



الرقم التسلسلي:..... رقم التسجيل:

مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علم اجتماع التنظيم و العمل:

الموسومة:

ضغوط العمل و أثرها على الأداء

الوظيفي للعاملين

دراسة سوسيولوجية بمؤسسة الأشغال العمومية EPTRO بوهران

من إعداد الطالبتين: +

✓ بلقاسمي إيمان

✓ علي موسى خاليدة

+ تاريخ المناقشة: 2024/06/05

+ أمام لجنة المناقشة المكونة من:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. بن زيان خيرة	MCA	جامعة وهران 02 محمد بن أحمد	رئيسا
د. بن شارف حسين	MCA	جامعة وهران 02 محمد بن أحمد	مشرفا ومقررا
د. أم هاني سعداوي	MCA	جامعة وهران 02 محمد بن أحمد	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023



اهداء

ت الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام . "واخر دعواهم

ان الحمد لله رب العالمين" بعد تعب ومشقة دامت خمس سنوات في سبيل الحلم و

العلم حملت في طياتها امنيات الليالي ' واصبح غنائي اليوم للعين قره ' ها انا

اليوم اقف على عتبت تخرجي اقطف ثمار تعبي وارفع قبعتي بكل فخر . فاللهم لك

الحمد قبل ان ترضى ولك الحمد اذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا ' لانك وفققتني

على اتمام هذا النجاح وتحقيق حلمي....

وبكل حب اهدي ثمرت نجاحي وتخرجي

الى الذي زين اسمي باجمل الالقاب ' من دعمني بلا حدود واعطاني بلا مقابل

الى من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة ' داعمي الاول في مسيرتي

وسندي وقوتي وملاذي بعد الله فخري واعتزازي والودي .

الى من جعل الله الجنة تحت اقدامها ' واحتضني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد

بدعائها , الى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات سرقوتي و

نجاحي جنتي والدي .

الى قلبي النابض في هذه الحياة من ساندني بكل حب عند ضعفي وزرع الثقة والاسرار

بداخلي من امدوني بالقوة ودعمني في الأوقات الصعبة لاصل الى ما انا عليه الان احبتي

اخوتي .

واخيرا من قال انا لها " نالها " .

الصفحة	قائمة المحتويات
	إهداء
	قائمة المحتويات
	ملخص الدراسة
	مقدمة
	الفصل الأول : موضوع الدراسة
	(1)-الإشكالية
	(2)-أسباب اختيار الموضوع
	(3)-أهمية اختيار الموضوع
	(4)- أهداف اختيار الموضوع
	(5)-تحديد المصطلحات و المفاهيم
	(6)-الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : ضغوط العمل
	تمهيد
	(1)-تعريف ضغوط العمل
	(2)-عناصر ضغوط العمل
	(3)-أنواع ضغوط العمل
	(4)-أسباب ضغوط العمل
	(5)-نتائج و آثار ضغوط العمل
	(6)-استراتيجيات و طرق علاج و إدارة ضغوط العمل
	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : الأداء الوظيفي
	تمهيد

	1- مفهوم الأداء الوظيفي
	2- محددات و عناصر الأداء الوظيفي
	3- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
	4- مفهوم تقييم الأداء
	5- أهمية و أهداف تقييم الأداء
	6- طرق و خطوات تقييم الأداء
	7- علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي
	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع : العمل الميداني
	1- تحليل البنية التنظيمية و البشرية للمؤسسة
	2- تأثير عبء العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين
	3- تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين
	4- مناقشة نتائج الدراسة
	5- خلاصة
	6- خاتمة
	7- قائمة المراجع

المقدمة

في العصر الحديث ، أصبحت ضغوط العمل أمرا لا مفر منه في بيئة العمل ، حيث يواجه العاملون تحديات متزايدة في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة و تلبية تطلعات الزبائن . فلهذه ضغوط تأثير على كثير من الجوانب الصحية و الاجتماعية لأفراد العاملين ، و تعتبر هذه الضغوط عاملا مؤثر بشكل كبير على أداء الوظيفي للعاملين ، حيث يمكن أن تؤدي إلى تأثيرات سلبية على الصحة النفسية و الجسدية للفرد ، بالإضافة إلى تأثيرها على جودة العمل و إنتاجية . تتضمن هذه الضغوطات العلاقات في العمل و المسؤوليات الشخصية و المسؤوليات الكبيرة و الضغوط العاطفية مثل العلاقات العملية المعقدة و الصراعات الداخلية في الفريق و الضغوط الجسدية مثل ظروف العمل القاسية أو الحمل الجسدي الثقيل و بالتالي يمكن أن تؤثر هذه الضغوط بشكل مباشر على مدى قدرة الفرد على تحقيق أهدافه الوظيفية بشكل فعال و مستدام .

هذا البحث يهدف إلى فهم عمق تأثير ضغوط العمل على أداء الوظيفي للعاملين من خلال استكشاف العوامل المحفزة و التحديات المواجهة و التأثيرات الناتجة عن هذه الضغوط .

سيتم تحليل الأبعاد المتعددة لهذه الظاهرة و تقديم استنتاجات تساهم في تطوير استراتيجيات و سياسات تدعم صحة ورفاهية العاملين و تعزز أدائهم الوظيفي بشكل فعال في بيئة العمل المعاصرة .

و لمعرفة اثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي للعاملين ، ارتأينا أن نسلط الضوء على بعض مصادرها و كيف تنعكس على أداء العاملين ، لذا قمنا بتقسيم دراستنا كالتالي :

الفصل الأول : وفيه عرضنا الجانب النظري للدراسة (أسبابها ، أهميتها ، أهدافها) اضافة إلى تحديد إشكالية الدراسة و فرضيتها ، تم ضبط المفاهيم ذات العلاقة بالموضوع و أخيرا تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة .

الفصل الثاني : قمنا بتعريف ضغوط العمل و تطرقنا إلى مفهومه و عناصره و مصادره و أسبابها و كذلك النتائج المترتبة عنه و علاقته بالأداء الوظيفي .

الفصل الثالث : وفيه تطرقنا إلى التعريف بالمتغير التابع و هو الأداء الوظيفي حيث قمنا بإعطاء تعريف له مع بعض محدداته و عناصره و العوامل المؤثرة فيه .

الفصل الرابع : استعرضنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة و تشمل مجالات الدراسة (المكاني و الزماني و البشري) و مجتمع الدراسة كما يحتوي هذا الفصل على التصور النظري لنتائج الدراسة من خلال الدراسات السابقة و الواقع المعاش .

الفصل الأول : موضوع الدراسة:

1 – الإشكالية :

تسعى المؤسسات دائما إلى تحقيق أهدافها في وجه التنافس المتزايد . يعتبر كفاءة الموارد البشرية أساسيا لنجاح أي منظمة ، و مع ذلك تواجه العديد من العوائق بما في ذلك ضغوط العمل المتعددة المصادر و المتنوعة . هذه الضغوط تؤثر على العاملين و بالتالي على أداء المنظمة . مما دفع الباحثين لدراستها بالتفصيل .

تشمل ضغوط العمل مظاهر مثل الإرهاق و الإجهاد و الإحباط و الغضب و الاكتئاب ، مما يؤثر على السلوك و الأداء الشخصي في العمل .

بالنظر إلى الأهمية المتزايدة للمؤسسات في المجتمعات المعاصرة ، فإنها تلعب دورا حيويا في تطور الاجتماعي . يواجه الفرد في العمل العديد من التحديات التي قد تتجاوز قدراته الجسدية و النفسية و الذهنية ، مما يزيد من ضغوط العمل عليه .

ففي عالم العمل المعاصر ، يعد إدارة ضغوط العمل تحديا أساسيا للموظفين و أصحاب العمل على حد سواء .تنوع ضغوط العمل من الضغوط الزمنية المتزايدة إلى الضغوط النفسية الناتجة عن المسؤوليات و التوترات اليومية في العمل و بينما يمكن أن تكون بعض مستويات الضغط مفيدة لتحفيز الإنتاجية و تعزيز الأداء إلا أن زيادة الضغط دون توازن قد يؤدي إلى تدهور الصحة العقلية و الجسدية للعاملين ، مما يؤثر بشكل سلبي على أدائهم الوظيفي و تحقيق أهداف المنظمة . لذا يتطلب فهم عميق لتأثيرات ضغوط العمل و تطوراتها المستمرة التفكير في استراتيجيات فعالة لإدارتها و تخفيفها وذلك من أجل تعزيز الرفاهية الشخصية للموظفين و تحقيق أهداف المؤسسة بنجاح ، فمن الضروري دراسة هذه الظاهرة بعمق و فهم أثارها الواسعة على الفرد و المنظمة على حد سواء .

عليه تقدمنا بالطرح السوسولوجي التالي : هل ضغوط العمل تؤثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين ؟
الفرضية العامة : ضغوط العمل تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي لدى العاملين .

• التساؤلات الفرعية :

1 – هل عبء العمل يؤثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين ؟

2 – هل بيئة العمل تؤثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين ؟

• الفرضيات الفرعية :

1 - عبء العمل يؤثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين .

2 - بيئة العمل تؤثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين .

2 - أسباب اختيار الموضوع :

أ - أسباب ذاتية :

1. الشغف العلمي و الاهتمام الشخصي بالموضوع .

2. الرغبة الشخصية في الاطلاع و البحث عن هذا الموضوع و محاولة دراسته .

3. التمهيد للرغبة العلمية الأكاديمية فيما يتعلق بضغوط العمل و أداء الوظيفة .

4. إثراء رصيد المعرفة الشخصية .

ب - أسباب موضوعية :

1. جدية الموضوع و اعتباره محورا للنقاش و الجدل .

2. قلة الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل و علاقتها بأداء العاملين .

3. أهمية دراسة الموضوع نظرا لتأثيره على الواقع الاجتماعي في الممارسة المهنية .

3 - أهمية الموضوع :

تعتبر هذه الدراسة حول ضغوط العمل و تأثيرها على أداء العاملين مهمة بشكل بارز ، نظرا للدور الحيوي الذي يلعبه العاملين في المجتمع . يهدف البحث إلى كشف مصادر هذه الضغوط و تحليل تأثيرها على أداء العاملين ، بهدف إيجاد حلول فعالة للتعامل مع هذه الضغوط و تقليلها ، ففهم هذه الضغوط يمكن أن يساعد في اتخاذ إجراءات لتخفيفها و تحسين بيئة العمل و بالتالي زيادة إنتاجية العمال ورفاهيتهم .

4-أهداف الدراسة :

1.دراسة مصادر و أسباب ضغوط العمل لدى العمال : تحديد و توثيق المصادر الرئيسية للضغوط التي يواجهها العمال في مختلف المجالات الوظيفية .

تحليل العوامل التي تسهم في زيادة مستوى الضغط على العمال و تحديد الأسباب الرئيسية وراءها .

2.دراسة العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء لدى العمال : تحديد و تحليل العلاقة بين مستوى ضغوط العمل التي يواجهها العمال و أدائهم المهني .

استكشاف كيفية تأثير مستوى الضغط على أداء العمال و تحديد العمال المؤثرة في هذه العلاقة .

3. التعرف على درجة ضغوط العمل لدى العمال : قياس و تقييم درجة الضغوط العملية التي يتعرض لها العمال في بيئة عملهم .

تحديد مستويات الضغط العملي المختلفة و تحليل تأثير كل منها على العمال و أدائهم .

4. دراسة الآثار المترتبة نتيجة تعرض العمال لضغوط العمل : تحليل و دراسة الآثار النفسية و المهنية و الصحية التي يمكن أن تنتج عن التعرض المستمر لضغوط العمل على العمال .

5. التعرف على العوامل المؤثرة في زيادة ضغوط العمل و الآثار السلبية لها على أداء العمال : تحديد العوامل الرئيسية التي تسهم في زيادة مستوى ضغوط العمل على العمال .

5-تحديد المصطلحات و المفاهيم :

أ-ضغوط العمل

لغة :

حسب معجم الرائد فان الضغوط من فعل ضغط يضغط ضغطا ضغط الشيء , عصره , كبسه , شدد و ضيق عليه (جبران , 2005, ص 565

و حسب معجم الوجيز فيقصد به : الضيق و الإكراه و الشدة (ابادي و2008, ص 276

اصطلاحا :

الضغوط عبارة عن اختلاف وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد و يؤدي هذا الاختلاف إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي و ضعف الأداء و انخفاض مستوى الفعالية (فلييه , السيد , 2005,ص305

و يرى أبو شيخة نادر احمد أن الضغط يمثل حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسدي داخل الفرد تنجم عن عوامل من البيئة الخارجية أو عن المنظمة التي يعمل بها أو بسبب الفرد نفسه أو انه حالة من عدم التوازن بين متطلبات أو احتياجات البيئة أو قدرة الفرد على الاستجابة لهذه المتطلبات (أبو شيخة 2009 ص 298

و هي أيضا : مجموعة الظروف التي تحيط بالعامل في بيئة العمل و تسبب عدم توافق العامل و مهنته بحيث تخلق حالة من عدم التوازن النفسي و الجسدي داخله بما يؤثر على قدرته على التأقلم و النتاج (فراس , 2016 ص 14

و تعرف أيضا على أنها حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعامل مع خصائص العمال الشخصية تسبب خللا في الاتزان النفسي و البدني تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد (مخلوفي , 2014 ص 14

كما يعرف لازوس و كوهين الضغوط بأنها الأحداث التي تتحدى الفرد و تتطلب التكيف الفيسيولوجي أو المعرفي أو السيكولوجي (مخلوفي , 2014 ص 42

و يعرف سمير عسكر الضغوط أنها مجموعة المتغيرات الجسمية و النفسية التي تحدث للفرد ردودا أثناء مواجهة المواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له (العميان , 2002 ص 160

التعريف الإجرائي :

ضغوط العمل هي مجموعة الأحداث التي يتعرض لها الفرد أي العامل أثناء القيام بمهامه و وظيفته و التي تؤدي إلى أحداث تغيير في سلوكاته و أفعاله .

ب-الأداء

لغة :

يعرفه معجم الرائد بأنه مشتق من الفعل أدى يؤدي أديان و أدى الأمر بمعنى قضاة و أتمه و أكمله فالأداء هو إيصال الشيء و قضاة (جبران , 2005 ص 45

أما لسان العرب لابن منظور فالأداء من الفعل أدى الشيء أي أوصله و الاسم الأداء هو موجب الكلام أي يقال فلان أحسن أداء (ابن منظور و 2004 ص 75

و حسب معجم اللغة العربية المعاصرة : أدى عمله قام بت و أتمه و أنجزه (مختار , 2008 ص 76

اصطلاحا :

و تعرفه موسوعة المصطلحات التربوية الأداء انه الانجاز الفعلي للقدرات الكامنة لدى الفرد (علي , 2011 ص 39

ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية على انه القيام بمهام الوظيفة من المسؤوليات و الواجبات وفقا للمعدل المتوقع أو المرغوب بأدائه عن العامل الكفاء و المدرب و يمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء في دراسة كمية المعدل و الوقت الذي يستغرقه و إنشاء علاقة بينهما (المحاسنة , 2013 ص

108

تعريف توماس : الأداء هو التفاعل بين السلوك و الانجاز , انه مجموع السلوك و النتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس (بوالشرش , 2015 ص 85

التعريف الإجرائي :

هو السلوك الناتج عن الفرد أثناء قيامه بالمهام الموكلة إليه .

د-الأداء الوظيفي :

اصطلاحا :

هو النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف العامل سواء كان الجهد عضليا أم فكريا من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة إليه حيث يحدد هذا السلوك تغيرا بكفاءة و فعالية يحقق من خلاله الأهداف المحددة من خلال المنظمة (فراس , 2016 ص 15

و يشير الأداء كذلك إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد و هو يعكس الكيفية التي يحقق متطلبات الوظيفة (حسن , 2004 ص 2015

و تعرف أيضا أنها المخرجات و الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أن مفهوم يربط بين أوجه النشاط و بين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة الى تحقيقها داخل المنظمة (المعشر , 2009 ص 11

التعريف الإجرائي :

يقصد به جميع مهام و متطلبات الوظيفة الموكلة للعامل بالمؤسسة التي ينتهي إليها .

ه-العامل :

هو كل شخص يشغل منصب عمل مؤقتا أو دائما , باجر أو دون اجر و يساهم في خدمة هيئة عمومية أو مؤسسة أو غيرها و هو احد عناصر و عوامل الإنتاج في المؤسسة .

و-عبء العمل :

اصطلاحا :

هي زيادة المهام الملقاة على عاتق الفرد و أن بعض هذه المهام تتطلب قدرات و مهارات عالية لإكمالها (المعشر , 2009ص 11

و هو تحميل الفرد العامل بأعمال فوق طاقته حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد أو قد تكون في شكل نوعي كان يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تتلاءم استعداداته و قدراته الخاصة (سحراء , 2013ص 213

و هو زيادة المهام الملقاة على عاتق الحاكم الإداري و أن بعض هذه المهام تتطلب قدرات و مهارات معينة لأدائها (علميات , 2014ص 24و60

التعريف الإجرائي :

و هو مجموعة من الواجبات و المهام التي تفرضها المهنة و يطالب من العامل انجازها في وقت معين و محدد و تكون نوعها و كميتها اكبر من مما تتحمله الذات .

