

ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية جامعة ولاية المغير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة:

د/ ربيحة نبار

إعداد الطلبة:

- خليصة خاوة

- شيماء خوني

نوقشت المذكرة علنا يوم: 05/.. 2025/..

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذ محاضراً	بوتي شهرزاد
مشرقا ومقررا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذ محاضراً	نبار ربيحة
ممتحنا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذ محاضراً	بوراس فيصل

السنة الجامعية: 2025/2024.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: العلوم الاجتماعية



ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية جامعة ولاية المغير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة:

د/ ربيحة نبار

إعداد الطلبة:

- خليصة خاوة

- شيماء خوني

السنة الجامعية: 2025/2024.

إهداء



بسم الله الرحمن الرحيم

اللهم لك الحمد قبل ان ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد

الرضا

اهدي وبكل حب بحث تخرجي

الى نفسي العظيمة القوية التي تحملت كل العثرات وأكملت رغم

الصعوبات

الى روح والدي العزيز رحمة الله عليه الذي زين اسمي بأجمل الألقاب

وغرس في روحي مكارم الأخلاق

الى من جعل الله الجنة تحت أقدامها الى من كان دعائها سرنجاحي الى تلك

التي تعبت بدون مقابل وسهرت الليالي وتحملت العناء من أجل اسعادي

أمي العظيمة متعبها الله بالصحة والعافية

الى ضلعي الثابت الذي لا يميل اخواني وأخواتي كل بإسمه: سارة،

سميحة، فتيحة، أمال، بلال، فايز الى اولاد اخي قرة عيني مسك الجنة

وعبد المنعم

الى صديقتي رفيقة دربي وسندي ايناس

الى كل الأهل والأقارب والى كل من ساندني في هذا العمل





إهداء

"وَأخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ"

الحمد لله عند البدء وعند الختام

من قال أنا لها نالها

لقد كانت طريقاً طويلة مليئة بالإخفاقات والنجاحات فخورة بكفاحي

لتحقيق أحلامي

لحظة لطالما انتظرتها وحلمت بها في حكاية اكتملت فصولها

إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل إسمه بكل افتخار إلى

من كلله الله بالهيبة والوقار والدي العزيز

إلى حبيبتي قرة عيني إلى القلب الناب إلى من كانت دعواتها الصادقة

سر نجاحي أمي الغالية

إلى إخوتي سندي في الحياة أدامكم الله ضلعا ثابتا لي وإلى كل صديقاتي

بدون إستثناء

إلى كل الأساتذة الأفاضل الذين قدموا لنا يد المساعدة

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل وفقتي الله وإياكم الخير



شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

"من صنع اليكم معروف فكافئوه فإن لم تجدوا ما تكافئوا به فادعوا له حتى تروا أنكم قد كافأتموه"

بداية نحمد الله كثيرا ونشكر فضله الذي منه علينا لإنجاز هذا العمل المتواضع ويسر لنا طريقه ونرجو

من جلالته ان يوفقنا واياكم في المستقبل الى خير ما نرضاه

نتقدم بجزيل الشكر والعطاء الأستاذة المشرفة نبار ربيحة على ارشاداتها وتوجيهاتها التي

لم تبخل بها علينا يوم وصبرها معنا ونطلب من المولى عز وجل ان يجعلها

في ميزان حسناتها

كما نتوجه بالشكر الى كل من ساعدنا في جمع معلومات هذا البحث

اخص بالذكر الأستاذة المحكمين وعلى رأسهم الأستاذة سلمى بالنور

كما نشكر السادة اعضاء اللجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذا العمل.

ونشكر كل موظفين بلدية جامعة خاصة الموظفة وردة هباز على استقبالها لنا

ومساعدتها القيمة وتسهيلها لمهمتنا

كما لا يفوتنا ان نتقدم بجزيل الشكر لكافة أساتذة علم الاجتماع تنظيم وعمل

الذين رافقونا خلال السنوات الجامعية

وفي الأخير اتقدم باسمه عبارات الشكر

الى من سهرت على كتابة مذكرتنا

وإخراجها بأحلى صورة آمال بريالة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وأثرها على الاداء الوظيفي على عينة من موظفي بلدية جامعة ولاية المغير، وقد استخدمنا العينة القصدية (العمدية) كما اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل البيانات، وباستخدام أداة الاستبيان التي تم تصميمها وتوزيعها على موظفي المؤسسة محل الدراسة حيث تم توزيع 75 استمارة استرجعت كاملة كما تم تحليل النتائج واختبار الفرضيات باستخدام التكرارات والنسب المؤوية.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الأداء، الأداء الوظيفي.

Abstract:

This study aimed to identify work stress and its impact on job performance on a sample of employees of Al-Mughair State Municipality. We used the intentional sample. In this study, we relied on the descriptive analytical approach to describe and analyze the data, using the questionnaire tool that was designed and distributed to the employees of the institution under study. 75 questionnaires were distributed and returned in full.

<**Keywords:** work stress, performance, job performance.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر وعرافان
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
03	أولاً: إشكالية
04	ثانياً: فرضيات الدراسة
04	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
05	رابعاً: أهداف دراسة الموضوع
05	خامساً: تحديد المفاهيم
09	سادساً: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والأداء الوظيفي	
15	تمهيد
16	المبحث الأول: مدخل الى ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي
16	المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل
20	المطلب الثاني: أنواع ومصادر ضغوط العمل
25	المطلب الثالث: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية
27	المبحث الثاني: أساسيات في الأداء والأداء الوظيفي
27	المطلب الأول: مفهوم الأداء والأداء الوظيفي
30	المطلب الثاني: علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي
33	المطلب الثالث: أساليب واستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
37	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الاجراءات الميدانية للدراسة	
39	تمهيد
40	أولاً: التعريف بميدان الدراسة
41	ثانياً: الهيكل التنظيمي لبلدية جامعة

43	ثالثا: مجالات الدراسة
44	رابعا: منهج الدراسة
45	خامسا: عينة الدراسة
45	سادسا: أدوات جمع البيانات
	الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة
48	المحور الأول: البيانات الشخصية
52	المحور الثاني: تأثير أعباء العمل على الأداء الوظيفي
60	المحور الثالث: تأثير بيئة العمل الأداء الوظيفي
68	المحور الرابع: تأثير الضغوط الشخصية على الأداء الوظيفي
74	مناقشة النتائج
80	خاتمة
81	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق



مقدمة



لقد أصبحت ضغوط العمل من مظاهر الحياة العملية التي لا يمكن تفاديها نهائياً، فنتيجة للانفجار المعرفي والتكنولوجي صار لزاماً على العامل أن ينتج أكثر ويعمل أطول للحفاظ على وظيفته ما يضعه في مواجهة ضغوط مهنية تفرضها البيئة التنظيمية، دون أن ننسى تأثير الضغوط الشخصية التي يحملها معه من بيئته المجتمعية، ما يخلف آثار سلبية على نفسيته، سلوكه، مواقفه اتجاه وظيفته اتجاه زملاءه ومنظّمته، لأجل ذلك سميت ضغوط العمل بالقاتل الصامت أو القنبلة الموقوتة كونها تتبلور وتنمو في داخل الفرد شيئاً فشيئاً حتى تصبح جزءاً لا يتجزأ من حياته، تتفجر ساعة احتدام الصراع بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة.

ويتعرض الأفراد في منظمات العصر الحديث للعديد من الضغوط، التي ازدادت وتنوعت مسبباتها ومصادرها نتيجة عوامل كامنّة في بيئة العمل أو في البيئة المحيطة، ما جعلت الفرد يعيش حالات من عدم الاتزان النفسي والجسمي كالتوتر، القلق والانفعال، والتي تظهر آثارها بدرجة كبيرة عند أدائه لمهامه أو لواجباته الوظيفية وحتى في علاقاته مع الآخرين سواء كانوا رؤساء، زملاء وحتى زبائن ومن هذا المنطلق، فإن الاهتمام بدراسة ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء يرجع إلى حقل علم النفس والسلوك التنظيمي، خصوصاً في عصرنا الحالي الذي يعرف بكثرة التنظيمات وتنوع الضغوط الواقعة عليها. وعلى الرغم من تفاوت حدة هذه الضغوط من عامل لآخر، إلا أن تدني مستوى الكفاءة والإنتاجية، وزيادة معدلات الغياب والتسرب، وانخفاض مستوى الرضا والأداء الوظيفي تعد من أبرز آثار تقشي هذه الضغوط.

فعندما يواجه الأفراد العاملون هذه المؤثرات والضغوط بصورة دائمة ومستمرة فإنهم يفقدون معها القدرة على المواجهة والتعامل معها مما يؤثر سلباً عليهم "سلوكياً وتنظيمياً" وهذا ما ينعكس بصورة واضحة على مستوى أدائهم ورضاهم الوظيفي، مما دفع الباحثين في هذا المجال إلى دراسة ضغوط العمل ووضع استراتيجيات فردية وتنظيمية للتعامل معها قصد الحد منها أو التقليل من آثارها السلبية وبالتالي زيادة وتحسين الأداء وتحقيق أهداف الأفراد والمنظمة معاً.

وقد اشتملت دراستنا على أربع فصول: الفصل الأول بعنوان الاطار العام للدراسة ويتضمن الإشكالية وأسباب و أهداف الدراسة وتحديد مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة كما تضمنت دراستنا فصل ثاني بعنوان الأدبيات النظرية لضغوط العمل والأداء الوظيفي والفصل الثالث بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والتي اشتملت على

مجالات الدراسة والمنهج المستخدم ومجتمع البحث وعينة الدراسة بالإضافة لأدوات الدراسة،
اما الفصل الرابع فنستعرض فيه تحليل البيانات ومناقشة وتفسير النتائج.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: إشكالية

إن نجاح أي منظمة يرجع إلى كفاءة وأداء الأفراد، لهذا يعتبر المورد البشري من أهم العناصر المكونة للمؤسسة للحفاظ على مكانتها وبقائها واستمراريتها، فلا يمكن تحقيق الأهداف المرجوة إلا من خلال المورد البشري والذي يطلق على الأفراد الذين لديهم خبرات المتخصصة والذين يعملون في المؤسسات والمنظمات العامة أو الخاصة وترتبط بينهم علاقات ضمن إطار وظيفي لتحقيق أهداف المؤسسات من خلال استثمار الخبرات والموارد المتوفرة لديهم.

يعد العمل ظاهرة طبيعية في حياة الفرد والمجتمع فيعتبر سمة أساسية وهامة يتميز بها الأفراد والجامعات في كل المجتمعات بإعتباره يمثل أحد مظاهر السلوك اليومي والتي تدور حوله كافة الأنشطة الإنسانية في المجتمع، كما يعرف بأنه كل نشاط يمارس فيه الإنسان جهوده الفكرية والجسدية لإشباع احتياجاته ورغباته وذلك عن طريق حصوله على أجر ومكافأة مالية لكن العامل نجده أحيانا ما يتعرض إلى مستويات مختلفة من الصعوبات والعوائق والضغوطات في العمل، وتترك عادة آثار سلبا على أدائهم في العمل والتي تؤدي في أغلب الأحيان إلى حالات من الاضطراب والقلق والإحباط وذلك بما سمي بضغط العمل

تعتبر ضغوط العمل من الظواهر الشائعة في بيئات العمل المختلفة حيث يواجه الموظفون تحديات متعددة تتعلق بمتطلبات العمل وحجم المهام الموكلة إليهم وغياب التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، ومع تزايد هذه الضغوط قد تتفاوت تأثيراتها على الأداء الوظيفي، فقد تؤدي إلى التشتت الذهني والتوتر النفسي أو قد تكون بالعكس دافعا لتحفيز الأداء والابتكار في بعض الحالات بحيث تدفع الموظف إلى بذل جهد أكبر من أجل النهوض بالمنظمة وجعلها قادرة على مراجعة ما قد تتعرض له من خلال الحوافز التي تقدمها المنظمة مثل المكافآت المالية والترقيات والاعتراف بالإنجازات، وهذا كله يساعد في تحسين مستوى الأداء الوظيفي عندما يكون الموظف يشعر بالتقدير والمكافأة لهذا يعتبر التحفيز من العوامل الرئيسية التي يمكن أن تؤثر بشل كبير في كيفية تعامل الموظفين مع ضغوط العمل.

ومن هنا حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في جميع الحقول المعرفية كالعلوم الاجتماعية والإقتصادية والنفسية والتنظيمية لما لها أثر كبير على الأداء الوظيفي للعمال، حيث أنها لا تؤثر على حالتهم الصحية والنفسية فقط بل ينعكس أيضا على مستويات أدائهم.

لقد واجهت مختلف المؤسسات الاجتماعية والإقتصادية والخدماتية الكثير من الضغوط والتحديات اثرت على الموظفين بصفة جوهرية، فالفرد جزء من التنظيم والمحرك الأساسي للتنظيمات، فالضغوط الناتجة عن هذه التحديات البيئية والتنظيمية جعلتها نقطة ارتكاز ومصدر اهتمام كونها تؤثر بدرجة كبيرة على كفاءة وأداء الموظفين وهذا ما جعل التعامل معها صعب، وعليه نطرح التساؤل التالي:

ما هو أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي؟

الأسئلة الفرعية

1. هل تؤثر أعباء العمل على الأداء الوظيفي؟
2. هل تؤثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي؟
3. هل تؤثر الضغوط الشخصية على الأداء الوظيفي؟

للإجابة على الأسئلة السابقة تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

ثانيا: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

لضغوط العمل أثر على الأداء الوظيفي.

الفرضيات الفرعية

1. تؤثر أعباء العمل على الأداء الوظيفي
2. تؤثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي
3. تؤثر الضغوط الشخصية على الأداء الوظيفي

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

- من أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار ودراسة هذا الموضوع هي:
- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع.
- هذا الموضوع يصب في مجال تخصصنا علم اجتماع تنظيم وعمل.
- قابلية هذا الموضوع للدراسة.

- محاولة خوض تجربة ميدانية لمعرفة نوعية هذه الضغوط.
- تزايد اهتمام بالفرد العامل واعتباره مورد بشري هام ورأس مال.

رابعاً: أهداف دراسة الموضوع:

تسعى دراستنا إلى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون داخل المؤسسة.
- تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، هل هي علاقة سلبية أم إيجابية.
- تحليل مصادر الضغوط (مثل: عبء العمل، العلاقات داخل العمل، الوقت، الترقية...).
- التعرف على أعباء العمل على الأداء الوظيفي.

خامساً: تحديد المفاهيم:

- العمل:

لغة: المهنة والفعل، والجمع أعمال، عمل عملاً، وأعمله غيره واستعمله.¹

اصطلاحاً: هو الجهد الحركي أو ما يسمى بالطاقة والجهد الذي يبذله الإنسان من أجل تحصيل أو إنتاج ما يؤدي إلى إشباع حاجة معينة محللة.

وكذلك يعرف العمل بأنه الجهد البدني والعقلي الذي يبذله الإنسان في مجال سعيه الدنيوي من أجل الارتزاق والاكْتساب أي على كل جهد عقلي وبدني يبذله الإنسان في مجال النشاط الاقتصادي في سبيل إنتاج الخدمات والسلع الاقتصادية لغرض الكسب والعيش.²

التعريف الإجرائي: هو الجهد المبذول أو الطاقة المصروفة من طرف الفرد العامل لتلبية وإشباع حاجاته.

¹ ابن منظور، لسان العرب، ط1، القاهرة، دار المعارف، 1707، ص3107.

² صادق مهدي السعيد، مفهوم العمل وأحكامه العامة في الإسلام، (ب ط)، بغداد، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية، 1983، ص9.

-المؤسسة:

لغة: يعرفها قاموس اللغة العربية بأنها التأسيس مشتق من الفعل أسس بمعنى بناء ووضع قواعد البناء وأسس¹.

اصطلاحا:

"المؤسسة هي وحدة أو منظمة تتبع نظاما اقتصاديا تمارس من خلاله نشاط إنتاجي سلعي أو خدمي، بغية تحقيق أهدافها، وللمؤسسة أنواع عدة، يتماشى كل منها مع طبيعة أهدافها، وفق إطار قانوني مرتبط بنشاطها، وللمؤسسة استقلالية مالية تؤهلها لممارسة نشاطها ضمن بيئة داخلية وأخرى خارجة وفي زمان محدد".

"تعريف المكتب الدولي للعمل BIT: ويعرف المؤسسة بأنها هي كل مكان لمزاولة نشاط اقتصادي ولهذا المكان سجلات مستقلة".

"كما تعرف أيضا: هي منظمة اقتصادية تعمل في إطار قانوني محدد، وتقوم بدمج عناصر الإنتاج لإيجاد قيم مضافة ينتج عنها توليد للثروة ومن ثم توزيع الدخل"².

التعريف الإجرائي: المؤسسة هي الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي.

من المعروف أن الدراسات السابقة هي أول خطوة يقوم بها الباحث قبل الشروع في أي بحث لأن معرفة الباحث لما توصل إليه الآخرون يساعده في تحديد المنطلقات التي سيتناولها في موضوعه، لهذا قمنا بالاطلاع على العديد من البحوث والدراسات السابقة من أجل الإلمام بالجانب النظري للدراسة، وتم اختيارنا لمجموعة من الدراسات التي لها علاقة بدراستنا من خلال التعرف على كيفية تناولها للموضوع وإجراءاتها وأدواتها وأهم نتائجها.

¹ قاموس، المجد في اللغة العربية، ط2، المشرق، بيروت، بدون سنة، ص300.

² فوزي محيريق بن الجيلاني، مدخل لاقتصاد المؤسسة، الوادي الجزائر، مطبعة الرمال، 2020، ص25.

سادسا: الدراسات السابقة

أ: الدراسات العربية

دراسة (عيسى ابراهيم المعشر 2009) بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، الأردن عمان 2009 وهي دراسة قدمت استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في القطاع الأردني وأثر هذه الضغوط على أدائهم، والتعرف على مصادر هذه الضغوط، وتمثلت عينتها ب 240 عامل، حيث أخذ 10% من أصل 2400 عامل من 12 فندق مستعملا الاستبيان كأداة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي لوصف مشكلة البحث، حيث انطلق من التساؤل التالي:

ما هو أثر ضغوط العمل على العاملين في القطاع الفندقي أثناء قيامهم بواجباتهم الوظيفية؟

وكانت الفرضيات كالتالي:

- عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين عبء العمل وأداء العاملين.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين الهيكل التنظيمي وأداء العاملين.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين بيئة العمل وأداء العاملين.

وتم تحليلها للوصول إلى النتائج وبالتالي كانت نتائج الدراسة كالتالي:

- عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة، وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى.

- عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت من جهة، وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى.

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة، والمتغير التابع هو الأداء من جهة أخرى.

