1.9 وانحراف معياري 0.274048 حيث جاءت نسبة 90 % من إجابات المبحوثين تبين أنهم راضون عن عملهم داخل المؤسسة بشكل كبير وأنهم ينتمون إليها وذلك راجع إلى أدائهم الجيد لسير العمل بأحسن حال ، أما نسبة 10 % فهم غير راضين عن مستوى العمل الذي يقدمونه ولا يشعرون بالانتماء للمؤسسة .

❖ انطلاقا من الجدول (19) سجلنا قيمة الوسط الحسابي 1.96 والانحراف المعياري ب0.197949 وجاءت نسبة 96 % من إجابات المبحوثين تبين إن لديهم الرغبة لانجاز العمل وذلك لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة مع أداء جيد ، أما نسبة 4 % يعتبرون إن رغبتهم لتحقيق أهداف المنظمة معدومة وهم نفس الأشخاص الذين لا يكتثون لنجاح أهدافهم ولا أهداف منظماتهم سأسميهم العملاء البلقاء وعديمو المسؤولية تجاه العمل .

❖ انطلاقا من الجدول (20) قدرت قيمة الوسط الحسابي 1.98 تعتبر أكبر قيمة في الدراسة وقدر الانحراف المعياري ب0.141421 كأقوى قيمة ، كما جاءت نسبة 98 % من إجابات المبحوثين تبين إن لديهم

الاستعداد اللازم لانجاز العمل رغم الضغوط التي تواجههم وان جهودهم المبذولة هي من اجل انجاز عملهم بالشكل الكافي ، أما نسبة 2% فيعتبرون إن استعدادهم لانجاز العمل ضئيل جدا وهذا يعكس لنا أنهم غير راضين عن عملهم.

انطلاقا من الجدول (21) قدرة قيمة الوسط الحسابي 1.66 وقيمة الانحراف المعياري ب 0.478518 وجاءت نسبة 66% من إجابات الباحثين تبين أنهم يشعرون بالملل أثناء قيامهم بعملهم رغم توفر الرغبة على العمل وهذا يرجع إلى الجو الكتيب داخل البلدية ، أما نسبة 34 % يعتبرون إن عملهم ممتع ويجدون فيه الترفيه ومحادثة المستخدمين ومساعدتهم لإكمال ملفاتهم بالوثائق المطلوبة وأنهم في خدمة الأفراد .

انطلاقا من الجدول (22) تظهر قيمة الوسط الحسابي 1.74 وانحراف معياري قدر ب 0.431419 حيث جاءت نسبة 74% من إجابات الباحثين تبين إن الحوافز بشكل عام تزيد من الدافعية وتثير الرغبة لانجاز العمل مع أداء أفضل وإنتاج أحسن ومتكامل ، أما نسبة 26 % يعتبرون إن الحوافز هي حقهم مقابل انجاز عملهم وأنها لا تعبر عن الرغبة في العمل بل تعبر عن الجهود المبذولة فقط .

3) تحليل جداول التقاطعية الفرعية الجزئية للفرضية الأولى التي تربط بين بعض العبارات التي تتعلق بمتغير بيئة العمل مع بعض عبارات الملائمة لها بمتغير رغبة الموظف .

جدول رقم (21) يوضح العلاقة بين قدرة على التكيف مع كل الظروف وبين استعداد ورغبة في العمل من اجل تحقيق أهداف المؤسسة.

السؤال 14 * 19			
المجموع	س 14 لدي القدرة على التكيف مع كل الظروف		
	لا	نعم	
48	9	39	نعم
100.0%	18.75%	81.25%	
2	0	2	لا
100.0%	0	100%	
50	9	41	

100.0%	18%	82%	المجموع
--------	-----	-----	---------

من خلال المعطيات الإحصائية المسجلة في الجدول أعلاه نجد أعلى نسبة 82 % من الذين أجابوا " نعم. لديهم القدرة على التكيف مع ظروف العمل. وفيها 81.25 % منهم من لديهم استعداد ورغبة في العمل من اجل تحقيق أهداف المؤسسة في حين 18% من العمال قالوا أن المؤسسة لا تتكيف مع كل الظروف العمل ونجد فيها 18.75% ليس لديهم استعداد ورغبة في العمل من اجل تحقيق أهداف المؤسسة.

نلاحظ أن أغلبية العمال لديهم القدرة على التكيف مع الظروف العمل واستعدادهم ورغبتهم من اجل تحقيق أهداف المؤسسة , في المقابل نجد العمال يبذلون جهدا للاهتمام بالمؤسسة كي يتمكنوا من تقديم الأفضل وإنجاح عملها وتوفير الجو المناسب للعمل ، والعمال يقدرون المجهودات التي تقوم بها المؤسسة للاهتمام بهم .

جدول رقم (22) يوضح العلاقة بين توفر المؤسسة كل الوسائل الضرورية والمساعدة في انجاز العمل بين تزيد الحوافز من دافعي في العمل.

السؤال 15 * 22				
المجموع	س 15 توفر المؤسسة كل الوسائل الضرورية والمساعدة في انجاز العمل			
	لا	نعم		
37	18	19	نعم	س22 تزيد الحوافز من دافعي في العمل
100.0%	48.65%	51.35%		
13	6	7	لا	
100.0%	46.16%	53.84%		
50	24	26	المجموع	
100.0%	13.8%	86.3%		

من خلال المعطيات الإحصائية المسجلة في الجدول أعلاه نجد أن نسبة 86.3 % من الذين أجابوا بنعم على توفير المؤسسة كل الوسائل الضرورية والمساعدة في انجاز العمل حيث أن نسبة 53.85% تزيد حوافزهم للعمل مقابل 13.8 أجابوا أن لا توفر المؤسسة كل الوسائل الضرورية والمساعدة في انجاز العمل حيث أن نسبة 48.65% لا تزيد حوافزهم للعمل.

