



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

معهد التكنولوجيا

قسم: المناجمت



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس المهني

فرع: علوم التسيير .

تخصص: تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

## اثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية سونلغاز بتيميمون.

من إعداد الطالب (ة): عائشة بن علا

نوقشت بتاريخ 13/جوان/2022 من طرف اللجنة

رئيسا	أستاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	د/ عثمان الهادي
مشرفا	أستاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	د/الصادق لشهب
مناقشا	أستاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	د/خمقاني بدر الزمان

السنة الدراسية: 2022/2021





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

معهد التكنولوجيا

قسم: المناجمت



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس المهني

فرع: علوم التسيير

تخصص: تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

## اثر ضغوط العمل على أداء العاملين

### دراسة حالة مديرية سونلغاز بتيميمون.

من إعداد الطالب (ة): عائشة بن علا

نوقشت بتاريخ 13 جوان 2022 من طرف اللجنة

رئيسا	أستاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	د/ عثمان الهادي.
مشرفا	أستاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	د/ الصادق لشهب
مناقشا	أستاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	د/ خمقاني بدر الزمان

السنة الدراسية: 2022/2021

## الاهداء

بعد بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله الذي اناز طريقني وكان لي خير عون اهدي هذا العمل المتواضع الى:

اليد الطاهرة التي ازلت من امامنا اشواك الطريق ورسمت المستقبل بخطوط من الامل والثقة، الى الذي لا تفيه كلمات الشكر والعرفان، الى مثالي الأعلى وقدوتي في الحياة ابي الحبيب اطل الله في عمره والبسه طوال الصحة والعافية، الى ملاكي في الحياة الى معنى الحب والحنان الى بسمه الحياة وسر الوجود اليك امي الغالية.

الى من ترعرعت معهم ونما غصني بينهم اخوتي: عبد الحميد، فاطمة، عبد الملك، صفوان، يوسف، امنة.

الى كل افراد عائلة بن علا دون استثناء، والى صديقاتي الغاليات.

الى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي.

## الشكر والعرفان

الحمد لله والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا وامتنالا لقوله صلى الله عليه وسلم:

'من لا يشكر الناس لا يشكر الله'

أتوجه بجزيل الشكر للأستاذ 'الصادق لشهب' الذي تكرم بالإشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات.

كما لا يفوتنا ان نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة على عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها.

وكذلك نتقدم بخالص الشكر الى كل من درسنا من أساتذة بمعهد التكنولوجيا.

واشكر كل من قدم لي يد العون والمساعدة من قريب او من بعيد.

## الملخص

### - باللغة العربية:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسة، كما تم اسقاط الجانب التطبيقي بمديرية سونلغاز بتيميمون، ولتحقيق اهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم تصميم استبيان موجه الى موظفي المؤسسة محل الدراسة، وكما اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي بتقديم وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام برنامج (SPSS)26. وقد أشارت النتائج الى ان ضغوط العمل لها أثر على أداء العاملين، وأنها جزء مهم في أداء العاملين في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، أداء العاملين، عبء العمل، بيئة العمل، الهيكل التنظيمي، مديرية سونلغاز.

### - باللغة الأجنبية:

This study to identify the role of work stress on the performance of employees in the institution; and the applied aspect was dropped in the SONALGAZ Directorate of TIMIMOUN. and test its hypotheses using the results indicated the performance of employees; and it is an important part in the organization.

Keywords: work stress; employee performance; Sonalgaz Directorate.

## الفهرس

الصفحة	الموضوع
I	الاهداء
II	شكر وعرهان
III	الملخص
IV	الفهرس
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الاشكال
VI	قائمة الملاحق
أ-ب	المقدمة
	<b>الفصل الأول: الإطار النظري لضغوط العمل وأداء العاملين</b>
2	المبحث الأول: عموميات حول أثر ضغوط العمل على أداء العاملين.
2	المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل.
8	المطلب الثاني: ماهية أداء العاملين.
10	المطلب الثالث: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين.
13	المبحث الثاني: الدراسات السابقة عن ضغوط العمل وأداء العاملين
13	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.
14	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.
15	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والحالية.
	<b>الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة.</b>
18	المبحث الأول: الأدوات المستخدمة في الدراسة.
18	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة.
21	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة.
21	المطلب الثالث: دراسة إحصائية وصفية لعينة الدراسة.
23	المبحث الثاني: دراسة إحصائية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية سونلغاز.
24	المطلب الأول: تقييم مستوى ضغوط العمل.
28	المطلب الثاني: تقييم أداء العاملين.
29	المطلب الثالث: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين.

33	الخاتمة
35	قائمة المراجع والمصادر
41	قائمة الملاحق



### قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية.	4
02	التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس.	22
03	التوزيع التكراري للعينة حسب العمر.	22
04	التوزيع التكراري للعينة حسب المستوى التعليمي.	23
05	التوزيع التكراري للعينة حسب الخبرة.	23
06	نتائج اختبار الثبات.	24
07	يوضح اتجاه كل متوسط حسابي	24
08	يوضح مستوى تقييم عبء العمل.	25
09	تقدير دور ضغوط العمل على أداء العاملين.	26
10	يوضح مستوى تقييم الهيكل التنظيمي.	27
11	يوضح مستوى تقييم بعد أداء العاملين.	28
12	معامل الارتباط بين ضغوط العمل وأداء العاملين.	29
13	مصفوفة الارتباط الخطي الكلية.	30

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	يوضح العلاقة بين الضغط والأداء	12
02	يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية سونلغاز بتيميمون	19
03	يوضح الدائرة النسبية	22
	يوضح التمثيل البياني للعينة حسب العمر	23
05	يوضح التمثيل البياني للعينة حسب المستوى التعليمي	24
06	يوضح التمثيل البياني للعينة حسب الخبرة المهنية	25

