

## مقدمة:

يعيش الإنسان في تفاعل دائم مع البيئة المحيطة التي يعيش فيها ، يتلقى منها مثيرات تحدث لها إستجابات مختلفة ، فأحيانا يسرّ و يفرح و أحيانا يخيب و يحزن ، و مرات ينسبط و أخرى يكتئب ، وهكذا تستمر حياة الفرد في دينامية تفاعلية بين مثيرات البيئة الخارجية و متطلباتها الداخلية ، و تكون إستجاباتها نحوها إما بالإيجاب أو بالسلب تصاحب بتغيرات فيزيولوجية داخلية تزيد أو تخفض نشاط الأجهزة الحيوية للجسم تؤدي إلى حدوث حالة من الإنفعال و إن هذا التوتر ليس دائما بالأمر السلبي بالرغم مما يحدثه من إختلال و اضطرابات داخلية *Anxiété* . ؛ فلولا درجة ما من التوتر النفسي لما إهتم أحد بما يحدث من حوله ، و لو لا توتر الرغبة في الإبداع و تحقيق الذات و التفوق لما بذلنا الجهد من أجل تحقيق أفضل أداء في المنافسة، و لولا توتر الإمتحانات الدراسية لما سعينا للحصول على درجات أفضل، فالتوتر و الإنفعالات هي الوقود المحرك للإنسان ليقوم بمختلف السلوكيات. و مع تغير متطلبات الحياة و إزدياد وتيرة و تسارع الأحداث، أضحى الواحد منا غير قادر على مواكبة هذا التسارع و تحقيق جميع متطلباته و حاجاته المتزايدة بحيث تتوالى إخفاقاته و إحباطاته ، فيتحول التوتر النفسي الى شحنة إيجابية (طاقة نفسية) ضرورية تدفعنا لتحقيق أهدافنا و إتخاذ القرارات المناسبة ، كما يمكنه ان يتحول إلى شحنة سلبية مثبطة تعرقل التفكير و حسن التفاعل ويعرقل تأقلمنا و تكيفنا في المجتمع *Stress* .  
التعامل مع المواقف ، بما تخلقه من ضغط مهني.

ولأهمية موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي استندنا الى جانبين هما:

### 1. الجانب النظري:والذي يحتوي على أربع فصول وهي:

#### 1.1 الفصل الأول:مدخل الى الدراسة.

#### 2.1 الفصل الثاني:الضغوط المهنية.

#### 3.1 الفصل الثالث:الأداء الوظيفي.

#### 4.1 الفصل الرابع:الحماية المدنية.

### 2. الجانب التطبيقي:

1.2 الفصل الأول:منهجية الدراسة ويحتوي على مجموعة من العناصر كالدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية،وتحتوي هذه العناصر على مجموعة من الدراسات التي سوف نتطرق لها خلال هذه الدراسة.  
2.2 الفصل الثاني:تفسير وتحليل نتائج الدراسة الأساسية ثم مقارنتها بالفرضيات المصاغة في الاشكالية.

كما أنهينا دراستنا بخاتمة عامة تشمل مجمل عناصر الدراسة.

# الجانب النظري

# الفصل الأول:

## مدخل الى الدراسة.

1. اشكالية الدراسة.
2. فرضيات الدراسة.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. أسباب الدراسة.
6. المفاهيم الاجرائية للدراسة.
7. الدراسات السابقة.
8. مناقشة الدراسات السابقة.

خلاصة

## 1. الاشكالية :

تحتل المؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، حيث أنها أخذت السيطرة على معظم النشاطات في المجتمع وبالتالي تحولت النظرة الى المؤسسات كونها طاقة انسانية وحيوية تسهم بشكل رئيسي في تطور المجتمعات وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة اذ لم نقل أهمها، وهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية، حيث يصعب التعايش والتكيف معها، واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد الضغط لدى العامل، حيث عرف الضغوط: على أنها تلك الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف " LAZAROSS" لازاروس الفسيولوجي أو المعرفي أو السلوكي، "وتعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله. حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالارهاق والاجهاد وتفشي القلق وهذا ما أكدته" تجارب الهاوثورن: الشهيرة (1927- 1932) والتي تمخضت عنها حركة العلاقات الانسانية وأكدت على الجوانب النفسية والاجتماعية.

وتعتبر وحدات الحماية المدنية من ضمن الوحدات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط وذلك نظرا لطبيعة عملهم والتي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والحذر والانتباه خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات.

ولدى هذه الدراسة سوف تتناول العلاقة بين الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان.

وذلك من خلال طرح التساؤل التالي: هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان؟.

وتندرج تحت هذه الاشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في الشعور بالضغوط المهنية حسب متغير الأقدمية؟

- هل هناك فروق ذات دلالة احصائية تخص متغير الأداء الوظيفي حسب متغير الأقدمية؟

وكاجابة على التساؤلات المطروحة فاننا نفترض الفرضيات التالية:

## 2. فرضيات الدراسة :

### . الفرضية العامة:

-هناك علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان

### . الفرضيات الجزئية:

-توجد فروق ذات دالة احصائية في الشعور بالضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير الأقدمية.

-توجد فروق ذات دالة احصائية تخص متغير الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير الأقدمية.

## 3. أهمية الدراسة:

تعاني العديد من المنظمات في العصر الحالي على اختلاف أنواعها من ازدياد انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية والتي ان استمرت تترك اثارا سلبية على العاملين بها،كالقلق والاضطراب وكذا الاحباط،مما يؤثر سلبا حالتهم الصحية والنفسية،وهذا قد يؤثر على أداءهم المختلف للأنشطة والمهام المنوط بها،مما يخلق نوعا من الروتين والملل لديهم ومن هنا تستمد الدراسة أهميتها،حيث تتمثل هذه الأخيرة في:

### 1.3 الأهمية العملية:

تكمن الأهمية العملية في مساهمة ومساعدة المسؤولين على الوضع استراتيجيات تسمح بإدارة الضغوط والحفاظ على مستوى محدد لها وذلك من خلال تقديم توصيات ومقترحات مستمدة من هذه الدراسة وذلك لضمان أداء مهني جيد والوقوف على مسببات ضغوط العمل وسبباتها.

### 2.3 الأهمية العلمية:

تتناول الدراسة الضغوط المهنية وتأثيرها على أداء أعوان الحماية المدنية بولاية غليزان(الوحدة الرئيسية)وذلك لمواجهة اثارها السلبية وتعد هذه الدراسة مساهمة في اثراء المكتبة الجامعية بهذا الموضوع الذي يعتبر اضافة علمية تساعد الباحثين في الحقل العلمي الأكاديمي لتقديم دراسات مماثلة عن الجوانب الايجابية لضغوط العمل في قطاعات أخرى.

### 4. أهداف الدراسة:

1.5 التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان.

2.5 التعرف على الفرق الموجودة بين الضغوط المهنية ومتغير الأقدمية.

3.5 التعرف على الفرق الموجودة بين الأداء الوظيفي ومتغير الأقدمية.

### 5. أسباب الدراسة:

#### أ- الأسباب الذاتية:

- 1-رغبة الباحث الشخصية في تحديد مستويات الضغوط المهنية التي يتعرض لهاالأعوان كزملاء عمل، وانعكاساتها على النجاح في القيام بواجبات اعمل، وذلك بحكم الباحث عون تابع للوحدة الرئيسية.
- 2-طموح ذاتي في دراسة الضغوط النفسية، بحكم احتكاك الباحث بالأعوان الذين الذي يعملون معه، مما يسهل عليها عملية جمع البيانات والملاحظة المباشرة للمبحوثين.

#### ب - الأسباب الموضوعية:

- 1-الوزن العلمي للموضوع كونه يدرس مشكل العصر وهو الضغوط المهنية مع حداثة الموضوع، وحاجة المديرية العامة للحماية المدنية لمثل هذه الدراسات لتخفيف من حدة مشاكل القطاع.

2-تعدد وتنوع الدراسات الأجنبية والعربية في مجال الضغوط المهنية والنفسية بالمقابل ندرة الدراسات الجزائرية في قطاع الحماية المدنية على وجه الخصوص.

### 6. المفاهيم الاجرائية:

1.6 الضغوط المهنية: هي الدرجات التي يتحصل عليها أعوان الحماية المدنية من خلال الاجابات على كل فقرة من كل فقرات ضغوط العمل.

2.6 الأداء الوظيفي: هو الدرجات التي سوف يتحصل عليها كل عون من خلال الاجابة عن كل فقرة من فقرات الأداء الوظيفي.

3.6 الوحدة الرئيسية: هي مؤسسة تابعة للمديرية الولائية للحماية المدنية لولاية سوف يطبق على أعوانها مقياس الضغوط المهنية ومقياس الأداء الوظيفي من طرف الباحث.

### 7. الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع " الضغوط المهنية" و " الأداء الوظيفي" نذكر منها:

#### 1.7 الدراسات العربية:

1.1.7 دراسة السبيعي: (1999): بعنوان " اثر ضغوط العمل على أداء ضباط شرطة مدينة الرياض"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط شرطة مدينة الرياض، والوقوف على مدى اختلاف ادراكهم لمتغيرات ضغوط العمل باختلاف خصائصهم الشخصية وخبراتهم العملية، وكشف العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكيفية ادارة ضغوط العمل والعمل على تخفيف اثارها. حيث استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي من خلال أسلوب المسح الشامل لجميع المفردات، وقد اعتمد الباحث على عينة من ضباط الشرطة بمدينة الرياض والبالغ عددهم 414 ضابطا. واستخدم في دراسته الاستبيان كأداة للدراسة، وتوصلت نتائجها الى:

-ان من أهم المصادر التي تسببها ضغوط العمل تتمثل في مصادر تتعلق بشخصية الفرد وهي: مصادر نفسية وسلوكية، ومصادر تتعلق بالمنظمة: وهي تتعلق بثقافة المنظمة، وطبيعة الوظيفة، عبء العمل والظروف المادية، والتغير في بيئة العمل.

مصادر تسبب الشعور لضباط الشرطة بضغوط العمل في الأجهزة الأمنية تتمثل في نوع العمل، فرصة النمو الوظيفي ويحتلان مكانة مهمة جدا، وصراع الدور وكمية العمل. (محمد سروري بن عودة، بوشريط فاطمة، 2012-2013).

### 2.1.7 دراسة بن موسى ليلي: (2010,2009): بعنوان : "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

لدى أعوان الأمن الولائي بمدينة مستغانم".

هدفت هذه الدراسة المعنونة بعنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الأمن الولائي بمدينة مستغانم" الى التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية وأثرها على هذه العينة (أعوان الأمن الولائي لمدينة مستغانم), والتعرف على مدى استمارة الضغوط المهنية والأداء الوظيفي. حيث اعتمدت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من ( 30 ) ثلاثين شرطيا, واستخدمت الباحثين كأداة للدراسة استمارة الضغوط المهنية واستمارة الأداء الوظيفي, وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة ارتباطية بين المصادر المتعلقة بسمات الشخصية والأداء الوظيفي لدى أعوان الأمن.
- لا توجد علاقة ارتباطية بين المصادر العائلية للضغوط المهنية و الأداء الوظيفي لدى أعوان الأمن.
- ولا توجد علاقة ارتباطية بين المصادر الاجتماعية للضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الأمن.
- ولا توجد علاقة ارتباطية بين المصادر المادية للضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الأمن.
- ولا توجد علاقة ارتباطية بين المصادر المتعلقة بالعلاقات المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الأمن.
- ولا توجد علاقة ارتباطية بين مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالجانب التنظيمي والأداء الوظيفي لدى أعوان الأمن ومنه:

-و لا توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الأمن (بن

موسى ليلي, درقاوي فضيلة, 2009 - 2010).

### 3.1.7 دراسة مختار الحاجة (2016-2015) بعنوان : "الضغوط المهنية وعلاقتها

بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بمدارس المقاطعة الأولى بولاية غليزان".

هدفت هذه الدراسة المعنونة بعنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي بمدارس المقاطع الأولى بولاية غليزان" الى التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى عينة من المدرسين بالمقاطعة الأولى بولاية غليزان والذي يقدر عدد هذه الهيئة ب( 90 ) تسعون مدرسا, حيث اعتمد كلا من الباحثين في دراستهما على المنهج الوصفي التحليلي, ومن بين أهم النتائج التي أفرزتها الدراسة هي:

- توجد علاقة ارتباطية ضعيفة بين متغير الضغوط المهنية ومتغير الأداء الوظيفي.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الشعور بالضغوط المهنية حسب الجنس.



-لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس. (مختار الحاجة,حميدة هوارية, 2015-2016).

2.7 الدراسات الأجنبية (Rubina et Sehla 2008) : "Occupational stres"

and its effect on job performance a case study pf medicale

"house oficers of districts Abbottabad

الهدف من الدراسة هو تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وأجريت هذه الدراسة باكستان مقاطعة أبو تباد,وتكونت عينة الدراسة من ( 55 ) ضابطا,وقد تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة,وقد تم تحليلها باستخدام الطرق الاحصائية,وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:  
-توجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي, مشيرا الى أن هناك ضغوط العمل المتنوعة في عمل الضباط مما أدى الى أداء مهني منخفض وكان تأثير العوامل على الضباط الذكور أكثر من الاناث (محمد سروري بن عودة,بوشريط فاطمة, 2012-2013).

1.2.7 دراسة برايس واخرون:1988, بعنوان:"العوامل الشخصية والبيئية التي تساهم في احساس المعلم بالانهاك النفسي:"

كانت تهدف هذه الدراسة الى التعرف على العوامل المختلفة التي تساهم في الاحساس بالانهاك النفسي للمدرس وهي:

-العوامل الشخصية:التمثلة في نقص الكفاءة الذاتية للمعلم,ونقص الدعم الذاتي ونقص الخبرة في مجال التدريس.

-العوامل الضاغطة:والتي تتمثل في الممارسات الادارية العقيمة داخل المؤسسة وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات,ونقص المساندة الاجتماعية من قبل المدير والزملاء وأولياء التلاميذ وقد اشتملت عينة الدراسة على 1213 معلم ومعلمة بالمدارس الابتدائية ( باهي سلامة, 2007, ص 26).

8. تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي تم عرضها يتضح لنا أن مهنة الحماية المدنية مهنة صعبة لما تحتويه من ضغوط مهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي,وهذا بينته الدراسات المختلفة.