نلاحظ أن العمال في المؤسسة يعتبرون العمل داخلها أفضل فرصة قدمت لهم لذا فهم راضيين عن العمل داخلها. جدول رقم (23) يوضح العلاقة بين اشعر بالتشويش أثناء وجودي في مكان العمل بين اشعر بالرضا عن عملي داخل المؤسسة.

18*17			
المجموع	س 17 اشعر بالتشويش أثناء وجودي في مكان العمل		
	لا	نعم	
45	14	31	نعم
100.0%	31.11%	68.89%	
5	2	3	لا
100.0%	11.4%	88.6%	
50	16	34	المجموع
100.0%	32%	68%	

من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه نجد أن نسبة 68% من الذين أجابوا بنعم على وجود تشويش أثناء وجودي في مكان العمل حيث أن نسبة 32% لا يشعرون بالرضا عن عملهم داخل المؤسسة مقابل 32% أجابوا ب لا يوجد تشويش أثناء وجودي في مكان العمل حيث أن نسبة 31.11% يشعرون بالرضا عن عملهم داخل المؤسسة. نلاحظ أن العمال الذين يعتبرون مشاكل المؤسسة هي مشاكلهم ، نجدهم يشعرون إلى حد ما بالضغط داخل العمل وذلك نتيجة حسهم العالي بالمسؤولية اتجاه المؤسسة والمشاكل التي تواجهها ويجاولون حلها.

4) التحليل الكلي الإجمالي بين جميع عبارات متغير بيئة العمل مع جميع عبارات متغير رغبة الموظف لدى أفراد عينة الدراسة :

نصت الفرضية على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل ورغبة الموظف لدى أفراد عينة الدراسة. يوجد انعكاس لبيئة العمل على ورغبة الموظف في بلدية مقررة

وللتحقق من صحة هذا لفرض استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون للكشف عن قيم معامل لارتباط بين المتغيرين والجدول يوضح نتائج ذلك.

جدول رقم (18) يوضح قيمة معامل الارتباط بين بيئة العمل و ورغبة الموظف لدى أفراد عينة الدراسة.

متغيري الدراسة	رغبة الموظف		
	حجم العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
بيئة العمل	50	-0,355*	0,000
			القرار
			دال إحصائيا عند $(\alpha=0.01)$

ويتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لبيئة العمل والدرجة الكلية لرغبة الموظف بلغت $(-0,355^*)$ قيمة ضعيفة وسلبية و دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.01)$ ، بمعنى كلما انخفض مستوى بيئة العمل انخفضت رغبة الموظف، وعليه نستنتج وجود علاقة عكسية بين متغيري الدراسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية التي نصت على عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين بيئة العمل و رغبة الموظف وقبول الفرضية البحثية التي تؤكد وجود علاقة بين بيئة العمل و رغبة الموظف ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

من خلال القراءة الإحصائية البسيطة للمعطيات أعلاه نستنتج أن لبيئة العمل الجيدة انعكاس على رغبة العامل حيث كلمة كانت الظروف الداخلية للعمل مريحة ومتطورة ومكيفة على حسب طبيعة العامل كان الأداء جد حسن ولائق ، أما إذا كانت بيئة العمل متدنية المستوى فرغبة العامل تكون منعدمة لانجاز العمل الموكل له.

ثانيا : عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

نصت الفرضية على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين لعبى العمل وقدرة الموظف لدى أفراد عينة الدراسة. أو بصياغة أخرى * يوجد انعكاس لعبء العمل على قدرة الموظف في بلدية مقرة .وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون للكشف عن قيم معامل الارتباط بين المقياسين والجدول يوضح نتائج ذلك.

إذ سيتم تحليل في المرحلة الأولى لعبارات متغير لعبء العمل من خلال الجدول الجامع لعباراته ثم تحليل لعبارات متغير قدرة الموظف ثم في المرحلة الثانية نقوم بتحليل جداول التقاطعية الفرعية الجزئية للفرضية الجزئية الثانية التي تربط بين بعض العبارات التي تتعلق بمتغير لعبء العمل مع بعض عبارات الملائمة لها بمتغير قدرة العامل حسب الفرضية الجزئية الثانية و هي

مرحلة التحليل الجزئي لنصل في الأخير إلى الجدول الذي يقيس العلاقة لجميع عبارات متغير عبء العمل مع عبارات متغير قدرة العامل لدى أفراد عينة الدراسة. و هو التحليل الكلي الإجمالي للتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون للكشف عن قيم معامل الارتباط بين المقياسين

(1) تحليل عبارات متغير عبء العمل

سنبدأ التحليل بالعبرة التي نالت المرتبة الأولى التي يكشفها المتوسط الحسابي الأكبر

لنصل للعبرة التي نالت المرتبة الأخيرة في الجدول رقم (19):

عبارات متغير عبء العمل						
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات		
0.197949	1.96	96	48	نعم	07 أنت راض بمستوى العمل ي تقدمه	نوع
		4	2	لا		
		%100	50			
0.388088	1.82	82	41	نعم	08 حجم العمل الذي تقوم به على التزاماتك العائلية	نوع
		18	9	لا		
		%100	50			
0.370328	1.84	84	42	نعم	09 تتعرض لمشاكل صحية ب وظيفتك كالأرق	نوع
		16	8	لا		
		%100	50			
0.484873	1.36	36	18	نعم	10أأخذ معك عمك الغير ي للبيت	نوع
		64	32	لا		

أن أوقات عملهم تكفي لانجاز أعمالهم داخل المؤسسة ولا ضرورة لأخذها إلى البيت ، وذلك راجع إلى أن هؤلاء المبحوثين يقومون بالتزاماتهم العائلية .