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي.	41
02	الاستبيان.	41
03	توزيع افراد العينة حسب الجنس.	42
04	توزيع افراد العينة حسب السن.	42
05	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي.	43
06	توزيع افراد العينة حسب الخبرة.	43
07	تقييم مستوى عبء العمل.	43
08	تقييم مستوى بيئة العمل.	44
09	تقييم مستوى الهيكل التنظيمي.	45
10	تقييم أداء العاملين.	45
11	نسبة الفاكروباخ.	46
12	مصنوفة الارتباط الخطي.	46
13	الانحراف المعياري والمتوسط لكل الابعاد.	47

# مقدمة

توطئة:

تسمى المنظمات في وقتنا الحالي الى الحفاظ على مكائنها واستمراريتها نظرا لوجود منافسة حادة بين مختلف المنظمات، فنجاح المنظمة بات مختلفا عما كان عليه سابقا لوجود مجموعة من المتغيرات، التي تشكل مصدر قلق للمورد البشري والمنظمة على حد سواء، وتعد ضغوط العمل احدى هذه المتغيرات التي أصبحت أحد الموضوعات الأساسية التي يركز عليها مختلف الباحثون في مجال الإدارة، فنجاح أي منظمة يبقى مرهونا بكيفية تسييرها لمواردها وعقلانية ادارتها لضغوط العمل وتحويلها في الاتجاه الذي يعمل على تحقيق اداها المنظمة.

وتجدر بي الاشارة على ان أداء العاملين في المنظمات ليس بالأمر السهل لتحقيق اهدافها لوجود العديد من العوال التي لها دور عليها.

إن موضوع ضغوط العمل لقي اهتماما واسعا من قبل الباحثين في الدراسات الإدارية بشكل عام والمتعلقة بالموارد البشرية بشكل خاص لأهميتها على مستوى الفرد والمنظمة في تحقيق الأهداف خاصة مع ازدياد شدة المنافسة التي قد تكون لها أثر على أداء العاملين.

على ضوء ما تم طرحه من اشكالية البحث التي تسعى الى توضيح العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين ومنه تتم صياغة الإشكالية الرئيسية: فيما يتمثل أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية سونلغاز بتيميمون؟

وللإجابة على إشكالية البحث يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- كيف يقيم مستوى ضغوط العمل بمديرية توزيع سونلغاز بتيميمون؟
- 2- هل توجد علاقة لأبعاد ضغوط العمل بأداء العاملين؟

الفرضيات:

- 1- يمكن تقييم مستوى ضغوط العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بتقييم عبء العمل وبيئة العمل والهيكلة التنظيمي.
- 2- توجد علاقة لأبعاد ضغوط العمل بأداء العاملين.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في هذا الموضوع باعتباره أحد المواضيع الواسعة، وباعتبار ان شركة توزيع الكهرباء والغاز احدى المؤسسات المهمة في الدولة فان العاملين في هذه المؤسسة يتعرضون لضغوط متعددة المصادر.

❖ تقوم هذه الدراسة على إعطاء نظرة واسعة عن اهم مصادر وأنواع ضغوط العمل.

❖ تحديد الآثار الذي تخلفها هذه الضغوط.

❖ الوصول الى علاقة ضغوط العمل على أداء العاملين.

أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين داخل مديرية سونلغاز بتيميمون.

❖ محاولة تكوين إطار نظري متعلق بمفاهيم حول دور ضغوط العمل على أداء العاملين.

- ❖ محاولة معرفة علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين.
- ❖ الكشف على واقع ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.
- ❖ تقديم بعض التوصيات التي من شأنها ان تحسن من ممارس

### منهجية الدراسة:

إن منهجية الدراسة التي استعملتها في دراسة موضوع أثر ضغوط العمل على أداء العاملين تمثلت في المنهج الوصفي والتحليلي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية. حيث ان الدراسة الميدانية تهدف الى معالجة الفرضيات من خلال دراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بتيميمون، إضافة إلى عملية توزيع الاستبيان لمعرفة آراء واتجاهات أفراد العينة لكافة الإطارات والعاملين داخل المؤسسة.

### مبررات اختيار الدراسة:

#### ❖ المبررات الذاتية:

- ✓ معرفة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز.
- ✓ لميل الشخصي للبحث والاستطلاع في هذا الموضوع.

#### ❖ المبررات الموضوعية:

- ✓ اهتمام الكثير من الباحثين من مختلف المجالات خاصة في تخصص تسيير الموارد البشرية.
- ✓ أهمية موضوع الدراسة باعتباره أحد الموضوعات التي تناولت الجانب الاجتماعي في الممارسة المهنية.

### حدود الدراسة

- ❖ الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على مديرية توزيع الكهرباء والغاز بتيميمون.

### هيكلية الدراسة:

من اجل تغطية الموضوع قمنا بتقسيم موضوع اثر ضغوط العمل على أداء العاملين الى فصل نظري واخر تطبيقي حيث تناولت في الفصل الأول الإطار النظري لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين، وهذا في مبحثين يخص الأول عموميات حول اثر ضغوط العمل على أداء العاملين، اما الثاني فتضمن الدراسات السابقة في الموضوع. إضافة الى الفصل الثاني الذي تضمن الإطار التطبيقي لدراسة وذلك في مبحثين، حيث تضمن المبحث الأول الأدوات المستخدمة في الدراسة، اما الثاني فتناولت فيه دراسة إحصائية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية سونلغاز بتيميمون.

