جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمي

الميـدان: عـــلوم اجـتـمـاعـيـة

الشعبـة: علم النفس وعلوم التربيـة

الـتخصص: علم النفس عمل وتنظيم

مقدمــة من طــرف:

حياة بوكلبة

خدوج النايلي

بعنوان:

# الضغط المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز

دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز – ورقلة

تحت إشراف الأستاذة : سعاد حشاني

السنة الجامعية:2013 - 2014

## قائمة المحتويات


| قائمة المحتويات | |
|---|---|
| -الإهداء. | أ |
| -كلمة شكر و تقدير | ج |
| -ملخص الدراسة باللغة العربية. | د |
| -ملخص الدراسة بالغة الفرنسية | هـ |
| -قائمة محتويات الدراسة | و |
| -قائمة الجداول | ز |
| -المقدمة. | 01 |
| **-الجانب النظري-** | 03 |
| **-الفصل الأول :موضوع الدراسة-** | 04 |
| 1 . إشكالية الدراسة. | 05 |
| 2. تساؤلات الدراسة. | 07 |
| 3 . فرضيات الدراسة. | 07 |
| 4. أهمية الدراسة. | 08 |
| 5 . أهداف الدراسة. | 08 |
| 6 . حدود الدراسة. | 09 |
| 7 . تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة. | 09 |

| | |
|---|---|
| 10 | **-الـفـــصـل الـثــانـي: الضـغط المـهـني.** |
| 11 | -تمهيد. |
| 11 | 1 . مفهوم الضغط المهني . |
| 12 | 2 . عناصر الضغط المهني. |
| 13 | 3 . أسباب الضغط المهني. |
| 15 | 4 . آثار الضغط المهني على الأداء الوظيفي. |
| 16 | 5 . قياس الضغط المهني . |
| 17 | 6 . علاج الضغط المهني . |
| 20 | -خلاصة الفصل الثاني. |
| 21 | **-الـفـــصـل الـثــالث:الأداء الـوظـيــفــي-** |
| 22 | - تمهيد. |
| 22 | 1 . مفهوم الأداء. |
| 22 | 2. مفهوم الأداء الوظيفي. |
| 24 | 3 . مكونات الأداء الوظيفي. |
| 25 | 4 . أهمية الأداء الوظيفي. |
| 25 | 5 . خصائص الأداء الوظيفي. |
| 26 | 6 . قياس الأداء الوظيفي. |
| 27 | 7 . طرق وأساليب تقييم الأداء الوظيفي. |

| | |
|---|---|
| -خلاصة الفصل الثالث. | 33 |
| **-الجانب التطبيقي للدراسة-** | 34 |
| **-الفصل الرابع :الاجراءات المهجية لدرسة الميدانية-** | 35 |
| -تمهيد. | 36 |
| 1. منهج الدراسة. | 36 |
| 2 . الدراسة الأساسية. | 36 |
| 3 . الدراسة الإستطلاعية. | 38 |
| 4 . مكان إجراء الدراسة. | 39 |
| 5 . أدوات الدراسة. | 39 |
| -خلاصة الفصل الرابع. | 44 |
| **-الفصل الخامس:عرض ،تحليل وتفسير فرضيات الدراسة-** | |
| -تمهيد. | 46 |
| 1 . عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة وتفسيرها. | 46 |
| 2 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الاولى وتفسيرها. | 47 |
| 3 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية وتفسيرها. | 48 |
| 4 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة وتفسيرها. | 49 |
| 5 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة وتفسيرها. | 50 |

| | |
|---|---|
| -إستنتاج عام | 52 |
| -الخاتمة. | 54 |
| -قائمة المراجع. | 57 |
| -الملاحق. | 58 |
| -الملحق رقم (01): يمثل إستمارة التحكيم. | 59 |
| -الملحق رقم (02): يمثل قائمة الأساتذة المحكمين لأدوات الدراسة. | 60 |
| -الملحق رقم (03): يمثل مقياس الضغط المهني. | 63 |
| -الملحق رقم (04): يمثل مقياس الأداء الوظيفي. | 66 |
| -الملحق رقم (05): يمثل نتائج الدراسة. | 69 |

## -قائمة الجداول-


| الرقم | -عنوان الجدول- | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | يبين نموذج لعبارات الاختيار الإلزامي (الإجباري). | 32 |
| 2 | يمثل توزيع العينة الأساسية حسب الجنس. | 38 |
| 3 | يمثل توزيع العينة الأساسية حسب الأقدمية. | 38 |
| 4 | يوضح توزيع العينة الاستطلاعية حسب الجنس. | 39 |
| 5 | يوضح توزيع العينة الاستطلاعية حسب الأقدمية. | 39 |
| 6 | يمثل تعديل أبعاد وفقرات مقياس الضغط المهني. | 41 |
| 7 | يوضح طريقة التصحيح بالاعتماد على الأوزان لمقياس الضغط المهني. | 41 |
| 8 | يوضح صدق أداة الضغط المهني بطريقة المقارنة الطرفية. | 43 |
| 9 | يمثل تعديل أبعاد وفقرات مقياس الأداء الوظيفي. | 44 |
| 10 | يوضح طريقة التصحيح بالاعتماد على الأوزان لمقياس الأداء الوظيفي. | 45 |
| 11 | يوضح صدق أداة الأداء الوظيفي بطريقة المقارنة الطرفية. | 46 |
| 12 | نتائج الفرضية العامة بمعامل الارتباط سبيرمان. | 47 |
| 13 | يبين وجود اختلاف في درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الجنس. | 47 |
| 14 | يبين وجود اختلاف في درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الجنس. | 48 |
| 15 | يبين وجود اختلاف في درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الأقدمية. | 50 |
| 16 | يبين وجود اختلاف في درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الأقدمية. | 51 |

# الإهداء

الحمد لله الذي بحمده تتم الصالحات والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين محمد صلى الله عليه وسلم ،ليس من أحد أحق في شكرنا،فله الحمد وله الشكر على توفيقنا في انجاز هذا العمل.

لي جميل الشرف أن أهدي ثمرة الجهد والعناء إلى من قال فيهم سبحانه وتعالى:

"وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا " الى ضياء العيون أمي الغالية ومشجع قلبي ابي العزيز, وهم": سحبان الهادية و النايلي أحمد"أشكر الله وأحمد على مرافقتهما لي طول سنوات دارستي , وأدعو الله بأن يجزيهما عني خير الجزاء.

والى أخواتي "محمد، الصالح،سعيد،عبد العزيز ،عبد المالك،نجاة،سعاد،ابتسام " حفظهم الله.

والى براعم العائلة ،لا أنسى زوجات أخواتي" حفيظة،هناء، نبيلة،خولة" وإلى كل من تربطني بهم صلة قرابة من قريب أو بعيد. والى كل من تقاسمت معهم أجمل الأوقات طوال سنوات الدارسة نرجس،فطيمة،أحلام،وردة،ونيسة،هاجر،بثينة ولا أنسى إلى زملاء الدفعة واحد واحد وفي الأخير لا أنسى إلى كل من أنار لي طريق العلم وكل من لم يذكرهم قلمي

***خدوج***

# الإهداء

الفضل لله أولا والشكر والحمد له, بعونه تم إنجاز ما نصبوا إليه, فنرجو من الله تقبل منا صالح الأعمال أهدي هذا العمل المتواضع إلى والداي الكريمين اللذان سهرا من أجل إلى أن أصل إلى مبتغيا, أمي الغالية رحمها الله "عواطف حلاسة "وأبي الغالي "يوسف بوكلبة"اللذان ما فتئا أن شحنا في نفسي العزم على مواصلة السير في مسار النور , وإلى برعمه العائلة سندس أسأل الله أن يجعلها من حفظة القرآن والي أخواتي" نرجس،نور اليقين،مروة،أحمد عاطف رحمه الله" أن يوفقهن الله في حياتهن , وإلى"حمزة فريحي"خطيبي ورفيق دربي،وكل الأهل والأقارب وإلى صديقاتي " نور الهدى،روية،نعيمة،نجية الزبير ،حفيظة ،أسماء".

و إلى كل من علمني حرفا واحترق كالشمعة ليضيء دربي.

***حياة***

# كلمة شكر وتقدير

بداية نشكر الله ونحمده على النعمة التي منها علينا ووفقنا إلى انجاز هذا العمل المتواضع وبعد ذلك نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة، والأخت الفاضلة سعاد حشاني على كل التوجيهات والمساعدات التي أفادتنا بها والى كل من قدم لنا يد المساعدة من أساتذة وعمال وطلبة، كما نتقدم بالشكر الخاص إلى كل من الأستاذة بحرية بإسماعيل و إلى الأستاذ ياسين محجر .

وإلى جميع الأساتذة الذين أشرفوا على صدق التحكيم وهم: الحاج كادي، نويبات قدور، مزياني الوناس، بحرية بإسماعيل، وللذين مدوا لنا يدا العون في انجاز وإعداد هذه المذكرة وفي الأخير نتوجه بالشكر إلى جميع أساتذة قسم علم النفس بجامعة قاصدي مرباح.

وإلى كل من ساعدنا ولو بكلمة طيبة، من قريب أو من بعيد.

إلى كل هؤلاء جزيل الشكر والتقدير.

**. ملخص الدراسة:**

تناولت الدراسة موضوع الضغط المهني، وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز بمدينة ورقلة، حيث تهدف هذه الدراسة، للكشف عن العلاقة بين الضغط المهني، والأداء الوظيفي، كما تسعى للتعرف على أهم مصادر الضغوط لدى موظفي، وموظفات سونلغاز، والكشف عن مستوى ضغوطاتهم المهنية، وأدائهم الوظيفي، وكذا معرفة أثر الضغط المهني على الأداء الوظيفي لدى الموظفين، والموظفات في مؤسسة سونلغاز، وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

**-هل هناك علاقة بين الضغط المهني، والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز؟**

وانطلاقا من إشكالية الدراسة تفرعت منها التساؤلات التالية:

-هل الأداء الوظيفي لدى الموظفين ذوي الضغط المهني المرتفع أحسن من الأداء الوظيفي لموظفي ذوي الضغط المهني المنخفض؟

. هل تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الجنس؟

. هل تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الجنس؟

. هل تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الأقدامية؟

. هل تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الأقدامية؟

و للإجابة على هذه التساؤلات وضعنا الفرضيات التالية :

-هناك اختلاف قي درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين الذين لديهم ضغط مرتفع من جهة والذين لديهم ضغط منخفض من جهة أخرى لصالح دوي الضغط المرتفع

-تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الجنس .

. تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الجنس .

. تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الأقدمية .

. تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الأقدمية .

ومن أجل التأكد من صحة الفرضيات، اعتمد في هذه الدراسة على مقياسين، مقياس الضغط المهني ، الذي يرجع للباحث عبد القادر سعيد بنات(2009). أما مقياس الأداء الوظيفي، فقد تم تصميمه، من طرف الباحثتين. وبعد التحقق من الخصائص السيكومترية للأدوات، تم تطبيق الأداتين على العينة الأساسية، التي تتكون من ثلاثون (30) موظف وموظفة يعملون في مؤسسة سونلغاز بمدينة ورقلة، حيث تم اختيارها بطريقة عشوائية .

واعتمد في الدراسة على المنهج الوصفي، الذي يلائم الدراسة ،حيث يصف الظاهرة كما هي، من خلال تشخيصها، وتفسيرها. وبعد التحصل على النتائج، باستخدام الأسلوب الإحصائي للعلوم الإجتماعية spss (19)، تم القيام بتفسيرها على ضوء الدراسات السابقة، حيث تم التوصل إلى أن ظروف العمل وساعات وعلاقات العمل من أهم العوامل المؤثرة على علاقة الضغط المهني بالأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بمدينة ورقلة .

وأن جميع المتغيرات الشخصية من الجنس ،الأقدمية ، ليس لها تأثير على علاقة الضغط المهني بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز وفي الأخير توصلنا إلى النتائج التالية:

- لا تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الجنس .
- لا تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الجنس .
- لا تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الأقدمية .
- لا تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الأقدمية .

و في الأخير أنهيت الدراسة بالخاتمة ومجموعة من الاقتراحات.

## Résumé de l'étude:

L'étude a examiné le sujet du stress au travail et sa relation à la performance de l'emploi chez Fondation des employés SONELGAZ ville de Ouargla, et le but de cette étude pour détecter la relation entre les deux variables, et d'identifier les sources les plus importantes de stress parmi le personnel et les employés SONELGAZ, pour détecter le niveau de leur stresse professionnel et leur rendement au travail, ainsi que connaître l'effet de la formation professionnelle de pression rendement au travail des employés masculins et féminins en institution SONELGAZ, et qu'en répondant à la problématique suivante:

Y at-il une relation entre le stress au travail et le rendement au travail du personnel de la Fondation SONELGAZ?

Sur la base de l'étude du problème de la ramifié renfermant les questions suivantes:

Est la fonctionnalité du personnel à haute pression professionnel mieux que la fonctionnalité du personnel professionnel, avec une faible pression?

Est-ce que le degré de pression entre le personnel professionnel selon le sexe?

Est-ce que le degré de rendement au travail des employés par sexe?

Est-ce que le degré de pression entre le personnel professionnel par ancienneté?

Est-ce que le degré de fonctionnalité entre le personnel par ancienneté?

Et pour répondre à ces questions, nous avons développé les hypothèses suivantes:

Il existe différents degrés de performance précieux de l'emploi chez les employés qui ont une grande pression sur un côté et qui ont une faible pression sur l'autre pour le bénéfice de son de haute pression

Différents degrés de pression entre le personnel professionnel par sexe.

Différents degrés de fonctionnalité des employés par sexe.

Différents degrés de pression entre le personnel professionnel de l'ancienneté.

Différents degrés de fonctionnalité entre les employés par ordre d'ancienneté.

Afin de vérifier la validité des hypothèses reposaient sur un questionnaire pour

mesurer la carrière de pression, qui remonte au chercheur Abdul Kader Said Banat (2009). Le questionnaire a été conçu pour mesurer la performance de l'emploi, par les chercheurs, après vérification des propriétés psychométriques des instruments, a été l'application des outils sur l'échantillon de base, qui se compose de (30) employés et un employé travaillant dans l'institution SONELGAZ ville de Ouargla, ont été sélectionnés au hasard.

Et adoptée dans l'étude sur l'approche descriptive qui convient l'étude, qui décrit le phénomène comme il est, grâce à un diagnostic, l'interprétation et après les résultats obtenus, en utilisant une méthode statistique pour le SPSS Sciences sociales (19), a fait de son interprétation des études antérieures, où il a été conclu que les conditions et les heures de travail et les relations de travail des facteurs les plus importants qui affectent la carrière professionnelle de la performance de la pression de la relation à l'institution SONELGAZ ville de Ouargla.

Et que toutes les variables personnelles de sexe, ancienneté, n'ont aucun effet sur la pression de la relation carrière d'interprète professionnel avec le personnel de l'institution SONELGAZ Enfin nous sommes arrivés à la conclusion suivante:

Pas de différents degrés de pression entre le personnel professionnel par sexe.