فلقد اوضحت "دراسة السبيعي": (1999) التي أقيمت بمدينة الرياض على ضباط الشرطة حيث توصلت النتائج الى أن هناك مصادر ضاغطة تؤثر على أداء ضباط الشرطة وهي مصادر تتعلق بشخصية الفرد ومصادر تتعلق بالمنظمة. واستنتجت حسب نتائجها أن مهنة الحماية المدنية تشبه كثيرا مهنة الشرطة من حيث مصادر الضغوط.

كما أشارت الدراسة الجزائرية في مجال الضغوط المهنية للباحثة "بن موسى ليلي": (2009) أنه لا يوجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لكن بالرغم من أن توجد ضغوط لكن يواجهونها ويحققون الأداء الوظيفي المطلوب راجع للخبرة المهنية .

وفي نفس المضممار بينت دراسة (RUBINA ET SEHLA ET DELAWER,2008):

علاقة عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي,مشيرا الى أن هناك ضغوط العمل المتنوعة في عمل ضباط الشرطة مما أدى الى أداء مهني منخفض وكان تأثير العوامل للضباط الذكور أكبر من الاناث,وكما أشارت كذلك دراسة برايس وآخرون:(1988) الى أنه هناك عاملين من العوامل المهنية المختلفة لتي تساهم في احساس المدرس بالانهك النفسي وهما عاملا:العوامل الشخصية والعوامل الضاغطة. ومن خلال كل هذه التعقيبات وكما ذكرنا في أول تعقيب بأن الحماية المدنية هي مهنة صعبة نظرا لحجم الضغوط المختلفة التي يتعرض لها عمالها,واستنتجنا هذا من خلال أنه منظمات الشرطة منظمًا تعتمد تقريبا على نفس نظام منظمات الحماية المدنية مما يولد ضغوط مهنية كذلك لعمال هذه الأخيرة .

# الفصل الثاني:

## الضغوط المهنية.

تمهيد.

1. مفهوم الضغوط المهنية.
2. تعريف الضغط المهني.
3. عناصر الضغوط المهنية.
4. أنواع الضغوط المهنية.
5. مراحل الضغوط المهنية.
6. مصادر الضغوط المهنية.
7. نظريات الضغوط المهنية.
8. الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية.
9. أساليب مواجهة الضغوط المهنية.

خلاصة.

## تمهيد:

يواجه الفرد بصفة خاصة الكثير من المواقف التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها أو مهددة له، وتعرض توازنه النفسي والجسمي الى الاضطرابات وتعيقه في أداء مهامه اليومية، وتسمى هذه المواقف بالمواقف الضاغطة، التي تؤدي الى الضغط المهني.

والضغوط تعتبر من العوامل المهمة في حدوث الاجهاد والانفعال الزائد لدى الفرد والذي يؤدي الى الانهالك.

لذا تمثل الضغوط أهم الموضوعات الحديثة التي لها أثر كبير في مجتمعنا الحالي بسبب التأثيرات العقلية والجسمية التي يمكن أن تسببها للفرد وعلى الرغم من الكتابات المختلفة حول "موضوع من جانب المهتمين بالصحة النفسية والجسدية إلا أن مفهوم الضغط أو STRESSE" الضغوط المهنية الضغوط لا تعني الشيء نفسه لهم جميعا، لأن أبعادهم متعددة والزاوية التي ينظر اليها تختلف باختلاف الاتجاهات النظرية، وسوف نتطرق في العنصر الموالي.

مختلف التعاريف التي قدمت لتحديد مفهوم الضغط المهني، أهم عناصره، مراحلها، أنواعه وكل ما يتعلق بمصطلح الضغط المهني ثم سوف نتطرق كذلك الى أهم النظريات التي قامت بدراسته.

**1. مفهوم الضغط المهني:** يعتبر الضغط المهني ظاهرة انسانية معقدة، لكن الاهتمام العلمي بهذا المفهوم يعد حديثا نسبيا نظرا لتغير نمط الحياة وتعقدها وظهور مشاكل جديدة وأحداث ضاغطة تتطلب الدراسة والبحث.

ولقد أصبحت كلمة الضغط من الكلمات المتداولة، ويعتبر مفهوم الضغط مشكلة اصطلاحية نظرا لتعدد المعاني التي قد يحملها، فكلمة الضغط، الحزن، الانهالك، التوتر، الاحباط، الاحتراق النفسي، كلها كلمات يحل بعضها محل الاخر لذلك اختلفت التعاريف من طرف الباحثين والكتاب في هذا المجال، فليس هناك تعريف دقيق ومحدد لهذا المفهوم ويرجع ذلك أساسا الى ارتباط كلمة الضغط بكثير من العلوم الأخرى (مليقة

شارف خوجة، 2010-2011: ص 26).

## 2. تعريف الضغوط المهنية:

### 1.2 التعريف اللغوي:

الضغط-STRESS- مشتقة من الفعل اللاتيني-STRESS- الذي يعني: ضيق, شدة ومنه أخذ الفعل الفرنسي ETREINDER بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤديا الى الاختناق الذي يسبب القلق (شحاتة حسن واخرون , 2003:ص208 ).

### 2.2 التعريف الاصطلاحي:

هو مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له (خالد عيادة عليمات , 2014 :ص48).

وهناك أيضا تعريف اصطلاحي اخر للضغوط المهنية الا وهو:

#### أ- الضغوط كمثير:

على أنها: "الأحداث التي تتحدى الفرد lazarus&cohen يعرفه لازاروس وكوهين وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي (جمعة سيد يوسف, 2004:ص17 ).

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة. (حافظ فرج أحمد , 2007 :ص20 ).

#### ب- الضغوط كاستجابة:

يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة. (عبد العزيز المجيد محمد , 2005 :ص18).

الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن "Fontana" تعريف "فونتانا القدرات والإمكانيات الشخصية للكائن الحي. (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين , 2006 :ص22)

فيعرفانها على أنها: نوع من الحالات **Baron&Greenberg** أما "جرينبرج" و "بارون الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة. (محمود سليمان العميان, 2005, ص161).

**ج- الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة:** نظر أصحاب هذا الاتجاه للضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة به، حيث يتبنى أصحاب هذا الاتجاه المنظور الشامل كما وجدوا من نقص فيما يخص الاتجاهين السابق ذكرهما(نفس المرجع ص 165).

### 3. عناصر الضغط المهني. :

يوجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية، والتي حددها "سيز لاقى" و"إلاس" في ثلاث عناصر أساسية وهي :

**أولاً- عنصر المثير:** ويحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ومصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد أو الجماعة.... الخ.

**ثانياً- عنصر الإستجابة:** ويمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق، التوتر، الإحباط وغيرها.

**ثالثاً- عنصر التفاعل:** هو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. و هذا التفاعل يكون بين عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات. (صلاح الدين عبد الباقي. 2004, ص33).

### 4. أنواع الضغوط المهنية:

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم هذه الأخيرة الى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة، ويعتبر التصنيف أساس الآثار المترتبة عنها وهو المعيار الأكثر شيوعاً، حيث يصنف الضغوط الى نوعين وهما ضغوط ايجابية وأخرى سلبية وقد ميز " هانز سيلبي ( sely ) بين نوعين من الضغوط و هما:

أ) **ضغط ايجابي**: (eustress): وهذا الضغط يعد حافظ يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الابداع وتنمية الثقة بالنفس.

ب) **ضغط سلبي**: (distress): وهو الصورة المدمرة للضغوط ويؤدي الى اختلال وظيفي في تكيف الكائن حيث تأثر في حالته النفسية والجسدية، وهذا ما يؤدي الى اختلال الوظيفي الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي الى ضعف الأداء (ماجد بهاء الدين، 2008، ص115).

بالإضافة الى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها:

## 2) حسب معايير السبب:

1.2 **الضغوط الأسرية**: التنافر الأسري، الانفصال، الوفاة والفقير.

2.2 **ضغوط النقص**: نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء.

3.2 **ضغوط العدوان**: سوء المعاملة من الأهل الأقارب و الأصدقاء.

4.2 **ضغوط السيطرة**: التأديب و العقاب القاسي (عمرو صافي عقيلي 2005 ص 595).

3) **من حيث الشدة**: صنفها "بايكوك" baykook الى ثلاث أنواع وهي:

1.3 **ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية**: كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق

2.3 **ضغط ذو أصل خارجي**: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضى.

3.3 **جهاد مرتبط بالحاجة الى الابداع**: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقته الابداعية بتطوير وظائفه الطبيعية (لوكيالهاشمي، بن زروال فتيحة ، 2006 ، ص:16 )

4) من حيث الفترة الزمنية: التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الانسان النفسية و

البدنية، ويقسم "jains" الضغوط الى:

1.4 الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوان معدودة الى ساعات طويلة وتكون ناجمة عن مضايقات

صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

2.4 الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات الى أيام وتنتج عن بعض الأمور كفترة عمل اضافية أو

زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

3.4 الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر الى أسابيع وأشهر وتنتج عن أحداث كبيرة كالنقل من

العمل والايقاف عن العمل أو موت شخص عزيز. (فائق فوزي عبد الخالق, 1996, ص: 14)

5) من حيث المصادر: صنفها "MC GRATH" إلى:

1.5 الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسته مسؤولياته

ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية، اجتماعية أو تقنية.

2.5 الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في مجالات

العمل مع الزملاء.

3.5 الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى الى الخصائص الشخصية المتوارثة أو

المكتسبة. (فاروق عبد الفالية، السيد عبد المجيد, 2009, ص: 30).



## 5. مراحل الضغوط المهنية:

أول محاولة تفسير وتحديد لمراحل الضغوط، قام بها الطبيب والعالم (هانس سيليه)، حيث إقترح أن الفرد يمر بالمراحل التالية حينما يتعرض لضغط ما.

### أ. مرحلة الإنذار أو (مرحلة التعرض للضغوط):

ويطلق عليها كذلك مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا (كإحساس الحشوي، آلام المعدة وتقلص القولون أو الذكريات). أو خارجيا كمختلف المواقف التي يتعرض لها الفرد خلال حياته. ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة، عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة، يترتب عليها بعض المظاهر، التي يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر: ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء استغلال الوقت، الإستهداف للحوادث، الحساسية للنقد.

### ب. مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي ما سبق إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم لتعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الإتجاهين أما (المواجهة والهروب)، وذلك في محاولة التغلب عليها أو التخلص منها بسرعة، وبذلك يحقق الفرد حالة من التوازن وفي حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية وهنا يكون قد تعرف وتأثر بالفعل إلى ضغوط. (محمد اسماعيل بلال، 2005، ص 44).

### ج. مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسب الكوليسترول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الإستجابة حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى مرحلة التكيف مع ما يحدث فعلا. فإذا نجح، فإنه يحقق التوازن لذاته، أما في حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية. (مريم عثمان، 2010، ص 24).

## د. مرحلة الإستنزاف أو التعب والإنتهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عند تعرضه للمواقف الضاغطة بإستمرار ولفترة زمنية طويلة (إستمرارية التواتر والزمن)، هنا يصاب بالإجهاد كنتيجة لتواتر وتكرار المثيرومقاومته ومحاولة التكيف معه ومن أهم مظاهر وآثار الوصول إلى هذه المرحلة ما يلي:

- الإستياء من جو العمل.
- إنخفاض معدلات الإنجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بالأمراض النفسية مثل:النسيان المتكرر.السلبية.اللامبالاة والإكتئاب.
- الأمراض العضوية وسيكوسوماتية: قرحة المعدة، إرتفاع ضغط الدم الجوهري.
- إرتفاع السكر... الخ(محمد اسماعيل بلال, 2005 ص: 45).

## 6.مصادر الضغوط المهنية:

يمكن حصر مصادر الضغوط المهنية إلى جانبين رئيسيين هما:

### 1-مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد:

تختلف استجابة الأفراد للضغوط وذلك بحسب السمات و الخصائص المميزة لكل فرد، فمن الممكن أن ي تعرض الأشخاص إلى نفس الضغوط ومع ذلك لا يكون الأثر واحداً، وتوضح هذه الدراسة مجموعة من المصادر الفردية والمرتبطة بالفرد وهي على النحو التالي:

#### 1.1 مفهوم الذات:

هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية، والتصورات والتعيمات الخاصة بالذات، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفاً نفسياً لذاته.

ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة للعناصر المختلفة لكيونته

الداخلية والخارجية، وتشتمل على العناصر التالية:

أ- المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجرائيا في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو "الذات المدركة".

ب- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين يتصورونها والتي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين "الذات الاجتماعية"

ج- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن يكون "الذات المثالية"

د- إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه، وإذا كانت تلك النظرة تمثل شعورا سلبيا تجاه الذات فهذا يزيد من احتمال وقوعه تحت تأثير الضغوط بشكل كبير. (عبد الحافظ سلامة, 2006, ص: 53).

## 2.1 نمط الشخصية:

يعرفها عمار كشرود في معجمه بأنها: >>تشير إلى الخصائص والسمات التي تتوافر في تركيب بنيان وكيان الشخص (عمار الطيب كشرود, 1994, ص: 266).

ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية: أحدهما أكثر قابلية للضغوط بسبب رغبته في انجاز اكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمن ويعرفُ بالنمط "أ".

أما النمط الثاني فيكون عكس النمط الأول: يعرف باسم النمط "ب" الذي يتميز بالثقة والهدوء وكذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها. (علي حمدي, ص: 173).

ولقد حاول لوثانس "luthans"

### الجدول رقم: ( 01 ) الفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)

#### 3- مركز التحكم في الأحداث:

يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به، والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملاً في الأحداث من حوله بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بأن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته. ( علي حمدي، مرجع سابق، ص: 17 ).

ويعتبر مركز التحكم أحد أبعاد الشخصية التي وضعها "روتر" "Roter"

1966 حيث أشار إلى أنه من الممكن أن يتفاوت مركز التحكم لدى الأفراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة عالية من السيطرة الخارجية. حيث أشار إلى أنه من الممكن أن يتفاوت مركز التحكم لدى الأفراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة عالية من السيطرة الخارجية. ( عبد الرحمان بن أحمد هيجان، مرجع سابق، ص: 113 ).

