



جامعة وهران 2 محمد بن احمد



كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الأنثروبولوجيا

تخصص : ماستر علم اجتماع التنظيم و العمل

مذكرة تخرج

مقدمة للحصول على شهادة ماستر

في: علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع عمل و تنظيم

تحت عنوان

ضغوط وظروف العمل و علاقتها بجودة أداء
العمل في المؤسسة العمومية في الجزائر

من إشراف:

• بداش وردة

من إعداد:

• بن شوكة بدرة

نوقشت أمام لجنة المناقشة المتكونة من:

الجامعة

الدرجة العلمية

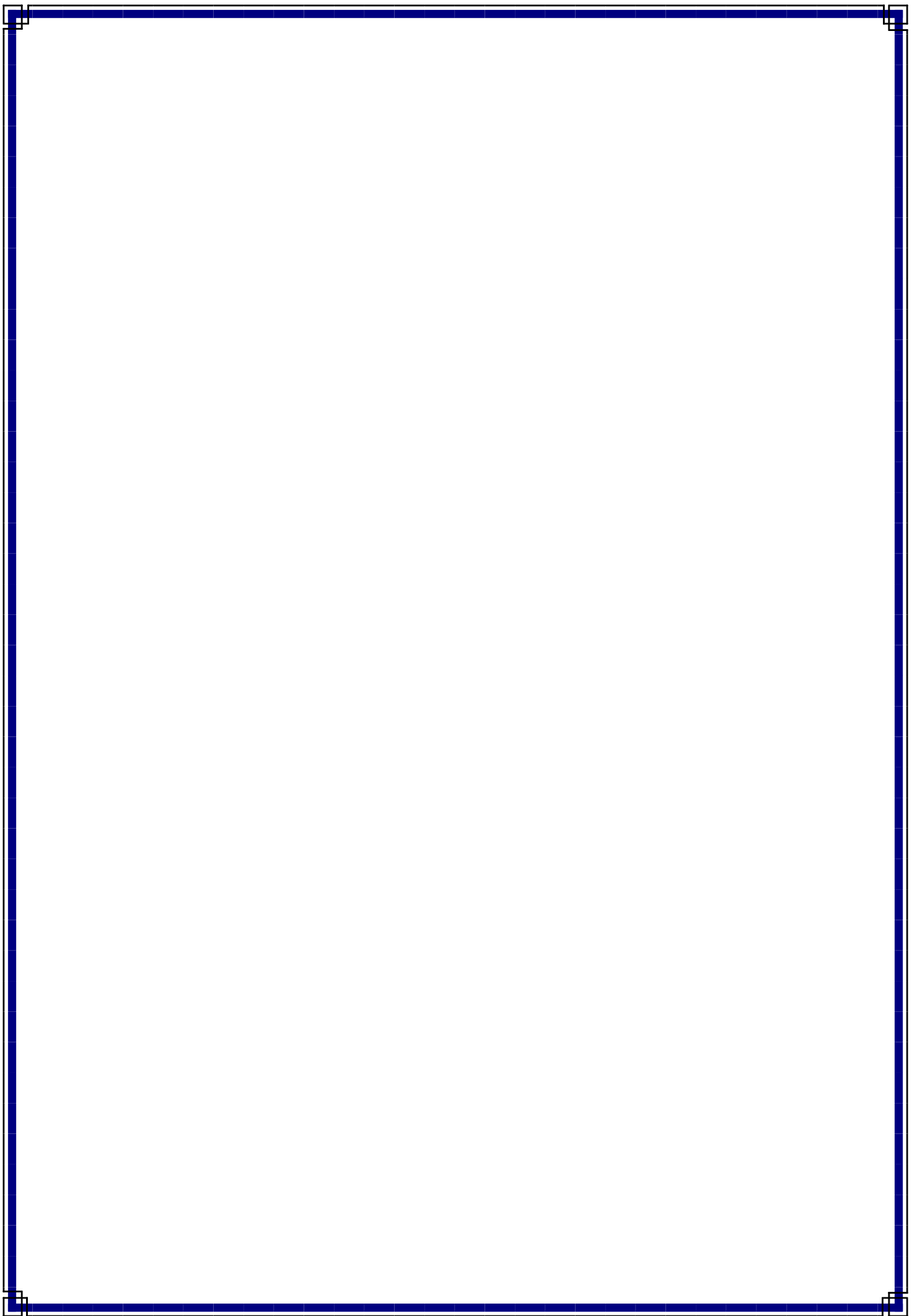
السيد/السيدة/:

جامعة محمد بن أحمد وهران 2-

العراجي عبد الكريم

جامعة محمد بن أحمد وهران 2-

السنة الجامعية:



الشكر

في الختام أحمد الله سبحانه وتعالى الذي من علينا بنعمة العقل والدين، وهو القائل في محكم التنزيل: "فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ"، وقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "مَنْ عَنَعَ إِلَيَّكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافَتْهُ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا تُكَافِئُونَهُ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ قَدْ كَفَّيْتُمُوهُ"، وأيضًا وفاة وتقديرًا واحترافًا مني بالجميل والفضل الجزيل و أتقدم بالشكر الخاص و الخاص لأستاذي الفاضل فهدى ياسين الذي ساعدني كثيرًا في إعداد مذكريتي بكل ما لديه من معلومات و بيانات و نحات وجهتني لكل ما هو صواب و قام بتشجيعي حتى النهاية، فجزاه الله كل خير عني وعن جميع الطلاب، ولا أنسى أن أتقدم بجزيل الشكر للأستاذة المشرفة بداش وردة، التي قامت بتوجيهي طوال فترة الدراسة هذه، وأخيرًا أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مدّ لي يد العون والمساعدة في إعداد هذه الدراسة على أكمل وجه، والحمد لله

رب العالمين

الإهداء

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستنير؛

فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي،

(والدي الحبيب)، أطال الله في عُمره.

إلى من وضعني على طريق الحياة، وجعلتني رابط الجأش،

وراحتني حتى صرت كبيراً

(أمي الغالية)، طيّب الله ثراها.

إلى إخوتي؛ من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات

والصعاب.

إلى جميع أساتذتي الكرام؛ ممن لم يتوانوا في مد يد العون

لي

أهدي إليكم هذه

ملخص:

يتناول هذا الموضوع أهمية ضغوط العمل وظروف العمل وتأثيرهما على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الجزائرية. يُشير مفهوم ضغوط العمل إلى المؤثرات المادية والمعنوية والتنظيمية التي يتعرض لها العاملون والتي تؤثر على سلوكهم وأدائهم في العمل. وتشمل ضغوط العمل عوامل مثل ضغط الوقت، وحجم العمل، والمسؤولية، والتوتر النفسي.

من جهة أخرى، تعتبر ظروف العمل البيئة المحيطة بالعمل والتي يتعامل معها الموظفون أثناء أداء مهامهم في المؤسسة. تشمل ظروف العمل عوامل مثل بيئة العمل، والثقافة المؤسسية، والعلاقات العملية، وسياسات الموارد البشرية، وتصميم الوظائف، ومستوى التحمل والمرونة، والتوازن بين الحياة العملية والشخصية، والتنظيم والإدارة.

تؤثر ضغوط العمل وظروف العمل بشكل كبير على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الجزائرية. فعندما يواجه العاملون ضغوطاً مستمرة ومتواصلة، يمكن أن ينتج عن ذلك تأثير سلبي على أدائهم ورضاهم الوظيفي. قد يعاني العاملون من التوتر والإرهاق وضعف التركيز، مما يقلل من قدرتهم على تحقيق الأهداف المطلوبة وتنفيذ المهام بكفاءة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤثر ظروف العمل غير الملائمة على استقرار العاملين ومعدلات التحوّل داخل المؤسسة. فعندما تكون الظروف سيئة ولا تلبّي احتياجات العاملين، قد يتطلب منهم البحث عن فرص عمل أفضل في مؤسسات أخرى، مما يزيد من معدلات التحوّل ويؤثر على استقرار المنظمة.

لذا، ينبغي على المؤسسات الاهتمام أن تعمل على تحسين ظروف العمل وتوفير بيئة عمل صحية ومحفزة للعاملين. يمكن تبني استراتيجيات متعددة لتحسين ظروف العمل، بدءاً من توفير فرص التطوير المهني للعاملين وتعزيز التواصل والتعاون بينهم. كما يمكن تحسين بيئة العمل وتصميم المساحات لتعزيز الراحة والإنتاجية.

بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن تهتم المؤسسات بتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية للعاملين، من خلال توفير سياسات وممارسات تعزز التوازن بين العمل والحياة الشخصية، مثل المرونة في ساعات العمل وإمكانية العمل عن بُعد.

كما يمكن أيضًا للمؤسسات تحسين عملية التنظيم والإدارة، من خلال توفير هياكل تنظيمية واضحة ومرونة في التعامل مع التغييرات وتعزيز مشاركة الموظفين في عمليات صنع القرار.

باختصار، يمكن القول إن ضغوط العمل وظروف العمل تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين في المؤسسات العامة الجزائرية. لذا، ينبغي على المؤسسات أن تعمل على تحسين ظروف العمل وتوفير بيئة عمل صحية ومحفزة، من خلال تبني استراتيجيات تهدف إلى تعزيز رضا العاملين وتحسين أدائهم وانخراطهم في العمل.

فهرس المحتويات :

1.....	المقدمة العامة:
3.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
3.....	1. الإشكالية.....
4.....	2. فرضيات الدراسة.....
5.....	3. أهمية الدراسة:
5.....	4. أهداف الدراسة:
6.....	5. مصطلحات الدراسة:
13.....	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة.....
13.....	تمهيد :
14.....	المبحث الأول: مدخل إلى ضغوط العمل.....
14.....	المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل و مراحلها.....
17.....	المطلب الثاني: مصادر و عناصر ضغوط العمل.....
24.....	المطلب الثالث: أنواع و آثار ضغوط العمل.....
29.....	خلاصة:
30.....	المبحث الثاني: العلاقة بين الضغوط و الأداء.....
30.....	تمهيد:
31.....	المطلب الأول: مفهوم الأداء أهميته و أنواعه.....
35.....	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء و أبعاده.....
37.....	المطلب الثالث: العلاقة بين الضغط و الأداء.....
40.....	المبحث الثالث: علاقة ظروف العمل و الأداء المهني.....

40	تمهيد.....
41	المطلب الأول : ظروف العمل و جودة الأداء:
42	المطلب الثاني : ظروف العمل و الاستقرار المهني.....
44	المطلب الثالث : تأثير ظروف العمل على أداء المؤسسة.....
48 خلاصة :
50	الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة.....
50	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.....
50	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة.....
51	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....
52	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للبحث.....
52	المطلب الأول: مجتمع و عينة البحث.....
52	المطلب الثاني: منهج البحث و حدوده، و الأدوات المستخدمة.....
56	المبحث الثالث: اختبار و تحليل الفرضيات.....
56	المطلب الأول: عرض و تحليل نتائج الدراسة.....
81	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة.....
84 خاتمة عامة:
86 قائمة المصادر و المراجع :
 قائمة الملاحق:
	Erreur ! Signet non défini.

المقدمة العامة:

تعتبر ضغوط العمل وظروف العمل من المواضيع الحاسمة في البحث العلمي والتطوير التنظيمي، حيث يتأثر الفرد والمنظمة بشكل كبير بتلك العوامل. يُقصد بمفهوم ضغوط العمل مجموعة المؤثرات المادية والمعنوية والتنظيمية أو البيئية التي تؤثر على سلوك الفرد وتؤدي إلى فقدان الاتزان في أدائه للمهام المكلف بها. وعندما يواجه الأفراد تلك الضغوط بصورة دائمة ومستمرة، يفقدون القدرة على التعامل معها والتكيف معها، مما يؤثر سلبًا على سلوكهم وأدائهم ورضاهم الوظيفي.

بالإضافة إلى ذلك، يشهد عالمنا اليوم ظواهر كثيرة داخل المؤسسات والمنظمات، منها ضغوط العمل التي أصبحت مصدرًا للاهتمام والتركيز. فتلك الضغوط تؤثر على الجوانب الصحية والاجتماعية للأفراد العاملين في تلك المؤسسات. وتختلف مستويات تلك الضغوط ومصادرها وأشكالها، إلا أن العمل يظل من أبرز المصادر التي يتعرض لها الفرد. وبالتالي، تؤثر ضغوط و ظروف العمل على الفرد وزملائه في العمل والمنظمة بشكل يتعدى حياتهم العملية، مما ينعكس سلبًا على أدائهم وقدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. الإشكالية

يعد موضوع ضغوط العمل من أهم المواضيع التي شغلت الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية و النفسية و التنظيمية لما له من اثر كبير على الفرد و المنظمة على حد سواء، حيث يشير مفهوم ضغوط العمل إلى مجموع المؤثرات المادية و المعنوية و التنظيمية او البيئية التي تؤثر على سلوك الفرد و التي تؤدي به إلى فقدان الاتزان في أدائه لوظائفه، فعندما يواجه الأفراد العاملون هذه المؤثرات و الضغوط بصورة دائمة و مستمرة فإنهم يفقدون معها القدرة على المواجهة و التعامل معها مما يؤثر ذلك سلبا عليهم سلوكيا و تنظيميا و هذا ما ينعكس بصورة واضحة على مستوى أدائهم و رضاهم الوظيفي.

كما يشهد عالمنا اليوم الكثير من الظواهر داخل المؤسسات و المنظمات من بينها ضغوط العمل التي أصبحت مصدر تركيز و اهتمام بالنسبة لها لما لها من تأثير على كثير من الجوانب الصحية و الاجتماعية للأفراد العاملين بها، حيث يتعرض العاملون لها لمستويات مختلفة من الضغوط، و رغم تعدد مصادرها و تنوعها إلا ان العمل يظل من أهم هذه المصادر، و من ثم فإن الضغوط التي يتعرض لها الفرد العامل لا تقتصر عليه وحده و إنما تشمل زملائه في العمل و المنظمة ككل، حيث يعتمد تأثيرها الى جوانب اخرى من حياته خارج عمله، مما تعود سلبا على زملائه و أسرته، و بالتالي ينعكس ذلك على أدائهم و يحد من قدراتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، و هذه الأخيرة يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية و قدرتها على إنجاز المهام المسندة إليهم على أكمل وجه.

أما ظروف العمل فهي تشير إلى العوامل و المتغيرات المحيطة بالعمل والتي يتعامل معها الموظفون أثناء أداء مهامهم في المؤسسة. تشمل هذه العوامل العديد من الجوانب مثل بيئة

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

العمل، والثقافة المؤسسية، والعلاقات العملية، وسياسات الموارد البشرية، وتصميم الوظائف، ومستوى التحمل والمرونة، والتوازن بين الحياة العملية والشخصية، والتنظيم والإدارة.

تعتبر ظروف العمل من العوامل الحاسمة التي تؤثر على أداء الأعمال ونجاح المؤسسة. فعندما يتم توفير بيئة عمل ملائمة وصحية ومحفزة، يكون لذلك تأثير إيجابي على الموظفين ويزيد من رضاهم واستمتاعهم بالعمل. وبالتالي، يزداد مستوى الانخراط والالتزام، وتحسن الأداء العام والإنتاجية.

علاوة على ذلك، تؤثر ظروف العمل أيضًا على مستوى الاستقرار الوظيفي ومعدلات التحوّل داخل المنظمة. عندما تكون الظروف سيئة وغير ملائمة، قد يعاني الموظفون من إجهاد مستمر وعدم الرضا عن العمل، مما يزيد من احتمالية تغيير الوظيفة أو مغادرة المنظمة بحثًا عن بيئة أفضل.

من هنا، يصبح من الضروري على المنظمات الاهتمام بتحسين ظروف العمل وتوفير بيئة عمل صحية ومحفزة. يمكن أن تشمل استراتيجيات تحسين ظروف العمل توفير فرص التطوير المهني، وتعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين، وتحسين بيئة العمل وتصميم المساحات.

على ضوء ما تتبلور معالم إشكالية البحث التي تسعى إلى توضيح العلاقة بين ضغط

العمل و أداء العاملين صياغة الإشكالية الرئيسية بعنوان:

ما هو أثر ضغوط العمل و ظروف العمل على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الجزائرية؟

2. فرضيات الدراسة

استنادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات الآتية التي سيجرى اختبارها،

واستخلاص النتائج:

- توجد علاقة بين ضغط العمل و أداء العاملين

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- تتعدد مصادر ضغوط العمل و تنعكس سلبا على مستوى أداء العاملين
- توجد علاقة سلبية بين وضعية ظروف العمل و أداء العاملين
- ظروف العمل تؤثر سلبا على جودة الأداء.

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها لموضوع ضغوط و ظروف العمل باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في عدد من المجالات و منها مجال سوسيولوجيا التنظيم و العمل بشكل خاص لما له من آثار سلبية على الفرد و المنظمة. كما تقوم هذه الدراسة على إعطاء نظرة واسعة عن أهم مصادر و مراحل ضغط و ظروف العمل، و تحديد الآثار التي سوف تخلفه هذه الضغوط و الظروف على العامل و جودة أدائه، و الوصول إلى أساليب و استراتيجيات للتعامل مع ضغط و ظروف العمل الذي سوف ينعكس على أداء العاملين.

4. أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة الكشف عن اثر ضغوط العمل على أداء للعاملين في المؤسسة.

و تسعى أيضا الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع بيئة العمل في المؤسسة العمومية .
- محاولة تكوين إطار نظري يغطي كل مفاهيم ضغوط العمل و ما يتعلق به.
- محاولة معرفة علاقة ضغط العمل بأبعاده.
- تأثير ضغوط العمل باختلاف انواعها و جوانبها على جودة الاداء المهني.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

-علاقة ظروف العمل و جودتها على الاداء العام للعمال و المستخدمين في المؤسسة العمومية.

