

الضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة ميدانية على عينة من عمال بالإقامة الجامعية سعودي بشير

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ

د/ رابح بن عيسى

إعداد الطالبات:

- أمينة عريبي
- يمينة بيطة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
يوسف بالنور	دكتور	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -	ممتحن 1
خديجة لبيهي	دكتورة	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -	ممتحن 2
رابح بن عيسى	دكتور	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -	مشرفا

الموسم الجامعي: 2021 / 2022م



الاحياء

أيام مضت من عمري بدأتها بخطوة وها انا اليوم اقطف ثمار جهدي وسهري، مسيرة
اعوام كان هدفي فيها واضحا وكنت اسعى في كل يوم لتحقيقه والوصول له مهما
كان صعبا.

الى نبض قلبي الى من اوحاني الله بها احسانا وبراً الى من اعطتني من دمه
وروحها وعمرها حبا وتصميما ودفعاً لغد اجمل الى امي الغالية (ام الخير حميه)

الى قدوة الاولى ونبراسي ومنارتي منذ البداية وفي الختام الى من احمل اسمه بفخر
الى ابي الغالي (لمنور عريبي)

الى سندي في الحياة وبهجة قلبي الى عمقي وقوتي وضلعي الثابت الذي لا يميل
الى اخي العزيز (عادل عريبي)

الى رفاق الدرب صديقاتي اللواتي يحاربن اقلبات الداخل الى صديقتي التي لم تتركها
امي اختي الصغيره (جهينه خميس) انا بنعيم لاني اخترتكم للأصدقاء

الى عائلتي الكريمة الخالات والأخوال، الى بنات وأبناء الخالات بالأخص ابنة
خالتي الغالية (حليمة كريكر) حفظها الله وبارك في ابنائها.

الى كل من كان له دور في مساندتي الى استاذي المشرف الدكتور

(رابح بن عيسى)، الى استاذي الفاضل (يونس بن حسين)

الى الاسرة الثانية اطارات المنظمه الطلابية الجزائرية الحرة وكل من نسيه القلم ولم
ينساه القلب.

أمنية

الاعتراف

أولاً لك الحمد ربي على كثير من فضلك وجميل عطائك وجودك، الحمد لله ربي
إلى منارة العلم والإمام المصطفى إلى الأمي الذي علم العالمين إلي سيد الخلق
رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

عن وصف جميله وكان سراجاً منيراً إلى أبي إلى من يعجز اللسان ويخف القمر
الغالي

"عمار" حفزه الله ورعاه

إلى ذلك الحرف اللامتناهي من الحب والرقّة والحنان، إلى اعز ما املك في الوجود،
إلى من زينت حياتي بضياء البدر، وشموع الفرح، إلى من منحني القوة، والعزيمة،
والصبر، والاجتهاد لمواصلة الدرب إلى الغالية على قلبي أُمي الغالية "نصيرة"
حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى من يذكرهم القلب قبل أن يكتب القلم، إلى من قاسموني حلو الحياة ومرها، تحت
سقف الواحد إخوتي: محمد الصالح، محمد العيد، الحسين، رابح، عبد الباسط وأخواتي،
إلهام، سهام، فاطمة الزهراء، وسامية، إلى شموع البيت وكتاكيته إلى عماتي
وخالاتي.

إلى كل من يحبهم قلبي ولم يذكرهم لساني.

إلى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية دفعة 2022.

إلى من علمونا حروفاً من ذهب وكلمات من درر إلى كل أساتذتنا الكرام وإلى
المؤطر "رابح بن عيسى" شكراً جزيل الشكر اهدي لكم ثمرة جهدي.

بمينة

شكر وعرفان

قال تعالى: " وإذ تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم " سورة إبراهيم الآية 7

وقال: "..... ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي"

سورة النمل الآية 19

الحمد لله وحده والشكر له هو الذي وهبنا الصبر والقوة والثقة بالنفس على إنجاز هذا العمل المتواضع ونحمده سبحانه وتعالى على كل نعمه كلها لاسيما نعمة الإسلام والعلم..

لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير للأستاذة المشرف " رابع بن عيسى " على ما قدمته لنا من مساعدة وتوجيه خلال هذا البحث فبارك الله فيها وجزاها الله كل خير.

ونشكر أيضا جميع أساتذتنا الكرام على جميع نصائحهم وتوجيهاتهم الكبيرة التي بذلوها والتي استقينها منها خلال مشوارنا الدراسي.

كما نشكر كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل ونخص بالذكر "يونس بن حسين" الذي قدم لنا مساعدة كبيرة في هذا الانجاز.

وفي الأخير نشكر عمال الإقامة الجامعية " الوادي " على حسن استضافتهم لنا كل هذه الفترة وعلى ما قدموه لنا من معلومات.

ونشكر كافة أساتذة الجامعة الذين شاركونا في مشوارنا الدراسي.

نسأل الله العظيم أن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم.

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على تأثير الضغوط المهنية على الاداء الوظيفي للعاملين، وأجريت هذه الدراسة فالإقامة الجامعية سعودي بشير الاناث وقد تمت صياغة التساؤل الرئيسي كما يلي:

- هل تؤثر الضغوط المهنية على الاداء الوظيفي لعمال الإقامة الجامعية لجامعة الوادي؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية وهي:

- هل يؤثر عبئ العمل على انجاز العمل بدقة وبأكمل وجه على عمال الإقامة الجامعية؟

- هل يؤثر عدم وجود التواصل بين عمال الإدارة على الاداء الوظيفي لعمال الإقامة الجامعية؟

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لأنه يتماشى مع طبيعة الموضوع، ولقد تم استخدام الاستمارة كأداة لجمع البيانات من ميدان الدراسة وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية.

ولقد استخدم اسلوب المعالجة الاحصائية والمتمثل في الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية sqss في حساب معامل الارتباط بيرسون، وفي ختام هذه الدراسة توصلنا الى النتائج التالية:

- يؤثر عبئ العمل على انجاز العمل بدقة وبأكمل وجه على عمال الإقامة الجامعية.

- يؤثر عدم وجود التواصل بين العمال والإدارة على الاداء الوظيفي لعمال الإقامة الجامعية

Résumé de l'étude:

Cette étude vise à identifier l'impact des pressions professionnelles sur la performance au travail des employés, de sorte que cette étude a été menée dans la résidence universitaire pour femmes Saudi Bashir, et la question principale a été formulée comme suit :

_ Les pressions professionnelles affectent-elles les performances professionnelles des travailleurs des résidences universitaires dans l'État d'El ouadi ?

Sous cette question principale, il y a des sous-questions :

La charge de travail affecte-t-elle l'achèvement du travail avec précision et dans toute la mesure?

Le manque de communication entre les travailleurs et la direction affecte-t-il le rendement au travail des travailleurs ?

Dans cette étude, l'approche descriptive a été retenue car elle correspond à la nature du sujet, le formulaire a été utilisé comme outil de collecte des données du domaine d'étude et l'échantillon a été choisi au hasard.

La méthode de traitement statistique, représentée par le Paquet statistique pour les sciences sociales, a été utilisée

En calculant le coefficient de corrélation de Pearson, et à l'issue de cette étude, nous sommes arrivés aux résultats suivants : SPSS

La charge de travail affecte l'exactitude et l'exhaustivité du travail.

Le manque de communication entre les travailleurs et la direction affecte le rendement au travail des travailleurs

فهرس المحتويات

مقدمة: أ- ب

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإطارها المفاهيمي.

- 1- تحديد مشكلة البحث 4
- 2- فرضيات الدراسة..... 5
- 3- أهمية الدراسة..... 6
- 4- أهداف الدراسة..... 6
- 5- حدود الدراسة..... 7
- 6- أسباب الدراسة..... 7
- 7- الدراسات السابقة..... 8
- 8- مفاهيم الدراسة..... 13

الفصل الثاني: الضغوط المهنية.

تمهيد:

- أولاً: تعريف الضغوط المهنية..... 19
- ثانياً: عناصر ضغوط العمل..... 21
- ثالثاً: مراحل ضغوط العمل..... 22
- رابعاً: أنواع ضغوط العمل..... 23
- خامساً: مصادر الضغوط المهنية..... 24
- سادساً: نماذج ونظريات الضغوط المهنية..... 31

33.....سابعاً: الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية.....

35.....ثامناً: أساليب مواجهة الضغوط المهنية.....

37.....خلاصة الفصل:

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي.

تمهيد:

40.....أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي.....

41.....ثانياً: أبعاد الأداء الوظيفي.....

42.....ثالثاً: معايير الأداء الوظيفي.....

43.....رابعاً: أنواع الأداء الوظيفي.....

44.....خامساً: أسس الأداء الوظيفي.....

44.....سادساً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.....

46.....سابعاً: تشخيص الأداء الوظيفي.....

47.....ثامناً: أسباب ضعف الأداء الوظيفي.....

47.....تاسعاً: إجراءات تطوير الأداء الوظيفي.....

51.....خلاصة الفصل:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

تمهيد:

54.....أولاً: منهج الدراسة:

55.....ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة.....

56.....	ثالثاً: أدوات الدراسة.....
57.....	خلاصة الفصل:
	الفصل الخامس: تحليل البيانات وتفسيرها نتائج الدراسة الميدانية.
59.....	تمهيد:
60.....	1- عرض وتفسير نتائج الدراسة.....
60.....	1-1- تحليل وتفسير البيانات الأولية.....
62.....	1-2- تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى.....
71.....	1-3- تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية.....
78.....	2- النتائج العامة:
78.....	2-1- النتائج العامة المتعلقة بالفرضية الأولى.....
49.....	2-2- النتائج العامة المتعلقة بالفرضية الثانية.....
95.....	الاستنتاج العام.....
96.....	التوصيات المقترحة.....
98.....	خاتمة.....
100.....	المراجع.....

الملاحق

فهرس الجداول:

الرقم	محتوى الجدول	الصفحة
1	يوضح مستويات الأداء	50
2	يبين جنس المبحوثين	60
3	يبين نوع الشهادة	60
4	يبين عمر المبحوثين	61
5	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة	62
6	يبين الشعور بالإرهاك والتعب عند القيام بالعمل	62
7	يبين القيام بأكثر من عمل في وقت واحد	63
8	يبين إذ كان حجم العمل لا يعطي الفرصة للراحة الكاملة	64
9	يبين تلقي الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة	64
10	يبين تقديم الإدارة الدعم للقيام بالعمل	65
11	يبين اذ كان مكان العمل غير مزود بالمكيفات الهوائية	66
12	يبين معانات من ضيق في مساحة مكان العمل	66
13	يبين ما اذ كان يفتقر مكان العمل للخدمات مثل الماء والمقاعد	67
14	يبين إن كانت مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين	68

68	يبين الاتصال مع الإدارة مفتوح	15
69	يبين معاملة المسؤول باحترام وتقدير	16
70	يبين تعرض للأذى من طرف المسؤول	17
70	يبين إذا كان تضارب المصالح بين المسؤولين يسبب الضغط	18
71	يبين التغيب عن العمل	19
72	يبين التغيب عن العمل	20
72	يبين التفكير في مغادرة المؤسسة	21
73	يبين شعور بالاستقرار في المؤسسة التي يعملون بها	22
74	يبين ما يحصل عليه من اجر كافي لسد الحاجيات	23
74	يبين ما يحصل عليه من اجر يتناسب مع ما يبذله من جهد	24
75	يبين الاعتراف بالكفاءات والجهد المبذول من طرف المسؤول المباشر	25
76	يبين تلقي التهاني من طرف المؤسسة في المناسبات الوطنية والدينية	26
77	يبين الصراعات بين العاملين او الزملاء فيما بينهم في العمل	27
77	يبين وجود صعوبة في التواصل بين العامل ومروؤسه في العمل	28

مقدمة

مقدمة

يعتبر المورد البشري عنصراً حيوياً داخل أي تنظيم وأساس لكل عملية، فوجود المؤسسة مرتبط بوجود العنصر الفعال والجهد الذي يبذله العامل، ولا يمكن للعامل أن يمارس مهامه دون أن يؤثر ويتأثر بما يحيط به من ظروف فهو ليس بمعزل عن محيط عمله ولا على المناخ السائد فيه من توترات وضغوطات.

فالضغوطات تنشأ نتيجة مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته وتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة مثل التوتر والقلق، فلقد اشارت جملة من الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر، فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من تأثير الضغوط حيث باتت من الصعوبة تقاديها أو تجاهلها وهذا ما نفع الغالبية من الناس إلى العمل على مجابقتها أو محاولة التعايش معها، ولا يتوقف تأثير الضغوط المهنية على الجوانب الشخصية للأفراد والبيئة فحسب بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل وتتعاكس آثارها سلباً على العديد من الجوانب العضوية والنفسية وتحد من الأداء الوظيفي لديهم وعلاقاتهم مع الآخرين وتكيفهم مع ظروف العمل ولهذا فإن عنصر الأداء الوظيفي يعد أحد العناصر المهمة في تحقيق الأهداف المرجوة في أية منظمة حيث أن انخفاض أو غياب الأداء الوظيفي يسهم بقدر كبير في عدم تحقيق الأهداف وكما يعرف بأن الأداء هو الناتج الذي تحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة.

وعلى هذا الأساس جاءت الدراسة في معالجة موضوع ضغوطات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين وتنقسم هاته الدراسة إلى جانبين:

الجانب النظري: وقد ضم ثلاث فصول.

الفصل الأول: فصل الإطار الإشكالية والمفاهيم الذي يتضمن تحديد الإشكالية إلى إضافة تحديد الإشكالية إلى إضافة تحديد فرضيات الدراسة ودوافع اختيار الموضوع وكذا أهمية وأهداف الدراسة مع التطرق إلى تحديد المفاهيم والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الضغوط المهنية وقد تضمن مفهوم الضغوط المهنية، عناصرها، مراحل الضغوط، أنواع الضغوط، مصادر، نماذج آثارها، أساليب المواجهة.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي وتم فيه التعرض إلى مفهوم الأداء الوظيفي وأبعاده، ومعايره، وأنواع الأداء والأسس والعوامل المؤثرة وكيفية تشخيص الأداء وأساليبه والإجراءات لتطوير الأداء.

الجانب التطبيقي: وقد تضمن فصلين.

الفصل الرابع: المنهجية للدراسة الميدانية، حيث احتوى على منهج الدراسة وأداة جمع البيانات وكذا مجالات الدراسة والعينة وخصائص وفي الخير تم توضيح الأساليب الإحصائية.

الفصل الخامس: عرض البيانات وتفسير النتائج وتم فيه عرض النتائج وتفسير ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.

الفصل الأول

1- الإشكالية:

تهدف المنظمات دوماً الى تحقيق المبتغى ونجاح أي منظمة، يرجع الى كفاءة موردها البشري وعلى العامل ان يعمل لوقت طويل دون مراعاة المجهودات التي يبذلها، حيث أدى ذلك الى تعرض العاملين لمستويات مختلفة من الضغوط التي لها تأثير على كثير من الجوانب الصحية والاجتماعية للأفراد العاملين بها، وتعتبر ضغوط العمل من أبرز ما يواجهه العامل في عمله حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها، بينما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والاجتهاد ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب ... إلخ.

ولقد اثبتت العديد من الدراسات ان ما يتعرض له العامل غالباً من ضغوط في مكان عملهم لا تؤثر فقط على حالتهم الصحية النفسية بل يتعدى ذلك الى مستويات أدائهم لعملهم، فالأداء ليس بالأمر اليسير إذا يعد مهمة صعبة وذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه بما فيه العوامل البيئية التنظيمية والفردية زيادة على ذلك وجود العديد من المشكلات والمعوقات الناتجة عن تقييم الأداء.

