

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع و الديمغرافيا

تخصص: علم الاجتماع التنظيم وعمل

من إعداد الطالبة:

➤ فطيمة حميدي

بعنوان :

## ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العمال بالمؤسسة

دراسة ميدانية على عينة من أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة

تاريخ المناقشة:...../...../2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ: عمر حمداوي / محاضر(أ) / جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ رئيسا

الأستاذ: عبد الرزاق عريف / محاضر(أ) / جامعة قاصدي مرباح ورقلة / مشرفا ومقررا

الأستاذ(ة): سهيلة برقية / مساعدة (أ) / جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ مناق شا

الموسم الجامعي: 2020/2019

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع و الديمغرافيا

تخصص: علم الاجتماع التنظيم وعمل

من إعداد الطالبة:

➤ فطيمة حميدي

بعنوان :

## ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العمال بالمؤسسة

دراسة ميدانية على عينة من أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية

تاريخ المناقشة:...../...../2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ: عمر حمداوي/ محاضر (أ) / جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ رئيسا

الأستاذ: عبد الرزاق عريف/ محاضر(أ)/ جامعة قاصدي مرباح ورقلة / مشرفا ومقررا

الأستاذ(ة): سهيلة برقية/ مساعدة(أ) / جامعة قاصدي مرباح ورقلة/ مناقشا

الموسم الجامعي: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الشكر والعرفان

أولا نتقدم بالشكر الكبير لله سبحانه وتعالى، الذين وفقني على أداء هذا العمل بعدها نتقدم بخالص الشكر، للأستاذ الفاضل و المحترم : "عريف عبد الرزاق" على كل ما قدمه من نصائح وإرشادات وتوجيهات، وصبره الطويل معي خلال مسيرة هذا العمل كما أتوقد بشكر كذلك للأستاذين : مازن سليمان الحوش، سهيلة برقية على تقديمهم يد المساعدة خلال مسيرة هذا العمل .

كما لا ننسى تقديم الشكر الجزيل والخالص لأعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية و

مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة وذلك لتعاونهم معنا في إنجاز هذا البحث .

كما نشكر كل الأساتذة الذين قدموا لنا يد المساعدة وخاصة أساتذة علم الاجتماع.

وأخيرا نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد

لإنجاز هذه المذكرة.

حميدي فطيمة



# الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل إلى من جعل الله

الجنة تحت أقدامها واقترن رضاها برضا الرحمن

وارتبطت طاعتها بطاعة الخالق والدتي حفظها الله وأطال في عمرها

إلى من رباني على الفضيلة والأخلاق أبي الغالي رحمة الله عليه

إلى الذين تعلمت معهم كيف أعيش وتقاسمت معهم الفرح والحزن والذين كانوا سند لي في حياتي

إخوتي : خضرة، عائشة، مباركة، مسعودة، مختار. وإلى أبناء أخوتي من كبير وصغير

وبالأخص إلى محض الصبر والعون والسند القوي "خضرة"

كما أشكر رفيقة دربي في مشواري الجامعي ووقوفها معي في الصعوبات \*عائشة بيرش\*

وأيضاً إلى إخوتنا في الحياة الجامعية إلى من تقاسمنا معهم طيلة هذه الفترة

حلاوتها ومرها صديقاتي العزيزات \* شمنامس سياته(أسيا)، الهمال لالة، الهمال

خديجة،... وإلى كل واحدة باسمها

إلى كل الذين قدموا لنا يد المساعدة من قريب وبعيد

حميدي فطيمة



الصفحة	المحتوى
-	الشكر والعرفان
-	الإهداء
-	فهرس المحتويات
أ - ب	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
5	تمهيد
6	أولاً: إشكالية الدراسة
7	ثانياً: أسباب الدراسة
7	ثالثاً: أهداف الدراسة
8	رابعاً: أهمية الدراسة
8	خامساً: تحديد المفاهيم
12	سادساً: الدراسات السابقة
17	سابعاً: المقاربة النظرية
19	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
21	تمهيد
22	أولاً: المنهج المستخدم
22	ثانياً: مجالات الدراسة
23	ثالثاً: عينة الدراسة
24	رابعاً: أدوات الدراسة
27	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: تقرير النتائج</b>	
29	تمهيد
30	أولاً: عرض نتائج الدراسة

## فهرس المحتويات

---

30	ثانيا: النتائج العامة للدراسة
32	خلاصة الفصل
33	صعوبات الدراسة
35	خاتمة
-	قائمة المراجع
-	الملاحق

# مقدمة



## مقدمة

عرفت المنظمات اليوم تزايد كبير في عدد وحجم المؤسسات الخاصة وعامة التي تعمل على تلبية حاجات ورغبات المجتمع، ولنجاح واستمرار المؤسسة في تحقيق أهدافها لابد من مراعاة مجموعة من المتغيرات، و تعتبر ضغوط العمل إحدى هذه المتغيرات الأساسية التي تؤثر على المؤسسة من جميع نواحيها المختلفة بشكل عام وموردها البشري بشكل خاص.

لذلك تعد ضغوط العمل من بين المشكلات التي يتعرض لها العمال نتيجة عوامل تنظيمية (عبء العمل) وعوامل بيئة (بيئة العمل الخارجية) وغيرها من العوامل الأخرى التي تؤثر على الأداء، بحيث أن هذا الأخير ينتج عن تفاعل العامل مع محيط العمل. بفضل إمكانياته وقدراته على إنجاز الأعمال والمهام الموكلة إليه، حيث يكون هذا الأداء موجهاً نحو تحقيق أهداف المؤسسة. وانطلاقاً من موضوع ضغوط العمل وتأثيره على الأداء العمال بمؤسسة الحماية المدنية ب ورقلة بصفة خاصة، كون هذه المؤسسة خدماتي تقوم بمهام حساسة وهامة من خلال سعيها لتقديم خدمات لجميع أفراد المجتمع.

لذلك تناولت الدراسة متغيرين هما (ضغوط العمل والأداء) من أجل الوصول إلى النتائج التي تترتب عليهم. تحت عنوان " ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العمال، دراسة ميدانية على عينة من أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة"

وانطلاقاً من تساؤلين فرعيين هما:

- كيف يؤثر عبء العمل على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة؟
  - كيف تؤثر بيئة العمل الخارجية على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة؟
- وسوف نتطرق إلى مختلف الجوانب المحيطة بالموضوع حيث احتوت الدراسة على ثلاث فصول كانت على النحو التالي:

**الفصل الأول: والذي يحتوي على الإطار النظري** ويتضمن طرح الإشكالية، وذكر أسباب اختيار الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، بالإضافة إلى عرض المفاهيم الخاصة بالموضوع، كما سيتم التطرق إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وسنعرض المقاربة النظرية الخاصة بالدراسة والتي تتضمن ضغوط العمل والأداء.

**الفصل الثاني المعنون ب: الإجراءات المنهجية للدراسة** فقد تناول فيه كل من: المنهج المستخدم، مجالات الدراسة، عينة الدراسة، وأدوات جمع البيانات.

الفصل الثالث الذي هو بعنوان: عرض نتائج الدراسة، فقد تم تخصيصه لعرض نتائج تساؤلات الدراسة ووصولاً إلى النتيجة العامة، ثم الخاتمة، قائمة المراجع والملاحق.

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: أسباب اختيار الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: المقاربة النظرية

**تمهيد :**

تعتبر مرحلة تحديد الإشكالية والإطار مفاهيمي من أهم مراحل البحث العلمي فالبحث الذي يخلو من هذه المرحلة غير جدير بالصفة العلمية، فنقطة الارتكاز التي تدور حولها أية دراسة تكمن في وجود مشكلة تبحث عن حل، فمن خلالها يمكن للباحث اخذ نظرة جيدة حول الظاهرة.

ومن هذا سوف نتطرق في هذا الفصل على التعريف بالإطار النظري ومفاهيم الدراسة والتي من خلالها سيتم عرض الإشكالية والتساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية بالإضافة إلى إبراز الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع، والأهمية والأهداف التي تسعى لتحقيقها من هذه الدراسة، ومن ثم التطرق إلى مفاهيم الأساسية المعتمدة في هذه الدراسة وذلك للإحاطة بالموضوع الذي يتمثل في ضغوط العمل والأداء، ثم الدراسات السابقة العربية والجزائرية والتي تم الاستفادة منها لإضافة إلى المقاربة النظرية والتي تعد ضرورة منهجية لأي بحث علمي سوسيولوجيا.