5. مصطلحات الدراسة:

1. المؤسسة العمومية

المؤسسة العمومية هي مصطلح يُستخدم للإشارة إلى جهاز أو هيئة أو منظمة تأسست من قبل الدولة أو الحكومة، وتُدير أو تنظم الأنشطة التي تخدم المصلحة العامة والمجتمع. تكون المؤسسات العمومية عادةً غير هادفة للربح وتعمل على توفير الخدمات العامة للمواطنين.

تشمل المؤسسات العمومية مجموعة متنوعة من الهيئات والوكالات الحكومية في مختلف القطاعات، مثل التعليم والصحة والنقل والطاقة والمياه والاتصالات والأمن والدفاع والقضاء والشؤون الاجتماعية والثقافة والرياضة. وتتمتع هذه المؤسسات بالصفة الشرعية والسلطة اللازمة من الحكومة لتنظيم وتقديم الخدمات والفعاليات العامة للمواطنين.

تختلف المؤسسات العمومية من بلد إلى آخر في تركيبها وهيكلتها وطرق تمويلها وسياساتها وأهدافها. قد تكون بعض المؤسسات العمومية مستقلة تمامًا عن الحكومة، في حين تكون الأخرى متبعية للسياسات الحكومية وتخضع للرقابة والإشراف من جانب الحكومة. تعتبر المؤسسات العمومية عمود فقري للخدمات العامة في المجتمع وتعمل على تلبية احتياجات المواطنين وتعزيز الرفاهية العامة¹

2. بيئة العمل

1. " الإدارة العامة: المفاهيم والحالات" للمؤلف ريتشارد جي. ستيلمان الثاني.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

بيئة العمل تشير إلى الظروف والعوامل المحيطة التي تؤثر على سير العمل في مكان العمل. وتشمل بيئة العمل جميع العوامل الفيزيائية والاجتماعية والنفسية التي تؤثر على الموظفين وأدائهم وصحتهم وسلامتهم في محيط العمل.

تتضمن بيئة العمل العوامل الفيزيائية مثل درجة الحرارة، والإضاءة، والضوضاء، وتلوث الهواء، وتصميم المساحة البدنية. وتؤثر هذه العوامل على راحة الموظفين وقدرتهم على التركيز والقيام بمهامهم بكفاءة.

أما العوامل الاجتماعية في بيئة العمل، فتشمل الثقافة المؤسسية، والعلاقات بين الموظفين، وأسلوب الإدارة، والتواصل الداخلي. تلعب هذه العوامل دورًا هامًا في إقامة بيئة عمل إيجابية وصحية، حيث تعزز التعاون والمشاركة والمساواة والاحترام بين الموظفين.

وتؤثر العوامل النفسية في بيئة العمل على صحة ورضا الموظفين، وتشمل مستوى التوتر، وضغط العمل، والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل، وفرص التطوير والتقدم المهني.

بصفة عامة، تهدف بيئة العمل الجيدة إلى توفير مكان عمل آمن وصحي ومشجع، يساعد الموظفين على تحقيق أقصى إمكاناتهم والاستمتاع بالعمل الذي يقومون به. وتعتبر تحسين بيئة العمل من أهم العوامل التي تساهم في رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم وتحقيق النجاح المؤسسي.¹

3. جودة الأداء

جودة الأداء هي مصطلح يُشير إلى مدى تحقيق الأفراد أو المؤسسات للمعايير والمتطلبات المحددة لتنفيذ المهام والأنشطة بشكل متميز وفعال. إنها تتعلق بقدرة الأفراد أو المؤسسات على تحقيق النتائج المرجوة والوفاء بالمعايير المحددة للجودة والكفاءة في العمل.

1. " الإدارة العامة: توجه تطبيقي" للمؤلفين روبرت ب. دينهارت وجانيت ف. دينهارت.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

تعتبر جودة الأداء مفهومًا شاملاً يشمل العديد من العوامل المختلفة. ومن بين هذه العوامل:

1. الفعالية: قدرة الفرد أو المؤسسة على تحقيق النتائج المطلوبة بأفضل الطرق وبأقل قدر من الموارد والجهود.

2. الكفاءة: القدرة على تحقيق الأداء المرتفع والتميز بشكل مستدام، وذلك من خلال استخدام الموارد المتاحة بشكل فعال وتنظيم العمل بطرق تسهم في تحقيق النتائج المرغوبة.

3. الاستجابة: القدرة على التكيف والتعامل مع التغيرات والمتطلبات المتغيرة بشكل سريع وفعال.

4. الاستمرارية: القدرة على الحفاظ على جودة الأداء على المدى الطويل والتحسين المستمر والابتكار.

5. الالتزام: الالتزام بالمعايير والمبادئ المهنية، والالتزام بتحقيق الأهداف المحددة وتنفيذ المهام بمهنية عالية.

تحقيق جودة الأداء يعتبر هدفًا مهمًا للأفراد والمؤسسات، حيث يساهم في تحقيق الرضا والثقة من قبل العملاء والمستفيدين، ويؤدي إلى تحسين الإنتاجية والكفاءة وتحقيق التميز والنجاح المستدام.

4. الأداء

الأداء هو مصطلح يُشير إلى كيفية تنفيذ الأفراد لمهامهم وواجباتهم والنتائج التي يحققونها في بيئة العمل. يعكس الأداء قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المحددة وتنفيذ المهام المطلوبة بكفاءة وفعالية.

يتأثر الأداء بعدة عوامل، بما في ذلك:

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1. المهارات والكفاءات: تشمل المهارات الفنية والمعرفية والشخصية التي يمتلكها الفرد وتؤهله لأداء مهامه بشكل جيد.

2. المعرفة والتدريب: المعرفة الخاصة بمجال العمل والتدريب الذي يتلقاه الفرد لتطوير قدراته وتحسين أدائه.

3. الموارد المتاحة: تشمل الموارد المادية والتقنية والبشرية التي تؤثر في قدرة الفرد على القيام بمهامه بشكل فعال.

4. الدعم والإشراف: جودة الدعم والإرشاد من المشرفين والزملاء يمكن أن تؤثر على الأداء والتحفيز.

5. التحفيز والرغبة: درجة الدافعية والاهتمام الشخصي بالعمل وتحقيق النتائج الجيدة يؤثران على مستوى الأداء.

تُقيّم المؤسسات والمنظمات عادةً الأداء من خلال معايير ومؤشرات محددة، مثل تحقيق الأهداف، وجودة العمل المنجز، والإنتاجية، والرضا العام، والابتكار، والتطوير المهني.

بتحسين الأداء في زيادة الرضا لدى العملاء والمستفيدين، وتعزيز سمعة المؤسسة، وتحقيق التفوق التنافسي في السوق، وزيادة فرص النمو والتطور المستقبلية¹.

5. ضغوط العمل

ضغوط العمل هي المتطلبات والتحديات النفسية والعقلية التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل. تشمل هذه الضغوط العوامل المؤثرة التي تزيد من المطالب والتوتر المتعلق بالأداء والإنجاز في العمل.

1. " الإدارة العامة: نهج ثلاثي الأبعاد" للمؤلفين لورانس جي. أوتول وكونور وكنيث جي. ماير.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

تعد ضغوط العمل جزءًا طبيعيًا من الحياة المهنية، وقد تنشأ من عدة عوامل، مثل:

1. ضغوط الوقت: المواعيد النهائية الضيقة والمطالب بإنجاز المهام في فترات زمنية محدودة.

2. الحجم الزائد للعمل: تكون هناك الكثير من المهام والمسؤوليات المطلوبة من الفرد في فترة زمنية محدودة.

3. المواجهة مع التحديات والمشكلات: تتضمن تحديات العمل الصعبة والمشكلات المعقدة التي تتطلب حلول سريعة وفعالة.

4. الضغوط الاجتماعية: تتعلق بالعلاقات مع الزملاء والمشرفين والعملاء، والتواصل والتعاون وإدارة التوترات بين الأشخاص.

5. التوازن بين الحياة العملية والشخصية: تحقيق التوازن بين الأعمال المنزلية والعائلة والاهتمام بالصحة الشخصية والراحة.

قد يؤدي تعرض الأفراد لضغوط العمل المفرطة إلى آثار سلبية على الصحة العقلية والجسدية، مثل التوتر المفرط، والإجهاد، والإرهاق، والقلق، والاحتراق المهني. لذا، من المهم أن تتخذ المؤسسات إجراءات لإدارة وتخفيف ضغوط العمل، مثل توفير بيئة عمل صحية وداعمة، وتقديم الدعم والتوجيه للموظفين، وتعزيز التوازن بين العمل و ظروف العمل تشير إلى العوامل والملابس التي تحيط ببيئة العمل وتؤثر على سير العمل وأداء الأفراد فيه. تشمل ظروف العمل عدة جوانب تتعلق بالمكان والزمان والظروف البيئية والاجتماعية والمادية والتنظيمية والثقافية.

تختلف ظروف العمل بين المجالات المختلفة والمهن والمؤسسات، ومن بين العوامل الشائعة التي يتم اعتبارها في ظروف العمل:

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1. الأمان والسلامة: تشمل الإجراءات والتدابير المتخذة لضمان سلامة العمال وحمائتهم من المخاطر المحتملة في مكان العمل، مثل السلامة الشخصية والوقاية من الحوادث والأمراض المهنية.

2. الظروف البيئية: تتعلق بعوامل المناخ والإضاءة والضوضاء والهواء والماء وغيرها التي تؤثر على راحة وصحة العاملين.

3. الجدول الزمني والمرونة: يتعلق بالتوقيت والجدولة للعمل وتنظيم الوقت وإمكانية التكيف والمرونة في ساعات العمل والإجازات.

4. الثقافة المؤسسية: تشمل القيم والمبادئ والتوجهات التي تحكم سلوك وأسلوب العمل في المؤسسة، بالإضافة إلى التواصل والتعاون بين الفرق والتفاعل الثقافي.

5. فرص التطوير والترقية: تتعلق بالفرص المتاحة لتطوير المهارات والمعرفة والتقدم في مجال العمل، والتدريب والتعليم المستمر.

والأداء العام للفريق أو المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، تساهم ظروف العمل المناسبة في تعزيز رفاهية وصحة العاملين، وتقليل مستوى التوتر والإجهاد، وزيادة التفاعل الإيجابي بين الزملاء، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر استدامة ومرنة وملائمة لتحقيق النجاح والتطور المستمر.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

تمهيد :

في ظل التطورات والتحولات السريعة التي تشهدها البيئة الخارجية للمنظمة، خاصة ما تعلق منها باشتداد حدة المنافسة والتطورات التكنولوجية، وجدت جل المنظمات بحيرة على مقابلة تلك التطورات والتحولات بإحداث تغييرات مستمرة في مفاهيم العمل وأساليبه ومتطلباته وإجراءاته تمكنها من مواكبة التغيرات الحاصلة في بيئة أعمالها.

إن ضغوط العمل كظاهرة نفسية أخذت في الازدياد بين الموارد البشرية في منظمات العصر الحديث، حتى أصبحت تعتبر الخطر الأول الذي يهدد فعالية أداء المنظمات وأهدافها الإستراتيجية.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: مدخل إلى ضغوط العمل

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل و مراحلها

أولاً: مفهوم ضغوط العمل:

تعرف بأنها تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً كالتوتر أو القلق أو الإحباط عضوياً كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم.

كما تعرف ضغوط العمل بأنها تلك الاستجابة التي يقوم بها الأفراد للتكيف مع موقف خارجي والتي ينشأ عنها انحرافات جسدية ونفسية وسلوكية لأعضاء التنظيم.

كما تعرف بأنها المثيرات النفسية والفيزيولوجية التي تضغط على الفرد وتجعل من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف تحول دون أدائه لعمله بفعالية.

وتعرف ضغوط العمل بأنها تلك الظروف الديناميكية التي يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة وله قيود تحدد من قدراته على تحقيق ما يرغبه ومطالب قد تتسبب في خسارته وفقده لما يرغب في تحقيقه.¹

ويعرف سلاني الضغوط بأنها عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد إلى منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى إلى تناسبها.

ويمكن تعريفها أيضاً على أساس المثيرات النفسية والفيزيولوجية التي تظهر على الفرد وتجعله بصعب عليه التكيف بالمواقف وتحل دون أدائه بفعالية.²

¹- الظاهر، نعيم إبراهيم، تنمية الموارد البشرية الإدارية الفعالة للوقت، ط1، الأردن، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ص155-156
²- جلد سامر، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، ط1، عمان، دار أسامة للنشر.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

وهي الضغوط الناجمة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤوليتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور ومن أمثلة الضغوط ما يسود المنظمات من ضغوط تنظيمية ناتجة عن البيروقراطية أو عدم المشاركة في صنع القرارات وتعدد المستويات التنظيمية وغموض المستقبل الوظيفي ومنها الضغوط الناتجة عن الصراعات و أيضا الضغوط المترتبة على ظروف العمل المادية. ويرى بعض الباحثون أن الضغوط عبارة عن اختلال وظيفي في منظمة المؤسسة التي يعمل بها الفرد ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية.

ومن جهة أخرى فإن ضغوط العمل تشير إلى مجموعة من المتغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود فعله عند مواجهة المواقف المحيطة به والتي تمثل تهديدا له ويرى البعض الآخر أن ضغوط العمل تظهر بتفاعل العاملين مع بعضهم متأثرين بصفاتهم الشخصية وبإعمال التي يعملونها مما يحدث تغيرات مختلفة بينهم تضغط عليهم وترهقهم ثم تقودهم للانحراف عن الالتزام بواجباتهم اليومية.¹

وتعرف الهنداوي ضغوط العمل تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلال نفسيا كالتوتر أو القلق أو الإحباط أو اختلالا عضويا كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم ويحدث هذا الضغط والبيئة الخارجية أول المنظمة أو الفرد نفسه وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم.

وتعرف ضغوط العمل بأنها: " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في

¹ - فليه فاروق عبده، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005 ص305

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط.¹

ثانياً: مراحل

يمكن دراسة هذه التعاريف أكثر بالتحول إلى أعمال الطبيب النفسي هانز سيلبي (Hans Seley) الذي حدد ردود فعل الإنساني النفسية والجسدية اتجاه الضغط في ثلاث مراحل مميزة :

- المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبه للخطر):

يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويزداد عليها سرعة ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم.

- المرحلة الثانية (المقاومة):

وبعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو أذى نتج من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فإن أعراض الضغط تزول.

- المرحلة الثالثة (الإنهاك):

إذا لم يتمكن الفرد من التغلب على مسببات الضغط ويستمر في معاناته منها لفترة طويلة، ستصبح طاقته العقلية والجسدية مجهدة ومنهكة، وستضعف وسائل الدفاع والمقاومة الخاصة به، مما يعرضه للإصابة بأمراض مثل ارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية. تعتبر هذه

¹- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الإسكندرية، مصر، 2001، ص283

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

المرحلة حادة وخطيرة، وتشكل تهديداً للفرد والمنظمة على حد سواء. فالإنسان لديه حدود في قدرته على التحمل والمقاومة، وكلما زادت تكرار الضغوط والمقاومة، زادت إرهاقه في العمل والحياة، وزادت فرصته للإصابة بأمراض البدانة والأمراض النفسية.¹

المطلب الثاني: مصادر و عناصر ضغوط العمل

أولاً: مصادر ضغوط العمل

يتعرض الأفراد في أعمالهم إلى مصادر كثيرة لضغوط العمل الداخلية أو الخارجة ككثرة العمل وروتينه و ضيق 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 موجود في مهن أخرى مثل يتعرض الجراحون إلى ضغوط ناشئة عن ضرورة الدقة والجودة في إنجاز الجراحة فالخطأ هنا مكلف وكذلك الطيارون والعاملون في برج المراقبة في المطارات فإن سلامة المسافرين تعتمد على دقة 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 أربعة

أقسام:²

أ. مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد:

¹- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم، رسالة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، أيار، 2009، ص16-17
²قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، 2019-2020، ص23

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

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

- الحياة الاجتماعية للفرد:

إن الضغوط التي يواجهها الفرد في منزله أو مدرسته سوف تتسحب معه إلى العمل وستؤثر على نفسيته وأدائه 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 عليه وفاة عزيز ، مشكلات الزواج أو الطلاق والمشكلات المالية مرض الفرد أو أحد أقاربه.

- نمط الشخصية "أ":

تشير البحوث إذا أن بعض الأفراد يتصفون بمجموعة من الصفات التي تميزهم عن غيرهم كدافع للإنجاز ورغبة عالية للتنافس وشعور بالإلحاح الوقت ورغبة في ذكر إنجازاتهم 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 قدر منخفض من هذه السمات وتشير البحوث إلى أن الأفراد الذين يبتسمون 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 و تفسير الواقع وفي أحيان كثيرة لا يدرك الإنسان واقعه على صورته الحقيقية

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

فالأفراد يختلفون في تفسير وقراءة واقعهم فهم يختلفون فيما بينهم في إدراكهم لنفس الموقف الضاغط في حين يطلب مسؤول من أفراده القيام بعمل ساعات إضافية كي ينجز العمل في الوقت المحدد فإن بعض الموظفين سينظر للطلب على انه فرصة لكسب إعجاب مسؤوله بإثبات ولاءه وحبه وتضحياته من أجل منظّمته في حين سينظر البعض الآخر لهذا الطلب على انه أعباء إضافية غير مبررة ولا شك بأن من ينظر للأمر بأنه أعباء إضافية فيشعر¹ بضغط نفسي أكبر من جانب آخر فإن الأفراد الأكثر ميلا للتشاؤم هم أكثر ميلا أيضا للشعور بالضغط مقارنة بأقرانهم.