ذ-بيئة العمل :

اصطلاحا :

تعرف بيئة العمل على أنها التحليل الدقيق لظروف العمل , المعدات , العمالة , الأساليب و المواد , بما يسمح بالتحسن المستمر لجودة العمل و كفاية الأدوات و الإجراءات اللازمة لاحتياجات الإنتاجية و راحة الأفراد (بلايلية , 2017ص 10

و تعرف أيضا على أنها مجموعة من العناصر و الخصائص المميزة للمنظمة و التي يدركها العاملون من خلال تفاعلهم مع المتغيرات التنظيمية في بيئة العمل و مع الأفراد الآخرين , و تتمتع هذه الخصائص بقدرتها على التأثير على دوافع العاملين و سلوكياتهم (عبد الرحمان , 2019ص 16

و تعرف كذلك بأنها الحوافز و المكافئات و ظروف العمل ودرجة المشاركة في اتخاذ القرارات و الأنظمة و التعليمات و اللوائح و الحاجات الخاصة بالعاملين (سركين , 2018ص 18

و تعرف على أنها كل ما يحيط بالفرد في عمله و يؤثر في سلوكه و أدائه في ميوله اتجاه عمله و المجموعة التي يعمل معها و الإدارة التي يتبعها و المشروع الذي ينتمي إليه (بن رحمون , 2019ص 13

التعريف الإجرائي :

هي المحيط و الحيز الذي يشمل المؤسسة التي يمارس فيها العامل مهامه بحث تؤثر و تتأثر به .

6الدراسات السابقة :

1. دراسة " المعشر عيسى ابراهيم " بعنوان اثر ضغوط العمل على أداء العاملين (2009) رسالة

ماجستير في إدارة الأعمال كلية العلوم الدارية و المالية جامعة الشرق الوسط للدراسات العليا

الأردن .

حاول الباحث في دراسته هاذة الكشف عن اثر ضغوط العمل للعاملين في القطاع الفندقى الأردنى على أدائهم الوظيفى حيث يسعى تطوير إطار نظرى يغطي مجمل أدبيات ضغوط العمل و ما يربط من مفاهيم و ما يتعلق به من موضوعات ذات صلة و التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل على أداء العاملين فى القطاع الفندقى و قد كان السؤال الرئيسى كالتالى:

-هل توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل و أداء العاملين فى الفنادق الأردنية ؟ هل يوجد تأثير لضغوط العمل على أداء العاملين يغزى للخصائص الشخصية ؟

استخدم الباحث المنهج الوصفى التحليلى لوصف مشكلة الدراسة و ثم تحليلها للوصول إلى النتائج و كان مجتمع الدراسة موجه نحو 12 فندق إذ كان عدد العاملين 2400 عامل حيث استخدم العينة الطبقية و كان مقدارها 240 عامل حيث اخذ 10 بالمائة من كل فندق أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات فقد استخدم الباحث الاستلانة و قد ضمت جزأين الجزء الأول مثلت متغيرات الديموغرافية للعينة و الجزء الثانى مثلت متغيرات الدراسة .

و قد توصل الباحث إلى عدة نتائج المتمثلة فى أن عبء العمل لا يؤثر على أداء العاملين فى حين أن المكافآت و الأجور و بيئة العمل تؤثر على أدائهم و أن الجنس و العمر و المستوى التعليمى و عدد سنوات الخبرة و الهيكل التنظيمى كلها لا تؤثر على أداء العاملين فى الفنادق فئة خمسة نجوم فى عمان .

• التعقيب على الدراسة :

أن الدراسة شاملة و مهمة لفهم تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين فى القطاع الفندقى الأردنى . حيث أن الباحث حلل العلاقة بين عناصر ضغوط العمل و أداء العاملين يعطى نظرة عميقة فى هذا الجانب .

هذا ما تطابق مع دراستي منم كلا المتغيرين "ضغوط العمل" و "الأداء" حيث اعتمدت عليها كمرجع أساسي في دراستي .

2. دراسة" فراس حاج محمد " بعنوان : أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي (2016) رسالة ماجستير إدارة أعمال تخصصي , الجامعة الافتراضية السورية , دمشق سوريا .

حاول الباحث في هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين مستويات ضغوط العمل المدروسة و مستوى الأداء لدى العاملين في القطاع الصحي من خلال تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العمال و دراسة اختلاف هذه المستويات .

كان مجتمع البحث لهذه الدراسة العاملين في المجالات الطبية و التمريضية و الفنية و المكتبية في مستشفيات حيث كان عددهم 1530 عاملا و قد اعتمد الباحث على العينة العشوائية و اختيار 200 عامل من مجتمع البحث و قد اعتمد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث تم تصميمها و توزيعها و معالجة البيانات .

و قد توصل الباحث إلى جملة من النتائج المتمثلة في أنها توجد علاقة بين ضغوط العمل المدروسة و أداء العاملين و أن مهما كان نوع العمل (طبي – ممرض – مكتبي) فإنه له علاقة مع جميع متغيرات ضغوط العمل .

• التعقيب عن الدراسة :

هذه الدراسة التي أجراها الباحث فراس حاج محمد مهمة و أملت بمتغيري ضغوط العمل و الأداء الوظيفي لفهم تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي و هذا ما جعلها مرجعا مهما في تبني دراستي الحالية لهذه المتغيرات .

3. دراسة " بحري صابر " بعنوان : ضغوط العمل و علاقتها بالتوافق المهني لدى الصحفيين الجزائري (2015) رسالة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم : كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة العربي بن مهيدي , أم البواقي .

حاول الباحث في دراسته الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل و التوافق المهني لدى الصحفيين الجزائري من خلال نظري ملم من جميع جوانب ضغوط العمل و التوافق المهني حيث استخرج خمسة مؤشرات من

التوافق المهني (الرضا الوظيفي , الاغتراب , دوران العمل , علاقات العمل , الالتزام التنظيمي) و كان تساؤل الدراسة كالآتي :

-هل هناك علاقة بين ضغوط العمل و التوافق المهني لدى الصحفي الجزائري ؟

لقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة حيث أجريت هذه الدراسة على الصحفيين العاملين في الجرائد الوطنية و كان مجتمع الدراسة 120 صحفي موزعين على أربع جرائد وطنية و قد اختار الباحث العينة القصدية من اجل تحديد متغيرات الدراسة بصدق و دقة أكثر لذا اختار الباحث جميع الصحفيين أي مجتمع الدراسة ككل و عددهم 120 صحفي و بالنسبة لأدوات جمع البيانات فقد اعتمد الباحث على الاستبيان و ذلك لعدة اعتبارات رجع إليها الباحث . و قد توصل الباحث إلى جملة من النتائج المتمثلة في أن ضغوط العمل لدى الصحفي تؤثر على توافقه المهني من خلال مؤشرات مختلفة كالرضا الوظيفي و الاغتراب المهني و الالتزام التنظيمي و علاقات العمل و دوران العمل و هذا التأثير الذي يرصد العلاقة يختلف في درجاته نتيجة العديد من العوامل .

● التعقيب عن الدراسة :

لقد كانت هذه الدراسة هامة و مميزة لأنها ساهمت في إعطاء نظرة شاملة للموضوع , بحيث ساعدتني في دراستي باعتبارها مرجع مهم .

الفصل الثاني : ضغوط العمل:

• مقدمة الفصل الثاني:

مما لاشك أننا أصبحنا نعيش في بيئة تسودها المثيرات و المنبهات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها سواء كانت مادية أو سلوكية وقد أثرت هذه المثيرات على الفرد و لم يقتصر تأثيرها على البيت و المدرسة بل وصلت إلى بيئة العمل أيضا، ومن ذلك برزت الضغوط نتيجة التأثير بالمثيرات و المنبهات البيئة المختلفة وهذه الضغوط قد جعلت الفرد يعيش في حالة من القلق و التوتر و الانفعال مما اثر على مهامه و واجباته الوظيفية ، وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة وكذلك على صحته و جسده .

وتعد الضغوط رد فعل على التغيرات السريعة التي شهدها العصر الحالي ،ومظهر من مظاهر الحياة المعاصرة حيث أصبح يطلق على هذا العصر عصر الضغوط فحظي هذا الموضوع باهتمام كبير من العلماء و الباحثين نظرا لتأثيرها التي يتركها على الفرد .

وسنتطرق في هذا الفصل إلى تعريف ضغوط العمل ومصادره و عناصره و أسبابه ونتائجه وعلاقة ضغوط العمل بأداء الوظيفي وكذلك استراتيجيات إدارة ضغوط العمل.

- أولاً: تعريف ضغوط العمل :

يتعرض الأفراد في منظمات العصر الحديث للعديد من الضغوط ، التي ازدادت و تنوعت مسبباتها و مصادرها نتيجة عوامل كامنة في بيئة العمل أو في بيئة المحيطة ، ما جعلت الفرد يعيش حالات من عدم الاتزان النفسي و الجسسي كالتوتر ، القلق و الانفعال ، و التي تظهر آثارها بدرجة كبيرة عند أدائه لمهامه أو لواجباته الوظيفية و حتى في علاقاته مع الآخرين سواء كانوا رؤساء ، زملاء و حتى زبائن .

و لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل و اختلفت وفقاً لاتجاهات و مدارس الباحثين وكتاب ، فلا يوجد هناك تعريف محدد و دقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع ، وذلك بحكم تباين التخصصات و تنوع الأفكار و الآراء و اختلاف طريقة تناولهم و دراستهم لموضوع ضغوط العمل ، فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد ، و منهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات و القوى الخارجية المسببة للضغوط ، ورأى آخرون أن الضغوط هي ناتج التفاعل بين الفرد و البيئة المحيطة به.(السعد،ودرويش،2008: 71).

فيعرف دالي (1979:325،دالي)الضغوط بأنها الحالة الناتجة عن عدم التوازن بين مطالب الموقف و قدرة استجابة الفرد لهذا الموقف .

و قد عرف محمد (1992: 71). ضغوط العمل بأنها تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين القوى ضاغطة و مكونات الشخصية ، و قد يؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوك لديه تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي ، أو تؤدي إلى حفزه لتحسين الأداء ."

و يعرف هيجان(1998: 23)ضغوط العمل بأنها "تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة عوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة".

و عرفها عبد الباقي(2000: 283) بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في البيئة عمل الأفراد و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ، أو في حالتهم النفسية و الجسمانية ، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.

و عرفها العميان(2004: 284) بأنها عدم مواءمة أو عدم تناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات و قدرات و بين متطلبات عمله.

و ترى حسن (2004)أن مفهوم ضغوط العمل يتضمن ثلاثة معاني على النحو التالي :

1-المفهوم الذاتي للضغوط: و يعني استجابة الجسم لمجموعة من المواقف و المتغيرات البيئية و التي عليها العديد من الانحرافات و الآثار السلوكية و الفسيولوجية و النفسية للعاملين في المنظمة .

2-المفهوم البيئي للضغوط : حيث ينظر إلى الضغوط من خلال هذا التعريف على أنها مجموعة من العناصر و المثيرات و القوى و بالتالي فالضغوط من خلال هذا المفهوم يعبر عنها بأنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور ،صراع الدور ،ظروف العمل ،عبء العمل الزائد و التي لها علاقة بأداء عمل معين.

3-المفهوم المتكامل للضغوط: و ينظر إلى ضغوط العمل من هذا المنظور على أنه يحدث نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة به و بالتالي تعرف ضغوط العمل على أنها حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل و خصائص العامل و يترتب عليها خلل في الاتزان الفسيولوجي السيكولوجي لذلك الفرد.(حسن،2004 : 399-400).

من خلال العرض السابق لمفهوم الضغوط و تطورها من القديم إلى الحديث يتضح أنه :

-تحدث نتيجة استجابات لضغوط بيئة العمل على الفرد.

-تعتبر كاستجابات فسيولوجية للتكيف مع الظروف الخارجية .

-تحدث الضغوط استجابات في الفرد بالحزن و الضيق.

= ثانيا: مصادر ضغوط العمل

يتعرض الأفراد في أعمالهم إلى مصادر كثيرة لضغوط العمل داخلية أو خارجية ككثرة العمل وروتينه وضيق الوقت ومتطلبات السرعة والدقة في الانجاز و بيئة العمل المزعجة و مشكلات التعامل مع الجمهور و العلاقات السلبية مع رئيس العمل ، حتى يمكن القول أن كل شيء داخل العمل قد يكون مصدرا للتوتر و القلق ، و يعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب و على أبعاد العمل و البيئة المحيطة به.

➤ تأثير نمط الشخصية:

وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية و حادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب و التسابق مع الزمن ،وعادة يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر و الضغط النفسي أي أن شخصية الفرد تلعب دورا كبيرا في مدى تحمله ومواجهته لمختلف الضغوط التي يتعرض لها أثناء عمله.(الخضر،2005:80).

➤ تأثير الأسرة:

قد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد، و تعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، و ما يحدث في الحياة الأسرية من متغيرات جوهرية كحالات الوفاة و الأمراض..... الخ، فالأسرة تمثل السند القوي للفرد فإذا حدث أي خلل أو تغير فيها من شأنه أن يؤثر و بشكل كبير على استقرار الفرد هذا ما يجعله عرضة لمختلف الضغوط .

➤ الهيكل التنظيمي:

إن كبر حجم المنظمة و ما يفرضه ذلك من اتساع الفجوة بين الإدارة و العاملين من جهة و بين العاملين أنفسهم من جهة ثانية، و زيادة مشاكل التنسيق و الرقابة و المركزية و عدم إعطاء الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات، من هنا فإن البيئة الداخلية للمنظمة أو مكان العمل مصدرا لبعض الضغوط التي قد يتعرض لها الفرد.

➤ تأثير البيئة:

إن البيئة الخارجية للفرد قد تكون مصدرا للضغط بما قد يحدث فيها من تغيرات اجتماعية و سياسية و قانونية و اقتصادية .

➤ ظروف العمل :

تعتبر ساعات العمل الطويلة و الروتين المعقد و عدم التوافر لضروريات الأمن و السلامة المهنية و العيوب في النمط المستخدم في تقسيم العمل من أبرز الظروف الدائمة لظهور ضغوط العمل و تفاقمها .

= ثالثا: عناصر ضغوط العمل:

إن الحديث عن عناصر ضغوط العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض و ينتج عنها ضغط عمل فلكل فعل رد فعل و لكل مثير استجابة لذا فإنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط حسب ما يرى " سيزلافي وولاس" (عليمات، 2014 ص 53)

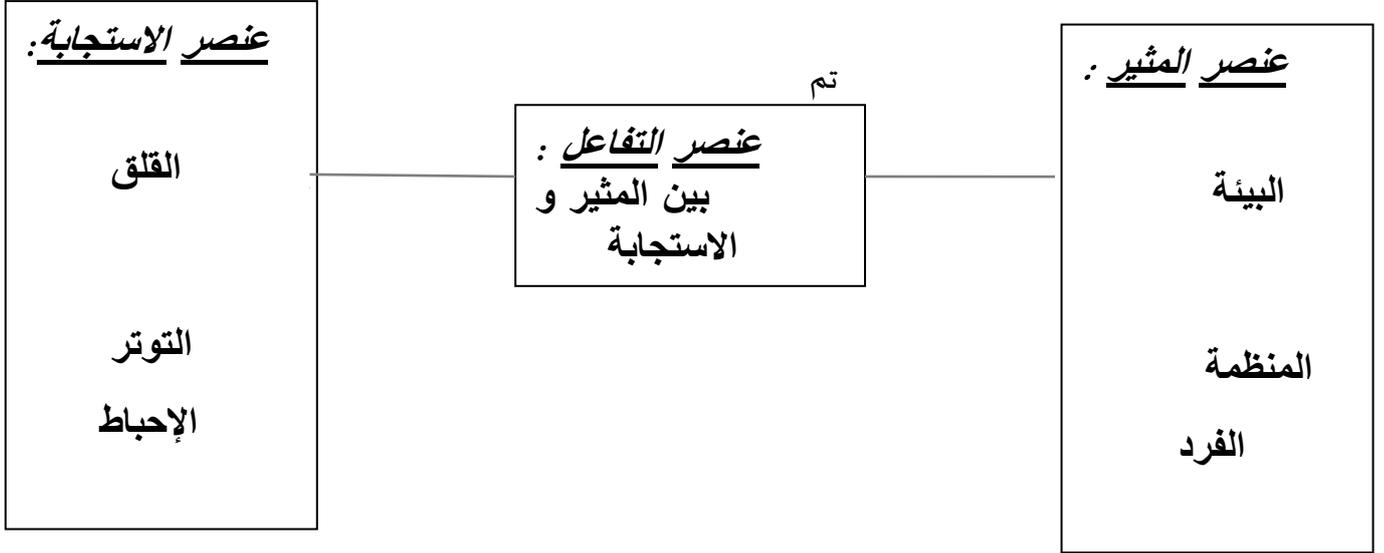
➤ عنصر المثير: وهو ما يتعرض له من مؤثرات ناتجة عن الفرد أو المنظمة أو

البيئة و يترتب عنها شعور الفرد بالضغط . (صلاح الدين عبد الباقي 1999: ص168-16)

➤ عنصر الاستجابة: تتكون من ردود الفعل الفيزيولوجية و النفسية و السلوكية اتجاه

الضغط و تتمثل في الإحباط أو القلق أو التكيف .