Pas de différents degrés de fonctionnalité des employés par sexe.

Pas de différents degrés de pression entre le personnel professionnel de l'ancienneté.

Pas de différents degrés de fonctionnalité entre les employés par ordre d'ancienneté.

En fin de compte, l'étude a été arrêtée par la conclusion et un ensemble de propositions.

## مقدمة :

الضغوط ظاهرة إنسانية قديمة، منذ أن خلق الله الإنسان لقوله سبحانه وتعالى: "**ولقد خلقنا الإنسان في كبد**" (سورة البلد، الآية رقم4)، ومما لاشك فيه أن دراسة الضغوط المهنية أصبحت من الدراسات الشائعة، ليس فقط في مجال البحوث العلمية، بل على المستوى العام، كما أن تعدد المشاكل المهنية في المؤسسات، أدى إلى شيوع دراسة الضغوط المهنية، وانعكاسها على الأداء الوظيفي للموظفين، حيث تعود أسباب شيوع هذه الدراسة بالدرجة الأولى، إلى وعي المختصين في مجال علم النفس عمل وتنظيم، بما يترتب عن هذه الضغوط من نتائج على الفرد والمؤسسة، وبالتالي يعيق الطرفين عن تحقيق الأهداف المرجوة منهما. وكذلك أدى ذالك إلى الاهتمام بالسلوك الإنساني في المؤسسات، وهذا كان كضرورة ملحة للاستجابة إلى حاجات العاملين ومتطلباتهم، ليس فقط على الصعيد المادي أو الاجتماعي، بل كذلك على الصعيد النفسي، وهذا ما أكدته العديد من نتائج الدراسات، حيث أشارت إلى أن قبول الموظفين لوظائفهم، يولد لديهم مشاعر الرضا وعدم انسجامهم، يولد لديهم الضغوطات المهنية، ويؤدي إلى عدم الإتزان النفسي، والذي ينعكس بدوره، على الأداء الوظيفي للموظفين.

ونظرا لأهمية الضغوط المهنية، فقد أصبحت الدراسة أحد المجالات الأساسية، لاهتمام رجال الفكر الإداري والتنظيمي، ويلاحظ أن الكتابات في هذا المجال مازالت في معظمها في مستوى التحليل النظري، ولم تنل الدراسة الدراسات التطبيقية فيه إلا نصيبا محدود من الاهتمام.

ومنه كانت دراسة الضغوط المهنية وتأثيرها على عدة جوانب من أداء الموظف سلوكية ونفسية، وانعكاسها على إنتاجية المؤسسة بشكل عام، ومؤسسة سونلغاز بشكل خاص، ولذلك كان اتجاه الدراسة إلى تناول موضوع علاقة الضغط المهني بالأداء الوظيفي.

في الدراسة لمعرف طبيعة العلاقة بينهما، ومن خلال الدراسات التي تناولت هذه الدراسة ،ظهر جلياً للمؤسسات ضرورة مناقشة مشكلة هذه الدراسة التي تبحث في ظاهرة الضغط المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي في مؤسسة

سونلغاز بمدينة ورقلة، لذا تعد هذه الدراسة محاولة ترمي إلى تفهم الضغط المهني الذي يواجه الموظفين أثناء أدائهم الوظيفي، الناتج عن ظروف عملهم،مع الرغبة في تحفيزهم وحثهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح، بشكل يحقق أهداف المؤسسات التي يعملون بها.

واحتوت هذه الدراسة على جانبين ،جانب نظري يضم ثلاث فصول :

-الفصل الأول:موضوع الدراسة يحتوي على اشكالية الدراسة، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة،أهمية الدراسة،وأهداف الدراسة، ثم تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة.

-الفصل الثاني احتوى على مفهوم الضغط المهني ،أسبابه،آثاره على الأداء الوظيفي، قياسه، ثم علاج الضغط المهني.

-الفصل الثالث تضمن مفهوم الأداء الوظيفي، وكذا مكوناته ، أهميته وخصائصه، قياسه، وطرق واساليب تقييمه وخلاصة الفصل.

أما في الجانب التطبيقي تضمن فصلين:

-الفصل الأول: يحتوى على منهج الدراسة،الدراسة الأساسية والإستطلاعية،مكان اجراء الدراسة وادوات الدراسة وخلاصة الفصل.

-الفصل الثاني: احتوى على عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة، وكذا الفرضيات الجزئية الأربعة ثم يليه استنتاج عام.

# الجانب النظري

## الفصل الأول: موضوع الدراسة.

1 . اشكالية الدراسة.

2 . تساؤلات الدراسة.

3 . فرضيات الدراسة.

4 . أهمية الدراسة.

5 . هدف الدراسة.

6 . حدود الدراسة.

7. تحديد مفاهيم الإجرائية للدراسة.

## 1 . إشكالية الدراسة :

تحتل المؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة،حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع وبالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تساهم بشكل رئيسي في تطور المجتمعات وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة إذ لم نقل أهمها،وهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية ،حيث يصعب التعايش والتكيف معها واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد ضغط لدى الموظفين. وتعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه الموظفين داخل المؤسسة،حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع الموظف تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب. وتعتبر مؤسسة سونلغاز من ضمن المؤسسات التي يتعرض موظفيها لمصادر متعددة من الضغوط ،وذلك نظرا لطبيعة وظائفهم، والتي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والانتباه المستمر خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر في أداء الموظفين ويعرقل سعيهم إلى تحقيق التفوق في انجاز المهام الموكلة إليهم مما يقلل من مستوى دفعتيهم في الانجاز والحماس لبذل الجهد،ويترتب عنه نوع من التراخي والكسل وعدم تحمل المسؤولية وهذا التأثير يخلق نتائج سلبية على الفرد والمؤسسة على حد سواء، لذا فان هذه الدراسة سوف تتناول العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز في ولاية ورقلة.

وفي تناولنا لموضوع هده الدراسة نسلط الضوء على الدراسات والبحوث التي تناولت علاقة الضغط المهني بالأداء الوظيفي، ومنها من تناولت كل متغير على حدا.

ومن الدراسات الطرح الأول نجد دراسة عبد القادر سعيد بنات(2009م) والتي تناولت "ضغوط العمل وآثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية"وتكمن أهمية هذه الدراسة في

إلقاء الضوء على العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة بسبب ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفين مما يساعد في وضع الحلول المناسبة التي تتماشى مع طموحات الموظفين وقدراتهم . (عبد القادر سعيد بنات، 2009، ص3)

أما بالنسبة للدراسات التي تناولت الضغط المهني، نجد دراسة عثمان مريم(2009 م)، التي تضمنت "الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية" وحاولت هذه الدراسة، دراسة دافعية الإنجاز، ومالها من أهمية في الجانب النفسي، وكذا الجوانب الأخرى الاقتصادي والإداري ....الخ. كما ساهمت هذه الدراسة، في مساعدة المسئولين على وضع استراتيجيات، تسمح بإدارة هذه الضغوط، والحفاظ على المستوى محدد لها، لضمان دافعية للانجاز، واقتراح بعض الأفكار التي تساهم في توضيح كيفية التعامل مع الأفراد داخل التنظيم. (عثمان مريم، 2009، ص3)

ومن الدراسات التي أوضحت أهمية الأداء الوظيفي، في الحفاظ على مستوى للضغوط لضمان دافعية الإنجاز، نجد دراسة بوعطيط جلال الدين(2009م)، التي تناولت "الاتصال التنظيمي، وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز ".(بوعطيط جلال الدين، 2009، ص14)

ومن خلال هذه الدراسات، نستخلص بأن تعدد موضوعاتها، يرجع إلى اختلاف الأهداف التي سعت إلى تحقيقها ، وكذلك اختلاف البيئات التي تمت فيها، ولهذا ارتأينا من خلال هذه الدراسة التعرف على الضغط المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز .

وكانت الإشكالية كالتالي :

**-هل هناك علاقة بين الضغط المهني والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز ؟**

وانطلاقا مما سبق يمكن طرح التساؤلات التالية :

. هل الأداء الوظيفي لدى الموظفين ذوي الضغط المهني المرتفع أحسن من الأداء الوظيفي لموظفي ذوي الضغط المهني المنخفض؟

. هل تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الجنس؟

. هل تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الجنس؟

. هل تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الأقدامية؟

. هل تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الأقدامية؟

## 3 . فرضيات الدراسة :

وللإجابة عن التساؤلات السابقة مؤقتا، تحددت الفرضيات كالتالي :

**الفرضية العامة :**

-هناك علاقة إرتباطية بين الضغط المهني والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز.

وعنها انبثقت الفرضيات الفرعية كالتالي :

**الفرضيات الجزئية :**

. هناك اختلاف قي درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين الذين لديهم ضغط مرتفع من جهة و الذين لديهم ضغط منخفض من جهة أخرى لصالح دوي الضغط المرتفع.

. تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الجنس .

. تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الجنس .

. تختلف درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الأقدمية .

. تختلف درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الأقدمية .

**4 . أهمية الدراسة:** تحددت أهمية الدراسة في:

-معرفة تأثير الضغط المهني على الأداء الوظيفي.

-تحديد التأثيرات المختلفة لضغط المهني على الأداء الوظيفي لدى موظفي سونلغاز.

-دعم البحوث والدراسات السابقة في إبراز أهمية هذه الدراسة في مجال علم النفس عمل وتنظيم، من خلال تحديد مسببات الضغط المهني لدى موظفي مؤسسة سونلغاز .

-إثراء المكتبة بأدبيات حول موضوع الضغط المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز .

-محاولة تقديم حلول لتخفيف من الضغط المهني الذي يؤثر على أداء موظفي مؤسسة سونلغاز.

**5 . أهداف الدراسة:** تمثلت أهداف الدراسة في:

-التعرف على أهم مصادر الضغوط لدى موظفي سونلغاز .

-الكشف عن مستوى الضغوط المهنية والأداء الوظيفي، لدى موظفي وموظفات مؤسسة سونلغاز.

-الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني والأداء الوظيفي، لدى موظفي وموظفات مؤسسة سونلغاز.

-التعرف على اثر الضغط المهني، لدى الموظفون والموظفات مؤسسة سونلغاز.

**6 . حدود الدراسة :** تمثلت حدود الدراسة في:

**4 .1 . الحدود الزمنية :** تمت اجراءت الدراسة، خلال الموسم الدراسي 2013 . 2014م.

**4 .2 . الحدود البشرية :** تحددت الحدود البشرية للدراسة، في موظفي وموظفات مؤسسة سونلغاز . ورقلة .

**4 . 3 . الحدود المكانية :** شملت الدراسة مؤسسة سونلغاز ورقلة .

**7 . تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة :** تضمنت الدراسة ثلاث مفاهيم إجرائية ندكرها كالأتي:

**. الضغط المهني :**هو تلك الحالة النفسية المتأزمة ، والتي يعاني منها موظفي مؤسسة سونلغاز ، حيث تتسم بالضيق والتوتر والاضطراب نتيجة مواجهة الموظف لأعباء وصعوبات مهنية ، ومشاكل عديدة تتعلق بالمهنة ، والتي تنعكس سلبا على أدائه وتوافقه النفسي والمهني .

**. الأداء الوظيفي :** هو مجموعة الأنشطة أو الجهود المبذولة من طرف موظفي مؤسسة سونلغاز ، سواء كانت هذه الجهود عضلية أو فكرية ، وتقديم كل ما لديهم من اجل إنجاح الوظيفة الموكلة إليهم وكذا تحقيق أهداف المؤسسة ، والتي ستقاس بمقياس الأداء الوظيفي .

**. الموظفين :** هم مجموعة من الأفراد يشتغلون بعض الوظائف في مؤسسة سونلغاز ، كما يقومون بتنفيذ المهام الموكلة إليهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ، والذين سيتم قياس أدائهم الوظيفي وضغوطاتهم المهنية .

## الـفـــصل الـثـــانـي: الضـغط المـهنـي.

-تمهيد.

1 . مفهوم الضغط المهني.

2 . أسباب الضغط المهني.

3 . آثار الضغط المهني على الأداء الوظيفي.

4 . قياس الضغط المهني .

5 . علاج الضغط المهني .

-خلاصة الفصل الثاني.

## تمهيد :

يتعرض الموظفون أثناء مزاولة وظائفهم لضغوط عديدة تجعلهم يعيشون في حالت قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على مهامهم وواجباتهم الوظيفية وكذا صحتهم وجسدهم مثل حوادث العمل أو الأمراض المهنية ، ويعد الضغط المهني أكثر الظواهر انتشارا في مختلف المجالات المهنية لذالك ركز الأخصائيون في علم النفس عمل وتنظيم على موضوع الضغط المهني Job Stress .

## 1. مفهوم الضغط المهني :

هناك تعاريف عديدة لمفهوم الضغط المهني يمكن تحديدها في: **لغة** : يشير الأصل اللغوي لكلمة الضغط ، ضغطه ، ضغطا بمعنى زحمه وعصره.( **طه عبد العظيم حسين ،سلامة عبد العظيم حسين،2006، ص16)**

**اصطلاحا :** هي عبارة عن ردود فعل اتجاه المؤثرات المادية والنفسية المتمثلة في الخوف والاضطراب وزيادة ضغط الدم والارتباك حيث تعبر هذه الردود بعدم ارتياح الفرد في ذلك الموقف. **(صلاح الدين محمد عبد الباقي، د.س، ص28)**

كما وردت عدت تعاريف في تحديد مفهوم الضغط المهني نذكر منها:

تعريف الباحث محمد شحاتة ربيع "أن الضغط المهني حالة يتعرض فيها الموظفون للتوتر بشكل دائم، بسبب مواقف تتجاوز قدراتهم على التحمل". **(محمد شحاتة ربيع، 2010، ص251)**

كما عرفه هارون توفيق الرشيدي، "على أنه مجموعة الصعوبات المباشرة، التي يواجهها الفرد في مهنته وعمله". **(هارون توفيق الرشيدي،1999،ص4)**

أما الباحثة ماجدة بهاء الذين السيد عبيد، فأشارت "على انه مجموعة المثيرات، أو المنبهات المرتبطة ببيئة المهنة، مثل العبء الكمي والكيفي للمهنة، وصراع الدور وغموضه، والخلافات مع الرفاق في الوظيفة". **(ماجدة بهاء الدين السيد عبيدى،2008،ص31)**

في حين الباحث فاروق السيد عثمان، عرفه على أنه " زيادة حجم الوظائف المطلوب إنجازها، والعبء الكيفي، وهو أن الوظائف تتطلب مهام صعبة في تحقيقها ". **(فاروق السيد عثمان،2001،ص96)**

ومن خلال عرضنا للتعاريف السابقة الذكر، يمكننا استخلاص تعريف الضغط المهني على أنه حالة تصيب الفرد، نتيجة عدم توافقه مع بيئة المهنة، وهذا لتعرضه لمثيرات ذاتية، وبيئية تفوق طاقته، والذي ينتج عنه مجموعة من الآثار النفسية، الفسيولوجية، والسلوكية.