فالأداء الوظيفي الذي يركز على عدة معايير ومتطلبات يجب توفرها في مناخ العمل من يكون أداء جيد، ولا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به الموظفين في المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الجامعية بصفة خاصة من فترات وإمكانيات ومهارات. فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب لانجازه فإنه يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتكوين موظفين أثناء الخدمة على ذلك لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم من خلال التقدير والاحترام وتلقي التهاني والحوافز في طرف المؤسسة في المناسبات.

وهذا لا يتم التعرف عليه إلا في ظل تقييم أداء الموظفين من أجل بسط النقائص ونقاط الضعف وتحديد التكوينية اللازمة لتحسينها وتداركها بشكل يساهم بفعالية في رفع قدرات الموظفين بغية الوصول الى المستوى المطلوب في الأداء.

يعتبر عمال الإقامة الجامعية من ضمن المؤسسات التي تتعرض في عملها لمصادر متعددة من الضغوطات، وذلك نظرا لطبيعة أعمالهم وخطورتها والتي تتطلب أخذ الحيطة والحذر من الانتباه المستمر خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات، وهذا ما يؤثر في نفسية العمال ويعرقل سعيه نحو تحقيق أهدافه والتفوق في انجاز المهام مما يقلل من مستوى أدائه، وهذا التأثير يخلق نتائج سلبية سواء على الفرد او المنظمة على حد سواء.

لذا فان دراستنا ستتناول تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي لعمال الإقامة الجامعية سعودي بشير لولاية الوادي وذلك من خلال طرح التساؤل الآتي:

هل تؤثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي لعمال الإقامة الجامعية لجامعة الوادي؟

- التساؤلات الفرعية:

- هل يؤثر عبء العمل على انجاز العمل بدقة وبأكمل وجه على عمال الإقامة الجامعية؟

- هل يؤثر عدم وجود التواصل بين العمال والإدارة على الأداء الوظيفي لعمال الإقامة الجامعية؟

2- فرضيات الدراسة:

- يؤثر عبء العمل على انجاز العمل بدقة وبأكمل وجه على عمال الإقامة الجامعية.

- يؤثر عدم وجود التواصل بين العمال والإدارة على الأداء الوظيفي لعمال الإقامة الجامعية.

3- أهمية الدراسة:

1- الكشف عن مصادر هذه الضغوط التي يعيشها العمال مما يساهم في إيجاد حلول فعالة لمواجهتها والحد منها.

2- توجيه أنظار المسؤولين للتعامل مع الضغوط ومحاولة التغلب أو الحد منها لزيادة فعالية الأداء لموظفيهم.

3- محاولة الخروج بنتائج علمية وعملية يمكن الاستفادة منها في إيجاد استراتيجيات إيجابية لخفض مستوى الضغوط المهنية.

4- كون هذا الموضوع حيوي يستقطب اهتمام الكثير من الباحثين في شتى المجالات.

5- كونه يمس أهم فئة وهي فئة العمال، وبالتالي فأي تجاهل لقدراتهم وانشغالاتهم، لا يعود إلا بالخسارة في مختلف الأصعدة.

4- أهداف الدراسة:

ان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة الكشف عن أثر الضغوط العمل على العاملين في الإقامات الجامعية بالوادي على أدائهم الوظيفي.

وتسمى هاته الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

1- محاولة اقتراح وإعطاء بعض التوصيات لتحقيق من حدة الضغوطات المهنية ومعالجتها مهما كان الثمن ومحاولة التعامل معها.

2- الوقوف على أهمية الاتصال للحد من تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي.

3- لقاء الضوء على أعباء العمال المحاطة داخل المؤسسات التنظيمية.

4- التعرف على مدى اتقان وتقاني العامل على اتمام عمله على أكمل وجه.

5- حدود الدراسة:

5-1- المجال المكاني:

دراستنا أجريت بالإقامة الجامعية (سعودي بشير) حيث تم اختيار المكان من اجل إجراء دراسة ميدانية للبحث ومجرباته بالوادي.

5-2- المجال الزمني:

المجال الزمني هو المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية بالإقامة الجامعية سعودي بشير بالوادي، بدأنا من 22/أفريل/2022 إلى غاية 30/أفريل 2022 حيث قمنا بزيارة داخل المؤسسة بأخذ نظرة عامة وشاملة للتعرف على المؤسسة وطبيعة نشاطها وعلى الهيكل التنظيمي حيث أفادنا مدير الإقامة بمجموعة من المعلومات القيمة حول سير العمل وكيفية تقييم العمل وقدم لنا نظرة عامة حول العقوبات التي يتعرض لها العامل في المؤسسة وما يجب التقاضي عليه، وبالأخص العلاقات الاجتماعية كذلك الحسنة بين عمال الإقامة ورؤسائهم، كما أعطى لنا الفرصة للتحدث مع أعوان عمال الإقامة واستمعنا إلى آرائهم حول طبيعة العمل واهم المشكلات والصعوبات التي يواجهونها واهم الضغوطات التي يعانون منها.

6- أسباب اختيار الموضوع:

ان اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن بمحض الصدفة لان الموضوع له أهمية كبيرة من حيث محاولة ابراز التأثيرات التي تفرزها ضغوط العمل على مستوى اتجاهات العامل نحو عمله او ما يعرف بالرضى الوظيفي.

* أسباب ذاتية:

- كون الموضوع يصب في مجال تخصصنا.
- التعايش مع عمال الإقامة مما أدى الى طرح العديد من التساؤلات.
- شعورنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع في الوقت الراهن.
- يندرج الموضوع ضمن اهتماماتنا بقطاع الخدمات المنتمات اليه.

* أسباب موضوعية:

- معرفة واقع ضغوط العمل في المؤسسة الخدماتية الجزائرية والبحث عن أساليب التحكم او التقليل منها لرفع معنويات العاملين ورضاهم عن عملهم.
- طبيعة التخصص التي تفرض ضرورة العمل الميداني وذلك بربط المعارف النظرية وتطبيقها ميدانيا.
- قلة الاهتمام بموضوع الضغوط المهنية على مستوى عمال الاقامات الجامعية.

7- الدراسات السابقة:

ان الدراسات السابقة بمثابة نقطة انطلاق يركز عليها الباحث الاستفادة بما افضت اليه من نتائج، فهي تعد مصدر أساسي لجمع المعلومات وخطوة هامة الإحاطة بجل التساؤلات التي تحيط بـاي موضوع ومن هذا المنطلق يقوم الباحث بتقديم ملاحظات المناهج ونتائج الدراسات السابقة ومعرفة المقاييس والمفاهيم الإجرائية التي يحتاجها:

7-1- دراسة "المعشر عيسى إبراهيم" بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين (2009): رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا الأردن.

حاول الباحث في دراسة هاته الكشف عن أثر ضغوط العمل للعاملين في قطاع الفنادق الأردني على أدائهم الوظيفي حيث يسعى تطوير إطار نظري يغطي مجمل ادبيات ضغوط العمل وما يربط عن مفاهيم وما يتعلق بيه من موضوعات ذات صلة والتعرف على مدى علاقة ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الفندقي.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف مشكلة الدراسة و ثم تحليلها للوصول الى النتائج وكان مجتمع الدراسة موجه نحو 12 فندق إذا كان عدد العاملين 2400 عامل حيث استخدم العينة الطبقية وكان مقدارها 240 عاملا حيث أخذ 10% من كل فندق اما بالنسبة الأدوات جمع البيانات فقد استخدم الباحث الاستبانة وقد ضمنت جزئين الجزء الأول مثلت متغيرات الديمغرافية للعينة والجزء الثاني مثلت متغيرات الدراسة.

وقد توصل الباحث الى جملة من النتائج المتمثلة في ان عبء العمل لا يؤثر أداء العاملين في حين ان المكافآت والأجور وبيئة العمل تؤثر على أدائهم وان الجنس والعمر والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة والهيكل التنظيمي كلها لا تؤثر على أداء العاملين في الفنادق فئة خمسة نجوم في عمان.

7-2- دراسة "عبد الحليم الصديقي" بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الطور الابتدائي (2014): رسالة ماجستير في تخصص التنظيم والعمل كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي.

حاول الباحث في دراسته هاته الكشف عن العلاقة التي تربط بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أساتذة الطور الابتدائي فقد سعت للتعرف على الفروق

بين الضغوط المهنية والأداء، وتكونت عينة الدراسة من (82) أستاذ وأستاذة فقد كان المسح شامل لكل الأساتذة مدارس المقاطعة، اما بخصوص الأساليب الإحصائية فقد اعتمد على الجداول وحساب النسب المئوية والتكرار لتفريغ البيانات مستعينين ببرنامج spss.

وعليه فقد توصلت هذه الدراسة الى العديد من النتائج، ان أساتذة المدرسة الابتدائية يواجهون عدد من الضغوط المهنية تؤثر على مستوى أدائهم، كما يبدو ان الأداء المرتفع يدل على شعورهم وإحساسهم المتنامي بالمسؤولية نحو التلاميذ.

7-3- دراسة "دراسة عثمانى مريم" بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية (2009): رسالة ماجستير جامعة الاخوة منثوري قسنطينة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس والعلوم التربوية، دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة.

ولقد تم اللجوء الى المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية حيث تقدر (100 عون) من أعوان الحماية المدنية بسكرة، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية ان وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح، وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الضغوط المهنية، كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على علاقة الضغوط المهنية بدافعية الإنجاز، وعموما يمكن القول ان هذه الدراسة كشفت على ان دافعية الإنجاز لا ترتبط بالضغوط المهنية.

7-4- دراسة "قالي حمزة" بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بجامعة العربي بن لمهيدي (2019): ام البواقي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، فقد توصلت هذه الدراسة الى معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي على حيث تكونت العينة من (192) أستاذ، وقد اعتمدوا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي فرضته طبيعة الموضوع، كونه الأكثر تناسب معها في جميع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة

بالظاهرة ولتحقيق هذا الهدف استخدم عدة أدوات منها الملاحظة، والاستبيان، داخل المؤسسة، وقد كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وبما ان هذه الدراسة لم تتطرق الى الجانب التطبيقي نظرا لضيق الوقت والوضع الراهن الذي تمر بيه البلاد بسبب ازمة فيروس كورونا الذي عرفته البلاد مؤخرا استعصى التطرق الى نتائج الدراسة والاكتفاء فقط بالجانب النظري.

7-5- دراسة "دراجي سعيدة" بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية (2019): بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، اذ هدفت هذه الدراسة الى لقاء الضوء والتعرف على مصادر الضغوط المهنية في مركز الحماية المدنية والكشف عن العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي على عينة من مجموعة العمال بمركز الحماية المدنية بالبويرة فقد اعتمد على العينة العشوائية البسيطة اد بلغ العدد الإجمالي للعمال (166) عاملا واختاروا منه نسبة 30 بالمئة، والتي توافق 50 عاملا، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لهذه الدراسة لكونه من اكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية، اما أدوات الدراسة تمثلت في الملاحظة، والمقابلة، والاستبيان.

التعقيب عن الدراسات:

بعد استعراض الدراسات السابقة والتي انقسمت إلى قسمين القسم الاول تناول متغير الضغوط المهنية والقسم الثاني تناول متغير الاداء الوظيفي، حيث احتوى القسم الاول على ثلاث دراسات من الدراسات السابقة تدور حول موضوع البحث، وقد لوحظ أن هذه الدراسات تناولت محور الضغوط المهنية وأبعاده كمتغير الدراسة التي تناولها الباحث ومثال على ذلك دراسة كل من دراجي سعيدة (2019)، دراسة عثمانى مريم (2009)، دراسة عبد الحليم الصديق (2014).

ونلاحظ أن كل هذه الدراسات متشابهة إلى حد كبير من الدراسة الحالية من حيث الموضوع، إذ أنها تركزت حول الضغوط المهنية من جهة، حيث نجد كل الدراسات كانت من عمال تنفيذيين داخل المؤسسة، ماعدا دراسة عبد الحليم الصديق التي هي من اساتذة الطور الابتدائي.

أما من حيث الهدف فنجد أن جل الدراسات تنوعت أو اختلفت في تحقيق أهدافها، كما قد لاحظ الباحث أن هذه الدراسات استخدمت المنهج الوصفي.

- و أما عن الادوات البحثية المعتمدة في هذه الدراسة نجد جلها استخدمت الاستبيان للحصول على البيانات، وهذه البيانات طبقت على عينة عشوائية (طبقية، قصدية).

- وخلصت هذه الدراسات نتائج حيث اختلفت النتائج حسب الموضوع والمكان المدروس فيه.

1- الدراسة الاولى: عبد الحليم صديقي توصلت هذه الدراسة الى ان اساتذة المدرسة الابتدائية يواجهون عدد من الضغوط المهنية تؤثر على مستوى ادائهم.

2- الدراسة الثانية: عثماني مريم توصلت هذه الدراسة وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح.

3- الدراسة الثالثة: دراجي سعيدة هدفت الى وجود علاقة بين الضغوط المهنية والاداء الوظيفي.

أما القسم الثاني: تناول دراستين تشابهت من حيث الموضوع وتدور حول موضوع البحث وقد لوحظ أن هذه الدراسات تناولت محور الاداء الوظيفي وأبعاده كمتغير الدراسة التي تناولها الباحث ومثال في ذلك، دراسة المعشر عيسى ابراهيم ودراسة قالي حمزة.

ونلاحظ ان هذه الدراسات تشابهت من حيث الموضوع واذ انها تركزت حول الاداء الوظيفي من جهة.

أما من حيث الهدف فتتوعدت الدراسات في تحقيق اهدافها كل على حسب طبيعة الدراسة، و أما عن الادوات البحثية المعتمدة في هذه الدراسات قد استخدمت الاستبيان اما في دراسة قالي حمزة استخدم الاستبيان والملاحظة.

1-الدراسة الأولى: المعشر عيسى ابراهيم توصلت هذه الدراسة للكشف عن اثر ضغط عمل العاملين في القطاع الفندقي الاردني على ادائهم الوظيفي وان عبئ العمل لا يؤثر على الاداء.

2-الدراسة الثانية: قالي حمزة التي لم تتطرق الى الجانب التطبيقي بسبب الوضع الراهن الذي تمر به البلاد بسبب ازمة فيروس كورونا.

8- تحديد المفاهيم والتعاريف الإجرائية:

لكل بحث مفاهيم أساسية ترافقه من بدايته الى نهايته وتتطلب من الباحث تحديدها بدقة ووضوح حتى لا يختلف أي قارئ معه على معناها ولعل من اهم المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة يمكن تحديدها فيما يلي

أ- ضغوط العمل:

1- لغة:

حسب معجم الرائد فان الضغوط من فعل ضغط يضغط ضغطا ضغط الشيء عصره كبسه شدد وضيقه عليه، وحسب معجم الوجيز فيقصد بيه الضيق والإكراه والشدة.

2- اصطلاحا:

الضغوط هي حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العمال الشخصية تسبب خلافا في التوازن النفسي والبدني تدفعه الى تصرف بدني او عقلي غير معتاد.

هو مجموعة الظروف التي تحيط بالعامل في بيئة العمل وتسبب عدم توافق العامل ومهنته بحيث تخلق حالة من عدم التوازن النفسي والجسدي داخلهما يؤثر على قدرته على التأقلم والإنتاج.

يعرفها "سمير عسكر" على انها مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردودا اثناء مواجهة المواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له.

يعرفه "زهير الصباغ" ضغط العمل يشير الى الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي تدفعه الى تغيير نمط سلوكها لاعتيادي.

وعرفه "ليتانس" على انه استجابة تكيفية لموقف خارجي ينتج عن انحرافات جسمية ونفسية الأعضاء المنظمة.

اما الدكتورة ماجدة العطية فتري ان ضغوط العمل تعتبر حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة ومحددات او متطلبات مرتبطة بما يرغب فيه ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على انها غير مؤكدة ومهمة.

