



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاجتماعية

قسم: علم النفس وعلوم التربية

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالب: بكار سويسي

بعنوان:

الإجهااد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال قطاع

التكوين والتعليم المهنيين

-دراسة ميدانية بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02-الشهيد محمد سويسي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: - / - / 2021

أمام اللجنة المكونة من السادة:

..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيسا

أ. د/ محمد قوارح جامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفا

..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة مناقشا

الموسم الجامعي: 2021/2020

إهداء

أهدي ثمرة عملي هذا المتواضع إلى والدي الكريمين

حفظهما الله ورعاهما وأطال في عمرهما على طاعته وطاعة رسوله،

إلى زوجتي التي سهرت معي وتعبت وكانت لي السند القوي وأبنائي آية ،محمد ساجد ،ليان
إلى أختي عائشة وأبنتها وإخوتي الأعزاء وزوجاتهم وأبنائهم : علي ، بشير، يوسف،
قويدر، عبد المالك، عثمان، عبد الحميد، بونخلة، محمد الأمين فاللهم أحفظهم جميعا.
إلى الأخوة: محمد المهدي وابنته ريهام، عبد الحميد ، يحيى، بدر الدين، سميحة، يسرى.
إلى الأصدقاء: الهاشمي ، صحراوي، يوسف، محمد الزيغم، محمد، عبد الرزاق، عبد الكريم
إلى من يسعدني لقاءهم ويجزني فراقهم من عرفت معهم معنى الصداقة والحب والإخلاص و
المعاشرة الطيبة.

أصدقائي أجمعين.

إلى كل من دعا لي بالتوفيق سرا وجهرا.

بـ





شكر و تقدير:

الحمد لله والصلاة والسلام على رسوله الكريم سيدنا محمد و آله الطيبين
الطاهرين، فالشكر لله الحنان المنان على ماحبانا به من نعم وإحسان
كما نتوجه بجزيل الشكر للأستاذ الفاضل " محمد قوارح " على نصائحه

القيمة

وآرائه السديدة

كما نتوجه لجزيل الشكر إلى أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
عامة وأساتذة قسم علم النفس وعلوم التربية خاصة فرع علم النفس العمل

والتنظيم

دون أن ننسى أن نشكر كل من ساعدنا على توزيع الاستبيان

و كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل المتواضع

من قريب أو من بعيد.

بمبارك



الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق اداتين ومعرفة فيما إذا كانت هناك فروق في كل من الأداء الوظيفي والإجهاد المهني تعزى لمتغيري الأقدمية والجنس، وتبني كلا من الأداة الإجهاد المهني والأداء الوظيفي، وتم تطبيقهما على عينة الدراسة. من مذكرة تخرج بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة.، بعد التأكد من الخصائص السيكمترية لهما، تم تطبيقهما على عينة تكونت من (58) عاملاً، وقد تمت المعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) نسخة 22 وأسفرت الدراسة النتائج التالية:

* هناك علاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

• لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

• لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 05 سنوات، أو أكثر من 05 سنوات) لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

• لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

• لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 05 سنوات، أو أكثر من 05 سنوات) لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

وقد نوقشت نتائج هذه الدراسة في ضوء الجانب النظري وبعض الدراسات السابقة، واختتمت بتقديم بعض الاقتراحات الموجهة للباحثين وأصحاب القرار في جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

الكلمات المفتاحية: الإجهاد المهني ؛ الأداء الوظيفي؛ عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة.

ABSTRACT:

The current study aimed to reveal the relationship between occupational stress and job performance among the workers of the National Institute specialized in vocational training in Ouargla. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical method was used, and two tools were applied and whether there were differences in both job performance and professional stress due to the variables of seniority. And gender, and the adoption of both the tool of occupational stress and job performance, and they were applied to the study sample. From a graduation note entitled Occupational pressures and their relationship to the achievement motivation of civil protection agents, a field study on civil protection agents in the unit. After confirming the psychometric properties of them, they were applied to a sample of (58) workers, The statistical treatment was carried out using the statistical program (SPSS) version 22, and the study yielded the following results: There is a relationship between occupational stress and job performance among workers of the National Institute of Vocational Training, Ouargla 02, Shahid Mohamed Souici.

- There are no statistically significant differences in occupational stress attributable to the gender variable among workers of the National Institute for Vocational Training, Ouargla, 02 of the martyr Mohamed Souici.

There are no statistically significant differences in occupational stress due to the variable of seniority, the difference in years of experience (less than 05 years, or more than 05 years) among workers of the National Institute of Vocational Training 02 Martyr Mohamed Souici.

There are no statistically significant differences in job performance due to the gender variable among the workers of the National Institute for Vocational Training, Ouargla 02 Martyr Mohamed Souici.

- There are no statistically significant differences in job performance due to the variable of seniority, the difference in years of experience (less than 05 years, or more than 05 years) among workers of the National Institute specialized in vocational training 02 Martyr Mohamed Souici.

The results of this study were discussed in the light of the theoretical aspect and some previous studies, and concluded by presenting some suggestions directed to the two researchers and decision-makers at the Kasdi Merbah University of Ouargla.

Keywords: occupational stress; Functionality; Workers of the National Institute specialized in vocational training, Ouargla.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوي
أ - ب	اهداء، شكر وتقدير
ج-هـ	ملخص الدراسة
و - ط	فهرس المحتويات
ط	قائمة الجداول
3 - 2	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة	
7 - 6	01 . تحديد مشكلة الدراسة
8	02 . فرضيات الدراسة
8	03 . أهداف الدراسة
9	04 . أهمية الدراسة
9	05 . التعاريف الاجرائية لمتغيرات الدراسة
9	06. حدود الدراسة
10	07. الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإجهاد المهني	
14	. تمهيد
14	01 . تعريف الإجهاد
17	02 . مراحل الإجهاد المهني
18	03 . مصادر الإجهاد المهني
20	04 . النظريات المفسرة للإجهاد المهني
22	05 . أعراض الإجهاد المهني

23	06. قياس الإجهاد المهني
24	07. نتائج الإجهاد المهني
25	08. الاستراتيجيات الشخصية للتعامل مع الإجهاد
30	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
32	تمهيد
32	01. مفهوم الأداء
32	02 مفهوم الأداء الوظيفي
34	03. عناصر الأداء الوظيفي
37	04. النظريات المفسرة للأداء
41	05. محددات الأداء الوظيفي
43	06. أهمية تقييم الأداء الوظيفي
44	07. أهداف تقييم الأداء الوظيفي
45	08. طرق تقييم الأداء الوظيفي
48	09. الصعوبات التي يواجهها تقييم الأداء
49	10. تطوير الأداء الوظيفي
51	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية	
54	. تمهيد
54	1. منهج الدراسة
55	2. الدراسة الاستطلاعية
55	1-2. الهدف من الدراسة

55	2-2 . وصف عينة الدراسة
56	2-3 . وصف أدوات الدراسة في صورتيهما الأولى
57	2-4 . بعض الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة
59	3. الدراسة الأساسية
60	3-1 . وصف عينة الدراسة الأساسية
60	3-2 . وصف أدوات الدراسة الأساسية في صورتها النهائية
60	3- . الأساليب الإحصائية المستخدمة للدراسة الأساسية
61	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة	
63	. تمهيد
63	01 . عرض وتحليل نتيجة الفرضية العامة
63	02 . عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الأولى
64	03 . عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الثانية
65	04 . عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة
65	05 . عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة
67	خلاصة الفصل
الفصل السادس: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة	
69	. تمهيد
69	تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
69	1- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية العامة
69	2- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الأولى
70	3- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثانية
71	4- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة

71	5- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة
72	. الاستنتاج العام
72	. المقترحات
76 - 75	. قائمة المراجع
. قائمة الملاحق .	
01 . الملحق رقم (01) يبين الاستبيان	
02 . يبين (02) نتائج قياس الاجهاد المهني	
03 . يبين (03) نتائج قياس الأداء الوظيفي	
04 . يبين (04) الهيكل التنظيم للمؤسسة التكوينية	

قائمة الجداول

الرقم	الجدول
01	يوضح توزيع العينة الاستطلاعية حسب متغيرات الدراسة
02	يوضح نتائج قياس باستخدام طريقة المقارنة الطرفية للإجهاد المهني
03	يوضح نتائج قياس الثبات باستخدام الفاكرومباخ للإجهاد المهني
04	يوضح نتائج قياس الثبات باستخدام التجزئة النصفية للإجهاد المهني
05	يوضح نتائج قياس باستخدام طريقة المقارنة الطرفية للأداء الوظيفي
06	يوضح نتائج قياس الثبات باستخدام الفاكرومباخ للأداء الوظيفي
07	يوضح نتائج قياس الثبات باستخدام التجزئة النصفية للأداء الوظيفي

مقدمة

مقدمة:

يعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع و المستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة، و العالم أصبح في دوامة و صراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة هذه المجتمعات والمنظمات.

وهذا التغير و ما تبعه من تطور سريع و مستمر يعد قوة أساسية لها تأثيراتها الأنية و عواقبها على النواحي النفسية و الاجتماعية للأفراد و باعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فإنها ليست بمعزل عن ذلك ، حيث يتعرض العاملون لها لمستويات مختلفة من الضغوط و التوترات ، و الإجهاد ، قد تخلف آثارا نفسية و اجتماعية و تنظيمية على كل فرد فيها، إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف و ظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطرابات و القلق و الخوف و الإحباط و الغضب، و بالتالي تعرض العامل المستمر لمختلف المواقف الضاغطة و ضعف مقاومته لها و عدم قدرته على تطوير ردود فعل ايجابية و صحية إزاء هذه المواقف، من شأنه أن يولد لديه الإجهاد المهني مما يؤثر على حالتهم الصحية و النفسية و كذا على علاقاتهم الاجتماعية، و بالتالي ينعكس ذلك على أدائهم و يحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، و هذه الأخيرة يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية و قدرته على انجاز المهام المسندة إليهم على أكمل وجه، وهذا ما أكدته تجارب الهاوثورن الشهيرة و التي تمخضت عنها حركة العلاقات الإنسانية، و أكدت على الجوانب النفسية و الاجتماعية وهو ما يخلق ضرورة مراعاة العنصر البشري ليست فقط من النواحي المادية و إنما أيضا من النواحي النفسية و الاجتماعية، و ذلك من خلال تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي كان العامل يتوقع أن يشبعها من خلال وظيفته و إثارة دافعية انجازه لمهامه، و بالتالي الوصول إلى حالة من التوازن بين إشباع الحاجات و القيام بمتطلبات العمل على أكمل وجه .

وانطلاقا من أهمية موضوع الإجهاد المهني و علاقته بأداء الأفراد في المنظمات بصفة عامة و سعيا منا لإثراء و مناقشة هذا الموضوع جاءت هذه الدراسة لتعطي إضافة و تتناول جزئية من إحدى المنظمات ألا وهي قطاع التكوين و التعليم المهنيين و أخذنا المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني و ورقة 02 الشهيد محمد سويسي بسعيد عتبة و رقلة نموذجا لذلك .

وقد تناولت الدراسة الحالية الإجهاد المهني و علاقته بأداء عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني و ورقة 02 و عما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري الجنس و الأقدمية، و وفقا خطة منهجية شملت ستة فصول كانت كالآتي:

أولاً: الجانب النظري: واشتمل على ثلاثة فصول

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة وتضمن تحديد إشكالية الدراسة، وانطلاقاً منها وضعنا تساؤلات وفرضيات الدراسة، والإشارة إلى أهمية وأهداف الدراسة وتحديد التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة والحدود البشرية والمكانية والزمانية للدراسة.

الفصل الثاني: تناولنا في تعريف الإجهاد المهني، مراحل، مصادره، النظريات المفسرة له، أعراضه، قياسه، نتائج، الاستراتيجيات الشخصية للتعامل معه.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي تعريفه ومفهومه، عناصره النظريات المفسرة له، محدداته أهدافه وطرق قياسه، تطويره والصعوبات التي تواجه تقييمه.

ثانياً: الجانب الميداني: واشتمل على ثلاثة فصول

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية والمنهج المتبع وضمت الدراسة الاستطلاعية، والهدف منها ووصف عينة الدراسة ووصف أداتي الدراسة وبعض الخصائص السيكومترية للأداة.

كما تضمنت الدراسة الأساسية المنهج المتبع ووصف عينة الدراسة الأساسية ووصف أداتي الدراسة الأساسية والأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة، وتناولنا فيه عرض وتحليل نتائج تساؤلات الدراسة وفرضيات الدراسة وخلاصة للنتائج وتقديم بعض المقترحات.

الفصل السادس: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة، وقد خصص لمناقشة وتفسير نتائج فرضيات الدراسة وفق ما جاء في الإطار النظري والدراسات السابقة، ثم الوصول إلى استنتاج عام وختاماً ذكر بعض الاقتراحات.

الجانب النظري

الفصل الأول

تقديم الدراسة

01. إشكالية الدراسة
02. فرضيات الدراسة
03. أهداف الدراسة
04. أهمية الدراسة
05. التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
06. حدود الدراسة
- 07- الدراسات السابقة

1 . تحديد مشكلة الدراسة:

مما لا شك فيه أن جميع المنظمات في الوقت الراهن تسعى لمواكبة التطورات الحديثة التي يشهدها العصر الحالي في جميع المجالات والذي أصبح يسميه البعض الانفجار المعرفي ولا يتسنى لها ذلك إلا بالارتكاز على العنصر البشري الذي هو المحور الرئيسي الذي تدور عليه جميع العمليات داخل المنظمة، فهي تعمل جاهدة على الاعتناء به بدءاً من استقطابه مروراً بتوظيفه وتدريبه وتحفيزه مادياً ومعنوياً وتوفر له المناخ الملائم لبيئة العمل فهو بذلك العنصر الحاكم والمؤثر في باقي عناصر العملية الإنتاجية، فأداء الفرد هو المحصلة لقدراته على أداء العمل ورغبته فيه، فتعد الحياة الاجتماعية مزيجاً من التفاعلات والعلاقات والتعاملات فيما بينهم، وهذا ما أصبح ملاحظاً من خلال تزايد حالات الخوف والشعور بالظلم وكذا القسوة، والإنسان منذ ولادته وهو يبني شخصيته وتكوين علاقات مع الآخرين في كل حركة يقوم بها أو ينجزها أو يعيشها في آن واحد، ويستمد رد فعل المحيط فإحساسه بعدم التوازن يشكل له خطراً محدقاً على صحته النفسية والجسدية، وهذا ما يزيد من حدة الانفعالات وبالتالي تعرض العامل المستمر لمختلف المواقف الضاغطة وضعف مقاومته لها وعدم قدرته على تطوير ردود فعل ايجابية وصحية إزاء هذه المواقف، من شأنه أن يولد لديه ما يعرف بالإجهاد المهني، هذا الأخير الذي كان ولازال من الموضوعات التي تشغل بال الكثير من المختصين في فروع علمية مختلفة، وربما كان علماء النفس، وعلماء الاجتماع على رأس قائمة المهتمين بهذا الموضوع وذلك لما له من آثار سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء ، فلقد ركزت هذه الدراسات على معرفة مسببات الإجهاد المهني والآثار المترتبة عليه، كما أثبتت أن ما يتعرض له العاملون من مواقف مجهدة في بيئات العمل، لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية بل ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم، وبالتالي عدم تحقيق أهداف المنظمة . فعلى المستوى الشخصي يبرز الإجهاد المهني بشكل واضح في شعور العامل بالإعياء وقلة النوم، والإرهاك ويتبع ذلك أعراض أخرى مثل : التوتر الحاد، القرحة المعدية، أمراض القلب، حيث يعد الإجهاد المهني المصدر الأكثر إن لم نقل المسبب الرئيسي في تكوين باقي أمراض العصر الأخرى مثل : النوبات القلبية، الجلطات الدماغية، السكري وغيرها . أما على المستوى المهني، تتعكس زيادة الشعور بالإجهاد في تقادم المشكلات التنظيمية مثل : كثرة الشكاوى، أخطاء العمل المتكررة، ضعف الأداء، تنامي معدل التقاعد المبكر، ففي دراسة وفقاً ليجيرون (2014) في كتابه "الإجهاد المهني"، اتخذ الإجهاد مكانة خاصة في المجتمع الأوروبي، بحيث انه تم توقيع اتفاقات إطارية بشأن الإجهاد في العمل في عام 2004. كما يشير ليجيرون إلى: "تأكيد تقديرات مكتب العمل الدولي أن الانخفاض في الإنتاج والجودة في العمل، يتراوح بين 50% و 60% من أيام العمل المفقودة بسبب الإجهاد". على سبيل المثال، إن تكلفة الإجهاد في الشركات تعادل 10% من الناتج المحلي الإجمالي في بريطانيا العظمى، وفي الولايات المتحدة يتسبب الإجهاد في خسارة 200 مليار دولار سنوياً، و 20 مليار يورو في الاتحاد الأوروبي، والذي يعادل ما بين 10 إلى 20% من الحوادث المتصلة بالعمل والأمراض المهنية في الضمان الاجتماعي". وهذا ما يفسر مدى ظاهرة الإجهاد في العمل، والتوترات

في علاقات العمل. وأفاد ليجيرون في أبحاثه أن 36% من النساء يصنفن في مستويات عالية من الإجهاد، مقابل 21% من الرجال. مما يظهر عدم المساواة بين الرجل والمرأة في العمل وفي مجالات أخرى. لذا نسعى في هذه الدراسة إلى البحث في الإجهاد المهني في مختلف القطاعات الخدمائية، تعليم، صحة، تكوين مهني ..) والوقوف على آثاره السلبية في الأفراد والجماعات، فالإدارة الواعية هي التي الاهتمام بهذا الجانب وطرق إدارته بما يضمن لها البقاء والاستمرار ويساعدها على تحسين جودة العمل ورفع الكفاءة، فالعنصر البشري هو الذي يحقق أهدافها باعتبار دوره الكبير والفعال في أدائها وتقدمها، إذن فالإجهاد المهني جزئية من واقع الحياة لا يمكن التغاضي عنها لان ذلك نتائجه تؤدي إلى الانخفاض في مستوى أداء المنظمة.

وتعتبر المؤسسة التكوينية من ضمن المؤسسات التي يتعرض العاملون فيها لمصادر متعددة من الإجهاد، وذلك نظرا لطبيعة أعمالهم المختلفة خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر على العامل ويعرقل سعيه لتحقيق التفوق في أدائه وظيفته.

لذا فإن هذه الدراسة سوف نتناول فيها علاقة الإجهاد المهني بالأداء الوظيفي لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02، من خلال طرح التساؤل العام التالي:

هل توجد علاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي؟
وتتدرج تحتها التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

2- لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 05 سنوات، أو أكثر من 05 سنوات) لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

3- لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

4- لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 05 سنوات، أو أكثر من 05 سنوات) لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

2- فرضيات الدراسة:

وللإجابة على هذه التساؤلات صيغت الفرضيات التالية:
الفرضية العامة:

• هناك علاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

ويندرج ضمن هذه الفرضية العامة جملة الفرضيات الجزئية نبرز أهمها:

1- لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

2- لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 05 سنوات، أو أكثر من 05 سنوات) لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

3- لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

4- لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 05 سنوات، أو أكثر من 05 سنوات) لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

3- أهداف الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

• كيف سيستفيد عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي من نتائج هذه الدراسة؟

• الإطلاع على واقع مؤسستنا التكوينية وظروف أداء العاملين بها.

• تقدم هذه الدراسة المعلومات المناسبة وذات الصلة إلى معهد التكوين المهني من أجل محاولة تقديم معالجة وفهم وتفسير لعلاقة الإجهاد المهني بالأداء الوظيفي لدى الموظفين.

-تصنيف أنواع الضغوط التي تؤثر على الأداء الوظيفي في المنظمات.