➤ عنصر التفاعل: وهو الذي يحدث بين مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئة أو علاقات شخصية و مشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات .



الشكل 01: يوضح عناصر ضغوط العمل. (فاروق عبده قلية، 2005:ص306)

رابعا: أنواع ضغوط العمل :

حاول الباحثون تقسيم ضغوط العمل إلى أنواع وذلك حسب الآثار المترتبة عليها أو درجة تأثيرها وهي :

1 – الضغوط الإيجابية :

و هي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها ، و على المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل للعديد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقي أو لنقل إلى موقع وظيفي أفضل أو تحقيق معدلات الأداء العادية أو أن يحوز رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء و في مواعيده المحددة .(محمد

الصيرفي، 2007 ص 319-323)

" المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين forbers" وقد وضع

الموظفين:

- ارتفاع حجم النشاط و قوته .
- زيادة الدوافع .
- تعلم الهدوء و عدم الانفعال تحت الضغوط.
- القدرة على إدراك و تحليل المشاكل .

➤ زيادة القدرة على التركيز و التذكر و الاسترجاع .

و تعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد على توقيع دوافع لحل المواقف المستعصية كما يمكن للمدير استخدام هذه المؤشرات لتقدير مستويات الضغوط الواقعة للعاملين معه.

2- الضغوط السلبية:

"و هي الضغوط غير المفضلة و التي تسبب الضرر و الأذى و المرض للفرد ، و تركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي ، و الضغط السلبي كما عرفه أحد الكتاب عبارة عن القليل أو كثير من الاستشارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد، و تفرز الضغوط السلبية آثار ضارة بالفرد سواء من الناحية الصحية مثل

(تعرضه لبعض أمراض القلبية) أو من الناحية النفسية مثل (الفتور و اللامبالاة) أو من الناحية الوظيفية مثل (انخفاض الإنتاجية و زيادة معدلات الغياب و غيرها)"(محمد الصيرفي ، 2007 ص221) و تعود هذه الضغوط بأضرار على الفرد و على المنظمة فعلى المدير أن يدرك هذه المؤشرات و يتعرف على الضغوط التي يتعرض لها العامل و يساعدهم على تعامل معها و محاولة علاجها أو تخفيف منها .

- خامسا: أسباب ضغوط العمل:

" تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة حتى أنه يمكن القول أن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدرا للتوتر و القلق ، و أن أهم هذه الأسباب موجودة في العمل أو البيئة و نجد منها "(احمد ماهر، 2002 ص:404)

➤ مشكلات تنظيمية و نقص الكفاءة المهنية:

من المصادر العامة للضغط المهني سوء النظام الذي يتسبب في تأخير القرارات المهمة و عدم قدرة الفرد في العمل على تحديد المسؤول المباشر اتخاذ ، و النقص المستمر في الإمكانيات المادية و الأجهزة الضرورية، و عجز النظام عن وضع خطة محددة للإنتاج كما أن نقص المهارة أو كفاءة لدى عدد من العاملين في مجال العمل يضع حجم أكبر على من لديه هذه المهارات ، أو عندما لا يتوف تخصصات معينة لازمة لاستكمال المهام المهنية ، مثل تسجيل المكالمات التليفونية أو نقل المعدات أو إصلاحها أو كتابة على الكمبيوتر ، فهذه المهام الإضافية يتحملها العاملون غير المعنيين بها إضافة إلى المهام الأصلية ، فربما

يصلون إلى الشعور بعدم قيمة التخصص المؤهلين له أو إحساسهم بالإرهاق الجسدي و النفسي الذي يجعلهم غير قادرين على التركيز في المهام المهنية الأصلية .

➤ ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة :

إن العمل لمدة كبيرة يصل بالفرد إلى حالة من الملل ، فالجسم الإنساني له إيقاع طبيعي يرتبط بتكوينه و يتناغم بصورة معينة مع ساعات النهار و الليل ولا بد من وجود ساعات للعمل و ساعات للنوم ، حيث من المعروف أن عملية البناء تكون في قمتها في وقت معين ، و تختلف مستوياتها عبر فترات النهار و الليل ...و قد يشعر بعض الناس بسعادة في أول النهار و يشعر البعض الآخر بهذه الحالة في بداية الليل أو الظهيرة..... وهكذا.

➤ عدم الاستقرار وفقد الأمن:

عندما يحدث عدم الاستقرار في القرارات و تغيير مستمر في السياسات يتسبب ذلك في جمود وسلبية عند العامل ، فيقف عن التخطيط أو الالتزام بإجراءات معينة.....و يكون ذلك سبباً لشعور الإنسان بالضغط النفسي

أيضا ، حينما يتعرض العامل للتنقل المستمر من مكان إلى آخر أو من دور ذو مهام معينة إلى أدوار أخرى ، فيضطر إلى التعامل في كل مرة مع أناس مختلفين و خصائص شخصية متباينة ، هنا يقع العامل في حالة من فقد الأمن .

إن التغيرات الحادة في حياة الإنسان و إن كانت سارة إلى نوع من الضغط النفسي ، و عندما تكون التغيرات حادة غير سارة تؤدي بالفرد إلى نوع من التهديد الذاتي المؤدي إلى الشعور بالضغط .(الفرماوي ، 2009 ص 62-64)

➤ حمل العمل الزائد :

و مثال على حمل العمل الزائد دراسة يذكرها شولتز أجريت أواخر الثمانينات على عمال شركة فولفو صناعة السيارات في السويد تبين أن حمل العمل الزائد على رأس العوامل المؤدية إلى الضغوط النفسية للعمل كما يذكر شولتز دراسة أخرى أجريت أواخر الثمانينات أيضا بينت أن طلاب الكليات الطب يشكون من نفس السبب و من الطبيعي أن يكون حمل العمل الزائد مصدر تأزم نفسي شديد لأن ذلك معناه استهلاك الطاقة الجسمية و النفسية للفرد

➤ الصلة بأفراد مضغوطين :

إن الاتصال بأفراد يعانون من الضغوط يؤثر على الأفراد الآخرين اللذين يتصلون بهم و يمكن أن نطلق على هذه الفكرة عدوى الانتقال الشعور بالانضغاط ذلك أن مزاملة شخص دائم الشكوى و التدمر ينقل هذه المشاعر السلبية إلى الآخرين و كأنه يعرض عليهم جوانب سلبية في العمل كانوا غافلين عنها.

➤ الظروف الفيزيكية للعمل :

يمكن أن تكون الظروف الفيزيكية للعمل من أسباب الشعور بالانضغاط و المشقة و هذه الظروف الفيزيكية تشمل الإضاءة الكافية أو الضوضاء الشديدة أو درجات الحرارة الشديدة الارتفاع أو شديدة الانخفاض هذا إلى جانب زيادة نسب الرطوبة أو التعرض لمواد كيميائية ضارة أو لأتربة أو غبار التعرض لأمراض المهنية. (ربيع، 2013، ص 258-260)

➤ التطوير الوظيفي :

وهو يمثل سببا رئيسيا لضغوط العمل حتى و لو كان إلى الأفضل وذلك لما يكتفيه من غموض و عدم التأكد، و تهديد للمصالح المكتسبة للعاملين، و تفتيت التنظيمات غير رسمية و تقادم المعارف و المهارات. فيتمثل عدم الأمان الوظيفي للفرد عندما يشعر بأنه مهدد بالفصل أو الاستغناء عنه، كما أن الانحسار الاقتصادي و قلة الوظائف تزيد من هذا الشعور على الأفراد و أيضا زيادة البطالة، و لذا فيمكن القول أن الشعور بالأمان ينتج عن شعور الفرد بأن عمله يرد عليه بريح ثابتا غير متذبذب و لا متأثر بأحوال أو ظروف معينة

➤ المسؤولية تجاه الآخرين :

لما كانت المنظمة في حقيقتها عبارة عن نظام اجتماعي تكنولوجي بالغ التعقيد، و تقوم على أساس التفاعل بين الأفراد بعضهم البعض، و تفاعلهم داخل الجماعات سواء الرسمية أو غير رسمية، فمن المتوقع أن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغط في العمل منها:

- وجود شخصيات عدائية و مشاغبة في العمل.
- ارتفاع الكثافة الاجتماعية و افتقاد الخصوصية في العمل .
- ضعف القيادة و عدم قدرتها على الدفاع عن مصالح الأفراد و الجماعة .
- التباين في المراكز داخل المنظمة.(الظاهر، 2013، ص 160-161)

- سادسا: نتائج وآثار ضغوط العمل:

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته ، وذلك لآثارها السلبية على الفرد و المنظمة معا ، و لكن الحقيقة غير ذلك ، أن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير مرغوب بها .

و من تلك الآثار الايجابية لضغوط العمل ما ذكره كيبي(كيبي،1994، 26) أنها تدفع الفرد نحو الإنجاز و التفوق و تكون حافزا له لتحقيق أهدافه و تحفز للعمل ، التركيز على نتائج العمل التعاون و التضامن في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات .

و لقد تم تقسيم الآثار السلبية التي تتركها الضغوط إلى أقسام فهناك آثار تعود على المنظمة و هناك آثار تعود على سلوك الفرد و على نفسيته و على علاقته الاجتماعية :

-1 نتائج وآثار الضغوط على المنظمة :

يوجز شير(2009: 72) الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي:

- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل ، الغياب و التوقف عن العمل)
- تدني المستوى الإنتاج و انخفاض جودته .
- صعوبة التركيز على العمل و الوقوع في حوادث .
- الاستياء من جو العمل و انخفاض الروح المعنوية .
- عدم الرضا الوظيفي.
- غياب و تأخر عن العمل .
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات .
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور و تشويه المعلومات .
- التسرب الوظيفي.
- الشعور بالفشل .

2- نتائج وآثار السلوكية والنفسية:

- إن العوامل التنظيمية الضاغطة تلعب دورا في سلوك الأفراد و تتمثل نتائجها في:
- التدخين: تزداد ظاهرة التدخين نتيجة للضغوط التنظيمية ، و ذلك نتيجة القلق و التوتر الذي تسببه الضغوط.
 - إدمان على الكحول: كما أن ردود فعل الضغوط في مجال العمل تتمثل في إدمان الكحول للهروب من المشكلات التي تواجه الأفراد عندما يتعرضون للضغوط.
 - العنف و انتهاك الأنظمة: إن الكثير من الضغوط تقود إلى ممارسة العنف و انتهاك الأنظمة و خصوصا الضغوط النفسية مثال الإحباط.
 - العدوان أو الاكتئاب : فقد وجد نيومان في دراسته أجريت حول العنف أن العنف و انتهاك الأنظمة و القوانين عادة ينمو نتيجة لإحباط و العدوانية .
 - اضطراب الوزن و الشهية: و يمكن أن ينعكس أثر الضغوط على الوزن الأفراد كأن تزداد شهيتهم إلى الأكل أو يقل وزنهم .وهذا التأثير هو نفسي جسدي نتيجة الاضطراب في الجهاز النفسي و العصبي للجسم.(العميان، 2004: 166)
- إن الآثار و النتائج النفسية مرتبطة بشكل وثيق بالآثار و النتائج السلوكية و تتمثل الآثار النفسية فيما يلي:
- المشكلات العائلية: لا شك أن الحياة الإنسان العامل مترابطة سواء في المنزل أو في العمل و ما يطرأ على حياة الإنسان في العمل ينعكس أثره على المنزل فالضغوط التي يحدثها العمل تؤثر على العلاقات العائلية .
 - اضطرابات في النوم : كما تتمثل الآثار النفسية للضغوط في اضطرابات للنوم كعدم القدرة على النوم بشكل منتظم ، و هذا يؤثر بلا شك على مزاج و على الأداء في العمل .
 - الاكتئاب: كما أنها تسبب الاكتئاب ، و عدم القدرة على الانبساط و الاستمتاع بالحياة مع الناس الآخرين ، و قد تقود إلى عمليات الانتحار .(ريجيو ، 1999 : 290).

3- الآثار والنتائج العلاجية (المرضية الجسدية)

تتمثل آثار الضغوط في المجالات العلاجية (المرضية الجسدية) في الجوانب التالية :

-أمراض القلب : مثل ضغوط القلب ،السكتة القلبية ،فقد وجدت الإحصاءات في السنوات الأخيرة في أمريكا أن معظم أسباب الوفاة ناتجة عن أمراض القلب و قد وجد أنه من بين 100 شاب راشد ممن يعانون أمراض قلب معظمهم يعاني من آثار مسؤوليات العمل .

-الصداع :إن التوتر و صداع أحد آثار الضغوط التي وجدت بشكل كبير ،وقد يقود هذا الصداع إلى أمراض مستعصية يصعب علاجها.

-سرطان:إن للضغوط النفسية تأثير على حدوث حالات السرطان.

- سابعا : استراتيجيات وطرق علاج إدارة ضغوط العمل:

يقصد باستراتيجيات إدارة ضغوط العمل مجموعة الأساليب و الطرق التي تساعد الفرد في التخفيف من حدة ضغوط العمل التي يتعرض لها في المنظمة التي يعمل بها .

و قد ازداد اهتمام الباحثين و الكتاب بدراسة العديد من السبل و الطرق من أجل التصدي لآثار ضغوط العمل حيث تفاوتت هذه الطرق في بساطتها و تعقيدها وواقعيتها ،لأن ضغوط العمل تعد مثل المرض كلما اكتشف مبكرا كان علاجه أسهل ،و أن اختيار الطريقة الأفضل لتعامل مع ضغوط العمل تتوقف أولا و أخيرا على المرحلة التي بلغتها من حيث شدتها و مدى تطورها وذلك لأن المستويات العالية أو المتدنية من التوتر و القلق و التي تستمر فترات طويلة من الزمن تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء و تتطلب من إدارة الموارد البشرية التصرف و اتخاذ إجراءات بشأنها .

ومن جهة أخرى فان هناك مجموعة من طرق و الاستراتيجيات التي يمكن أن يتبعها الفرد و المنظمة للحد من آثار و نتائج تلك الضغوط مع ملاحظة انه ليس بضرورة أن الإستراتيجية الناجحة في بيئة ما من الممكن أن تكون فعالة في بيئة أخرى و ذلك أن الإستراتيجية الملائمة تعتمد أساسا على نوع الضغط و خصائص الفرد و بيئة العمل وهذه العوامل تختلف من بيئة لأخرى و لهذا فان الإستراتيجية التي يجب أن تختارها يجب أن تكون مختلفة أيضا.

وعلى ضوء ما قامت به إدارة بعض المنظمات تبني استراتيجيات مختلفة لتعامل مع ضغوط العمل فانه يمكن تصنيف استراتيجيات ضغوط العمل إلى مجموعتين: الاستراتيجيات الفردية و الاستراتيجيات التنظيمية

أ-الاستراتيجيات الفردية:

ويقصد بها تلك الطرق و الأساليب التي يستطيع الفرد القيام بها بنفسه لتخفيف من حدة ضغوط العمل التي يتعرض لها. (عليقات، 2014 ص 93)

و يرى الباحثون بأن الفرد يستطيع تجنب ضغوط العمل و التكيف معها بطرق ووسائل عديدة من أهمها: -التفاعل:يعني أن يتوقف الفرد كل أنشطته اليومية و يمارس الوعي و انتباه مع مشاعره و هذا يساعده على إعادة ترتيب الأولويات و تدريب الذهن على تحمل ضغوط العمل.

- الاسترخاء: و هو مرتبط بالتأمل إذا أن الراحة الجسمية تؤدي إلى الراحة العقلية .

-التركيز:في أداء نشاط ذي معنى لمدة معينة بصرف الفرد عن التفكير في الضغوط الواقعة و يستشعر انه يؤدي عملا جيدا بالتركيز.

-التريث و كبح الغضب: محاولة إجبار الذات على عدم الانفعال و الانتظار للوقت المناسب و عدم التسرع بالرغم من أن هذه الإستراتيجية تبدو سلبية إلا أنها تجعل سلوك الفرد موجها نحو التعامل بفعالية مع الموقف الضاغط و تحقق له الاسترخاء و تأمل في مصادر الضغوط و مسبباتها .