انطلاقاً من بيانات الجدول رقم (11) قدر الوسط الحسابي ب 1.64 وهي قيمة متوسطة بالنسبة للجدول سبعة والجدول العاشر ، وقدرت قيمة الانحراف المعياري ب **0.505076** تبين نسبة 64% من إجابات المبحوثين تبين بأن الرؤساء دائمو الاتصال بهم خارج أوقات العمل الرسمية بغية انجاز أعمال معينة وأنهم طيلة الوقت منشغولون بهذه المهام على حساب حياتهم الشخصية والاجتماعية ، أما نسبة 36% يعتبرون الخروج من العمل هو انتهاء عملهم ولا يأبهون لأوامر رؤسائهم، وأنهم مشغولون بحياتهم الاجتماعية التي هم يعملون لأجل رفاحتها .

انطلاقاً من بيانات الجدول رقم (12) كان الوسط الحسابي 1.38 ذو قيمة ضعيفة نوعاً ما وانحراف معياري قدر ب **0.490314** حيث جاءت نسبة 62% من إجابات المبحوثين تبين أن معظمهم ينفذون أوامر الرئيس المسؤول عليهم فقط وأنهم لا يسمعون أوامر غيره وهذا لالتزامه نحو عملهم وطبقاً للرتب الإدارية والمناصب التي يشغلونها فهم يؤمرون من من لديه رتبة أعلى فقط ، أما نسبة 38% يعتبرون أنهم ينفذون الأوامر التي تأتي إليهم بغض النظر عن من يأمر بها ، وهذا راجع لشعورهم بأنهم في خدمة المنظمة وهو بصدد تحقيق الأهداف المرسومة.

2) تحليل عبارات متغير قدرة الموظف

سنبداً التحليل بالعبرة التي نالت المرتبة الأولى التي يكشفها المتوسط الحسابي الأكبر لنصل للعبرة التي نالت المرتبة الأخيرة في الجدول رقم (20):

عبارات متغير القدرة على العمل					
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات	س 23 يتوافق عملي مع مؤهلاتي
0.484873	1.68	68	34	نعم	
		32	16	لا	

		100%	50	المجموع	
0.494872	1.4	40	20	نعم	س 24 أجد صعوبة في انجاز العمل
		60	30	لا	
		100%	50	المجموع	
0.431419	1.76	76	38	نعم	س 25 يحسن الزملاء التصرف في الأوقات الحرجة
		24	12	لا	
		100%	50	المجموع	
0.471212	1.7	70	35	نعم	س 26 يتمتع العاملون بمهارات التواصل مع الجميع
		30	15	لا	
		100%	50	المجموع	
0.453557	1.72	72	36	نعم	س 27 يطور العاملون أدائهم ومهاراتهم بشكل مستمر
		28	14	لا	
		100%	50	المجموع	
0.388088	1.82	82	41	نعم	س 28 يتم التأكيد على قدرة الموظف في عمله
		18	9	لا	
		100%	50	المجموع	

❖ انطلاقاً من الجدول (23) قدر الوسط الحسابي ب 1.68 والانحراف المعياري 0.484873 حيث جاءت نسبة 68% من إجابات الباحثين تبين إن مؤهلاتهم العلمية ومستوياتهم الدراسية تتوافق مع منصبهم الذي يشغلونه وأهم أهل له ، أما نسبة 32% فيعتبرون إن مؤهلاتهم العلمية أكبر من إن تشغل منصب متدني كـمستخرج وثائق يتدمر عليه المستخدمين لأنه تأخر عن استخراج وثيقة .

❖ انطلاقاً من الجدول (24) تظهر قيمة الوسط الحسابي 1.4 وانحراف معياري قدر ب 0.494872 كما جاءت نسبة 40% من إجابات الباحثين تبين أنهم يجدون صعوبة في انجاز عملهم وان قدراتهم لا تكفي

لانجاز الأعمال وأنهم يتحملون أعباء العمل ، أما نسبة 60 % يعتبرون إن لديهم القدرة على انجاز عملهم وأنهم لا يتعرضون لأي صعوبة تقف دون انجاز أعمالهم بالشكل المطلوب .

❖ انطلاقا من الجدول (25) قدرت قيمة الوسط الحسابي ب 1.76 وبانحراف معياري قدر ب 0.431419

حيث جاءت نسبة 76% من إجابات المبحوثين تبين إن زملاء العمل يحسنون التصرف في الأوقات الحرجة وأنهم يدفعون عن بعضهم أمام اعتداءات البعض ، أما نسبة 24 % يعتبرون إن الزملاء لا يحسنون التصرف في الأوقات الحرجة وإن كل عامل مسؤول عن مكتبه وهو ما يظهر التنافس من اجل بلوغ أرقى المناصب .

❖ انطلاقا من الجدول (26) سجلنا قيمة الوسط الحسابي 1.7 وقيمة الانحراف المعياري 0.471212 و جاءت

نسبة 70% من إجابات المبحوثين تبين إن العاملين يتمتعون بمهارات التواصل مع الجميع وحسن المعاملة مع المستخدمين بغية تحقيق الأهداف والمصالح سواء الشخصية او الخاصة بالمؤسسة ، أما نسبة 30 % يعتبرون إن زملائهم غير مهتمين بالمستخدمين وأنهم كثيرون الشكاوي والتذمر وأنهم لا يحسنون المعاملة كل ما يهمهم هو انتهاء وقت العمل ومغادرة المؤسسة .