## أولاً: إشكالية الدراسة:

يشهد العالم في الآونة الأخيرة عدة تطورات في مختلف مجالات الحياة وخاصة ما تعلق بالمؤسسة ونظام العمل فيها، ويعتبر العمل ذو قيمة كبيرة في حياة الفرد داخل التنظيم، فهو الذي يعطيه مكانة ويربطه بالمجتمع ويحدد دوره فيه، باعتباره يقضي فيه معظم وقته، من أجل إشباع حاجياته ومتطلباته التي يسعى إلى تحقيقها، ومن هذا المنطلق تسعى المنظمات إلى تحسين أداء عمالها من خلال توفير وسائل حديثة ومتقدمة وهذا راجع للتطور السريع للمنظمات وتزايد أعدادها وكبر حجمها مما أدى إلى تعقد المهام، وصعوبة وحدة المنافسات والتطورات التكنولوجية، حيث وجدت العديد من المؤسسات نفسها مجبرة على مواجهة ذلك التطور بإحداث بعض التغييرات والإجراءات لتمكنها من مواكبة تلك التطورات الحاصلة في بيئة أعمالها، وقد أدت هذه التغييرات إلى إحداث العديد من الضغوطات على المورد البشري في المؤسسة حيث أن هذه الأخير (العامل) وجد صعوبة في التأقلم مع متطلبات العمل التي فرضت عليها مما أنتج مجموعة من الضغوط أثناء العمل.

و بداية من نصف الثاني من القرن العشرين أصبح موضوع ضغوط العمل يلقي اهتمام متزايد قياس لم تم الإشارة إليه سابقا من تسارع وتعدد المناخ التنظيمي المؤسسي، مما أدى إلى تناول هذا الموضوع في مجالات مختلفة، كعلم الإدارة وعلم الاقتصاد وعلم النفس وعلم الاجتماع، وكل علم من هذه تناول الموضوع ضغوط كلا حسب اختصاصه.

وباعتبار ضغوط العمل من بين المشكلات التي يتعرض لها العمال نتيجة عوامل داخلية وخارجية وغيرها التي تكون ناتجة عن بيئة العمل، وغالبا ما تكون هذه الضغوطات ليس لها تأثير فقط على حالتهم الصحية والنفسية بل تنعكس أيضا على مستوى أدائهم لعملهم ومن ثم قدرتهم على العمل وبالتالي تعيق الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها باعتبارها أهم العوامل التي تتحكم في أدائهم .

وقد اهتم علماء الاجتماع لدراسة هذه ظاهرة المنتشرة في تنظيمات العمل، حيث أنها حسبهم قد تؤدي إلى إختلالات في كل من مكونات المؤسسة و أداء العامل، إذ أن العامل عنصر هام في المؤسسة لأنه المحرك الأساسي لها ولي ثروتها. له أدواره وعلاقاته مع عناصر البناء الأخرى، فهو أساس العمل ونجاح المؤسسة. وذلك من خلال العمل الذي يقوم به ومقدار الجهد الذي يبذله، إلا أن هذا المورد يتعرض لمجموعة من الضغوطات داخل وخارج المؤسسة، والتي تكون ناتجة عن بيئة العمل التي تنعكس على سلوكه واتجاهاته وأدائه في العمل، وتختلف ضغوط العمل التي يواجهها العمال بحسب خصوصية المهنة

لكل عمل وكل مؤسسة. الأمر الذي دفع الاهتمام به ولتوفير بيئة عمل مناسبة ومستقرة وتلبية احتياجاته المادية والمعنوية.

وتعتبر مؤسسات الحماية المدنية من ضمن المؤسسات العمومية لخدماتي التي يتعرض عمالها لضغوط متعددة وذلك راجع لطبيعة أعمالهم والجهد المبذول والتي تتطلب أخذ الحذر والحيطه والانتباه وجهزي المستمر خصوصا عندما تتزايد الأعباء والمسؤوليات.

وبناء على ما سبق ذكره حول أهمية موضوع ضغوط العمل ولأشقيها على أداء العمال بالمؤسسة وما اكتسب من أهمية لدى علماء التنظيمات، فإن هذه الدراسة سوف تحدد تأثير بعض الضغوطات العمل التي يتعرض لها العمال في مؤسسة الحماية المدنية، ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي:

**كيف تنعكس ضغوط العمل على أداء العمال في مؤسسة الحماية المدنية ؟**

**الأسئلة الفرعية:**

- كيف يؤثر عبء العمل على أداء أعوان الوحدة الرئيسية الحماية المدنية لولاية ورقلة؟
- كيف تؤثر بيئة العمل الخارجية على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة؟

**ثانيا: أسباب الدراسة:**

توجد أسباب إختيار موضوع ضغوط العمل وأثرها على أداء العمال في المؤسسة إلى عدة أسباب منها:

**الأسباب الذاتية:**

- 1- الرغبة في اكتشاف الضغوطات التي يواجهها العامل في البيئة تنظيمية.
- 2- التعمق أكثر في التخصص من خلال وضع التراكم المعرفي المتحصل عليه موضوع البحث .

**الأسباب الموضوعية:**

- 1- اعتبار موضوع ضغوط العمل من صميم المواضيع المدروسة في تخصصنا.
- 2- محاولة الكشف على أهمية الظاهرة المدروسة في مؤسسة الحماية المدنية.
- 3- انتشار هذه الظاهرة في التنظيمات المهنية.

**ثالثا: أهداف الدراسة:**

إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على أداء العمال في مؤسسة الحماية المدنية لولاية ورقلة .

- 1- التعرف على أهم مصادر الضغوط العمل التي يواجهها العمال في مؤسسة الحماية المدنية.
- 2 - الكشف على أبعاد الضغوط تنظيمية و البعد الأكثر تأثير على أداء العمال.
- 3- معرفة مدى تأثير بيئة العمل الخارجية على أدائهم في المؤسسة.
- 4- تحديد الآثار التي سوف تخلفه هذه الضغوط على العامل والمؤسسة.

#### رابعاً: أهمية الدراسة:

- 1 -تكمّن أهمية الدراسة في أنها تعالج موضوع اجتماعيا وهذا الموضوع ذو أهمية بالغة كونه يكشف الظروف الصعبة التي يعيشها العامل والتي تواجهها المؤسسة أيضا نتيجة هذه الضغوط.
- 2 -تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة ضمن دراسة التنظيمات من جهة، وضمن الدراسات الخاصة بتقويم أداء العمال من جهة أخرى، فموضوع ضغوط العمل من المواضيع الحيوية في الواقع الاجتماعي.
- 3 -تسليط الضوء على أهم أبعاد ومصادر ضغوط العمل ومدى تأثيرها على أداء.
- 4 -تكمّن أهمية دراستنا للوصول إلى نتائج صحيحة وتقديم حلول حول هذا الموضوع.

#### خامساً: مفاهيم الدراسة:

##### 1- تعريف الضغط :

##### لغة :

يرجع أصل مصطلح (strss) إلى المصطلح الفرنسي القديم (estrece) والذي يرجع بدوره إلى المصطلح اللاتيني (stringer) والذي يعني السحب بشدة. وقد استخدم مصطلح الضغوط في القرن الثامن عشر لتعني إكراه وقسر، وجهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الأفراد أو أعضاء الجسم أو القوى العقلية.<sup>1</sup> ونجد مصطلح "ضغط" في اللغة العربية عدة معاني منها:

الضغط: (بضم الضاء): الزحمة، الضيق، الشدة، المشقة، والضغط: (بفتح الضاء): القهر، الضيق، الاضطراب.<sup>2</sup>

الضغط لغة: عصر الشيء إلى الشيء وضغطه إذا عصره وضيق عليه وقهره.<sup>3</sup>

##### الاصطلاح الضغوط :

هي مجموعة المتغيرات الخارجية التي تمثل تهديدا للمره وتؤدي إلى اضطراب سلوكه.<sup>4</sup>

1- المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ضغوط وصراعات العمل، القاهرة-مصر، الشارقة-الإمارات العربية المتحدة 2006، ص1-2.

2- صبحي حمدي، المنجد الوسيط العربية المعاصرة دار الشرق، ط1، بيروت، 2003، ص101.

3- أبي الفضل جمال الدين محمد مكرم ابن منظور، لسان العرب، المجلد1، دار صادر بيروت، لبنان، د.س، ص775.

4- علي فايز حسين، دراسات في الصحة النفسية المكتب الحديث، د.ط، 2001، ص336.