-القبول و الاستسلام :وهو تقبل الواقع و معاشته كما هو و الاعتراف به و إن كانت هذه الإستراتيجية تتضمن موقفا سلبيا من الفرد تغيير فيها فعالية حل الموقف إلى أنها تساعد على التخلص من تخفيف الضغوط .

-فرص العمل البديلة :تستخدم هذه الإستراتيجية بعد فشل جميع الخيارات السابقة حين يعتقد الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت الحد و أنها قريبة من نقطة الخطر و من ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أخرى بديلة لتغيير الموقف كله وهو الحل الوحيد.

-طلب المساعدة من متخصصين :يلجأ الفرد إلى هذا الأسلوب عندما لا تجدي المحاولة السابقة في إعادة بناء الشخصية حيث أن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب

السابقة مما يحتم طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصين في معالجة الضغوط من الأطباء علم النفس، و من أعراض الضغوط التي يقرر الفرد بعدها اللجوء إلى مختص الآتي :

- شعور الفرد بالأعراض العضوية والنفسية الشديدة كالقلب، التهاب المفاصل و الاكتئاب.

- طول المدة التي يتعرض لها الفرد لاضطرابات الصحية أو نفسية من جراء ضغوط العمل

-عدم القدرة على التخلص من المشكلات المسببة للضغوط أو الإخفاق في العمل أو الحياة بصفة عامة.(بلا*ماس: 2019: ص61-62)

ب-الاستراتيجيات التنظيمية :

و يقصد بها مجموعة من الطرق و الأساليب التي تستطيع المنظمات القيام بها لضبط وتخفيف ضغوط العمل التي يشعر بها أفراد و جماعات التنظيم و من بين هذه الوسائل و الأساليب التي تتبعها المنظمات في هذا المجال ما يلي:

-إعادة النظر في تصميم الأعمال : إذا تبين أن هناك وظائف يعاني العاملون فيها من ضغوط عمل مرتفعة فانه يجب إعادة النظر في تصميم الأعمال بما يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية

- إتباع سياسة الديمقراطية الإدارية و المشاركة في اتخاذ القرارات : و هي من أفضل الاستراتيجيات لأنها تتيح للفرد حديث عما يدور بنفسه و عما يحس بت.، و المشاركة في اتخاذ القرارات من خلال مشاركة في اللجان أو برامج الشكاوي.

- تحسين في نظم الحوافز و تقييم الأداء : يجب أن تضع كل منظمة نظم للحوافز لأفراد و تعيد نظر فيها من فترة إلى أخرى .(عليمات 2014 ص 97-101)

• خاتمة الفصل الثاني:

من خلال عرضنا لهذا الفصل يتضح لنا أن ضغوط العمل لها اثر كبيراً على سلوك الأفراد داخل المنظمة ، و عادة ما يترك أثارا ضارة على النفسية و جسمانية الأفراد و قد دفع بعض إلى اليأس و الإحباط و القلق ، وقد تكون هذه الضغوط نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية و الخارجية للمؤسسة و بالحياة الشخصية و العملية للأفراد تأثر على مهامه و واجباته الوظيفية ، ولذلك وجب على المنظمة أن تتعامل مع مشكلات ضغوط العمل للتعرف على أهم أسبابها و عناصرها و عواقبها و وضع الحلول الملائمة لها لما للضغوط من أثر على سلوك الأفراد داخلها و ماله من أثر على العمل.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

• مقدمة الفصل الثالث:

حظي موضوع الأداء الوظيفي بالاهتمام و الدراسة لدى كثير من المعنيين في الأمر حيث يعد من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام و التنظيم الإداري بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة و فعالية , حيث تتوقف كفاءة أداء أي منظمة و في أي قطاع كانت على كفاءة مواردها البشرية .

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم الأداء و عناصره و محدداته و العوامل التي تؤثر فيه و كذلك أهمية و أهداف و خطوات و طرق و معايير تقييم الأداء .

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي :

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم الجوهرية و الهامة التي نالت اهتمام الباحثين نظرا لأهمية الموضوع على مستوى الفرد و المؤسسة من جهة , و تداخله مع العلوم و الاتجاهات الفكرية من جهة أخرى .

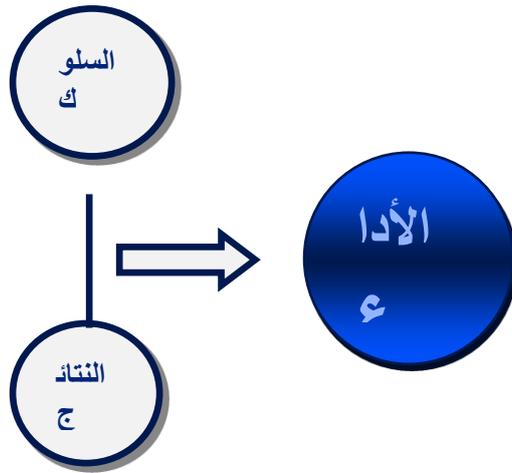
تطلق كلمة الأداء على عدة عبارات منها ما يشير إلى التزام الموظف بواجبات وظيفته و قيامه بالمهام المستندة إليه من خلال أدائه لمهام وظيفته و تحمله للأعباء و المسؤوليات الوظيفية و الالتزام بالأخلاق و الآداب الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها و الالتزام بمواعيد العمل الرسمي في الحضور و الانصراف .

على ذلك، فقد اختلفت التعاريف بين الكتاب و المهتمون بهذا الموضوع , حيث يعود هذا الاختلاف في التعاريف إلى الحد الذي يتناولون فيه موضوع الأداء , فمنهم من يرى أن الأداء الوظيفي هو نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح و يتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة بمعنى أنه نتاج سلوك الأفراد في المنظمة , في حين هناك من يرى أنه الإنتاجية التي تشير إلى الناتج النهائي لعمل المنظمة , كما أن هناك من يرى بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد أي أنه نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لانجاز عمل معين . (معجم اللغة العربية المعاصرة , 2008 , 76

حيث يعرف الأداء على أنه المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها , فهو انعكاس لقدرة الفرد و قبليته على تحقيق أهداف المنظمة . (عبد المحسن , 2002 , 7

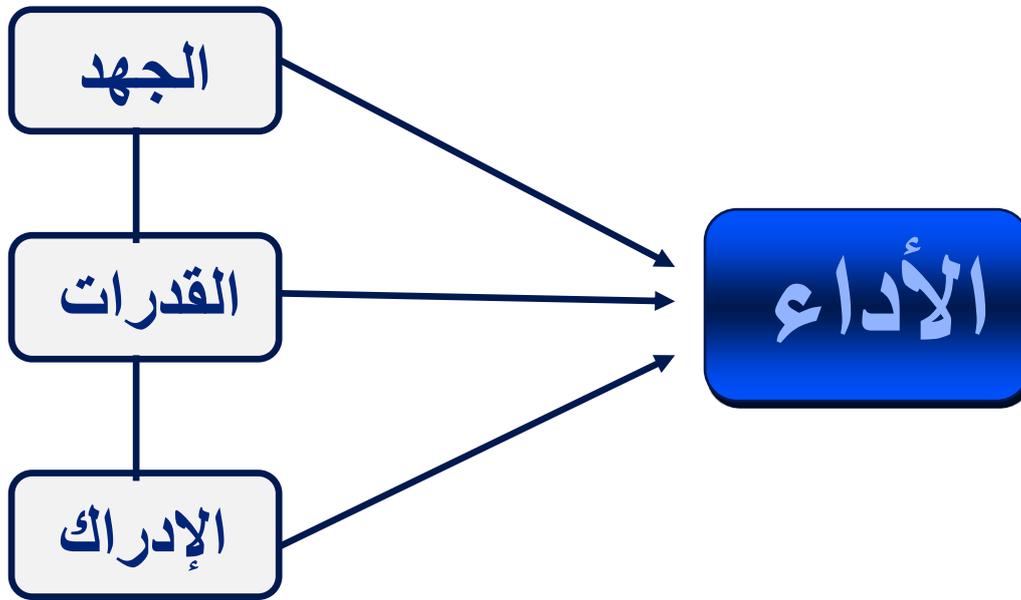
كما يعد الأداء الاستخدام الأمثل و الأفضل للموارد المادية و البشرية لتحقيق أهداف المنظمة و ديمومتها و ذلك من خلال تضافر الكفاءة و الفعالية في فعل المهام الأساسية المطلوبة من الفرد . (روبين و

ويرسيما, 1995, 278



شكل رقم (2) يوضح مفهوم الأداء .

يلقي ثوماس جيلبرت الضوء على مصطلح الأداء و يقول بأنه " لا يجوز الخلط بين السلوك و بين الانجاز و الأداء , ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها , أما الانجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتاج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج , أو النتائج , أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك و الانجاز , و أنه مجموع السلوك و النتائج التي تحققت معا ".
يشير الأداء إلى الأثر الصافي لجهود الفرد ما يعني تفاعل كل من الجهد و القدرة و الإدراك , فالجهد سلوك يشير إلى الطاقة البدنية للعامل , في حين أن القدرة تتمثل في الخصائص و سمات شخصية الفرد و الذي يتميز عن غيره بها في أداء مهامه , أما الإدراك فهو فهم و استيعاب النشاطات التي يؤديها و التي تتلاءم مع قدراته , هذا ما أوصلنا إلى بالشكل التالي لفهم عملية الأداء :



شكل رقم (3) يوضح عملية الأداء.

ثانيا : محددات وعناصر الأداء الوظيفي :

أ – محددات الأداء الوظيفي :

يتم تحديد مستوى أداء الفرد بالعديد من المحددات المترابطة و المتداخلة فانه يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى و مدى التفاعل بينهما و التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي يسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفته , حيث يرى الباحثين أن الأداء الوظيفي ما هو إلا نتيجة التفاعل بين جملة من المحددات و هي كالآتي :

1 – الدافعية :

تعرف بأنها : " القوى الداخلية التي تثير السلوك و تحركه نحو تحقيق الأهداف المحددة مسبقا ,فهذه القوة الداخلية تحافظ على استمرارية السلوك مادامت الحاجة اليه قائمة " و يقصد بالدافعية في أحد معانيها : على أنها العوامل التي تدفع الفرد و توجه سلوكه نحو هدف .

2 - ادراك الدور :

يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد بأنه ينبغي عليه توجيه جهوده في العمل من خلاله , ما يعني تصوراته عن السلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله و عن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة .

3 – بيئة العمل :

من المتعارف عليه أن بيئة العمل تتمثل في الجوانب و الظروف المادية التي يؤدي فيها الفرد وظيفته , فمن الناحية الايجابية تعمل على تعزيز الإنتاجية و الإبداع و رضا الموظفين , و ذلك من خلال تهيئة ما يناسب حاجات الفرد حتى يشعر بالارتياح في مكان عمله , كما أنها تساهم أيضا في تحسين التركيز و توفير نهج عمل جيد لكل من الموظفين و المؤسسة , و من ناحية أخرى يمكن أن تسبب بيئة العمل السيئة الإجهاد و الإرهاق و انخفاض الروح المعنوية , مما قد يؤثر على الأداء الفردي و التنظيمي .(بن

رحمون, 2014, 74-27

4 – قدرة الفرد على أداء عمله :

و التي تتمثل في خبرات الفرد السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول , فهي قدرة الفرد التي يحصلها من خلال التدريب و التعليم , و اكتساب مهارات و معارف مخصصة بالعمل .(دراغو 2016 , 72

ب-عناصر الأداء الوظيفي :

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها :

1 – المعرفة بمتطلبات الوظيفة : و تشمل المعارف العامة , و المهارات الفنية , و المهنية و الخلفية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها .

2 – نوعية العمل : و تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به و ما يمتلكه من رغبة و مهارات و براعة و قدرة على التنظيم و تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء .

3 – كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل , و مقدار سرعة هذا الانجاز .

4 – المثابرة والوثوق : و تشمل الجدية و التفاني في العمل و قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل و انجاز الأعمال في أوقاتها المحددة , و مدى حاجة هذا الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين . (عكاشة 2008, 34

ثالثا : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

و من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي ما يلي :

1 – تحديد أهداف المنظمة : إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة و معدلات إنتاج محددة , فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من انجازات , و هذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها .

2 – مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط و صنع القرارات : لا شك بأن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط و صنع القرارات , ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا و الموظفين , و الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل .

3 – الرضا الوظيفي : إن انخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء .

4 – التسبب الإداري : يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين .

5 – التطور التنظيمي : إن المشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين .

6 – البيئة المادية : إن عجز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين , يترك آثار سيئة في تقوس العاملين , مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي .

7 – نطاق الإشراف : يلعب نطاق الإشراف دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي , حيث يترتب على عدم وجود الإشراف الجيد انخفاض الروح المعنوية للموظفين , و خلق جو من عدم الثقة , و بالتالي يترك أثر على أداء الموظفين .

8 – نظام الحوافز : إن نظام الحوافز على اختلاف أنواعها يساهم في تحفيز العاملين , و يساهم في رفع كفاءة أدائهم و يزيد من درجة رضاهم عن العمل .

رابعا : تقييم الأداء :

يعرف تقييم الأداء على انه من أهم الأنشطة و العمليات التي يتم من خلالها تقييم أداء الموظفين , فهو جوهر عملية الرقابة على العمال .

فهو عبارة عن عملية قياس أداء و سلوك العاملين أثناء فترة زمنية محددة و دورية و تحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي له , أي الحصول على الحقائق أو بيانات محددة , من شأنها أن تساعد على تحليل و فهم و تقييم أداء العامل لعمله و مسلكه فيه , في فترة زمنية محددة , و تقدير مدى كفاءة الفنية العملية و العلمية , للقيام بالواجبات المتعلقة بعمله الحالي و في المستقبل .
أرفيس جوان , 489

كما قد عرف تقييم الأداء بأنه دراسة و تحليل أداء العاملين لعملهم و ملاحظة سلوكهم و تصرفاتهم أثناء العمل و ذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية و أيضا للحكم على إمكانيات النمو و التقدم للفرد في المستقبل و تحمله مسؤوليات اكبر , أو ترقية لوظيفة أخرى .

خامسا : أهمية وأهداف تقييم الأداء :

أ – أهمية تقييم الأداء :

- تظهر أهمية تقييم الأداء الوظيفي من كونها أداة مهمة من الأدوات الرئيسية لقياس كفاءة الموظفين , فهي المعين الذي يحتوي على المعلومات الوفيرة و الدورية لأداء الموظف , و تتجلى هذه الأهمية فيما يلي :
- الترقية و النقل حيث تكشف عملية تقييم الأداء عن قدرات العاملين و بالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى , كما تساعد في نقل و وضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته .
- تقييم المشرفين و المديرين حيث تساعد العملية في تحديد مدى فاعلية المشرفين و المديرين في تنمية و تطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم و توجيهاتهم .
- كما يساعد أيضا على تعرفهم على نواحي القصور في أدائهم فيعطى لهم الفرصة لتلافيها في المستقبل , و بالإضافة إلى التعرف على نواحي السلوك غير المقبول و التي تقلل من كفاءة الموظفين .
- يساهم في تعديل معايير الأداء و زيادة أداء الموظفين و المنظمة بشكل عام , كما يساهم في رسم خطة للأيدي العاملة للمنظمة و ما تحتاجه من تنمية و تدريب و توفير المكافآت و الحوافز للموظفين .

ب – أهداف تقييم الأداء :

- تعتمد جميع المؤسسات على التركيز الداخلي على موظفيها على عملية تقييم الأداء منهجية لقياس و تقييم أداء الموظفين بانتظام , إذ أن تقييم الأداء الدوري هو بطاقة تقرير الموظف من مديره الذي يقر بالعمل الذي قام به في وقت محدد و نطاق التحسين , و تتمثل أهداف تقييم الأداء سواء للمنظمة أو للعاملين في الآتي :

- المساهمة في تخطيط الموارد البشرية , حيث أن نتائج عملية التقييم قد توضح بعض القصور في أداء بعض العاملين , و ذلك ليس سبب ضعف قدراتهم و إنما يرجع لعدم انسجام مع متطلبات وظائفهم , و ذلك يعد مدخلا لنقلهم إلى أعلى أعمال أخرى تتفق مع قدراتهم . (القحطاني , 2008 و 163
- يمكن لإدارة المنظمة إجراء دورات تدريبية متكررة للموظفين و تنمية المهارات بناء على مجالات التطوير المعترف بها مسبقا .

