

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران 02: محمد بن أحمد

كلية العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي
للعاملين في المؤسسة

مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع

تخصص : العمل و التنظيم

اشراف الاستاذ:

اعداد الطالبين :

مهدي سويح

فزازي خولة حفيظة

دحموني يحيى

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم و لقب الاستاذ
رئيسا	جامعة وهران 02 محمد بن أحمد	مهدي سويح
مناقشا	جامعة وهران 02 محمد بن أحمد	اميمة محمودي
مناقشا	جامعة وهران 02 محمد بن أحمد	لقرع خيرة ايمان

السنة الدراسية:

2021/2020

الفهرس

- الشكر والتقدير
- الاهداء
- ملخص الدراسة
- المقدمة 1

○ الفصل الاول: منهجية الدراسة

- منهجية الدراسة 3
- الاشكالية..... 7
- الفرضية..... 8
- اهميه الدراسة..... 9
- اهداف الدراسة..... 10
- اسباب اختيار الموضوع..... 11
- تحديد المفاهيم..... 12
- منهج الدراسة..... 14
- خطوات الدراسة..... 15
- الدراسة السابقة..... 16

○ الفصل الثاني: ضغوط العمل و الأداء الوظيفي

- الجانب النظري:..... 17
- تمهيد الفصل..... 20

- المبحث الاول: لضغوط العمل.
- ماهية ضغوط العمل.....21
- طبيعة ضغوط العمل.....23
- انواع ضغوط العمل.....26
- مصادر ضغوط العمل.....29
- مراحل ضغوط العمل.....34
- اثار ضغوط العمل.....37
- اساليب مواجهة الضغوط العمل.....41
- مبحث الثاني : الاداء الوظيفي
- مفهوم الاداء الوظيفي.....47
- أهمية الاداء الوظيفي.....49
- انواع الاداء الوظيفي.....50
- العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي.....52
- أبعاد الاداء الوظيفي.....54
- مشكلات تقييم الاداء الوظيفي.....55
- اجراءات تحسين الاداء الوظيفي.....58
- العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي.....61
- خلاصة الفهرس.....64
- الجانب التطبيقي :

○ الفصل الثالث : دراسة ميدانية

● المبحث الاول: الاطار المنهجي للدراسة.

- اسئلة فرعية.....68
- الفرضيات..... 68
- اهداف الدراسات..... 68
- تحديد مجال الدراسة 69
- المنهج والادوات في الدراسة.....70
- تسهيلات وصعوبات الدراسة.....71
- تحديد مفاهيم الدراسة.....72
- الدراسات السابقة.....73

● المبحث الثاني:دراسة لمؤسسة ناشكو

- تقديم البحري..... 75
- انشطه ومهام مؤسسة ناشكو..... 76
- فروع الجهوية لمؤسسة 76
- الهيكل التنظيمي لناشكو..... 77
- عرض البيانات..... 86
- المهام التي قمنا بها.....86
- نتائج الدراسة.....87
- اساليب تحليل البيانات.....87

- نتائج الدراسة.....87.....
- نتائج الفرضية الفرعية.....87
- نتائج الفرضيات العامة.....88.....
- خاتمة.....90
- قائمة المصادر والمراجع.....123.....
- الملاحق.....129

الفصل الأول: منهجية الدراسة

- الاشكالية.
- الفرضيات.
- أهمية الدراسة.
- أسباب اختيار الموضوع.
- تحديد المفاهيم.
- منهج الدراسة.
- خطوات الدراسة.
- الدراسات السابقة.

الإشكالية:

لقي موضوع ضغوط العمل الدهنية اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة لماله من انعكاسات سلبية على سلوك الافراد واتجاهتهم ورضاهم في العمل، وهذه الضغوط تجعل الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على حالتهم الشخصية، النفسية. وتعد ضغوط العمل من المشاكل التي تواجه الأفراد عموما لا سيما فئة العمال الذين يتعرضون لضغوط العمل المرتبطة بالمسؤولية والانضباط و الوقت.

ومن هنا تطرح الإشكالية التالية:

- ماهي مصادر و اسباب ضغط العمل على العاملين.
- ماهي آثار الضغط على العمال والمؤسسة . وكيفية معالجة هذه الضغوط
- كيف يؤثر الضغط على العامل والمؤسسة.

الفرضيات:

- 1- يؤثر ضغط العمل سلبا على الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة .
- 2- هناك فروق ذات دلالة احصائية حول اثر ضغط العمل على الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة حيب المتغيرات مثل الجنس و السن

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراسة هذا الموضوع باعتباره احد المواضيع الشائعة فيعدة مجالات واستولى على اهتمام الكثير من الباحثين خاصة قي المؤسسات الاقتصادية ومنها مؤسسة NASHCO للتسويق البحري حيث أن العاملين في هذه المؤسسة يتعرضون للكثير من ضغوطات العمل.

1. التعرف على ضغوط العمل بصفة عامة.

2. التطراً لمصادر واسباب الضغوط ومعرفة نوعها.

3. تحديد الآثار التي تخلقها ضغوطات العمل على العامل و المؤسسة.

4. معرفة كيفية التخلص واجتتاب ضغوطات العمل.

أهداف الدراسة:

لكل بحث علمي اهداف مسطرة يسعى الباحث الى كشفها وتحقيقها.

تتمثل أهداف البحث في الكشف عن:

1. التعرف على ضغوط العمل في المؤسسة كمؤسسة NASHCO للتسويق البحري.
2. معرفة مستوى الضغوطات داخل هذه المؤسسة.
3. معرفة اسباب ضغوط العمل.
4. ماهي استراتيجيات التعامل مع هذه الضغوط داخل هذه المؤسسة.
5. ماهو الأداء الوظيفي داخل المؤسسة .
6. التعرف على المؤسسة.

اسباب اختيار الموضوع:

ضغوطات العمل في المؤسسة هي من المواضيع المهمة التي تتواجد في حياتنا اليومية.

ومناسبات اختياري لهذا الموضوع نذكر منها:

اسباب موضوعية:

- لأن ضغوطات العمل في المؤسسة تعد ظاهرة تمس كل المؤسسات العامة و الخاصة.
- لانه من المواضيع الجديرة بدراستها.
- لأنه يمس جميع مستويات العمال داخل المؤسسة.

اسباب ذاتية:

- فضول معرفة ضغوط العمل داخل المؤسسة (NASHCO).
- لوجود الكثير من الدراسات السابقة و المراجع في هذا الموضوع (ضغوطات العمل في المؤسسة).
- سهولة التبرص في سمك هذا الموضوع داخل المؤسسة.

تحديد المفاهيم:

1. الضغط: stress

مشتق من الفعل الاتيتي stingers و الضيق وهي الأزمات التي يمر بها الشخص في حياته حيث يري البعض انها تغيرات داخلية وخارجية.

2. ضغط اجتماعي:

هو الضغط الذي ينبع من علاقات الشخص مع الآخرين وينشأ الضغط عندما يقوم شخص ما بتقييم الحالة. لا يجب بالضرورة ان يحدث حدث يتجاوز القدرة على التأقلم لكي يواجه المرء ضغوطا.

3. العمل:

يتم تعريف العمل في علم الاجتماع على انه تنفيذ المهام التي تتطوي على اتفاقات الجهد العقلي و البدني وهدفه هو انتاج السلع و الخدمات التي يتم مقابل اجر او راتب منتضم، العمل هو اساس الاقتصاد.

4. المؤسسة:

المؤسسة هي منظمة تم تاسيسها من أجل تحقيق نوع من الأعمال وهي تسعى الى تحقيق هدف ما مثل تقديم الخدمات وفقا لمعايير تنظيمية خاصة في مجال عملها.

5. العامل:

هو الشخص الذي يمل ويؤدي نشاط يدوي ويأخذ اجرا ماديا عل عمله في المنشأة أو المشروع الاقتصادي، وهو احد عناصر او عوامل الانتاج.

-
1. شحاتة حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية، دار المصرية اللبنانية ، لبنان 203 ص 208.
 2. Site : <https://ar.m.wikipedia.org>
 3. /Site : <https://eferrit.com> علم اجتماع العمل
 4. Institution, business dictionary , retrieved edited 24-02-2017
 5. القاموس الاقتصادي، حسن النشطي، مطبعة الادارة المحلية ، بغداد 1977

منهج الدراسة :

في هذا الباب نتطرق الى منهج المستخدم في الدراسة والمجتمع و عينة الدراسة و الإدارة المستخدم.

استخدمنا في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي حيث انه المنهج الذي يدرس ظاهرة او حادثة او قضية موجودة حاليا يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن اسئلة البحث و حاولنا من خلال البحث وصل الظاهرة "ظغوط العمل في المؤسسة "

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من العمال داخل المؤسسة ناشكو nashco للتسويق البحري- وهران

ادارة الدراسة :

تم إعداد الاستمارة حول "ظغوط العمل في المؤسسة" تتكون هذه الاستمارة من محورين اساسيين

المحور الاول:

و نجد فيه البيانات الشخصية من البحوث (الجنس, السن, الحالة المدنية....)

المحور الثاني :

تتكون من اسئلة مقلقة تتمحور حول : بيانات عامة.

- الاجر و الحوافز.
- تأثير ظغوط على العامل.
- تأثر العامل و المؤسسة.
- معرفة ان كان المبحوث من يعانون من هذه الضغوط.

خطوات الدراسة:

تطرقنا من خلال هذه الدراسة الى مختلف الجوانب المحيطة بالموضوع (ظغوطات العمل في المؤسسة) حيث يحتوي على ثلاث جوانب (تمهيدي ،نظري ،تطبيقي)

حيث تطرق الفصل الاول الى توضيح اشكالية البحث و فرضياته و اهميته و اهدافه و مصطلحاته، كما سيتم التطرق بها بالمنهج المستخدم و الدراسات السابقة التي لها صلة بصلب الموضوع و في الفصل الثاني (النظري) تعرض الى الادبيات النظرية التي تمثلت في التعريف و اسباب و انواع و طرق المعالجة خاصة بظغوطات العمل في المؤسسة و الجزء الثاني منه يتمحور على المؤسسة و الاداء الوظيفي

اما الفصل الثالث (التطبيقي) وهو يعتبر فصل مكمل للدراسة النظرية باعتباره دراسة ميزانية حيث من خلاله دراستنا مؤسسة Nashco التسويق البحري من كل جوانبها حيث تم تقديم العمال استمارة للاستجاب عليها و تحليلها و مناقشتها عن طريق استعمال spss

الدراسات السابقة

تعد الدرايات السابقة منطلقا هاما غي البحوث الاجتماعية ميدانية كانت ام نظرية لانها بمثابة الحجر الاساس الذي ترتكز عليه اي دراسة في بدايتها و اساس التحليل الذي تنتهي به الدراسة في خاتمة المطاف.

ولعل بواذر دراسة موضوع الرضا الوظيفي بدات بظهور حركة الادارة العلمية.

1. دراسة العمري 1992 بعنوان " بناء نموذج سببي لدراسة تاثير كل من الولاء التنظيمي و

الرضا الوظيفي و ضغوط العمل على الاداء الوظيفي و الفعالية التنظيمية. "

2. استهدفت هذه الدراسة اختبار نموذج سببي لدراسة تاثير كل من بناء نموذج سببي لدراسة

تاثير كل من الولاء التنظيمي و ضغوط العمل على الاداء الوظيفي

3. دراسة السلوم 2002 بعنوان " عوامل ضغوط العمل التنظيمية و علاقتها بالرضا الوظيفي

للمشرفات الاداريات. "

4. دراست اليكس 2004 بعنوان ضغوط العمل و تاثيرها على الاداء الوظيفي "

5. دراسة خليفات و مطارذة 2010 بعنوان " اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي

الجانِب

النظري

الفصل الثاني:

ضغوط العمل و الاداء الوظيفي

المبحث الاول : ضغوط العمل

تمهيد

- اولا: ماهي ضغوط العمل.
- ثانيا: طبيعة ضغوط العمل .
- ثالثا: انواع ضغوط العمل.
- رابعا: مصادر ضغوط العمل.
- خامسا: مراحل ضغوط العمل.
- سادسا: آثار ضغوط العمل.
- سابعا: أساليب مواجهة ضغوطات العمل.

خاتمة

ماهية ضغوط العمل:

عندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الانسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل، وكان هذا العمل ولا يزال مصدرا للشقاء وذلك مصداقا لقوله تعالى «:لقد خلقنا الانسان في كبد». وقد ترتب عن هذا العمل و ما صحبه من شقاء مواجهة الانسان للعديد من المخاطر و التحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط حيث استطاع الانسان ان يتكيف مع بعضها البعض. خلال القرنين الثامن والتاسع عشر أصبح يشير الى القوة و الضغط او التوتر(1).

مفهوم ضغوط العمل:

ان من اهم المشكلات التي يواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة و ضغوط العمل بصفة خاصة في محاولة التوصل الى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط.

التعريف اللغوي:

- **الضغط stress**: مشتق من الفعل الاتيني stingers الذي يعني ضيق شدة. ومنه اخذ الفعل الفرنسي etrinder بمعنى : طوق ذراعيه وجسمه مؤديا الى الاختناق الذي يسالقلق. (2)
- **الضغط**: القهر الاضطراب و الضغط و الضغط بمعنى الشدة و المشقة. (3)

-
1. عثمان مريم، الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الانجاز لدى اعوان الحماية المدنية رسالة ماجيستر كلية العلو الانسانية و الاجتماعية جامعة الاخوة منتوريقسنطنة 2009 2010 ص 18.
 2. شحاتة حسن، زينب النجار معجم المصطلحات التربوية و التغية الدار المصرية اللبنانية. لبنان 2003ص208.
 3. فتيحة بن زوال، العنف كمظهر من مظاهر الاجهاد. العنف و المجتمع مداخل معرفية متعددة. اعمال الملقى الدولي الأول. مارس 2001 جامعة محمد حيضر-بسكرة- دار الهدى للطباعة و النشر الجزائر ص 445.

التعريف الاصطلاحي:

يعرفه لازروسوكوهين **lazarus et cohen** على أنه الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفيسيولوجي و المعرفي و السلوكي .

ويعرف الضغط بأنه يشير الى أي شئ من شأنه ان يؤدي الى استجابة انفعالية حادة و مستمرة.

ويعرف **caplan** و اخرون ضغط العمل بأنه اية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد، ووفقا لتعريف **cooper et marshal** يقصد بالضغط الوظيفية (مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل: غموض الدور، صراع الدور ، أحوال العمل البيئية و الأعباء الزائدة . و التي لها علاقة باداء عمل معين). (1)

كما يعرف **Middlemist et hill** 1988 بأنها تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد، و يترتب عنها الاجهاد النفسي و الجسماني لهذا الفرد . (2)

ويعرف **lutans** 1985 الضغوط بأنها استجابة الجسم لمجموعة من المواقف و المتغيرات البيئية والتي يترتب عنها العديد من الانحرافات و الآثار السلوكية للعاملين في المنظمة. (3)

ويعرف سلاي **selye** الضغوط بأنها : امل في التكيف، و الضغوط هي عبارة عن تجارب غير محمية يسعى الفرد الى منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى للتناهيها.

اما فاروق عبد العلي فيعرف ضغوط العمل على أنها اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد ، و يؤدي هذا الاختلال الى انخفاض مستوى الرضا تاوظيفي و ضعف الأداء و انخفاض مستوى الفعالية . (4)

طبيعة ضغوط العمل

في الحقيقة لا نستطيع التحدث عن الضغوط الا من خلال تحديدنا لها كمصادر المثيرات يدركها الفرد على انها تهديدات له، و كلما ركزنا على الضغوط في حقيقتها و طبيعتها الا و نجد سلسلة من المصطلحات الشبيهة بها و يجب علينا تحديدها، فهي مرتبطة او متداخلة معها من ذلك نجد: القلق، التوتر، الاكتئاب، الاجتهاد .

القلق: مجموعة اعراض متداخلة نتيجة الخوف و التوتر من توقع خطر قادم، غالبا مصدره غير معلوم و حقيقته غير مدركة و من ثم قد يكون الخطر علامة على الضغوط. (1)

التوتر: الذي هو ظاهرة تصاحب كل نشاط او فعل عصبي ضد الفرد، و يعرف عموما بانه حالة يكون فيها الجسم مهددا باختلال التوازن نتيجة عوامل مختلفة اجتماعية، مالية، نفسية. (2)

و بالتالي فكل عامل قادر على الاخلال بهذا التوازن مثلا لانفعالات و الامراض و التي ينتج عنها التوتر و عليها التوتر ظاهرة ناتجة عن الضغوط بمختلف مصادرها.

الاكتئاب: فيعرفه "فرويد" انه حالة انفعالية وجدانية تتميز بالحسرة و الخوف و الحزن و خيبة الامل. (3)

و بهذا فالالاكتئاب هو رد فعل النفس ازاء حالة الشدة او حرمان الناجمين عن حادث مفاجئ كخسارة او مصيبة و هذا كله يخلق مزاجا يسمى " الكآبة " و عليه فالالاكتئاب مزاج ناتج لوجود ضغوط معكرة لصفو و اتزان الفرد. (4)

1. عبد الحكم أحمد الخزامى، آفة العصر ضغوط العمل و الحياة. طمكتبة ابن سينا .د.س. ص16

2. المرجع نفسه ص16

3. جان ينجمان ستورا ، المرجع السابق ص 12

4. عبد الحكم أحمد خزامى مرجع سابق ص16

يمكن القول ان الفرد يعاني من الضغوط اذا تعرض للضغوط بطريقة أو بأخرى.

هذا عن المصطلحات المتداخلة مع الضغوط ، و اذا عدنا الى طبيعة ضغوط العمل، و التي من خلالها نستطيع فهم حقيقة مصادرها و التي سنبينها فيما بعد، يمكن تصنيفها من خلال مفاهيم الباحثين عن النحو التالي: (1)

1. الطبيعة الذاتية للضغوط:

فهنا اصحاب هذا الاتجاه يتعاملون معالضغوط باعتبارها ردود أفعال البدنية و السلوكية التي تصدر عن الفرد نتيجة لتعرضه لمثيرات معينة، و من اصحاب هذا الاتجاه (سيلي)الذي ارجع طبيعة الضغوط الى استجابة غير محددة لطبيعة للمتطلبات المفروضة على الفرد.

2. الطبيعة البيئية للضغوط:

يتعامل هذا الاتجاه مع الضغوط باعتبارها مجموعة عناصر و مثيرات و القوى البيئية التي تؤثر على الفرد ، و من اصحاب هذا الرأي(مانس)الذي جعل الضغوط قوة خارجية تؤثر على النظام سواء كان فردا او منظمة، و ايضا ما ذهب اليه العالم "مارشال" الذي عدها مجموعة من العوامل البيئية السلبية مثل:غموض الدور، ظروف العمل،" عبئ العمل الزائد.

3. الطبيعة المتكاملة للضغوط(ذاتية و بيئية):

و نجد ان هذا الاتجاه يعتبرها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية الفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة بالفرد و يمثل هذا الرأي الكثير من الباحثين من بينهم "مارجوس" حيث عدها حالة تنتج من التعامل بين الظروف الموجودة في العمل و خصائص العامل.

كما قدم كل من " سير و نيومان "بعد مراجعة واسعة للكتابات في الموضوع.

هذا المفهوم لطبيعة ضغوط العمل المتكامل بقولهما " : ان ضغوط العمل عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين فتحدث تغييرا في الحالة البدنية او نفسية للفرد و تدفعه الى تصرف بدني او عقلي غير معتاد. (2)

ومما سبق نستنتج ان مفهوم و طبيعة ضغوط العمل تركز على الأبعاد التالية:

ان الضغوط التي يشعر بها الفرد تكون ناتجة عن مواقف سلبية (وجود معوقاتاو مطالب) و قد تكون ناتجة عن مواقف ايجابية (وجود فرص معينة)

الضغوط في حد ذاتها ليست حالة سيئة،بينما تناقش اعتياديا في سياق سلبي لكن هناك ايجابيات للضغوط فهي المجددة الطاقة الانسانية حيث تكون تتضمن احتمالا للربح.

ترتبط الضغوط اعتياديا بالمحددات و المتطلبات الاولى تمنع القيام بما هو مرغوب به و ثانيا تشير الى خسارة شيء مرغوب به.

ان تفاعل العوامل الذاتية الشخصية للعامل مع العوامل التنظيمية و البيئة الخارجية تحدد طبيعة ادراك الضغوط كفرص أو قيود وكذلك مقدار هذه الضغوط.

ان اختلاف إدراك العاملين كمصادر ضغوط العمل يتبعه اختلافات فردية في ردود فعلهم اتجاه اعمالهم بالرضا أو عدمه. (3)

1. عبد الغفار حنفي و آخرون ، محاضرات في سلوك تنظيمي ط : 1مكتبة و طبعة الاشعاع الفنية مصر 2002 ص181- 182.

2. عبد الغفار حنفيو آخرون المرجع السابق ص 182.