دراسة (أمل محمد مصطفى 2024) بعنوان ضغوط العمل وأثرها على جودة الحياة الوظيفية على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB) معهد إدارة الأعمال العباسية للحاسبات الآلية والعلوم التجارية، جمهورية مصر العربية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتم إجراء الإستبيان على عينة من العاملين بالبنك المجتمع المستهدف، واعتمدت الباحثة على العينة العشوائية وتم جمع 150 استجابة من أصل 400، ومن أهم النتائج المتوصل إليها كالآتي:

- وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد ضغوط العمل (الهيكل التنظيمي، أنماط القيادة التنظيمية، الأجور والمكافآت، عبء العمل) على جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (الجوانب الوظيفية والتنظيمية ، بيئة العمل المادية والمعنوية)، حيث أثبتت الدراسة الإحصائية صحة الفروض الرئيسية بوجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية.

دراسة (خليل حجاج 2007) بعنوان تأثير ضغوط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي، أجريت الدراسة على عينة من الممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة، تدور مشكلة البحث حول علاقة ضغط العمل مع كل من الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي، وهل هناك فروق بين ضغوط العمل ومتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، مدة الخبرة).

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية خلال قيام الممرضين بأعمالهم في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، وكذلك الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي، أما عن المنهج المتبع هو المنهج الوصفي المسحي الميداني، أما عن عينة البحث فتتكون من 100 ممرض وممرضة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، أما عن الأدوات المستخدمة هي الإستبيان، أما عن النتائج المتوصل إليها هي كالآتي:

- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي.
- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والانتماء الوظيفي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل.

ب- الدراسات المحلية

دراسة (كلاش هناء 2020) بعنوان أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة جامعة محمد خيضر-بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية.

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الإستشفائية بشير بن ناصر بسكرة والتعرف على العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي وتحديد مدى تأثير ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، بيئة العمل، الهيكل التنظيمي) على الأداء الوظيفي وذلك لمساعدتهم للتغلب عليها وزيادة الوعي بها وشعورهم بالرضا عن العمل، وبالتالي التحسين في ادائهم الوظيفي، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي واستخدام الاستبيان والمقابلة كأدوات للدراسة، وتم اختيار عينة عشوائية شملت العاملين بالمستشفى محل الدراسة وانطلقت من التساؤل التالي:

ما أثر ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، بيئة العمل، الهيكل التنظيمي) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة؟

وكانت النتائج المتوصل إليها كالآتي:

- وجود أثر معنوي لضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- وجود أثر معنوي عكسي لغموض الدور على الأداء الوظيفي.
- وجود أثر معنوي لكل من عبء العمل وظروف العمل صراع الدور والهيكل التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

دراسة (منيرة تماسيني 2014) بعنوان علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران جامعة، الوادي، جامعة حمه لخضر الوادي، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للموظفين، وقد تمت صياغة التساؤل الرئيسي كما يلي:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي؟

وقد تم استخدام في هذه الدراسة استبيانين الأول لقياس ضغوط العمل ومكون م 25 بندا، والاستبيان الثاني لقياس الرضا الوظيفي وهو مكون من 27 بندا موزعة على ثلاث أبعاد وهي مستوى العلاقات الاجتماعية، دوران العمل، التسبب المهني، ولقد تم استخدام أسلوب المعالجة الإحصائية والمتمثلة في الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في حساب معامل الارتباط بيرسون وذلك من أجل التحقق من فرضيات الدراسة، فتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ودوران العمل.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتسبب المهني.
- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى العلاقات الاجتماعية.
- أي أن الفرضيتين الأولى والثانية غير محقتين والفرضية الثالثة محققة، ومنه نستنتج أن الفرضية العامة قد تحققت جزئياً.

دراسة بن ميدي فاطمة (2019) بعنوان أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية لعينة من عمال مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في ظل انتشار جائحة كورونا (كوفيد 19) على الأداء الوظيفي للعاملين في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة، وانطلقت من التساؤل التالي:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة؟

وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (66) موظفاً، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبانة عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد والتدرجي وخلصت الدراسة لعدة نتائج هي:

- يدرك عمال مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة الضغوطات التي تواجههم في عملهم.
- هناك مستوى متوسط للأداء الوظيفي في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي).

التعقيب على الدراسات السابقة

بعد استعراض الدراسات السابقة العربية والمحلية المتعلقة بموضوع ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى مختلف القطاعات العمالية والمؤسسات المختلفة ، ولقد تعددت هذه الدراسات في بناء أهدافها وتساؤلاتها ومحاورها، ونتائجها، وركزت أغلبها على العاملين في مختلف المجالات منها البلديات وقطاع البنوك والمستشفيات والأجهزة الأمنية والقطاع الحكومي والفنادق والمدارس الحكومية وغيرها، كذلك وجدنا أن هذه الدراسة تتفق مع الدراسات السابقة في العديد من الجوانب في أن كلاهما يشتركان في المتغيرين وهما ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكذلك فيما يخص أداة جمع البيانات اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الإستبيان كأداة لجمع المعلومات وكذلك في المنهج المستخدم تم الاعتماد على المنهج الوصفي لكل الدراسات السابقة والحالية، وقد تم الاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS) في كل الدراسات السابقة والحالية، ونجد أن كلاهما يهدف إلى معرفة العلاقة والتأثير بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين، ولكن الاختلاف يكمن في طريقة اختيار العينة فالدراسة العربية (عيسى ابراهيم المعشر 2009) اختيرت العينة العشوائية المنتظمة حيث تمثلت العينة بنسبة 10% .

أما دراسة (خليل حجاج 2007) ثم اختيار العينة بطريقة عشوائية حيث تمثلت العينة بنسبة 20% .

أما الدراسة الحالية تم اختيار العينة بالطريقة القصدية حيث تمثلت العينة بنسبة 25% .

سابعاً: المقاربة النظرية

المقاربة السيكولوجية :

تم اعتمادها لأنها تركز على كيف تؤثر الضغوط على الحالة النفسية للفرد، وبالتالي على إنتاجيته.

تعتمد على نظريات مثل:

نظرية لازاروس وفولكمان حول الضغوط والتكيف (Lazarus & Folkman's Stress and

Coping Theory).

نظرية ماسلاش للاحتراق النفسي.(Maslach Burnout Inventory).

الفصل الثاني

الأدبيات النظرية لضغوط العمل والأداء الوظيفي

تمهيد:

في بيئة العمل الحديثة، يُعد الحفاظ على مستوى عالٍ من الإنتاجية والفعالية تحدياً مستمراً، خاصة في ظل ما تشهده المؤسسات من تطورات سريعة ومتطلبات متزايدة. ومن بين أبرز العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين وجودة إنتاجهم هي ضغوط العمل. فهذه الضغوط، التي قد تتجم عن عبء المهام، ضيق الوقت، ضعف التواصل الإداري، أو حتى التوترات الشخصية داخل بيئة العمل، لا تقتصر آثارها على الجوانب النفسية للموظف فحسب، بل تمتد لتؤثر على مستوى أدائه، انضباطه، ودافعيته للعمل.

إن فهم طبيعة هذه الضغوط، ومسبباتها، وسبل التعامل معها، يمثل خطوة أساسية نحو تحسين جودة الحياة الوظيفية ورفع كفاءة المؤسسة ككل.

المبحث الأول: مدخل الى ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي

المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل

أولاً: مفهوم ضغوط العمل:

نظراً لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية اهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي الذين اختلفوا في تعريفهم لهذا المفهوم من شخص لآخر كل حسب تخصصه ومجال عمله ومن هذا المنطلق يمكن إبراز التعاريف التالية:

أ. لغة: «حسب معجم الرائد فان ضغوط العمل من فعل ضغط يضغط ضغطاً ضغط شيء، أي عصره، كبسه، شدد وضيق عليه¹»

وحسب " قاموس لاروس الضغط يضغط عليه، التشدد، وضيق على الشخص².

"القاموس المدرسي": الضغط، الكبس، تشدد، والتضييق³.

كما أن الضغط(stress) مشتقة من اللاتيني (stringer) الذي يعني البؤس - الحزن الانهالك - شد⁴.

ب. اصطلاحاً:

أما اصطلاحاً فمصطلح ضغوط العمل فإنها لم تستخدم إلا في القرن الثامن عشر ويقصد بها (جهد قوي وإجهاذ وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم او قواه العقلية)⁵.

ومنذ ذلك الوقت اختلفت آراء الباحثين في تعريف ضغط العمل حيث يعتبر التعريف من أهم المواضيع التي تواجه المهتمين والباحثين في تعريف ضغوط العمل من حيث التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط.

¹ جبران مسعود، معجم الرائد، ط 3 بيروت، دار العلم للملايين 2005 ص 565.

² احمد عابد واخرون ، المعجم العربي الاساسي لاروس، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ص 773. سنة 01-2003

³القاموس المدرسي ،دار الشمال للطباعة والنشر والتوزيع ، ط3، طرابلس، لبنان 2002، ص 391

⁴ Norbert sillany, Dictionnaire encyclopédique laronsre, paris, 1980, p114

⁵ عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، ص15

حيث عرف سمير عسكر ضغط العمل بأنه (مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له)¹.

أما برودزنسكي وزملاءه (Brodzninski and other) عرفوا ضغط العمل بأنه (تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي)².

هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور.

ويرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن اختلال الوظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى إنخفاض مستوى الرضى الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية³.

ويعتبر كوبر (Cooper): الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد⁴.

يرى "بارون" بان ضغوط العمل عبارة عن استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها⁵.

¹ عمر سرار، مسببات ضغوطات العمل في المنظمات، مجلة المدبر، مج07، ع01، جامعة المدية، 2020، ص16

² عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مرجع سابق، ص15

³ فاروق عبده قليه وعبد المجيد السيد السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 305

⁴ شعبان علي حسين، أسس السلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق للمكتب الجامعي الحديث الإسكندرية مصر 2002، ص 356

⁵ عيسى إبراهيم المعشر أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، إدارة الأعمال كلية العلوم الإدارية والمالية الاردن سنة 2009 ص 16.

عرفها مصطفى يوسف بأنها عبارة عن تفاعل بين البيئة الخارجية والقوى الداخلية، والاستيعاب من قبل الفرد والتي يترتب عنها آثار مادية وسلوكية وهذا بسبب زيادة متطلبات العمل التي تفوق قوى الفرد¹.

ان ضغوطات العمل هي التغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمع ضاغط على الفرد².

وتعتبر تلك الحالة من الاجتهاد النفسي والبدني التي تؤثر على سلوك الفرد الناتجة بسبب زيادة حجم متطلبات العمل إلى فوق قدرات الفرد وإمكانياته³.

ثانياً: مراحل ضغوط العمل

1- مراحل ضغوط العمل:

إن ضغوط العمل لا تتكون بين ليلة وضحاها وإنما هناك مراحل عدة لا بد أن يمر بها العامل أو الموظف حتى يظهر تلك الضغوط عليه، حيث يرى الباحثين أن الإنسان يمر أثناء تعرضه للمواقف الضاغطة لثلاث مراحل وضحاها هانز سيلبي Hans seley على النحو التالي:

- المرحلة الأولى (الانذار أو التنبيه للخطر):

تتصف هذه المرحلة بوجود درجة عالية من القلق والخوف وخاصة إذا كان الشعور بالتهديد أو الخوف هو مصدر التوتر، أو بدرجة عالية من الاكتئاب إذ كان مصدر التوتر هو توقع الخسارة، وتؤدي هذه الحالات إلى زيادة ضغط وتسارع ضربات القلب.

¹رانية مرواني، دور إدارة الوقت في مواجهة ضغوط العمل، مذكرة ماستر غير منشورة في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، سنة 2015-2016، ص 58.

²مصطفى يوسف كافي، إدارة الصراع والأزمات التنظيمية، دار الحامد، عمان، الطبعة الأولى، سنة 2015، ص 94.

³مصطفى يوسف كافي، مرجع نفسه من 95

- المرحلة الثانية (المقاومة)

في حالة استمرار الضغط يستدعي الجسم النظام المناسب لمواجهة هذا الضغط مما يؤدي إلى ظهور سلبيات كثيرة كإصدار أحكام وقرارات متعددة وسريعة، أو حدوث نزاعات قوية وظهور العديد من التصرفات والمتغيرات الخارجة عن سيطرة الفرد الأمر الذي يؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مشاكل أخرى وأعراض سلبية¹.

- المرحلة الثالثة (الإنهاك):

وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط، واستمر يعاني منها فترة طويلة، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهددة وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد لأعراض الضغط مثل الصداع وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية، وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة فعقل وجسم الإنسان له حدوده للتحمل والمقاومة، وكلما زاد معدل تكرار الانذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا وإنهاكا في عمله وحياته وازدادت قابليته للأمراض البدنية والنفسية.

وقد طرحت أعمال سيلبي (Seley) هذه ثلاث نقاط تتعلق بالضغط النفسي يتعين على المديرين أخذها في الاعتبار:

- أولا: هناك ردود فعل محددة اتجاه الضغط.

- ثانيا: هناك اختلاف في شكل ردود الفعل بين الأفراد يعزى ذلك إلى الفروق الفردية بين الأفراد في محيط العمل، إضافة إلى نوعية وحدة الضغوط التي يتعرضون لها.

- ثالثا: أن عقل الإنسان وجسمه وحدود لما يمكن احتمالها، ومقاومته، فقد يؤدي تكرار واستمرار حالات الضغط إلى زيادة قابلية الشخص للحوادث والأمراض والسلوك المرتبكة والنتائج الأخرى التي قد تؤثر سلبا على أدائه التنظيمي.

¹ وحدة متلف، ضغوط العمل وأثرها على أداء عمال الحصة، مجلة الاقتصاد الصناعي (خزارتك)، مج12، ع01، 2022،

ومما سبق نستنتج أن الفرد يتعرض لثلاث مراحل وهي مرحلة الانذار أو التنبيه للخطر حيث يجهز الفرد نفسه لمواجهة الخطر، والتهديد أما المرحلة الثانية وهي مرحلة المقاومة حيث يحاول فيها الفرد إصلاح أي ضرر ومسببات الضغط، أما المرحلة الأخيرة وهي مرحلة الإنهاك حيث تعتبر هذه المرحلة مرحلة خطيرة وحادة تشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة¹.

المطلب الثاني: أنواع ومصادر ضغوط العمل

أولاً: أنواع ضغوط العمل

لضغوط العمل أنواع تتعدد بتعدد معايير التصنيف نذكر منها:

أ. حسب مستوى الحدة:

يمكن تقسيم الضغوط إلى أربعة فئات هي الضغوط الجيدة وهي التي تحفز الفرد وتجعله يتحدى المواقف. والضغوط السيئة الأشياء التي تجعل الفرد يشعر بالاستنزاف والإحباط والضغوط الزائدة وذلك عندما تكون أعباء العمل أكبر من أن يستطيع الفرد إدارتها والتعامل معها والفئة الرابعة الضغوط دون المستوى وذلك عندما يكون العمل محدودا بدرجة كبيرة بما يؤدي إلى استثارة السأم أو الملل وذلك فليس من الضروري أن تنتج الضغوط عن زيادة الأعباء فقط فيمكن أن تنتج عن محدودية العمل ووفرة الوقت². أما إذا تجاوزت هذه الضغوط لمستوى معين بحيث تكون حادة أو سيئة غالبا في حياة الفرد فإنها تكون ضغوط سلبية ضارة سواء على المنظمة أو الفرد³.

- الضغوط من حيث الايجابية والسلبية

- ضغوط العمل الايجابية التي ينجح الفرد في التكيف الايجابي معها وتحويلها الى حافز يستفيد جهده وطاقته الإبداعية وتؤدي الى حالة من الحماس والفرح.

¹الرشيدى، هارون توفيق: الضغوط النفسية، طبيعتها-نظرياتها-برنامج لمساعدة الذات في عالجها، المكتبة الأنجلو

مصرية للنشر والتوزيع، ط1، 1999، ص52

² طارق عبد الرؤوف عامر، إيهاب عيسى المصري، الضغوط المهنية وضغوط العمل، ط1، القاهرة، مصر: مؤسسة

طبية للنشر والتوزيع.2018، ص70

³محمد صالح الدين ابو العلاء، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة،

فلسطين، 2009، ص12

فالضغط في بعض الاحيان قد يؤدي الى استثارة الافراد ورفع معنوياتهم، والقضاء على اي تكاسل او تخاذل يحدث روتين العمل اليومي، وهذا الضغط يجب ان يكون ضمن الحدود التي يستجوبها العمل، وان يراعي اثناء ممارسة هذا الضغط قدرة العاملين وتحملهم بحيث يحدث لديهم ارهاق يؤثر على ارتباطهم الذاتي بقيمه العمل ويقلل من ولائهم للمنظمة.

- الضغوط العمل السلبية ويقصد بها باقي انواع الضغوط التي تؤثر بشكل سلبي على كل من متخذي القرار والعاملين به، مما يولد عدد من المشكلات الإدارية والنفسية، وتبرز فيما يلي:

- انعدام الرغبة في العمل وكبت جميع دوافع الابداع.

- اتباع الاسلوب الروتيني في العمل والكف عن اي مبادرة فردية.

- زيادة الشعور بالإحباط والعدوانية وتحقير الذات.

ومثل هذا وغيره يؤدي الى تراجع مستوى الاداء واضطراب العلاقات الإدارية والتنظيمية¹.

الجدير بالذكر أن ليس كل الضغوط سيئة بل قد تكون مفيدة ومحفزة وجيدة بالنسبة للفرد والمنظمة التي يعمل بها الفرد، وذلك عندما تكون هذه الضغوط قليلة (معتدلة)، حيث نجد أنها تحفز الفرد للعمل والإنتاج ومثال ذلك النجاحات التي تحقها الأفراد في مجال التجارة والدراسة والرياضة حيث نجد إن التحدي والرغبة في النجاح تكون محفزاً قوياً بالرغم من أنها نوع من أنواع الضغوط.

ب. حسب الفترة الزمنية والتأثير على صحة الإنسان

قسم بعض الباحثين الضغوط تبعاً للفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى تأثيرها على صحة الانسان النفسية والبدنية إلى ثلاثة أنواع من الضغوط، وهي كما يلي:

- **الضغوط البسيطة:** وهي عادة تستمر من عدة ثواني قليلة إلى ساعات، كالمضايقات الصادرة من أشخاص تافهين، أو أحداث أخرى في الحياة العملية تكون مصدراً للضغوط.

- **الضغوط المتوسطة:** وتستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافي، أو زيادة شخص مسؤول غير مرغوب فيه، أو الضيق الناتج عن المعدة أو الامعاء².