- الخبرة بالعمل:

الفقرة الأولى من عمل الفرد تتسم عادة بعد الوضوح والغموض والضعف والثقة بالنفس بسبب كون الموقف جديد بالنسبة للفرد ويحتاج إلى إثبات ذاتية وكسب ثقته واحترام رئيسه وزملائه في العمل وكلما طالت مدة خدمته في وظيفته كلما اكتسب خبرة ومعلومات ستساعده في كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة وإن إدارة اجتماع مثلا بصورة ناجحة إلا بعد مشاركات في عدة اجتماعات ومشاهدة الآخرين كيف ينجحون ويفشلون فيها وكل ذلك يحتاج إلى وقت وإن الأفراد الذين يشعرون بضغط مستمرة لا يستطيعون التعامل معها يميلون إلى ترك وظائفهم أو منظماتهم إلى أماكن أفضل بالنسبة لهم بحيث لا يبقى في المنظمة إلا من هم أكثر قدرة على التأقلم مع الضغوط.²

- وجهه الضبط:

وجه الضبط إما أن تكون داخلية أي ان الفرد يميل إلى رؤية الأمور في جوانب حياته بأنها تحت سيطرته أو خارجية أنه يميل إلى رؤية الأمور في جوانب حياته بأنها تحت سيطرته

¹قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، المرجع السابق، ص23-24
²قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، المرجع السابق، ص24

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

أو خارجية أنه يميل إلى رؤية الأمور المؤثرة في حياته بأنها خارج سيطرته أولئك الأفراد الذين يمتلكون وجهه نظر خارجية أكثر عرضة للشعور بالضغط من أقرانهم ذوي وجهه ضبط الداخلية إن الشعور بأنك قادر على التأثير في الأحداث والتحكم في النتائج يساهم في إدراك المواقف الضاغطة لأنه بالإمكان التقليل من أثارها بشكل كبير.

ب- مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة:

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

- تعارض الدور:

ويحدث نتيجة تعارض للدور المتوقع من الفرد في عمله والدور المتوقع من في أسرته أ نتيجة تعارض ما هو مطلوب منه في عمله كان يطلب منه أن يعمل بسرعة 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 مبادئه كما يطلب من الموظف المسلم العامل في البلد الغير مسلم العمل وقت صلاة الجمعة أو أن يمنع أطباء الطوارئ عن معالجة المريض بسبب عدم امتلاكه للضمان الصحي كما 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 أداءه لها أو حين تكون نتيجة الخطأ في العمل غير معروفة وهو مصدر للضغط أكثر وضوحاً لدى الموظفين الجدد أو حين تقدم المنظمة على إحداث تغيير فيها.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

ويعني زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكل للفرد مهمة القيام به في زيادة حجم الأعباء الموكول لفرد ما القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول تتسبب في إحداث مستوى عالم من الضغط وانخفاض حجم أعباء العمل الموكول للفرد مهمة القيام بها إلى معدل أقل من المعدل المقبول يؤدي إلى انخفاض مستوى شعور الفرد بتقدير ذاته وزيادة الشكوى والعصبية والغياب والعزلة.¹

- صعوبة المهام:

والتي تعني بأن المهام في مستوى تعقيد أعلى من قدرة الفرد الخاصة في الوظائف التي تتطلب دقة وتركيز ذهنيا عال أو تلك التي تستخدم تكنولوجيا معقدة بحيث يشعر الفرد بالخوف من ارتكاب خطأ فادح يؤثر على صحته وسلامته والآخرين.

- ضعف السيطرة على العمل:

إن الموظف ليس لديه الحرية والاستقلالية الكافيتين لاتخاذ قرارات بشأن عمله وتحديد متى وأين وكيف يؤدي أساتذة الجامعة لديهم استقلالية أكبر في تحديد ماهية المادة التي يدرسونها اختصاصهم واختيار وقت ومكان المحاضرة، أما 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 قدرة الفرد على السيطرة على تفاصيل عمله وبيئته.²

- نظام الأجور والحوافز:

¹قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، المرجع السابق، ص25
²قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، المرجع السابق، ص26

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

ويقصد بها مجموعة الظروف التي تتوفر في بيئة العمل وتعمل على تحفز الأفراد وإشباع رغباتهم التي يسعون لإشباعها عن طريق العمل، كما ويرتبط هذا المصدر مباشرة بإحساس الفرد وشعوره أنه يحصل على مقابل عادل لما يقدمه للمؤسسة 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 ابتداء طرق وأساليب تمكن له من خلالها التهرب من الأداء الأعمال الموكولة دون أن يتعرض للمساءلة، ويزداد إحساسه بالعزلة عن المنظمة وتنتابه حالة من حالات اللامبالاة والسخط وترتفع معدلات غيابه بعذر وبدون عذر مما ينعكس سلبا على أداء المنظمة التي يعمل فيها.

ج- مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة الداخلية للمنظمة:

- **مشكلة العلاقة مع الآخرين:** كالتعامل مع نوعيات صعبة من الجمهور وكذلك العمل مع رئيس كثير النقد، وقاس ولا يراعي الجوانب الإنسانية ولا يقدر مجهودات الفرد، وأحيانا يكون زملاء العمل لا يقدمون الدعم الاجتماعي أو المساعدة المهنية لزملائهم الآخرين، ويثيرون مشكلات عدة تولد نوعا من التوتر في علاقات، ولا تكاد المنظمة من مشكلات الصراعات الشخصية.

- **ظروف العمل الطبيعية:** كالحرارة والرطوبة وعدم توفر مصادر للتهوية أو الإضاءة الجيدة، وكذلك الضوضاء الناتجة من الآلات والمعدات، او تلك الناشئة من خارج عمل السيارات، و كذلك التعامل مع المواد الكيميائية الخطرة.

- **كثرة التغييرات التنظيمية:** حيث يعد التغيير خروجاً عما ألفه الموظف من روتين وإجراءات و نظام اعتاد عليه، وانتقالاً إلى نظام جديد غير واضح المعالم، فالموظف تربطه بالنظام

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

الحالي مصالح و علاقات يخشى أن يفقدها بالانتقال إلى الوضع الجديد مما يدفعه لمقاومة التغيير، الأمر الذي يزيد من الضغوط النفسية عليه.¹

- **المناخ التنظيمي:** ويقصد به الجو العام للمنظمة الذي يعكس شخصيتها حيث يشكل مناخها العام كل من أسلوب القيادة التنظيمية، واللوائح والأنظمة الإدارية (وضوحها، تشددتها، كفايتها، وتجديدها). واللوائح والأنظمة الإدارية والتكنولوجيا المستخدمة (معقدة، بسيطة)، وطبيعة المنظمة ، 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 بظلاله عليها سلبيا أو إيجابا، 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 مصالحه من الضياع.²

ثانيا: عناصر الضغط

يرى سيزلافي وولاس أنه يمكن تحديد ثلاث عناصر لضغوط العمل في المنظمة وهي:

¹قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، المرجع السابق، ص27

²قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، المرجع السابق، ص28

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

عنصر المثير وعنصر الاستجابة وعنصر التفاعل.

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

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

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 قدرة الأفراد على التعامل مع مسببات الضغوط والسيطرة عليها والتأثر بها سلباً أو إيجاباً.¹

المطلب الثالث: أنواع و آثار ضغوط العمل

أولاً: أنواع ضغوط العمل:

الضغوط في مجال العمل متعددة الأنواع ومختلفة الأشكال، ولكل نوع منها خصائصه ومواصفاته، ولكل منها طرق للتعامل معها، بل إن هناك من الضغوط ما هو واجب الحفاظ عليه، ونعرض عليكم أهم أنواع هذه الضغوط:

1. تصنيف ضغوط العمل وفق معيار الأثر: فتقسم ضغوط العمل وفق هذا المعيار إلى الأنواع

التالية:

¹فاروق عبده، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، المرجع السابق ص21-22

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

- **الضغوط الإيجابية:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للموارد البشرية والمنظمة، فبالنسبة للموارد البشرية تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح/ أما بالنسبة للمنظمة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجود الإنتاج.

- **الضغوط السلبية:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمنظمة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل، أما بالنسبة للمنظمة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل والتسرب الوظيفي...الخ.¹

2. تصنيف ضغوط العمل وفق معيار القوة: تنقسم الضغوط من حيث درجة حدتها وقوتها إلى ثلاثة أنواع:

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

- **الضغوط المتوسطة:** تستمر من ساعات إلى أيام مثل: فترة العمل الإضافي أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيها.

- **الضغوط الشديدة:** وهي تستمر أسابيع وشهورا أو حتى سنوات، مثل غياب شخص عزيز عن عائلته فترة طويلة بالسفر، أو الموت، أما في العمل فهي مثل حالات النقل والتجميد أو الإيقاف عن العمل لحين زوال السبب.

¹- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص59

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

3. تصنيف ضغوط العمل وفق معيار المصدر: هنا نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل، وسنوردها فيما يلي:

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، مثل: ضعف الإضاءة، الضوضاء...الخ.

- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن تلك التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات. خلاف مع الرئيس المباشر...الخ.

- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل: الاختلاف في الجنس، الاختلاف في العرق والديانة.¹

ثانيا: آثار ضغوط العمل:

إن لضغوط العمل تأثيرات عديدة منها:

1. آثار ضغوط العمل على الفرد:

يمكن تقسيم هذه النتائج إلى ثلاث طوائف (أقسام) هي:

- نتائج جسمية: مثل الصداع، عسر الهضم، اضطراب المعدة، خفقان القلب بشدة وسرعة، صعوبة في البلع، صعوبة في التنفس، الإحساس بالعصبية، الغثيان، التصيب عرقا، ارتعاش العضلات، فقدان أو زيادة في الوزن، جفاف الحلق، الأرق.

¹- موسى السعودي، أثر مصادر العمل ومستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجماعة البلقاء، التطبيقية، دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإدارية، جامعة البلقاء التطبيقية، المجلد 33، العدد 02، الأردن، 2006، ص386-387.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

- نتائج نفسية: القلق، الضيق، الكآبة والإحباط، الذعر، الشعور بالسلبية، اليأس، الخوف، تفكير متشائم، الانسحاب، الشعور بالوهم، عدم الإحساس، عدم القدرة على التعاون والتغلب على المشاكل.

- نتائج سلوكية: الاستياء، الإثارة، الوقوع في الأخطاء، كثرة النسيان، ضعف التركيز، العصبية، التردد، الغضب، الصياح، الأكل بشراهة أو بكمية قليلة، عدم القدرة على التعاون أو التغلب على المشاكل، التدخين بشراهة، تزايد شرب الكحوليات، العنف.¹

2. آثار ضغوط العمل على المجتمع:

لضغوط العمل آثارا تتعدى الفرد نفسه، حيث تظهر نواتجها السلبية على الأسرة وكذا المجتمع الذي يعيش فيه، ففي كثير الحالات تؤدي شدة الضغوط إلى التفكك الأسري، من خلال ارتفاع معدلات الطلاق خاصة المجتمعات الغربية، والسبب الرئيسي في ذلك يرجع بالدرجة الأولى إلى الزيادة الكبيرة في معدلات ضغوط العمل، خصوصا حالة عمل الزوجين طوال الوقت.

أما آثار ضغوط العمل على المجتمع، فتظهر من خلال تحمله تكاليف الخدمات العامة كالرعاية الصحية للمصابين بالضغوط، ومن ثم المرض، المعاشات المقدمة للمتقاعدين خاصة التقاعد المبكر لمن أصيبوا بالضغوط إلى جانب إعانات العجز جراء حوادث العمل للسبب نفسه.

3. آثار ضغوط العمل على المؤسسة:

إن لضغوط العمل تأثيرات عديدة ومتباينة على المؤسسة ويمكن إيجاز هذه الانعكاسات فيما يلي:

¹- وفاء زوقار، أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد 04، العدد 01، ص286

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

- زيادة معدلات الغياب
- تقليل الالتزام بالعمل
- زيادة دوران عمل الموظفين
- يـضعف الأداء والإنتاجية
- زيادة ممارسات العمل غير الآمنة ومعدلات الحوادث
- زيادة الشكايات من العملاء
- التأثير سلبا على تجنيد الموظفين
- زيادة المسؤولية تجاه الإجراءات القانونية من قبل العمال المجهدين
- إتلاف صورة المؤسسة بين عمالها وخارجها.¹

¹- وفاء زوقار، أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية، المرجع السابق، ص287

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه، تبين أن ضغوط العمل هي عبارة عن " حالة تصيب الفرد نتيجة لعدم توافقه مع بيئة العمل، إثر تعرضه لمثيرات ذاتية أو بيئية تفوق طاقته في التعامل والتكيف مع هذه المثيرات، وينتج عنها مجموعة الآثار النفسية و الفيزيولوجية والسلوكية والذهنية"، وبالرغم من اختلاف تعاريف ضغوط العمل، وتباين مصادرها وأنواعها واختلاف نماذج دراستها، إلا أن خطورتها على كل من الأفراد والمنظمة، دفعت الكثير من الباحثين إلى البحث عن آلية لتفسيرها كل حسب تخصصه، وميدان بحثه.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

المبحث الثاني: العلاقة بين الضغوط و الأداء

تمهيد:

يعتبر الأداء المحور الرئيسي التي تنصب حوله جهود المدراء، كونه يشكل بامتياز أهم أهداف المنظمة، حيث تتوقف كفاءة أداء أي منظمة وفي أي قطاع كانت على كفاءة أداء مواردها البشرية، والذي يفترض أن تؤدي وظائفها التي تستند إليها بكل فعالية، ولهذا يتعرض العاملون داخل المنظمة إلى ضغوط العمل، ومادام موضوع البحث يعالج موضوع أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، فإن منهجية البحث تتطلب التعرف على طبيعة هذه العملية من خلال تحديد مفهوم أداء بصفة عامة سنتناول بين ضغوط العمل وأداء العاملين.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

المطلب الأول: مفهوم الأداء أهميته و أنواعه

أولاً: مفهوم الأداء :

يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام والتحليل في البحوث والدراسات الإدارية بشكل عام، والمواضيع المتعلقة بالموارد البشرية بشكل خاص وذلك نظراً لأهمية الموضوع على مستوى الفرد والمؤسسة من جهة وتدخله من العلوم والاتجاهات الفكرية المختلفة من جهة أخرى.¹

أصل كلمة أداء لاتيني فاللغة الانجليزية أعطت له معنى واضح ومحدد بمعنى تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.

ولقد قدم الباحثون عدة تعاريف للأداء الوظيفي نذكر منها:

عرفه peter feredinand drucker أنه التوازن بين رضا المساهمين والعمال فقد أشار kerakim إلى أن الأداء يدل على تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة لمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة.²

يعرفه أيضاً على أنه الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى إنجاز أهداف المؤسسة.

كما يعرف الأداء بأنه السلوك الذي يقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة.³

¹- عبد الكرخي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2004، ص52

²- ابراهيم محمد المحاسنة، إدارة تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار حرير للنشر والتوزيع، الطبعة 1، مملكة البحرين

2013، ص104

³أحمد السيد، أحمد لطفي، التحليل المالي لأغراض تقييم ومراجعة الأداء والاستثمار في البورصة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص30

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

من خلال التعاريف السابقة للأداء يمكن القول أن الأداء هو درجة تحقيق وإتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها الفرد، وبها يحقق أهداف المنظمة وهذا من خلال تحسين هذا الأداء من حيث الجودة والتنوعية بواسطة التدريب المستمر للعاملين.

وحتى يأتي أداء الفرد على الوجه المطلوب من الكفاءة والفعالية يتوجب القيام بما يسمى تحليل الوظيفة والتي يجب أن يتميز بها شاغل الوظيفة إضافة إلى تحديد مسؤوليات الوظيفة واجباتها وأساليب العمل ومعدلات الأداء من حيث الكم والكيف، وحتى الظروف التي يؤدي فيها الوظيفة.

لا يشمل مفهوم الأداء على نتائج السلوك الموظف ولكن على السلوكيات نفسها فقط الأداء يكون على سلوك أو ما يفعله الفرد وليس ما ينتجه.

وهناك خاصيتين للسلوكيات يتميز بها الأداء:

أولاً: ذات طبيعة تقييمية هذا يعني أنه الحكم على هذه السلوكيات على أنها سلبية وإيجابية فهي تختلف على أساس مساهمتهم في الإنجاز وتحقيق الأهداف.

ثانياً: متعددة الأبعاد يعني هناك أنواع عديدة مختلفة السلوكيات التي لها القدرة على تحقيق الأهداف.¹

ثانياً: أهميته:

يمكن القول أن حياة المنظمة أياً كانت طبيعية النشاط الذي تمارسه تتوقف على الأداء الوظيفي للعامل فيها، فإذا قاموا بأعمالهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة فإن هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة كالبقاء والنمو والتوسع.

¹- حسن، رواية، إدارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي الاسكندرية ص55

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

وإذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب فإنه سيشكل عائق كبير أمام المنظمة في تحقيق أهدافها وعليه فإن أهمية الأداء الوظيفي تتبلور فيما يلي:

- يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك على أداء الأعمال الأخرى مختلفة نسبيا في المستقبل وبالتالي ليساعد في اتخاذ قرارات النقل والترفيه.

- غالبا ما يتم ربط الحوافز لأداء الفرد وهذا ما يؤدي إلى اهتمام الأفراد بأدائه لعمله ومحاولة تحسبه.

- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل فإذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهدين بالاستغناء عن خدماتهم.¹

ثالثا: أنواعه:

يعد التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي والتطرق إلى أهميته يمكننا الانتقال إلى عرض أنواع الأداء هذا الأخير يمكن تصنيفه وتقسيمه كبيرة من الظواهر التنظيمية فإن نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم ومن ثم يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر إضافة إلى معيار الشمولية.