كما عرفها بارون بأنها استجابات جسمية ونفسية وسلوكية الافراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الافراد على التأقلم معها.

3- المفهوم الاجرائي:

الضغوط المهنية هي حالة نفسية اجتماعية تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع البيئة المهنية لتعرضه لمثيرات بيئية وأخرى موضوعية.

ب- مفهوم الأداء.

1- لغة:

الاداء لفظ مشتق من الفعل (أدى) فنقول أدى الشيء أي قام به وأدى الدين قضاؤه وأدى الصلاة أي قام بها في وقتها كما يعني الأداء القيام بالواجب.

2- اصطلاحا:

الأداء هو نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة والهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية الاستخدام المعقول للموارد المتاحة.

كما يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها عن طريق العاملين فيها بالإضافة إلا انه المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب.

ويتحدث "السلمي" على سلوك الأداء هو الأسلوب والنمط الذي يتبعه الفرد في أداء واجبات العمل ويعتبر ذلك عن الجانب الإنساني في علاقات الفرد بالآخرين.

مما سبق يتضح تعدد تعريف الأداء وذلك ناتج عن تعدد الدراسات والأبحاث واختلاف مدارس وخلفيات الباحثين وتوجيههم وعلى الرغم من اختلاف الباحثين في تعريفهم الأداء إلا ان هناك عوامل مشتركة تجمعهم فهم يشتركون في عدد من العناصر وهي كما يلي:

- الموظف وما يمتلكه من معرفة وقدرات ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع.
- الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات واجبات ومسؤوليات وما تقدمه من فرص للتطوير والترقيات والحوافز.
- الموقف وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.
- وبالتالي فان الأداء الحقيقي ينظر اليه على انه نتائج لعدد من العوامل المتداخلة التي يجب إلا يتم التركيز على واحدة دون الأخرى وإلا يتم تجاهلها تماما بل يتم محاولة التوفيق فيما بينها جميعا والتركيز على جميع العناصر معا في ان واحد.
- وهكذا فقد تبين ان الأداء يشير الى مدى تحقيق وإتمام الفرد المهام المكونة لوظيفته كما يعكس الكيفية التي يحقق بها متطلبات الوظيفة.
- وعموما فان الأداء الوظيفي هو محصلة السلوك الإنساني في ضوء المتطلبات والواجبات والأنشطة والمهام للوصول الى اقصى النجاح.

3- التعريف الاجرائي:

هو دالك النشاط او المهارات او الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا او فكريا من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

4- تقييم الأداء:

تقييم الأداء او تقييم الكفاءات او تقييم أداء العاملين كلها مسميات مترادفة غايتها تحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق بيه من صفات نفسية او بدنية او مهارات فنية او سلوكية او فكرية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تعزيز

الأولى ومعالجة الثانية كضمانة أساسية لتطوير أداء الموظفين ولتحقيق فعالية المنظمة.

تقيم الأداء هو عملية اصدار حكم عن أداء وسلوك العاملين فالعمل ويترتب على اصدار الحكم قرارات تتعلق بالاحتفاظ بالعاملين او ترقيةهم او نقلهم الى عمل اخر داخل المنظمة وخارجها او تنزيل درجتهم المالية او تدريبهم وتنميتهم وتأديبهم او فصلهم والاستغناء عنهم.

تقييم الأداء هو الصفة النظامية او الرسمية التي تعبر عن مكان من ضعف المساهمات التي يعطيها الافراد للوظائف التي كلفوا بإنجازها والقيام بها.

عرف فيشر ورفقائه تقييم الأداء على انه العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد لمؤسسته خلال فترة زمنية محددة.

الفصل الثاني

تمهيد:

مما لا شك فيه أننا أصبحنا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها سواء كانت مادية أو سلوكية وقد أثرت هذه المثيرات على الفرد ولم يقتصر تأثيرها على البيت والمدرسة بل وصلت إلى بيئة العمل أيضا ومن ذلك برزت الضغوط نتيجة التأثير بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة وهذه الضغوط قد جعلت الفرد يعي في حالة من القلق والتوتر والانفعال مما أثر على مهام وواجبات الوظيفية وعلى علاقة مع العاملين في المنظمة وكذلك على صحت وجسده.

وتعد الضغوط رد فعل على التغيرات السريعة التي شهدتها العصر الحالي ومظهر من مظاهر الحياة المعاصرة حيث أصبح يطلق على هذا العصر عصر الضغوط فحظي هذا الموضوع باهتمام كبير من العلماء والباحثين نظرا لتأثيرات التي يتركها على الفرد وسنتطرق في هذا الفصل إلى تعريف ضغوط العمل وعناصره ومصادره وأسباب وأثار ونتائج ضغوط العمل استراتيجيات إدارة ضغوط العمل وكذلك عالقة ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

أولاً: تعريف الضغوط المهنية.

1- التعريف اللغوي:

الضغط stress: مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني ضيق، شدة

(شحاته، 2003، 208)

الضغط: القهر الاضطراب بمعنى الشدة والمشقة.

(بن زرول، 2003، 445)

2- التعريف الاصطلاحي:

يعرف لازاروس وكوهين الضغوط على أنها الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفيزيولوجي أو المعرفي أو السلوكي.

(يوسف، 2004، 17)

الضغوط هي حالة توتر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره وفي هذه حالة تؤثر على نحوه السلبي في تفكير الافراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية.

(أحمد، 2007، 20)

3- التعريف إجرائياً:

الضغوط هي حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع محيط عمله لتعرضه لمثيرات تفوق طاقته وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والسلوكية.

ثانيا: عناصر ضغوط العمل.

يرى سيزالفي ووالس ان يمكن تحديد ثالث عناصر لضغوط العمل في المنظمة وهي:

عنصر المثير وعنصر الاستجابة وعنصر التفاعل.

(عليما، 2014، 53)

1-عنصر المثير: وهو ما يتعرض له من مؤثرات ناتجة عن الفرد أو المنظمة أو البيئة ويترتب عنها شعور الفرد بالضغط.

2-عنصر الاستجابة: تتكون من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية اتجاه الضغط وتتمثل في الإحباط أو القلق أو التكيف.

3-عنصر التفاعل: وهو الذي يحدث بين مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أو علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات.

ويمكن إضافة عنصرين آخرين للضغوط في ضوء تطور مفهوم العمل هذا عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية فالإدراك العقلي له دور فعال في مدى إحساس الفرد بالعوامل الضاغطة عليه والفروق الفردية تفسر العلاقة بين قدره الأفراد على التعامل مع مسببات الضغوط والسيطرة عليها والتأثر بها سلبا أو إيجابا.

(فليه، 2005، 360)

ثالثاً: مراحل الضغوط المهنية.

أ- مرحلة التعرض للضغوط:

يطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بالخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء داخلي أو خارجي.

ويمكن القول إن المثير هو سبب حدوث الضغط عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عنها بعض المظاهر لهذه الضغوط من أهمها:

* زيادة ضربات القلب

* الأرق

* توتر الأعصاب

* الاستهداف للحوادث

ب- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين أما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة التغلب عليها والتخلص منها وبالتالي يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح فينتقل إلى المرحلة الثانية وقد يكون تعرض بالفعل إلى هذه الضغوط.

(محمد، 2009، 44)

ج- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكولسترول في الدم لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور ومحاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فإذا نجح في الأمر فقد تزداد العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينقل إلى المرحلة التالية.

د- مرحلة التعب والإنهاك:

ينتقل الفرد في هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغط باستمرار ولفترة زمنية طويلة جدا حيث يصاب بالتعب والإنهاك نتيجة تكرار المقاومة لهذه الضغوطات ومن أهم المظاهر والآثار ما يلي:

- انخفاض معدلات الإنجاز.
- التفكير في الانفصال عن الوظيفة.
- الإصابة بأمراض نفسية عديدة منها: الاكتئاب، النسيان، اللامبالاة... الخ.
- الإصابة بأمراض عضوية منها: ضغط الدم، السكر وغيرها.

(محمد، نفس المرجع)

رابعا: أنواع ضغوط العمل:

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيمها إلى أنواع وذلك حسب عدة معايير والمعايير الأكثر شيوعا تصنف الى نوعين ضغوط ايجابية وضغوط سلبية، وقد ميزها ترسيلي selly الى نوعين من الضغوط هما:

أ- **ضغط ايجابي: "Eustress"**: هذا الضغط يعتبر حافزا للفرد نحو الأداء الأفضل وليساعده على تنمية الثقة بالنفس والإبداع.

ب- ضغط سلبي "Distress": وهو الصورة المدمرة للضغوط ويؤدي الى اختلال وظيفي في تكيف الكائن.

(محمد، 2007، 167)

حيث تؤثر على صحته الجسدية والنفسية وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية الأمر الذي يؤدي الى ضعف في الأداء.

(ماجدة، 2008، 115)

بالإضافة الى عدة انواع لكن أبرز نوعين هما: الضغوط السلبية والضغوط الايجابية.

خامسا: مصادر ضغوط العمل.

يتعرض الأفراد في أعمالهم إلى مصادر كثيرة لضغوط العمل داخلية أو خارجية ككثرة العمل والروتين وضيق الوقت ومتطلبات السرعة والثقة في الإنجاز وبيئة العمل المزعجة ومشكلات التعامل مع الجمهور والعلاقات السلبية مع رئيس العمل ذلك غير أن هناك مهنا أكثر عرضة من غيرها للضغوط وأنها تتعرض لمصادر ضغط غير موجودة في مهن أخرى مثل ما يتعرض الجراحون إلى ضغوط ناشئة عن ضرورة الدقة والجودة في انجاز الجراحة فالخطأ هنا مكلف وكذلك الطيارون والعاملون في برج المراقبة في المطارات إن سلامة المسافرين تعتمد على دق أدائهم بينما يتعرض رجال الشرطة والإطفاء إلى ضغوط بسبب الأخطار التي يواجهونها خلال أداء عملهم أي أن جميع الوظائف معرضة لمصادر مختلفة من الضغط حسب طبيعة المهام المرتبطة في الوظيفة ويمكن تقسيم مصادر ضغوط العمل إلى أربع أقسام:

أ- مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد:

وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالفرد الذي يشغل الوظيفة وليس بالعمل نفس فبعض الأفراد يجد في ضغط العمل محفزاً للنشاط والتحدي في حين أن بعض الآخر لا يستطيع التعامل مع الموقف الضاغط وسنستعرض هنا بعض مصادر الضغط المتعلقة بالفرد.

- **الحياة الاجتماعية للفرد:** إن الضغوط التي يواجهها الفرد في المنزل أو المدرسة سوف تنسحب معه إلى العمل وستؤثر على النفسية والأداء فمن الصعب على الفرد أن يتجاهل الضغوط التي يواجهها خارج العمل عندما يأتي للعمل كل صباح ومن الأحداث الهامة في حياة الفرد التي عادة ما تسبب ضغوطاً نفسية على وفاة عزيز أو مشكلات الزواج أو الطالق والمشكلات المالية كمرض الفرد أو أحد أقارب.

- **نمط الشخصية:** تشير البحوث إذا أن بعض الأفراد يتصفون بمجموعة من الصفات التي تميزهم عن غيرهم كالدافع للإنجاز والرغبة العالية للتنافس والشعور بالإحاح الوقت والرغبة في ذكر انجازاتهم كما أنهم عدوانيون وسريعو الغضب ويتسمون بالسرعة وقلة الصبر ويقبلون بالأعمال التي تتسم بمسؤولية أكبر ومجازفة أعلى وسميت هذه السمات بنمط الشخصية أما النمط فهو بقدر منخفض من هذه السمات وتشير البحوث إلى أن الأفراد الذي يتسمون بنمط الشخصية أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب ويبدو أن متغير العدوانية وسرعة الغضب يسهمان أكثر من المتغيرات الأخرى بالإصابة بأمراض القلب.

- **الإدراك:** يتفاعل الأفراد مع البيئة المحيطة بهم من خلال إدراكهم للواقع والإدراك ما هو إلا محاولة لفهم وتفسير الواقع وفي أحيان كثيرة لا يدرك الإنسان الواقع على الصورة الحقيقية فالأفراد يختلفون في تفسير وقراءة واقعهم فهم يختلفون فيما بينهم في إدراكهم لنفس الموقف الضاغط في حين يطلب المسئول من أفراد القيام بعمل ساعات إضافية كي ينجز العمل في الوقت المحدد فان بعض الموظفين سينظر

للطلب على ان فرصة لكسب إعجاب المسئول بإثبات ولاء وحب وتضحيات من اجل منظمة في حين سينظر البعض الآخر لهذا الطلب على ان أعباء إضافية غير مبررة ولا شك بان من ينظر للأمر بأن أعباء إضافية فيشعر بضغط نفسي اكبر من جانب آخر فان الأفراد الأكثر ميلا للتشاؤم هم أكثر ميلا أيضا للشعور بالضغوط مقارنة بأقرانهم.

- الخبرة بالعمل:

الفترة الأولى من عمل الفرد تتسم عادة بعدم الوضوح والغموض والضعف والثقة بالنفس بسبب كون الموقف جديد بالنسبة للفرد ويحتاج إلى إثبات ذاتي وكسب ثقة واحترام رئيس وزملائي في العمل وكلما طالت مدة الخدمة في الوظيفة كلما اكتسب خبرة ومعلومات ستساعده في كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة وان إدارة اجتماع مثال بصوره ناجحة إلا بعد مشاركات في عدة اجتماعات ومشاهدة الآخرين كيف ينجحون ويفشلون فيها وكل ذلك يحتاج إلى وقت وان الأفراد الذين يشعرون بضغوط مستمرة لا يستطيعون التعامل معها يميلون إلى ترك وظائفهم أو منظماتهم إلى أماكن أفضل بالنسبة لهم بحيث لا يبقى في المنظمة إلى من هم أكثر قدره على التأقلم مع الضغوط.

- وجهة الضبط:

وجهة الضبط إما أن يكون داخلي أي أن الفرد يميل إلى رؤية الأمور في جوانب حيات بأنها تحت سيطرت أو خارجية ان يميل إلى رؤية الأمور المؤثرة في حيات بأنها خارج سيطرت أولئك الأفراد الذين يمتلكون وجهة نظر خارجية أكثر عرض للشعور بالضغوط من أقرانهم ذوي وجهة ضبط داخلية أن الشعور بأنك قادر على التأثير في الأحداث والتحكم في النتائج يساهم في إدراك المواقف الضاغطة لأن بالإمكان التقليل من أثارها بشكل كبير.

ب- مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة:

وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالعمل نفسه وليس بالفرد الذي يشغل الوظيفة وسنعرض هنا أهم هذه المصادر:

- تعارض الدور:

ويحدث نتيجة تعارض الدور المتوقع من الفرد في العمل والدور المتوقع في الأسرة أو نتيجة تعارض ما هو مطلوب من عمل كان يطلبه من أن يعمل بسرعة عالية وفي نفس الوقت المحافظة على جودة عالية للسلعة أو الخدمة التي يستغلها كما يمكن أن يحدث تعارض الدور نتيجة تعارض متطلبات العمل مع قيم الشخص ومبادئه كما يطلب من الموظف المسلم العامل في البلد الغير مسلم العمل وقت صلاة الجمعة أو أن يمنع أطباء الطوارئ عن معالجة المريض بسبب عدم امتلاك لبويصلة ضمان صحي وكما يعاني الكثير من الطلبة والموظفين الرياضيين من تعارض متطلبات الدراسة أو العمل مع مهامهم الرياضية.