- رفع معنويات العاملين و التحسين في العلاقات الإنسانية بينهم و هذا ما يزيد من انتمائهم و ولائهم

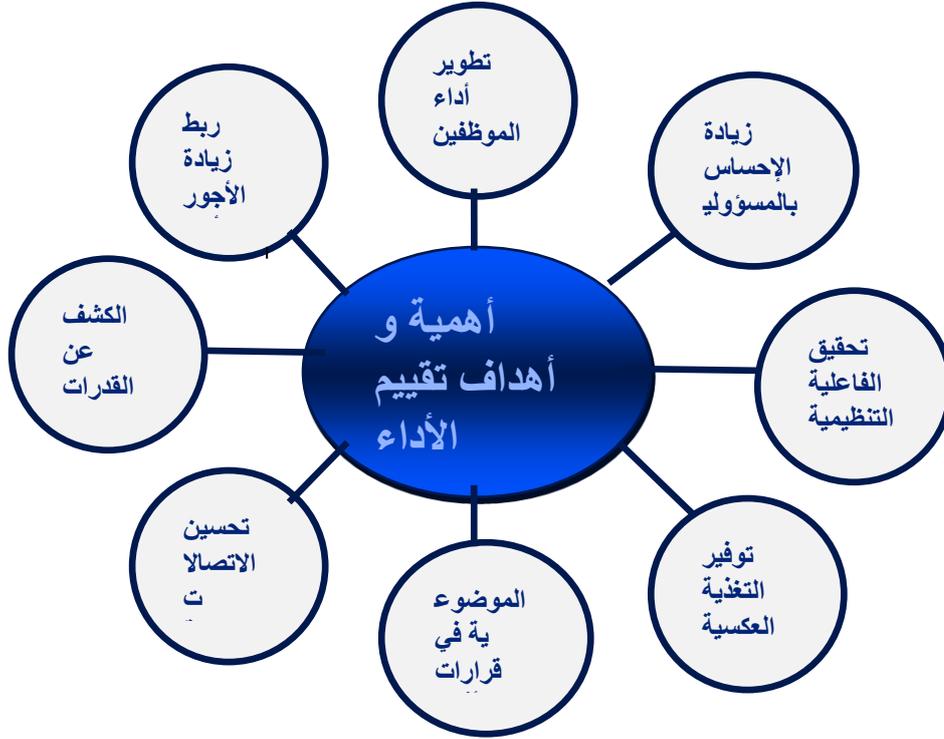
للمنظمة التي يعملون بها و يحفزهم على أداء العمال بكفاءة و فعالية أكثر . (حسونة 2011 , 148

- المساهمة في إشعار الموظفين بالمسؤولية من خلال إدراكهم بأن أعمالهم و

سلوكهم ستكون موضوع تقييم من رؤسائهم. (القحطاني , 2008 , 163

- كشف ما قد يوجد من قصور في مهارات الاتصال لدى الرؤساء إذا تبين قصور فهم المرؤوسين

الأهداف و معايير التقييم. (القحطاني 2008 , 163



شكل رقم (4) يوضح أهمية تقييم الأداء .

سادسا : طرق و خطوات تقييم الأداء :

1. تحديد المقاييس : - و يقصد بها وضع المعايير التي تستخدم في عملية التقييم , فمن المتعارف عليه أن

عملية التقييم تتطلب وجود معايير محددة يقارن بها الأداء و السلوك الفعلي لتحديد مستوى الكفاءة .

2. اختيار طريقة التقييم : - هناك طرق متعددة يمكن استخدامها إحداهما في عملية تقييم الأداء , و هذه

الطرق منها ما هو تقليدي و منها ما هو حديث

3. تحديد دورية التقييم : - و هي تحديد فترة عملية التقييم و الفاصل الزمني بين كل فترة .

4. تحديد المقيم : - و هو تحديد الشخص الذي سيقوم بتقييم الموظف للحكم على أداء و سلوك الموظف .

5. تدريب المقيم : - و هي انه يجب على الشخص المقيم أن يتدرب على عملية التقييم و تكون لديه القدرة و

المهارة و الخبرة و المعلومات الكافية عن عملية التقييم .

6. علنية نتائج التقييم : - و في هذه الخطوة يتقرر فيما إذا كانت نتائج التقييم سيتم إعلانها لجميع العاملين أم ستبقى سرية .

7. مناقشة نتائج التقييم مع العاملين : - و تناقش هذه الخطوة موضوع المقابلة التي تجري مع العاملين بشأن شرح النتائج التي تم التوصل إليها من قبل المقيم بعد تقييم أدائه و تحديد مضمون هذه المقابلة , و الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه .

8. تصميم استمارة التقييم : - و هي وثيقة تتضمن كافة المعلومات عن عملية تقييم الموظف , مثل اسم الموظف و وظيفته و نتائج التقييم و المعايير المستخدمة و هكذا بيانات .
الشكل رقم (5) يوضح خطوات تقييم الأداء .



المصدر: الصباغ , درة 2008 , 263

سابعاً : العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي :

تشير نتائج الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى اتجاهات مختلفة فبعض الدراسات تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل و الأداء , حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد و لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقتا كبيرا من أجل السيطرة عليها و قد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس و التحايل أو قد يمكن تأثير هذه الضغوط إلى الأداء الجسدي فقد يصاب الفرد بأمراض القلب و اضطرابات الهضم و القرحة , كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضا فالعمليات العقلية من تذكر و ربط للمعلومات و الاستدلال تصبح ضعيفة أو قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء و المرؤوسين و الرؤساء لأن كافة حواسه و طاقاته العقلية و النفسية موجهة إلى مصادر و الضغوط و إلى التكيف معها . مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة ' كما أن الضغوط تخلق لديه نوعا من التوتر و الإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع .

و يرى الباحثون في هذا الاتجاه أن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل و لكن كلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء , فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات جميعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بنائه في السلوك ثم تقود إلى أداء أفضل (واجر , 1992, 106 أما الاتجاه الثالث فيرى أن هنالك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل و الأداء فوجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل وسيشعرون بالضجر و تناقص الدافعية وكثرت التغيب عن العمل , كما أن وجود مستوى عال من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة الضغط .

وبتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق و يتردد في اتخاذ القرارات , لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته فيقوم بتوزيعها بين انجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط . (الفريجات , خضير كاظم , موسى

سلامة اللوزي و انعام الشهابي , 302 , 2009

• خاتمة الفصل الثالث :

في نهاية هذا الفصل يتضح لنا أن الأداء الوظيفي يعتبر نتاج أفراد المنظمة و مدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة عامة و مدى اشتراك الموظفين في تقديم الخدمات و عليه فان الأداء الوظيفي هو الجهد الذي يبذله العامل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة و المساهمة في تنمية القدرات .

الفصل الرابع: تفرغ وتحليل

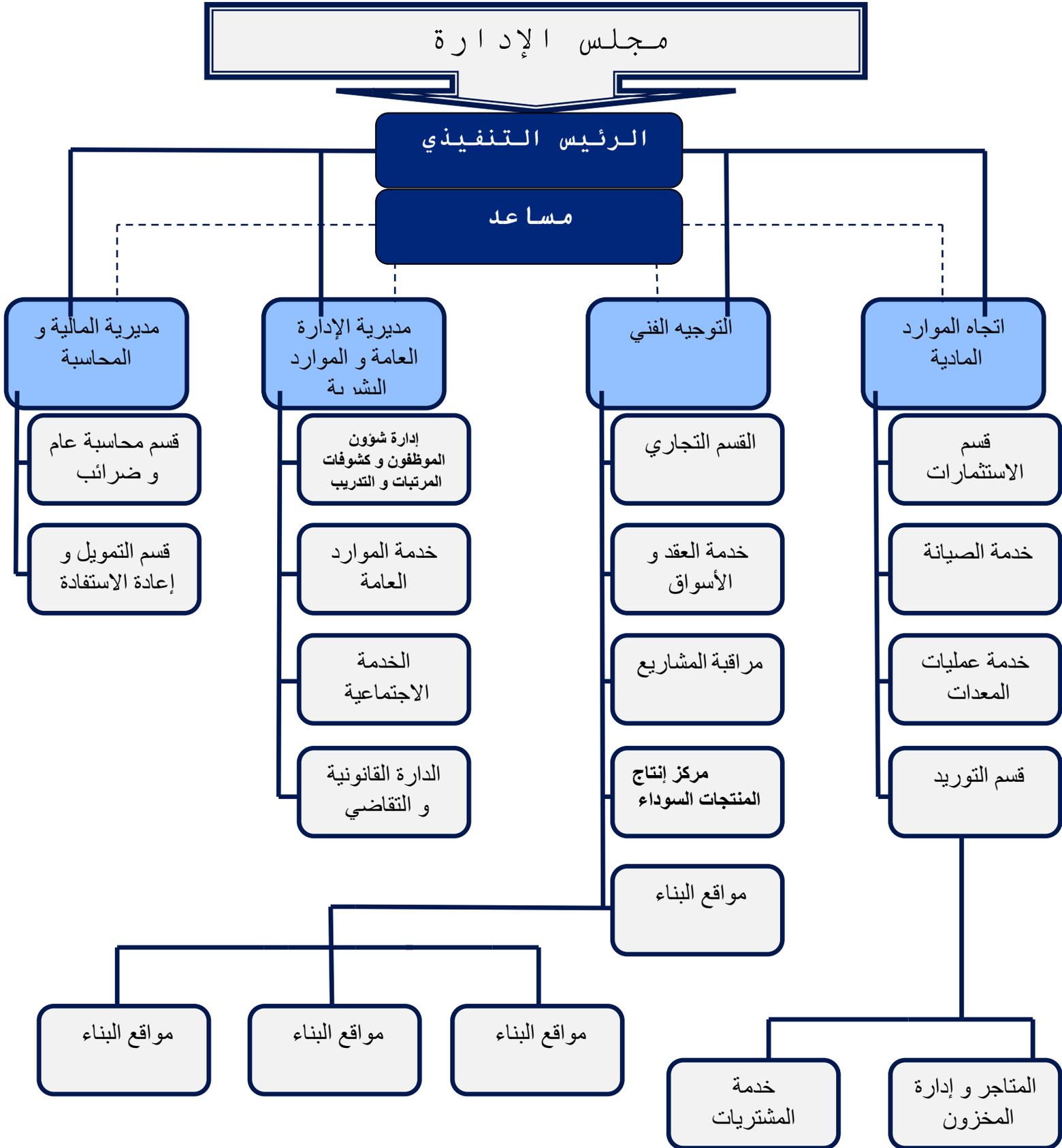
المعطيات الميدانية:

المبحث الأول : تحليل البنية التنظيمية لميدان الدراسة:

تعتبر الشركة العمومية لأشغال الطرقات بوهران من الشركات التابعة لمجموعة البنية التحتية للعمل في مجال الفنون , فهي شركة متخصصة في تنفيذ الأعمال الترابية في المواقع الحضرية و الصناعية . أرصفة الطرق و مهبط الهليكوبتر و كذلك أعمال الطرق و الشبكات المختلفة التي تفوقت في مجالها منذ إنشائها في عام 1979 وإطلاق نشاطها في عام 1981 , و كانت من بين القادة في قطاع الأعمال العامة و الهيدروليكية في غرب الجزائر .

و بتوجيه من رئيسها التنفيذي , يستمر نشاط الشركة و يتم تنظيمه حول إمكاناته البشرية المؤهلة و المتعددة الاستخدامات , التي تعتبر قلبها و قوتها الدافعة , و هي تدعم بالأداء و الكفاءة و القدرة الميكانيكية للشركة , و التي تصل إلى 2000,000,000 دج و التي ساهمت في تحقيق مشاريعها المرجعية بما في ذلك :

- تحقيق ازدواجية أعمال على مدى 18 كم التي تربط بوكانون بمرسات بن مهيدي .
- تحقيق مهبطات الهليكوبتر في المستشفى 1 نوفمبر في وهران .
- تحقيق أعمال الطرق و الشبكات المختلفة على مستوى 4400 وحدة إسكان اجتماعي في بلقايد وهران .



يتكون الهيكل التنظيمي للشركة من قوة عاملة تتكون من 171 وكيلا في نهاية عام 2023 , مقسومة حسب

الفئة الاجتماعية و المهنية :

*02 مدير تنفيذي .

*18 اطار.

*10 وكلاء للماجستير.

*141 من وكلاء الإنفاذ.

- التوزيع حسب الهيكل :

الخدمات ذات الصلة	الهيكل
-الأمانة العامة -مساعد الرئيس التنفيذي (مراقبة الإدارة) -مساعد د.غ (تقني) -التدقيق الداخلي -التعافي	-المديرية العامة 06 وكلاء
-إدارة كشوف مرتبات الموظفين -طبي اجتماعي -الخدمة القانونية -خدمة الصحة و السلامة -متوسط الخدمة العامة	-مديرية الموارد البشرية 05 وكلاء
- DFC -قسم المحاسبة -خدمة الخزانة	-قسم المالية و المحاسبة 05 وكلاء
-الحراسة	-خدمة الأمن 53 وكيلا

-إدارة الاستثمار	-مديرية الموارد المادية
-خدمة العمليات	51 وكيلا
-صيانة الخدمات	
-قسم التوريد	-قسم التوريد
-خدمة الشراء	08 وكلاء
-خدمة إدارة المخزون	
-العقود و مراقبة السوق	-الإدارة الفنية و النتاج
-خدمة إنتاج المنتجات السوداء	43 وكيلا
-الأعمال	
-خدمة الفوترة	
-التنفيذ و خدمة الحفر	

• تحليل البنية البشرية للمؤسسة:

نعني بالبنية البشرية أو بالمجال البشري مجتمع البحث و الأفراد المكونين له و يمثل هذا المجتمع موظفون شركة l'entreprise publique des travaux routiers d Oran و عددهم 172 موظف منهم المديرون التنفيذيون 04 و كبار المديرين 07 و متوسط المديرين لتنفيذين 08 و إتقان 10 التنفيذ 143 ، متحصلين على الشهادات مختلفة منها:

مهندس دولة في التخصصات مختلفة "أشغال عمومية" ، مهندس صيانة صناعية إلكتروميكانيك ، تقني سامي في مختلف التخصصات. عدد الأشخاص الذين تم ترقيتهم خلال سنة 2021 ثمانية الأشخاص ، أما التطور حسب الفئة الاجتماعية و المهنية على مدى السنوات الثلاث (03) الماضية ، تطورت القوى العاملة على النحو التالي :

تعيين	السنة المالية 2021	تمرين 2022	تنبؤ اطلاق عام 2023
إطارات	21	23	20
تقنيون	11	11	10
عمال التنفيذ	207	192	141
مجموع	239	226	171

" 1- الجدول يمثل التطور حسب الفئة الاجتماعية و المهنية "

(مرجع Entreprise publique des travaux Routiers Oran)

" 2- وضع الموظفين حسب الأقدمية اعتبار من 31/12/ 2023 "

تعيين	أقل من 5 سنوات	من 6 إلى 10 سنوات	11-15 سنة	من 16 إلى 20 عاما	<20 سنة	أقدميه	مجموع
رقم	94	17	20	22	18	9.50	171
النسبة المئوية	55	10	12	13	11	9.50	100

- 89.50 بالمئة من القوى العاملة لديهم أقل من 20 عاما من الأقدمية داخل الشركة مقارنة بنسبة 10.5 بالمئة من الذين كانوا موجودين لأكثر من 20 عاما .

"3- الهرم العمري اعتبار من 31/12/2023"

تعيين	25 سنة	26-35 سنة	36-45 سنة	46-55 سنة	56-65 سنة	65 سنة	مجموع
رقم	2	34	50	52	31	2	171
النسبة المئوية	1	20	29	30	18	1	100

- 50 بالمئة من القوى العاملة تقل أعمارهم عن 45 عاما مقارنة بنسبة 50 بالمئة فوق سن 45 عاما ، مما يعني أن القوى العاملة في الشركة شابة إلى حد ما .
(مرجع Entrepris publique des travaux routiers d Oran)

العدد	النوع الاجتماعي	السن	الوظيفة	الحالة المهنية	الخبرة المهنية
1	أنثى	40	رئيسة مصلحة المالية والخزينة	دائمة	من 6 إلى 10 سنوات
2	أنثى	36	مهندسة مراقبة وتسيير أشغال	مؤقت	من سنة إلى 5 سنوات

من سنة إلى 5 سنوات	مؤقت	الأمانة العامة	31	أنثى	3
من 6 إلى 10 سنوات	دائمة	محاسب	50	ذكر	4
من 6 إلى 10 سنوات	مؤقت	التدقيق الداخلي	31	أنثى	5
من سنة إلى 5 سنوات	مؤقت	مدير خدمات مركز السوق	26	ذكر	6
من 6 إلى 10 سنوات	دائم	رئيس مشروع	55	ذكر	7

شكل رقم "1" يوضح البيانات الاجتماعية الخاصة بالمجتمع البحث

شكل رقم "1" من الإعداد الطالبين

المبحث الثاني : تأثير عبء العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين

يعتبر عبء العمل من أبرز التحديات التي يواجهها العمال في بيئات العمل المتنوعة, حيث ينتج عنه تأثيرات سلبية قد تؤثر على أدائهم و تعرقل مساهمهم الممي . يعد فهم أنواع عبء العمل والضغوطات التي يتعرض لها الموظفون و التأثيرات التي تنجم عنها أمرا بالغ الأهمية , فلتحسين بيئة العمل و زيادة كفاءة الأداء ينبغي تنوير هذه الجوانب تمثل خطوة أساسية في تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين طموحات المؤسسة و احتياجات و رفاهية الموظفين .