1- حسب معيار المدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ- الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تمتلكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

¹- عدة العانس ووناس ليلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017.2018، ص20

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.
- الأداء المالي: ويمكن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.
- الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي.

فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذا التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذ تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.¹

2- حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما: الأداء الكلي والأداء الجزئي.

أ- الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية الربح والنمو، كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

ب- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة حيث يمكن أن يقسم

¹العائس ووناس ليلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، المرجع السابق، ص21

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء الوظيفة التسويقية.¹

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء و أبعاده

أولاً: العوامل المؤثرة على الأداء:

1. العوامل المؤثرة:

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء ما يلي:

أ- غياب الأهداف المحددة:

فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار مسبقاً لذلك، فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندها يساوي الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

ب- عدم المشاركة في الإدارة:

عن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة.

¹العائس ووناس ليلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، المرجع السابق، ص21

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

ج- اختلاف مستويات الأداء :

من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين، وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط أو الموظف الكسول والموظف غير المنتج.

- مشكلات الرضا الوظيفي:

فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كثير من العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والوجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

- السبب الإداري:

فالسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين التخزين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة والإشراف أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.¹

ثانيا: أبعاد الأداء :

¹- عيساو وهيبية، أثر اليقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة حالة فئة الأفراد نسبة الطبيين بالمؤسسة العمومية ترتيب بوجمة، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2011.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

تعني بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء هذه الأبعاد هي:

- الجهد المبذول

- كمية الجهد

- نمط الأداء

أ- **كمية الجهد المبذول:** تعتبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو الفعلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ب- **الجهد المبذول:** فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات والتي تقسمه درجة خلو الادعاء من الأخطاء والتي تعني درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

ج- **نمط الأداء:** يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل أي الطريقة التي يؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.¹

المطلب الثالث: العلاقة بين الضغط و الأداء

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

1- الخزامي عبد الكريم، تكنولوجيا الأداء، من الأداء إلى التحسين، مكتبة ابن سينا القاهرة، 1999، ص58-60

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

1- تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى إتقان وقتا كبيرا من أجل السيطرة عليها وقد يلجأ إلى بعض حيل العمل كالتدليس والتحايل أو قد يمكن تأثير هذه الضغوط إلى الأداء الجسمي فقد يصاب الفرد بأمراض القلب واضطرابات الهضم والقرحة، كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضا فالعمليات العقلية تتأثر من تذكر وربط للمعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة أو قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء والمرؤوسين لأن كافة حواسه وطاقته العقلية والنفسية موجهة إلى مصادر والضغوط إلى التكيف معها مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة كما أن الضغوط تختلف لديه نوعا من التوتر والإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن مستوى المطلوب المرتفع.

2- ويقول الباحثون في هذا الاتجاه إن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات بحثة على العمل ولكن كلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات جميعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بناءة في السلوك يقود إلى أداء أفضل أما الاتجاه الثالث فيرى أن هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل و الأداء، فوجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقض الدافعية وكثرة التعب عن العمل كما أن وجود مستوى عالي من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط وبالتالي استعادة قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق ويتردد في اتخاذ القرارات لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون إن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته فيقوم بتوزيعها بين إنجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط، فيمتلك دافعية عالية للعمل وتصبح لديه

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

طاقة عالية وملاحظة حادة مما تؤهله إلى أن يكون قادرا على تحمل المسؤولية وهو الوضع الأمثل.¹

¹نايز عبد الرحمن الفروح، التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الأردن 2011، ص45

المبحث الثالث: علاقة ظروف العمل والأداء المهني

تمهيد

تؤثر ظروف العمل بشكل كبير على أداء العمل. عندما تكون ظروف العمل ملائمة، فإن ذلك يخلق بيئة مواتية تمكن العاملين من تحقيق مستوى أعلى من الأداء. وفيما يلي بعض جوانب

العلاقة بين ظروف العمل والأداء:

- الصحة والسلامة: تساهم ظروف العمل الآمنة والصحية في تحسين الأداء من خلال تقليل مخاطر الحوادث والأمراض المهنية. يشعر العمال بالأمان أكثر ويستطيعون التركيز بشكل أفضل على مهامهم.
- الراحة الجسدية: بيئة العمل المريحة التي تتمتع بتصميم مناسب، وإضاءة جيدة، ودرجة حرارة مناسبة، ومعدات عمل ملائمة، تعزز رفاهية العاملين. وهذا يقلل من التعب الجسدي ويعزز التركيز، مما ينتج عنه أداء أفضل.
- التنظيم وتوزيع العمل: التنظيم الفعال للعمل وتوزيع متوازن للمهام ضروريان للحفاظ على الإنتاجية وتجنب التوتر. عندما يكون لدى العمال مهام واضحة وقابلة للتنفيذ، فإن ذلك يعزز الأداء.
- الدعم والتواصل: يساهم الدعم الجيد من الإدارة والزملاء، بالإضافة إلى التواصل المفتوح والفعال، في خلق بيئة عمل إيجابية. يشعر العمال بالدعم والاستماع، ويتعاونون بشكل مشترك، مما يحفز الأداء الشامل.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

• التطوير المهني: الوصول إلى فرص التدريب والتطوير المهني وتقدم الوظائف يلعب دورًا هامًا في تعزيز الدافعية لدى العمال. عندما يكون لديهم فرصة لتطوير مهاراتهم وتقدم مهني، يصبحون أكثر انخراطًا وأداءً في عملهم.

من المهم أن نلاحظ أن العلاقة بين ظروف العمل والأداء هي ذات اتجاهين. يمكن أن يؤدي أداء جيد أيضًا إلى تحسين ظروف العمل، حيث يمكن أن يتحفز أصحاب العمل على الاستثمار في بيئة عمل أفضل للحفاظ على أداء الموظفين وزيادته.

باختصار، تسهم ظروف العمل الملائمة في تحسين الأداء من خلال إنشاء بيئة ملائمة لصحة العاملين وراحتهم الجسدية، وتنظيم العمل وتوزيعه بطريقة فعالة، وتوفير الدعم وتعزيز التواصل، وتمكين فرص التطوير المهني. وهذا يؤدي إلى تحقيق نتائج أكثر فعالية، وزيادة الإنتاجية، ورضا عام عن العمل.

المطلب الأول : ظروف العمل و جودة الأداء :

ظروف العمل تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق جودة الأداء في المكان العمل. إذ يؤثر البيئة والعوامل المحيطة بالموظفين على مدى قدرتهم على تحقيق أهدافهم والقيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية. يعد فهم العلاقة بين ظروف العمل وجودة الأداء أمرًا بالغ الأهمية للمديرين والمنظمات، حيث يمكنهم من خلال تحسين هذه الظروف تعزيز أداء الموظفين وتحقيق النجاح المؤسسي.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

العلاقة بين ظروف العمل وجودة الأداء :

الأبحاث والدراسات أظهرت وجود علاقة إيجابية قوية بين ظروف العمل المواتية وجودة الأداء .
وتشمل ظروف العمل المواتية عوامل مثل:

1. الدعم التنظيمي: عندما يشعر الموظفون بتقدير ودعم منظماتهم، فإنهم يصبحون أكثر

رضاً والتزاماً ورغبة في القيام بأعمالهم بشكل ممتاز .

2. التوازن بين العمل والحياة الشخصية: عندما يحصل الموظفون على فرصة لتحقيق

التوازن بين متطلبات العمل واحتياجاتهم الشخصية، فإنهم يظهرون مستويات أعلى من

التفاني والرضا والإنتاجية.

3. الفرص التنموية: توفر المنظمات الفرص للتعلم والتطوير المستمر تعزز رغبة الموظفين

في تحسين أدائهم وتكتسب مهارات جديدة.

التأثيرات المتبادلة التأثيرات المتبادلة بين ظروف العمل وجودة الأداء تعني أن جودة الأداء

يمكن أن تؤثر أيضاً على ظروف العمل. على سبيل المثال، عندما يحقق الموظفون أداءً

متميزاً ويظهرون نتائج إيجابية، فإن ذلك يعزز اعتراف المنظمة بجهودهم ويمنحهم فرصاً أكبر

للتطور والترقية. وهذا بدوره يؤدي إلى تحسين الظروف المهنية وزيادة رضا الموظفين.

المطلب الثاني : ظروف العمل و الاستقرار المهني

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

العلاقة بين ظروف العمل والاستقرار المهني هي موضوع ذو أهمية كبيرة في مجال إدارة الموارد البشرية وعلم اجتماع العمل. أجريت العديد من الدراسات التي فحصت هذه العلاقة ووجدت روابط مهمة بين هاتين العوامل. هنا بعض النقاط الرئيسية التي يجب أخذها في الاعتبار:

1. أمان الوظيفة: ظروف العمل الغير مستقرة مثل العقود المؤقتة ووظائف العمل بدوام جزئي غير المرغوب فيه أو عدم استقرار كبير في الوظيفة يمكن أن تعرض استقرار المهني للخطر. ووفقاً لدراسة نشرت في مجلة العلم النفسي التطبيقي (Wayne et al., 2017) ، فإن زيادة عدم الاستقرار في الوظيفة مرتبطة بزيادة في عدم التأكيد وزيادة في خطر البطالة، مما يؤدي إلى زيادة الاستقرار المهني.¹

2. تعويض عادل: التعويض العادل والمنصف هو عنصر أساسي للحفاظ على الاستقرار المهني. الرواتب المنخفضة وعدم وجود زيادات منتظمة أو عدم المساواة في الأجور يمكن أن تسبب عدم الرضا والانزعاج وفي النهاية البحث عن فرص مهنية أكثر استقراراً. يدرس المقال المعنون "التعويضات والفوائد كعوامل دافعة للحفاظ على الموظفين" والمنشور في مجلة العمل العالمية (WorldatWork ، 2016) أهمية التعويضات للحفاظ على الموظفين.²

¹واين، ج. هـ، شور، ل. م، وليدين، ر. س. (2017). الدعم التنظيمي المتوقع وتبادل القادة والأعضاء: منظور التبادل الاجتماعي. مجلة علم النفس التطبيقي، 102(4)، 771-785.

²ورلداتورك. (2016). التعويضات والفوائد كعوامل دافعة للحفاظ على الموظفين. مجلة ورلداتورك، 25(2)، 5-18.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

3. ظروف عمل مواتية: تلعب ظروف العمل دوراً حاسماً في الاستقرار المهني. العوامل مثل حمل العمل، والأمان والصحة في مكان العمل، وتوازن حياة العمل والحياة الشخصية، بالإضافة إلى البيئة الاجتماعية والعلاقات في مكان العمل، يمكن أن تؤثر جميعها على استقرار الفرد في عمله. ووفقاً للبحث المنشور في مجلة الطب المهني والبيئي (Dembe et al., 2005)، يمكن أن تزيد ظروف العمل غير المواتية مثل بيئة عمل غير صحية أو تكرار الصراعات الشخصية من مستويات التوتر والإحباط، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة احتمالية التحول في الوظيفة.¹

يجب ملاحظة أن العلاقة بين ظروف العمل والاستقرار المهني يمكن أن تختلف حسب السياقات الوطنية وقطاعات العمل والخصائص الفردية. هناك العديد من الأبحاث الإضافية حول هذا الموضوع، ويُنصح بالاطلاع على المراجع المذكورة لمزيد من الاستكشاف.

المطلب الثالث : تأثير ظروف العمل على أداء المؤسسة

تلعب ظروف العمل دوراً حاسماً في تحديد إنتاجية وأداء الموظفين. يؤثر الجوانب الفيزيائية والنفسية والاجتماعية لبيئة العمل بشكل كبير على انخراط الموظفين وتحفيزهم ورضاهم.²

1. انخراط الموظفين والإنتاجية

¹ديمب، أ. إي، إريكسون، ج. ب، ديلبوس، ر. ج، وبانكس، س. م. (2005). تأثير العمل الإضافي وساعات العمل الطويلة على الإصابات والأمراض المهنية: أدلة جديدة من الولايات المتحدة. مجلة الطب المهني والبيئي، 47(9).

²جرانت، أ. م، وباركر، س. ك. (2009). إعادة تصميم نظريات تصميم العمل: صعود وجهات النظر العلاقية والاستباقية. سنوية أكاديمية الإدارة، 3(1)، 317-375.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

يتعلق ارتباط الموظفين بعملهم بشكل إيجابي بالمزيد من الحماس والالتزام والتفاعل الإيجابي في أدوارهم. أظهرت العديد من الدراسات وجود علاقة إيجابية بين ظروف العمل وارتباط الموظفين. العوامل مثل الحرية، والعمل المعنوي، والقيادة المدعومة، والفرص للنمو والتطوير، تساهم في زيادة مستويات الانخراط، مما يدفع إلى تحسين أداء الأعمال التجارية.

2. ظروف العمل ورضا الوظيفة

يرتبط رضا الوظيفة بشكل وثيق بظروف العمل. البيئة العملية المواتية التي تعزز التوازن بين العمل والحياة، وتوفر تعويضًا عادلاً، وتقدم التقدير والمكافآت، وتعزز العلاقات الإيجابية بين الزملاء يمكن أن تعزز مستويات رضا الوظيفة بشكل كبير. الموظفون الراضون عادة ما يظهرون مستويات أعلى من الالتزام والإنتاجية والأداء العام.

3. تصميم مكان العمل والإنتاجية

تصميم المكان الفعلي للعمل يمكن أن يؤثر بشكل كبير على إنتاجية الموظفين ورفاهيتهم. أظهرت الدراسات أن مساحات المكاتب المصممة بشكل جيد والتي تحتوي على ضوء طبيعي وأثاث مريح ومرافق مريحة يمكن أن تعزز التركيز والإبداع والتعاون. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يساهم تضمين المساحات للاسترخاء والتفاعل الاجتماعي والتخصيص في رفع معنويات الموظفين، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وأداء الأعمال التجارية.

4. السلامة والرفاهية

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

البيئة العملية الآمنة والصحية ضرورية لرفاهية الموظفين وأداء الأعمال التجارية. المنظمات التي تولي الأولوية لتدابير السلامة، وتقدم التدريب الكافي، وتعزز ثقافة الرفاهية تعاني من حوادث أقل، ومعدلات غياب أقل، ومستويات أعلى من رضا الموظفين.

5. ثقافة المنظمة وظروف العمل

تلعب ثقافة المنظمة دورًا حيويًا في تشكيل ظروف العمل وتأثير سلوك الموظفين. ثقافة إيجابية وشاملة تُقدّر التواصل المفتوح، والعمل الجماعي، وتمكين الموظفين تُخلق بيئة ملائمة للأداء العالي. وعلى العكس من ذلك، الثقافات السامية المميّزة بمستويات عالية من الضغط والصراع وممارسات سيئة للإدارة يمكن أن تؤثر سلبًا على معنويات الموظفين وأداء الأعمال التجارية.

6. استراتيجيات لتحسين ظروف العمل

يمكن للمنظمات تنفيذ عدة استراتيجيات لتحسين ظروف العمل وتحسين أداء الأعمال. يمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات إجراء تقييمات دورية لظروف العمل، واستجواب آراء الموظفين، وتوفير مرونة في جداول العمل، وتوفير فرص التطوير المهني، والأولوية لمبادرات رفاهية الموظفين. يمكن أن تُشجع هذه المبادرات بيئة عمل إيجابية وزيادة ارتباط الموظفين ودفع النجاح التنظيمي.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

تؤثر ظروف العمل بشكل كبير على أداء الأعمال التجارية. من خلال إعطاء الأولوية لارتباط الموظفين، ورضا الوظيفة، وتصميم مكان العمل، والسلامة، وثقافة المنظمة، يمكن للشركات خلق بيئة تدعم الإنتاجية العالية وتعزز الأداء العام.

يوضح هذا المقال أن هناك روابط وثيقة بين ظروف العمل وأداء الأعمال التجارية. من خلال إنشاء بيئة عمل إيجابية ومشجعة، يمكن للشركات تحقيق العديد من الفوائد، بما في ذلك زيادة الإنتاجية، وتحسين رضا الموظفين، وتقليل نسبة الاستقالة والغياب، وتعزيز الابتكار والتعاون بين الفرق¹.

متطلبات تحقيق ظروف العمل المثلى

-تحسين تصميم مكان العمل لتعزيز الراحة والتركيز، وتشجيع التفاعل والتعاون بين الموظفين.
-توفير بيئة آمنة وصحية، مع التركيز على تدابير السلامة والوقاية لحماية صحة وسلامة الموظفين.

-تعزيز ثقافة المنظمة الإيجابية، التي تشجع على التواصل المفتوح والتعاون، وتقدير الأداء، وتمكين الموظفين للمساهمة بشكل فعال في أهداف المنظمة.

¹باركر، س. ك.، وأكستيل، س. م. (2001). رؤية وجهة نظر أخرى: سباقات ونتائج اتخاذ وجهة نظر الموظفين. مجلة أكاديمية إدارة، 44(6)، 1100-1085.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

-تقديم فرص التطوير المهني والترقيات الداخلية، لتعزيز رضا الموظفين وتحفيزهم للنمو والتطور في مجال عملهم.

-إدارة فعالة للعمل وتوزيع المهام، بحيث يكون للموظفين القدرة على التحكم في عملهم والشعور بالمسؤولية والتحفيز.