¹ محمد صلاح الدين أبو العلاء، مرجع سابق، ص20

² لهاشمي لوكيا، فتيحة بن زروال، الاجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية جامعة منتوري قسنطينة، عين مليلة: دار

الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، 2006، ص06

- **الضغوط الشديدة:** وهي عادة تستمر لأسابيع أو شهور أو حتى سنوات، ثل غياب شخص عزيز عن العائلة فترة طويلة بالسفر أو الموت وما شابه ذلك في الحياة.. أما في العمل فهناك حالات ينتج عنها مثل هذا النوع من الضغوط مثل النقل، أو التجديد، أو الإيقاف عن العمل لحين زوال السبب.¹

يمكن القول أن الضغوط المهنية هي إحدى المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات من خلال تأثيرها على كل أفرادها الذين يبدون استجابات مختلفة تجاهها نتيجة لتفاعل العوامل المسببة لها ومختلف الخصائص الفردية والتنظيمي. ولضغوط العمل أنواع تتعدد بتعدد معايير التصنيف وتتحقق من خلال مرور الفرد بأربعة مراحل ويوجد من الباحثين من يحددها بثلاث مراحل تبدأ بالإحساس بالمشير وصولاً إلى مرحلة الإنهاك في حالة الاستجابة العكسية.

ثانياً: مصادر ضغوط العمل:

المؤسسات الصحية مثلها مثل بقية المنظمات تختلف فيها مصادر ضغوط العمل بين ضغوط عمل خارجية (خارج المؤسسة)، ضغوط عمل داخلية أو تنظيمية (داخل المؤسسة وضغوط عمل شخصية فردية).

أ. **مصادر ضغوط العمل الخارجية:** تتمثل أهم الضغوط الخارجية التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات الصحية في:

- ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات السياسية والقانونية، إذ يؤدي عدم الاستقرار السياسي إلى شعور الأفراد بالضغط.

- ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات الاقتصادية: يمكن أن تؤدي الحالة الاقتصادية العامة التي يمر بها البلد، وكذا مستويات التضخم إلى شعور الأفراد بالضغوط النفسية.

- الضغوط المرتبطة بالتطورات التقنية والتكنولوجية الحاصلة في قطاع الصحة وحدة المنافسة وشدتها خاصة عند موظفي القطاع الخاص.

- نقص مستلزمات العمل وعجز الموردين في كثير من الأحيان في توفير أدوات العمل يولد ضغطاً لدى العمال.

¹ وليد عبد المحسن الملحم، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2007، ص 39

- تنوع متطلبات وحاجات سوق الصحة، وكذا اختلاف طبائع وتصرفات المرضى يولد المزيد من الضغوط على العمال بالمؤسسات الصحية.

2. مصادر ضغوط العمل الداخلية: تتمثل أهم الضغوط الداخلية التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات الصحية في:

- **طبيعة العمل:** من الصعب أن نجد وظيفة في مجتمعنا المعاصر خالية من أي ضغوط، وإن كان بعض الوظائف تعاني من ضغط العمل أكثر من غيرها، خاصة إذا تعلق الأمر بصحة المواطن وحياته.

- عبء الدور: ويعني "زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكول للفرد مهمة القيام به"¹.

فقد تكون الزيادة في العمل في حالة نقص الأطباء المختصين أو حالة الاستعجال الضرورية.

- غموض الدور: يعني غموض الدور افتقار "الفرد للمعلومة اللازمة لأداء العمل مثل المعلومات الخاصة بأهداف وسياسات وإجراءات العمل بحدود سلطات ومسؤوليات العامل"²، ويحدث أيضاً غموض الدور حسب (David & Stephen) "لما توقعات الدور تكون غير واضحة والعامل لا يدري ما يفعل"³.

- **غموض الدور:** يعني غموض الدور افتقار "الفرد للمعلومة اللازمة لأداء العمل مثل المعلومات الخاصة بأهداف وسياسات وإجراءات العمل بحدود سلطات ومسؤوليات العامل ويحدث أيضاً غموض الدور حسب (David Stephen &) لما توقعات الدور تكون غير واضحة والعامل لا يدري ما يفعل.

- **صراع الدور:** يقصد به "أن يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحياناً تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة"⁴، كما يمكن تعريفه أيضاً على أنه "عدم قدرة الفرد للموائمة بين دورين أو أكثر، إذ يؤثر أحدهما على القيام بالدور الآخر"⁵.

¹ مشعلي بلال، محرز صالح، مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية وطرق معالجتها، ورقة بحثية، جامعة تبسة، جامعة قالمة. ص 8

² صالح حمودة، "مفهوم الدور"، بحث منشور في منتديات المصطبة، على الموقع الإلكتروني التالي: www.elmstba.vb.com

³ David A. Decenzo & Stephen P. Robbins (2010), Fundamentals of Human Resource Management, 9th Edition, Wiley & Sons Inc: NJ (USA), p.330.

⁴ مشعلي بلال، محرز صالح، مرجع سابق. ص 8

⁵ سمية بن عمارة، "صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة ورقلة، 2013، ص. 354.

اتخاذ القرار يشعر الفرد بالضغوط عندما يكون عليه الاختيار بين البدائل المتاحة للقرار، خصوصاً عند تعدد البدائل وتقارب مزاياها وعيوبها، ولا سيما حينما يكون القرار متعلق بالصحة العامة وحياة الأشخاص.

- **السلامة والصحة المهنية:** إن عدم توفير شروط السلامة والصحة المهنية وقواعدها يعد مصدراً لضغوط العمل، كما يولد إحساس لدى الفرد بأنه غير آمن على حياته أثناء أدائه لعمله، خاصة أن العاملين في مؤسسات الصحة عرضة للعدوى والإصابة بالأمراض المتقلة.

- **نظام الأجور والحوافز:** يعتبر الأجر وملحقاته من المزايا والحوافز الاقتصادية التي يحصل عليها العامل، حيث لها تأثير في اتجاهاته نحو عمله والرضا عنه، وبالتالي عدم التكافؤ بين راتب الفرد ونفقاته الأسرية والشخصية يعرضه لتدني مستوى المعيشة وصعوبة التخطيط المالي وكل هذا يسبب ضغوطاً مهنية.

- **ظروف العمل المادية** إن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة، وحرارة ورطوبة وتهوية، وضوضاء، وترتيب مكان عمل، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة مكان العمل وظروفه، ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية.

3. مصادر ضغوط العمل الشخصية تتمثل أهم الضغوط الشخصية التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات الصحية.

- **نمط الشخصية:** يتفاوت الناس في شخصياتهم وخصائصهم وسماتهم وميولهم، وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم مع هذه الضغوط.¹

- **التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل:** تتحدد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناءً على مقدار ما يتميزون به من قدرات شخصية واحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية لضغوط العمل. الحالة النفسية والبدنية: الحالة الصحية العامة هي رأس مال الفرد في أي عمل من الأعمال، بحيث أن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالي من اللياقة البدنية يستطيعون مواجهة ضغوط العمل بدرجة أقوى من الأفراد الذين يعانون من الأمراض.

- **الحالة العائلية:** قد أشارت الأبحاث إلى أن مصادر الضغوط المنزلية قد تكون أكثر أثراً على الفرد للدرجة التي تنعكس عليه في عمله.

¹ مشعلي بلال، محرز صالح، مرجع سابق. ص 9

- الخبرة المهنية: إن العلاقة بين ضغط العمل والخبرة المهنية علاقة عكسية، حيث تلعب الخبرة دوراً كبيراً في تخفيض الضغط الناتج من بيئة العمل.

- الجنس: يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، لا سيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل، والتي يختلف موقعها الاجتماعي والوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل¹.

في الأخير يتضح تعدد مصادر الضغوط في تنظيمات العمل المختلفة، وكما تشير الكتابات والدراسات حول الموضوع فانه من الاستحالة القضاء نهائياً على الضغوط المهنية، ولكن يمكن التحكم فيها وتقليل آثارها إلى أقل درجة ممكنة من خلال إتباع استراتيجيات وخطط مواجهة الضغوط.

المطلب الثالث: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية

يترتب على ضغوط العمل آثار إيجابية وسلبية وهي كالتالي:

1. النتائج الإيجابية المترتبة على الضغوط:

إن العديد من المنظمات إن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لأثاره السلبية على الفرد والمؤسسة معا مما يؤثر على المجتمع ولكن الحقيقة غير ذلك. إذ أن لضغوط العمل أثاراً إيجابية مرغوب فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومن الآثار الإيجابية ما يلي:

1- تسمح بالتعبير عن الانفعالات والمشاعر.

2 - تحفز على العمل وتزويد الفرد بالحيوية

3 - تجعل الفرد يفكر في العمل

4- يزداد تركيز الفرد على العمل والشعور بالإنجاز

5- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.

6- الشعور بالمتعة والنظر للمستقبل بتفاؤل².

¹ نفس المرجع السابق، الصفحة نفسها

² محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، مرجع سابق، ص 19

2. الآثار السلبية

وتتمثل الآثار السلبية لضغوط فيما يلي¹:

- يفقد الموظف رؤيته الذاتية عن نفسه، وتصبح رؤيته مشوهة ومهتزة عن نفسه وذاتيته الحقيقية.
- يفقد الموظف قيم الجدية العملية، وتغيب عن نفسه روح التفاؤل والقيم الإيجابية وتتعدم الثقة في قدرة الذات على تحقيق أي شيء.
- تدني احتياجات الفرد ورغباته وتكاد تنحصر في الاحتياجات المعيشية، ويختفي الدافع لديه نحو الارتقاء.
- تعاني معظم الدول النامية من ظاهرة الكسل والخمول وضعف القدرة على العمل، نتيجة للأوضاع الجسمانية والذهنية والنفسية لدى العاملين، وتأثيرها السلبي على نشاطهم.
- الإفراط في التدخين، الإدمان على الكحوليات والعقاقير المهدئة، العدوانية والتخريب، المشاكل الأسرية، المشاكل العاطفية، اختلال عادات النوم، الاحتراق النفسي والأمراض العضوية.
- إن شعور الفرد بالقلق النفسي يصاحبه زيادة في نشاط الجهاز العصبي، ومن ثم تزيد نسبة الأدرينالين، فينتج عن ذلك الأعراض المصاحبة للقلق النفسي منها ارتفاع ضغط الدم، زيادة ضربات القلب، جحوظ العينين، تحريك السكر في الدم وزيادة نسبته مع شحوب في الجلد، زيادة العرق، جفاف الحلق وأحيانا ترتجف الأطراف².
- تسبب ضغوط العمل العديد من الآثار السلبية التي تحمل معها الكثير من النواحي التدميرية، والتي تمثل خطورة على الإنسان، ومن ذلك تأثيرها على كل من الدورة الدموية، الجهاز الهضمي، الرئتين، العضلات والمفاصل، كما أنها تسارع في عملية الشيخوخة³.

¹محسن أحمد الخضيرى، الضغوط الادارية الظاهرة-الأسباب-العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة، بدون سنة ص ص 29-

²سلامي باهي، الآثار السلبية للضغوط المهنية على الفرد، مجلة الباحث، العدد، 1 جامعة الأغواط، 2009، ص 204

³رابر ميريل ودايك جورج: إدارة الأزمات والضغوط في العمل والحياة الخاصة، تر: باهر عبد الهادي، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض، 2002، ص 26.

المبحث الثاني: أساسيات في الأداء والأداء الوظيفي

يُعد الأداء الوظيفي من الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها، إذ يعكس مدى كفاءة الموظف في تنفيذ مهامه ومسؤولياته ضمن بيئة العمل.

المطلب الأول: مفهوم الأداء والأداء الوظيفي

يُعد مفهوم الأداء من المفاهيم الجوهرية في بيئة العمل، حيث يشير إلى مدى تحقيق الفرد للمهام والمسؤوليات الموكلة إليه. ويأخذ الأداء طابعاً أكثر تحديداً عند اقترانه بالوظيفة، يُعرف بالأداء الوظيفي، وهو المعيار الذي تُقاس به كفاءة الموظف وفاعليته في تحقيق الأهداف المؤسسية. يتناول هذا المطلب توضيح مفهوم الأداء بشكل عام، والتمييز بينه وبين الأداء الوظيفي، مع بيان أهمية كل منهما في سياق تحسين الإنتاجية وتعزيز فاعلية الموارد البشرية.

أولاً: مفهوم الأداء

يعتبر الأداء احد المصطلحات الهامة التي يسعى كل مسير مهما كانت مكانته ومستواه التنظيمي إلى تحسينه إلا انه لم يتمكن الباحثون لحد الآن من تقديم مفهوم دقيق ومتفق عليه لهذا المصطلح.

فالأداء لغة في اللفظ اللاتيني Performance التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والمشتقة من اللفظة الانجليزية أهدافه Performance التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه¹، وفي هذا الإطار يعرف الأداء على أنه "إنجاز الأعمال كما يجب أن تتجزأ²" ويعرف كذلك على أنه "الطريقة التي تتجزأ بها الأعمال المحددة لتحقيق أهداف المؤسسة"³.

يعرف الأداء على أنه: "العمل الذي يؤديه الفرد من خلال وعيه واستيعابه لمهامه واختصاصه وإحاطته بالتوقعات التي تحدث مستقبلاً أثناء عمله"⁴.

¹ عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، ع1، نوفمبر 2001، ص 86.

² سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية جامعة ورقلة 08 - 09 مارس 2005، الجزائر، ص 35.

³ زرنوح أحمد، الأداء في المنظمة، مقالة، جامعة الجلفة، ص 29

⁴ مجيد الكرخي، موازنة الأداء وآليات استخدامها في وضع وتقييم موازنة الدولة، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع،

كما يعرف الأداء على أنه: "الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات وبعبارة أخرى هو إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة¹."

ويعرف الأداء أيضا على أنه: " مجموعة من المتغيرات من حيث أداء العمل بفاعلية وكفاءة مع حد أدنى من المعوقات والسلبيات الناجمة عن سلوكه في العمل²." من خلال ما سبق يمكن تعريف الأداء على أنه الجهد الذي يبذله كل عامل في المنظمة لإنجاز عمل.

ثانيا: الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي من المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، حيث أن محمد روية يشير أن الأداء الوظيفي هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

- وعرفه سلطان على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد³.

- وعرفه المطارنة بأنه السلوك الذي يقوم به المعلم في المؤسسة التي يعمل فيها بالطريقة الصحيحة والسليمة، مراعيًا بذلك الفعالية والكفاءة والسلامة العامة في العمل⁴.

- يعرفه المير على أنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة⁵.

¹كمال بربر، إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات، بيروت، دار المنهل اللبناني، 2008، ص172

² علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، الأردن، دار وائل للنشر، 2008، ص 242

³سعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات

"paltel" بفلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غزة، 2008، ص 33

⁴محمد سليمان البلوي، التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه-

المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، السعودية، 2008، ص 7

– كما يعرف العريان وعسكر " الأداء الوظيفي بأنه "تفاعل سلوك الموظف حيث أن هذا السلوك يتحدد بتفاعل جهده ووقته"¹.

" هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج"².

الأداء الوظيفي هو " الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد"³.

كما يلقي توماس جلبرت الضوء على الأداء، إذ يرى أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة يعملون بها، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه مجموع السلوك والإنجاز، أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً⁴.

كما يرى علي سلمي أن " الرغبة والقدرة يتفاعلان معا لتحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى في الأداء"⁵.

¹قرماش وهيبية، مقومات الإبداع الإداري ودورها في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الرياضية، مجلة مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني والرياضي، ع 8 ، جوان 2014، جامعة الجزائر ، ص 14

²راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص209

³محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص219

⁴صلاح الدين عبد الباقي، السلوك التنظيمي بين إنتاجية المالية والعالمية، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص175

⁵صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سابق، ص280

المطلب الثاني: علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي

لإلقاء المزيد من الضوء على ضغوط العمل وأثارها على الأداء، لابد من توضيح طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء، وقد دلت الدراسات على إتلاف في وجهات نظر الباحثين نحو العلاقة بين ضغوط العمل والأداء كما يلي:

1. لا توجد علاقة بين الضغوط والأداء :

بعض الباحثين أكدوا ان العلاقة بين ضغوط العمل والاداء علاقة سلبية فالباحثون في هذه الدراسات أكدوا ان ضغوط العمل عبارة عن عائق للسلوك الانساني وينعكس سلبيا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة وتكريس اوقات كثيرة للتغلب على هذه الضغوط¹.

ولقد لقيت هذه الفرضية تأييدا بسيطا من البحوث فتشير إحدى الدراسات إلى أن بعض العاملين - وخصوصا العمال الصناعيين - يرون وظائفهم على اعتبار أنها وسيلة لشيء آخر أهم خارج العمل وأن العمل هامش وليس لب أو جوهر اهتمامهم في الحياة. وعليه فإن الصعوبات أو الضغوط في العمل ستكون ذات تأثير منعدم أو محدود وذلك قياسا بالعناصر الموجودة خارج نطاق وظائفهم².

2. توجد علاقة إيجابية بين الضغوط والأداء :

يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل والاداء علاقة ايجابية ويمثل نوعا من التحدي للسلوك الانساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي الى تبني انماط ايجابية من سلوك وتعطي اداء أفضل.

ويرى هؤلاء الباحثون أن وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لا يحفز الافراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي ولكن في حالة زيادة مستوى الضغوط فانها تؤدي الى اثار عكسية³.

¹ عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، أيار 2009، ص36

² عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص204.

³ عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق، ص36

هناك بعض المواقف التي يؤدي فيها ارتفاع مستوى الضغط إلى زيادة الإنتاج منها:

- أحيانا قد ينظر الفرد إلى الضغوط باعتبارها تحديات لقدراته، وليس مصدرا للتهديد مثل: لاعب الكرة المحترف الذي يعطي أفضل ما عنده في وجود مستوى عال من الضغوط.
- أن هناك فروقا فردية كبيرة تتعلق بمدى الاستجابة للضغوط فبعض الشخصيات طموحاتها عالية وتعمل بدرجة أكثر اجتهادا في ظل التحديات ومثل هذه الشخصيات يكون أدائها أفضل في ظل مستوى الضغوط العالية، وهناك شخصيات عكس ذلك تحب أن تعمل في ظروف هادئة وطموحاتها محدودة ومن ثم يمكن أن يؤدي ارتفاع الضغوط عليها إلى تخفيض مستوى أدائها¹.

3. توجد علاقة سلبية بين الضغوط والأداء:

الاتجاه الثالث يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل وكفاءة الأداء واصحاب هذا الرأي قلة، ويفترض هذا الرأي ان الفرد قد التزم ذاتيا بعقد مع المنطقة التي يعمل بها فيهيئ نفسه جسديا ونفسيا للعمل في هذه المنظمة وإنجاز واجباته، بغض النظر عما يحيط به من ضغوط ويفترض أصحاب هذا الاتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد، يساعده على إنجاز هذا العقد المبرم بينه وبين المنظمة. اما التفسير الآخر لهذا الاتجاه فإنه يكمن في قدرة الفرد على التأقلم والتكيف مع جميع الظروف المستجدة، وبالتالي لن تحدث آثار نفسية أو عقلية على الفرد وبالتالي عدم وجود أي تأثير على الأداء².