- هي مجموعة الظروف المرتبطة سواء بضبط أو التوتر، أو الشدة الناتجة عن متطلبات الحياة اليومية حيث أن هذه الأخيرة قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية، تعود على صاحبها بخلق ما نسميه بالآثار الجسمية ونفسية حسب الفروق الفردية.<sup>1</sup>

## 2- العمل:

**لغة:** على أنه مهنة أو فعل أوجع أعمال، العمل فعل مقصود ونشاط تلقائي ومكسب ذهني أو جسمي.<sup>2</sup>  
**اصطلاحا:**

يشير المصطلح بمعناه العام إلى نشاط أو جهد موجه نحو إنجاز هدف معين.<sup>3</sup>  
كما يعرف على أنه كل جهاد ذهني أو عضلي يهدف به الإنسان إلى إيجاد أي شيء يسد بعض حاجاته، وبهذه الصورة يكون للعمل وظيفة أساسية تمد الإنسان بحاجاته الأساسية.<sup>4</sup>

## 3- ضغوط العمل:

لقد تعددات مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفق الاتجاهات ومدارس الباحثين والكتب، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع ومنها نذكر بعضها:

- **يعرفها عمر وصفي:** بأنه جزء من بيئة العمل المادية والنفسية ويعتبر أحد المصادر التي ينتج عنها حوادث وأمراض عمل متنوعة منها ما هو جسدي ونفسي وينعكس أثارهما سلبا على الفرد وعلى المنظمة.  
- **يعرفها جمال:** بأنها ردود فعل اتجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تهديدا لهم وهي تشير لعدم تناسب قدرات الفرد مع بيئة العمل، وتعرض الفرد لزيادة متطلبات العمل بصفة مستمرة تجعله من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف التي تواجهه.<sup>5</sup>

- **يعرفها سمير عسكري وعباس أحمد :** بأنها تلك المتغيرات والظروف البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل وتسبب له الضيق والتوتر الأمر الذي يترتب عليه إحداث تأثير سلبي على أداء الأفراد.<sup>6</sup>  
- **أما هيجان :** بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة عوامل الفرد أو البيئة العمل التي تعمل فيها بما في ذلك منظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية الفرد ، تؤثر على أدائه للعمل.<sup>7</sup>

1- رواية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، د.ط، الإسكندرية، مصر، 2003، ص399.

2- أحمد العابد وآخرون، المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس، 1988، ص868.

3- محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص243.

4- أونيس عبد المجيد أونيس، إدارة العلاقات الإنسانية (مدخل سلوكي تنظيمي) دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص67-68.

5- يوسف كمال، ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية (أثرها على عملية اتخاذ القرار) مكتبة الوفاء القانونية، ط، الإسكندرية،

2016، ص74، 73.

6- شعبان على حسين السيسي، السلوك التنظيمي بين النظري والتطبيقي المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية-مصر، 2009، ص362.

7- عبد الرحمن هيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص41.



- يعرفها كل من **إيفا نسيفتش وما تيسون بأنها** : استجابة تكيفيه تختلف باختلاف الأفراد للتهدئة من تأثيرات و أوضاع وأحداث تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في التنظيم.<sup>1</sup>  
 - يعرفها **كوبر Cooper**: بأنها مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل، عبء العمل، علاقات الشخصية في العمل، وهذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجية والسلوكي للفرد.<sup>2</sup>

#### المفهوم الإجرائي للضغوط العمل :

هي مجموعة من الضغوط التي يتعرض لها عون الحماية المدنية والناطقة عن بيئة العمل الخارجية وكذلك عبء العمل، مما ينتج عنه خلل وينعكس ذلك على العامل وأعلى أدائه في العمل.

#### 4- الأداء:

##### لغة:

من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى، ويقال أدى الشيء أوصله.  
 والاسم الأداء: أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به.<sup>3</sup>

##### اصطلاحا:

تعدادات التعريف لمفهوم الأداء نذكر منها:

- هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند على شخص أو مجموعة للقيام به.<sup>4</sup>
- هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية.<sup>5</sup>
- والأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.<sup>6</sup>
- يعرف **توماس الأداء** : هو تفاعل بين السلوك والإنجاز. انه مجموعة السلوك والنتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس.<sup>7</sup>

1- خالد عيادة علميات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء دار الخليج، ط1، عمان، 2011، ص50.

2- فارق عبده قلبه والسيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية دار المسير للنشر، ط1، الجزائر، 2014، ص23.

3- ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، المجلد 14، دن.س، ص26.

4- أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 1984، ص166.

5- عبد المالك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم مجلة العلوم الإنسانية، العدد 1، 200، ص86.

6- محمد سعيد أنور سلطان وآخرون، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص219.

7- عبد البارى إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء في المنظمات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2003، ص219.

### المفهوم الإجرائي للأداء:

هو ذلك النشاط أو الجهد المبذول من طرف أعوان الحماية المدنية سواء هذا النشاط عضليا أو فكريا من أجل القيام بمهام الموكلة له لتقديم الخدمات لمواطنين وحماية ممتلكاتهم.

### 5- المؤسسة:

#### لغة:

كلمة المؤسسة في اللغة العربية مشتقة من فعل أسس وهو يدل على بناء حدود الشيء وإقامته ورفع قواعده، ويقابلها في اللغات الأجنبية لفظ institutum وهو لفظ مشتق من فعل لاتيني الأصل étaflir يدل هذا الفعل على البناء تماما كما يبدو الأمر في اللغة العربية.<sup>1</sup>

#### اصطلاحا:

تعددت المفاهيم حول مصطلح المؤسسة بتعدد الإيديولوجيات البحثية فنجد المؤسسة تتدرج في نواحي كثيرة منها:

تعرف كلمة المؤسسة في علم الاجتماع ب: مجموعة الأحكام والقوانين الثابتة التي تحدد سلوك وعلاقات الاجتماعية في المجتمع.<sup>2</sup>

- تعتبر الوحدة الاقتصادية التي تجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي.<sup>3</sup>  
- استعمل هيربرت سبنسر هذا المصطلح، إذا قال المؤسسة يمكن أن تشبه بالعضو أو الجهاز الذي ينجز وظائف مهمة المجتمع.<sup>4</sup>

- ويعرفها بارسونز: بأنها وحدات تقوم وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهداف محددة.<sup>5</sup>  
- ويعرفها drago: كل مؤسسة عمومية هي مؤسسة تمتلك الدولة أو جماعات عمومية أخرى كل رأسمالها أو أغلبيتها، ويرجع ذلك لطبيعة نشاطها الصناعي أو التجاري، وتخضع كليا للقانون الخاص أو القانون التجاري، كالمؤسسة الخاصة، ولطبيعتها العمومية، تخضع لعلاقات ومراقبة السلطات العمومية.<sup>6</sup>

1- مريوحة بولحيال نوار، محاضرات في علم الاجتماع تربية ج1، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر، 2005، ص138.

2- دنكن ميتشل، تر: الحسن إحسان محمد، معجم علم الاجتماع، دار الطليعة، ط2، بيروت، لبنان، 1988، ص127.

3- عمر صخري، اقتصاد المؤسسة ديوان المطبوعات الجامعية، ط6، الجزائر، 2008، ص24

4- دنكن ميتشل، تر: الحسن إحسان محمد، معجم علم الاجتماع، مرجع نفس، ص127.

5- مراد زعيبي، مؤسسة التنشئة الاجتماعية منشورات باجي مختار، عنابه، الجزائري، 2002، ص43.

6- Revus, l'entrepris publique, CIEP, VOL1, n1, 1985, p:145.

## سادسا: الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة والمتشابهة لها دور حيوي بالنسبة للمبحوث، فهي تمد الباحث بالمتغيرات وتوضح المفاهيم وتمكنه من اختيار الحقائق المتعلقة بموضوع البحث، وتمكن الباحث من وضع دراسته بين نتائج الدراسات السابقة، ويستطيع عن طريق المقارنة أن يكشف نقاط الاتفاق والاختلاف الموجودة في دراسته.

## الدراسات العربية:

## الدراسة الأولى:

عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة غزة، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال الموارد البشرية، جامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.

إشكالية الدراسة: تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بهدف توضيح العلاقة التي تربط كلا الطرفين أي التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بينهما لدى شركة الاتصالات الفلسطينية. لقد كان تساؤل إشكالية على نحو التالي:

ما أثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية؟

## فرضيات الدراسة:

1 هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء العمل، ظروف العمل المادية، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي، تكنولوجيا، النمو وتقدم المهني، تقييم الأداء) و الأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية؟

2 هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الخارجية (اقتصادية والاجتماعية

والثقافية والسياسية) والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية؟

3 هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي

تعزي إلى الخصائص الشخصية والتنظيمية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة،

مكان العمل، وطبيعة العمل).

منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

**عينة الدراسة:** تمثلت في 440 موظف وهم موزعين على دوائر في شركة الاتصالات الفلسطينية. وقد تم اختيار عينة عشوائية، تم توزيع 250 إستمبيان بنسبة 56.8%، وتم الحصول على 214 إستمبيان وذلك بنسبة 85.6%.

**أدوات جمع البيانات:** تم استعمال استمارة الإستمبيان لجمع المعلومات.

**نتائج الدراسة:** وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- ✓ يتعرض موظفين لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء العمل، ظروف العمل المادية، الهياكل التنظيمي، الأمان الوظيفي، تكنولوجيا، النمو وتقدم المهني، تقييم الأداء).
- ✓ يتعرض موظفين لضغوط العمل الخارجية ناتجة عن مجالات (اقتصادية واجتماعية والثقافية والسياسية).
- ✓ استنتج الباحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء الوظيفي لمجالات (الأمان الوظيفي، تقييم الأداء).
- ✓ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لباقي مجالات، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل الخارجية والأداء الوظيفي مجالات (السياسية والثقافية والاقتصادي).
- ✓ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع ضغوط الاجتماعية.
- ✓ استنتج الباحث أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة حول كافة المجالات حول الخصائص الشخصية والتنظيمية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، مكان العمل، وطبيعة العمل).