• تأثير كمية الأعمال المكلفة للعمال على صحتهم النفسية والجسدية :

إن زيادة الضغط العملي و التزامات الوظيفية يمكن أن تؤدي إلى زيادة مستويات التعب و الإرهاق , و هذا يعود إلى عدم وجود استراتيجيات فعالة لإدارة الضغط , و نستدل على ذلك بالمبحوث رقم 1- " العمل المكلف ليا يكون مداري في حدود طاقتي و أحيانا يفوتها لأنو يكون عنا شحال من حاجة ليق نديروها في نفس الوقت" , ".....المهام تاع العمل لي تكون عنا هي لي تحسسننا بالتعب و الإرهاق "

ما يعنيه المبحوث رقم 1- أنه : " عاداتنا ما تكون الأعمال المكلفة لي في حدود طاقتي في حين أنه في بعض الأحيان ما تفوق تلك الأعمال قدراتي خاصة , لأنه يتم تكليفي بعدة مهام و وظائف في آن واحد و ينبغي عليا انجازها هذا ما يشعرني بالضيق و الضغط و الإرهاق النفسي و الجسدي ."

أما المبحوث رقم 2- فكانت إجابته بأن ".... الأعمال ليست في حدود طاقتي دائما لأنه يتم تكليفي أحيانا بأعمال أخرى زيادة عن عملي و غالبا ما تفوق طاقتي....." , "....هذا ما يسبب لي التعب و الإرهاق" .

حيث أن تأويل الباحثين : يشير العامل إلى أن بعض الأعمال قد تكون ضمن طاقته أو قدراته , مما يعني أنها مناسبة لمستوى مهاراته و قدراته . إلى انه أشار بأنه أحيانا يكلف بعدة مهام تتجاوز قدراته و يضاف إلى ذلك انه يكلف بعدة مهام و وظائف في وقت محدود مما يؤدي إلى زيادة الضغط عليه , حيث أن هذا الضغط يؤثر على العامل سلبا خاصة على أدائه و صحته العامة . بشكل عام قد يواجه الموظف أعباء العمل , مما يجب إبراز أهمية توفير الدعم و التوجيه و إدارة الوقت بشكل فعال لضمان أداء عالي و صحة و رفاهية الموظفين .

هذه المقدمات التي توصلنا إليها تتشابه مع دراسة موسومة و عنوانها " تأثير كمية العمل على الصحة النفسية للموظفين " : مراجعة نظرية و تحليل للأدلة.

- المؤلفون: "ك جون سميث , سارة جونز " .

- المجلة: "مجلة الصحة النفسية المهنية" .

- السنة: 2018

تلخص الدراسة تأثير كمية العمل على الصحة النفسية للموظفين , و تقوم بمراجعة الأدلة النظرية و العملية المتاحة حول هذا الموضوع . تناولت الدراسة العوامل المحتملة التي تؤثر على مدى تأثير كمية العمل , مثل الدعم الاجتماعي و التوازن بين العمل و الحياة الشخصية . كما تقدم الدراسة تحليلاً للتدابير الوقائية التي يمكن اتخاذها للحد من تأثير كمية العمل على الصحة النفسية , مثل تنظيم الأساليب و تحسين بيئة العمل .

• تأثير نقص الوقت في العمل على مستويات التوتر والضغط لدى الموظفين :

إن مشكلة نقص الوقت في بيئة العمل من التحديات الشائعة التي يواجهها العديد من الموظفين في مختلف المجالات . فعندما يكون الوقت المخصص لانجاز المهام غير كاف , يتعرض الموظفون لضغوطات عديدة تسبب في زيادة مستويات التوتر و القلق لديهم .

و نستدل على ذلك بإجابة المبحوث رقم -2- "الوقت لا يسمح بأداء كل الأعمال لذلك أقوم بساعات إضافية أحيانا ليس يوميا..... " , " أعاني من ضغوطات تؤثر علي نفسيًا و تعرقل سير الأعمال " , أما المبحوث رقم -1- فكانت إجابته ب : ".... نعم أحيانا , فنقص الوقت يتسبب في عرقلت و تأخير العمل إذ ينبغي على المحاسب أن يكون في الوقت دائما" و فيما يتعلق بتوترات العمل : ".... أحيانا , و ذلك يكون بكثرة الأعمال المطلوب منا انجازها في وقت قصير و محدد ...".

أما تأويل الباحثين : فبسبب نقص الوقت يضطر الموظف في بعض الأحيان إلى القيام بساعات إضافية لانجاز كل الأعمال . هذا ما يزيد من ضغوطاته و يسبب له توترات تؤثر سلبا على صحته النفسية و تعرقل سير الأعمال .

يسلط المبحوثين الضوء على تحديات إدارة الوقت و تأثيرها السلبي على أداء المهام , حيث يمكن أن يؤثر ذلك سلبا على أدائهم . فنقص الوقت يولد التوتر الذي يؤثر على قدراتهم على التركيز و اتخاذ القرارات بشكل فعال , مما يؤدي إلى تراجع في جودة العمل و زيادة الأخطاء , كما أن ارتفاع مستويات الإجهاد يمكن

أن يزيد توتر العمال بسبب نقص الوقت من مستويات الإجهاد لديهم . و بما أن الإجهاد يمكن أن يؤثر على صحتهم النفسية و الجسدية فقد وجدوا صعوبة في التعامل مع المهام بكفاءة و فعالية .

يؤدي تأثير التوتر الناتج عن نقص الوقت إلى تدهور المزاج لدى الموظفين مما يؤثر على مستوى رضاهم عن العمل و تفاعلهم مع الزملاء و المشرفين , مما ينبغي على أصحاب العمل اتخاذ إجراءات لتخفيف توتر الموظفين بسبب نقص الوقت , مثل توفير التدريب على إدارة الوقت و توفير دعم إضافي , و توفير بيئة عمل تشجع على التوازن بين الحياة الشخصية و المهنية .

هذا ما تشابهه مع الدراسة السابقة الموسومة " تأثير نقص الوقت في بيئة العمل على مستويات التوتر و الضغط لدى الموظفين " : دراسة تحليلية في القطاع الصناعي " .

- المؤلفون : " جون دو , سارة سميث , أحمد خان " .

- المجلة : " مجلة إدارة الموارد البشرية " .

- تاريخ الدراسة : 2020

في هذه الدراسة , قام الباحثون بتحليل تأثير نقص الوقت في بيئة العمل على مستويات التوتر و الضغط لدى الموظفين في قطاع صناعي محدد . استخدم الباحثون منهجية تحليلية لدراسة العلاقة بين نقص الوقت و تلك المتغيرات النفسية , و تقديم فهم أعمق لتأثيراتها على الأفراد و على بيئة العمل بشكل عام . أظهرت النتائج أن الضغط الزمني يعتبر عاملا مهما في تشكيل مستويات التوتر لدى الموظفين , حيث أن الضغوط الزمنية المستمرة و نقص الوقت قد يؤديان إلى ارتفاع ملحوظ في مستويات التوتر و الضغط مما يؤثر سلبا على أداؤهم و فعاليتهم في العمل . حيث تسلط هذه الدراسة الضوء على الحاجة الملحة لتحسين إدارة الوقت و توفير بيئة عمل صحية و مواتية للموظفين بهدف تقليل مستويات التوتر و الضغط و تعزيز الرفاهية العامة للعمال .

• أثر التكليف بمهام خارج نطاق العمل على مستويات الحياة المهنية للموظفين :

تشهد بيئة العمل الحديثة تزايد ملحوظا في التكليف بمهام خارج نطاق العمل , حيث يطلب من الموظفين تنفيذ مهام و مسؤوليات تتعدى إطار أدوارهم الأساسية . يشكل هذا التطور تحديا كبيرا للموظفين , حيث يجدون أنفسهم مضطرين لإنجاز المزيد في وقت اقل و بجودة عالية .

هذا ما نستدل به بإجابة المبحوث رقم 6- ".... نعم , أكلف بمهام عاداتنا ما تكون خارج نطاق عملي , هذا ما يؤثر أحيانا على أدائي المهني لان هذه المهام أحيانا ما تفوق طاقتي و قدراتي" في حين أن المبحوث رقم 7- اكتفى بالإجابة ب: ".... نعم ...".

يتمثل تأويل الباحثين : إلى أن الموظفين غالبا ما يكلفون بأداء مهام غير متعلقة بمجال عملهم الأساسي هذا ما يؤثر على أداء الشخص لعمله , حيث أن هذه المهام التي يتم تكليفهم بها قد تكون صعبة أو تتطلب موارد إضافية للقيام بها, مما يؤثر على القدر والطاقة الشخصية .

إن تكليف العامل بمهام خارج نطاق عمله تساهم في زيادة الأعباء والضغطات عليه وصعوبة تسييره لها كما أنها تعرقل التقدم المهني حيث ينبغي تقديم دعم مناسب للموظفين المكلفين بمهام خارج نطاق العمل وتوفير بيئة عمل تعزز من رضاهم الوظيفي وتعزز من فرص التقدم المهني لهم مع تحديد استراتيجيات فعالة لإدارة الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل بشكل عام .

هذا ما تشابهت معه الدراسة السابقة الموسومة بعنوان : " تأثير المهام الإضافية على رفاهية الموظف (تحليل تلوي) .

- المؤلفون : " غرانت دام ام و و باركر ستيسي ك " .

- المجلة : " مجلة علم النفس تطبيقي " .

- تاريخ النشر : 2009

تمثلت هذه الدراسة في تحليل تأثير الأعمال الخارجة من الدور الوظيفي رفاهية الموظفين . باستخدام تحليل الأبحاث المتعددة توصلت الدراسة إلى أن القيام بالأعمال الإضافية خارج نطاق الدور الوظيفي المحدد يمكن أن يكون له تأثير ايجابي على أداء و رضا الموظفين و رفاهيتهم العامة و مع ذلك يتأثر هذا التأثير بعوامل مثل الدعم الاجتماعي و التحكم الذاتي . توفر الدراسة إطارا نظريا مفيدا لفهم كيفية تأثير الأعمال الخارجية على صحة الموظفين في بيئة العمل .

• توافر الإمكانيات المادية والبشرية أساس النجاح في العمل :

في عالم الأعمال المتطور و المتغير بسرعة , يعتبر توافر الإمكانيات المادية و البشرية أمرا أساسيا لضمان نجاح العمل . فالموارد المالية و الكوادر البشرية المناسبة تمثل الركيزة الأساسية التي تدعم عملية التخطيط و التنفيذ و تحقيق الأهداف بنجاح . في هذا السياق , يأتي دور تحليل و تقييم توافر هذه

الإمكانيات بشكل مستمر لضمان استدامة العمل و تجنب العقبات المحتملة التي قد تعرض مسار النجاح.

على هذا نستدل بإجابة المبحوث رقم 3- و التي كانت ب : " ... نعم , فمؤسستنا تمتلك من الإمكانيات ما يساعدنا و يسهل علينا انجاز مهامنا الوظيفية... " , أما بالنسبة للمبحوث رقم 2- فيرى بأن الإمكانيات المادية و البشرية : ".... نعم , موجودة و لكن ليست دائمة" .

و يتمثل تأويل الباحثين في أن : يشير المبحوثين إلى أن الشركة أو المؤسسة التي ينتمون إليها أنها تمتلك موارد و إمكانيات متنوعة مثل , المال و المعدات و الموظفين , و الخبرة الفنية , و غيرها هذا ما يساعدهم و يسهل عليهم تنفيذ و انجاز المهام الوظيفية بكفاءة و سهولة للفريق أو المؤسسة في حين أن هذه الإمكانيات ليست دائمة .

فالجانبين الأساسيين للنجاح في أي مشروع أو عمل , و هما الموارد المادية و البشرية . يتعين تحليل و تقييم هذه الإمكانيات بدقة لضمان كفاءة الموارد في تحقيق الأهداف , فهي ليست مجرد عوامل مساعدة , بل هي الأساس الذي يرتكز عليه نجاح العمل . فعندما يتوفر التمويل الكافي و الفريق البشري المناسب , يمكن للمشروع أن يحقق أهدافه بفعالية و ينمو بشكل مستدام .

هذه المقدمات التي توصلنا إليها تتشابه مع دراسة سابقة موسومة بعنوان : " تأثير توافر الموارد المادية و البشرية على أداء الشركات الناشئة (دراسة حالة قطاع التكنولوجيا) . (- المؤلفون : " جون دو , و جين سميث " , المجلة : " جريدة ريادة الأعمال " , تاريخ النشر : 2020).

تركز هذه الدراسة على دراسة حالة في قطاع التكنولوجيا . يعني ذلك أن الباحثين استخدموا نهجا عمليا و تطبيقيا لفهم كيفية تأثير توافر الموارد على أداء الشركات الناشئة في هذا القطاع الحيوي . و هذا يمكن أن يوفر نظرة عميقة و ملموسة للقراء حول تلك العلاقة , كما تحدد الدراسة العوامل المؤثرة في نجاح الشركات الناشئة و تقديم استراتيجيات فعالة لتحسين أدائها . و هذا يوحي بان الباحثين قد يقدمون توصيات قيمة لرواد الأعمال و مديري الشركات الناشئة لتعزيز توافر الموارد و بالتالي تحسين أداء أعمالهم باختصار , فان هذه الدراسة تعكس الأهمية المتزايدة لفهم تأثير توافر الموارد المادية و البشرية على أداء الشركات الناشئة في قطاع التكنولوجيا . ومن المتوقع أن تسهم النتائج المتوقعة في تعزيز فهمنا لهذه العلاقة و تقديم إسهامات قيمة للمجتمع الأكاديمي و الصناعي على حد سواء .

المبحث الثالث : تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين

لقد لعبت بيئة العمل الداخلية دائما دورا حاسما في نجاح المنظمة ، حيث أن عوامل و متغيرات هذه البيئة لها تأثيرات ايجابية و سلبية على الموارد البشرية و مستويات الأداء و حتى النتائج التنظيمية .بالإضافة إلى العوامل المادية والاجتماعية ، تشمل متغيرات بيئة العمل الداخلية بشكل أساسي طبيعة العمل نفسه ، و أنظمة و إجراءات العمل ، و أساليب و ممارسات الإدارة ، و أساليب القيادة ، و ما إلى ذلك ، و التي يمكن أن تصبح مصدرا للعوامل المؤثرة .كما يمكن أن يصبح الرضا الموظفين و تحفيزهم مصدرا للضغط و التوتر بالنسبة لهم ، مما له عواقب نفسية واجتماعية و اقتصادية عليهم و على المنظمة .

• مدى راحتك في مكان العمل :الخصوصية ،الضوضاء ،الإضاءة ،والتهووية :

ففي هذه الأسئلة تناولنا مدى راحت الموظف في مكان عمله بما في ذلك الخصوصية ، و مستوى الضوضاء ،وجودة الإضاءة و التهوية ، فبيئة العمل مكانا يقضي فيه الأفراد معظم ساعات يومهم ، و بالتالي فان مستوى الخصوصية و الظروف المحيطة بها يمكن أن يؤثر بشكل كبير على راحتهم و إنتاجيتهم . نستدل بإفادة المبحوث رقم "2" بالنسبة إلى مستوى الخصوصية كانت الإجابة كالتالي "لا خصوصية ولا شيء المساحة كبيرة لكن غير خاصة " أما بالنسبة للضوضاء كانت إجابتها..... " أحيانا ليس دائما " أما فيما يخص الإضاءة و تهوية كانت إجابتها... "سوء إضاءة نعم لكن التهوية يوجد نوافذ كبيرة و كثيرة...." أما تأويل الباحثين فنرى أن بيئة العمل تحتوي على مساحة محدودة و غير خاصة دائما ، يمكن أن تواجه لتحديات مثل عدم وجود الخصوصية ملائمة أو ضعيفة نوعا ما مما يؤدي إلى الصعوبات التي قد تواجه الأفراد كانقطاع التركيز وصعوبة التفرغ للمهام بشكل فعال وارتفاع معدل التوتر وذلك لانعدام الخصوصية و الضيق في الفضاء بالإضافة إلى كثرة العمال قد يزيد من معدلات التوتر و يؤثر على الراحة النفسية للموظف وهذا ما يؤدي إلى تأثير على إبداع و إنتاجية الموظف ، و نفس شيء بنسبة لتأثير الضوضاء و سوء الإضاءة فالضوضاء حتى لو كانت متقطعة فهي تشتت الانتباه الموظف وتزيد من مستوى التوتر و تؤثر على الرفاهية النفسية للموظف و سوء الإضاءة يؤثر كذلك على راحة و أداء الموظفين و على الجانب الايجابي توجد نوافذ كبيرة و كثيرة توفر تهوية جيدة و إضاءة الطبيعية في المكان .