* وهناك دلائل عملية حديثة تؤكد أن الضغوط تؤثر سلبا على مستوى الأداء حتى لو كانت مستواها منخفض نسبيا ويمكن إرجاع ذلك لعدة أسباب منها:

- أن الفرد الذي يتعرض لتلك الضغوط سيكون تركيزه على المشاعر والعواطف غير السارة الناتجة عن الضغوط حتى ولو كان مستواها منخفض أكثر من تركيزه على العمل نفسه، وهذا من شأنه أن يؤثر على مستوى أدائه.
- كثرة تعرض الفرد لمستويات منخفضة من الضغوط سيتترك آثارا ضارة على صحته البدنية والنفسية مما يؤثر على قدرته في القيام بالكثير من الأعمال.

¹ جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، دارة السلوك في المنظمات، تعريب رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، دار

المرخ للنشر، الرياض، 2004 مرجع سابق، ص، 264.

² عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق، ص 37

- يفرض أن الفرد المنخفض من الضغوط يؤدي أحيانا إلى زيادة الإنتاج فليس هذا معناه أن الضغوط هي العوامل الوحيدة المؤثرة في هذا الارتفاع فقد تكون هناك عوامل أخرى مرتبطة بالموقف¹.

4. توجد علاقة شرطية بين الضغوط والأداء:

الاتجاه الرابع يري أن هناك علاقة خطية منحنية على شكل مقلوب حرف (U) بين الضغوط والاداء. وهذا الاتجاه يفترض ان وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الافراد للعمل، ووجود مستوى عال من الضغوط سوف يؤدي لامتصاص قدرات الافراد في محاولة مكافحة، وبالتالي استنفاد هذه القدرات وعدم توفره لإنجاز العمل.

لذلك يفترض اصحاب هذا الراي ان وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل، يساعد الفرد على ايجاد توازن في قواه لتوزيعها بين انجاز عملة ومكافحة هذه الضغوط، وهو الوضع الامثل لإنجاز العمل². ويتضح من هذا الشكل السابق أنه عندما يتعرض الفرد لمستوى منخفض من ضغوط العمل، فإن الفرد لا ينشط ولا يثار لأن الفرد لا ينتبه لأي من هذه الضغوط بالمرّة، وبالتالي لا يبدي أي تحسن في الأداء، أما إذا تعرض لمستوى مرتفع من ضغوط العمل، فإنه يضيع معظم وقته في التكيف مع هذه الضغوط، أما الجزء الباقي من الوقت والجهد فسيخصص لأداء العمل، وبالطبع فإن التشتت في الوقت والمجهود يقلل من مقدار وجود الأداء. ويركز النموذج على أن مستوى متوسط من ضغوط العمل يدفع وينشط ويحمس الفرد يمثل نوعا من الإثارة داخل العمل ويؤدي إلى شعور الفرد بالتحدي والمتعة والتغيير والتجديد.

وبالتالي يجب على المنظمات ألا تقضي كلية على الضغوط ولكن يجب أن توفر للأفراد أن يعملوا ويعيشوا في هذا المستوى الأمثل من ضغوط العمل، ومن ثم فإن أي محاولة من جانبهم للبعد عن هذا المستوى (فوق - تحت) سوف يعرضهم لآثار السلبية الناجمة عن كبر أو صغر حجم ضغوط العمل والتي سوف ينتج عن كليهما انخفاض في فاعلية الأداء³.

¹ جيرالد جيرينبرج، روبرت بارون، المرجع السابق، ص 264.

² عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق، ص 37

³ عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، ص ص 207-208

المطلب الثالث: أساليب واستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

يجدر بالإدارة قبل أن تقوم بوضع استراتيجياتها لمواجهة ضغوط العمل أن تتخذ الخطوات اللازمة لتشخيص هذه الضغوط ومعرفة أسبابها ومصادرها وآثارها على كل من الفرد والمنظمة، وينبغي أن تكون عملية التشخيص عملية مستمرة، ومن خلال الاطلاع والبحث على منهج وأساليب واستراتيجيات مواجهة الضغوط، وجد أن هناك تنوعاً وتعددًا في الاساليب المستخدمة لمواجهة الضغوط وإن كانت تركز في معظمها على الاستراتيجيات التي تكون على مستوى المجتمع أو الفرد أو المنظمة، على أن اتباع أي مدخل فيما يتعلق بأساليب إدارة الضغوط يستلزم أن يتوفر فيه الشروط التالية:

أ. أن تتسم بالفردية والخصوصية: إن استخدام أي أسلوب من أساليب الضغوط لابد أن تتوفر فيه صفات الخصوصية بالنسبة لكل فرد حيث إن الضغط يمثل بصفة عامة تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد، وأن الأسلوب الذي يصلح لفرد ما قد لا يصلح لفرد آخر، وذلك راجع إلى وجود الفروق الفردية بين هؤلاء الأفراد وتغير الأعمال التي يقومون بها.

ب. أن تكون مبنية على أساس تفضيلات الشخص وعمله: لابد أن تكون مبنية على أساس تفضيلات الشخص بدلاً من أن تكون مفروضة عليه، وإلا فإنها سوف تشكل عبئاً جديداً عليه ومصدراً آخر من مصادر الضغوط.

ج. أن تكون متعددة الأبعاد: إن إدارة الضغوط ومواجهتها لن تتحقق من خلال أسلوب واحد، وإنما لابد من وجود أساليب متنوعة ومتعددة، وذلك لأن الضغوط نفسها متعددة الأبعاد، أي أنها متباينة الأسباب والنتائج.

د. أن تتسم بالمرونة: يقصد بالمرونة هنا قابلية الوسيلة المستخدمة في إدارة الضغوط للتعديل والتكيف بما يتلائم وظروف الفرد والمنظمة التي يعمل بها¹.

¹توفيق صالح الصلابي، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل في صناعة التشييد في ليبيا، رسالة ماجستير، الأكاديمية الليبية فرع مصراته، 2015، ص25

ومن أبرز تلك الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل الآتي:

1. الوسائل التنظيمية

وهي تشمل الآتي:

أ. تحليل الأدوار وتوضيحها بحيث يدرك كل فرد مسئولياته بشكل محدد وواضح، وما هو مطلوب منه، وما يتوقعه الآخرون منه، وما يتوقعه هو من غيره، ربما يساعد على تجنب التنازع وتعارض الأدوار.

ب. إعادة النظر في تصميم الأعمال بما يساعد على إثراء الأعمال، من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية والاعتراف وفرص التقدم... الخ.

ج. إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما يتيح للأفراد قدر أكبر من الانفتاح، والاتصالات والمشاركة واللامركزية، وتفويض السلطة، واللامرسمية، والمرونة.

د. المؤازرة الاجتماعية من خلال توفير علاقات اجتماعية بين الأفراد، بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه، ويشعر أنه مقبول منهم، وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته، ويشاركونه في أنشطتهم مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاغتراب.

هـ. تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه الوظيفي، وفي أي اتجاه هو سائر في مجاله الوظيفي.

و. برامج مساعدة العاملين وتشتمل على برامج تعليمية وتدريبية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجود معالجة لضغوط العمل التي يتعرضون لها¹.

¹توفيق صالح محمد صلابي، مرجع سابق، ص26

ز. نظم للمشاركة في اتخاذ القرارات: يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، أو البعد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغربة وضغوط العمل، ومن المفيد أن يمارس المدراء نظم المشاركة في اتخاذ القرارات، ومن أمثلة نظم المشاركة تشكيل اللجان، وبرامج الشكاوي وبرامج المشاركة في الأرباح، والملكية المشتركة، وتشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطاتهم لمروؤوسيتهم.

ح. دوائر أو حلقات الجودة: وتمثل دوائر الجودة اجتماعات لمجموعات العمل لتحديد طرق تحسين الإنتاجية أو لتحسين الظروف والبيئة، وتختار كل مجموعة عمل مناقشة الموضوع الذي ترى أهميته، مثل ابتكار طرق جديدة للمنظمة لتعريف الأفراد بمدى التقدم في العمل، ويشترك كل أفراد العمل في هذه الاجتماعات، ثم يتم اختيار ممثلين عن كل مجموعة للاجتماع في مجموعة أكبر لمناقشة أمور أكثر أهمية ثم يتقابل هؤلاء الممثلين مع مجموعات محلية للمشاركة في هذه الاهتمامات¹.

- معالجة ضغوط العمل ومواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة:

تتم من خلال الطرق والأساليب التالية:

1 - إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة ومن أهمها:

التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، مثل: المشي، والركض، والسباحة، وركوب الدراجات وغيرها هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم.

حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى إن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما تشير إلى إن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات كانت تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة².

¹المرجع نفسه، الصفحة نفسها

²مقدر طارق، إستراتيجية مواجهة ضغوط العمل، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 25، جامعة زيان عاشور، الجلفة، ص255

إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بان إخفاقه المنقطع لا يجب إن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.

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

التأمل: وتسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية وتوفر الفرصة للفرد كي يوقف أنشطته اليومية وإن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل.

الاسترخاء: إن جلوس الفرد مستريحاً وهادئاً في الاسترخاء يؤدي إلى نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل حيث إن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويعني هذا إن ينتبه الفرد إلى إن الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم.

التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية ولمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق التأمل والاسترخاء والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.

الوعي الذاتي: المتزايد يعني التركيز على الطريقة التي تتصرف بها في عمالك بشكل طبيعي وبصفة خاصة في المواقف الاجتماعية أو عند التعامل مع الآخرين.

التوافق الإدراكي: يمكن الفرد من إن يتعلم كيف يتواءم ذهنه للتعامل مع العناصر المثيرة للضغوط وبصفة خاصة تلك التي لا يستطيع التحكم فيها أو التخلص منها ويتطلب الأمر إن تكون محاوراً مع نفسك وتوجه إليها الأسئلة¹.

¹مقدر طارق، مرجع سابق، ص256

خلاصة الفصل

خلص هذا الفصل إلى أن ضغوط العمل تُعد من أبرز التحديات التي تواجه الأفراد داخل بيئة العمل المعاصرة، لما لها من تأثير مباشر وسلبي على الأداء الوظيفي. وقد تبين أن ارتفاع مستويات الضغوط يؤدي غالباً إلى انخفاض الإنتاجية، ضعف التركيز، تراجع الرضا الوظيفي، وزيادة معدلات الغياب أو التسرب الوظيفي.

ومن أهم مسببات هذه الضغوط: عبء العمل الزائد، الغموض أو التعارض في الأدوار، ضعف الدعم الإداري، والبيئة التنظيمية غير الداعمة.

في المقابل، أظهر الفصل أن التعامل الفعال مع هذه الضغوط من خلال تبني استراتيجيات واضحة لإدارة الوقت، تحسين بيئة العمل، وتعزيز الدعم النفسي والمؤسسي، يمكن أن يساهم في الحد من آثارها السلبية وتحسين الأداء العام للموظفين.

وتؤكد النتائج أهمية أن تولي المؤسسات اهتماماً أكبر بصحة موظفيها النفسية والوظيفية كجزء من استراتيجياتها لتحسين الكفاءة وتحقيق الأهداف التنظيمية.

الفصل الثالث

الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد:

بعدها تناولنا في الفصول السابقة المتعلقة بموضوع ضغوط العمل والأداء الوظيفي سوف نحاول في هذا الفصل تجسيد ما طرح من أهداف وما أثارته الإشكالية من تساؤلات.

أولاً: التعريف بميدان الدراسة

1.1- تعريف بلدية جامعة

يقع مقرها الإجتماعي بالطريق الوطني رقم 03، وهي جماعة إقليمية محلية تساهم في التنمية المحلية من خلال جملة من الأنشطة السياسية والإقتصادية والإجتماعية والثقافية وغيرها، يبلغ عدد سكانها 50916 نسمة إحصائيات 2008.

بلدية جامعة موجودة منذ الاستعمار الفرنسي سنة 1958، وبعد الاستقلال تم إنشاء بلدية جامعة حسب التقسيم الإداري لسنة 1963 بموجب الأمر رقم : 63/421 المؤرخ في 28/10/1963 تابعة لولاية الواحات تقرت.¹

ثم أصبحت بلدية جامعة من أكر بلديات ولاية الوادي حسب التقسيم الإداري للبلاد سنة 1984 بموجب المرسوم رقم: 84/365 المؤرخ في 10/12/1984 تحمل البلدية رقم 39/28.²

إلى أن أصبحت بلدية جامعة حسب التقسيم الإداري الجديد 2021 تابعة لولاية المغير بموجب المرسوم رقم: 21/28 المؤرخ في 29/03/2021، تحمل البلدية رقم: 57/06.³

تمارس مختلف أنشطتها من خلال مجموعة من المديريات الهيكل التنظيمي كما يلي:

– الأمانة العامة

– مديرية التنظيم والتنشيط والشؤون الإجتماعية والثقافية.

– مديرية الشؤون الإدارية والمالية والاقتصادية.

– مديرية التعمير والبناء والشبكات.

– مديرية الهيكل البلدي لحفظ الصحة والنظافة العمومية.

– مديرية الوسائل العامة.

وقع الاختيار على هذه البلدية أو المؤسسة أو المنظمة بحكم توفرها على مجموعة من المميزات من

بينها:

¹ الجريدة الرسمية العدد: 82/1963 بتاريخ 05/11/1963.

² الجريدة الرسمية العدد: 63/1984 بتاريخ 05/12/1984.

³ الجريدة الرسمية العدد 26/2021 بتاريخ 17/04/2021.

- كبر حجمها وهياكلها التنظيمية.
- وجود تسهيلات من طرف الأمين العام لبلدية جامعة.
- تعتبر مؤسسة قديمة موجودة وقت الاستعمار بحيث سجلاتها مكتوبة باللغة الفرنسية والمؤهلون الذين كانوا يقومون بعملية التسجيل في السجلات هم أجانب (شهادات الميلاد وقت الاستعمار).¹

ثانيا: الهيكل التنظيمي لبلدية جامعة

1- الأمانة العامة:

1-1- الأمين العام: هو المحرك الرئيسي والمسير للمهام الإدارية، كما دوره التنسيق والتنشيط لكل المصالح، ويعتبر المسؤول الثاني بعد رئيس المجلس الشعبي البلدي، حيث يقوم بالأعمال التالية:

- اقتراح تعيين الموظفين والتشاور مع رئيس البلدية.
 - مراقبة أعمال الإستعمالات وتنظيم دخول المترددين على البلدية.
 - نشر وتوزيع القرارات واللوائح والمنشورات.
 - الإشراف على الأنشطة الثقافية والاجتماعية.
- يساعد في ممارسة هذه المهام مكتب الأمانة الذي يمارس الصلاحيات التالية:
- استقبال البريد وتسجيله (الوارد والصادر).
 - استقبال الموظفين والزوار وتوجيههم إلى مكتب الأمين العام.
 - استقبال المكالمات الهاتفية، الترقيم، التسجيل، تدوين المداولات، حفظ الأختام.
- وتضم هذه المديرية مصالح تتمثل في:
- أ) - مصلحة كتابة المجلس الشعبي البلدي: تضم مكتبين.
 - ب) - مصلحة التوثيق والإعلام الآلي: وتضم مكتبين.

¹ نفس المرجع السابق

2. مديرية التنظيم والتنشيط والشؤون الاجتماعية والثقافية

وتتشكل هذه المديرية من مصلحتين رئيسيتين هما:

أ- مصلحة التنظيم والشؤون العامة: وتضم 04 مكاتب.

ب- مصلحة الشؤون الاجتماعية والصحة والشؤون الثقافية والرياضية: وتضم مكتبين.¹

3- مديرية الشؤون الإدارية والمالية والإقتصادية

تعتبر هذه المديرية من أهم المصالح في البلدية نظرا للمهام العديدة التي تقوم بها، فهي تتكفل بالأعمال الإدارية والمحاسبة.

وتنسيق العلاقات التي تربط مختلف مصالح البلدية بالمقاولين وبمصالح الضرائب تضم أربعة مصالح مهمة وهي:

أ- مصلحة المستخدمين والتكوين: وتتكون من مكتبين:

- مكتب تسيير الموظفين.

- مكتب الحركة والتكوين.

ب- مصلحة المالية والمحاسبة: وتتضمن ثلاث مكاتب.

ت- مصلحة الدراسات والنشاط الاقتصادي: وتضم مكتبين.

ث- مصلحة الشؤون الفلاحية: فيها مكتبين.

4- مديرية التعمير والبناء الشبكات:

حيث تتكفل بعمليات إنجاز مشاريع المخطط البلدي للتنمية وكل ما يتعلق بالجانب العمراني للبلدية وتضم ثلاث مصالح وهي:

أ- مصلحة التعمير والبناء: وتضم مكتبين.

ب- مصلحة الهندسة والمراقبة: وتضم أربعة مكاتب.

ت- مصلحة الشبكات: ولديها مكتبين تابعين لها.

¹ وثائق المؤسسة

(5) مديرية الهيكل البلدي لحفظ الصحة والنظافة العمومية::

وتضم مصلحتين وهما:

أ- مصلحة الوقاية مكافحة الأمراض المتنتقلة.

ب-مصلحة الرقابة والتفتيش لحفظ الصحة.

6- مديرية الوسائل العامة:

وتضم مصلحتين هما:

أ- مصلحة بناءات البلدية والإنارة.

ب-مصلحة الوسائل¹.

ثالثا: مجالات الدراسة

1-المجال المكاني: هو المكان الذي تمت فيه الدراسة الميدانية، حيث أجريت دراستنا الميدانية على

مستوى بلدية جامعة التي يقع مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 03 وسط المدينة.

2-المجال الزمني: انطلقت الدراسة الميدانية بعدما تم الحصول على تصريح من إدارة القسم وبعد

الموافقة من المؤسسة التي سنجري بها الدراسة بلدية جامعة وذلك بتاريخ 2025/02/23 حيث تم

توزيع الاستمارات على أفراد العينة المبحوثة والمتكونة من 78 عامل وتم استرجاع 75 إستمارة وذلك

خلال الفترة من 2025/02/26 إلى غاية 2025/03/02 وتم تفرغ الاستمارات وجدولتها وعرض

وتحليل وتفسير النتائج المتحصل إليها.

تحكيم الإستمارة

تمت كتابة بنود الإستمارة المتكونة من ثلاث فرضيات تندرج تحت كل فرضية 10 أسئلة بعد ما تم

عرضها على الأساتذة المشرفة وبعد ذلك عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين للإستمارة (أنظر

الملاحق).

وتم تعديل بعض بنود الإستمارة قبل التحكيم وبعد التحكيم' انظر الملاحق).

¹ نفس المرجع السابق (وثائق المؤسسة)

3- المجال البشري: يتمثل المجال البشري في مجموعة من الموظفين الذين يمارسون وظيفتهم ببلدية جامعة وهم المجتمع الأصلي الذي ستؤخذ منه عينة الدراسة.