## 2. عناصر الضغط المهني :

للضغط المهني ثلاث عناصر أساسية، درسها العديد من العلماء والباحثين ومن بينهم سيزلاجي ووالاس (1989،ص195 ) الذي يرى:

أن خبرة الضغوط النفسية لدى الفرد في مجال العمل، تنشأ عنها حالة عدم توازن نفسي، أو فسيولوجي، وتتحدد هذه الحالة من خلال ثلاث عناصر وهي : المثير والاستجابة، والتفاعل.

**2-1- المثير** : وهو يتمثل في القوى المسببة للضغط، والتي تقتضي إلى الشعور بالضغط المهني، وقد تأتي من البيئة والمنظمة، أو الفرد ذاته.**(محمود فتحي عكاشة،1999،ص86)**

ومثال ذلك، تعطل الآلة الرئيسية في وقت حرج يمثل عاملا مثيرا، أو موقفا ضاغطا لمراقب الإنتاج.

**2-2- الاستجابة:** ويتضمن هذا العنصر ردود فعل نفسية، أو جسمية، أو سلوكية تجاه الموقف الضاغط، وهناك استجابتان للضغط تلاحظان كثيرا هما:**(نفس المرجع السابق،ص86)**

**1 . الإحباط:** والذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له .

**2 . القلق:** وهو الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف .

**2-3- التفاعل:** وهو يكون بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، ويأتي هذا التفاعل المركب، من تفاعل العوامل البيئية، والعوامل التنظيمية في الوظيفة والمشاعر الشخصية للفرد. **(محمود فتحي عكاشة،1999،ص87)**

إن هذه العناصر تعد المركب الأساسي للضغط المهني، كما أنها تأثر على الفرد أو الموظف من الناحية الفسيولوجية والجسمية، والانفعالية، وهذا كله يعود بالسلب أو الإيجاب على أداء الموظف ومستوى إنتاجية المؤسسة .

## 3. أسباب الضغط المهني:

هناك العديد من الأسباب، التي تجعل موقف الموظف موقفا ضاغطا، كما أن هناك العديد منها ومن هذه الأسباب نجد:

ما ورد عند محمد شحاتة ربيع الذي يرى أن هناك أسباب عديدة لضغط المهني منها:

3-1- **الحمل الزائد:** وهو أن يكون حمل الوظائف الزائدة، مصدر تأزم نفسي شديد ،لأن ذلك معناه استهلاك الطاقة الجسمية، والنفسية للفرد .كما يرتبط حمل الوظائف الزائدة، بأمراض القلب هذا ما أظهرته نتائج دراسة، أجريت على الأفراد الذين تصيبهم نوبات قلبية، وهم في سن

الرشد، وهي سن تعتبر مبكرة نسبيا، بالنسبة لهذه النوبات بين منها أن 70%منهم، يعملون أكثر من 60 ساعة أسبوعيا. **(محمد شحاتة ربيع،2010،ص 257)**

**3-2-نوعية العمل:** هناك أشخاص يعانون من ضغط المهني، رغم عدد ساعات الوظيفة قليلة، ولكن وظيفتهم تتطلب دقة، مهارة، والتعرض لأخطار عديدة .

ومع ذلك، فإن غياب الضغط المهني بشكل كلي ليس بالمفيد، إذ أن من المرغوب فيه أن يكون ثمة قدر من التوتر، بحيث تستنهض دافعية الموظف نحو أداء وظيفته، والإتقان فيها.

**3-3-التطور التكنولوجي:** يرى بعض الموظفون، أن التطور التكنولوجي تهديدا لهم وذالك لسببين:

1-أنه يصعب على البعض استيعاب كيفية تشغيل الآلات الحديثة .

2-أنهم يرون أن هذه الآلات قد تؤدي إلى الاستغناء عن العديد منهم وتعريضهم للبطالة، كما تؤدي هذه التكنولوجيا إلى ضرورة تدريب الموظفين وتعديل المهنة .

**3-4-تقييم الأداء:** و هو الحكم على السلوك الإنتاجي للموظف، ومنحه العلاوة، أو الترقية أو حرمانه منها، حسب نتيجة هذا التقييم .ومن المتوقع أن الموظفون الذين يحصلون على تقديرات منخفضة في عملية تقييم الأداء، يرون هذا التقييم مصدرا من مصادر الضغط المهني، كونه مصدر للشعور بالتوتر، والانضغاط . **(نفس المرجع السابق،2010،ص 258)**

**3-5-الصلة بأفراد مضغوطين** : إن الاتصال بأفراد يعانون من الضغط المهني، يؤثر على الأفراد الآخرين الذين يتصلون بهم، ويمكن أن نطلق على هذه الفكرة، عدوى انتقال الشعور بالانضغاط، ذلك أن مزاملة شخص دائم الشكوى، والتذمر ينقل هذه المشاعر السلبية إلى الآخرين، وكأنه يعرض عليهم جوانب سلبية في الوظيفة، كانوا غافلين عنها، وغيرها من

الضغوط المهنية، كتحمل المسؤولية والعمل الروتيني، الظروف الفيزيقية للمهنة.**(محمد شحاتة ربيع،2010، ص 260)**

ومن خلال ما سبق ذكره، اتضح لنا أن الأسباب التي قد تكون سببا في الضغط المهني لدى الموظفين، منها التنافس بين الموظفين، أو متطلبات الوظيفة، غموض الدور وغيرها من الأسباب، التي قد تجعل الموظف في حالة ضغط مهني.

## 4. آثار الضغط المهني على الأداء الوظيفي:

يواجه الموظف داخل المنظمة، العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بوظيفته، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته، وعلى المؤسسة، وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة. لكن هذا لا ينفي، أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المتفق عليه، أن وجود قدر معين من الضغوط، يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد، وعليه فإن للضغوط أثار سلبية، حيث نجد أن محمود فتحي عكاشة، الذي يرى أن أثار الضغط المهني على الأداء الوظيفي تكمن في:

-**الآثار التنظيمية** : وهذه الآثار تتمثل في نوعين هما :

**1-الآثار المباشرة** :وهي تتمثل في الغياب عن الوظيفة، أو التأخر في الحضور إليها ، وكثرة الشكاوى ونقص كمية الإنتاج وضعف أداء الموظفين .

**2-الآثار غير المباشرة** : والتي تتمثل في فقدان الموظف لروح المعنوية والحماس تجاه الوظيفة وعدم الرضا عن المهنة وقلة عمليات الاتصال المباشر. **(محمود فتحي عكاشة،1999، ص 91)**.

إن من خلال ما تعرضنا له من آثار الضغط المهني، لاحظنا غياب الآثار الايجابية، التي بدورها قد تؤدي إلى رفع من الإنتاج، التقليل من غياب الموظف، التعاون بين الموظفين، وزيادة الدافعية نحو أداء مهام الوظيفة.

كما ورد عند محمد شحاتة ربيع، أن أثار الضغط المهني على الأداء الوظيفي يتمثل في:

-**الإنهاك الصناعي** :وهو شعور الموظف بالضعف العام، فقدان الاهتمام بالعمل، الإنهاك الانفعالي، الملل، الاكتئاب، والتذمر حيال كل ما يتعلق بالوظيفة، مما يؤدي إلى تدهور الإنتاج كما وكيفا.

وتبدو مظاهر الإنهاك الصناعي، في الغياب، أو الحضور متأخرا عن ميعاد الوظيفة، أو التذرع بحجج واهية بقصد ترك الوظيفة، قبل موعده والاحتجاج بالإرهاق لأخذ فترات أطول من الراحة. وهذا إلى جانب الشعور بالاستنزاف، والتشاؤم وهذا كله، يرتبط بتدني الإنتاج كما وكيفا. ويذكر "شولتر" أن السبب الرئيسي وراء الإنهاك الصناعي، هو الضغط المهني المادي والمعنوي، وإن كان هناك أسباب أخرى تتعلق بالظروف الشخصية، والاجتماعية للموظفين، الذين يقعون صرعى الإنهاك الصناعي. **(محمد شحاتة ربيع،2010،ص 262)**

ومن خلال ما سبق، نلاحظ آن هناك آثار سلبية، قد تكون حافز لرفع من أداء الموظف، وعليه نستنتج، أن الضغوط المهنية لها اثر سلبي أكثر مما هو ايجابي على أداء الموظفين، وهذا ما يوضح لنا العلاقة بين الضغط المهني، والأداء الوظيفي.

## 5. قياس الضغط المهني:

إن الضغط المهني، كما اشرنا سابقا له أثار ايجابية، وسلبية وهذه الآثار تعود على أداء الموظف، ومن هذا الأخير يمكن قياس هذه الضغوط من خلال :

1. مقارنة الوظائف، والمهام بمؤهلات شغليها وخبراتهم، لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدراً من مصادر الضغوط.

2 . التقارير اليومية أو الأسبوعية، التي يرفعها الموظفون عن سير أداءهم.

3 . تقييم الأداء الوظيفي السنوي للموظفين، الذي يتتبع الكفاءة ونواحي الضعف في الأداء.

4 . التقرير السنوي الشامل للمؤسسة، بجميع بنوده من إنجاز ؛ وصيانة؛ ومصروفات.

5 . مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها.

6 . فتح المجال للمناقشات والشكاوى، والتعبير عن النفس للكشف عن الضغوط المهنية، مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات، كتخصيص صندوق للشكاوى.

7 . تحديد الضغوط المهنية، عبر استطلاع آراء الموظفين بتوزيع استبيانات، تستقصي مصادر تلك الضغوط في بيئة الوظيفة، وتساعد المسئولين على الخروج برؤية شاملة، عن سلبيات الوظيفة. **(محمود فتحي عكاشة،1999، ص200).**

وأخير، يجدر بنا التنبيه إلى أن أساليب قياس الضغط المهني، ما هي إلا وسائل لتحسين أداء الموظف، وزيادة إنتاج المؤسسة.

## 6. علاج الضغط المهني:

ظهرت العديد من الطرق لعلاج الضغط المهني، ويعتمد بعض هذه الطرق على المنطق العقلي البسيط كالتركيز، التمرينات الرياضية، النظام الغذائي الجيد وغيرها، بينما يعتمد البعض الأخر، على تصميمات علمية متقدمة منها: **(عويد سلطان المشعان،1994، ص 318)**

-**التأمل:** هناك طرق عديدة من التأمل، وتشترك كل هذه الطرق، في أنها تسعى إلى تحقيق حالة من الهدوء، والراحة الجسمية، وتعتمد هذه الطريقة على تمرينات، تساعد الفرد على أن

يوقف نشاطه، وأن يمارس درجة عالية من الانتباه، والوعي على مشاعره، ويؤدى هذا إلى إعداد الذهن، وتدريبه على تحمل الضغط المهني.

-**الاسترخاء:** ويعتمد على الجلوس والهدوء ثم التفكير، ويؤدي هذا إلى نفس النتيجة التي تؤدي إليها طريقة التأمل، أي أن استرخاء العقل،لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويعني هذا إلى أن ينتبه الفرد، إلى أن الراحة العقلية، هي شيء يلي راحة الجسم.

-**التركيز:** وهو أن يقوم الفرد، بالتركيز في أداء نشاط، ذو معنى وأهمية لمدة 30 دقيقة، وهذا ما يساعد على التخفيف من حدة الضغوط المهنية.

ويعتمد التركيز تقريبا على نفس المبدأ، الذي تعتمد عليه الطرق الأخرى.

فالتركيز يصرف الفرد عن التفكير، في مصادر الضغوط ويريح العضلات، كما يؤدي إلى قيام الفرد بأعماله بأسلوب جيد ومتقن، وهذا ما يحقق الشعور بالتقدير، وتحقيق الذات. **(نفس المرجع السابق ، ص 320)**

وكذلك تمارس بعض المنظمات سياسات مختلفة، كما أن الموظفين في هذه المنظمات، يدركون كل هذه السياسات بطرق مختلفة، ولا يمكن للمنظمات، أن تحتوي المشاعر الناجمة عن هذه الإدراكات المختلفة، بالشكل الذي يتوافق مع هذه المنظمات.

وبالرغم من هذا، يمكن للمنظمات أن تمارس بعض السياسات، التي من شأنها أن تعالج، أو تمنع الضغوط المهنية، والتي تتمثل في الشكل التالي: **( عويد سلطان المشعان،1994، ص 324)**

. **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم** : إن المخالفات التي يقع فيها كثير من المدرين في أعمالهم بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم ،وهذا ما يسبب كثرة الضغوط المهنية للموظفين والمرؤوسين. فتحميل الآخرين مسؤولية الخطأ في أداء الوظيفة دون

إعطائهم السلطة المناسبة للقيام بهذه الوظيفة، وكذالك هو الحال بالنسبة لفقدان السيطرة على الرقابة الموظفين .

وعليه فان ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد يمنع من تعظيم الضغوط المهنية، ويؤدي إلى الانضباط الإداري والتنظيمي للموظفين .

**. تصميم وظائف ذات معنى :** تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها للعديد من الأسباب منها زيادة حدة التخصص، وهذا ما يفقد الموظف اللذة أو المتعة في أداء وظيفته وينقلب الأداء إلى روتين ممل .كما تفقد الوظائف معناها، وعدم الحصول على معلومات كاملة عن الأداء وهذا ما يؤدي إلى ضغط مهني للموظف.

وعليه يكون العلاج في تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية ، ويتحقق هذا من خلال ضمان الموظف إن الوظيفة تقوم على أساس العديد من الأنشطة والمهام.

**. الكشف عن أسباب الضغوط المهنية :** وهو محاولة الكشف عن مسببات الضغوط المهنية، والتي هي في واقع الأمر أسباب كثيرة منها : أسباب إنسانية أو جسمانية، أو كيميائية موجودة في محيط الوظيفة .

وعليه فان أخصائي الأمن الصناعي يكشف على هذه الضغوط ويعمل على تحسين أداء الموظفين والسيطرة على هذه الضغوط .

من خلال هذا فإننا نقول إن علاج الضغط المهني يتطلب طرق عديدة وأولها يجب الكشف عن مصدرها ومحاولة علاجها بتحسين أداء الموظف من خلال الزيادة في التركيز وإعطائه فرص للاسترخاء، مع تصميم وظائف ذات معنى والابتعاد عن الروتين والملل .

## خلاصة الفصل الثاني :

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط المهنية و ذلك من خلال عرض جملة من التعاريف، كما قدمها بعض الباحثين ثم محاولة بلورة تعريف يوضحها من ثم ذكر عناصرها والأسباب، و كذا آثاره على الأداء الوظيفي والتطرق إلى أهم طرق قياس الضغط المهني، وأخيرا كيفية علاج هذه الضغوط المتعلقة بالفرد و المؤسسة على حد سواء .

# الـفـــصـل الـثـــالث: الأداء الـوظـيـفـــي

-تمهيد.

1 . مفهوم الأداء.

2 . مفهوم الأداء الوظيفي.

3 . مكونات الأداء الوظيفي.

4 . أهمية الأداء الوظيفي.