❖ انطلاقا من الجدول (27) قدرت قيمة الوسط الحسابي ب 1.72 والانحراف المعياري ب 0.453557

وجاءت نسبة 72 % من إجابات المبحوثين تبين إنهم يطورون أدائهم ومهاراتهم بشكل مستمر وأنهم في تقدم دائم بمهارات أعلى ، أما نسبة 28% فيعتبرون إنهم لا يطورون أدائهم ولا مهاراتهم بل يعملون وفق روتين يومي مكرر .

❖ انطلاقا من (28) تظهر قيمة الوسط الحسابي 1.82 والانحراف المعياري 0.388088 كما جاءت نسبة

82% من إجابات المبحوثين تبين إن قدراتهم تم التأكيد عليها من خلال شغل مناصبهم ، بالمقابل كانت نسبة 18 % يعتبرون إن قدراتهم لم يتم التأكيد عليها وأنهم اكتسبوها من مكان عملهم مع مرور الوقت .

(3) تحليل جداول التقاطعية الفرعية الجزئية للفرضية الجزئية الثانية التي تربط بين بعض العبارات التي تتعلق بمتغير عبء العمل مع بعض عبارات الملائمة لها بمتغير قدرة الموظف .

جدول رقم (15) يوضح العلاقة بين حجم عمل الذي تقوم به العامل يؤثر على التزاماته العائلية وإيجاد صعوبة فيا انجاز العمل

السؤال 08 * 24		
المجموع	س 08 حجم العمل الذي تقوم به يؤثر على التزاماتك العائلية	
	لا	نعم

20	4	16	نعم	س24 أجد صعوبة في انجاز العمل
100.0%	20%	80%		
30	5	25	لا	
100.0%	17%	83%		
50	9	41	المجموع	
100.0%	18%	82%		

جدول يوضح العلاقة بين حجم عمل الذي تقوم به العامل يؤثر على التزاماته العائلية والصعوبة في انجاز العمل يبين الجدول أعلاه أن نسبة 82% من الاتجاه العام الذين أجابوا بنعم بان حجم العمل لدى العامل بوجود صعوبة في انجاز العمل ونجد فيها 83% أن حجم العمل الذي يقوم به العامل يقرون بأنه لا توجد صعوبة في انجاز العمل، مقابل 80% من الذين وافقوا على حجم العمل الذي يقوم به العامل ويجيدون صعوبة في انجاز العمل ، وفي حين 18% الذين يقولون بان حجم العمل الذين يقوم بع العامل لا يجدون صعوبة في انجاز العمل ونجد فيها 20% بان حجم العمل الذي يقوم به العامل لا يجيدون صعوبة في انجاز العمل، مقابل 17% يقولون بان حجم العمل الذي يقوم به العامل لا يجدون صعوبة في انجاز العمل.

ونستنتج في الأخير بأنه توجد علاقة بين حجم العمل الذي يقوم فيه العامل وإيجاد صعوبة في انجاز العمل أي أن كلما زاد حجم العمل زادت الصعوبة في انجاز العمل.

جدول رقم (16) يوضح العلاقة بين تلقي معلومات متضاربة من أكثر من مسؤول ويحسن التصرف في الأوقات الحرجة

25 * 12				
المجموع	س 12 أتلقى معلومات متضاربة من أكثر من مسؤول		نعم	
	لا	نعم		
38	24	14		
100.0%	63.15%	36.85%		

12	7	5	لا	س25يحسن الزملاء التصرف في الأوقات الدرجة
100.0%	58.33%	41.67		
50	31	19	المجموع	
100.0%	62%	38%		

يبين الجدول أعلاه أن نسبة 62% من المبحوثين الذين أجابوا ب لا بان تلقي معلومات متضاربة من أكثر من مسئول ولا يحسن التصرف في الأوقات الدرجة ونجد فيها 63.15% الذين لا يتلقون المعلومات متضاربة من أكثر من مسئول ويحسنون التصرف في الأوقات الدرجة مقابل 58.33% من الذين يجيبون بلا الذين يتلقون المعلومات ولا يحسن التصرف في الأوقات الدرجة، وفي حين 38% الذين يجيبون بنعم يتلقون معلومات متضاربة من أكثر من مسئول ويحسن التصرف في الأوقات الدرجة

ونستنتج في الأخير إن الأغلبية لا يتلقون معلومات متضاربة من أكثر من مسئول ولا يحسنون التصرف في الأوقات الدرجة

جدول رقم (17) يوضح العلاقة بين اخذ العمل الغير منتهي للبيت ويطور العاملين أدائهم ومهاراتهم بشكل مستمر

السؤال 10*27				
المجموع	س 10أأخذ عملك الغير منتهي للبيت			
	لا	نعم		
36	22	14	نعم	س27 يطور العاملين أدائهم ومهاراتهم بشكل مستمر
100.0%	61.11%	38.89		
14	10	4	لا	
100.0%	71.43%	28.57		
50	32	18	المجموع	
100.0%	64%	36%		

يبين الجدول أعلاه أن نسبة 64% من الاتجاه العام الذين أجابوا بلا بان اتخاذ العمل الغير منتهي للبيت لا يطور العاملين أدائهم ومهاراتهم بشكل مستمر ونجد فيها 71.43% الذين لا يتخذون عملهم الغير منتهي للبيت وهذا لا يطور في مهاراتهم مقابل 61.11% الذين يأخذون عملهم الغير منتهي للبيت ولا يطور في مهاراتهم وفي حين 36% الذين يجيبون بنعم يتخذون عملهم الغير المنتهي للبيت وهذا يؤدي إلى تطوير مهارات العاملين ونستنتج في الأخير أن أغلبية العاملين لا يأخذون عملهم الغير منتهي للبيت ولا يؤدي إلى تطوير المهارات لدى العاملين.