#### مجالات الدراسة:

تمت الاستفادة من هذه الدراسة في دراستنا الحالية كونها تناولت نفس المتغير المستقل، والمتمثل في ضغوط العمل مما ساعد على تحديد أبعاد ومؤثرات الدراسة الحالية، وفي بناء الاستمارة والمنهج من ناحية المنهجية، بالإضافة إلى بعض المراجع المتعلقة بالدراسة.

#### الدراسة الثانية:

قام بهذه الدراسة الباحث عيسى إبراهيم المعشر، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين**، دراسة ميدانية على الفنادق الأردنية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009.

إشكالية الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع الفنادق الأردني واثار هذه الضغوط على أدائهم، والتعرف على مصادر هذه الضغوط والمحاولة في وضع الحلول العلمية الممكنة، وبالتالي جاءت التساؤلات كالتالي:

- لا توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل، الأجور و المكافآت، هيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية ؟
- هل يوجد تأثير لضغوط العمل على أداء العاملين يعزي للخصائص الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة) ؟

#### فرضيات الدراسة:

- 1 -لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعادها (عبء العمل، الأجور و المكافآت، هيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية ؟
  - 2 -لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل على أداء العاملين يعزي للخصائص الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة) ؟
- منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي .

عينة الدراسة: استهدف الباحث 12 فندق ،عدد العاملين 2400، وبهذا اعتماد الباحث على العينة العشوائية المنتظمة بنسبة 10% أي 240 استبيان ،حيث تم استبعاد 22 فردا وهذا راجع لرفض أحد الفنادق التعاون مما أدى إلى استبعادهم ، وبهذا تم توزيع 240 استبيان و استعادة 197.

أدوات جمع البيانات: استعمل الباحث استمارة الاستبيان

#### نتائج الدراسة:

- ✓ أن عبء العمل والهيكل التنظيمي لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمسة نجوم في عمان ،والمكافآت الأجور وبيئة العمل تؤثر في أداء العاملين في فنادق خمسة نجوم في عمان .
- ✓ الجنس والعمر والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق خمسة نجوم في عمان. أما الحالة الاجتماعية تؤثر على أداء العاملين في فنادق خمسة نجوم في عمان.

#### مجالات الدراسة:

وقد تمت الاستفادة من هذه الدراسة وذلك فيما يتعلق بالمفاهيم وأيضا انتقاء المراجع التي يمكن الاعتماد عليها، والاستفادة منها من خلال طرح تساؤلات الدراسة وبناء أسئلة الاستمارة.

الدراسات المحلية:

الدراسة الأولى:

ابن خورور خير الدين ، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة) تخصص علم الاجتماع تربوية ، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2010/2011.

إشكالية الدراسة: تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على ضغوط العمل التي تواجه معلمي المرحلة الابتدائية ببلدية لعوينات وعلاقتها بالرضا الوظيفي من خلال الأبعاد الثمانية المختار لهما وهي (متطلبات الأجر، متطلبات الترقية، محتوى العمل، محتوى العمل، نمط الإشراف، ظروف العمل المادية، متطلبات الدور، جماعة العمل ) ومن خلال هذه الأبعاد نطرح الفرضيات التالية :

الفرضية العامة:

توجد علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين بالمؤسسة التربوية الجزائرية.

الفرضية الفرعية:

- هناك علاقة بين مصادر الفرعية لضغوط العمل لدى مدرسين والضغط الكلي العام لهم في المؤسسة التربوية الجزائرية المختارة؟

- هناك علاقة بين العوامل الفرعية للرضا الوظيفي لدى المدرسين والرضا العام لهم المؤسسة التربوية الجزائرية المختارة ؟

منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي.

عينة الدراسة: تمت على 12 مدرسة تربوية وهي تضم 78 معلما وتم اعتماد على الحصر الشامل حيث تم توزيع الاستبيان على جميع المعلمين أي 78 ولكن تم جمع 66 استبيان.

أدوات جمع البيانات: اعتمد على أداة الاستبيان.

نتائج الدراسة : قد توصل الباحث إلى نتائج التالية :

✓ أن محور ضغط الأجر يأتي في المرتبة الأولى بين المحاور الثمانية في علاقة بمستوى ضغوط

العمل الكلي لأعضاء هيئات التدريس بمدارس لعوينات، يليه على ترتيب محور ضغط نمط

الإشراف ، ضغط متطلبات الدور، ضغط ظروف المادية ، ضغط جماعة العمل، ضغط محتوى

العمل، ثم ضغط متطلبات الترقية وأخير ضغط متطلبات الحياة .

✓ أن محور الرضا عن محتوى العمل يأتي في المرتبة الأولى بين المحاور الثمانية في علاقة بمستوى الرضا الوظيفي الكلي لأعضاء هيئات التدريس بمدارس لعوينات، يليه على ترتيب محور الرضا عن أحداث الحياة، الرضا عن متطلبات الترقية، الرضا عن نمط الإشراف، الرضا عن متطلبات الدور، الرضا عن الأجر، ثم الرضا عن ظروف العمل المادية وأخير الرضا عن جماعة العمل.

#### مجالات الدراسة:

لقد تم الاستفادة من هذه الدراسة لأنها ساعدتنا في الجانب المنهجي لإعداد المذكرة إضافة إلى طريقة بناء الاستمارة واختيار المنهج.

#### الدراسة الثانية:

قامت بهذه الدراسة الباحثة عاشور خديجة، تحت عنوان ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، شهادة دكتوراه، تخصص علم اجتماع/ تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014/2015.

**إشكالية الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها موظفي مصالح التدريس بالجامعة والتعرف على مستوى تعرض موظفي مصالح التدريس لضغوط العمل وأيضا التعرف على انعكاسات الضغوط التي يتعرض لها الموظفين على أدائهم الوظيفي وكذلك محاولة الوصول إلى توصيات تعالج مشكلة ضغوط العمل لدى موظفي مصالح التدريس وذلك بناء نتائج الدراسة .  
**منهج الدراسة:** تم الاعتماد على المنهج الوصفي .

**عينة الدراسة:** قد أجريت الدراسة على جميع موظفي مصالح التدريس الدائمين فقط، والبالغ عددهم 87 موظف، ولقد تم اعتماد الحصر الشامل كأسلوب لجمع البيانات من جميع أفراد الدراسة.  
**أدوات جمع البيانات :** تم الاعتماد على أداة الاستبيان .

#### نتائج الدراسة:

✓ وجود بعض مصادر ضغوط العمل لدى موظفي مصالح التدريس بالجامعة تمثلت في : قلة الراتب، نقص التحفيز، تشعب المهام، الروتين، طول ساعات العمل، طموحات الفرد.  
✓ تعرض الموظفين بمصالح التدريس لضغوط العمل كان مصدرها الجاني التنظيمي و انحصرت حداتها بين متوسطة والمنخفضة.

✓ يشكل الجانب الشخصي مصدر ذو مستوى منخفض الضغوط لدى موظفي مصالح التدريس بالجامعة.

✓ أظهرت النتائج أن ما نسبة 25% من ضغوط العمل كان انعكاسها سلبيا على أداء الموظفين مصالح التدريس بالجامعة و67.5% كان انعكاس ضغوط العمل على الأداء فيها معتدلا وأن 7.5 منخفضا.

✓ جاءت انعكاسات ضغوط العمل على الأداء مرتفعة مقارنة بمصادرها باستثناء مصدر ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل مع بقائها في المستوى المعتدل.

#### مجالات الاستفادة:

تمت الاستفادة من هذه الدراسة في دراستنا الحالية في تحديد بعض المفاهيم كالضغوط العمل والعمل، وكذلك في التوجيه إلى المراجع من الناحية النظرية، أما منهجيا فقد تمت الاستفادة منه في تحديد المنهج.

#### سابعا: المقاربة النظرية:

يعتبر المدخل النظري أحد طرق للاقتراب من الظاهرة المدروسة ويهدف لتقريب الباحث من الظاهرة التي هو بصدد دراستها والمدخل النظري الأقرب إلى دراستنا هي "نظرية التوافق"

#### نظرية التوافق:

يعد مفهوم التوافق من المفهومات الجوهرية في فكرما بعد الحداثة ونجد أن لهذا مفهوم تطبيقات ومعاني متعددة: فعلى عكس العمومية، يشير التوافق إلى الخصوصية وعلى خلاف الثبات والاستقرار واليقين يشير التوافق إلى التغيير وعدم الإستقرار وعدم اليقين و بخلاف الأشياء التي تعتمد على نفسها وتؤثر في غيرها، يتعلق التوافق بالأشياء التي تعتمد على الآخرين وتتأثر بهم، وعلى خلاف الإنتظام أو الاتساق يظهر التوافق عدم الإنتظام والاتساق وعلى خلاف الأمن والضمان يشير التوافق إلى الخطر وتعزيز الضبط والتحكم .