5 . خصائص الأداء الوظيفي.

6 . قياس الأداء الوظيفي.

7 . طرق وأساليب تقييم الأداء الوظيفي.

-خلاصة الفصل الثالث.

**تمهيد:**

إن الأداء الوظيفي من العوامل الأساسية،التي تعتبر المرآة العاكسة لنشاط الأفراد،و كذا المنظمة حيث أن الأداء الوظيفي الجيد للأفراد،داخل المنظمة يعني نجاح هذه الأخيرة، وإن لكل من الفرد والمنظمة الدور الفعال،في زيادة مستوى الأداء الوظيفي أو انخفاضه،و يعتبر دعم المنظمة عامل أساسي،وفعال في تحسين الأداء الوظيفي للعامل بشكل خاص،و نجاح المنظمة بشكل عام .

**1 . مفهوم الأداء :** إن للأداء تعاريف عديدة ويمكن حصرها في ما يلي :

**لغة :** تجدر الإشارة بداية إلى أن الاشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء،مستمد من الكلمة الإنجليزية to performe، وقد اشتقت هذه الكلمة بدورها من اللغة اللاتينية performer والتي تعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل. **(عمار كشرود،2007، ص49 )**

**اصطلاحا :** هو الطريقة التي يتم بها عمل شيء أو عمل معين،من أجل إنجاحه أو إفشاله فإذا كان أداء العامل جيدا،كانت النتيجة جيدة ومفيدة،وإذا كان أداء العامل رديئا جاءت النتيجة لتدل على طبيعة الأداء الفاشل،والأداء هو المظهر الخارجي الملموس للدلالة على المقدرة،أو القيام بالفعل أو ممارسة شيء ما . **( جرجس ميشال جرجس، 2005 ، ص42 )**

**2 . مفهوم الأداء الوظيفي :** هناك عدة تعاريف للأداء الوظيفي منها :

تعريف محمد حافظ حجازي :على أنه ذلك السلوك الذي يعبر عن كل أنواع التصرفات،و النشاطات التي يمارسها الإنسان في حياته، سواء الظاهر منه و ما يمكن ملاحظته،أو الباطن الذي يصعب ملاحظته،و لكن يستدل عليه من خلال السلوك الظاهر. **(محمد حافظ حجازي،2005، ص160)**

ويعرفه مصطفى عشوي : على أنه ذلك المستوى الذي يحققه الفرد بوظيفة ما ، فالأداء يرتبط إذن بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها .

وعلى كل فإن الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوام ، كالجهد المبذول و إدراك الدور، و مستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد . **( مصطفى عشوي، 1992، ص111)**

ويعرفه عاشور: أنه قيام الفرد بالأنشطة والوظائف المختلفة، التي يتكون منها عمله و يمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية، يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، و تتمثل هذه الأبعاد في كمية الجهد المبذول و نوعية الجهد و نمط الأداء،حيث تعبر كمية الجهد عن الطاقة المبذولة من الفرد،في عمله خلال فترة زمنية معينة، أما نوعية الجهد فتعني درجة تطابق ذلك الجهد لمواصفات تتسم بالدقة و الجودة، أما نمط الأداء هو الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله . **(أحمد صقر عاشور،1989، ص49)**

كما يعرفه على انه " الجهد الإنساني المبذول سواء كان ذلك عضليا أو فكريا". **(نفس المرجع، ص50)**

ويعرفه احمد زكي بدوي انه"تأدية الوظيفة تبعا لتوجيهات وإشراف صاحب الوظيفة ،وفقا لأحكام القانون وأنظمة الوظيفة ". **(أحمد زكي بدوي،1985، ص101)**

من خلال ما سبق ذكره من التعاريف حول الأداء الوظيفي،نلاحظ اتفاق كل من مصطفى عشوي وعاشور، على أن الأداء الوظيفي هو مجموعة الأنشطة و الوظائف، التي يقوم بها الفرد، و يقاس من خلال الجهد المبذول و نوعية الجهد ونمط الأداء، أي أن الأداء الوظيفي مرتبط بطبيعة الوظيفة التي يقوم به الفرد، و يعتبر كذلك محصلة التفاعل بين كل من كمية الجهد المبذول، و نوعية الجهد و كذا نمط الأداء .

## 3 . مكونات الأداء الوظيفي :

هي تلك العناصر التي يتكون منها الأداء بالنسبة للموظفين ، وتتمثل في ثلاث مكونات أساسية هي كمية الجهد المبذول و نوعيته و نمط الأداء،و يمكن تحديدها فيما يلي: **(أحمد صقر عاشور،1993، ص50 )**

**أ – كمية الجهد المبذول:** تعتبر هذه الكمية المقياس الذي يقيس سرعة الأداء،أو كميته في خلال فترة زمنية معنية، معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة .

**ب – نوعية الجهد المبذول:** وتعني مستوى الدقة و الجودة ، و درجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة ، و جودة الجهد المبذول ، و يندرج تحت المعيار النوعي للجهد .

**ج – نمط الأداء** : المقصود هنا هو الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الوظيفة ، و التي تؤدى بها الأنشطة في الوظيفة ، و على أساس نمط الوظيفة يمكن مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو نشاطات معينة ، و مزيج هذه الحركات أو النشاطات ، إذا كانت الوظيفة جسمانيا بالدرجة الأولى ، كما يمكن قياس الطريقة التي يتم بها الوصول إلى حلول ، أو قرارات لمشكلة معينة .

إن هذه المكونات تعتبر عناصر أساسية و مهمة تدخل في تكوين الأداء الوظيفي للموظف ، لذلك يجب مراعاتها و أخذها بعين الاعتبار لأجل التحكم في أداء الموظف من خلالها لأنها تحدد مستوى أداء الفرد داخل المنظمة، أثناء إنجاز وظيفته ، و من خلال ما سبق ذكره نلاحظ أن عاشور تناول نمط الأداء بشكل معمق أكثر من الجهد المبذول و نوعيته ، واعتبرهم أهم مكونات الأداء الوظيفي .

## 4 . أهمية الأداء الوظيفي :

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة ، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها ، و ذلك على مستوى الفرد و المنظمة ، فكلما كان أداء الموظفين متميزا تكون المنظمة أكثر استقرارا و تستمر لوقت أطول ، ومنه يمكن القول أن اهتمام إدارة المنظمة و قيادتها بمستوى الأداء ، عادة ما يفوق اهتمام الموظفين بها ، و منه فإن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة أو في أي جزء منها ، لا يعد انعكاسا لقدرات و دوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات و دوافع الرؤساء و القادة أيضا ، و ترجع أهمية الأداء الوظيفي لإرتباطه بمراحل حياة المنظمة المختلفة ، مثل مرحلة الظهور ، مرحلة البقاء و الاستمرار ، مرحلة الاستقرار ، مرحلة التميز . **( سليمان حنفي محمود،1987، ص155)**

يعتبر الأداء الوظيفي للعاملين مؤثر إيجابي لنجاح المنظمة ، بمعنى أن أداء الموظفين هو الذي يعبر عن قدراتهم و إمكانياتهم ، و ينعكس على الأداء الكلي للمنظمة .

## 5 . خصائص الأداء الوظيفي :

يرتبط الأداء الوظيفي الجيد في الوظيفة ، بعدة خصائص نذكر منها مايلي : **(فيصل حسونة،2008، ص28)**

- لابد أن يكون الموظف ناجح في نفسه قبل نجاح عمله .
- لابد أن يسعى الموظف لتحقيق أهداف عمله .
- أن يؤمن الموظف بالتطوير و الابتكار و الإبداع .
- أن يكون الموظف مطلعا دائما على كل ما هو جديد من معلومات، والتي تبين له آراء الآخرين.
- أن يبتعد الموظف في أدائه عن الارتجالية والتسرع .

إن المورد البشري مصدر للأداء الأحسن للمنظمة، لهذا وجب على الجميع أن يوليه اهتماما و تفعيلا، و محاولة مواكبته للتغييرات السريعة و المستمرة التي يتميز بها الموظفين، و هذا بالتالي يؤدي إلى تحسين أداء المنظمة، حيث تتأثر عملية تحسين الأداء بمستوى الموارد البشرية و مهاراتها و إبداعاتها و استعداداتها.

**6 . قياس الأداء الوظيفي** :ان القياس يعد من أهم المعايير التي تحدد لنا قيمة الأداء الوظيفي والذي يتضح في :

مفهوم القياس : هو تحديد قيمة شيء بمقارنته بمعيار متفق عليه.**(سعد صادق بحيري،2004، ص259 )**

ويعني هذا أن القياس هو مقارنة الشيء المراد قياسه، بشيء آخر معروف قدره ومتفق عليه، ويختلف مفهوم القياس عن مفهوم التقييم، وهناك فرق واختلاف أساسي بين المفهومين، فالقياس وسيلة للتقييم والمقصود بتلك الوظيفة وإعداد مستويات الإنتاج القياسية، ويعتمد ذلك أساسا على البدء بتوصيف كل وظيفة وتنظيمه ( أي وضع الوظائف في أنماط ) بوضع كل مجموعة متشابهة ليسهل قياس الأداء للموظف بالنسبة لها، فإن لكل وظيفة سواء أكانت هذه الوظيفة بسيطة أو معقدة، والطريقة الأحسن لأدائه يمكن التوصل إليها بإستخدام أسلوب دراسة الحركة و الزمن، التي تهدف للتوصل إلى الحركات الهامة، وإلغاء الحركات الطائشة التي لا لزوم لها، و إن طريقة أحسن أداء هذه تحقق أقصى معدل في الإنتاج بأقل جهد، كما أن قياس أداء الموظفين يتم بإستخدام تقارير الكفاءة الإنتاجية، التي يكتبها الرؤساء عن الوظيفة.**( محمود السيد النيل،2005،ص 502)**

إن من أهداف المنظمة الوصول بأداء الموظفين بها، إلى مستوى متميز حيث يكون الأداء متميزا كليا للمنظمة، فهي تبدل كل الجهود لتحقق ذلك، فإذا كان أداء الموظفين منخفض، فإنها تسعى لتحسينه و رفع مستواه، عن طريق دورات تدريبية أو تكوينية و غيرها.

## 7 . طرق و أساليب تقييم الأداء الوظيفي :

تتباين طرق و أساليب التقييم من منظمة إلى منظمة أخرى، تبعا لأنشطتها الإنتاجية و الخدماتية، و وفقا لإختلاف المهام التي يقوم بأدائها الموظفين، كما أنها تختلف أيضا في إطار المنظمات ، فضلا عن عدم وجود مقاييس و معايير موحدة لتقييم أداء الموظفين في إطار المنظمة الواحدة ، والتي يمكن أن تطبق على كافة الأفراد الموظفين بموضوعية وعدالة، ولذا فإن هناك العديد من الطرق و الأساليب لتقييم أداء الموظفين في مختلف المنظمات، و هناك نوعان مقاييس تقليدية ومقاييس حديثة. **(عبد الرحمان العيسوي، دس ،ص 14)**

**1.8 . الطرق التقليدية** : هناك أربعة طرق تقليدية في التقييم نذكرها كما يلي : **(نفس المرجع السابق، دس ،ص 14)**

1. طريقة الصفات أو السمات : و يتم وفقا لهذه الطريقة تحديد عدد من الصفات ، التي يمكن ملاحظتها من قبل المدير في أداء الموظفين ، إذ يتعذر في أداء بعض الوظائف الخدماتية اعتماد المقاييس الكمية ،لذا تلجأ بعض المنظمات لإعتماد هذه الطريقة ، في قياس الأداء من خلال تطبيق الخطوات التالية :

- تحديد الصفات التي يمكن اعتمادها في تقييم أداء الموظفين، مثل مستوى الأداء و علاقته بزملائه ....الخ، و هكذا يتم اعتماد الصفات التي تراها الإدارة ضرورية في إنجاز الأداء.
- إعطاء كل عنصر من العناصر التي وضعتها الإدارة درجة معيارية لتميزها عن الدرجة التي تليها.

- وضع عناصر الأداء والدرجات و النقاط داخل نموذج .

2. طريقة معايير الوظيفة : نستخدم أسلوب معايير الوظيفة كوسيلة لتقييم أداء الوظائف عادة في الأنشطة الإنتاجية، و يتضمن هذا الأسلوب تحديد المعايير أو مستويات الإنتاج المراد تحقيقها، ثم تتم مقارنة الأداء الفعلي الذي حققه الفرد إزاء هذه المعايير، لمعرفة مستوى الأداء المحقق لدى الفرد، ولذا يجب أن تعكس تلك المعايير مستوى الإنتاج الطبيعي للفرد العادي، و هناك العديد من الوسائل التي يمكن استخدامها لتحديد معايير الوظيفة.

3. طريقة الرتب : تعتبر من أقدم طرق تقييم الأداء وأسهلها، حيث يتم استخدامها حين يكون من الضروري القيام بمقارنة أداء فردين أو أكثر، ويجب أن تكون المقارنة وفقا لصيغ معينة،و يعد الأداء العام للموظف من أكثر الأساليب المعتمدة للمقارنة .

4 . طريقة التقييم المقالي : و تتطلب هذه الطريقة أن يقوم المقيم بكتابة وصف لأداء الفرد، من خلال اعتماد نموذج معين لهذا الغرض، و عادة ما يتم تقديم توجيهات و إرشادات للمقيم عن الموضوعات التي يجب تغطيتها في التقييم، و تتسم هذه الطريقة بسهولة الاستخدام و تساعد على التحليل الوصفي للوظيفة المراد تقييمه، و يمكن أن تتلاءم مع مختلف أعداد الموظفين، سواء كانت صغيرة أو كبيرة، و تطبق في مختلف القطاعات سواء إنتاجية أو نشاطات خدماتية، أما نقاط ضعفها تتمثل في التباين بين المقيمين في اعتماد تفسير الوصف الكتابي بطريقة متماثلة، نتيجة الإخلاف في خبراتهم و خلفياتهم و شخصياتهم ....الخ، و مشكلة اختيار معايير التقييم المعتمدة فيها .

**8 .2 . الطرق الحديثة** : و تنطوي تحت صفة الطرق الحديثة في التقييم الطرق و الأساليب التالية: **(عبد الرحمان العيسوي، دس ،ص 14)**

**1. الإدارة بالأهداف** : تستخدم هذه الطريقة في مجال تقييم الأداء بشكل واسع النطاق، من خلال الإداريين و الاختصاصيين، و غالبا ما تطلق تسميات مختلفة على هذا النمط من التقييم، و هي وضع الأهداف، الإدارة بالنتائج، إدارة الأداء، إدارة النتائج، أو تخطيط الوظيفة أو برامج المراجعة، و يعتمد فيها على الخطوات التالية :

- يتم تحديد و تعريف مجموعة  واضحة و دقيقة من الأهداف التي يجب أن يؤديها الفرد و غالبا ما يتم التحديد بمشاركة الأفراد المعنيين.
- وضع آلية لتنفيذ الوظيفة و تطبيق الأهداف الموضوعة.
- تعطى الحرية للفرد و الموظف بإنجاز هذه الخطة.
- متابعة مدى الإنجاز المحقق للأهداف دوريا.
- اتخاذ  الإجراءات الوقائية و التصحيحية للانحراف عن الخطة الموضوعة.
- تحديد و وضع أهداف جديدة للمستقبل .