## الفصل الأول

الإطار النظري لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

تمهيد:

تعتبر ضغوط العمل من اهم المتغيرات المحيطة بالبيئة التنظيمية، والتي تشكل أكبر التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة، لما لها من انعكاسات سلبية أكثر مما هي إيجابية، تقع على عاتق الفرد والمنظمة على حد سواء وبالتالي ينعكس على أدائهم ويحد على قدراتهم على تحقيق الأهداف.

وفقا لما تم ذكره من توطئة سيتم التطرق في هذا الفصل الى اثر ضغوط العمل على أداء العاملين وتوضيح الجوانب الرئيسية لهذا الموضوع من مفهوم وأنواع ومصادر، إضافة الى العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين.

المبحث الأول: عموميات حول أثر ضغوط العمل على أداء العاملين:

تشير ضغوط العمل الى مجمل المؤثرات المادية والمعنوية والتنظيمية التي لها أثر على أداء العاملين، فعندما يواجه الفرد بصورة دائمة هاته الضغوط فانه يفقد معها القدرة على مواجهتها والتعامل معها، مما ينعكس بصورة واضحة على أدائه. ولمعرفة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين فإنني في هذا المبحث اتطرق الى ماهية ضغوط العمل، وماهية أداء العاملين، وفي الأخير أثر ضغوط العمل على أداء العاملين.

المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل:

من خلال هذا المطلب سنحاول التطرق إلى مفهوم ضغوط العمل بأنواعها، بالإضافة إلى مصادرها وأهم النتائج.

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل وانوعها:أولا مفهوم ضغوط العمل:

لقد تعددت وتنوعت دراسات الكتاب والباحثين حول موضوع ضغوط العمل على الرغم من اختلاف مجالاتهم التنظيمية، الطبية، وحتى النفسية، لذلك سيتم التطرق في هذا الجزء لبعض اسهامات المفكرين حول ضغوط العمل، ولكن بادي الامر لابد من معرفة ما هو الضغط؟

1/ تعريف الضغط: هو الاستجابة الفيزيولوجية والنفسية للفرد على مجمل الطلبات والمثيرات التي تحملها البيئة المحيطة لأجل التكيف معها، فالضغط بذلك هو العلاقة بين الفرد وبيئته.<sup>1</sup>

أما العالم سيلاخي فعرف الضغط على انه تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي لدى الفرد وتنتج عن عوامل البيئة الخارجية او المنظمة او الفرد نفسه.<sup>2</sup>

1\_ حسن شحانه وزينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الطبعة 1، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص210.

2\_ ميسون سليم الساقا، "أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار"، رسالة ماجستير إدارة اعمال، 2009 ص9.



كما عرفه (Middlemist et Hill 1988) بأنها "تلك القوة الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد، ويترتب عنها الاجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد".<sup>1</sup>

2/ مفهوم ضغوط العمل: عبارة عن اختلال الوظيفي في المؤسسة التي يعمل بها الفرد؛ ويؤدي هذا الاختلال الى انخفاض مستوى الرضى الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية.<sup>2</sup>

ويعرف ضغط العمل على انه: استجابة مكيفة لموقف او ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني او نفساني او سلوكي لأفراد المنظمة.<sup>3</sup>

وتعرف كذلك على انها عدم التماثل او التوافق بين متطلبات الحياة وبين الموارد والامكانيات الموجودة، فهي ذلك الميزان الذي يعكس رؤيتين لمتطلبات الحياة وكيف نسعى لتحقيقها.<sup>4</sup>

وخلصة لما سبق ذكره يمكن وضع مفهوم لضغوط العمل على انها: مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة، وتختلف مصادر هذه المثيرات التي قد تكون متعلقة بالمنظمة او بالوظيفة او ببيئة العمل او بشخصية الفرد العمل لما لها من اثار مختلفة سواء على الفرد او المنظمة.

### ثانياً أنواع ضغوط العمل:

ان ضغوط العمل متعددة الأنواع، يمكن تصنيفها وفق معايير منها معيار الأثر، معيار الشدة ومعيار المصدر.

#### أولاً وفق معيار الأثر:<sup>5</sup>

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط تماثلاً في:

❖ **الضغوط الإيجابية:** تعتبر الضغوط الإيجابية من الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على انجاز المهام بسرعة، لما لها دور اجابي ينعكس على إنتاجية عمله.

❖ **الضغوط السلبية:** وهي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الانسان وعلى المنظمة كذلك، ومن تم تنعكس على أدائه ونتاجيته في العمل.<sup>6</sup>

كما يمكن التفرقة بين الضغوط العمل الإيجابية والسلبية من خلال المقارنة الواردة في الجدول رقم (01):

1\_ سامر جلدة، "السلوك التنظيمي"، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص42.

2\_ فاروق عبده وعبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص305.

3\_ خيضر كاظم حمود القريجات وموسى السلامي اللوزي، السلوك التنظيمي - مفاهيم معاصرة- اثرات النشر والتوزيع، الطبعة الأولى الأردن، 2009، ص276-277.

4\_ الدكتور ماهر احمد، كيفية التعامل مع ضغوط العمل، الدار الجامعية، 2005، ص10.

5\_ علي بن حمد بن سليمان النوشان، ضغوط العمل واثارها على أداء اتخاذ القرارات، دراسة مسيحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية، رسالة ماجستير أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض 2003 ص 14.