فاروق السيد عثمان ، القلق و ادارة الضغوط النفسية، ط1 ، القاهرة ، دار الفكر العربي سنة 2001 ص 99

انواع ضغوط العمل:

هناك انواع متعددة لتطوير العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها(1): معايير الاثر معيار الشدة ومعيار المصدر.

1. وفقمعايير الأثر: وفقه هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

- **الضغوط الإيجابية:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة بالنسبة للموارد البشرية تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعية وتحسين اداء ومن تم تحقيق النجاح.

اما بالنسبة للمؤسسة فان الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة لرفع من حيوية ، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، هو ما ينعكس في الاخير بالإيجاب على كميته و جوده الانتاج.

- **الضغوط السلبية:** وهي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاسات سلبية على المورد البشري للمؤسسة حيث تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق وتشاؤم من المستقبل اما بالنسبة للمؤسسة فان الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية وكذا حوادث العملو الشرب الوظيفي...الخ

2. وفق معيار الشدة:

وقال هذا المعيار نجد ثلاثة انواع من الضغوط وهي الضغوط البسيطة الضغوط المتوسطة الضغوط الشديدة.

- **الضغوط البسيطة:** التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق وساعات وهي عبارة عن تلك الاحداث البسيطة يتعرض لها المورد البشري في العمل وخارجه.
 - **الضغوط المتوسطة:** هي تلك الضغوط التي تستمر من ساعات الى ايام فتره العمل الإضافية، زياره شخص غير مرغوب فيه...الخ.
 - **الضغوط شديدة:** هي تلك الضغوط التي تستمر الى وقت طويل فقد تصل الى اشهر وسنوات مثال ذلك الفصل من العمل غياب شخص من العائلة...الخ.
3. **وفق معيار المصدر:** هناك نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل ومن بين هذه التصنيفات نجد:
- **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمه مثلا ضعف الإضاءة والضوضاء.
 - **ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية:** هي تلك الضغوط الناتجة عن تفاعلات اجتماعية ما بين المورد البشري داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي تحدث بين الافراد والجماعات خلاف مع رئيس مباشرة....الخ.
 - **ضغوط ناتجة عن نظام الشخص للمورد البشري:** هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثل اختلاف الجنس الفرق الديانة.(2)

-
1. محمد قاسم القيروني، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الانساني، فردي و الجماعي في المنظمات الاعمال، دار وائل لنشر و التوزيع، الاردن الطبعة الخامسة 2009 ص 146.
 2. محمود سليمان العميان، مرجع سبق ذكره ص 162-164.

حاول الباحثون في معظم الضغوط تقسيم هذه الأخيرة الى انواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة كما ذكرنا من قبل.

تصنف الضغوط الى نوعين هما: ضغوط ايجابية واخرى سلبية وقد ميزها هانز سيلبيsely بنوعين هما:

- **ضغط ايجابي:** و هذا يعد حافز يدفع الفرد نحو الاداء الافضل ويساعده على الابداع وتنمية الثقة بالنفس.
- **ضغط سلبي:** وهو الصورة المدمرة للضغوط يؤدي الى اختلال وظيفي في تكيف الكائن حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية وهذا ما يؤدي الى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية والنفسية الامر الذي يؤدي الى ضعف الاداء.

بالإضافة الى التصنيف السابق هناك تصنيفات اخرى اهمها:

حسب معيار السبب:

- **الضغوط الأسرية:** التنافس الاسري الانفصال الوفاة...الخ.
- **ضغوط النقص:** نقص الممتلكات نقص الاصدقاء.
- **ضغوط العدوان:** سوء المعاملة من العائلة من الاقران.
- **ضغوط السيطرة:** التأديب العقاب العكسي.(1)

محمد صلاح الدين ابو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيم، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية

في قطاع غزة ، الجامعة الاسلامية غزة، كلية التجارة قسم ادارة الاعمال، رسالة ماجستير 2009 ص 12

مصادر ضغوط العمل:

ان الضغوط كما عرفت سابقا هي عبارة عن تجارب الفرد مع العديد من المواقف و المتطلبات فان ثمة

متطلبات عديدة يواجهها في حياته اليومية والتي تنتج عنها مصادر عديده للضغوط من بينها: (1)

1. المصادر التنظيمية:

يمكن فهم معرفة الضغط الناتج عن المصادر التنظيمية على اساس ثلاثة مستويات في اي منظمة وهي

: المستوى التنظيمي، المستوى الجماعي، المستوى الفردي.

• **المستوى التنظيمي:** اشارة اغلب الدراسات الى وجود علاقات متبادلة ومتعددة وسلبيه بين

عناصر ترطبت بالوظيفة مثل الراتب والمشكلات الصحية وقد دفعت هذه النتائج الى اجراء دراسة

دقيقة لعناصر كل وظيفة على حدى مثل التنوع وحرية اتخاذ القرارات وعلاقتها بنتائج المترتبة

عن الضغط.

• **المستوى الجماعي:** من الممكن ان يتأثر الاداء الفردي والتنظيمي بالعلاقات داخل الجماعات

فهناك عدد من العوامل تعتبر عناصر فاعلة في الضغوط وتشمل عدم التحديد الدقيق للأدوار

ونشاطات الجماعة التي تولد الضغوط بين الافراد، صراع داخل الجماعة و عدم اتفاق حول قيادة

الجماعة.

1. صلاح الدين محمد عبد الباقي السلوك الفعال في المنظمات الطبعة 1 الدار الجامعية الاسكندرية 1992 ص 184

- **المستوى الفردي:** تعد كثير من العوامل المذكورة سابقا للضغط على المستوى الفردي ويمكن

حصر المصادر التنظيمية في النقاط التالية:

- خصائص العمل المادية .
- الغموض الوظيفي.
- جمل العمل الزائدة.
- ثقافة وقيم العمل السائدة
- الهيكل التنظيمي.

2. المصادر الشخصية: (1)

تختلف المصادر الشخصية بوضوح عن تلك المصادر اللازمة للوظيفة او شخصية الفرد وهي في الواقع

عوامل في حياة الفرد يمكن أن تولد الضغط و قد تسبب الاحداث التي تؤثر في اسرة الفرد وعاداته

الاجتماعية وحياته الخاصة وهي تتمثل في نقاط :

- نمط الشخصية .
- التوافق بين الفرد والوظيفة.
- الدوافع شخصية والطموحات الوظيفية.
- مرحلة النمو الوظيفي.

1. رزاق بكرة ايمان، رعاشفاثرة، أثر الضغوط العمل على الاداء العاملين. دراسة حول حالة ؤمسسة الضرائب _ورقلة_

رسالة ليسانس أكاديمية جامعة قاصدي مرباحة ورقلة 2012_2013 ص 6_7

3. المصادر البيئية: (2)

من الممكن ان تكون للبيئة مؤثرات متعددة و شائعة سنجد منها مصادر داخل وخارج العمل.

تشمل المصادر الخارجية على سبيل المثال الحالة الاقتصادية العامة والاتجاهات التي يتم التنبؤ بها. يمكن ان يتسبب التدببب في الدفع الاقتصادي صعودا ونزولا للضغط النفسي، فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش.

اما المصادر الداخلية فقد تضاعف وتخفف من حدة الضغط، تولد عملية الدمج والضم المحتملة قلقا حول الوظائف مثلما تفعل تغيرات في مجال العاملين على ان التأثيرات الضاغطة للتقنية قد تتلاشى بمرور الوقت وقد تشمل البيئة الداخلية ايضا على مصادر اخرى للضغط ترطبت بالصحة والسلامة تقتضي الحوادث والمصانع وتتسبب في عدد غير محدود من اصابات كما ان هناك قلق حولت زايد اثار طويلة وقصيرة المدى.

2 نفس المرجع ص 6-7

4. الظروف الفيزيائية: (1)

تساهم ظروف العمل المريحة والخطيرة على الصحة في زيادة الشعور بالضغط لدى العمانيين الحرارة التي وضع الاضاءة الازدحام سوء تصميم الاماكن العمل كذلك مخاطر العمل كاحتمال التعرض لاصابات والحوادث والامراض المهنية الخطيرة.

1. الإضاءة:

تعتبر الإضاءة أيضا من مصادر الضغوط و يحضر الاثر السلبي الضاغط في حالة الإضاءة المتطرفة، حيث تؤدي الى مشكلات الصداع الناتج عن عدم تكيف العضلات لتتمكن من رؤية واضحة

2. الحرارة:

ان درجة الحرارة غير مناسبة في مكان العمل سواء بالارتفاع او الانخفاض تسبب ضيقا و تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفيزيولوجية للفرد مما يزيد الاحساس بالضيق ويسارع اليه التعب والملل ويقلل من كفاءة العمل.

1. قوراري حنان، الضغط المهني و علاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية- دراسة ميدانية على أطباء

الصحة العمومية - الدوسن، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة

2014- 2019 ص 48

3. الضوضاء:

تعتبر الضوضاء من المصادر الرئيسية لحدوث الضغط سواء تعلق الامر بشدته او بوقوعه بشكل مفاجئ وقد وجد ان الصوت من شأنه اثاره الجهاز العصبي وبالتالي زيادة افراز هرمون الادرينالين الذي يحدث اثناء الازمات كما يشكل التعرض لمستويات عالية من الصوت العالي مصدر للضيق والازعاج وربما فقدان السمع في حالة التعرض لمستوى اعلى من 75 ديسيبل.

فالضوضاء الزائدة ليست فقط مزعجة فقد تتسبب في اضرار نفسية وعضوية تصل الى تدمير حاسة السمع نهائيا.

كما يشير الدكتور احمد ماهر الى مجموعة من الاسباب المؤدية الى الشعور بالتوتر والقلق وضغوط

العمل منها: (1)

- صعوبة العمل.
- مشاكل الخضوع للسلطة.
- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم.
- التنافس على الموارد.
- صراع الادوار.
- اختلال العلاقات الشخصية داخل المحيط.
- عدم وضوح العمل والادوار.
- اختلال وظروف العمل المادية.

1. الدكتور احمد ماهر، مرجع سبق ذكره ص 40

مراحل ضغوط العمل:

ضغط العمل مثله مثل اي ظاهرة ادارية او مثل اي سلوك تنظيمي للفرد، يمر بعدة مراحل متعاقبة ومنتالية حتى تكتمل اركانه ويكمل تأثيره، ومنه فان دراسة هذه المراحل المتعاقبة ومعرفة خصائصها وظروف كل منها يساعد في تشخيصه في مراحل مبكرة قبل ان يستقل ويصبح من الصعب التعامل معه حيث يمر ضغط العمل بأربع مراحل اساسية هي:

1. مرحلة التعرض للضغط: (1)

يطلق عليها البعض مرحلة الانذار المبكر او مرحلة الاحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمؤثر معين سواء كان داخليا او خارجيا ويمكن القول بان هذا المؤثر ادى الى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عنها بعض المظاهر التي يمكن ان نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن اهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب.
- الارق.
- توتر الاعصاب.
- الضحك الهستيري.
- الاستهداف للحوادث.
- الحساسية للنقد .
- سوء الاستغلال للوقت.

1. د.فرحمويدي محمد. د . اشرف عبد العظيم أحمد، ضغوط العمل و علاقتها بالقيادة التربوية لدى عينة من مدرء المدارس بمدينة البيضاء ، موضوع البحث ' جامعة عمر المختار ، كلية الأدب ، كلية التربية ، 2014 ص 7.

2. مرحلة ردة الفعل (التعامل مع الضغوط): (1)

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي الى اثاره العمليات الدفاعية الجسم في محاولة التعامل مع هذه التغيرات، ويأخذ رد الفعل احدا الاتجاهين اما بالمواجهةflight والهروب flight وذلك في محاولة التغلب عليها، او الهروب والتخلص منها بسرعة و بذلك يعود الفرد الى حالة توازن واذا لم ينجح في ذلك ينتقل الى المرحلة التالية بحيث يكون قد تعرض بالفعل او اصيب بالضغوط.

3. مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف: (2)

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الاثار التي حدثت بالفعل ومقاومة اي تدهور او تطورات اضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، فاذا نجح في ذلك قد يستمر الامر عند هذا الحد، و تزداد فرص العودة الي حالة التوازن، اما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية.

4. مرحلة الانهاك: (3)

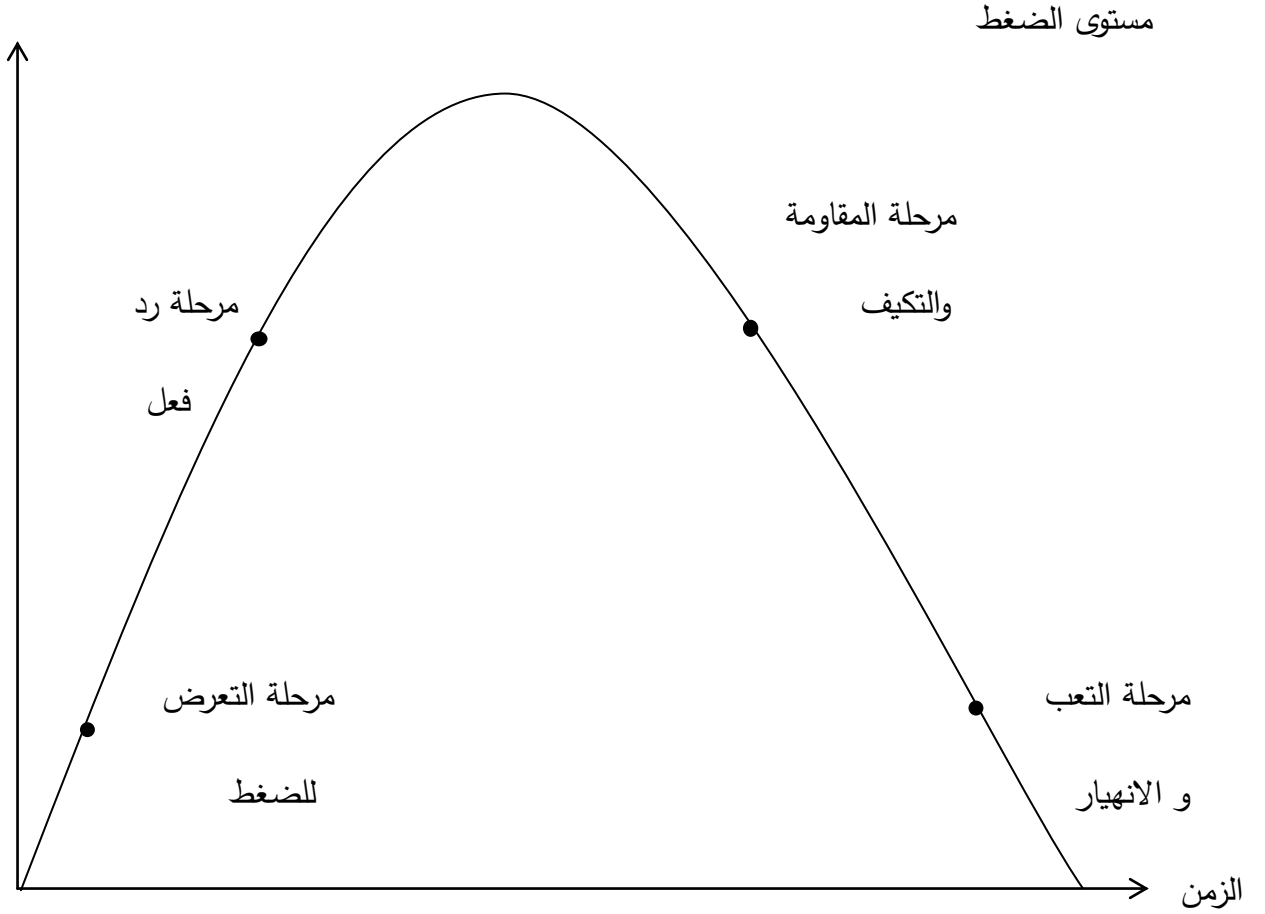
للأفراد طاقة محددة على المقاومةو بسبب استمرار الضغط و لمدة زمنية طويلة سيصاب على اثرها بالإنهاك بتكرار المقاومة ومحاولة التكيف وتظهر عليه بعض المظاهر النفسية والعفوية مثل التفكير في ترك العمل وانخفاض كبير في الدافعية وفي معدلات الاداء.

1. الدكتور محمد اسماعيل بلال، مرجع سبق ذكره ص 45.

2. نفس المرجع ص 45.

3. م.م حفصة عطا الله حسين، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي ، مرجع سبق ذكره، ص 181.

الشكل (7) : مراحل الضغوط الهنية (1)



(1) المصدر: براقوية امينة ، مرجع سبق ذكره ص 58

اثر ضغوط العمل:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من انواع الضغوط اثناء قيامه بعمله واذا استمرت وزادت عن القدر المعقول تركت اثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته وعلى المنظمة وهذا يعيق الطرفين لبلوغ اهدافهما المرجوة لكن هذا لا ينفي ان الضغوط يمكن ان تؤدي الى نتائج فعالة حيث ان المتق عليه ان وجود قدر معين من الضغوط يمكن ان يسهم في تحسين اداء الفرد.

(1) الاثار الايجابية لضغوط العمل:

- تحفز على العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- يزداد تفكير الفرد على العمل .
- ينظر الفرد الى عمله بتميز.
- المقدر على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- التركيز على نتائج العمل.

كما تضيف الامور التالية: (2)

تنمية الشعور بالرضا الوظيفي و الشعور بالإنجاز .

تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا او غير رسمي حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال و استخدامها بشكل فعال من اجل مواجهة هذه الضغوط.

1. الدكتور محمد سلمان العميان ،مرجع سبق ذكره ص 157.

2. العبودي فاتح ، مرجع سبق ذكره ص 67.

2) الاثار السلبية لضغوط العمل:

نميز بين نوعين من الاثار اثار: سلبية على الفرد و اثار سلبية على المنظمة.

1) اثار الضغوط على الفرد:

- اثار سلوكية: (1)الضغط المرتبط بالعمل يمكن ان يؤدي الى عدم الرضى عن العمل وفي الواقع فان عدم الرضى يعتبر النتيجة الايسر والاكثر وضوحا في التأثيرات السيكولوجية للضغطويظهر التأثير في مجالات سيكولوجية اخرى مثل الادمان على المخدرات والمسكنات، الحوادث الافراط في الاكل، الضحك بعصبية....
- اثار فسيولوجية: (2) تزايد نسبة جليكوز الدم زيادة ضربات القلب زيادة ضغط الدم جفاف الفم ارتفاع وانخفاض حرارة الجسم، الام الصدر والظهر، زيادة السكري الدم.

وقد اشارت الدراسات الى وجود علاقات كثيرة بين الضغوط العمل الشديدة وارتفاع ضغط الدم ومستوى الكوليسترول في الدم وهناك علاقة طرديه بين العمل ومرض السرطان

2) اثار الضغوط السلبية على المنظمة:

- يمكن ايجاز الاثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة في ما يلي: (3)
- زيادة التكاليف المالية (تكلفة تأخر عن العمل الغياب. توقف عن العمل ، تشغيل عمال اضافيين ، عطل الآلات واصلاحها تكلفة الفاقد من الموارد اثناء العمل)

1. عبد القادر سعيد بنات، مرجع سبق ذكره ص 37.

2. لمحايلية يوسف، مرجع سبق ذكره ص 97.

3. الدكتور محمود سليمان العميان ، مرجع سبق ذكره ص 167.

- تدني مستوى الانتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية .
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي.
- الغياب والتأخر عن العمل.
- ارتفاع معدل الشكوى والتظلمات.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقة بين افراد المنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض دور وتشويه المعلومات.
- الشعور بالفشل.
- التسرب الوظيفي (دورات العمل)

3. الاثار النفسية: وتتمثل في ما يلي: (1)

- الشعور بالضغط والقلق والحزن والرغبة في البكاء.
- الشعور باليأس والاحباط وعدم القدرة على التكيف.
- فقدان الصبر وسرعة الانزعاج والعدوانية.
- الملل والاحساس بالدنب وعدم الشعور بالأمان.
- عدم الاهتمام بالمظهر الخارجي واهمال الصحة وانخفاض تقدير الذات.
- الصعوبة في التفكير والتركيز واتخاذ القرارات .
- التعجل والتسارع في اداء المهام والاختفاق في اداء المهمة التي يقوم بها.

- سرعة التأثر والشعور بالإهمال من قبل الآخرين.
- عدم القدرة على الابتكار وتأجيل الأشياء دون سبب مقنع التعرض للأخطاء والحوادث بكثرة.
- عدم المرونة في التعامل و لاعقلانية وضعف الكفاءة و الانتاجية.

4. الآثار الاجتماعية: (2)

تؤدي ضغوط العمل الحادة الى الكثير من الآثار الاجتماعية السالبة منها الشعور بالاغتراب في العمل ويؤدي الفرد العمل بدون رغبة ، وفي مواقف اخرى دون مستوى الكفاءة والفاعلية المطلوبة.