رابعاً: منهج الدراسة

يعتبر المنهج من الركائز الأساسية لأي بحث علمي إذ أنه يعتبر الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقية بواسطة مجموعة من القواعد العامة التي تحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة، ويمكن تعريف المنهج "أنه طريقة البحث التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتسبة وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها".¹

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الذي يعد من أكثر المناهج استخداماً في ميدان العلوم الاجتماعية لما يتميز به من خصوصيات تتلائم مع طبيعة الظاهرة الاجتماعية، ومن هذا المنطلق يسعى هذا الأسلوب إلى تحليل وتفسير الظاهرة، كما يعرف بأنه طريقة جمع أوصاف ومعلومات دقيقة عن الظاهرة المدروسة كما توجد فعلاً في الواقع ولا يكتفي المنهج الوصفي عند الكثير من العلماء عن الوصف فقط، بل يتعدى إلى تحديد العلاقة ومحاولة اكتشاف الأسباب الكامنة وراء الظاهرة.²

وهو طريقة علمية لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة أو يتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث.

ولقد رأينا أنه الأنسب للدراسة إذ يضمن لنا وصف وتشخيص حالة المؤسسة وظروف العمل التي ضمنها يمكن معرفة ضغط العمل ومدى قوته وتأثيره على أفراد العينة داخل المؤسسة.

بالإضافة إلى استخدام بعض تقنيات المنهج الكمي والذي يظهر من خلال جمع المعطيات والبيانات بالإستمارة وتفرغها في جداول إحصائية لكي تساعد على التفسير والتحليل أكثر.

¹ إحصان محمد حسن، مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل، ط1، عمان، 2005، ص 11.

² نادية عيشور وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، 2016، ص 209.

خامسا: عينة الدراسة

تعتبر عملية اختيار العينة أساسية في البحث العلمي وهي أهم الخطوات المنهجية التي يقوم عليها البحث الاجتماعي، وفي هذه الدراسة تم اختيارنا عينة من العمال لبلدية جامعة والذين يبلغ عددهم (315) عامل، إذ اخذنا نسبة 25% حيث $78 \frac{25 \times 315}{100}$ وبالتالي كان عدد افراد عينتنا 78) والتي استثنينا منها 3 استمارات لم يتم استرجاعها) وتمثل عينتنا فئة الإداريين باعتبار هذه الفئة أكثر تعرضا لضغوط العمل، وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية.

وتعرف العينة العمدية (أو العينة القصدية) بأنها: "نوع من العينات في البحث العلمي يتم اختيارها بناءً على معايير محددة يضعها الباحث لتحقيق أهداف البحث. يتم اختيار هذه العينة بشكل غير عشوائي، بمعنى أن الباحث لا يعتمد على الاحتمالية في اختيار أفراد العينة، بل يختار أفرادًا يمثلون بشكل جيد الخصائص التي يرغب في دراستها.

اذ تعتبر من العينات الغير عشوائية وهي " العينة التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي على أساس أنها هي الأفضل لتحقيق أهداف الدراسة.¹ ومنه ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناء على معرفته دون أن يكون هناك شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءات أو المؤهل العلمي أو الاختصاص أو غيرها.

وهذه عينة ممثلة لكافة وجهات النظر ولكنها تعتبر أساس متين للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للبحث حول موضوع الدراسة.²

وقد اخترنا هذا النوع من العينات كوننا لنا خلفية حول الضغوط التي تواجه عمال البلدية خلال أدائهم لعملهم (حكما الشخصي) وأيضا لعمال البلدية خصائص نرغب بدراستها في هذا الموضوع وبذلك فهي عينة تخدم اهداف بحثنا .

¹ حمد خليل وآخرون، مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط1، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2007، ص 229.

² زياد أحمد الطوسي، مجتمع الدراسة والعيّنات، (مديرية تربية لواء البتراء 2001/2000)، ص 6.

سادسا: أدوات جمع البيانات

الإستمارة: تعرف الإستمارة بأنها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الإستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد أو يجرى تسليمها باليد، وتمهيد للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها.¹

وكذلك تعرف الإستمارة عن أنها تقنية مباشرة لتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح بإستجوابهم بطريقة موجهة، والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية.²

تم الاعتماد في دراستنا على الإستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات، وتم صياغة أسئلة الإستمارة حسب متغيرات البحث الواردة في الإشكالية وقد اخترنا هذه الوسيلة كونها تمنحها قدر كبير من المعلومات في وقت وجيز وكذا بجهد وتكلفة قليلة، كما أنها تسهل على الأفراد بالإجابة بحرية على محتوى الأسئلة وذلك بعد تعديل البعض منها من طرف الأستاذة الدكتورة المشرفة، وعرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين حيث أعطت الأستاذة المشرفة رأيها النهائي بأن تكون صالحة للاستخدام في الجانب الميداني.

وفي الأخير ظهرت الإستمارة في شكلها النهائي وعدد بنودها 32 بندا وتم تقسيمها إلى قسمين:

القسم الأول يشمل البيانات الشخصية للموظف مثل الجنس والسن وعدد سنوات الخبرة والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية.

أما القسم الثاني فاشتمل على ثلاثة محاور، المحور الأول الخاص بالتساؤل الأول تأثير أعباء العمل على الأداء الوظيفي وتضمنتها البنود من (6-15) بندا، والمحور الثاني الخاص بالتساؤل الثاني تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي وتضمنتها البنود من (16-25) بندا، والمحور الثالث الخاص بالتساؤل الثالث تأثير الضغوط الشخصية على الأداء الوظيفي وتضمنتها البنود من (26-32) وتم توزيع الإستمارة على الموظفين.

¹ نادية عيشور وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، 2016، ص 278.

² موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، دار القصة للنشر، ط2، الجزائر، 2004، ص 204.

الوثائق الداخلية للمؤسسة: هي عبارة عن دليل رسمي ومن مصادر إستقاء المعلومات والبيانات ونحن استفدنا من هذه الوثائق للتعريف بمجال الدراسة المكاني والبشري، وهذه الوثائق تمثلت في الهيكل التنظيمي بالإضافة إلى العدد الإجمالي للعمال وكذلك معلومات حول المجال الجغرافي.¹

¹ وثيقة مقدمة من مصلحة المستخدمين لبلدية جامعة.

الفصل الرابع:

عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج
الدراسة

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم(1): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الجنس
16%	12	ذكر
84%	63	أنثى
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة كانوا من فئة الإناث حيث بلغت نسبتهم (84%)، بينما الذكور فقد بلغت نسبتهم (16%)، وقد ترجع هذه النتيجة إلى أن العمل في البلدية يتميز بضغط كبير والنساء أكثر تحملاً للضغوط أكثر من الرجال، كذلك الانفتاح على عمل المرأة حيث أصبحت المرأة تتنافس الرجل في كافة المجالات حتى أن نسبة النساء الموظفات غلبت نسبة الرجال بشكل كبير، كذلك تفوقهن في مختلف المراحل التعليمية مما يزيد من حظوظهن في التوظيف، كذلك نلاحظ أنه عند وجود أي مسابقات توظيف في مناصب إدارية أن معظم الناجحين هن من النساء وهذا قد يدل على إقبالهن على هذا النوع من المسابقات بشكل أكبر من الرجال الذين قد تكون لديهم ميولات لوظائف أخرى غير إدارية

2_السن

الجدول رقم(2): توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية	عدد التكرارات	السن
4%	3	من 20 إلى 30 سنة
76%	57	من 31 إلى 40 سنة
20%	15	50 سنة وأكثر
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يتراوح سنهم ما بين (31 إلى 40 سنة) حيث بلغت نسبتهم (76%)، و نسبة (20 %) منهم بلغ سنهم أكثر من 50 سنة، و أقل نسبة وهي (4%) تراوحت أعمارهم ما بين (20 إلى 30 سنة) ، حيث نلاحظ أن أغلب أفراد العينة من الفئة العمرية المتوسطة وقد ترجع هذه النتيجة إلى أن العمل في الإدارة يتطلب ان يكون الموظف يتمتع بلياقة بدنية لذلك فإن الإدارة تلجأ إلى توظيف الشباب كونهم يتمتعون بقدرات صحية ولياقة بدنية تساعدهم على العمل تحت الضغط

كما ان العمل الاداري يتطلب القدرة على العمل تحت الضغط وهذا قد لا يناسب كبار السن لذلك نجد اغلب الاداريين وخاصة في البلدية نجدهم في سن صغيرة الى متوسطة، و هذه الفئة في قمة نشاطها واستعدادها لرفع ادائها، ولها القدرة على التكيف والتركيز في العمل، على عكس فئة الكهول فإن نشاطهم يبدأ في التراجع، كما نجد أن فئة كبار السن وهي الفئة الأقل تواجدا في البلدية والتي من الممكن أن يكون أصحابها قد بلغوا سن التقاعد وأشرفوا على نهاية الخدمة في المؤسسة.

3-المستوى التعليمي

الجدول رقم(3):توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	عدد التكرارات	المستوى التعليمي
2,7 %	2	متوسط
56 %	42	ثانوي
41,3 %	31	جامعي
100 %	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى ثانوي حيث بلغت نسبتهم (56 %) و نسبة (41,3 %) منهم لديهم مستوى جامعي، و أقل نسبة وهي (2,7 %) لديهم مستوى متوسط، حيث نلاحظ تفاوت في النسب وقد ترجع هذه النتيجة إلى أن البلدية تعتمد في عملية التوظيف على مختلف المستويات التعليمية سواء المستوى الجامعي أو المستويات الأدنى منه، حيث يتم اختيار الموظفين المترشحين لشغل المناصب لديها حسب متطلبات هذا المنصب من مهارات وقدرات قد تتوفر

فيهم، حيث يوجد مناصب تتطلب مستوى جامعي في حين أن هناك مناصب أخرى لا تتطلب ذلك بل يكفي حيازة المترشح على شهادة التعليم المتوسط أو الثانوي.

4- عدد سنوات الخبرة

الجدول رقم(4):توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الخبرة المهنية
52%	39	من 5 إلى 10 سنوات
37,3%	28	من 11 إلى 20 سنة
10,7%	8	أكثر من 20 سنة
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة في العمل لمدة (من 5 إلى 10 سنوات)، حيث بلغت نسبتهم (52%) من أفراد العينة، بينما النسبة الأقل فكانت للذين لديهم خبرة (أكثر من 20 سنة) حيث بلغت نسبتهم (10,7%)، وقد يرجع ذلك إلى الطريقة التي تتبعها البلدية في التوظيف وكما هو متعارف عليه أن البلدية تعمل بالدرجة الأولى وفقا لنظام التعاقد، بحيث يقضي الموظفون في البلدية فترة محدودة ثم يتم تغييرهم مع انتهاء الفترة، لذلك نجد أن أغلبهم لديهم خبرة محدودة في العمل، وذلك قد يرجع لعدة عوامل وذلك شأنها شأن إدارات الوظيف العمومي الأخرى خاصة فيما يتعلق بالميزانية الممنوحة لها، لكن المؤسسة أيضا تحتفظ كذلك بالموظفين الذين لديهم خبرة طويلة في مجال العمل لما لديهم من خبرات ومعلومات عن المؤسسة من أجل الإستفادة منهم في توجيه الموظفين الجدد وإفادتهم بأرائهم وخبراتهم ومعارفهم المتراكمة وتجاربهم في مجال العمل مما يعود بالنفع على المؤسسة.

5- الحالة الاجتماعية

الجدول رقم(5): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الحالة الاجتماعية
49,3%	37	أعزب
50,7%	38	متزوج
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة من فئة العزاب حيث بلغت نسبتهم (50,7%)، و نسبة (49,3%) من فئة المتزوجين، وقد ترجع هذه النتيجة إلى أن العمل في البلدية لا يتطلب شروط معينة حول الحالة الاجتماعية للموظف، وبما أن العمل في البلدية يعتبر عملا غير مستحب لدى الكثير إلا أننا نجد أن العديد يتقدمون إلى العمل فيها بمختلف فئاتهم وحالاتهم الاجتماعية وذلك نظرا للحاجة إلى العمل والتي تدفعهم إلى شغل هذه المناصب لعلهم يوفرولوا ولو جزءا من حاجاتهم الأساسية.

المحور الثاني: تأثير أعباء العمل على الأداء الوظيفي

4. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى: "تأثير أعباء العمل على الأداء الوظيفي

" سنحاول التحقق من الفرضية من خلال الجداول الآتية:

الجدول رقم(6): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال "هل تكلف بمهام خارج عملك"

النسبة المئوية	التكرارات	
13,3%	10	نعم
57,3%	43	لا
29,3%	22	أحيانا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (57,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "لا" أي أنهم لا يكلفون بمهام خارج عملهم، بينما أقل نسبة وهي (10%) فكانت للذين أجابوا ب "نعم"، و (29,3%) منهم كانت إجابتهم ب "أحيانا"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن أغلبهم لهم مهام وواجبات محددة وواضحة، أي كل موظف له دوره داخل البلدية ولا يكلف بأي عمل خارج عن هذا الدور إلا في بعض الحالات الخاصة، وهذا أساس الأداء الجيد للموظف بحيث تكون له مهام وواجبات محددة يقوم بها ويدرب عليها ويركز فقط بما كلف به، وتكليف الموظفين بالمهام الإضافية يؤدي بطبيعة الحال إلى تقليص فترات الراحة الخاصة بهم مما يجعلهم يلغون التزاماتهم الاجتماعية في بعض الأحيان، ويتخلون عن مسؤولياتهم في سبيل القيام بالعمل الموكل إليهم، وهذا ما قد يؤثر على أدائهم.

الجدول رقم(7): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل أوقات الراحة في عملك كافية"

النسبة المئوية	التكرارات	
24%	18	كافية
76%	57	غير كافية
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (76%) كانت من أفراد العينة أجابوا بأن أوقات الراحة في العمل غير كافية، بينما (24%) منهم فيرون أنها كافية، وقد تعود هذه النتيجة إلى أن عدد المواطنين المتوافدين إلى البلديات يوميا يعتبر كبيرا جدا مقارنة بعدد الموظفين الذين تكلفهم البلدية لخدمة المواطنين، لذلك يتحمل الموظف أعباء إضافية لكي يستطيع تقديم الخدمة لهذا العدد من المواطنين، مما يقلل من أوقات الراحة لديه، ويخفض طاقة التحمل لديه وهذا ما على المؤسسة مراعاته، حيث أن الموظف يعمل من الصباح إلى المساء مع أخذ ساعة أو ساعتين للراحة وهذا بالتأكيد غير كافي، وإذا كانت أوقات الراحة غير كافية فإن ذلك سيؤدي إلى قلة التركيز في العمل وبالتالي كثرة الأخطاء وهذا ما يؤثر على أدائهم الوظيفي.

الجدول رقم(8): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل تشعر بإرهاق لكثرة الأعمال الموكلة

إليك "

النسبة المئوية	التكرارات	
40%	30	نعم
21,3%	16	لا
38,7%	29	أحيانا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (40%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "نعم" أي أنهم يشعرون بإرهاق لكثرة الأعمال الموكلة إليهم، في حين أن (38,7) منهم أجابوا ب "أحيانا"، بينما أقل نسبة وهي (16 %) فكانت للذين أجابوا ب "نعم، وقد ترجع هذه النتيجة إلى كثرة المهام والمسؤوليات التي يكلف بها كل موظف يوميا وهذا يرجع لطبيعة المؤسسة، حيث تعتبر البلدية من أكثر المؤسسات التي تكتظ بالمواطنين يوميا مما يجعل الموظفين يعملون تحت ضغط مستمر، حيث يبذل الموظفون جهدا كبيرا خلال فترة عمله ويتعامل مع عدد كبير من مختلف فئات المجتمع بمختلف مستوياتهم وهذا في حد ذاته أمر مرهق، بحيث أن عقلية المواطنين ومستوياتهم المختلفة يصعب على الموظف التعامل معهم أو التحدث معهم، وهذا قد يختلف من مصلحة إلى أخرى فليست كل مصالح البلدية تعاني من ضغط مستمر واكتظاظ بالمواطنين لذلك نجد التفاوت في آراء الموظفين.

الجدول رقم(9): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال "هل يتناسب راتبك مع حجم المهام التي

تقوم بها"

النسبة المئوية	التكرارات	
37,3%	28	نعم
62,7%	47	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (62,7%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "لا" أي أنهم لا يتقاضون راتبا يتناسب مع حجم المهام التي يقومون بها ، بينما أقل نسبة وهي (37,3%) فكانت للذين أجابوا ب "نعم"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن أغلب الموظفين يرون أن أجرة العمل في البلدية منخفضة جدا مقارنة بالمؤسسات والإدارات العمومية الأخرى خاصة مع الضغوطات الكبيرة والظروف التي يعمل يعملون فيها، فالعمل لساعات طويلة والتعامل مع الأعداد الكبيرة من المواطنين كل يوم أمر مرهق بالنسبة لهم في حين أن الأجر المقدم مقابل ذلك لا يساوي أبدا ما يقومون به، ولا يقضي حاجاتهم الأساسية حتى، ومع ذلك فإن الظروف المعيشية الصعبة تجعلهم مستمرين في العمل.

حيث ان اي مؤسسة تحرص على ان تقدم لكل موظف ما يستحقه، إلا أن الموظف دائماً ما يعتبر أن ما يتقاضاه من أجر لا يعبر عن ما يقدمه من مجهودات، وهذا من شأنه أن يتسبب في ضغوط للموظفين ويقلل من رغبتهم في العمل ويسبب لهم الضغط والتوتر، مما يجعلهم في حالة عدم استقرار والبحث الدائم عن منصب عمل أفضل.

الجدول رقم(10): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال "هل توفر المؤسسة الأدوات والأجهزة المناسبة لتأدية عملك"

النسبة المئوية	التكرارات	
66,7%	50	نعم
33,3%	25	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (66,7%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "نعم" أي أن المؤسسة توفر لهم الأدوات والأجهزة المناسبة والتي تساعدهم في تأدية أعمالهم، بينما أقل نسبة وهي (33,3%) فكانت للذين أجابوا ب "لا"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن المؤسسة تعي بأن توفير الأدوات والمعدات اللازمة للعمل سيختصر الجهد والوقت على الموظفين مما سيخفف عنهم عبء العمل، حيث أن توفير الأدوات اللازمة للموظف سينعكس على أدائه وراحته النفسية، ويدفعه للعمل دون أي قلق وتوتر، فكل شيء مرتب ومنظم، وكل شيء متوفر لذلك فإن العمل سيسير دون أي عراقيل.

كما أن المؤسسة تتمتع بالاستخدام الواسع للتكنولوجيا باعتبار العمل في البلدية يتطلب أجهزة الإعلام الآلي بشكل كبير وذلك لحفظ واستخراج الوثائق وغيرها من العمليات، لذلك فهي تحدد وبدقة أعمال كل موظف والوسائل اللازمة لأدائه، وهذا سيحسن من أدائه الوظيفي ويساعده على العمل بأريحية.