من خلال تنفيذ هذه الاستراتيجيات، يمكن للشركات تحقيق تحسينات كبيرة في أداء الأعمال وتحقيق النجاح المستدام. بالاهتمام بظروف العمل واحترام احتياجات الموظفين، يمكن للشركات الاستفادة من الموظفين الأكثر¹

خلاصة :

من خلال ما سبق اتضح أن ضغوط العمل هي محصلة لعدة عوامل ومؤثرات نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة بالحياة الشخصية والعملية للموارد البشرية والتي بدورها تؤثر على كمية ونوعية الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المستعمل كما أن أداء العاملين هو مجموعة من السلوكيات الإدارية التي قد تنتج عنها آثار سلبية وأثار إيجابية وهذه الأخيرة قد تكون مرغوبة للموارد البشرية وللمؤسسة حيث توقف ذلك على مستويات الضغوط التي يتعرض لها العنصر البشري.

¹رايت، ت. أ.، وكروبانزانو، ر. (2004). دور الرفاه النفسي في أداء الوظيفة: نظرة جديدة على طلب قديم. ديناميكيات المنظمات، 33(4)، 351-338.

الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة

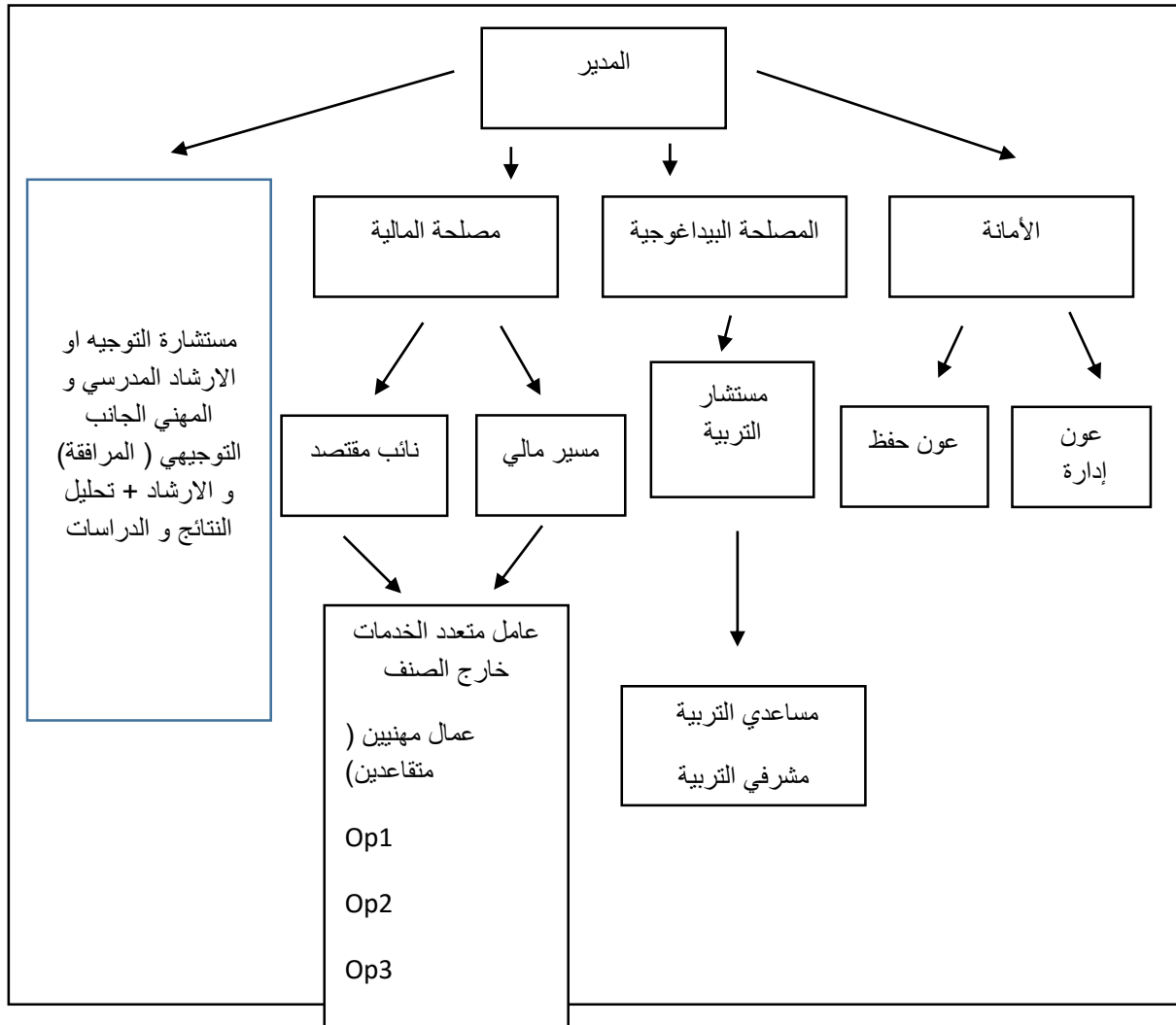
هي كيان منظم يقوم بمجموعة من العمليات لتحقيق الأهداف في اعداد الأشخاص الذين يقومون بتولي المؤسسة التربوية لتقدم خدماتها في اكتساب المهارات السلوكية و الضوابط الأخلاقية و المفاهيم التي تكون بمثابة رصيد المعرفة و الخبرات الإنسانية.

حيث ان المرحوم سليمان هو من مواليد عين الصفراء ولاية النعامة سنة 1926 ابن بن حمادة الشيخ و مانعة و عين من طرف جبهة التحرير مسؤول عرش منذ تاريخ 1955 الى غاية 1956 ثم انخرط في صفوف الجيش التحرير الوطني سنة 1959 المنطقة الثامنة بالولاية الخامسة بقيادة اللواء عبد الغاني و الرائد ناصر و العقيد راس المال فيصل و زبانة عبدة القادر و عقيد جرابة محمد حيث خاضوا عدة منها معركة الواد الأخضر بمعركة في جبل بني سمير و معركة مقدار حيث استشهد في معركة زعابر بنواحي بني عباس ولاية بشار رفقة 16 شهيد سنة 1959.

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

شكل رقم 01: الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المبحث الثاني: الإطار المنهجي للبحث

المطلب الأول: مجتمع و عينة البحث

مجتمع الدراسة:

تم اختيار مجتمع الدراسة في متوسطة بن حمادة سليمان التي يعاني عمالها من ضغوط و ظروف مهنية، و يرجع ذلك لطبيعة العمل الذي يتطلب التواجد الدائم من جهة و سرعة التكيف مع الأوضاع، و عليه تم اختيارها كنموذج لإجراء هذه الدراسة.

عينة الدراسة:

حيث اعتمدت على دراسة مانوغرافية و عليه تم توزيع (36) إستمارة استبيان على الأساتذة.

المطلب الثاني: منهج البحث و حدوده، و الأدوات المستخدمة

منهج الدراسة:

يعرف المنهج العلمي بأنه مجموعة من القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول الى حقيقة جديدة أو أن الباحث يرغب ايصالها للآخرين بغية تعريفهم بها فالهدف من المنهج هو الكشف عن الحقيقة العلمية.

وبالاستناد الى اختيار المنهج الصحيح لكل مشكلة يعتمد أولاً على طبيعة المشكلة و استجابة لموضوع الدراسة ارتأينا المنهج الوصفي الذي يقوم على أساس تحديد خصائص

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

الظاهرة و وصف طبيعتها و نوعية العلاقة بين متغيراتها و أسبابها و اتجاهاتها و ما الى ذلك من جوانب بدور حول سير مشكلة او ظاهرة معينة على حقيقتها في الواقع.

و قد وقع اختيارنا على هذا المنهج لأن الموضوع في متناول في هذه الدراسة يحتاج أكثر للوصف و التحليل و الكشف عن العلاقة للوصول الى استنتاجات و توصيات تسهم في فهم الواقع و تطويره.

حدود الدراسة:

يتحدد البحث بما يلي:

الحدود الموضوعية: اقتصر بحثنا الحالي على دراسة أثر ضغوط و ظروف العمل على أداء جودة العمل.

الحدود المكانية: تم إجراء البحث داخل حدود المؤسسة التربوية بن حمادة سليمان -وهران-

الحدود البشرية: تم إجراء البحث على الأساتذة المتواجدين بمؤسسة بن حمادة سليمان

الحدود الزمنية: تم إنجاز هذا البحث خلال الفترة الممتدة من شهر 10 أفريل 2023 الى غاية شهر 02 ماي 2023.

أدوات الدراسة:

من أجل جمع البيانات التي تخص أي دراسة يتم الاستعانة بمجموعة من الأدوات و الطرق لجمع البيانات، لقد قمنا بالاعتماد على أداة الاستبيان.

الاستبيان (استمارة): يعرف بأنه أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث محدد عن طريق استمارة يجري بغيتها من قبل المستجيب.

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

ترسل إما بجمع البيانات من إجابة المبحوثين في الاستبيان، و الاستبيان يعتبر احد أكثر وسائل جمع البيانات استخدامها لدى الباحثين، لتحقيق الدراسة.

أنواع الاستبيان:

للاستبيان عدة أنواع :

1. **الاستبيان الحر و المفتوح:** و هو الذي يترك فيه للموجه اليه حرية الإجابة على الأسئلة المدونة وفق ارادته على طريقته الخاصة دون الاجبار على الاختيار بين إجابات محددة.

2. **الاستبيان المقيد و المختلط:** هو الذي يكون مزود بإجابات محددة أمام الأسئلة، و لا يكون أمام المطلوب منه إبداء رأي أو بغيت الإجابة الأنسب من وجهة نظره بموضوع علامة أمام تلك الإجابة و هو النوع أكثر قبولا لدى الجمهور.

3. **الاستبيان المختلط:** و فيه تكون ورقة الاستبيان محتوية على أسئلة و إجابات محددة يمكن للموجه اليه الاستبيان اختيار إحدى الإجابات كما تحتوي الورقة على فراغات بيضاء يترك فيها للموجه اليه ان يكتب ما يشاء من معلومات لم يسأل عنها الباحث.

للاستبيان مزايا و عيوب نذكر منها ما يلي:

أ.مزايا الاستبيان:

- أقل جهد و اقل تكلفة و أقل وقت،
- يجيب المبحوث عن الأسئلة بكل راحة
- يعطي الوقت الكافي و الملائم للإجابة على الأسئلة
- التعرف على معتقدات جديدة للمبحوثين
- لا يحتاج لعدد كبير من جامعي المعلومات

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

- أسئلة نهائية و غير قابلة للتجديد و التغيير

ب. عيوب الاستبيان:

- احتمال عدم ارجاع الاستمارات
 - هناك العديد من الأسئلة التي تحتمل أكثر من إجابة مما يجعل الإجابة اقل دقة
 - عدم ملاحظة ردود أفعال المبحوثين المباشرة
 - صعوبة استعماله في مجتمع لا يجيد القراءة و الكتابة
- بعد المراجعة للأدبيات و الدراسات ذات صلة بالموضوع، وجدنا أنسب وسيلة لجمع البيانات و هي الاستبيان لذلك تم الاطلاع على العديد من الاستبيانات السابقة المرتبطة بالضغط و ظروف العمل و على ضوء ذلك تم تصميم الاستبيان بما يتوافق و أهداف الدراسة كالتالي:
- اعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات و المعلومات
 - عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختيار مدى ملائمة لجميع البيانات
 - تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ملاحظات المشرف
 - إجراء دراسة اختبارية ميدانية أولية للاستبيان على العينة الاستطلاعية لاختيار ما إذا كان هناك ضرورة للتعديل أو الإضافة أو الحذف.
 - توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجميع البيانات اللازمة للدراسة
- و للكشف عن آثار ضغوط و ظروف العمل قمنا بتصميم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات و المعلومات من افراد عينة الدراسة.

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

المبحث الثالث: اختبار و تحليل الفرضيات

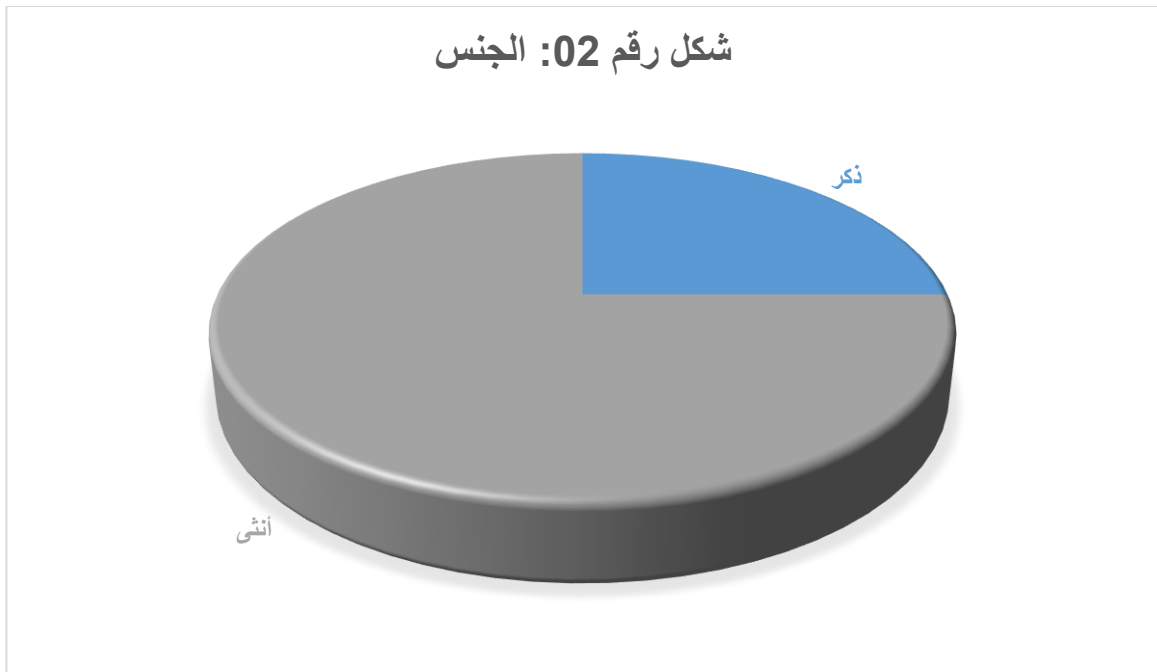
المطلب الأول: عرض و تحليل نتائج الدراسة

المحور الأول: البيانات الشخصية

جدول رقم 01: الجنس

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	09	%25
أنثى	27	%75
المجموع	36	%100

شكل رقم 02: الجنس



من خلال الجدول الشكل الموضح أعلاه يتبين ان 75 % إناث و الذين عددهم 27، أما الذكور 25 % و عددهم 09، و من هنا يتضح لنا أن معظم أفراد العينة إناث. و هذا

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

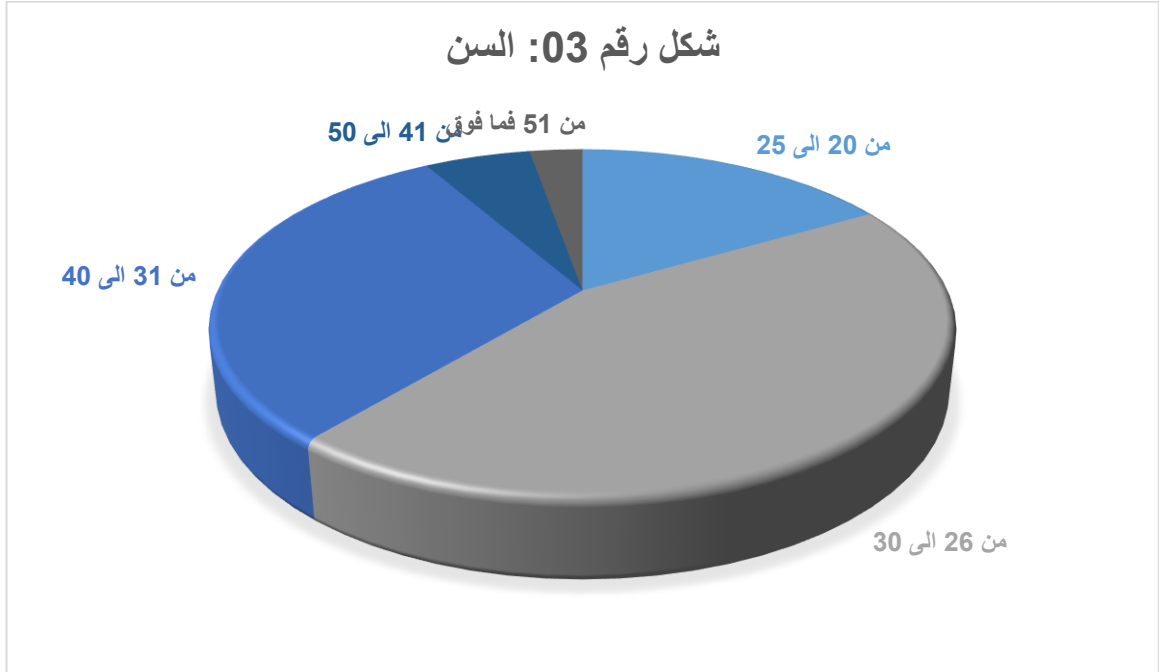
دليل على أن الإناث معظمهم يميلون الى هذه المهنة لما فيها من تطوير الذات و اكتساب مهارات جديدة، و ذلك من خلال الفرص المتاحة للتفاعل مع الآخرين بشكل أكبر.

جدول رقم 02: السن

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%16.66	06	من 20 الى 25
%44.44	16	من 26 الى 30
%30.55	11	من 31 الى 40
%5.55	02	من 41 الى 50
%2.77	01	من 51 فما فوق
%100	36	المجموع

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

شكل رقم 03: السن



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين أن 16.66 % من 20 الى 25 و الذين عددهم 06 أو 44.44 % السن من 26 الى 30 و الذين عددهم 16، و 30.55% من 31 الى 40 و الذين عددهم هو 11، كما يتضح لنا أيضا ان 5.55 % من بين السن الذي يتراوح من 41 الى 50 و الذين عددهم 02، أما 2.77 % و الذين عددهم 01 فهو من بين السن 51 فما فوق.