وترتكز نظرية التوافق على دراسة الضغوط والظروف المباشرة التي تواجهها التنظيمات وتؤثر على بنائها التنظيمي ومن أمثلها حجم التنظيم وطبيعة التكنولوجيا المستخدمة وحالة البيئة المحيطة بالتنظيم وتفترض هذه النظرية أن الإدارة الناجحة هي التي يمكنها تحقيق الكفاءة التنظيمية من خلال البحث عن البناء التنظيمي الأكثر ملائمة في ظل الضغوط والظروف التي تواجهها.

ترجع أصولها إلى بعض المؤسسين أمثال "توم بيرنز" و"ستوكر" و"بول لورانس" و"جاي لورش" وإلى دراسات جامع أستون البريطانية. فقد برهنت هذه النظرية على أنها أكثر فاعلية وتأثيرا بالنسبة لغيرها من النظريات التنظيمية في الوقت الحاضر وتعد أفضل النظريات لحل المشكلات التنظيمية، إذ تفترض



نظرية التوافق أن الخصائص التنظيمية يتم تشكيلها لمواجهة الظروف الموقفية. ونجد ان الدرجة التي يقوم بها التنظيم بتأمين التوافق الأفضل بين الخصائص التنظيمية والظروف الموقفية هي التي تحدد مستوى الأداء التنظيمي.

ويعتقد مؤسسو هذه النظرية بعدم بوجود بناء تنظيمي أكثر كفاءة من الأبنية التنظيمية الأخرى، ونظراً لأن التنظيمات تختلف من حيث وظائفها والظروف التي تواجهها، لذلك فإن البناء التنظيمي الجيد يتأثر في أدائه لوظائفه بعوامل متعددة.<sup>1</sup>

ونرى أن هذا المدخل ركز على عبء العمل وبيئة العمل الخارجية الذي يعمل على إحداث الفروق والعراقيل في العمل بسبب السياسات الغير واضحة و سوء الإستخدام الأمثل ، وحجم المؤسسة ومحيط المؤسسة وغيرها من العوامل التي تؤدي إلى ضعف الأداء وبالتالي تعتبر النظرية الأنسب للدراسة.

لقد تم إسقاط نظرية التوافق في عدة جوانب في هذه الدراسة انطلاقاً من الاشكالية وصولاً إلى النتائج، وذلك عن طريق إبراز بيئة العمل وعبء العمل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية، وأيضاً بتوظيف مصطلحات الدلالية الخاصة بنظرية التوافق، نذكر منها: (التغير، الضغوط، التنظيم، الأداء، الانساق، الظروف، البناء التنظيمي، بيئة العمل، التكنولوجيا، العمال، .... إلخ).

<sup>1</sup> - طلعت إبراهيم لطي، علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر، مصر، 2007، ص122.

## خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى توضيح المشكلة المطروحة، وهي ضغوط العمل وأثرها على أداء العمال، كما تم تجسيد مختلف الأسباب التي جعلتنا نختار هذه الدراسة وزادت من رغبتنا في اكتشاف الظاهرة المدروسة، بالإضافة إلى إبراز أهمية الموضوع من خلال أهمية الدراسة على العمال، كذلك توضيح مختلف الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، ولارتباط الظاهرة بمجموعة من المفاهيم خاصة الإجرائية فقد تم تحديدها من خلال تفكيك موضوع الدراسة إلى مفاهيم، كذلك ما يميز الظواهر المدروسة هي جوانبها النظرية لذلك قد تمكنا من تحديد هذا الجانب من خلال عرض مختلف الدراسات السابقة والمقاربة النظرية والتي لها دور كبير في إظهار موضوعية الظاهرة المدروسة وتأكيد على إمكانية وقابلية دراستها من الناحية السوسولوجيا.

## الفصل الثاني

### إجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: المنهج المستخدم

ثانياً: مجالات الدراسة

1) المجال المكاني

2) المجال الزمني

3) المجال البشري

ثالثاً: عينة الدراسة

رابعاً: أدوات الدراسة

خامساً: الأساليب الإحصائية للدراسة

**تمهيد:**

إن إتباع الباحث للقواعد العلمية في كتابة أبحاثه وتقاريره لها مردود إيجابية في تنظيم الأفكار وطرحها بشكل متسلسل ومتكامل، وبالتالي محاولة تفسير الظواهر والأحداث بطريقة علمية. وعلى هذا يجب على كل باحث إتباع خطوات أساسية ومتمثلة في الإجراءات المنهجية للدراسة، ومن خلالها سيتم في هذا الفصل التعرف على المنهج المتبع في الدراسة ألا وهو المنهج الوصفي ، إضافة إلى مجالات الدراسة وهي المجال المكاني والمجال الزمني والبشري، ثم عينة الدراسة وكذلك أدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة، المقابلة والاستبيان. كما سنتطرق إلى أساليب تحليل البيانات باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وكذلك باستخدام التكرارات والنسبة المئوية.

## الإجراءات المنهجية:

## أولاً: المنهج المستخدم:

المقصود بالمنهج البحث العلمي: تلك المجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الحصول إلى حقائق مقبولة حول الظواهر لموضوع الاهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية.

وبناء عليه فإنه يمكن القول بأن المناهج التي تبحث عن حقيقة ظاهرة معينة تختلف باختلاف مواضيع العلوم الإنسانية والاجتماعية و تتعدد بدورها المناهج العلمية تبعاً لها، وذلك من أجل الحصول إلى حقائق بطريقة علمية دقيقة، وعليه فإن موضوع الدراسة هو الذي يفرض على الباحث المنهج الذي سيتبعه لمعالجة الإشكالية على أرض الميدان.<sup>1</sup>

**فالمنهج:** هو ذلك الإجراء الذي يستخدم في بلوغ غاية محددة أو الوسيلة المحددة التي تتوصل إلى غاية معينة.<sup>2</sup>

ولهذا فقد اعتمدنا في دراستنا على **المنهج الوصفي**، لأنه المنهج الأنسب لدراسة هذه الظاهرة والتمثلة في ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العمال، ويمكن تعريف **المنهج الوصفي**: بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة، اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا، لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث.<sup>3</sup>

## ثانياً: مجالات الدراسة:

## 1 - المجال المكاني:

أ - **التعريف بالمؤسسة:** هي الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة وهي مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات.

ب - **الموقع الجغرافي:** تقع الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بمقر الولاية ورقلة بالطريق المؤدي لمحطة المسافرين، وبين مركز الشرطة و مقر الدرك الوطني و مقابل إقامة الإناث حساني

محمد بن إبراهيم

## 2 - المجال الزمني:

أجريت الدراسة الحالية في الموسم الجامعي 2020/2019. حيث كانت المدة الزمنية التي استغرقتها هذه الدراسة مرحلتين:

1- محمد عبيدات، **منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات** كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الجامعة الأردنية، دار وائل للنشر، ط2، الأردن، 1999، ص25.

2- محمد قاسم، **مدخل إلى مناهج البحث العلمي** دار النهضة العربية، دط، بيروت، لبنان، 1999، ص6.

3- عمار حوش، محمد محمود الدنبيات، **مناهج العلمي وطرق إعداد البحوث** ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص129.

**الفترة الأولى:** كانت من نوفمبر 2019 إلى فيفري 2020 والتي تمت فيها اختيار وضبط عنوان المذكرة وأيضاً تم الإطلاع على الكتب والمراجع الخاصة بموضوع الدراسة، إضافة إلى الدراسات السابقة والمتشابهة من أجل أخذ فكرة شاملة عنه وذلك للاستفادة من هذه المعلومات في إعداد الإطار النظري للدراسة، ووقع الاختيار على مؤسسة الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة كمؤسسة لإجراء الدراسة ميدانية.

**أما الفترة الثانية:** من مارس 2020 إلى جوان 2020. تم في هذه المدة الزمنية إلى النزول إلى الميدان لإجراء الدراسة الاستطلاعية، وكانت في الفاتح من مارس 2020 وهو اليوم الذي يصادف اليوم العالمي للحماية المدنية وكان ذلك يوم الأحد 1 مارس 2020 ذهبت إلى المؤسسة على الساعة 10:30، من أجل إجراء ملاحظة بسيطة ومقابلة بسيطة غرضها لاستكشاف ومعرفة أبعاد وخصائص مجتمع الدراسة، فقامت بطرح بعض الأسئلة على بعض العمال من أجل بناء تصور على مستوى توفر بيئة العمال الداخلية والخارجية والعلاقة بين العمال وطريقة التواصل والاتصال فيما بينهم، فساعدني ذلك على بناء مجموعة من الأسئلة التي سأبني بها الاستمارة، كما تمكنت في يوم أخرى من إجراء مقابلة استطلاعية من أجل التعرف على المؤسسة والهيكل التنظيمي وعدد عمالها كما هو موجود في الملحق (02).