الجدول رقم(11): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال "هل الأعمال الموكلة إليك في حدود طاقتك"

النسبة المئوية	التكرارات	
68%	51	نعم
32%	24	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (68%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "نعم" أي أنهم يرون أن الأعمال الموكلة إليهم تكون في حدود طاقتهم، بينما أقل نسبة وهي (32%) فكانت للذين أجابوا ب "لا"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن أغليبيتهم لا يعانون من أي مشاكل تجاه الأعمال التي يقومون بها وهذا يدل على أنهم مندمجين ومتأقلمين مع العمل ومتفهمين للأعمال الموكلة لديهم حتى ولو كانت صعبة فإن باستطاعتهم القيام بها، كما أن الخبرة التي لديهم في المجال تساعدهم على ذلك.

حيث تحرص المؤسسة دائما على تطابق إمكانيات الموظف ومهاراته الفردية مع المهام الموكلة إليه وهذا سيساعد الموظف بطبيعة الحال على العمل بجد مما يحسن من أدائه الوظيفي ويزيد من مردوديته.

الجدول رقم(12): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال "هل تشعر بالملل من تكرار نفس المهام"

النسبة المئوية	التكرارات	
58,7%	44	نعم
41,3%	31	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (58,7%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "نعم" أي أنهم يشعرون بالملل من تكرار نفس المهام الموكلة إليهم، بينما أقل نسبة وهي (41,3%) فكانت للذين أجابوا ب "لا"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن الموظفين يتدمرون من ذلك، حيث أن طبيعة العمل في البلدية عبارة عن أعمال روتينية، واجبات ومهام تتكرر كل يوم، و غياب التجديد يشعر الموظفين والعمل في جو واحد ممل يقتل الرغبة في العمل وتسبب في قلق الموظفين وزيادة عصبيتهم، وهذا ما نلمسه في البلديات في بعض الأحيان من خلال تعاملات الموظفين مع المواطنين.

وهذا ما يؤثر على دافعية الموظفين داخل المؤسسة حيث ان معظم المشاكل والضغوطات النفسية التي يعاني منها الموظفون بسبب الروتين الإداري والذي يؤثر حتما على أداءهم بالسلب.

الجدول رقم(13): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال "هل يحتاج انجاز عملك إلى وقت كبير

النسبة المئوية	التكرارات	
65,3%	49	نعم
34,7%	26	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (65,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "نعم" أي أن إنجاز عملهم يحتاج إلى وقت كبير، بينما أقل نسبة وهي (34,7%) فكانت للذين أجابوا ب "لا"، وقد يعود هذا إلى طبيعة العمل في البلدية فهي مؤسسة خدماتية ذات طابع إداري، والأعمال الإدارية تفرض العمل لمدة 8 ساعات في اليوم وتتطلب التعامل مع عدد كبير من المواطنين يوميا، ومن جهة اخرى فإن ضغط العمل الذي يكون على الموظف قد ينتج عن اتكالية زملائه وتهاونهم في تأدية مهامهم، لذلك نجد بعض الموظفين يقومون بأعمالهم وأعمال غيرهم في نفس الوقت وذلك خوفا من توبيخ الرئيس المباشر، حيث أن البلدية عبارة عن نسق اجتماعي مكون من مجموعة من العناصر لكل منها دور خاص به، وهذه الأدوار مترابطة ومتناسقة ومكملة لبعضها البعض، لذلك فإن أي تهاون أو تقصير في أدوار بعض الموظفين سيؤثر على الأدوار أو العناصر الاخرى المكونة للعمل، وهذا ما يحاول الموظفون تجنبه لذلك يضطر بعضهم إلى تغطية هذا التقصير والقيام بالعمل بذل صاحبه، كل هذا سيؤثر سلبا على أداء الموظف.

الجدول رقم(14): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل الأعمال التي تقوم بها تتناسب مع

طموحاتك"

النسبة المئوية	التكرارات	
34,7%	26	نعم
65,3%	49	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (65,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "لا" أي أن الأعمال التي يقومون بها لا تتناسب مع طموحاتهم ، بينما أقل نسبة وهي (34,7%) فكانت للذين أجابوا ب "نعم"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن أغلب الموظفين لديهم طموحات أعلى من المنصب الذي يشغلونه ولديهم مؤهلات ربما قد تؤهلهم للعمل في مكان أفضل بكثير الا أن الوضع الحالي الذي نعيشه وصعوبة الحصول على مناصب عمل يجعل الموظف يرضى بأي عمل حتى ولو كان غير متناسب مع طموحاته، فالظروف المعيشية التي يعاني منها الأفراد تجعل هدفهم الرئيسي الحصول على أي منصب عمل والتمسك به حتى ولو كان غير مناسب متجاوزين بذلك كل طموحاتهم وتوقعاتهم، كما نجد العديد من الموظفين لديهم مستويات جامعية تؤهلهم للعمل في مناصب عالية ولكن يكتفون بالعمل في منصب أقل مستوى مع تحمل كل الظروف القاسية و الضغوطات التي قد تواجههم، ومنهم من قد يلجأ إلى العمل كحل مؤقت مع البحث عن بديل أفضل إن أتاحت له الفرصة للتغيير، فالعمل في مكان يتميز بضغط كبير وبدون توفر أي حوافز أو دوافع تقلل من هذه الضغوطات يجعل الموظف يتدمر على العمل باستمرار لكن ظروفه المعيشية تدفه للتمسك بهذا العمل بغض النظر عن سلبياته.

الجدول رقم(15): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال "هل تؤدي أعباء العمل إلى التقليل من

كفاءاتك"

النسبة المئوية	التكرارات	
50,7%	38	نعم
49,3%	37	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (50,7%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "نعم" أي أن أعباء العمل تقلل من كفاءتهم، بينما أقل نسبة وهي (49,3%) فكانت للذين أجابوا ب "لا"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن النسب متقاربة بين الإجابة بنعم ولا ذلك أن قدرة التحمل والعمل تحت الضغوط تختلف من شخص لآخر، فإذا كان هناك موظفين يستطيعون العمل بكفاءة حتى ولو تحت الضغط وأن ذلك لا يقلل من كفاءتهم، فإن هناك من لا يتحمل ذلك، بل فإن العمل تحت ضغط متواصل يشنت تركيزهم ويؤثر سلبا على أدائهم، هناك من يحب العمل في هدوء والتركيز في كل تفاصيل العمل.

المحور الثالث: تأثير بيئة العمل الأداء الوظيفي

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية: تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي

سنحاول التحقق من الفرضية من خلال الجداول الآتية:

الجدول رقم(16): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل سبق وتحصلت على حافز داخل

المؤسسة "

النسبة المئوية	التكرارات	
22,7%	17	نعم
77,3%	58	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (77,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "لا" أي أنهم لم يتحصلوا على أي حافز داخل المؤسسة، بينما أقل نسبة وهي (22,7 %) فكانت للذين أجابوا ب "نعم"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن أغلب أفراد العينة لم يسبق لهم ان تحصلوا على اي حافز من طرف المؤسسة وقد يعود هذا إلى أن البلدية لا تعتمد على نظام الحوافز بشكل كبير ويمكن أن المؤسسة تعتمد على الحوافز في بعض الحالات فقط، وكما نعلم أن قلة الحوافز أو انعدامها في المؤسسة يعتبر مصدر من مصادر الضغط الذي يعاني منه الموظفون، حيث أن وجود نظام حوافز فعال في المؤسسة يعزز شعور الموظفين بالانتماء للمؤسسة، ويوفر لهم إحساسا بالأمان والطمأنينة التي تعزز عندهم الرضا عن العمل في المؤسسة، كما توفر الحوافز طاقة إضافية في مكان العمل توجه سلوك الموظفين نحو زيادة نشاطهم وتحقيق أداء متفوق، حيث أن لها تأثير إيجابي على تحسين أدائهم بحيث تعمل على تقليل معدل دوران العمل والتغيب لدى الموظفين.

الجدول رقم(17): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل يوجد ازدحام في مكان العمل "

النسبة المئوية	التكرارات	
%34,7	26	نعم
%30,7	23	لا
%34,7	26	أحيانا
%100	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة (34,7%) من أفراد العينة أجابوا ب "نعم" أي أنه يوجد ازدحام في مكان العمل، ونسبة (34,7%) أجابوا ب " أحيانا"، بينما أقل نسبة وهي (30,7%) فكانت للذين أجابوا ب "لا"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات وجود ازدحام في بعض مصالح البلدية، حيث ان الازدحام في المؤسسة ينتج عن عدم وجود بيئة عمل مريحة ومساحات واسعة تتسع للمتوافدين إلى البلدية من المواطنين، حيث أن ضيق المساحة في البلدية سيجعل المكان مزدحم بالمواطنين من جهة، والموظفين من جهة أخرى، وهذه الظروف ستؤثر حتما على عمل الموظف وتشتت تركيزه، فالعمل في مكان ضيق يكتظ بالمواطنين ومع الضجيج والفوضى يجعل الموظف لا يعمل بأريحية، مما يؤثر سلبا على أداءه، على عكس الموظفين الذين أجابوا ب "لا" وهذا يمكن أن يرجع لاختلاف مكان العمل حيث أن طبيعة العمل في البلدية يختلف من مصلحة إلى أخرى.

الجدول رقم(18): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل تعاني من سوء الإضاءة والتهوية

في مكان العمل "

النسبة المئوية	التكرارات	
%38,7	29	نعم
%61,3	46	لا
%100	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (61,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "لا" أي أنهم لا يعانون من سوء الإضاءة والتهوية في مكان العمل، بينما أقل نسبة وهي (38,7 %) فكانت للذين أجابوا ب "نعم"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات تضارب الآراء إلى حد ما حول سوء الإضاءة والتهوية بين نعم ولا، حيث ان إجابات الموظفين بوجود الإضاءة والتهوية المناسبة وإجابة آخرين بعدم توفرها بشكل مناسب قد يكون بسبب اختلاف الفروع التي يعمل فيها كل طرف حيث أنه من الممكن أن تتوفر هذه الظروف المادية في فرع معين وتغيب في فرع آخر.

حيث نلاحظ أنه نادرا ما تكون ظروف العمل مصدرا للضغط في المؤسسة حيث أنها تهتم وبشكل كبير بتوفير الظروف الملائمة للعمل من إضاءة أو تهوية أو مساحات واسعة وغيرها، بمعنى أن الظروف المادية التي يعمل فيها الموظفون في البلدية نادرا ما يكون فيها خلل.

الجدول رقم(19): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل تعاني من الضوضاء والضجيج في مكان عملك "

النسبة المئوية	التكرارات	
70,7%	53	نعم
29,3%	22	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (70,7%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "نعم" أي أنهم يعانون من الضوضاء والضجيج في مكان عملهم، بينما أقل نسبة وهي (29,3 %) فكانت للذين أجابوا ب "لا"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن العمل في البلدية يتميز بوجود الضوضاء والضجيج، حيث أن وجود الضوضاء والضجيج في البلدية أمر طبيعي ذلك لأن البلدية أكثر المرافق اكتظاظا بالمواطنين ونظرا للخدمات العديدة التي تقدمها لهم بشكل يومي ومستمر، كما أن الكثير من المواطنين لا يحترمون الإجراءات التنظيمية للبلدية، طوابير غير منظمة، نزاعات ومشاكل بين المواطنين، أصوات مرتفعة، كل هذا يؤثر على عمل الموظفين ويصعب عليهم التعامل مع المواطنين، وكذلك يصعب عليهم عملية التواصل فيما بينهم بسبب الضجيج، كل هذا سيسبب لهم ضغط كبير خاصة أن هذا يتكرر بشكل يومي.

الجدول رقم(20): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل يوجد تميز بين الموظفين في المعاملة "

النسبة المئوية	التكرارات	
69,3%	52	نعم
30,7%	23	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (69,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "نعم" أي أنه يوجد تمييز بين الموظفين في المعاملة، بينما أقل نسبة وهي (30,7 %) فكانت للذين أجابوا ب "لا"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن الموظفين يشعرون بوجود فرق في المعاملة بينهم في العمل وهذا قد يرجع إلى طريقة اختيار القادة والمشرفين، فإذا كان الاختيار خاطئاً فلا شك أنه سيكون تمييز في المعاملة بين الموظفين، وسيكون هناك انحياز لطرف دون آخر، أما إذا تم اختيار المشرف بشكل صحيح ذو خبرة في المجال وله مؤهلات تسمح له بالتعامل بطريقة صحيحة مع الموظفين فإن الأمر سيختلف، ومن المؤكد أن المعاملة ستؤثر على نفسية الموظف وبالتالي على أداءه، فإذا كان يشعر بوجود تمييز بينه وبين زملاءه فإن ذلك سيشعره بإحباط وبالتالي سيتأثر أداءه.

الجدول رقم(21): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال "هل عدم شعورك بإنتماء لزملاء في

العمل يسبب لك النفور من العمل"

النسبة المئوية	التكرارات	
17,3%	13	نعم
42,7%	32	لا
40%	30	أحيانا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (42,7%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "لا" أي أن عدم شعورهم للانتماء لزملاء العمل لا يسبب لهم النفور من العمل، و (40%) يشعرون بذلك أحيانا، بينما أقل نسبة وهي (17,3 %) فكانت للذين أجابوا ب "نعم"، بمعنى ان كل موظف ملزم للقيام بدوره وداء واجباته وصلاحياته ومسؤولياته بما يتناسب مع طبيعة العمل دون أن يهتم بما يحصل بينه وبين زملائه في العمل أو العمل معهم بشكل جماعي، أي أن الموظف لديه عمل محدد يقوم به فقط دون أن يلجأ إلى الزملاء أو أن يتشارك معهم العمل وذلك لتفادي أي سوء تفاهم قد ينتج عن ذلك أو أي اختلافات أو اصطدامات والتي قد تؤثر على حالة الموظف النفسية وبالتالي سيشعر بالنفور من العمل، لذلك نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب الموظفين يرون أنهم حتى ولو لم يكونوا مندمجين مع زملاء العمل فإن ذلك لا يسبب لهم نفور عن العمل بل إن أعمالهم تسير بشكل طبيعي.

الجدول رقم(22): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل فرصة الترقية عادلة بين الموظفين "

النسبة المئوية	التكرارات	
38,7%	29	نعم
61,3%	46	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (61,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "لا" أي أن فرصة الترقية بين الموظفين غير عادلة، بينما أقل نسبة وهي (38,7 %) فكانت للذين أجابوا ب "نعم"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن أغلب الموظفين يرون أنه لا توجد فرص عادلة للترقية وربما هذا قد يدل على عدم فهمهم لقوانين الترقية وشروطها بشكل جيد، لأن فرص الترقية في الوظيف العمومي بصفة خاصة تعتبر حقاً مكتسباً لأي موظف في الإدارات العمومية، والترقية لها شروط محددة يمكن لأي موظف أن يترقى إذا توفرت فيه هذه الشروط، لذلك فإن أي موظف في البلدية له الحق في الترقية إذا توفرت فيه الشروط وذلك حق أقرته له الدولة، فإ يمكن للمؤسسة تمييز بين الموظفين من هذه الناحية، فأى موظف توفرت فيه الشروط يرقى دون بموجب القانون.

الجدول رقم(23): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال "ما طبيعة العلاقة بينك وبين زملائك"

النسبة المئوية	التكرارات	
81,3%	61	جيدة
18,7%	14	سطحية
00%	00	سيئة
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (81,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا بأن علاقتهم بزملائهم في العمل "جيدة"، بينما أقل نسبة وهي (18,7 %) فكانت للذين أجابوا بـ "سطحية"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن العلاقات بين الموظفين في البلدية إما جيدة أو سطحية، ولا يوجد أي موظف أجاب بأنها سيئة، وهذا يدل على وجود معاملة حسنة بين الموظفين واحترام متبادل وقد كون العلاقة فيما بينهم مبنية على جانب شخصي أكثر منه عملي ذلك لأن معظم الموظفين قد تكون لديهم علاقات مع بعضهم خارج إطار العمل، وهذا النوع من العلاقات يساعد على الانسجام والإستقرار، وينمي روح الإلتزام للمؤسسة ويقلل من وجود صراعات بين الموظفين، والعمل في محيط يتميز بوجود علاقات جيدة وخالي من النزاعات والمشاكل يحفز الموظفين على العمل بأريحية والتعاون مع الزملاء وهذا يحسن من أداءهم ويشعرهم بالرضا والادماج في العمل بحيث يشعر الموظف بأن المؤسسة والزملاء بمثابة الأسرة التي يقضي معها وقته، وبالتالي فإن هذه الظروف ستقلل من عبء العمل لديه.

الجدول رقم(24): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل تشعر بالخصوصية والإستقلالية في مكان عملك "

النسبة المئوية	التكرارات	
53,3%	40	نعم
46,7%	35	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (53,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "نعم" أي أنهم يشعرون بالخصوصية والاستقلالية في مكان العمل، بينما أقل نسبة وهي (46,7 %) فكانت للذين أجابوا ب "لا"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن أغلب الموظفين يعملون دون أي تدخل في مهامهم وأمورهم الخاصة إما من قبل المشرفين أو من من قبل زملاء العمل، أي أنهم يشعرون بالرضا، فإذا كان الموظف يعمل في مكتب بعيد عن تجمعات المواطنين فهو بذلك يشعر بنوع من الاستقلالية والتي تمكنه من العمل بشكل عادي، أما فئة الموظفين الذين يرون عكس ذلك فقد يكمن الاختلاف حسب طبيعة مكان العمل، فليس من يعمل في مكان مغلق كالذي يعمل في مكان فيه تجمعات المواطنين، ففي هذه الحالة فإن الموظف لن يشعر بالخصوصية إلا في أوقات الراحة ذلك لتعامله مع الموظفين بشكل متواصل فمنهم من لا يحترم الموظفين ومنهم من لا يحترم الإجراءات الداخلية كتتظيم الطوابير، بالإضافة إلى الفوضى والضجيج.

الجدول رقم(25): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل الظروف السيئة داخل مؤسستك تؤدي بك إلى:"

النسبة المئوية	التكرارات	
25,7%	20	التغيب عن العمل
30,7%	23	عدم الانضباط
42,7%	32	عدم الإلتقان في العمل
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (42,7%) كانت من أفراد العينة الذين اختاروا الخيار الأول أي أن الظروف السيئة داخل المؤسسة تدفعهم إلى "التغيب عن العمل"، و (30,7%) أجابوا بأن الظروف السيئة داخل المؤسسة تدفعهم إلى "عدم الانضباط"، بينما أقل نسبة وهي (25,7%) فكانت للذين أجابوا بأن الظروف السيئة داخل المؤسسة تدفعهم إلى "عدم الإلتقان في العمل"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن الظروف السيئة التي يعمل فيها الموظفون بصفة مستمرة، سواء الظروف المادية كانهخفاض الأجر وغياب الحوافز أو المعنوية كسوء العلاقة مع الزملاء أو المشرفين، عدم الشعور بالمساواة في المعاملة أو في الترقية، أو الظروف المحيطة ببيئة العمل كالاكتظاظ بالمواطنين وكثرة الفوضى تجعل العمل أكثر تعقيدا، وتجعل الموظفين غير مندمجين في العمل، غير مركزين فيه، مما يصعب عليهم العمل ويصبح العمل تحت هذه الظروف تحدي كبير للموظف جعله يعمل تحت ضغط وبدون تركيز، غير قادر تحقيق التوازن بين قدراته وبين متطلبات المهمة التي يؤديها، كل هذا يجعله لا يتقن العمل، وينخفض أداءه، وبالتالي تكثر الأخطاء مما يستوجب على الموظف إعادة العمل من جديد، كما أن هذه الظروف قد تجعل الموظف غير منضبط ويتهرب من العمل وبالتالي تكثر الغيابات والعطل المرضية والتي غالبا ما يكون الهدف منها أخذ فترة راحة و التخلص من الضغط.