الجدول رقم 01: المقارنة بين ضغوط الإيجابية والسلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
- تسبب انخفاضاً في الروح.	- تمنح دافعا للفرد.
- تولد ارتكابا.	- تساعد على التفكير.
- تدعوا للتفكير في الجهد المبذول.	- تحافظ على التركيز على النتائج.
- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	- تجعل الفرد ينظر الى العمل بتحد.
- يشعر الفرد بان كل شيء ممكن ان يقاطعه ويشوش عليه.	- النوم جيدا.
- الشعور بالقلق.	- القدرة على التعبير على الانفعالات.
- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عليها.	- تمنح الإحساس بالمتعة.
- الإحساس بالقلق.	- تحافظ على التركيز على العمل.
- تؤدي الى الشعور بالفشل.	- تمنح بالشعور على الإنجاز.
- تسبب للفرد الضعف.	- تحافظ على التركيز على العمل.
- التشاؤم من المستقبل.	- تمنح بالشعور على الإنجاز.
- عدم القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	- تمد الفرد بالقوة والثقة.
	- التفاؤل بالمستقبل.
	- القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

**المصدر:** طاهري عبد الغاني "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة"، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة ص 20-21.

#### ثانيا حسب معيار الشمول:<sup>1</sup>

يشمل معيار الشمول على ما يلي:

❖ **ضغط كلي:** يعرف على انه الضغط الشامل او السائد على كل اهتمامات العمل، ويكون مسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.

❖ **ضغط جزئي:** يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تصدم مصالحه مع أهدافه نتيجة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مثرة كلما أجبرت متخذ القرار بالأخذ بمطالبها.

1\_ مبارك بن فالخ مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأفراد العاملين في مركز حرس الحدود، رسالة ماجستير جامعة نايف للعلوم الأمنية الرياض، 2010 ص 21.

ثالثا: حسب معيار المصدر:<sup>1</sup>

يشمل هذا النوع من المعيار على ثلاثة أنواع من الضغوط وهي:

- ❖ ضغوط ناتجة عن البيئة المادية: هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة
- ❖ ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: تشمل الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل كخلاف مع الرئيس أو بين أفراد الأفراد
- ❖ ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: وهي الناتجة عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، كالإختلاف في الجنس أو العرق والديانة.

رابعا: وفق معيار الشدة:

وفق هذا المعيار فإننا نجد نوعين من الضغوط تمثلا في:<sup>2</sup>

- ❖ الضغوط البسيطة: وتستمر من ثواني معدودة الى ساعات طويلة وتكون ناجمة على مضايقات صادرة على اشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.
- ❖ الضغوط المتوسطة: وتمتد من الساعات الى أيام وتنتج على بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه.
- ❖ الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر الى أسابيع وأشهر وتنتج على أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

الفرع الثاني: المصادر والنتائج:

أولا: مصادر ضغوط العمل:

تختلف مصادر ضغوط العمل نظرا للمتطلبات العديدة التي يواجهها الفرد أو العامل في حياته اليومية وتشمل هذه المصادر ما يلي:

- ❖ المصادر التنظيمية: وهي المتعلقة بالمنظمة والتي تكون مصدر ضغط لأفراد العاملين فيها ومن أهمها:
- ✓ عبء العمل: ويتمثل هذا العبء في الزيادة أو الانخفاض، فزيادة عبء الدور أو الوظيفي تعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، حيث هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد.<sup>3</sup>

1\_ قاسم علوان، ونجوى حميد، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة لنشر والتوزيع، الأردن، 2009 ص138.

2\_ لوكيا الهاشمي، بن زوال فتيحة: الاجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006، ص15-16.

3\_ جيرالد جيرنيرج وروبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ، السعودية- الرياض، ص259.

- ✓ **غموض الدور:** هي مجموعة من الأنماط المختلفة للسلوك المتوقع للفرد الذي يحتل مركز وظيفي معين، والذي تنشأ عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة التي يعمل فيها.<sup>1</sup>
- ✓ **صراع الدور:** يحدث هذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل ودوره في غير العمل، مثل واجباته الاسرية، فدخل كلا الزوجين للعمل طوال الوقت يخلق نوعا من التعارض بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الاسرية، فتوقعات الزوج او الزوجة والأطفال ستتعارض بالطبع مع متطلبات الرؤساء والزملاء في العمل، وبالتالي يخلق تزايد في ضغوط العمل بسبب العمل.<sup>2</sup>
- ✓ **التطور والنمو المهني:** يكون ذلك عند سعي الفرد للوصول الى المزيد من المهارات التي تنمي قدراته لتعطيه الفرصة للترقية في السلم الوظيفي، وإذا ما شعر العمل بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له هذه الفرصة فنه يشعر بعدم تحقيق طموحاته، وتوقعاته في السلم الوظيفي مما يؤدي الى عدم الرضا.<sup>3</sup>
- ✓ **بيئة العمل:** تتفاوت الوظائف في طبيعتها من حيث المسؤوليات وكذا طريقة الأداء والوسائل المستخدمة في إنجاز المهام، وهذا تباين طبيعي ان تكون الاعمال التي تتضمن ضمان تقديم الخدمات للأفراد طيلة الأربع وعشرين ساعة، أي ان هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي الى ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى صاحبها.<sup>4</sup>
- ✓ **الهيكل والمناخ التنظيمي:** يعتبر الهيكل والمناخ التنظيمي احدى مصادر ضغوط العمل، حيث ان تركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم، ووجود درجة من الرسمية ووجود تعليمات مكتوبة بحرفيتها قد يرافقتها تهديد لحرية الفرد، حيث تؤثر على حالة الفرد النفسية فالحرية في أداء العمل تعطي للفرد الاستقلالية في تقدير توقيت الواجبات المرتبطة بعمله وكيفية إنجازها.<sup>5</sup>
- ✓ **عدم المشاركة في اتخاذ القرار:** ان عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات يؤثر على علاقتهم داخل العمل مع رؤسائهم وزملائهم مما يؤدي الى انخفاض الروح المعنوية للعاملين ويقلل مستوى الاتصال بينهم.<sup>6</sup>

1\_ مؤيد عبد الكريم شاعر النقيب، العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 04 العدد 09، 2012، ص 156.