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية على غرار أي دراسة على أهمية الظاهرة المدروسة وعلى قيمتها العلمية والعملية ومدى إسهامها في إثراء المعرفة النظرية من جهة والجانب الميداني من جهة أخرى ومنها قلة الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أعوان الأمن في حدود ما وصلت إليه معرفتنا حيث جعلت من هذا الموضوع مجالاً مناسباً للدراسة والبحث ويمكن تلخيص أهمية الدراسة في:

- الكشف عن العلاقة الموجودة بين الإجهاد المهني و الأداء الوظيفي من خلال محاولة إيجاد حلول منطقية و اقتراحات للتقليل من الإجهاد المهني وكيفية التعامل معه

- التعرف على الفروق في الإجهاد المهني والأداء الوظيفي باختلاف الجنس .

- التعرف على الفروق في الإجهاد المهني الأداء الوظيفي بالأقدمية في المنصب.

(5) - التعارف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

تتمثل التعاريف الإجرائية للدراسة فيما يلي :

1 - **الإجهاد المهني:** يقصد به حالة من التوتر والضغط الذي يتعرض له الفرد داخل عمله نتيجة ظروف تعترضه بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي ، وتساهم عدة مصادر مختلفة في ظهوره والتي تؤدي في الأخير إلى شعوره بالإجهاد الذي ينعكس على الفرد والمعهد معا.

2 - **الأداء الوظيفي:** هو تلك الأعمال والأدوار التي يمارسها العاملون في المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي والتي تسهم في انجاز الواجبات انطلاقاً من القدرات والمهام الموكلة إليهم، والتي تحقق الأهداف الخاصة بالمعهد.

6- حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

1-6- الحدود البشرية:

تتمثل في عينة عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

6-2- الحدود المكانية:

أجريت الدراسة بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي

6-3- الحدود الزمنية:

أجريت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2021/2020 ابتداء من 11 أفريل 2021 إلى غاية 31 ماي 2021.

7- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: إجهاد العمل والرضا الوظيفي بين الأطباء مقارنة بين الإناث والذكور 1990 : قام بهذه الدراسة كل من ريتشارد سون وبيورك بدراسة الفروق بين الجنسين، فيما يتعلق بمصادر الإجهاد المرتبطة بممارسة مهنة الطب، وقد شملت الدراسة عينة مكونة من 2584 طبيبا بين الجنسين، وقد تم إتباع المنهج الوصفي " مسحي "، وتم الاعتماد على مقياس مصادر الإجهاد، إذ تضمن 13 عبارة تتم الاستجابة عليها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي .وتوصلت هذه الدراسة إلى أن هناك تشابها في العوامل المسببة للإجهاد لدى الجنسين إلا أنها وجدت فروق جوهرية في ترتيب هذه العوامل وفقا لأهمية كل منها، فقد وجد أن الأطباء من كلا الجنسين يعانون من الإجهاد الشديد في عملهم، إلا أنهم في الوقت ذاته يشعرون بدرجة لا بأس بها من الرضا الوظيفي وتتخفف معدلات الرضا الوظيفي مع زيادة الشعور بالإجهاد. (حنان عبد الرحيم الأحمدى، 2002، ص: 68-69)

إذ تعد هذه الدراسة من بين الدراسات الهامة والتي عملت مقارنة بين مصادر الإجهاد لدى الجنسين، بتركيزها على الفروقات بين الجنسين رغم أن لكل فرد مميزاته وخصائصه التي تميزه عن غيره من نفس الجنس إلا أنها أكدت عدم وجود فروق في المصادر بين الجنسين.

الدراسة الثانية: مصادر وحجم الإجهاد لدى الأطباء 1991 : قام بهذه الدراسة سيمبسون وجرانث حيث هدفت الدراسة للتعرف على حجم الإجهاد الذي يتعرض له الأطباء ومصادره، وقد تم اختبار عينة مكونة من 204 طبيب في بداية حياتهم المهنية لإجراء مقابلات شخصية مقننة معهم، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي " مسحي "، أما الأداة المستعملة فكانت المقابلة وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة كان معتدلا، كما أكدت على عدم وجود فروقات فردية جوهرية بين الإناث والذكور أو بناء على نمط المستشفى وعدم وجود علاقة بين مسببات الإجهاد والصحة العقلية إن الوسيلة التي استخدمت في هذه الدراسة وهي المقابلة مكنت أصحاب الدراسة من الوصول إلى الدقة في المعلومات والمعطيات المتوصل لها، لكن اقتصار الدراسة على الأطباء في بداية حياتهم تجعل الدراسة خاصة بها، ونتائجها ملزمة لهم دون غيرهم من الأطباء مما يؤدي إلى عدم إمكانية تعميم نتائجها على باقي الأطباء.

الدراسة الثالثة: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل 1994.

قام بهذه الدراسة وفيه هنداوي وشملت العاملين في القطاع الصحي بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية من أطباء وممرضين وإداريين، وتضمنت العينة 276 من العاملين في المجال الصحي، وكانت أداة البحث هي الاستمارة ، أما المنهج فكان مسحي، وقد تضمنت الاستمارة قياس عدد من المتغيرات هي: عبء العمل، طبيعة العمل، سياسات وأساليب التنظيم، تقييم الأداء، تعارض الدور، المستقبل الوظيفي.

وتوصلت الدراسة إلى أن إدراك الأفراد لجميع مسببات الضغوط محل الدراسة يختلف باختلاف الجنسية والعمر، وطبيعة الوظيفة، كما وجد أن غير السعوديين يشعرون بدرجة أكبر من الضغوط المرتبطة بهذه المسببات مقارنة بالسعوديين، وبمقارنة الفئات الوظيفية وجد أن الأطباء يشعرون بدرجة أكبر من الضغوط، مقارنة بالعاملين في وظائف، إدارية، إلا أنهم يواجهون درجة أقل من الضغوط مقارنة بزملائهم العاملين بوظائف¹. التمريض وما يمكن أخذه على هذه الدراسة أنها اشتملت على ثلاث فئات مهنية مختلفة أطباء، ممرضون، إداريين، رغم علمنا المسبق أن لكل فئة مميزاتها وخصائصها، مما يجعلها تختلف عن بعضها، لذا فإن تعميم نتائج الدراسة غير ممكن كما أن حصرها في فئة غير ممكن أيضا.

الدراسة الرابعة: دراسة نضال عواد ثابت(2003)

هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق في ضغوط العمل لدى المعلمين والمعلمات في محافظات غزة والعلاقة بين الضغوط والاتجاه نحو مهنة التدريس وقد توصلت الدراسة إلى:

وجود فروق بين المعلمين والمعلمات في الدرجة الكلية لضغوط العمل لصالح المعلمين.

ارتباط دال في ضغوط عمل المدرس والاتجاه نحو مهنة التدريس (نضال عواد ثابت. ضغوط العمل وعلاقتها بالاتجاه نحو مهنة التدريس لدى المعلمين بمحافظة غزة. رسالة ماجستير جامعة الأزهر غزة 2003).

الدراسة الخامسة: دراسة محمد الرزیزاء (2001)

هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي والتعرف على بعض الآثار النفسية المترتبة عن ضغوط العمل وكذلك تحديد المتغيرات ذات العلاقة بالضغوط المهنية كمقر العمل، العمر، المؤهل وتكونت العينة من 859 فرد وتوصلت الدراسة إلى:

كثرة الضغوط التي يتعرض لها العاملون تتعلق بتقييم أداء العاملين، عدم وجود فترات الراحة الكافية، عدم انتظام الترقية الوظيفية، اتسام العمل بالأداء الروتيني(محمد بن صالح الرزیزاء . الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير. أكاديمية ثابت للعلوم الرياض 2001، ص12)

الفصل الثاني: الإجهاد المهني

-تمهيد

- 1/ تعريف الإجهاد المهني
- 2/ مراحل الاجهاد المهني
- 3/ مصادر الإجهاد المهني
- 4/ النظريات المفسرة للإجهاد المهني
- 5/ أعراض الإجهاد المهني
- 6/ قياس الإجهاد المهني
- 7/ نتائج الإجهاد المهني
- 8/ الاستراتيجيات الشخصية للتعامل مع الإجهاد
- 9/ خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر موضوع الإجهاد المهني من الموضوعات الجوهرية داخل المنظمة، وهذا لما له من تأثيرات على الفرد والمنظمة معا، ولقد اختلف الباحثون في تعريفاتهم لمفهوم الإجهاد وطبيعته و مصادره وآثاره وسبل السيطرة عليه، حيث ركز البعض على الأسباب التنظيمية وأهمل الأسباب الاجتماعية والفردية والبيئية، وبين آخرون الآثار السلبية للإجهاد، بينما أظهر غيرهم الفوائد والآثار الإيجابية له، وبالتالي تعددت الاجتهادات حول سبل مواجهة ظاهرة الإجهاد وفقا لطبيعة الافتراضات والمفاهيم والمتغيرات المرتبطة بها.

وقد تناولنا في هذا الفصل مراحلها، مصادره، النظريات المفسرة له، أعراضه، قياسه، نتائجه، الاستراتيجيات الشخصية للتعامل معه، وختاما بخلاصة الفصل.

01- تعريف الإجهاد:

1 - 1- الإجهاد لغة: إن كلمة (stress) حسب "جون بينجامين ستورا" Stora " Benjamine Jean، اشتقت من الكلمة اللاتينية (stringer) والتي تعني باللغة الفرنسية الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف ، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب، وقد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن الرابع عشر لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتا ومنظما(ثابت، 2003 ص:42)

ومع بداية القرن الثامن عشر وجد " جون بينجامين ستورا " تطور في المعنى الفكري لكلمة إجهاد، إذ أنه تعدى النتائج الإنفعالية إلى العامل الأصلي المسبب له، أي أصبح الإجهاد يعني: ذلك الإجهاد المطابق الذي يحدث تشويها في الشيء .

أما في اللغة الإنجليزية فقد وردت بثلاث مصطلحات هي:

الانضغاط² (strain) المجهادات، (stressor) الإجهاد، (Sress) مستخدمة في اللغة الإنجليزية منذ القرن السابع عشر تعبيرا عن الشدة Stress وكلمة المحنة والتخوف، وفي القرنين السابع عشر والثامن عشر أصبحت تشير إلى القوة والضغط والإجهاد.(فونتانا، 1994 ،ص:12)

في اللغة العربية حسب " لوكيا الهاشمي " وبن زروال فتحة stress "أما ما يقابل كلمة (في كتابهما (الإجهاد) فهناك كلمات: كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد هذه الأخيرة التي لكونها أكثر فصاحة وأقرب للاستعمال اختارها " أنطوان الهاشمي " في تعريفه لكلمة.(stress)

1 - 2- الإجهاد اصطلاحا : لقد أورد العديد من الباحثين والكتاب عدة تعريف للإجهاد المهني

ومن زوايا متنوعة إلا أنه لا يخرج عن نوعين من الأحداث إحداها مرغوبة والأخرى غير مرغوبة، ومن هذه التعاريف ما يأتي:

فقد أشار Maritunjoy, (1995) بأن الإجهاد المهني هو: « الشد العصبي الذي ينتج عندما ينظر الفرد إلى ظرف معين يشكل تهديدا له يفوق قابليته ». وهنا كان التركيز ينصب حول الآثار المترتبة عن الإجهاد ويجد الباحثان بأن هذا التعريف قد حدد في زاوية ضيقة¹.

(المغربي، 1995) فقد أورد تعريفا أكثر شمولية عما سبقه وذلك أنه: « نتيجة لضغوط التنظيم وصراعات الأفراد وتأثيرات العوامل البيئية، فأى من هذه العوامل أو مجموعها تؤدي عادة إلى الإجهاد وعندها يستجيب الفرد إلى الحالة الراهنة إما إيجابا أو سلبا »

إلا أن التعريف الذي جاء به (1998) al et Jhon كان بنظر الباحثين قد غطى البيئتين الداخلية والخارجية حيث أصبح الإجهاد المهني يعبر عنه بمجموعة من الضغوط أو الأشياء التي تأتي من العمل أو العوامل الشخصية التي يواجه فيها الناس ضغطا كبيرا.²

-ووفقا لتعريف (Marchel et Cooper) يقصد بالإجهاد المهني: «مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، أحوال العمل البيئية، والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين.

-كما يعرف الإجهاد المهني بأنه << مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل للأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم، نتيجة تفاعلهم مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط »

-كما عرفه " هيلر يجيل " بأنه: «الاستجابة لعمل أو حالة أو قوة، والتي تضع متطلبات بدنية، ونفسية خاصة على الشخص» .

ويعرف " الصباغ " الإجهاد المهني بأنه: «الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الإداري، على حالته النفسية، والبدنية، التي قد تدفعه إلى تغيير سلوكه الاعتيادي» وعرفه " برهم " بأنه: «حالة غير طبيعية طارئة، تصيب الفرد نتيجة لمؤثرات داخلية وخارجية مختلفة كما ونوعا، ومختلفة في آثارها، ونتائجها على أداء الفرد، اعتمادا على الفروق الفردية بين الأفراد وزوال آثار هذه الحالة عن الفرد تختلف نوعا وكما من فرد لآخر»⁴

الإجهاد كما أشار إليه (سيلبي) Selye عام 1950 هو: " استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد الإيجابية والسلبية، هذه الاستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلبي : أعراض التكيف العام ."

يقول (ريفولي) Rivolier أن: الضغط أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد، التوتر النفسي القلق الاحتراق النفسي مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المتغيرات أو من المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي والعقلي وحتى الفيزيولوجي، لذلك فهو يشير إلى ثلاث دلالات لغوية متداخلة هي:

أ - معنى يشبه الضغط الفيزيقي أو المادي كما أنه يشير إلى القوة الاندفاعية التي تمارس على الأشياء أو الأفراد.

ب- يعتبر الضغط أيضا منبها سيكولوجيا اجتماعيا أو سيكولوجيا، شريطة أن يكون مطابقا للعلاقة الآتية :

منبه (ضغط) استجابة (ظهور نتائج الضغط)

ج -الضغط هو نتاج الفعل المؤثر (أو المنبه) كما يلي: ضغط ← فعل منبه.

فالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد وراحة باله تؤدي إلى إصابته بكثير من الاضطرابات النفسية وحتى الجسمية. (صلاح عبد الباقي : ، ص 336.)

- ويعرف (زيلاجي ووالاس) Wallace et Szilagyi الإجهاد المهني على أنه: « تجارب داخلية تؤدي إلى عدم التوازن النفسي والفيزيولوجي عند الفرد، وذلك نتيجة عوامل في البيئة الخارجية»

كما يرى زيلاجي ووالاس أنه يمكن تحديد ثلاث عناصر للإجهاد هي:

عنصر المثير: يشتمل هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة، أو المنظمة، أو الأفراد.

ب-عنصر الاستجابة: يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل: الإحباطات، القلق، والتوتر وغيرها.

ج-عنصر التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل ما بين عوامل المثيرات، والاستجابات ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل، والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات .

أما (جيبسون 1994) Gibson يعرف الإجهاد على أنه: «استجابة مكيفة تتوسط خصائص العمليات النفسية، وأنها نتيجة حادث أو موقف أو فعل بيئي خارجي، أي أن الظروف البيئية هي التي تؤدي إلى تقديم مصادر الإجهاد المهني للفرد كمنبهات بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو بدنية مفرطة على الفرد (اسلام عزيز، ص:31) .

ويعرفه " نيومان " و " بيهر " بأنه: «حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين³، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد - «أما لوكيا 1999 فيرى أن الإجهاد: هو ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان تجنبه دائما لأنه لديه وجهان ايجابي والآخر سلبي، الأول مفعم بالطاقة والحيوية والإنتاجية، والثاني هدام للصحة الفردية والتنظيمية ويتشكل كظاهرة أو حالة نفسية أو مادية يتعرض لها الفرد من ثلاث عناصر مترابطة هي * :القوى المجهدة: وهي متطلبات موقفية تحتاج إلى التكيف الفردي معها مثل العمل الزائد، الغموض الملل... إلخ * .تدارك الفرد للقوى المجهدة وطبيعتها وآثارها ومحاولة التعامل معها أو السيطرة عليها. (نوال حمداش 2002 ص : 95 – 94)

* الإستجابة الفردية والتي غالبا ما تكون مزيجا من ردود الأفعال النفسية، أو الجسمية أو المادية . ومن خلال استعراضنا لمختلف وجهات النظر حول الإجهاد المهني نجد أن هناك عدم اتفاق بين الباحثين حول تعريف مشترك ومحدد له، رغم وجود بعض النقاط المشتركة بينهم في هذا المجال، وبسبب هذه الفروقات اختلفت اتجاهات الباحثين واهتماماتهم، بالإضافة إلى ارتباط الإجهاد المهني بعلوم عديدة ومجالات مختلفة.

02- مراحل الإجهاد المهني: متلازمة التلاؤم العام ومتلازمة التلاؤم الموضوعي، كما أشرنا في البداية

يؤدي التعرض المستمر للضغوطات إلى حدوث حالة الإجهاد النفسي ويشير الباحثون إلى أن المناخ البيروقراطي في المنظمة وزيادة الحمل الوظيفي يعتبران من أكثر المصادر مساهمة في نشوء الحالة، ولا يصل الفرد إليه بشكل مفاجئ بل حسب "سيلي" أن المتلازمتان تمران عبر ثلاث مراحل:

1-3 - المرحلة الأولى (الارتكاس للتنبيه المنذر للإجهاد): وتعرف بمرحلة الاستشارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي "arousal Stress" الذي يعيشه الفرد في عمله وفيها يصبح الفرد مدركا لعوامل الإجهاد. (مسعد شتيوي، 2002، ص: 34) وترتبط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال، القلق الدائم، فترات من الضغط الدم العالي، الأرق صرير الأسنان أثناء النوم أو اصطكاكها بشكل ضاغط أثناء النوم، النسيان، الصعوبة في التركيز الصداع وضربات القلب غير العادية، وهي ردود الفعل الأولية للجسم إذ تنبه دفاعات الجسم ضد العامل المسبب للإجهاد سواء أكان حرارة أو جراثيم أو اعتداء جسدي

أو لفظي من شخص ما، إذ يبدأ الجسم من خلال هذه المرحلة في التعامل مع الإجهاد كرد فعل للضغط الملقاة على عاتقه. ويقسم "سيلي" هذه المرحلة إلى جزئيين: مرحلة الصدمة ومرحلة معاكسة الصدمة. حيث يدرك العامل المسبب للإجهاد بطريقة واعية وغير واعية، وفي كلا الحالتين يستجيب الجهاز العصبي الذاتي، وتتطلق كميات كبيرة من الأدرينالين والكريتيزول إلى الدوران ويصبح الفرد في هذا الطور قادرا على الهروب، تكون الاستجابة المبدئية قصيرة الأمد وتدوم من دقيقة إلى حدود 24 ساعة. (ناصر بوكلي حسن، 2003، ص: 123).

1-2- المرحلة الثانية: (مرحلة المقاومة): وفيها يتأقلم الفرد مع الإجهاد (مسعد شتيوي، 2002 ص: 34)، وتعرف بمرحلة توفير والحفاظ على الطاقة Conservation Energie وتشمل استجابات سلوكية مثل: التأخير عن الدوام، تأجيل الأمور الحادة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع التأخير في إنجاز المهام، الامتناع عن زيادة استهلاك المنبهات، اللامبالاة، السخرية والشك والشعور بالتعب في الصباح، حيث يتلاءم الجسم وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم بعدما يتلاءم الجسم بعدما يتعرض للضغط التي يكون قد تكيف معها. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 98).

1-3- المرحلة الثالثة: (مرحلة الإجهاد): ويطلق عليها مرحلة الاستنزاف والإنهاك Exhaustion والتي ترتبط بمشاكل بدنية ونفسية مثل: الاكتئاب المتواصل، اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسيمي مزمن، إجهاد ذهني مستمر ص ارع دائم، الرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع أو الأصدقاء وربما العائلة. وليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الإجهاد النفسي في كل من هذه المراحل، بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أخذهما كمؤشر على الفرد يمر بالمرحلة المعينة من مراحل الإجهاد النفسي. (علي عسكر، 2000، ص: 126).