وتشير نتائج بعض الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي هم أقدر تحملاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم أقل قلقاً وأقل معاناة من الضغط المهني، في حين أن الأفراد أصحاب التحكم الخارجي يتميزون بارتفاع مستوى القلق والعدوانية وأكثر معاناة من الضغوط، في كثير من المواقف التي تحيط بهم لاعتقادهم بأن ما يحدث لهم هو نتيجة عوامل خارجية لا يمكنهم السيطرة عليها.

(عبد الغفار حنفي، 2002، ص: 188)

#### 4- عبء الدور:

ويقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص للعمل، بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه أو أن يكون عبء العمل أقل من قدراته وطاقاته فيتسبب ذلك في شعوره بالملل وعدم الارتياح، فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية:

زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال، وآخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات والمهارات اللازمة لأدائه أو تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته. ويقسم عبء العمل إلى قسمين:

### أ- العبء الكمي للعمل :

يقصد به عدم اتزان كمية العمل الموكل للفرد مع قدراته وإمكانياته سواء بالزيادة و التي لا تمكنه من انجاز عمله بالشكل المرغوب أو بالنقصان و الذي لا يمثل تحدياً لقدرات الفرد، وهذا يمثل احد المؤثرات المؤدية للضغوط والتي تحدث اختلالاً نفسياً بداخله وذلك يعود لعدم توافق قدرات الفرد مع مهام عمله من حيث: قلة تأهيله أو حدائته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل.

### ب- العبء النوعي للعمل:

يظهر من خلال شعور الفرد بأن المهارات اللازمة لإنجاز العمل والتي تتطلب مستوى معين تفوق إمكانياته و قدراته ، أو عدم اتساع الوقت للقيام بالنشاط المنجز، فإذا أراد الفرد وقتاً لإنجاز نشاط معين عليه أن يسرقه من وقت نشاط آخر، وإذا كان يسرق الوقت من ساعات حياته الأسرية أو فترات الراحة أو من إهمال بعض المسؤوليات الأخرى فإن هذا يزيد من الضغوط التي يتعرض لها. (إبراهيم بن حمد البدر، 2006 ص:62).

### 5. صراع الدور:

يحدث أن كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، كأن يتطلب وظيفة للعمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع دوره بوصفه زوجاً أو أباً فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسه بحيث تتعارض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل من مجارة مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد. (محمد حسن محمد حمدات، مرجع سابق، ص 173).

وقد تتعدد ادوار الفرد الواحد تبعا لهذا لعدة ادوار:

أ- دوره كزوج

ب- دوره كموظف أو عامل

ج-دوره كآب

د-دوره كرب أسرة .(صلاح الدين عبد الباقي,مرجع سابق,ص 299).

وقد يأخذ صراع الدور عدة أشكال وذلك تبعاً للأدوار التي يمكن التي يمكن للفرد أن يقوم بها داخل المنظمة، وخاصة عندما تتعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها، ومن بينها:

#### أ- تعارض مطالب العمل من حيث الأولويات:

تظهر حين تتداخل مطالب العمل من حيث الأولويات وهذا حينما يجد بعض الموظفين أنفسهم في مأزق نتيجة حاجتهم لإنجاز الأعمال التي تملئها عليهم، أدوارهم اليومية ومطالب أخرى يكلفهم بها رؤسائهم في العمل ويتوقعون منهم الانجاز الفوري لها، هذا يتكرر بشكل أكبر أو كثيراً لدى مديري الإدارة الوسطى، فكثيراً ما يجدون حرجاً عندما تتعارض مطالب الإدارة العليا مع مطالب الإدارة الإشرافية أو التنفيذية. (عبد الرحمان هيجان, 1998, ص:229).

#### ب- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة:

يحدث هذا التعارض كما يقول "ارجرس" "ARGRID" عندما تحاول المنظمات تطبيق الصيغ أو الاجراءات بشكل رسمي في معاملتها في الوقت الذي يفضل الأفراد العاملين بها باتباع الشكل الغير رسمي في انجاز اعمالهم.

يضيف "ارجرس" "ARGRID" أن عدم التوافق بين الأفراد والمنظمات يزداد خاصة اذا كان الأفراد ذوي شخصيات ناضجة يسعون لتحقيق ذواتهم في الوقت ذاته تحاول المنظمة أن تجعلهم معتمدين عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل ووحدات السيطرة والتحكم. (مريم عثمان, 2009, ص:36).

#### ج - تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة:

يحدث هذا التعارض خاصة بين الموظفين الجدد، حيث يجدون حرجاً في الإبقاء على التزامات الأدوار والمسؤوليات المدرجة ضمن الوصف الوظيفي لأعمالهم التي تتطلب منهم التقيد بالمهام وبين طلبات المساعدة من قبل الزملاء مما يعني الخروج عن واجباتهم و مسؤولياتهم، وفيما يكون الموظفون القدامى قد تعودوا على تقديم المساعدة فيما بينهم، نجد أن الموظف الجديد يكون في حالة من الخوف و التردد في

أداء هذه الأعمال لا سيما إذا كانت تتعارض مع توجهات رئيسه المباشر. ( عبد الرحمان هيجان, مرجع سابق, ص: 299).

#### د- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة:

إن تعارض قيم الفرد والتي يستند عليها في الحكم على الأشياء وقيم المنظمة يعد مشكلة من المشكلات التي يتعرض لها الفرد والتي تحول دون الانسجام بين أهدافه و أهداف المنظمة التي يعمل بها مما يؤدي إلى العجز في تحقيق تلك الأهداف المزدوجة (عبد الرحمان هيجان, نفس المرجع, ص: 229).

#### 6- غموض الدور:

يقصد به: عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة. أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة. أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به. وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين والتي تولد لدى العامل فكرة غير مطابقة عما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور. ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية: مسؤوليات الفرد، قواعده ومصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغييرات التنظيمية و هناك احتمال أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة و كبيرة الحجم. يحدث غموض الدور عندما:

أ- تحدث تغييرات تكنولوجية.

ب- تغيير احد أفراد العمل.

ج- وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا

د- إخفاء المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث، أو كأسلوب لمضايقه المشرف غير المفضل بالنسبة لهم.

وقد أوضحت إحدى الدراسات أن عدم كفاية المعلومات أو غموضها يمثل مصدرا لضغوط بالنسبة لثلاث العاملين فيما يعبر 10 % فقط من العاملين في نفس الدراسة بأن لديهم معلومات كافية عن وظائفهم (عثمان مريم, مرجع سابق, ص:38).

#### 7- المسؤولية تجاه الآخرين:

تعتبر المنظمة نظاما اجتماعيا معقدا تقوم على أساس التفاعل بين أفرادها سواء بشكل رسمي أو غير رسمي ولذا فإنه من الممكن إن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط بالنظر إلى اختلاف الأفراد المنتمين إليها من حيث عاداتهم وقيمهم وكذا مستويات تعليمهم وأجناسهم وغير ذلك. هذه المسببات تضع المسؤولين عنهم تحت تأثير ضغوط فيما يخص التعامل معهم وتحفيزهم ومكافأتهم وعقابهم والاستماع إلى الشكاوي والفصل فيها وغيرها من عوامل التفاعل. ( جهاد محمد الرشيد 2003 , ص:52-53).

#### 2.5-المصادر التنظيمية للضغوط المهنية:

و يقصد بها كل المصادر التنظيمية المرتبطة بمحيط العمل أو المرتبطة بالعمل نفسه و التي يتعرض لها الفرد و سنستعرض فيما يلي أهم هذه المصادر:

#### 1.2.5-عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة,حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها:  
أ-أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.

ب-درجة تعقيد القرار.

ج-مدى المشاركة في اتخاذ القرار.

د-المسؤولية المترتبة على القرار.



هـ- درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.

وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين، تمثل مصدرا من مصادر ضغط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها (عبد الرحمان هيجان, 1998, ص:182). ويرجع الهنداوي أن عدم مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات يعد مصدرا لضغوط العمل وذلك لسببين هما:

أ-ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها و أنه كلّ مهمل، ليس لأفكاره أو آراءه قيمة، ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار.

ب- تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال -على الأقل من وجهة نظر الفرد- الهدف الذي سطرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة و اعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه.

ويشير "هيجان" إلى أن اتخاذ القرارات بما تتضمنه من إبعاد متعددة تتعلق بالمدير أوالموظف من الممكن أن تعد سببا من أسباب ضغوط العمل وبخاصة إذا ما كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة و عدم مشاركة الموظفين.

## 2-تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعدد الأبعاد، على قدرة فرد ما لشغل عمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية.

فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية و التي تعتمد على كفاءة الأداء و تتدخل فيه العلاقات الشخصية و المحسوبية بين القائد والإتباع فإن هذا يولد نوعا من الإحباط لدى بعض المرؤوسين نظرا لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقدرات زملائهم الأقل منهم كفاءة،قد يفضل بعض الزملاء عنهم، فيما

يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز و هذه الأشياء تعد مصدرا من مصادر الضغوط (محمد مرعي مرعي, 1999, ص: 241).

### 3- ظروف العمل المادية:

تلعب ظروف العمل المادية دورا مهما في الضغوط إذا لم تحافظ على المستوى المناسب لصحة وسلامة العاملين فيها أهمها، الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، التهوية وساعات العمل... (فرج عبد القادر طه , 2001ص:249).

#### أ- الضوضاء:

تعد من أسباب الضغوط لآثار النفسية و العضوية السلبية التي تخلفها على الفرد ومن أكثر الخصائص الصوتية ارتباطا بالضوضاء، الشدة و التردد، فقد أثبتت الدراسات أن زيادة إفرازات الغدد، الأدرينالين فوق الكلى مما يؤدي بالجسم إلى الاستجابة الحادة من خلال زيادة ضربات القلب و الضغط الدموي و التي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الأفراد، كما يشير السباعي إلى أنه قد تبين من نتائج بعض البحوث التي أجريت في مجلس بحوث الصحة الصناعية في بريطانيا أن الضوضاء والأصوات المزعجة لا تترك تأثيرها على الأعمال الحركية البسيطة ولكنها تقلل من كفاءة الإنتاج في الأعمال الصعبة المعقدة لأن هذه الأعمال في حاجة إلى تركيز شديد عند انجازها.(فرج عبد القادر طه, نفس المرجع السابق,ص:249).

#### ب- الحرارة:

درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل(سواء بالارتفاع أو الانخفاض),تسبب ضيقا تبين بعض الدراسات أن التطرف في درجات الحرارة يؤثر على الصحة وأشكالا لسلوك الاجتماعي مثل: العدوان، كما أن الرطوبة ترتبط سلبيا مع النشاط والحالات المزاجية الايجابية حيث ينبغي للفرد أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة، ذلك أن لدى العامل، كما تؤثر تأثيرا سينا على النواحي الفسيولوجية للعامل، مما يزيد إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل، ويقلل كفاءته في العمل. وتحدد الحرارة المناسبة لكل بيئة وذلك بحسب نوع العمل وكذا اختلاف الأفراد والقطاع الجغرافي. ( فرج الله طه, 2001, ص:250).

#### ج - الإضاءة:

يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصداع.والإضاءة المناسبة تختلف باختلاف خصائص العامل

ونوع العمل ومكانه ويرى "عبدالقادر طه" أنه بالرغم من أن بعض الأبحاث أظهرت أن شدة الإضاءة ترفع الإنتاج في بعض الأعمال إلى 35 %، إلا أنها لو زادت عن القدر المناسب قد تؤدي إلى انخفاض ولا يجب التركيز على شدة الإضاءة فقط بل يجب كذلك مراعاة موقع أجهزة الإضاءة بالنسبة للعين.

#### د-الاتصال:

يعتبرالاتصال الدعامة الأساسية، التي يقوم عليها أي تنظيم، فهو "عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معانٍ تشكل في عقولهم صوراً ذهنية للعالم، يتبادلونها عن طريق الرموز، وهو المشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف، وهو أساس العلاقات الإنسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هاته العلاقات وذلك لشموله على معلومات وأفكار وتجارب مختلفة(حسين خريف, 2003, ص7).

ويؤكد كل من "ديفيز" و"سكوت" "SCOTT" و"DAVIS" يتعذر أن يوجد تنظيم أو أن يتقدم الإنتاج الجماعي، ذلك لأن الاتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض داخل الجماعة .

وللاتصال دور أساسي في أي تنظيم لا يمكن تجاهله، ووجود أي اختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المنظمة، حيث أن الكثير من الاضطرابات التي تحدث داخل المنظمة يتسبب فيها سوء التفاهم وسوء في قنوات الاتصال بين مختلف المستويات التنظيمية. سواء بين الإدارة، العمال، أو بين العمال أنفسهم، وهذا ما يخلق جو تنظيميما تسوده الضغوط والتي تؤدي إلى صراعات وانخفاض في الروح المعنوية وكذا التغيب (مريم عثمان, 2009, ص:45).

### 7. النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

تعددت النظريات المفسرة للضغوط المهنية وذلك راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة وكذا الى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع, وسنحاول التطرق للبعض منها فيما يلي:

#### 1.نظرية" هانس سيلبي HANS SELY"1996:

قدم هانس سيلبي تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية اتجاه الضغط حيث اعتبر ان أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط,هدفا للمحافظة على الكيان والحياة,وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها أعراض التكيف العامة وهي:

أ-**الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضواغط ونتيجة

لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

ب - **المقاومة:** وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما نا يمتلك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم الى حالة الاتزان.

ج - **الاجهاد:** وفيه تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للاصابة بالأمراض. ( مختار الحاجة, حميدة هوارية 2016, 2015 ص:19).

## 2- نظرية "لازاروس" "lazarus" :

توضح هذه النظرية بأن تقدير المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد بينما يكون ادراك كم التهديد ليس لادراك مصدر الضغوط فقط بل للعلاقة بين ضغوط البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية, حيث يعتمد تقدير الموقف على العديد من المواقف الشخصية, وعلى عوامل أخرى خارجية, بيئية, اجتماعية. وتحدد هذه النظرية أن الضغط ينشأ بوجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك الى تقييم التهديد وادراكه في مرحلتين هما:  
- معرفة الأسباب التي تسبب الضغط.

- تحديد الطرق التي تلائم التغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف (عثمان مريم 2009 , 2010 ص: 46).