4) التحليل الكلي الإجمالي : العلاقة بين جميع عبارات متغير عبء العمل مع جميع عبارات متغير قدرة

الموظف لدى أفراد عينة الدراسة :

نصت الفرضية على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وقدرة الموظف لدى أفراد عينة الدراسة. أو بصياغة أخرى: - لعبء العمل انعكاس على قدرة الموظف في بلدية مقرة وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون للكشف عن قيم معامل ارتباط بين المتغيرين والجدول يوضح نتائج ذلك.

جدول رقم(24) يوضح قيمة معامل الارتباط بين عبء العمل وقدرة الموظف لدى أفراد عينة الدراسة.

متغيري الدراسة	قدرة الموظف		
	حجم العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
عبء العمل	50	-0,318*	0,000
			القرار
			دال إحصائيا عند $(\alpha=0.05)$

ويتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية عبء العمل و الأداء الوظيفي حيث بلغت $(-0,318^*)$ هي قيمة ضعيفة وسلبية و دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ ، بمعنى كلما زاد مستوى عبء العمل قل مستوى قدرة الموظف، وعليه نستنتج وجود علاقة عكسية بين متغيري الدراسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية التي نصت على عدم وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين عبء العمل و قدرة الموظف وقبول الفرضية البحثية التي تؤكد وجود علاقة بين عبء العمل وقدرة الموظف ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%

من خلال القراءة الإحصائية للمعطيات أعلاه نستنتج أن كلما زاد عبء العمل بشكل كبير تضمحل قدرة العامل على أداء عمل بالشكل المطلوب والعكس أن كان عبء العمل منخفض المستوى تزداد قدرة العامل بشكل كبير ويكون الأداء حسن.

ثالثاً: عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة. أو بصياغة أخرى يوجد انعكاس لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظف في بلدية مقرة. وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون للكشف عن قيم معامل ارتباط بين المقياسين والجدول يوضح نتائج ذلك.

جدول رقم (25) يوضح قيمة معامل الارتباط بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.

الأداء الوظيفي				متغيري الدراسة
القرار	مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	حجم العينة	
دال إحصائياً عند $(\alpha=0.01)$	0,000	-0,505**	50	ضغوط العمل

ويتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي بلغت (-0,505**) قيمة متوسطة وسلبية و دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.01)$ ، بمعنى كلما زاد مستوى ضغوط العمل قل مستوى الأداء الوظيفي، وعليه نستنتج وجود علاقة عكسية بين متغيري الدراسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية التي نصت على عدم وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي وقبول الفرضية البحثية التي تؤكد وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. أي تحقق الفرضية البحثية التي نصت على يوجد انعكاس لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظف في بلدية مقرة.

من خلال تفسير النتائج في ضوء الفرضيات الفرعية يتبين لنا أن الفرضية العامة تحققت ، حيث إن العاملين في بلدية مقرة يعانون من ضغوط العمل والمتحمورة في عبء العمل وبيئته التي يلاحظها الشخص العادي فهناك نقائص عديدة تدفع العامل إلى الملل وتنقص دافعيته ورغبته وتستमित قدرته وتضعف أدائه ، ورغم تكيف معظم العاملين مع هذه الظروف والضغوط يبقى الأداء متذبذب أي في حالة الانخفاض والازدياد .

رابعاً : التوصيات:

- 1- إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حده وشرحها للعاملين بشكل دقيق، نظرا لتداخل وترابط المهام الوظيفية.
- 2- لا بد من توفير بيئة عمل تضمن رضا العامل والتي بدورها ستؤدي إلى وجود بيئة أفضل للتعامل مع العملاء في البلدية .
- 3- عدم الاتصال بالعمال خارج أوقات العمل الرسمية للقيام بمهام إضافية لأنه يؤثر على حياته العائلية والتزاماته الخاصة.
- 4- العمل على تدريب الموظفين العاملين الجدد في البلدية على إدارة الوقت وذلك للتخفيف من الضغوط التي يواجهونها .
- 5- القيام بدورات تكوينية في صالح العمال لأنه يساعدهم على التأقلم مع الأنظمة الجديدة وكذا اكتساب مهارات وخبرات جديدة وبالتالي التحسين من مستوى الأداء .
- 6- الالتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم أداء العاملين ، والوضوح فيما يتعلق بالمكافآت المادية والحوافز وان تمنح للعاملين حسب أدائهم .
- 7- توصي الدراسة بضرورة القيام بالمزيد من الأبحاث والدراسات حول ضغوط العمل في مجالات أخرى لم تتمكن من دراستها، ومحاولة اكتشاف مسببات ضغوط العمل لدى الأفراد في المنظمات ومحاولة التخفيف من الضغوط، بما يعود بالنفع على مصلحة كل من العامل والمنظمة.

على ضوء ما سبق دراسته يتضح لنا إن موضوع ضغوط العمل موضوع كبير جدا وهو السبب البارز في اهتمام الباحثين والمفكرين به وهو ما ينتج عنه إيجابيات وسلبيات كبيرة إلى حد ما وإلى التكاليف على مستوى الفرد والجماعة أو على مستوى المنظمة بحد ذاتها، كما إن جل الموظفين يقضون أوقاتهم في العمل، كما إن الأهداف البارزة للمؤسسة هي تطوير أدائهم، وعليه ظهر تساءلنا الرئيسي على إيجاد الانعكاس الحاصل بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، ونظرا لأهمية هذا الموضوع على الفرد والمنظمة عموما جاءت هذه الدراسة الوصفية الارتباطية تحاول معرفة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالأداء الوظيفي للعاملين بالبلدية، وبعد تحليل وتفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا توصلت الدراسة إلى وجود انعكاس لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل بالبلدية .