(شبير : 2009:71)

ويرى الباحث ان دراسة ضغوط العمل في اي مؤسسة بكل الاحوال لها فوائد عديدة في وصفها مؤشرا حقيقيا لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلبا او ايجابا بتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وادائهم الوظيفي والتتميه، و تنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي ينتج من مستوى محدد مفيد من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.

1. الدكتور أحمد ماهر ، مرجع سبق ذكره ، ص 72

2. الباحث محمد حسن خميس ابو جمعة ، ضغوط العمل ، وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة ، بحث لاستكمال متطلبات الماجستير ،الجامعة الاسلامية غزة ' كلية التربية قسم اموال التربية 1433هـ/2012م ص 27.

اساليب مواجهة ضغوطاتالعمل: (1)

هناك مستويان رئيسيا نستطيع من خلالهما السيطرة على الضغوط وتحريرها بشكل ايجابي في خدمه المؤسسة وهما:

1. المستوى الفردي:

نستطيع تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة من اهمها:

1. التمارين الرياضية:

اثبتت الدراسات والابحاث ان الاشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل : المشي والركض والسباحة وركوب الدراجات وغيرها اقل عرضة للتوتر والضغوط.

2. الاسترخاء:

يؤدي الى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم تبطئ في عملية التنفس ويتم باتخاذ الوضع المريح واغماض العينين وتكون في مكان هادئ (وسيلة عقلية متكررة)

3. التأمل:

وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي وتفرغ الذهن والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط حيث يركز الفرد على صورة ذهنية في موقع هادئ وهناك طرق عديدة للتأمل منها قراءة القرآنواليوغا...

في اليوقا يجلس الفرد في مكان هادئ في وضع مستريح ، ونظرا لأهمية التأمل في تخفيف الضغوط وعلاجها فقد قامت بعض المنظمات بتخصيص غرف لموظفيها لغاية التأمل.

4. الفكاهة:

حيث تشير بعض الدراسات والابحاث الى ان الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس.

5. التغذية البيولوجية الراجعة biofeedback:

تتضمن هذه الطريقة استخدام الاجهزة الالكترونية للتدريب الفرد وزيادة ادراكه لاي تغيير في الجسم ومن سلبيات هذه الطريقة الاجهزة عالية التكاليف.

6. ضبط السلوك ذاتيا:

بموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الاشياء والامور التي تسبق السلوك والتي تعقبه بذلك يستطيع السيطرة على سلوكه.

7. اعاده البناء المعرفي:

وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بان اخفاقه المتقطع لا يجب ان يعني بانه انسان فاشل او سيء.

8. شبكة العلاقات:

تشجيع الفرع للانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل مما يساعده على توفير المساندة الاجتماعية له.

9. الاهتمام بالفرد:

تكون من خلال تقبل الفرد مسؤوليته من تطوير وتطبيق برنامج صحي من خلال اختراع تغييرات في نمط

الحياة ولي هذه الاستراتيجية خمسة ابعاد:

- النوعية الغذائية.
- وتخفيف الضغوط والاسترخاء.
- اللياقة البدنية.
- الحساسية اتجاه البيئة.
- مسؤولية الفرد ذاته في صحته وحياته .

وتهدف هذه الطريقة اساسا الى مساعدة الناس على الموائمة مع البيئة والظروف التي يعيشون فيها.

10. الصلاة وقراءة القرآن وتلاوته:

- ”الا بذكر الله تطمئن القلوب”

11. على مستوى المنظمة (المؤسسة): (1)

1. التطبيق الجيد لمبادئ الادارة والتنظيم:

ان المخالفات التي يقع فيها الكثير من العمال في ممارستهم اليومية تكون بسبب عدم اتباعهم للمبادئ

المتعارف عليها في الادارة والتنظيم وتسبب الكثير من الضغوط.

لذلك يتعين على المستويات الادارة العليا ممارسة مبادئ الادارة والتنظيم بشكل جيد ، وهذا يمكن ان يشجع جوا من الانضباط الاداري والتنظيم بين المستويات الادارية الادنى.

1. الدكتور محمد سليمان العميان ، مرجع سبق ذكره

2. تصميم وظائف ذات معنى:

فقدت الكثير من الوظائف معناها و قيمتها لبعض الأساليب منها : حدة التخصص. و بالتوازي يفقد الموظف (طبيب) متعة في أداء العمل المنوط به و بالتالي ينقلب العمل إلى ووتين و ملل. و كذلك مع إنعدام حرية التصرف فيها (لا يوجد إبداع) و بالتالي لابد من إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى و أهمية.

3. إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هياكل الوظائف و العلاقات و السياسات و الإجراءات ، يؤدي هذا التغيير إلي المزيد من الضغوط علي العامل، 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 إلي إدارتين أصغر أو إنشاء وظائف مثل مساعد مدير، كل هذا يتناسب مع حجم مدى العمل في كل وحدة تنظيمية .

III. الاستراتيجية الفردية لإرادة الضغط المعني:

يقصد بها تلك النشاطات أو الاستراتيجيات الديناميكية ، السلوكية كانت أم معرفية و التي يسعى لها الفرد بموجبها لمواجهة المواقف الضاغطة من خلال حل المشكلة أو التخفيف من التوتر الانفعالي و

منها : (1)

الدكتور أحمد ماهر . مرجع سبق ذكره ص 95.

- الانتباه الى احداث الحياه التي تتعرض لها.
- تعود ان تقول (لا) للعمل حينما لا تستطيع القيام به.
- تعود على تنظيم حياتك وعملك .
- لا تسعى دائما للوصول الى الكمال في انجازاتك.
- اطلب المساعدة كل ما احتجت لها دون حرج.
- البحث عن الوظيفة التي تلائم شخصيتك وقدراتك.

اضافة الى ذلك: (1)

- محاولة النظر في التغيير كتحدى ايجابي وليس كتهديد.
- ابتعد عن الضغوطات اليومية من خلال ممارسة التأمل ومختلف الهوايات.
- هبئ نفسك قدر الامكان للأحداث التي تعرف انها مسببة للضغط النفسي مثل مقابلة الحصول على العمل.

المبحث الثاني الاداء الوظيفي

- اولا: مفهوم الاداء الوظيفي .
- ثانيا: اهمية الاداء الوظيفي .
- ثالثا: انواع الاداء الوظيفي.
- رابعا: العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي.
- خامسا: ابعاد الاداء الوظيفي .
- سادسا: مشكلات تقييم الاداء الوظيفي .
- سابعا: اجراءات تحسين الاداء الوظيفي
- ثامنا : العلاقة بين ضغوط العمل و الاداء الوظيفي

خلاصة

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء الوظيفي التي نالت الاهتمام وتحليل في البحوث والدراسات الإدارية بشكل عام و ذلك نظرا لأهمية الموضوع على مستوى الفرد والمؤسسة.

أصل كلمه أداء لاتيني في اللغة الانجليزية أعطت له معنى واضح و محدد بمعنى تأدية عمل أو انجاز

نشاط أو تنفيذ مهمة أو بمعنى القيام بفعل مساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة. (1)

ولقد قدم الباحثون عدة تعاريف للأداء الوظيفي منها:

عرفه **peterferedinandruker** على انه التوازن بين رضا المساهمين والعمال فقد أثار

kerakim إلى أن الأداء يدل على تأدية عمل أو انجاز أو نشاط. (2)

من خلال التعاريف السابقة للأداء يمكننا القول إن الأداء هو درجة إتمام المهام والمسؤوليات

المختلفة المكونة للوظيفة وبما يحقق أهداف المنظمة وهذا من خلال تحسين هذا الأداء من حيث

الجودة والنوعية بواسطة التدريب المستمر العاملين.

حتى 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 وأساليب العمل.

-
1. مجيد الكرخي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة 1، 2004 ص 52.
 2. إبراهيم محمد المحاسنة ، إدارة التفسير الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق ، دار حرير للنشر و التوزيع ، الطبعة 1، مملكة البحرين 2013 ص 106.

يشمل مفهوم الأداء على نتائج سلوك الموظف ولكن على السلوكيات فمنها فقط الأداء تكون على السلوك أو ما يفعله الفرد.

وهناك خاصيتين يتميز بها الاداء الوظيفي:

ذات طبيعة تحريرية:

هذا يعني انها الحكم على هذه السلوكيات على أنها سلبية وإيجابية فهي تختلف على أساس مساهمته في انجاز وتحقيق الأهداف.

متصدرة الأبعاد:

يعني هناك أنواع عديدة مختلفة سلوكيات التي لها القدرة على تحقيق الأهداف. (3)

ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي

أهمية الأداء الوظيفي : يمكن القول أن الحياة المنظمة كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه تتوقف على الأداء الوظيفي للعامل فيها فإذا قاموا بعملهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط لهم من قبل الإدارة فإن هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها في النمو والتوسع، وإذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب فإنه سيشكل عائق كبير أمام المنظمة و عليه فإن الأداء الوظيفي يتمحور فيما يلي : (1)

يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك على أداء الأعمال الأخرى في المستقبل وبالتالي ليساعد في اتخاذ قرارات.

غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد وهذا ما يؤدي إلى اهتمام الأفراد بأداء عملهم.

يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل فإذا حدثت أي تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم .

ثالثاً:

انواع الاداء الوظيفي:

بعد التعرف على مفهوم الاداء الوظيفي وتطرق الى اهميته يمكننا الانتقال الى عرض انواع الاداء هذا الاخير.

يمكن تصنيفه وتقسيمه من الظواهر التنظيمية فان نوع الاداء يكون حسب معيار التقسيم ومن ثم يمكن تقسيم الاداء لأنواع حسب معيار المصدر اضافة الى معيار الشمولية.

1. **حسب معيار المصدر:** وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الاداء الى نوعين الاداء الذاتي او الاداء الداخلي و الاداء الخارجي.

أ- **الاداء الداخلي:** ويطلق على هذا النوع من الاداء، اداء الوحدة اي انه ينتج مما تمتلك المؤسسة من الموارد فهو ينتج اساساً من ما يلي: (2)

• **الاداء البشري:** وهو اداء افراد المؤسسة التي يمكن اعتبارهم مورداً استراتيجياً قادراً على صنع القيمة وتحقيق الافضلية.

• **الاداء التقني:** يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها.

• **الاداء المالي:** و يكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب- **الاداء الخارجي**: هو الاداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي.

فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفه عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كالارتفاع سعر البيع وكل هذه التغيرات تنعكس على الاداء سواء بالإيجاب او بالسالب

2. **حسب معيار الشمولية**: وهذا المعيار يمكن تقسيم الاداء الى نوعين الاداء الكلي والاداء

الجزئي. (1)

أ- **الاداء الكلي**: وهو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف

والانظمة الفرعية للمؤسسة هذا النوع يمكن للمؤسسة من بلوغ اهدافها كالربح والنمو.

ب- **الاداء الجزئي**: هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره على عدة

انواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة. (2)

1. الكبيسي موقف ، ضغوط العمل و تأثيرها على أداء وظيفي ، مجلة علمية للبحوث العلمية ،خلوان ،القاهرة

2004. ص 56

2. عيساوي وهيبه، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي ، دراسة حالة طبية الافراد نسبة الطبين بالمؤسسة

العمومية بو جمعة ،رسالة ماجستير قسم العلوم الاجتماعية جامعة ابو بكر بلقايد (تلمسان) جزائر 2011

رابعاً:العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي:

من اهم العوامل المؤثرة على الاداء:

1. غياب الاهداف المحددة:

فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها و اهدافها ومعدلات الانتاج المطلوب ادائها لن نستطيع قياس ما تحقق من انجاز او محاسبة موظفيها على مستوى ادائهم لعدم وجود معيار محدد سابقا فلا تمتلك المنظمة معايير او مؤشرات للإنتاج و الاداء الجيد.

2. عدم المشاركة في الادارة:

ان عدم مشاركة العاملين في المستويات الادارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الادارية والموظفين. وبالتالي يؤدي الى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق اهداف المنظمة ، هذا يؤدي الى تدني مستوى الاداء لدى العاملين لشعورهم بانهم لم يشاركوا في وضع الاهداف المطلوب انجازها او في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الاداء وقد يعتبرون انفسهم مهمشين في المنظمة. (1)

1. الخزامي عبد الكريم ، تكنولوجيا الاداء في التحسين، مكتبة ابن سينا القاهرة 1999 ص 58_60.

2. اختلاف مستويات الاداء :

من العوامل المؤثرة على اداء الموظفين عدم نجاح الاساليب الادارية التي ترتبط بين معدلات الاداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى اداء الموظف بالترقيات العلاوات والحوافز الذي يحصل عليها كل منهم كانت عوامل التحفيز غير مؤثره بالعاملين.

• مشكلات الرضا الوظيفي:

في الرضا الوظيفي من العوامل الاساسية المؤثرة على مستوى الاداء للموظفين فعدم الرضا الوظيفي او انخفاضه يؤدي الى اداء ضعيف وانتاجية اقل والرضا الوظيفي يتأثر بتأثير كثير من العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل والجنس والمسؤوليات...

• الشيب الاداري:

يعني ضياع ساعات العمل في امور غير منتجة بل تكون مؤثرة بشكل سلبي على اداء الموظفين وقد ينشأ الشيب الاداري نتيجة لاسلوب القيادة والاشراف والتفافة التنظيمية السائدة في المنظمة. (1)

خامسا :ابعاد الاداء الوظيفي :

نعني باداء الفرد للعمل للقيام بأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و يمكننا أن نميز ثلاثة ابعاد للأداء هي:

- الجهد المبذول.
- كمية الجهد.
- نمط الاداء.

i. **كمية الجهد المبذول** : نعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية او الفعلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية و تعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الاداء او كميته من خلال فترة معينة.

ii. **الجهد المبذول**: نعني مستوى بعض الانواع للأعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الاداء او كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول و يندرج تحت المعيار النوعي للجهد التي تقيس درجة مطابقة الانتاج

iii. **نمط الاداء** : يقصد به الاسلوب او الطريقة التي تبذل فيها الجهد في العمل اي الطريقة التي يؤدي بها انشطة العمل فعلى اساس نمط الاداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في اداء حركات او انشطة معينة او مزيج هذه الحركات او الانشطة اذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الاولى كما يمكن ايضا قياس طريقة التي يتم الوصول بها الى حل قرار مشكلة معينة او اسلوب الذي يتبع في اجراء بحث او دراسة. (1)

1. مصطفى نجيب شاويش ، ادارة الموارد البشرية ادارة الأفراد، دار الشروق للنشر و التوزيع ' الطبعة الأولى عمان

سادسا:مشكلات تقييم الأداء و إجراءات تحسينه :

مشكلات تقييم الأداء :

بما أن تقييم أداء العاملين يتم عن طريق الفرد لذلك عادة ما يتعرض لعدد من الأخطاء أو أوجه الضعف،و بعضهذهالأخطاء يكون شائعا في بعض طرق التقييم عن الأخرى كما ينضج من مناقشتنا لهذه الأخطاء على الوجه التالي : (1)

تأثير الهالة: أن مضمون هذا التأثير هو اتجاه معظم القائمين باتخاذ الفرصة لإحدى خصائص التقديران تأثر بدرجة كبيرة على باقي الخصائص الأخرى و بالتالي على التقدير الكلي للكفاءة فهناك الكثير من المشرفين الذين يميلون إلى إعطاء الفرد نفس التقدير الذي يعطى لكل العوامل أي درجات متساوية لكل العوامل وهنا يتم الحكم على كفاءةالشخص و وفقا لصفة أو خاصية واحدة و التي تشكل التقدير الكلي للكفاءة.

1. صالح الدين عبد الباقي،الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية،دارالجامعة الحديثة للبشر الإسكندرية، ص

الميل للتساهل أو التشدد: يتجه بعض المشرفين إلى السخاء أو التشدد في تقديراتهم معنى ذلك أنهم يعطون تقديرات عالية ومنخفضة لمؤسسيهم إن ذلك يعتبر خطأ شائعاً بدرجة كبيرة في برنامج التقسيم الأمر الذي يقلل من قيمته وأهميته ويمكن أن يكون سبباً في نشوء النزاعات الشخصية للفرد القائم لتقدير ويمكن التغلب على ذلك جزئياً من خلال عقد لقاءات أو اجتماعات أو حلقات تدريب للقائمين على التدريب وبالتالي يمكن أن يتوصلوا إلى اتفاق عام حول ما هو متوقع بالفعل من مؤسسيهم.

الاتجاه الوسط في التقدير: يعارض بعض القائمين أن يقيموا كفاءة مؤسسيهم عند نهاية المقياس المدرج فان كان المشرف يدرك جيداً أن سياسة الإدارة تملّي عليه تقسيم كفاءة العاملين على فترات منتظمة فانه يميل غالباً الى ناحية الوسط في التقدير وغالباً ما يكون السبب في هذا الاتجاه والوسط في تقدير الكفاءة راجعاً الى نقص المعرفة بسلوك الأفراد الذين يتم تقدير كفاءتهم وأنه غير مدرك لأداء بعض العاملين أو عدم توفر الوقت لوضع التقدير على أسس موضوعية سليمة أو عدم اهتمامه بوضع تقدير سليم وفي مثل هذه الحالات فانه يقوم بإعطاء تقدير متوسط الكفاءة لهؤلاء الأفراد متجاهلاً مدناً تأثير ذلك التصرف على الهيكل الوظيفي للمشروع خاصة في مستقبل العلاقات الشخصية المتداخلة، أن شعور المشرف تجاه كل شخص من مؤسسيه سواء كان ذلك الشعور بالولاء أو الكره له تأثير كبير على تقديراته لأدائهم ويظهر ذلك بوضوح في المواقف التي تكون فيها المقاييس الموضوعية لا للأداء غير متاحة أو من الصعب إعدادها، إضافة إلى ما سبق تشير نتائج احد الدراسات الحديثة إلى وجود 10 أسباب رئيسية لفشل تقييمات الأداء هي: (1)

- نقص المعلومات المتوفرة للمقيم عن الأداء الفعلي للشخص موضوع التقييم،
- عدم وضوح معايير تقييم الأداء.

1. الصيرفي محمد، فيناس وتقييم أداء العاملين، حورس للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى.

- ضعف الاهتمام وعدم الجدية من قبل القائمين بالتقييم.

- عدم الاستعداد للمراجعة لأداء مع العاملين.
- نقص الخبرات والمهارات اللازمة للممارسة الصحيحة للتقسيم.
- عدم تلقي العاملين للمعلومات مرتدة مستمرة حول أدائهم.
- عدم كفاية الموارد اللازمة لتدعيم عملية التقييم أو نتائجها.
- محدودية المناقشات والحوار حول الأداء مع العاملين.
- استخدام لغة غامضة أو تغييرات غير دقيقة في عملية التقييم .

سابعا: اجراءات تحسين مستوى الاداء :

ان واحد من اهمالاهداف لعملية تقييم الاداء وادارة الاداء هو تحسين الاداء من خلال الخطوات

التالية:(1)

تحديد الاسباب الرئيسية لمشاكل الاداء :

لابد من تحديد اسباب الانحراف في اداء العاملين عن الاداء المعياري اذا تحديد الاسباب ذو اهمية لكل من الإدارة والعاملين فالإدارات تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الاداء وفيما اذا كانت العملية قد تمتل موضوعية وهل انخفاض الاداء عائد للعاملين وان نذرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي كما وان الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الاسباب المؤدية الى انخفاض الاداء من هذه الاسباب الدوافع والقابليات والعوامل الموقفية في بيئات المنظمة والعمل والفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتمتع بها العاملين اما الدوافع فتؤثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الاجور والحوافز اضافة الى المتغيرات الذاتية والعوامل الموقفة التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الاداء سلبا او ايجابا كنوعية المواد المستخدمة ونوعيه الاشراف ونوعيه التدريب وظروف العمل...الخ

1. سناء عبد الكريم الحناق مظاهر الأداء الاستراتيجي و النبرة التنافسية الملتقى الدولي حول الاداء المتميز

للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة، كلية الحفوف و العلوم الاقتصادية ة قسم علوم التسيير ، 8-9 مارس

2005 ص 35

ان غياب واحد من هذه العوامل قد يؤدي الى ضعف الاداء لذلك لابد من دراسة هذه العوامل بدقة عند تحديد اسباب الانخفاض في الاداء.

تطوير خطة عمل للوصول الى الحلول:

تميل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الاداء وهو وضع الحلول لها بالتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والاستشاريين الاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الاداء فاللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الاداء مباشرة الى العاملين يساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين أدائهم.

الاتصالات المباشرة:

ان الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات اهمية في تحسين الاداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال واسلوبه وانماط الاتصالات المناسبة:

ولتحسين اداء الافراد هناك عدة مداخل نوجزها في ما يلي: (1)

• **تحسين الموظف:** وهو اكثر العوامل اهمية لان الموظف دائما بحاجة الى تحسين الاداء وذلك

عن طريق:

التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله واتخاذ اتجاه ايجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الاداء

التي يعاني منها.

