



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

عنوان المذكرة:

## ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي

(دراسة ميدانية بمؤسسة الوطنية للفخار بمدينة بسكرة)

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ(ة):

بوغديري كمال

من إعداد الطالب:

ربيع صلاح الدين

السنة الجامعية: 2024/2025



# شكر وتقدير

بداية نحمد الله عز وجل على نعمه، حمدا يليق بعظمته وجلاله وعلى ما أحاسني به من قوة و توفيق.

" عملا بقول رسول الله " من لا يشكر الناس لم يشكر الله "

أتقدم جزيل الشكر لمن فضلها لا ينقطع عني والدي ووالدتي اللذان سهرا على تربيتي و تعليمي وعلى كل جهودهم منذ بداية حياتي إلى هذه اللحظة.

كما يسرني تقديم جزيل الشكر إلى الدكتور "كمال بوغديرى" الذى أشرف على هذا العمل له كل التقدير والاحترام، وعلى نصائحه الثمينة ونقده البناء.

إلى كل من اللجنة والأساتذة المحكمين وإلى كل من ساعدني وكان لي عونا في رحلة الـ  
بحث مع خالص الشكر والامتنان

الطالب ربيع صلاح الدين

# الحمد لله

ما سلكنا البدایات إلا بتیسیره وما بلغنا النهایات إلا ب توفیقه وما حققنا الغایات إلا بفضلہ،

فالحمد لله الذي وفقني لتمین هذه الخطوة في مسیرتی الدراسیة.

إلى لا يطیب اللیل إلا بشکرہ ولا یطیب النهار إلى بطاعته ... ولا تطیب اللحظات إلى

بذكره «المولی عز وجل»

إلى من بلغ الرسالة أدي الأمانة ونصح الأمة نبی الرحمة " محمد صلی الله علیه وسلم "

نهدی هذا العمل إلى كل من أخي رحمة الله علیه.

انتهت الرحلة .... والتي لم تكن سهلة وليس من المفترض أن تكون كذلك.....

ومنها طالت سوف تضیی بحلوها ومرها وها أنا وبعون الله تعالى أتم هذا العمل المتواضع.

وفي هذه اللحظة الأکثر فخرا سأهذی هذا العمل وثمرة جمدي إلى أخي نصر الدين ألف رحمة علیه

والى والدي ووالدتي حفظهما الله من كل سوء واطل في عمرها ...

والى أخوتي وسندی ومسندی راشید ، نور الدين ، زهیر ، إکرام حفظهم الله ورعاهم.

والى أصدقائي امیر دداف ، هشام سبع ، زروق خالد حفظهم الله ورعاهم.

الصفحة .....	العنوان .....
"ب" ..... "ج" .....	الشكر والتقدير ..... الإهداء
ا .....	الفهرس ..
01.....	المقدمة ..
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
04.....	تمهيد ..
05.....	إشكالية الدراسة ..
06.....	أسباب اختيار موضوع الدراسة ..
07.....	أهداف الدراسة ..
08.....	مفاهيم الدراسة ..
10.....	الدراسات السابقة ..
<b>الفصل الثاني: ضغوط العمل</b>	
21.....	تمهيد ..
22.....	مفهوم ضغوط العمل ..
22.....	عناصر ضغوط العمل ..
23.....	العوامل المتحكمة في ضغوط العمل ..
27.....	أنواع ضغوط العمل ..
30.....	مراحل ضغوط العمل ..

31.....	خصائص ضغوط العمل .....
32.....	أهمية دراسة ضغوط العمل .....
33.....	اثار ضغوط العمل .....
34.....	استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل .....
37.....	خلاصة الفصل .....

### **الفصل الثالث: الأداء الوظيفي**

39.....	تمهيد .....
40.....	مفهوم الأداء الوظيفي .....
41.....	عناصر الأداء الوظيفي .....
41.....	أنواع الأداء الوظيفي.....
42.....	محددات الأداء الوظيفي.....
43.....	أبعاد الأداء الوظيفي .....
44.....	عوامل الأداء الوظيفي .....
45.....	أهمية الأداء الوظيفي .....
46.....	طرق تقييم الأداء الوظيفي .....
48.....	خلاصة الفصل .....

## **الفصل الرابع: الدراسة الميدانية**

49.....	تمهيد:.....
50.....	أولاً: مجتمع وعينة الدراسة.....
52.....	ثانياً: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة .....
54.....	ثالثاً: منهج وأدوات الدراسة.....
58.....	رابعاً: تحليل محاور الإستبيان.....
67.....	خامساً: مكانة ضغوط العمل والاداء الوظيفي في مؤسسة الوطابة للفخار .....
70.....	سادساً: اختبار فرضيات الدراسة.....
74.....	الخاتمة .....
75.....	قائمة المصادر والمراجع .....
	• الملحق.

## مقدمة

### مقدمة:

تعد بيئة العمل اليوم أكثر تعقيداً وتنافسية من أي وقت مضى وذلك نتيجة للتغيرات السريعة في سوق العمل، وتطور التكنولوجيا وزيادة التوقعات المؤسسية، الامر الذي ساهم في ارتفاع مستويات الضغوط المهنية التي يواجهها الافراد داخل المؤسسات بمختلف أنواعها. وتسعى أيضاً مختلف المنظمات والمؤسسات على اختلاف أنواعها وطبيعة خدماتها الى تلبية حاجيات ورغبات المجتمع. ولكي تبلغ هذا النجاح وتضمن الاستمرارية والوصول الى مختلف أهدافها لابد من مراعاة مجموعة من الاستراتيجيات

ولقد أصبحت ضغوط العمل ظاهرة منتشرة في معظم القطاعات ولا تقتصر اثارها على الجانب النفسي للعامل والموظف فقط، بل تمتد لتؤثر تأثيراً مباشراً على سلوكه وادائه وفعاليته وبالتالي على إنتاجية المؤسسة بأكملها. وقد اعتبر العلماء والباحثون ان ضعوط العمل من اهم الموضوعات التي أصبحت تلتتصق بحياة العامل او الموظف، حيث تشهد المؤسسة اشكالاً مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية.

من جهة أخرى، يجدر بنا الإشارة الى ان الأداء الوظيفي ليس بالأمر البسيط اذ يعد مهمة صعبة وذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه بما فيها العوامل البيئية التنظيمية والنفسية. زيادة على ذلك وجود الكثير من المعوقات والمشكلات الناتجة عن تقييم الأداء في الحالة الطبيعية.

وبالتالي اعتمدت في هذه الدراسة لضغط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية داخل مؤسسة الوطایة للفخار ببسكرة) على أربعة فصول كاملة وجاءت كما يلي:

الفصل الأول وهو الإطار العام للدراسة، تضمن إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية وفرضياتها، أسباب اختيار الموضوع ثم اهدف الدراسة، إضافة الى عرض المفاهيم للدراسة ومن ثم عرض الدراسات السابقة التي لها بموضوع دراستنا.

الفصل الثاني جاء بعنوان ضغوط العمل خصص لعرض كل ما يتعلق بأدبيات المتغير المستقل، حيث تم التطرق الى مفهوم ضغوط العمل وعناصر ضغوط العمل، وخصائصه، وعوامله، ومراحل ضغوط العمل، وأهمية دراسة ضغوط العمل، والأثار التي تخلفها ضغوط العمل، وأخيراً أهم الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل.

الفصل الثالث جاء بعنوان الأداء الوظيفي، ويضم مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره، وأنواع الأداء الوظيفي ثم التطرق إلى أبعاد الأداء الوظيفي، ومن ثم تطرقنا إلى عوامل الأداء الوظيفي وأهمية الأداء الوظيفي لدى العمال وفي الخاتم تم عرض أهم الطرق لتقدير الأداء الوظيفي

الفصل الرابع جاء بعنوان الإطار المنهجي للدراسة ويتضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية التي أجريتها من حيث الإجراءات الميدانية وتحليل البيانات، يضم أيضا مجالات الدراسة (المكاني الزماني، البشري)، المنهج المتبع في الدراسة وأدوات جمع البيانات (الاستبيان)، كذلك عينة الدراسة المستعملة، ثم ضم هذا الفصل **الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة**، وفي الأخير عرض وتحليل نتائج الدراسة.

## الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

#### التمهيد:

يشكل الإطار النضري للدراسة خطوة مهمة يقوم بها الباحث في إعداد بحثه، إذ أنها تعتبر من الخطوات الرئيسية في البحوث الأكاديمية والعلمية، حيث يتضمن التطرق إلى مشكلة الدراسة، إذ بدون تحديدها لا يمكن لباحث توجيه اتجاه البحث، كما تطرح مجموعة من التساؤلات البحثية التي يتوجب الإجابة عنها ضمن سياق نوعي تخصصي، بالإضافة إلى التطرق إلى أهمية، أسباب وأهداف اختيار الموضوع ومن ثم عرض مفاهيم الدراسة وصولاً إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة أو أحد متغيراته، وعليه سوف يتضمن الفصل العناصر التالية:

- إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية فرضياتها
- أسباب اختيار الموضوع
- أهداف الدراسة
- عرض مفاهيم الدراسة
- الدراسات السابقة

## ١. إشكالية الدراسة:

إنما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست ايجابا في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية بينما هذه التطورات والتغيرات المتسارعة أنتجت ضغوط مختلفة أثرت سلبا على الفرد المعاصر، وبذلك أصبحت الضغوط التي يتعرض لها الأفراد على اختلاف مجالات نشاطهم ومستوياتهم في سلم التدرج الاجتماعي والتنظيمي سمة العصر، وبالتالي كان لزاما على المؤسسات والأفراد على حد سواء التعايش مع هذه الضغوط ومحاوله الحد منها قدر الامكان عن طريق جملة من الاليات والاستراتيجيات الهادفة الى تقليل اثراها السلبية على المستوى الفردي والجماعي.

تعد المؤسسة كيان اجتماعي يسعى لتحقيق أهداف معينة، وبما أن لكل كيان عصب، فعصب المؤسسة هم أفرادها، فالأفراد هم أساس البناء الاجتماعي للمؤسسة وبهم تتحقق أهدافها التي وجدت من أجلها، وفي منحي تحقيق هذه الأهداف تعترض الأفراد العاملين جملة من الصعوبات والعرائض، تتجلى في شكل ضغوط وتوترات نفسية مختلفة، هذه الضغوط هي نتاج عوامل عددة كانت وراء بروزها على المستوى المؤسسي، فقد يتعرض الفرد للضغط النفسي نتيجة احتكاكه الدائم بزمائه في العمل، أو توتر العلاقة بينه وبين رؤسائه، أو بسبب تعارض المصالح الشخصية مع المصلحة العامة للمؤسسة، أو عدم وضوح الأدوار التي يؤديها أو كثرتها، إضافة إلى الظروف الفيزيقية المختلفة والتي لا تساعد العمل براحة أكثر.

والفرد العامل في المؤسسة فإنه يعد الفاعل الأساسي له دور حاسم في نجاح المؤسسات من عدمه، كان لزاما على القائمين على هذه المؤسسات على اختلاف حجمها ومجالات نشاطها الاهتمام به ليس فقط على المستوى الفني والتقني عن طريق برامج التدريب والتمكين، بل لابد من ايجاد طرق واستراتيجيات معينة تستهدف الجانب النفسي والاجتماعي للفرد العامل في بيئة العمل، كآلية تهدف إلى رفع الروح المعنوية وإشباع حاجات الأفراد المختلفة وتوفير مناخ تنظيمي يساهم في خلق الدافعية لديهم بما ينعكس إيجابيا على ومارساته داخل محيط المؤسسة الداخلي، وعلى مستوى كفاءة أدائه في القيام بالمهام والأدوار المنوطة به، وهذا ما يتطلبه الأداء المتميز، فالجانب النفسي والاجتماعي له دور محوري في تحريك الدافعية للأفراد نحو الانجاز بالكفاءة المطلوبة، وبهذا تتحقق الأهداف المؤسسة التي وجدت من أجلها والذي يسمح لها بالنمو والتطور والحفاظ على توازنها .

على هذا الاساس فقد حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في حقول معرفية مختلفة كالعلوم الادارية والعلوم السلوكية وعلم الاجتماع خاصة في الدول المتقدمة التي تعطي للموارد البشرية الأهمية القصوى داخل بيئة العمل في العقود الأخيرة، محاولين التقصي والكشف عن أهم

## **الفصل الأول**

### **الإطار العام للدراسة**

العامل المؤدية لشعور الأفراد العاملين بالضغط والتوتر وانخفاض روحهم المعنوية وتدني مستوى الدافعية لديهم، وإيجاد الحلول والبدائل التي تهدف إلى التقليل أو الحد من هذه الضغوط والتوترات التي يعترض لها العمال وهي أهم التحديات التي تواجه هؤلاء الباحثين وأصحاب المؤسسات على حد سواء .

وإسناداً لما سبق يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر دقة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

**ما هي الآثار الناتجة عن ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين داخل مؤسسة الوطایة للفخار بمدينة بسکرة؟**

**التساؤلات الفرعية:**

- ما هي آثار ضغوط العمل الشخصية على الأداء الوظيفي للعمال في مؤسسة الوطایة للفخار بمدينة بسکرة؟

- ما هي آثار ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي للعمال داخل مؤسسة الوطایة للفخار بمدينة بسکرة؟

- ما هي آثار ضغوط العمل البيئية على الأداء الوظيفي للعمال في مؤسسة الوطایة للفخار بمدينة بسکرة؟

**2. فرضيات الدراسة:**

**1.2.1 الفرضية الرئيسية:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعمال داخل مؤسسة الوطایة للفخار بمدينة بسکرة.

**2.2.1 الفرضيات الفرعية:**

1. يوجد تأثير سلبي بصراع الدور على أداء العاملين بمؤسسة الوطایة للفخار بمدينة بسکرة.

2. تؤثر ضغوط العمل التنظيمية على أداء العاملين بمؤسسة الوطایة للفخار بمدينة بسکرة.

2. تؤثر بيئه العمل المادية سلباً على أداء العاملين بمؤسسة الوطایة للفخار بمدينة بسکرة.

**3. أسباب اختيار موضوع الدراسة:**

**أسباب ذاتية:**

- يوجد لدى ميول لهذا الموضوع ورغبة في الإلمام بكل مضمونيه واستبانة خفيه.

- الرغبة على التعرف على أبعاد ضغوط العمل وأثارها على الأداء الوظيفي للعمال.
- إطلاع نابع من الاهتمام الشخصي على العديد من الدراسات على ضغوط العمل
- رغبتي العلمية لتقديم دراسة جديدة من خلال ربطها مع ضغوط العمل بالرغم من قلة المعرف المتعلقة بها .
- شغف البحث بالموضوع ضغوط العمل ومحاولة الإحاطة بكل جوانبه ومحاول التعمق في أبعاده وإعطائه طابع سسيولوجي .

#### أسباب موضوعية:

- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة أكademie جديدة من حيث الإطار المكانى والزمانى فى موضوع مهم من مواضيع علم الاجتماع تنظيم وعمل.
- الأهمية الموضوعية النظرية لهذا الموضوع ضغوط العمل وأثره على الأداء الوظيفي نظراً لكون ضغوط العمل قد ينعكس إيجاباً أو سلباً على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين.
- حسب معرفتي هناك قلة في الأبحاث الخاصة ذات الطابع السسيولوجي في هذا الموضوع.

#### 4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اثار ضغوط العمل التي تصيب العامل عن ادائه الوظيفي من خلال:

- التعرف على طبيعة الأداء الوظيفي داخل مؤسسة الوطایة للفخار ببسکرة
- الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي في العمل داخل مؤسسة الوطایة للفخار ببسکرة.
- محاولة الكشف والتعرف على الاثر الذي يسببه العوامل التنظيمية والبيئية والشخصية للعامل أثناء القيام بعمله داخل مؤسسة الوطایة للفخار ببسکرة
- محاولة الكشف والتعرف على أي مدى تؤثر البيئة على اداء الموظف داخل مؤسسة الوطایة للفخار ببسکرة.
- التعرف على الأثر بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعمال، وإلى أي حد تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي داخل مؤسسة الوطایة للفخار ببسکرة.

#### 5. مفاهيم الدراسة:

##### 1. مفهوم الضغط:

لغة: ضغط stress: مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreindre بمعنى: طوق دراعية وجسمية مؤديا إلى الاختناق بسبب القلق. (شحاته حسن وزينب النجار، 2003، صفحة 302)

اصطلاحاً:

يعرف الضغط على: أنه ناتج عن الصراع المرتبط بالمشরفين ومقيمي الأداء وأيضا الناتج عن العلاقات الشخصية المتداخلة والتي تكون معرفة الأداء ومؤخرة كل المشكلات المطروحة (سيد محمد جاد الرب، 2005، صفحة 267)

يرى مصطفى محمود ابو بكر أن لفظ الضغط يستخدم ليصف الحالة الجسدية والنفسية للشخص والتي تجعله متوترا وتهدهد ببلوغ الحدود القصوى لاحتماله. (مصطفى محمود ابو بكر، 2008، صفحة 123) أما إجرائياً:

الضغط حالة من انعدام التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية على الحد سواء وبين قدراتنا على اشباع هذه الحاجات.

##### 2. مفهوم العمل:

لغة: من عمل، عملاً، وأعمالاً، اشتغل، زاول مهنة، قام بعمل، وهي نقىض تعطل ويقال عمل الشيء، صنعه، وعمل الدور، أداء . (حزيف إلياس، 2000، صفحة 537).

اصطلاحاً: هو مجهد ارادي عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد (أحمد زكي بدوي، 1986، صفحة 236)

يعرف الراغب الأصفهاني العمل: هو كل فعل يكون من الحيوان يقصد فهو أخص من الفعل لأن الفعل قد ينبع إلى الحيوانات التي تقع منها بغير قصد، والعمل يستعمل في الأفعال الصالحة والسيئة . (بلال خلف السكارنة، 2009، صفحة 26 ).

#### أاما إجرائيا:

يعرف العمل بأنه مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والصلاحيات محددة يلزم بها الفرد العامل توفر على اشتراطات معينة في شاغلها تتفق مع نوعها وأهميتها وتسمح بتحقيق الهدف في ايجادها

#### 3. مفهوم الأداء :

**لغة:** من الفعل أدى أي معنى المشي، مشى ليس بالسريع ولا بالبطيء، وأدى الشيء أي قام به، ويقال فلان أدى الدين أي قضاه، وأدى فلان الصلاة، أي قام بها الوقتها، وأدى الشهادة أي أدلى بها، وأدى إليه الشيء أي أوصله (محمد سعيد أنور سلطان، 2004، صفحة 219)

**اصطلاحا:** يعرف الأداء هو الناتج الفعلي للجهود المبذولة من قبل الفرد ويتأثر هذا الأداء بمقدار استغلال الفرد لطاقته وإمكاناته وفي نفس الوقت مقدار الرغبة لدى الفرد في تأدية العمل لدى الفرد. (القайд سالم، 2008، صفحة 32).

يعرف دان Dean الأداء: على أنه النظام الذي يتضمن العوامل الحرجية في البيئة المباشرة لعمل الفرد والتي تؤثر في سلوك الفرد والإنجاز والذي سوف يليه. (سمية عباس مجيد، 2012، صفحة 190).

#### أاما إجرائيا:

الأداء هو نتيجة جهد مبذول يقوم به العامل أو الموظف من أجله تحقيق اهداف مرحورة وإنجاز عمر آخر يليه.