لقد ربطنا دراستنا بموظفي بلدية مقرة دائرة مقرة ولاية المسيلة لمعرفة مدى انعكاس مختلف الضغوط التي يتعرضون لها على الأداء الوظيفي لهم .

ومن خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي من شأنها رفع مستوى الأداء في المؤسسات الجزائرية وهي كالتالي :

- العمل في المؤسسات البلدية يتطلب دائما السرعة في الأداء وهو ما يجعلهم تحت الضغط .
- الاتصال بالعمال خارج أوقات العمل يسبب لهم ضغطا كبيرا ، فتلقي الأوامر غير الواضحة بالنسبة لهم يولد ازدواجية في اتخاذ القرارات .
- بينت الدراسة إن عبء العمل يولد ضغطا مهنيا للعمال ، وبالتالي ليس له أي تأثير على رغبتهم وقدرتهم على الأداء .
- أقر غالبية الباحثين بان ضغوط العمل تؤثر عليهم نفسيا أكثر منه جسديا كما تؤثر على حياتهم الشخصية .
- ضرورة الاهتمام بتوثيق أواصر الترابط بين العاملين من خلال عمل لقاءات دورية بينهم لما لها من اثر على أداء العاملين .
- يرى العمال إن الأجور والحوافز المقدمة غير متوافقة مع الجهود المبذولة لان العمل المقدم أكبر مما يتقاضون .

أولاً: المصادر

1. ابن منظور : لسان العرب، دار الصادر، بيروت ،دس،

ثانياً:المراجع والكتب

1. احمد ماهر : السلوك التنظيمي –مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ،الإسكندرية ،2003.
2. احمد محمود خالد الحلبي : اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن 2011.
3. احمد حافظ نجم ومحمد كمال عمارة : دليل الباحث بدون طبعة ، دار المريخ للنشر ، السعودية ، 1988.
4. أنجس مورييس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، تدريبات علمية ، الطبعة الثانية ،دار القصبه للنشر ، الجزائر، 2006.
5. بو الشرش كمال: الثقافة التنظيمية ،دار الأيام للنشر والتوزيع ،ط1،عمان،2015.
6. جرين برج ، جيرالد وبارون ، تعريب ومراجعة لرفاعي ، رفاعي بسبوني إسماعيل :إدارة السلوك في المنظمات ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، 2004.
7. زكي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم مناهج وأساليب البحث العلمي ، بدون طبعة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ،الأردن ، 2000.
8. حمودي صبحي:المنجد في اللغة العربية،ط2، دار المشرق،بيروت، 2000 .
9. حسين حريم : إدارة المنظمات منظور كلي ، ط1 ، دار حامد للنشر والتوزيع ،2003.
10. طلعت إبراهيم لطفي : علم اجتماع التنظيم ، دار غربي للطباعة والنشر والتوزيع ،القاهرة ، 2007.
11. كامل محمد عويضة :علم النفس الصناعي ،ط1،دار الكتب العلمية ،بيروت –لبنان ،1996.
12. لطفي راشد محمد : نحو إطار شامل لمتغير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها ، مكتبة مدي ولي ،القاهرة ، 1996.
13. ماهر احمد : السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ،دار النشر الجامعية ، الإسكندرية ، 2003 .
14. مجيد الكرخي :إدارة الموارد البشرية ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،ط1،الأردن ،2004.
15. موسى خليل : الإدارة المعاصرة المبادئ والوظائف والممارسة ، ط1 ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، بيروت ، 2005 .
16. مروان محمد بن احمد ، عن محمود عبا صرة : إدارة الصراع وضغوط العمل والتغيير ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، 2008.

17. محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999.
18. محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008.
19. محمد الصيرفي: السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2008.
20. مصطفى يوسف كافي: إدارة الموارد البشرية من منظور إداري تنموي تكنولوجي عولمي، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
21. مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
22. ناصر داداي عدون: اقتصاد المؤسسة للطلبة الجامعيين، ط1، دار المحمدية العامة، الجزائر، دس.
23. عبد الغفار الحنفي، عبد السلام أبو قحف، محمد بلال: محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، دط، مصر، 2002.
24. عبد الحكم احمد الخزامي: آفة العصر ضغوط العمل والحياة، مكتبة ابن سينا، دط، دس.
25. عبد الرحمان هيجان: ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998.
26. علي حمدي: سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل، ط2، المكتبة الجامعية، 2000.
27. عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية - بعد استراتيجي -، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2005.
28. عبد المعطي عساف: السلوك الإداري والتنظيمي، مكتبة المحتسب، عمان، الأردن، 1994.
29. عاشور، احمد صقر: إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، بدون طبعة، دار النهضة للطباعة والنشر، بيروت 1973.
30. فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دط، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001.
31. فايز عبد الرحمان الفروح: التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
32. فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط9، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
33. فضيل ديليو وآخرون: الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، بدون طبعة، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر، 1999.
34. رجاء وحيد دويدي: البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، بدون طبعة، دار الفكر، بيروت، 2017.
35. شكشك انس: علم النفس الإداري، الطبعة الأولى، دار النهج للدراسات والنشر والتوزيع، حلب، 2009.