- غموض الدور:

ويحدث عندما يكون الفرد غير متأكد من المهام المطلوبة منه وكيفية أدائه لها أوحين تكون نتيجة الخطأ في العمل غير معروفة وهو مصدر للضغط أكثر وضوحاً لدى الموظفين الجدد أو حين تقدم المنظمة على إحداث تغيير فيها.

(الخضر، 2012، 113-111)

- عبء العمل:

ويعني زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكل للفرد مهمة بالقيام في زيادة حجم الأعباء الموكول لفرد ما القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول تتسبب في إحداث مستوى عالي من الضغط وانخفاض حجم أعباء العمل الموكول للفرد مهمة القيام بها إلى معدل اقل من المعدل المقبول يؤدي إلى انخفاض مستوى شعور الفرد بتقدير الذات وزيادة الشكوى والعصبية والغياب والعزلة.

(عليما، 2014، 60)

- صعوبة المهام:

والتي تعني بان المهام في مستوى تعقيد أعلى من قدرة الفرد خاصة في الوظائف التي تتطلب دقة وتركيز ذهني عالي أو تلك التي تستخدم تكنولوجيا معقدة بحيث يشعر الفرد بالخوف من ارتكاب خطأ فادح يؤثر على صحة وسلامة الآخرين.

- ضعف السيطرة على العمل:

إن الموظف ليس لديه الحرية والاستقلالية الكافيتين لاتخاذ قرارات بشأن العمل وتحديد متى وأين وكيف يؤدي فأساتذة الجامعة لديهم استقلالية أكبر في تحديد ماهية المادة التي يدرسونها اختصاصهم واختيار وقت ومكان المحاضرة اما العامل على خط إنتاج سيارة ما فمقيد بشكل دقيق بكل تفاصيل عمله وتشير الدراسات إلى أن ضعف الشعور بالسيطرة على العمل يترتب بمستويات عالية من التوتر والأعراض الصحية والغياب ودوران العمل فضلا عن أن العمل في بيئة سريعة التغيير تضعف قدره الفرد على السيطرة على تفاصيل عمله وبيئته.

(الخضر، مرجع سابق، 118)

- نظم الأجور والحوافز:

اشباع رغباتهم ويقصد بها مجموعة الظروف التي تتوفر في بيئة العمل وتعمل على تحفيز الأفراد وإشباع رغباتهم التي يسعون لإشباعها عن طريق العمل كما ويرتبط هذا المصدر مباشرة بإحساس الفرد وشعوره ان يحصل على مقابل عادل لما يقدم للمنظمة من جهد وخدمات، ويرى الباحث ضعف الرواتب والأجور وعدم فاعلية نظم الحوافز مقارنة بالمنظمات المماثلة ينمي داخل الفرد شعورا بالإحباط وعدم الرغبة في بذل الجهد وبالتالي يحاول ابتداع طرق وأساليب تمكن من خلالها التهرب من أداء الأعمال الموكلة دون أن يتعرض للمساءلة ويزداد إحساسه بالعزلة عن المنظمة، وتتتابه حالة من حالات اللامبالاة والسخط وترتفع معدلات غيابه بعذر وبدون عذر مما ينعكس سلبا على أداء المنظمة التي يعمل فيها.

(عليما، 2014، 62)

ج- مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة الداخلية للمنظمة:

- مشكلة متعلقة مع الآخرين:

كالتعامل مع نوعيات صعبة من الجمهور وكذلك العمل مع رئيس كثير النقد وقاسي ولا يراعي الجوانب الإنسانية ولا يقدر مجهودات الفرد وأحيانا يكون زملاء العمل الذين يقدمون الدعم الاجتماعي أو المساعدة المهنية لزملائهم الآخرين ويشيرون مشكلات عدة تولد نوعا من التوتر في العلاقات ولا تكاد تخلو المنظمة من مشكلات الصراعات الشخصية.

- ظروف العوامل الطبيعية:

كالحرارة والرطوبة وعدم توفر مصادر للتهوية أو الإضاءة الجيدة وكذلك الضوضاء الناتجة الآلات والمعدات أو تلك الناشئة من خارج العمل السيارات وكذلك التعامل مع المواد الكيميائية الخطرة.

- كثرة التغيرات التنظيمية:

حيث يعد التغيير خروجاً عما ألف الموظف من روتين وإجراءات ونظام اعتاد على والانتقال إلى نظام جديد غير واضح المعالم فالموظف بالنظام الحالي تربطه مصالح وعلاقات يخشى أن يفقدها بالانتقال إلى الوضع الجديدة مما يدفع لمقاومة التغيير الأمر الذي يزيد من الضغوط النفسية العالية.

- المناخ التنظيمي:

ويقصد بالجو العام للمنظمة الذي يعكس شخصيتها حيث يشكل مناخها العام كل من أسلوب القيادة التنظيمية واللوائح والأنظمة الإدارية (وضوحها تشددتها كفايتها وتجدها) واللوائح والأنظمة الإدارية والتكنولوجيا المستخدمة (معقدة، بسيطة) وطبيعة المنظمة (خدمية ساعة) وفيما إذا هي قطاع عام أو خاص بالإضافة إلى المرحلة العمرية للمنظمة (تحت الإنشاء، العطاء، التقهقر) كل تلك المتغيرات من الممكن أن تسهم في تشكيل جو ضاغط على الفرد فمن المعروف أن المنظمات الخاصة وتلك التي تستخدم تكنولوجيا معقدة وتلك التي في مرحلة الإنشاء أو التقهقر يكون أفرادها أكثر عرضة للضغوط من أفراد منظمات القطاع العام وتلك التي في مرحلة العطاء ومن تلك التي تستخدم تكنولوجيا بسيطة أو لا تستخدمها إطلاقاً.

د- مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة:

المنظمة نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة بها فما يحدث في البيئة الخارجية للمنظمة من الممكن أن يلقي بظلال عليها سلباً أو إيجاباً ومن أكثر العوامل البيئية إثارة للضغط حالة الركود الاقتصادي وقوانين العمالة والضرائب وتشريعات العمل بالإضافة إلى حالة التوتر السياسي الداخلي بسبب تغير الأنظمة

السياسية كل ذلك من الممكن أن يضع الفرد في حالة من الغموض وعدم وضوح الرؤية والخوف على المصالح من الضياع.

(الخضر، 2012، 120-121)

سادسا: نماذج ونظريات الضغوط المهنية.

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط وهذا راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة وكذا الى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع وسنحاول التطرق لبعض منها:

6-1- نظرية هانزسيلي (hans selye).

قدم هانزسيلي تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفا للمحافظة على الكيان والحياة وحدد هانزسيلي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أخلق عليها أعراض التكيف العامة adaptation sundoimegénéral وهي:

أ- الفرع: وفيه يظهر الجسم تغييرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

ب- المقاومة: وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلكه من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

ج- الإجهاد: وفيه تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض.

(وليد، 2007، 152)

6-2- نظرية لزاروس zarus la: توضح هذه النظرية بان التقدير المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد بينما يكون إدراك كم التهديد ليس لإدراك مصدر الضغوط فقط بل العلاقة بين الضغوط البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية، حيث يعتمد تقدير

الموقف على العديد من العوامل الشخصية وعلى عوامل أخرى خارجية، بيئية، اجتماعية، وتحدد هذه النظرية أن الضغط ينشأ بوجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك الى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

- معرفة الأسباب التي تسبب الضغط.
- تحديد الطرق التي تلاءم التغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.

6-3- نموذج جيبسون وزملائه 1982 gibsson:

مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة وتأثير ذلك على عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به ومن هذا على النتائج وأثار الضغط، ويشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية، العاطفية، البيولوجية والديمغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها.

6-4- نموذج هيجان لتفسير الضغوط 1998:

يتضمن نموذج هيجان لتفسير الضغوط الأبعاد التالية:

(عبد الرحمان، 1998، 92)

• مصادر الضغوط:

1- المصادر المتعلقة بالفرد: وهي مصادر متعلقة بشخصية الفرد وكذا مصادر نفسية وسلوكية.

2- المصادر المتعلقة بالمنظمة: وهي ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفية وعبء العمل والإحباط الوظيفي والعمليات التنظيمية وظروف العمل المادية والتغيير في بيئة العمل.

أ- نتائج الضغوط على الفرد: الاضطرابات الفسيولوجية والاضطرابات النفسية، الاضطرابات السلوكية.

ب- نتائج الضغوط على المنظمة: عدم دقة القرارات، الغياب، الصراع داخل بيئة العمل، ارتفاع معدل الشكاوى وحوادث العمل.

• برامج إدارة الضغوط:

أ- برامج إدارة الضغوط على مستوى الفرد.

ب- برامج إدارة الضغوط على مستوى المنظمة.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن النماذج والنظريات تختلف من باحث لآخر بحيث لا يوجد نموذج واحد أو نظرية متفق عليها بحيث نلاحظ أن النظريات ركزت على بعض الجوانب التي أغفلتها نماذج ونظريات أخرى.

سابعاً: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يواجه العامل في بيئة عمله عدة ضغوط فإذا استمرت وزادت على القدر المعقول تركت أثراً سلبياً على الفرد في حد ذاته وعلى المنظمة لكن هذا لا ينفي أنها يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة مما تساهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط آثار سلبية وأخرى إيجابية في نفس الوقت.

1- لآثار الايجابية للضغوط المهنية: تتمثل فيما يلي:

- التعاون والتضافر في الجهود من اجل حل المشكلات.
- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل المراد انجازه.
- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.
- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.

(توفيق، 1994، 24)

- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء هذا الاتصال رسمي او غير رسمي من اجل مواجهة هذه الضغوطات.

2- الآثار السلبية للضغوط المهنية: يترتب على الضغوط اثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل في:

أ- انخفاض الأداء: حيث أن ارتفاع الضغط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه ذو تأخير سلبي على أداء العامل ويؤدي إلى ضعف أدائه أو انخفاضه.

ب- الملل: يقصد به اضطرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه والضغط يخلق حالة من الملل أو السام لدى الفرد مما يقلل من انتباهه وتجذب الفرد نحو عمله.

(عبد المعطي، 136)

ج- التعب: يعرفه خيرلون بأنه: مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب وعدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق واضطرابات مما يؤدي إلى انخفاض أدائه نتيجة لتعرضه للضغوط النتيجة عن بيئة العمل الخارجية.

(كامل، 1996، 151)

د- التغيب: يعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله.

(عبد المعطي، نفس المرجع، 377)

حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يتغيب تماماً. وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل فإذا تعددت حالات الغياب طبعاً يؤدي ذلك إلى التوقف عن العمل نهائياً كما تخلق حالة من حالات دوران العمل.

(دفيد فونتانا، 2009، 37)

هـ - **مشكلات صحية:** حيث أنه تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة جداً مثل: الصداع المستمر، أمراض الجهاز العصبي، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليسترول في الدم وغيرها.

(محمود، 1999، 91)

ثامناً: أساليب مواجهة الضغوط المهنية.

تتعدد أساليب مواجهة الضغوط المهنية فهناك أساليب عامة تطبق على معظم أنواع الضغوط كالاتجاه إلى الله، قراءة القرآن والدعاء بينما هناك أساليب خاصة بأنواع معينة من الضغوط من بينها ما يلي:

1- الأساليب الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية: أي أن من الافتراضات التي تقوم عليها دراسات الضغط الفرضية التي تقول: أن الضغط يعتمد في الأساس على الكيفية التي يدرك بها الفرد الحدث أو الموقف الضاغط ومن ثم الكيفية التي يتعامل بها مع الحدث فالفرد الذي يدرك حدثاً من الأحداث على أساس أنه موقف تحدي سيعتمد إلى التعامل معه بشكل مباشر وذلك باتخاذ إجراء معين أو قد يتعامل معه على أساس استراتيجية التركيز على المشكلة من أجل تغيير الواقع وإبداله بأحسن منه.

(سليمان، 1994، 58)

1-1- اتجاه والوعي: تكمن أهمية الاتجاه والوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكيه دون تغيير اتجاهاتنا وهذه بدورها لا تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا لما نقوم به، أو ما ينبغي ان نقوم به لتحسين الظروف.

2- الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط:

1-2- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: أن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارستهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيههم لذلك يتعين ويجب على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد حتى يكون هناك جو من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

2-2- تصميم وظائف ذات معنى: تفقد الكثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها: زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أدائه للعمل المنوط به، وينقلب العمل إلى روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج والوقاية متمثلة في إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية وقيمة كبيرة.

(محمود، 170)

2-3- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: تعاني جميع المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والإجراءات وهذا يؤدي إلى لقاء مزيد من الضغوط على العاملين ويمكن إعادة تصميم التنظيم بعدة طرق لعلاج كل مشاكل الضغوط كثيرة إضافة مستوى تنظيمي جديد، دمج الوظائف أو تقسيم الإدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر من الحجم وغيرها.

(عويد، 324)

خلاصة الفصل:

من خلال تطرقنا للجانب المعرفي لضغوط العمل نجد ان لها أثر كبيراً على سلوك الأفراد داخل المنظمة وعادة ما يترك أثراً ضاراً على نفسية وجسمانية الأفراد وقد دفع بعض الأفراد الى اليأس والإحباط والقلق حيث يتحدد نوع الأثر من خلال مقدار الضغط ومن خلال تحمل الأفراد لذلك وجب على المنظمة ان تتعامل مع مشكلات ضغوط العمل للتعرف على اهم مراحلها وعناصرها وعواقبها ووضع الحلول الملائمة لها لما للضغوط من أثر على سلوك الفرد داخلها وما له من أثر على العمل

الفصل الثالث

تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها كما يعبر عن مدى كفاءة الإداري وفعاليته في بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في العمل لذلك يتم تكليف الأفراد الأكفاء للقيام بالأعمال المختلفة وتوفير لهم المكان والجو الملائم لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية أكبر، ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم الأداء وأبعاده وأنواعه وأسسها والعوامل التي تؤثر فيه وطرق ومعايير تقييم الأداء.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي.

تعريف الأداء الوظيفي:

1- لغة: يتضح من معاجم اللغة أن الأداء مصدر الفعل أدى فبحسب معجم اللغة العربية المعاصرة: أدى عمل قام بآتم وأنجزه قضاة.

(معجم اللغة العربية المعاصرة، 2008، 76)

وقد تعددت واختلفت التعاريف التي أوردها الكتاب والمهتمون بهذا الموضوع ويرجع هذا الاختلاف والتباين في التعاريف إلى الحد الذي يتناولون في موضوع الأداء فهناك من يرى أن الأداء هو نتاج سلوك الأفراد في المنظمة ومنهم من يرى أن الأداء هو الإنتاجية التي تشير إلى الناتج النهائي لعمل المنظمة وهناك أيضا من يرى أن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد.

2- اصطلاحاً: هو النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف العامل سواء كان هذا الجهد عضليا أم فكريا من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة إليه حيث يحدث هذا السلوك تغيرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلال الأهداف المحددة من خلال المنظمة.

(فراس، 2016، 15)

ويشير الأداء كذلك إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

(حسن، 4004، 15)

وتعرف أيضا أنها المخرجات والأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أن المفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة.

(المعشر، 2019، 11)

وتعرف كذلك بأنها محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات.

(عكاشة، 2008، 33)

3- التعريف الإجرائي: ويقصد به جميع مهام ومتطلبات الوظيفة الموكلة للأستاذ الجامعي ضمن الجامعة التي ينتمي إليها.

ثانيا: أبعاد الأداء الوظيفي.

1- البعد التنظيمي للأداء: ويقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيرة المؤسسة معايير يم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية وأثرها على الأداء.

2- البعد الاجتماعي للأداء: يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشر على ولاء الأفراد لمؤسستهم، لأن الأداء الكلي للمؤسسة يتأثر سلبا إذا ما اقتضت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، ففي أدبيات التسيير:

إن جودة التسيير في المؤسسة يرتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية.