- وفي سياق آخر يعرف الأداء على أنه المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها، كما يجب تعريفه أيضا على أنه تصور مخرجات وأهداف ظهورها وهو نتاج لدخلات معطاة لكن، هذه المدخلات تنتوي بها تجوير وتجنيد الطاقات الموجودة داخل المؤسسة (عبد المحسن توفيق محمد، القاهرة 1998 صفحة 03)

#### 4. مفهوم الوظيفة:

في المعجم الوسيط: ما يقر من عمل أو طاعة، وما يعين من عمل يقوم به الإنسان في وقت معين مقابل أجر معين (مجمع اللغة العربية. القاهرة، صفحة 1052) في لسان العرب لابن منظور: الوظيفة ما يلزم به من رزق أو عمل أو مقدار من العبادة (ابن منظور، بيروت صفحة 12)

في المعجم العربي الأساسي: الوظيفة هي عمل دائم يتقاضى صاحبه أجرا منتظما، ويقوم بواجبات معينة في مؤسسة عامة أو خاصة (طبعة التربية والعلوم 1989، صفحة 1046)

أما إجرائيا:

هي الدور الذي يؤديه الفرد داخل مؤسسة معينة للمحافظة على تماسك المؤسسة وتكون عبارة عن مهمة داخل بيئه العمل.

#### 5. الدراسات السابقة:

تكتسي الدراسات المشابهة والسابقة أهمية كبيرة في أي بحث علمي يراد له أن يستفيد من خبرات الآخرين من سبقوا الباحث إلى تناول هذا البحث تناول متطابقا (دراسات سابقة) أو على لأقل دراسة بعض جوانبه (دراسات مشابهة). ولذلك فإن محاولة استثمار جهود السابقين من شأنها أن تلقي أضواء كاشفة على مسائل عدة غامضة، ما كان للباحث التقطن لها لو لم يتعامل مع هذه الدراسات التي يجب لاستفادة منها، حتى يستطيع أن يجري أبحاثه وله معرفة وخبرة بما سبق به، ولنتمكن وهو يجري أبحاثه.

ويقوم بدراساته من أن يقارن ففيت أو يعارض ما اتجه إليه من سبقه من الكتاب وبالتالي فإن عملية استعراض الدراسات المشابهة والسابقة في البحث العلمي ذات أهمية كبيرة، فهي تؤدي كثيرا من المهام للباحث أثناء تنفيذه لهذه العملية والقارئ عند قراءته ملا كتبه الباحث حول هذه الدراسات حيث تتمثل أولى هذه المهام بالنسبة للباحث في التأكيد من أن هذه الدراسات المشابهة أو السابقة لم تتطرق للمشكلة التي هو بصدده بحثها من نفس الزاوية والمنهج نفسه، ويمكنه كذلك من معرفة جوانب النقص بها من حيث المضمون والمنهج، فالقصور صادقة والقصور في المضمون يعني وجود جوانب للموضوع لا تزال في حاجة إلى البحث أو في المنهج قد يؤدي إلى نتائج غير التعديل ويؤدي هذا وبالتالي إلى البرهنة على أهمية البحث المقترن وجدو تتفيد (إبراهيم تهامي: 1999، ص ص.103-104.).

#### 1.5 الدراسة الأولى:

عنوان الدراسة: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية "دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة" للباحث عجاييلية يوسف ، اطروحة ماجستير في علم النفس العمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2015.

#### تساؤلات الدراسة:

ما هي مؤشرات العوامل الوظيفية ومؤشرات عوامل المنظمة ومؤشرات عوامل البيئة المادية ومؤشرات المتعلقة بشخصية الفرد التي تسبب ضغوط للعاملين وسبل الوقاية منها؟

الفرضية الرئيسية للدراسة: توجد مؤشرات العوامل الوظيفية ومؤشرات عوامل المنظمة ومؤشرات عوامل البيئة المادية ومؤشرات المتعلقة بشخصية الفرد التي تسبب ضغوط للعاملين وسبل الوقاية منها

**أهداف الدراسة:** هدف الدراسة إلى:

- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية .

- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية

- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل. لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية

- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالشخصية الفرد العامل لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية

- التعرف على السبل التي يلجأ لها عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها

**عينة الدراسة:**

قدر عدد العينة التي أجرينا عليها قياس ثبات الأداة من 10 أفراد من مجموع العمال المقدر ب 90 عامل من العمال الشبه الطبيين.

قام الباحث بتطبيق دراسته المسحية على جميع أفراد مجتمع الدراسة وبذلك تكون عينة الدراسة هي مجتمع الدراسة كذلك يرجع للأسباب التالية:

1. قلة عدد أفراد مجتمع الدراسة مما يسهل تطبيق الدراسة عليهم جميعا

2. التطبيق على كل مفردة من مفردات مجتمع الدراسة يكون ادعى لصدق النتائج

**منهج الدراسة:** اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وذلك من أجل الوصول إلى نتائج أكثر دقة وكذلك دراسة الظاهرة وبيان خصائصها وحجمها وكذلك جمع المعلومات وتفسيرها ومن بين أدوات التي استخدمها الباحث: الاستبيان.

#### النتيجة العامة:

توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من عوامل ضغوط العمل التي تصيب العاملين ومعرفة سبل الوقاية منها، ومن بين العوامل نجد.

##### أ . بالنسبة لمؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة:

وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، طبيعة الوظيفة صراع الدور

##### ب . بالنسبة لمؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة:

وجود مؤشر لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة وهي: عدم لجوء الإدارة لتعطية النقص الكبير للعمال الشبه الطبيين في مصلحة الإستعجالات.

##### وجود مؤشرات متوسطة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة وهي :

1. مؤشر مصدر الضغط الناجم عن عدم اهتمام النمط القيادي بقضايا عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية

2. مؤشر مصدر الضغط الناجم عن معاملة المشرفين المباشرين

3-مؤشر مصدر الضغط الناجم عن عدم اشراك العمال الشبه الطبيين في اتخاذ القرارات

4-مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بنظام العلاوات والمكافآت المعامل به في المستشفى

5-مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن أساليب تعامل الإدارة مع العمال الشبه الطبيين المخالفين للقوانين واللوائح التنظيمية

6. مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بنظام الاتصال المعامل به في المستشفى

7 . مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بالتنظيم داخل المستشفى

8-مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن عدم قدرة الإدارة على فض الخلافات والنزاعات بين الشبه الطبيين

9. مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بالقواعد والإجراءات والوامر في المستشفى

10. مؤشر مصدر ضغط العمل بالهيكل التنظيمي

11. مؤشر مصدر ضغط العمل المتعلق بتقييم الأداء .

**ج- بالنسبة لمؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل:**

**وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل وهي:**

1- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن الضوضاء

2- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن المعاناة من الازدحام في مصلحة الإستعلامات بسبب سوء التصميم

وجود مؤشرات متوسطة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل وهي:

1- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن الخوف من الإصابة بالأمراض المعدية نتيجة التلوث وقلة النظافة في المستشفى

2- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن رداءة التهوية في مصلحة الإستعلامات وجود مؤشرات ضعيفة لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل وهي:

1- مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن عدم كفاية الأجهزة الطبية في مصلحة الإستعلامات

2. مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن طريقة ترتيب الأجهزة والمعدات الطبية في مصلحة الإستعلامات

3. مؤشر مصدر ضغط العمل الناجم عن عدم كفاية أنظمة التكييف لمواجهة الحرارة والبرودة

أما بالنسبة إلى الأساليب الفعالة والأكثر استخداما التي يلجؤون لها عمال الصحة الشبه الطبيين لمواجهة ضغوط العمل في مصلحة الإستعلامات هي كالتالي:

1. الحصول على القوة من خلال المعتقدات الدينية

2- النقاش فيما بينهم حول مشكلات العمل ومحاولتهم إيجاد حلول لها

3. السعي إلى تنمية القدرات المهنية لمواجهة المواقف الطارئة في العمل

4. الميل إلى المرونة في التعامل مع المرضى ومرافقיהם عندما ينتقدوهم

#### الدراسة الثانية:

**عنوان الدراسة:** أثر ضغوط العمل على اداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية للطالب عيسى ابراهيم المعاشر، رسالة ماجستير في ادارة اعمال، كلية العلوم الادارية والمالية، قسم ادارة اعمال، 2009، بعمان، الأردن.

**تساؤلات الدراسة:** هل يوجد علاقة بين عناصر ضغوط العمل واداء العاملين في الفنادق الاردنية؟ وهل يوجد أثر ضغوط العمل على اداء العاملين هل يعزى العوامل الشخصية؟

#### اهداف الدراسة:

. تطوير إطار نظري متكامل يعطي مجمل ادبيات ضغوط العمل وما يرتبط به من مفاهيم وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل.

. التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الاجور، المكافآت، الهيكل التنظيمي بيئه العمل) على اداء العاملين في القطاع الفندقي

. الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من المسببات ضغط العمل والتحفيز من اثاره السلبية على العاملين في القطاع الفندقي لتحقيق مستويات اعلى من الاداء الفردي والمؤسسي.

**عينة الدراسة:** قام الباحث بأخذ العاملين المتواجدين في الفنادق 12 كلهم وقام بمسح الشامل للعامل.

**منهج الدراسة:** اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف مشكلة الدراسة وتحليلها للوصول الى نتائج دقيقة واستنتاجات بعدها وضع التوصيات للدراسة.

#### النتيجة العامة:

- ان عباء العمل لا يؤثر على اداء العاملين في فنادق فئة خمسة نجوم في عمان
- المكافآت تؤثر على اداء العاملين في فنادق فئة خمسة نجوم في عمان
- هيكل التنظيمي لا يؤثر على اداء العاملين في فنادق فئة خمسة نجوم في عمان
- بيئه العمل تؤثر على اداء العاملين في فنادق فئة خمسة نجوم في عمان

#### الدراسة الثالثة:

**عنوان الدراسة:** ضغوط العمل وأثرها على أداء عمال الصحة دراسة ميدانية جامعة باتنة 1، الحاج لخضر الجزائر، للباحثة حدة متلف، 2022، مقال منشور.

**تساؤلات الدراسة:** ما مدى تأثير ضغوط العمل على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة؟

**أهداف الدراسة:** يهدف هذا البحث إلى تحديد أهم مصادر ضغوط العمل لدى الموارد البشرية للمركز الجامعي لولاية باتنة وربط المفاهيم والبحوث العلمية الخاصة بالموضوع بالواقع التنظيمي لها على مستوى المركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة

**منهج الدراسة:** التحليل الوصفي وذلك للاستدلال على مضامين الدراسات والأبحاث المتعلقة بالحقلين المعرفين لهذا الموضوع ضغوط العمل وأداء العاملين، بغرض تحليل واستبطاط المفاهيم والأسس المكونة للإطار النظري والتطبيقي لموضوع هذا البحث. بالإضافة إلى استخدام المنهج الاستقرائي الذي ينطلق من الجزء في الحكم على الكل والذي يسمح باختبار الفرضيات بإثباتها أو نفيها

**عينة الدراسة:** 60 عامل.

#### النتيجة العامة:

وصلت الدراسة الميدانية لموضوع ضغوط العمل وتأثيرها على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة إلى النتائج التالية:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لعوامل ضغوط العمل (العوامل البيئية، العوامل التنظيمية، أحداث الحياة) على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل البيئية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل التنظيمية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأحداث الحياة على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

#### 6. الإجراءات المنهجية:

##### 1. مجالات الدراسة:

► **المجال المكاني:** تم إجراء هذه الدراسة بمؤسسة الوطنية للفخار بمدينة بسكرة الواقع مكانها في المنطقة الصناعية بحي سيدي غزال ولاية بسكرة، وهي أحد المجمعات التابعة لقطاع الخاص لمؤسسات عموري، وتعتبر هذه المؤسسة حديثة النشأة على مستوى بلدية بسكرة، وهي مؤسسة خاصة ذات طابع صناعي، تتكون من ثلاثة ورشات، الورشة الأولى خاصة بالعمال الذين يعملون في مجال الميكانيك والتصليح أما الورشة الثانية فهي للعمال المسؤولين على مراقبة التقنية للآلات وأدوات العمل، ثم الورشة الثالثة فهي تختص العمال الإداريين.

تتكون المؤسسة من:

- مدير فرعي مكلف بالمالية
- مدير تقني مكلف بوسائل العمل
- مسؤول أمني متكافل بمراقبة أعون الأمن
- مراقب مكلف بصيانة الآلات والتجهيزات المرافقية

► **المجال الزماني:** تم تحديد الفترة التي أنجزت فيها الدراسة من 23/02/2025 إلى 05/05/2025، حيث مررت على هذه الفترة بمراحل متسللة:

##### - المرحلة الأولى:

تم إنجاز هذه المرحلة من خلال الاطلاع على أدبيات الموضوع ومناقشة وفهم الدراسة مع الأستاذ المشرف لمحاولة استيعاب الموضوع والقدرة على ضبطه بشكل جيد، من ثم الشروع في البناء النظري للدراسة. واستغرقت هذه المرحلة مدة زمنية قدرت من تاريخ 23 فبراير 2025 إلى غاية شهر مارس.

##### - المرحلة الثانية:

تم فيها إعداد الإجراءات الميدانية للدراسة من شهر أبريل، ثم البدء بإعداد أداة الاستبيان، وعرضها على الأساتذة المختصين في مجال علم اجتماع تنظيم وعمل، من أجل إعطاء رأيهما وتوجيهاتهم، ثم أخذها بعين الاعتبار وتوزيعها على العمال البالغ عددهم 60 وتم جمعها في مدة

5 أيام

#### - المرحلة الثالثة:

وهي مرحلة تحليل وتقدير البيانات، وكانت في أواخر شهر أبريل، حيث تم فيها تقييم البيانات للاستبيان من خلال برنامج spss v23، ومن ثم تحليل وتقدير النتائج للوصول إلى نتائج الدراسة.

► **المجال البشري:** ويقصد به مجتمع الدراسة والمتمثل في مجموع الأفراد العاملين في مؤسسة الوطاطية للفخار - مدينة بسكرة -، وقد قدر عددهم الإجمالي بـ 80 عامل.

#### 2. منهج وأدوات الدراسة:

##### ► منهج الدراسة:

ان المنهج المستخدم في دراستنا هذه هو **المنهج الوصفي** فهو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا، عن طريق جمع المعلومات مقتنة عن المشكلة وتصنيفها، وتحليلها، واحتضانها للدراسة الدقيقة (بلقاسم سلطانية، حسان الجيلالي، 2017، صفحة 142).

كما يعرف أيضا الطريقة المنتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة، أو موقف، أو أفراد، أو أحداث، أو أوضاع معينة، بهدف اكتشاف حقائق أو التحقق من صحة حقائق قديمة واثارها، والعلاقات التي تتصل بها وتغييرها وكشف جوانبها التي تحكمها (بلقاسم سلطانية، حسان الجيلالي، 2004، صفحة 168).  
بما أن مؤسسة الوطاطية للفخار محل البحث نريد التقرب منها أكثر حيث تعتبر المنهج الوصفي هو الأصح، لأننا بدورنا نريد تحليل ظاهرة وتقديرها بهدف الوصول إلى وصف علمي متكملاً ودقيقاً، وأيضاً بهدف إعطاء صورة كلية عن موضوع ضغوط العمل أثره على الأداء الوظيفي.

##### ► أدوات الدراسة:

للحصول على بيانات علمية، اعتمدنا على أداتين في إطار المنهج المستخدم:

##### أ. الملاحظة:

وسيلة يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من خلال المشاهدة وتمثل حالات لا يمكن فيها استخدام الاستبابة والمقابلة (عبد الغني محمد اسماعيل العماني، 2012، صفحة 88)  
وعليه تم الاعتماد على الملاحظة المنظمة من خلال المراقبة الدقيقة دون المشاركة الفعلية من أجل معرفة المبحوثين الذين سوف يتوزع عليهم الاستبيان الذي يعتبر أداة لجمع البيانات، والذي يساهم في دقة وتوجيه الملاحظات وضمان النتائج ودقتها.

#### ب. استماراة الاستبيان:

هي أداة جمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث محدد عن طريق استماراة يجرى تعبئتها من قبل المستجيب وتستخدم لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجيبين ولجمع حقائق هم علم بها، ولهذا يستخدم بشكل رئيسي في مجال الدراسات التي تهدف إلى استكشاف حقائق عن الممارسات الحالية والاستطلاعات الرأي العام وميول لأفراد، وإذا كان الأفراد الذين يرغب الباحث في الحصول على البيانات بشأنهم في أماكن متباينة فإن أداة الاستبيان تمكنه من الوصول إليهم جميعاً بوقت محدود وتكليف محدودة (ريال فايزة، 2020، صفحة 138).

#### 3. مجتمع وعينة الدراسة

##### أ. مجتمع الدراسة:

تم تعريف مجتمع الدراسة حسب "مادلين قرافيت gravity" أنه مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر، اذن هو جميع أفراد أو العناصر الذين تناولتهم مشكلة البحث بهدف الوصول إلى نتائج واقعية التي تجسد الظروف التي تحيط بمجتمع محل الدراسة. وعليه لجأنا إلى استخدام العينة والذي يتم من خلال دراسة كافة مفردات مجتمع الدراسة أي جزئية من مؤسسة الوطایة للفخار والذي بلغ عددهم (80) عامل حسب إحصائيات المؤسسة.

##### ب. العينة:

مجموعة جزئية مميزة ومنتقاء من مجتمع الدراسة، فهي مميزة من حيث لها نفس خصائص المجتمع وقدرت عينة الدراسة في هذه الدراسة ب 60 عامل (محمد وليد البطش، 2007، صفحة 95)..

#### خلاصة الفصل:

طرقنا في هذا الفصل المسمى بالإطار العام للدراسة والذي يشمل أبرز أساسيات الدراسة الحالية في البحث العلمي ويتعلق الأمر بالعناصر التالية: مشكلة الدراسة وأهميتها وأسباب اختيار موضوع الدراسة وعرض مفصل لأهم المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث ومن ثم التعرف على أهم الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

ضغوط العمل

#### تمهيد:

تعد ضغوط العمل من القضايا البارزة التي تواجه الأفراد في بيئات العمل الحديثة، حيث أصبح التغير السريع في متطلبات الوظائف، وارتفاع سقف التوقعات، وزيادة التنافسية، مما يؤدي إلى الشعور بالإجهاد النفسي والجسدي. وتوثر هذه الضغوط بشكل مباشر على أداء العامل، وصحته العامة، مما يجعل من الضروري دراسة وفهم موضوع الضغوط ولقد استحوذت هذه الدراسة على العديد من الدراسات السوسنولوجية خاصة، والاجتماعية عامة سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة، ولمعالجة هذا الجانب المرتبط بدراسة ضغوط العمل سوف نتطرق في هذا الفصل إلى العناصر التالية:

1. مفهوم ضغوط العمل
2. عناصر ضغوط العمل
3. عوامل ضغوط العمل
4. أنواع ضغوط العمل
5. مراحل ضغوط العمل
6. خصائص ضغوط العمل
7. أهمية دراسة ضغوط العمل
8. أثار ضغوط العمل
9. استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

## ١. مفهوم ضغوط العمل:

يعرف سمير عسکر ضغط العمل بأنه: " هو مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد، أو ردود فعل أثنا مواجهة للمواقف المحيطة التي تمثل تهديد له. (سمير، عسکر، 1988، صفحة 66)"

يعرف محمد اسماعيل بلا لضغط العمل بأنه: " حالة تتراً بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين فيحدث تغيير في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد . (محمد اسماعيل بلا، 2008، صفحة 41)."

يعرف لوثانز ضغط العمل بأنه: " الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المنظمة. (معن محمود عياصرة ومروان محمد بنى أحمد، 2008، صفحة 107.)".