هذه المقدمات التي توصلنا إليها تتشابه مع دراسة الموسومة " للأستاذ نبيل سوفي ،مجلة العلوم الإنسانية –جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017، العدد 46." بحيث تطرق الباحث إلى أثر بيئة العمل المادية على أداء الموظفين حيث توصل من خلال هذه الدراسة إلى وجود أثر سلبي ضعيف لبيئة العمل على أداء موظفي عيادة العنصر ، حيث كان أثر سلبي ضعيف لتصميم مكان العمل ، و الضوضاء في مكان العمل ، و الحرارة ، و ايجابي الضعيف لإضاءة في مكان العمل ، و قد جاءت الضوضاء أولاً كأكثر المجالات تأثيراً على الأداء . فمن هنا تستنتج أن راحت الموظف في مكان عمله من بين الأسباب الرئيسة التي تعزز إنتاجية و إبداع الموظف وتحسن الأداء الوظيفي بشكل عام .

• الاستقلالية و مشاركة اتخاذ القرارات في العمل و تأثيرهما على أداء المؤسسة:

مع تزايد أهمية بيئة العمل الحديثة ، يتساءل الكثيرون عن دور الاستقلالية و مشاركة اتخاذ القرارات في تحقيق النجاح المؤسسي .تعد هاتان العوامل حجر الزاوية في هيكلية المؤسسات ، حيث يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أداء و التطور المستقبلي للمؤسسة .من خلال هذه الدراسة ، سنقوم بتحليل تأثير الاستقلالية و دور مشاركة اتخاذ القرارات في العمل على أداء المؤسسات .سنكتشف التفاعل بين هاتين العوامل و كيفية تأثيرها على قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها و الابتكار في بيئة العمل المتغيرة بسرعة . نستدل بإفادة المبحوث رقم " 2 " بالنسبة للاستقلالية في العمل كانت إجابة كالتالي "لا أشعر بالاستقلالية أبداً...." أما مشاركة في اتخاذ القرارات خاصة بمؤسسة "لا دخل لي في قرارات المؤسسة أبداً....."

أما تأويل الباحثان فمن خلال إجابة المبحوثين يظهر لنا عدم وجود الاستقلالية في العمل و هو مؤشر على عدم الحصول على الحرية الكافية لاتخاذ القرارات الخاصة بهذا الفرد يمكن أن يكون هذا مؤشراً على بيئة عمل تتسم بالتسلط أو الإدارة القمعية ، حيث يتم منح العاملين قدراً قليلاً من الحرية أو المسؤولية في اتخاذ القرارات أما فيما يخص المشاركة في اتخاذ القرارات المؤسسة فلا يسمح لها باتخاذ القرارات بأي شكل من أشكال و لا يتم الاعتراف بدور الموظف في عملية اتخاذ القرارات ، فعدم مشاركة الفرد في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة التي يعمل بها يمكن أن يكون هذا مؤشراً على غياب ثقافة الشراكة في العمل حيث لا يتم الاعتراف بأهمية مساهمة العاملين في عملية اتخاذ القرارات بشكل عام ،

تظهر هذه المؤشرات على عدم الرضا أو الاستياء من نقص الاستقلالية و مشاركة اتخاذ القرارات في بيئة العمل، و هو ما يمكن أن يؤثر سلبا على رضا العاملين و أداءهم .

هذه المقدمات التي توصلنا إليها تتشابه مع الدراسة الموسومة " للكاتب زهر الدين قربوز ، أحمد علماوي ، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات و أثرها على رشاده القرارات الإدارية، جامعة عرداية (الجزائر)، 2020 " بحيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر مشاركة العمال في اتخاذ القرارات على رشادة القرارات الإدارية وذلك من خلال دراسة ميدانية للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بولاية عرداية ، و من خلال نتائج الدراسة أن الاتجاه العام للعينة المبحوثة كان بموافقة على وجود مشاركة عمالية في اتخاذ القرارات و كذا على تحقيق رشادة في اتخاذ القرارات الإدارية ، كما بينت نتائج الدراسة وجود تأثير ايجابي قوي و طردي لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات على رشادة القرارات الإدارية بالمؤسسة المدروسة . فمن هنا نستنتج أن للاستقلالية و مشاركة في اتخاذ القرارات تأثيرين رئيسيين في بيئة العمل ، فالاستقلالية في العمل تمنح قدرة للأفراد أو الأقسام داخل المؤسسة على اتخاذ القرارات بشكل مستقل دون تدخل خارجي ، مما يمنحهم حرية أكبر في تحديد أهدافهم و اتخاذ القرارات المناسبة لتحقيقها وذلك عن طريق مشاركة أيضا في اتخاذ القرارات وهذا يشير إلى درجة التعاون و المشاركة بين أفراد المؤسسة ، حيث يشارك الأفراد في عملية صنع القرارات بدلا من أن يكون هناك شخص واحد أو مجموعة محددة تتخذ القرارات بشكل مطلق ، مما يؤدي إلى أداء أفضل للمؤسسة و قدرتها على تحقيق أهدافها و تحقيق النجاح في بيئة العمل .

• طبيعة العلاقة بين الفرد وزملائه في بيئة العمل:

في بيئة العمل ، تلعب العلاقات بين الأفراد دورا حاسما في تحديد جو العمل و أداء الفريق بأكمله .تعتبر طبيعة العلاقات بين الفرد و زملائه محورا مهما لفهم ديناميكية الفريق و تأثيرها على الإنتاجية و رضا العاملين . نستدل بإفادة مبحوث رقم "4" عن علاقته بينه و بين زملائه "علاقة أسرية جيدة....." أما في ما يخص مبحوث رقم "6" فكانت إجابته "علاقة جيدة....."

أما تأويل الباحثين فنرى أن اغلب الإجابات حول هذا السؤال كانت ب .. " أسرية أو جيدة..." و هذا يوحي بان العلاقة بين الشخص و زملائه في العمل تشبه العلاقة بين أفراد العائلة ، وهي قريبة و متينة و مبنية على الثقة و الاحترام و التفاهم و تشير هذه الجملة أيضا إلى أن الشخص يشعر بوجود علاقة قوية و مريحة مع زملائه في العمل وهذا يمكن أن يكون مؤشرا ايجابيا على بيئة العمل الصحية و التعاونية ، و قد

يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي و تحسين أداء الفريق . فنركز من خلال سؤالنا هذا العلاقات الاجتماعية و التفاعلات بين الأفراد داخل بيئة العمل بما في ذلك مستوى التواصل و التعاون و درجة الثقة و كيفية تأثيرها على أداء الفرد و المؤسسة .

هذه المقدمات التي توصلنا إليها تتشابه مع الدراسة الموسومة " للكاتب خاوي ميادة ، تحت عنوان طبيعة العلاقات العمل و أثرها على السلوك التنظيمي للعامل بالمؤسسة ، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية و الإنسانية ، المجلد 08، العدد 01(2020)، ص 351-364 "

حيث اهتمت هذه الدراسة بالبحث في طبيعة علاقات العمل و أثرها على سلوك التنظيمي للعامل بالمؤسسة ، من باب أن علاقات العمل في المؤسسة هي علاقة تأثير متبادل لثلاث مجموعات من الفاعلين العمال و نقاباتهم الموظفين و منظماتهم المهنية و الدولة ، من هذا المنطق سوف نحاول من خلال هذه الدراسة تشخيص واقع علاقات العمل داخل المؤسسة مجال الدراسة انطلاقا من جو العمل و الظروف الاجتماعية و المهنية للعامل ، إضافة إلى الكشف عن الطبيعة النزاعية أو التضامنية لعلاقات العمل . فمن هنا نستنتج أن العلاقات بين العمال وزملائهم في مكان العمل تعتمد على عوامل مثل التعاون ، الاحترام ، و التواصل الفعال . كما أنها تشير إلى أن هذه العلاقات يمكن أن تكون متنوعة بين الصداقة و العمل الجاد ، و أن العلاقات الجيدة تسهم في تحسين الأداء و جو العمل بشكل عام .

• تقييم عملية الحصول على الإجازات في بيئة العمل :

تعتبر عملية الحصول على الإجازات أمرا أساسيا لصحة ورفاهية الموظفين ، و لكن يمكن أن تواجه العديد من التحديات في هذه العملية . نستدل بإفادة المبحوث رقم " 02 " حول إيجاد صعوبة في الحصول على انجازات " نعم من المستحيل تأخذ إجازة كما يحلو لك " ... أما في ما يخص المبحوث رقم " 04 " فكانت إجابته مختلفة " لا أجد صعوبة

أما تأويل الباحثان فبنسبة إلى مبحوث رقم " 02 " يشير تصريحه إلى صعوبة الحصول على الإجازات في سياق الحالي حيث يعبر عن عدم القدرة على الحصول على إجازات بسهولة يمكن أن يعكس هذا التصريح عوامل متعددة مثل سياسات الشركة أو الضغوطات العملية التي تجعل من الصعب على الموظفين الاستفادة من فترات الإجازة يظهر هذا التصريح الاستياء أو عدم الرضا تجاه عملية الحصول على الإجازات ، وقد يعكس احتمال وجود مشاكل في بيئة العمل تؤثر على توفر الإجازات بشكل سلس

للموظفين . أما مبحوث رقم "04" فإجابته تقترح أن شخص لا يواجه صعوبة في الحصول على إجازة في العمل. هذا يمكن أن يكون نتيجة لعدة عوامل محتملة مثل إجراءات الشركة المرنة ، و العلاقة الايجابية مع المدير ، و كفاءة التخطيط المسبق لإجازات وبيئة عمل ايجابية فقد تكون الشركة تعمل على تشجيع ثقافة الراحة و التوازن بين العمل و الحياة الشخصية ، مما يسهل عملية طلب الإجازات .

هذه المقدمات التي توصلنا إليها تتشابه مع دراسة موسومة للباحث " فراس حاج محمد بعنوان اثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي ، 2016 " فنجد أنه كلما تحسنت بيئة العمل كلما ازدادت مرد وديتهم و أدائهم لعملهم ، و يمكننا القول أن بيئة العمل تزيد من الضغوط لدى العاملين بحيث لا يمكن التعايش معها أو تحملها بل يجب توفير بيئة عمل مناسبة يتولاها اختصاصيون كل حسب تخصصه من إنارة و تهوية و ضوضاء و الحصول على المكافئات و الإجازات التحفيزية و خصوصية و العلاقة بين الزملاءالخ .

و يمكن أن نستنتج من خلال بحثنا أن عبء العمل ليس وحده الذي يمكن أن يؤثر على أداء العاملين و إنما يمكن لبيئة العمل التي يعمل بها العاملين من بين أسباب الرئيسية لضغوط العمل التي لها علاقة بأداء العاملين .

مناقشة نتائج الدراسة:

1) مناقشة فرضية تأثير عبء العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين :

للتذكير تقدمنا هنا بالطرح السوسولوجي و الإشكال التالي : { هل ضغوط العمل تؤثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين ؟ } يمكن أن تفرض الضغوط الاجتماعية من الزملاء أو المديرين على العمال شعورا بالتوتر أو القلق, مما يؤثر على أدائهم . على سبيل المثال , إذا كانت ثقافة العمل تشجع على المنافسة الشديدة , قد يشعر العمال بالضغط لتحقيق النجاح بأي وسيلة , مما يؤثر على صحتهم النفسية و يقلل من تعاونهم . كما يمكن أن يتأثر الأداء الوظيفي بشكل كبير بالقيم و المعتقدات الثقافية للشركة أو المجتمع . على سبيل المثال , في بعض الثقافات , يعتبر العمل الجاد و التفاني بالعمل علامة على الكفاءة , بينما قد تقدر الحيادية و التوازن بين الحياة الشخصية و العمل في ثقافات أخرى . تلك الاختلافات في القيم و المعتقدات قد تؤثر على كيفية تجربة العمال للضغوط العملية و بالتالي تأثيرها على أدائهم . قد يؤثر الشعور بفقدان السيطرة على العمل أو التحكم في المواقف على الأداء الوظيفي . إذا كان العمال يشعرون بأنهم ليس لديهم سلطة أو تحكم في بيئة العمل فقد يؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى الالتزام و المشاركة في العمل , مما يؤثر سلبا على أدائهم . يمكن أن تؤثر الضغوط العملية على التوازن بين الحياة الشخصية و العملية , و هو جانب مهم من السلامة النفسية للعاملين . إذا لم يتمكن العمال من الحفاظ على توازن جيد بين العمل و الحياة الشخصية , فقد يشعرون بالإرهاق و الاكتئاب مما يؤثر على أدائهم الوظيفي .

باختصار , يعتمد تأثير ضغوط العمل على عدة عوامل سوسولوجية مثل الثقافة الاجتماعية , و العلاقة الاجتماعية في بيئة العمل , و توزيع السلطة و التحكم , و نوازن الحياة الشخصية و العملية . تحليل هذه العوامل يمكن أن يساعد في فهم تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بشكل أكثر دقة و شمولية فمن خلال ما سبق و اعتمادا على الإشكالية المطروحة ارتأينا طرح النتائج وفق الفرضيات :

-الفرضية 1 : " تأثير عبء العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين " أتت نتائجها كالتالي :

1. كمية الأعمال المكلفة قد تسبب تأثيرات سلبية على الصحة النفسية للعمال , هناك تأثيرات متعددة تتعلق بالإرهاق و الإجهاد الناتج عن كمية الأعمال على الأداء الوظيفي و الرضا الوظيفي هناك حاجة لإدارة الأعمال بشكل فعال للحفاظ على صحة و سلامة العمال و تعزيز الرضا و الإنتاجية في مكان العمل .

2. يمكن أن يكون نقص الوقت في العمل مصدرا لزيادة مستويات التوتر و الضغط لدى الموظفين , وهذا يمكن أن يؤثر على صحتهم النفسية و الجسدية و أدائهم في العمل .
3. تكليف الموظفين بمهام خارج نطاق العمل يمكن أن يؤثر على عدة جوانب من حياتهم المهنية , بما في ذلك توازن الحياة العملية و الشخصية , و مستويات الرضا الوظيفي , و العلاقات الاجتماعية في مكان العمل و فرص التطوير المهني .
4. توافر الإمكانيات المادية و البشرية يعتبر أساسيا للنجاح في العمل , و لكن النجاح الحقيقي يتطلب أيضا تفاعل فعال بين هذه العوامل و تكاملها بشكل جيد في سياق ثقافة التنظيم و أهدافه .

(2) مناقشة فرضية تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين

1. تأثير الخصوصية و الضوضاء ، و الإضاءة و التهوية على أداء الفرد في مكان العمل فلهذه العوامل دورا حاسما في أداء الفرد فالخصوصية تسهم في التركيز و الراحة النفسية ، بينما الضوضاء قد تؤثر سلبا على التركيز و تزيد من مستويات التوتر . الإضاءة الجيدة تعزز اليقظة و النشاط ، في حين أن التهوية الجيدة تحسن جودة الهواء و تقلل من الإرهاق ، و بالتالي تعزز راحة الفرد و أدائه . و بشكل عام تحسن هذه العوامل يمكن أن يساهم في تعزيز إنتاجية الفرد و رفاهيته في مكان العمل .
2. تحقيق التوازن بين الاستقلالية و مشاركة اتخاذ القرارات مفتاح أداء المؤسسة ، تلعب الاستقلالية و مشاركة اتخاذ القرارات دورا حاسما في أداء المؤسسة . عندما يكون هناك توازن بين الاستقلالية و المشاركة في اتخاذ القرارات يتمكن الأفراد من الشعور بالمسؤولية و الانتماء للمؤسسة . فالاستقلالية الزائدة قد تؤدي إلى انعزال الأفراد و عدم تقديرهم للقرارات المتخذة ، بينما تعزز المشاركة في اتخاذ القرارات الشعور بالانتماء و التعاون بين أفراد الفريق و بالتالي يمكن أن ينعكس هذا التوازن الصحي على أداء المؤسسة بشكل ايجابي من خلال تحفيز الإبداع و زيادة مستوى الالتزام و التفاني في العمل .

3. تأثير طبيعة العلاقات بين العمال في مكان العمل على أداء العاملين ، فالعلاقة بين العمال في مكان العمل تتأثر بعدة عوامل بما في ذلك ثقافة المنظمة و توجهات الإدارة و جودة التواصل و مستوى التعاون بين الفرق و مدى وجود بيئة عمل صحية و مشجعة .
4. تحصل عملية الحصول على إجازات في بيئة العمل على تقديم فرصة للموظفين للاسترخاء و استعادة الطاقة و تركيز مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية و تحسين الرضا العام في العمل .إذا تم تنظيمها بشكل فعال و عادل فإنها تساهم في تعزيز الروح الجماعية و تقدير العمل

الـخاتمة :

بناء على أهمية موضوع ضغوط العمل و الأداء الوظيفي في الوقت الحالي و يتعين علينا أن نفهم عمق الصلة بينهما و تأثيرهما على الفرد و المؤسسة . فعندما يتعرض الفرد لضغوطات العمل , قد ينعكس ذلك سلبا على أدائه و إنتاجيته . و بالتالي , يصبح من الضروري فهم كيفية التعامل مع هذه الضغوطات و تقديم الدعم اللازم للعاملين .