1. نجعي سعاد تقسيم فعالية نظام تقسيم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، مذكرة ماجستير ، ادارة

أعمال ، جامعة المسيلة ، الجزائر 2007 ص 83

التركيز على بينما يرغب الفرد وبين ما يؤدي باعتبار فوجود العلاقة السببية وبين الرغبة والأداء تؤدي الى زيادة الاداء والممتاز من خلال السماح للأفراد بإعادة الاعمال التي يرغبون فيها ويؤدونها بشكل ممتاز .

الربط بين الاهداف الشخصية حيث يجب ان يكون جوهر تحسين الاداء مرتبط ومنسجم مع اهتمامات واهداف الموظف والاستعادة منهم خلال اظهار تحسين المرغوب.

- **تحسين الوظيفة:** ان التغيير في مهام الوظيفة يوظف فرصا كبيرة لتحسين الاداء حيث تساهم محتويات الوظيفة اذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض اداء الفرد ونفوره منها و بالتالي فان تحسين الوظيفة يعطي دفعا للفرد الاستمرار في عمله وادائه في المستوى المرغوب وبذلك زيادة المستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الافراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وازالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف.

ثامنا :العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي:

تشير نتائج الدراسات التي اجريت بهذا الصدد الى اتجاهات مختلفة ، فبعض الدراسات:

تشير الى علاقه سلبيه بين ضغوط العمل والاداء، حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل حيث يلجا الفرد لمواجهه هذه المعوقات الى اتقان من اجل السيطرة عليها وقد يلجا الى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل ، او قد يمكن تأثير هذه الضغوط الى الاداء الجسمي فقد يصابفردبأمراض القلب.

كما ان الاداء العقلي للفرد للعدوانية مع الزملاء، لان كافه حواسه وطاقته العقليةوالنفسية موجهة الى مصادر والضغوط و الى التكيف معها مما يقوده الا ان يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة كما ان الضغوط تختلف لديه نوعا من التوتر والاحباط الذي يقوده الى عدم الشعور بالدافعية لعمله بدرجة انتباه فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب المرتفع.

ويقول الباحثون في هذا الاتجاه ان وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات بحثه عن العمل ولكن كلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده الى رفع المستوى الاداء فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل او صعوبات جميعها ما هي الا تحديات نقود بالضرورة الى انماط بناءة في السلوك يقود الى اداء افضل اما الاتجاه الثالث فيرى ان هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء. (1)

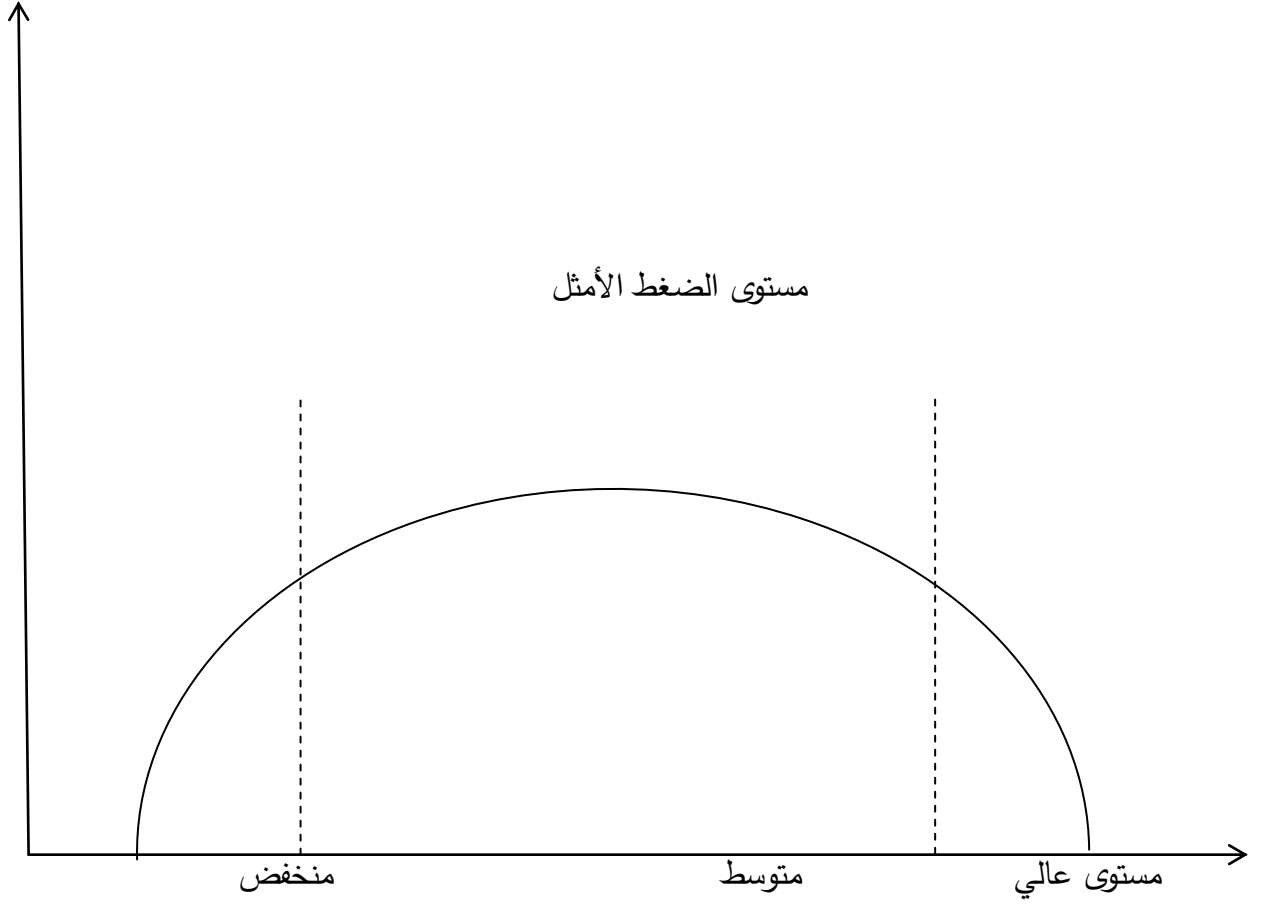
1. فايوز عبد الرحمان الفروح. التعلم التنظيمي ، و اثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر و

التوزيع ، الطبقة الاولى ، الاردن 2011 ص 45.

فوجود مستوى منخفض من الضغط لا يؤدي الى تحفيز الافراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقض الدافعية وكثرة التعب عن العمل.

ان وجود مستوى عالي من الضغط سوف يؤدي الى امتصاص قدرات الافراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط وبالتالي استفادة قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق ويتردد في اتخاذ القرارات لذلك فان اصحاب هذا الاتجاه يرون انه وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد العامل على ايجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته فيقوم بتوزيعها من اجل انجاز ومكافحة تلك الضغوط.

شكل رقم (4) علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي



- ارق
- سرعة غضب
- زيادة في الأخطاء
- تردد

- دافعية عالية
- طاقة عمل مرتفعة
- ادراك وملاحظة حادة
- ثقة عالية بالنفس

- شعور بالملل
- تناقض في الدافعية
- تغيب عن العمل
- لامبالاة

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق اتضح لنا أن ضغوط العمل هي محصلة لعدة عوامل ومؤشرات نابغة من مصادر عديدة تتعلق بمحيط المؤسسة والحياة الشخصية للعاملين العملية للموارد البشرية وهذه الأخيرة تؤثر على كمية ونوعيه الجهد المبذول.

و أيضا نمط الأداء الوظيفي المستعمل، كما أن الأداء الوظيفي للعاملين هو مجموعة من أساليب إدارية التي قد تنتج عنها آثارا سلبية أو ايجابية كما توجد عدة أساليب تستعملها المؤسسة من بينها إعادة تصميم الهيكل التنظيمي لان هناك علاقة وطيدة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لذلك فالعاملين والمؤسسة يفرض عليهم إتباع استراتيجيات لإبعاد هذه الضغوط.

الجانب

التطبيقي

الفصل الثالث :

دراسة ميدانية

المبحث الاول : الاطار المنهجي للدراسة

مقدمة

1. اولا: اسئلة فرعية.
2. ثانيا: الفرضيات .
3. ثالثا: اهداف الدراسة.
4. رابعا: تحديد مجال الدراسة.
5. خامسا: المنهج و الادوات المستعملة في الدراسة.
6. سادسا: تسهيلات و صعوبات الدراسة
7. سابعا : تحديد مفاهيم الدراسة
8. ثامنا : الدراسات السابقة.

الاسئلة الفرعية :

كيف تؤثر ضغوطات العمل على المؤسسة ؟

ما هي الفروع التي تتعرض للضغوطات داخل مؤسسة NASCHO ؟

- ما هي الاساليب التي يكب اليها العمال في المؤسسات لاجتناب ضغوط العمل ؟

الفرضيات :

الفرضيات العامة:

تواجه مؤسسة التسويق البحري NASHCO العديد من الضغوطات اليومية التي تعود سلب على اداء العاملين و المؤسسة.

الفرضيات الفرعية:

- ينعكس اثار ضغط العمل على اداء العامل لوظيفته و بذلك تتأثر المؤسسة .
- تؤدي ضغوطات العمل الي تدني مستوى الفروع داخل مؤسسة التسويق البحري بشكل فعال كما تساهم ايضا في تحقيق و نجاح اهداف المؤسسة.
- تؤثر ضغوطات العمل على مستوى الافراد العاملين و اثناء الوظيفة و حتى خارج مكان العمل.

اولا: اهداف الدراسة

يعتبر موضوع ضغوط العمل من الانشغالات الراهنة التي استدعت تزايد النظر إليها من طرف العاملين على اختلاف تخصصاتهم في عدة مجالات التي تكمن في تدني مستوى و اداء الموظفين العاملين في المؤسسة.

ضغط العمل مجموعة من المتغيرات التي تتواجد في بيئة عمل الافراد ينتج عنها مجموعة من ردود الافعال التي يظهرها الفرد في المنظمة مما تؤدي الى انزعاج و قلق لدى العامل نتيجة عدم التوازن النفسي و الصحي للفرد، حيث بعد الدراسة متواصفه من اجل وضع تدابير لمواجهة ضغوطات العمل في مؤسسة التسويق البحري NASHCO.

- محاولة معرفة مصدر ضغوط العمل في مؤسسة التسويق البحري لدى الموظفين .
- ابراز كيفية تأثير ضغط العمل على كفاءات العاملين داخل المؤسسة .
- معرفة دور العاملين اثناء تعرضهم لهذه الضغوطات و كيفية التخلص منها .

ثانيا : تحديد مجال الدراسة:

المجال المكاني و الزمني :

لقد تطرقنا خلال دراستنا لشركة التسويق البحري NASHCO التابعة لميناء وهران التي تقع بالتحديد بشارع تامي محمد رقم 08 وهران تحديدا بالفترة الزمنية التي استغرقها خلال الدراسة الميدانية من 2021/07/18 الى 2021/08/15 .

المجال البشري :

اختيار ل 39 عينة عشوائية تشمل قطاعات داخل المؤسسة و قطاعات اخرى تنتمي الى الميناء .

ثالثا : المنج و الادوات المستعملة فيالدراسة :

يعتمد موضوع بحثنا علي المنهاج الوصفي التحليلي يهدف الي معرفة فعالية ضغوط العمل من حيث الحالة النفسية التي يتعرض بها الموظفون في الشركة الجزائرية للتسويق البحري NASHCO كما

تطرقنا الى جمع المعلومات و البيانات و دراسة واقع العمال في الشركة و النتائج التي تم الوصول اليها و مناقشتها

المنهج الاحصائي :

الذي يعتمد على استعمال الاساليب الاحصائية و الادوات المستعملة في هذه الدراسة في تحديد البيانات .

الادوات المستعملة :

1. المقابلة :

هي من الاساليب المستعملة في الكثير من المجالات و المؤسسات و تعرف على انها نقاش يجري بين التخصص المتقدم للمؤسسة و العمال الاخرين المسؤولين عن المقابلة و الذي يهدف الى نقاش من خلاله يقيم الشخص و يأخذ المعلومات عنه، و هي خطوة ضرورية للحصول على البيانات و المعلومات من طرف العمال داخل المؤسسة، حيث يتم الاعتماد عليها على شكل حوارات شفوية مع بعض الموظفين حول موضوع ضغط العمل الذي يؤثر على حياتهم الشخصية و المؤسسة من اجل التعرف على كيفية تعرضهم لضغوطات تجعلهم في حالة نفسية و كيف تؤثر على المؤسسة اثناء العمل.

2. الاستبيان :

اداة مفيدة من ادوات البحث العلمي و خاصة في العلوم الاجتماعية للحصول على الدقائق و التوصل الى الوقائع و النتائج و التعرف على الظروف و الاحوال و دراسة المواقف و الاتجاهات و الآراء حول موضوع معين التي تبلغ الباحث عن طريق ارسالها عبر البريد، تسجيل اجابتهم ثم يتم اعادتها

3. الملاحظة :

و التي تتمثل في جمع البيانات و المعلومات التي يقوم بها الباحث أثناء دراسة الموضوع و ملاحظة لطرق العمل او تفرعات الموظفين في المؤسسة الذي يتم سألهم حول البحث الذي يتم الدراسة فيه .

تمثلت الاستمارة التي تطرقنا اليها على 38 سؤالاً تضمنت محورين قسمت على النحو التالي :

المحور الاول : عبارة عن مجموعة من الاسئلة تضم (10)تتمحور حول البيانات الشخصية لزبون و التي تشمل الجنس، السن ،الحالة المدنية، عدد الاطفال الوسط المعيشي المستوى المعيشي المستوى الدراسي، الشهادة المتحصل عليها، المستوى المهني والاقدمية في العمل .

المحور الثاني : يتعلق بمجموعة من الاسئلة التي يصل عددها الى (18) سؤال التي يتضمن تأثر العامل و المؤسسة بظغوطات العمل و كيفية تأثيرها على الحياة الشخصية .

التسهيلات الدراسية وصعوباتها:

التسهيلات :

سهولة التقرب والتعامل مع الموظفين داخل مؤسسة التسويق البحري حيث تلقينا ترحيب من طرفهم و مساعدتهم لنا في الموضوع.

تلقينا دراسات حول ساقفة المؤسسة تطرق اليها باحث من قبل و هذا ما يسهل علينا الدراسة
الميدنية

أريحية في التجوال داخل المؤسسة

الصعوبات :

تكمن المشكلة في دقة النتائج التي نوجهها مع بعض العاملين في المؤسسة
صعوبة في كتمان بعض الموظفين و عدم التصريح حول الضغوطات و الحالة النفسية أثناء
العمل و هذا نظرا لعدم تأخر المؤسسة .

خامسا: الجانب النظري :

يعتبر و ضغط العمل من بين مسببات التي تحدث داخل المؤسسة نظرا لأهميتها الأدنى التي تتعرض لها
المؤسسة و عدم الوصول بالمنافسة و الاهداف التي تنتظرها المؤسسة من العاملين و بالتالي يجب على
كل مؤسسه عدم التسبب لاي ضغط اثناء اداء العاملين لمهمتهم.

تحديد مفاهيم الدراسة :

(1) **مفهوم الضغط :** هو الضيق والشده والذي يسبب اضطراب النفسي للشخص الذي يؤدي الى
استجابة انفعاليه حادة، التي تحدث امراض جسمانية كالتوتر و القلق و الانزعاج و هي تجارب
غير مجدية يسعى العامل الي تجنبها اثناء الوظيفة داخل المؤسسات الاقتصادية .

(2) مفهوم العمل

يبرز التعريف اللغوي للعمل انه نشاط او الفعل الذي ينجزه الفرد او العامل عن قصد و لتحقيق هدف او
غاية عمل بمعنى مارس نشاط و قام بجهد للحصول على منفعة او الوصول الى نتيجة مجدية(1)

(1) صبحي حمودي المنجد للغة العربية المعاصرة، دار الشرق ط2 سنة 2001 لبنان ص 20 10.

(2) شحاتة حسنة، زينب النجار، الاصلاحات التربوية، الدار المصرية اللبنانية 2003 ص 208

3 مفهوم المؤسسة:

هي اي مؤسسة اقتصادية لها غاية و هي ايجاد و خلق تروه او خدمات موجهة نحو المجتمع الذي تنتمي اليه ادا لها كمهمة و وظيفة الانتاج (1)

و يعرف برنار شبيستر BERNARD CHESTER المؤسسة بأنها نسق النشاطات و القوى المنسقة بوعي و التي يقوم بها شخصان أو اكثر (2)

و استنادا الي هذه التعاريف يمكن ان نورد بفريقا للمؤسسة علي أنها تنسيق عقلاني لمجموعة أنظمة يقوم بها عدد من الافراد بهدف تحقيق أهداف مشتركة حيث تتضمن نظام لقييم الاعمال و توزيع السلطة بين عناصر او أفراد المؤسسة (3)

الدراسات السابقة :

الدراسة الاولى: كانت بعنوان " مصادر ضغوط العمل و علاقتها بالاستهداف للحوادث المهنية (دراسة ميدانية على العاملين في المركب المنجمي لحديد و الفوسفات نسبة مناول هذه الدراسة الاستاذة بوفولة و الاستاذ الازهر عبد المالك، اجريت هذه الدراسة 2019 و طرح عدد تساؤلات في دراستها و هي كالاتي :

التساؤل الرئيسي: هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين مصادر ضغوط العمل و بين الاستهداف للحوادث المهنية؟

-
- (1) أحمد زكي بدوي : معجم المصطلحات العلوم الادارية، دار الكتاب المصري و اللبناني 1983 ص 289
 - (2) مصطفى عسوي: علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب و الجزائر ، 1992 ص 86,92
 - (3) رشيد واضح : المؤسسة في التشريع الجزائري بين النظرية و التطبيق المؤسسة الوطنية للكتاب ، 2002 ص

المبحث الثاني : دراسة لمؤسسة ناشكو

- أولاً: تقديم مؤسسة ناشكو.
- ثانياً: أنشطة و مهام مؤسسة ناشكو .
- ثالثاً: الفروع الجهوية لمؤسسة ناشكو.
- رابعاً: الهيكل التنظيمي لمؤسسة ناشكو.
- خامساً: شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

المبحث الثاني : دراسة مؤسسة NASHCO :

تقديم مؤسسة التسويق البحري NASHCO :

قبل التسعينات كان عدد قليل من الشركات العامة في هذا المجال توفر ... شاحنات..

SNTM-CNAN:شركة النقل البحري الوطنية و الاسلحة الوطنية و شركة الملاحة .

ENCATM:شركة ... وطنية ملحقة بالنقل البحري .

GEMA:البحرية العامة

بعد اللامركزية للشركات التي عرفتها الجزائر خلال الثمانينات (80) و كذلك الخسائر المسجلة خاصة على مستوى CNAS كان من الضروري ايجاد مخرج لسد العجز الذي ... هذه الشركات لأن توقعات السفن كانت الموانئ الجزائرية طويلة جدا و اصبح استخدام السفن الاجنبية المستأجرة متكررا .يصبح هذا الوضع ضارا ب CNAS... و الاقتصاد للوطن و ما بعده تقرر انشاء شركة مساهمة تسمى NASHCO الشركة الوطنية للملاحة (ناشكو) هي شركة مساهمة (...). تم انشاؤها بحساب مالك السفن الوطني (SNTM/CNAN) و الشركة البحرية العامة (GEMA) في 10/11/1991 برأس مال 60 مليون دينار 60% من الاسهم ملك لشركة CNAN و 40% للبقية

في 01/27/1992 تم تنصيب وكالة الجزائر و تبعها الوكالات و الفروع الاخرى عبر تراب الوطني، ثم في 1997 اشترت 40% من اسهم شركة GEMA و اصبحت المساهم الوحيد في شركة " ناشكو " الفرعية

انشطة و مهام مؤسسة NASHCO :

تتخصص وكالة NASHCO في ارسال السفن الخطية و المتداخلة للملاحة الوطنية و الاجنبية مع القوات و الخبرة و لكن قبل كل شيء كفاءة الموظفين، تمكنت شركة ... الوطنية من توسيع و تنويع خدمات انشطتها.

انشطة و مهام شركة ... الوطنية :

- تنبيهالسفن الخطية و المتداخلة
- شحن الحاويات التخزين و الغسل و الاصلاح
- استكمال اجراءات العبور (التخليص الجمركي و ما بعد التوجيه)
- استخدام للبضائع من جميع الجهات

3 الفروع الجهوية لمؤسسة NASHCO :

قسم فرعي: التنظيم الجغرافي والخريطة التنظيمية لناشكو يتم تقديم NASCHO في ستة موانئ جزائرية مع ست وكالات هي :

- وكالة الجزائر للملاحة.
- وكالة بجاية للملاحة.
- وكالة وهران للملاحة.
- وكالة سكيكدة للملاحة.
- وكالة مستغانم للملاحة.
- وكالة عنابة للملاحة.