**2 . تقييم الأحداث الحرجة** : تعتبر هذه الطريقة في تقييم أداء الموظفين من أحدث الوسائل في تقييم الأداء، و تتطلب وسيلة تقييم الأحدث أو الوقائع الحرجة من المقيم الاحتفاظ بسجل يتم تدوين الأحداث وفقا لحدوثها أثناء أداء الموظفين، و تنطوي هذه الطريقة على توفير سجلات، يتم من خلالها تدوين سلوك الموظف أثناء تأديته لمهام وظيفته، بحيث يتم تدوين السلوك المرضي والسلوك غير المرضي له، و توفر هذه السجلات بطبيعة الحال عبر الوقت أساسا لتقييم الإدارة لهؤلاء الموظفين، وفقا للوقائع و الأحداث أثناء تأدية المهام في الوظيفة، و تمتاز هذه الطريقة بأنها تقلل من عنصر التميز في التقييم، و تحسن من مستوى الإشراف على أداء الموظفين، و تعطي فكرة واضحة للموظف عن طبيعة أدائه أثناء عمله بصورة عامة، و مستوى أدائه بشكل خاص. إلا أن ما يعاب على هذه الطريقة، أنها تتطلب من الفرد القائم بالتقييم أن

يقوم بتسجيل الأحداث بانتظام، وهذا ما يشكل عبئا و جهدا، و وفقا لغرض متابعة و تدوين تلك الأحداث أو الوقائع، و أحيانا يشكل هذا الأسلوب حاجزا نفسيا بين الموظف والمقيم، خصوصا إذا شعر الموظف بأن المدير أو المقيم، يحتفظ و يتابع تدوين ما يتعلق به من أحداث ووقائع بصورة مستمرة .

**3 . قوائم المراجعة :** تقوم هذه الطريقة بشكل أساسي على دراسة كل نوع من أنواع الوظائف السائدة في المنظمة، وذلك لتحديد قائمة من الأسئلة تتضمن مجموعة من العبارات الوصفية، التي يتم من خلالها وصف الأداء السليم، إذ ليس هناك عددا محددا من الأسئلة لذلك، حيث أن الوظيفة ذاتها تحدد عدد و نوعية و طبيعة الأسئلة الوصفية التي تتعلق بها، و تنطوي قوائم المراجعة كوسيلة للتقييم على بعض الأسئلة، المتعلقة بسلوك الفرد عند قيامه بأداء وظيفة معين، وتتطلب الإجابة على هذه الأسئلة ب ( نعم ) أو ( لا ) كما الذي يتضمن مثالا لهذا النوع من الأسئلة، كما تتضمن هذه القائمة أوزانا نوعية لتلك الأسئلة، وتقوم الإدارة عادة بالاحتفاظ بمفتاح الدرجات النوعية المعطاة لهذه الأسئلة، وتتسم بالسرية التامة و يتم الاحتفاظ بها لدى إدارة الموارد البشرية، والمقيم عادة لا يعلم بتلك الأوزان المقترنة بكل سؤال، إذ أن المقيم لو علم بطبيعة الإتجاه الإيجابي أو السلبي لوزن السؤال النوعي، ربما يحدث لديه نوع من التحيز، و من السمات التي تتميز بها أنها سهلة الاستخدام، ولا تستغرق وقت طويل في التقييم، كما يفضل استخدامها للتقييم في قطاع الخدمات، ولا تتأثر هذه الطريقة بأعداد الموظفين، كبيرة أو صغيرة لكن يعاب عليها أنها لا تستطيع أن توفر قائمة مستقلة لجميع الوظائف لديها، كما قد تحمل الأسئلة معاني مختلفة لمقيمين مختلفين.

**4 . مقياس الاختيار الإلزامي ( الإجباري ):** يعتبر من الطرق الحديثة التي تهدف لتحقيق العدالة و الموضوعية في تقييم الأداء، وتتطلب قيام المقيم بترتيب مجموعة من العبارات، التي

تصف كيفية أداء العامل لمهام و واجبات عمله، والمسؤوليات المتعلقة به كما هو موضح في الجدول رقم (01)، وهناك مجموعة من العبارات التي يتضمنها الإختيار الإجباري، تعطى أوزان نوعية للعبارات التي يحتويها المقياس الإجباري في الإختيار، و عادة تكون تلك الأوزان غير معلومة لدى المقيم، خشية من التحيز في الترتيب، بعد ترتيب المقيم لتلك العبارات، تطبق قسم الموارد البشرية الأوزان نوعية معينة، و حساب درجة التقييم النهائية للفرد ، الذي يستحقها وفق الإستمارة التي تتضمن ذلك الترتيب، وتتسم هذه الطريقة بقدرتها على تحقيق العدالة و الموضوعية، و تدعو إلى قيام المقيم بدراسة أداء الموظف بشكل دقيق، مع الدقة في ترتيب هذه العبارات، لتحقيق المطابقة التي تبين السلوك العام للأداء، و صفات العامل الحقيقية أثناء الأداء، و يعاب عليها صعوبة فهمها بسبب تعقيدها، و الحاجة الكبيرة للمهارة و الخبرة في إعدادها، كما لا يمكن ضمان و تحقيق عدم تسرب الأوزان إلى المقيمين، فضلا عن استياء بعض المقيمين، من عملية إجبارهم على الإختيار بين العبارات.

وهناك طرق أساليب أخرى لتقييم الأداء الوظيفي، ومنها ما جاء في كتاب عبد الرحمان العيسوي الذي يرى أن معظم المعايير والأساليب الخاصة بكفاءة الإنتاجية للموظفين تعد كذالك من بين أساليب تقييم الأداء الوظيفي، بحيث تكون هذه الأخيرة أما أساليب موضوعية تعتمد على معلومات وحقائق مثل كمية الإنتاج، أو أساليب ذاتية قائمة على آراء الموظفين.

**جدول رقم ( 01 ) نموذج لعبارات الإختيار الإلزامي (الإجباري).**

| الرتبة | الوصـــــــــــــــــــــف |
|---|---|
| | لديه قدرة بالسيطرة و التمكن في أداء عمله بشكل سليم |
| | يظهر قدرة فائقة في التعبير عن نفسه |
| | يتكاسل في إنجاز عمله |
| | متعاون و يظهر الجدية في الأداء |
| | يتطلب متابعة و رقابة عالية في عمله |
| | مهمل و يرتكب أخطاء متكررة في العمل |
| | سريع الفهم و لا يحتاج لتوجيه مباشر |

ومن بين أساليب التقييم الموضوعية نجد :

. سجلات الإنتاج.

. نسبة الغياب.

. التورط في الحوادث.

. البطء في إتمام الوظيفة.

وعليه إن معظم المنظمات تعتمد على الأساليب الموضوعية في تقييم الأداء، وهذا لكونها أفضل بكثير من الأساليب الذاتية التي قد تكون غير عادلة في تقييم الأداء والتفضيل بين الموظفين، ولقد تعددت طرق و أساليب تقييم الأداء الوظيفي، منها التقليدية و منها الحديثة، و لكل منها مزايا و مساوئ، و يتم استخدام كل منها حسب نشاطات المنظمة خدماتية أو إنتاجية، حيث توجد طرق و أساليب تستخدم في قطاع الإنتاج، ولا تستخدم في قطاع الخدمات و توجد أخرى تستخدم فيها كليهما .

## خلاصة الفصل الثالث :

يتضح مما سبق أن الأداء الوظيفي هو ناتج و محصلة لكل الجهود و الأعمال، التي يقوم بها الأفراد في أعمالهم لتحقيق الهدف المطلوب منهم، فكل منظمة تسعى جاهدة لجعل الأفراد العاملين لديها يحققون لها أداء وظيفي فعال، لأنه يعتبر مقياس النجاح أو الفشل بالنسبة للمنظمة.

# الجانب التطبيقي

**الفصل الرابع :الاجراءات المنهجية للدرسة الميدانية.**

**-تمهيد.**

**1 . منهج الدراسة.**

**2 . مكان اجراء الدراسة.**

**3 . الدراسةالاساسية.**

**4 . الدراسة الإستطلاعية.**

**5 . أدوات الدراسة.**

**-خلاصة الفصل الرابع.**

## تمهيد :

هدفت الدراسة إلى الكشف عن علاقة الضغط المهني بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز في مدينة ورقلة، ولتحقيق ذلك سيتم تناول طريقة وإجراءات الدراسة في هذا الفصل، وتشمل منهج الدراسة وعينتها وأدواتها.

## 1. منهج الدراسة:

أعتمد في هذه الدراسةعلى المنهج الوصفي الذي يقوم بتحديد الوضع الحالي للظاهرة وإعطاء تقرير وصفي عنها.لذلك تندرج هذه الدراسة الحالية ضمن البحوث والدراسات الوصفية التي تهدف إلى دراسة الظاهرة بوصف وتحليل مكوناتها، والكشف عن العلاقة التي قد تكون بين هذه المكونات، لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ولأنه يناسب ظاهرة موضع الدراسة.

ويسعى المنهج الوصفي في البحث إلى بلوغ مجموعة أهداف منها :

. جمع بيانات حقيقية ومفصلة لظاهرة أو المشكلة .

. تحديد المشكلات الموجودة وتوضيحها .

إجراء مقارنة لبعض الظواهر وتقويمها وإيجاد العلاقات بين تلك الظواهر. **(محمد شحاتة ربيع،2006، ص337)**

## 2. مكان إجراء الدراسة :

بما أن موضوع بحثنا يتناول الضغط المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز بهدف معرفة مستوى الضغط المهني والأداء الوظيفي عند هذه الفئة من المجتمع،

وكون هذه الظاهرة نفسية واجتماعية استوجب علينا الاتصال بأفراد عينة الدراسة وهذا بالتقرب من مكان عملهم المتواجد في مدينة ورقلة، ويتمثل مكان العمل في مؤسسة سونلغاز.

## 3. الدراسة الأساسية:

### 3. 1. المجتمع الأصلي :

تمثل المجتمع الأصلي للدراسة في موظف وموظفة من مؤسسة سونلغاز بمدينة ورقلة .

**3 .2. حجم العينة الأساسية:** العينة هي أداة الدراسة ،أي أنها جزء من المجتمع، يتم اختيارها بطرق مختلفة بغرض دراسة هذا المجتمع، فالعينة هي جزء من الكل.

وعليه بلغ حجم عينة الدراسة (30) موظف وموظفة يعملون في مؤسسة سونلغاز بمدينة ورقلة.

### 2 . 3. طريقة اختيار العينة:

تم اختيار عينة الدراسة الأساسية، بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، وقد بلغ حجم العينة (30)موظفاً وموظفة، أي بنسبة(75%)، من مجتمع الدراسة المكون من (80)، موظفاً وموظفة.

**2. 4. خصائص العينة:** تمثلت عينة الدراسة الأساسية، في مجموعة من موظفي مؤسسة سونلغاز ورقلة ،وقد قدر حجم العينة ب(30)موظفا وموظفة، والتي أختيرت بمراعاة المتغيرات الوسيطية التالية:

**1-عامل الجنس:** تحدد في الذكور والإناث

**2-عامل الأقدمية:** تمثلت في الخبرة التي حددت ما بين أقل من 10 سنوات، وأكثر من 10 سنوات.

وقد توزعت عينة الدراسة الأساسية، حسب عاملي الجنس والأقدمية، كما هي موضحة في الجدول رقم (02)، ورقم(03):

**-جدول رقم (02) يمثل توزيع العينة الأساسية حسب الجنس-**

| الجنس | العدد | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| **الذكور** | 15 | 50 |
| **الإناث** | 15 | 50 |
| **المجموع** | 30 | 100 |

من خلال الجدول وجد أن توزيع العينة الأساسية حسب الجنس كانت كاالتالي:عدد الذكور15 تقابلها 50% تتساوى مع عدد، ونسبة الإناث.

**-جدول رقم (03) يمثل توزيع العينة الأساسية حسب الأقدمية-**

| الأقدمية | العدد | النسبة المئوية% |
|---|---|---|
| **أقل من 10 سنوات** | 21 | 70 |
| **أكثر من 10 سنوات** | 9 | 30 |
| **المجموع** | 30 | 100 |

من خلال الجدول وجد أن توزيع العينة الأساسية حسب الأقدمية توزعت كاالتالي:

اقل من 10سنوات عددها 21 يقابلها 70% وأكثر من 10سنوات يقابلها 30%.

## 4 . الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية، مرحلة أولية تسبق التطبيق الفعلي أدوات البحث، وهي تهدف إلى:

1. التحقق من صلاحية الأدوات التي يمكن استخدامها في الدراسة الأساسية.

2. الإطلاع على ميدان البحث والتحقق من إمكانية الإجراء التطبيقي.

3. معرفة الزمن المناسب لتطبيق أدوات الدراسة.

تم اختيار حجم العينة الاستطلاعية، بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث قدرت بـ (30) موظفا وموظفة، يعملون بمؤسسة سونلغاز بمدينة ورقلة. وتوزعت العينة الاستطلاعية حسب الجنس كما يوضحه الجدول الموالي:

**-جدول رقم (04) يوضح توزيع العينة الإستطلاعية حسب الجنس-**

| الجنس | العدد | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| ذكور | 16 | 53.33 |
| اناث | 14 | 46.67 |
| المجموع | 30 | 100 |

من خلال الجدول وجد أن توزيع العينة الاستطلاعية حسب الجنس كانت كاالتالي:عدد الذكور 16 تقابلها 53.33 %، أما عدد الإناث 14تقابلها 46.67 % .

**-جدول رقم (05) يوضح توزيع العينة الإستطلاعية حسب الأقدمية-**

| الأقدمية | العدد | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| اقل من 10سنوات | 18 | 60 |
| أكثر من 10سنوات | 12 | 40 |
| المجموع | 30 | 100 |

من خلال الجدول وجد أن توزيع العينة الاستطلاعية حسب الأقدمية توزعت كاالتالي:

اقل من 10سنوات عددها 18 يقابلها 60%وأكثر من 10سنوات عددها 12 يقابلها40%

بعد اختيار العينة العشوائية، تم توزيع عليها أدوات الدراسة (استبيانات)، بعدها قمنا بحساب صدق وثبات المقياسين أي مقياس الضغط المهني والأداء الوظيفي .

## 5. أدوات الدراسة:

يسعى كل باحث لجمع المعلومات والبيانات الضرورية لدراسة، كما يعتمد كل بحث على أداة ما حتى يمكن جمع اكبر عدد ممكن من المعلومات عن الظاهرة المراد دراستها.

ومن هنا يعتبر الاستبيان من أهم وسائل جمع البيانات وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة الموجهة إلى مجموعة من أفراد الدراسة وهذا بغرض الحصول على معلومات عن الموضوع بطريقة سريعة .