### » أما إجرائياً:

ضغوط العمل شعور ذاتي يمر بها الأفراد العاملين فهي تحدث لبيئة المؤسسة أو الأفراد أنفسهم ويترتب عليها ردود وأفعال نفسية سلوكية وآثار ايجابية أو سلبية على أداء الأفراد وذلك اتجاه عملهم ومؤسساتهم.

## ٢. عناصر ضغوط العمل:

يرى سيزالكي (Szilagyi) و والاس (Wallace) يمكن تحديد ثالث عناصر رئيسية لضغوط في المؤسسة وهي:

### ١. العنصر المثير:

يعني بالعنصر المثير المؤشرات الناجمة عن الفرد والبيئة والمنظمة الذي يحتوي على المثيرات الأولية الناجمة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد. العنصر المثير مصدر من مصادر الضغوط وهو عبارة عن المثيرات التي تنتج عن الفرد أو المنظمة أو البيئة.

**2.2 عنصر الاستجابة:**

ويعني بها ردة فعل الفرد الذي يمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط الاستجابة هي ردة فعل نتيجة تعرض الفرد للمثيرات الضاغطة والتي تتمثل في الردود النفسية أو الجسمانية أو السلوكية تجاه الضغط.

**3.2 عنصر التفاعل:**

ونعني بالتفاعل المثيرات التي يخلقها الفرد والذي يكون بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. يمكن القول أن التفاعل يكون ناجم عن المثيرات الأولوية للضغط سواء كان تنظيمية أم بيئية ومشاعر إنسانية بين ما يحدث من استجابات. (سليم بطرس جلة، 2010، صفحة 120)

**3. عوامل ضغوط العمل:**

تعدد التصنيفات التي تصنف المصادر المختلفة لأسباب ضغوط العمل ويمكن تحديد المصادر وتقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسية:

**3.1 عوامل بيئية:**

إن للعوامل البيئية لها أثر في مستوى التوتر الذي يصيب العاملين داخل المنظمة ومنها:

1- عدم استقرار الحالة الاقتصادية: أي ان تذبذب يمكن حدوثه في الجانب الاقتصادي (الكساد أو ارتفاع معدلات التضخم) في دولة ما، سينعكس سلبا على سكان من ناحية الاسعار وعاء المواد التنموية أو على مدى توافر السلع الاستهلاكية وعليه فان سيؤثر على مستوى دخل الافراد العاملين ويشعرهم في القلق والتوتر. (اللوزي، 2003، صفحة 113).

2- التطور والتقدم التكنولوجيا وتسارعه: ان الحاسوب الالي والتقنيات الحديثة التي ادخلت على العمل ادت الى شعور الفرد بالتهديد والضغط الكثيرة، اذ لم يتقن استخدامها.

(Cookand humsaker) 2001 صفحة (442)

3- التغيرات الاجتماعية: برزت في المجتمعات القديمة والجديدة ظواهر جديدة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل انتشار حالة الادمان، تعدد الزوجات مما يؤدي الى شعور الفرد في الضغوط (اللوزي، صفحة 114)

**2.3 العوامل التنظيمية:**

تعتبر العوامل التنظيمية من أهم المصادر المسيبة لضغط العمل إذ ذكر منها:

صراع الدور : حيث صراع الدور عندما يجد الفرد في بيئته عمله توقعات محددة حول كيفية ما ينبغي ان يسلكه، ولكن هذه التوقعات تجعل من الصعب تحقيق التوقعات السلوكية الاخرى، لذلك فإن الضغوط تكون نتيجة لعدم القدرة أو الصعوبة في مقابلة التوقعات المختلفة للسلوك.

➤ غموض الدور : تتمثل عملية غموض الدور في نقص أو عدم كفاية المعلومات المطلوبة لسلوك الدور الموقعي، ويحدث أيضا نتيجة لعدم وضوح أهداف ومتطلبات العمل المراد إنجازها (فهيمة حمدي، 2014، صفحة 10)

➤ طبيعة العمل : إن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة، ومدى أهمية العمل وكيفيته ونوعية المعلومات لا مرتبة من تقييم الأداء، ومن العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدرا أساسيا للإحساس بالضغط. (محمود سلمان العميان ، 2001 ، صفحة 163 ، 164 )

➤ صعوبة العمل : تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان. وترجع صعوبة العمل إما لعدم المعرفة جوانبه أو لعدم فهم الفرد هذه الجوانب أو أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء وأكبر من القدرات المتاحة للفرد

➤ عباء العمل: ويتمثل هذا العباء في الزيادة أو النقصان، فزيادة عباءة الدور أو الوظيفي تعني قيام الفرد بمهام التي يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، عباء العمل صورتين أساسيتين هما:

أ. عباء العمل الزائد: يعتبر عباء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يتربى عليهم من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد، فيما يتعلق بكمية العمل، فإن هذا النوع من الأشغال ينشأ عندما يكون لدى الفرد الكثير من الاعمال التي تتطلب منه الإنجاز في وقت محدد.

ب. عباء العمل الناقص: ويعني أن الفرد لديه عمل قليل أو أن عمله غير كافي لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتمامه، فالعامل على خط الانتاج الذي يستخدم قدرة واحدة من قدراته يكون عرضه للشعور بالملل والرتابة، وبالتالي يفتقر الفرد إلى الشعور بالأهمية أو التحدي أو الإثارة في عمله، كما يؤدي إلى انخفاض شعور الفرد بتقدير ذاته وزيادة معدلات الغياب والشكوى والعصبية والعزلة وبدراسة العلاقة بين زيادة ونقصان عباء العمل والضغط تبين أن المديرين الذين يعانون من مستوى

عالي مستوى منخفض من عبء العمل لديهم مشكلات صحية. (قاسم نايف علوان و جنى رمضان احمد، 2009، صفحة 131)

ج. الهيكل التنظيمي: يقصد به نظام المهام وانسياب الاعمال وعلاقات السلطة وقنوات الاتصال التي ترتبط أعمال الاشخاص والمجموعات المختلفة في المنظمة في بعضها البعض. (خالد عيادة عليمات، 2015، صفحة 65)

3.3 عوامل شخصية: ان مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها لا تقتصر عادة على العمل، فهناك مجموعة عوامل اخرى تسبب الضغوط فيكون مصدرها الفرد نفسه، ويمكن ان نقسم المصادر الشخصية لضغط العمل الى قسمين:

- ضغوط تنشأ من عوامل وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة وهذه تعتبر من العوامل الخارجية مثل الاحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والازمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر والانفعال النفسي تكون مصدرا لإحساسه في الضغط في بيئته العمل. (ماهر، 2003، صفحة 387)
- ضغوط تنشئ من داخل الفرد عوامل داخلية وتحدد تبعاً لشخصية الفرد وطريقة تفكره مثل الافراط في الطموحات والسعى وراء تحقيق صعب المنال أو التفكير التشاوئي بتوقع دائماً نتائج سلبية وعلى أثرها ينتاب الفرد الشعور في الحزن والكآبة. (ماهر، صفحة 388)

ومن أهم الصفات الشخصية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل ضغوط عمل ما يلي:  
أ. نمط الشخصية:

تشير الدراسات العلمية الى ان طبيعة نمط شخصية الفرد لها دور كبير في التأثير على ادراكه للضغط وتحديد طبيعة الاستجابة لها وهناك نمطان:

- ✓ نمط أول: ويطلق عليه النمط أ ويتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يميل للعمل بمفرده ويستطيع انجاز مهام كثيرة في وقت قصير وعادة ما يؤخذ عليه أنه عنيد وغير صبور وعدواني ودائماً لديه نزعة حب السيطرة
- ✓ نمط الثاني: وهو نقىض الاول ويطلق عليه النمط ب إذ تميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يفضل العمل الجماعي وهو صبور وهادئ ولوضحت الدراسات أن الأفراد الذين ينتمون إلى النمط أ أقل تكيفاً مع الضغوط من الشخصية ب لذلك فهم أكثر تأثراً بالأمراض الناتجة عن الضغوط مثل أمراض القلب، وضغط الدم. (الصباح، 1981، صفحة 30).

## ب . الادراك:

عملية الضغط تحدث في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدرته لمواجهة طلب معين تمثل عبء كبير عليه فتندم عمليات الادراك للمواقف الضاغطة على السن والخبرة والحالة النفسية والسلوكية للفرد في تلك اللحظة.

(Robbins and Judge, 2007, 672)

## ج . الخبرة:

تعد الخبرة المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على استجابته نحو ضغوط العمل وتحدد الخبرة درجة صعوبة مسببات الضغط أو سهولتها بالنسبة للفرد كما أن لها دور مؤثر في خفض الضغط الناتج في بيئه العمل إذا يشعر الفرد برضى من المواجهة المتكررة لمصدر الضغط والتدريب على الاستجابة للتعامل مع الموقف وبهذا يكون الفرد قد تكيف مع الموقف الضاغط وتخلص من الشعور بالضغط عند موجة الموقف نفسه. (حنفي، أبو قحف، بلال، 2001 صفحة 207)

## د . مستوى الثقة في النفس:

نجد انه كلما زاد التوافق بين قدرات الفرد ومتطلبات العمل ازدادت ثقة الفرد بنفسه فلا يشعر بضغط وتوتر النفسي في حين أن الفرد الذي يفقد شعور الثقة بالنفس يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوع من التحدي ويكون أكثر عرضة لضغط العمل. (حنفي، 2008 صفحة 208)

## 4.3 عوامل متعلقة بالمنظمة:

## 1.4.3 الإشراف:

يمكن للمشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل على الأفراد الذين يشرف عليهم وذلك من خلال عدم إظهار الاهتمام بهم وعدم توفير الدعم كالمساندة كالمؤازرة للفرد وممارسة أسلوب اشراف وتوجيه غير مناسب خاصة إذا كانت قدراته ليست في حجم المسؤولية المكلف بها والتركيز على السلبيات وفي نفس الوقت اغفال الاداء الجيد وعدم المساواة بين العمال والاهتمام بمصالحه الشخصية (حسيم حريم، صفحة 290، 2004)

## 2.4.3 غياب المشاركة في اتخاذ القرارات:

قد يقع الكثير من العمال في حالة من الضغط حيث يستطيعون المشاركة في القرارات تخص العمل وإبداء الرأي خاصة عندما يحدث عدم استقرار في القرارات وتغيير مستمر في السياسات ويتسبب ذلك في جمود وسلبية عند العامل، فيقف عن التخطيط أو الالتزامات بإجراءات معينة الزملاء (حمدي علي الفراماوي، صفحة 64، 2008)

## 3.4.3 تقييم الأداء:

ان التقييم الغير عادل للأداء يعتبر مصدراً للضغط خاصه إذا كان هناك توزيع غير عادل في الاجور والحوافر وغياب المساواة في المعاملة وغياب العدالة في الترقية ويرغب معظم العاملين في معرفة ردود الفعل ما يقومون به على المسؤولين عنهم وموقعهم من الاهداف التي تضعها لهم الإداره أو التي يضعونها لأنفسهم ضوء إدراكهم لقدراتهم وقدرات منهم بنفس الوظائف. فعلى المستوى الشخصي، تساعد هذه العملية الفرد على معرفة جوانب القوة وجوانب الضعف في ادائه الوظيفي أو للشعور بالاطمئنان عند مقارنة أدائه مع أداء الآخرين الزملاء (علي عسكر، صفحة 105، 2000)

## 3.4.3 الاتصال:

رغم ما يوجد بين العاملين في العمل الواحد من مهام مشتركة فقد لا يوجد بينهما اتصال جيد مما يسبب ضغطاً نفسياً ويتبين سوء الاتصال في عدم وضوح الاهداف أو التعليمات وغموض المكاتبات، وصعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة قبل البدء في المهمة، إضافة إلى عدم تأكيناً من الشخصية المسئولة إدارياً أو فنياً وصعوبة الاتصال به. وقد ينبع عن ذلك اتخاذ قرارات تفقد المعلومات او الاهداف وضياع الوقت وكثرة الجهد دون داع. (حمدي علي الفرماوي ، صفحة 73)

## 4. أنواع ضغوط العمل:

## 4.1. الضغوط الإيجابية:

يقصد بها الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد بالقوة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة، كما أن لها آثار نفسية إيجابية تتمثل في تولد الشعور لديه بالسعادة والسرور، وينعكس هذا في مجده على إنتاجية العمل حيث إن المهام التي تنفذ بتتفوق هي المجددة بإطار زمني لتنفيذها فهي بذلك تعطي للفرد الإحساس بالرغبة والقدرة على العمل وداعية كبيرة للارتفاع والرفع من مستوى الأداء، لذلك نجد أن متذدي القرارات في المنظمات كثيراً ما يمارسون هذه الضغوط على العمال للاحتفاظ بحيويتهم وأدائهم الجيد من جهة وكسر عامل التخاذل والكسل من جهة أخرى. (فاروق السيد عثمان، دن، صفحة 100) وقد أوضحت مجلة فوربس Forbes المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين:

- ✓ . ارتفاع حجم النشاط وقوته.
- ✓ . زيادة الدوافع.

✓ . تعلم الهدوء وعدم لانفعال تحت الضغط.

✓ . القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.

✓ . زيادة القدرة على التركيز والقدرة والاسترجاع والتفاؤل نحو المستقبل.

✓ . تساعد الضغوط الإيجابية الفرد على تحديد الخطوط المواجهة أو المحدّدات النهائية مثل تاريخ

بداية ونهاية العمل.

تعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين وبأقل

قدر ممكن من الضرر. (جاد الرب السيد، 2005 صفحة، 510)

#### 2.4 الضغوط السلبية:

هي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الفرد العامل ومن ثم تتعكس على أداءه وإنتجيته في العمل مثل ذلك الضغوط التي تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضي عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل (المرجع السابق فاروق السيد عثمان ، صفحة 100) وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والاذى والمرض للأفراد وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي، والضغط السلبي كما يعرف أيضا أنه عبارة عن قليل أو كثير من الاشارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على العقل أو الجسم مثل التعرض لبعض أمراض القلب و تصلب الشرايين و السكتة، أو من الناحية النفسية مثل الفتور و اللامبالاة والسام و الارق و نظرة تشاؤمية للأمور ، أو من الناحية الوظيفية مثل انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب وغيرها ويستطيع المدير إن يدرك مثل هذه المؤثرات ويتعرف على درجة الضغوط الواقعة على العاملين معه وأن يساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط أو التعرف على المصادر التنظيمية ومحاولة عالجها أو التخفيف منها.

ويمكن القول إن الضغوط السلبية هي تلك الضغوط التي تسبب الضغوط للفرد ودائما ما يكون كارها لها لأنها لا تخدم ولا تخدم المؤسسة. (محمد الصريفي، 2007، صفحة 53).

#### 3.4 ويمكن تقسيمها تبعا إلى الفترة الزمنية:

ويمكن تقسيمها تبعا إلى الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر الناجم عنها حيث يقسم جينز (jains)

الضغط إلى ثلاثة أنواع هي:

#### 1.3.4 الضغوط البسيطة:

وهي التي تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين، أو

أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

#### 2.3.4 الضغوط المتوسطة:

وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام من فترة العمل الإضافية، أو زيارة شخص غير مرغوب فيه، أو الالم الصادرة عن مرض ما في المعدة أو الأمعاء.

#### 3.3.4 الضغوط الشديدة:

وتستمر عادة من أسابيع لأشهر بل سنوات مثل الإيقاف عن العمل أو النقل من العمل حتى زوال السبب.  
(العجايلية يوسف، صفحة 36، 2014/2015).

ويمكن تقسيمها وفقاً لمصادرها حيث ماكجراث McGrath وهيجان الضغوط المهنية إلى ثلاثة أنواع وهي :

##### 1.4.4. الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

ويتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته مهام وظيفة وتتضمن مصادر متعددة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية

✓ الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية وتظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء

✓ الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي لمفرد وتعزى إلى الخصائص الشخصية المتوازنة أو المكتسبة  
(فاروق عبيده فليه، صفحة 307، 308، 2005)

ويمكن تقسيمها من حيث المحور إلى أربعة محاور أساسية لضغط العمل:

##### 1.5.4 المحور المادي:

وهو يتصل أساساً بالجانب المادي الذي تسعى إلى الحصول عليها قوى الضغط في المشروع، مثل الأجر والحوافز.

##### 2.5.4 المحور المعنوي

وهو يتصل بالمناخ العاطفي كالنفسي العام لمتخذ القرار ومتأثره الضغوط الناجمة عن المشاحنات والتوترات الناجمة عن سوء الفهم من جانب القوى العاملة في المشروع

##### 3.5.4 المحور السلوكى

وتحتل هذه الضغوط أساساً بالقيود التي يمكن أن توضع على سلوك متخذ القرار في المنظمة من حيث قدراته على إصدار الأوامر والتوجيهات التنظيمية ومتابعة تنفيذ الأوامر والتأثير على الدافع والمحفزات

##### 4.5.4 المحور الوظيفي:

ويتعلق بالأداء الوظيفي خاصة أداء العاملين في الوظيفية وفي أدائهم المتصل بالوظائف الأخرى كما تتصل هذه الضغوط بالبنية التنظيمي للمنظمة وموقع الوظيفة من خطوط السلطة وخطوط الاتصال وخطوط التنسيق (محمد الصRFI، صفحة 104، 2008)

## 5. مراحل ضغوط العمل:

يمكن تحديد مراحل ضغوط العمل في ثالث مراحل نبرزها فيما يلي:

► مرحلة الإنذار: يقصد بها في هذه المرحلة الانتباه الذي يمر بها الفرد، وتسمى مرحلة الإنذار المبكر تجاه ضغوط العمل والتي تمثل في التفاعلات الجسدية والنفسية الداخلية والتي ينتج عنها توتر عصبي شديد، ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وأعراض أخرى وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انقل الفرد إلى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق. (ثابت عبد الرحمن إدريس 2004، صفحة 517)

► مرحلة التعامل مع الضغوط: وهي عبارة عن إحداث عمليات دفاعية كمبدأ لهذه المرحلة بعد التغييرات السابقة، حيث يؤدي ذلك إلى إحداث عمليات دفاعية في الجسم ومحاولة التكيف مع هذه التغييرات من كلا الاتجاهين: المواجهة أو الهروب، محاولة التغلب عليهم أو الهروب والتخلص منهم. وبالتالي يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك، فإنه ينتقل إلى آخر مرحلة التي تعرض فيها بالفعل للضغط. (محمد إسماعيل بلال، 2005، صفحة 45)

► مرحلة المقاومة: تعتبر هذه المرحلة بالنسبة للفرد زيادة في مستوى الضغط، لأن هذه تبدأ بزيادة ضغوط العمل وتحدث مستوى عال من القلق والتوتر ومواقف ومتغيرات خارجة عن سيطرة الفرد والمنظمة بطريقة يمكن أن تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من والأعراض السلبية منها إصدار قرارات عاجلة وحدوث نزاعات. (مصطفى محمود أبو بكر، 2008 صفحة 26)

► مرحلة التعب والإرهاق: وتعني هذه المرحلة أن الفرد قد وصل إلى مرحلة التعب وعدم القدرة على تحمل الضغوط، تلك المرحلة التي يتعرض فيها لمصادر الضغط باستمرار ول فترة طويلة، حيث يصبح متواترا نتيجة المقاومة المتكررة ومحاولات التكيف، ومع استمرار الضغوط وعدم قدرة الفرد على التغلب المصاعب والتكيف معها تستنزف طاقاتهم وقدراتهم وانهيار نفسياتهما مما أدى إلى ظهور نتائج سلبية مدمرة

سواء للفرد أو للمؤسسة، ويمكن الاستدلال على هذه المرحلة من خلال مظاهر وتأثيرات معينة من أهمها: عدم الرضا عن جو العمل وانخفاض معدلات النجاح والتفكير في إمكانية التخلي عن الوظيفة.