الهيكل التنظيمي مع الشرح لمؤسسة ناشكو (NASHCO):

2. الهيكل التنظيمي لناشكو NASHCO:



المصدر: وثائق من مؤسسة ناشكو NASHCO

1. شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

1. مدير:

هو مدير الوكالة وهو المسؤول عن ادارة الموازنة وقبل كل شئى مسألة وضع الموازنة السنوية وفقا لتوجيهات الادارة العامة وايضا تحديد المواقع الدورية(شهري سنوي و سنوي)ومباشر جميع هياكل الوكالة.

2. قسم الشحن:

- نقل رسالة الوصول الى المالك.
- تنسيق اعمال الهياكل التعليمية.
- الاشراف على اعداد وادارة حسابات التوقف.
- انشاء تقرير التوقف بعد مغادرة السفينة.
- ارسال رسالة البدء لاصحاب السفن.
- يضمن تطبيق اللوائح في النقل البحري.
- فتح ارسال ملف ESCAL ACCOUNT الى القسم المختص.
- انشاء احصائيات شهرية.
- الاحتفاظ بصندوق منظم.
- جميع المهام الكامنة في القسم.

تشمل هذه الخدمة :

- قسم الشحن.
- رئيس المصلحة.

3. الإدارة التجارية :

- تنسيق وتنشيط الأنشطة التجارية.
- دراسة وتحليل الملفات.
- الإشراف على اللوائح من حيث النقل والتجارة الدولية.
- التحكم في سندات الشحنو بطاقات الوصفات مع القوائم تعويض و متابعة المدفوعات للمنضامات(الرسوم.الرسوم الجمركية...الخ).
- الحفاظ على علاقة العملاء والجمارك وخدمات المناوبة وغيرها....
- ادارة ملف التقاضي المسبق (فترة التقاضي والفترة التقاضلية).
- التوقيع على خطابات احتياطية للعملاء واعداد بيانات الاحداث.

تشمل هذه الخدمة:

- قسما لاسترداد التجاري.
- القسم التجاري للتصدير.
- ملخص جمركي.

4. قسم اللوجيستيات:

- ضمان المراقبة الدائمة لتحركات الحاويات الكاملة والفارغة
- اعادة تشغيل العملاء لاعادة الحاويات في حوزتهم في الوقت المحدد
- ضمان الاحترام الفواتير المحددة.
- ضمان انشاء وتسليم التقرير الشهري لانشطة الهيكل
- انشاء وارسال الدعم المادي الشهري القيمة لأصحاب السفن.

- ضمان نقل أوتسوية الحاويات المافيات ليتم تحميلها .
- ابلاخ وكيل ميناء المقصد بنسخة الى مالك السفينة عن الحاويات وعرباتالموجودة بالفعل على متنها .

تشمل هذه الخدمة :

- الخدمة اللوجستية.
- رئيسالحراسة.
- وكلاءتأثير.
- سائقرافعةشوكية.

5. العبور:

- دفع مبلغ اشعار الوصول(نقل البضائع).
- استرداد البضاعة المراد تسليمهاو الفاتورة.
- اعداد شبكة الدخول(اسم المقالة، الوزن ، بند التعريف،ضريبة القيمة المضافة، السعر).

التحقق من صحة الاعلانعلى النظام الجمركي(SIGAD)

- تقديم ملف الى مفتش الجمارك.
- القيام بالزيارة الجمركية مع مفتش ووكيل جمركي.
- تصفية الملف لمفتش التصفية.
- دفع الرسوم والضرائب في الدائرة الجمركية.
- استيراد القسيمة التي تم ازلتها من البضائع.
- رفع الملفات الى لواءالجمارك التجاري.

- ايداع نسخة من الملفوطلب بالوصول الى مركز شرطة الميناء و البريد الجمركي.
- اعداد أوامر الشراء لعامل المؤشر، وعامل الرافعة الشوكية في EPB لتحميل البضائع.
- تسليم قسيمة الخروج الى قسم شرطة الميناء والبريد الجمركي .
- اعداد الفاتورة لرسوم العبور .
- اعداد ملف، وحفظه وزيارة وكيل DCP وكذلك الجمارك (في حالة البضائع المصادرة من ادارة منع الاحتيال DCP) .

6. قسم حسابات المحطة:

- حساب عمولات الوكالة حسب المقياس المعمول به.
- ضمان المراقبة والتحكم في ملف حساب التوقف.
- ارسال حساب التوقف الى مالك السفينة مع الوثائق الداعمة الاصلية بعد التحقق من صحة من قبل مدير الشركة.
- رصد واستعادة ملاك السفن.
- التأكد من متابعة التحويلات حتى استرداد المشورة الانتمائية على مستوى البنك .
- تقديم حسابات التوقف لمالكي السفن من الاطراف الثالثة الى السلطات الجمركية لفحص الامتثال والتأشيرات لمدة 90 يوما.
- انشاء حسابات مكالمات لطرف ثالث للتحويل اذا طلب مالك السفينة رصيده.
- وضع التقرير الشهري .
- تحديد وضع الاعادة الى الوطن .
- حالة البيانات الموجزة للمنتجات.

7. قسم المحاسبة المالية:

- الاشراف على خدمات المحاسبة والنقد.
- مسك الدفاتر اليومية.
- الفحوصات المنهجية للمحاسبة مع المحاسب .
- التحقق من الادخال المحاسبي ومراقبته باستمارات التخصيص.
- تحقق من الصراف وضباب تسجيل النقد وسجل النقدية الموقع حسب الاصول مع تقرير تسجيل النقدية.
- تحليل الحسابات كل ثلاث شهور وتقديم الحسابات ربع السنوية للادارة العامة.
- ضمان الاعلان الضريبي والاجتماعي.
- التحقق من بيان ضريبة القيمة المضافة و التحويل مع BIC الى DCFC للدفع.
- التحقق من كوشوفات المرتبات.
- ضمان تحديث الاستثمارات وعمليات الاستحواذ الاخرى بالموارد العامة.
- المساهمة في الاحصائيات الشهرية بعد التحقق والمصالحة مع جميع الادارات.
- وضع الرسوم الشهرية وميزانية الدخل.
- يضمن ادارة النقد والعلاقة مع البنك.
- استلام جميع المستندات المحاسبية و التحقق من محتوياته.
- التحقق الحسابي للمبالغ الواجب دفعها و التأكد من التزامها بالفاتورة .
- اهداف طلبات الدفع .
- توقيع قسائم الدفع.
- يقدم ايصالات للتوقيع المشترك.

- عند ارجاع المستندات: تصنيف جميع المستندات المحاسبية و طلب رقم الوثيقة و أرشفة المستندات المحاسبية.

- مدير المشروع.

- خزينة.

8. مديرية الادارة

- التنظيم الاداري لموظفي الملفات والرصد الوظيفي.
- ادارة الرواتب.
- مراقبة الكتب القانونية.
- حساب وتنفيذ البيان الضريبي الشهري والسنوي (G50 و 301 مكرر).
- حساب وتنفيذ الاعلانات الشهرية و السنوية DAC و DA .
- حساب وتنفيذ الاعلان المتبادل الشهري MGT.
- رصد حالات الغياب و التأخير والتعافي .
- مراقبة ملفات التأمين .
- متابعة ملفات اصحاب المعاشات.
- رصد وتخطيط الطب المهني .
- رصد برامج التدريب.
- انشاء التقرير الاداري الشهري والمجلس التنفيذي .

تشمل هذه الخدمة:

- قسم الوسائل العامة .

• الحراسة.

9. ادارة حركة الحاويات :

مراقبة حركات الحاويات في وكالة ناشكو

حركة الحاويات على النحو التالي :

انزال الحاويات: متابعة الحاوية المفرغة من الميناء حتى عودة الحاوية على النحو التالي :

الحاوية بالميناء: عندما يتم الاعلان عن السفينة،تشارك شركة الميناء وكذلك BMT (محطة بجاية البحر

الابيض المتوسط). في مؤتمر تحديد موقع السفن (CPN). من اجل معرفة وسائل المناولة التي

سيتم منحها لتنفيذ العمليات التجارية (النزول،المغادرة) في افضل الظروف . BMT هي المسؤولة عن

الحاويات وهي مجهزة بأكثر الوسائل تعقيدا مما يسمح بالمعالجة الفعالة من حيث وضع الحاويات.

عند وصول سفينة الارساء، يسلم القبطان: بيان الحمولة ورؤوس الشحن (BL) (النسخة الأصلية) الى

المرسل اليه ، الذي يستخدمه لاتبات التصريح بالبضائع للجمارك للحصول على البيان الجمركي

الجزائري، يتم ايداع هذا الأخير بنفس الطريقة من اصحاب الحقوق الى BMT حتى يتمكنون سرد

الحاويات من قبل NASHCO

عندما يتم تفريغ الحاويات بواسطة BMT يتم تسجيل تحديد الموقع حسب منطقة التخزين و القسم

مما يسهل على الخدمات الجمركية بالاضافة الى أجهزة الاستقبال تحديد موقع الحاويات .

حاويات في مؤسسة ناشكو :

عندما يتم الاعلان عن البيان الجمركي الجزائري للجمارك ، تشرع ناشكو في الاستيلاء على الكمبيوتر على البرامج ، المصممة خصيصا لتتبع الحاويات، وبهذه الطريقة يكون يكونلندقسماللوجيستات قائمة

بالحاويات المسجلة في القسم المسمى " الحاوية في الميناء "

عرض البيانات

المهام التي قمنا بها:

- أولاً: أول شيء كان اختيار موضوع الدراسة والمؤسسة .
- ثانياً: البحث عن مكان المؤسسة التي تتواجد في وسط المدينة "وهران".
- ثالثاً: دراسة استطلاعية لأنها المرة الأولى التي أتوجه إليها إلى مؤسسة NASHCO وهذه تعد المرحلة الأولى.
- رابعاً: التقرب من عمال المؤسسة للتعرف على أدوارهم وذلك لتسهيل المقابلات معهم وجمع معلومات .
- خامساً: حيث شملت الجميع. (30) تحديد العينة.
- سادساً: تجهيز الاستمارة.
- سابعاً: توزيع الاستمارات على العمال داخل المؤسسة.
- ثامناً: ملاحظة ملاءمة الاستمارات.
- تاسعاً: جمع الاستمارات.
- عاشراً: تحليل الاستمارات واستخراج النتائج.

نتائج الدراسة

من خلال هذا التربص تطرقنا إلى تساؤلات (الإشكالية) التي طرحت في بداية التربص ثم إلى فرضيات التي هي إجابة مؤقتة للإشكالية المطروحة ، وذلك باستخدام أساليب وأدوات .

أساليب تحليل البيانات :

تم الاعتماد في التحليل بعد جمع البيانات على :

1- استخدام التكرارات.

2- وضع البيانات في جداول بسيطة

3- استخدام النسب المئوية للتعرف على إستجابةالمبحوثين على الدراسة وذلك بالحساب التالي :

النسبة المئوية:

$$\frac{100 * \text{التكرار}}{\text{مجموع التكرار}}$$

- نتائج الدراسة :

نتائج فرضيات فرعية :

- أثار ضغط العمل تكون كبيرة على وظيفة العامل حيث تتأثر المؤسسة سلبا بذلك .

- لمؤسسة NASHCO فروع لكل منها مستوى معين يحدد الذي يتوفى بسبب الضغوطات التي

تتطرق إليها المؤسسة وهذا ما يؤثر على المؤسسة سلبا.

- ضغوطات العمل تؤثر سلبا على العاملين في حياتهم الشخصية .

- نتائج الدراسة (عامة) :

- تواجه مؤسسة التسويق البحري NASHCO الكثير من الضغوطات في جميع أقسامها حيث يعود

ذلك إلى الكثير من الأسباب منها :

- سوء التسيير .

- سوء التعامل بين العاملين والمدير .

- وجود الكثير من المهام .

- ضغط الأيادي الخارجية .

- ضيق الوقت وكثرة النشاطات .

- أكثر فرع داخل NASHCO يواجه ضغط كبير هو قسم shipping ثم تصريح الجمارك

التجارة وبعدها تأتي اللوجستيك.

- تؤدي هذه الضغوطات المهنية على العمال سلبا حتى على حياتهم الشخصية والنفسية ' قد تؤدي إلى

الاكتئاب ' القلق والانتحار.

- مستويات الضغوط جاءت في حدود متوسطة حيث هناك من يعاني من ضغوط ضعيفة و ذلك على

حسب المصلحة التي يرأسها .

- الإناث أكثر قدرة و ليونة وحرية .

- عامل الجنس لم يظهر له يظهر له تأثير أو علاقة في تحديد مستويات الضغوط بشكل عام .

- نتائج الفرضية العامة :

تواجه مؤسسة التسويق البحري NASHCO العديد من الضغوطات اليومية التي تعود سلبا على الأداء

الوظيفي للعاملين وبذلك تتأثر المؤسسة بتأثر العامل.

الخاتمة

على ضوء ما سبق دراسته تبين أن موضوع ضغوط العمل في المؤسسة أخذ اهتمام الكثير من الباحثين وجل الموظفين يقضون معظم وقتهم في وظائفهم فمن الأهمية بالنسبة لهم رضاهم الوظيفي

تبين لنا أن هذه الضغوط مصادرها كثيرة منها:

ضيق الوقت، سوء التعامل، كثرة المهام وغيرها وهي من تصيب القلق ، الاكتئاب اي تؤثر سلبا عليهم حتى على حياتهم الشخصية.

وهذا ما لاحظناه من خلال التربص الذي قمنا داخل المؤسسة NASHCO للتسويق البحري.

وقد تبين لنا من هذه الدراسة الميدانية أن ضغوط العمل التي شهدناها في NASHCO هي نفسها التي نشهدها في جميع المؤسسات من تأثر العمال و المؤسسة.

1-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس :

الجدول رقم (1) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

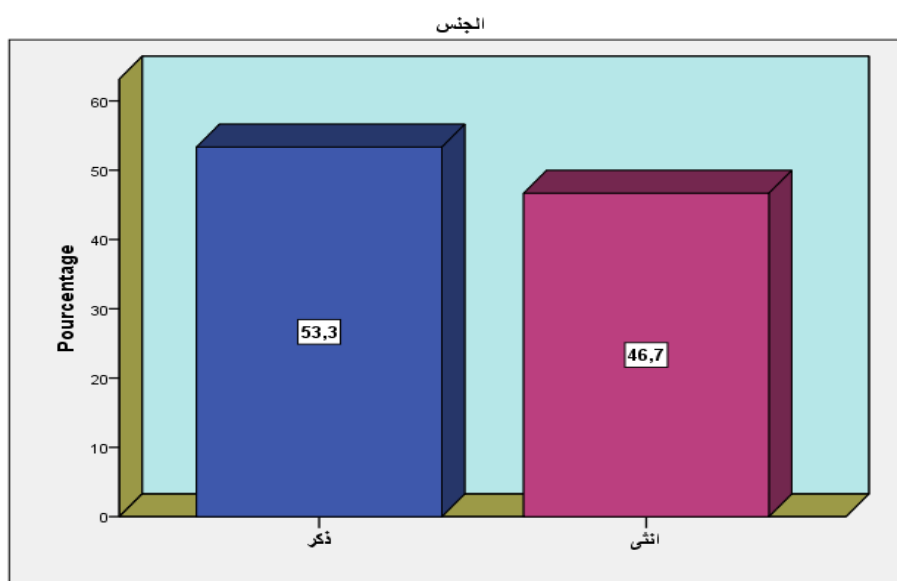
الجنس	العدد	النسبة
ذكر	16	53.3%
أنثى	14	46.7%
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 30 فرداً، حيث بلغ عدد الذكور 16 فرداً أي بنسبة قدرها 53.3%، في حين بلغ عدد الإناث 14 فرداً أي بنسبة قدرها 46.7%.

ويظهر التقارب بين الجنسين في عينة الدراسة ويرجع ذلك إلى التوزيع غير المتساوي لأوراق الاستبانة بالإضافة إلى طبيعة عمل المؤسسة محل الدراسة (مؤسسة التسويق البحري).

الشكل رقم (1) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطلبة.

2-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن :

الجدول رقم (2) : توزيع أفراد العينة حسب السن

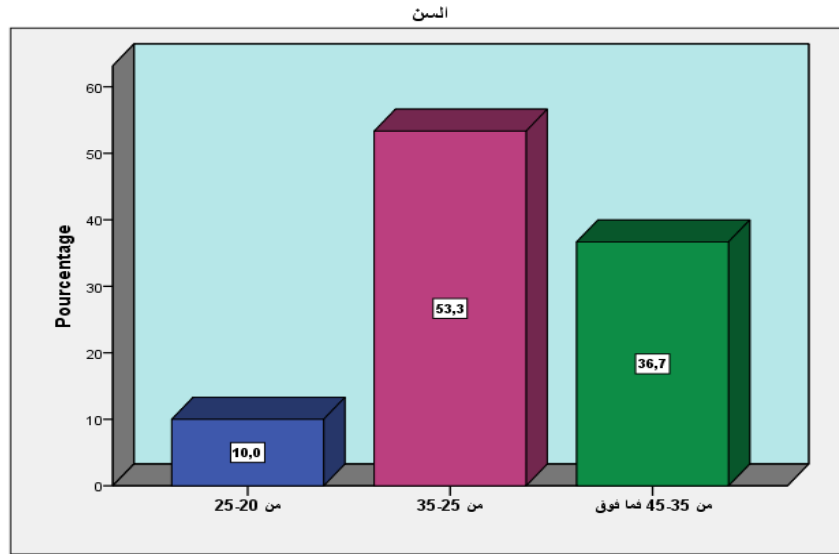
السن	العدد	النسبة	
من 20 الى 25 سنة	03	10%	
من 25 الى 35 سنة	16	53.3%	
35 سنة فما فوق	11	36.7%	
المصدر : المجموع الطلبة	30	100%	من إعداد بالاعتماد

على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن، حيث أن الفئة العمرية من 25 الى 35 سنة هي التي تشكل غالبية أفراد عينة الدراسة بما يعادل 16 فردا أي بنسبة 53.3%، ثم تليها الفئة العمرية من 35 سنة فما فوق بما يعادل 11 فردا أي بنسبة 36.7%، ثم في المرتبة الأخيرة تأتي الفئة العمرية من 20 الى 25 سنة بما يعادل 03 أفراد أي ما بنسبة 10%.

ويرجع هذا التفاوت في الفئات العمرية لدى عينة الدراسة الى أن الفئة العمرية من 25 الى 35 سنة هي الفئة الأكثر قابلية للعمل وتكون في أقصى طاقتها الانتاجية وكذلك بالنسبة للفئة العمرية من 35 فما فوق بينما الفئة العمرية من 20 الى 25 سنة يكون أصحابها لم يبلغوا بعد مرحلة التوظيف كونهم في مرحلة التكوين (الجامعة أو الدراسات العليا).

الشكل رقم (2) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن



المصدر : من إعداد الطلبة.

3-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة المدنية :

الجدول رقم (3) : توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية

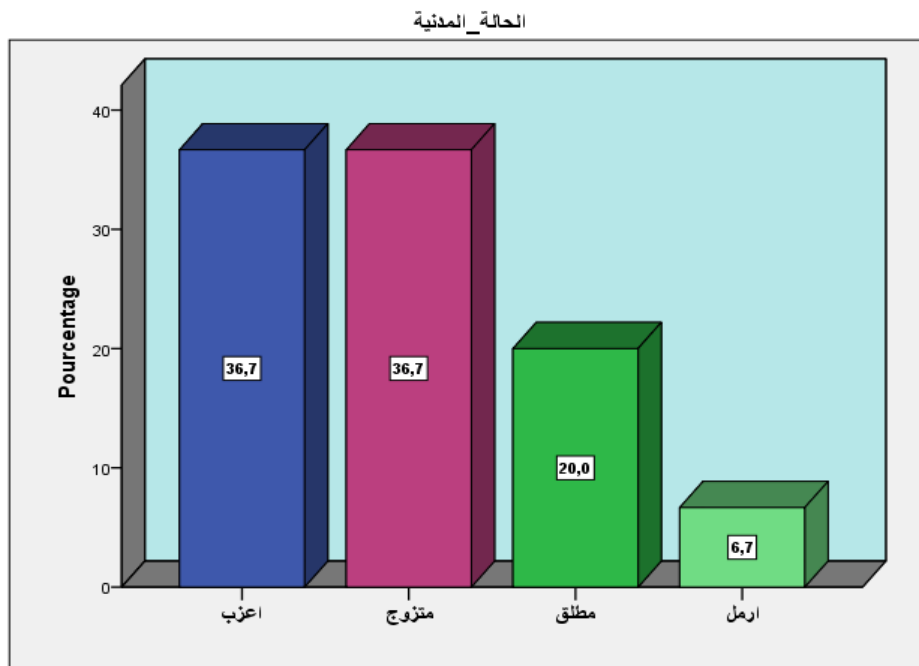
النسبة	العدد	الحالة المدنية
36.7%	11	أعزب
36.7%	11	متزوج
20%	06	أرمل
6.7%	02	مطلق

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة العائلية حيث جاءت في المرتبة الأولى الأفراد العزاب والمتزوجون بما يعادل 11 فرد لكل فئة أي بنسبة 36.7% لكل منهما ثم تأتي فئة الأفراد الأرمال بما يعادل 06 أفراد أي بنسبة 20%، وفي المرتبة الأخيرة تأتي فئة الأفراد المطلقين بما يعادل فردين 02 أي بنسبة 6.7%.