### 5-1-مقياس الضغط المهني:

قد تم الاعتماد على استبيان يعود للباحث عبد القادر سعيد بنات(2009)، وتم التعديل فيه حسب ما يتناسب مع موضوع الدراسة، حيث اقتبسا منه (4) أربعة أبعاد، (26) بند موضح كمايلي وهي :

**البعد الأول** :عبء العمل ويتضمن (6) بنود .

**البعد الثاني** :ظروف العمل ويتضمن (6) بنود .

**البعد الثالث** :صراع الدور ويتضمن (7) بنود .

**البعد الرابع** :غموض الدور ويتضمن (7) بنود .

**5-2-طريقة التصحيح المعتمدة في المقياس:**

ولقد اعتمد في تصحيح المقياس، على طريقة التصحيح بالاعتماد على الأوزان التالية :

**-جدول رقم (07) يوضح طريقة التصحيح بالإعتماد على الأوزان-**

| احتمالات الإجابة | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة |
|---|---|---|---|---|---|
| البنود الإجابية | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| البنود السلبية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## 5-1-2-الخصائص السيكومترية للأداة :

### 1. صدق المحكمين:

لقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة، في قسم علم النفس وعلوم التربية بلغ عددهم خمسة أساتذة، حيث طلب منهم إبداء رأيهم في مدى مناسبة التعليمات ومدى مناسبة بدائل الأجوبة وعدد العبارات، ومدى ملائمة الفقرات وبعد استرجاع الاستمارات، تم الأخذ بأحكامهم واقتراحاتهم، حيث تم الموافقة على عدد الفقرات، واقتراح بعض التعديلات للفقرات وبعد ذلك تم تعديل الاستبيان ، كما يوضحه الجدول الموالي:

**-جدول رقم (06)يمثل تعديل فقرات مقياس الضغط المهني حسب الأبعاد -**

| الأبعاد | الفقرات | **الأستاذ المطالب بالتعديل** | الأستاذ غير المطالب بالتعديل |
|---|---|---|---|
| عبء العمل | 6 فقرات | 2 | 3 |
| ظروف العمل | 6 فقرات | 1 | 4 |
| صراع الدور | 7 فقرات | 0 | 5 |
| غموض الدور | 7 فقرات | 1 | 4 |

### 2 . صدق المقارنة الطرفية:

تعتبر هذه الطريقة من بين الطرق الإحصائية في قياس الصدق وتقوم في جوهرها على مقارنة متوسط درجات الأقوياء في الميزن بمتوسط درجات الضعفاء في نفس الميزان.

وبعد إجراء الدراسة الاستطلاعية تم التحصل على كل درجات الأفراد وبعدها قمنا بترتيب الأفراد العينة تنازليا، والتي عددها 30 فرد وأخذنا نسبة 27 بمعنى 8 أفراد من الدرجات العليا والدرجات السفلى ثم قمنا بحساب المتوسط الحسابي لكلا الفئتين والإنحراف المعياري لكل فئة وبعدها تم التحصل على قيمة(ت )المحسوبة ثم مقارنتها ب(ت)المجدولة وكانت النتائج كالتالي:

**-جدول رقم (08) يوضح صدق أداة الضغط المهني بطريقة المقارنة الطرفية-**

| العينة العليا ن =8 | | العينة الدنيا ن=8 | | درجة الحرية | قيمة ت | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| متوسط الحسابي 1 | انحراف معياري 1 | متوسط الحسابي 2 | انحراف معياري 2 | 14 | محسوبة=5،94<br>مجدولة =3،78 | 0،01<br>دالة |
| 62،75 | 4،55 | 52،28 | 1،06 | | | |

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن قيمة" ت "المحسوبة المساوية ل 5.94 أكبر من"ت"المجدولة المساوية ل3.78، وذلك عند درجة الحرية 14 ومستوى الدلالة الإحصائية 0.01مما يعني أن الأداة صادقة.

**3 . الثبات:**

إن ثبات الإختبار يعني الإختبار ثابت فيما يعطي من نتائج بمعنى أنه يعطي نفس النتائج إذا ما أعيد هذا الإختبار على نفس الأفراد الدين طبق عليهم وبنفس الظروف. ولتقدير ثبات الأداة تم استخدام طريقة الفاكرومباخ:وبعد الحساب تحصلنا على قيمة تقدر ب:0.70 مما يدل على ثبات الاختبار .

**5 . 2 . مقياس الأداء الوظيفي :**

لقياس الأداء الوظيفي، تم بناء إستبيان لهذا الغرض والذي يتكون من (24) بند ،يتضمن ثلاث أبعاد وهي :

**2 .1 . أبعاد المقياس :**

**البعد الأول :** يقيس الأداء الوظيفي ويتضمن (6) بنود.

**البعد الثاني :**مستوى الأداء الوظيفي ويتضمن (9) بنود.

**البعد الثالث :**الظروف الفيزيقية لمكان العمل ويتضمن (9) بنود.

### -2-2-طريقة التصحيح المعتمدة في المقياس :

ولقد اعتمد في تصحيح المقياس على طريقة التصحيح بالاعتماد على الأوزان التالية وطبق الاستبيان بصفة فردية، حيث طلب من المفحوص أن يحدد مدى تطابق كل بند من البنود الموجودة في الجدول مع نفسه ،ثم الإجابة بوضع (x)أمام البند المناسب.

**-جدول رقم (10) يوضح طريقة التصحيح بالإعتماد على الأوزان-**

| احتمالات الإجابة | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة |
|---|---|---|---|---|---|
| البنود الإجابية | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| البنود السلبية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### 5-2-1-الخصائص السيكومترية للأداة :

وقد اعتمدنا في قياس صدق المقياس على عدة طرق منها:

**1 . صدق المحكمين:**

لقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة في قسم علم النفس وعلوم التربية بلغ عددهم خمسة أساتذة، حيث طلب منهم إبداء رأيهم في مدى مناسبة التعليمات ومدى مناسبة بدائل الأجوبة وعدد العبارات، ومدى ملائمة الفقرات وبعد استرجاع الاستمارات تم الأخذ بأحكامهم واقتراحاتهم، حيث تم الموافقة على عدد الفقرات واقتراح بعض التعديلات للفقرات وبعد ذلك تم تعديل الاستبيان، و الجدول التالي يوضح ذلك:

**-جدول رقم (09)يمثل تعديل فقرات مقياس الأداء الوظيفي، حسب كل بعد-**

| الأبعاد | الفقرات | الأستاذ المطاب بالتعديل | الأستاذ غير مطالب بالتعديل |
|---|---|---|---|
| تقييم الأداء الوظيفي | 6 فقرات | 1 | 4 |
| مستوى الأداء الوظيفي | 9 فقرات | 3 | 2 |
| الظروف الفيزيقية لمكان العمل | 9 فقرات | 0 | 5 |

**2 . صدق المقارنة الطرفية:**

تعتبر هذه الطريقة من بين الطرق الإحصائية في قياس الصدق وتقوم في جوهرها على مقارنة متوسط درجات الأقوياء في الميزن بمتوسط درجات الضعفاء في نفس الميزان.

وبعد إجراء الدراسة الاستطلاعية تم التحصل على كل درجات الأفراد وبعدها قمنا بترتيب الأفراد العينة تنازليا، والتي عددها 30 فرد وأخذنا نسبة 27 بمعنى 8 أفراد من الدرجات العليا والدرجات السفلى ثم قمنا بحساب المتوسط الحسابي لكلا الفئتين والإنحراف المعياري لكل فئة وبعدها تم التحصل على قيمة(ت )المحسوبة ثم مقارنتها ب(ت)المجدولة وكانت النتائج كالتالي:

**-جدول رقم (11) يوضح صدق أداة الأداء الوظيفي بطريقة المقارنة الطرفية-**

| العينة العليا ن=8 | | العينة الدنيا ن=8 | | درجة الحرية | قيمة ت | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| متوسط حسابي 1 | انحراف معياري1 | متوسط حسابي2 | انحراف معياري 2 | 14 | محسوبة 10،39 | 0،01 دالة |
| 98،37 | 4،56 | 74،75 | 4،52 | | مجدولة2،98 | |

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن قيمة" ت "المحسوبة المساوية ل 10،93أكبر من"ت"المجدولة المساوية ل 2،98و ذلك عند درجة الحرية 14 ومستوى الدلالة الإحصائية 0.01مما يعني أن الأداة صادقة.

**3 . الثبات:**

إن ثبات الإختبار يعني الإختبار ثابت فيما يعطي من نتائج بمعنى أنه يعطي نفس النتائج إذا ما أعيد هذا الإختبار على نفس الأفراد الدين طبق عليهم وبنفس الظروف. ولتقدير ثبات الأداة تم استخدام طريقة الفاكرومباخ:وبعد الحساب تحصلنا على قيمة تقدر ب:0.69 مما يدل على ثبات الاختبار .

## خلاصة الفصل الرابع:

تطرقنا في هذا الفصل إلى مجموعة من الإجراءات المنهجية للدراسة المتمثلة في المنهج الدراسة وميدان الدراسة، و وصف عينة الدراسة الأساسية و الاستطلاعية، ووصف دقيق لأدوات الدراسة، وإجراءات تطبيقها.

**تمهيد :**

يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل وتفسير، ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية ،كما افرزتها المعالجة الأحصائية للبيانات المتحصل عليها بعد تطبيق الأدوات القياسية على افراد عينة الدراسة الأساسية، ولعرض وتحليل وتفسير النتائج واختبار فرضيات الدراسة استخدمنا اختبار T لدراسة مستوى الفروق لدى العينة على مستوى المتغيرات، فيما يخص متغيرات البحث (الضغط المهني والأداء الوظيفي ) بهدف معرفة مدى تحقق أو رفض التوقعات المعبر عنها من خلال كل غرضية من فرضيات الدراسة .

## 1 . عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

أثناء عرض الأدوات الإحصائية المستعملة في الدراسة الحالية، للقيام بالمعالجة الإحصائية حول التأكد من الفرضية العامة هو اختبار (ت)، ويكمن الهدف من استخدام هذه الأداة الإحصائية هو الوصول إلى نتائج تعرفنا على ما إذا كانت فرضيات الدرجات تقبل، أو ترفض أننا سنحاول الكشف عن إذا ما كانت هناك اختلاف في دراجات الضغط المهني والأداء الوظيفي في الجنس والأقدمية لدى الموظفين.

وللتحقق من هذه الفرضية، تم حساب معامل الارتباط سبيرمان، بين الضغط المهني والأداء الوظيفي، لدى عينة الدراسة المقدرة بـ(30) موظف وموظفة، والجدول التالي يوضح النتائج المحصل عليها:

## الفصل الخامس: عرض ،تحليل وتفسير فرضيات الدراسة.

-تمهيد.

1 . عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة وتفسيرها.

2 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الاولى وتفسيرها.

3 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية وتفسيرها.

4 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة وتفسيرها.

5 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة وتفسيرها.

-خلاصة الفصل الخامس.

**-جدول رقم(12) يوضح نتائج الفرضية العامة بمعامل الإرتباط سبيرمان-**

| المتغيرات / المؤشرات الاحصائية | الضغط المهني / الأداء الوظيفي |
|---|---|
| معامل الإرتباط | 3.17 |
| مستوى الدلالة | 0.01 |

من خلال النتائج الإحصائية تبين أن هناك اختلاف في دراجات الضغط المهني والأداء الوظيفي في الجنس والأقدمية لدى الموظفين والموظفات، مما يدل على صحة الفرضية، من خلال نتائج معامل الارتباط، قدرت قيمته المحسوبة بـ(3.17)، وقيمته المجدولة بـ(2.46) عند مستوى الدلالة 0.01، وهي دالة، تبين أن هناك علاقة ارتباطيه بين الضغط المهني والأداء الوظيفي لدى موظفين وموظفات مؤسسة سونلغاز.

**1.2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى :**

**-جدول رقم (13) :يبين وجود اختلاف في درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الجنس.**

| | الجنس | المتوسط الحسابي | انحراف معياري | ت محسوبة | ت مجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الضغط المهني | 15 | 48.68 | 6.32 | 1.24 | 2.57 | 27 | 0.01 غير دالة |
| | 15 | 47.18 | 4.08 | | | | |

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول اختبار(ت ) لدلالة على وجود اختلاف في درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الجنس بين عيينتين مستقلتين عند درجة الحرية 27أين قدرت (ت)المجدولة عند مستوى الدلالة0.01 بـ 2.57 وهي أكبر من قيمة (ت )

المحسوبة التي قدرت ب1.24 أي لا يوجد اختلاف في درجات الضغط المهني لدى موظفي مؤسسة سونلغاز وذلك حسب الجنس ذكور وإناث .

**. تفسير نتائج الفرضية الأولى:**

ويمكن تفسير ما توصلنا إليه من نتائج على أن الموظفين لديهم نفس درجات الضغط المهني وهذا يدل على أن عامل الجنس ليس له تأثير على الرفع أو الخفض من درجات الضغط المهني، وهذا ما يدل على أن هناك عوامل أخرى تؤثر على درجات الضغط المهني مثل الظروف البيئية وطبيعة العمل وعلاقات العمل وساعات العمل، وقد توصلت عدت دراسات الى نفس النتائج من بينها دراسة عبد القادر أحمد مسلم (2007م)،كما فسر الباحث هذه النتيجة بأن هناك عوامل اخرى تؤثر على درجات الضغط المهني مثل الظروف البيئية وطبيعة العمل وعلاقات العمل.

## 2 . 2 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية :

**-جدول رقم (14) :يبين وجود اختلاف في درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الجنس.**

| | الجنس | متوسط الحسابي | انحراف معياري | ت محسوبة | ت المجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الأداء الوظيفي | 15 | 99.53 | 7.28 | 5.84 | 2.46 | 28 | دالة عند 0.01 |
| | 15 | 86.40 | 4.76 | | | | |

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول اختبار(ت ) للدلالة على وجود اختلاف في درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الجنس بين عيينتين مستقلتين عند درجة الحرية 28أين قدرت (ت)المجدولة عند مستوى الدلالة0.01ب 2.46 وهي أصغر من قيمة (ت ) المحسوبة التي قدرت ب 5.84 أي يوجد اختلاف في درجات الأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز وذلك حسب الجنس ذكور وإناث .

**. تفسير نتائج الفرضية الثانية:**

ويمكن تفسير ما توصلنا إليه من نتائج على أن الموظفين لديهم نفس درجات الأداء الوظيفي وهذا يدل على أن عامل الجنس ليس له تأثير على الرفع أو الخفض من درجات الأداء الوظيفي ، وهذا ما يدل على أن هناك عوامل أخرى تؤثر على درجات الأداء الوظيفي ، قد توصلت العديد من الدراسات الى نفس النتائج من بينها دراسة الباحث أسعد أحمد محمد عكاشة (2008م )، كما فسر الباحث هذه النتيجة بأن هناك عوامل أخرى ثؤثر على الأداء الوظيفي مثل توفير المناخ الملائم للموظفين أثناء تنفيذ مهامهم الوظيفية.