و هذا دليل على أن السن من 26 الى 30 هم أكثر أشخاص يميلون الى هذه المهنة التي تخص التعليم و التي تساهم في التنمية و التطوير من كافة النواحي مما فيها الناحية العلمية.

جدول رقم 03: الحالة العائلية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	18	50%

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

متزوج	18	50%
مطلق	00	00%
أرمل	00	00%
المجموع	36	100%

شكل رقم 04: الحالة العائلية



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين ان الحالة العائلية لـ 50 % عزاب و الذين عددهم 18، أما 50 % متزوجين لـ 18 أستاذ، أما فيما يخص الارامل و المطلقين فتحتوي النسبة بـ 0% إذن يتضح لنا أن العزاب و المتزوجين نسبهم متساوية بـ 50 % و عددهم متساوي أيضا 18 و المطلقين و الارامل كذلك نسبهم متساوية في العدد و النسبة بـ 00%.

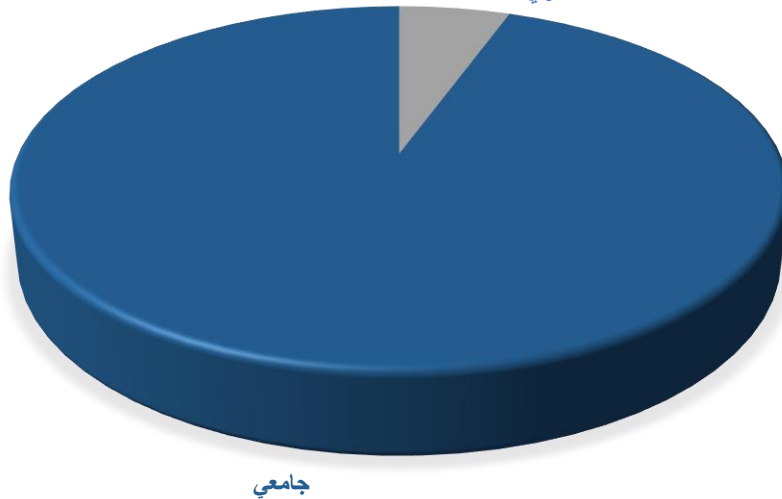
الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

و هذا دليل على أن المتزوجين و العزاب يميلون الى مهنة التعليم و ذلك لنقل المعرفة و اعتبار هذه المهنة أكثر أهمية.

جدول رقم 04: المستوى التعليمي

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	00	%00
متوسط	02	%5.55
ثانوي	00	%00
جامعي	34	%94.44
المجموع	36	%100

شكل رقم 05: المستوى الدراسي



الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

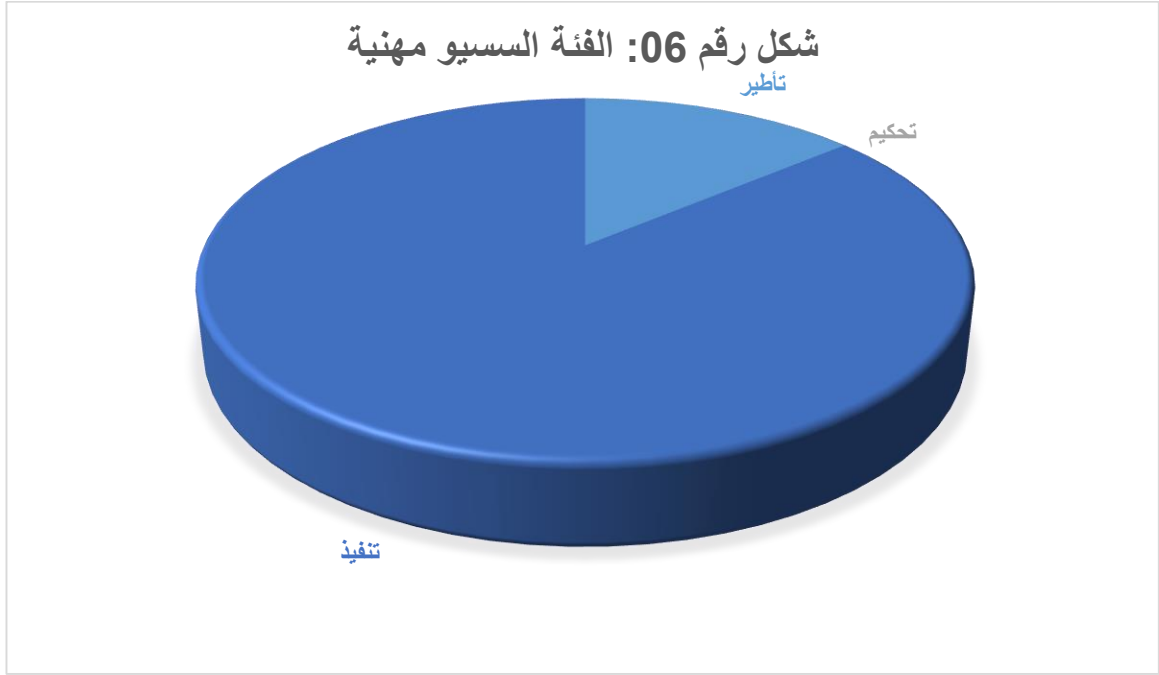
من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين ان المستوى التعليمي للأساتذة في فئة المتوسط بنسبة 5.55 % و الذين عددهم 02 أما الجامعي 94.44 % و عددهم 34 أما فئة الابتدائي و الثانوي فهي 00 % من حيث العدد و النسبة المئوية.

و من هنا يتضح لنا ان معظم افراد العينة في المستوى التعليمي هم الجامعي، يعني ان معظمهم متحصلين على شهادة جامعية على ان تكون هذه الشهادة في احد تخصصات التعليم.

جدول رقم 05: الفئة السسيو مهنية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تأطير	05	13.88%
تحكيم	00	00%
تنفيذ	31	86.11%
المجموع	36	100%

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين ان الفئة السسيو مهنية للتحكيم هي 00 % و من حيث العدد و النسبة المئوية أما التأخير ب 13.88 % و الذين عددهم 05 أما التنفيذ ب 86.11% و الذين عددهم 31 و هي كأكبر نسبة فالفئة السسيومهنية.

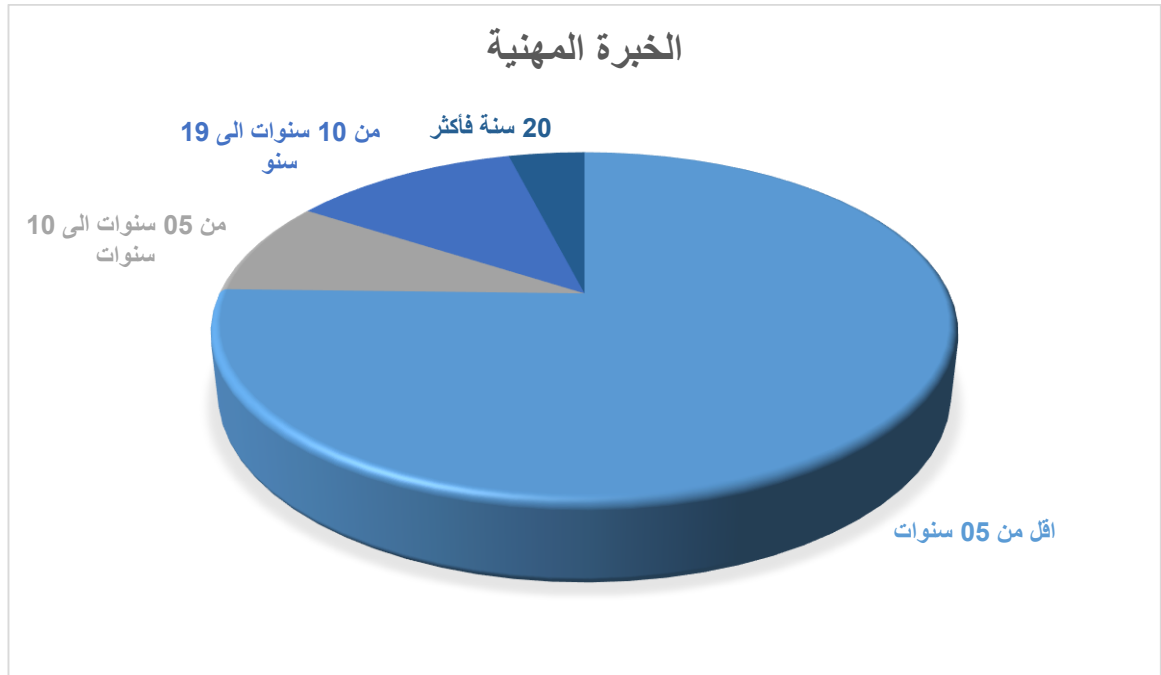
و هذا دليل على أن أغلب الأساتذة مسؤولين عن مهمة تنفيذ المهام المتعلقة بالتعليم للمؤسسة و تنفيذه.

جدول رقم 06: الخبرة المهنية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	19	52.77%
من 05 سنوات الى 10 سنوات	13	36.11%
من 10 سنوات الى 19 سنة	03	8.33%

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

20 سنة فأكثر	01	% 2.77
المجموع	36	% 100



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه تبين لنا أن هناك 19 فرد من افراد العينة لديهم الخبرة في مجال العمل اقل من 05 سنوات بنسبة 52.77% ، أما من لديهم الخبرة من 05 سنوات الى 10 سنوات 13 فرد بنسبة 36.11%، و 03 افراد لديهم خبرة من 10 سنوات الى 19 سنة، و فرد واحد لديه الخبرة 20 سنة فأكثر. و من هنا يمكننا القول ان معظم افراد العينة لديهم أقلية في الخبرة المهنية أي اقل من 05 سنوات، ثم ان الخبرة المهنية تساعد على اكتشاف و استقطاب الفرص الوظيفية بكثرة.

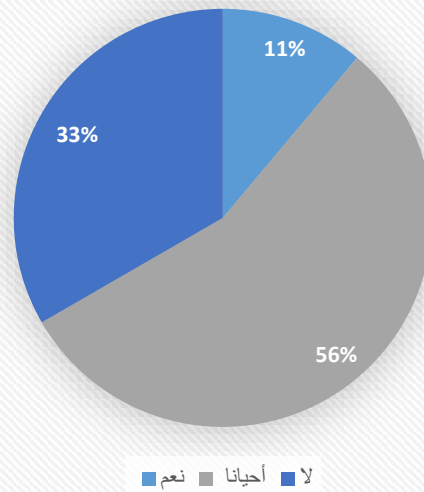
المحور الثاني: أثر ضغوط و ظروف العمل

جدول رقم 07: يوضح ان كان الوقت كافيا لإنهاء التحضيرات الموكلة لهم

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	04	% 11.11
أحيانا	20	% 55.55
لا	12	% 33.33
المجموع	36	% 100

شكل رقم 08: يوضح ان كان الوقت كافيا لإنهاء التحضيرات الموكلة لهم



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه و الذي يوضح إن كان الوقت كافيا لإنهاء التحضيرات الموكلة لهم و التي كانت الإجابة معظمها بأحيانا بنسبة 55.55 % و عددهم 20، و كذلك 33.33 % بلا و الذين عددهم 12 أما فئة العينة الذين أجابوا بنعم هم 04 أفراد بنسبة 11.11 % فالضغوطات المهنية كالعناء المهني الذاتي و قلة الوقت مع كثرة المهام الموكلة لهم قد ينتج عنها من الشعور بالضيق و التوتر، و يتضح لنا أن الوقت لن

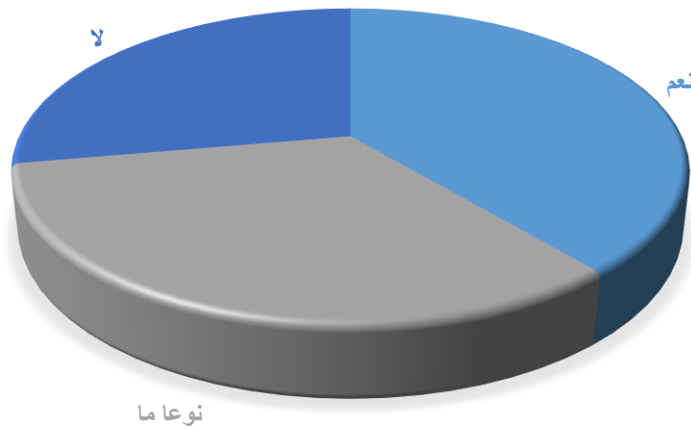
الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

يكون كافيا 100 % من أجل إنهاء التحضيرات الموكلة و قد يتطلب وقت أكثر لإتمام التحضيرات و تسيير الأمور المهنية على أكمل وجه و الرضا.

جدول رقم 08: يوضح إن كان افراد العينة يشعرون بالتعب لكثرة الأعمال

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	% 38.88
نوعا ما	12	% 33.33
لا	10	% 27.77
المجموع	36	% 100

شكل رقم 09: يوضح إن كان أفراد العينة يشعرون بالتعب لكثرة الأعمال



الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

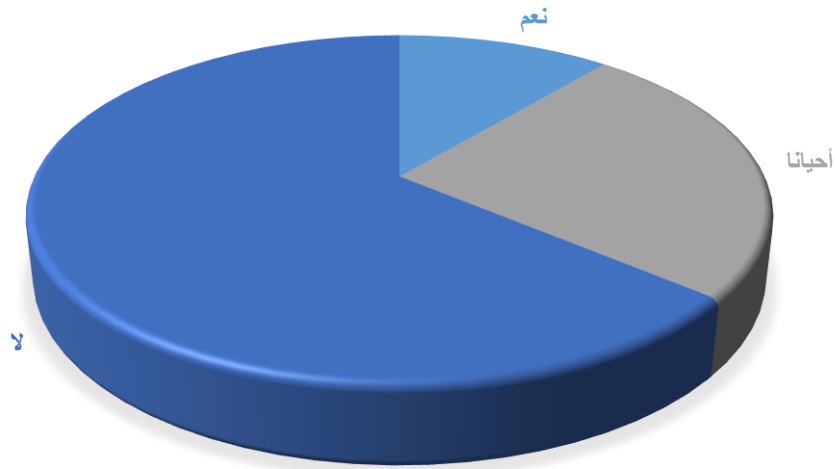
من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه و الذي يوضح إن كان افراد العينة يشعرون بالتعب لكثرة الأعمال فأغلبهم مقبلين على إجابة بنعم بنسبة %38.88 و عددهم 14 نوعا ما بـ %33.33 و الذين عددهم 12 أما %27.77 لأفراد العينة الذين أجابوا بـ لا و عددهم 10 و ممن هنا يتضح القول ان مهنة التعليم تكلف صاحبها للسعي أكثر من أجل إتمام المهام الذي تؤدي إلى التعب لكثرة الأعمال الموكلة من تحضيرات للدروس مسبقا و تنظيم معلوماته و شرحه أثناء حصة التدريس و كذا تصحيح المتعلق بالامتحانات و التطبيقات.

جدول رقم 09: يوضح إن كان هناك مشكلات صحية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	04	% 11.11
أحيانا	09	% 25
لا	23	% 63.88
المجموع	36	% 100

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

شكل رقم 10: يوضح إن كان هناك مشكلات صحية



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين ان 63.88 % لا يعانون من مشكلات صحية و الذين عددهم 23، و 04 افراد من هذه العينة بنسبة 11.11 %يعانون من مشكلات صحية أما الافراد الذين أجابوا بأحيانا هي 25 % و يحتوي عددهم 09 أفراد و من خلال هذا يتضح أننا نستطيع القول بان مهنة التعليم بقدر ما هي قيمة و مميزة إلا أنها تسبب مشكلات صحية و كذلك لكثرة الضغوطات المهنية تتعكس سلبا على نفسية الأفراد المهنيين.

جدول رقم 10: يوضح ان كان هناك ضعف في الجانب الإداري في الفعل و اصدار الأوامر

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	00	% 00
أحيانا	08	% 22.22
لا	28	% 77.77
المجموع	36	% 100

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

شكل رقم 11: يوضح ان كان هناك ضعف في الجانب الإداري في الفعل و اصدار الأوامر



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتضح لنا ان أغلب افراد العينة لن يكون هناك ضعف في الجانب الإداري في الفعل و اصدار الأوامر لـ 28 فرد بالنسبة 77.77% و قد يكون هناك أحيانا ضعف في هذا الجانب من خلال الأفراد الذين اجابوا بأحيانا هم 08 بنسبة 22.22% أما ضعف في الجانب الإداري في الفعل و إصدار الأوامر هو معدوم من حيث النسبة و العدد أفراد في القبول و هذا دليل على إن لم يكن هناك ضعف في الجانب الإداري في الفعل إصدار الأوامر فيكون تسيير محكم و قيم في الجانب الإداري و أعمال الموجهة و القبول عند إصدار الأوامر.