ويرجع هذا التفاوت في النسب المسجلة الى اختلاف حالة كل فرد بالنظر الى سنه أو الى ظروفه المعيشية أو ظروف أخرى ذات علاقة بالحالة العائلية للفرد.

الشكل رقم (3) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة المدنية.



المصدر : من إعداد الطلبة.

4-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى المعيشي :

الجدول رقم (4) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى المعيشي

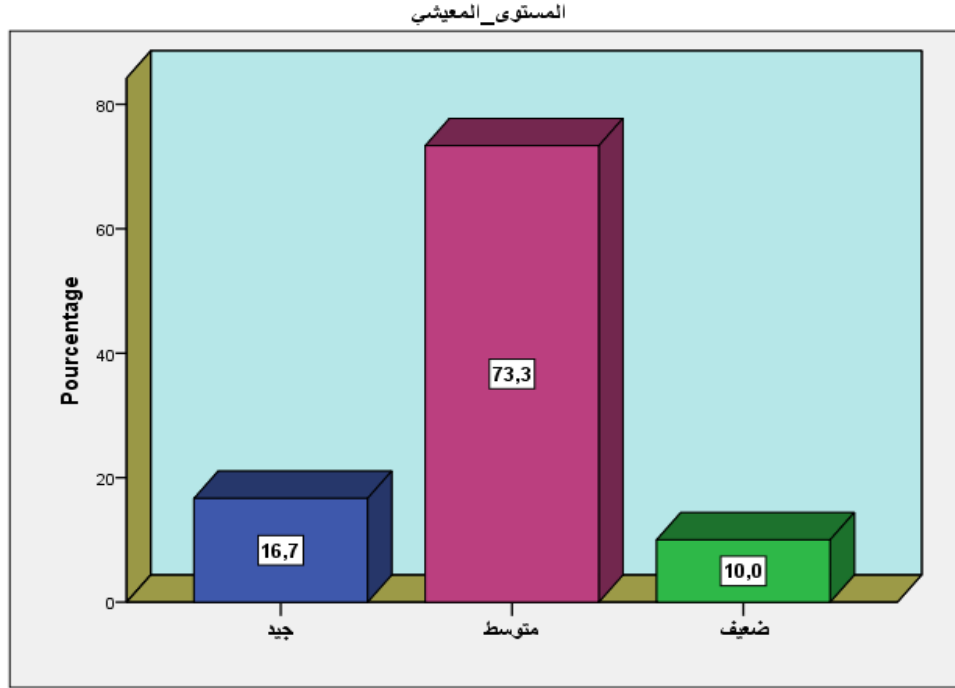
المستوى المعيشي	العدد	النسبة
جيد	05	16.7%
متوسط	22	73.3%
ضعيف	03	10%
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى المعيشي حيث جاء الأفراد ذو المستوى المعيشي المتوسط في المرتبة الأولى بما يعادل 22 فرداً أي بنسبة تقدر بـ 73.3%، ثم تليها فئة الأفراد ذوي المستوى المعيشي الجيد بما يعادل 05 أفراد أي بنسبة تقدر بـ 16.7%، وأخيراً فئة الأفراد ذوي المستوى المعيشي الضعيف بما يعادل 03 أفراد أي بنسبة تقدر بـ 10%.

ويمكن تفسير هذا الاختلاف في النسب بأن المستوى المعيشي المتوسط هو السائد في مجتمعنا وبالتالي على عينة الدراسة، في حين أصحاب المستوى المعيشي الجيد والضعيف يشكلون أقلية في المجتمع.

الشكل رقم (4) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى المعيشي.



المصدر : من إعداد الطلبة.

5-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي :

الجدول رقم (5) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي.

المستوى الدراسي	العدد	النسبة
متوسط	03	10%
ثانوي	08	26.7%
جامعي	19	63.3%
المجموع	30	100%

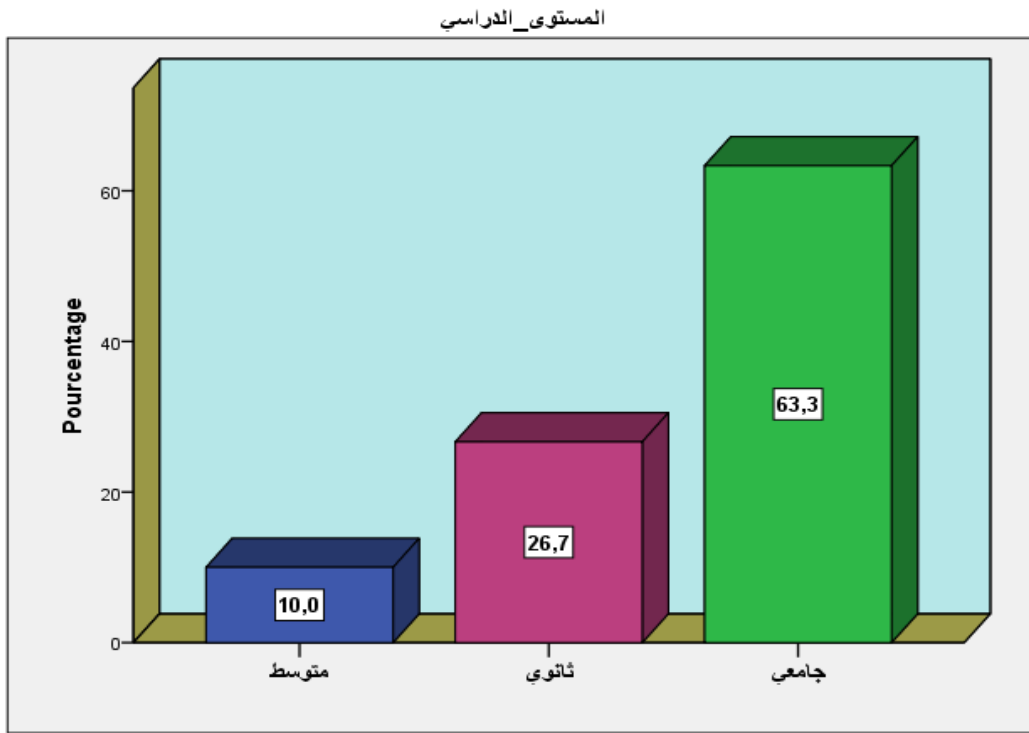
المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي، حيث نلاحظ أن المستوى الجامعي هو السائد على عينة الدراسة بما يعادل 19 فردا أي بنسبة قدرها 63.3%، يليها المستوى

الثانوي بما يعادل 08 أفراد أي بنسبة قدرها 26.7%، وأخيرا المستوى المتوسط بـ03 أفراد أي بنسبة قدرها 10%.

ويمكن تفسير هذا الاختلاف بأن المستوى الجامعي يمثلون أصحاب الكفاءات والقدرات التي من شأنها الدفع بالمؤسسة الى النجاح والريادة وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية، في حين أصحاب المستوى المتوسط والثانوي يشكلون أقلية .

الشكل رقم (5) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي.



المصدر : من إعداد الطلبة.

6-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى المهني :

الجدول رقم (6) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني.

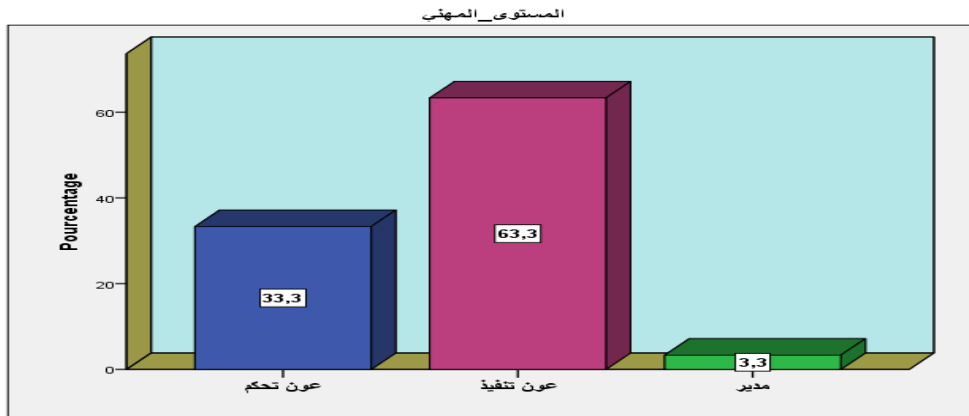
المستوى المهني	العدد	النسبة
عون تحكم	10	33.3%
عون تنفيذ	19	63.3%
مدير	01	3.3%
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى المهني، حيث نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم أعوان تنفيذ بما يعادل 19 فردا أي بنسبة قدرها 63.3%، ثم تأتي بعدها فئة أعوان التحكم بما يعادل 10 أفراد أي بنسبة 33.3%، وأخيرا فئة المدراء بفرد واحد 01 أي بنسبة 3.3%.

ويمكن تفسير ذلك بأن أعوان التنفيذ هم الغالبين على مختلف المؤسسات بالنظر الى المهام التي يقومون بها والتي تعتبر كثيرة كما أنها روتينية ويومية مما يتطلب توظيف العدد الذي من شأنه تلبية الطلب، أما بالنسبة لأعوان التحكم والممثلين في رؤساء الفروع والمصالح والأقسام المختلفة للمؤسسة، فبطبيعة الحال يكون عددهم أقل نظرا للمسؤوليات الملقاة عليهم، وبالنسبة لفئة المدراء فمن الطبيعي أن يكون مدير واحد لكل مؤسسة يتولى تسييرها ويخضع كل الموظفون بها لمسؤوليته.

الشكل رقم (6) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى المهني.



المصدر : من إعداد الطلبة.

7- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل :

الجدول رقم (7) : توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.

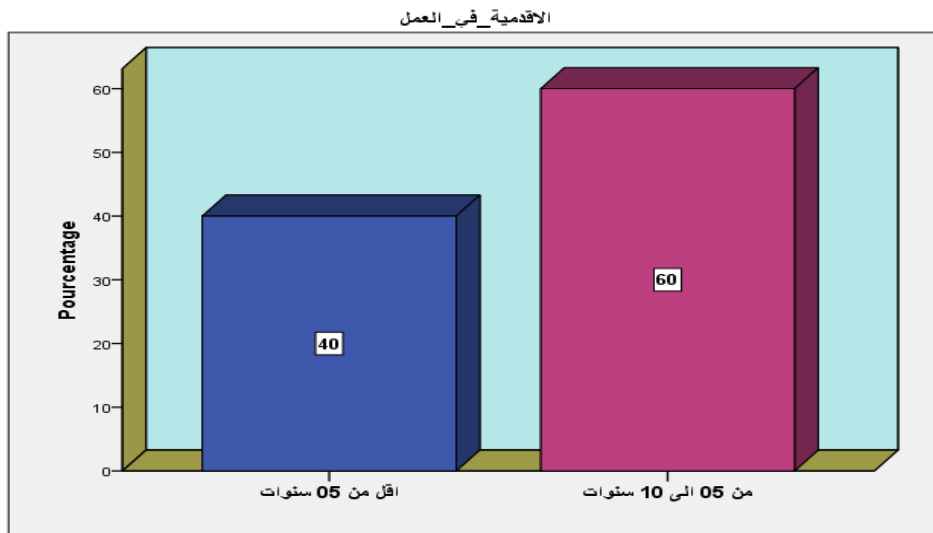
الأقدمية في العمل	العدد	النسبة
أقل من 05 سنوات	12	40%
من 05 الى 10 سنوات	18	60%
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل حيث نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لهم من 05 الى 10 سنوات كأقدمية في العمل بما يعادل 18 فردا أي بنسبة 60%، في حين الأقل من 05 سنوات بلغ عددهم 12 فردا أي بنسبة 40%.

ويمكن تفسير هذا الاختلاف أن لأفراد عينة الدراسة الخبرة الكافية التي تجعلهم يقومون بمهامهم كما ينبغي ويقدمون المساهمة المطلوبة للمؤسسة والتي تؤهلها الى زيادة انتاجيتها وبالتالي تحقيق ميزتها التنافسية.

الشكل رقم (7) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل.



المصدر : من إعداد الطلبة.

ثانيا : عرض وتحليل الأسئلة المغلقة للإستبيان :

1-السؤال الأول :

الجدول رقم (1) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الأول.

هل تخصصك الدراسي مرتبط بعملك الحالي؟		
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	18	60%
لا	12	40%
المجموع	30	100%

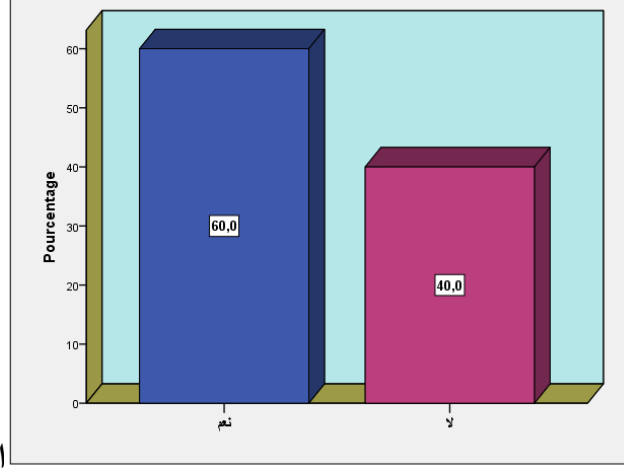
المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الأول والذي يتمحور هل ارتباط التخصص الدراسي للفرد بمنصبه عمله الحالي حيث كانت الإجابة بنعم تشكل الأغلبية بما يعادل 18 فردا أي بنسبة 60%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب لا على ذات السؤال بما يعادل 12 فردا أي بنسبة 40%.

أي أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يعملون في مجال تخصصهم مما يجعلهم على دراية أكبر ما يقومون به لأنهم تلقوا تكويننا كافيا وهذا ما يجعل المؤسسة في وضعية نشاط أكبر بسبب الكفاءات الموجودة بها.

الشكل رقم (1) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الأول.

هل تخصصك الدراسي مرتبط بعملك الحالي؟



المصدر : من إعداد الطلبة.

2-السؤال الثاني :

الجدول رقم (2) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثاني.

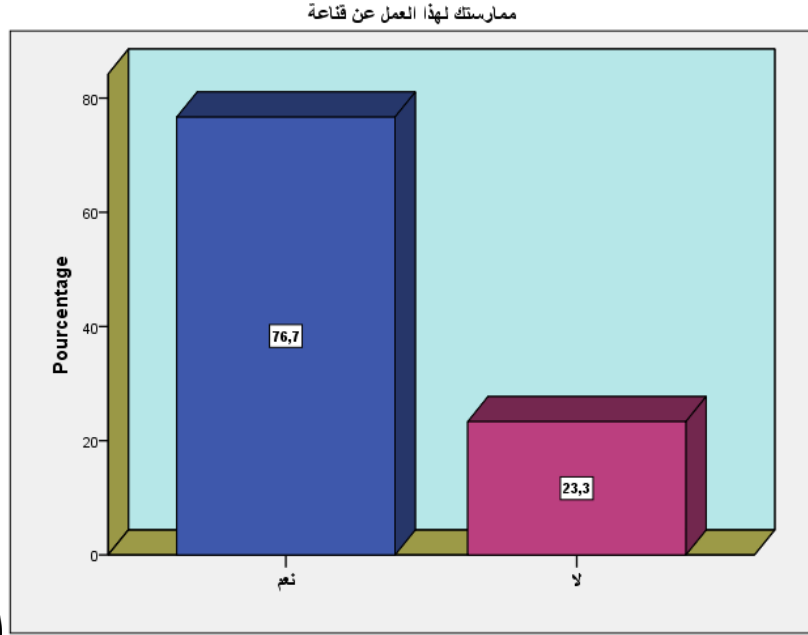
ممارستك لهذا العمل عن قناعة ؟		
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	23	%76.7
لا	07	%23.3
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثاني والذي يتمحور هل ممارسة الفرد لهذا العمل هو عن قناعة أم لا، حيث كانت الإجابة بنعم تشكل الأغلبية بما يعادل 23 فردا أي بنسبة %76.7، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب لا على ذات السؤال بما يعادل 07 أفراد أي بنسبة %23.3.

وهذا يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يمارسون أعمالهم عن قناعة تامة، وهذا ما ينعكس على أدائهم وتزيد انتاجيتهم وبالتالي تحقيق الريادة لمؤسستهم.

الشكل رقم (2): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثاني.



المصدر : من إعداد الطلبة.

3-السؤال الثالث :

الجدول رقم (3): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثالث.

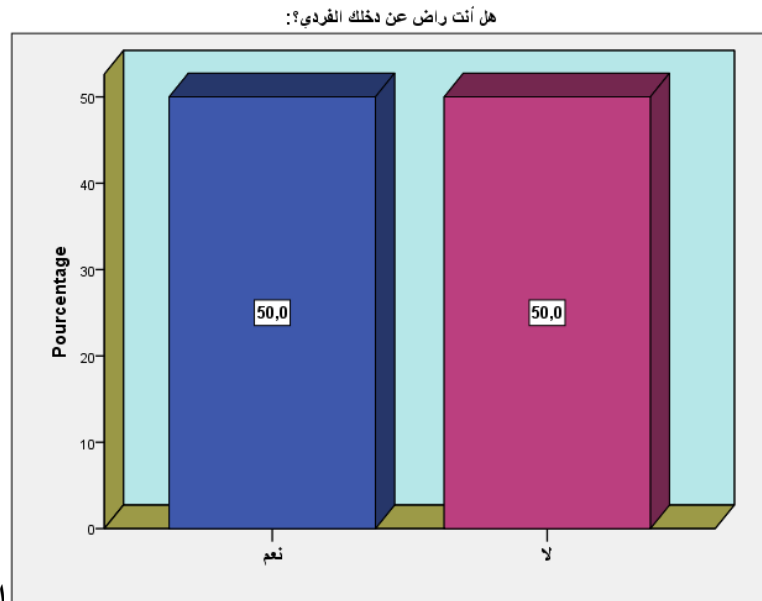
هل أنت راض عن دخلك الفردي؟		
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	15	%50
لا	15	%50
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثالث والذي يتمحور حول رضا الفرد عن دخله الفردي، حيث كانت الإجابة متساوية بما يعادل 15 فرداً أجاب ب نعم و 15 آخرون أجابوا ب لا، أي بنسبة 50% لكل منهما.

وهذا يعني أن نصف الأفراد راضون والنصف الآخر غير راضون وهذا يرجع الى اختلاف ظروف كل فرد وبيئة معيشته مما ينعكس على رضاه عن دخله.

الشكل رقم (3) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثالث.



المصدر : من إعداد الطلبة.

4-السؤال الرابع :

الجدول رقم (4) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الرابع.

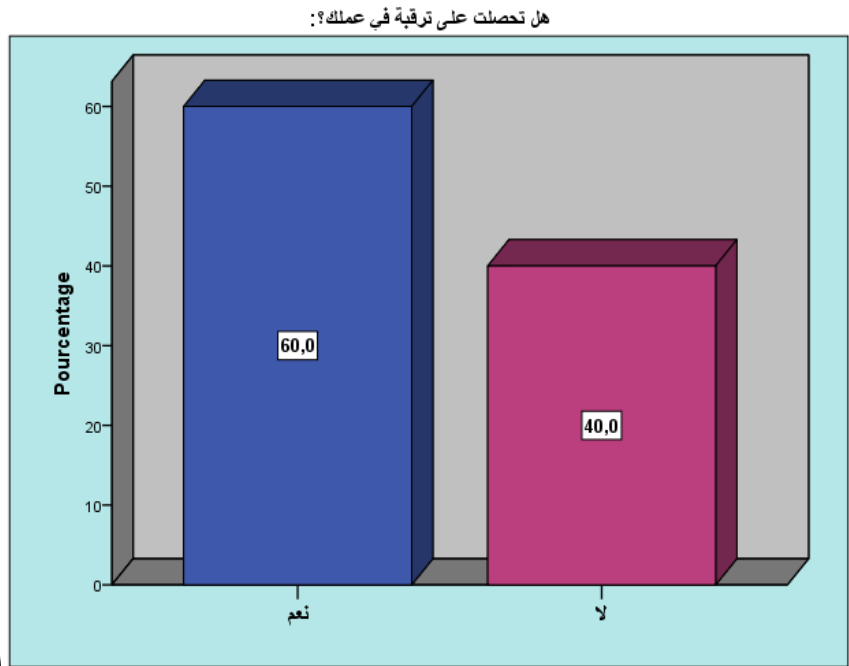
هل تحصلت على ترقية في عملك؟		
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	18	%60
لا	12	%40
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الرابع والذي يتمحور هل تحصل الفرد على ترقية في عمله أم لا، حيث كانت الإجابة بنعم تشكل الأغلبية بما يعادل 18 فردا أي بنسبة 60%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب لا على ذات السؤال بما يعادل 12 فردا أي بنسبة 40%.