حيث لا يمكن للجسم المحافظة على التلاؤم الذي حدث في المرحلة الثانية مما يعني أنا الطرق المستخدمة للتلاؤم مع العامل المسبب للإجهاد قد استنفذت وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 98) تعتمد نهاية هذه المرحلة بدرجة واسعة على احتياطي طاقة التلاؤم عند الفرد واستنفاد العامل المسبب للإجهاد ومصادر التلاؤم الخارجية (ناصر بوكلي، 2003، ص: 124).

كما تعبر هذه المراحل عن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للإجهاد والتي تهدف إلى للمحافظة على الكيان والحياة وأن هناك استجابة وأنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج وقد توصل "سيلي" من خلال دارسته إلى إطلاق نظرية { التناذر وفيها قسم ردة الفعل الجسدية أمام الضغط حسب المراحل السابقة الذكر. (محمد أحمد النابلسي، 1992، ص: 24).

3- مصادر الإجهاد المهني: تعتبر الضغوط المهنية أو الوظيفية هي عبارة عن نتيجة تفاعل الفرد مع بيئته وبالرغم من أن بعض هذه الضغوطات قد تكون إيجابية من حيث تضمنها التحدي ودفع الفرد

لاتخاذ قرارات مهنية أو وظيفية فعالة وجيدة، إلا أننا عادة ما نفكر فيها على أساس سلبي. ذلك حسب الآثار المترتبة عن هذه الضغوط كالإجهاد النفسي وكذلك حسب مصادر هذه الضغوط وفيما يلي نتناول الإجهاد كأحد الآثار وعن مصادره وهي عديدة نستعرض فيما يلي بعض منها.

3-1 الصراع بين الأدوار: ويحدث عندما تتعارض متطلبات دورين أو أكثر، وذلك مثل الصراع بين العمل والأسرة، فأحياناً قد يتطلب العمل الغياب عن الأسرة لفترة، مثل السفر في مهمة معينة، وهنا قد يصاحب الإبقاء على متطلبات دور معين بعض أعراض التوتر النفسي مثل القلق مما جعل من الصعب الإبقاء بمتطلبات الدور الآخر مثلما تسبب المشاكل الاجتماعية إلى عدم القيام بمتطلبات العمل وعدم التركيز فيه. (رواية الحسن، 2004، ص: 402).

3-2 العبء الكمي الزائد: ومعناه أن يكون لدى الإنسان الكثير ليفعله مع ضغط الوقت وتدفق العمل الروتيني مع متطلبات وظيفية وأحادية الجانب مع سطحية الاهتمام. (لينارت ليفي، 1995، ص: 32) وهنا يكون العبء مصدراً واضحاً للإجهاد النفسي حيث يكون في هذه الحالة الفرد أمام عبء عمل كبير، مقارنة بقدراته وموارده البشرية مثلاً الأم تعمل على رعاية الأطفال ورعاية البيت، في آن واحد وموازاة لكل ذلك تعمل على تحقيق ذاتها مهنياً.

3-3 ضآلة العبء الكمي: ومعناه أن يكون محتوى الوظيفة محدوداً جداً وواحد الجانب مع الافتقار إلى تنوع المثيرات وعدم وجود متطلبات ابتكاريه أو حل للمشكلات، وضعف فرض التفاعل الاجتماعي. (لينارت ليفي، 1995، ص: 32) حيث يمثل مصدراً آخر للإجهاد ويحدث في حالة الأعمال التي ليس بها قدر كافياً من التحدي أو عندما لا يكون حجم العمل كافياً لشغل وقت الفرد.

3-4 الشعور بالنقص أو عدم الكفاية: تنتج الضغوط من شعور الفرد بعدم التوازن بين المكافأة التي يحصل عليها والمكافأة التي يتوقع حصوله عليها، فالفرد يعرف مدى نجاحه في أدائه وما حققه من خلال مقارنته بالآخرين. ويتلازم هذا النوع من عدم العدالة مع نوع آخر من الضغوط يأتي من الضغط الذي يمارسه زملاء العمل على الفرد. (رواية الحسن، 2004، ص: 406).

3-5 الضوضاء: إن الظروف البيئية تأتي من محيط الإنسان كالضجيج، وشدة الزحام والكوارث الطبيعية والضوضاء أو التلوث السمعي من أكثر العوامل المسببة للإجهاد وأضرارها على صحة الفرد أكثر من أن تحصى، فالضوضاء تصيب الفرد بالإرهاق والتوتر وقلة التركيز ويقول الدكتور "برنارد" أن الجسم يستجيب للضوضاء بطريقتين مختلفتين طبقاً للأدلة التي جمعها الباحثون الألمان على مدى العشرين عاماً الماضية.

أ- الطريقة السلبية: هي استجابة ضعيفة يتم على أثرها إفراز الكورتيزول الذي يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم.

ب- الطريقة الايجابية: التي عادة ما تؤدي إلى المواجهة وإفراز الأدرينالين والنور أدرينالين. (مسعد شتيوي، 2002، ص: 49.)

3-6 الأوضاع الأسرية: وتشمل الأوضاع المعيشية والأحداث المرهقة ك وفاة صديق حميم أو العيش بين الغرباء أو صراع مع مرض مزمن، أو قضاء فترة زواج مليئة بالنزعات (P.1990.RATHOLAN) (909).

4- النظريات المفسرة للإجهاد المهني: كما أشرنا سابقا أن هناك علماء ميزوا الإجهاد ووضعوا له عدة نماذج واهتموا به اهتماما كبيرا مما مهد للبعض وضع نظريات مفسرة لهذه الظاهرة، ونذكر فيما يلي أهم هذه النظريات:

4-1 نظرية سيلاي: Selay كان "هنز سيلاي" بحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الإجهاد متغيرا غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة وأن هناك استجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 98)

حيث أكد سيلاي أن الإجهاد جزء طبيعي من الوظائف ونتيجة لممارسة الحياة. وقد أطلق "سيلاي" على الأعراض التي تظهر على العضوية أثناء الإجهاد باسم زملة تتأخر أعراض التكيف العام، هذه الزملة تحدث من خلال ثلاث مراحل:

4-1-1 المرحلة الأولى: تسمى استجابة الإنذار، في هذه المرحلة يستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له فتحدث نتيجة التعرض المفاجئ لمنبهات لم يكن مهيا لها مجموعة من التغيرات العضوية الكيميائية فترتفع نسبة السكر في الدم ويسارع النبض ويرتفع الضغط فيكون الجسم في حالة استنفار وتأهب كاملين من أجل الدفاع والتكيف مع العامل المهدد. (محمد قاسم عبد الله، 2001، ص: 98)

4-1-2 المرحلة الثانية: وتسمى المقاومة وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازم مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف، وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف وما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة المواقف عن طريق رد فعل تكيفي كاف يؤدي التعرض المستمر للضغوطات إلى اضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيدا من الخلل في الإفرازات الهرمونية المسببة للاضطرابات العضوية. (محمد قاسم عبد الله، 2001، ص: 116).

4-1-3 المرحلة الثالثة: وتسمى مرحلة الإجهاد وهي مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون استنفذت، في هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتضطرب الغدد وتنقص مقاومة الجسم وتصاب الكثير من الأجهزة بالعطب ويسير المريض نحو الموت بخطى سريعة، على حماية نفسه كلما تعرض إلى تغيرات ومواقف ضاغطة فانخفاض درجة الحرارة أو زيادتها

وحالات الجوع والعطش، النشاط العضلي الزائد والتوتر الانفعالي كلها تؤدي إلى تغيرات في الكائن الحي نتيجة ما نسميه بحالة الإجهاد النفسي. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 116)

4-2 نظرية لا ازروس: وقد نشأت هذه النظرية سنة 1970 نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي. والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقديم كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ولكنه ربط بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الإجهاد بذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للمواقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه. وتعرف نظرية التقدير المعرفي الإجهاد بأنه نشأ عندما يوجد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

4-2-1 المرحلة الأولى: وهي خاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الإجهاد النفسي. 4-2-2 المرحلة الثانية: وهي التي فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف ويمكن رصد هذه النظرية في الجدول التالي:

العوامل التي تقيد الفرد حسب لا ازروس

العوامل الخارجية	العوامل الموقفية	العوامل الشخصية
العوامل الصحية	التقدير	مهارات الاتصال - الحالة
التأييد الاجتماعي	التكرار	الانفعالية
المتطلبات المهنية	الخبرة	الصحة، التعب - هوية
	الأمن والسلامة	الذات تقدير الذات، الشخصية
		-الخبرات والعادات -التهديد،
		الضغط، التعب

المصدر: (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 100)

4-3 نظرية كانون: Canon حيث نظر كانون إلى الإنسان على أنه يماثل بطريقة أو بأخرى الأشياء المادية مثل المعادن التي تفقد تماسكها عند درجة معينة من الضغط الشديد، وقد كان مهمتها بمدى تأثير عدة عوامل خارجية مثل البرودة، نقص الأكسجين وغيرها على الإنسان، وقد قادته دراسته إلى نتيجة مؤداها أنه من الممكن تحمل الضغوط الناجمة عن هذه المصادر وخاصة عندما تكون معتدلة وخفيفة، غير أنه عند دوام هذه المسببات يكون أثرها قاسياً، فإنها في النهاية تقود إلى تخلخل النظام البيولوجي، ويلح كانون على متغيرات فيزيولوجية وثابت نفسياً .

ومن أجل تخطي الموقف الذي يسبب القلق عرض منظور الإجهاد لموقفين:

التصدي للعمل الهجومي مثلا الصغير إذ يلوذ بأمه يحتمي بها بدلا من أن يواجه الخطر بنفسه. يرتبط الفعل الانفعالي الأول بالنسبة لكانون بانتكاسه النشاط السمثاوي الوريدي ويتعلق رد الفعل الثاني بازدياد التهيجي نظير السمثاوي.

4-4- نظرية وولف: Woolf عالجت دراسات "هارولد وولف" الأولى سنة 1947 ردود الفعل لدى أسرى الحرب من الحلفاء وقد خضعوا لتعذيب اليابانيين لهم، وقد أتاحت إسهاماته رفقة زميله "هنكل" من مخبر علم البيئة البشرية في المدرسة الطبية التابعة لجامعة كورتل حول نتائج الإجهاد النفسي على موظفي شركة الهاتف في مدينة نيويورك (عينة من 2600 شخص) أتاحت لهم إعطاء تحديد جديد للإجهاد على أنه حالة دينامية لعضو ما استجابة لمطلب تكيفي لأن الحياة نفسها تتطلب تكيفا مستمرا بحيث أن جميع المخلوقات الحية هي استمرار في حالة من الإجهاد تعظم وتصغر ويعتبر "وولف" بعد أن يطرح كل فكرة عن فئة خاصة من الفوضى السيكوسوماتية أن البيئة الاجتماعية تجارب الماضي لدى الكائن الحي من ضمنها العوامل البيولوجية وأحداث الحياة تأثير ضعيف على الشكل الذي يتخذ المرض ولكن تأثيره كبير على مدته ومجراه، ويؤيد "وولف" مفهوم غير نوعي للدور الذي يلعبه الإجهاد في نشأة المرض. ونلاحظ أن "وولف" قد ربط الإجهاد النفسي بالمرض العضوي فتوقع أن الإجهاد لفترة زمنية طويلة قد يولد لنا مرض عضوي. ونستنتج من خلال النظريات السابقة أن الإجهاد ينشأ من عوامل خارجية تلقى على جسم الإنسان خارج حدود قدرته مما يولد له ضغوطات كبيرة مؤدية للإجهاد، منها الظروف البيئية والأوضاع المعيشية، الأوضاع المهنية بالإضافة إلى المتغيرات البيولوجية أو الحيوية مما يؤدي إلى خلل عضوي أو عطب ما في الوظائف جراء الإصابة بالإجهاد النفسي.

5- أعراض الإجهاد المهني:

عندما يفشل الفرد في التحكم في المصادر التي تسبب له إجهادا فإن جسمه يمر بخبرة أو حالة تعرف بالمواجهة أو الهروب، وعلى إثر ذلك تزداد ضربات القلب ويتحول الدم من الأطراف إلى العضلات الداخلية، تتسع حدقة العين، يسري الأدرينالين والدهون في الدم وتعرض الأعراض مع استمرار المصادر المسببة للضيق والإجهاد، ويجب أن نعرف أن هذه الأعراض لا تظهر مرة واحدة وفي وقت واحد ولا على جميع الأشخاص فلكل واحد منا نقطة ضعف ما ولكل واحد منا إمكاناته الخاصة به، والأهم من كل ذلك أن لكل واحد منا عالمه الخاص ومن ثم إدراكه المميز للمواقف الحياتية، وسنعرض أهم هاته الأعراض فيما يأتي:

5-1 الأعراض الجسدية: تتمثل في:

-تغيرات في أنماط النوم (الأرق، النوم الزائد.....)

-تغيرات في الهضم (الغثيان والقيء والإسهال وعسر الهضم.

-فقدان الدافع الجنسي آلام الرأس.

-الصداع بأنواعه (نصفي، دوري، توتري) والتوتر العالي.

- التعب وتنمل اليدين والقدمين أو فقدان الطاقة.
- الدوار والإغماء والتعرق والارتعاش والعرق الزائد.
- آلام وأوجاع في أماكن مختلفة من الجسم (ألم في العضلات بخاصة في الرقبة والكتف، وآلام الظهر وبخاصة في الجزء السفلي). سمير شيخاني: المرجع السابق، (ص18-19) .
- 5-2 الأعراض الانفعالية: تتمثل في:
 - سرعة الانفعال وتقلب في المزاج وسرعة الغضب.
 - العصبية، العدوانية واللجوء إلى العنف.
 - الاكتئاب وسرعة البكاء.
 - الشعور بالاحترق النفسي الذي يتولد نتيجة التعرض المستمر للضغط.
 - نوبات غضب شديد وفساد في العادات والأحوال المفضية إلى الصحة. علي عسكر: المرجع السابق، (ص 45)

5-2 الأعراض السلوكية: وتتمثل في:

- تغيرات في الشهية (الأكل كثيرا أو قليلا)
- اضطرابات في الأكل (فقدان الشهوة إلى الطعام، الشره للمرضى)
- الإفراط في التدخين وزيادة في تناول الكحول وسائر العقاقير.
- وسواس المرض (توسوس المرء على صحته)
- قضم الأظافر. سمير شيخاني: المرجع السابق، (ص19) .

6- قياس الإجهاد المهني:

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على حالة الإجهاد النفسي القاعدة الأساسية التي يعتمدها الباحثون في تصميم أدوات تساعدهم على الإجابة على التساؤل ، فيما إذا كان الفرد مجهدا وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على الأسئلة ويقدر بعدها ما إذا نفسيا كان مجهدا بدرجة معينة أو لا يعاني من الإجهاد. (علي سكر، 200 ،ص: 117)

ولقد أنتجت الدراسات المختلفة التي تناولت موضوع الإجهاد بعض الوسائل المستخدمة لقياسه

6-1 التحقيق الشخصي للإجهاد: أكتشف كل من "إيفان ستيفينش وماتسون" من جامعة هوستن الأمريكية نوع من التحقيق بواسطة الاستمارة التي تهدف إلى قياس إدراك الإجهاد من طرف عمال المؤسسة الموجودين في (15) (قسم وربط ذلك الإدراك بالوقت وحمل العمل، وغموض الدور، ونظام المكافأة والعقاب ووجود العامل في المؤسسة، وتضم هذه الاستمارة (60) بندا والتي تؤكد أن مصادر الإجهاد ترتبط بالمستوى العام والجزئي للتنظيم، وتكمن فوائد هذه التقنية في أنها تعرف قطاعات المؤسسة التي يكون فيها الإجهاد مرتفع جدا.

6-2 تحقيق الإجهاد: ويتمثل هذا التحقيق في استمارة تحتوي (238) بندا مقسمة إلى (14) سلم

توضح ثلاث أشكال من الإجهاد هي: الأوضاع، الأعراض، الجروحية، والشيء الذي يؤخذ على هذا التحقيق هو كونه سلم واحد من (14) سلم يمكن أن تصف لنا المصادر المرتبطة مباشرة بالعمل أي أن باقي السلالم لا تصف الأشياء المرتبطة مباشرة بالعمل.

6-3 سجل حالات القلق: صمم كل من POLOALTOCORSCCH DE-IUSHEME-

SPIELBEFER هذه الاستمارة الموجهة من أجل تشكيل حالات القلق الشخصية وذلك بالتفريق بين الحصر كخاصية متعلقة بالفرد، وكتجربة انفعالية عابرة، وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة في شكل تصريحات، ومثال ذلك فيما يخص حالة الحصر (STORA JAMIN BEN JEAN ، P116-117)

6-4 تقويم إجهاد لأدام: وهو عبارة عن استبيان طور من طرف باحثين من جامعة

(SANDIEGO) وهو يعمل على التفريق بين الإجهاد القوي والإجهاد الثانوي وبين الإجهاد المرتبط

بالعمل وغير المرتبط به. (صابر بحري، 2009، صص: 67-68).

وبوجه عام لم تكن للدارسات العربية مقياس للإجهاد النفسي سوى عبارات مقياس "السيد السمدوني" بدون تعليمات ثم جاءت الدكتورة "زينب محمود شقير" بمراجعة الدارسات الأجنبية التي حصلت عليها أثناء المسح الشامل للدارسات السابقة أنها جميعا (على وجه التقريب) استخدمت مقياس "ماسلاش" للإجهاد النفسي ذو الثلاث أبعاد هي: الاستنزاف الانفعالي وقدق الآنية والإنجاز الشخصي). زينب محمود شقير، 1998، ص: 5.

كما قام "علي عسكر" باقتباس اختبار تحديد أع ارض الضغوط المهنية (1997) DAVISTAL وهو عبارة عن اختبار يضم (20) بندا، حيث يطلب من المختبر تقدير البنود وفق المقياس التالي: أبدا، ناد ار، أحيانا، غالبا، دائما، مجريا عليه بعض التعديلات ومن خلا هذا الاختبار يمكن معرفة تكيف الفرد مع ضغوط العمل ومدى معاناته منها. (على عسكر، 2000، صص: 135).

7- نتائج الإجهاد المهني: يظهر الإجهاد النفسي بعدة طرق على الأفراد الذين يشعرون بمستويات

عالية من الإجهاد مما يسبب لهم في أعراض في أغلب السواء جسمية ونفسية وحتى سلوكية. وسوف نوجز في نقاط الآثار التي تتجم عن الإجهاد النفسي.

7-1 النتائج السيكوسوماتية: وهي أمراض جسمية ذات جذور وأسباب نفسية تظهر رد فعل لأي عضو

مصاب ومفهوم السيكوماتية حسب وجهة نظر العلماء هو مرض نفسي جسمي وهو ربط بين المرض النفسي والمرض الجسمي والأمراض السيكوماتية متعددة نذكر منها:

-أمراض القلب والجهاز الدوري مثلا: النوبات القلبية، ضغط الدم المرتفع، الذبحات الصدرية، تصلب

الشرايين؛ -أمراض الجهاز الهضمي مثل: أم ارض القولون والإسهال، نزلات البرد... إلخ.

-أمراض الجهاز العضلي مثل: توتر العضلات، الروماتيزم، آلام المفاصل، آلام الظهر... إلخ.