تصل الضغوط إلى ذروتها في هذه المرحلة في يجعل الفرد غير قادر على التحمل نفسيًا وجسديًا (عبد

الفتاح خواجة، 2010 صفة 14)

## 6. خصائص ضغوط العمل:

تتميز ضغوط العمل بعدد من الخصائص، وهي كالتالي:

- ضغوط العمل موجودة دائمًا وتوجد بطريقة أو بأخرى في مكان العمل. يؤدي الاكتظاظ في المكاتب أو زيادة الضجيج إلى الضغط على تفكير الفرد وأعصابه ومزاجه.
- تختلف ضغوط العمل حسب طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، يمكن أن تخدم الضغوط أغراضًا مفيدة، يمكن أن تكون دافعًا للبحث عن مهارات والمنافسة والتميز ، ويمكن أن تشكل فرصة للتحسين والتطوير، ويمكن أن تكون مصدرًا للابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية ولكن من ناحية أخرى، يمكن أن تسبب الكثير من الضرر على المستوى الشخصي لذلك، هناك قدر مقبول أو صحي من الضغط ينتج عنه تأثيرات إيجابية إذا كان الضغط أقل أو أعلى من هذه الكمية، فإنه يصبح ضاراً وخطيراً.
- يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط، وهذا نتيجة إدراكهم لتلك الضغوط والمعاني التي يعطونها لها، العمل المفرط والجداول المرهقة تعني القلق والتوتر لدى البعض الآخر أنها فرصة لتحدي وإثبات أنفسهم والعمل بأقل من المقدار المطلوب، ويعتبره البعض تقديرًا ضعيفًا لمهاراتهم وغياب فرصة النجاح التي يريدونها، بينما يرى الآخرون أنها فرصة للراحة والتحرر من المشاكل، لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب تأثيرًا نفسياً للبعض يمكن أن تصبح مصدر طاقة ونشاط لآخرين (سعيد بن عميقان سعد الدوسري، 2005 صفة 25).

## 7. أهمية دراسة ضغوط العمل:

تبغ أهمية دراسة ضغوط العمل فيما يلي:

- تأكيد ربحية المنظمة وتحقيق أهدافها بالشكل السليم ووفقاً لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية
- حماية المنفذين من عشوائية القرار ومن ارتجالية السياسات ومن التخطيط والازدواجية الناجمة عن قصور الرؤية وضيق دائتها أمام متخذ القرار نتيجة سيطرة الضغوط عليها.

- توفير الظروف المناسبة والجو الصحي في بيئة العمل بالمنظمة وبالشكل الذي يجعل لكل مدير جو عمل أفضل، وبما يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهانته الإدارية بشكل أفضل. (قاسم نايف علوان، 2009، صفحة 127)

- زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية بتيسير دوافع متعدد القرار في المنشأة عن طريق رفع قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة.

- تنمية مهارات التوافق السريع والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه متعدد القرار وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة للسلوكيات الإدارية للمديرين في كافة مستويات الإدارة (عليا- وسطى- تفريغية) بشكل يؤكد تنفيذ الخطط. (محمد الصرفي، 2007، صفحة 325)

من خلال ما تم استعراضه سابقاً نستنتج أن أهمية ضغوط العمل ليس كم ينظر إليها البعض وذلك بأنها مشكلة لا بد من القضاء عليها، لكن في الحقيقة ضغوط العمل لا تكون دوماً مشكلة بل في بعض الأحيان قد تكون سبب في تقاضي الكثير من المشكلات التنظيمية بل وتسهل عمل المنظمة والأفراد على حد سواء فهي تعمل على مهارات العامل وزيادة الإنتاج وتأكيد ربحية المنظمة وتحقيق أهدافها ، أي أن قد تكون ضغوط العمل سبب ومحفز العمل الجيد وتحسين أداء العاملين داخل المنظمات، وهذا ما برزت الحاجة دراسة ضغوط العمل بالنظر إلى الآثار السلبية والإيجابية التي قد تترجم عن دراستها ، وأيضاً الآثار السلبية التي نتفاداها في المقابل الجيدة.

## 8. أثر ضغوط العمل:

تؤثر ضغوط العمل بشكل كبير على الأفراد سواء من الناحية الجسدية أو النفسية أو الاجتماعية وتنقسم إلى أثار إيجابية وأثار سلبية ونذكرها في ما يلي :

### 1.8 الآثار الإيجابية:

بالمؤثرات الإيجابية، يعني أنها تساعد الفرد على أداء وظيفته وتعتمد على دوافعه لكن العديد من المؤسسات إن لم يكن كلها تعتبر ضغط العمل شر لا بد من القضاء عليه لما له من انعكاسات سلبية على الفرد والمؤسسة معاً، ولكن الواقع أثبت غير ذلك، فضغط العمل لها آثار إيجابية أكثر من أثارها السلبية ومن بعض الآثار الإيجابية ما يلي :

- . الضغوط من الدوافع التي تقود الفرد إلى التفكير في العمل والتركيز عليه والنظر إليه بامتياز ، بالإضافة إلى التركيز على نتائج العمل.

- . القدرة على التعبير عن العواطف والمشاعر والشعور بالملائكة وإعطاء الفرد الحيوية والنشاط والثقة.
- . التطلع إلى المستقبل بتفاؤل والقدرة على استعادة الحالة النفسية الطبيعية في حالة مواجهة التجارب الصعبة والقدرة على تجاوزها. (محمود سلمان العميان صفحة، 165)

التعاون والجهود المتضادرة نتيجة العمل الجماعي لحل المشاكل، المنافسة البناءة والهادفة وزيادة الدافعية، تعزيز الرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز، انخفاض التغيب، التأخير، زيادة في نشاط الجماعة، تحقيق مستوى عالي من الأداء وتقوية الشعور بالانتماء والولاء. ( توفيق عبد الرحمن، 1994 ، صفحة 34 )

## 2.8 الآثار السلبية:

إن الشعور بضغط العمل المتزايد له آثار سلبية ضارة على الفرد والمؤسسة، ومن أهمها:

### 1.2.8 التأثيرات السلوكية:

تعني التأثيرات السلوكية أنها تحدث تغييرات على مستوى سلوك الأفراد في المنظمة، ومن آثار شعور الفرد بالضغط المتزايد عليه ظهور بعض التغييرات في عاداته المألوفة وأنماطه السلوكية المعتادة، عادة ما تزداد هذه التغييرات سوءاً ولها آثار ضارة سلبية، قصيرة أو طويلة المدى، وأهم التغييرات هي: الأرق، والتدخين المفرط، واضطراب الوزن وفقدان الشهية، وتغير عادات النوم، واستخدام المهدئات، العدوان والتخرّب وعدم الامتثال لأنظمة وقوانين المنشأة.

من الواضح أن ضغوط العمل تؤثر على سلوك الفرد، وهذا التأثير سلبي في الدرجة الأولى، وسيظهر في عاداته وسلوكياته.

### 2.2.8 الأعراض النفسية:

تعرف الأعراض النفسية بأنها الضغوط التي تؤثر على سلوك الفرد، مما يجعل الفرد يشعر بالتوتر، وحدوث بعض الاستجابات النفسية التي تؤثر على تفكير الفرد وعلاقته بالآخرين، وأهم الأعراض النفسية تشمل: الحزن والاكتئاب، والشعور بالقلق والنظر بتثاؤم إلى المستقبل، السلوك العصبي الشديد، وعدم القدرة على التركيز فقدان الثقة في الآخرين والنسيان المتكرر.

### 3.2.8 التأثيرات الجسدية:

هي الآثار التي ما تلحق بالفرد من الأمراض التي تؤثر على صحته تمتد عواقب زيادة الضغط على الفرد إلى بعض الآثار السلبية المنبعثة وسالمته الجسدية كالقلب وضغط الدم

### 4.2.8 التأثيرات السلبية على المنظمة:

- ارتفاع التكاليف المالية نتيجة التأخير عن العمل والغياب والتوقف.

- توظيف عمال إضافيين، إفساد الآلات، انخفاض مستوى الإنتاج وضعف الجودة.
- صعوبة التركيز على العمل والحوادث وعدم الرضا عن بيئة العمل وتدني الروح المعنوية.
- ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات والغموض في القرارات.
- ضعف العلاقات بين أعضاء المنظمة، فضلاً عن ضعف التواصل بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات والتسرب الوظيفي التناوب على الوظائف. (محمد سلمان العميان، صفحة 167)

## 9. استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل :

الاستراتيجيات هي خطط شاملة ومتقدمة تصمم لتجهيز القرارات وتحديد الأفعال في سبيل تحقيق أهداف طويلة المدى ومن بين الاستراتيجيات التي اعتمدتها الباحث ذكر ما يلي:

- 1.9 الاستراتيجية الفردية:** هي الطرق التي بإمكان الفرد القيام بها بمبادرة منه من أجل تخفيض التوتر السلبي الذي يشعر به ومن بين هذه الأساليب:
- ممارسة الرياضة بشكل منتظم :وتعتبر الرياضة من الوسائل الفعالة لتقليل الضغوط، ولكن تكون بالممارسة فعالة يجب أن تدور حول الرياضات الخفيفة التي لا تتطلب عملاً مجهاً ومكلفاً. (دلالة عيطور. صفحة 104.).
  - الاتجاه الوعي :وتكون أهمية الاتجاه الوعي في أننا نستطيع أن نغير من سلوكياتنا دون تغيير اتجاهاتها وهذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناكوعي وأدراك من جانبنا بما ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف (راشد لطفي، صفحة 75، الرياض 1992).
  - المساندة الاجتماعية: الفرد يجب عليه بناء علاقات إيجابية مع زملائه في العمل وستتعكس عليه إيجاباً من حيث نفسيته وسيكونون سندًا له عند حاجته إليهم أما بمساعدته في حمل جزء من عمله إذا اقتضت الضرورة أو ارشاده في كيفية أدائه العملي. (عثمان حمود لحضر الكويت ، 2000 صفحة 87)
  - إدارة نمط الحياة: من الوسائل التي تساعد على التكيف مع الضغوط هو جعل نمط الحياة يساعد على ذلك ومن ثم محاولة تحقيق التوازن بين الأنشطة المختلفة في حياة الفرد فلا يعطي كل حياته للعمل بل لابد أن يخصص جزء للنشاط الأسري والأنشطة الثقافية الاجتماعية، لأن هذا من شأنه أن يجدد نشاط الفرد و يجعله يقبل على عمله في هدوء كما يجعله أكثر دقة على مواجهة التحديات التي تواجهه في العمل (جيرارد جيري السعودية، 2004 صفحة 270).

- الأنشطة الروحية: كثيراً ما يجد الأفراد الراحة والطمأنينة عند قيامهم بالصلوة وقراءة القرآن والدعاء في أوقات الضغوط أو في الأحوال الاقتصادية.

2.9 الاستراتيجية التنظيمية: تقوم بها المنظمات من أجل السيطرة على معدلات الضارة من الضغوط التي يشعر بها أفرادها، ومن بين هذه الأساليب نذكر ما يلي:

العناية بالبيئة الفيزيقية للعمل: تشكل عناصر البيئة الفيزيقية من درجة الحرارة، الضوء، التهوية، التلوث والضوضاء مصادر للضغط لا يمكن انكارها في كثير من الحالات ومن ثم فان على المؤسسة أن تعالج هذه الأمور بداية، وتجعلها في الحدود الآمنة قدر المستطاع وذلك من خلال:

. ضبط درجات الإضاءة بما يتاسب مع طبيعة العمل

. تهوية الأماكن داخل المؤسسة من خلال استخدام الأجهزة الملائمة لذلك و التحكم في درجات الحرارة من خلال تركيب أجهزة التبريد التي تساعد العمال في المؤسسة على العمل في ظروف حرارة مناسبة (محمود عياصرة معن 2004، صفحة 136، 137 .)

. دراسة العوامل التي تؤدي إلى الحوادث في أماكن العمل وذلك من خلال إجراءات وقائية مثل وضع الارشادات المناسبة وتغطية الأسلاك العارية. (ضياف زين الدين، الجزائر ، 2000 ، صفحة 39.)

. العناية بالأرضيات والآلات والماكينات، والتأكد من صلاحيتها للعمل والعناية أيضاً بأجهزة إطفاء الحرائق. (ضياف زين الدين، الجزائر ، 2000 صفحة 40)

تحسين الاتصال داخل بيئة العمل: ينتج كثيراً من الضغط في بيئة العمل بسبب صعوبات الاتصال بين الأفراد في المؤسسة والزملاء ، وكلما كانت العلاقات المتبادلة وأساليب الاتصال بين هذه الأطراف أفضل كلما كانت معدلات الضغط منخفضة، وذلك لأن كثيراً من الضغط يتسبب في سوء الفهم، كما أن العاملين يشعرون بضغط شديد عندما يجدون أنفسهم معزولين داخل المؤسسات، أو يجهلون عملياتها ومصيرها، وللهذا فإن إنشاء نظام الاتصال يساهم كثيراً في تقليل الضغط للعامل. (رونالد ريجيو الأردن 2000 صفحة 307 .)

إعادة تصميم العمل: بإمكان المنظمة المساهمة في خفض الضغوط من خلال تصميم الوظائف بحيث تمنع مشكلات غموض الدور ، وصراع الدور وزيادة أو خفض أعباء العمل واستخدام تكنولوجيا حديثة تسهل سرعة العمل والقيام بعملية التدوير بين الأفراد في المراكز الوظيفية فهي تساعد على كشف نقاط التشابك والتدخل بين الوظائف. (جمعة سيد يوسف صفحة 140)

العناية ببنظام المكافأة والحوافز: تعد مشكلة غياب الحوافز من أبرز الأسباب التي تؤدي إلى شعور الموظفين بالضغط في بيئه العمل. إذ أن العامل بحاجة إلى تقدير جهوده، سواء من خلال مكافأة مادية أو معنوية، ليشعر بأهمية عمله وقيمه مما يعزز من دافعيته ويقلل من توتره الوظيفي (عثمان حمود الخضر صفحة 62).

الدعم الاجتماعي: يعد توفير فرص بناء العلاقات الاجتماعية داخل بيئه العمل من العوامل الجوهرية التي تسهم في خفض مستويات الضغط النفسي، وذلك من خلال تعزيز روح التعاون الاجتماعي المتبادل بين الأفراد والمؤسسة في تلبية حاجيات الفرد كالشعور بالأمان والقبول، والانتماء، مما يرفع من مستوى استجابته الإيجابية للمهام. ومن ناحية أخرى، فإن غياب هذا الدعم يؤدي إلى شعور العامل بالعزلة وزيادة الإحساس بالضغط، الأمر الذي قد يتطلب تقديم أشكال متعددة من المساعدة، سواء كانت عاطفية كالتعاطف والتفهم، أو مادية كالمساندة الملموسة، مما يعزز من شعور الفرد بالتقدير والانتماء. (علي عسرك، صفة 137)

#### خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل يتضح لنا أن ضغوط العمل هي محصلة تفاعل عدة عوامل ومؤثرات تابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة التنظيمية أو المورد البشري في حد ذاته، فالتطورات المتسارعة وتتنوع العمل وتغير طبيعته جعل مصادر ضغوط العمل تتغير وتتنوع أيضاً، فالضغط أحد المتغيرات التي يمكن أن تشكل أحد المحفزات أو العوائق التي تؤثر في نشاط المؤسسة بشكل عام وعمل الفرد بشكل خاص ومن كذلك من خلال دراستنا لهذا الفصل وجدنا أن لضغط العمل أثار كثيرة في حياة العامل تؤثر عليه ومنه عرفاً أهم الاستراتيجيات التي يمكن وضعها للتعامل مع هذا ضغوط في الحياة العملية .

## الفصل الثالث

# الأداء الوظيفي

#### تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها وتتنفيذ استراتيجياتها بفعالية. فهو المؤشر الذي يعكس مدى كفاءة الموظف في تنفيذ المهام الموكلة له ، ومدى إسهامه في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة . ومع التطورات المتتسارعة التي تعرفها بيئات العمل المعاصرة ، وقد حظي بدراسات متعددة وذلك لأهميته البالغة في الحياة المهنية ، وفيما يلي سنستعرض في الفصل الحالي العناصر المرتبطة بموضوع الأداء الوظيفي :

1. مفهوم الأداء الوظيفي
2. عناصر الأداء الوظيفي
3. أنواع الأداء الوظيفي
4. محددات الأداء الوظيفي
5. أبعاد الأداء الوظيفي
6. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
7. أهمية الأداء الوظيفي
8. طرق تقييم الأداء الوظيفي

## 1 / مفهوم الأداء الوظيفي :

- يعرف حسن رواية محمد الأداء الوظيفي بأنه يشير إلى درجة تحقيق واتساع المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (حسن رواية محمد، صفحة 216، 1999).
- يعرفه عاشور أحمد حضر علي أنه قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلات أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، ونمط الأداء (عاشور أحمد حضر، 2005، صفحة 25، 26).
- يعرفه بيرناردين وبيت ( bernardin beatty ) على أنه نتاج سلوكية قابلة للقياس تنتج عن الفرد أثناء تأديته لمهامه الوظيفية . ( 1984 , W,beatty , j.h,bernardin )
- يعرفه كامبل ( Campbell ) على أنه السلوك الفعلي الذي يظهره الموظف والذي يمكن تقييمه من حيث مساهمته في تحقيق أهداف المنظمة ( campbell , j , p.1990 )
- تعريف روبنز و كولتر على أن الأداء الوظيفي هو درجة إنجاز الوظائف للمهام الموكلة إليه ومدى تحقيقه للأهداف التنظيمية. ( coulter . S.P,robbins . 2005. )

### أما إجرائياً :

الأداء الوظيفي هو السلوك الفعلي والنتائج الملموسة التي يظهرها الموظف أثناء تأدية مهامه الوظيفية، ويقاس بدرجة تحقيقه للأهداف المحددة وكفاءاته في استخدام الموارد، وفق معايير محددة تشمل الجودة، الكمية، الالتزام بالوقت، والسلوك التنظيمي.

وفي سياق اخر يعرف الأداء الوظيفي بأنه قيام العامل بنشاط ومهام مختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكن تمييز أبعاد جزئية يقاس عليها أداء العامل، من حيث كمية الجودة، ونوعية الجهد، نمط الأداء.

ويعرف ايضا أنه عبارة عن الجهد الصافي المبذول من طرف العامل سواء كان عضلياً أو فكريًا من أجل إتمام المهام الوظيفية الموكلة له، ذلك أنه يحدث تغيير بكفاءة وفعالية عالية يتحقق من خلاله الأهداف المحددة من قبل المنظمة وزيادة الإنتاجية.

## 2 عناصر الأداء الوظيفي:

### 1.2 العناصر الخاضعة لسيطرة الموظف:

الأداء هو التأثير الصافي لجهود الفرد، بدءاً من القدرة على أداء الدور والمهام وهذا يعني أنه يمكن اعتبار الأداء في أي نقطة زمنية معينة بمثابة نتاج العلاقة المترادفة بين الجهد الذي يبذله الموظف في وظيفته والمهارات التي يستخدمها في أداء وظيفته ومستوى وعيهم بدورهم المهني، بالإضافة إلى ذلك الوعي بالدور ونمط الأداء والجهد. والجودة، ومستوى الدقة والجودة ودرجة المطابقة لمواصفات محددة.

### 2.2 العناصر الخارجية عن سيطرة الموظف:

هناك العديد من عناصر ومكونات الأداء الوظيفي الخارجية عن سيطرة الموظف، بما في ذلك الواجبات والمسؤوليات والتوقعات المطلوبة والعمل الصعب الذي يوفره هذا الأخير، بالإضافة إلى البيئة التنظيمية الداخلية حيث يمارس العمل، بما في ذلك مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد وأنظمة الإدارة وأنظمة الحوافز.