وهذا يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة تحصلوا على الترقية في مسارهم الوظيفي، الأمر الذي من شأنه تخفيف الضغط وتحقيق الرضا لدى الفرد وبالتالي تحسين أدائه.

الشكل رقم (4): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الرابع.



المصدر : من إعداد الطلبة.

5-السؤال الخامس:

الجدول رقم (5): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الخامس.

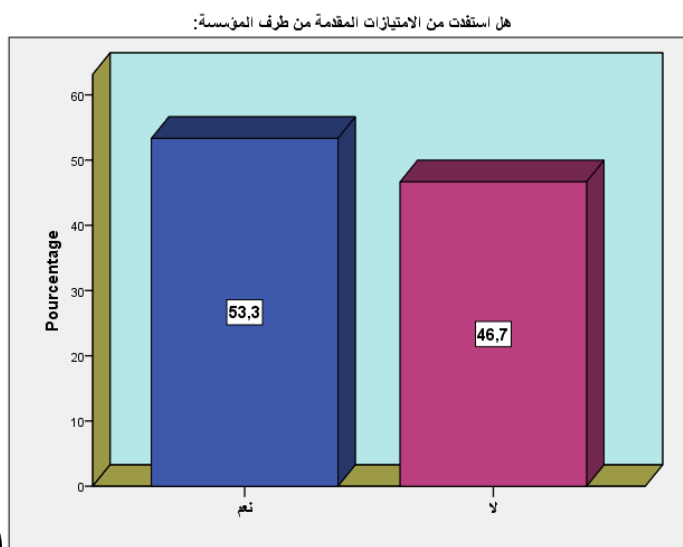
هل استفدت من الامتيازات المقدمة من طرف المؤسسة؟			
الإجابة	العدد	النسبة	
نعم	16	53.3%	
لا	14	46.7%	

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الخامس والذي يتمحور هل استفادة الفرد من الإمتيازات المقدمة من طرف المؤسسة، حيث كانت الإجابة بنعم تشكل الأغلبية بما يعادل 16 فردا أي بنسبة 53.3%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب لا على ذات السؤال بما يعادل 12 فردا أي بنسبة 46.7%.

وهذا يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة استفادوا من الإمتيازات المقدمة من طرف المؤسسة، الأمر الذي يجعل الفرد يحس باهتمام المؤسسة اتجاهه وبالتالي يزيد من ولاءه لها.

الشكل رقم (5) : إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الخامس.



المصدر : من إعداد الطلبة.

6-السؤال السادس:

الجدول رقم (6) : إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق السادس.

هل أنت من يعانون من هذه الضغوطات؟

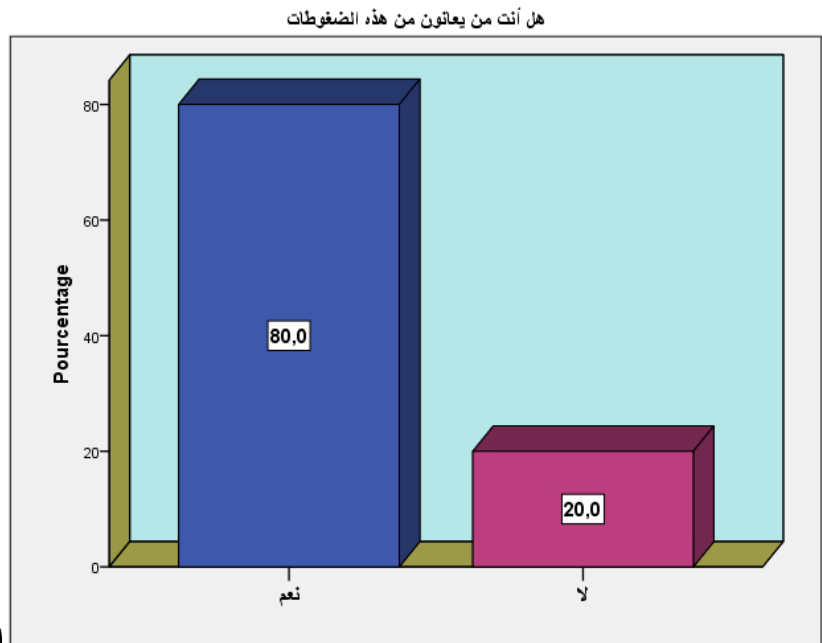
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	24	%80
لا	06	%20
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق السادس والذي يتمحور هل معاناة الأفراد من الضغوطات، حيث كانت الإجابة بنعم تشكل الأغلبية بما يعادل 24 فردا أي بنسبة 80%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب لا على ذات السؤال بما يعادل 06 أفراد أي بنسبة 20%.

وهذا يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يعانون من الضغوطات داخل المؤسسة وهذا راجع الى عوامل مختلفة منها بيئة العمل وزيادة عبئ العمل وهذا ما ينعكس سلبا على أدائهم.

الشكل رقم (6): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق السادس.



المصدر : من إعداد الطلبة.

7-السؤال السابع:

الجدول رقم (7): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق السابع.

في رأيك تتأثر المؤسسة بتأثر العامل من ضغوطات العمل؟		
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	28	93.3%
لا	02	6.7%
المجموع	30	100%

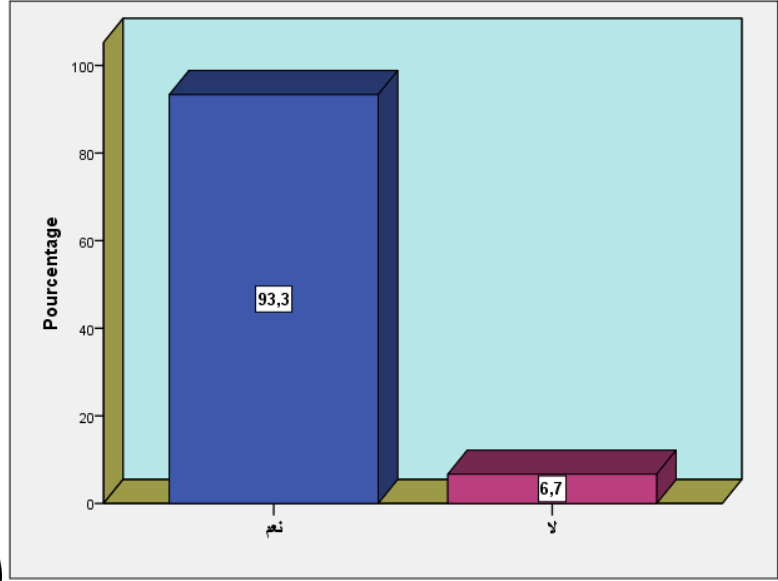
المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق السابع والذي يتمحور هل تتأثر المؤسسة بتأثر الفرد من ضغوطات العمل، حيث كانت الإجابة بنعم تشكل الأغلبية بما يعادل 28 فردا أي بنسبة 93.3%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب لا على ذات السؤال بما يعادل 02 فردين أي بنسبة 6.7%.

وبطبيعة الحال فالمؤسسة تتأثر بشكل مباشر عند معاناة أفرادها من ضغوطات العمل فالضغط يولي التعب والارهاق النفسي والجسدي لدى الفرد مما ينعكس مباشرة على أدائه الفردي وبالتالي أداء المؤسسة.

الشكل رقم (7): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق السابع.

في رأيك تتأثر المؤسسة بتأثر العامل من ضغوطات العمل



المصدر : من إعداد الطلبة.

8-السؤال الثامن:

الجدول رقم (8) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثامن.

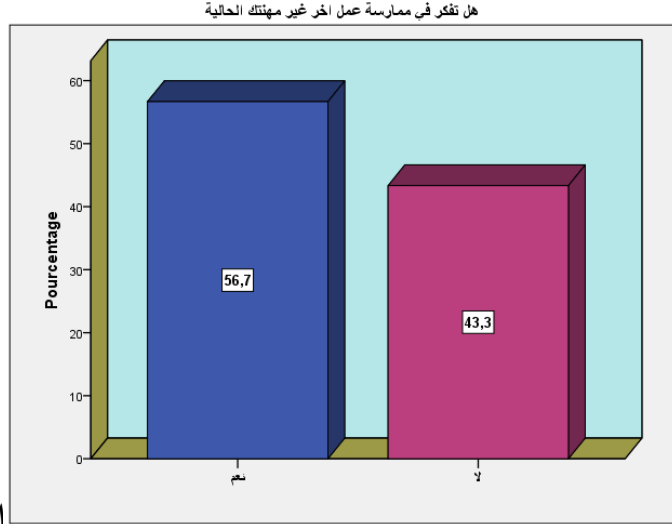
هل تفكر في ممارسة عمل اخر غير مهنتك الحالية؟		
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	17	%56.7
لا	13	%43.3
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثامن والذي يتمحور هل تفكر في ممارسة عمل اخر غير مهنتك الحالية؟، حيث كانت الإجابة بنعم تشكل الأغلبية بما يعادل 17 فردا أي بنسبة %56.7، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب لا على ذات السؤال بما يعادل 13 فردا أي بنسبة %43.3.

مما يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة يفكرون في ممارسة عمل آخر غير العمل الحالي، وهذا قد يرجع بالدرجة الأولى الى عدم ملائمة بيئة العمل ومعاناته من الضغوط وهذا ما يجعله يفكر في ترك العمل.

الشكل رقم (8) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثامن.



المصدر : من إعداد الطلبة.

9-السؤال التاسع:

الجدول رقم (9) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق التاسع.

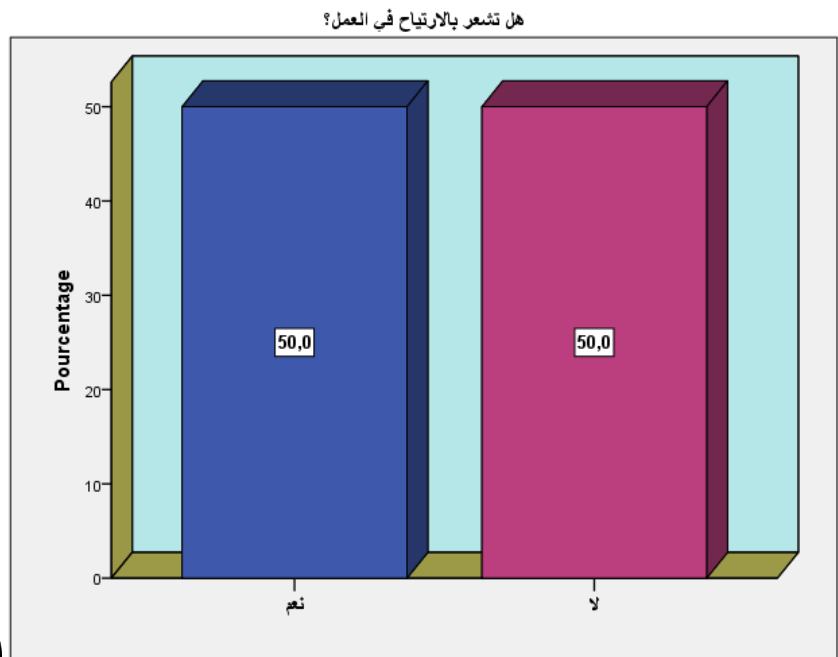
هل تشعر بالارتياح في العمل؟		
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	15	%50
لا	15	%50
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثالث والذي يتمحور حول شعور الفرد بالارتياح في عمله، حيث كانت الإجابة متساوية بما يعادل 15 فردا أجاب ب نعم و 15 آخرون أجابوا ب لا، أي بنسبة 50% لكل منهما.

وهذا يعني أن نصف الأفراد يشعرون بالارتياح في أعمالهم والنصف الآخر لا يشعرون، وهذا يرجع الى اختلاف ظروف كل فرد وبيئة معيشته مما ينعكس على شعوره.

الشكل رقم (9): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق التاسع.



المصدر : من إعداد الطلبة.

10-السؤال العاشر:

الجدول رقم (10): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق العاشر.

ما هو الجانب المرهق بالنسبة لك في العمل؟		
الإجابة	العدد	النسبة
ضغط الإدارة	10	%33.3

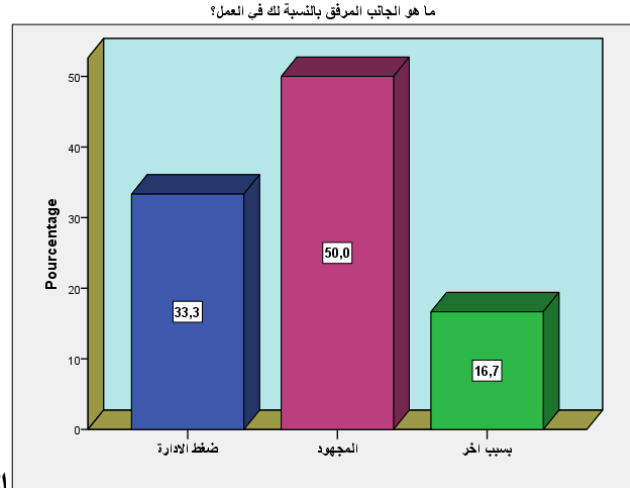
المجهود	15	50%
بسبب آخر	05	16.6%
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق العاشر والذي يتمحور الجانب المرهق في العمل، حيث كان ضغط الإدارة يشكل غالبية الإجابات بما يعادل 15 فرداً أي بنسبة 50%، ويأتي بعدها المجهود بما يعادل 10 أفراد أي بنسبة 33.3%، فيما النسبة المتبقية كانت أسباب أخرى على ذات السؤال بما يعادل 05 أفراد أي بنسبة 16.6%.

وهذا يعني أن المجهود الذي يقوم به الفرد هو الجانب الرئيسي الذي يسبب الإرهاق للفرد، كما أن لضغط الإدارة دور في إرهاق الفرد من خلال التعليمات والأوامر الصادرة عنها، أما الأسباب الأخرى فهي تختلف من فرد لآخر كل حسب ظروفه.

الشكل رقم (10): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق العاشر.



المصدر : من إعداد الطلبة.

11-السؤال الحادي عشر:

الجدول رقم (11): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الحادي عشر.

هل وجود توتر ناجم عن علاقتك بموظف معين قادر على تأثير على عملك؟

الإجابة	العدد	النسبة
نعم	19	63.3%
لا	11	36.6%
المجموع	30	100%

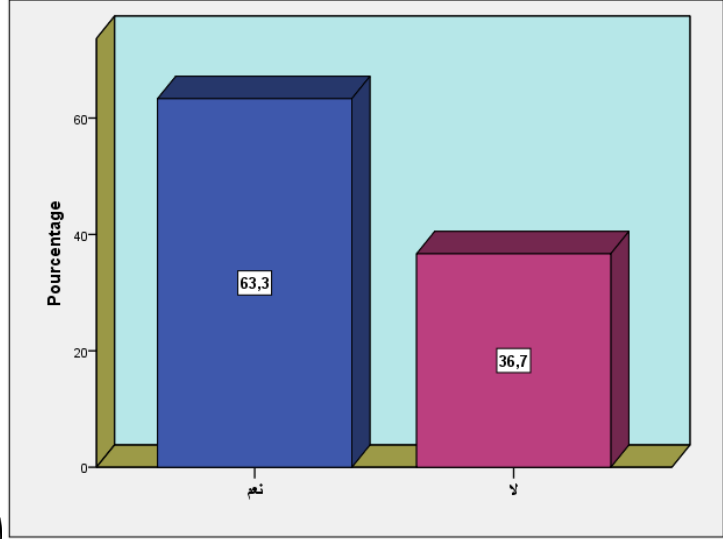
المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الحادي عشر والذي يتمحور وجود توتر ناجم عن علاقتك بموظف معين قادر على تأثير على عملك؟، حيث كانت الإجابة بنعم تشكل الأغلبية بما يعادل 19 فردا أي بنسبة 63.3%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب لا على ذات السؤال بما يعادل 11 فردا أي بنسبة 36.6%.

وهذا يعني أن توتر العلاقات بين الموظفين يؤثر على سيرورة العمل وذلك من خلال اعاقاة الاتصال الداخلي في المؤسسة وتوقف تدفق المعلومات الضرورية بين الموظفين من أجل سير العمل بالشكل المطلوب.

الشكل رقم (11): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الحادي عشر

هل وجود توتر ناجم عن علاقتك بموظف معين قادر على تأثير على عملك؟



المصدر : من إعداد الطلبة.

12-السؤال الثاني عشر:

الجدول رقم (12) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثاني عشر.

هل ترى أن الجهد المبذول و قيمة الراتب المتحصل عليه غير مرضية بالنسبة لك؟

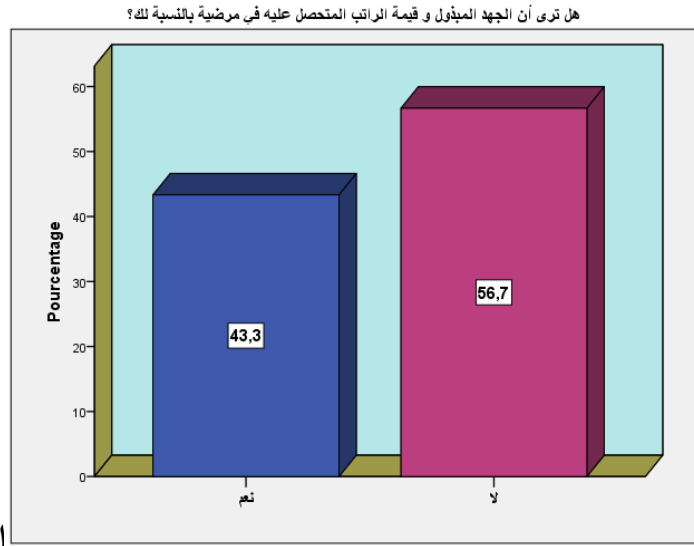
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	13	%43.3
لا	17	%56.7
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثاني عشر والذي يتمحور حول هل ترى أن الجهد المبذول و قيمة الراتب المتحصل عليه غير مرضية بالنسبة لك؟، حيث كانت الإجابة ب لا تشكل الأغلبية بما يعادل 17 فردا أي بنسبة 56.7%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب نعم على ذات السؤال بما يعادل 13 فردا أي بنسبة 43.3%.

وهذا يعني أن الأفراد غير راضون على قيمة الراتب الذي يتحصلون عليه مقابل الجهد المبذول وهذا ما يدفعهم الى عدم الرضا عن أعمالهم ومحاولة تركها عند أول فرصة ممكنة.

الشكل رقم (12) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثاني عشر.



13-السؤال الثالث عشر:

الجدول رقم (13) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثالث عشر.

هل تشعر أنك شخص طموح ذو روح تنافسية في العمل؟		
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	26	%86.7
لا	04	%13.3
المجموع	30	100%

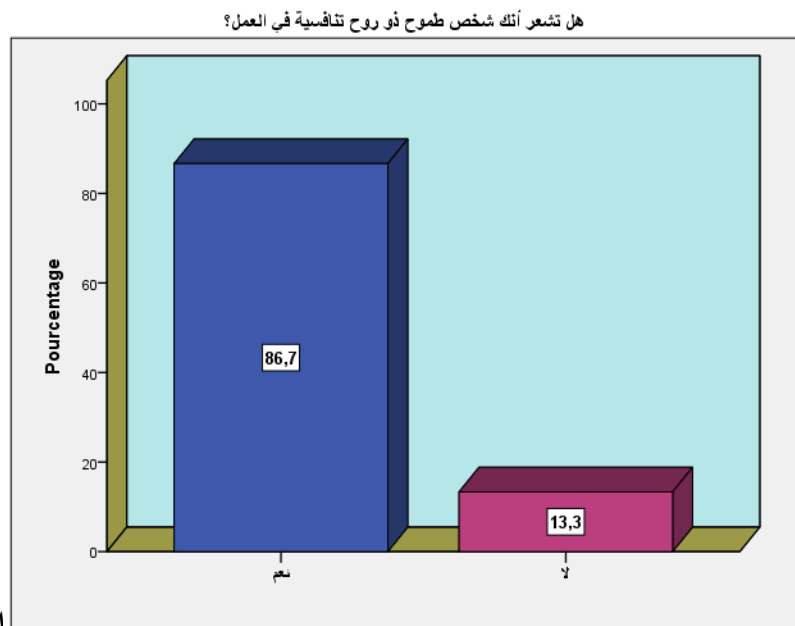
المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثالث عشر والذي يتمحور حول شعور الفرد أنه شخص طموح ذو روح تنافسية في العمل، حيث كانت الإجابة ب لا تشكل الأغلبية بما

يعادل 26 فردا أي بنسبة 86.7%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب نعم على ذات السؤال بما يعادل 04 أفراد أي بنسبة 13.3%.