بعد صياغة الأسئلة وعرضها على الأستاذ المشرف وتعديلها بما يناسب موضوع ومجتمع الدراسة، أردنا النزول إلى أرض الميدان من أجل توزيع الاستمارة وجهدنا عدت صعوبات وعراقلي وذلك بسبب انتشار جائحة فيروس كوفيد 19 ومن أهم هذه الصعوبات قلة النقل نظر لبعده المسافة، وأيضاً عدم السماح لنا بدخول إلى مؤسسة الحماية المدنية وذلك لعدم المخاطر بحياتنا وحياة أفراد المؤسسة.

### 3- المجال البشري:

يعرف مجتمع البحث على أنه "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدت خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي"<sup>1</sup>، ويتمثل مجتمع البحث الذي ستجرى عليه الدراسة وهو أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بمقر الولاية ورقلة، وحسب ماجاء من وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة في وثيقة وضعية التعداد الشهري لعمال الحماية المدنية لولاية ورقلة لشهر سبتمبر 2019 والمقدر عددهم الإجمالي بـ 200 موظف من مختلف الرتب.<sup>2</sup>

### ثالثاً: عينة الدراسة:

تعتبر العينة من أهم العناصر المنهجية في دراسة لأنها هي المجتمع الذي تجمع منه البيانات الميدانية، ويستخدم أسلوب البحث بالعينة عند استحالة دراسة جميع أفراد المجتمع لظروف تتعلق بالكلفة أو الوقت

1- مورييس أنجرس، تر: صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية دار القصة للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2006، ص298.

2- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية وضعية التعداد الشهري لموظفي الحماية المدنية لولاية ورقلة لشهر سبتمبر.

أو لطبيعة المجتمع المدروس، دون أن تؤدي ذلك على الابتعاد عن الواقع المراد معرفته، الآن اختيار العينة المتمثلة للمجتمع المبحوث يعتبر من أصعب الأمور التي تواجه الباحثين والدارسين<sup>1</sup> والعينة في أبسط تعريفاتها المقدمة بأنها:

"اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختيار عشوائيا أو منتظما"<sup>2</sup>.

كذلك هي "جزء من مجتمع الدراسة التي تجمع منها البيانات الميدانية وتعتبر جزء من الكل بمعنى أنه تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث"<sup>3</sup>.

ونظر لطبيعة الموضوع وخصائص مجتمع الدراسة تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، أي اختيار عينة ممثلة للمجتمع الأصلي الذي يحتويها هذا المجتمع بحيث يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة حصر كامل للعناصر التي تكون منها مجتمع الدراسة الأصلي ومعرفتها ليتم لاحقا الاختيار من بين تلك العناصر عشوائيا.

وتعارف العينة العشوائية البسيطة على أنها: "العينة التي لاعتمد عند اختيارها أي طريقة من طرق بل تؤخذ بطريقة عشوائية، تضمن إعطاء جميع وحدات المجتمع الفرص متساوية في الاختيار، ويتم ذلك طبقا لقواعد معرفة ومتخصصة مثل الجداول العشوائية والقرعة"<sup>4</sup>.

وبهذا تم الاعتماد في اختيار عينة الدراسة عن طريق القرعة وذلك بسحب دون الإرجاع هذا بسبب انتشار جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) لم نستطع توزيع الاستمارة.

#### رابعاً: أدوات جمع البيانات:

الأداة هي الوسيلة التي يعتمدها الباحث، لجمع المعلومات اللازم استخدامها في البحث، بل إن طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث اعتماد الأداة المناسبة وقد تستخدم أكثر من أداة واحدة في البحث باعتبار أن كل أداة مكملة للأداة الأخرى ومؤكدة على بياناتها وقد استخدم في هذه الدراسة: الملاحظة البسيطة والمقابلة والاستبيان.

#### 1- الملاحظة البسيطة:

تعرف الملاحظة على أنها "من أهم الأدوات الرئيسية التي تعتبر مصدر أساسيا للحصول على بيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، وتعتمد على حواس الباحث وقدرته الفائقة على ترجمة ملاحظه وتلمسه على عبارات ذات معاني ودلالات، تنبثق منها وضع فروض مبدئية، يمكن التحقق من صدقها أو عدم صدقها عن طريق التجريب"<sup>5</sup>.

1- بلقاسم سلاطينية وآخرون، أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2009، ص128.

2- أحمد بن مرسل، منهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص197.

3- رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى، ط2، الجزائر، 2008، ص334.

4- إبراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص250.

5- فضيل دليو وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية (سلسلة العلوم الاجتماعية) منشورات جامعة منتوري قسنطينة، دار البحث، قسنطينة، 1999، ص189.

ولقد اعتمدنا على الملاحظة البسيطة كنوع من أنواع الملاحظة، ولقد تم ذلك عند القيام بدراسة الاستطلاعية للمؤسسة والتي من خلالها شاهدنا كيفية العمل بالحماية المدنية بصورة بسيطة.

## 2- المقابلة:

تعتبر المقابلة من أدوات جمع البيانات وهي " تفاعل لفظي بين فرديين في موقف المواجهة، يحاول أحدهم أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر حول خبراته وأرائه ومعتقداته إزاء موضوع معين".<sup>1</sup>

وللمقابلة نوعان: المقابلة المقننة والتي تكون فيها الأسئلة محددة، والمقابلة غير مقننة حيث تكون فيها الأسئلة مفتوحة، وهذا النوع الأخير هو الذي اعتمدنا عليه خلال دراستنا الاستطلاعية مع رئيس المصلحة بهدف الاطلاع على عمق على جوانب وخفايا موضوع الدراسة وبغية تحديد أسئلة الدراسة حيث طرحنا مجموعة من الأسئلة وذلك بتاريخ 2020/03/12 بهدف الحصول على بعض المعلومات حول موضوع الدراسة.

## 3 الاستمارة:

اعتمدنا على الاستبيان (استمارة) كأداة رئيسية في البحث وهو يعرف على أنه "وسيلة من وسائل جمع البيانات، وتعتمد أساس على استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى أشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوم بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه وإعادته ثانية".<sup>2</sup>

كما تعرف أيضا على أنها "تمودج يضم مجموعة أسئلة توجه للأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن يرسل إلى المبحوثين".<sup>3</sup>

بهدف جمع المعلومات اللازمة والكافية للوصول إلى نتائج صحيحة لذا قمنا بصياغة مجموعة من الأسئلة الأولية بالاعتماد على دراسات السابقة والمراجع والمقابلة والملاحظة، ثم تم تعديلها من طرف الأستاذ المشرف، حيث تضمن الاستمارة 30 سؤال مقسم إلى 3 محاور كانت مطابقة تماما مع تساؤلات الدراسة، ومتناسقة مع مشكلة البحث وتضم أسئلة مغلقة وأسئلة مفتوحة وأسئلة بديلة، حيث يتم توزيعها على عينة من العمال الحماية المدنية (أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية).

1- محمد شفيق، البحث العلمي مع تطبيقات في مجالات الدراسات الاجتماعية المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2008، ص260.

2- عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابه البحوث العلمية مؤسسة الثقافية الجامعية الاسكندرية، مصر، 2008، ص119.

3- رشيد زرواتي، تدريبات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، إيوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر 2008، ص182.



## طريقة صياغة الأسئلة:

حيث قسمت الاستمارة على نحو التالي:

**المحور الأول:** تضمن على 5 بيانات تتمثل في (السن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة).

**المحور الثاني:** احتواء هذا المحور على أسئلة حول عبء العمل وأثرها على أداء العمال، ويشمل على 13 سؤال من السؤال رقم 6 إلى السؤال رقم 18.

**المحور الثالث:** احتواء هذا المحور على أسئلة حول بيئة العمل الخارجية وأثرها على أداء العمال، ويشمل على 12 سؤال من السؤال رقم 19 إلى السؤال رقم 30.

## خامساً الأساليب الإحصائية:

بعد جمع الباحث البيانات بواسطة الاستبيان، يقوم بمعالجتها وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية

التي تتماشى مع طبيعة الدراسة كما يلي:

1 برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss)، وبرنامج (Spss) لتسهيل عملية التقريغ

البيانات وتبويبها، وذلك باستعمال التكرارات والنسبة المئوية.

2 - النسبة المئوية ومعادلتها:

100 ← عدد الأفراد.

ن.م ← عدد التكرارات.

النسبة المئوية =  $\frac{\text{عدد التكرارات} \times 100}{\text{عدد الأفراد}}$

عدد الأفراد

لأسف أننا لم نستطع استخدامهم وهذا راجع إلى عدم استطاعتنا النزول إلى أرض الميدان وتوزيع الاستمارة بسبب عدم السماح لنا الدخول إلى المؤسسة وهذا راجع إلى انتشار الجائحة فيروس كورونا (كوفيد 19).