من الجوانب الهامة التي ينبغي النظر إليها هي توفير بيئة عمل صحية و داعمة , تسمح للموظفين بالتعبير عن احتياجاتهم و التعبير عن مخاوفهم بدون خوف من العواقب . كما يجب أيضا التركيز على تطوير مهارات و إدارة الضغوطات و التحفيز , سواء من خلال برامج تدريبية مخصصة أو من خلال توفير فرص للتطوع و الاسترخاء خارج أوقات العمل .

بالإضافة إلى ذلك , يمكن لتبني سياسات مرنة في مواعيد العمل و الإجازات أن تسهم في تحسين التوازن بين العمل و الحيات الشخصية , مما يقلل من مستويات الإجهاد و يعزز الرفاهية العامة للموظفين . و من الجدير بالذكر أيضا أن بعض الشركات قد اتجهت الى تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي و تحليل البيانات لفهم أفضل للضغوطات التي يتعرض لها الموظفين و تقديم حلول فعالة للتعامل معها

و في ضوء النتائج و التوصيات التي توصلنا إليها في هذه الدراسة , يعتبر من المهم الآن توجيه الاهتمام نحو تفاصيل أكثر دقة حول طبيعة هذه الضغوطات و كيفية تأثيرها على مختلف فئات العمل . بناء على ذلك , ينبغي إجراء دراسة استقصائية على نطاق واسع لفهم أعمق لتجارب الموظفين في مختلف القطاعات و المهن , مع التركيز على تحليل أسباب و آثار الضغوطات المختلفة و التحديات التي يواجهونها في بيئات عملهم .

و بالنهاية , يجب أن ندرك أن الاهتمام بصحة و رفاهية الموظفين ليس مجرد مسؤولية اجتماعية , بل انه أيضا استثمار استراتيجي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي و تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل .

قائمة المراجع:

● قائمة المراجع باللغة العربية:

● أولاً: الكتب:

- (1) عبد الكريم غلاب : أزمة المفاهيم و انحراف التفكير ، مركز دراسات الوحدة العربية ،سلسلة الثقافة القومية رقم :33، الطبعة الأولى ،بيروت – لبنان ،مارس 1998.
- (2) يسري أبو العلا: " مبادئ الإقتصاد البترولي و تطبيقها على التشريع الجزائري"، دار النهضة العربية، ، 1996.
- (3) حسن بهلول : " الجزائر بين الأزمة السياسية والاقتصادية"، مطبعة حلب، الجزائر ، 1993.
- (4) عمار عوابدي، عملية الرقابة على أعمال الإدارة العامة في النظام القضائي في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995.
- (5) حسن ابراهيم بلوط: الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، لبنان، 2002.
- (6) أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ط 1، 2004.
- (7) سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثير العولمة عليها، الحامد للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2000.
- (8) فريد النجار، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، سنة 2007.
- (9) زكي محمود هاشم، إدارة الموارد البشرية، ذات السلاسل لطباعة والنشر والتوزيع، الكويت، الطبعة الأولى، سنة 1989.
- (10) أحمد عبد المحسن العساف، مهارات القيادة وصفات القائد، النشر العلمي والمطابع، الطبعة الأولى، الرياض، سنة 2005.
- (11) محمد عابد الجابري، محمد محمود الإمام ، التنمية البشرية في الوطن العربي: الإبعاد الثقافية والمجتمعية (سلسلة دراسات التنمية البشرية) ، اللجنة لأقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، نيويورك ، سنة 1996.
- (12) طارق السويدان، فيصل باشراحيل، صناعة القائد، دار الأندلس الخضراء، الطبعة الرابعة، السعودية، سنة 2006.

- (13) محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، سنة 2003.
- (14) غنائم عمرو، الشرقاوي علي، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية، بيروت 1982.
- (15) أبونبعة مصطفى عبد القادر: "السلامة في المصنع ... الشارع ... البيت": مقالات مختارة، شركة السلام القابضة، الدوحة، 1997.
- (16) أحسن بوسقيعة: الوجيز في القانون الجزائي الخاص، الجزء الثاني، دار هومة، الطبعة الثانية عشر، 2012، ص 95 – 97.
- (17) أحمد محيو: محاضرات في المؤسسات الإدارية، ترجمة: محمد عرب صاصيلا، د.م.ج، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2006، ص 108 – 141.
- (18) أحمية سليمان: الوجيز في قانون علاقات العمل في التشريع الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص 112 – 129.
- (19) بشير علاق: الإدارة المبادئ و تطبيقات، مؤسسة شباب الجامعة ط1، الأردن 2002، ص182.
- (20) بشير هدي: الوجيز في شرح قانون العمل "علاقات العمل الفردية و الجماعية"، دار جسر للنشر و التوزيع، الجزائر، الطبعة الثانية، 2006، ص 81 – 84.
- (21) بشير هدي: الوجيز في شرح قانون العمل، (علاقات العمل الفردية و الجماعية)، دار الريحانة للكتاب، الطبعة الثانية، القبة – الجزائر، 2001، ص 62 – 76.
- (22) الجبالي إسحاق: السلامة العامة و التحذير من مخاطر الأعمال اليدوية و الآلية، بيت الأفكار الدولية للنشر والتوزيع، عمان، 1998.
- (23) جمال عباسة: تسوية المنازعات الطبية في قانون الضمان الاجتماعي الجزائري و المقارن، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2016.
- (24) جمال معتوق: مدخل إلى سوسولوجيا العنف، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2012.

- (25) الحجار صلاح محمود: التوازن البيئي و تحديث الصناعة، ط1، مصر، دار الفكر العربي، 2003.
- (26) حسن إبراهيم بلوط: إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، منشورات دار النهضة العربية، لبنان، 2002، ص 102 – 105.
- (27) الخولي أسامة: البيئة وقضايا التنمية والتصنيع : دراسات حول الواقع البيئي في الوطن العربي و الدول النامية، عالم المعرفة، 2002.
- (28) رمضان السيد: حوادث الصناعة و الأمن الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1984.
- (29) زيدان حسان: الأمن الصناعي "السلامة و الصحة المهنية في المؤسسات الصناعية"، دار الكتاب الجامعي، العين، 1995.
- (30) سليم نعامة: مشكلات العمل و الإنتاج في المؤسسات الصناعية، مطبعة عكرمة، دمشق، سوريا، 1991.
- (31) سيد محمد جاد الرب: الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، مطبعة العشري، 2009، ص519-520.
- (32) عبد الرحمن محمد عيسوي: علم النفس و الإنتاج، جامعة دار المعرفة، الإسكندرية، 2003.
- (33) عبد الرزاق بن خروف: التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، مطبعة حيرد الجزائر 1998.
- (34) على لطفي و محمد عبد الفتاح العشماوي و آخرون: تكنولوجيا الموارد البشرية "إدارة و تنمية و تخطيط و تطوير"، الطبعة الأولى، 2009، ص 138 – 144.
- (35) عوض حاج على أحمد و عبد الأمير خلف حسين: أمنية المعلومات و تقنيات التشفير، دار الحامد، الأردن، 2005، ص: 20.
- (36) فتحي محمد موسى: العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، ط1، دار زهران للنشر و التوزيع، الأردن، 2013.

(37) محمود العقابلية: الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، ط 2، 2002.

(38) مهدي حسن زوليف: إدارة الأفراد، دار مجدلاوي للنشر، الأردن، الطبعة الثانية، 1998، ص 114 – 116.

(39) الموسوي سنان: إدارة الموارد البشرية و آثار العولمة، دار مجدلاوي، الأردن، 2004.

(40) وضاح رشيد: المؤسسة في التشريع الجزائري بين النظرية والتطبيق، دار هومة، الجزائر، 2009.

● ثانيا: مذكرات الماجستير:

(41) فريد مرحوم: الثقافة و التسيير في المؤسسات العمومية في إطار التغير الاجتماعي و الاقتصادي مذكرة ماجستير علم الاجتماع تخصص التغير الاجتماعي و الهوية بجامعة وهران سنة 2006 تحت إشراف الدكاترة العايدي عبد الكريم و مولاي الحاج مراد.

(42) حمزة زريقات حسنية: الاطارات الصناعية – شروط اكتساب خبرة مهنية – دراسة ميدانية بمديرية RTO بمؤسسة سوناطراك مذكرة ماجستير علم الاجتماع بجامعة وهران سنة 2011 تحت إشراف الدكتور العايدي عبد الكريم.

● ثالثا: المجلات و الدوريات:

(43) مراني حسان: الإطارات الصناعية: (شروط تكوين نخبة حديثة)، دفاتر المركز رقم 09 – 2005، منشورات المركز الوطني للبحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية و الثقافية CRASC.

(44) رمضاوي سليمان: نظام التعويض عن الإصابة بالمرض المبني حالة موظفي القطاع الصحي"، مجلة دراسات في الوظيفة العامة، العدد الرابع، المديرية العامة للبحث العلمي و التطوير التكنولوجي، المركز الجامعي نور البشير بالبيض، الجزائر، 2017، ص 30 – 68.

(45) شارف بن يحيي: التعويض عن العجز الدائم الناتج عن حوادث العمل في القانون الجزائري، مجلة قانون العمل و التشغيل، المجلد الرابع، العدد الثاني، 2019، ص 432 – 463.

- (46) غريد جمال الدين: العامل الشائع (عناصر للإقتراب من الوجه الجديد للعامل الصناعي الجزائري)، مجلة إنسانيات: (العمل: أشكال و تمثلات) CRASC، عدد 1، ربيع 1997 .
- (47) فاتح مجاهدة: سياسة الصحة و السلامة و البيئة كنقطة دخول لتقليل حوادث العمل في المنشآت الصناعية، أكاديمية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد 8، الجزائر، 2012.
- (48) ميلود مباركي: التأمين على حوادث العمل و الأمراض المهنية، مجلة حوليات جامعة بشار، عدد 6، جامعة بشار، الجزائر، 2009، ص 78 – 85.
- (49) نضرة بن ددوش: وقاية العامل من الأمراض المهنية في بيئة العمل في التشريع الجزائري، مجلة القانون، العدد 07، معهد العلوم القانونية و الإدارية، المركز الجامعي أحمد زبانة بجليزان، الجزائر، ديسمبر 2016، ص 37 – 49.
- (50) وردية فتحي: الطابع الخصوصي للتعويض عن الاخلال بالالتزام بالسلامة في مجال حوادث العمل، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية و الاقتصادية، المجلد 56، العدد 2، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر 01، الجزائر، 2019، ص 236 – 253.

الملاحق

دليل المقابلة النصف موجهة:

المحور الأول: المعطيات الاجتماعية:

- (1) ما هو سنك؟
- (2) النوع الاجتماعي؟
- (3) ما هي حالتك العائلية؟
- (4) ما هو مستواك التعليمي؟ ما هي الشهادات و المؤهلات التي تمتلكها؟
- (5) هل تعتقد أنّ تأهيلك في محلّه بالمقارنة مع العمل الممارس؟
- (6) الأقدمية بالمؤسسة؟
- (7) ما هي الدوافع الذاتية و الموضوعية التي جعلتك تلتحق بالمؤسسة؟ ما هي الطموحات التي أردت تحقيقها؟
- (8) ما هي المهن السابقة التي زاولتها قبل الالتحاق بالمؤسسة؟
- (9) كيف تقيم تجربتك المهنية؟ كيف تتصور النجاح المهني المثالي؟
- (10) ما هو راتبك؟ ما هو الأجر الذي تعتقد أنك تستحقه؟ لماذا؟ هل مرتبك يكفيك لقضاء حاجاتك و حاجات أسرتك؟ كيف تقيم مستواك الاجتماعي؟

المحور الثاني: ضغوط العمل وأثرها على الحياة اليومية للعمال:

- (11) ما هي طبيعة ضغوط العمل الشائعة على مستوى مؤسستكم؟
- (12) ما هو ضغط العمل الذي يشكل هاجسا لك أثناء العمل؟
- (13) هل وسائل و بيئة العمل آمنة؟
- (14) كيف تقيم علاقات العمل داخل المؤسسة؟
- (15) ما هي الاشكالات المهنية الشائعة في بيئة عملكم؟
- (16) هل تسبب لك ضغط العمل بمرض مهني؟
- (17) ما هي الاجراءات التي تتخذها المؤسسة للتخفيف من ضغط العمل؟
- (18) هل تتضمن سياسة الموارد البشرية إجراءات للتخفيف من ضغط العمل؟

✚ المحور الثالث: ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل:

- (19) هل تعرضت لحادث مهني من قبل؟
- (20) ما نوع الإصابة؟
- (21) ما هي الحوادث الأكثر شيوعاً على مستوى المؤسسة؟
- (22) ما هي الأسباب التي تؤدي إلى وقوع حادث عمل؟
- (23) هل أنت ملتزم باستعمال وسائل الوقاية والحماية داخل المؤسسة؟
- (24) هل توفر المؤسسة كل الوسائل الوقائية اللازمة؟
- (25) هل يوجد برنامج تكويني وقائي حول هذه الوسائل وكيفية استعمالها؟
- (26) من الذي يسهر على هذا البرنامج التكويني؟
- (27) هل تمثل القيم المهنية وعلاقات العمل وسياسة التحفيز وثقافة العمل وأخلاقيات العمل وطبيعة المهام الوظيفية جزءاً من ضغوط العمل بمؤسستكم؟

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة العامة لأشغال الطرق بوهران , وتمثلت هذه الدراسة في التساؤل التالي : " هل ضغوط العمل تؤثر على الأداء الوظيفي لدى العمال ؟ " .

تنوع ضغوط العمل من الضغوط الزمنية المتزايدة إلى الضغوط النفسية الناتجة عن المسؤوليات و التوترات اليومية في العمل و بينما يمكن أن تكون بعض مستويات الضغط مفيدة لتحفيز الإنتاجية و تعزيز الأداء إلا أن زيادة الضغط دون توازن قد يؤدي إلى تدهور الصحة العقلية و الجسدية للعاملين ، مما يؤثر بشكل سلبي على أداءهم الوظيفي و تحقيق أهداف المنظمة . لذا يتطلب فهم عميق لتأثيرات ضغوط العمل و تطوراتها المستمرة التفكير في استراتيجيات فعالة لإدارتها و تخفيفها وذلك من أجل تعزيز الرفاهية الشخصية للموظفين و تحقيق أهداف المؤسسة بنجاح ، فمن الضروري دراسة هذه الظاهرة بعمق و فهم أثارها الواسعة على الفرد و المنظمة على حد سواء .

عليه تقدمنا بالطرح السوسيوولوجي التالي : هل ضغوط العمل تؤثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين ؟

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل – الأداء الوظيفي – عبء العمل – بيئة العمل.

Résumé :

Cette étude visait à connaître l'impact du stress au travail sur les performances professionnelles des travailleurs de l'Organisation générale des travaux routiers d'Oran, et cette étude était représentée par la question suivante : « Les pressions au travail affectent-elles les performances professionnelles des travailleurs ? ».

Les pressions professionnelles varient de l'augmentation des contraintes de temps aux pressions psychologiques résultant des responsabilités quotidiennes et des tensions au travail, et bien que certains niveaux de stress puissent être utiles pour stimuler la productivité et améliorer le rendement, une pression accrue sans équilibre peut entraîner une détérioration de la santé mentale et physique des travailleurs, ce qui affecte négativement leur rendement au travail et l'atteinte des objectifs de l'organisation. Par conséquent, une compréhension approfondie des effets du stress au travail et de ses développements continus nécessite de réfléchir à des stratégies efficaces pour les gérer et les atténuer afin d'améliorer le bien-être personnel des employés et d'atteindre les objectifs de l'organisation avec succès.

Mots clés : Pressions au travail – rendement au travail – charge de travail – environnement de travail.

Abstract :

This study aimed to find out the impact of work stress on the professional performance of workers in the General Organization of Road Works in Oran, and this study was represented by the following question: "Do work pressures affect workers' job performance?"

Job pressures vary from increased time pressures to psychological pressures resulting from daily responsibilities and tensions at work, and while certain levels of stress can be helpful in boosting productivity and improving performance, increased pressure without balance can lead to a deterioration in workers' mental and physical health, which negatively affects their job performance and the achievement of the organization's objectives. Therefore, a thorough understanding of the effects of stress at work and its continuous developments requires thinking about effective strategies to manage and mitigate them in order to improve employees' personal well-being and achieve the organization's goals successfully.

Key words : Pressures at work – job performance – workload – work environment.