## 3. نظرية "موراي" "MORAY" 1978:

يعتبر " موراي" أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك, ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة, ويعرف الضغط على أنه صفة لموضوع بيئي, ويميز "موراي" بين نوعين من الضغط هما:

أ- **ضغط بيتا**: ويشير الى دلالات الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

ب - **ضغط ألفا**: ويشير الى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

ويوضح "موراي" أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل الى ربط موضوعات معينة، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة.

أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا يعبر عنه بمفهوم ,ألفا (لجايلية يوسف ,2014-2015 ص:56).

## 8. الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية:

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

### 1.8. الآثار الإيجابية للضغوط المهنية: تتمثل فيما يلي:

أ- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.

ب- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.

ج- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالانجاز.

د- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.

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

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

وصف عقيلي, 2005, ص60).

## 2.8. الآثار السلبية للضغوط المهنية: يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد و

المنظمة تتمثل في:

### أ- انخفاض الأداء:

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

كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا، ونسوق شكلا يصف العلاقة بين الضغوط والأداء.

(أحمد ماهر, 2003, ص:392).

### ب- الملل:

يقصد به اضطرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباهه وانجذاب الفرد نحو عمله.

### ج- التعب:

يعرفه فيرونون بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، والضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أدائه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته (محمود فتحي عكاشة, 1999, ص91).

### د- التغيب:

تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئا فشيئا إلى أن يتغيب تماما. وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماما، كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل. (عبد المعطي عساف, ص:337).

## ه-مشكلات صحية:

حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: ال صداع المستمر، الذبحة الصدرية، وعدم انتظام معدلات القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليستيرول في الدم. (مريم عثمان, 2010, ص: 57)

## 9.أساليب مواجهة الضغوط المهنية:

هناك مستويان رئيسيان، نستطيع من خلالهما السيطرة على الضغوط وتخويرها بشكل إيجابي في خدمة عون الحماية بشكل خاص والمنظمة بشكل عام وهما:

### أ. المستوى الفردي:

يستطيع عون الحماية المدنية تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة ومن أهمها:

#### 1-التمارين الرياضية:أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية.

المتنوعة مثل:المشي والركض والسباحة وركوب الدراجات وغيرها،هم أقل عرضة للتوتر والضغوط

( عبد القادر سعيد بنات, 2009, ص: 23).

#### 2-الإسترخاء:يؤدي إلى إنخفاض توتر العضلات وإنخفاض ضربات القلب وضغط الدم، تباطؤ في.

عملية التنفس،ويتم بإتخاذ الوضع المريح وإغماض العينين وتكون في مكان هادئ (وسيلة عقلية متكررة).

#### 3-التأمل: وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي وتفريغ الذهن والإبتعاد عن.

التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط حيث يركز الفرد على صورة ذهنية في موقع هادئ

وهناك طرق عديدة للتأمل ومنها: "قراءة القرآن" و"البوجا".

في الیوجا یجلس الفرد فی مكان هادی فی وضع مستریح، ونظرا لأهمیة التأمل فی تخفیف الضغوط وعلاجها، فقد قامت بعض المنظمات بتخصیص غرف لموظفها لغایات التأمل.

**4 الفكاهة:** حیث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك یساعد على تجنب وتخفیف الضغوط التي یواجهها الناس.

#### 5-التغذية البيولوجية الراجعة:

وتتضمن هذه الطریقة استخدام الأجهزة الإلكترونية لتدرب الفرد وزیادة إدراكه لأي تغییر فی الجسم ومن سلبیات هذه الطریقة، الأجهزة العالیة التكالیف.

**6-ضبك السلوك ذاتيا:** بموجب هذه الطریقة قوم الفرد بالسیطرة على الأشياء والأمر التي تسبق السلوك والتي تعقبه وبذلك یستطیع السيطرة على سلوكه.

**7-إعادة البناء المعرفي:** وهي تشجیع الفرد على تبني الإعتقاد بأن أخفاقه المتقطع لا یجب أن یعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.

**8-شبكة العلاقات:** تشجیع الفرد على الإنضمام للجماعات المختلفة وتوثیق على الصداقة الصداقة أو العلاقات بینه وبین زملائه فی العمل و غیرهم خارج العمل بما یساعده على توفير المساندة الإجتماعیة له.

**9-الإهتمام بالفرد:** تكون من خلال تقبل الفرد مسؤولیاته من تطویر وتطبیق برنامج صهی من

خلال إقتراح تغییرات فی نمط الحیاة ولهذه الإستراتیجیة خمسة أبعاد:

- مسؤولیة الفرد ذاته عن صحته وحیاته.

- التوعیة الغذائیة.

- تخفیف الضغوط والإسترخاء.

- اللیاقة البدنیة.



- الحساسية إتجاه البيئة. (قوراري حنان 2013-2014 ص: 57,58,59).

ب- استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

### 1- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

أن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين والأعوان في ممارستهم اليومية، بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، وتسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيههم. لذلك يتعين على مستويات الإدارة العليا، ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا يمكن أن يشجع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

2- تصميم وظائف ذات معنى: فقد الكثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها: حدة.

التخصص، بالتوازي يفقد الموظف أية متعة في أداء العمل المنوط به، وبالتالي ينقلب العمل إلى روتين وملل. وكذلك مع إنعدام حرية التصرف فيها (لا يوجد إبداع) وبالتالي لابد من إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية.

### 3- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي. :

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تنبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات، تؤدي هذا التغيير إلى مزيد من الضغوط على الموظف كما يمكن إعادة الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط. مثلا: إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر أو إنشاء وظائف مثل مساعد مدير، كل هذا يتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية. (قوراري حنان، نفس المرجع السابق، ص: 59).

## خلاصة:

لقد تطرقنا خلال هذا الفصل الى بعض المفاهيم الخاصة بمتغير الضغط المهني نظرا لشساعة هذا الموضوع والذي يعتبر مرض العصر, كما تطرقنا أيضا الى ذكر أهم أنواعه وعناصره, وأهم مراحله, ثم لجأنا الى أهم النظريات المفسرة لهذا الموضوع والاثار المترتبة عنه سواء ايجابية منها كانت أو سلبية, وأخيرا توجهنا الى أهم أساليب مواجهة الضغوط المهنية سواء من ناحية الفرد سواء من ناحية المنظمة.

## الفصل الثالث:

### الأداء الوظيفي.

تمهيد

1. مفهوم الأداء.
2. تعريف تقييم الأداء.
3. جوانب تقييم الأداء.
4. أهم الطرق المستخدمة في تقييم الأداء.
5. تعريف الأداء الوظيفي.
6. عناصر الأداء الوظيفي .
7. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:.
8. تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.
9. أهداف تقييم الأداء الوظيفي.

خلاصة.

## تمهيد:

يعتبر الأداء الوظيفي من أهم متغيرات العمل اذ تهتم المؤسسات بمتابعتها وقياسه وأكثر من أي متغير اخر وهذه مسألة منطقية لأن نجاح أو فشل أية منظمة يعتمد على أداء موظفيها فالأداء ليس سوى طريق لتحديد الأداء الناجح وتميزه عن الأداء الفاشل فهو يدرس الفرد العامل والجوانب التي تؤدي الى فشل الأداء الوظيفي بسبب الضغوط المهنية.

### 1. مفهوم الأداء:

لقد تعددت مفاهيم الأداء بتعدد الباحثين و الدارسين في هذا المجال و لم يستطع علماء الإدارة الوصول إلى مفهوم دقيق و شامل فكل واحد وجهة نظر الخاصة به نعرض فيما يلي أهم وأكثر المفاهيم شمولاً:

**الأداء لغويًا:** مصطلح مستمد من الكلمة الانجليزية "To Perform" والذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة "Performer" والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

**الأداء:** هو تحقيق الأهداف التنظيمية مهما كانت طبيعة وتنوع هذه الأخيرة هذا التحقيق يمكن أن يفهم في اتجاه المباشر "النتائج" أو بالمفهوم الواسع للعملية التي تؤدي إلى النتائج عمل.

[hrdiscussion.com/hr49447.html](http://hrdiscussion.com/hr49447.html)

وكذلك نجد المفاهيم التالية للأداء:

**الأداء:** هو العمل الذي يؤديه الفرد و مدى تفهمه لدوره و اختصاصاته و فهمه للتوقعات المطلوبة منه ،

و مدى إتباعه لطريقة أو لأسلوب عمل الذي ترشد له الإدارة عن طريق المشرف المباشر.

**الأداء:** هو ذلك العمل الذي يتعهد الفرد بعد أن يكلف به ويكون محدد الكمية و مستوى جودة معينة-

النوعية - ويؤدي بأسلوب أو بطريقة معينة أي محدد النمط. وسلوك الأداء هو قيام الفرد بالنشاطات

المستترة الضمنية أو الظاهرة المحسوسة التي تكون عمله و المحددة بأبعاد ثلاثة هي كمية العمل ، نوعيته ونمطه.(نفس المصدر).

**2. مفهوم تقييم الأداء:** تقييم الأداء هو عملية مراجعة أداء الموظف وتقييمه حتى يتطور هذا

الموظف وظيفياً، حيث أن تقييمات الأداء هي عبارة عن تقارير يتم بها نقد سلوك الموظفين إيجابياً بهدف تطويرهم ودعمهم وتحسينهم ودفعهم إلى الأمام، وهي أيضاً تقارير تتخذ الطابع الدوري، و التقييم يجري بناء على معايير تكون معدة و موضوعة سلفاً، بحيث يجري وضع تقييم شامل للموظف يشمل كافة المواضيع المتعلقة به، و من هنا فإن هذا التقييم كفيلاً بأن يكون مرآة يرى بها الموظف نفسه، كما أنه كفيلاً بأن يعطي انطباعاً عن أداء هذا الموظف إلى المسؤولين عنه. (محمد بن صالح ،

, 2001، ص: 19-20).

### **3. جوانب تقييم الأداء:**

تقييم الاداء يرتكز اساسا على مهارة العامل حسب قدراته و ميولاته العلمية والعملية وهذا ما سوف يتطرق من العناصر التالية:

#### **1.3 الجوانب السلوكية في تقييم الاداء:**

وذلك بالتطور الى سلوك العامل و تصرفاته في اداء عمله و كذلك دوافعه وانفعالاته ورضاه عن عمله وهذا لا يعني الاتكال على الصفات الشخصية ولكن الاهتمام بالامور التي لها علاقة بالقيام بالمهام مباشرة.

#### **2.3 الجوانب النظرية في تقييم الاداء:**

من اجل تحقيق نتائج موضوعية يتطلب في عملية التقييم توفر أمرين يتمثلان في:

#### **3.3 صلاحية التقييم:**

يقصد بها ثبات النتائج المترتبة عن تقييماداء العامل اذا ما اعيد تقييم ادائه عدة مرات باشخاص مختلفين وهذا يتوقف الى حد بعيد على الطريقة التي تختارها الادارة لتقييم اداء العامل.

### 4.3 صحة و سلامة تقييم الاداء:

تشير الى ضرورة ارتكاز التقييم على معدلات اداء محددة و مقارنتها باداء العامل و يجب توفر اربعة عوامل هي:

-تحليل و دراسة كل مركز عمل و وظيفة.

-مستويات الاداء محددة.

-تقييم اداء العامل مستند على النتائج الفعلية من خلال ادائه الفعلي.

-إن تقوم نتائج الاداء الفعلي ومن ثم فعلى المقوم تبرير اسباب عدم ابراز النتائج بالمستوى

المطلوب(عبد الرحمان العيسوي , 1991 , ص89-88).

### 4. أهم الطرق المستخدمة في عملية التقييم:

#### (1) طرق المقارنة:

ويتم فيها مقارنة أداء الموظف مع مجمل الأداء العام لباقي الموظفين، وترتيبهم بشكل تنازلي بناءً على

نتائج المقارنة.

#### (2) الطرق المطلقة:

والتي يتم فيها تقييم الموظفين بصورة مطلقة، وذلك من خلال كتابة التقارير التي تبين نقاط الضعف

والقوة عندهم، ومهاراتهم وإنجازاتهم.

#### (3) الطرق المبنية على المقاييس:

وذلك من خلال معرفة مدى تطابق المقاييس أو المعايير الموضوعية مسبقاً مع أداء الموظفين الحالي،

أو من خلال تقييم السلوكيات التي يتبعها الموظفون في دائرة العمل.

**5. مفهوم الأداء الوظيفي:** يعرفه "ليقينيون" بأنه: "انجاز الموظف للمهام المسندة اليه. (محمد بن صالح

2001 ص 19,20).

ويعرفه عبد المحسن: (2002) على أنه "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام الى تحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة الى تحقيقها داخل المنظمة. (عبد الفتاح خليفات-شرين المطارن, 2010, ص: 169).

أما جمال (DJEMEL,1995) فيعرف الأداء الوظيفي بأنه "نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح, ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة. (نفس المرجع السابق ص: 606).

**6. مفهوم تقييم الأداء الوظيفي:** تقييم الأداء الوظيفي هو نظام يستخدم لقياس الأداء الوظيفي

للعاملين في الشركة من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالمقاييس والمعايير المحددة مسبقاً من قبل القائمين على الشركة. فالتقييم ليس هدفاً بحد ذاته، وإنما هو وسيلة تهدف إلى تحفيز العاملين ومساعدتهم على تعديل سلوكهم بصورة إيجابية؛ ودفعهم إلى تطوير أدائهم، وبالتالي رفع الكفاءة الإنتاجية في الشركة. (نصر الله حنا, 2002, ص: 169).

**6. عناصر الأداء الوظيفي:**

تتنوع العناصر المرتبطة بالأداء التي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد ويشير كثير من الباحثين الى أهمها كالأتي:

**1.6. المعرفة بمتطلبات الوظيفة:**

وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

## 2.6. نوعية العمل:

وتشمل الدقة والنظام والتمكن التقني والقدرة على تنظيم العمل والتحرر من الأخطاء.

## 3.6. كمية العمل:

وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الانجاز.

## 4.6. المثابرة والثوق:

وتشمل الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وانجازها في الوقت المحدد، ومدى حاجة

الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله. [www.oujdacity.net/national](http://www.oujdacity.net/national)

## 7. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ما يلي:

(1) غياب الأهداف المحددة: فالمنظمة التي لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات انتاج

أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد أو مؤشرات الانتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

## (2) عدم المشاركة في الإدارة:

إن 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.