## 2 . 3 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة :

**-جدول رقم (15) :يبين وجود اختلاف في درجات الضغط المهني بين الموظفين حسب الأقدمية.**

| | الأقدمية | متوسط الحسابي | انحراف معياري | ت محسوبة | ت مجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الضغط المهني | اقل من 10سنوات | 47.42 | 8.05 | 0.04 | 2.57 | 27 | غيردالة عند0.01 |
| | أكثر من 10سنوات | 47.49 | 6.84 | | | | |

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (09) باستخدام اختبار) لدلالة الفروق بين عيينتين مستقلتين عند درجة الحرية 27 أن قدرت(ت)المجدولة عند مستوى الدلالة 0.01 ب 2.57 وهي أكبر من قيمة (ت)المحسوبة التي قدرت ب 0.04أي لا يوجد اختلاف في درجات الضغط المهني لدى موظفي مؤسسة سونلغاز وذلك حسب الأقدمية .

**. تفسير نتائج الفرضية الثالثة:**

ويمكن تفسير ما توصلنا إليه من نتائج على أن الموظفين لديهم نفس درجات الضغط المهني وهذا يدل على أن عامل الأقدمية ليس له تأثير على الرفع أو الخفض من درجات الضغط المهني ، وهذا ما يدل على أن هناك عوامل أخرى تؤثر على درجات الضغط المهني مثل الظروف البيئية وطبيعة العمل وعلاقات العمل وساعات العمل ، قد توصلت العديد من الدراسات إلى نفس النتائج من بينها دراسة الباحث أحمد فاروق محمد صالح (2009م)، والذي

فسر نتيجة الدراسة بأن درجات الضغط المهني متساوية لدى جميع الموظفين سواء للذين لديهم أقدمية أو للذين ليس لهم أقدمية .

## 2 . 4 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة :

**-جدول رقم (16) يبين وجود اختلاف في درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين حسب الأقدمية.**

| | الأقدامية | متوسط الحسابي | انحراف معياري | ت محسوبة | ت مجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الأداء الوظيفي | اقل من 10سنوات | 98.16 | 7.32 | 5.47 | 2.46 | 28 | دالة عند 0.01 |
| | اكثرمن 10سنوات | 85.16 | 4.52 | | | | |

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (10) باستخدام اختبار) لدلالة الفروق بين عيينتين مستقلتين عند درجة الحرية 28أن قدرت(ت)المجدولة عند مستوى الدلالة 0.01 ب 2.46 وهي أصغر من قيمة(ت)المحسوبة التي قدرت ب5.47 أي يوجد اختلاف في درجات الأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز وذلك حسب الأقدمية.

**. تفسير الفرضية الرابعة:**

ويمكن تفسير ما توصلنا إليه من نتائج على أن الموظفين لديهم نفس درجات الأداء الوظيفي وهذا يدل على أن عامل الأقدمية ليس له تأثير على الرفع أو الخفض من درجات الأداء الوظيفي ، وهذا ما يدل على أن هناك عوامل أخرى تؤثر على درجات الأداء الوظيفي ، وقد توصلت العديد من الدراسات الى نفس النتائج من بينها دراسة الباحث بوعطيط جلال الدين (2009 م)، والذي فسر نتيجة الدراسة بأن الأقدمية لاتؤثر في درجات الأداء الوظيفي.

## -استنتاج عام:

تم التطرق في هذا الفصل الأخير إلى عرض وتفسير نتائج الدراسة,وذلك من خلال تحليل النتائج الإحصائية بالاعتماد على الأساليب الإحصائية تم التوصل إلى أن جميع الموظفين يعانون من الضغط المهني إلا أن ليس هناك اختلاف في درجات الأداء الوظيفي بين الموظفين الذين لديهم ضغط مرتفع من جهة و الذين لديهم ضغط منخفض من جهة أخرى لصالح ذوي الضغط المرتفع.

كما تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهم مصادر الضغوط لدى موظفي سونلغاز والكشف عن مستوى الضغوط المهنية والأداء الوظيفي، ومعرفة العلاقة لدى موظفي مؤسسة سونلغاز ،وكذا التعرف على اثر الضغط المهني لدى الموظفون والموظفات مؤسسة سونلغاز .

نتائج تؤكد على وجود اختلاف في درجات الضغط المهني والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز في (الجنس والأقدمية )، حيت كان لهذه المتغيرات الشخصية تأثير في درجات الضغط المهني والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز، في الأخير إن النتائج النهائية المتوصل إليها ، لا يمكن تعميمها قبل إجراء المزيد من الدراسات وباستخدام عينات اكبر وأفضل أدوات البحث. وفي الأخير اقترحنا مجموعة من الحلول لتخفيف من الضغط المهني لدى موظفي مؤسسة سونلغاز .

و في الأخير، نتائج تؤكد على وجود اختلاف في درجات الضغط المهني والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز في (الجنس والأقدمية )، حيت كان لهذه المتغيرات الشخصية تأثير في درجات الضغط المهني والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز

## الخاتمة :

تعد الضغوط المهنية من أكثر الظواهر المنتشر في مجلات العمل(الصناعي ،الاجتماعي، التربوي)، وبتعدد هذه المجالات تعددت محددات الضغط المهني، حيث تعتبر المؤسسة الصناعية أكثر المؤسسات عرضة للضغوط . ولهذا أجريت الكثير من الدراسات التي تناولت الضغط المهني في مختلف المؤسسات الصناعية، وعليه فقد حاولنا في دراستنا الكشف عن علاقة الضغط المهني بالأداء الوظيفي لدى الموظفين، والكشف عن اختلاف درجات الضغط المهني والأداء الوظيفي في ضل المتغيرات الشخصية (الجنس، الأقدمية ) والتعرف على كيفية تجاوز هذه الضغوط، وهذا يعني أن الاختلاف بالنسبة لتأثير الأقدمية في حدوث الضغط بين دراستنا ودراسة"عبد القادر سعيد بنات"، إلى عدة عوامل أخرى منها طبيعة المؤسسة وظروف العمل فيها وعليه، تم تصميم لقياس الضغط المهني والأداء الوظيفي، الذي يحتوى على مجموعة من الفقرات التي تقيس الضغط المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز، والتعرف على المتغيرات الشخصية التي تمثل هذه العينة. وبعدها تطبيق هذا الاستبيان على عينة الدراسة المتمثلة في موظفي مؤسسة سونلغاز، تم التوصل إلى أن ظروف العمل وساعات وعلاقات العمل من أهم العوامل المؤثرة على علاقة الضغط المهني بالأداء الوظيفي لدى مؤسسة سونلغاز بمدينة ورقلة .

كما توصلت نتائج الدراسة الى وجود اختلاف في درجات الضغط المهني، والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز في (الجنس والأقدمية )، حيت كان لهذه المتغيرات الشخصية تأثير في درجات الضغط المهني، والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز، في الأخير نشير إلى أن النتائج النهائية المتوصل إليها ، لا يمكن تعميمها قبل إجراء المزيد من الدراسات

وباستخدام عينات اكبر وأفضل أدوات البحث. وفي الأخير اقترحنا مجموعة من الحلول لتخفيف من الضغط المهني لدى موظفي مؤسسة سونلغاز .

## الاقتراحات :

بعد إلقاء الضوء على نتائج البحث في إطار الجانب النظري والواقعي الذي أمكن الحصول عليه ظهر بعض التساؤلات التي لم نتمكن من الإجابة عليها في إطار الدراسة الحالية، وهي بحاجة إلى إجابات في دراسات لاحقة، من اجل فهم جيد لعلاقة الضغط المهني بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز، والتي هي جديرة بكل دراسة وتحليل، وبدالك يمكن تقديم بعض الاقتراحات والمواضيع للأبحاث المستقبلية والتي نجيزها في النقاط التالية :

* إجراء المزيد من الدراسات والبحوث الميدانية التي تتناول علاقة الضغط المهني بالأداء الوظيفي .

* ابتكار الطرق الفعالة في مواجهة تأثير الضغط على الأداء الوظيفي .

* عقد محاضرات وندوات تثير الاهتمام بموضوع الدراسة

* تخصيص جزء من وقت العمل لتوجيه الموظفين في المؤسسات وتوعيتهم بأهمية إتباع الأساليب الإيجابية في مواجهة الضغوط المهنية وذلك من قبل مرشدين نفسيين ذوي خبرة ودراية في هذا المجال.

* إجراء دورات تدريبية للموظفين باستمرار من اجل معرفة كيفية مواجهة الضغوط ومعالجتها والتغلب عليها، والتركيز على مستوى أدائهم لوظائفهم.

# المراجع

## قائمة المراجع

. القرآن الكريم ،سورة البلد ،الآية(04).

**1. الكتب باللغة العربية :**

**1 .** حمد صقر عاشور،(1993)،"إدارة القوة العاملة" ،ط1، الدار النهضة العربية، بيروت.

2 . خضير كاظم محمود،ياسين كاتب الخرشة،(2007)،"إدارة الموارد البشرية"،ط1 ،دار المسيرة،عمان.

3 . سعد صادق بحيري،(2004)،"إدارة توازن الأداة "،ط1،الدار الجامعية ،الإسكندرية.

4 . سليمان حنفي محمود، (1987)،"السلوك التنظيمي والأداء "، ط1،الدار الجامعية ،الاسكندرية .

5 . صلاح الدين محمد عبد الباقي ،"السلوك الإنساني في المنظمات" ، ط1 ، دار الجامعية للطباعة والنشر ،الإسكندرية .

6 . طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسين ، ( 2006 )،"إدارة الضغوط النفسية والتربوية "، دار الفكر للطباعة والنشر، الإسكندرية.

7. عويد سلطان مشعان ،(1994)، "علم النفس الصناعي"، ط1، مكتبة الفلاح، بيروت.

8 . فروق السيد عثمان، (2001)،"القلق وإدارة الضغوط النفسية "، ط1،دار الفكر العربي،القاهرة.

9 . فيصل حسونة، (2008)،"إدارة الموارد البشرية"،ط1،دار أسامة ،عمان.

10 . ماجدة بهاء السيد عبيد، (2008)، "الضغط النفسي وأثره على الصحة النفسية "،ط1،دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان.

11 . محمد السيد أبو النيل، (2005)،"علم النفس الصناعي والتنظيمي "،ط1،دار الفكر العربي ،القاهرة.

12 . محمد حافظ حجازي ،(2005)،"إدارة الموارد البشرية "، دط، دار الوفاء ،الإسكندرية.

13 . محمد شحاتة ربيع، (2010)، "علم النفس المهني "، ط1 ، دار المسيرة للطباعة للنشر والتوزيع، عمان.

14 . محمود فتحي عكاشة، (1999)، "علم النفس الصناعي" ، دط ، دار الفكر للنشر والتوزيع، بيروت.

15 . مصطفى عيشوي ، (1990) ،"أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي "، ط1، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر .

16 . هارون توفيق رشيد، (1999)، "الضغوط النفسية" ، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .

**2 . الرسائل :**

1 . أحمد فاروق محمد صالح ،(2009) ،"اثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغوط العمل اليومي لدى المهنيين "، مذكرة ماجستير منشور كلية الخدمة الإجتماعية ، قسم المجالات ،جامعة الفيوم .

2 . أسعد أحمد محمد عكاشة ،(2008)، "أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي " ،مذكرة ماجستير منشور كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ،الجامعة الإسلامية غزة .

3 . جلال الدين بوعطيط ،(2009)، "الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي "، مذكرة ماجستير منشور كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية ، قسم علم النفس وعلوم تربية والأرطوفونيا ،جامعة محمد منتوري قسنطينة .

4 . مريم عثمان ، (2009)، "الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية"، مذكرة ماجستير منشور كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية ، قسم علم النفس وعلوم تربية والأرطوفونيا ، جامعة محمد منتوري قسنطينة .

5 . عبد القادر أحمد مسلم ،(2007)، "مصادر الضغوط المهنية وآثرها في الكليات التقنية في محافظة غزة "، مذكرة ماجستير منشور كلية التجارة ،قسم إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة.

6 . عبد القادر سعيد بنات ، (2009)، "ضغوط العمل وآثرها على الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية "، مذكرة ماجستير منشور كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة.

**3 . معاجم:**

1. أحمد زكي بدوي، محمد كمال مصطفى (1984) ،"معجم مصطلحات القوى العاملة"، مؤسسة شباب الجامعة ،الإسكندرية.

2 . جرجس ميشال جرجس(2005)،"معجم مصطلحات التربية والتعليم"، ط1،دار النهضة العربية ،بيروت.

3 . عمار الطيب كشرود(2007)،"معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة"، ط2،دار النهضة العربية ،بيروت .

# الملاحق

الملحق رقم (01) :

## جـــــامـــعة قاصدي مـرباح ورقـلـة

## كـلـيـة الـعـلـوم الإنسـانـيـة والاجـتـمـاعـيـة

## قـسـم الـعـلـوم الاجـتـمـاعـيـة

## شـعـبـة عـلم الـنفس

**الطالبة :** النايلي خدوج ، بوكلبة حياة

## اســـــتـمـارة الـمـحـكـمـيـن

**اسم الأستاذ(ة) :**

**الدرجة العلمية :**

أستاذي الفاضل ،أستاذتي الفاضلة .....

في إطار التحضير لانجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الليسانس في علم النفس عمل وتنظيم.تحت عنوان **" الضغط المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز "**

ونظرا لما نجده عندكم من خبرة وكفاءة في مجال البحث العلمي ،نرجو منكم تقديم رأيكم فيما يخص :

* قياس الأبعاد للخاصية .

* قياس مدى انتماء الفقرات للأبعاد .

* قياس مدى سلامة الفقرات من حيث المضمون والصياغة اللغوية .

* مناسبة البدائل للفقرات .

* مناسبة التعليمات والمثال التوضيحي ويكون ذالك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة من الجداول المرفقة ولتسهيل عملية التحكيم نرفق هذا العمل بالمعلومات الخاصة بالأداة والتي تساعد في هذه العملية .

**التعاريف الإجرائية :**

*** التعريف الإجرائي لضغط المهني :**

هو تلك الحالة النفسية المتأزمة ،والتي يعاني منها موظفي مؤسسة سونلغاز ،حيث تتم بالضيق و التوتر و الاضطراب نتيجة مواجهة الموظف لأعباء وصعوبات مهنية ومشاكل عديدة تتعلق بالمهنة ، والتي تنعكس سلبا على أدائه وتوافقه النفسي والمهني .

*** التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي :**

هو مجموعة الأنشطة أو الجهود المبذولة من طرف موظفي مؤسسة سونلغاز ، سواء كانت هذه الجهود عضلية أو فكرية ،وتقديم كل ما لديهم من اجل إنجاح الوظيفة الموكلة إليهم وكذا تحقيق أهداف المؤسسة ، والتي ستقاس بمقياس الأداء الوظيفي .

*** التعريف الإجرائي للموظفين :**

هم مجموعة من الأفراد يشتغلون في مؤسسة سونلغاز ، كما يقومون بتنفيذ المهام الموكلة لهم من اجل تحقيق أهدافها ، والذين سيتم قياس أدائهم الوظيفي وضغوطاتهم المهنية .