(الشيخ الداوي، 2010، 219)

وحين لخص الشيخ مفهوم الأداء قال: إنه عمل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة، أي الجمع بين الفعالية والكفاءة في التسيير والإنتاج وأنه لا يتضمن البعد الاقتصادي فقط بل يتعداه إلى البعد الاجتماعي والتنظيمي.

(الشيخ الداوي، مرجع سابق، 226)

وعلى صعيد آخر يشير محمد السعيد أنزر سلطان إلى أنه يمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء وهي:

الجهد المبذول: وتعني مستوى بعض الأنواع من الاعمال، بحيث يكون الاهتمام بنوعية وجودة الجهد المبذول.

كمية الجيد المبذول: وهو تعبير عن الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية.

نمط الأداء: ويقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل.

(بوعطيط، 2009، 78)

ثالثاً: معايير الأداء الوظيفي:

يجب تحديد المعيار الملائم والمناسب لأداء الفعل وذلك يختلف باختلاف مواصفات العمل والشروط وهناك بعض الخصائص الواجب توفرها في المعيار المحدد وهي:

- **الصدق:** يجب أن يعبر المعيار عن الأمور التي يتطلبها الأداء الكفاء للعمل.

- **الثبات:** أي يضم المعيار جانب من الاستقرار والتوافق أي حصول الفرد على نفس التقديرات عندما يكون أدائه ثابتاً أما عندما يكون مختلفاً فإن نتائج القياس تكون متفاوتة.

- التمييز: أي مدى قدرة المعيار على التفرقة بين المستويات المختلفة للأداء وذلك من أجل تمييز الجهود لغرض استخدام النتائج المترتبة على هذا التمييز في الأجور والرواتب وغيرها.
- القبول: يجب أن تكون المعايير مقبولة من قبل الأفراد العاملين والمعيار المقبول هو المعيار العادل والذي يعكس الأداء الفعلي للأفراد.
- سهولة الاستخدام: أي سهولة استخدام المقياس ووضوحه وكذلك أن يكون الوقت المناسب اعتماده مقبولا ومناسب.

(أبو شرح، 2010، 23)

رابعاً: أنواع الأداء الوظيفي:

حسب معيار المصادرة تنقسم إلى قسمين:

- 1- الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة أي أن تنتج ما تملك المؤسسة من الموارد فهي تنتج أساس مما يلي:
 - الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة التي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على تحقيق الأفضل للتنافس.
 - الأداء التقني: ويشمل القدرة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
 - الأداء المالي: ويكمن في فعالية وتهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.
- 2- الأداء الخارجي: الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي لا علاقة للمؤسسة كارتفاع سعر البيع وهذا يؤثر على المؤسسة إما بالإيجاب والسلب.

وحسب معيار الشمولية: ينقسم هنا الأداء إلى نوعين كلي وجزئي:

أ- **الأداء الكلي:** يحتسب في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية عن مدى كفاءات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كاستمرارية والشمولية والربح.

ب- **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار الوظيفي لأداء وظيفة مالية، وظيفة الأفراد، وظيفة الإنتاج، وأداء وظيفة التسويق.

(بوعليط، 2009، 70-71)

خامسا: أسس الأداء الوظيفي:

لقد كان الفرد وأداءه الوظيفي، حيث تؤثر هذه السلوكيات بشكل كبير في الأداء التنظيمي للمنظمة، ويمكن التطرق إلى هذه الأسس كالتالي:

- يجب أن يقوم الفرد بتنفيذ واجباته الوظيفية وفق ما يحدده الوصف الوظيفي ويطلق على هذه الواجبات سلوكيات الدور الأساسي، على اعتبار أنها سلوكيات تقيم الأداء الوظيفي للفرد.

- يجب أن يمارس الفرد بعض السلوكيات التعاونية الابتكارية من تلقاء نفسه.

([http:// ebdaa33.weebiy.com](http://ebdaa33.weebiy.com))

سادسا: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، نظرا لتعدد هذه العوامل واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، والصعوبات التي يواجهها الباحثون في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء، غير أننا يمكننا ذكرها فيما يلي: يأتي أداء الفرد في العمل كمحصلة لثلاث

عوامل وهي الرغبة والقدرة وبيئة العمل، فالرغبة هي حاجة ناقصة للإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبير عن دافعية الفرد، وأما بيئة العمل فتتمثل في ملامح مادية مثل الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، وأخرى ومعنوية مثل العلاقات القائمة بين الرؤساء والزملاء، والقدرة هي المهارة ووضوح الدور، بالرغم من أن القدرة هي محصلة للمعرفة والمهارة ووضوح الدور إلا أن أداء الفرد يرتبط بعدة اعتبارات مكملة، وهي الشعور بالانتماء والولاء للمنظمة.

(احمد سير مصطفى، 2005، 147)

- **الأجور وأداء الفرد العامل:** يتعين على المديرين أن يرتبطوا بعض المكافآت بجهد الموظف وبدون هذا المعيار فإن الدافعية للأداء بأقصى جهد ستكون منخفضة أو قليلة، مما يؤدي إلى تكاليف أعلى للأجور في المنظمة، وإن مصطلح الأجور مقابل الأداء يشير إلى دراسة مجموعة كبيرة من خيارات الأجور من بينها مزايا الراتب الأساسي، العلاقات، حوافز وبرامج عديدة خاصة بمشاركة الأرباح.

(بشار، 2008، 116)

- **الحوافز وتأثيرها على الأداء:** حتى يتمكن للحوافز أن تؤثر على الأداء بشكل فعال فإنه يجب مراعاة العديد من المبادئ والأسس من بينها المساواة والقوة، ونوع الحاجة، عدالة التوزيع، ويتجلى ذلك في جذب العمالة الماهرة واستقطابها للعمل بالمنظمة، الأداء الفعال في مهام الوظيفة، إذ تعمل العديد من المنظمات على ربط المكافئة بصورة مباشرة بالسلوك والأداء، الحد من المنضمات على ربط المكافئة بصورة مباشرة بالسلوك والأداء، والحد من الغياب والتأخر على مواعيد العمل، الاحتفاظ بالعالمين المهرة.

(بشار، المرجع السابق، 149-151)

سابعاً: تشخيص الأداء الوظيفي:

إن الفكرة الأساسية في شخصية الأداء هي انه غالباً ما ينحرف الأداء الفعلي عن الخطة المحددة سواء من حيث الكمية، التوقيت الفجوة التكلفة وتبدو من أهم مشكلات الأداء في المنظمات وهي أهم الهائل من الضياع من الخدمات، الموارد الوقت، الجهد المال، وعدد الاستثمار الجيد للمعلومات المتاحة واصدار ثروات المنظمة أيضاً ظاهرة معروفة للتأمين الأداء في العمل وهي العمل على علاج أسباب القصور، ومن ثم توفير الأسس الموضوعية لتحسين الإنتاجية وزيادة الفعالية وتنمية القدرات التنافسية.

- **رصد فجوة الأداء:** الهدف منه تحديد مصادرها وأسبابها ويقصد برصد فجوة الأداء اكتشاف الفرق بين متوسط الأداء الفعلي (الكمية، الحجم، السرعة، الجودة، التكلفة)، وبين مستوى المخطط والأساس في رصد فجوة الأداء هو الكشف المبكر عن اتجاه الأداء للانحراف والمتابعة والملاحقة المستمرة.

- **تحديد مصادر فجوة الأداء:** ليس المهم فقط التعرف على فجوة الأداء بل أيضاً مصادرها سواء داخليا وما بها من نظم وعناصرها أو خارجياً.

تحليل فجوة الأداء: ويقصد بالتحليل البحث عن أسباب حدود الفجوة في المصدر أو المصادر التي تم تجديدها وغالباً تنحصر أسباب فجوة الأداء في اختلال أداء الموارد البشرية أيضاً اختلال الموارد التقنية وأيضاً الأداء التنظيمي المتمثل في زيادة التعقيدات الإدارية أو بطء الاتصالات وتتم عملية تشخيص فجوة الأداء من خلال التحليل المنطقي للمعلومات والقياس المرجعي وقديم التحليل فردياً بواسطة الرئيس المسؤول عن العمل أو مجموعات عمل أو وحدة تنظيمية متخصصة.

(علي المس، 2008، 231-234)

ثامنا: أسباب ضعف الأداء الوظيفي:

- من بين أسباب ضعف الأداء من طرف العاملين نذكر ما يلي:
- عدم معرفتهم كيفية أداء العمل والقيام به وذلك لأنهم لم يتعلموا المهارات المطلوبة.
- أنهم يعتقدون بأن أدائهم جيد لأنه لا أحد أشار إلى خلاف ذلك أو انتقد أدائهم.
- أن العاملين لا يرون أن وظائفهم أساسية للمنظمة.
- نجد أن للعامل موقف ضعيف اتجاه مسؤوليات وظيفته ويفتقر إلى الحماسة.

تاسعا: إجراءات تحسين وتطوير الأداء الوظيفي:

إن نظم إدارة الأداء لا تتجه فقط إلى تحريك الأداء حسب الخطط ولكنها ترمي إلى تحقيق أهداف مهمة متعلقة بمستوى الجهد والكفاءة والفعالية في الأداء فمن جهة تهدف للمحافظة على الأداء المتميز وصيانته إذ تهتم إدارة الأداء بالرفع بالأداء إلى مستويات أفضل وأرقى والحصول على ثقة العملاء وبصفة عامة يمكن القول ان الهدف النهائي لإدارة الأداء هي تحقيق التعادل والتساوي بين الأداء الفعلي والمستهدف.

أ- مجالات تحسين وتطوير الأداء:

- زيادة المستوى المعرفي للفرد
- إعادة تخطيط الأداء.
- تطوير أنماط وأساليب القيادة.
- إعادة هندسة العمليات.
- إعادة التنظيم الإدارية.

- تحسين مكان العمل.
- تطوير ثقافة المنظمة.
- تطوير قدرات ومهارات القادة.
- ب- خطوات تحسين وتطوير الأداء.

هناك مجموعة من الخطوات يمكن للمنظمة إتباعها لتحسين مستوى أدائها:

- **تحديد الأسباب الرئيسية لمشكل الأداء:** فلا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء للمعياري غرض أن تحديد الأسباب وأهمية لكل من الإدارة والعاملين، فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء وفيما إذا كانت العملية قد تمت بموضوعية وهل أن انخفاض الأداء عائد للعاملين أو أن ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي كما أن الصراعات بين الإدارة والعاملين يكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب المؤدية لانخفاض الأداء ومن هذه الأسباب الدوافع والعوامل الموقفية في بيئة العمل والعمل والفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتم بها العاملون، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الأجور الحوافز بالإضافة إلى متغيرات ذاته (الاتجاهات) نوعية التدريب وظروف العمل ...

- **تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول:** تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها، التعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والاستشاريين الاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء فاللقاءات المباشرة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق يؤدي إلى تحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء.

- **الاتصالات المباشرة:** إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماطه.

(بوعطيط، مرجع سابق، 98)

- **تحليل أداء العمال:** إن الأداء التنظيمي قد يكون منخفض لأسباب لا تمكن في القوى العاملة بقدر ما تمكن في عوامل أخرى مثل الظروف الاقتصادية أو سياسات المؤسسة في الإنتاج و التوزيع ... إلخ لذلك فإن تحليل أداء العاملين ودراسة مكوناته يعتبر خطوة نحو التحقيق من أن تحسين الأداء التنظيمي يكون خلال القوى العاملة وذلك من خلال دراسة المؤشرات التالية مثل مقاييس فاعلية الأداء للأفراد فهذا يبرز جوانب القوة والضعف أيضا التغيرات التي طرأت على مستويات الأداء في جوانب المختلفة، أيضا مكونات ومتطلبات الأداء وذلك بهدف التعرف على العمليات التي يحتويها الأداء .

توجد أيضا عدة مداخل لتحسين أداء الأفراد مثل:

1- تحسين الموظف: وهو من أكثر العوامل أهمية لأن الموظف دائما بحاجة إلى تحسين الأداء وذلك عن طريق:

- التركيز على ما بين ما يرغب الفرد وبين ما يؤديه فوجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى زيادة الأداء وذلك من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها ويؤدونها بشكل ممتاز.

- الربط بين الأهداف الشخصية حيث يجب أن يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط ومنسجم مع اهتمامات وأهداف الموظف.

2- تحسين الوظيفة: إن التغيير في مهام الوظيفة يوظف فرص بيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء

الفرد ونفوره منها وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي دفعا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المطلوب.

(بوعطيط، مرجع سابق، 99)

وعلى العموم فإن تحسين الوظيفة غرضه تنمية لموارد البشرية فإنه يلتزم ربط احتياجات التنمية بأهداف العمل ولذلك تتطلب التنمية إحداث تكامل بينهما وبين نتائج العمل ومردوداته وسواء كان أداء الأفراد، النظم، العمليات، الفرق أو الأنظمة ككل عند ثلاثة مستويات مختلفة يقترب بكل منها نمط أسلوب مختلف للتعلم.

(جينفر جوي مايتور وآخرون، مرجع سابق، 119)

جدول رقم (1): يوضح مستويات الأداء.

نوع التعليم	الأسلوب
مستوى (1): أداء الأشياء جيد: التنفيذ	التنفيذ والالتزام
مستوى (2): أداء الأشياء بصورة أفضل: التنحي.	الاختيار
مستوى (3): القيام بأشياء جديدة وأفضل: الابتكار.	الارتباط
	التنافي

خلاصة الفصل:

وفي نهاية هذا الفصل يتضح لنا أن الأداء الوظيفي يعتبر نتاج أفراد المنظمة ومدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة عامة ومدى اشتراك الموظفين في تقديم الخدمات وعليه يعتبر الأداء الوظيفي للعامل هو الجهد الذي يبذله في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة ومدى المساهمة في إحداث التغيير المطلوب وكذلك المساهمة في تنمية القدرات واكتساب العمال معلومة لتكون عملية تقييم الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أدائه وتحفيزه للوصول إلى المستويات العالية منها.

الفصل الرابع

تمهيد:

بعد تحديد مشكلة الدراسة وأهم العناصر النظرية في هذا الفصل لإجراءات المنهجية المتبعة في الجانب الميداني لهذه الدراسة، هذه الخطوة التي تعتبر من أهم الخطوات في البحث السوسيولوجي، إذ تتمثل المراحل، بغرض المساعدة للوصول إلى إجابة من الميدان للتساؤل المطروح، ولذلك كما يتضمن هذا الفصل من شرح وتفصيل الإجراءات والوسائل، التي ستتبع في الدراسة لجميع البيانات والتي ستشكل قاعدة الحصول على نتائج، وبالتالي تحقيق الهدف من البحث.

أولاً: منهج الدراسة:

لإجراء أي دراسة علمية أو بحث علمي من أجل الوصول إلى الحقيقة أو البرهنة على حقيقة ما وجب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة وتشخيصها وذلك بتتبع مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها بغية الوصول إلى حقائق حول ظاهرة موضوع الدراسة والبحث فقد عرف المنهج بأنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين وإما من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون بها عارفين.

(بوحوش، 1999، 99)

وفي دراستنا هذه ومن أجل إثبات فرضياتها والبرهنة عليها ميدانيا اعتمدنا على المنهج الوصفي بحيث أننا وجدنا أنه المناسب لموضوع الدراسة علماً أن طبيعة البحث هي التي تفرض على الباحث نوع المنهج الواجب إتباعه، والمنهج الوصفي هو: الذي يهدف إلى دراسة ظاهرة لها خصائصها وأبعادها في إطار معين ويقوم بتحليلها استناداً للبيانات المجمعة حولها ثم محاولة الوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم فيها وبالتالي الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم فالمنهج الوصفي يقوم على جمع البيانات وتصنيفها وتدوينها ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة تأثير العوامل على أحداث الظاهرة محل الدراسة كما يهدف إلى استخلاص النتائج ومعرفة كيفية الضبط والتحكم في هذه العوامل و أيضاً إمكانية التنبؤ بسلوك ظاهرة محل الدراسة في المستقبل.