### 3) اختلاف مستويات الأداء:

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

### 4) مشكلات الرضا الوظيفي:

فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثر على مستوى الأداء للموظفين، عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسئوليات والوجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

### 5) التسبب الإداري:

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

[kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/](http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/)

## 8. تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي:

"ان تأثير ضغوط العمل على الاداء يجعل الافراد يشعرون بالتوتر كما ان بعض التوتر ناتج عن الصعوبة في العمل، و اذا قلنا ان مقداراً مناسباً من ضغوط العمل هو مساعدة على اداء العامل و ارتفاع مستواه،فاننا يمكن ان نقول ان ارتفاع مستوى ضغوط العمل عن هذا المقدار المناسب او انخفاضه عنه سيكون ذو تأثير سلبي على اداء العامل فاذا كان هناك مقدار معقول من ضغوط العمل يجعل افراز مادة"الادرينالين" اللازمة لنشاط الجسم و هذا يؤدي الى زيادة اداء العاملين(أحمد ماهر , 2000ص :411,412).

## 9. أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

- 1) التعرف على من يستحق الترقية والعلوة.
  - 2)الرفع من أداء العامل.
  - 3)تطور العمل على نقاط ضعف الفرد.
  - 4)اكتشاف المواهب والكفاية العلمية.
  - 5)مساعدة الادارة في توجيه كل فرد الى الوظيفة التي تناسب قدراته وميولاته.
- (عادل حسن, 1998,ص:364).

## خلاصة:

ان الأداء هو ترجمة لمعارف واستعدادات العامل ومظاهره الشخصية والفرد العامل ذو الأداء الجيد هو الذي يبخل جهد متمثل في مقدار الطاقة الجسمانية والنفسية والعقلية وخبراته العلمية أثناء القيام بعمله ومدى مطابقة هذه المواصفات لنوعية معينة, ويعتبر أساس تسيير نشاطات المؤسسات والرفع من أدائها كما يساهم في تقليل المشاكل المرتبطة بالعمل وقلة حوادث العمل.

## الفصل الرابع:

### الحماية المدنية.

تمهيد.

1. تعريف الحماية المدنية.
  2. تاريخ نشأة الحماية المدنية الجزائرية وأهم مراسيم تطورها.
  3. تعريف الوحدة الرئيسية.
  4. المهام الأساسية للحماية المدنية.
  5. المرافق الموجودة على مستوى الوحدة الرئيسية.
  6. الوحدات التابعة للوحدة الرئيسية.
  7. برنامج العمل اليومي للحماية المدنية.
- خلاصة:

## تمهيد:

ان الحماية المدنية: هي جهاز عمومي مهامه حماية الأشخاص والممتلكات وطبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات العصرية والتقنية وهي مرفق موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية تتمتع بهيكل خاص وميزانية مستقلة كما انها تتمتع بتنظيم اداري تقني وعملي ضمانات للتكفل بالمهام الإنسانية المنوطة بها, وتنحصر مهام الحماية المدنية في ثلاث عناصر أساسية وهم:  
-الاسعاف-,الاطفاء-,الانقاذ.

-ومن هذا التوجه تنطلق السياسة العامة للحماية المدنية، بتكوين مستخدميها في شتى المجالات ولما وصلت إليه التكنولوجيا الحديثة للتغلب على مختلف الصعاب التي يمكن أن تحدثه الكوارث، سواء كانت طبيعية أو تكنولوجية.  
هذا كله مجسد بقوانين وأنظمة داخلية لمباشرة وسير العمليات والإسعافات المقدمة التي يجب أن تكون في المستوى المطلوب بتوفير:

-التكوين المستمر في جميع المجالات.

-توفير الوسائل اللازمة والكافية.

-تقديم المساعدات لجميع المستخدمين قصد القيام بدورهم على أكمل وجه.

-التنسيق مع المصالح التقنية التي من شأنها تقديم خبرات متميزة.

-إرسال بعثات إلى الخارج قصد تبادل الخبرات.

## أولاً: تعريف الحماية المدنية:

الحماية المدنية الجزائرية، هو جهاز حكومي عمومي، تابع لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و البيئة و الاصلاح، مدير المديرية العامة هو العقيد مصطفى لهبيري.  
من أهم مهام هذا الجهاز :التدخل لتقديم المساعدة و الاسعاف للأشخاص في حالة وقوع حوادث و كوارث، و حماية الممتلكات من الأخطار بتعصين المباني احتياطاً لتجنب وقوع حوادث، و التدخل للاسعاف و الانقاذ في مبدأ وقوع الحوادث .. و هي في تطور مستمر مع تطور التقنية و الإكتشافات

العلمية،، تنظيمها الإداري التقني و العملي ضامن للتكفل بالمهام الإنسانية الموكلة إليها.  
(ar.wekepidia.org/wiki).

## 2. تاريخ نشأة الحماية المدنية الجزائرية وأهم مراسيم تطورها:

-في عهد الاستعمار : كانت وحدات الحماية المدنية متركزة في المدن التي يقطنها المعمرين، و كانت

عبارة عن خلايا للدفاع عن المعمرين و ممتلكاتهم، و ذلك بموجب قانون 1938 ، خاص بالفرنسيين  
بصفة عامة.

-بعد الاستقلال واستعادة السيادة الوطنية: و في 15-4-1964 تم إنشاء المصلحة الوطنية

للحماية على مستوى المركزية، و كانت هذه من مصلحة مكافحة الحرائق و الإسعاف على مستوى  
المحلي إلى مصلحة ولائية للحماية المدنية مع رسكلت أعوان العاملين على مستوى البلديات لتوسيع  
معارفه، وفي سنة 1970 تم إدراج قطاع الحماية المدنية ضمن قطاعات الدولة، و الإشراف عليه بصفة  
مباشرة، إضافة إلى تحويل مراكز الإسعاف و مكافحة الحرائق إلى وحدات الحماية المدنية، و إدماج كل  
التشكيلات تحت غطاء واحد و هو سلك الحماية المدنية الذي يخضع لقانون الوظيف العمومي، في إطاره  
القانوني والتنظيمي، حيث أصبح عون الحماية يتميز بزيه الرسمي و رتبة، و ذلك في إطار شبه عسكري.  
- سنة 1976 ؛ بمرسوم 76/39 ، تم تحويل المسلحة الوطنية إلى مديرية عامة للحماية المدنية مع إعادة  
تنظيم الإدارة المركزية على مستوى وزارة الداخلية.

-سنة 1983 ؛ المرسوم رقم 83/ 108, ينظم المدرسة الوطنية للحماية المدنية، معدل و متمم للمرسوم  
98/318.

-سنة 1991 ؛ تم إصدار عدة مراسيم تنظيمية لدعم القطاع، من أهمها:

1.المرسوم رقم 91/503, معدل و متمم للمرسوم 93/ 147 , و يتعلق بإعادة تنظيم الإدارة المركزية  
للحماية المدنية.

2. المرسوم رقم: 91/274, المعدل و المتمم للمرسوم 96/ 97, يتعلق بالقانون الأساسي لأعوان الحماية المدنية.

- المرسوم التنفيذي رقم . 92/ 54 المؤرخ في سنة 1992 ، يتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية" التنظيم المحلي على مستوى الولايات".
- المرسوم رقم 94/ 134 , المحدد لقائمة المناصب العليا في المصالح الخارجية للحماية المدنية و شروط الالتحاق بها و تقسيمها.
- المرسوم رقم 70/ 16 , المتعلق بتنظيم الوحدات. (نفس المرجع السابق).

### 3. تعريف الوحدة الرئيسية:

تقع الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية غليزان ببلدية بن داود دائرة غليزان حيث تقدر مساحة قطاع التدخل ب 93491 كلم وعدد سكانه 198968 نسمة حسب آخر إحصائيات 2008 يمتد قطاع تدخل الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بغليزان الى كل من دائرة المطمر و بلدية بن داود و المنطقة الصناعية طريق سيدي أحمد بن عودة و كذا سد السعادة الذي يقع ببلدية سيدي أحمد بن عودة و جزء من الطريق السيار شرق غرب كما تقدم دعما لكافة وحدات الحماية المدنية على مستوى تراب الولاية في حين تغطي وحدة القطاع التابعة لها بلدية غليزان.

الى جانب ذلك يوجد بقطاع الوحدة الرئيسية المنطقة الصناعية بلعسل بوزقرة دائرة المطمر الذي يتميز ب:

-السعة 225.000.000 : متر مكعب

-الطول 890 : متر

-العرض 200 : متر

-العمق 64 : متر

-الطريق السيار شرق غرب العابر لتراب الولاية والممتد على طول 96.4 كلم

-خطوط السكة الحديدية التي تعبر تراب قطاع الوحدة الرئيسية ( يربط الجزائر العاصمة بولاية وهران). (خام الله عباس).

#### 4. المهام الأساسية للحماية المدنية:

الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.

-حراسة الشواطئ والمصطافين.

-نقل الجرحى والمرضى.

-تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.

-البحث عن التائهين في الصحراء.

-إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.

-إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.

-القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار.

-التغطية الأمنية في المقابلات الرياضية وفي نقل المواد الخطيرة.

#### 5. المكاتب الموجودة على مستوى الوحدة الرئيسية:

##### أمانة الوحدة:

-تسجيل المراسلات الصادرة والواردة.

-تحضير سجل الإمضاءات.

-تذكير رئيس الوحدة بالمواعيد.

##### مركز التنسيق العملي الولائي:

-إستقبال المكالمات الخاصة بالتدخلات وتوجيه النجادات.



- متابعة التدخلات عبر كل الوحدات المتواجدة على مستوى الولاية.

- تسجيل المراسلات الواردة من مركز التنسيق الوطني و وحدات التدخلات.

- إنجاز خريطة الوسائل وإرسالها يومية لمركز التنسيق العملي الوطني.

### مكتب المستخدمين:

- المتابعة المستمرة لملفات المستخدمين.

- إعداد تقارير و محاضر (التبليغ و التنصيب) و المراسلات المختلفة.

- تسيير الحياة المهنية للموظف (العطل المرضية ، الإجازات التعويضية ، العقوبات).

### مكتب تسيير التغذية:

- تسيير المطبخ من حيث إقتناء الإحتياجات المختلفة.

- متابعة الوجبات و تحضيرها و تقديمها في مواعيدها المحددة.

- السهر على نظافة المطبخ و مختلف التجهيزات و العتاد التابع له.

### مكتب الوقاية:

- إعداد إحصائيات التدخلات (أسبوعية، شهرية، سنوية).

- القيام بزيارات مراقبة للمؤسسات المستقبلية للجمهورية في إطار البرنامج السنوي وكذلك القيام

بزيارات وقائية ما قبل المناورة للمؤسسات المستقبلية للجمهور و المؤسسات المصنفة.

- القيام بخرجات ميدانية (المطابقة، لجان النظافة و حفظ الصحة، معاينة السكنات، زيارات وقائية

لمراكز الإمتحان و الإنتخاب... إلخ).

- حضور الإجتماعات الخاصة بدراسة الملفات لرخص البناء للمشاريع في إطار قانون الشباك الوحيد

للبلديات (المرسوم التنفيذي 15/ 19 المؤرخ في 25/01/2015).

-حضور الاجتماعات الخاصة بدراسة ملفات مطابقة البناء وإتمام إنجازها (القانون رقم 08/ 15 المؤرخ في (20/07/2008).

### **المخزن:**

-تسجيل ومتابعة مختلف العتاد واللوازم الداخل والخارج من الوحدة.

-متابعة بطاقة المخزون وأمر بالتحويل.

-تسيير المخزون الأمني للوحدة.

### **مكتب الرياضة:**

-السهرة على تطبيق برنامج الرياضة المكيفة المسطر من طرف المديرية العامة.

-متابعة الرياضة في جميع الوحدات الثانوية.

-تسطير برنامج سنوي لرفع القدرات البدنية لعون الحماية المدنية ومتابعتها.

-المشاركة في جميع التظاهرات الرياضية المحلية والوطنية.

-تنظيم دورات رياضية في جميع المناسبات.

### **ورشة الصيانة:**

-المراقبة اليومية للعتاد(شاحنات التدخل، سيارات الإسعاف، المولدات الكهربائية، المضخات المائية).

-صيانة وتصليح الأعطاب.

-متابعة و صيانة مرافق الوحدة من حيث البناء، الترصيص، الطلاء، الإعتناء بالمساحات

الخضراء، التلحيم، الكهرباء.

### **العيادة:**

-تزويد سيارات الإسعاف يوميا بالمواد الشبه صيدلانية.

- السهر على نظافة وتعقيم سيارات الإسعاف في حالة نقل ضحايا مصابين بأمراض معدية.
- ضمان التغطية الأمنية لمختلف الخرجات(الزيارات الرسمية، النشاطات الرياضية والثقافية .... إلخ).
- متابعة الحالة الصحية لجميع الأعوان.
- القيام بالفحص الطبي الموسمي الخاص بالرتل المتنقل.
- المشاركة في الخرجات الطبية الميدانية للمناطق الريفية والمعزولة.
- المشاركة في الأيام التحسيسية والدراسية بالإضافة إلى المناورات الخاصة بفرقة الدعم الأولي أثناء الكوارث ومختلف المناورات المبرمجة على مستوى الولاية.

## 6. الوحدات الثانوية التابعة للوحدة الرئيسية:

-وحدة القطاع

- وحدة سيدي محمد بن علي.

-وحدة يبل.

-المركز المتقدم شرق

-غرب,بيلل.

-وحدة منداس.

-وحدة زمورة.

-وحدة الحمادنة.

-وحدة جديوية.

-وحدة وادرهيو.

-وحدة عمي موسى.

وحدة مازونة.

## 7. برنامج العمل اليومي للوحدة الرئيسية:

كل يوم على الساعة الثامنة صباحا يعلن عن التجمع الصباحي، ترفع الألوان الوطنية، وبعد ذلك تتم عملية مناداة لمعرفة الحضور وتسجيل الغيابات وتتبعها قراءة الورقة اليومية لتوزيع الأعوان على مهامهم من طرف قائد الفوج الذي يعطي الأمر بالانصراف والانطلاق للعمل ويكون البرنامج اليومي كالتالي:

-مراقبة العتاد المستعمل للتدخل.

-المناورات التدريبية.

-نظافة التكنة.

-تناول وجبة الغداء.

-راحة.

-تجمع لقراءة اللوائح إن وجدت.

-إلقاء الدروس النظرية حسب البرنامج.

-الرياضة.

-تجمع لإنزال الألوان الوطنية.

-راحة.

-تناول وجبة العشاء.