2\_ راشدي عبد اللطيف وادي، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 15.

3\_ منهل محمد عبد الله الحاج صالح، أثر ضغوطات العمل على عملية اتخاذ القرارات في البنوك السودانية، مذكرة ماجستير في إدارة اعمال، كلية الدراسات العليا وبحت العلمي، جامعة شندي، السودان، 2019، ص 34.

4\_ ايمان دوشة، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، مذكرة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة المسيلة، 2017، ص 28.

5\_ عاشور خديجة، ضغوط العمل - النظريات والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة بسكرة 2012، ص 192.

6\_ صالح بن ناصر شغرد الفحطاني، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 32.

❖ المصادر الفردية:

تختلف المصادر الشخصية بوضوح عن تلك المصادر الملازمة للوظيفة او شخصية الفرد، وهي في الواقع عوامل في حياة الفرد يمكن ان تولد الضغط وقد تسبب الاحداث التي تؤثر في اسرة الفرد وعاداته الاجتماعية وحياته الشخصية ويمكن تلخيصا في النقاط التالية:<sup>1</sup>

- ✓ نمط الشخصية.
- ✓ التوافق بين الفرد والوظيفة.
- ✓ الدوافع الشخصية والطموحات الوظيفية.
- ✓ مرحلة النمو الوظيفي.

❖ المصادر البيئية:

من الممكن ان تكون للبيئة مؤثرات متعددة حيث نجد مصادر داخلية وخارجية:<sup>2</sup>

- ✓ **المصادر الداخلية:** تشمل البيئة الداخلية على مصادر للضغط ترتبط بالصحة والسلامة وهي تقتضي الحوادث والمصانع وتتسبب في عدد غير محدود من الاصابات
- ✓ **المصادر الخارجية:** وهي تشمل على سبيل المثال الحالة الاقتصادية العامة والاتجاهات التي تم التنبؤ بها حيث يمكن ان يسبب التذبذب في الدفع الاقتصادي لوجود الظروف الاقتصادية السيئة، حيث يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش ومشابها.

ثانيا نتائج ضغوط العمل:<sup>3</sup>

تمثلت نتائج ضغوط العمل فيما يلي:

- ❖ ارتفاع ضغط الدم.
- ❖ مشكلات النوم.
- ❖ عدم القدرة على مواجهة تحديات العمل.
- ❖ الافراط في التدخين وتعاطي المنشطات.
- ❖ القلق النفسي المزمن.
- ❖ نقص الثبات الانفعالي.
- ❖ عدم القدرة على التعاون في العمل.
- ❖ شدة الاعصاب وعدم الاسترخاء.

1\_ رزاق بكرة ايمان، رعاش فايزة، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين-دراسة حالة مؤسسة الضرائب -ورقلة، رسالة ليسانس أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013، ص 6-7.

2\_ رزاق بكرة ايمان، مرجع سابق ص 6-7.

3 - كلال هناء، ثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر-بسكرة- مذكرة الماستر في علوم التسيير، تخصص: ادارة الموارد البشرية، 2020، ص 22.

المطلب الثاني: الادبيات النظرية لأداء العاملين:

من خلال هذا المطلب سنحاول التطرق الى تعريف أداء العاملين ومؤشراته، إضافة لمحددات وابعاد أداء العاملين لنلخص في الأخير دور ضغوطات العمل على أداء العاملين.

الفرع الأول: تعريف أداء العاملين واهم مؤشرات:أولا تعريف أداء العاملين:

اختلف الباحثين حول مفهوم أداء العاملين، ويرجع هذا الاختلاف الى تباين وجهات نظر الكتاب والمفكرين في هذا المجال، وفيما يلي عرض لاهم مفاهيم أداء العاملين تطرقا الى تعريف الأداء.

يعرف الباحث توماس الأداء على انه التفاعل بين السلوك والانجاز اذ انه مجموعة من السلوك والنتائج حيث تكون قابلة للقياس.<sup>1</sup>

يعرف أداء العاملين على انه عبارة على قدرة العاملين التي تسمح بالقيام بمهارات ووجبات الوظيفة بأقل وقت وتكلفة ممكنة وادراكهم للدور الذي ينبغي القيام به لتحقيق اقصى درجة من الإنتاج.<sup>2</sup>

ويعرف أيضا بانه "التفاعل بين السلوك والانجاز او انه مجموعة السلوك والنتائج التي تحقق معا مع الميل الى ابراز الإنجاز او النتائج وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى"<sup>3</sup>

في حين عرفه الخزامي: "بانه تحويل المدخلات التنظيمية الى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محدد".<sup>4</sup>

كما يعرف أيضا على انه الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الافراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى تحقيق اهداف المنظمة او المؤسسة.<sup>5</sup>

ويعرف أيضا بانه: البحث عن تنظيم العلاقة بين النتائج والموارد، وفق اهداف محددة تعكس توجيهات المؤسسة<sup>6</sup>

ومما سبق نعرف أداء العاملين على انه: حصيلة تفاعل بين سلوك الفرد وانجازه للمهام لتحقيق مختلف اهداف المؤسسة

1\_ السلمي علي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، القاهرة، 2001، ص47.

2\_ احمد محمود خالد حلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير جامعة الشرق الأوسط، الأردن، سم إدارة الاعمال، 2011، ص23.

3\_ كلاش هناء، مرجع سابق، ص48.

4\_ حسين محمد الحراشنة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان، عمان، 2011، ص90.

5\_ مجيد الكرخي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2004، ص52.

6- Alin FERNADEZ ; Les nouveau Tableaux de bord des décideurs Editious ; d'organisation paris ;2000 ;p46 .