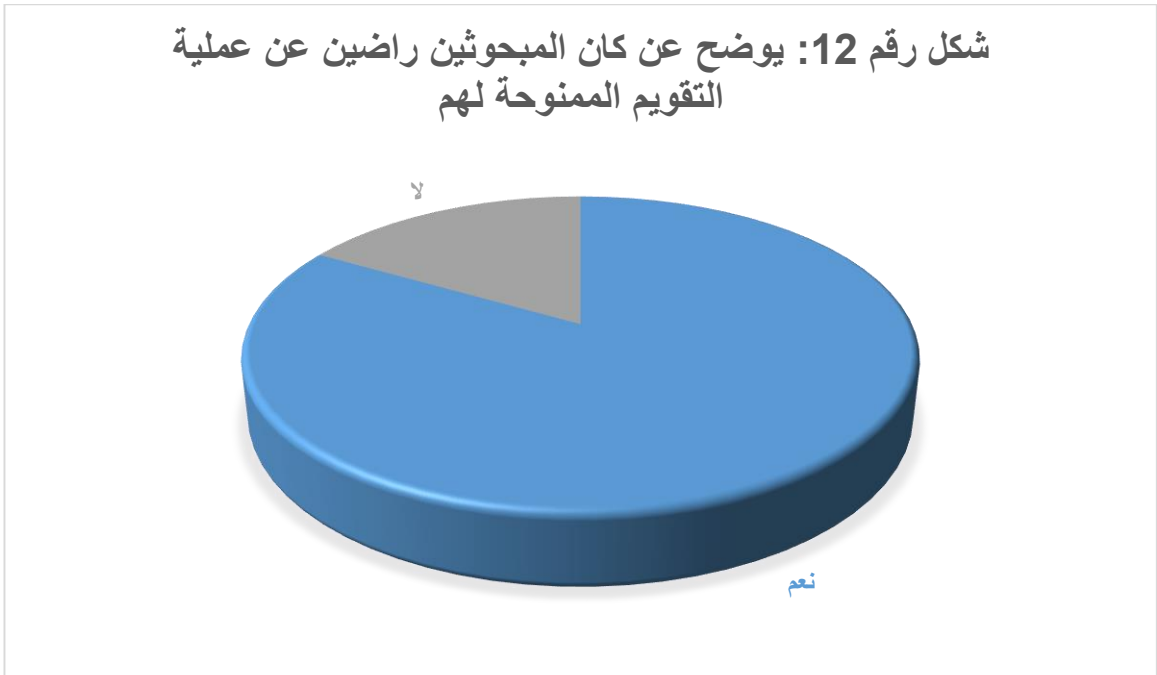
جدول رقم 11: يوضح عن إن كان المبحوثين راضين عن عملية التقويم الممنوحة لهم

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

نعم	30	% 83.33
لا	06	% 16.66
المجموع	36	% 100

شكل رقم 12: يوضح عن كان المبحوثين راضين عن عملية التقويم الممنوحة لهم



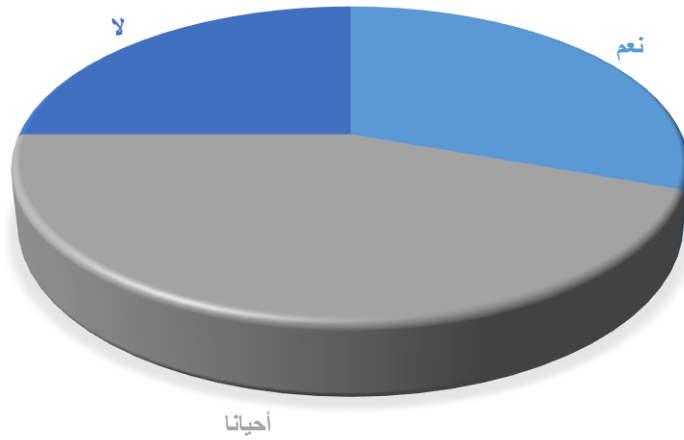
من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين لنا ان أغلب نسبة افراد مقبلين على إجابة بنعم و ذلك بنسبة %83.33 لـ 30 فرد من العينة و الأفراد الراضين بـ لا عن عملية التقويم الممنوحة لهم بنسبة %16.66 إذن فإن مهنة التعليم و التدريس تعمل على توفير إمكانية اكتساب و معرفة جديدة و سيكون ذلك سببا في التطوير و النمو في مجال عمله و إذا أتم كل ما هو متعلق بوظيفة و تأدية واجباته في وقتها و على أكمل وجه فلا بد من أنه سيكون الرضا لعملية التقويم الممنوحة له و الخاصة بصاحبها.

جدول رقم 12: يوضح إن كان افراد العينة يتحملون مشاكل التلاميذ

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	% 30.55
أحيانا	16	% 44.44
لا	09	% 25
المجموع	36	% 100

شكل رقم 13: يوضح إن كان أفراد العينة يتحملون مشاكل التلاميذ



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين لنا أن % 30.55 و الذين عددهم 11 فرد من أصل 36 فرد يتحملون مشاكل التلاميذ و % 25 خاص بأفراد لا يتحملون مشاكلهم و لكن من وجهة أخرى نجد أن بعضهم أحيانا ما يتحملون مشاكل تلاميذهم كأعلى نسبة بـ % 44.44 لـ 16 فرد و من هنا نقول بأن أوجب التعامل الجيد مع التلاميذ و الحرص

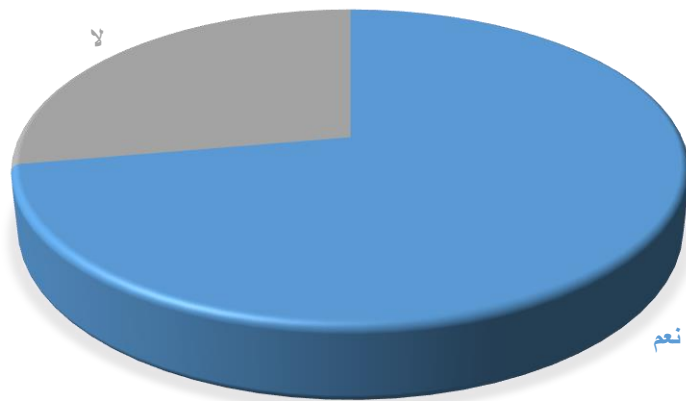
الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

على ذلك لدرجة تجعلهم يتعلقون بأساتذتهم من ناحية و يشعرون بالأمان و الراحة اثناء تواجدهم معهم و تقدير ظروفهم و مشاكلهم قد تكون نفسية أو اجتماعية و حتى اسرية.

جدول رقم 13: يوضح إن كانت الوظيفة تحقق للمبحوثين أمن وظيفي

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	% 72.22
لا	10	% 27.77
المجموع	36	% 100

شكل رقم 14: يوضح إن كانت الوظيفة تحقق للمبحوثين أمن وظيفي



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين لنا أن 26 فرد بنسبة %72.22 الذين تحقق لهم وظيفتهم أمن وظيفي أما 10 أفراد لم يتحقق لهم بعد الأمن الوظيفي في

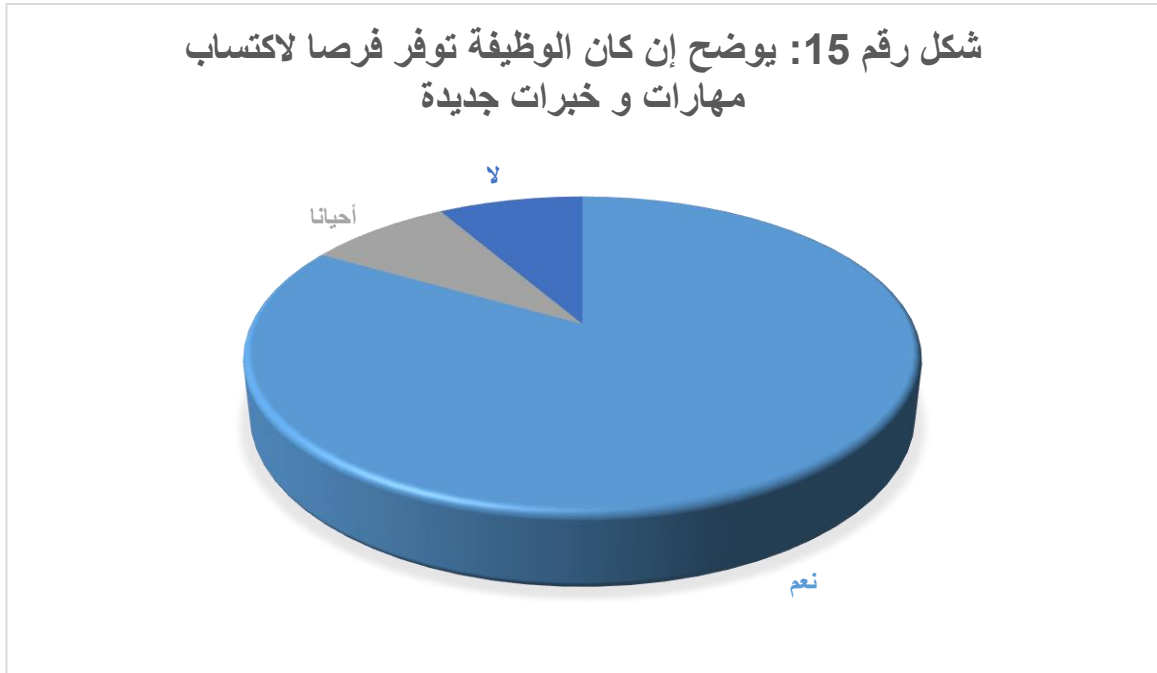
الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

مهنتهم بنسبة 27.77%، و من هنا يمكننا القول ان التدريس مهنة كفيلة بتخليق و تجويد الحياة العامة للإنسان، لأنها بمثابة محرك فعلي للتنمية الإنسانية و التطوير البشري و هي مهنة تحد من تقادم البطالة لذلك بها قد تحقق امن وظيفي.

جدول رقم 14: يوضح إن كان الوظيفة توفر فرصا لاكتساب مهارات و خبرات جديدة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	83.33 %
أحيانا	03	8.33 %
لا	03	8.33 %
المجموع	36	100 %

شكل رقم 15: يوضح إن كان الوظيفة توفر فرصا لاكتساب مهارات و خبرات جديدة



الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

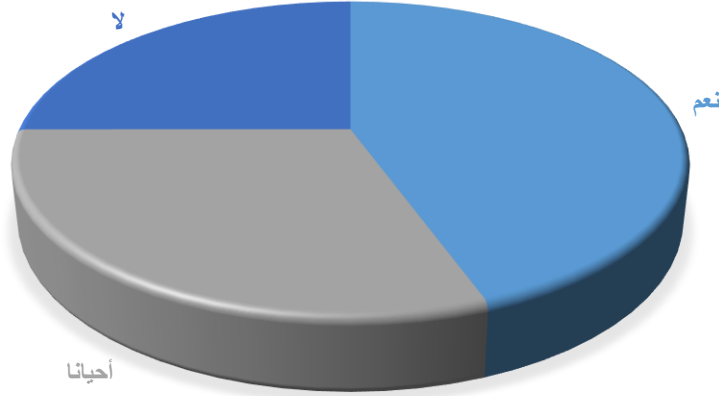
من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين لنا أن 30 فرد بنسبة 83.33% قد تقارب الكل بمعنى 100 % فهي اعلى نسبة في هذه الفئة و هي تساوي النسب و عدد الافراد في كل من الفئة العينة الذي اجابوا ب لا و أحيانا لـ 03 افراد بنسبة 8.33% و هي نسبة ضئيلة مقارنة بفئة السابقة الذي توفر لهم الوظيفة و أحيانا ما توفر لهم الاكتساب مهارات و خبرات جديدة إضافة الى كل ما سبق فإن هذه الوظيفة تشجع على المضي قدما نحو المزيد من الابداع و بناء مجتمعات ناجحة و متفهمة لهذه الحياة و متطلباتها و يجب أن يسعى الى تعلم المستمر دائما لأنه لا حدود للتعلم و المعرفة و أن يكون حياديا مع الكل.

جدول رقم 15: يوضح عن كانت الإضاءة و التهوية و التدفئة مناسبة لطبيعة العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	44.44 %
أحيانا	11	30.55 %
لا	09	25 %
المجموع	36	100 %

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

شكل رقم 16: يوضح عن كانت الإضاءة و التهوية و التدفئة مناسبة لطبيعة العمل



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين لنا أن الإضاءة و التهوية و التدفئة مناسبة لطبيعة العمل لـ 16 فرد بنسبة %44.44 و 09 أفراد نسبة 25 % الذين لم تكن لهم الإضاءة و التهوية و التدفئة مناسبة لطبيعة العمل، أما أحيانا فتحتوي على 11 فرد بنسبة 30.55 % و هذا دليل على بيئة العمل من أهم مقومات نجاح المؤسسات العمل في أداء عملها و ذلك أن لظروف العمل دورا مهما في أداء منظمات و انتاجها من خلال التأثير في سلوك العاملين، و يظهر بالتالي مدى استعدادهم لبذل جهود كبيرة و تقوم بيئة العمل بشكل عام و منها بشكل خاص بدور مهم في العملية و ترفع من الروح المعنوية للعاملين.

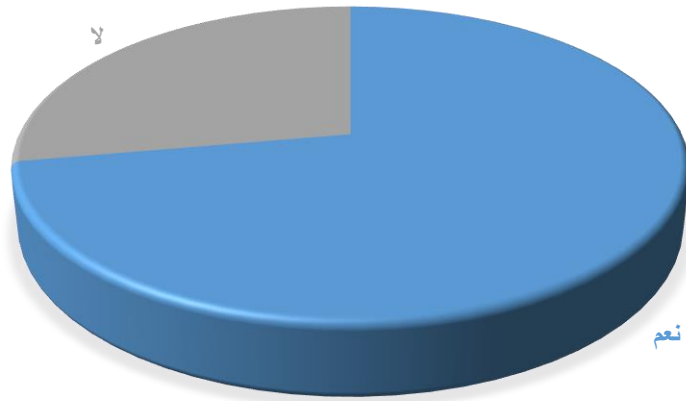
جدول رقم 16: يوضح إن كان هناك توفير لكل الأدوات المكتبية اللازمة في المكتب

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	% 72.22

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

لا	10	% 27.77
المجموع	36	% 100

شكل رقم 17: يوضح إن كان هناك توفير لكل الأدوات المكتبية اللازمة في المكتب



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين لنا أن هناك توفير لكل الأدوات المكتبية اللازمة في المكتب بحيث يتضح ان أغلب أفراد العينة لـ 26 فرد تتوفر لهم الأدوات المكتبية اللازمة في المكتب بنسبة 72.22 % أما لا فهي لـ 10 أفراد بنسبة 27.77 % و من هنا فلا بد من توفير مجموعة من الأدوات و الوسائل التعليمية الحديثة و الاطلاع على كيفية عملها و استخدامها في سبيل تحقيق النجاح و التقدم العلمي و في سبيل إيصال المعلومات لدى التلاميذ بشكل سليم، و كذلك تساعده على أداء مهامه في التعليم.

المحور الثالث: تقييم متغير الأداء جودة الخدمة

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

جدول رقم 17: يوضح إن كان أفراد العينة يحرصون على استغلال وقت العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	% 100
أحيانا	00	% 00
لا	00	% 00
المجموع	36	% 100

شكل رقم 18: يوضح إن كان أفراد العينة يحرصون على استغلال وقت العمل



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين أن كل أفراد العينة 36 فرد يحرصون على استغلال وقت عملهم بنسبة كاملة 100 % و هذا دليل على انهم يقومون بتأدية وظيفتهم بشكل ممتاز و قيم كحرصهم على استغلال وقت العمل، و بناء عليه يمكن لنا أن نستنتج أن

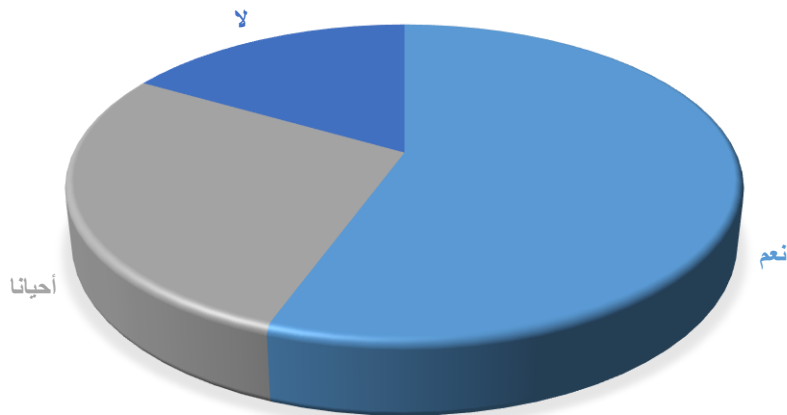
الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

طريقة استغلال الوقت تعد من إحدى العوامل الأساسية في نجاح العملية التعليمية و تحقيق النتائج المرجوة.

جدول رقم 18: يوضح إن كان للمبحوثين الرغبة في الاستعداد للقيام بأية مهام إضافية يتم تكليفهم بها

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	% 55.55
أحيانا	10	% 27.77
لا	06	% 16.66
المجموع	36	% 100

شكل رقم 19: يوضح إن كان للمبحوثين الرغبة في الاستعداد للقيام بأية مهام إضافية يتم تكليفهم بها



الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

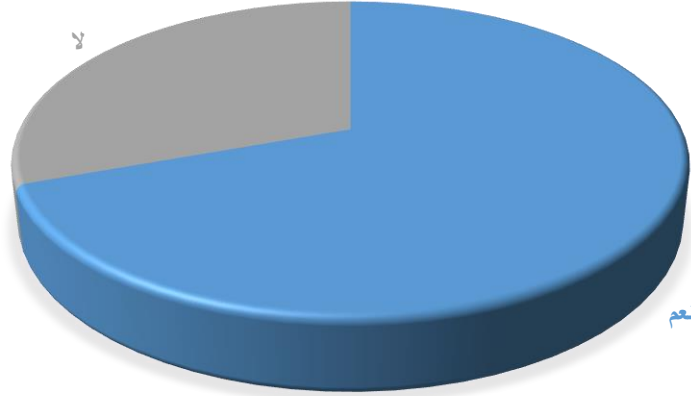
من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتضح أن 55.55% لـ 20 فرد من أفراد العينة لديهم الرغبة في الاستعداد للقيام بأية مهام إضافية يتم تكليفهم بها و هي أعلى نسبة في هذه العينة و 27.77% لـ 10 أفراد للذين أحيانا ما تكون لديهم الرغبة أما 16.66% لم تكن لديهم الرغبة في الاستعداد للقيام بأية مهام إضافية و الأمر متعلق بـ 06 افراد فقط إذن تكمن أهمية تمكين و الاستعداد للإضافة كأحد آليات الفاعلة في زيادة قدرة المعلم على الابداع المهني و على تطوير ذاته و رفع مستوى إمكاناته مما يساهم في زيادة رضاه المهني، الأمر الذي ينعكس إيجابا على منظومة العمل المدرسي.