### 1.7. السجلات الخاصة بالعتاد:

-الدفتري اليومي للجرد.

-بطاقات تخزين العتاد.

-الدفتري السنوي للجرد.

-بطاقات تخزين الوقود والزيوت.

-بطاقات طلبات التصليح والصيانة.

-سندات استلام.

-وثائق الأمر بالحركة.

## 2.7. التسيير العملي:

مضمون من طرف رئيس الوحدة بصفته المسؤول المباشر على الأفواج الثلاثة للتدخل حيث يقود كل فوج ضابط قائد للحراسة يساعده في مهامه صف ضابط للحراسة بالإضافة للتعريف اليومي المكلف بمركز الحراسة وكذلك رؤساء العدد المكلفون بسيارات الإسعاف وشاحنات التدخل والأعوان الموضوعين تحت تصرفهم أثناء التدخلات المختلفة خلال مدة المداومة.

## 3.7. الورقة اليومية :

تحضر من طرف الضابط أو مساعده صف ضابط الحراسة وتوقع من طرف رئيس الوحدة مسبقا حيث يراعي في ذلك توزيع رؤساء العدد وأعوان التدخل في وسائل التدخل.

## 4.7. التكوين المستمر:

96 المتعلقة بالتكوين المستمر / 09 / طبقا للبرقية رقم 2944 / م.ع.ح.م/م.م.ت. بتاريخ 21-97/3

لأعوان الحماية المدنية وطبقا للبرقية رقم 559 م.ع.ح.م/م.ف.ت. بتاريخ 09 المتعلقة بالتكوين

المستمر لأعوان الحماية المدنية حيث بداية كل شهر تتم برمجة برنامج خاص بالتكوين المستمر من طرف مسؤول مكتب التكوين بالمديرية حيث يشمل هذا الأخير على مختلف المناورات في مجال الإسعاف والإطفاء والإنقاذ بالإضافة إلى الدروس النظرية في مختلف الاختصاصات وهذا لضمان تحسين مستوى عون الحماية المدنية لتقديم خدمات جيدة ودقيقة أثناء التدخلات.

## خلاصة:

تم التطرق خلال هذا الفصل الى تعريف الحماية المدنية كما تطرقنا أيضا الى ذكر نشأة الحماية المدنية وأهم مراسيمها بمأنها منظمة نظامية, كما عرفنا كذلك الوحدة الرئيسية وأهم مهام الحماية المدنية بشكل عام, وذكر الوحدات التابعة للوحدة الرئيسية, وكما ذكرنا أيضا البرنامج اليومي للحماية المدنية.

تم تقديم هذه المعلومات في شكل تقرير عام حول الوحدة الرئيسية من طرف المسؤولين على هذا القطاع, ونظرا لحساسية هذا القطاع لم ترفق هذه المعلومات بمراجع تدعمها, لأنها من وجهة نظرهم تعتبر من القوانين الداخلية للجهاز والتي يصعب الاطلاع عليها.

# الجانب التطبيقي

## الفصل الخامس

### منهجية الدراسة

تمهيد.

منهجية الدراسة.

1. الدراسة الاستطلاعية.

1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية.

2.1. مجالات الدراسة.

1.2.1. المجال المكاني.

2.2.1. المجال البشري.

3.2.1. المجال الزمني.

3.1. أداة الدراسة.

4.1. نتائج الدراسة الاستطلاعية.

2. الدراسة الأساسية.

1.2. مدة الدراسة.

2.2. عينة الدراسة.

خلاصة.



## تمهيد:

نستعرض خلال هذا الفصل مجموعة من الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية المتبعة والملاح العامة التي تميز المجتمع وتنفيذ الدراسة لقبول الفرضيات أو رفضها وتتمثل هذه الاجراءات المنهجية في:

**منهج الدراسة:** من المؤكد أن الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة

وموضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد العامة التي يسترشد بها الباحث للوصول إلى هدفه الصحيح بأسلوب علمي يضمن له دقة النتائج وسلامتها، وهذا هو المنهج.

فالمنهج عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك.

ولقد اتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والذي يهتم بجمع أوصاف دقيقة وعلمية للظاهرة المدروسة، ووصف الوضع الراهن وتفسيره وكذلك تحديد الممارسات الشائعة والتعرف على الآراء والمعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرقها في النمو والتطور. كما يهدف أيضا إلى دراسة العلاقات القائمة بين الظواهر المختلفة، إن

المهمة الجوهرية للبحث الوصفي هي أن يحقق الباحث فهما أفضل للظاهرة موضوع البحث حتى يتمكن من تحقيق تقدم كبير في حل المشكلة وهذا ما يتماشى مع موضوع بحثنا.

## 1. الدراسة الاستطلاعية:

سنتناول في دراستنا الاستطلاعية الأهداف التي أدت إلى اجراءنا للبحث، الاطار المكاني والزمني للدراسة، وأداة الدراسة، ثم نتائج الدراسة الاستطلاعية.

### 1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية: هي دراسة أولية تسبق الدراسة الأساسية تهدف إلى:

أخذ فكرة عن مدى استجابة العينة لنا.

الابتعاد عن المشاكل التي قد تقع غضون الدراسة.

## 2.1. مجالات اجراء الدراسة:

### 1.2.1. المجال المكاني:

لقد تم اجراء الدراسة الاستطلاعية بمؤسسة الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية غليزان.

### بطاقة تقنية حول المؤسسة:

تقع الوحدة الرئيسية للحماية المدنية ببلدية بن داود دائرة غليزان حيث

تقدر مساحة قطاع التدخل ب 93491 كلم 2 وعدد سكانه 19896 نسمة حسب آخر إحصائيات 2008 .

يمتد قطاع تدخل الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بغليزان الى كل من دائرة المطمر و بلدية بن داود و المنطقة الصناعية طريق سيدي أمجد بن عودة و كذا سد السعادة الذي يقع ببلدية سيدي أمجد بن عودة و جزء من الطريق السيار شرق غرب كما تقدم دعما لكافة وحدات الحماية المدنية على مستوى تراب الولاية في حين تغطي وحدة القطاع التابعة لها بلدية غليزان.

الى جانب ذلك يوجد بقطاع الوحدة الرئيسية المنطقة الصناعية بلعسل بوزقزة دائرة المطمر الذي يتميز ب:

-السعة 225.000.000 : متر مكعب

-الطول 890 : متر

-العرض 200 : متر

-العمق 64 : متر

-الطريق السيار شرق غرب العابر لتراب الولاية والممتد على طول 96.4 كلم

-خطوط السكة الحديدية التي تعبر تراب قطاع الوحدة الرئيسية(يربط الجزائر العاصمة بولاية

وهران).

-يقدر عدد أعوان هذه الوحدة ب 197 عون من مختلف الرتب(ظباط سامون,ظباط, ظباط صف,رقباء وأعوان).

**2.2.1.المجال البشري:** هم أعوان التدخل العاملين بنظام 48/24 ساعة التابعين للوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية غليزان.

### **3.2.1.المجال الزمني:**

كانت أول زيارة قمنا بها لهذا القطاع هو يوم 2019/06/15 قابلنا السيد مدير المؤسسة حيث قدم لنا تصريح بالقيام بالتربص داخل مؤسسته وكما قام أيضا بتقديم لنا معلومات حول الوحدة وتوجيهنا الى الرقيب المختص بالاعلام والتوجيه حيث لم يبخل علينا هذا الأخير باحاطتنا بكل المرافق والهيكل الموجودة على مستوى الوحدة,وقد انتهت الدراسة الاستطلاعية الى غاية 2019/06/21

### **3.1.أداة الدراسة:**

لقد تم استخدام استبيان خاص بمذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في علم النفس العمل والتنظيم 2012 , 2013 يحتوي هذا الاستبيان على خمسة بيانات شخصية والمتمثلة في الجنس,السن,الحالة الاجتماعية,المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة,حيث تم استبعاد عنصر الجنس وذلك لعدم احتياج الدراسة لهذا العنصر لأنه كل أفراد عينة الدراسة من جنس ذكر.

وأیضا يحتوي على 40 سؤال ببديلي اجابة هما نعم ولا,ويضم متغيرين وهما:

### **-الضغوط المهنية:**

-عدد عباراته 20 عبارة.

### **-الأداء الوظيفي:**

عدد عباراته 20 عبارة.

## 4.1. نتائج الدراسة الاستطلاعية لهذا الاستبيان: قبل قيام الباحث باستخدام الأداة في الدراسة قام

بالتأكد من الخصائص السيكومترية المتمثلة في الصدق والثبات, حتى تكون الأداة في شكلها لنهائي صالحة لجمع المعطيات والبيانات اللازمة لتفسير الفرضيات.

### 1.4.1. الصدق: لقد تم تقسيم الاستمارة على مجموعة من الأساتذة التابعين لقسم علم النفس والذي

يبلغ عددهم ثلاثة أساتذة مما تطلب التعديل والتغيير في بعض الأسئلة وفق كل نظرة أستاذ وحسب متطلبات الموضوع المدروس منهم الاستادة الكريمة بن ناصر وهيبة وهي اخصائية نفسانية ومعالجة اسرية بالمركز الاستشفائي وهران مصلحة الاستعجالات الطبية والجراحة وطالبة دكتوراه, في حين نجد أن بعض الأسئلة تم تعديلها وتغييرها فمثلا:

- هل وقت العمل لا يسمح لك بأداء كل ما مطلوب منك؟

لحذف أداة النفي وتستبدل كلمة يسمح ب يمنع تصبح العبارة هل وقت العمل يمنح لك أداء كل ما مطلوب منك؟

هل ليس هناك وقت للراحة أثناء النوم؟

لحذف ليس وتستبدل وقت الراحة بالارهاق تصبح العبارة هل هناك وقت للراحة أثناء الدوام؟

- هل يطلب منك تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء؟

لتصبح وتتغير هل يطلب منك أعمال متعددة من رئيسك؟

- هل تتعامل مع أكثر من مجموعة العمل ويوجد اختلاف بينكم؟

ليتم حذف الجزء الأخير وتصبح العبارة هل تتعامل مع أكثر من مجموعة العمل؟

- هل تلتزم بواجبتك وتعليماتك المنظمة لعملك؟

لتحذف العبارة تعليماتك وتصبح هل تلتزم بواجباتك المنظمة لعملك؟

كما كان للاستاد المؤطر مقدم سهيل راي في تغيير في بعض الامور من الاستمارة مثل عدم حصر عامل السن وعدد سنوات الخبرة بمدة معينة بل ترك المجال مفتوح.

## 2.4.1. الثبات:

ان الطريقة التي تم بها استخراج ثبات الاستبيان "التجزئة النصفية", حيث تم تقسيم الاستبيان الى جزئين متساويين الأول يتكون من أسئلة فردية والثاني من أسئلة زوجية وتم حساب معامل نصف الاختبار "معامل بيرسون".

حيث وجد  $r = 0,34$

وبعد تصحيح باستعمال "معامل براون".

أصبح ثبات الاستبيان يساوي 0,53

وهذا يدل أن الاستمارة تتميز بمستوى متوسط من الثبات.

## 2. الدراسة الأساسية:

### 1.2. مدة الدراسة:

دامت الدراسة الأساسية أسبوع (7) أيام من 2019/06/15 الى غاية 2019/06/21

### 2.2. عينة الدراسة الدراسة ومواصفاتها:

#### . حجم العينة:

تضم عينة الدراسة 30 عوناً.

الجدول رقم(01): يوضح توزيع العينة حسب السن:

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	17	56,66%
من 30-40 سنة	13	43.33%
المجموع	30	100%

**التعليق:**

يبين الجدول رقم(01) أن فئة الأعوان الغالبة هي فئة الأقل من 30 سنة والتمثلة بنسبة, 56.66 % ثم

40 سنة والتمثلة بنسبة 43.33 % من المجموع الكلي للأفراد - تأتي خانة من30

الجدول رقم(02): يوضح توزيع العينة الحالة الاجتماعية:

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	17	56.66%
متزوج	13	43.33%
المجموع	30	100%

**التعليق:**

يبين لنا الجدول رقم(02): تكرار والنسبة المئوية لكل فئة من أفراد العينة بالنسبة للحالة الاجتماعية

حيث كانت الفئة الغالبة في هذا الجدول هي فئة الأفراد الغير متزوجين بنسبة 56.66 % ثم تليها فئة

الأفراد المتزوجين بنسبة 43,66 %

**الجدول رقم(03):يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:**

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
أقل من بكالوريا	11	40%
بكالوريا	12	33.33%
ليسانس	6	23.33%
ماستر أو ماجستير	1	3.33%

المجموع	30	100%
---------	----	------

**التعليق:**

يبين الجدول رقم(03) أن فئة الأعوان الأقل من بكالوريا هي الغالبة بنسبة, 40 % في حيث تليها فئة المتحصلين على البكالوريا بنسبة, 33,33 % وتأتي في المرتبة الثالثة فئة الأعوان المتحصلين على شهادة الليسانس بنسبة في المرتبة الثالثة فئة الأعوان المتحصلين على شهادة الليسانس بنسبة, 23 % وفي الأخير فئة الأفراد المتحصلين على شهادة الماستر أو الماجستير بنسبة3.33 %

**الجدول رقم(04)يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة:**

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
9-1	25	83.33%
19-10	5	16.66%
المجموع	30	100%

## التعليق:

يبين الجدول رقم(04) أن الفئة التي لها سنوات الخبرة من 1-9 سنوات هي الفئة الغالبة بنسبة 83% ,  
حيث تليها فئة الأفراد الذين لهم سنوات الخبرة من 10-19 سنة بنسبة 16,66% .



## خلاصة:

لقد تطرقنا في هذا الفصل الى الهدف من دراسة هذه الدراسة وحدود الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية كما تطرقنا الى دراسة عينة البحث ومواصفاتها باتباع أداة الدراسة وتمثيلها في جداول كم هو مبين من قبل.

## الفصل السادس:

### عرض النتائج ومناقشتها.

1. عرض نتائج النسب المئوية الخاصة بمقياس الضغوط المهنية.
2. مناقشة النتائج الخاصة بمقياس الضغوط المهنية.
3. عرض نتائج النسب المئوية الخاصة بمقياس الأداء الوظيفي.
4. مناقشة النتائج الخاصة بمقياس الأداء الوظيفي.
5. تحليل وتفسير نتائج الفرضيات.