ثانياً: مؤشرات أداء العاملين:

تتمثل مؤشرات أداء العاملين في مؤشرين تمثلا في:<sup>1</sup>

- ❖ **الفعالية:** وهي الوصول الى تحقيق اهداف المؤسسة في الوقت المناسب وعلى أجمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقا لهذا المفهوم، فان الفعالية تقاس نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا الى الأهداف المخططة مسبقا، ما على المستوى الفردي فتشير الى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.
- ❖ **الكفاءة:** تشير الى قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف او ان يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال، كما تشير بصفة عامة الى نسبة المخرجات والمدخلات، فيمكن وصف الإدارة بانها كفاءة اذ تمكنت من انتاج أكثر وأفضل باستعمال موارد اقل من العمل وزمن الآلات، فالكفاءة تفترض الأكثر والاحسن والاسرع والاقبل تكلفة.

الفرع الثاني: ابعاد ومحددات أداء العاملين:

أولاً: أبعاد أداء العاملين:

- يركز بعض الباحثين والممارسين على الجانب الاقتصادي في تحديد ابعاده، بينما يعتمد الاخر الى الاخذ في الحسبان الجانب التنظيمي والاجتماعي، وهذا من منطلق ان الأداء مفهوم شامل، وتمثل هذه الابعاد فيما يلي:<sup>2</sup>
- ❖ **البعد التنظيمي:** يقصد به الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية، المعتمدة وأثرها على الأداء.
- ❖ **البعد الاجتماعي:** يشير الى مدى تحقيق الرضا عند الافراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لان مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الافراد بمؤسستهم، ودور هذا الجانب في كون الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد اذا اقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، واهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، فكما هو معروف في ادبيات التسيير ان جودة التسيير ترتبط بمدى تلازم الفاعلية الاجتماعية، لذا ينصح بإعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي كل ماله صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

1\_ عروب حسناء، أثر نظام الرقابة الداخلية في أداء الموارد البشرية، مذكرة ماستر غير منشورة، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015، ص 7.

2\_ عبد الهادي لعصب، أثر تخطيط وتطوير المسار الوظيفي على تحسين أداء العاملين، مذكرة ماستر، غير منشورة في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017، ص 10.

### ثانياً محددات أداء العاملين:

يتحدد أداء العاملين من خلال:<sup>1</sup>

❖ **الجهد:** وهو كمية الطاقة والجهد المبذول الذي يبذله المستخدم لأداء عمله، وتكون هذه الطاقة ناتجة عن دوافع تؤثر في المستخدم ليبدل جهداً محدداً، فالدافعية هي القوة التي تحرك وتثير المستخدم كي يؤدي العمل، أي قوة الحماس والرغبة للقيام بمهام العمل، وهذه القوة تنعكس في درجة الجهد الذي يبذله ومثابرته واستمراره في الأداء.

❖ **القدرات:** وهي نوعان قدرات مكتسبة وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيها البيئة والزمن دوراً في تكوينها وهي أيضاً تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتكون عن طريق التعلم والتدريب أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته وقدرات غير عقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم واللياقة والقدرات الحركية وحدة البصر والسمع.

❖ **الإدراك:** هو عملية ذهنية تقوم بالانتقاء والتنظيم وتعديل أو تغيير وتفسير المعلومات التي تأتي عن طريق الحواس وذلك حسب الانطباعات والمعايير.

❖ **الوظيفة:** كل ما يتعلق من واجبات ومسؤوليات التي تحتويها الوظيفة، وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعاً لقدرات وإمكاناتهم العلمية والجسمية، بالإضافة إلى ما تتوفر في الوظيفة من أدوات ومعدات وطرق وأساليب تستخدمها في عماليتها الإنتاجية.

❖ **البنية التنظيمية الداخلية:** وهي كل ما يتوفر في المنظمة من تنظيمات وتسهيلات تنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من الآلات وطرق التنظيم الإداري من طرق القيادة ونظم التحفيز والردع وأيضاً نظم الاتصال الداخلي.

❖ **المحيط الخارجي:** المحيط الخارجي للمنظمة له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى، وأيضاً مكانة المؤسسة وقدرتها على المنافسة ومواجهة التحديات كل هذه العناصر لها دور على أداء العاملين.

### المطلب الثالث: أثر ضغوط العمل في أداء العاملين:

#### الفرع الأول: آثار ضغوط العمل على أداء العاملين:

لضغوط العمل في المنظمة آثار عديدة منها الإيجابية والسلبية وهي:<sup>2</sup>

❖ **أولاً الآثار الإيجابية:** لضغوط العمل آثار إيجابية نذكر منها:

✓ تحفز على العمل.

1\_ بورطبخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماجستير غير منشورة تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة متنوري قسنطينة 2012 ص 9-10.

2\_ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2005، ص 165.



- ✓ تجعل الفرد ينظر الى عمله والتركيز على نتائج العمل.
- ✓ القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- ✓ الشعور بالمتعة والانجاز.
- ✓ تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
- ✓ النظر الى المستقبل بتفاؤل والمقدرة على الرجوع الى الحالة النفسية عند مواجهة تجربة غير سارة.
- ❖ ثانيا الأثار السلبية:
- ✓ آثار ضغوط العمل على الفرد:
  - الآثار الجسدية: يتعرض الفرد في عمله الى العديد من الامراض والاضطرابات الصحية منها: ارتفاع ضغط الدم والسكر، اضطرابات الجهاز العصبي، التهاب المفاصل، التنفس السريع وجفاف الحلق... وغيرها.<sup>1</sup>
  - الآثار النفسية: يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تؤثر على الفرد وعلاقته بالآخرين ومن أهمها الحزن، الكآبة، الشعور بالقلق، فقدان الثقة، النسيان المتكرر، اللامبالاة... الخ.<sup>2</sup>
  - الآثار السلوكية: وتعتبر هذه الاثار أكثر وضوحا من الاثار السابقة الذكر، حيث تساعد في تحليل اثار ضغوط العمل على الأداء ومن بين هذه الاثار الغياب عن العمل او التأخر عنه، الاسراف في التدخين، تناول المخدرات، الافراط في النوم... الخ.<sup>3</sup>
- ✓ اثار الضغوط على المنظمة: تتمثل في:<sup>4</sup>
  - زيادة التكاليف المالية.
  - تدني مستوى الإنتاج.
  - صعوبة التركيز في العمل.
  - الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
  - التسرب الوظيفي والشعور بالفشل.
  - عدم الرضا الوظيفي.
  - الغياب والتأخر في العمل.