- أنواع الصداق المختلفة. (جمعة سيد يوسف، 2004، ص: 44

7-2 النتائج النفسية: تعتبر الحالة النفسية للأفراد من أهم المؤشرات التي تدل على تحديد نتائج، وآثار الإجهاد النفسي، ذلك أن الناس لديهم درجة محددة من تحمل الضغوط الواقعة عليها وهو ما يطلق عادة عتبة الإحساس، لذا فإنه عندما يتجاوز الأفراد هذه النقطة نتيجة للضغوط التي يواجهونها تظهر عليهم بعض المشاكل الفيزيولوجية النفسية وتختلف هذه النتائج من فرد لآخر ذلك حسب الفروق الفردية لكل شخص وتتجلى هذه الأعراض في القلق والغضب والعوانية والاكنتاب والتعب والشكوى من النسيان وضعف الذاكرة، التوتر والملل وفقدان التركيز والعصبية الزائدة ونوبات الهلع والنشاط الزائد الإحباط والانعراج و... إلخ وكل هذه الأعراض تعرض الفرد للتدخل وعدم الاتزان في حياته العملية.

7-3 النتائج السلوكية: تمثل الاضطرابات السلوكية نمط آخر من الاستجابات التي يلجأ إليها الأفراد الذين يعانون من ضغط الإجهاد المهني والتي يعتبرها الفرد كوسيلة لمواجهة مثل هذه الضغوط وتتجلى هذه النتائج السلوكية في الإفراط في الأكل أو فقدان الشهية والتدخين بكثافة وشرب الكحوليات والمخدرات والمواد النفسية المؤثرة في الأعصاب (الأدوية المهدئة أو المنشطة أو المنومة) كذلك اضطرابات النوم كالأرق والكوابيس والفرع الليلي واضطرابات الكلام... الخ (جمعة سيد يوسف، 2004، ص: 50.

8-الاستراتيجيات الشخصية للتعامل مع الإجهاد: تؤكد معظم الكتابات في مجال أساليب إدارة الضغوط والتي يعتبر الإجهاد المهني أحد آثارها على المستوى الفردي على ما يسمى بالمنهج الذاتي في مواجهة الإجهاد المهني، لذا كثيرا ما نسمع عبارات مثل ساعد نفسك بنفسك أو أفضل ما يقدم المساعدة لك هو أنت، لذلك لا بد من التأكيد على دور الفرد وأهميته في التخلص من الإجهاد ولكي يتمكن من ذلك لا بد من إتباع عدة إستراتيجيات لمواجهة وهي إستراتيجيات متنوعة ومتعددة منها ما يلي:

8-1 الفرع إلى الله: لقد اهتم الإسلام برعاية الجوانب الصحية للفرد وسلامته، ذلك أن الطب في الإسلام يقوم على أصلين هما: الوقاية والعلاج حيث كان له عناية بهذين الأصلين وفي سبيل ذلك مزج بين الناحية الروحية والجسدية ليتسنى للمسلم سلامة في جسمه وعقله وروحه. لقد جاء القرآن الكريم ليؤكد على حقيقة التداوي والشفاء والفرع إلى الله من أجل التفريغ على الكربات في كثيرا من آياته حيث قال تعالى: ﴿ ونزل من القرآن ما هو شفاء ورحمة للمؤمنين ﴾ الإسراء، الآية 82 وقال تعالى: ﴿ إذا مرضت فهو يشفين ﴾ الشعراء، الآية 80 ﴿ سيجعل الله بعد عسرا يسرا ﴾ سورة الطلاق، الآية 7. وقوله تعالى: ﴿ أمن يجيب المضطر إذا دعاه ويكشف السوء ﴾ سورة النمل، الآية 26.

كما قص سبحانه قصص تفريغ الكربات عن أنبيائه عند تعاطم الكرب كإنجاء نوح ومن معه، بالفلك، وإبراهيم من النار وفدائه لولده الذي أمر بذبحه، وقصص سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم مع أعدائه والنجاة منهم بقصته في الغار وفي غزواته صلى الله عليه وسلم.

كما جاءت السنة النبوية لتؤكد أيضا على الاهتمام بصحة الفرد ورعايته وتوجيهه لمواجهة، الشدائد والكرب، فعن أبي العباس عبد الله بن عباس رضي الله تعالى عنهما قال: كنت خلف النبي صلى الله

عليه وسلم فقال ﴿ يا غلام إني أعلمك كلمات: أحفظ الله يحفظك، أحفظ الله تجده أمامك تعرف إلى الله في الرخاء يعرفك في الشدة وأعلم أن ما أخطأك لم يكن ليصيبك، وما أصابك ما كان ليخطئك. وأعلم أن النصر مع الصبر وأن مع العسر يسر ﴾ عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 297

إن الإيمان بالله والفرع إليه يعتبر جزء مهما من العلاج الطبي والنفسي في مواجهة الهموم، فقد تبين لكثير من الأطباء أن أهم عامل في شفاء المرضى ليس هو العقاقير ولكنه الأمل في الله الذي لا يخيب من رجاء من ارتجاه. ذلك أنه عندما ينقطع الرجاء ويضيع الأمل يتعذر الشفاء. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 298)

8-2 تعديل بناء الشخصية لدى الفرد: يقوم هذا الأسلوب على تأكيد حقيقة مؤداها أن الضغوط أمر يتعلق بالفرد بالدرجة الأولى، وأن مسببات هذه الضغوط قد تكون داخل هذا الفرد حيث تتعلق بشخصيته وسلوكه وقد تكون خارجية متعلقة بالبيئة التي يعمل بها، وتؤثر في نفس الوقت على الفرد ولما كنا لا نستطيع دائما تغيير العالم من حولنا فإننا نستطيع في الغالب أن نغير في بناء شخصياتنا وبهذه الطريقة نستطيع أن نعزز قدرتنا على إدارة الضغوط التي تواجهنا وكذا آثارها ونقصد بذلك الإجهاد، وهذه القدرة تأتي من خلال تعديل بعض جوانب لدينا والمتعلقة بما يلي:

8-2-1 بناء الذات الايجابية: ومن أهم السمات التي يتميز بها الإنسان عن سائر المخلوقات هي إذا كان كل من الإنسان والحيوان قادرا على أن يستجيب للبيئة الخارجية والآخرين، فإن الإنسان قادر بصفة خاصة على أن يستجيب لنفسه، والواقع أن الشعور بالذات هو المصدر الأساسي للهوية وهو المثال الحي لقوله تعالى: ﴿ولقد كرمن بني آدم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلا﴾ الإسراء، الآية 70.

إن كل شخص من يستطيع أن يعمل لبناء ذاته الإيجابية، وذلك إذا ما أدرك أنه يستطيع أن يتغير وأنه ليس بالضرورة أن يبقى طوال حياته بنفس الذات السلبية فضلا عن ذلك فإن بناء الذات الإيجابية يعد عاملا مهما في مواجهة الإجهاد والاستجابة له بطريقة فعالة. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 302)

8-2-2 ممارسة حقك في تأكيد الذات: و يقصد بها هو أن تدافع عن حقوقك، بحيث تعبر عما تحب أو تكره بخصوص شخص ما أو شيء، على ألا تنتهك حقوق الآخرين، وإن توكيد الذات يمثل في حقيقة الأمر جوهر الاتصال الجيد، علما أن بعض الناس يخلطون بينه وبين العدوانية، فالعدوانية تعني انتهاك حقوق الآخرين من أجل تحقيق حاجاتك واهتماماتك الخاصة، وفي حين يقابل هذا السلوك العدواني ما يسمى بالسلوك غير الحازم أو المسالم أو الخاضع والذي يعني عجز أو فشل الشخص في الدفاع عن حقوقه بأية طريقة مما يشجع الآخرين على عدم احترامه (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 305).

إن تأكيد الذات يعبر ببساطة عن تقدير الشخص لذاته وتوقيرها بالدرجة التي تسمح بالمطالبة بحقوقه بطريقة معقولة، وهذا بدوره يؤدي إلى تعزيز الثقة بالنفس، مما يجعل الشخص يستطيع إعطاء الانطباع الحسن عن ذاته، وعليه من خلال هذا التوكيد للذات يكون الفرد قادرا على أن يطلب ما يريد ويتعلم كيف يسأل وبذلك يتعلم كيف يؤكد نفسه بنفسه معززا ذاته بنفسه. (عبد الفتاح محمد السعيد الخوخة، 2002، ص: 29)

كما أن تحقيق الذات يجعل الفرد سعيدا في تحقيق حلم حياته وأن يصل إلى الأهداف التي سبق أن رسمها لنفسه في أن يصبح فردا مهما في مجتمعه سواء في النجاح المهني أو غير ذلك حتى يصبح سعيدا ارضيا عن نفسه. (كامل محمد عويضة، 1996، ص: 90).

3—8 إدارة الوقت: إن فشلنا في الإدراك الكامل لأهمية الوقت هو الذي يكمن وراء استخدامنا غير المنظم له وذلك أن معظمنا مشغول كل الوقت، كما أننا قد نعمل بجهد، لكننا لم ندرك حقيقة أخرى وهي أننا في الواقع، نضيع أرس مالنا وهو الوقت بنفس الطريقة كما لو كنا جالسين، ولا ربما ألحقنا أضرار كبيرة بصحتنا العقلية والجسمية أثناء عملية الأشغال والعمل الجاد. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 320)، لذلك على الفرد أن يأخذ الوقت الكافي لتقييم المعاني لمشاريعه ولتقرير كيف يمكن أن يستثمر وقته وطاقته وذلك من خلال:

1—3—8 تحديد الأهداف: إن وجود الأهداف الواضحة من الممكن أن يكون أساسيا بالنسبة لإدارة الوقت، وبالتالي التخفيف من الضغوط والإجهاد النفسي كواحد من بين آثار هذه الضغوط، بل إن هذا الأمر من المحتمل أن يصدق على نطاق واسع على النشاط البشري. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 324).

2—3—8 تحديد الأولويات: بعدما يقوم الفرد بتحديد الأهداف، عليه وضع هذه الأهداف حسب الأولوية لذا فإن ما ينبغي عمله في هذه المرحلة هو أن يقوم بترتيب الأهداف بصرف النظر عن المجال الذي تتعلق به الأهداف. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 325)

4—8 التمارين البدنية: تعتبر التمارين البدنية من أكثر الوسائل فعالية في تخفيف الإجهاد بحيث أن

هناك العديد من التمارين التي يمكن أن يمارسها الشخص للتخفيف من حدة الإجهاد الناجم عن الضغوط، وأفضل هذه التمارين تلك التي تساعد على تحسين الصحة العامة ويتم ذلك من خلال عدة نشاطات منها ما يلي:

1—4—8 الرياضة: تساعد التمارين الرياضية في التخفيف من حدة الضغوط وما ينجم عنها من آثار كالإجهاد النفسي، وذلك لأن التمارين الرياضية تكسب الجسم القوة وذلك من خلال تنمية العضلات، ومن

بين التمارين التي يعتمد إليه الفرد للتخفيف من حدة الإجهاد، المشي أو السباحة أو الجري أو لعب كرة القدم ... الخ .

كما تساعد التمارين الرياضية على تقييم القلق والتخفيف منه وتحقيق النمو الجسمي والمهارات العقلية وتعلم حل المشكلات والابتكار، وينمي الخبرة الذاتية ويساعد على اكتساب الثقة بالذات وكذلك السيطرة على الصراعات النفسية. (فاروق السيد، 2001، ص: 149)

8-4-2 الاسترخاء: ربما يظن أنه شيء أقرب من المستحيل أن تتعلم الاسترخاء خلال فترة التوتر لكن لا بد من تعلم كيفية الاسترخاء وطرقه والتي من الممكن أن تخفف من التوتر الذي تشعر به من خلال العمل، فقد أشار "هريت بنسون" إلى ما أسماه الاستجابة إلى الاسترخاء وتشمل هذه الاستجابة تقليل ضربات القلب والتمثيل العضوي وخفض معدل التنفس. (جون بي، 2005، ص: 208)

وكذلك الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات والتخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتناع بالفشل. (JERMY STRANKS 2005P.78)

فالواقع أن الانخراط في العالم الخارجي، وبذل الجهد النفسي والجسدي الشديد الاستمرار في العلاقات المتباينة مع الناس الذين يتصل بهم المرء في البيئة الاجتماعية التي يعمل بها، لما يصيبه من الإرهاق فيكون بحاجة إذن إلى الاسترخاء ولا شك أن الاسترخاء من الوسائل الفعالة للتخلص من آثار الإجهاد الذي يترتب على الاستمرار في العمل والمشاركة المستمرة لمدة طويلة في العلاقات الاجتماعية.

8-4-3 التنفس: التنفس يعتبر من علامات الحياة الثلاث وهي: النبض، التنفس والحرارة وإن كان التنفس يتم في معظم الأوقات بطريقة لا إرادية محكوم بعدة عوامل مختلفة، إلا أن الإرادة يمكن أن تتدخل بالفعل، ومهمة التنفس هي إدخال الأكسجين إلى الدم وأنسجة الجسم وخلاياه والتخلص من ثاني وأكسيد الكربون وبخار الماء والحرارة وهي جميعا نواتج عمليات التمثيل الغذائي واستخدام طاقة الجسم. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، 1998، ص: 332)

عليه تكون عملية التنفس لها أهمية بالغة وأمر مسلم به للفرد لذلك عليه أن يعلم أن طرق التنفس المختلفة تؤدي إلى حالات عاطفية متباينة، فعندما يمر الفرد بفترة توتر يزداد معدل التنفس ويحدث نوع من شد عضلات البطن ويتقلص التجويف الصدري، ولأن جسم الإنسان يحتوي طبيعياً على جهاز قلبي وعائي،

وهو الجهاز الذي تصل فيه الجهاز التنفسي والجهاز الدوري، فإن التنفس السريع سوف يزيد من سرعة ضربات القلب، ومما يجعلك تشعر بمزيد من القلق بينما لو أنك أبطأت

من سرعة التنفس وضربات القلب تشعر بالاسترخاء. (جون بي، 2005، ص: 209) .

وعليه إن التحكم في التنفس قد يمكنك من التحكم في حالتك النفسية والعصبية وبتطوير طريقة التنفس يمكنك أيضا تطوير أجهزتك الجسمية والنفسية لتكون أكثر هدوء واسترخاء ولا يحدث ذلك البعد فترة من التدريب.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل الإلمام بمختلف العناصر في موضوع الإجهاد الذي رغم قدم تناوله من قبل الباحثين والدارسين إلا أنه لازال لحد الساعة موضوع العصر، لما له من آثار تظهر بصورة واضحة لدى الفرد والمنظمة معا، كما أن هذا المصطلح Stress الذي لم يحصل إجماع أو إنفاق كونه إجهاد أو ضغط، إضافة إلى طبيعة الإجهاد هل هو سبب أو نتيجة؟ و هو السؤال الذي مازال مطروحا مما جعل الدراسات في هذا الموضوع تبقى ذات قيمة معينة لحدثة الموضوع وتضارب الآراء حوله.

إن الإجهاد يؤثر على مختلف جوانب حياة الفرد، بدءا بالأسرة، البيت، الشارع، مكان العمل، مختلف المؤسسات، فأينما يحل الفرد يتعرض لمجموعة من الضغوط المختلفة، ولأن الفرد العامل يقضي وقتا معيناً في مكان عمله الشيء الذي جعل شعوره بالإجهاد الناجم عن العمل تمتد نتائجه لتشمل حياة الفرد بأكملها باعتبار الفرد كل متكامل.

وأصبحت نتائج الإجهاد تظهر للفرد والمنظمة على حد سواء، ذلك أن الفرد المجهد مهنيا داخل المنظمة سيتأثر أداؤه بالدرجة الأولى ومنه أداء المنظمة بالدرجة الثانية، لأنه عنصر من العناصر الفاعلة في المنظمة، لذا حاول الفرد أن يتأقلم ويتكيف مع مختلف الضغوط والإجهادات التي يتعرض لها في محاولة منه للحد من آثار الإجهاد عليه، من أجل خلق توافق بينه وبين مهنته وبينه وبين محيطه وبيئته التي يعيش فيها.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الأداء
2. مفهوم الأداء الوظيفي
3. عناصر الأداء الوظيفي
4. النظريات المفسرة للأداء
5. محددات الأداء الوظيفي
6. أهمية تقييم الأداء الوظيفي
7. أهداف تقييم الأداء الوظيفي
8. طرق تقييم الأداء الوظيفي
9. الصعوبات التي يواجهها تقييم الأداء
10. تطوير الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الأداء محصلة لما تقوم به أي مؤسسة من مهام ووظائف فهو يمثل بذلك المنظومة المتكاملة لنتائج ما تقوم به المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الخارجية و الداخلية باعتبار عملية الأداء سياسة من السياسات الإدارية الهامة والوسيلة التي تدفع الإدارات والمؤسسات للعمل بحيوية ونشاط ، فمضمون الأداء الوظيفي يشير إلى الحصول على حقائق و بيانات محددة عن أداء الموظف لمهامه بحيث أنها تساعد على تحليل وفهم وتقدير مستوى الأداء المنفذ وإعطائه قيمة معينة مع ما هو مطلوب تنفيذه، وكذلك فهم سلوك الموظف من خلال قيامه لمهامه أي تقدير مستوى كفاءته الفنية والعلمية لتنفيذ الواجبات والمهام التي يتضمنها عمله، فالأداء الوظيفي من أهم متغيرات العمل التي تهتم المؤسسات بمتابعته ومراقبته وقياسه فما هو الأداء؟

1- تعريف الأداء :

- لغة أدى الشيء ، أي قام به وقضاه.
كما يقال أداه تأدية أو صله وقضاه، والاسم الأداء، وهو أدى للأمانة من غيره، وأداه على فلان، أعانه، واستأدى عليه، استعدى فلانا مالا، صادره وأخذه منه. وتأديت له من حقه، قضيته.
(الفيروز أبادي، 1980، ص:4/693)
الفعل من كلمة أداء (perform) يؤدي ، ينجز، يعمل، والأداء كلمة مترجمة من اللاتينية (performance) والتي تشير إلى تأدية عمل وإنهاء نشاط وتنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول الى أهداف مسطرة.
(شامي صليحة، 2010، ص60)

يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات، وهو العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح.

2- مفهوم الأداء الوظيفي :

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية، وتعدد تعريفاته من منطلق تعدد وجهات النظر وتباينها حيث اعتبر مجموعة من العلماء بأن الأداء يرتبط

بكل من السلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة، باعتباره الناتج النهائي لحصيلة جميع الأنشطة، وركزوا هاهنا على الجانب السلوكي للأداء، من هؤلاء " المير " الذي عرفه بأنه نشاط نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للمواد المتاحة. (ماجد اللميع السهلي، 2007، ص:42)

ويعرفه " بدوي ، ومصطفى " الأداء بأنه (نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين) ، (بدوي ومصطفى ، 1984).

كما عرف " عاشور " أداء الفرد للعمل بأنه (قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله) ، (عاشور ، 1983) .

ويُعرف " كتيه ديفس (Ketih Davis) " الأداء الفردي لأي موظف بأنه (محصلة لدافعية ذلك الموظف للعمل وقدرته على العمل) ، (الحربي ، 1995).

ويُعرف " العربان والعسكر " أداء الفرد (تفاعل سلوك الموظف حيث أن هذا السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته) ، (الحازمي ، 1999) .

ويلقي " توماس جيلبرت (Thomas Gilbert) " الضوء على مصطلح الأداء ويقول بأنه (لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء ، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها ، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج ، أو النتائج ، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز ، أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً) ، (درة ، 1998).

وقدم الباحثان " بورتر ولولر (Porter & Lawler) " نموذجًا نظريًا يقوم على مجموعة من الفروض ، حول محددات الأداء الوظيفي والذي يتحدد بناء على هذا النموذج ثلاثة عوامل أساسية هي : الجهد المبذول ، والقدرات والخصائص الفردية ، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي . فالجهد المبذول يعبر عن درجة حماس الفرد لأداء العمل ، وبمقدار ما يستمر الفرد بجهد بمقدار ما يعبر هذا عن درجة دافعيته لأداء العمل ، أما قدرات الفرد وخصائصه فهي التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول، أما إدراك الفرد لدوره الوظيفي فهو يعبر عن انطباعات الفرد وتصوراته عن السلوك والنشاطات التي يتكون منها عمله والطريقة التي يجب أن يمارس بها دوره في المنظمة (عاشور ، 1986) .