36. رشيد زرواتي : تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، الطبعة الأولى ، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة ، الجزائر ، 2008.
37. مصطفى يوسف كافي : إدارة الموارد البشرية من منظور إداري تنموي تكنولوجي عولمي ، الطبعة الأولى ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان ، 2013.
38. شعبان علي حسين السيبي : أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق ، دط، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 2002.
39. شفيق العتوم : طرق إحصائية ، تطبيقات اقتصادية وإدارية باستخدام SPSS ، بدون طبعة دار المناهج ، الأردن ، 2008 .
40. رابع كعباش : علم اجتماع التنظيم ، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والتوجيه ، الجزائر ، 2006.
41. توفيق عبد الرحمان : المدير في مواجهة ضغوط العمل ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة ، 1994.
42. خالد حامد : منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية ، الطبعة الأولى ، دار الجسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2007 .
43. خضير كاضم محمود الفريجات وآخرون : السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة) ، ط1، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2009 .
- ثالثا: الرسائل والمذكرات :

44. مبارك بنية ضامن العنزي : التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين دراسة مسحية عن العاملين في إدارة مرور الرياض ، رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأجنبية ، الرياض ، 2004.
45. فهيمة حمدي : اثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية زرداني الصالح ، جامعة أم البواقي ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية ، 2014 .
46. عدة العانس و وناس ليلي : اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي - دراسة حالة بديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة ، جامعة أوكلبي محمد الحاج ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2018.
47. لبني زياد خالد الساكت : اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية ، جامعة عمان العربية ، كلية إدارة الأعمال ، 2014.
48. عيسى إبراهيم المعشر : اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، كلية العلوم الإدارية والمالية قسم إدارة الأعمال ، 2009.

49. بن منصور رفيقة : الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص , دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية – سطيف ,رسالة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ,كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والإسلامية ,جامعة الحاج لخضر باتنة , الجزائر , 2014 .
50. وفاء فؤاد شلي ,منار عبد الرحمان محمد خضر :إدارة وتنمية الموارد البشرية,بدون طبعة ,جامعة حلون كلية الاقتصاد المنزلي ,2003.
- 51.عايش صباح : اثر الضغوط النفسية لدى اسر المعاقين على العلاقات الأسرية من حيث متغيري سن ونوع الإعاقة ,رسالة ماجستير في علم النفس الأسري ,جامعة وهران , 2011 .
52. إبراهيم بن محمد البدر :المناخ التنظيمي وعلاقته بضغوط العمل , دراسة ميدانية على ضباط مديرية الدفاع المدني بمنطقة الرياض-رسالة ماجستير ,جامعة الملك سعود ,الرياض , 2006 .
53. ميسون سليم السقا : اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار , رسالة ماجستير إدارة الأعمال , 2009 .
- المجلات:
54. جاسم مشنت دواي وسعد عبد عابر : مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي , المجلة العراقية للعلوم الإدارية , العدد 27 .
55. سحراء أنور حسين : قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي , مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية , العدد2013,36.
56. زهير الصباغ , ضغط العمل , المجلة العربية للإدارة العدد 01 مجلد 05 , 1981.

الملاحق

ملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة محمد بوضياف المسيلة.

كلية: العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

قسم: علم الاجتماع.

التخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل.

عنوان المداخلة:

ضغوط العمل وانعكاسها الأداء الوظيفي دراسة ميدانية- بلدية مقرة ولاية المسيلة-

استمارة البحث: يسرني إن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي أنا بصدد إعدادها استكمالا لإعداد مذكرتي ذات العنوان ضغوط العمل وانعكاسها في بلدية مقرة على الأداء الوظيفي وذلك لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل .

وبما أنكم المختصون والمهتمون والمندمجون في هذا المجال يسرني إن أضع بين أيديكم الكريمة هذه الإستبانة في صورتها الأولى ، وذلك بوضع العلامة (X) أمام الاختيار الذي تراه مناسبا ، مع العلم إن إجاباتكم ستحظى بالسرية وستستعمل لغرض علمي فقط .

تحت إشراف:

من إعداد الطالب:

د. صيد حاتم

جعلاب لخضر

السنة الدراسية 2021/2020.

المحور الأول : البيانات الشخصية :

ضع العلامة (X) أمام الاختيار الذي تراه مناسباً :

1. الجنس: 1. ذكر 2. أنثى
2. السن: 1) أقل من 25 سنة 2) 25-35 سنة 3) 36-45 سنة 46 سنة فأكثر
3. الحالة الاجتماعية: 1) أعزب 2. متزوج 3. مطلق 4- أرمل:
4. المستوى التعليمي: 1- متوسط 2- ثانوي: 3- جامعي:
5. التصنيف المهني الذي تعمل فيه: 1. الاستقبال 2. الإدارة
3. رئيس مصلحة
6. عدد سنوات الأقدمية: 1- أقل من 5 سنوات 2- من 5 إلى 10 سنوات 3- من 11 إلى 15 سنة 4- من 16 إلى 20 سنة 5- من 20 سنة فأكثر

الرقم	العبارة	البدائل	
1-2	المحور الثاني: بيانات حول متغير ضغوط العمل بيانات حول عبء العمل	أوافق	لا أوافق
7	أأنت راضٍ بمستوى العمل الذي تقدمه		
8	حجم العمل الذي تقوم به يؤثر على التزاماتك العائلية		
9	تتعرض لمشاكل صحية بسبب وظيفتك كالأرق		
10	أأأخذ معك عملك الغير منتهي للبيت		
11	عادة ما يتصل بك الرئيس خارج أوقات عملك الرسمية لإنجاز مهام معينة		
12	أأألقى معلومات متضاربة من أكثر من مسؤول		
22	بيانات حول بيئة العمل	موافق	لا أوافق
13	أأأشعر بأن مكان عملي مريح		
14	أأألدي القدرة على التكيف مع كل الظروف		