(احمد صقر عاشور، 1996، صفحة 50)

## 3 انواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم الأداء وتصنيفه إلى عدة أنواع ويمكن تقييم أنواع الأداء لغرض اختيار معياناً للتقسيم، لذلك يكون نوع الأداء حسب نوع تقسيم المعايير، ومن ثم يمكن تقسيم الأنواع وفقاً لمعايير المصدر، بالإضافة إلى معيار الشمولي

### 1.3 حسب معيار المصدر:

حسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين: الأداء الداخلي والخارجي

#### • الأداء الداخلي:

يسمي هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه نتاج الموارد التي تمتلكها المنظمة، ينتج بشكل أساسى من العناصر التالية:

#### • الأداء البشري:

هو أداء العاملين في المنظمة، والذي يمكن اعتباره مورداً استراتيجياً قادراً على خلق القيمة والحصول على ميزة تنافسية من خلال إدارة مهاراتهم.

#### • الأداء الفني:

هو قدرة المؤسسة على استخدام استثماراتها بشكل فعال و المناسب.

#### • الأداء المالي:

يكون في فاعلية إعداد واستخدام الموارد المالية المتوفرة.

- **الأداء الخارجي:** وهو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي في المؤسسة التي تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الطي يولد، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه المتغيرات تتعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض تحليل نتائجها على المنظمة وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها. (عادل عشي، 2002، صفحة)

### 2.3 حسب معيار الشمولية:

وبحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

- **الأداء الكلي:** وهو ما يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع عناصر ووظائف وأنظمة المؤسسة الفرعية في تحقيقها، وال يمكن أن ينسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، هي في الواقع نتيجة تفاعل أنظمتها الفرعية.

- **الأداء الجزئي:** وهو ما يتم على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، وبدوره ينقسم إلى عدة أنواع تختلف حسب المعيار المعتمد لتقدير عناصر المنظمة، والتي يمكن تقسيمها حسب المعيار في أداء وظيفة مالية وممارسة وظيفة الأفراد، وظيفة التكوين، وظيفة الإنتاج وظيفة التسويق. (عمر محمد تومي الشبيلي، 1988 صفحة 56)

### 4. محددات الأداء الوظيفي

#### ✓ الجهد:

الجهد عبارة عن الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهنته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

#### ✓ القدرات:

تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

#### ✓ إدراك الدور:

ويعني به الإتجاه الذي يعتمد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهمية أدائه (راوية حسن ، 2001 ، صفحة 209)

ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لا بدًا من وجود حد أدنى من الإنقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عنها يبذلون جهوداً قائمة ويكون لديهم قدرات متقدمة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم، فإن أدائها لن يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين، فالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجهاً في الوجه الصحيح، وبنفس الطريقة فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض، وهناك احتمال آخر وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم ولكنه كسول ولا يبذل جهداً كبيراً في العمل فيكون أدائه أيضاً منخفضاً، وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعاً في مكونات الأداء وضعيفاً في مكون آخر من خلال كل هذا يمكننا القول أن محددات الأداء الوظيفي

هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات كذا مدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي ينتمي إليها ومعلومات وخبرات، ورغبته في القيام بذلك.

## 5. أبعاد الأداء الوظيفي:

أولاً ننطرق إلى أبعاد الأداء بصفة خاصة والمتمثلة في بعدين أساسين وهما:

البعد التنظيمي للأداء: يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدتها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء؛

أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكلة التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذاك المتعلق بالفعالية التنظيمية. نستنتج مما سبق أن هذه المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دوراً هاماً في تقويم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة إدراك إذا كان هناك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم من خلال مظاهرها الأولى، قبل أن يتم إدراكتها من خلال تأثير الاقتصادية. (مجلة الباحث، 2009.2010، صفحة 218.219)

البعد الاجتماعي للأداء: يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتها، لأنَّ على وفاء الأفراد لمؤسساتهم مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً. وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلباً على المدى البعيد إذا اقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، فكما هوُ معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية؛ لذا يمكن إعطاءنا أهمية معتبرة لمَّا خُواجاتي السائد داخل المؤسسة، أي لكل ما له صلة بطبيعة العلاقات

الاجتماعية داخل المؤسسة (صراعات، أزمات، ... الخ) (مجلة الباحث، 2009.2010، صفحة 218.219)

ومن بين أهم الأبعاد للأداء الوظيفي نذكر ثلات أبعاد:

#### 1.5 كمية الجهد المبذول:

تعب عن مقدار الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

#### 2.5 الجهد المبذول:

تعني مستوى بعض الأنواع من الأعمال، قد لا يهتم كثيراً بسرعة الأداء وكميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندمج تحت المعيار النوعي لجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج الموصفات، والتي تقسمه درجة خلو من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء

#### 3.5 نمط الأداء :

يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات إذا كان العمل جسماني رجة أولى، كما يمكن أيضاً قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل وقرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في جراء بحث أو دراسة. (محمد سعيد أنور السلطان ، 2003،

صفحة 219)

### 6. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء ما يلي:

#### 1.6 غياب الأهداف المحددة:

يجب أن تكون المنظمة لها أهداف مسبقة ومخطط لها فالمنظمة التي لا تملك خطط تفصيلية عملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائها لعدم وجود معيار مدقق لذلك، فالظمانة التي تملك معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعدما يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموقف ذو الأداء الضعيف.

#### 2.6 عدم المشاركة في الإدارة:

أي أنه يجب أن تكون مشاركة جماعية في القرارات أنضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط ووضع القرارات ساهمت في خلق فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي ينتج عن ذلك ضعف الشعور بالمسؤولية من العمل. (مصطفى نجيب شاوش ، 2005،

صفحة 101)

### 3.6 اختلاف مستويات الأداء :

إن اختلاف الأساليب في الأداء يؤثر على مردود العامل، وأن عدم التمييز بين الموظفين يجعل عملية التقييم تكون أكثر سهولة ومن العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء المردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكل ما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحضير غير مؤثرة في العاملين وهذا يتطلب نظاماً متيناً لتقييم أداء الموظفين يتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد والأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير منتج .

### 4.6 مشكلات الرضا الوظيفي:

إن رضا العامل عن عمله هو مؤشر إيجابي وعدم الرضا عن العمل مؤشر سلبي فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاض يؤدي إلى أداء ضعيف وإناجية مستوى الأداء للموظفين أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية وشخصية للموظفين مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات التقاليد والعوامل كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقى والحوافز في المنظمة

### 5.6 التسيب الإداري:

إن فشل أي منظمة وضياعها تكون نتيجة لتسبيب الإداري فالتسبيب الإداري في المنظمة بقي ضياع المنظمة ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين وقد ينشأ التسيب الإداري نتيجة الأسلوب القيادي أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة. (عون مفيد عبد السقا، 2005، صفحة 52)

### 7. أهمية دراسة الأداء الوظيفي:

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتباره الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرار وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداءً متميزاً ومن ثمة يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة والقيادة بمستوى الأداء عادةً ما يفوق اهتمام العاملين.

وعلى ذلك فإنه يمكن القول إن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودowافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودowافع الرؤساء والقادة أيضاً.

وترجع أهمية الأداء من وجهاً نظراً للمنظمة إلى إرتباطه بدورة حياة ومراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور مرحلة البقاء والاستمرارية مرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والفسر، ومرحلة التميز ومرحلة الزيادة، ومن طبيعة مرحلة النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، إنما يتوقف على ثم فإن قدرة

المنظمة على مستويات الأداء وفي الأجهزة الحكومية قد يلاحظ أن أداء الأفراد العاملين قد يكون الاهتمام بالأداء أقل من اهتمام القادة والرؤساء، وقد يؤدي هذا بالرؤساء والقادة إلى ممارسة العديد من الضغوط على المرؤوسين فرفع مستويات أدائهم وتنفيذهم المهام والمسؤوليات التي يكلفون بها حتى تحقق نتائج فعلية التي ترغب المنظمات في تحقيقها . (علي سليمان ، 1985 ، صفحة 188، 189)

أيضا للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة ذكر منها:

- أن أي عملية تتتألف من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها
  - أنها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض تنتج مادة جديدة تحقق أهدافها.
  - قد تكون العملية ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في الالات المختلفة ، والأداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان العنصر البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي إستخدمت فيها وقيمة جهد وعمل إنتاجية كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري، وبذلك تحقق الربح وعليه فان ثبات البشري يجعلنا نصل إلى أهداف المنظمة بأفضل فعالية وأفضل قدرة وأقل تكلفة وأكثر ربحا
- (فيصل عبد الرؤوف الدخلة ، 2001 ، صفحة 98 )

- تحقيق الربح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم الفرد أو المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح أي منظمة واستقرارها وفعاليتها . (ابراهيم فيصل بن فهد بن محمد، 2008، صفحة 40)

كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعذر ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

#### 8. طرق تقييم الأداء الوظيفي:

- يعرف تقييم الأداء الوظيفي بالعملية التي تتضمن الإجراءات المنظمة لتقييم أداء العاملين في أعمالهم الحالية و بحث إمكانية تطويرها وتنميتها في المستقبل، (المغربي ، 2007 ، صفحة 167 )
- تحديد الموارد البشرية مع تحديد القوى العاملة المستقبلية (الاستقطاب، الاختيار، التعبئة، التدريب والتنمية)
- قياس الأداء يعتمد في هذه المرحلة على أدوات ومقاييس كمية ونوعية لتقييم مدى تحقق الأهداف والنتائج المنتظرة (عباس، 2011، صفحة 266)
- مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المتوقع يتم تحليل نتائج القياس لمقارنة الأداء المحقق بما هو مخطط له، وتحديد أوجه القصور أو التفوق (زينبني فريدة صفحة 107.108)

- إتخاذ القرارات المناسبة بناء على المشاكل الداخلية يتم إجراء تحليل شامل لبيئة العمل من خلال التواصل مع العاملين لفهم صعوبات التي قد تؤثر على الأداء، مما يسمح بإيجاد حلول فعالة تعزز مناخ العمل وتدعم عملية التطوير. (حمود الخرشنة، 2007 صفحة 153. 154).
- طريقة التقدير الإجمالية (الانطباعية) تعتمد هذه الطريقة على تقييم العامل وفقاً للإنتباع عام يتكون لدى المقيم، . استناداً إلى مجموعة من الصفات العامة مثل الالتزام والانضباط والمظهر العام. (ثابت زهير، القاهرة ، 2001. صفحة 120).
- طريقة التقدير الإخباري (القائمة المفتوحة) ظهرت نتيجة محاولات العلماء لتجاوز سلبيات الطريقة الانطباعية، إذ يطلب من المقيم كتابة تقرير وصفي حول أداء العامل وسلوكياته ومهاراته. (ثابت زهير ، القاهرة، صفحة 121).
- طريقة التقييم بالمراجعة (مراجعة السلوك) تعد هذه الطريقة من أبرز الأساليب الحديثة في تقييم الأداء، حيث ترتكز على تحليل السلوك الوظيفي للفرد خلال تأدية مهامه، بناء على ملاحظات دقيقة من المشرفين المباشرين، وتعتمد أيضاً على تسجيل وتوثيق السلوكيات الفعلية للعامل، سواء الإيجابية منها أو السلبية وربطها مباشرة بالنتائج والأداء. (محمد سعيد سلطان، الإسكندرية، 2003، صفحة 316).
- طريقة إدارة الأهداف يرتكز هذا الأسلوب على تحديد الأهداف الرئيسية لكل موظف، يتم الاتفاق عليها مسبقاً بين العامل والمشرف المباشر ، ويتم تقييم الأداء لاحقاً بناء على مدى تحقيق هذه الأهداف. وهذا الأسلوب يمكن الموظف من معرفة ما هو متوقع منه بكل دقة. (حسن بلوط، بيروت 2003، صفحة 387)

#### خلاصة الفصل:

وخلاصة لما سبق ذكره في هذا الفصل الذي تناول مفهوم الأداء الوظيفي من وجهات نظر مختلفة ، مع التركيز على عناصره الأساسية لفعالية المؤسسات ونجاحها ، وقد تم التمييز بين الأداء الفردي والجماعي ، كما تم توضيح أنواعه و العوامل المؤثرة فيه مثل : الكفاءة ، بيئة العمل و التدريب ، وتم كذلك عرض لمحددات الأداء الوظيفي التي تحدده ، وفي الأخير عرضنا أهم الطرق التي قام بها الباحث لتقييم طرق الأداء الوظيفي ، ومنه نقول أن الأداء الوظيفي لا يقتصر فقط على تنفيذ المهام ، بل يشمل أيضا سلوكيات تنظيمية التي تسهم في تطور بيئة .

#### الدراسة الميدانية:

##### تمهيد:

سوف ننطرق في هذا المبحث إلى الإجراءات المنهجية التي طبقتها في الدراسة الميدانية سعياً مني إلى بلوغ الأهداف المرجوة من هاته الأخيرة، وذلك ابتداءً من تحديدي للمجتمع والعينة التي طبقت عليهما الدراسة إلى غاية وصولي إلى نتائج الدراسة، كما سأستعرض الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، وأخيراً توضيح كيفية بناء أدلة الدراسة والإجراءات التي استخدمتها للتحقق من صدقها وثباتها.

**أولاً: مجتمع وعينة الدراسة**

تمثل مجتمع الدراسة في عينة من عمال مؤسسة الوطاطية للفخار -بسكرة-، الذي يبلغ عدد عمالها 80 عامل ويتمثل عمالها في (7) موظفين إداريين، و(10) أعون أمن، و(5) نساء في ميدان التنظيف والتطهير، أما الباقي فكلهم عمال المصنع مختلفة رتبهم، نجد منهم (20) عامل مكلف بصيانة الآلات عند التلف أو العطل، و (10) عمال سائقين لبعض الآلات، أما البقية (28) فيعملون في الأعمال اليدوية كتنظيف الآلات وغسلها وتبديل أماكن السلع.... الخ.

قمنا بتوزيع (60) استبيان على عمال مؤسسة الوطاطية للفخار في مدينة بسكرة، وقد تم استرجاع ما مجمله (40) استبيان، (35) استبيان صالح للتحليل الإحصائي، أما الخمس الاستبيانات الأخرى فلا توقف للتحليل لأن إجاباتها كلها كانت خارج نطاق الدراسة.

**• صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان)**

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس متغيرات الدراسة، وللحصول على صدق وثبات الاستبيان المستخدم في البحث تم الاعتماد على ما يلي:

**1: صدق المحتوى (الصدق الظاهري):**

يقصد بصدق أداة الدراسة "شمول الاستماراة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومية لكل من يستخدمها وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري، ولمعرفة مدى صدق أداة الدراسة ظاهريا، تم الاستعانة بخبراء في المجال، وفي ضوء آرائهم قمنا بإعادة صياغة بعض عبارات الاستبيان حتى تكون مفهومية واضحة، لنصل في الأخير إلى الصورة النهائية للاستبيان كما هو موضح في الملحق رقم (01).

**2: ثبات أداة الدراسة (الاستبيان):**

يقصد بثبات أداة الدراسة التأكيد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على نفس الأفراد، ومن أجل التأكيد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، تم حساب معامل ألفا كرونباخ على العينة المتحصل عليها (35 فرد) والجدول التالي يوضح معاملات ثبات وصدق أداة الدراسة، مع العلم أن معامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

**الجدول رقم (01): معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات وصدق أداة الدراسة:**

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.873	0.763	15	محور الاول: ضغوط العمل
0.944	0.892	12	محور الثاني: الاداء الوظيفي
0.934	0.873	37	الصدق والثبات العام للاستبيان

**المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS23**

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول رقم (01) أن قيمة مقياس الثبات الكلية لأداة الدراسة قد بلغت 87.3 % أي 0.873 وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث، وتتفق النسبة المقبولة إحصائيا (60%)، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات البحث المختلفة مقبولة أيضاً، فبلغ ما قيمته 0.763 بالنسبة لمتغير ضغوط العمل، أما بالنسبة للإداء الوظيفي فبلغ 0.892، وبهذا تكون قيد بینا مدى ثبات أداة البحث والاعتماد عليها في التحليل الإحصائي. ونلاحظ أيضاً أن قيمة معامل الصدق عالية حيث بلغت 0.934 دليل على وجود تناسق داخلي لأداة الدراسة (الاستبيان) وأنها صالحة ويمكننا من خلالها الحصول على بيانات صادقة.

ثانياً: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة

ان وصف الخصائص العامة لعينة الدراسة مثنتها في ستة (6) أسئلة تهدف في مجملها توضيح بعض الامور التي تساعده في تحليل النتائج فيما بعد، والجدول الموالي تبين تفصيل هذه الخصائص:

المتغير	فئات المتغير	النكر	الذكر	النسبة المئوية
الجنس	انثى		21	%60
	المجموع		14	%40
	ذكر		35	%100
العمر	من 18 الى 30 سنة		18	%51.4
	من 30 الى 39 سنة		9	%25.7
	من 40 الى 50 سنة		7	%20
	50 سنة فأكثر		1	2.9%
المستوى التعليمي	المجموع		35	%100
	ثانوي فاقد		11	%31.4
	جامعي		24	%68.6
سنوات الخبرة	المجموع		35	100%
	5 سنوات او اقل		20	%57.1
	من 6 الى 10 سنوات		5	14.3%
	من 11 الى اقل من 15 سنة		7	%20
	من 16 سنة فأكثر		3	8.6%
عمل سابق	المجموع		35	%100
	نعم		17	48.6%
	لا		18	%51.4
مكان السكن	المجموع		35	100%
	قريب		15	%42.9
	بعيد		13	37.1%

%20	7	بعيد جدا	
100%	35	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS23

الجدول أعلاه نستنتج:

#### (1) : الجنس

يظهر من الجدول الموضحة أعلاه أن كل أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة (60%) من مجموع أفراد عينة الدراسة كذلك اناث بنسبة (40%) وهذا راجع لطبيعة العمل في المؤسسة قيد الدراسة حيث تحتاج للذكور أكثر من الاناث

#### (2) : العمر

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب العمر للمبحوثين، إذ بينت النتائج أن 18 عاماً من بين المبحوثين كانت أعمارهم (من 18 إلى 30 سنة) بلغت نسبتهم (51.4%)، بينما الفئة العمرية (من 30 إلى 39 سنة) والتي مثلها 9 عمال كانت بنسبة (25.7%)، أما فئة (من 40 إلى 50 سنة) فكان عدد العمال 7 عمال، بنسبة (20%) وفي الأخير من كانت اعمارهم من فئة (أكثر من 50 سنة) بنسبة (2.9%) وهذا يرجع إلى طبيعة العمل التي تحتاج إلى عمال أكثر نشاطاً.

#### (3) : المستوى التعليمي

من خلال الجدول بينت النتائج أن 24 عامل هم من مستوى جامعي بنسبة تقدر (68.6%)، في حين أن 11 عامل هم بمستوى ثانوي فاقل بنسبة (31.4%)

من خلال النتائج نستنتج أن أكبر نسبة من المبحوثين، لديهم مستوى تعليمي (جامعي)، حيث أن طبيعة ونشاط العمل تحتاج مستوى تعليم عالي للتعامل مع العمل

#### (4) : سنوات الخبرة

يبين الجدول والشكل عند التدقيق في سنوات الخبرة لدى المبحوثين نجد أن من كانت خبرتهم (5 سنوات فاقل) بنسبة (57.1%) وبالنسبة لذوي الخبرة (من 6 إلى 10 سنوات) بلغت نسبتهم (14.3%)، وفي الأخير ذوي الخبرة (من 11 إلى اقل من 15 سنة) وفي الاخير (من 16 سنة فأكثر) بنسبة (8.6%)

ونلاحظ من هذه النتائج أن غالبية أفراد العينة هم من ذوي الخبرات الجديدة كون المؤسسة تعمل على تحديد التوظيف في الفترة الأخيرة وهذا ما تفسرها نسبة 57.1% بالنسبة لـ (5 سنوات فأقل) ..