ونستنتج من الدراسات السابقة أن هناك تقارب واضح بين الباحثين في تعريفهم للأداء وعلى الرغم من ذلك يبدو أنه من الصعب الوصول إلى تعريف محدد ومتفق عليه لمفهوم الأداء وأن تعدد التعاريف

المتعلقة به يعود إلى تعدد الباحثين الذين تناولوه ورغبة كل واحد منهم في أن يدلي بدلوه في هذا الموضوع من وجهة نظره واهتماماته الخاصة .

ومن جهة أخرى أن موضوع الأداء يعد من المواضيع الأكثر تشعبًا وغموضًا وأكثرها تعقيدًا بالنسبة للمنظمات لاختلاف نتائج الدراسات في هذا المجال بالإضافة إلى وجود عوامل متعددة وعدم وضوح دور علاقة كل عامل من هذه العوامل بمستوى الأداء .

ويقترح الباحث للأداء الوظيفي التعريف التالي :-

الأنشطة والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وفقًا للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل) .

3- عناصر الأداء الوظيفي :

إن هناك عناصر أو مكونات أساسية للأداء وبدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال ، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات ، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من اجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للمنظمات.

ومن هذه المساهمات ما ذكره " عاشور " في إبراز عناصر الأداء من خلال النقاط التالية:

3-1 أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها :

إن تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها ، وأهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه، والآثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل.

وتحاول الدراسات تحديد المكونات المستقرة نسبيًا في أداء العمل إضافة إلى تحديد الأنشطة والمهام التي تتغير بتغير الزمن الذي يؤدي فيه العمل ، أو بتغيير الأفراد الذين يؤدون العمل ، أو بتغيير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء ، وذلك على النحو التالي:-

أ - الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن : وهي الأنشطة التي تتصف بأنها متغيرة بتغير الزمن بفعل متطلبات الوقت الذي يؤدي فيه العمل ، مثل تغيير مهام الموظف في آخر السنة عن مهامه الأخرى خلال السنة حيث قد تتغير هذه الأنشطة مع الزمن نتيجة زيادة خبرة الفرد من ممارسته للعمل، فبحدوث التغيير في طرق أداء الفرد مثل درجة اعتماده على رئيسه في الحصول على المشورة أو المساعدة يتغير أدائه بفعل زيادة خبرته من خلال ممارسته للعمل.

ب - الأنشطة التي تتغير بتغير أو تفاوت الأفراد الذين يؤدون العمل : وهذا يحدث نتيجة تفاوت الأفراد الذين يؤدون العمل وما يجلبونه إلى أعمالهم من خصائص متميزة وخبرات خاصة . وهذا الاختلاف في الأداء بين الأفراد في هذه الأعمال أو الأنشطة قائم على افتراض أن كثيراً من الأعمال لها أكثر من طريقة أو أسلوب لإنجاز العمل والوصول للأهداف .

كما وأن الأعمال نفسها تختلف في درجة إعطائها الحرية للفرد في اختيار وسيلة الأداء الملائم له . فهناك أعمال تتيح للأفراد حريات كبيرة في تكييف نشاط الأداء بما يتناسب مع خصائص الفرد وإمكانياته مثل أعمال البحوث والتدريس والإدارة والبيع وهناك أعمال أخرى لا يتاح لشاغلها هذه الحريات وذلك بحكم طبيعة العمل مثل أعمال التفثيش على جودة الإنتاج أو القيد في السجلات المحاسبية أو مراجعة الحسابات .

ج - الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء : وهي التغيرات الناتجة من طبيعة البيئة الحركية والتي تؤدي فيها الأعمال .

كما أنه يشير إلى وجود عوامل متعددة تكون هذه الظروف أو المواقف والتي يمكن أن تسهم في تغير الأداء وهذه العوامل هي - :متغيرات تتعلق بالبيئة المادية للعمل مثل الإضاءة والتهوية والضوضاء والمعدات المستخدمة الخ....

- متغيرات تتعلق بالأفراد الذي يكونون البيئة الاجتماعية للعمل مثل المشرفين والرؤساء ، والأفراد الذين يتعامل معهم الأفراد ، وجماعات العمل . وخصائص هؤلاء الأفراد والجماعات وطبيعة نفوسهم وتأثيرهم على شاغل العمل ، ونمط علاقاتهم وتفاعلهم معه .

- متغيرات تاريخية مثل تلك التي تتعلق بمصدر التغيرات التي تعرض لها العمل في الماضي ، وحالات النجاح أو الفشل السابقة في الأداء الخ .

- متغيرات كيفية مثل تلك التي تتعلق بتكوين أنشطة العمل في الأزمنة المختلفة ، وطبيعة ضغوط العمل ، والأزمات التي تكشف الأداء ... الخ .

3-2 -العلاقات بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل :

يؤكد " عاشور " أن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميع هذه الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال ويقوم هذا على أساس تحديد علاقات التجانس أو التكامل أو القدرات بين هذه الأنشطة ليس فقط على الأنشطة والمهام التي تنتمي إلى عمل معين بل إلى العلاقات بين الأعمال المختلفة ومعرفة

العلاقات الداخلية والخارجية بين الأنشطة مما قد يترتب على ذلك إعادة تصميم العمل وأحيانًا إعادة تصميم التنظيم ككل.

3-3 المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل :

يؤكد " عاشور " أن هذا العنصر يعتبر بمثابة همزة الوصل التي تربط بين بحوث تحليل الأداء ومكوناته وبحوث الاختيار, فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوبة التي يجب أن تتوفر في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة . وهذه المواصفات تعتبر أساس لبحوث الاختيار ، والتي يجب أن تقوم على دراسة شاملة متأنية لمختلف جوانب الأداء وربط هذه الجوانب المتعلقة بالأداء بالمواصفات الفردية . (عاشور ، 1983) .

ويبرز " درة " عناصر الأداء من خلال النقاط التالية :- (درة، 1982)

1-كفايات الموظف:

وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم . وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف .

2-متطلبات العمل (الوظيفة) :

وهذه تشمل المهام والمسئوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

3-بيئة التنظيم:

وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية ، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال : (التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة)، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم والتي تؤثر في الأداء الفعال هي : (العوامل الاقتصادية ، والاجتماعية ، والتكنولوجية ، والحضارية ، والسياسية ، والقانونية) .

ويحدد " هاينز (Haynes) " ثلاثة عناصر للأداء وهي:

أ-الموظف:

من حيث ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

ب - الوظيفة:

من حيث ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتع , فيه تحدٍ ويحتوي على عنصر التغذية الراجعة كجزء منه.

ج - الموقف:

من حيث ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي (هاينز ، 1988).

4- النظريات المفسرة للأداء:

إن إدراك الدور الكبير الذي يقوم به الفرد في العملية الإنتاجية قد وجه انتباه الدارسين والباحثين إلى بلورة عدد من النظريات التي تفسر العلاقة بين الأداء والأفراد والجماعات والتنظيم. وفيما يلي نستعرض بعض نظريات الإدارة التي تفسر الأداء الوظيفي من خلال تفسير عملية الإدارة وتحلل مكوناتها، وهي في النهاية تسعى لزيادة وتحسين مستوى الأداء عند العاملين وأن اختلفت الطرق والوسائل المستخدمة في ذلك، وفيما يلي سوف يتم التطرق إلى بعض النظريات المفسرة للأداء الوظيفي وفقاً لآراء وأفكار كل نظرية.

4-1- نظرية الإدارة العلمية :

يعتبر فردريك تايلور (F.Taylor) من أبرز ممثلي نظرية الإدارة العلمية، وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجاً يقل عن طاقتهم الإنتاجية ، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج والنتائج اليومي المتوقع للعمال ، وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجور والإنتاج (العديلي ، 1995 : 27). وقد ركزت هذه النظرية مجهوداتها على وسائل وطرق رفع الإنتاجية ، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العلمي مبني على أساس دراسة الوقت والحركة ، كما أوصت النظرية بضرورة الاختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل ، وقد قدمت وسائل لتخطيط وجدولة الإنتاج ، حيث اعتبرت العنصر البشري مثله مثل أي موارد متاحة في المنظمة من آلات وأموال ومواد خام، وأكدت على ضرورة التحكم في هذا العنصر من أجل رفع الإنتاجية. (بدر 1982: 18 - 19)

ومن خلال ذلك نجد أن تايلور ركز على إتباع الأسلوب العلمي في اختيار الموظفين وفي التعاون بين الإدارة والعاملين وعلى التخصص في أداء العمل بحيث أوكل أمور التخطيط و الإشراف للإداريين، وأوكل التنفيذ للعاملين.

4-2- نظرية التقسيم الإداري:

من أبرز رواد هذه النظرية هنري فايول (H.Fayol) ، وتركز هذه النظرية على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تهض بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف . وتبرز أيضًا هيكل التسلسل الإداري حيث تتدفق السلطة من أعلى إلى أسفل نتيجة عملية التفويض (هاشم، 1984: 23) . لقد وجد فايول أن النشاط في إدارة الأعمال يمكن أن يقسم إلى ست مجموعات رئيسية هي : نشاطات فنية - نشاطات تجارية - نشاطات مالية - نشاطات أمنية - نشاطات محاسبية - نشاطات إدارية. وقد ركز فايول في دراسته على الأنشطة الإدارية باعتباره أهم هذه الأنشطة ، وقسمها إلى خمسة عناصر هي : التخطيط - التنظيم - التوجيه - التنسيق - الرقابة . كما وضع أربعة عشر مبدأ من مبادئ الإدارة التي توصل إليها نتيجة مشاهداته وخبراته مؤكدًا أنها تضمن حسن أداء المدير لدوره إذا ما التزم بها وسار عليها وهذه المبادئ هي:

تقسيم العمل - السلطة والمسؤولية - الانضباط في العمل - وحدة الأمر

وحدة الاتجاه - تغليب مصلحة المنظمة على مصلحة الفرد - المكافآت

المركزية - التسلسل الهرمي - النظام - المساواة - الاستقرار الوظيفي

الابتكار والمبادأة - العمل بروح الفريق (النمر، 1999 : 8 - 9).

4-3- النظرية البيروقراطية:

تتسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس ويبر (Max Weber) حيث تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها، فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات وأساليب انسياب خطوط السلطة داخل تلك التنظيمات، وكانت دراسته تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم؟ ولماذا يقوم الأفراد العاملين بأداء الأعمال وفقًا للتعليمات التي تتناسب إليهم . وقام فيبر بإيضاح الفرق بين القوة والمواصفات التي تمكن القائد من أن يدفع الأفراد العاملين الذين يعملون معه إلى طاعته فيما يصدره من تعليمات بغض النظر عن رغبتهم في مقاومتها، واهتم كذلك بتوضيح مفهوم السلطة التي تتناسب من خلال المراكز التي توجد داخل تلك التنظيمات بحيث يقبل الأفراد العاملين طواعية واختيار على تنفيذها ، وأوضح كذلك أسلوب إكساب الشرعية لممارسة السلطة داخل تلك التنظيمات وقسمها على ثلاثة أقسام هي : (السلطة البطولية - السلطة التقليدية - السلطة القانونية الرشيدة) (محمود، 1985: 156 - 157) .

هذا ونجد أن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية بقدر اهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار للنواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي أثبتت النظريات الحديثة أهميته بالنسبة لمفهوم الإنتاجية وتحسين الأداء (عامر وآخرون، 1403: 30).

4-4- النظرية العلاقات الإنسانية:

تركز نظرية العلاقات الإنسانية على الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة على حد سواء، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنساناً وجدانياً وانفعالياً أكثر منه رشيداً ومنطقياً. (آخرون، 1997: 56).

وقد أثبتت نتائج التجارب التي قام بها إلتون مايو وزملاؤه (Mayo, et. all) التي أجريت في جامعة هوثورن (Howthorne) بشركة جنرال إلكتريك، أن نقص الإنتاج يعزى إلى عدم الاهتمام بحل هذه المشكلات والتحرير من وطأة الضغوط الرئاسية، وعند تخفيف قيود العمل زالت مشكلة نقص الإنتاج وارتفعت معدلات الكفاءة الإنتاجية، كما كشفت نتائج التجارب أيضاً أن الحافز الاقتصادي لا يمثل القوة الدافع الوحيدة التي يستجيب إليها المرؤوس، وإنما تتأثر إنتاجيته بعلاقاته بزملائه في العمل وبمشاكله الشخصية، ومن الأفكار الأخرى التي قدمها أنصار نظرية العلاقات الإنسانية تلك الدراسات التي قام بها كيرت ليون (Kurt Lewin) والتي توصل من خلالها إلى أن أسلوب القيادة الديمقراطي هو الأسلوب الأفضل. كما كشفت دراسته عن أهمية المشاركة في الإدارة وأثرها في حفز المرؤوسين على الأداء الجيد (كنعان، 1982: 75 - 76).

4-5- نظرية العدالة:

تشير نظرية العدالة التي وضعها آدمز (Adams) على الافتراض بأن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المنظمة (الشهري، 1998: 18). ويقاس الفرد من خلال هذه النظرية درجة العدالة من خلال مقارنته لنسبة الجهود التي يبذلها في عمله إلى المكافآت والحوافز التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف. (العوامل، 1990: 32). وتتضح هذه النظرية في النمط القيادي والأداء الوظيفي حين يشعر العاملون بأن مكافآت المنظمة كالراتب والاحترام والتقدير والمشاركة، موزعة بالتساوي بينهم وفقاً لجدارتهم ودرجة استحقاق كل واحد منهم بشكل عادل فيما بينهم (الشهري، 1998: 35).

4-6- نظرية التوقع:

ترى هذه النظرية التي وضع أسسها فيكتور فروم (Vector Vroom) أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي سيتحصل عليها الفرد، وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد نتيجة للأداء الذي يمارسه (ماهر، ١٩٩٣: ١٥٣). وتعتبر قوة الجذب عند فروم ممثلة للمنفعة التي يحصل عليها الفرد من العوائد التي يتيحها له مستوى الأداء ، أما التوقع فهو عبارة عن تقدير احتمالي لمقدار تحقق المنفعة الناتجة عن القيام بعمل معين، وتتمثل هذه العلاقة في المعادلة التالية:

$$\text{الدافع للأداء} = \text{منفعة العوائد} \times \text{احتمال تحقق العوائد}$$

وتعتبر مساهمة فروم بنظريته في الدوافع ذات أثر ملموس في تحسين الدوافع والأداء، وذلك بتشجيع الدوافع التي تهدف إلى تحسين الأداء من خلال عقد الدورات التدريبية و الأشراف والمشاركة في اتخاذ القرارات فيما يخص العمل ، وهو ما يعود بالنفع على الفرد والتنظيم .كما ساهم فروم في وضع نظم المكافآت للأداء المتميز ، بحيث يكون الفرد على بينه من المكافآت التي سيحققها مقابل ما يؤديه من عمل (النمر، 1990 : 192 - 193).

4-7- النظرية اليابانية في الإدارة:

قام وليم أوشي (W.Ouchi) بإجراء عدة دراسات وأبحاث ميدانية في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل التوصل إلى سر نجاح الإدارة اليابانية ، وتوصل في نهاية الأمر إلى ما أسماه بنظرية (Z) والتي تقوم فرضيتها على الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي (الشهري، 1998: 31).

ويؤكد أوشي على أن أفضل عملية استثمار هي تلك الموجهة نحو الإنسان، لأنه بالإنسان تستطيع المنظمات أن تتغلب على معظم مشكلاتها، وأن العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح الجماعة بين صفوفهم ستساعد على تحقيق قدر أكبر من الفعالية في الأداء. (النمر ، 1990: 197)

وتقوم نظرية (Z) على ثلاثة مبادئ أساسية تتلخص في الآتي:

أ- الثقة بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين والإدارة.

ب- الحدق والمهارة في التعامل والعمل، وينتج ذلك من الخبرة والتجربة وطول ممارسة

العمل.

ج- الألفة والمودة بما تعنيه من علاقات اجتماعية متينة وصدقات حميمة وتعاون واهتمام ودعم للآخرين.

وفي حال توفر الثقة والمهارة والمودة في العمل فإن ذلك يؤدي إلى الالتزام الوظيفي والانتماء للمنظمة وهو ما يؤدي بالتالي إلى رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجية المنظمة.

5- محددات الأداء الوظيفي:

تطلب تحديد مستوى أداء الفرد المرغوب فيه؛ معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينها، وهذا أمر ليس بالسهل وذلك لتعدد العوامل من جهة، إضافة إلى أن علاقة كل عامل من هذه العوامل بمستوى الأداء غير معروفة، إضافة إلى أن ظاهرة الأداء تزداد تعقيدا نظرا لتضارب النتائج المتوصل إليها من طرف الباحثين. كما أن السلوك الإنساني هو المحدد للأداء الوظيفي، وهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد نفسه، ولكن نتيجة لعملية التفاعل بين القوى الداخلية والخارجية المتمثلة في مناخ العمل أو النمط القيادي السائد، لذلك يعتبر القائد الإداري الماهر هو قائد عملية التفاعل بين العوامل الداخلية (شخصيته، قيمه، اتجاهاته) والعوامل الخارجية، فالمهارة الإدراكية والإنسانية مثلا تمكن القائد من رسم المعالم الأساسية لخلق جو ملائم يسمح للفرد من أداء العمل بمستوى عال.

"ويقول سليمان أن الأداء لا يتحدد بناء على توافر أو عدم توافر بعض المحددات، بل نتيجة

لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية وهي: الدافعية الفردية، مناخ العمل والقدرة على العمل"

أ- **الدافعية الفردية:** وتعبّر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل، والتي يمكن أن تظهر من خلال درجة إقباله على العمل، كما أن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة حماسه لأداء العمل، كما يختلف من فرد لآخر وهذا الاختلاف ينعكس على كفاءة أداء كل واحد

منهم ولو تساوى عدد الأفراد في القدرات والمهارات والخبرات اللازمة لأداء عمل معين نتيجة وجود تفاوت في درجة الاهتمام والحماس والرغبة في العمل، فبمقدار ما يكتف الفرد جهوده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل، والدافعية تمثل القوة التي تحرك الفرد وتثيره لكي يؤدي العمل وتعتبر مشكلة تحريك الدافعية أو رغبة العاملين لأداء العمل قديمة.

ب- **مناخ العمل:** ويعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية، وهو الإحساس بالرضا عن العمل بعد ان يكون قد حقق رغباته وأهدافه وإشباع حاجاته معها .

ج- القدرة على أداء العمل: وتعني قدرة الفرد على أداء العمل سواء كان حركيا أو عقليا، والتي يستطيع الفرد تحصيلها بالتدريب والتعليم واكتساب المهارات والمعارف المتخصصة المرتبطة بالعمل، إضافة إلى أنها تشمل أيضا على الدقة والسرعة في أداء العمل .

ويذهب "هرسي وشيفالير" إلى أن دور المهارات القيادية يكمن في أن يركز القادة على وجوب تكييف وموائمة وتعديل النمط القيادي مع مستوى دافعية واستعدادات وميول المرؤوسين الذين يتعاملون معهم، وهذا الاستعداد والميول يعني الرغبة والقدرة في تنفيذ أي مهمة يكفون بأدائها إلى أن المقدره والرغبة في أداء المهام يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء، ويذهب السلمي أي أن تأثير المقدره على العمل على مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل، وبالعكس فان تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مدى مقدرته على القيام بالعمل من خلال المعادلة التالية:

مستوى الأداء = المقدره على العمل * 15'

الرغبة على العمل نموذجا نظريا يقوم على مجموعة الفروض حول وقدم الباحثان "بورترو ولولر (1967)" محددات الأداء الوظيفي. وفقا لهذا فان سلوك الأداء الذي يقوم به الفرد يحدده ثلاثة عوامل رئيسية هي:

أ- الجهد المبذول: وهو يعكس درجة حماسة الفرد لأداء المهام الموكلة إليه، فبمقدار ما يكتف الفرد جهده بمقدار ما يعكس درجة داعيته لأداء العمل، فالجهد المبذول (الفكري واليدوي) يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء.