1\_ محمود سليمان العميان، مرجع سابق ص167.

2\_ ميسون سليم الساقا، مرجع سابق، ص19.

3\_ رامب بكر أبو زولر، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية قطاع غزة، رسالة مقمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسلية للدراسات العليا، فلسطين، 1436هـ-2014م ص22.

4\_ محمد صلاح أبو العلاء، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2009، ص19.

- ارتفاع معدل الشكاوى.

- سوء العلاقات بين افراد المنظمة.

- عدم القة في اتخاذ القرارات.

#### الفرع الثاني: علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين:

لقد اختلف الباحثون في وضع العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين حيث تمثلت في الاتجاهات التالية:

❖ **الاتجاه الأول:** بعض الباحثين أكدوا ان العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة سلبية فالباحثون في هذه الدراسات أكدوا ان ضغوط العمل عبارة عن عائق للسلوك الإنساني وينعكس سلبيا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل مجهود كبير وتكريس أوقات كثيرة للتغلب على هذه الضغوط.<sup>1</sup>

❖ **الاتجاه الثاني:** رأى بعض الباحثين ان العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في هذا الاتجاه علاقة إيجابية ويمثل نوعا من التحدي للسلوك الإنساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباتها بمثابة تحديات لفرد وتؤدي الى تبني أنماط إيجابية من السلوك وتعطي أداء أفضل.<sup>2</sup>

❖ **الاتجاه الثالث:** في هذا الاتجاه يرى الباحثين ان عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل وأداء العاملين وأصحاب هذا الرأي نادرون، ويفترض هذا الرأي ان الفرد قد التزم ذاتيا بعقد مع المنطقة التي يعمل بها مما يرتب عنه تهيئة نفسه ذاتيا للعمل في هذه المنظمة بغض النظر على ما يحيط به من ضغوط.<sup>3</sup>

❖ **الاتجاه الرابع:** في هذا الاتجاه يرى الباحثين وجود علاقة خطية بين ضغوطات العمل وأداء العاملين على شكل مقلوب حرف (U)، وهذا الاتجاه يفترض ان وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الافراد للعمل، ووجود مستوى عال من الضغوط سوف يؤدي لامتناس قدرات الافراد في محاولة مكافحته، وبالتالي استنفاد هذه القدرات وعدم توفره لإنجاز العمل.<sup>4</sup>

وسنوضح العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في الشكل رقم (01):

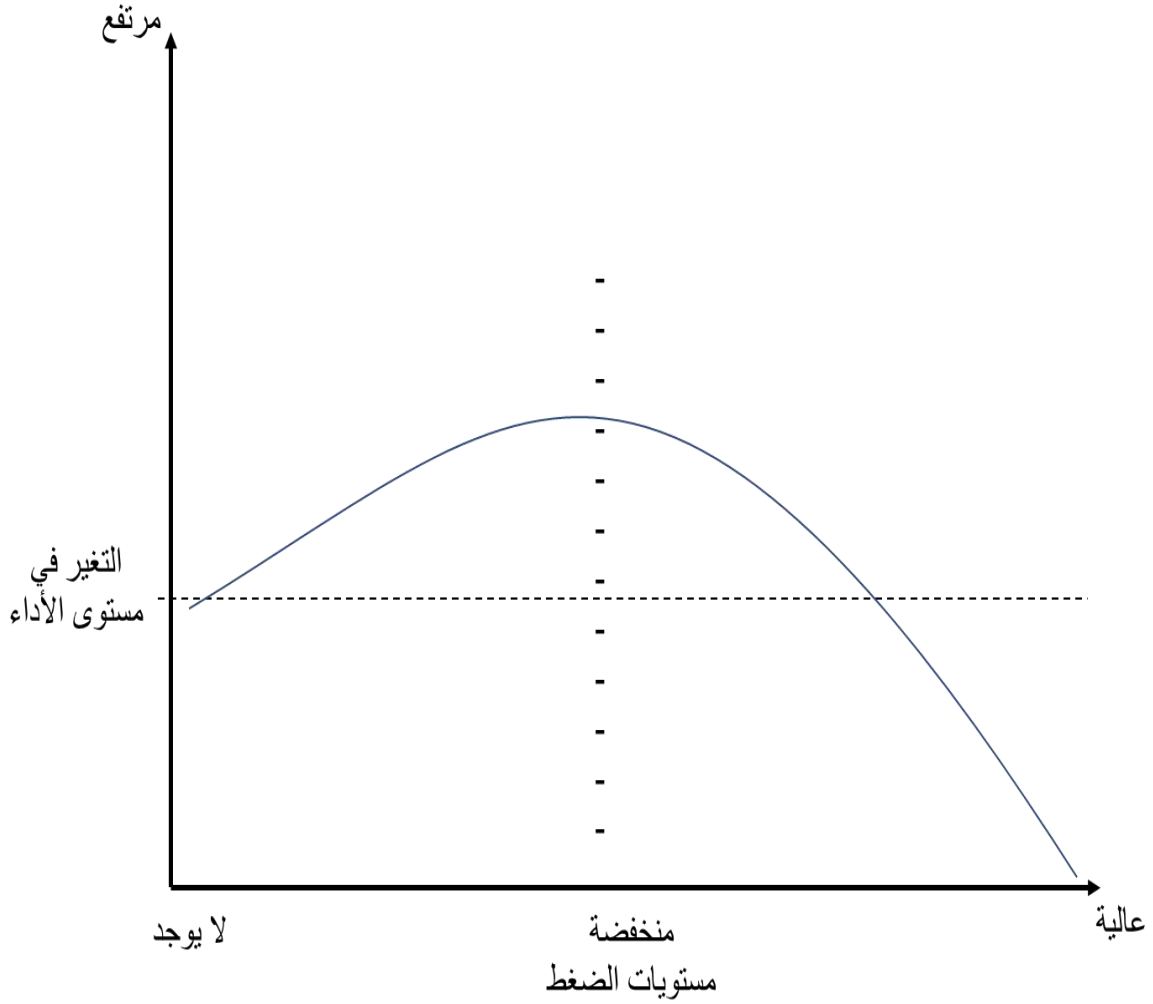
1\_ عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوطات العمل على أداء العاملين، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة اعمال، أيار 20019، ص36