### **(5) : عمل سابق**

يبين الجدول عند التدقيق في العمل السابق لدى المبحوثين نجد أن من كانت اجابتهم بـ (نعم) بنسبة (%48.6) وبالنسبة لإجابتهم بـ (لا) بلغت نسبتهم (%51.4)

### **(6) : مكان السكن**

يبين الجدول عند التدقيق في مكان السكن لدى المبحوثين نجد أن من كانت اجابتهم بـ (قريب) بنسبة (%42.9) وبالنسبة لإجابتهم بـ (بعيد) بلغت نسبتهم (%37.1) ومن كانت اجابتهم بـ (بعيد جداً) بنسبة (%20)

### **ثالثاً: منهج وأدوات الدراسة:**

1. **منهج الدراسة:** تختلف المناهج الدراسية باختلاف طبيعة الموضوع المراد دراسته وذلك باختلاف طبيعة الأهداف المراد الوصول إليها، فمنهج الدراسة هو الإطار الذي يحدد الطرق والأساليب التي يستخدمها الباحث للتحقيق في موضوع معين، ومن أجل إجراء هذه الدراسة - ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي - اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يعرف على أنه طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تقسيرها (المحمودي ،2019، صفحة 46).

نظراً لطبيعة الدراسة الحالية وهدفها المتمثل في التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة الوطاطية للفخار بمدينة بسكرة، ارتأى الطالب استخدام المنهج الوصفي على اعتبار أنني سأقوم بدراسة وصفية وصفاً دقيقاً والتعبير عنها كيفياً وكيفياً.

2. **أدوات الدراسة:** تعتبر أدوات جمع البيانات من أهم التقنيات التي يستخدمها الباحث في مجال علم الاجتماع تنظيم وعمل للإحاطة بموضوع البحث وتوفير المعلومات والحصول على البيانات المراد الوصول إليها لفهم وتقدير الظواهر الاجتماعية وهي عديدة ومتنوعة، كما تكمن أهميتها في جعل الدراسة متكاملة وقيمة.

في موضوع بحثنا تم استخدام أداة الاستبيان الذي يعتبر أحد أكثر الأدوات شيوعا، وقد تم إعدادها على النحو التالي:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات بالاستعانة بدراسات سابقة وأبحاث تناولت هذا الموضوع.
  - عرض الاستبيان على المشرف والأساتذة المحكمين من أجل التأكد من ملائمة العبارات للموضوع، وبالتالي ملائمة الاستبانة لجمع البيانات.
- وكانت قائمة الأساتذة في الجدول التالي:

الرتبة	اسم المحكم
أستاذ مساعد	قوجيل رزقي
أستاذ دكتور	شعباني رمضان
أستاذ مساعد	سميرة مشري

- الجدول رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين تعديل الاستبيان حسبما يراه المشرف والمحكمين.

وبعد موافقة الأستاذ المشرف تم توزيعه على أفراد العينة من خلال التوزيع الشخصي له في المؤسسة.

ولقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين كما يلي:

- **القسم الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية لعينة الدراسة، ويكون من 6 فقرات.
- **القسم الثاني:** يحتوي على معلومات حول متغيرات الدراسة، وينقسم إلى ثلاث محاور رئيسية، وقد تم اعتبار المحور الأول متغير الأول (ضغط العمل) تم تقسيمه إلى ثلاثة ابعاد (البعد الشخصي، البعد التنظيمي، البعد البيئي)، أما المحور الثاني يتعلق بمتغير الاداء الوظيفي، أما المحور الثالث يتعلق بقياس ضغوط العمل والاداء الوظيفي

الاستبيان ككل 37 عبارة تتعلق بدراسة ضغوط العمل وأثرها على الاداء الوظيفي وهي موضحة كما يلي:

- **المحور الأول:** يتعلق بضغط العمل ويضم 15 عبارة من رقم 1 إلى 15، ويضم 3 أبعاد كالتالي:  
البعد الأول: البعد الشخصي، ويشمل 05 عبارات من رقم 01 إلى 05.

البعد الثاني: بعد التنظيمي، ويشمل 05 عبارات من رقم 06 إلى 10

البعد الثالث: بعد البيئي، ويشمل 05 عبارات من رقم 11 إلى 15.

- المحور الثاني: يتعلّق بالاداء الوظيفي، ويضم 12 عبارة من رقم 1 إلى 12،

- المحور الثالث: يتعلّق بضغوط العمل والاداء الوظيفي، ويضم 10 عبارات من رقم 1 إلى 10،

تم الحصول على البيانات من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تقييغها وتحليلها باستخدام برنامج Statistical package for Social Science ps (Statistical package for Social Science ps) وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع البحث، إضافة إلى تسجيل الملاحظات التي صرّح بها بعض أعضاء هيئة التدريس بخصوص موضوع الدراسة أثناء التوزيع الشخصي للاستبيان.

### الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss. v23)

وتم تحديد الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكارث الثلاثي من خلال تحديد طول فئات المقياس المستخدم في محاور الدراسة عن طريق المدى ( $4=1-5$ ) ومن ثم تقسيمه على عدد فئات المقاييس للحصول على الطول الصحيح ( $4=0.85$ ) وضافتها إلى أقل قيمة وهي الواحد لتصبح كما في الجدول الآتي:

مستوى القبول	درجة الموافقة	الفئات
منخفض بشدة	غير موافق بشدة	<b>1.79-1</b>
منخفض	غير موافق	<b>2.59-1.80</b>
متوسط	محايد	<b>3.39-2.60</b>
مرتفع	موافق	<b>4.19-3.40</b>
مرتفع بشدة	موافق بشدة	<b>5.00-4.20</b>

من اعداد الطالب اعتماداً على برنامج SPSS V23

يتم معالجة البيانات باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المستخرجة من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار الثالث عشرون، وقد تم استخدام في هذه الدراسة الأساليب التالية:

- **مقاييس الإحصاء الوصفي:** وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات والاجابة على اسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
- **تحليل التباين للانحدار:** لقياس مدى مساهمة المتغيرات المستقلة في تفسير المتغير التابع
- **تحليل الانحدار الخطي:** وذلك لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- **معامل ارتباط بيرسون:** وذلك لمعرفة طبيعة علاقات الارتباط بين أبعاد النموذج واختبار صحة الفرضيات
- **معامل الارتباط ألفا كرو نباخ ALPHA DE CRONBACH** وذلك لقياس ثبات أدلة البحث.
- **معامل صدق المحك:** وذلك لقياس صدق أدلة البحث.

رابعاً: تحليل محاور الاستبيان:

الفرع الاول: مكانة ضغوط العمل في مؤسسة الوطية للفخار.

ننطرق في هذا الفرع الى مكانة ضغوط العمل في مؤسسة الوطية للفخار من خلال الجدول الموالي يمكن قراءة مختلف المؤشرات الخاصة بمتغير ضغوط العمل.

الرقم	العبارات						بعد الشخصي				
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
1	6	7	19	3	00	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
2	17.1	20	54.3	8.6	00	أشعر بالقلق والتوتر بشكل مستمر بسبب العمل	أجد صعوبة في السيطرة على انفعالاتي خلال العمل.	أواجه صعوبة في التوفيق بين العمل والحياة الشخصية.	أفتقر إلى الدافعية والحماس أثناء أداء عملي	أشعر أحياناً أنني غير قادر على الاستمرار في هذا العمل.	
3	3	10	12	10	00	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
4	8.6	28.6	34.3	28.6	00	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
5	00	15	7	6	7	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
6	00	42.9	20	17.1	20	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
7	00	3	00	26	6	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
8	00	8.6	00	74.3	17.1	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
	البعد التنظيمي										
6	00	9	9	3	14	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
7	00	25.7	25.7	8.6	40	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
7	4	20	7	4	00	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
8	11.4	57.1	20	11.4	00	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
8	00	25	5	3	2	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
	المهام المطلوبة منك أكثر من وقتك وجهدك										
8	00	71.4	14.3	8.6	5.7	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة

4	00	12	16	3	النسبة	هناك غموض في توزيع المهام والمسؤوليات	9
11.4	00	34.3	45.7	8.6	النسبة		
4	19	5	2	5	النسبة	أشرك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملي	10
11.4	54.5	14.3	5.7	14.3	النسبة		
البعد البيئي							
3	00	12	17	3	النسبة	بيئة العمل غير مريحة نفسياً.	11
8.6	00	34.4	48.6	8.6	النسبة		
3	4	3	17	8	النسبة	مكان العمل يفتقر إلى التهوية الجيدة والإضاءة المناسبة.	12
8.6	11.4	8.6	48.6	22.9	النسبة		
3	11	6	8	7	النسبة	توفر أدوات السلامة المهنية بشكل كافٍ	13
8.6	31.4	17.1	22.9	20	النسبة		
3	14	7	7	4	النسبة	أشعر بالإجهاد بسبب طول المسافة بين المنزل ومقر العمل.	14
8.6	40	20	20	11.4	النسبة		
00	16	6	7	6	النسبة	توجد مرافق صحية كافية أو مناسبة في مقر العمل	15
00	45.7	17.1	20	17.1	النسبة		
محور : ضغوط العمل							

من خلال الجدول نلاحظ:

#### 1. البعد الشخصي:

كانت الإجابات فيه على العبارات:

- أشعر بالقلق والتوتر بشكل مستمر بسبب العمل: معظم اجاباتها تشير الى محايده بنسبة (54.3%) هذا يشير إلى أن أغلب المشاركون لا يمكنهم تحديد موقف واضح من الشعور بالتوتر والقلق في العمل. قد يكون ذلك بسبب تفاوت مستويات الضغط لديهم أو لأنهم لا يرون أن التوتر جزء ثابت من تجربتهم المهنية، بل يظهر أحياناً ويغيب أحياناً أخرى. كما قد يعكس نوعاً من التردد أو عدم الرغبة في الإفصاح عن المشاعر السلبية المرتبطة بالعمل.

- أجد صعوبة في السيطرة على انفعالاتي خلال العمل: كانت معظم اجاباتهم متوجهة نحو محابي بنسبة (34.3%)، تشير إلى أن المشاركين إما لا يواجهون صعوبات ملحوظة في التحكم بانفعالاتهم أو أنهم غير واثقين من تقييم سلوكهم الانفعالي بشكل واضح. قد يعكس ذلك أيضًا عدم وجود موقف ضاغطة متكررة تستفز انفعالاتهم، أو قدرة معتدلة على التكيف مع ضغوط العمل.
- أواجه صعوبة في التوفيق بين العمل والحياة الشخصية: اتجهت نحو موافق بنسبة (42.9%) هذه النتيجة توضح أن هناك نسبة ليست قليلة من الأفراد يشعرون بوجود تعارض أو صعوبة في إيجاد توازن بين مهام العمل ومتطلبات الحياة الشخصية. قد يشير ذلك إلى عبء عمل مرتفع، أو إلى ثقافة عمل لا تدعم التوازن بين الجانبين، ما ينعكس سلباً على الراحة النفسية والرضا العام.
- أفتقر إلى الدافعية والحماس أثناء أداء عملي: اتجهت أكثر إجابتها إلى غير موافق بنسبة (74.3%) النسبة العالية تدل على أن غالبية المشاركين يشعرون بأن لديهم دافعية وحماس أثناء العمل. هذا مؤشر إيجابي يعكس رضاهما أو اندماجهم في بيئة العمل، مما يُعد عاملاً مساعداً على الإنتاجية والاستمرارية المهنية.
- أشعر أحياناً أنني غير قادر على الاستمرار في هذا العمل: اتجهت اكثريّة إجابتها إلى غير موافق بنسبة (68.6%). هذا يدل على أن أغلب المشاركين لا يشعرون بالرغبة في ترك العمل أو بعدم القدرة على الاستمرار. هذه نتيجة إيجابية توضح وجود استقرار وظيفي وشعور بالقدرة على التكيف مع متطلبات العمل.

## 2. البعد التنظيمي:

كانت الإجابات فيه على العبارات:

- المهام المطلوبة منك أكثر من وقتك وجهدك: معظم اجاباتها تشير إلى غير موافق بشدة بنسبة (40%) هذا يشير إلى أن غالبية المشاركين لا يشعرون بأن حجم المهام يفوق طاقتهم أو وقتهم المتاح. مما يدل على وجود توازن مقبول بين متطلبات العمل والقدرة على إنجازها، وقد يعكس تنظيماً جيداً في توزيع الأعباء الوظيفية.
- الأعمال التي تطلب منك تناوب قدراتك ومؤهلاتك: كانت معظم اجاباتهم متوجهة نحو موافق بنسبة

(%) 57.1 يشير إلى أن أغلب الموظفين يرون أن الأعمال التي يُكلفون بها تتوافق مع مهاراتهم وخبراتهم، مما ينعكس إيجاباً على الأداء والإنتاجية. كما يُظهر وجود انسجام بين مؤهلات الموظف وممتلكات الوظيفة.

- **المهام التي عليك واضحة ومفهومة:** اتجهت نحو موافق بنسبة (%) 71.4 تؤكد النسبة المرتفعة أن المهام الموكلة للموظفين موضحة بشكل جيد، مما يقلل من الالتباس ويزيد من الكفاءة. وضوح المهام أحد أهم عوامل الأداء الجيد وتقليل الضغط الناتج عن عدم الفهم.
- **هناك غموض في توزيع المهام والمسؤوليات:** اتجهت أكثر إجابتها إلى غير موافق بنسبة (%) 45.7 هذا يؤكد ما ورد في العبارة السابقة، بأن هناك وضوحاً في المهام وعدم وجود غموض أو تداخل كبير في المسؤوليات، وهو مؤشر إيجابي على التنظيم الإداري الجيد داخل بيئة العمل.
- **أشرك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملي:** اتجهت اكثريّة إجابتها إلى موافق بنسبة (%) 54.5 يدل ذلك على أن أكثر من نصف المشاركين يشعرون بأنهم يُمنحون فرصة للمشاركة في اتخاذ قرارات متعلقة بعملهم، ما يعزز من الشعور بالانتماء، والتحفيز، ورفع مستوى الرضا الوظيفي.

### **3. البعد البيئي:**

كانت الإجابات فيه على العبارات التالية:

- **بيئة العمل غير مريحة نفسياً معظم:** إجاباتها تشير إلى غير موافق بشدة بنسبة (%) 48.6) تشير هذه النتيجة إلى أن غالبية المشاركين لا يشعرون بانزعاج نفسي أو توتر دائم نتيجة لبيئة العمل، ما يدل على أن بيئة العمل مستقرة نفسياً ومريحة إلى حد كبير، وهو مؤشر إيجابي على جودة المناخ الوظيفي.
- **مكان العمل يفتقر إلى التهوية الجيدة والإضاءة المناسبة:** كانت معظم اجاباتهم متوجهة نحو غير موافق بنسبة (48.6%) هذه النتيجة تدل على أن معظم المشاركين يرون أن بيئة العمل مجهرة بتهوية وإضاءة مناسبة، ما يساهم في توفير جو عمل صحي ومرح ويعدم القدرة على التركيز والإنتاجية.

- **توفر أدوات السلامة المهنية بشكل كافٍ:** اتجهت نحو موافق بنسبة (31.4%) رغم أن النسبة هنا ليست مرتفعة جدًا، إلا أنها تعكس وجود مستوى مقبول من أدوات السلامة في بيئة العمل. وقد تشير أيضًا إلى حاجة بعض المواقع لتحسين إجراءات أو تجهيزات السلامة لضمان حماية العاملين بشكل أفضل.
  - **أشعر بالإجهاد بسبب طول المسافة بين المنزل ومقر العمل:** اتجهت أكثر إجابتها إلى موافق بنسبة (40%) هذه النتيجة توضح أن جزءاً مهماً من المشاركين يعاني من الإرهاق بسبب بُعد مقر العمل، ما قد يؤثر سلباً على الحالة النفسية والطاقة خلال اليوم، وقد يكون عاملاً مؤثراً في الرضا الوظيفي.
  - **توجد مرافق صحية كافية أو مناسبة في مقر العمل:** اتجهت أكثريّة إجابتها إلى موافق بنسبة (45.7%) تشير هذه النتيجة إلى رضا نسبي عن المرافق الصحية المتوفّرة، مما يدعم الشعور بالراحة والاهتمام بالاحتياجات الأساسية للموظفين، لكنه أيضًا يفتح مجالاً لتحسين هذه المرافق لتصل إلى رضا أكبر.
- يمكن الاستنتاج أن البعد التنظيمي (مثل القوانين، السياسات، الإجراءات) هي الأكثر تأثيراً في بيئة العمل المدروسة، وربما تتطلب مراجعة أو تحسين.
- البعد البيئي (مثل البيئة الفيزيائية للعمل أو الظروف المحيطة) لها أهمية لكنها أقل حدة، البعد الشخصي (مثل الجوانب النفسية أو الاجتماعية) هي الأقل تأثيراً، مما قد يدل على أن الأفراد يمتلكون درجة من التكيف الشخصي أو أن بيئة العمل لا تزيد من تلك الضغوط وتشير النتيجة إلى أن البعد التنظيمي – والذي يشمل السياسات والإجراءات والأنظمة الإدارية وتوزيع الأدوار والمسؤوليات ووضوح التوجيهات والهيكل الإداري – هو المصدر الأكبر لضغط العمل في المنظمة المدروسة. وهذا يعني أن الموظفين يعتبرون أن الكثير من الضغوط التي يتعرضون لها لا ترجع إلى ظروف العمل المادية أو مشاكلهم الشخصية، بل إلى الطريقة التي تُدار بها المنظمة نفسها.
- على سبيل المثال، إذا كانت السياسات غير واضحة، أو كانت هناك إجراءات بiroقراطية معقدة، أو غموض في السلطة، أو توزيع غير عادل للمهام والمكافآت، فإن هذا يؤدي إلى شعور الموظفين بعدم الرضا والتوتر، مما يؤدي بدوره إلى زيادة الضغوط في العمل. ويتطابق هذا الوضع تدخلاً إدارياً لتحسين البيئة

التنظيمية من خلال مراجعة السياسات وتبسيط الإجراءات وإشراك الموظفين في صنع القرار وضمان العدالة التنظيمية.

أما بعد البيئي، فرغم أنه يأتي في المرتبة الثانية من حيث التأثير، إلا أن مستوى الضغط الناتج عنه ليس مرتفعاً. ويشير هذا إلى أن بيئة العمل من حيث الإضاءة والتقويم والمضوابات والمساحة والمعدات التقنية قد تكون مقبولة بشكل عام، ولكن يمكن تحسينها لتوفير المزيد من الراحة والدعم للموظفين.

وفي المقابل، كان بعد الشخصي - والذي يشمل عوامل مثل الحالة النفسية والتفاعل الاجتماعي والدافع الفردي - هو الأقل تأثيراً. وهذا له دلالة إيجابية. وقد يعني هذا أن الموظفين يتمتعون بمستوى جيد من التكيف النفسي والاجتماعي، أو أن المنظمة توفر بيئة مواتية في هذا الصدد، سواء من خلال ثقافة العمل الصحية، أو العلاقات الجيدة بين الزملاء، أو توافر الدعم النفسي.