المحور الرابع: تأثير الضغوط الشخصية على الأداء الوظيفي

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: "تأثير الضغوط الشخصية على الأداء الوظيفي"

سنحاول التحقق من الفرضية من خلال الجداول الآتية:

الجدول رقم(26): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل تجد صعوبة في التركيز في العمل بسبب الضغوط الشخصية "

النسبة المئوية	التكرارات	
38,7%	29	نعم
60%	45	لا
1,3%	1	أحيانا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (60%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "لا" أي أنهم لا يجدون صعوبة في التركيز في العمل بسبب الضغوط الشخصية، ونسبة (38,7%) كانت إجاباتهم ب "نعم" بينما أقل نسبة وهي (1 %) فكانت للذين أجابوا ب "أحيانا"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن نسبة كبيرة من الموظفين لا يربطون بين مشاكلهم وحياتهم الشخصية و العمل، بل إنهم يتكون الأمور الشخصية خارج مكان العمل، حيث أن الموظف إذا كان لديه مشاكل في حياته الشخصية فإنه سيؤتي للعمل بنفسية مضطربة وغير قادر على التركيز في العمل ذلك لأن تفكيره مشغول بأمور خارج العمل، وهذا بالتأكيد سيسبب له ضغطا كبيرا مما سيؤثر سلبا على أدائه داخل المؤسسة، بينما عدد منهم يرى بأن الضغوط التي يعاني منها في حياته الشخصية تؤثر على تركيزه في العمل ذلك لأنه ليس لديهم القدرة عن فصل هذه المشاكل عن العمل، ذلك لأن الموظف في أغلب الأحيان تتأثر نفسيته في حال وجود مشاكل شخصية ولا يستطيع التغلب على ذلك بل يبقى ذهنه شاردا حتى في مكان العمل حتى وإن كان بعيدا عن مكان هذه المشاكل فإن عقله مشغول بها، لذلك فإنه لن يستطيع التركيز في العمل لأنه من الصعب التركيز في أمرين في نفس الوقت، لذلك هذا سيؤثر كثيرا على الموظف وستزيد أخطاءه.

الجدول رقم(27): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال "هل تستطيع التوازن بين حياتك الشخصية والعمل بشكل جيد"

النسبة المئوية	التكرارات	
85,3%	64	نعم
13,3%	10	لا
1,3%	1	أحيانا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (85,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "نعم" أي أنهم يستطيعون تحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والعمل بشكل جيد، بينما (13,3 %) فكانت للذين أجابوا ب "لا"، وقد تعود هذه النتيجة إلى أن نسبة كبيرة من أفراد العينة نساء غير متزوجات وليس لديهم ارتباطات عائلية ذلك لأن ارتباطات الموظف أو الموظفة المتزوجة تكون أكثر من العزباء وذلك لكثرة المسؤوليات التي على عاتقها كونها مسؤولة عن عائلة وأبناء، لذلك فإن هذا سيجعلها في ضغط كبير حيث تحاول أن توفق بين المنزل والعمل وهذا ليس سهلا، خاصة العمل في البلدية حيث نجد الموظفة المتزوجة تعاني من تعب وارهاق من الفوضى التي يسببها الأولاد في المنزل، كذلك السهر مع الأولاد لأوقات متأخرة ، ثم تأتي للعمل في الصباح الباكر فتجد كذلك ضجيج وفوضى يسببها المواطنون، كل ذلك سيؤثر سلبا على الأداء، على عكس الموظف أو الموظفة غير المتزوجة التي تجد مكانا هادئا للراحة بعد يوم طويل من العمل المتعب، ورغم كل ذلك فإن أغلب أفراد العينة سواء المتزوجين أو العزباء يرون بأنهم يستطيعون تحقيق التوازن رغم كل شيء.

الجدول رقم(28): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل الضغوط الشخصية تؤثر على قدرتك على الإلتزام بمواعيد العمل"

النسبة المئوية	التكرارات	
8%	6	نعم
37,3%	28	لا
54.7%	41	أحيانا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (54,7%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "أحيانا" أي أن الضغوط الشخصية قد تؤثر على قدرتهم على الإلتزام بمواعيد العمل وذلك في بعض الأحيان، في حين أن (37,3%) لا يرون ذلك، بينما أقل نسبة وهي (8%) فكانت للذين أجابوا ب "نعم"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن أغلب الموظفين لا يستطيعون الإلتزام بمواعيد العمل في بعض الأحيان وذلك لظروف شخصية قاهرة قد تكون خارجة عن إرادتهم، مما يجعلهم يصلون للعمل في وقت متأخر أو أنهم يغادرون العمل قبل نهاية الوقت الرسمي، بينما نسبة كبيرة منهم يرون أنهم منضبطين في مواعيد العمل في كل الأحوال، ولا شك أن الظروف القاهرة ستؤثر على الموظف سواء موظفي البلدية أو غيرها خاصة إذا كانت هذه الظروف تتطلب التدخل وغير قابلة للتأجيل.

الجدول رقم(29): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل تجد صعوبة في إتخاذ قرارات جيدة في العمل بسبب الضغوط الشخصية"

النسبة المئوية	التكرارات	
5,3%	4	نعم
53,3%	40	لا
41,3%	31	أحيانا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (53,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "لا" أي أنهم لا يجدون صعوبة في اتخاذ قرارات جيدة في العمل بسبب الضغوط الشخصية، بينما أقل نسبة وهي (5,3%) فكانت للذين أجابوا ب "نعم"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن الموظفين يعرفون كيف يفصلون بين ضغوطهم الشخصية وعملهم بحيث أن أي ضغط لديهم لا يمنعهم من تأدية عملهم على أكمل وجه، بالعكس فهناك من يجد في العمل متنفسا يعمل من خلاله على التغلب على ما يواجهه من مشاكل بحيث يشغل وقته بأداء عمله بكل تفاني تاركا وراءه كل المشاكل، وعندما تكون عند الموظفين الرغبة في العمل فإنهم يعملون حتى تحت الضغط ويستطيعون اتخاذ قرارات صحيحة في معظم الأحيان بعيدا عن التسرع أو اتخاذ قرارات عشوائية تحت الضغط، بغض النظر عن بعض الظروف القاهرة التي قد تكون خارجة عن السيطرة، و التي قد تجعل الموظف يفقد توازنه في بعض الأحيان.

الجدول رقم(30): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال "هل تلجأ لتغيير بيئة العمل للتقليل من الضغوط الشخصية "

النسبة المئوية	التكرارات	
42,7%	32	نعم
57,3%	43	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (57,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "لا" أي أنهم لا يلجأون إلى تغيير بيئة العمل للتقليل من الضغوط ، بينما أقل نسبة وهي (42,7 %) فكانت للذين أجابوا ب "نعم"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن أغلب الموظفين لا يلجأون إلى تغيير المكان الذي يعملون فيه من أجل التقليل من ضغوطهم الشخصية وقد يعود ذلك لعدم تأثر العمل بهذه الضغوط بحيث يستطيع الموظف العمل في مكانه المعتاد بشكل طبيعي، أما النسبة التي أجابت بنعم فهم الموظفون الذين يفقدون تركيزهم في العمل في حالة وجود ضغوط ومشاكل شخصية لديهم بحيث يساعدهم تغيير مكان العمل على تغيير نفسيتهم مما يحسن من أداءهم وتركيزهم في العمل.

الجدول رقم(31): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل تشعر أن العمل يساعد في التخفيف من الضغوط الشخصية "

النسبة المئوية	التكرارات	
68%	51	نعم
32%	24	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (68%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "نعم" أي أن العمل يساعدهم في التخفيف من الضغوط الشخصية، بينما (32 %) فكانت للذين أجابوا ب "لا"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن أغلب الموظفين يعتبرون العمل متنفسا لهم حيث أن العمل طوال اليوم وإقامة علاقات مع الزملاء، والتعامل مع المواطنين بمختلف طبقاتهم يجعلهم أكثر أريحية وينسيهم ما لديهم من ضغوطات شخصية خارج مكان العمل، كما أن الاندماج مع العمل والتركيز فيه سيقبل من التفكير في أي مشاكل أو أمور أخرى، أيضا فإن ضغوط الموظف الشخصية قد تتلاشى بمجرد تغييره للمكان المسبب لهذا الضغط والخروج والاتجاه إلى مكان العمل واستنشاق الهواء.

الجدول رقم(32): يبين إجابات عينة الدراسة حول السؤال " هل ضغوطاتك ومشاكلك الشخصية

تؤثر على عملك"

النسبة المئوية	التكرارات	
12%	9	نعم
88%	66	لا
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النسب المئوية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة وهي (88%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا ب "لا" أي أن ضغوطاتهم ومشاكلهم الشخصية لا تؤثر على عملهم، بينما أقل نسبة وهي (12 %) فكانت للذين أجابوا ب "نعم"، حيث تبين من خلال هذه الإجابات أن أغلب الموظفين لا تؤثر مشاكلهم الشخصية خارج العمل على عملهم ذلك لأن العمل والحياة الشخصية أمران منفصلان تماما ولا ينبغي على الموظف أن يترك أي مشكل خارج مجال العمل يؤثر عليه أثناء تأدية مهامه، حيث أن ذلك سيؤثر على أداءه ويشتت تركيزه لذلك ينبغي أن يحضر الموظف للعمل وهو في حالة نفسية جيدة تمكنه من القيام بعمله على أكمل وجه خاصة أن العمل في البلدية يتميز بالضغط الكبير والذي يحتاج من العامل التركيز والتخلي بنوع من المرونة والقدرة على التحمل نظرا لتعاملهم مع فئات مختلفة من أفراد المجتمع وعقليات متفاوتة يصعب التعامل معها، فإذا كان الموظف يعاني من ضغوطات ومشاكل شخصية ثم يأتي للعمل ليجد مشاكل مع المواطنين فإنه قد يفقد أعصابه وقد لا يستطيع مواصلة العمل بشكل طبيعي.

مناقشة النتائج

مناقشة نتائج الفرضية الأولى: من خلال تحليل معطيات المحور الثاني من الإستمارة نجد أن الفرضية الأولى والمتمثلة في " تؤثر أعباء العمل على الأداء الوظيفي " محققة، حيث تبين أن أغلب أجوبة الموظفين على فقرات المحور الثاني كانت تدل على ذلك.

فمن خلال النتائج تبين أن أكبر نسبة وهي (57,3%) كانت من أفراد العينة لا يوافقون على أنهم يكلفون بمهام خارج عملهم، بينما أقل نسبة وهي (10%) فكانوا يوافقون على ذلك، و (29,3%) منهم كانت إجاباتهم ب "أحيانا".

وبالنسبة لأوقات الراحة المقدمة للموظفين فإن أكبر نسبة وهي (76%) يرون بأن أوقات الراحة في العمل غير كافية، بينما (24%) منهم فيرون أنها كافية.

أما بالنسبة لشعور الموظفين بإرهاق لكثرة الأعمال الموكلة إليهم فكانت أكبر نسبة وهي (40%) كانت للموظفين الذين يشعرون بإرهاق، في حين أن (38,7%) منهم يشعرون بذلك أحيانا، بينما أقل نسبة وهي (16%) فيرون أنهم لا يشعرون بإرهاق.

أيضا لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (62,7%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا بأنهم لا يتقاضون راتبا يتناسب مع حجم المهام التي يقومون بها ، في حين (37,3%) منهم يرون العكس.

أيضا فيما يخص توفير المؤسسة الأدوات والأجهزة المناسبة والتي تساعدهم في تأدية أعمالهم فلاحظنا أن أكبر نسبة وهي (66,7%) كانت من أفراد العينة يوافقون على أن المؤسسة توفر ليتوفر لهم ذلك، بينما أقل نسبة وهي (33,3%) فلا يوافقون على ذلك.

أيضا نلاحظ أن النسبة الأكبر وهي (68%) كانت من أفراد العينة الذين يرون أن الأعمال الموكلة إليهم تكون في حدود طاقتهم، بينما النسبة الأقل وهي (32%) لا يرون ذلك.

كما لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (58,7%) كانت من أفراد العينة الذين يشعرون بالملل من تكرار نفس المهام الموكلة إليهم، بينما أقل نسبة وهي (41,3%) فكانت للذين لا يشعرون بذلك.

أيضا لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (65,3%) كانت من أفراد العينة الذين يرون أن إنجاز عملهم يحتاج إلى وقت كبير، بينما أقل نسبة وهي (34,7%) فكانت للذين لا يرون ذلك.

أيضا فيما يخص تناسب عمل الموظف مع طموحاته فقد لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (3,65%) كانت من أفراد العينة الذين يرون أن الأعمال التي يقومون بها لا تتناسب مع طموحاتهم ، بينما أقل نسبة وهي (7,34%) فكانت للذين يرون أنها تتناسب.

وبالنسبة لأعباء العمل فقد لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (7,50%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا بأن أعباء العمل تقلل من كفاءتهم، بينما أقل نسبة وهي (3,49%) فقد أجابوا بأنها لا تقلل من كفاءتهم.

وتتفق النتيجة مع دراسة (كلاش هناء 2020) التي توصلت إلى وجود أثر معنوي لعبء العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (عيسى ابراهيم المعشر 2009) والتي توصلت إلى أن عبء العمل لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.

نتائج الفرضية الثانية: من خلال تحليل معطيات المحور الثالث من الإستمارة نجد أن الفرضية الثانية والمتمثلة في " تؤثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي " محققة، حيث تبين أن أغلب أجوبة الموظفين على فقرات المحور الثالث كانت تدل على ذلك.

بالنسبة للحوافز المقدمة في المؤسسة فقد لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (3,77%) كانت من أفراد العينة لم يتحصلوا على أي حافز داخل المؤسسة، بينما أقل نسبة وهي (7,22%) فقد تحصلوا على حوافز.

أيضا فيما يخص الازدحام في مكان العمل لاحظنا أن نسبة (7,34%) من أفراد العينة يرون أنه يوجد ازدحام في مكان العمل، ونسبة (7,34%) يرون أن الازدحام يكون أحيانا فقط، بينما أقل نسبة وهي (7,30%) لا يرون وجود ازدحام داخل المؤسسة.

أيضا من خلال إجابة الموظفين حول الإضاءة والتهوية في المؤسسة لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (3,61%) كانت من أفراد العينة لا يعانون من سوء الإضاءة والتهوية في مكان العمل، بينما أقل نسبة وهي (7,38%) فكانت لديهم مشاكل في الإضاءة والتهوية.

كذلك لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (7,70%) كانت من أفراد العينة الذين يعانون من الضوضاء والضجيج في مكان عملهم، بينما أقل نسبة وهي (3,29%) لا يعانون من ذلك.

وفيما يخص التمييز في المعاملة بين الموظفين لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (3,69%) كانت من أفراد العينة يعانون من ذلك، بينما أقل نسبة وهي (7,30%) فلا يشعرون بذلك.

كذلك لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (42,7%) كانت من أفراد العينة يرون أن عدم شعورهم للانتماء لزملاء العمل لا يسبب لهم النفور من العمل، بينما (40%) يشعرون بذلك أحيانا، بينما أقل نسبة وهي (17,3%) فإنهم يشعرون بذلك.

أيضا لاحظنا من خلال الإجابات أن أكبر نسبة وهي (61,3%) كانت من أفراد العينة لا يرون أن فرصة الترقية بين الموظفين غير عادلة، بينما أقل نسبة وهي (38,7%) فكانت للذين يرون أن الفرص عادلة بينهم.

كما لاحظنا بخصوص علاقة الموظفين بزملائهم أن أكبر نسبة وهي (81,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا بأن علاقتهم بزملائهم في العمل "جيدة"، بينما أقل نسبة وهي (18,7%) فكانت فقد كانت علاقتهم بزملائهم "سطحية".

وفيما يخص الخصوصية و الاستقلالية في مكان العمل لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (53,3%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا بأنهم يشعرون بالخصوصية والاستقلالية في مكان العمل، بينما أقل نسبة وهي (46,7%) فكانت للذين لا يشعرون بذلك.

ايضا لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (42,7%) كانت من أفراد العينة الذين اختاروا الخيار الأول أي أن الظروف السيئة داخل المؤسسة تدفعهم إلى "التغيب عن العمل"، و (30,7%) أجابوا بأن الظروف السيئة داخل المؤسسة تدفعهم إلى "عدم الانضباط"، بينما أقل نسبة وهي (25,7%) فكانت للذين أجابوا بأن الظروف السيئة داخل المؤسسة تدفعهم إلى "عدم الإتقان في العمل".

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عيسى ابراهيم المعشر 2009) والتي توصلت إلى أن بيئة العمل المادية تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان.

نتائج الفرضية الثالثة: من خلال تحليل معطيات المحور الرابع من الإستمارة نجد أن الفرضية الثالثة والمتمثلة في "تؤثر الضغوط الشخصية على الأداء الوظيفي" غير محققة، حيث تبين أن أغلب أجوبة العاملين على فقرات المحور الرابع كانت تدل على ذلك.

فمن خلال اجابات الموظفين لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (60%) كانت من أفراد العينة لا يجدون صعوبة في التركيز في العمل بسبب الضغوط الشخصية، ونسبة (38,7%) يجدون صعوبة بينما أقل نسبة وهي (1%) فكانت للذين يشعرون بصعوبة أحيانا.

كما لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (85,3%) كانت من أفراد العينة يستطيعون تحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والعمل بشكل جيد، بينما (13,3%) لا يستطيعون تحقيق هذا التوازن.

كذلك لاحظنا من خلال إجاباتهم أن أكبر نسبة وهي (54,7%) كانت من أفراد العينة الذين يرون أن الضغوط الشخصية قد تؤثر على قدرتهم على الالتزام بمواعيد العمل وذلك في بعض الأحيان، في حين أن (37,3%) لا يرون ذلك، بينما أقل نسبة وهي (8%) فيرون أن ضغوطهم الشخصية تؤثر.

أيضا لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (53,3%) كانت من أفراد العينة الذين يرون أنهم لا يجدون صعوبة في اتخاذ قرارات جيدة في العمل بسبب الضغوط الشخصية، بينما أقل نسبة وهي (5,3%) فكانت للذين يجدون صعوبة في ذلك.