(عثمان، 1998، 28)

كما يعرف بأنه: طريقة علمية منظمة لوصف الظاهرة عن طريق جمع وتصنيف وترتيب وعرض وتحليل وتفسير وتعليل وتركيب للمعطيات النظرية والبيانات الميدانية بغية الوصول إلى نتائج علمية توظف في السياسات الاجتماعية بهدف إصلاح مختلف الأوضاع المجتمعية.

(زرواتي، 2007، 87)

وتم تبني المنهج الوصفي اعتبارات موضوعية أهمها:

- هذه الدراسة تتلاءم مع المنهج الوصفي التحليلي.
- الكشف عن العلاقة التي تربط بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.
- تصنيف البيانات النظرية والميدانية المرتبطة بموضوع الدراسة مما يسمح بالوصول إلى منظور تحليلي متكامل.
- الوصول إلى استخلاصات ونتائج قابلة للتحليل والتفسير.

ومما تقدم وبالنظر إلى طبيعة الموضوع "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي" تم استخدام المنهج الوصفي الذي يركز على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع بتطبيق أسلوب المسح الشامل لجميع الأساتذة العاملين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة:

عندما يقوم الباحث بدراسة ظاهرة معينة أو مشكلة ما فإن الأمر يتطلب أن يحدد مجتمع البحث ويتمثل مجتمع البحث في جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء التي تكون موضوع مشكلة البحث وبعبارة أخرى جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أما عينة الدراسة فهي العينة التي تمت عليها الدراسة، وتجمع البيانات الميدانية وذلك من أجل معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي،

وهي تتمثل في مجموعة من عمال الإقامة الجامعية سعودي بشير بالوادي، اعتماداً على العينة العشوائية البسيطة، حيث كان العدد الإجمالي لعمال الإقامة، يقف 150 عامل، فاخترنا منها نسبة 46% والتي توافق 69 عامل.

ثالثاً: أدوات الدراسة:

1- الاستبيان:

يعتبر من أكثر الأدوات استخدام في جمع البيانات والاستعانة به لجميع أكبر عدد من البيانات والمعلومات التي تخص العاملين وتعتبر عن آرائهم وشعورهم حول موضوع الدراسة، فيعتبر وسيلة فعالة للوصول إلى بعض المعلومات التي لا توفرها الملاحظة.

خلاصة الفصل:

تظهر أهمية الإطار المنهجي للدراسة من خلال المراحل والقواعد العلمية التي مرت بها مجموعة البحث واستخلاص النتائج المتعلقة بالبحث والوقوف على ثوابت المتعلقة بها، حيث تطرقنا هنا الى التعريف بمجتمع البحث ومجالات الدراسة بما فيه المجالات الزمانية والمكانية والبشرية بالإضافة الى المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات الميدانية وعينة ومجتمع الدراسة.

الفصل الخامس

تمهيد:

في هذا الفصل يتم التعرف على نتائج الدراسة وتحليل البيانات الواردة من خلال الاجابات التي أدلى بها أفراد العينة على بنود الاستبيان، ثم تفسير النتائج على ضوء أسئلة المطروحة باستخدام جداول بسيطة ويختم بمجموعة من النتائج المتحصل عليها وجملته من الاقتراحات والتوصيات.

1- عرض وتفسير نتائج الدراسة.

1-1- تحليل وتفسير البيانات الأولية:

الجدول رقم (2) يبين جنس المبحوث:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	49	71%
إناث	20	29%
المجموع	69	100%

من خلال قراءتنا للجدول رقم (2) اعلاه تبين لنا ان نسبة 71% من المبحوثين كانوا من جنس ذكر ونسبة 29% كانوا من جنس أنثى.

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول يتبين لنا أن الغالبية العظمى من المبحوثين ونسبة 71% كانوا ذكورا وهذا راجع إلى طبيعة العمل داخل الإقامة الجامعية التي تحتاج إلى ذكور خاصة من المهن الصعبة كالصيانة وأعوان أمن وغيرها من المهن الانها تتطلب جهد بدني.

الجدول رقم (3) يبين نوع الشهادة:

الشهادة	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	12	17.4%
متوسط	25	36.2%
ثانوي	21	30.4%
جامعي	11	15.9%
المجموع	69	100%

يتضح من قراءتنا للجدول أعلاه ان نوع الشهادة في الطور المتوسط يشكل النسبة الغالبة من المبحوثين ب 36,2%. وجاءت نسبة 30,4% ممثلة للمبحوثين ذو المستوى التعليمي الثانوي، فيما جاءت نسبة 17.4% ممثلة للمبحوثين ذوي المستوى التعليمي الابتدائي بعدها تليها نسبة 15.9% ممثلة للمبحوثين ذوي المستوى التعليمي الجامعي.

يمكن القول من خلال قراءتنا للنسب أعلاه أن المستوى التعليمي المتوسط يشكل النسبة الغالبة الأكبر 2,36% وهذا راجع إلى أن المهن لا تتطلب مستويات تعليمية عالية وكذلك اتاحت لهم فرصة الانضمام لهذا العمل وإن هذا العمل مجرد إضافة.

الجدول رقم (4) يبين عمر المبحوث:

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	9	13%
من 30 إلى 40 سنة	20	29%
من 41 إلى 50 سنة	30	43.5%
أكثر من 50 سنة	10	14.5%
المجموع	69	100%

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن النسبة الغالبة من المبحوثين 43.5% كانت أعمارهم تتراوح بين [41 إلى 50 سنة]، وفي حين كانت نسبة 29% من الذين تتراوح أعمارهم [30 إلى 50 سنة]، وفي حين كانت نسبة 14.5% من الذين تتراوح أعمارهم [أكثر من 50 سنة]، أما الذين كانت نسبة 13% تتراوح أعمارهم [أقل من 30 سنة].

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول نلاحظ أن الغالبية العظمى بنسبة 43,5% كانوا كهولا وهذا راجع إلى كبر سن المبحوثين لأن هذه الفئة تتمتع بالنضج والمسؤولية والوعي بالتالي يكونون أكثر صبرا وتشعرهم بالمسؤولية الاجتماعية داخل الإقامة الجامعية للبنات.

فالفرد كما يرى جوفمان يستمد شخصيته من الأدوار المهنية التي يمارسها.

جدول (5) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة:

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	42	60.9%
من 10 إلى 20 سنة	25	36.2%
أكثر من 20 سنة	2	2.9%
المجموع	69	100%

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد ان نسبة 60,9% من المبحوثين كانت خبرتهم اقل من 10 سنوات، في حين نجد نسبة 36,2% من المبحوثين كانت خبرتهم من 10 الى 20 سنة، في حين كانت نسبة 2,9% من المبحوثين الذين تتراوح خبرتهم أكثر من 20 سنة.

من خلال قراءتنا للنتائج الجدول أعلاه نجد ان النسبة الأكبر 60.9% من المبحوثين هي النسبة العظمى كانت خبرتهم اقل وهذا راجع الى حداثة نشوء الإقامة الجامعية التي نشأة منذ 5 سنوات.

1-2- تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى:

جدول رقم (6) يبين الشعور بالإرهاك والتعب عند القيام بالعمل:

الشعور والانهاك	التكرار	النسبة المئوية
لا	15	21.7%
أحيانا	13	18.8%
نعم	41	59.4%
المجموع	69	100%

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه تبين لنا أن نسبة 59.4% من المبحوثين يشعرون بالإرهاك والتعب عند القيام بعملهم، بينما نجد أن نسبة 21.7% من المبحوثين لا يشعرون

بالإنهاك والتعب عند القيام بالعمل، في حين نجد 18.8% من المبحوثين يشعرون أحيانا بالانتهاك والتعب.

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول نلاحظ ان الغالبية الكبرى بنسبة 59.4% من المبحوثين انهم يشعرون بالإنهاك والتعب عند القيام بعملهم وهذا راجع الى صعوبة طبيعة العمل الشاق للعمال المهنيين من الناحية الجسدية والنفسية، وتعدد المهن، وكثرة الأوقات التي يعملون بها.

جدول رقم (7) يبين القيام بأكثر من عمل في وقت واحد:

القيام بأكثر من عمل	التكرار	النسبة المئوية
لا	18	26.1
أحيانا	11	15.9
نعم	40	58
المجموع	69	%100

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن نسبة 58% من المبحوثين يقومون بأكثر من عمل في وقت واحد، في حين نجد 26.1% من المبحوثين يمارسون عمل واحد فقط، بينما كانت نسبة 15.9% من المبحوثين يقومون أحيانا أكثر من عمل في وقت واحد.

من خلال ملاحظتنا لنتائج الجدول نجد ان النسبة الأكبر % من المبحوثين الذين يقومون بأكثر من عمل في وقت واحد وهذا ما يشكل عليهم ضغط و عدم الاداء الجيد لذلك العمل وكذلك عدم الراحة النفسية والجسدية المتاحة لهم وقلة النوم مما يسبب لهم المشاكل بين العمال.

جدول رقم (8) يبين إذ كان حجم العمل لا يعطي الفرصة للراحة الكاملة:

النسبة المئوية	التكرار	الحجم العمل
31.9	22	لا
23.2	16	أحيانا
44.9	31	نعم
%100	69	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه تبين لنا أن 44.9% من المبحوثين حجم عملهم لا يعطيهم الفرصة للراحة الكاملة، في حين نجد 31.9% من المبحوثين حجم عملهم يعطيهم الفرصة للراحة الكاملة، بينما كانت نسبة 23.2% من المبحوثين حجم عملهم يعطيهم أحيانا الفرصة للراحة الكاملة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان النسبة العظمى 44.9% من المبحوثين ان حجم عملهم لا يعطيهم الفرصة للراحة الكاملة وهذا راجع لكثرة المهام الموكلة اليه، ظروف العمل الغير مناسبة، وعدم الرضى على العمل.

جدول رقم (9) يبين تلقي الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة:

النسبة المئوية	التكرار	تلقي الأوامر
46.4	32	لا
14.5	10	أحيانا
39.1	27	نعم
%100	69	المجموع

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد ان نسبة 46.4% من المبحوثين صرحوا بعدم تلقيهم الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة، في حين أن نسبة 39.1% المبحوثين أجابوا

بنعم، بينما صرحت نسبة 14.5% المبحوثين بتلقيهم أحيانا الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة.

من خلال ملاحظتنا لنتائج الجدول أعلاه نجد ان نسبة 46.4% من المبحوثين هي النسبة المئوية الكبرى من عدم تلقي الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة أي ان المؤسسة تديرها جهة مسؤولة واحدة وهذا يخفف نوعا ما من عبئ العمل والضغط والتقييد بطاعة أوامر المسؤول.

جدول رقم (10) يبين تقديم الإدارة الدعم للقيام بالعمل:

النسبة المئوية	التكرار	تقديم الإدارة الدعم
31.9	22	لا
14.5	10	أحيانا
53.6	37	نعم
%100	69	المجموع

من خلال الجدول التالي نجد أن نسبة 53.6% من المبحوثين يقرون بأن الإدارة تقدم لهم الدعم للقيام بعملهم، في حين كانت نسبة 31.9% من المبحوثين صرحوا بعدم تقديم الإدارة لهم الدعم للقيام بعملهم، أما المبحوثين الذين تقدم لهم الإدارة أحيانا الدعم فكانت نسبتهم 14.5%.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان النسبة العظمى 53.6% من المبحوثين تقدم لهم الإدارة الدعم للقيام بعملهم بسبب السير الحسن لهذه المؤسسة وارضاء كل عاملها بها وهذا ما يخفف نوعا ما من الضغط والتوتر لتلك المؤسسة والحصول على أفضل أداء ممكن من العاملين وتحسين من صورة المؤسسة لجذب المؤهلين للعمل.

جدول رقم (11) يبين اذ كان مكان العمل غير مزود بالمكيفات الهوائية:

مكان العمل	التكرار	النسبة المئوية
لا	37	53.6
أحيانا	1	1.4
نعم	31	44.9
المجموع	69	%100

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه تبين لنا ان نسبة 53.6% من المبحوثين مكان عملهم مزود بالمكيفات الهوائية، بينما نجد نسبة 44.9% من المبحوثين مكان عملهم غير مزود بالمكيفات الهوائية، في حين نجد 1.4% من المبحوثين مكان عملهم مزود أحيانا مزود بالمكيفات.

من خلال ملاحظتنا لنتائج الجدول أعلاه نجد ان نسبة 53.6% من المبحوثين مكان عملهم مزود بالمكيفات الهوائية إذ يساعدهم هذا الأخير للتخلص من ضغوط العمل والتقدم والأداء الجيد له، نضرا للظروف المناخية القاسية لذاك يجب على الإدارة توفير جميع المتطلبات والمستلزمات الملائمة للعامل لتخفيف من ضغط العمل.

الجدول رقم (13) يبين معانات من ضيق في مساحة مكان العمل:

معانات في ضيق	التكرار	النسبة المئوية
لا	47	68.1
أحيانا	4	5.8
نعم	18	26.1
المجموع	69	%100

من خلال مشاهدتنا للجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 68.1% من المبحوثين لا يعانون من ضيق في مساحة مكان العمل، بينما جاءت نسبة 26.1% من المبحوثين يعانون من

ضيق في مساحة مكان العمل، وتليها أخيرا نسبة 5.8% للمبحوثين الذين يعانون أحيانا بضيق في مساحة مكان العمل.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان النسبة العظمى 68.1% من المبحوثين لا يعانون من ضيق في مساحة مكان العمل وهذا راجع الان العمل لا يتطلب مساحة كبيرة في حجم العمل وراجع أيضا الى التنظيم المحكم للمؤسسة.

الجدول رقم (14) يبين ما اذ كان يفتقر مكان العمل للخدمات مثل الماء والمقاعد:

افتقار مكان العمل	التكرار	النسبة المئوية
لا	40	58.0
أحيانا	9	13.0
نعم	20	29.0
المجموع	69	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة 58% من المبحوثين مكان العمل لا يفتقر للخدمات مثل الماء والمقاعد، بينما جاءت نسبة 29% من المبحوثين تعبر على ان مكان العمل يفتقر للخدمات، وجاءت أخيرا نسبة 13% من المبحوثين لافتقار مكان العمل أحيانا للخدمات مثل الماء والمقاعد.

من خلال ملاحظتنا لنتائج الجدول أعلاه نجد ان النسبة الأكبر 58% من المبحوثين مكان عملهم لا يفتقر للخدمات مثل الماء والمقاعد لان المؤسسة تعمل على السير الحسن وتوفير ضروريات العمال والمتطلبات، بالإضافة الى ان الخدمات الجامعية تعمل على راحة عمالها من حيث العمل ومن حيث الظروف لتحقيق السلامة للطلاب.

الجدول رقم (15) يبين إن كانت مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين:

النسبة المئوية	التكرار	مساحة المكاتب
60.9	42	لا
7.2	5	أحيانا
31.9	22	نعم
%100	69	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه نبين لنا أن نسبة 60.9% من المبحوثين مساحة المكاتب تتناسب مع عدد الموظفين، بينما نجد 31.9% من المبحوثين مساحة المكاتب نعم لا تتناسب مع عدد المبحوثين، ونسبة 7.2% من المبحوثين مساحة المكاتب فيها تتناسب أحيانا مع عدد الموظفين.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان النسبة 60.9% من المبحوثين كانت النسبة الأكبر في تناسب مساحة المكاتب مع عدد الموظفين والسبب في ذلك راجع الى التنظيم الجيد لتلك المؤسسة وتقسيم لفترات زمنية محدد من خلال تقسيم الأوقات وكل عامل له وقت خاص به.