**الفرع الثاني: مكانة الاداء الوظيفي في مؤسسة الوطاطية للفخار**  
 نتطرق في هذا الفرع الى مكانة الاداء الوظيفي في مؤسسة لوطاطية للفخار من خلال الجدول الموالي يمكن قراءة مختلف المؤشرات الخاصة بمتغير الاداء الوظيفي

الرقم	العبارات	النسبة	التكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تجز عادة عملك في وقته المحدد	التكرار	3	6	1	20	5	
	تسعى دائماً لتحسين مستوى أدائك	النسبة	8.6	17.1	2.9	57.1	14.3	
2	أؤدي المهام المطلوبة مني بكفاءة عالية.	النسبة	5.7	00	7	18	8	
	تسعى دائماً لتحسين مستوى أدائك	التكرار	2	00	00	20	22.9	
3	أؤدي المهام المطلوبة مني بكفاءة عالية.	النسبة	17.1	4	2	11	12	
	أتمت بروح المبادرة وأقوم بمهامي دون الحاجة إلى توجيه مستمر	النسبة	00	2	13	15	5	
4	أتمت بروح المبادرة وأقوم بمهامي دون الحاجة إلى توجيه مستمر	النسبة	00	37.1	37.1	37.1	42.9	14.3
5		النسبة	3	8	5	14	5	5

14.3	40	14.3	22.9	8.6	النسبة	أمتلك المعرفة الكافية لتنفيذ مهامي بكفاءة.	
2	21	6	1	5	النسبة	استخدم التقنيات والآلات الخاصة بالعمل بشكل فعال.	6
5.7	60	17.1	2.9	14.3	النسبة		
8	16	5	00	6	النسبة	أتتمكن من حل المشكلات التي تواجهني أثناء العمل.	7
22.9	45.7	14.3	00	17.1	النسبة		
8	13	11	00	3	النسبة	أشارك في العمل الجماعي وأسهم في تحقيق أهداف الفريق.	8
6	15	3	8	3	النسبة		
17.1	42.9	8.6	22.9	8.6	النسبة	أظهرت الجدية والانضباط في أداء مهامي اليومية.	9
3	21	4	3	4	النسبة		
8.6	60	11.4	8.6	11.4	النسبة	أتتحمل مسؤولية قراراتي وأفعالي في العمل.	10
00	17	3	15	00	النسبة		
00	48.6	8.6	42.9	00	النسبة	أتتمكن من التكيف مع التغيرات المفاجئة في بيئة العمل.	11
00	9	3	15	8	النسبة		
00	25.7	8.6	42.9	22.9	النسبة	أستطيع العمل تحت الضغط دون التأثير على جودة الأداء.	12
محور : الأداء الوظيفي							

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن العبارات التالية:

- تجز عادة عملك في وقته المحدد: اتجهت أكثر إجابتها نحو موافق بنسبة (57.1%) يشير هذا إلى أن غالبية المشاركين يرون أنفسهم ملتزمين بالموعيد، مما يدل على وجود حس عالي بالمسؤولية والانضباط الذاتي. الالتزام بالوقت يعد مؤشراً مهماً على الفاعلية المهنية.
- تسعى دائماً لتحسين مستوى أدائك: اتجهت معظم اجاباتها إلى موافق بنسبة (51.4%) تعكس هذه النسبة وجود توجه إيجابي لدى المشاركين نحو تطوير الذات. السعي للتحسين المستمر يشير إلى رغبة في التعلم والنمو المهني، ويعود من سمات الموظفين ذوي الكفاءة العالية.
- أؤدي المهام المطلوبة مني بكفاءة عالية: اتجهت نحو موافق بشدة بنسبة (34.4%) وهذه تعبر عن ثقة واضحة في القدرات الشخصية وكفاءة الأداء، مما يدل على رضا المشاركين عن مستوى إنجازهم وجودته عبارة "أتمتع بروح المبادرة وأقوم بمهامي دون الحاجة إلى توجيه مستمر" اتجهت معظم الإجابات على هذه العبارة إلى موافق بنسبة (42.9%) يدل ذلك على وجود درجة جيدة من الاستقلالية في العمل، وأن المشاركين قادرون على اتخاذ خطوات ذاتية لتنفيذ المهام دون الاعتماد المفرط على التعليمات المباشرة. وأما العبارة "أمتلك المعرفة الكافية لتنفيذ مهامي بكفاءة". اتجهت إجاباتها إلى موافق بنسبة (40%) تشير هذه النسبة إلى أن جزءاً كبيراً من المشاركين يشعرون بأن لديهم معرفة كافية، وهو أمر أساسي في أداء المهام المطلوبة، ولكن النسبة توحى بوجود مجال لتعزيز المعرفة لدى البعض.
- أستخدم التقنيات والأدوات الخاصة بالعمل بشكل فعال، اتجهت اكثريه اجاباتها إلى موافق بنسبة (60%) تدل على أن أغلب المشاركين يشعرون براحة وكفاءة في استخدام أدوات العمل الحديثة، مما يعكس التكيف مع التطور التكنولوجي والمهني.
- أتمكن من حل المشكلات التي تواجهني أثناء العمل. كانت معظم اجاباتها متوجهة نحو موافق بنسبة (45.7%) توضح هذه النسبة وجود مهارة معقولة في حل المشكلات، وهي مهارة أساسية في بيانات العمل المتغيرة والمعقدة، إلا أن النسبة تشير أيضاً إلى إمكانية تعزيز هذه القدرة.
- أشارك في العمل الجماعي وأسهם في تحقيق أهداف الفريق. اتجهت اجاباتها إلى موافق بنسبة (37.1%) تشير إلى ميل جيد نحو العمل الجماعي، لكن النسبة ليست مرتفعة مما قد يدل على تحديات في التفاعل أو التعاون بين بعض المشاركين داخل الفريق.
- أظهر الجدية والانضباط في أداء مهامي اليومية. اتجهت إجابتها نحو موافق بنسبة (42.9%) تعبّر هذه النسبة عن الالتزام ملحوظ في أداء الواجبات اليومية بجدية، وهو مؤشر إيجابي على

الانضباط المهني، وعبارة أتحمل مسؤولية قراراتي وأفعالي في العمل اتجهت اكثريه الإجابات فيها نحو الموافق بنسبة (60%) النسبة هنا مرتفعة، وتشير إلى مستوى ناضج من تحمل المسؤولية، وهو أمر مهم في بناء الثقة داخل بيئة العمل

- **أتمكن من التكيف مع التغيرات المفاجئة في بيئة العمل، كان اكثريه إجابات عليها متوجهة نحو موافق بنسبة (48.6%)** تعكس هذه النسبة قدرة متوسطة إلى جيدة على التكيف، وهي مهارة ضرورية خاصة في بيئات العمل الديناميكية.
- **أستطيع العمل تحت الضغط دون التأثير على جودة الأداء.** اتجهت معظم اجاباتها الى غير موافق بنسبة (42.9%).تشير هذه النتيجة إلى أن الكثير من المشاركون يجدون صعوبة في الحفاظ على جودة الأداء تحت الضغط، مما يدل على الحاجة إلى تطوير مهارات إدارة التوتر والضغوط المهنية.

تشير النتائج إلى أن الأداء الوظيفي في مؤسسة لوطاية للفخار يُقيّم بأنه في المستوى المتوسط، على الرغم من وجود بعض المؤشرات الإيجابية كالسعى لتحسين الأداء والدقة في تنفيذ المهام. ويبدو أن التحديات تكمن في مجالات مثل تطبيق المعايير، ووضوح الأهداف، وتحفيز الأداء الجماعي.

وببناء على النتائج المذكورة أعلاه، يمكن تقييم الأداء الوظيفي في شركة لوطاية للفخار على أنه متوسط، حيث لم تظهر أي دلائل على ضعف الأداء، في حين لم تصل التقييمات إلى مستوى مرتفع. ومع ذلك، فقد برزت مؤشرات إيجابية تشير إلى وجود دافع داخلي لدى الموظفين، والتزام بالانضباط وتنفيذ المهام، فضلاً عن روح المبادرة والعمل الجماعي، مما يعكس أساساً سلوكياً ومهنياً متيناً يمكن البناء عليه. ومن ناحية أخرى، برزت بعض التحديات المتعلقة بجوانب التطوير المهني والتكنولوجي، مثل المعرفة المحدودة الكافية لأداء المهام، وانخفاض القدرة على التكيف مع التغيرات، وانخفاض القدرة على استخدام التكنولوجيا بشكل فعال. وتسلط هذه التحديات الضوء على ضرورة قيام المنظمة بتبني استراتيجيات تطوير شاملة تتضمن تحسين برامج التدريب والتأهيل وتوفير بيئة عمل مواتية تساعد على تحسين الأداء وتحقيق مستوى أعلى من الإنتاجية.

**خامساً: مكانة ضغوط العمل والاداء الوظيفي في مؤسسة الوطاطية للفخار**  
 نتطرق في هذا الجزء الى مكانة ضغوط العمل والاداء الوظيفي في مؤسسة لوطاطية للفخار من خلال الجدول  
 الموالي يمكن قراءة مختلف المؤشرات

الرقم	العبارات								
1	ضغط العمل تؤثر سلباً على جودة أدائي	النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
		النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
2	عند تعرضي لضغط العمل، يقل مستوى إنتاجيتي.	النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
		النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
3	أحاول الحفاظ على مستوى جيد من الأداء رغم ضغوط العمل.	النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
		النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
4	أتتمكن من إنجاز المهام حتى تحت ضغط شديد	النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
		النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
5	ضغط العمل تحفزني على تقديم أداء أفضل.	النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
		النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
6	الدعم الذي ألتلقاه في العمل يساعدني على تخفيف الضغط وتحسين أدائي.	النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
		النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
7	عندما أشعر بالضغط، ألحظ تدنياً في دقة أدائي.	النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق
		النكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق

8							أستطيع المحافظة على جودة عملى رغم الضغوط	
							جودة عملى رغم الضغوط	
9							الضغط المتكررة تؤثر على عملى	
							على عملى	
10							شعوري بالضغط يقل عندما ألتقي التقدير على أدائي.	
							عندما ألتقي التقدير على أدائي.	
<b>ضغوط العمل و الأداء الوظيفي</b>								

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS 23

من خلال الجدول السابق نلاحظ عباره

- ضغوط العمل تؤثر سلباً على جودة أدائي كانت النسبة الأكبر من الإجابات متوجهة نحو موافق بنسبة (57.1%) تشير هذه النسبة المرتفعة إلى أن أكثر من نصف المشاركون يشعرون أن ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي على جودة أدائهم، مما يعكس الحاجة إلى تحسين إدارة الضغوط في بيئة العمل.
- عند تعرضي لضغط العمل يقل مستوى إنتاجي اتجهت نحو موافق بنسبة (71.4%) النسبة العالية جداً تعكس وجود ارتباط مباشر بين الضغط وانخفاض الإنتاجية، وهو مؤشر على أن الضغط في بيئة العمل له تأثير ملحوظ على كفاءة الأداء.
- أحاول الحفاظ على مستوى جيد من الأداء رغم ضغوط العمل اتجهت إلى موافق بشدة بنسبة (62.9%) هذا تدل على وجود رغبة وجهد واضح من المشاركون للحفاظ على جودة العمل بالرغم من وجود الضغوط، مما يعكس روحًا إيجابية وتحملاً للمسؤولية.
- أتمكن من إنجاز المهام حتى تحت ضغط شديد اتجهت نحو موافق بنسبة (71.4%) يشير هذا إلى قدرة قوية لدى غالبية المشاركون على إنجاز المهام رغم شدة الضغوط، وهو أمر إيجابي يُظهر مستوى عالي من التكيف مع التحديات.

- ضغوط العمل تحفزني على تقديم أداء أفضل اتجهت اكثريه الإجابات إلى موافق بنسبة (%)60 هذه النتيجة تدل على أن أكثر المشاركين يرون في الضغوط دافعاً للتحدي وتحسين الأداء، ما يشير إلى اختلاف في طريقة استجابة الأفراد للضغط (ضغط إيجابي).
- الدعم الذي أتلقاه في العمل يساعدني على تخفيف الضغط وتحسين أدائي. كانت اجاباتها متوجهة نحو موافق بنسبة (%)60 تشير إلى أن توفير الدعم من الإدارة أو الزملاء يسهم بشكل فعال في تقليل آثار الضغوط وتحسين الأداء، ما يبرز أهمية بيئة العمل الداعمة.
- عندما أشعر بالضغط،لاحظ تدنياً في دقة أدائي كانت معظم اجاباتها متوجهة إلى موافق بنسبة (42.9%) تشير إلى أن عدداً لا يأس به من المشاركين يربط بين الضغط وتراجع دقة العمل، ما يدل على أن الضغط قد يؤثر على الانتباه والتركيز لدى البعض.
- أستطيع المحافظة على جودة عملي رغم الضغوط كانت اجاباتها متوجهة إلى موافق بنسبة (31.4%) النسبة تعتبر منخفضة نسبياً، وتحوي بأن كثيراً من المشاركين يجدون صعوبة في الحفاظ على الجودة عندما يكونون تحت الضغط، مما يعكس الحاجة لتدريب على إدارة الضغط.
- الضغوط المتكررة تؤثر على عملي كان اتجاه عباراتها نحو موافق بنسبة (45.7%) تشير إلى أن ما يقارب نصف المشاركين يتأثر عملهم عند تعرضهم لضغط متكرر، ما يدل على تراكم الضغط بشكل سلبي على الأداء المهني.
- وعبارة شعوري بالضغط يقل عندما أتلقي التقدير على أدائي اتجهت اكثريه اجاباتها نحو موافق بنسبة (42.9%) تعكس هذه أهمية التقدير والتحفيز المعنوي في التخفيف من حدة الضغط، وهو جانب يجب أن تهتم به المؤسسات لرفع رضا الموظفين وتحسين الأداء.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي علاقة ثنائية. وبينما يُظهر بعض الموظفين قدرة على التكيف والأداء الجيد رغم الضغوط، فإن التوتر المتكرر أو الشديد دون دعم كافٍ قد يؤدي إلى انخفاض جودة الأداء ودقته وإنتابجاته.

بناءً على النتائج السابقة، يمكن القول إن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في شركة الوطاية للخزف تتسم بطبيعة مزدوجة. تشير الدرجات العالية لبعض العبارات إلى أن عدداً من الموظفين يُظهرون قدرة واضحة على التكيف مع ضغوط العمل ومواصلة الأداء الجيد رغم الظروف الصعبة. وكانت أعلى

الدرجات للعبارات التي تعكس التحفيز الذاتي، والقدرة على إنجاز المهام تحت الضغط، بل وحتى تحويل الضغط إلى محفز للأداء. ومع ذلك، تكشف الدرجات المتوسطة والمنخفضة لعبارات أخرى أن الضغط المستمر أو الشديد، في غياب الدعم المؤسسي أو التقدير الكافي، قد يؤدي إلى انخفاض جودة الأداء والإنتاجية والدقة. يعكس هذا التناول أن الضغط لا يؤثر على جميع الموظفين بشكل موحد، بل يختلف باختلاف الخصائص الفردية، ومستوى الدعم المُتاح، وظروف العمل. وبناءً على ذلك، يجب على المؤسسة التركيز على تعزيز بيئة عمل داعمة، وتطوير مهارات إدارة الضغوط لدى الموظفين، وتوفير أنظمة إدارة مرنة تُخفف من الضغط غير الضروري، كل ذلك بهدف ضمان مستوى عالي ومستقر من الأداء الوظيفي.

#### سادساً: اختبار فرضيات الدراسة

##### اولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

تم استخدام تحليل التباين لانحدار لتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية التي تتصل على انه "يوجد أثر لضغط العمل على الأداء الوظيفي لدى عمال لوطاية للفخار بسكرة" ويمكن توضيح من خلال نتائج التحليل في الجدول التالي:

**الجدول رقم (02-08) نتائج تحليل التباين لانحدار لتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية**

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	6.386	1	6.386	15,432	0,000
الخطأ	13.657	33	0,414		
المجموع الكلي	20.043	34			

**المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS 23**

\* ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,05)

معامل التحديد ( $R^2$ ) = 0,564

معامل الارتباط ( $R$ ) = 0,319

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق يتبيّن ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة ( $F$ ) المحسوبة (15,432) وبقيمة احتمالية (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05)

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة اين اعتمدنا في ذلك على الانحدار الخطي البسيط حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

**الجدول رقم (09-02) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية**

معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط $R$	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة	(T) المحسوبة	B	المتغير المستقل
0,319	0,564	15,432	0,000	3,928	0,543	الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS23

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية لضغط العمل على الاداء الوظيفي لدى عمال الوطالية للفخار بسكرة H1 : يوجد اثر ذو دلالة معنوية لضغط العمل على الاداء الوظيفي لدى عمال الوطالية للفخار بسكرة من خلال الجدول يتضح لنا وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) لضغط العمل على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطالية للفخار -بسكرة و هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (15.432) و كذلك قيمة (T) البالغة (3.928) بمستوى دلالة (0,000) و هو اقل من (0,05) و بالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالستان عند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (31.9%) حيث ان متغير ضغوط العمل يفسر ما نسبته (56,4%) من التباين الحاصل في الاداء الوظيفي، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) بلغت قيمته (0,543) و بالتالي من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بديلتها التي تنص على يوجد اثر ذو دلالة معنوية لضغط العمل على الاداء الوظيفي لدى عمال الوطالية للفخار بسكرة

تحليل الفرضيات الفرعية:

**الجدول رقم (09-02) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية**

معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط $R$	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة	(T) المحسوبة	B	المتغير المستقل
			0.114	-1.625	-0.260	البعد الشخصي
0.525	0.724	11.403	0.000	5.183	0.656	البعد التنظيمي

			0.930	0.088	0.012	البعد البيئي
--	--	--	-------	-------	-------	--------------

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على اجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS23

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)

الفرضية الفرعية الاولى:

**H0**: لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية للبعد شخصي على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطاية للفخار بسكرة  
**H1**: يوجد اثر ذو دلالة معنوية للبعد شخصي على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطاية للفخار بسكرة  
 من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) للبعد الشخصي على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطاية للفخار بسكرة و هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (11.403) وكذلك قيمة (T) البالغة (-1.625) بمستوى دلالة (0,114) و هو اكبر من (0,05) وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) غير دالان عند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (52.5%) حيث ان متغير البعد الشخصي يفسر ما نسبته (72,4%) من التباين الحاصل في الاداء الوظيفي، كذلك القيمة المنخفضة و السالبة لمعامل خط الانحدار (B) بلغت قيمته (-0,260) وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية للبعد شخصي على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطاية للفخار بسكرة

الفرضية الفرعية الثانية:

**H0**: لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية للبعد التنظيمي على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطاية للفخار بسكرة  
**H1**: يوجد اثر ذو دلالة معنوية للبعد التنظيمي على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطاية للفخار بسكرة  
 من خلال الجدول يتضح لنا وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) للبعد التنظيمي على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطاية للفخار بسكرة و هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (11.403) وكذلك قيمة (T) البالغة (5.183) بمستوى دلالة (0,000) و هو اقل من (0,05) وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالان عند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (52.5%) حيث ان متغير البعد التنظيمي يفسر ما نسبته (72,4%) من التباين الحاصل في الاداء الوظيفي، كذلك القيمة المرتفعة لمعامل خط الانحدار (B) بلغت قيمته (0,656) و وبالتالي من خلال ما سبق نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بديلتها التي تنص على أنه يوجد اثر ذو دلالة معنوية للبعد التنظيمي على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطاية للفخار بسكرة

تشير نتائج الدراسة إلى أن البعد التنظيمي يلعب دوراً محورياً في التأثير على الأداء الوظيفي لدى عمال الوطایة للفخار - بسکرة. ويعني ذلك أن وضوح الهياكل التنظيمية، وتحديد المسؤوليات، وفعالية قنوات الاتصال الداخلي، كلها عوامل تساهم في رفع كفاءة العامل وتحفيزه على تقديم أداء أفضل. فكلما كان التنظيم الداخلي أكثر وضوحاً وفاعلية، زادت قدرة العامل على التركيز في مهامه وتقليل التشتت والازدواجية في العمل.