ب- القدرات والخصائص الفردية: وكذا خبراته السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي يعني تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة.

ج- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: والجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء، لان الفرد في المؤسسة يخضع للعديد من المؤثرات يأتيه في صورة معلومات من رئيسه ومن مرؤوسيه ومن المؤسسة، ومن مصادر أخرى عديدة تتعلق بأداء العمل، هذه المؤثرات يقوم الفرد بانتقاء بينها وتفسيرها وتنظيمها فهو يستوعبها ويفهمها بطريقته الخاصة متأثرا بدوافعه وخبراته السابقة مثلا: فالتوجيه الذي يجيء للمرؤوس من رئيسه قد يعتبره الفرد تدخلا لا لزوم له في العمل في حين يعتبره آخر مساعدة من قبل الرئيس، وعليه فان الإدراك عبارة عن عمليات ذهنية تختلف من فرد إلى آخر وذلك وفقا لانطباعاته وكذا المعايير التي يؤمن بها .إن هناك اختلاف بين الباحثين حول محددات الأداء، ذلك أن تحديد العوامل التي تحكم الأداء ليس بالأمر السهل، كما أن تعميم النتائج أمر غير صحيح وذلك للأسباب التالية:

أ- إن محددات أداء فئة معينة من الموظفين ليست هي محددات فئة أخرى.

ب- إن محددات أداء الأفراد في مؤسسة عسكرية ليست هي بالضرورة نفسها محددات أداء الأفراد في مؤسسة اجتماعية أو خدماتية أو دينية .

ج- إن العوامل البيئية لها تأثيرات في محددات الأداء .'

6- أهمية تقييم الأداء الوظيفي :

عملية قياس وتقييم الأداء هي :عملية إدارية تقوم بها جهة مختصة بشكل منظم ومستمر مبني على أسس ومعايير أداء معينة وينتج عنها قرارات وأحكام وتقييم نتائج أداء الموظف حاليا وكيف يمكن جعل أداءه لوظيفته بكفاءته أعلى في المستقبل، كما يحدد القدرات والمواهب الكامنة لدى الموظف والتي تمكنه من الارتقاء في سلم التدرج الوظيفي.

تظهر أهمية عملية تقييم الأداء الوظيفي من خلال المجالات التي يستخدم فيها وهي كالتالي:

تخطيط الموارد البشرية : إن فعالية التقييم وأسس نجاحه يساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية سيما أن المؤسسة تعتمد مقاييس الأداء دوريا أو سنويا لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد المتاحة لديها وحاجيتها الفعلية للقوى البشرية في السوق وهذا من شأنه أن يرتبط بتقرير وتحديد السياسات التنظيمية، بدءا باستقطاب موارد بشرية الكفؤة واختيارها وتعبئتها وتدريبها وتطويرها واستثمارها وقدرتها بكل فعالية لذا فإن تخطيط ووضع السياسات التشغيلية والتطويرية والتدريبية يرتبط بشكل جوهري بالأسس السلمية لعملية التقييم أداء الأفراد العاملين.

-تحديد الاحتياجات التدريبية :من خلال التقييم يتم تحديد احتياجات الموظفين من التدريب ومن ثم قياس فاعلية البرامج التدريبية.

وتستخدم تقارير قياس الكفاءة والأداء في تشخيص نقاط القوة والضعف لدى الموظفين، وبالتالي معرفة المجالات التي تنقصهم فيها الكفاءة وفي ضوء ذلك يتقرر مدى حاجتهم إلى التدريب ونوع البرنامج التدريبي الذي يلائمهم ومدته ومكانه.

-تحسين الأداء وتطوره : إن عملية التقييم تساهم بشكل فعال في تحسين الأداء وتطوره، إذ أن عملية التقييم تساعد الإدارة العليا بالمؤسسة في معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الأفراد العاملين بها، لذا فإن التقييم من شأنه أن يؤثر الجوانب المرتبطة بالأفراد من حيث القوة والضعف وبالتالي يؤدي إلى تطويرها وتحسينها، مما ينعكس أثره إيجابيا على مستوى الأداء العام للعاملين في تحقيق أهداف المؤسسة.

-تحديد مشاكل ومعوقات العمل :يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة

الإدارة العليا بـمكان الخلل أو الضعف المطبقة في العمل.

-إنجاز عملية النقل والترقية: قبل ترشيح أي فرد للترقية من الضروري العودة إلى سجل

التقييمات التي حصل عليها في السنوات السابقة، فالترقية تعني تغيير وتوسيع في مسؤولياته، مما يتطلب التأكد من تمتع المترشح بمؤهلات تسمح له بالترقية.

-الانضباط والمعاقبة: يتطلب تعرض أي فرد لعقوبة ما إلى تثبيت ذلك في ملفه ومراعاتها في

تقييمه السنوي فإذا ثبت تقصير فرد ما في حماية الأجهزة التي يستخدمها وتعرض إلى عقوبة ما بسبب ذلك فهذا يثبت في تقييمه لتلك السنة بالإضافة إلى حفظ التفاصيل في ملفه الاعتيادي.

-رفع الروح المعنوية للعاملين: إن قياس وتقييم الأداء سيؤدي إلى خلق الثقة لدى المرؤوسين برؤسائهم ونشوء علاقة قائمة على أساس من التفاهم بين الإدارة والعاملين وكما يؤدي إلى تقوية ورفع الروح المعنوية لديهم.

7- أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

إن عملية تقييم الأداء الوظيفي تخدم أغراض عديدة، ويفيد كل من المؤسسة والعاملين الذين يتم قياس وتقدير أدائهم، "حيث أن تقييم الأداء يشمل زاويتين رئيسيتين وهما الكفاءة الإنتاجية " 23 واستعداد الأفراد للتقدم وذلك وفقا للنظام الجديد لتنقيط وتقييم الموظفين.

1.7 - من وجهة نظر الإدارة :

تخطيط الموارد البشرية وتوقع الحاجيات من الكفاءات:

- توفير معلومات تسمح بوضع حصيلة الموارد البشرية وتخطيط الحاجيات من الكفاءات.

-تحديد الموارد البشرية الأكثر كفاءة وتقدير قيمتها المهنية من أجل استعمالها بشكل

أفضل . تدبير الحياة الإدارية للموظفين:

-توضيح وتبرير القرار المتعلق بالترسيم أو الترقية.

-دراسة وجهة سياسة الحركية و إعادة الانتشار.

-المساهمة في تحديد إسناد مناصب المسؤولية.

تدبير التكوين:

- تحديد حاجيات التكوين.

- قياس تأثير برامج التكوين على أداء الموظفين.

- بلورة سياسة التكوين

تحسين مناخ العمل:

- دعم وتطوير التفاهم بين الرئيس المباشر ومساعديه.

- دعم الحوار في إطار مناخ للتبادل والتعاون حول الأهداف والمهام.
- خلق ظروف أفضل للعمل.

2.7- أهداف الرئيس المباشر:

على مستوى تشخيص وتنظيم العمل.

- تحديد الفوارق بين النتائج المنتظرة والنتائج المحصل عليها، والقيام بالتصحيحات اللازمة.
- إجراء دراسة معمقة للأسباب التنظيمية والفردية لبعض صعوبات مردودية وأداء الموظفين.

على مستوى تحديد الأهداف الأولوية:

- توضيح مهام ومسؤوليات الموظف الذي يتم تقييمه ورسم أهداف محددة للسنة الموالية من حيث الرفع من الإنتاجية وتحسين جودة الخدمة المقدمة .
- توجيه الموظفين حسب قدراتهم نحو إنجاز هذه الأهداف.

على مستوى تحفيز الموظفين الذين يتم تقييمهم:

- تحديد المساهمات الفردية للمعاونين بالنظر للأهداف العملية للوحدة الإدارية.
- رفع مستوى اهتمام كل واحد بعمله، وتحفيز الموظفين ودعم تطورهم وكذا تقدمهم في انسجام مع أهداف الوحدة الإدارية.

3.7- أهداف الموظف:

- فهم المهام الواجب القيام بها والأهداف الخاصة التي ينبغي تحقيقها.
- التعرف بدقة على المعايير التي يقيم انطلاقاً منها، والقواعد التي يتم تقديره وفقاً لها.
- معرفة نوع التكوين الإضافي والكفاءات الجديدة التي ينبغي عليه اكتسابها.

8- طرق قياس الأداء :

يقصد بقياس الأداء (الأعمال التي تتم أو تمت، ويتم القياس بواسطة المعايير الرقابية التي تقررت وهي وسيلة من وسائل الرقابة، وعملية قياس الأداء يقوم بها كل مدير حتى ولو كانت هناك إدارة تسمى إدارة المتابعة) . (الهوري، 1987)

ويعتبر المعيار وسيلة للحكم ، أما قياس الأداء الإداري فهو عبارة عن تحديد نتائج القرارات وإلى أي مدى أثر اتخاذ القرارات على الوصول إلى الهدف المرغوب فيه والمحدد سلفاً، وتختلف معايير قياس الأداء ، فمنها المعايير الكمية وهي التي تتعلق بكمية العمل الواجب إنجازه أو أدائه في مدة زمنية محددة ، وهناك المعايير النوعية وهي التي تتعلق بوضع مواصفات لدرجة نوع الأداء المطلوب ، وهناك معايير زمنية وهي التي تتعلق بالبرنامج الزمني المحدد للانتهاء من عمل معين، وهناك المعايير المعنوية وهي المعايير التي تتعلق بمجالات غير ملموسة وبها تقاس درجة الإخلاص والولاء ودعم سمعة المنظمة ونجاح برامج العلاقات العامة وغيرها ، ويختلف الباحثين والمنظرين حول الأعمال التي يمكن تحديد معايير لها والظروف الأفضل التي يفضل فيها تحديد هذه المعايير إذ تختلف هذه المعايير من مجتمع لآخر ومن منظمة لأخرى تبعاً لتأثير العادات والتقاليد السائدة في المجتمع والمنظمة وتتأثر بدرجة التقدم العلمي والتقني (عبد الوهاب، 1982).

ويحدد "عسكر" وسائل مختلفة لقياس الأداء منها:

- 1 - سجلات الأداء: وهي التي تحتوي على البيانات الخاصة والتي تم تسجيلها عن الأداء والإنتاج الفعلي مثل سجلات العمليات الإنتاجية والمخزون ، وأرقام المبيعات ، وأوامر الشراء ، واستخراج البيانات من هذه السجلات ومقارنتها بالمعايير الرقابية حيث يُمكن ذلك من اكتشاف الانحراف بسهولة.
- 2 - الملاحظة الشخصية: يقصد بها مراقبة العمل والأفراد بواسطة المدير أو المشرف للتأكد من أن مستوى الأداء يطابق المعايير الموضوعية .
- 3 - مستوى الرضا: يعتبر مستوى الرضا من وسائل قياس الأداء وذلك من خلال المعلومات التي تأتي من تعليقات المستهلكين أو العاملين الذي يتأثرون بالنشاط موضع القياس فمثلاً إذا كثرت شكاوى العملاء حول التصنيع الرديء للمنتج فيعني ذلك أن جزءاً من المنتجات أقل من المستوى أو المعيار المطلوب . (عسكر، 1997) .

ويرى "القاضي" أن هناك طرق لقياس كفاءة أداة العاملين وفيما يلي أهم هذه الطرق :-

الطريقة الأولى:

مقارنة الإنتاج الذي يقوم به العامل لسجلات أداء نموذجية وتوضع هذه المعدلات على أساس دراسة العمل بالنسبة للمنتجات القابلة للقياس الكمي بمستوى معين من الجودة في وحدة زمنية معينة. أما الأعمال الذهنية أو التنظيمية فيصعب معها تحديد معدلات أداء في شكل وحدات قابلة للقياس الموضوعي لذلك تتغير فكرة معدل الأداء في هذه الحالة إلى أهداف أو إنجازات ينبغي تحقيقها ، وتتخذ الأهداف أشكالاً مختلفة كمعدل نمو معين أو أن يصل مستوى الخدمة إلى درجة معينة من الجودة.

الطريقة الثانية:

إجراء اختبارات دورية للعاملين وتشمل هذه الطريقة الاختبارات الخاصة بالمعرفة الأساسية لمكونات الوظيفة والاختبارات النفسية بهدف التعرف على شخصية العامل ، وميوله ، واتجاهاته وإستعداده ، وأبعاد شخصيته ، واختبارات الأداء هذه تهدف إلى تحديد قدرات ومهارات الفرد في أدائه للعمل الذي يكلف به ، ويعاب على هذه الاختبارات الدورية بأنها تكلف أموالاً طائلة وخبرات متخصصة لإمكانية القيام بها إضافة إلى الوقت الكبير الذي تستغرقه لظهور نتائجها.

الطريقة الثالثة:

تقارير الكفاءة وهي الطرق الأكثر شيوعاً ويتم إعداد هذه التقارير على نماذج معينة وتختلف نظم تقارير الكفاءة بالنسبة للطريقة التي تتبع في تقديرها ، فبعضها يأخذ الطريقة العددية أي تقدير درجة الكفاءة بالأرقام والدرجات الحسابية ذات النهاية القصوى على مختلف عناصر التقدير والبعض الآخر يأخذ بطريقة المراتب حيث يتم التقدير بأوصاف الأداء وحالاته وبعض النظم تجمع بين الطريقتين ، وتتعدد النماذج تبعاً لتعدد اختلاف الأنشطة بمعنى آخر إن وضع نظام واحد لقياس كفاءة نوعيات الأعمال والوظائف المختلفة لا يؤدي إلى تحقيق الهدف المنشود من تقرير الكفاءة لأنها سوف تقتصر إلى الموضوعية وتغفل متطلبات أساسية في الوظائف والأعمال التي تقيس كفاءة القيام بأعبائها . (القاضي، 1979) .

وهناك وسائل أخرى لقياس الأداء حيث توجد فئتان من مقاييس الأداء وهما : مقاييس الأداء الحكمية (التقديرية) ، ومقاييس الأداء غير الحكمية (الموضوعية) ، وتمثل تقديرات الأداء نوعاً من المقاييس الحكمية حيث تتطلب قيام شخص بإصدار حكم حول مستوى أداء شخص آخر ، وتتضمن جمع معلومات ووزن أهميتها واستخدامها في إعداد بيان عن أداء الشخص الخاضع للتقويم وهكذا فإن تقديرات الأداء تعتبر في بعض جوانبها نوعاً من التجريد.

أما مقاييس الأداء غير الحكمية فهي مقاييس لا تتطلب تجريباً أو تجميعاً أو استنتاجات من قبل الشخص الذي يقوم بتجميع القياسات على الأقل، وتتألف هذه البيانات من أشياء يمكن عدها ومشاهدتها أو مقارنتها مباشرة من موظف لآخر وتشمل المقاييس غير الحكمية عادة على مؤشرات كنسبة التالف، ومعدل الإنتاج والموقف المستغرق في إنجاز المهمة ، وهذه واضحة إلى حد كبير وتحدد في مجالات كثيرة قيمة أداء الفرد بالنسبة للمنظمة ، وهناك مقاييس أخرى غير حكمية ولا تمثل الأداء بشكل مباشر ولكنها تدخل بشكل واضح في أي تعريف للفعالية الكلية كمعدل الغياب ، وترك العمل ، والحوادث والشكاوي (لاندي ، وأل فار ، 1987) .

وعلى الرغم من أهمية موضوع الأداء بالنسبة لنظريات الإدارة إلا أن ذلك لا يلغي حقيقة صعوبة قياس الأداء فعملية قياس الأداء تعد من السياسات الهامة في المنظمات الإدارية فهي مهمة لأنها الوسيلة التي تدفع الإدارات للعمل بحيوية ونشاط حيث تجبر الرؤساء على متابعة وملاحظة أداء مرؤوسيههم بشكل مستمر ، كما أنها تدفع المرؤوسين للعمل بنشاط وكفاءة ليظهروا بمظهر المنتجين أمام رؤسائهم ، كما أنها معقدة لان أداء بعض العاملين صعب قياسه لطبيعة العمل الذي يتسم بالإنتاجية غير الملموسة والتي يصعب قياسها وخاصة تلك الأعمال التي تعتمد على الطاقة الذهنية والعقلية مثل الأعمال الإدارية وأعمال المشرفين وغيرها حيث يكون الاعتماد الأساسي في عملية قياس الأداء على ملاحظة الرئيس المباشر ورأيه الشخصي في بعض الصفات التي يتمتع بها الفرد (زويلف ، 1983) .

ويتضح مما سبق تعدد الآراء في نماذج قياس الأداء نتيجة اختلاف الباحثين وتعدد آرائهم في العناصر التي تتضمنها نماذج القياس، وقد ارتبطت نماذج قياس الأداء ارتباطاً قوياً بالموظف والوظيفة وذلك على اعتبار أنهما مصدران للأداء أو مجال العمل .

09- الصعوبات التي يواجهها تقييم الأداء :

تعتبر عملية تقييم الأداء مجموعة من المعوقات يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- أولاً معوقات تتعلق بالأشخاص، تشتمل على عدة عوامل منها ما يتعلق بالمسؤولين عن عملية التقييم ، ومن ما يتعلق بالموظف من حيث المهارات التي يتميز بها كل شخص عن الآخر أو حالته النفسية أو غير ذلك.
- ثانياً معوقات تتعلق بالمؤسسة أو المنشأة، تتضمن مجموعة الموارد المادية ، وغير المادية المتوافرة بالمنشأة.
- ثالثاً معوقات تتعلق بأهداف عملية التقييم، قد تكون الأهداف التي قامت المؤسسة بوضعها غامضة و من الصعب على الموظفين استيعابها، و كذلك فشل القدرة ،و المدراء في عرضها بشكل صحيح ، و هذا ما يسبب فشل عملية التقييم و من ثم التوصل لنتائج غير واضحة.
- رابعاً عوامل أخرى تؤدي لفشل عملية التقييم من بينها:
- غياب الدقة، والشفافية في عملية التقييم.

*إتباع أسلوب المحاباة و المجاملات في عملية التقييم فمثلا نجد أن المدير يقوم بالتحيز لموظف ما على حساب موظف آخر لوجود صلة قرابة بينه ،و بين هذا الموظف ،و هذا خطأ لأنه يؤدي إلى غياب العدالة و النزاهة في عملية التقييم.

*تميز عملية تقييم الأداء بالسرية و هذا خطأ لأن عملية التقييم تعين الموظف على تطوير قدراته و مهاراته ،و لذلك من حقه التعرف على نتائج عملية التقييم لكي يعرف أوجه الضعف ،و القصور في أدائه ،و يحاول تعديلها ،و هذا يعود بالنفع على مصلحة الموظف ،و مصلحة المنشأة.

*ضياع وقت كبير في عملية التقييم و هذا ما يتسبب في تعطيل العمل بالمنشأة ،و لذلك من الضروري تخصيص وقت محدد لهذه العملية.