الجدول رقم (16) يبين الاتصال مع الإدارة مفتوح:

النسبة المئوية	التكرار	الاتصال الادارة
14.5	10	لا
7.2	5	أحيانا
78.3	54	نعم
%100	69	المجموع

من خلال ملاحظة الجدول نجد ان نسبة 78.3% من المبحوثين ان الاتصال مفتوح بينهم وبين الإدارة، في حين نجد 14.5% من المبحوثين الاتصال ليس مفتوح، بينما نجد نسبة 7.2% من المبحوثين الاتصال بينهم وبين الإدارة مفتوح أحيانا.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان من النسبة العظمى 78.3% من المبحوثين الاتصال بينهم وبين الإدارة مفتوح، والسبب راجع الى ان التواصل الجيد بين الإدارة والعمال يخفف الضغط باعتبار ان الإدارة تستمع الى انشغالات العمال ونضرا لداك العلاقة الجيدة بين المسؤول والعامل، والاجتماعات الدورية التي يقوم بها المرؤوس للعاملين.

الجدول رقم (17) يبين معاملة المسؤول باحترام وتقدير:

معاملة المسؤول	التكرار	النسبة المئوية
لا	6	8.7
أحيانا	3	4.3
نعم	60	87.0
المجموع	69	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 87% من المبحوثين صرحوا بأنهم يعاملهم المسؤول باحترام وتقدير، بينما صرحت نسبة 8.7% من المبحوثين بعدم معاملتهم باحترام وتقدير من طرف المسؤول، في حين نجد ان نسبة 4.3% المبحوثين يعاملهم المسؤول أحيانا باحترام وتقدير.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان لنسبة الكبرى 87% من المبحوثين يعاملهم المسؤول باحترام وتقديره وهذا راجع الى الاحترام المتبادل بين المدير والعمال وهي حلقة وصل بين العمال والمسؤول لتوضيح أفكارهم ومشاكلهم بشكل يتيح لهذه القيادات اتخاذ القرارات والتوجهات المناسبة لداك.

الجدول رقم (18) يبين تعرض للأذى من طرف المسؤول:

النسبة المئوية	التكرار	تعرض الأذى
89.9	62	لا
4.3	3	أحيانا
5.8	4	نعم
%100	69	المجموع

من خلال ملاحظة الجدول نجد ان نسبة 89.9% من المبحوثين لا يتعرضون للأذى من طرف المسؤول، بينما نجد نسبة 5.8% من المبحوثين معرضين للأذى من طرف المسؤول، في حين كانت نسبة 4.3% من المبحوثين معرضة أحيانا للأذى من طرف المسؤول.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان النسبة العظمى 89.9% من المبحوثين غير معرضين للأذى من طرف المسؤولين وهذا راجع الى اخلاق المدير وتمتع الإدارة بالشروط القانونية للحفاظ على سلامة المؤسسة وموظفيها.

الجدول رقم (19) يبين إذا كان تضارب المصالح بين المسؤولين يسبب الضغط:

النسبة المئوية	التكرار	تضارب المصالح
50.7	35	لا
24.6	17	أحيانا
24.6	17	نعم
%100	69	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه تبين لنا ان نسبة 50.7% من المبحوثين تضارب المصالح بين المسؤولين لا يسبب لهم الضغط بينما نجد ان نسبة تضاربها بنعم متساوية مع تضاربها أحيانا بنسبة 24.6%.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان النسبة الكبرى 50.7% من المبحوثين النسبة الأكبر في تضارب المصالح لا يسبب لهم الضغط وهذا راجع الى ان العمال يركزون على عملهم فقط وتحسين أدائهم فالعمل من اجل موصلة ورفع من المستوى الجيد لداك.

وقد كان الهدف من تجربة تايلور هو تحقيق الكفاية الإنتاجية واتبع أربع مبادئ منها مبدا تقسيم المسؤولية بين المدير والعمال بحيث يقوم الديريون بتخطيط وتنظيم العمل، ويقوم العمال بتنفيذ هذه الاعمال.

1-3- تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية:

الجدول رقم (20) يبين التغيب عن العمل:

التغيب عن العمل	التكرار	النسبة المئوية
لا	36	52.2
أحيانا	23	33.3
نعم	10	14.5
المجموع	69	%100

من خلال الجدول يتضح ان نسبة 52.2% من المبحوثين الذين لا يتغيبون عن العمل، بينما نجد 33.3% من المبحوثين كانت اجابتهم ب أحيانا، في حين جاءت نسبة 14.5% من المبحوثين يتغيبون عن العمل.

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول أعلاه نجد ان النسبة العظمى 52.2% من المبحوثين بأنهم لا يتغيبون عن العمل وذلك نظرا لتحملهم لمسؤولياتهم وإدراك أهمية التواجد داخل المؤسسة في كل وقت وان العمل ملزم عليهم ففي حالت غيابهم يتم خصم من اجورهم، وراجع أيضا الى المواظبة والتفاني فالعمل.

كما ان تنظيم العمل وتحسين العلاقة بين العمال والمشرفين، عن طريق نظام جيد الاتصال وفهم مشاكل العمال والعمل على حلها واستغلال الحوافز لزيادة اهتمام العمال بمؤسساتهم كفيل بالمساعدة على الاقلال من التغيب.

الجدول (22) يبين اعتبار العمل مريحا جسميا وذهنيا:

اعتبار العمل مريحا	التكرار	النسبة المئوية
لا	33	47.8
أحيانا	8	11.6
نعم	28	40.6
المجموع	69	%100

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه تبين لنا ان نسبة 47.8 % من المبحوثين لا يعتبر عملهم مريحا جسميا وذهنيا، بينما كانت نسبة 40.6% من المبحوثين يعتبر عملهم مريحا جسما وذهنيا، في حين نجد ان نسبة 11.6% يعتبر عملهم أحيانا مريحا.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة الكبرى 47.8% من المبحوثين لا يعتبرون عملهم مريحا جسميا وذهنيا وسبب ذلك راجع الى ان عملهم شاق ويتطلب الى الجهد نظرا لقيمة المسؤولية فالعمل خاصة في الإقامة الجامعية للبنات ونظرا أيضا الى تعدد الاعمال الإضافية من غير العمل الرسمي.

الجدول رقم (23) يبين التفكير في مغادرة المؤسسة:

التفكير في المغادرة	التكرار	النسبة المئوية
لا	43	62.3
أحيانا	11	15.9
نعم	15	21.7
المجموع	69	%100

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد ان نسبة 62.3% من المبحوثين لا يفكرون في مغادرة المؤسسة، في مقابل 21.7% من المبحوثين يفكرون في المغادرة، في حين اشارت نسبة 15.9% من المبحوثين الذين يفكرون أحيانا في مغادرة المؤسسة.

من خلال ملاحظتنا لنتائج الجدول أعلاه نجد ان النسبة العظمى 62.3% من المبحوثين من لا يفكرون في مغادرة هذه المؤسسة بسبب ظروف العمل المناسبة ومن اجل تنمية خبراته المهنية فلا بد ان يتقاسم العامل نفس الأهداف والقيم مع عمله ومروسيه وكذلك مع زملائه بالاعتبار ان هذا العمل مناسباً له ومحققاً لذاته ومطور لمهاراته وخبراته وذا مردود مادي مناسب وهذا لتوفر الجو الملائم والشروط الأساسية مثل الضمان الاجتماعي.

الجدول رقم (24) يبين شعور بالاستقرار في المؤسسة التي يعملون بها:

النسبة المئوية	التكرار	الشعور بالاستقرار
39.1	27	لا
5.8	4	أحيانا
55.1	38	نعم
%100	69	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان 55.1% من المبحوثين يشعرون بالاستقرار في المؤسسة التي يعملون بها، بينما جاءت نسبة 39.1% من المبحوثين لا يشعرون بالاستقرار في المؤسسة التي يعملون بها، وجاءت نسبة 5.8% ممثلة المبحوثين الذين يشعرون أحيانا بالاستقرار في المؤسسة التي يعملون بها.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان النسبة الكبرى 55.1% من المبحوثين يشعرون بالاستقرار في المؤسسة التي يعملون بها، وهذا راجع الى إحساس العامل بالرضا والاطمئنان

والثقة في وظيفته وهذا بسبب الراتب الكافي له بالإضافة الى البيئة المناسبة للعمل. التي تساعد العامل على إتمام مهامه بشكل مكتمل.

الجدول رقم (25) يبين ما يحصل عليه من اجر كافي لسد الحاجيات:

الحصول على اجر	التكرار	النسبة المئوية
لا	52	75.4
أحيانا	4	5.8
نعم	13	18.8
المجموع	69	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 75.4% من المبحوثين أجابوا بأنهم ما يحصلون عليه من اجر لا يكفي لسد حاجيتهم، بينما صرحت نسبة 18.8% من المبحوثين بأن اجرهم كافي لسد حاجياتهم، في حين نجد نسبة 5.8% من المبحوثين يقرون بأن ما يحصلون عليه من اجر أحيانا يكفي لسد حاجيتهم.

من خلال ملاحظتنا لنتائج الجدول أعلاه نجد ان النسبة الكبرى 75.4% من المبحوثين انهم ما يحصلون عليه من اجر لا يكفي لسد حاجياتهم بسبب غلاء المعيشة واختلاف في عدد افراد العائلة الواحدة كل ما كان العدد أكبر كان الاحتياج أكبر.

الجدول رقم (26) يبين ما يحصل عليه من اجر يتناسب مع ما يبذله من جهد:

بذل الجهد	التكرار	النسبة المئوية
لا	54	78.3
أحيانا	3	4.3
نعم	12	17.4
المجموع	69	%100

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد ان 78.3% من المبحوثين ما يحصلون عليه من اجر لا يتناسب مع ما يبذلوه من جهد في العمل، في المقابل كانت نسبة 17.4% من المبحوثين ان ما يحصلون عليه من اجر يتناسب مع ما يبذلونه من جهد، في حين جاءت نسبة 4.3% معبرة عن المبحوثين ان ما يحصلون عليه من اجر يتناسب أحيانا مع ما يبذلونه من جهد العمل.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان النسبة الكبرى 78.3% من المبحوثين ان ما يحصلون عليه من اجر لا يتناسب مع ما يبذلونه من جهد في العمل، وهذا راجع الى عدة أسباب من بينها الحاجة الماسة لذلك العمل. وراجع أيضا لتهاون الطاقم الإداري الذي يسبب في تسبب العمال ويسبب أيضا في تفضيل عامل دون الآخر أي المحسوبة.

الجدول رقم (27) يبين الاعتراف بالكفاءات والجهد المبذول من طرف المسؤول المباشر:

الاعتراف بالكفاءات	التكرار	النسبة المئوية
لا	27	39.1
أحيانا	14	20.3
نعم	28	40.6
المجموع	69	% 100

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه تبين لنا ان نسبة 40.6% من المبحوثين يتم الاعتراف بكفاءاتهم وجهدهم المبذول من طرف المسؤول المباشر، بينما نجد 39.1% من المبحوثين لا يتم الاعتراف بجهدهم المبذول من طرف المسؤول المباشر، في مقابل 20.3% من المبحوثين يتم الاعتراف بكفاءاتهم وجهدهم المبذول أحيانا من طرف المسؤول المباشر.

من خلال ملاحظتنا لنتائج الجدول أعلاه نجد ان النسبة العظمى 40.6 % من المبحوثين يتم الاعتراف بكفاءتهم وجهدهم المبذول من طرف مسؤولهم المباشر والسبب في ذلك ان المسؤول يقدم مصلحة العمال على مصلحة الطالب ويقدم يد العون والمساعدة في حال كان يواجه العامل صعوبة في إتمام مهامه المعينة وتسامح المدير مع الأخطاء الان العامل غير معصوم بالخطأ والابتسامة الدائمة للمرؤوس.

الجدول رقم (28) يبين تلقي التهاني من طرف المؤسسة في المناسبات الوطنية والدينية:

النسبة المئوية	التكرار	تلقي التهاني
52.2	36	لا
17.4	12	أحيانا
30.4	21	نعم
%100	69	المجموع

من خلال ملاحظتنا للجدول نجد ان نسبة 52,2% من المبحوثين الذين لا يتلقون التهاني من طرف المؤسسة في المناسبات الوطنية والدينية، بينما نجد 30,4 % يتلقون التهاني من طرف المؤسسة في المناسبات الوطنية والدينية و 17,4 % من المبحوثين يتلقون التهاني من طرف المؤسسة في المناسبات الوطنية والدينية احيانا.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان النسبة الكبرى 52.2% من المبحوثين لا يتلقون التهاني من طرف المؤسسة في المناسبات الوطنية والدينية وهذا راجع لان المؤسسة لا تقدر جهد العامل ولا تعطي للمناسبات أهمية الان المؤسسة غير معينة بتقديم هذه التهاني والان المستوى الإداري ضعيف.

الجدول رقم (29) يبين الصراعات بين العاملين او الزملاء فيما بينهم في العمل:

الصراعات بين العمال	التكرار	النسبة المئوية
لا	48	69.6
أحيانا	10	14.5
نعم	11	15.9
المجموع	69	%100

من خلال الجدول التالي نجد ان نسبة 69,9% من المبحوثين عدم وجود صراعات بينه وبين زملاءه في العمل، في حين كانت نسبة 15,9 % من المبحوثين توجد بينهم صراعات في العمل، اما المبحوثين الذين أجابوا بأحيانا توجد صراعات بينهم وبين زملاءهم فكانت نسبتهم 14,5 %

من خلال ملاحظتنا لنتائج الجدول أعلاه نجد ان النسبة الكبرى 69.6 % من المبحوثين لا يجدون صراعات بينهم وبين زملائهم في العمل وهذا راجع الى العلاقة والتفاهم والاحترام بين العمال الانهم أبناء منطقة واحدة، وأيضا الى القانون الداخلي للمؤسسة الذي لا يسمح لهم بالصراعات والنزاعات التي ترجع سلبا على السير الحسن للمؤسسة.

الجدول رقم (30) يبين وجود صعوبة في التواصل بين العامل ومروؤسه في العمل:

الصعوبة في التواصل	التكرار	النسبة المئوية
لا	50	72.5
أحيانا	6	8.7
نعم	13	18.8
المجموع	69	%100

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه نجد ان 72,5% من المبحوثين لا يجدون صعوبة في التواصل بين المروؤس في العمل، بينما نجد 18,8 % من المبحوثين توجد لديهم صعوبة في

التواصل بين المرؤوس في العمل، في حين نجد 8,7% من المبحوثين يجدون أحيانا صعوبة في التواصل بين المرؤوس في العمل

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نجد ان النسبة الكبرى 72.5% من المبحوثين لا يجدون صعوبة في التواصل بين مرؤوسه في العمل والسبب الرئيسي في ذلك هو الأسلوب الحسن بين العامل ومرؤوسه " الاحترام المتبادل " اي باب الحوار مفتوح لجميع العمال وكذا تواضع وشعور المسؤول بما يقدمه العمال لصالح المؤسسة.

2- النتائج العامة:

2-1- النتائج العامة المتعلقة بالفرضية الأولى:

1- توصلت الدراسة الى ان اغلبيه المبحوثين سرحوا بأنهم يشعرون بالإرهاك والتعب عند القيام بعملهم، وهذا بنسبة 59.4% وهذا ما يدل على عبء العمل.

2- توصلت الدراسة كذلك ان اغلبيه المبحوثين يقومون بأكثر من عمل في وقت واحد بنسبة 58% من الضغوط.

3- صرح اغلب المبحوثين بنسبة 44.9% ان حجم عملهم لا يعطيهم الفرصة للراحة الكاملة وهو الامر الذي يدل على ان العامل غير مرتاح في عمله.