**1 ـ تحكيم قياس الفقرات للأبعاد :**

**البعد الأول :** تقييم الأداء .

*** تقييم الأداء :** وهو تقدير كفاءة الموظفين أثناء فترة زمنية محددة ، وهذا حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم ، ويتم ذالك من خلال الملاحظة المباشرة من قبل المدير ، كما يترتب على ذالك إصدار قرارات تتعلق بالموظف .

| الرقم | الفـــــقـــرات | تقيس | لا تقيس | البديل إن أمكن |
|---|---|---|---|---|
| 01 | ـ لا يتم تقييم الأداء على أسس علمية . | | | |
| 02 | ـ يتم تقييم أدائي بطريقة تختلف عن زملائي الموظفين . | | | |
| 03 | ـ يتدخل أكثر من طرف في الأداء. | | | |
| 04 | ـ لا يمكنني الاعتراض على نتيجة التقييم . | | | |
| 05 | ـ استطيع تقييم أدائي من خلال أعمالي . | | | |
| 06 | ـ أعتبر تقييم الإدارة لأدائي عملية مهمة . | | | |

**البعد الثاني :** مستوى الأداء .

*** مستوى الأداء :** وهو القدرة الموظف على أداء وظيفة معينة حركية كانت أو عقلية ، ويكون أدائها مرتبط بالسرعة والدقة لتحقيق مستو ى من الفعالية في الأداء.

| الرقم | الفــــقـــرات | تقيس | لا تقيس | البديل أن أمكن |
|---|---|---|---|---|
| 01 | ـ أحرص على تحسين أدائي الوظيفي . | | | |
| 02 | ـ أنجز وظيفتي في الوقت المحدد. | | | |
| 03 | ـ أجد صعوبة في أداء بعض الوظائف الموكلة لي. | | | |
| 04 | ـ أبدل مجهود كبير في أداء وظيفتي. | | | |
| 05 | ـ أخطط جيدا للأعمال قبل تنفيذها. | | | |
| 06 | ـ يقل مستوى أدائي إذا كانت مدة ساعات المهنة أكبر. | | | |
| 07 | ـ أنفذ الوظيفة المطلوبة مني بكفاءة. | | | |
| 08 | - أتغيب عن وظيفتي بدون مبرر. | | | |
| 09 | ـ أعتمد على الذات في انجاز الأعمال. | | | |

**البعد الثالث :** الظروف الفيزيقية لمكان العمل .

*** الظروف الفيزيقية لمكان العمل :** هي تلك الظروف تحيط بالفرد أثناء قيامه بوظيفته والتي تؤثر بدرجة ملموسة على مقدرته الذهنية و الجسمية ، والتي لا يستطيع التحكم فيها كالحرارة والبرودة والضوضاء والأتربة والتهوية ، والاهتزازات...........

| الرقم | الفـــــقــرات | تقيس | لا تقيس | البديل أن أمكن |
|---|---|---|---|---|
| 01 | ـ اعمل في بيئة غير صحية . | | | |
| 02 | ـ يساعدني جو العمل على أداء وظيفتي . | | | |
| 03 | ـ اعمل في مكان يفتقر إلى الجو الهادئ . | | | |
| 04 | ـ تنقصني الأدوات اللازمة لأداء وظيفتي . | | | |
| 05 | ـ لا يتم تطوير الأجهزة بشكل مستمر . | | | |
| 06 | ـ لا يتم تدريبي على الأجهزة المتطورة لتسهيل وظيفتي . | | | |
| 07 | ـ استخدم أدوات ذات جودة غير مناسبة في أدائي وظيفتي . | | | |
| 08 | ـ اعمل في مكان لا يتوفر فيه أماكن الراحة . | | | |
| 09 | ـ أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي . | | | |

**2 ـ تحكيم مدى ملائمة البدائل للفقرات :**

| البدائل | ملائمة | غير ملائمة | البديل أن أمكن |
|---|---|---|---|
| موافق بشدة ، موافق ، محايد ، معارض ، معارض بشدة | | | |

**3 ـ التعليمات الموجهة للمفحوصين :**

**السلام عليكم ورحمة الله و براكاته .**

**أخي الموظف..........**

نتشرف بوضع بين يديكم هذه الإستبانة ونرجو من سيادتكم قراءة كل فقرة فيها بتأني وإمعان ثم الإجابة بوضع علامة (x) أمام كل عبارة أو إجابة تراها مناسبة لك، مع العلم بأن مساهمتك في تعبئة الإستبانة بدقة وموضوعية سيكون أكثر كبير في الحصول على النتائج الايجابية .

وتأكد أن الإجابات التي ستدلي بها لن تستخدم إلا لغرض علمي

ولك منا جزيل الشكر والتقدير سلفا .

**2 ـ الجنس** ☐ ذكر ☐ أنثى

**3 - الأقدمية** ☐ أقل من 10سنوات ☐ أكثر من 10سنوات

**المثال التوضيحي :**

* إذا كان مضمون العبارة ينطبق عليك ضع علامة (x) في الخانة **(موافق بشدة ).**

* إذا كان مضمون العبارة لا ينطبق عليك ضع علامة (x) في الخانة **(معارض بشدة).**

كما هو موضح أدناه

| **الرقم** | **الفقرات** | **موافق بشدة** | **موافق** | محايد | **معارض** | **معارض بشدة** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **01** | ـ لا يتم تقييم الأداء على أسس علمية. | x | | | | |
| **02** | ـ يتم تقييم أدائي بطريقة تختلف عن زملائي الموظفين. | | | | | x |

**ملحق رقم(02) يمثل قائمة الأساتذة المحكمين.**

| الأستاذ | التخصص |
|---|---|
| أ. بحرية باسمعيل. | علم النفس عمل وتنظيم. |
| أ. الحاج كادي. | علم النفس المدرسي. |
| أ. د . قدور نويبات. | علم النفس الإجتماعي. |
| أ. د . مزياني الوناس. | علم النفس عمل وتنظيم |
| أ. د . يمينة خلادي. | علم النفس الإجتماعي. |

**الملحق رقم (03):**

**وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

**جامعة قاصدي مرباح . ورقلة**

**كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية**

**قسم العلوم الاجتماعية**

**تخصص علم النفس عمل وتنظيم (ل م د)**

# إستبيان

**التعليمات :**

**السلام عليكم ورحمة الله و براكاته .**

**أخي الموظف..........**

نتشرف بوضع بين أيديكم هذه الإستبانة ونرجو من سيادتكم قراءة كل فقرة فيها بتأني وإمعان ثم الإجابة بوضع علامة **(x)** أمام كل عبارة أو إجابة تراه مناسبة لك، مع العلم بأن مساهمتك في تعبئة هذه الإستبانة بدقة وموضوعية سيكون لها أثر كبير في الحصول على النتائج الايجابية .

وتأكد أن الإجابات التي ستدلي بها لن تستخدم إلا لغرض علمي ، ولك منا جزيل الشكر والتقدير سلفا .

**الجـزء الأول : المـعلومات الشخصـية**

**1. الجنس :** ☐ ذكر ☐ أنثى

**2 . الأقدمية :** ☐ أقل من 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

**الجـزء الثانـي : الضغط المهـني :**

| الرقم | الأسئلة | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 . | وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني . | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 . | أشعر التعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام . | | | | | |
| 3 . | الأعمال المكلف بها غير واضحة | | | | | |
| 4 . | العمل الموكل لي فوق طاقتي ولا يمكن انجازه في الوقت المحدد. | | | | | |
| 5 . | ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام . | | | | | |
| 6 . | أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به. | | | | | |
| 7 . | أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل | | | | | |
| 8 . | أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل | | | | | |
| 9 . | مساحات الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين . | | | | | |
| 10. | نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل . | | | | | |
| 11. | كثيرا ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات المطلوبة. | | | | | |
| 12. | عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات لطبيعة عملي . | | | | | |
| 13. | يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ. | | | | | |
| 14. | تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتح لي أداءه بأسلوب سليم . | | | | | |
| 15. | يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء . | | | | | |
| 16. | أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها . | | | | | |
| 17. | يتدخل المسئولين بأداء عملي بشكل كبير. | | | | | |
| 18. | الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبرتي ومهاراتي. | | | | | |
| 19. | تنقصني المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل. | | | | | |
| 20. | عدم وضوح الصلاحيات والمسئوليات الملقاة على عاتقي. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **21.** | عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به. | | | | | |
| **22.** | لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عندالحاجة. | | | | | |
| **23.** | عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في الشركة . | | | | | |
| **24.** | لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف الشركة. | | | | | |

**الملحق رقم (04):**

**جـــامــعـة قـاصــدي مــريــاح . ورقــلــة**

**كــلـية الـعـلوم الإنـسـانية والاجتماعـية**

**قــسـم الــعــلــوم الاجـتـماعـية**

**شــعـبــة عــلـم الــنـفس**

**تخصص** :علم النفس عمل وتنظيم

# إستبيان

السلام عليكم ورحمة الله و براكاته .

أخي الموظف....نتشرف بوضع بين أيديكم هذه الإستبانة ونرجو من سيادتكم قراءة كل فقرة فيها بتأني وإمعان ثم الإجابة بوضع علامة (**x**) أمام كل عبارة أو إجابة تراه مناسبة لك، مع العلم بأن مساهمتك في تعبئة هذه الإستبانة بدقة وموضوعية سيكون لها أثر كبير في الحصول على النتائج الايجابية . وتأكد أن الإجابات التي ستدلي بها لن تستخدم إلا لغرض علمي ، ولك منا جزيل الشكر والتقدير سلفا .

**المـعلومات الشخصـية :**

**1 . الجنس :** ☐ ذكر ☐ أنثى

**2 . الأقدمية :** ☐ أقل من 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

**مثال توضيحي :**

| الرقم | الفقرات | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | ـ لا يتم تقييم الأداء على أسس علمية. | x | | | | |
| 02 | ـ يتم تقييم أدائي بطريقة تختلف عن زملائي الموظفين. | | | | | x |

| الرقم | الفقرات | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | . لا يتم تقييم الأداء على أسس علمية . | | | | | |
| 02 | . يتم تقييم أدائي بطريقة تختلف عن زملائي الموظفين | | | | | |
| 03 | . يتدخل أكثر من طرف في الأداء. | | | | | |
| 04 | . لا يمكنني الاعتراض على نتيجة التقييم . | | | | | |
| 05 | . استطيع تقييم أدائي من خلال أعمالي . | | | | | |
| 06 | . أعتبر تقييم الإدارة لأدائي عملية مهمة . | | | | | |
| 07 | . أحرص على تحسين أدائي الوظيفي . | | | | | |
| 08 | . أنجز وظيفتي في الوقت المحدد. | | | | | |
| 09 | . أجد صعوبة في أداء بعض الوظائف الموكلة لي. | | | | | |
| 10 | . أبدل مجهود كبير في أداء وظيفتي. | | | | | |
| 11 | . أخطط جيدا للأعمال قبل تنفيذها. | | | | | |
| 12 | . يقل مستوى أدائي إذا كانت مدة ساعات الوظيفة أكبر. | | | | | |
| 13 | . أنفذ الوظيفة المطلوبة مني بكفاءة. | | | | | |
| 14 | . أتغيب عن وظيفتي بدون مبرر. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | . أعتمد على نفسي في انجاز الأعمال. | | | | | |
| 16 | . اعمل في بيئة غير صحية. | | | | | |
| 17 | . يساعدني جو العمل على أداء وظيفتي . | | | | | |
| 18 | . اعمل في مكان يفتقر إلى الجو الهادئ . | | | | | |
| 19 | . تنقصني الأدوات اللازمة لأداء وظيفتي . | | | | | |
| 20 | . لا يتم تطوير الأجهزة بشكل مستمر . | | | | | |
| 21 | . لا يتم تدريبي على الأجهزة المتطورة لتسهيل وظيفتي . | | | | | |
| 22 | . استخدم أدوات ذات جودة غير مناسبة في أدائي وظيفتي . | | | | | |
| 23 | . اعمل في مكان لا يتوفر فيه أماكن للراحة . | | | | | |
| 24 | . أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي . | | | | | |

وشكرا

**Group Statistics**

| | VAR00003 | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| VAR00001 | 3,00 | 18 | 98,1667 | 7,32642 | 1,72685 |
| | 4,00 | 12 | 85,1667 | 4,52937 | 1,30752 |

**Independent Samples Test**

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper |
| VAR00001 | Equal variances assumed | ,854 | ,363 | 5,471 | 28 | ,000 | 13,00000 | 2,37606 | 8,13286 | 17,86714 |
| | Equal variances not assumed | | | 6,002 | 27,905 | ,000 | 13,00000 | 2,16602 | 8,56244 | 17,43756 |

**Group Statistics**

| | VAR00002 | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| VAR00001 | 1,00 | 16 | 86,0000 | 10,29563 | 2,57391 |
| | 2,00 | 13 | 89,1538 | 9,08154 | 2,51877 |

**Independent Samples Test**

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper |
| VAR00001 | Equal variances assumed | ,494 | ,488 | -,864 | 27 | ,395 | -3,15385 | 3,64980 | -10,64262 | 4,33493 |
| | Equal variances not assumed | | | -,876 | 26,783 | ,389 | -3,15385 | 3,60127 | -10,54585 | 4,23816 |

**Group Statistics**

| | VAR00002 | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| VAR00001 | 1,00 | 15 | 99,5333 | 7,28861 | 1,88191 |
| | 2,00 | 15 | 86,4000 | 4,76295 | 1,22979 |

**Independent Samples Test**

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper |
| VAR00001 | Equal variances assumed | ,967 | ,334 | 5,842 | 28 | ,000 | 13,13333 | 2,24810 | 8,52830 | 17,73836 |
| | Equal variances not assumed | | | 5,842 | 24,113 | ,000 | 13,13333 | 2,24810 | 8,49462 | 17,77204 |

**Group Statistics**

| | VAR00002 | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| VAR00001 | 1,00 | 8 | 98,3750 | 4,56501 | 1,61397 |
| | 2,00 | 8 | 74,7500 | 4,52769 | 1,60078 |

**Independent Samples Test**

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper |
| VAR00001 | Equal variances assumed | ,029 | ,867 | 10,393 | 14 | ,000 | 23,62500 | 2,27319 | 18,74948 | 28,50052 |
| | Equal variances not assumed | | | 10,393 | 13,999 | ,000 | 23,62500 | 2,27319 | 18,74945 | 28,50055 |

**Group Statistics**

| | VAR00002 | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| VAR00001 | 1,00 | 8 | 102,5000 | 8,00000 | 2,82843 |
| | 2,00 | 8 | 72,0000 | 10,47446 | 3,70328 |

**Independent Samples Test**

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Mea | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std Diff |
| VAR00001 | Equal variances assumed | 2,026 | ,177 | 6,545 | 14 | ,000 | 30,50000 | |
| | Equal variances not assumed | | | 6,545 | 13,093 | ,000 | 30,50000 | |