**خلاصة الفصل:**

تطرقنا في هذا الفصل للقاعدة الأساسية وهي الخطوات المنهجية التي اعتمدها في دراستنا هذه، وحيث وجدنا أن المنهج المناسب هو المنهج الوصفي، وهو المنهج الذي يعطيني نتائج دقيقة حول ظاهرة، وتحديد مجالات الدراسة والتي تعطي للدراسة ميزت الخصوصية والاختلاف خاصة مع الدراسات السابقة المعروضة في الفصل الأول، كذلك تم إبراز مختلف أدوات جمع البيانات والتي تم الاستعانة بها في الحصول على نتائج اللازمة وفهمها والاستفادة منها في الدراسة، ثم يتم التطرق إلى الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحويل مختلف البيانات الميدانية إلى بيانات قابلة للفهم. وإتماما لخطوات البحث العلمي سيوضح الفصل القادم الجانب الميداني للدراسة.

## الفصل الثالث

### تقرير النتائج على ضوء الدراسات السابقة

#### تمهيد

#### أولاً: عرض النتائج الدراسة

- 1- عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول
- 2- عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني

#### ثانياً: النتيجة العامة

#### خلاصة الفصل

**تمهيد**

في الفصول السابقة تناولنا مختلف الجوانب النظرية والمنهجية للدراسة، ولهذا سوف نعرض في هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة وذلك بعرض النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة التي توصلنا إليها وصولاً إلى النتيجة العامة، وهذه النتائج تتعلق بمؤشرات ضغوط العمل وأثرها على أداء.

**أولاً: عرض النتائج الدراسة:****1- عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأولي:**

من خلال تفحصنا وقراءة كافية للدراسات السابقة والنتائج التي توصل إليها المبحوثين استطعنا التوصل إلى النتائج التساؤل الفرعي الأولى والذي مفادها: كيف يؤثر عبء العمل على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية؟

حيث أن النتيجة المتوصل إليها من خلال الدراسات السابقة هي أن أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية يتعارضون لمجموعة من ضغوطات التي تقف حائلاً أمام تحقيق مستوى مطلوب من الأداء. وهذا ما أوجدناه من خلال نتائج الدراسات السابقة، حيث أن كل مجهودات التي يقوم بها العون تولد لديه إرهاق جسدي وفكري وأيضاً الشعور بالتعب والإرهاق بعد عودته من المهمة وذلك بسبب المجهودات التي يقدمها في سبيل تقديم أفضل ما لديه ، كما أن تنوع العمل والمهام التي يؤديها العون الذي يحمل على عاتقه أعمال أكثر من اللازم يكون عرضة لضغوط والتي تتطلب جهداً ووقتاً إضافيين، وكل هذا حسب الدراسات السابقة حيث توصلت إلى أن عبء العمل يؤثر سلباً على أداء الأعوان.

**2- النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني:**

على ضوء التساؤل الفرعي الثاني والمتمثل في : كيف تؤثر بيئة العمل الخارجية على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية؟

من خلال تفحصنا للنتائج المتحصل عليها من دراسات سابقة تم التوصل إلى النتائج التالية:  
بأن أغلبية العينة يرون أن بيئة العمل الخارجية لأعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تساهم بشكل كبير في أداء عملهم وذلك بشكل جيد وهذا ما أشارت إليه الدراسات السابقة على أن توفر المعدات واللباس الخاص متوفر بشكل كافي في المؤسسة، كما أن أغلب الأعوان لا يواجهون حواجز تمنعهم من أداء مهامهم بالعمل، لأن اغلب الأعوان يصرحون بان المؤسسة توفر لهم كامل التدابير الأمنية والوقائية في العمل، وهذا ما يسمح لأدائهم لمهامهم وتكون متقنة كما تزرع فيهم روح التعاون بين العمال .

**ثانياً: النتائج العامة للدراسة:**

من خلال الدراسات السابقة ككل ومن خلال النتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، فإننا نستنتج أن لضغوط تأثير كبير على الأداء المهني للأعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية، حيث نستنتج أن عبء العمل ينعكس سلباً على أداء الأعوان وذلك بسبب المجهودات التي يبذلها وتنوع مهامهم والأعمال الموكلة

لهم، أما فيما يخص بيئة العمل الخارجية فهي تنعكس بالإيجاب على أدائهم وذلك من خلال توفر المعدات والأدوات الخاصة واللباس والتدابير الأمنية والوقائية، ومنه نستنتج أن لضغوط العمل والأداء علاقة ذات تأثير. أي أن ضغوط العمل أثر على أداء الأعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية.

## خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم التطرق إلى عرض نتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة التي توصلت إليها وذلك من خلال استنتاجها من الدراسات السابقة وصولاً إلى النتيجة العامة.

## صعوبات الدراسة:

- من الصعوبات التي واجهناها في ظل دراستنا هذه:
- تشعب موضوع ضغوط العمل وهذا مما أدى إلى عدم القدرة على دراسة الموضوع من جميع جوانبه.
  - قلة مذكرات الماجستير التي تدرس هذا الموضوع المتواجدة ضمن مكتبة الكلية.
  - صعوبة الحصول على المراجع المتعلقة بالموضوع.
  - إنتشار فيروس كورونا (كوفيد19).
  - صعوبة التنقل إلى مكان إجراء الدراسة الميدانية.
  - تعذر تطبيق الدراسة الميدانية في مؤسسة الحماية المدنية بسبب جائحة فيروس كورونا (كوفيد19).



خاتمة

خاتمة:

المؤسسة الناجحة مهما كان نوعها فهي تسعى إلى تلبية حاجات ورغبات المجتمع، كما تسعى إلى تحقيق النجاح داخل وخارج محيطها ولهذا كان لابد أن تهتم بمواردها المختلفة بصفة عامة وموردها البشري بصفة خاصة، محاولة بذلك الحد من ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون، مما يترتب عن ذلك تحسين وتطوير قدراته وأدائه وبالتالي ينعكس ذلك على المؤسسة ويساهم في تحقيق أهدافها.

وبهذا كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة، هو التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العمال في مؤسسة الحماية المدنية لولاية ورقلة. وبعد إثراء متغيرات الدراسة نظريا وتطبيقيا. تم التوصل إلى نتائج هذه الدراسة التي كانت على النحو التالي:

- ✓ أن عبء العمل يؤثر سلبا على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة.
- ✓ أن بيئة العمل الخارجية تؤثر إيجابيا على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة.

# المراجع

المراجع والمصادر:

المعاجم والقواميس:

- 1- أبي الفضل جمال الدين محمد مكرم ابن منظور، معجم لسان العرب، دار صادر، بيروت، 2005.
- 2- العابد أحمد وآخرون، المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس، 1988.
- 3- بدوي أحمد زكي، مصطفى محمد كامل، معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 1984.
- 4- دنكن ميتشل، تر: الحسن إحسان محمد، معجم علم الاجتماع، دار الطليعة، ط2، بيروت، لبنان، 1988.
- 5- صبحي حمدي، المنجد الوسط العربية المعاصرة، دار الشرق، ط1، بيروت، لبنان، 2003.
- 6- غيث محمد عاطف، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2006.

الكتب:

- 7- أنجس مورييس، تر: صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية، دار القصة للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2006.
- 8- أنور سلطان محمد سعيد وآخرون، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 9- أونيس عبد المجيد أونيس، إدارة العلاقات الإنسانية (مدخل سلوكي تنظيمي)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011.
- 10- ابراش إبراهيم، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.
- 11- السيسى شعبان على حسين، السلوك التنظيمي بين النظري والتطبيقي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية-مصر، 2009.
- 12- المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ضغوط وصراعات العمل، القاهرة-مصر، الشارقة-الإمارات العربية المتحدة، 2006.
- 13- بن مرسل أحمد، منهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 14- حسين علي فايز، دراسات في الصحة النفسية، المكتب الحديث، ط1، 2001.

- 15- حوش عمار، محمد محمود الدننات، مناهج العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1995.
- 16- رواية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003
- 17- زرواتي رشيد، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى، ط2، الجزائر، 2008.
- 18- زرواتي رشيد، تدريبات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2008.
- 19- سلاطنية بلقاسم وآخرون، أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2009.
- 20- شفيق محمد، البحث العلمي مع تطبيقات في مجالات الدراسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2008.
- 21- صخري عمر، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط6، الجزائر، 2008.
- 22- طلعت إبراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر، دط، مصر، 2007.
- 23- عليّات خالد عيادة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج، ط1، عمان، 2011.
- 24- عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003.
- 25- عبيدات محمد، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الجامعة الأردنية، دار وائل للنشر، الأردن، 1999.
- 26- فليح فارق عبده والسيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسير للنشر، ط1، الجزائر، 2014.
- 27- فضيل دليو وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية (سلسلة العلوم الاجتماعية)، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، دار البحث، قسنطينة، 1999.
- 28- قاسم محمد، مدخل إلى مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية، دط، بيروت، لبنان، 1999.
- 29- محمد الشريف عبد الله، مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابه البحوث العلمية، مؤسسة الثقافية الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 30- مزهودة عبد المالك، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 2001.
- 31- هيجان عبد الرحمان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، سعودية، 1998.
- 32- يوسف كمال، ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية (أثرها على عملية اتخاذ القرار)، مكتبة الوفاء القانونية، ط1، الإسكندرية، مصر، 2016.