خلاصة

• عرض النتائج:

• عرض نتائج النسب المئوية الخاصة بمقياس الضغوط المهنية:

• يوضح الجدول رقم: ( 06 ) عرض نتائج النسب المئوية الخاصة بمقياس الضغوط

المهنية.

النسبة المئوية	ابدا	النسبة المئوية	احيانا	النسبة المئوية	غالبا	الفقرات	الرقم
20	6	36.66	11	43.33	13	هل وقت العمل يمنح لك باداء كل ماهو مطلوب منك	1
33.3 3	10	26.66	8	40	12	هل تشعر بالتعب والارهاق لكثرة مايطلب منك	2
33.3 3	10	26.66	8	40	12	هل الاعمال المكلف بها مبهمة	3
50	15	33.33	10	16.66	5	هل هناك ارهاق اثناء الدوام	4
33.3 3	10	23.33	7	43.33	13	هل تعاني من توتر الاعصاب خلال عملك	5
36.6 6	11	26.66	8	36.66	11	هل تعاني من سوء الاضاءة في العمل	6
33.3 3	10	23.33	7	43.33	13	هل تعاني من كثرة الضجيج في العمل	7

23.3 3	7	43.33	13	33.33	10	هل نظام التهوية غير ملائم في العمل	8
33.3 3	10	26.66	8	40	12	هل كثيرا ما يتوقف العمل بسبب نقص الاحتياجات المطلوبة	9
43.3 3	13	23.33	7	33.33	10	هل التجهيزات والامكانيات غير ملائمة لطبيعة عملك	10
33.3 3	10	30	9	36.66	11	هل يطلب منك اعمال متعدد من رئيسك	11
30	9	40	12	30	9	هل يطلب منك القيام باعمال تتناقض مع المبادي العامة	12
33.3 3	10	26.66	8	40	12	هل يتدخل المسؤولون في عملك بشكل كبير	13
30	9	30	9	40	12	هل تتعامل مع اكثر من مجموعة عمل	14
40	12	23.33	7	36.66	11	هل يتم منحك فرص لتحمل مسؤوليات تناسب مع قدراتك	15
33.3 3	10	26.66	8	40	12	هل الاعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتك ومهاراتك	16
33.3	10	36.66	11	30	9	هل الوظيفة الحالية تتناقض مع	17

3						مؤهلاتك الشخصية والعلمية والمهنية	
36.6	11	26.66	8	36.66	11	هل تشعر بانك في مكان عمل غير مناسب	18
26.6	8	33.33	10	40	12	هل تمتلك طاقة غير مستفاد منها في العمل	19
36.6	11	30	9	33.33	10	هل طاقتك تسمح لك بالقيام باعمال صعبة من اعمالك الحالية	20
33,9	202	29,44	186	36,66	220		المجموع

### التعليق على الجدول رقم: (06) والخاص بمقياس الضغوط المهنية

يوضح هذا الجدول الخاص بالضغوط المهنية أن نسبة 36,66% يعانون من ضيق الوقت من أجل أداء أعمالهم، كما أنهم يشعرون بالتعب والارهاق خلال الدوام، ويعملون كذلك في أكثر من مجموعة عمل، وهذا ما ينجم عنه صعوبة التكيف مع الأفراد ويحدث له ضغط، كما أن هناك نسبة 29,44% يعانون من ضغط عندما يطلب اليهم تنفيذ مهام من طرف مسؤولهم و يشعرون أنهم في مكان غير مناسب لهم وهذا ما يولد شعورا بالضغط، وتبقى نسبة 33.9% لا يعانون من أنهم غير مناسبين في مهامهم كالمؤهلات العلمية والشخصية المتحصلين عليها، كما أنهم لا يمتلكون لطاقات غير مستفاد منها، كما أن خبراتهم ومهاراتهم تتناسب مع ما يطلب منهم من طرف مسؤوليهم وظروف عملهم جيدة لتوفر التجهيزات اللازمة للعمل، كما أنهم لا يعانون من اجهام خلال مهامهم وهذا ما يسهل عليهم تأدية عملهم بكل سهولة وارتياح.

جدول رقم: (07) يوضح نتائج النسب المئوية الخاصة بمقياس الأداء الوظيفي.

0	0	0	00	100	30	هل تلتزم بواجبتك المنظمة لعملك؟	21
0	0	3.33	1	96.66	29	الأعمال لانجاز المطلوب الوقت تراعي هل المكلفة بها؟	22
6.66	2	10	3	83.33	25	هل تحرص على تحسين مستوى أداءك؟	23
6.66	2	30	9	63.33	19	هل تخطط جيدا لأعمال قبل تنفيذها؟	24
10	3	16.66	5	73.33	22	هل تنفذ الأعمال المطلوبة منك بكفاءة عالية؟	25
13.33	4	33.33	10	53.33	16	هل تعتمد على ذاتك في انجاز الأعمال؟	26
0	0	50	15	50	15	هل تفضل انجاز المهام من خلال فرق العمل؟	27
10	3	16.66	5	73.33	22	هل تواجه مشكلات تعيق أداءك الوظيفي؟	28
16.66	5	16.66	5	66.66	20	هل تتعرف على احتياجات الأفراد ومشاكلهم؟	29
3.33	1	30	9	66.66	20	هل تهتم بمظهرك العام أمام الأفراد؟	30
6.66	2	26.66	8	66.66	20	هل تلتزم بأوقات الدوام الرسمي؟	31
16.66	5	33.33	10	50	15	هل تنجز أعمالك بدقة ووقت محدود؟	32
10	3	16.66	5	73.33	22	هل انت قادر على التكيف وانجاز لاعمال في الحالة الطارئة	33
3.33	1	10	3	86.66	26	هل أنت قادر على الحوار وادارة النقاش مع الزملاء؟	34
20	6	33.33	10	46.66	14	هل تدخل الاخرين يتيح لك أداء بأسلوب سليم؟	35
13.33	4	33.33	10	53.33	16	هل تنقصك مهارات والمعارف اللازمة لأداء عملك؟	36

6.66	2	26.66	8	66.66	20	هل هناك اختلاف بينكم في الأداء؟	37
10	3	16.66	5	73.3	22	هل تقيم أداءك في العمل مقارنة بزملائك؟	38
3.33	1	16.66	5	80	24	هل تقوم بتنظيم أعباء عملك يوميا؟	39
10	3	26.66	8	63.33	19	هل أنت قادر على قيام بأعمال اضافية أخرى تناسب أداءك؟	40
8,33	50	22,33	134	69,33	416	المجموع	

### التعليق على الجدول رقم: ( 07 ) الخاص بمقياس الأداء الوظيفي:

من خلال الجدول رقم ( 07 ) تبين أن نسبة 69.33% من أفراد العينة يلتزمون بالنظام الداخلي للمنظمة من خلال التزامهم بواجبتهم المنظمة لعملهم, كما أنهم يحرصون على تحسين أدائهم والتخطيط الجيد لأعمالهم قبل تنفيذها ويعتمدون على روح الجماعة في تأدية ما هو مطلوب منهم, كما أنهم متحذرون للقيام بأعمال اضافية, وهذا ما يسهل عليهم أداء مهامهم بأريحية, وتبقى نسبة 22.33% من الأفراد يعانون من مشكلات في تنفيذ مهامهم بكفاءة عالية وهذا ما يصعب عليهم تحسين أداءهم, كما يعانون البعض من ضعف في أدائهم وذلك راجع لتدخل الآخرين في أعمالهم المكلفين بها, ونجد نسبة 8.33% هم الافراد الذين يعانون من تدخل الآخرين في اعمالهم مما يعرقل ادائهم .

### مناقشة الفرضيات:

#### الفرضية العامة:

- هناك علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية

غليزان.

الجدول رقم: ( 08 ) لحساب معامل ارتباط بيرسون:

العينة	قيمة R المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	قيمة R الجدولية
30	0.41	28	0.05	0.36

بمأن قيمة R المحسوبة 0,41 أكبر من R الجدولية عند درجة الحرية 28 ومستوى الدلالة 0,05 فاننا نقبل فرضية البحث التي تقول توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان, ونرفض الفرضية الصفرية التي تقول لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان.

**الفرضية الجزئية الأولى:**

-توجد فروق ذات دلالة احصائية في الشعور بالضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير الأقدمية.

الجدول رقم: ( 09 ) حساب T المحسوبة و T الجدولية لمتغير الضغوط المهنية 30: N:

الأقدمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	T الجدولية	الدلالة
-من 1 9 سنوات	34,72	4,15	0,64	2,08	غير دالة احصائية
من 10- 19 سنة	35	2,54			



الدلالة الاحصائية 0,05 :

بمأن T المحسوبة 0,64 أصغر T من الجدولية 2,08 عند درجة الحرية 28 ومستوى الدلالة 0.05 فاننا نرفض فرضية البحث والتي تقول توجد فروق ذات دالة احصائية في الشعور بالضغط المهنية حسب متغير الأقدمية لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان, ونقبل الفرض الصفري الذي يقول لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الضعور بالضغط المهنية حسب متغير الأقدمية لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان.

### الفرضية الجزئية الثانية:

-توجد فروق ذات دالة احصائية تخص متغير الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير الأقدمية.

الجدول رقم: ( 09 ) حساب T المحسوبة و T الجدولية لمتغير الأداء الوظيفي: N= 30

الدالة	ت الجدولية	ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأقدمية
غير دالة احصائيا	2.08	0.14	4.15	34.72	من 1-9 سنوات
			2.54	35	من 10-19

## مستوى الدلالة 0,5 :

بمأن T المحسوبة 0,14 أصغر من T الجدولية 2,08 عند درجة الحرية 28 ومستوى الدلالة 0,05 فاننا نرفض فرضية البحث والتي تقول توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متغير الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان حسب عامل الأقدمية ونقبل الفرض الصفري الذي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متغير الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان حسب عامل الأقدمية

## تحليل وتفسير النتائج:

### الفرضية العامة:

هناك علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان بعد عملية مناقشة النتائج للتحقق من الفرضيات المطروحة سابقا اتضح أن هناك ارتباط ضعيف بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي وهو ما تفسره النتائج المحصل عليها من خلال معامل الارتباط بين متغيري الضغوط المهنية والأداء الوظيفي 0.41 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 28 ما يبين أن معظم الأعوان العاملين بالوحدة الرئيسية لولاية غليزان لا يعانون من ضغوط مهنية تؤثر على أدائهم المهني، وهذا راجع الى أن معظم الأعوان أو أفراد العينة يملكون خبرة مهنية كافية ومستوى تعليمي معتبر مما أكسبهم حسن التصرف اتجاه الضغوط مما يحسن أدائهم داخل المنظمة.

ارتأينا أن نقارن فرضية دراستنا الحالية بدراسة عماد الكحلون ونصر الكحلون ( 2006 ) التي كان عنوانها الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي عند المعلمين وقطاع التعليم تابع لنفس قطاع الحماية المدنية الا وهو قطاع الوظيف العمومي ويعانون تقريبا من نفس الضغوط المهنية والتي قد تأثر على أدائهم المهني، حيث أن هذه الدراسة لم تتفق مع دراستنا الحالية، حيث هدفت الى الكشف عن مدى شيوع الضغوط ومستوى الأداء والعلاقة بينهما، تكونت العينة من (30) معلم وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الضغوط المدرسية شائعة عند أفراد العينة من معلمي المرحلة الأساسية، وان الضغوط لا

تتدرج في سلم أعلاه سلوكيات التلاميذ وأدناه ضغوط العلاقة مع المدير كما أن أداء المعلمين يقع عند مستوى 77% وان الأداء يتدرج في سلم أعلاه المجال الشخصي والاداري وأدناه مجال التقييم والتقويم ولم تظهر الدراسة وجود علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي عند المعلمين، أي عكس دراستنا والتي توصلت أن هناك وجود لعلاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان. (عماد الكحلون ونصر كحلون, 2006)

### الفرضية الجزئية الأولى:

**1-** توجد فروق ذات دلالة احصائية في الشعور بالضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لولاية

غليزان حسب عامل الأقدمية.

بعد مناقشة الفرضية الجزئية الثانية تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية يخص متغير الأداء

الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية غليزان حسب عامل الأقدمية، لأن  $T$  المحسوبة 0,14

أصغر من  $T$  الجدولية 2,08 عند درجة الحرية 28 ومستوى الدلالة 0,05

## خلاصة:

لقد تطرقنا خلال هذا الفصل الى عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وذلك من خلال اعداد جداول خاصة بكل متغير وجداول تدرس كل فرضية على حدى,حيث تبين أن هنالك علاقة ضعيفة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية التابعين للوحدة الرئيسية لولاية غليزان,كما استنتجنا كذلك بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية فيما يخص متغيري الضغوط والأداء الوظيفي حسب متغير الأقدمية.

## خاتمة:

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية غليزان.

و بعد تحليل و إثراء متغيرات الدراسة نظريا و تطبيق مقياسي جمع البيانات على عينة الدراسة المكونة من 30 عون، تم تفريغ البيانات و معالجتها إحصائيا و تفسيرها و مناقشتها، و على ضوء ما توفر من دراسات سابقة و التناول النظري توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

-وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة الرئيسية لولاية غليزان.

-لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الشعور بالضغوط المهنية حسب متغير الأقدمية.

-لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي حسب متغير الأقدمية.

## الاقتراحات:

- نظرا لعدم وجود أخصائيين تابعين لهذا القطاع والذي يعتبر قطاع حساس من نوعه نظرا لطبيعة عمل الأعوان التابعين له وبالتالي التأثير على أدائهم نرجى من المسؤولين على هذا القطاع:
- توسيع شبكة الأخصائيين لضمان الصحة الكاملة لأعوان الحماية.
- وضع تحفيزات مادية والتي من شأنها التقليل من الضغط المهني تحسين أداء الموظف.
- توطيد وتحسين العلاقة بين المسؤولين والموظفين لتجنب الصراعات الداخلية والتي قد تولد ضغوط سلبية.
- تنمية المشاعر الايجابية اتجاه مهنة الحماية المدنية وتوعية الأعوان العاملين بها بصعوبة المأمورية.
- الاهتمام بالتكوين المستمر لموظفيها من أجل كسب خبرة جيدة.