كما تبين من خلال الإجابات أن أكبر نسبة وهي (57,3%) كانت من أفراد العينة يرون أنهم لا يلجأون إلى تغيير بيئة العمل للتقليل من الضغوط، بينما أقل نسبة وهي (42,7%) فكانت للذين يلجأون لذلك

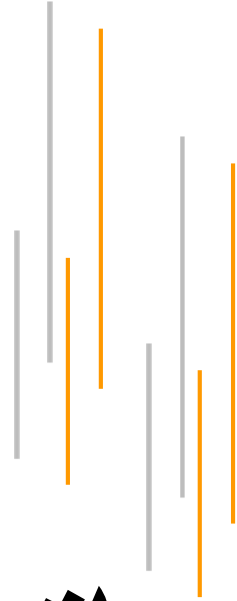
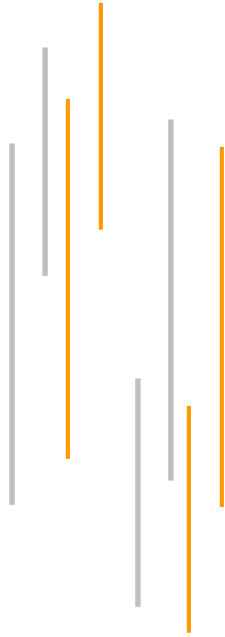
كذلك لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (68%) كانت من أفراد العينة الذين أجابوا بأن العمل يساعدهم في التخفيف من الضغوط الشخصية، بينما (32%) فلا يرون ذلك.

كما لاحظنا أن أكبر نسبة وهي (88%) كانت من أفراد العينة الذين يرون أن ضغوطاتهم ومشاكلهم الشخصية لا تؤثر على عملهم، بينما أقل نسبة وهي (12%) فكانت للذين يرون أنها تؤثر.

ومن خلال هذه المعطيات نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يوافقون على أن " لضغوط العمل أثر سلبي على الأداء الوظيفي"، حيث تعتبر ضغوط العمل من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات والتي تؤثر بشكل كبير على كفاءة الموظف وأداءه، وكذلك على إنتاجية المؤسسة ككل، وذلك نتيجة لزيادة معدلات الغياب، وانخفاض مستوى الرضى الوظيفي للموظفين، بحيث يصبح الموظف يشعر بالتوتر وعدم الراحة النفسية نتيجة العمل لساعات طويلة، وتكليفه بهام تفوق طاقته وخارج نطاق مهامه التي كلف بها، كذلك غياب الحوافز والتي تعتبر عنصرا مهما في التقليل من هذه الضغوط، كما أن بيئة العمل المادية إذا لم تتوفر فيها الشروط المناسبة للموظف من حيث التهوية الجيدة والإضاءة المناسبة وغيرها فإنها من الممكن أن تكون مصدرا لضغوط العمل.

وهذا يثبت صحة الفرضية العامة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (بن ميدي فاطمة 2019) والتي توصلت إلى وجود أثر ذا دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية الحماية المدنية ورقلة، ودراسة (كلاش هناء 2020) والتي توصلت إلى وجود أثر معنوي لضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية بشير بن ناصر بسكرة، ودراسة (عيسى ابراهيم المعشر 2009) والتي توصلت إلى وجود أثر لأبعاد ضغوط العمل بأبعاده (المكافآت والأجور، بيئة العمل) على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان، وتختلف معها في عدم وجود علاقة لأبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، الهيكل التنظيمي) على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان

خاتمة



من خلال ما تطرقنا اليه توصلنا الى أن ضغوط العمل تعتبر من المواضيع المهمة التي شغلت وما زالت تشغل أذهان المختصين خاصة وأن نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل جزءا مهما من هذه المتغيرات، وتعد أحد المواضيع الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات والآثار باعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها خاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد يؤثر سلبا على الأداء الفردي وبالتالي على أداء المنظمة ككل، ومن خلال التعرف على هذه الضغوط المرتبطة بالعمل فإن ذلك يساهم في إيجاد الحلول والاستراتيجيات التي قد تساهم في الحد أو التقليل منها، وتمكن من إدارتها فتقلل من أثارها السلبية على العامل والمؤسسة معا، وفي الأخير نقترح التوصيات التالية:

وتم التوصل أيضا الى أن المؤسسات الناجحة تولي اهتماما بالغا لموردها البشري باعتباره مصدرا للنجاح والتميز والإبداع، فإذا ما أتيحت له حرية المبادرة وتحمل المسؤولية في إطار مناخ تنظيمي يتميز بالاستقلالية في حل المشاكل واتخاذ القرارات المناسبة إضافة إلى توفير منظومة الحوافز والمكافآت والتي من شأنها أن تدفع العامل إلى بذل المزيد من الجهود في تحقيق أهداف عمله ومن ثم أهداف المؤسسة ككل، كما أن الاهتمام ببيئة العمل تساعد في تدعيم التفاعل الايجابي من خلال الاستجابة لمطالبها خصوصا إذا كانت لا تتعارض مع مصالح المنظمة، كما تساعد على تجنب الآثار السلبية سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، ولا شك أنه يتعين على المنظمة أن تدرك بأن أهمية الظروف المناسبة للعمل تعتبر من الشروط الضرورية للعنصر الأقوى والأهم في إدارة المنظمات ألا وهو المورد البشري (العاملين)، إذ يتوقف نمط تفكيرهم وقيمتهم وشخصيتهم على ما تقدمه من تسهيلات وخدمات لتحقيق أداء جيد من طرفهم يضمن تحقيق أهداف المنظمة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر:

1. ابن منظور، لسان العرب، ط1، القاهرة، دار المعارف، 1707.
2. احمد عابد واخرون ، المعجم العربي الاساسي لاروس، المنظمة العربية التربية والثقافة والعلوم ،2003.
3. جبران مسعود، معجم الرائد، ط 3 بيروت، دار العلم للملايين 2005.
4. الجريدة الرسمية .
5. قاموس، المجد في اللغة العربية، ط2، المشرق، بيروت، بدون سنة.
6. وثائق المؤسسة

ثانياً: المراجع

✓ الكتب:

1. حمود حمبلي، المساواة في تولي الوظائف العامة في القوانين الوضعية والشرعية الإسلامية، (ب ط)، تيزي وزو الجزائر، دار الأمل للطباعة والنشر والتوزيع، 2000.
2. إحسان محمد حسن، مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل، ط1، عمان، 2005.
3. جبران مسعود، معجم الرائد، بيروت، دار العلم للملايين، 1992.
4. جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، دارة السلوك في المنظمات، تعريب رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.

5. حمد خليل وآخرون، مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط1، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2007.
6. رابر ميريل ودايك جورج: إدارة الأزمات والضغط في العمل والحياة الخاصة، تر: باهر عبد الهادي، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض، 2002.
7. راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2001.
8. الرشيدى، هارون توفيق: الضغوط النفسية، طبيعتها-نظرياتها-برنامج لمساعدة الذات في عالجها، المكتبة الأنجلو مصرية للنشر والتوزيع، ط1، 1999.
9. شعبان علي حسين السيبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، (ب ط)، الإسكندرية، مصر، المكتب الجامعي الحديث، 2009.
10. شعبان علي حسين، أسس السلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق للمكتب الجامعي الحديث الإسكندرية مصر 2002.
11. صادق مهدي السعيد، مفهوم العمل وأحكامه العامة في الإسلام، (ب ط)، بغداد، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية، 1983.
12. صلاح الدين عبد الباقي، السلوك التنظيمي بين إنتاجية المالية والعالمية، الدار الجامعية، مصر، 2005.
13. طارق عبد الرؤوف عامر، إيهاب عيسى المصري، الضغوط المهنية وضغوط العمل، ط1، القاهرة، مصر: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع. 2018.
14. عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001.

15. عبد الله عقلة مجلي الخزاعلة، الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية، عمان، دار الحامد، 2008.
16. علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، الأردن، دار وائل للنشر، 2008.
17. فاروق عبده قليه وعبد المجيد السيد السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2005.
18. فوزي محيريق بن الجيلاني، مدخل لاقتصاد المؤسسة، الوادي الجزائري، مطبعة الرمال، 2020.
19. القاموس المدرسي، دار الشمال للطباعة والنشر والتوزيع ، ط3، طرابلس، لبنان 2002.
20. كمال الرحماوي، تأديب الموظف العام في القانون الجزائري، ط3، الجزائر، دار الهومة، 2006.
21. كمال بربر، إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات، بيروت، دار المنهل اللبناني، 2008.
22. لهاشمي لوكيا، فتحة بن زروال، الاجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية جامعة منتوري قسنطينة، عين مليلة: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، 2006، ص06
23. مجيد الكرخي، موازنة الأداء وآليات استخدامها في وضع وتقييم موازنة الدولة، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2005.
24. محسن أحمد الخضير، الضغوط الادارية الظاهرة-الأسباب -العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة، بدون سنة.

25. محمد الفاتح محمود بشير الغربي، السلوك التنظيمي، عمان، دار الجنان للنشر والتوزيع، 2016.
26. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003.
27. مصطفى يوسف كافي، إدارة الصراع والأزمات التنظيمية، دار الحامد، عمان، الطبعة الأولى، سنة 2015.
28. موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، دار القصة للنشر، ط2، الجزائر، 2004.
29. نادية عيشور وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، 2016.

✓ الرسائل الجامعية:

1. عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.
2. رانية مرواني، دور إدارة الوقت في مواجهة ضغوط العمل، مذكرة ماستر غير منشورة في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهدي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، سنة 2015-2016.
3. وليد عبد المحسن الملحم، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2007.

4. سعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات " paltel " بفلسطين، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، غزة، 2008.
5. محمد سليمان البلوي، التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه- المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، السعودية، 2008.
6. محمد صالح الدين ابو العلاء، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009.
7. توفيق صالح الصلابي، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل في صناعة التشييد في ليبيا، رسالة ماجستير، الأكاديمية الليبية فرع مصراته، 2015.

✓ المجالات:

1. مقدر طارق، استراتيجية مواجهة ضغوط العمل، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 25، جامعة زيان عاشور، الجلفة.
2. قرماش وهيبة، مقومات الإبداع الإداري ودورها في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الرياضية، مجلة مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني والرياضي، ع 8 ، جوان 2014، جامعة الجزائر.
3. عمر سرار، مسببات ضغوطات العمل في المنظمات، مجلة المدبر، مج07، ع01، جامعة المدية، 2020.
4. حدة متلف، ضغوط العمل وأثرها على أداء عمال الحصة، مجلة الاقتصاد الصناعي(خزارتك)، مج12، ع01، 2022.

5. سمية بن عمارة، "صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة ورقلة، 2013.

6. سلامي باهي، الآثار السلبية للضغوط المهنية على الفرد، مجلة الباحث، العدد 1، جامعة الأغواط، 2009.

7. عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية"، مجلة العلوم الإنسانية، ع1، نوفمبر 2001.

✓ المؤتمرات:

1. سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية جامعة ورقلة 08 - 09 مارس 2005، الجزائر.

✓ ورقة بحثية:

1. مشعلي بلال، محرز صالح، مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية وطرق معالجتها، ورقة بحثية، جامعة تبسة، جامعة قلمة.

✓ مقالات:

1. زرنوح أحمد، الأداء في المنظمة، مقالة، جامعة الجلفة، ص29 صالح حمودة، "مفهوم الدور"، بحث منشور في منتديات المصطبة، على الموقع الالكتروني التالي: www.elmstba.vb.com

2. زياد أحمد الطوسي، مجتمع الدراسة والعينات، (مديرية تربية لواء البثراء (2001/2000).

المراجع بالأجنبية

1. David A. Decenzo & Stephen P. Robbins (2010), Fundamentals of Human Resource Management, 9th Edition, Wiley & Sons Inc: NJ (USA)
2. Norbert Sillany, Dictionnaire encyclopédique Larousse, Paris, 1980.

الملاحق

الملحق رقم 01: يوضح الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي

إعداد وإشراف :

د * نبار ربيحة

إعداد الطالبتين:

- خاوة خليصة

- خوني شيماء

الاستمارة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة هذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر حول ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي .

نرجوا منكم الإجابة بكل دقة وموضوعية على أسئلة هذه الاستمارة بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة، علما أن إجاباتكم سوف تحاط بالسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي شاكرين لكم على حسن تعاونكم وثقتكم .

المحور الأول: البيانات الشخصية:

- (1) - الجنس: ذكر أنثى
- (2) - السن: 20 - 30 سنة 31 - 40 سنة 50 سنة وأكثر
- (3) - المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- (4) - الخبرة المهنية :
_ من 5 الى 10 سنوات
_ من 11 إلى 20 سنة
_ أكثر من 20 سنة
- (5) - الحالة الاجتماعية :
أعزب
متزوج

المحور الثاني: تأثير أعباء العمل على الأداء الوظيفي

- (6) - هل تكلف بمهام خارج عملك :
نعم لا أحيانا
- (7) - هل أوقات الراحة في عملك كافية :
كافية غير كافية
- (8) - هل تشعر بإرهاق لكثرة الأعمال الموكلة إليك :
نعم لا أحيانا
- (9) - هل يتناسب راتبك مع حجم المهام التي تقوم بها :
نعم لا أحيانا
- (10) - هل توفر المؤسسة الأدوات والأجهزة المناسبة لتأدية عملك :
نعم لا أحيانا
- (11) - هل الأعمال الموكلة إليك في حدود طاقتك :
نعم لا أحيانا

(12) - هل تشعر بالملل من تكرار نفس المهام :

نعم لا أحيانا

(13) - هل يحتاج إنجاز عملك إلى وقت كبير :

نعم لا أحيانا

(14) - هل الأعمال التي تقوم بها تتناسب مع طموحاتك :

نعم لا أحيانا

(15) - هل تؤدي أعباء العمل إلى التقليل من كفاءاتك :

نعم لا أحيانا

المحور الثالث: تأثير بيئة العمل الأداء الوظيفي

(16) - هل سبق وتحصلت على حافز داخل المؤسسة :

نعم لا أحيانا

(17) - هل يوجد ازدحام في مكان العمل :

نعم لا أحيانا

(18) - هل تعاني من سوء الإضاءة والتهوية في مكان العمل :

نعم لا أحيانا

(19) - هل تعاني من الضوضاء والضحيج في مكان عملك :

نعم لا أحيانا

(20) - هل يوجد تمييز بين الموظفين في المعاملة :

نعم لا أحيانا

(21) - هل عدم شعورك بإنتماء لزملاء في العمل يسبب لك النفور من العمل :

نعم لا أحيانا

(22) - هل فرصة الترقية عادلة بين الموظفين :

نعم لا أحيانا

(23) - ما طبيعة العلاقة بينك وبين زملائك :

جيدة سطحية سيئة

(24) - هل تشعر بالخصوصية والإستقلالية في مكان عملك :

نعم لا أحيانا

(25) - هل الظروف السيئة داخل مؤسستك تؤدي بك إلى :

التغيب عن العمل عدم الإنضباط عدم الإلتقان

في العمل

المحور الرابع: تأثير الضغوط الشخصية على الأداء الوظيفي

(26) - هل تجد صعوبة في التركيز في العمل بسبب الضغوط الشخصية :

نعم لا أحيانا

(27) - هل تستطيع التوازن بين حياتك الشخصية والعمل بشكل جيد :

نعم لا أحيانا

(28) - هل الضغوط الشخصية تؤثر على قدرتك على الإلتزام بمواعيد العمل :

نعم لا أحيانا

(29) - هل تجد صعوبة في إتخاذ قرارات جيدة في العمل بسبب الضغوط الشخصية :

نعم لا أحيانا

(30) - هل تلجأ لتغيير بيئة العمل للتقليل من الضغوط الشخصية :

نعم لا أحيانا

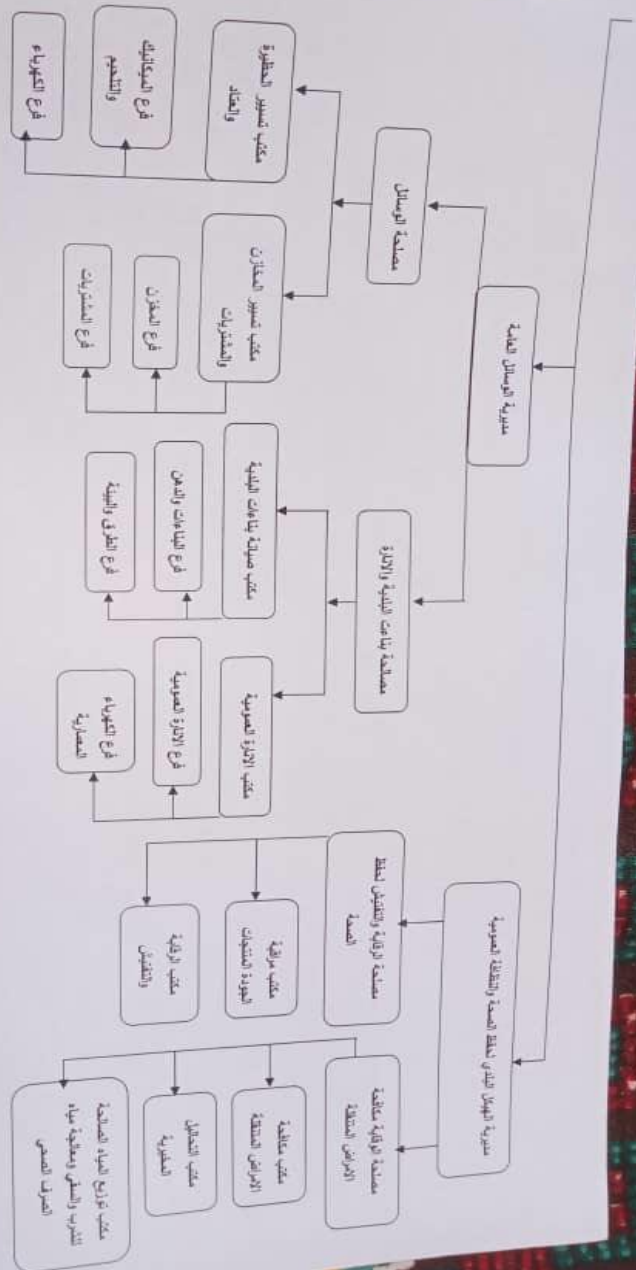
(31) - هل تشعر أن العمل يساعد في التخفيف من الضغوط الشخصية :

نعم لا أحيانا

(32) - هل ضغوطاتك ومشاكلك الشخصية تؤثر على عملك :

أحيانا لا نعم

الملحق رقم 02: يوضح الهيكل التنظيمي لبلدية جامعة



* الهيكل التنظيمي للمعمل للبلدية جامعة *
 طبقا للمساواة رقم : 36 / الموزعة في : 2021/07/04