**البحوث الجامعية:**

- 33- ابن خروور خير الدين ،علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية ،مذكرة ماجستير(غير منشورة) ،تخصص علم الاجتماع تربية ، جامعة محمد خيضر بسكرة،الجزائر ،2010/2011.
- 34- المعشر عيسى إبراهيم،أثر ضغوط العمل على أداء العاملين\_، دراسة ميدانية على الفنادق الأردنية ،مذكرة ماجستير ،تخصص إدارة الأعمال ،جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ،الأردن ،2009.
- 35- سعيد بنات عبد القادر ، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في\_منطقة غزة، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال الموارد البشرية، جامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- 36- عاشور خديجة تحت عنوان ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية ،شهادة دكتوراه ، تخصص علم اجتماع تنمية الموارد البشرية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ،الجزائر ،2014/2015.

**الوثائق:**

- 37- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية ، وضعية التعداد الشهري لموظفي الحماية المدنية لولاية ورقلة، لشهر سبتمبر.

**المنشورات والمحاضرات:**

- 38- زعيمي مراد ، مؤسسة التنشئة الاجتماعية، منشورات بلجي مختار، عنابه، الجزائري، 2002.
- 39- مريوحة بولحيال نوار ، محاضرات في علم الاجتماع تربية، ج1، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر ، 2005.
- كتب بالفرنسية:

40-Revus, l'entrepris publique, CIEP, VOL1, n1, 1985.

الملاحق

الملحق رقم: 01

جامعة قاصدي مرياح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا

شعبة: علم الاجتماع والديمغرافيا تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

استمارة الاستبيان

السلام عليكم أخي العون:

في إطار القيام بدراسة علمية أن نضع بين أيديكم هذا الاستمارة من أجل الحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي أقوم بإعدادها وذلك لإتمام شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع تنظيم وعمل والتي تتمحور حول موضوع "ضغوط العمل وأثرها على أداء العمال" دراسة ميدانية على أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة نحو مهنتكم، مع التأكيد بأن هذه المعلومات تستخدم إلا لأغراض علمية.

ملاحظة:

يرجى وضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة مع التنويه أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خطأ  
أخير نشكركم على تعاونكم معنا ومساهمتمكم في ترقية البحث.

المحور الأول: البيانات الشخصية:

01 - السن ؟

02 - الحالة الاجتماعية ؟

متزوج  أعزب  أرمل

03 - المستوى التعليمي ؟

متوسط  ثانوي  جامعي

04 - سنوات الخبرة ؟

05 - نوع الوظيفة ؟



**المحور الثاني: بيانات تتعلق بعبء العمل وأثره على أداء العمال:**

- 06- هل الأعمال التي تقوم بها تشكل لك عبء جسميا وفكريا ؟  
نعم  أحيانا
- 07 - هل تشعر بالتعب والإرهاق لكثرة الأعمال وتنوعها التي يجب أن تقوم بها ؟  
نعم  لا  أحيانا
- 08- هل أن انتشار فيروس covid19 اثر على العامل النفسي لديك مما أداء على خلل في عملك ؟  
نعم  لا
- 09 -هل تعاني من مشكلات صحية في العمل ؟  
نعم  لا  أحيانا
- 10 - هل الأعمال المكلف بيها غير واضحة ؟  
نعم  لا  أحيانا
- 11 - نوع العمل الذي تقوم به يتلائم مع نوع وظيفتك ؟  
نعم  لا
- 12- هل ترى أن المهام الذي تقوم به لا تتطابق مع تكوينك وتدريبك ؟  
نعم  لا  أحيانا
- 13- هل تشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في العمل وعدم تجديدها ؟  
نعم  لا  أحيانا
- 14- ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام ؟  
نعم  لا  أحيانا
- 15- هل تجد أن الحجم الساعي للعمل يتناسب مع عملك ؟  
نعم  لا
- 16- هل تشعر أنك تقدم جهد كبير في أدايتك العمالي ؟  
نعم  لا
- 17- إن زيادة المهام الملقاة على عاتقك تتطلب منك مهارات عالية لانجاز عملك ؟  
نعم  لا
- 18- هل العمل التي تكلف بأدائها تكون على أساس الكافات المهني أو على أساس الشهادة ؟  
نعم  لا

**المحور الثالث: بيانات تتعلق ببيئة العمل الخارجية واثراها على أداء العمال :**

19- هل تواجهك مشاكل في بيئة العمل الخارجية والتي تعرقك على أدائك ؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة " بنعم " هل هي؟

- مشاكل متعلقة بالبيئة الخارجية  - مشاكل متعلقة بالمواطن   
- مشاكل متعلقة بنوع العمل المكلف به

20- هل علاقتك مع الزملاء تشجعك على أداء أفضل لمهامك ؟

نعم  لا

21- هل لباسك الرسمي بالعمل مناسب ويساعدك على أداء جيد لمهامك؟

نعم  لا

22- هل وفرت لك مؤسستك كامل التدابير الأمنية والوقائية الضرورية أثناء أدائك لموجهتكم فيروس

كورونا covid19 ؟ نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب لا

لماذا؟.....

23- هل ترى أن التدابير الأمنية والوقائية هي السبب الرئيسي لإتقانك لمهامك ؟

نعم  لا

24- هل تتواصل مع زملائك وتعمل معهم بروح الفريق ؟

نعم  لا

25- هل الفريق الذي تعمل معه هو فريق متماسك ويساند بعضه البعض ؟

نعم  لا  أحيانا

26- هل تتلقى معاملة سيئة من طرف أفراد المجتمع وتمثلت في سب وشتم ولاعتداء ؟

نعم  لا

27- هل الحملات التوعوية التي تقوموا بها أثناء فترة الفيروس لقيت صدى من طرف المواطنين أم واجهت

بعض الضغوطات أخرى ؟

نعم  لا

28- هل قلة الوسائل العمل تسبب لك ضغط أثناء تأدية مهامك ؟

نعم  لا

29- هل تتوقف عن العمل في حالة تعطل أحد الوسائل أو الأدوات اللازم أثناء العمل ؟

نعم  لا  أحيانا

إذا كانت الإجابة ب "لا" فيما تتمثل الحلول: .....

.....

30- هل ترى أن العوامل البيئية ( الرياح، درجة الحرارة) تؤثر على أدائك ؟

نعم  لا



## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العمال في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة، بحيث تمحورت هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: كيف تنعكس ضغوط العمل على أداء العمال مؤسسة الحماية المدنية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تمت صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف يؤثر عبء العمل على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة؟
- كيف تؤثر بيئة العمل الخارجية على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة؟

وطبقت على عينة من أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة والبالغ عددهم 124 عون حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي باستخدام مجموعة من الأدوات المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستمارة. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن عبء العمل يؤثر سلبا على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة.
- أن بيئة العمل الخارجية تؤثر إيجابيا على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة.

الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، عبء العمل، بيئة العمل، المؤسسة، الأعوان، العمل، العمال

## Résumé de l'étude

Cette étude visait à identifier les pressions au travail et leur impact sur la performance des travailleurs de la principale unité de protection civile de l'État d'Ouargla, de sorte que cette étude se soit concentrée sur la question principale suivante: comment les pressions au travail se reflètent-elles sur la performance des travailleurs de l'institution de protection civile?

Pour répondre à ce problème, les sous-questions suivantes ont été formulées:

Comment la charge de travail affecte-t-elle la performance du personnel de l'unité principale de protection civile à Ouargla?

Comment l'environnement de travail externe affecte-t-il la performance des agents de la principale unité de protection civile à Ouargla?

Elle a été appliquée à un échantillon des 124 assistants de la principale unité de protection civile de l'Etat d'Ouargla, car elle reposait sur l'approche descriptive utilisant un ensemble d'outils représentés par l'observation, l'entretien et la forme.

L'étude a atteint les résultats suivants:

La charge de travail affecte négativement la performance des agents de l'unité principale de protection civile dans la wilaya de Ouargla.

L'environnement de travail extérieur influe positivement sur les performances de l'unité principale de protection civile dans la wilaya de Ouargla.

les mots clés:

Stress au travail, performance au travail, charge de travail, environnement de travail, organisation, personnel, travail, travailleurs