10/ تطوير الأداء الوظيفي:

10-1 الهدف من تطوير الأداء الوظيفي:

- رفع كفاءة الأداء من خلال تطوير مهارات العاملين وقدراتهم، وتلاقي العيوب وتطوير طرق العمل واستحداث أوضاع تنظيمية وأساليب تحقق للتطوير سبقا عن غيره.
- تحسين الأداء وتطويره بهدف التغلب على مشكلات العمل، فضلا عن زيادة الإنتاجية والربحية من خلال العمل بأساليب وتقنيات جديدة وتهيئة بيئة عمل مناسبة للإنجاز والإبداع في ضل العلاقات التي تحفز العاملين لبذل قصار جهودهم وإنجاز الأعمال بحرية من خلال السلطات الممنوحة للعاملين في كافة المستويات الإدارية. (دراعو، 2016، ص34)

10-2 الشروط الواجب توافرها لتطوير الأداء :

- أ- يجب أن يكون كل فرد على علم بأية معلومات جديدة تطرأ على المؤسسة حتى و إن كانت في أسام أخرى.
- ب- يجب أن يكون العاملون على دراية بالمهام التي يقومون بتنفيذها.
- ج - العمل على تشجيع العاملين و خاصة الذين يتسمون بالرغبة في الابتكار والتجديد عن طريق منحهم بعض المكافآت - الإجازات أو ترقيةهم.
- د - خلق نوع من التعاون والحب بين الأفراد وذلك عن طريق عقد الندوات المفتوحة لمناقشة الموضوعات.
- هـ - إشعار الموظفين بالرضا عن العمل الذي يمارسونه حتى يقوموا بتطوير الأداء وتحمل المسؤولية والتطوير في مجال العمل.

و- إشراك العاملين والاتصال معهم يسهل من عملية التطوير و إدخال الأساليب التكنولوجية الحديثة.

ر- تدريب الموظفين المتميزين حتى يمكن الاستفادة من خبراتهم في الارتقاء بمستوى العمل.

ح - العمل من خلال فرق عمل ذاتية الإدارة.

ط - إعادة تصميم عمليات الأداء أو إعادة صياغتها و التفكير فيها من زاوية جديدة، وذلك لتطوير مقاييس الأداء الأساسية وإضافة تقنيات جديدة. (العامري، 2015، ص5).

خلاصة الفصل:

لقد اتضح لنا من خلال ما تناولناه في الجانب النظري لمتغير الأداء أنه من المفاهيم الهامة في موضوع الإجهاد المهني وإدارة الأعمال، وتتجلى أهميته ودوره استقرار اليد العاملة واستمرارها في المنظمة، باعتباره محصلة لما تقوم به أي مؤسسة اقتصادية من مهام ووظائف سواء كان ذلك على الصعيد التجاري الصناعي أو حتى الخدماتي فهو يمثل بذلك المنظومة المتكاملة لنتائج ما تقوم به المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الخارجية و الداخلية.

الجانب الميداني

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1. منهج الدراسة

2. الدراسة الاستطلاعية

2-1. الهدف من الدراسة الاستطلاعية

2-2. وصف عينة الدراسة الاستطلاعية

2-3. وصف أدوات الدراسة الاستطلاعية في صورتها الأولية

2-4. بعض الخصائص السيكومترية للأداة

3. الدراسة الأساسية

3-1. وصف عينة الدراسة الأساسية

3-2. وصف أدوات الدراسة الأساسية في صورتها النهائية

3-3. الأساليب الإحصائية المستخدمة

خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر الجانب الميداني لأي بحث أو دراسة المحك أو المرجع الذي يتمكن الباحث من خلاله إثبات ما جاء في الجانب النظري لدراسته، كما يتأكد مدى صحة فرضيات الدراسة من خلال تطبيق الدراسة على عينة البحث باستخدام المنهج الملائم للدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية المناسبة، وتعد المنهجية محرك البحث العلمي ذاته، وهي مجال واسع في البحوث النفسية والتربوية التي بدورها تؤدي إلى تطوره وحدائته، وسنتناول في هذا الفصل توضيحا للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية؛ الذي قسم إلى عنصرين، حيث يمثل العنصر الأول الدراسة الاستطلاعية والعنصر الثاني الدراسة الأساسية، حيث حاولنا فيه مراعاة إتباع الخطوات المنهجية الصحيحة كما يأتي عرضها.

1-منهج الدراسة: إن طبيعة المشكلة المطروحة في الدراسة هي التي تحدد نوع المنهج الذي يتبع من بين المناهج المختلفة، وبما أن الدراسة تسعى إلى إيجاد العلاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى عمال المعهد، قد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يهتم بجمع أوصاف دقيقة وعلمية للظاهرة المدروسة، ووصف الوضع الراهن وتفسيره وكذلك تحديد الممارسات الشائعة والتعرف على الآراء والمعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرقها في النمو والتطور. كما يهدف أيضا إلى دراسة العلاقات القائمة بين الظواهر المختلفة، إن المهمة الجوهرية للبحث الوصفي هي أن يحقق الباحث فهما أفضل للظاهرة موضوع البحث حتى يتمكن من تحقيق تقدم كبير في حل المشكلة¹ وهذا ما يتماشى مع موضوع بحثنا.

2-مجتمع الدراسة:

يشير تعريف مجتمع الدراسة إلى "المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة". وفي دراستنا هذه يتمثل مجتمع الدراسة في عمال في المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة .

3-العينة وكيفية اختيارها:

عينة البحث هي جزء من مجتمع الدراسة يتم اختياره بطريقة منهجية أو عشوائية لتمثيل مجتمع الدراسة، ويتم فحص عينة الدراسة لتعميم النتائج على باقي المجتمع، اشتملت عينة الدراسة على عمال المعهد

الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي والذين بلغ عددهم 58 فردا واستلزمت الدراسة استخدام العينة القصدية (المسح الشامل).

أولا : الدراسة الاستطلاعية :

1- الهدف من الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات في إجراء البحث العلمي، كما تعتبر من العناصر الأساسية ويتمثل الهدف منها فيما يلي :

- التعرف على خصائص العينة المختارة للدراسة الحالية.

- عند تطبيق الدراسة الاستطلاعية يمكن اكتشاف العراقيل والصعوبات التي يمكن تفاديها أثناء إجراء الدراسة الأساسية.

- التأكد من صلاحية الأداة المستخدمة وقياس بعض الخصائص السيكومترية منها الصدق والثبات. محاولة التقرب من أفراد العينة حتى يمكن التعرف على كيفية التعامل معها في الدراسة الأساسية ألا وهي عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 2.

2- وصف الدراسة الاستطلاعية:

كان تطبيق الدراسة الاستطلاعية خلال الفترة الممتدة من 11 أفريل الى غاية 13 أفريل 2021 على مجموعة من موظفي المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02، وبلغ عددهم 30 موظفا تم اختيارهم بطريقة ميسرة وبلغ عدد الاستمارات الموزعة 30 استمارة استرجعت كاملة كما تضمنت الدراسة على متغير تصنيفي تمثل في متغير الاقدمية وقسمت الى اقل من 05 سنوات وأكثر من 05 سنوات، ومتغير تصنيفي المتمثل في الجنس وقسم إلى ذكور وإناث.

جدول رقم (01) توزيع العينة الاستطلاعية حسب متغيرات الدراسة:

عينة الدراسة			
2	أقل من 05 سنوات	15	ذكور
13	أكثر من 05 سنوات		
3	أقل من 05 سنوات	15	إناث
12	أكثر من 05 سنوات		
30	المجموع	30	المجموع

من خلال الجدول يتبين أن العينة الاستطلاعية كانت حسب متغير الأقدمية حيث بلغ 15 موظفا ذكورا منهم 13 لديهم أكثر من 05 سنوات أقدمية واثنين أقل من 05 سنوات ، و 15 موظفا إناثا منهم 12 أكثر من 05 سنوات أقدمية و 3 أقل من 05 سنوات

3- وصف أدوات الدراسة الاستطلاعية :

تمثلت أداة جمع البيانات لدراسة الحالية والمتمثلة الاجتهاد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي على استبيانين الأول خاص الإجهاد المهني والثاني خاص بالأداء الوظيفي وقد تضمن كل استبيان على مجموعة من البنود بلغ عددهم 21 بندا للأول و19 بندا للثاني بثلاثة بدائل وثلاثة أوزان كما هو محدد في الجدول التالي:

موافق	محايد	غير موافق
3	2	1

تم تبني الأداة بالرجوع إلى الدراسات السابقة وتبني كلا من الأداة الإجهاد المهني والأداء الوظيفي، وتم تطبيقهما على عينة الدراسة. من مذكرة تخرج بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة.

4- بعض الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر مقارنة الصدق والثبات المقارنة الطرفية إحدى الطرق الإحصائية في قياس الصدق وهي تعتمد أساساً على تقسيم درجات الأفراد إلى مجموعتين بعد ترتيب الدرجات تنازلياً أو تصاعدياً واختيار 33% من الدرجات الدنيا و33% من الدرجات العليا وإجراء معامل الفروق.

4-1- مقياس الإجهاد المهني:

المقارنة الطرفية: بعد ترتيب درجات المقياس تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33% من المستوى العلوي مع 33% من المستوى السفلي ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (02) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الإجهاد المهني

التقنية الإحصائية	الدرجات	ن	المتوسط	الانحراف	"ت" المحسوبة	درجة الحرية	مستوي الدلالة
	الدرجات الدنيا	9	4,3636	2,76668	-9,449	16	0.000
	الدرجات العليا	9	6,2727	3,13340			

استناداً إلى النتائج المبينة في الجدول السابق يتضح أن قيمة "ت" للمقياس دالة إحصائياً، الأمر الذي يدل على القدرة التمييزية للأداة وبالتالي الأداة تقيس ما وضعت لأجله.

4-2- الثبات:

أ. حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ:

جدول رقم (03) يوضح نتائج قياس الثبات باستخدام الفاكرومباخ:

المؤشرات	عدد أفراد العينة	عدد فقرات المقياس	معامل الفاكرومباخ
الإجهاد المهني	30	22	0.79

يتضح من خلال الجدول أعلاه إن معامل الثبات الفاكرومباخ يقدر ب (0.79) وهي قيمة دالة إحصائياً مما يدل أن الاختبار يتمتع بقدرة عالية من الثبات.

ب. الثبات بالتجزئة النصفية:

جدول رقم (04) يوضح نتائج قياس الثبات باستخدام التجزئة النصفية:

وقد بلغ معامل الثبات بعد التصحيح (0.86) وهي قيم مرتفعة مما يؤكد ثبات المقياس.

معامل الارتباط بعد التعديل	معامل الارتباط قبل التعديل	المؤشرات المقياس
0.86	0.75	الإجهاد المهني

4-3- أداة قياس الأداء :

المقارنة الطرفية: بعد ترتيب درجات المقياس تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33% من المستوى العلوي مع 33% من المستوى السفلي ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (05) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الأداء الوظيفي

مستوي الدلالة	درجة الحرية	قيمة "ت"	الانحراف	المتوسط	ن	التقنية الإحصائية الدرجات
0.000	16	-10,162	1,64040	2,909	9	الدرجات الدنيا
			2,40076	3,818	9	الدرجات العليا

استناداً إلى النتائج المبينة في الجدول السابق يتضح أن قيمة "ت" للمقياس دالة إحصائياً، الأمر الذي يدل على القدرة التمييزية للأداة وبالتالي الأداة تقيس ما وضعت لأجله.

4-4- الثبات:

أ. حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ:

جدول رقم (06) يوضح نتائج قياس الثبات باستخدام الفاكرومباخ:

المؤشرات المقياس	عدد أفراد العينة	عدد فقرات المقياس	معامل الفاكرومباخ
الأداء الوظيفي	30	19	0.60

يتضح من خلال الجدول أعلاه إن معامل الثبات الفاكرومباخ يقدر ب (0.31) وهي قيمة دالة إحصائياً مما يدل أن الاختبار يتمتع بقدرة من الثبات.

ب. الثبات بالتجزئة النصفية:

جدول رقم (07) يوضح نتائج قياس الثبات باستخدام التجزئة النصفية:

المؤشرات المقياس	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل
الأداء الوظيفي	0.56	0.60

وقد بلغ معامل الثبات بعد التصحيح (0.60) وهي قيم مرتفعة مما يؤكد ثبات المقياس.

ثانياً الدراسة الأساسية:

بعد التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة سنتناول الإجراءات المنهجية الخاصة بالدراسة الأساسية مجتمعا وبياناتها وتتمثل في العناصر الآتية:

1- منهج الدراسة :

اعتمدنا في الدراسة الأساسية على المنهج الوصفي التحليلي لكونه مناسب لموضوع دراستنا والذي يصف مدى العلاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي.

2- وصف عينة الدراسة الأساسية:

تمثلت عينة الدراسة الأساسية في عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 وبلغ عددهم 58 تم اختيار عينة الدراسة الأساسية بطريقة المسح الشامل (الطريقة الميسرة).

3- وصف أداتي الدراسة الأساسية:**3-1- الإجهاد المهني:**

تمثلت الأداة الأولى في استبيان لقياس الإجهاد المهني يحتوي على 22 بند .

3-2 الأداء الوظيفي:

وتمثلت الأداة الثانية في استبيان لقياس الأداء الوظيفي ويحتوي على 19 بند

4- الأساليب الإحصائية:

بعد إتمام عملية جمع المعلومات المطلوبة من خلال استخدام أدوات جمع البيانات ثم تفرغها وتبويبها ننتقل إلى خطوة هامة وهي استعمال الأساليب الإحصائية المناسبة في عرض وتحليل النتائج وفق المنهج المتبع وفرضيات الدراسة وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:
*معامل الارتباط بيرسون لمعالجة الفرضية الأولى.

*اختبار ت لدراسة الفروق بين المتوسطات لمعالجة الفرضيات المتبقية وتمت المعالجة الإحصائية

باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss النسخة (19) .

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الإجراءات الميدانية للدراسة بتوضيح مجتمع ومنهج الدراسة والدراسة الاستطلاعية والهدف منها ووصف عيناتها ووصف و وصف أداء جمع البيانات المستخدمة في الدراسة (استبيان) كما تم عرض مصادر اشتقاقها وخطوات بنائها وصولاً إلى حساب خصائصها السيكومترية والمتمثلة في صدق وثبات حتى أمكن الاطمئنان إلى تلك الخصائص، ووصف عينة الدراسة الأساسية والأداة المستخدمة فيها تم توضيح كيفية إجراءات تطبيقها وفي الأخير الأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة البيانات المتحصل عليها . وسيتم عرض وتفسير نتائج الدراسة في الفصل الموالي.

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد

عرض نتائج الفرضيات

- 1- عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة
 - 2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
 - 3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
 - 4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
 - 5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر النتائج التي يتوصل إليها الباحث في دراسته همزة وصل بين المعطيات النظرية والميدانية، وقد أسفر التطبيق الميداني لأدوات جمع البيانات الخاصة بالدراسة الحالية على مجموعة من النتائج تعتبر معطيات خام تحتاج إلى، تحليل وتفسير للوصول إلى قبول الفرضيات المطروحة أو رفضها من خلال تفسير الظاهرة التي هي موضوع الدراسة، والمتمثلة، هنا في العلاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي ولتتمكن من المناقشة العلمية لأبد من العرض المناسب للنتائج المتحصل عليها وتحليلها وهذا ما سيتم التعرض له في هذا الفصل:

1- عرض نتيجة الفرضية العامة:

والتي تنص على ما يلي: هناك علاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي. وبعد المعالجة الإحصائية بالأسلوب الإحصائي SPSS وباستخدام معامل بيرسون تحصلنا ، النتائج المدونة في الجدول رقم(08):

جدول رقم (08) يوضح العلاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي.

المتغيرات	العينة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
الإجهاد المهني	58	0.84	0.003	0.01
الأداء الوظيفي				

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون = 0.84 وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 لأن القيمة الاحتمالية تساوي 0.003 وهي أقل من 0.05 بل أقل من 0.01 وبالتالي نقبل الفرض البديل الذي ينص على «توجد علاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي»

2- عرض نتيجة الفرضية الفرعية الأولى:

والتي تنص على «لا توجد فروق دالة إحصائياً في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي» وبعد المعالجة الإحصائية بالأسلوب الإحصائي SPSS وباستخدام اختبار ت لحساب الفروق بين المتوسطات تحصلنا على النتائج المدونة في الجدول رقم(09):

جدول رقم (09) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الأولى

المؤشرات الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد الأفراد	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
ذكور	7,7059	1,61108	20	56	-0.606	0.584	غير دال
إناث	8,0000	1,44600	38				

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن اختبار $t = -0.606$ غير دال لأن القيمة الاحتمالية 0.584 أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس وبالتالي نقبل الفرض الصفري الذي ينص على « لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي »

2 - عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثانية:

والتي تنص على ما يلي: « لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي »

وبعد المعالجة الإحصائية بالأسلوب الإحصائي SPSS وباستخدام اختبار ت لحساب الفروق بين المتوسطات حصلنا على النتائج المدونة في الجدول رقم.....:

جدول رقم (10) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثانية

المؤشرات الأقدمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد الأفراد	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة
أكثر من 5 سنوات	8,0000	1,61245	15	56	0,320	غير دالة
أقل من 5 سنوات	7,8276	1,48970	43			

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن اختبار $t = 0.320$ غير دال لأن القيمة الاحتمالية 0.751 أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية وبالتالي نقبل الفرض الصفري الذي ينص على « لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى

لمتغير الأقدمية لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي»

3- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة:

والتي تنص على «لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي» وبعد المعالجة الإحصائية بالأسلوب الإحصائي SPSS وباستخدام اختبار ت لحساب الفروق بين المتوسطات حصلنا على النتائج المدونة في الجدول رقم.....:

الجدول رقم (11) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

المؤشرات الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد الأفراد	قيمة ت المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى دلالة
ذكور	7,7059	1,61108	20	-0.499	0.618	غير دالة
إناث	8,0000	1,44600	38			

نتضح من خلال الجدول أعلاه أن اختبار ت = -0.499 غير دال لأن القيمة الاحتمالية 0.618 أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس وبالتالي نقبل الفرض الصفري الذي ينص على «لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي»

4- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة:

والتي تنص على لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي وبعد المعالجة الإحصائية بالأسلوب الإحصائي SPSS وباستخدام اختبار ت لحساب الفروق بين المتوسطات حصلنا على النتائج المدونة في الجدول رقم(12):

الجدول رقم (12) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

المؤشرات الأقدمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد الأفراد	قيمة ت المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى دلالة
أكثر من 5 سنوات	8,0000	1,61245	15	-0.485	0.629	غير دالة
أقل من 5 سنوات	7,8276	1,48970	43			

تتضح من خلال الجدول أعلاه أن اختبار ت=0.485- غير دال لأن القيمة الاحتمالية 0.629 أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية وبالتالي نقبل الفرض الصفري الذي ينص على « لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويبي»

خلاصة الفصل:

لقد أظهرت نتائج التي تم التوصل إليها في هذا الفصل، تحقق الفرضية الرئيسية، وتحقق الفرضيات الفرعية الأولى والثانية والثالثة والرابعة، ولكن تظل هذه النتائج غير واضحة ما لم تفسر وتحلل من خلال الخلفية النظرية والدراسات السابقة لهذا البحث، مما يمنحها مصداقية علمية أبرز، وهذا ما سوف نتناوله في الفصل الموالي.

الفصل السادس

تمهيد

تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة

3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

6- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

الاستنتاج العام

تمهيد:

بعد أن تم عرض نتائج الدراسة في الفصل السابق، فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى تفسير ومناقشة النتائج المتوصل إليها، انطلاقاً مما جاء في الفصول النظرية واستناداً إلى الدراسات السابقة.

01- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية العامة:**هناك علاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.**

من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن قيمة "ر" = 0.84 وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 لأن القيمة الاحتمالية التي تساوي 0.003 أقل من 0.05 بل أقل من 0.01 مما يدل على وجود علاقة قوية بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

ومنه نقبل صحة الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: **هناك علاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.**

وهذا راجع كون العامل في المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 يعمل بجد ويبدل ما في وسعه من أجل الرفع بمستوى هذه المؤسسة كونها جزائية لا تتجزأ من قطاع التكوين والتعليم المهنيين لولاية ورقلة على الرغم من الصعوبات والمشكلات التي يتعرض لها أثناء عمله في بعض الأحيان ليظهر بذلك الانتماء الحقيقي للمؤسسة التكوينية باعتبارها -حسبه- تقدم مردوداً يحاول به الإسهام في وضع بصمته كعامل فيها، إن وجود أمثال هؤلاء الموظفين في المؤسسة يعد أمراً جوهرياً وذو أهمية عالية، وذلك لما له من دور في إنجاز الأعمال الموكلة إليه بشكل جيد وبوقت مناسب، وكذلك يمكن أن يحفز العاملين الآخرين على تقديم المزيد من العمل ومستوى أعلى من الأداء، وبالتالي فإن يعد عصب المؤسسة، فهو الذي يبادر لحل المشكلات التي تواجه العمل، ويقدم المقترحات لتطوير العمل، ويتمكن من إدارة الفريق بشكل فعال، ويمكن أن يقلل من الإشراف بالنسبة للإدارة، ويساهم بالمحصلة في وضع الخطط، وتحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.

02- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الأولى:

والتي تنص على أنه «لا توجد فروق دالة إحصائياً في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي»
تتضح من خلال الجدول أعلاه أن اختبار ت = -0.606 غير دال لأن القيمة الاحتمالية 0.584 أكبر من 0.05 وبالتالي لا توجد فروق في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس وبالتالي نقبل الفرض

الصفري الذي ينص على « لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي»، أي لا توجد فروق بين الجنسين في مستوى الإجهاد المهني فهم متساوون الى حد بعيد نظرا لتشابه الوظائف بينهما وهو ما أكدته الدراسة السابقة سنة 1990 : قام بها كل من ريتشارد سون وبيورك بدراسة الفروق بين الجنسين، فيما يتعلق بمصادر الإجهاد المرتبطة بممارسة مهنة الطب، وقد شملت الدراسة عينة مكونة من 2584 طبيبا بين الجنسين، وتوصلت إلى أن هناك تشابها كبيرا في العوامل المسببة للإجهاد لدى الجنسين إلا أنها وجدت فروق جوهرية في ترتيب هذه العوامل وفقا لأهمية كل منها، فقد وجد أن الأطباء من كلا الجنسين يعانون من الإجهاد الشديد في عملهم، إلا أنهم في الوقت ذاته يشعرون بدرجة لا بأس بها من الرضا الوظيفي وتتنخفض معدلات الرضا الوظيفي مع زيادة الشعور بالإجهاد، وتعد هذه الدراسة من بين الدراسات الهامة والتي عملت مقارنة بين مصادر الإجهاد لدى الجنسين، بتركيزها على الفروقات بين الجنسين رغم أن لكل فرد مميزاته وخصائصه التي تميزه عن غيره من نفس الجنس إلا أنها أكدت عدم وجود فروق في المصادر بين الجنسين.

02-تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثانية:

والتي تنص على ما يلي: «لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي»

تتضح من خلال النتائج الإحصائية تأكد أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية ويرجع ذلك إلى طبيعة المهام الممارسة والخبرة والنوعية فهي أيضا لها تأثير على شعور العاملين بالإجهاد الوظيفي، فإن إسناد مهام وواجبات تفوق قدرات العامل وما يمتلك من مهارات تؤدي الى الشعور بالإجهاد إذن مهما كانت طبيعة الوظيفة وخبرة العامل فهو معرض للإجهاد لا محالة نظرا لما يمارسه من وظائف تأثير بالسلب أو بالإيجاب فعمال المعهد يحسون لنفس مستوى الإجهاد المهني، مهما طالت أو قصرت مدة عملهم في المؤسسة التكوينية.

3- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة:

والتي تنص على «لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي» تتضح من خلال النتائج الإحصائية أنه لا توجد فروق في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، فكلاهما يقومان بنفس الأداء نظرا لتشابه أو تطابق وظائفهما فتعطى لكلاهما نفس التعليمات ويقومان بنفس المهام الموكلة لهما وبذلك لا يختلفان في أداء الدور،

4- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة:

والتي تنص على لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي، وبعد المعالجة الإحصائية تؤكد أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية، فكل عمال المعهد لديهم نفس الأداء، وقد يرجع ذلك إلى طبيعة الوظيفة الموكلة للعامل التي تحكمها قوانينها سواء كانت له خبرة أو لا فهي محددة بقانون أساسي يضبطها مثلا القانون الأساسي 2009/93 الخاص بقطاع التكوين والتعليم المهنيين يحدد فيه مهام مدير المؤسسة التكوينية ومستشار التوجيه المهني ومدير الدراسات والمدير الفرعي للمالية ومساعد نائب التقني والمراقب العام ومساعد التكوين وكذا كيفية توظيفهم وترقيتهم... الخ.

الاستنتاج العام:

- من خلال المعالجة الإحصائية تم التوصل في الدراسة الحالية إلى النتائج التالية:
- * هناك علاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.
 - لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.
 - لا توجد فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 05 سنوات، أو أكثر من 05 سنوات) لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.
 - لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.
 - لا توجد فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 05 سنوات، أو أكثر من 05 سنوات) لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 الشهيد محمد سويسي.

الاقتراحات:

من خلال هذه الدراسة نقترح جملة النقاط التالية للتقليل من الإجهاد المهني وتحسين الأداء الوظيفي:

إثراء القانون الأساسي لعمال القطاع وإعادة الاعتبار للكثير من الوظائف وكذا التقليل من المهام المسندة إليها على سبيل المثال مستشار التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين بتكليفه بملف الرقمنة للراغبين في التكوين بإعادة استحداث منصب لاختصاصي في الإعلام الآلي لإدراج عروض التكوين وتسجيل طلبات التكوين وإدماجهم في الأرضية.

تحفيز العمال من كلا الجنسين في أداء مهامه وتعزيز مكانتهم من خلال التشجيع والتشاركية في اتخاذ القرارات الإدارية الخاصة بالمؤسسة التكوينية لا الانفراد بقرارات الإدارة لوحها فيحث شرخا وهوة تكون نتائجها وخيمة على أداء العاملين ونقص في المردودية والإنتاجية.

فتح ورشات عمل للمؤسسة التكوينية وإنشاء شراكة حقيقية مع الشركاء الاجتماعيين والاقتصاديين للتعبير عن حاجات المؤسسات والمنظمات في طلبات التكوين ورسكلة موظفيهم عبر الاتفاقيات والعقود وكذا تنويع أنماط التكوين لتحفيز عمال المؤسسة التكوينية في المشاركة في تلك الورشات.

أيام إعلامية دراسية وتحسيسية للتعريف بالإجهد المهني على مستوى المؤسسة التكوينية لتحسين أداء الموظفين والتقليل من الضغوطات والتوترات الحاصلة أثناء أدائهم لمهامهم. إجراء البحوث والدراسات والمقابلات في موضوع الإجهد المهني نظرا لما يكتسيه من أهمية بالغة في توجيهه الاتجاه الايجابي لتحسين أداء الموظفين.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

- 01- أحمد محمد النابلسي وآخرون: الصدمة النفسية، علم النفس الحروب والكوارث، دار النهضة العربية، سلسلة ثقافة نفسية، بيروت، 1991 .
- 02- النمر، سعود محمد: السلوك التنظيمي المعاصر، مصر،الدار الجامعة2003 .
- 03- الخزامي،عبد الحكيم: تكنولوجيا الأداء والتقييم إلى التحسين،مكتبة الساعي للنشر والتوزيع ،الرياض،1999 .
- 04- الحربي، خديجة أحمد،1995، التطوير التنظيمي وأثره على كفاءة الأداء في المنظمة: دراسة تطبيقية على أمانة مدينة جدة، رسالة ماجستير بالعلوم الإدارية غير منشورة ، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- 05- بدرة حامد أحمد: السلوك التنظيمي، ط1،دار العلم، الكويت،1982.
- 06- حنان عبد الرحيم الأحمدي: ضغوط العمل لدى الأطباء، إدارة الطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2002.
- 07- جان بينجان ستورا:الإجهاد أسبابه وعلاجه، ترجمة أنطوان هاشم، منشورات عويدات، ط1، بيروت، 1997.
- 08- درة عبد الباري ابراهيم : تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2003 .
- 09- راوية الحسن: السلوك التنظيمي المعاصر، مصر، الدار الجامعة، 2003.
- 10- سمير شيخاني:الضغط النفسي،ط1، دار الفكر العربي،بيروت لبنان،2003.
- 11- علي عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط2، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2002.
- 12- علي عسكر:الضغوط وأساليب مواجهتها الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق، الكويت، دار الفكر الحديث،2006.

- 13-عاشور أحمد صقر: إدارة القوى العاملة. لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر، 1983.
- 14-فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، مصر، 2001.
- 15- لوكيا الهاشمي وفتيحة بن زروال:الإجهاد. الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر، 2006.
- 16-محمد قاسم عبد الله: مدخل إلى الصحة النفسية، دار الفكر للطباعة والنشر، سوريا، 2001.

الرسائل والمذكرات:

- 01-إسلام عزيز: خصائص الشخصية المقاومة للإجهاد المهني لمدراء الثانويات من خلال اختبار الروشاخ، مذكرة ماجستير في علوم التربية، جامعة أم البواقي 2013.
- 02- علي عسكر: أحمد عبد الله: مدى تعرض العاملين لضغط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية ، مجلد 16، العدد 43، 1988.
- 03- بن زروال فتيحة: أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر الاستراتيجية المجابهة رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس جامعة منتوري قسنطينة، 2008).
- 04- محمد بن صالح الرزیزاء. الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير. أكاديمية ثابت للعلوم الرياض 2001، ص12)
- 05-نوال حمداش : الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية واستراتيجيات في علم النفس العمل، معهد علم النفس، جامعة قسنطينة ، 2003.

الملاحق

ملحق رقم (01) يبين الاستبانة



جامعة قاصدي مرياح - ورقلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص علم النفس عمل وتنظيم

المستوى: الثانية ماستر

استبيان

أ/ بيانات شخصية:

الجنس: ذكر أنثى

الأقدمية: أقل من 05 سنوات أكبر من 05 سنوات

ب - التعليمات:

أخي العامل:

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي، في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يتكون من مجموعة من العبارات، يرجى منكم قراءتها بكل دقة وتمعن واختيار البديل الذي ينطبق عليك فعلا، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، فالإجابة الصحيحة هي التي تنطبق عليك. وتأكد أن هذه المعلومات ستحظى بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وفيما يلي مثال توضيحي يبين لك طريقة الإجابة:

الفقرة	موافق	غير موافق	محايد
تؤدي ضغوط العمل إلى زيادة مهاراتي العلمية		X	

عند قراءتك لهذه الفقرة ووجدت أنها تنطبق عليك أحيانا ضع علامة (X) تحت خانة البديل (محايد).

شكرا على تعاونكم معنا.

الرقم	العبارة	موافق	غير موافق	محايد
01	أحس أنني غير فعال في عملي.			
02	أحس بالتعب في نهاية العمل .			
03	أحس أنني عند تعب عند استيقاظي لأنني أتذكر أن يوم آخر من العمل ينتظرني			
04	استطيع بسهولة فهم ما يحس به زملائي .			
05	أتعامل مع زملائي بدون إحساس وكأنهم أشياء .			
06	العمل كل يوم وطول اليوم مع نفس الأشخاص يتطلب بذل جهد كبير .			
07	أتكفل بكل فعالية بمشاكل زملائي.			
08	أحس أنني متوتر بسبب عملي .			
09	لدي انطباع من خلال عملي انه لدي تأثير ايجابي على الأشخاص .			
10	لقد أصبحت قليل الإحساس نحو الأشخاص منذ أن بدأت هذا العمل .			
11	اعتقد أن هذا العمل قلل من إحساسي .			
12	أحس أنني مفعم بالطاقة والحيوية في عملي.			
13	أحس أنني مجمد (غير فعال) في هذا العمل .			
14	أحس أنني أتعامل بخشونة مع زملائي في العمل .			
15	العمل مباشر مع الأشخاص يقلقني .			
16	أتوصل بسهولة لخلق جو مريح مع زملائي .			
17	أحس بالنشاط عندما أكون في عملي .			
18	أقوم بالعديد من المهام والتي تعطي قيمة لعملي .			
19	أحس أنني أقدم أقصى ما املك من جهد في العمل .			
20	في عملي أعالج المشاكل العاطفية بتروي.			
21	لدي إحساس أن زملائي يحملونني شيء من مشاكلهم .			

			تتلقى عبارات الشكر من المشرف المباشر لسرعة انجازك لعملك .	22
			تبذل مجهود كبيرا في أداء عملك.	23
			لديك رغبة في التحدي أثناء عمك .	24
			تخطط مسبقا للوصول الى الأداء الجيد.	25
			لديك الاستعداد لتحمل المسؤوليات أعلى.	26
			تقوم بأداء الأعمال الموكلة إليك في وقتها دون تأخير .	27
			تكرر في الحلول لمختلف المشاكل التي تواجهك خلال أداء عمك .	28
			تلتزم بتنفيذ التعليمات بحذافيرها.	29
			لديك ميول للتكيف مع ظروف العمل الصعبة .	30
			تستفيد من رصيد ما تعلمته وما اكتسبته من خبرات لتحقيق نوع من الإبداع في أدائك لعملك	31
			يعتمد عليك المشرف في أداء بعض الأعمال الصعبة .	32
			تمتلك القدرة على التخطيط لنجاح عمك.	33
			أدائك في العمل يوصف من قبل المشرف المباشر بالكفاءة .	34
			تهتم بحضور الدورات التكوينية المختصة .	35
			يستشيرك زملائك في كثير من الأمور التي يجهلون لها لإمامك الواسع بكل صغيرة وكبيرة في عمك	36
			لا تتردد في القيام بالأعمال الشديدة الصعوبة.	37
			تترقب بشغف أن يعهد إليك بعمل جديد.	38
			تتناقش مع زملائك بهدف تحسين الأداء .	39
			تعتبر تقييم الإدارة لأدائك عملية مهمة .	40
			اهتمام الإدارة بك زاد من إخلاصك في عمك .	41

Echelle : ALL VARIABLES**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,794	28

Fiabilité**Echelle : ALL VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,465
		Nombre d'éléments	14 ^a
	Partie 2	Valeur	,738
		Nombre d'éléments	14 ^b
Nombre total d'éléments			28
Corrélation entre les sous-échelles			,755
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,861
	Longueur inégale		,861
Coefficient de Guttman			,837

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014.

b. Les éléments sont : VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028.

Test T

Statistiques de groupe

	المجموعات	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاجهاد	دنيا	9	4,3636	2,76668	,83419
	عليا	9	6,2727	3,13340	,94475

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الاداء الوظيفي	Hypothèse de variances égales	,051	,823	-9,449	16	,000	-11,90909	1,26033	-14,53809	-9,28009
	Hypothèse de variances inégales			-9,449	19,698	,000	-11,90909	1,26033	-14,54068	-9,27750

الأداء الوظيفي

[Jeu_de_données3]

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,315	27

ملحق رقم 03 خاص بحساب الأداء الوظيفي SPSS

الأداء الوظيفي

شاشة : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,049
		Nombre d'éléments	14 ^a
	Partie 2	Valeur	,489
		Nombre d'éléments	13 ^b
Nombre total d'éléments			27
Corrélation entre les sous-échelles			,029 ^c
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,060 ^c
	Longueur inégale		,056 ^c
Coefficient de Guttman			,056

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014.

b. Les éléments sont : VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027.

c. La corrélation entre les sous-échelles (moitiés) du test est négative. Par conséquent, les hypothèses du modèle de fiabilité ne sont pas respectées. Les statistiques qui sont fonction de cette valeur peuvent présenter des estimations en dehors des limites théoriquement possibles.

Test T

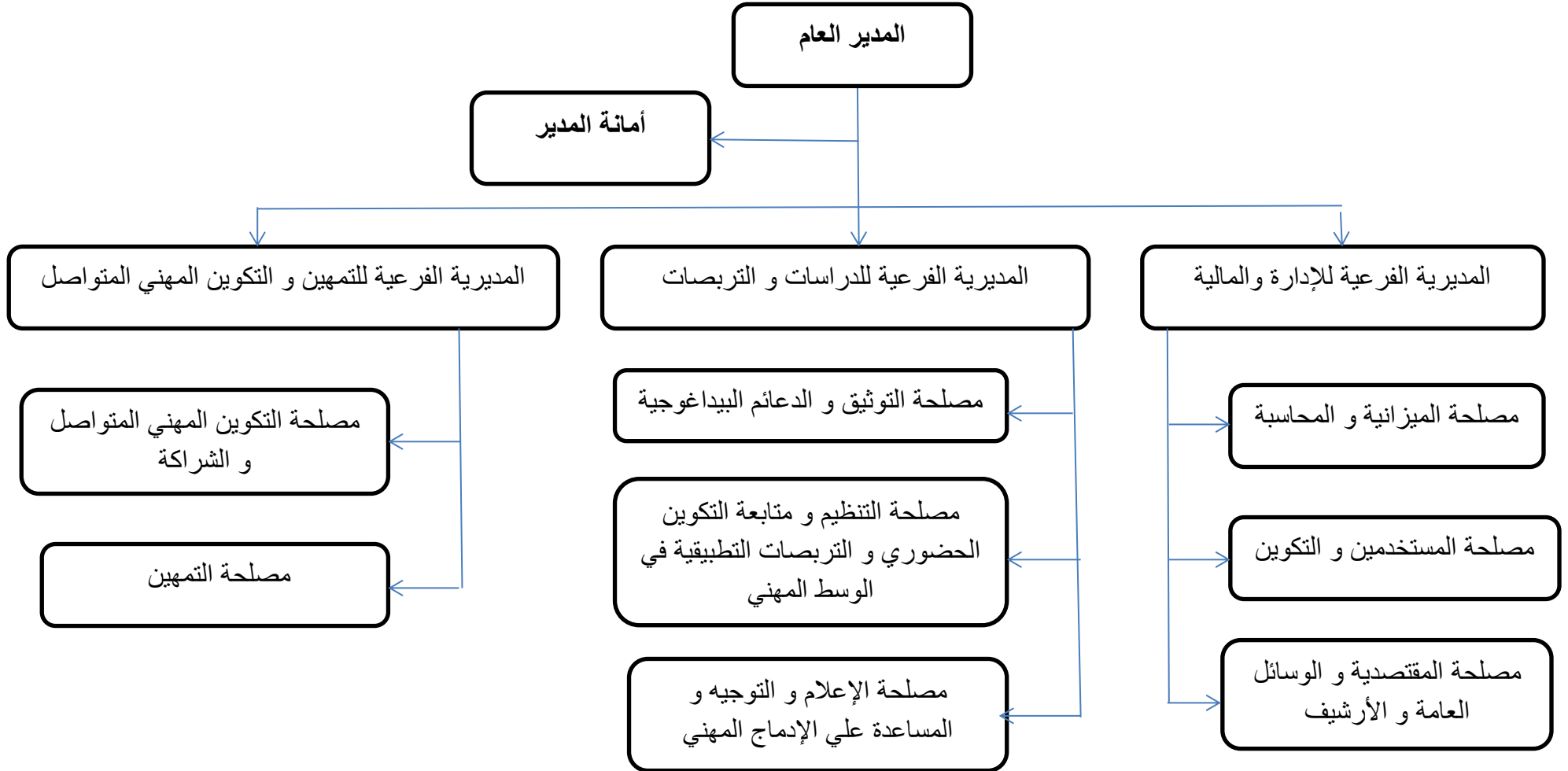
Statistiques de groupe

		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الإداء الوظيفي	دنيا	9	2,9091	1,64040	,49460
	عليا	9	3,8182	2,40076	,72386

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur	
الأداء الوظيفي	Hypothèse de variances égales	2,217	,152	-10,162	16	,000	-8,909	,87670	-10,73785	-7,08034
	Hypothèse de variances inégales			-10,166	17,66	,000	-8,909	,87670	-10,75346	-7,06473

الهيكل التنظيمي للمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقة 02



ملحق رقم 04 : يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة

المصدر: المؤسسة : المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقة 02