4- بينت الدراسة ان الغالبية من المبحوثين وبنسبة 52.2% لا يتغيبون عن العمل وهو ما يبين انها نسبة معتبرة تتوجه نحو العمل بسبب سهولة ويسر في ممارسة العمل .

5- صرح الغالبية من المبحوثين بنسبة 47.8% ان عملهم لا يعتبر مريحا جسميا ودهنيا لان هذا العمل يتطلب جهدا كبيرا وتركيزا اكبر.

6- بينت الدراسة ان الغالبية من المبحوثين بنسبة 75.4% صرحوا بأنهم ما يحصلون عليه من اجر لا يكفي لسد حاجياتهم وهذا ما يدل على ان العمل اكثر من الاجر المتقاضي .

7- تشير نتائج الى ان 78.3% من المبحوثين ان ما يحصلون عليه من اجر لا يتناسب مع ما يبذلونه من جهد في العمل وهذا ما يولد ضغط على العامل .

8- توصلت الدراسة الى ان الغالبية من المبحوثين بنسبة 52.2% لا يتلقون التهاني من طرف المؤسسة في المناسبات الوطنية والدينية وذا ما يشير الى قلة الحوافز وعدم الأداء الجيد .

2-2- النتائج العامة المتعلقة بالفرضية الثانية:

1- توصلت الدراسة الى ان الغالبية من المبحوثين لا يتلقون الأوامر من اكثر من جهة مسؤولة بنسبة 46.4% وهذا ما يدل على التواصل الجيد بين العمال والمرووس.

2- توصلت الدراسة الى ان الإدارة تقدم الدعم الكافي للقيام بعمل العمال وهو ما اشارة اليه غالبية المبحوثين بنسبة 53.6% .

3- توصلت الدراسة كذلك ان الغالبية من المبحوثين بنسبة 53.6% مكان عملهم مزود بالمكيفات الهوائية وهو الامر الذي يساعدهم على اداءهم لعملهم ومواصلته.

4- بينت الدراسة ان الغالبية من المبحوثين لا يعانون من ضيق في مساحة العمل بنسبة 68.1% وهذا راجع الى السير الحسن للمؤسسة.

5- تشير نتائج الى ان 58% من المبحوثين لا يفنقر مكان عملهم للخدمات مثل الماء والمقاعد وهذا ما يؤدي بهم الى عدم التفكير في مغادرة هذه المؤسسة .

6- توصلت الدراسة الى ان الغالبية من المبحوثين من صرحوا ان مساحة المكاتب تتناسب مع عدد الموظفين بنسبة 60.9% وهذا راجع الى التنظيم المحكم للمؤسسة.

7- توصلت الدراسة كذلك ان الغالبية من المبحوثين بنسبة 78.3% ان الاتصال مفتوح بينهم وبين الإدارة وهذا ما يدل على العلاقة الجيدة بين المدير والعمال.

- 8- بينت الدراسة ان 87% من المبحوثين اللذين يعاملهم المسؤول باحترام وتقدير، وهو الامر الذي يساعدهم على البقاء في المؤسسة.
- 9- اغلب المبحوثين لا يتعرضون للأذى من طرف المسؤول بنسبة 89.9% وهو ما يدل على رضى المسؤول بعماله.
- 10- توصلت الدراسة الى ان الغالبية من المبحوثين تضارب المصالح بين المسؤولين لا يسبب لهم الضغط بنسبة 50.7% وهو ما يدل على عزيمتهم وانجازهم الجيد لهم .
- 11- تشير النتائج الى ان 62.3% من المبحوثين لا يفكرون في مغادرة المؤسسة وهذا ما يدل على حب العمال لعملهم .
- 12- بينت الدراسة ان 39.1% من المبحوثين يشعرون بالاستقرار في المؤسسة التي يعملون بها وهو ما يدل على حسن معاملة المسؤول للعمال.
- 13- توصلت الدراسة كذلك ان الغالبية من المبحوثين وبنسبة 40.6% يتم الاعتراف بكفاءتهم وجهدهم المبذول من طرف المسؤول المباشر وهذا ما يشير الى التواصل الجيد بين العمال و الإدارة.
- 14- بينت الدراسة ان الغالبية من المبحوثين لا توجد صراعات بينه وبين زملائه في العمل بنسبة 69.5% وهم ما يدل على التفاهم الجيد بين العمال.
- 15- توصلت الدراسة كذلك ان الغالبية من المبحوثين وبنسبة 72.5% لا يجدون صعوبة في التواصل بين الرؤوس في العمل وهذا ما يشير الى الاحترام والتواضع للمسؤول والعمال

الاستنتاج العام:

بعد فرز المعطيات وتحليلها بدقة، تبين لنا صدق فرضيتنا حيث ان الضغوط المهنية على اختلافها تؤثر تأثيرا مباشرا على الأداء، وبينت النتائج المتحصل عليها ان لكل من عبء العمل وظروف العمل وتعدد الوظائف تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي، فحتى وان تباينت درجات التأثير هذه العوامل على العامل إلا أن المؤكد انها تؤثر وينسب معتبرة عليه.

- فالضغوط المتعلقة بعبء العمل والمتمثلة بالشعور بالتعب والارهاق لكثرة العمل، وعدم وجود الراحة اثناء الدوام، فقد تزداد في فترات العمل على حساب فترات اخرى وهذا راجع الى نسبة الحوادث والأمراض التي ترهق العامل وتؤثر على الأداء الوظيفي، وبطبيعة الحال كلما كثر الضغط قل الأداء بسبب العوامل السابقة للذكر.

- ويمكن تلخيص أهم الاستنتاجات البحث الميداني في النقاط التالية:

1- أن العمال يواجهون عددا من الضغوط المهنية تؤثر على مستوى أداء هم

على شعورهم وإحساسهم المتنامي بالمسؤولية على

2- كما يبدو أن الأداء المرتفع يدل العمل.

3- أن غالبية العمال يعيشون في جو تسوده العلاقات الانسانية الممتازة احيانا مما جعلهم يتغلبون على

كثير من الضغوط بفضل تعاونهم خاصة في المجال المهني.

4- كما يبدو أن خلق روح المنافسة بين العمال من طرف

المسؤولين والعلاقة الحسنة التي تربط المسؤول المباشر والمتمثل في مدير المؤسسة يلعب دور كبيرا في

رفع مستوى الأداء أيضا.

التوصيات المقترحة:

- 1- يجب توفير بيئة عمل تضمن رضي العامل والتي بدورها تؤدي الى وجود بيئة أفضل للتعامل مع العمال في الإقامة الجامعية.
- 2- الالتزام بالنزاهة والموضوعية في تقييم أداء العاملين، والوضوح فيما يتعلق بالترقيات والمكافئات المادية والحوافز وأن تمنح للعاملين بناء على كفاءتهم في الأداء.
- 3- محاولة التصدي لمصادر الضغوط في العمل بالإقامة الجامعية.
- 4- تحسين بيئة العمل الداخلية من أجل تحقيق عملية التواصل.
- 5- على المؤسسة استخدام الأساليب الأكثر مرونة لتجاوز الضغوط.
- 6- أخذ المؤسسة أسلوب العمل الجماعي بعين الاعتبار وهذا لأنه الأسلوب المحبذ عند الموظفين من أجل رفع مستوى الأداء.
- 7- تسليم كل عامل لعمله المناسب.
- 8- تقسيم الأعمال بشكل مناسب ومنتظم في الإقامة الجامعية.

خاتمة

خاتمة

تتحمل المؤسسات التنظيمية الحديثة مسؤولية اجتماعية كبيرة، تتوجب عليها التعامل مع العاملين فيها بطرق إنسانية ولأن الأداء الجيد للعامل مرتبط بجودة الظروف المحيطة به، كان لزاما على اي منظمة مراعاة الشروط اللازمة للعمل.

تعتبر ضغوط العمل أمرا طبيعيا لا يمكن تجنبه، اذا لا تكاد تخلو المؤسسة من هذه الضغوطات التي قد تمتد نتائج تزايدها الى سلوك العامل التحدث آثار سلبية على المنظمة بأكملها.

وقد تمثلت دراستنا التطبيقية التي تطرقنا لها في ظل هذه الرسالة في معرفة آثار ضغوط العمل على أداء العاملين بالإقامة الجامعية سعودي بشير لاعتبارها من أكثر الإقامات الجامعية بؤاد سوف التي تواجه الضغوط، لكونها مؤسسة خدماتية لها حوالي 2000 طالبة او اكثر لذاك من اكثر المؤسسات ضغطا.

في الأخير يمكننا القول ان الإقامة الجامعية سعودي بشير تستمد استمراريته رغم الضغوط الكثيفة التي تواجهها من خلال تحمل الموظفين المسؤولية في التعامل مع الشخصيات الفريدة من نوعها هذا مصدر قوتها.

الملاحق

الملحق رقم (1): الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة الشهيد حمى لخضر الوادي.

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

سنة ثانية ماستر

قسم: العلوم الاجتماعية

استمارة موضوع

الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين

دراسة ميدانية على عينة من عمال الإقامة الجامعية سعودي بشير ولاية الوادي

أخي العامل/ أختي العاملة.

في إطار اعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، يسعدني ان اضع بين ايديكم استبيان بعنوان "الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين" فإننا نأمل من سيادتكم التكرم بقراءة أسئلة الاستبيان بتمعن والإجابة عما جاء فيها بموضوعية، وذلك بوضع علامة (x) في الحقل المناسب، وان تعاونكم معنا سيكون سببا في نجاح هذا البحث، علما ان المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط، نشكركم مسبقا على حسن تفهمكم وتعاونكم في إنجاح هذه الدراسة.

أمنية عربي / يمينه بيطة

من إعداد الطالبتين:

المحور الأول: البيانات الأولية:

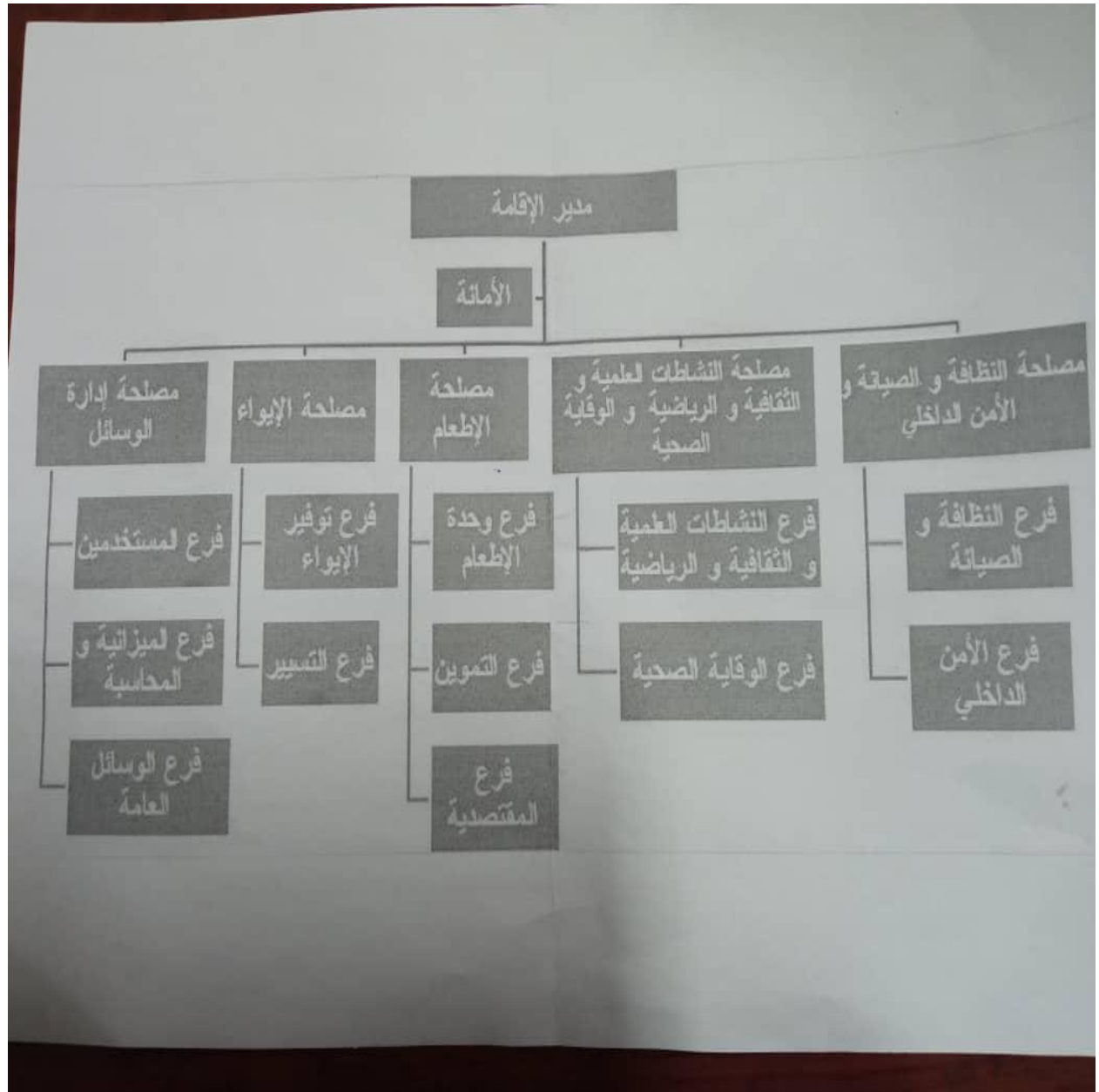
- 1-الجنس: ذكر ☐ انثى ☐
- 2-نوع الشهادة: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- 3-العمر: ☐
- 4-عدد سنوات العمل: ☐
- 1- الضغوط المهنية:

الرقم	العبارات	نعم	لا	احيانا
1	هل تشعر بالإرهاك والتعب عند القيام بعملك؟			
2	هل تقوم بأكثر من عمل في وقت واحد؟			
3	هل حجم العمل لا يعطيك الفرصة للراحة الكاملة؟			
4	هل تتلقى الأوامر من اكثر من جهة مسؤولة؟			
5	هل تقدم لك الإدارة الدعم للقيام بعملك؟			
6	هل مكان عملك غير مزود بالمكيفات الهوائية؟			
7	هل تعاني من ديق في مساحة مكان العمل؟			
8	هل يفتقر مكان العمل للخدمات مثل الماء والمقاعد؟			
9	هل مساحة المكاتب لا تناسب مع عدد الموظفين؟			
10	هل الاتصال مع الإدارة مفتوح؟			
11	هل يعاملك المسؤول باحترام وتقدير؟			
12	هل تتعرض للأذى من طرف المسؤول؟			
13	هل تضارب المصالح بين المسؤولين يسبب لك الضغط؟			

2-الأداء الوظيفي:

الرقم	العبارات	نعم	لا	احيانا
1	هل تتغيب عن العمل؟			
2	هل يعتبر عملك مريحاً جسمياً وذهنياً؟			
3	هل تفكر في مغادرة هذه المؤسسة؟			
4	هل تشعر بالاستقرار في المؤسسة التي تعمل بها ؟			
5	هل ما تحصل عليه من اجر يكفى لسد حاجتك ؟			
6	هل ما تحصل عليه من اجر يتناسب مع ما تبدله من جهد فالعمل؟			
7	هل يتم الاعتراف بكفاءتك وجهدك المبذول من طرف مسؤولك المباشر ؟			
8	هل تتلقى التهاني من طرف المؤسسة في المناسبات الوطنية والدينية؟			
9	هل توجد صراعات بينك وبين زملائك في العمل ؟			
10	هل توجد صعوبة في التواصل بين رؤوسك فالعمل؟			

الملحق رقم (2): للهيكل التنظيمي للمؤسسة.



[illegible]