		توفر المؤسسة كل الوسائل الضرورية والمساعدة في انجاز العمل	15
		عامل الخصوصية غير ضروري في مكان عملي	16
		اشعر بالتشويش أثناء وجودي في مكان العمل	17
لا أوافق	موافق	المحور الثالث: بيانات حول متغير الأداء الوظيفي بيانات حول مؤشر الرغبة في العمل	1-3
		اشعر بالرضا عن عملي داخل المؤسسة	18
		لدي استعداد ورغبة في العمل من اجل تحقيق أهداف المؤسسة	19
		لدي استعداد لانجاز العمل رغم الضغوط التي تواجهني	20
		اشعر بالملل أثناء قيامي بعملي	21
		تزيد الحوافز من دافعتي في العمل	22
لا أوافق	موافق	بيانات حول مؤشر القدرة على العمل	2-3
		يتوافق عملي مع مؤهلاتي	23
		أجد صعوبة في انجاز العمل	24
		يحسن الزملاء التصرف في الأوقات الحرجة	25
		يتمتع العاملون بمهارات التواصل مع الجميع	26
		يطر العاملون أدائهم ومهاراتهم بشكل مستمر	27
		يتم التأكيد على خبرة الموظف في عمله	28

الملحق رقم (02):

الملاحق الاستطلاعية:

Statistiques de fiabilité		Statistiques de fiabilité		Statistiques de fiabilité		Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,487	6	0,537	6	0,575	5	0,650	17

		Corrélations			
		عبء العمل	غموض الدور	بيئة العمل	ضغوط العمل
عبء العمل	Corrélation de Pearson	1	0,427	0,277	,852**
	Sig. (bilatérale)		0,060	0,237	0,000
	N	20	20	20	20
غموض الدور	Corrélation de Pearson	0,427	1	0,137	,695**
	Sig. (bilatérale)	0,060		0,565	0,001
	N	20	20	20	20
بيئة العمل	Corrélation de Pearson	0,277	0,137	1	,603**
	Sig. (bilatérale)	0,237	0,565		0,005
	N	20	20	20	20
ضغوط العمل	Corrélation de Pearson	,852**	,695**	,603**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,001	0,005	
	N	20	20	20	20

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

		Corrélations		
		مؤشر الرغبة في العمل	مؤشر القدرة على العمل	متغير الأداء الوظيفي
مؤشر الرغبة في العمل	Corrélation de Pearson	1	0,430	,866**
	Sig. (bilatérale)		0,058	0,000
	N	20	20	20
مؤشر القدرة على العمل	Corrélation de Pearson	0,430	1	,824**
	Sig. (bilatérale)	0,058		0,000
	N	20	20	20
متغير الأداء الوظيفي	Corrélation de Pearson	,866**	,824**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	
	N	20	20	20

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,654	5
Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,629	6
Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,637	11

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
ضغوط العمل	0,093	50	,200*	0,956	50	0,059
متغير الأداء الوظيفي	0,137	50	0,020	0,966	50	0,159

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	35	70,0	70,0	70,0
	أنثى	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
السن					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 25 سنة	2	4,0	4,0	4,0
	سنة 25- 35	17	34,0	34,0	38,0
	سنة 36 – 45	27	54,0	54,0	92,0
	سنة 46 – 55	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
الحالة الاجتماعية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	15	30,0	30,0	30,0
	متزوج	31	62,0	62,0	92,0
	مطلق	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
المستوى التعليمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابتدائي	4	8,0	8,0	8,0
	متوسط	13	26,0	26,0	34,0
	ثانوي	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	
الخبرة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5	12	24,0	24,0	24,0
	من 5 إلى 10	23	46,0	46,0	70,0
	من 11-15	7	14,0	14,0	84,0
	من 16- 20	5	10,0	10,0	94,0
	سنة فأكثر 21	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Corrélations			
		ضغوط العمل	الأداء الوظيفي
ضغوط العمل	Corrélation de Pearson	1	-,505**
	Sig. (bilatérale)		0,000
	N	50	50
الأداء الوظيفي	Corrélation de Pearson	-,505**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	
	N	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations			
		بيئة العمل	الرغبة في العمل
بيئة العمل	Corrélation de Pearson	1	-,355*
	Sig. (bilatérale)		0,011
	N	50	50
الرغبة في العمل	Corrélation de Pearson	-,355*	1
	Sig. (bilatérale)	0,011	
	N	50	50

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations			
		عبء العمل	القدرة على العمل
عبء الدور	Corrélacion de Pearson	1	-,318*
	Sig. (bilatérale)		0,024
	N	50	50
القدرة على العمل	Corrélacion de Pearson	-,318*	1
	Sig. (bilatérale)	0,024	
	N	50	50

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations			
		غموض الدور	الأداء الوظيفي
غموض الدور	Corrélacion de Pearson	1	-,481**
	Sig. (bilatérale)		0,000
	N	50	50
الأداء الوظيفي	Corrélacion de Pearson	-,481**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	
	N	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد (ك): ط. حنين جلاب

الصفة (طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 20666 1637

الصادرة بتاريخ: 15-04-2021 عن دائرة: مسرة

المسجل بكلية: العلوم الادبائية قسم: علوم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل تحت رقم التسجيل: 18 15 351 089 06

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: حفظ العمل والتحكيم على الاداء الوطني

للموظفين - دراسة ميدانية - بلدية مسرة ولاية

المسيلة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني (ق):



المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع:

تأثيرات العمل والتعايش على أداء الموظفين المواطنين
جامعة ميدانمة - بلدية حفرّة ولاية مسيلة

إعداد الطلبة:

- 1- لحنجر جلاب رقم التسجيل: 18.15.35.1089.06
- 2- رقم التسجيل:

القسم: علم الاجتماع الشعبة: علوم اجتماعية التخصص: تنظيم وعمل
إشراف: حميد حاني الرتبة: أستاذ

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2020-
2021 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة.

موافقة وامضاء المشرفة(ة):



الدكتور:
جمال بن خالد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