## قائمة المراجع

(أ)الكتب:

### مراجع باللغة العربية:

1. أحمد ماهر, ( 2007 ), ادارة الموارد البشرية, بدون طبعة,الدار الجامعية,الاسكندرية,مصر.
2. جمعة سيد يوسف, ادارة ضغوط العمل, نموذج التدريس والممارسة النقدية, دار غريب للنشر والتوزيع, القاهرة, مصر.
3. حافظ فرج أحمد, ( 2007 ) قضايا ادارية معاصرة, عالم الكتب للنشر والتوزيع, ط 1, القاهرة, مصر.
4. خالد عيادة عليمات, ( 2014 ), ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي, ط 1, دار الخليج للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.
5. صلاح الدين عبد الباقي, 2004, السلوك الفعال في المنظمات, ب ط,الدار الجامعية للنشر,الاسكندرية,مصر.
6. طه عبد العظيم حسين, حسين سلامة عبد العظيم حسين, ( 2006 ) استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية, ط 1, دار الفكر للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.
7. شارف مليكة خوجة, (2010-2011), مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين , ماجستير في علم النفس المدرسي, كلية الاداب والعلوم الانسانية, جامعة تيزي وزو.
7. عبد العزيز المجيد محمد, ( 2005 ) سيكولوجيا مواجهة الضغوط في المجال الرياضي, مركز الكتاب للنشر, القاهرة. ,
8. عبد الحافظ سلامة, ( 2006 ), علم النفس الاجتماعي, ب ط, دار اليازوري العلمية, للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.

5. عمر وصفي عقيلي, 2005 ,ادارة الموارد البشرية المعاصرة,ب ط,دار النشر وائل للنشر والتوزيع  
عمان,الأردن.

6.. عبد الرحمان بن أحمد هيجان, ( 1998 ) ضغوط العمل,منهج شامل لدراسة الضغوط ومصادر ها  
ونتاؤها وكيفية ادارتها,معهد الادارة العامة, الرياض.

7. عبد القادر حنفي واخرون, ( 2002 ),محاضرات التنظيم,مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية,ط1

8. عبد الرحمان العيسوي,موسوعة كتب علم النفس الحديث سيكولوجيا العمل والعمال,كلية  
الاداب,جامعة الاسكندرية,دار الراتب الجامعية.

9. علي حمدي ( 2002 ),سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل,المكتبة الجامعية,ط2, مصر.

10. فاروق عبد الفليت,السيد عبد المجيد, 2009 ,السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية,ط 2,دار  
المسيرة للنشر والتوزيع, عمان ,الأردن.

11. فرج عبد القادر طه ( 2001 ),علم النفسي الصناعي والتنظيمي,ط 9,دار القباء للنشر  
والتوزيع,القاهرة,مصر.

12. لو كيا الهاشمي,بن زوال فتيحة, ( 2006 ),الاجهاد, مخبر التطبيقات النفسية والتربوية,دار الهدى  
للطباعة والنشر والتوزيع,عين مليلة,الجزائر.

13. ماجد بهاء الدين السيد عبيد, ( 2008 ) الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية,دار  
الصفاء للنشر والتوزيع,عمان,الأردن.

14. محمد اسماعيل بلال, ( 2005 ), السلوك التنظيمي بين النظري والتطبيقي,ط 1,جامعة الأزارطة,بدون  
ذكر البلد,

15. محمد مرعي مرعي, ( 1999 ) أسس ادارة الموارد البشرية,النظرية والتطبيق,ط 1,دار الرضا



للنشر، دمشق، سوريا.

. . 16 منى عبد الحليم، ( 2009 )مدخل الى الصحة النفسية في المجال الرياضي، مفاهيم

وتطبيقات، ط 1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر.

. 19 محمود سليمان العميان، ( 2005 )السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل

للنشر، عمان، الأردن. ,

. 20 محمود فتحي عكاشة، ( 1999 ) علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الاسكندرية.

. 21 محمد حسن محمد حمادات، ( 2007 ) السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات

التربوية، دار حامد للنشر، عمان، الأردن.. ,

. 22 نصر الله حنا، ( 2001 )، ادارة الموارد البشرية، دار زهران، عمان، الأردن.

## ب) الرسائل والأطروحات:

1. حنان قوراري، (2014-2015)، الضغوط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة

العمومية، رسالة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة

محمد خيضر، بسكرة.

2. سلامة باهي، (2007)، مصادر الضغوط المهنية والاضرابات السايكوسوماتية، لدى مدرسي

المراحل الثلاث، أطروحة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر العاصمة.

3. مريم عثمان، (2009-2010) الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية

المدنية، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الاخوة

رسالة منتوري، قسنطينة.

شارف مليكة خوجة, (2010-2011), مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين, ماجستير في

علم النفس المدرسي, كلية الاداب والعلوم الانسانية, جامعة تيزي وزو.

5. ابراهيم بن حمد البدر, (2006), المناخ التنظيمي وعلاقته بضغوط العمل, رسالة ماجستير

غير منشورة, جامعة الملك سعود, قسم العلوم الادارية,

6. يوسف العجايلية, (2014-2015), مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة النفسية وسبل مواجهتها

في المصالح الاستعجالية, رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم, كلية العلوم

الانسانية والاجتماعية, جامعة محمد خيضر, بسكرة.

7. عبد القادر سعيد بنات, (2009), ضغوط العمل وأثرها على الأداء لدى الموظفين, رسالة لنيل شهادة

ماجستير, ادارة الأعمال, الجامعة الاسلامية, غزة, فلسطين,

### (ج)المذكرات:

1. محمد سروري بن عودة, بوشريط فاطيمة (2012, 2013), الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى

عمال المستشفى, مذكرة ليسانس في علم النفس العمل والتنظيم, معهد العلوم الانسانية

والاجتماعية, المركز الجامعي غليزان.

2. عماد الكحلون, نصر الكحلون, الضغوط المدرسية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى المعلمين

بالمرحلة الاساسية, مذكرة الدراسات العليا بجامعة الأقصى, فلسطين.

3. مختار الحاجه, حميدة هوارية, (2015-2016), الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى

أساتذة التعليم الابتدائي, مذكرة ماستر ارشاد وتوجيه مدرسي ومهني, معهد العلوم الانسانية

والاجتماعية, المركز الجامعي غليزان.

## د)المجالات:

1)فائق فوزي عبد الخالق,(1996), ضغوط العمل,مجلة افاق اقتصادية,الامارات, المجلد17,العدد67

## ه)المعاجم:

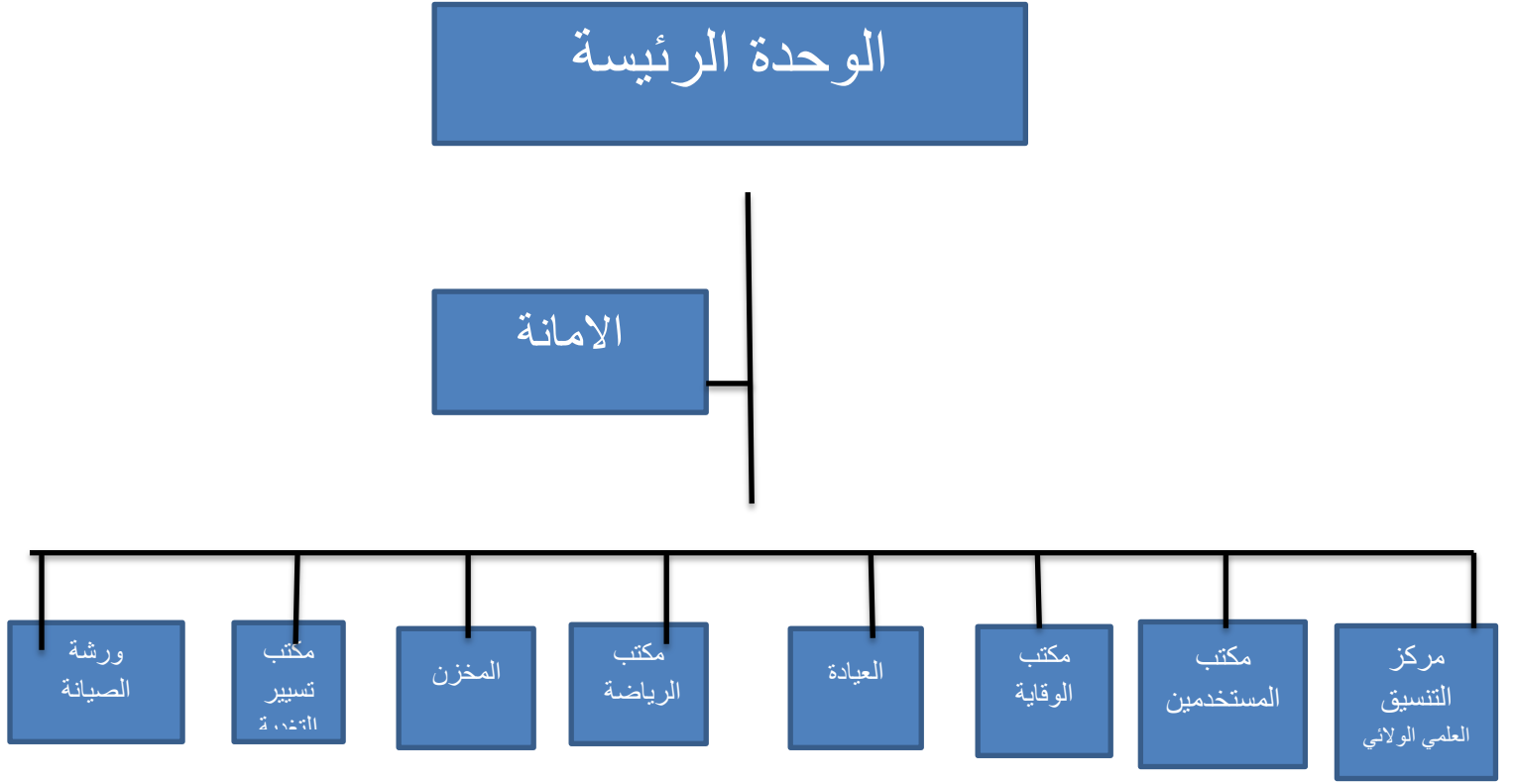
1)حسن شحاتة,زينب النجار,(2003), معجم المصطلحات التربويةوالنفسية,الدار المصريةالبنانية,لبنان.

2)عمار الطيب كشرود,(1994), معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيم والادارة,(انجليزي,

عربي), ليبيا,دار الكتاب الوطنية. ,

# قائمة الملاحق

## الملحق رقم 1



الهيكل التنظيمي: الخاص بالمرافق الموجودة على مستوى الوحدة الرئيسية للحماية المدنية

لولاية غليزان.

## الملحق رقم 2

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بن أحمد وهران 2

قسم علم النفس والارطفونيا

السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم

بسم الله الرحمن الرحيم

أولا :التعليمات

المقياس الذي أمام أيديكم صمم خصيصا,للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي,والذي أعده الباحثين لاتمام شهادة الماستر في العمل والتنظيم حول موضوع"الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية" حيث يحتوي هذا المقياس على مجموعة من الأسئلة يرجى منكم الاجابة عنها وفقا تصوراتكم,بوضع علامة (X) أمام الاجابة المناسبة.  
علما أن اجابتم سوف تحاط بالسرية التامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.  
وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

1. السن :

2. الحالة الاجتماعية:متزوج  اعزب  ارمل  مطلق

3. المؤهل العلمي:أقل من بكالوريا  بكالوريا  ليسانس  ماستر

4. عدد سنوات العمل :

الرقم	الفقرات	غالبا	احيانا	ابدا
1	هل وقت العمل يمنح لك بأداء كل ما مطلوب منك؟			
2	هل تشعر بالتعب والارهاق لكثرة ما يطلب منك؟			
3	هل الأعمال مكلف بها مبهمة؟			
4	هل هناك ارهاق أثناء الدوام؟			
5	هل تعاني من توتر الأعصاب خلال عملك؟			
6	هل تعاني من سوء الاضاءة في العمل؟			
7	هل تعاني من كثرة الضجيج في العمل؟			
8	هل نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل؟			
9	هل كثيرا ما يتوقف العمل بسبب نقص الاحتياجات المطلوبة؟			
10	هل التجهيزات والامكانيات غير ملائمة لطبيعة عملك؟			
11	هل يطلب منك أعمال متعددة من رئيسك؟			
12	هل يطلب منك القيام بأعمال تتناقض والمبادئ العامة؟			
13	هل يتدخل المسؤولون في عملك بشكل كبير؟			
14	هل تتعامل مع أكثر من مجموعة عمل؟			
15	هل يتم منحك فرص لتحمل مسؤوليات تتناسب مع قدراتك؟			
16	هل الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتك ومهاراتك؟			
17	هل الوظيفة الحالية تتناقض مع مؤهلاتك الشخصية والعلمية و المهنية؟			
18	هل تشعر بأنك في مكان عمل غير مناسب؟			
19	هل تمتلك طاقة غير مستفاد منها في العمل؟			
20	هل طاقتك تسمح لك بالقيام بأعمال صعبة من أعمالك الحالية؟			
21	هل تلتزم بواجبتك المنظمة لعملك؟			
22	هل تراعي الوقت المطلوب لانجاز الأعمال المكلفة بها؟			
23	هل تحرص على تحسين مستوى أداءك؟			

			هل تخطط جيدا لأعمال قبل تنفيذها؟	24
			هل تنفذ الأعمال المطلوبة منك بكفاءة عالية؟	25
			هل تعتمد على ذاتك في انجاز الأعمال؟	26
			هل تفضل انجاز المهام من خلال فرق العمل؟	27
			هل تواجه مشكلات تعيق أداءك الوظيفي؟	28
			هل تتعرف على احتياجات الأفراد ومشاكلهم؟	29
			هل تهتم بمظهرك العام أمام الأفراد؟	30
			هل تلتزم بأوقات الدوام الرسمي؟	31
			هل تنجز أعمالك بدقة ووقت محدود؟	32
			هل أنت قادر على التكيف وانجاز الأعمال في حالة طارئة؟	33
			هل أنت قادر على الحوار وادارة النقاش مع الزملاء؟	34
			هل تدخل الآخرين يتيح لك أداء بأسلوب سليم؟	35
			هل تنقصك مهارات والمعارف اللازمة لأداء عملك؟	36
			هل هناك اختلاف بينكم في الأداء؟	37
			هل تقيم أداءك في العمل مقارنة بزملاءك؟	38
			هل تقوم بتنظيم أعباء عملك يوميا؟	39
			هل أنت قادر على قيام بأعمال اضافية أخرى تناسب أداءك؟	40