جدول رقم 19: يوضح ان كان المبحوثين يرون أن معدل أخطائهم في العمل محدودة بالنسبة لزملائهم

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	69.44%
لا	11	30.55%
المجموع	36	100%

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

شكل رقم 20: يوضح ان كان المبحوثين يرون أن معدل أخطائهم في العمل محدودة بالنسبة لزملائهم



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه يتبين لنا أن 25 فرد من أفراد العينة بنسبة 69.44 % و التي تفوق النصف بالمئة يرون أن معدل اخطائهم في العمل محدودة بالنسبة لزملائهم، أما المبحوثين الذين لا يرون ان معدل أخطائهم في العمل غير محدودة بالنسبة لزملائهم فهي تخص 11 فرد بنسبة 30.55% و من هنا فإن قلة كفاءة المعلم قدرته المعلوماتية هي محدودة في بيئة عمله، و على الاغلب فإن المبحوثين يتقنون عملهم لكسبهم ثقة أكثر، و قد تختلف أخطائهم و ذلك على حسب التحصيل المعرفي الخاص بكل فرد.

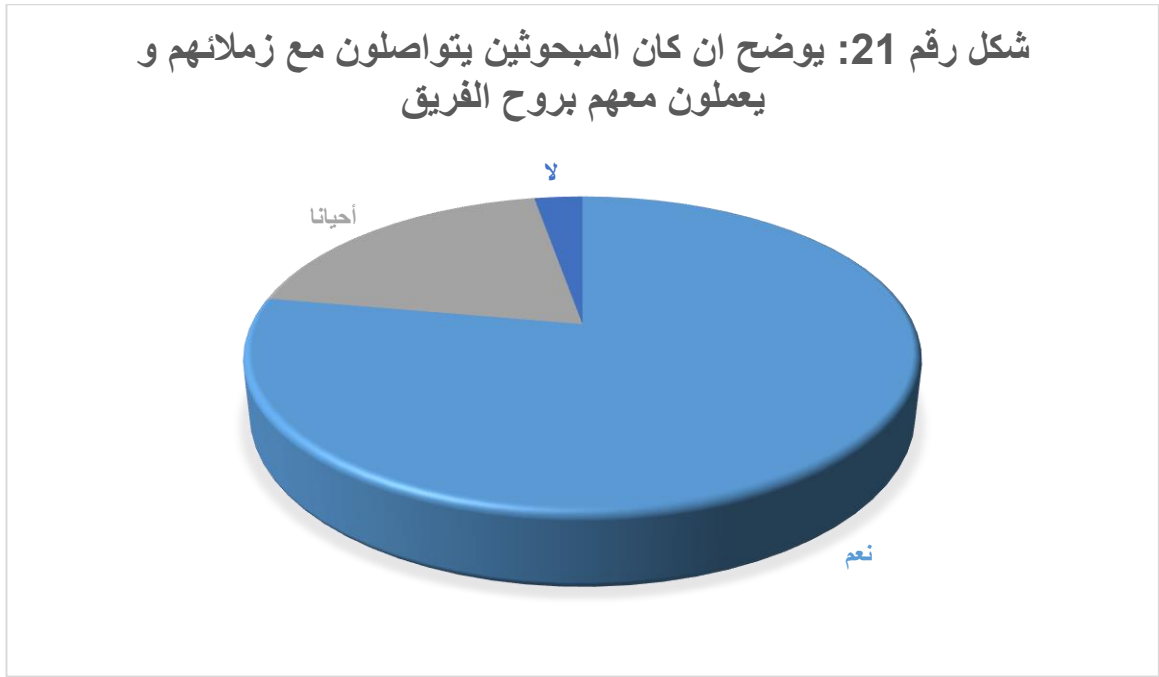
جدول رقم 20: يوضح إن كان المبحوثين يتواصلون مع زملائهم و يعملون معهم بروح الفريق

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	77.77%

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

أحيانا	07	% 19.44
لا	01	% 2.77
المجموع	36	% 100

شكل رقم 21: يوضح ان كان المبحوثين يتواصلون مع زملائهم و يعملون معهم بروح الفريق



من خلال الجدول و الشكل الموضح أعلاه، الذي يوضح تواصل المبحوثين مع زملائهم و يعملون معهم بروح الفريق و ذلك على نسبة مئوية بـ 77.77 % لـ 28 فرد من أصل 36 الذين كانت إجاباتهم بالقبول، و 07 افراد بنسبة 19.44 % المبحوثين الذين أجابوا بـ لا اما هناك فرد واحد من أفراد هذه العينة يرفض رفضا تاما لتواصله مع زملائه و عمله معهم نظرا لكونها مفتاحا أساسيا للنجاح في اغلب مجالات الحياة و العمل فالعمل بروح الفريق هو تحد بحد ذاته، وتعزيز الوحدة و الولاء في مكان العمل و توفير فرص مميزة للتعليم من الآخرين و اكتساب مهارات جديدة و تبادل الآراء و المكتسبات.

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

أولاً: النتائج النظرية

- ضغوط و ظروف العمل تعتبر من أهم سمات هذا العصر و من أكثر الظواهر تأثيراً على الفرد أينما كان و حيثما ذهب.
- تؤثر ضغوط و ظروف العمل بشكل كبير على الموظفين و العاملين.
- لا يترتب عن ضغوط و ظروف العمل آثار سلبية فقط، بل قد يترتب عنها آثار إيجابية تكون مرغوبة للأفراد و الموظفين.
- يمكن التقليل من الآثار السلبية لضغوط و ظروف العمل من خلال التكامل بين الفرد و العمل.
- المرأة العاملة تتعرض لضغوط إضافية في العمل.
- ضغوط و ظروف العمل تعتبر ظاهرة نفسية و حتمية.
- ظروف و ضغوط العمل تؤثر سلباً على أداء العاملين و بالتالي على المؤسسة

ثانياً: النتائج التطبيقية

- الوقت لم يكن كافياً لأفراد العينة بنسبة 100 % من أجل إنهاء التحضيرات الموكلة للموظفين
- معظم أفراد العينة يشعرون بالتعب لكثرة الأعمال بنسبة 38.88 %
- أفراد العينة يوضحون أنه لم يكن هناك مشكلات صحية بنسبة 63.88 %
- لم يكن هناك شغف في الجانب الإداري في الفعل و اصدار الأوامر بنسبة 77.77 %
- معظم أفراد العينة كانوا راضين عن عملية التقويم الممنوحة لهم بنسبة 83.33 %
- أفراد العينة أحياناً فقط يتحملون مشاكل التلاميذ بنسبة 44.44 %

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

- وظيفة أفراد العينة تحقق للمبحوثين أمن وظيفي بنسبة 72.22 %
- الوظيفة توفر فرصا و مهارات و خبرات جديدة بنسبة 83.33 %
- الإضاءة و التهوية و التدفئة مناسبة بنسبة 44.44 % لطبيعة العمل
- هناك توفير لكل الأدوات المكتبية اللازمة في المكتب بنسبة 72.22 %
- افراد العينة يحرصون على استغلال وقت العمل بنسبة 100 %
- هناك الرغبة بنسبة 55.55 % في الاستعداد للقيام بأية مهام إضافية يتم تكليفهم بها
- افراد العينة يرون بنسبة 69.44 % أن معدل أخطائهم في العمل محدودة بالنسبة لزملائهم
- أفراد العينة يوضحون إن كان هناك تواصل مع زملائهم و يعملون معهم بروح الفريق بنسبة 77.77 %

ثالثا : النتائج النهائية

1. جاءت نتائج الدراسة لتأكد وجود علاقة وثيقة بين ضغط العمل و أداء العاملين مما يؤدي الى تراجع اداءهم في المؤسسة وبالتالي فإن تعرض اي فرد في الوسط المهني لضغط العمل في شتى المجالات يؤدي الى نتائج عكسية
2. ان التوصل اليه من جراء تحليل النتائج هو توافق فرضية البحث مع النتائج من حيث مصادر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية المرتبطة بالبيئة الخارجية ينتج عنه تأثيرات سلبية تؤثر بشكل كبير على الموظفين

الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة

3. جاءت نتائج الدراسة لتؤكد انه يوجد أثر لظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى

العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

4. في ضوء اشكالية هذه الدراسة وفي محاولة منا للإجابة على تساؤلاتها والفرضية المتعلقة

بها اكدت لنا انه كلما زاد سوء ظروف العمل زادت رداءة الاداء لدى العاملين فهي تؤثر

سلبا على اداء العاملين وبالتالي على المؤسسة.

خاتمة عامة:

في الختام، من خلال نتائج الدراسة وللإجابة على الإشكالية، نلاحظ أن ضغوط العمل وظروف العمل لها تأثير كبير على أداء العاملين في المؤسسات العامة الجزائرية. يتعرض العاملون لمجموعة من المؤثرات والضغوط التي تؤثر على سلوكهم وقدرتهم على التعامل مع الضغوط بشكل صحيح. تعود تلك الضغوط بالتالي على الأفراد والمنظمة بشكل سلبي، مما يؤثر على أدائهم ورضاهم الوظيفي.

تحسين ظروف العمل وتوفير بيئة عمل ملائمة وصحية يعد تحد أمام المؤسسات، ولكنه ضرورة ملحة لتعزيز أداء العاملين وتحقيق أهداف المؤسسة. ينبغي على المؤسسات الاهتمام بتوفير فرص التطوير المهني وتعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين. كما يجب تحسين بيئة العمل وتصميم المساحات لتعزيز الراحة والإنتاجية. ويجب أيضًا تحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية، وتعزيز عمليات التنظيم والإدارة لتعزيز المشاركة والمرونة.

من المهم أن تكون هناك رؤية استراتيجية شاملة لتحسين ظروف العمل في المؤسسات العامة الجزائرية، وأن تكون هذه الجهود مستمرة ومستدامة. يجب أن تعمل المؤسسات بشكل مستمر على تقييم وتحليل ظروف العمل وتطوير سياسات وبرامج مناسبة لتحسينها.

باختصار، يعد تحسين ظروف العمل ومعالجة ضغوط العمل قضية هامة للمؤسسات العامة الجزائرية. من خلال تحسين ظروف العمل وتوفير بيئة عمل ملائمة وصحية، يمكن للمؤسسات العامة الجزائرية أن تحسن أداء العاملين وتعزز رضاهم والإنتاجية العامة للمؤسسة. يجب أن تعمل المؤسسات على توفير برامج وسياسات شاملة تستهدف تحسين ظروف العمل ومعالجة ضغوط العمل الموجودة.

بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن تتبنى المؤسسات الجزائرية نهجًا شاملاً للرعاية الصحية والرفاهية النفسية للعاملين. يمكن تقديم برامج ترويجية وتأهيلية للموظفين، بما في ذلك العروض

الترفيهية والأنشطة الرياضية والتدريب على إدارة الضغوط. يجب تشجيع ثقافة العمل المتوازنة وتعزيز أنماط حياة صحية ومتوازنة بين العمل والحياة الشخصية.

علاوة على ذلك، يجب على القادة والمديرين أن يكونوا حساسين لاحتياجات وتحديات الموظفين وأن يعملوا على إنشاء بيئة عمل إيجابية وداعمة. يجب تشجيع التواصل المفتوح والشفاف وتقديم فرص للمشاركة والتعاون. يجب أيضًا توفير فرص التطوير المهني والتدريب المستمر للموظفين، مما يساهم في تعزيز مهاراتهم وتعزيز رضاهم الوظيفي.

من المهم أن يتعاون جميع أعضاء المؤسسة بشكل فعال في مواجهة ضغوط العمل وتحسين ظروف العمل. يمكن تشكيل فرق عمل متعددة التخصصات لمعالجة قضايا ظروف العمل وتحسينها. يجب أيضًا تشجيع التواصل وتبادل الخبرات والمعرفة بين الموظفين لتحسين العمليات والأداء. يمكن تنظيم ورش العمل والاجتماعات الدورية لمناقشة تحسين ظروف العمل واستعراض التوصيات والمقترحات.

علاوة على ذلك، ينبغي على المؤسسات الاستفادة من التكنولوجيا وتطبيقاتها لتحسين ظروف العمل. يمكن استخدام الأدوات والبرامج التكنولوجية لتبسيط العمليات وتعزيز التنظيم والتواصل الفعال. يمكن أيضًا استخدام تطبيقات لإدارة المهام والمشاريع لتحقيق تنظيم أفضل وتقليل الضغط على الموظفين.

وفي النهاية، يتطلب تحسين ظروف العمل ومعالجة ضغوط العمل التزامًا قويًا من جميع أعضاء المؤسسة، بدءًا من الإدارة العليا وصولاً إلى العاملين القاعدين. يجب أن تكون هناك استراتيجيات مستدامة ومستمرة للتحسين، ومراقبة دورية لتقييم النتائج والتحسين المستمر. بتوفير بيئة عمل ملائمة وصحية ومعالجة الضغوط المهنية، يمكن للمؤسسات العامة الجزائرية تعزيز أداء العاملين وتحقيق أهدافها بشكل أفضل.

قائمة المصادر و المراجع :

1. ابراهيم محمد المحاسنة، إدارة تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار حرير للنشر والتوزيع، الطبعة 1، مملكة البحرين 2013.
2. أحمد السيد، أحمد لطفي، التحليل المالي لأغراض تقييم ومراجعة الأداء والاستثمار في البورصة، الدار الجامعية ، الاسكندرية،.
3. جلدة سامر، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، ط1، عمان، دار أسامة للنشر.
4. حسن، رواية، إدارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي الإسكندرية.
5. الخزامي عبد الكريم، تكنولوجيا الأداء، من الأداء إلى التحسين، مكتبة ابن سينا القاهرة، 1999.
6. الظاهر، نعيم ابراهيم، تنمية الموارد البشرية الإدارة الفعالة للوقت، اط1، الأردن، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
7. عبد الكرخي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2004.
8. عدة العانس ووناس ليلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، مذكرة نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017.2018.
9. عيساو وهيبة، أثر اليقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة حالة فئة الأفراد نسبة الطبيين بالمؤسسة العمومية ترتيب بوجمعة، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2011.

10. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم، رسالة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، أيار، 2009.
11. فليه فاروق عبده، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005 صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الإسكندرية، مصر، 2001.
12. قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، 2019-2020.
13. موسى السعودي، أثر مصادر العمل ومستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجماعة البلقاء، التطبيقية، دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإدارية، جامعة البلقاء التطبيقية، المجلد 33، العدد 02، الأردن، 2006.
14. وفاء زوقار، أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد 04، العدد 01.
15. الإدارة العامة: المفاهيم والحالات" للمؤلف ريتشارد جي. ستيلمان الثاني.
16. الإدارة العامة: توجه تطبيقي" للمؤلفين روبرت ب. دينهارت وجانيت ف. دينهارت.
17. الإدارة العامة: نهج ثلاثي الأبعاد" للمؤلفين لورانس جي. أوتول جونيور وكينيث جي. ماير.

قائمة الملاحق:

ملحق رقم 01:

استمارة استبيان:

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس

ذكر أنثى

2. السن:

من 26 الى 30

من 20 الى 25

من 41 الى 50

من 31 الى 40

من 51 فما فوق

3. الحالة العائلية:

متزوج

أعزب

أرمل

مطلق

4. المستوى التعليمي:

متوسط

ابتدائي

جامعي

ثانوي

5. الفئة السيسومهنية:

تأطير تحكيم تنفيذ

6. الخبرة المهنية:

اقل من 05 سنوات من 05 سنوات الى 10 سنوات
من 10 سنوات الى 19 سنة 20 سنة فأكثر

المحور الثاني: اثر ضغوط و ظروف العمل

7. هل تحتاج للمزيد من الوقت لإنهاء التحضيرات الموكلة اليك؟

نعم أحيانا لا

8. هل تشعر بالتعب لكثرة الأعمال و تنوعها التي يجب أن تقوم بها ؟

نعم نوعا ما لا

9. هل تعاني من مشكلات صحية بسبب العمل؟

نعم أحيانا لا

10. هل تجد أن هناك ضعف في الجانب الإداري في الفعل و إصدار الأوامر؟

نعم أحيانا لا

11. هل انت راض عن عملية التقويم الممنوحة لك؟

نعم لا

12. هل تتحمل كثرة مراجعة التلاميذ لك بشأن مشاكلهم؟

نعم أحيانا لا

13. هل تحقق لك وظيفتك امن وظيفي؟

نعم لا

14. هل توفر لك وظيفتك فرصا لاكتساب مهارات و خبرات جديدة ؟

نعم أحيانا لا

15. هل الإضاءة و التهوية و التدفئة مناسبة لطبيعة عملك؟

نعم أحيانا لا

16. هل هناك توفير لكل الأدوات المكتبية اللازمة في مكتبك؟

نعم لا

المحور الثالث: تقييم متغير الأداء جودة الخدمة

17. هل تحرص باستمرار على استغلال وقت العمل؟

نعم أحيانا لا

18. هل لديك الرغبة و الاستعداد للقيام بأية مهام إضافية يتم تكليفك بها؟

نعم أحيانا لا

19. هل ترى أن معدل اخطائك في العمل محدودة مقارنة بزملائك؟

نعم لا

20. هل تتواصل مع زملائك وتعمل معهم بروح الفريق؟

نعم أحيانا لا