#### الفرضية الفرعية الثالثة:

**H0:** لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية للبعد البيئي على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطایة للفخار بسکرة  
**H1:** يوجد اثر ذو دلالة معنوية للبعد البيئي على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطایة للفخار بسکرة من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) للبعد البيئي على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطایة للفخار -بسکرة و هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (11.403) و كذلك قيمة (T) البالغة (0.088) بمستوى دلالة (0,930) و هو اكبر من (0,05) وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) غير دالن عن مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (52.5%) حيث ان متغير البعد البيئي يفسر ما نسبته (72,4%) من التباين الحاصل في الاداء الوظيفي، كذلك القيمة المنخفضة لمعامل خط الانحدار (B) بلغت قيمته (0,012) و وبالتالي من خلال ما سبق نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية للبعد البيئي على الاداء الوظيفي لدى عمال لوطایة للفخار بسکرة

### الخاتمة

إن الاهتمام بموضوع ضغوط العمل داخل المؤسسة يلعب دورا هاما، كونه يؤثر مباشرة على الأداء الوظيفي من خلال أبعاد المتمثلة في الأبعاد التنظيمية، والبيئية، والشخصية، كما وتجدر الإشارة إلى أهمية دراسة الأداء الوظيفي داخل أي مؤسسة كانت كونه يمكن المؤسسة والفرد من زيادة الإنتاجية ويساهم بشكل كبير في نجاح المؤسسة أو فشلها. ومن خلال دراستنا هذه يتضح أن ضغوط العمل جزء من حياة الأفراد والمؤسسات، فالتحولات السريعة في بيئه العمل، والتافسية، وزيادة المهام المطلوبة وتعددها، وإرتفاع سقف التوقعات، جميعها عوامل ساهمت في إرتفاع مستوى الضغوط المهنية للعمال، ما ينعكس سلبا على مستوى أدائهم الوظيفي، وقد أظهرت دراستنا في هذه المذكورة أن ضغوط العمل ليست دائمًا ما تكون سلبية، فهي قد تكون محفزا نحو الإنجاز في بعض الحالات، إذ ما تمت إدارتها بشكل فعال.

حين تتجاوز هذه الضغوط القدرة الطبيعية للفرد على التكيف، فإنها تحول إلى عائق كبير يهدد كفاءة الأداء الوظيفي ويؤثر على جودة العمل والإنتاجية، كما قد يؤدي إلى ارتفاع انساب الغياب، والإرهاق المهني، وحتى التسرب الوظيفي.

إن فهم طبيعة هذه الضغوط ومصادرها، وتقدير أثرها المباشر وغير المباشر على العمال والمؤسسة، يشكل خطوة أساسية نحو تحسين بيئه العمل، وتعزيز الأداء الوظيفي، كما أن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط مثل الدعم الاجتماعي، وتحسين الاتصال، والعناية بالبيئة الفيزيقية للعمل، كلها ممارسات ضرورية لضمان بيئة عمل صحية ومنتجة.

وببناء على ما تم التطرق إليه في الدراسة بمؤسسة الوطنية للفخار ببلدية بسكرة ولاية بسكرة ، توصلت إلى نتيجة مفادها أن لضغط العمل وأبعاده دور مهم في تحسين الأداء الوظيفي للعامل أو تشويهه ، كون العامل من أهم الموارد ، و كائن بشري ، له احتياجات مادية و معنوية وله رغبات ويسعى إلى إشباعها على غرار التحفيزات سواء كانت معنوية أو مادية ، الأمر الذي يسمح له بإطلاق العنان لنفسه من خلال إبداعات ، أو إبتكارات جديدة لتحقيق أهداف النفسية و أهداف المؤسسة ، في ظل ظروف عملية مناسبة لا تخلو من أي شيء مادي ، وهذا ما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء الوظيفي والتطوير المهني .

## قائمة المصادر والمراجع

### قائمة المصادر والمراجع

- 1 / الصباغ، زهير (1987). ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة. عمان.
- 2 / توفيق ماهر (1998). مبادئ إدارة الفنادق. عمان، دار زهران.
- 3 / اللوزي موسى (2003). التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة . عمان
- 4 / علي عسکر (1998). متغيرات ضغط العمل ، الإدراة العامة . الرياض.
- 5 / ريال فايرة (2024). كتاب اضطراب السلوك.
- 6 / محمد إسماعيل بلال. كتاب السلوك التنظيمي.
- 7 / معن محمود عياصرة. كتاب إدارة الصراع والأزمات وضغط العمل والتغيير. دار حامد للنشر
- 8 / فهيمة حمدي. مجلة أثر ضغوط العمل على المورد البشري. جامعة أم البوقي.
- 9 / محمود سليمان النعمان. كتاب السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال.
- 10 / خالد عيادة عليمات. كتاب ضغوط العمل وأثرها على الأداء.
- 11 / حنفي، أبو قحف، بلال. أثر الضغوط على أداء العاملين.
- 12 / قاسم نايف علوان. إدارة الجودة في الخدمات.
- 13 / علي عسکر. ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها.
- 14 / محمد سعيد أنور سلطان. محددات الرضا الوظيفي وأثاره على المؤسسات.
- 15 / بلقاسم سلطانية وحسان الجيلاني (2017). أسس المناهج الاجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع.
- 16 / سمية عباس مجید (2012). إستراتيجيات التفاوض.
- 17 / إبراهيم تهامي. (1999) التعايش مع ضغوط العمل.
- 18 / حسن رواية أحمد (1999). كتاب إدارة الموارد البشرية.

- 19 / عبد الغني محمد إسماعيل العمراني (2012). أصول التربية
- 20 / محمد وليد البطش (2007).
- 21 / القايد سالم (2008).
- 22 / شحاته حسن وزينب النجار (2003) معجم المصطلحات التربوية والنفسية.
- 23 / مصطفى محمد أبو بكر (2008) التنظيم الإداري في القانون.
- 24 / حزيف إلياس (2000). مظاهر التجديد في المعجم المجاني المصور.
- 25 / محمود وليد البطش (2007) إضطراب الضغوط.
- 26 / أحمد زاكي بدوي (1986). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية.
- 27 / ثابت عبد الرحمن إدريس (2004). أثر المناخ التنظيمي.
- 28 / حسن حريم (2004). السلوك التنظيمي. عمان.
- 29 / حمدي علي الفرماوي.
- 30 / عبد الفتاح خواجة (2010) أساليب الإرشاد النفسي.
- 31 / محمد الصرفي (2008) السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية.
- 32 / جاد الرب السيد (2005). إدارة الموارد البشرية.
- 33 / لعجایلیة یوسف (2014.2015). التمكين الوظيفي للممرضين لتحسين جودة حياة العمل.
- 34 / فاروق السيد عثمان. القلق وإدارة الضغوط النفسية
- 35 / توفيق عبد الرحمن (1994) رقاب المدير في مواجهة ضغوط العمل، القاهرة. مصر.
- 36 / عثمان حمود لخضر (1992)، الكويت. علم النفس التنظيمي.
- 37 / راشد لطفي (1992)، الرياض. الضغوط النفسية في الحياة اليومية لأساتذة التربية البدنية.

- 38/ عادل عشي (2008). الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.
- 39/ عمر محمد التومي شبيلي (1988) الأسس النفسية والتربوية لرعاية الشباب.
- 40/ أحمد صقر عاشور (1996). إدارة القوى العاملة.
- 41/ محمد سعيد أنور سلطان. محددات الرضا الوظيفي وأثره على المؤسسات.
- 42/ علي سليمان (1985) تنمية الأداء
- 43/ إبراهيم فيصل بن فهد بن محمد (2008) . العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقتهم بمستوى أدائهم. جامعة نايف العربية.
- 44/ مصطفى نجيب شاوش (2005) إدارة الموارد البشرية
- 45/ عون مفید عبد السقا (2005) رسالة ماجستير، الدوافع النفسية والحوافز وعلاقتها بأداء العاملين.
- 46/ مجلة المغربي، المغرب. العدد 07.
- 47/ زينيني فريدة. قياس وتقييم أداء العاملين في منظمات الأعمال.
- 48/ حمود الخرشنة. تطور إدارة الموارد البشرية.
- 49/ ثابت زهير ، القاهرة (2001). سلسلة الدليل العملي لمدير القرن 21
- 50/ محمد سعيد سلطان، الإسكندرية (2003). كتاب إدارة الموارد البشرية.
- 51/ حسن بلوط، بيروت، (2003). المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات.

# **قائمة الملاحق**

---

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة محمد خضر

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم اجتماع تنظيم و عمل

## استماره بحث

تحية طيبة السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، أما بعد:

سيدي (ت) الكريم (ة)

يسرنا تقديم هذه الاستبانة ضمن بحث بعنوان "ضغط العمل واثرها على الاداء الوظيفي-دراسة عينة من عمال مؤسسة الوطایة للفخار-بسکرة" وذلك استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل .

نقدر مشاركتكم القيمة، حيث تعتمد دقة نتائج الدراسة على إجاباتكم الموضوعية. نؤكد على سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط نشكر لكم وتقكم وتعاونكم.

تقبلوا خالص التقدير والاحترام.

تحت إشراف الاستاذ:

- كمال بوغديرى

من إعداد الطالب:

- ربيع صلاح الدين.

❖ الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية: الرجاء وضع علامة(X) في المكان المناسب.

(1) الجنس:

 أنثى ذكر

(2) العمر:

☞ من 30 إلى أقل من 40 سنة

☞ من 18 إلى 30 سنة

☞ من 40 إلى أقل من 50 سنة فأكثر

☞ من 40 إلى أقل من 50 سنة.

(3) المؤهل العلمي:

☞ جامعي

☞ ثانوي أو أقل

☞ من 6 إلى 10 سنوات

☞ أقل من 5 سنوات.

☞ من 11 إلى أقل من 15 سنة

☞ من 11 إلى أقل من 15 سنة

(5) سبق لك و ان عملت في مؤسسة اخرى:

☞ لا

☞ نعم

(6) مقر السكن :

☞ بعيد جدا

☞ بعيد

☞ قريب

## ❖ الجزء الثاني: محاور الاستبانة.

المحور الأول: ضغوط العمل: فيما يلي مجموعة من العبارات التي سنقيس من خلالها مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة من أجل تحديد مدى درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها وذلك بوضع إشارة (X) في المربع المناسب لاختبارك.

الرقم	أبعاد الضغوط العمل وعبارات القياس					
بعد شخصي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	موافق بشدة
<b>بعد تنظيمي</b>						
1						أشعر بالقلق والتوتر بشكل مستمر بسبب العمل.
2						أحد صعوبة في السيطرة على انفعالاتي خلال العمل.
3						أواجه صعوبة في التوفيق بين العمل والحياة الشخصية.
4						أفتقر إلى الدافعية والحماس أثناء أداء عملي
5						أشعر أحياناً أنني غير قادر على الاستمرار في هذا العمل.
<b>بعد بيئي</b>						
1						المهام المطلوبة منك أكثر من وقتك وجهدك
2						الأعمال اللي تطلب منك تناسب قدراتك ومؤهلاتك
3						المهام اللي عليك واضحة ومفهومة
4						هناك غموض في توزيع المهام والمسؤوليات
5						أشرك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملي

**المحور الثاني: الأداء الوظيفي :** فيمايلي مجموعة من العبارات التي سنقيس على أساسها مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة نرجو منك تحديد درجة موافقتك عنها أو عدم موافقتك عنها وذلك بوضع إشارة (X) في المربع المناسب لاختبارك.

الرقم	الأداء الوظيفي وعبارات القياس	بشدة موافق موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
1	تنجز عادة عملك في وقته المحدد	
2	تسعى دائماً لتحسين مستوى أدائك	
3	أؤدي المهام المطلوبة مني بكفاءة عالية.	
4	أتمنى بروح المبادرة وأقوم بمهامي دون الحاجة إلى توجيهه مستمر	
5	أمتلك المعرفة الكافية لتنفيذ مهامي بكفاءة.	
6	أستخدم التقنيات والأدوات الخاصة بالعمل بشكل فعال.	
7	أتتمكن من حل المشكلات التي تواجهني أثناء العمل.	
8	أشارك في العمل الجماعي وأسهم في تحقيق أهداف الفريق.	
9	أظهر الجدية والانضباط في أداء مهامي اليومية.	
10	أتحمل مسؤولية قراراتي وأفعالي في العمل.	
11	أتتمكن من التكيف مع التغيرات المفاجئة في بيئة العمل.	
12	أستطيع العمل تحت الضغط دون التأثير على جودة الأداء.	

**ضغوط العمل والأداء الوظيفي :** فيمايلي مجموعة من العبارات التي سنقيس على أساسها مستوى الأداء الوظيفي مع ضغوط العمل في

المؤسسة محل الدراسة نرجو منك تحديد درجة موافقتك عنها أو عدم موافقتك عنها وذلك بوضع إشارة (X) في المربع المناسب لاختبارك.

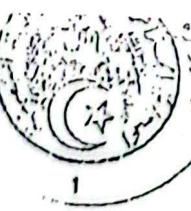
الرقم	عبارات قياس ضغوط العمل والأداء الوظيفي	بشدة موافق موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة
1	ضغط العمل تؤثر سلباً على جودة أدائي	
2	عند تعريضي لضغط العمل، يقل مستوى إنتاجي.	
3	أحاول الحفاظ على مستوى جيد من الأداء رغم ضغوط العمل.	
4	أتتمكن من إنجاز المهام حتى تحت ضغط شديد	
5	ضغط العمل تحرّنني على تقديم أداء أفضل.	
6	الدعم الذي أتلقاه في العمل يساعدني على تخفيف الضغط وتحسين أدائي.	
7	عندماأشعر بالضغط، ألحظ تدريجياً في دقة أدائي.	
8	أستطيع المحافظة على جودة عملي رغم الضغوط	
9	الضغط المتكرر يؤثر على عملي	
10	شعوري بالضغط يقل عندما أتلقى التقدير على أدائي.	

**شكراً لكم حسن تعاونكم.**



٢٧ ديسمبر 2020

\* ملحق بالقرار رقم ١٠٨٢... المؤرخ في .....  
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله.

السيد(ة): .....  
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم ٤٨٧١٤٧٩ والصادرة بتاريخ ٢٥/١٠/٢٠١٩  
المسجل(ة) بكلية / معهد .....  
والملكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،  
عنوانها: .....  
أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكademie  
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: ٢٥/١٠/٢٠٢٠

توقيع المعنى (ة)

2.4- نموذج رقم 2 (خاص بالطلبة)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مجلس الأداب والأخلاقيات الجامعية

تعهدٌ خاصٌ بالطلبة

أنا الموقع أدناه: ..... ملحوظ .....  
مسجل (ة) بـ ..... المعاشر ..... الفائز ..... حاصل ..... على ..... لاحظ ..... تفاصيل .....  
في المؤسسة: ..... حي ..... صور ..... المعاشر ..... خصوص ..... مسح ..... مسح ..... كلية ..... العلوم .....  
اللسان ..... وللادارة .....

أصرح أنني قد اطلعت على الأحكام المتعلقة بحقوق وواجبات الطالب على النحو  
المنصوص عليه في ميثاق الأداب والأخلاقيات الجامعية (نسخة 2020)، وألتزم باحترام  
نسمة وروحه بشكل صارم في الظروف جميعها.

حرر ..... في ..... ٢٠١٩ - ٥ - ٢٤

التوقيع

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم

جامعة محمد خيضر - بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية  
الاجتماع



### إذن بابداع مذكرة ماستر

اسم الأستاذ المشرف (أ.م): كمال بوغدير

و بعد الاطلاع على مذكرة الطالب (أ.م): نيل صليل (العنوان)

الموسومة بـ: متحف طب الظل و آثارها سلطنة اعر

لـ: نيل صليل

.....

المقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص: المتحف و العمل

تأكدنا من توفر الشروط العلمية الموضوعية والشكلية، وأذنا له بابداع المذكرة بصيغة PDF في قرص CD على مستوى مكتب شعبة علم الاجتماع، وعبر البريد الإلكتروني لمسؤولي التخصصات.

مضاء المشرف

يوم: ٢٥٢٠١٧

## **الملخص**

تهدف الدراسة إلى معرفة كيفية تأثير ضغوط العمل على أداء الوظيفي للعمال، وذلك من خلال الكشف عن الأبعاد التي تتعلق بضغط العمل والمتمثلة في بعد الشخصي، التنظيمي والبيئي.

ولإتمام هذه الدراسة وفق منهجية علمية، قسمت الدراسة إلى جانبين:

جانب نظري وميداني خصص الجانب الأول بالإطار النظري الذي يحتوي على ثلاثة فصول، بينما الثاني للجانب الميداني الذي يتضمن فصل واحد.

وانطلاقاً من موضوع الدراسة وأهدافه تم اجراء دراسة ميدانية لعمال بمجموعة الفخار ، والتي تطلب إجرائها مدة زمنية بدأت من تاريخ 2025/05/23 إلى غاية تاريخ 05 / 05 / 2025

وقد تم الاستعانة بالمنهج الوصفي في الدراسة ، والاعتماد على أداة من أدواته أثناء جمع البيانات وهي الاستمارة و التي تتكون من 37 عبارة لقياس ، وقد احتوت على أربع أقسام : تضمن القسم الأول بيانات شخصية حول المبحوثين ، أما القسم الثاني استعمل على ثلاثة محاور و هما أبعاد الدراسة ( بعد تنظيمي ، بعد شخصي ، بعد بيئي ) ، أما القسم الثالث احتوى على عبارات لقياس المحور الثاني للمتغير التابع للأداء الوظيفي ، وفي القسم الرابع تضمن عبارات التي ستقيس الأداء الوظيفي مع ضغوط العمل ، وقد تم تحليل العبارات بواسطة البرنامج spss v23

وقد تم الاعتماد أيضاً على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب، ومعامل ألفا كرو نباخ للتأكد من ثبات الأداء.

وبعد التفريغ وتحليل البيانات وتقسيرها كمياً ونوعياً توصلت الدراسة إلى النتائج التالية في الفرضية الرئيسية التي تم اختبارها توصلنا إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغط العمل على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة الفخار بولاية بسكرة.

## Resume

This study aims to understand how work stress affects workers' job performance by exploring the dimensions related to work stress, namely personal, organizational, and environmental.

To complete this study according to a scientific methodology, it was divided into two parts:

A theoretical and a field-based part. The first part is devoted to the theoretical framework, which contains three chapters, while the second part is devoted to the field-based part, which includes one chapter.

Based on the study's topic and objectives, a field study was conducted on workers at the Al-Wataya Pottery Company. The study required a period of time, from May 23, 2025, to May 5, 2025. The descriptive approach was used in the study, and one of its tools for data collection was a questionnaire consisting of 37 measurement statements. It contained four sections: the first section included personal data about the respondents. The second section included three axes: the study dimensions (organizational, personal, and environmental). The third section contained statements to measure the second axis of the dependent variable, job performance. The fourth section included statements to measure job performance and work stress. The statements were analyzed using SPSS v23.

A set of statistical methods was also used, including frequencies, percentages, arithmetic mean, standard deviation, and order, as well as Cronbach's alpha coefficient to ensure the reliability of the tool. After unloading, analyzing and interpreting the data quantitatively and qualitatively, the study reached the following results in the main hypothesis that was tested: We concluded that there is a statistically significant effect of work pressure on the job performance of workers in the pottery establishment in the state of Biskra.