وهذا يعني أن الأفراد في المؤسسة طموحين ولهم روح تنافسية عالية في العمل، الأمر الذي ينعكس على المؤسسة بالإيجاب من خلال زيادة وتيرة العمل وتحقيق التميز والريادة.

الشكل رقم (13) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثالث عشر.



المصدر : من إعداد الطلبة.

14-السؤال الرابع عشر:

الجدول رقم (14) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الرابع عشر.

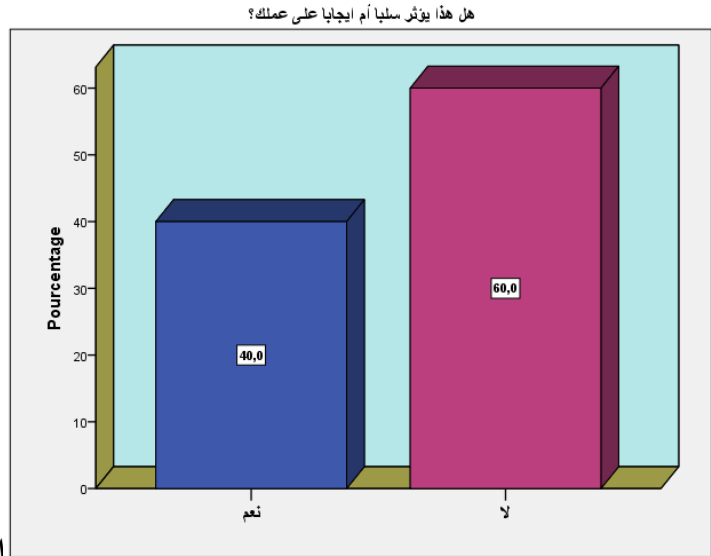
هل هذا يؤثر سلبا أم ايجابا على عملك؟		
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	12	%40
لا	18	%60
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الرابع عشر والذي يتمحور حول تأثير الطموح والروح التنافسية في العمل، حيث كانت الإجابة ب لا تشكل الأغلبية بما يعادل 18 فردا أي بنسبة 60%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب نعم على ذات السؤال بما يعادل 12 فردا أي بنسبة 40%.

هذا السؤال هو تكملة للسؤال السابق، حيث أن طموح الفرد وروحه التنافسية تؤثر ايجابا على عمله من خلال قيامه بالأعمال الموكلة اليه كما ينبغي وتحقيق التميز بين زملائه خاصة في ظل اهتمام الإدارة وتقديم الحوافز المادية والمعنوية المطلوبة.

الشكل رقم (14) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الرابع عشر.



المصدر : من إعداد الطلبة.

15-السؤال الخامس عشر:

الجدول رقم (15) :إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الخامس عشر.

هل المشاكل الشخصية و اليومية تؤثر في حجم ضغط العمل؟

الإجابة	العدد	النسبة
نعم	20	%66.7

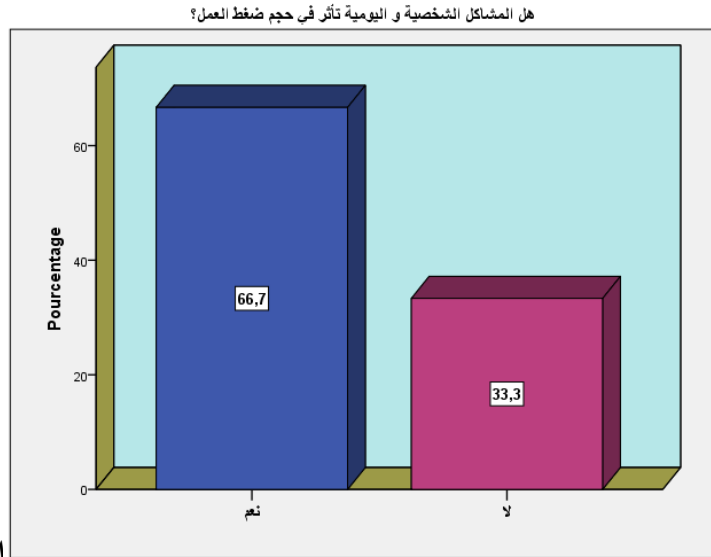
لا	10	%33.3
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الخامس عشر والذي يتمحور حول هل المشاكل الشخصية و اليومية تآثر في حجم ضغط العمل؟، حيث كانت الإجابة ب نعم تشكل الأغلبية بما يعادل 20 فردا أي بنسبة 66.7%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب لا على ذات السؤال بما يعادل 10 أفراد أي بنسبة 33.3%.

ويمكن تفسير ذلك بأن المشاكل الشخصية والعائلية التي يعاني منها الفرد في منزله تتعكس مباشرة على ضغط العمل حيث يظل فكر الفرد مشغولا بالمشاكل الأخرى الخارجة عن العمل ولا يتفرغ بشكل مباشر لأداء عمله.

الشكل رقم (15) : إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الخامس عشر.



المصدر : من إعداد الطلبة.

16-السؤال السادس عشر:

الجدول رقم (16) : إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق السادس عشر.

هل ضغوطات العمل تؤثر على العامل أم على المؤسسة؟

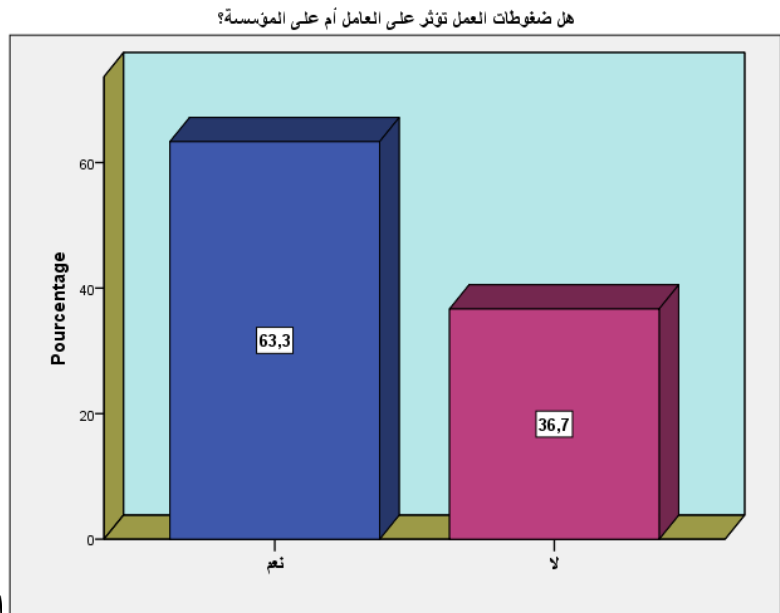
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	19	63.3%
لا	11	36.7%
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق السادس عشر والذي يتمحور حول هل ضغوطات العمل تؤثر على العامل أم على المؤسسة؟، حيث كانت الإجابة ب نعم تشكل الأغلبية بما يعادل 19 فردا أي بنسبة 63.3%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب لا على ذات السؤال بما يعادل 11 فردا أي بنسبة 36.7%.

ويمكن تفسير ذلك بأن ضغوطات العمل تولد التوتر والقلق لدى الفرد العامل مما ينعكس على أدائه الفردي وبالتالي تأثر أداء المؤسسة بشكل عام.

الشكل رقم (16) : إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق السادس عشر.



المصدر : من إعداد الطلبة.

17-السؤال السابع عشر:

الجدول رقم (17): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق السابع عشر.

هل سوء تعامل المدير مع العمال هل له علاقة بوجود هذا الضغط؟		
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	23	76.7%
لا	07	23.3%
المجموع	30	100%

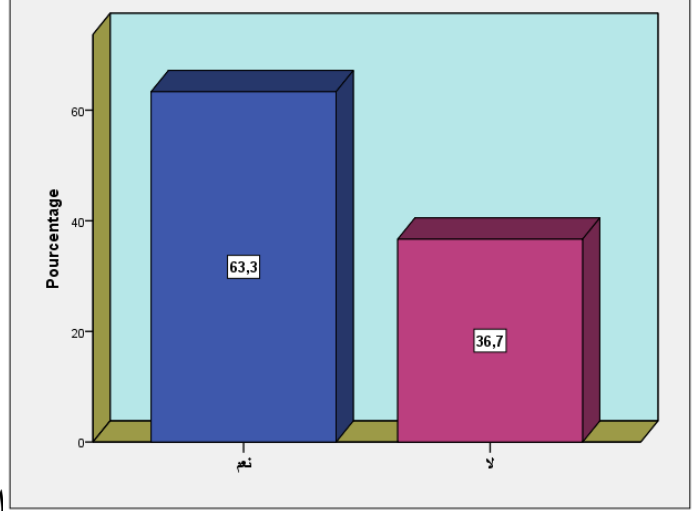
المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق السابع عشر والذي يتمحور حول هل سوء تعامل المدير مع العمال هل له علاقة بوجود هذا الضغط؟، حيث كانت الإجابة ب نعم تشكل الأغلبية بما يعادل 23 فردا أي بنسبة 76.7%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب لا على ذات السؤال بما يعادل 07 أفراد أي بنسبة 23.3%.

ويمكن تفسير ذلك بأن طريقة تعامل المدير مع الموظفين تؤثر بشكل مباشر على الإحساس بالضغط لديهم، فالمدير الذي يتشاور مع موظفيه ويأخذ برأيهم يخلق جوا من العمل الجماعي وبالتالي القضاء على الضغط لدى الأفراد العاملين.

الشكل رقم (17): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق السابع عشر.

هل ضغوطات العمل تؤثر على العامل أم على المؤسسة؟



المصدر : من إعداد الطلبة.

18-السؤال الثامن عشر:

الجدول رقم (18): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثامن عشر.

تؤثر هذه الضغوطات على حياتك الشخصية؟

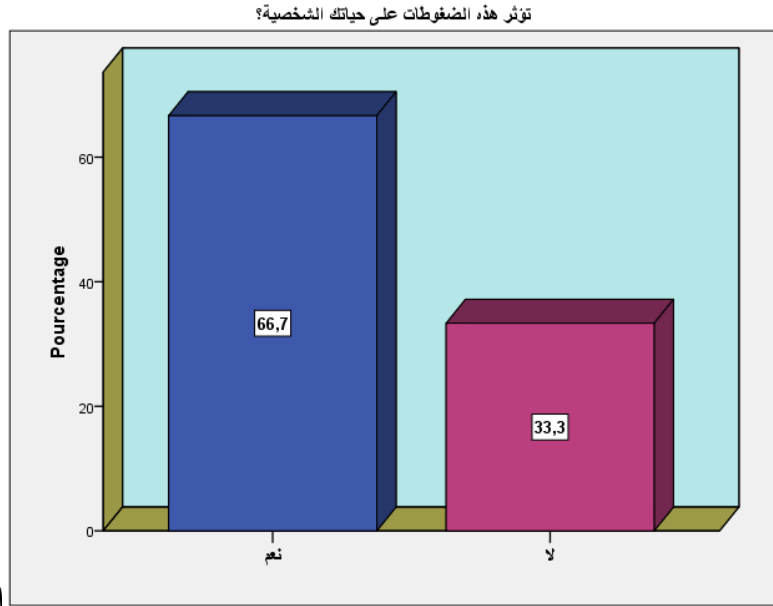
الإجابة	العدد	النسبة
نعم	20	66.7%
لا	10	33.3%
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثامن عشر والذي يتمحور حول تأثير هذه الضغوطات على حياتك الشخصية؟، حيث كانت الإجابة ب نعم تشكل الأغلبية بما يعادل 20 فردا أي بنسبة 66.7%، فيما النسبة المتبقية كانت إجابتها ب لا على ذات السؤال بما يعادل 10 أفراد أي بنسبة 33.3%.

ويمكن تفسير ذلك بأن الضغوطات التي يتعرض لها الفرد في عمله تنعكس بشكل مباشر على حياته الشخصية مما قد يخلق مشاكل أسرية عديدة والواقع خير مثال على ذلك.

الشكل رقم (18): إجابات أفراد عينة الدراسة حول السؤال المغلق الثامن عشر.



المصدر : من إعداد الطلبة.

خاتمة عامة

على ضوء ما سبق دراسته تبين لنا أن موضوع ضغوط العمل محل اهتمام الكثير من الباحثين و مراكز البحث و هذا ما تنتج عنه إيجابيات و سلبيات و إلى التكاليف على مستوى الفرد و الجماعة أو على المستوى التنظيمي و هو أحد الموضوعات التي شغلت أذهان الباحثين كما أن جل الموظفين يقضون معظم وقتهم في العمل . فالأهمية بالنسبة للمؤسسة هو تحسين أداء العمال و عليه تربط مفهوم ضغوط العمل بالأداء الوظيفي

. فانطلقت هذه الدراسة من كونها تساهم في إلقاء الضوء على بعض المشاكل التي تعاني منها المؤسسة و هي ضغوط العمل على العاملين في المؤسسة و منها إشكالية البحث التي تمحورت حول معرفة اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين ، هذه الإشكالية تم معالجتها من خلال فصلين جانب نظري و تطبيقي.

ومن خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي تبين أنها مهمة من اجل رفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة.

قائمة المصادر

و المراجع

1. د. علي حمدي. سيكولوجية الاتصال و ضغوط العمل. حقوق الطبع محفوظة 1428 هـ/م. دار الكتاب الحديث.
2. د. محمد براهيم. الرضا عن العمل
3. عثمان مريم، الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الانجاز لدى اعوان الحماية المدنية رسالة ماجستير كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة الاخوة منتوري قسنطينة 2009 2010.
4. شحاتة حسن، زينب النجار معجم المصطلحات التربوية و التوعية الدار المصرية اللبنانية. لبنان 2003.
5. فتيحة بن زوال، العنف كمظهر من مظاهر الاجهاد. العنف و المجتمع مداخل معرفية متعددة. اعمال الملقى الدولي الأول. مارس 2001 جامعة محمد حيدر - بسكرة - دار الهدى للطباعة و النشر الجزائر
6. عبد الحكم أحمد الخزامي، آفة العصر ضغوط العمل و الحياة د. ط مكتبة ابن سينا د.س.
7. عبد الغفار حنفي و آخرون ، محاضرات في سلوك تنظيمي ط : 1 مكتبة و طبعة الاشعاع الفنية مصر 2002.
8. فاروق السيد عثمان ، القلق و ادارة الضغوط النفسية، ط 1 ، القاهرة ، دار الفكر العربي سنة 2001

9. محمقاسمالقيروني، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الانساني،فردى و الجماعى

فى المنظمات الاعمال،دار وائل لنشر و التوزىع، الاردن الطبعة الخامسة 2009.

10. محمود سليمان العمىان، مرجع سبق ذكره.

11. محمد صلاح الدين ابو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيم، دراسة

تطبيقية على المدراء العاملين فى وزارة الداخلية فى قطاع غزة ، الجامعة الاسلامىة

غزة، كلية التجارة قسم ادارة الاعمال، رسالة ماجستير 2009

12. صلاح الدين محمد عبد الباقي السلوك الفعال فى المنظمات الطبعة 1 الدار

الجامعىة الاسكندرىة 1992

13. رزاق بعة اىمان، رعاشفائرة، أثر الضغوط العمل على الاداء العاملين. دراسة

حول حالة ؤمسسة الضرائب _ورقلة_ رسالة لىسانس أكادىمىة جامعة قاصدى

مرباحةورقلة 2012_2013

14. قورارى حنان، الضغط المهنى و علاقته بدافعىة الانجاز لدى أطباء الصحة

العمومىة- دراسة مىدانىة على أطباء الصحة العمومىة - الدوسن.، رسالة

ماجىستىر، كلية العلوم الانسانىة و الاجتماعىة، جامعة محمد خىضر، بسكرة

2014- 2019،

15. د.فرحموىدى محمد. د . اشرف عبد العظىم أحمد، ضغوط العمل و علاقتها

بالقىادة التربوىة لدى عىنة من مدراء المدارس بمىدنىة البىضاء ، موضوع البحت'

- جامعة عمر المختار ، كلية الأدب ، كلية التربية ، 2014 ص الدكتور محمد اسماعيل بلال، مرجع سبق ذكره.
16. م.م حفصة عطا الله حسين ، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي ، مرجع سبق ذكره،.
17. الدكتور محمد اسماعيل بلال، مرجع سبق ذكره.
18. م.م حفصة عطا الله حسين ، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي ، مرجع سبق ذكره،.
19. الدكتور محمد سلمان العميان ،مرجع سبق ذكره.
20. الدكتور محمود سليمان العميان ، مرجع سبق ذكره.
21. الدكتور أحمد ماهر ، مرجع سبق ذكره ،
22. الباحث محمد حسن خميس ابو جمعة ، ضغوط العمل ، وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة ، بحث لاستكمال متطلبات الماجستير ، الجامعة الاسلامية غزة ' كلية التربية قسم اموال التربية 1433هـ/2012م.
23. الطالبة غواري حنان ، مرجع سبق ذكره
24. مجيد الكرخي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة 1، 2004.
25. إبراهيم محمد المحاسنة ، إدارة التفسير الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق ، دار حرير للنشر و التوزيع ، الطبعة 1، مملكة البحرين 2013.
26. حسن، راويا ، إدارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي الإسكندرية ،
27. بربر كامل إدارة الموارد البشرية . اتجاهات و ممارسات ، دار المتن اللبناني ، الطبعة 1 بيروت.

28. الكبيسي موقف ، ضغوط العمل و تأثيرها على أداء وظيفي ، مجلة علمية للبحوث العلمية ،خلوان ،القاهرة 2004
29. عيساوي وهيبة، أثر التفافة التنظيمية على الرضا الوظيفي ، دراسة حالة طبية الافراد نسبة الطبين بالمؤسسة العمومية بو جمعة ،رسالة ماجستير قسم العلوم الاجتماعية جامعة ابو بكر بلقايد (تلمسان) جزائر 2011
30. الخزامي عبد الكريم ، تكنولوجيا الاداء في التحسين، مكتبة ابن سينا القاهرة 1999.
31. الخزامي عبدالكريم ، تكنولوجيا الأداء من الأداء الى التحسين ، مكتبة ابن سينا القاهرة ، 1999
32. مصطفى نجيب شاويش ، ادارة الموارد البشرية ادارة الأفراد، دار الشروق للنشر و التوزيع ' الطبعة الأولى عمان ،الأردن 2007
33. صالح الدين عبد الباقي ،الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية،دار الجامعة الحديثة للبشر الإسكندرية، ص 387 الصيرفي محمد، فيناس و تقويم أداء العاملين، حورس للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى.
34. سناء عبد الكريم الحناق مظاهر الأداء الاستراتيجي و النبرة التنافسية الملتقى الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، كلية الحفوف و العلوم الاقتصادية ة قسم علوم التسيير ، 8-9 مارس 2005
35. نجعي سعاد تقسيم فعالية نظام تقسيم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائر ، مذكرة ماجستير ، ادارة أعمال ، جامعة المسيلة ، الجزائر 2007

36. فايوز عبد الرحمان الفروح. التعلم التنظيمي ، و اثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع ، الطبقة الاولى ، الاردن 2011

المذكرات

1. عدة العانس. وناس ليلي .مذكرة تخرج ني شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص ادره الاعمال. اثر ضغوط اعمل على الاداء الوظيفي. دراسة ميدانية لديوان الترقية و التسيير العقاري بالبويرة. السنه 2017 – 2018
2. ابن خور خير الدين.علاقة ضغوط العم بالرضا الوظيفي لمدرسين في امؤسسة التربوية الجزائرية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر في علم الاجتماع. سنة 2010-2011
3. حمدوني رشيد. الضغوط المهنية و اثرها على الرضا الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي. دراسة حالة الملحقه الجامعية مغنية. مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص ادارة اعمال الموارد البشرية. سنة 2015-2016
4. بن علي محمد الامين. دور النقل البحري في الرفع من الاداء تالوجيستي. دراسة مؤسسه التسويق البحري ناشكو. ميناء ستغانم. مذكرة تخرج مقدمه ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي. السنه 2019-2020

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بن أحمد 2

كلية العلوم الاجتماعية

تخصص ماستر 02: تنظيم و عمل

استبيان الدراسة

يتوجه هذا الاستبيان للعمال الذين استفادوا في وقت ما من التكوين.

أخي الكريم/ أختي الكريمة السلام عليكم ورحمة الله و تعالى.

يسرنا أن نقدم لكم هذا الاستبيان الذي صمم خصيصا لحضاراتكم لجمع المعلومات اللازمة حول الدراسة التي نقوم بإعدادها للحصول على شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة"، لذلك نأمل منكم التكرم بالإجابة عن الأسئلة بدقة و وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن موافقتكم علما أن جميع أجوبتكم تكون في سرية تامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي كما نعلمكم أن هويتكم تبقى سرية.

الأستاذ المشرف:

م. سويح

الطالب(ة):

فزازي خولة حفيظة

دحموني يحيى

السنة الدراسية: 2021/2020