2\_ ماهر أحمد، "السلوك التنظيمي، محل بناء المهارات"، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2003، ص396.

3\_ عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق، ص37.

4\_ ماهر أحمد، مرجع سابق، ص397.

الشكل رقم 1: يوضح العلاقة بين الضغط والاداء



المصدر: حمداوي مشعلي، السلوك التنظيمي، الرياض، 2016، صفحة 316.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية:

(1) \_ دراسة عيسى إبراهيم المعشر، 2009، بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم:

هدفت الى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني، والتعرف على مصادر هذه الضغوط، وتمثلت عينتها في 240 فرد، حيث استخدم الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج SPSS، وكان من أبرز نتائجها: عدم وجود علاقة بين المتغيرين عبء العمل والهيكلة التنظيمية من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى، ولا بد من توفير بيئة عمل تضمن رضى العامل والتي بدورها ستؤدي الى وجود بيئة عمل إيجابية والذي بدوره رفع مستوى الأداء.

(2) \_ دراسة محمد بوقليع، 2011، العدالة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال، تخصص إدارة الاعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف الى أثر العدالة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في شركة المحروقات الجزائرية سونطراك، واستخدمت أداة الاستبانة التي وزعت على عينة تتكون من (800) عضوا في الشركة الجزائرية للمحروقات السونطراك من المستويات الإدارية الوسطى ولتحليل البيانات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وبعد اجراء عملية التحليل الإحصائي توصلت النتائج الى ان: إشارات النتائج ان المتوسطات الحسابية لإدراك العاملين لأبعاد العدالة التنظيمية في الشركة الجزائرية للمحروقات السونطراك ( التوزيعية الإجرائية، التعاملات، التقييمية ، الأخلاقية) جاءت بدرجة متوسطة، اشارت النتائج الى وجود اثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد العدالة التنظيمية ( العدالة التوزيعية ، العدالة الإجرائية، العدالة التقييمية) في الانضباط كبعد من ابعاد تحسين أداء العاملين، اشارت النتائج الى وجود علاقة اثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد العدالة التنظيمية ( العدالة الإجرائية، العدالة التعاملات) في العلاقة مع الزملاء كبعد من ابعاد أداء العاملين في شركة الجزائرية للمحروقات السونطراك.

(3) \_ دراسة سارة بن شيخ، رشيدة مناصريه، 2016 أثر المحددات على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية

للجيوفيزياء (حاسي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 9:

هدفت هذه الدراسة الى اختبار اثر بعض العوامل التنظيمية على أداء العاملين في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، بحاسي مسعود من خلال تحديد واقع الأداء، وتحديد طبيعة العلاقة بينهما، وعليه يتم تحسين مستوى أداء العاملين، ولي جمع البيانات تم الاعتماد على أداة الاستبيان التي وزعت على عينة متكونة من 114 موظف، وتم استخدام spss لمعرفة العلاقة بين

المتغيرات، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وبعد اجراء عملية التحليل توصلت الدراسة الى ان مستوى أداء العاملين متوسط، ويعاني من بعض المشاكل، ويعود جانب من هذا النقص الى ان المتغيرات التنظيمية في المؤسسة لا تساعد العاملين على تحسين أدائهم.

(4) - دراسة كلاش هناء، 2020، بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي، وتحديد مدى تأثير ضغوط العمل بأبعاده على الأداء الوظيفي، وتمثلت عينتها في اختيار عينة عشوائية شملت العاملين في المستشفى، حيث تم استخدام الاستبيان والمقابلة كأداة للدراسة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة الى: عدم وجود اثر معنوي لكل من عبء العمل والهيكلة التنظيمي في المؤسسة، وجود اثر معنوي لضغوط العمل على أداء العاملين محل الدراسة.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة: **Muhammad Zeeshan shaukat, Shears Ahmed Alvi, Ayasha**

**2011Munir**، بعنوان: تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في باكستان.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة نموذج إدارة الموارد البشرية وكذلك خلق وتعزيز مستوى الوعي للموظفين حول ممارسات وسياسات الموارد البشرية في شركة المنسوجات لتصوير الفرق في سياسات الموارد البشرية التي تقدمها مختلف شركات النسيج في باكستان، حيث تمثلت منهجية البحث الى البيانات التجريبية التي جمعها من خلال استطلاعات راي الاستبيان مع الموظفين في مصانع النسيج حيث تألفت العينة من مديرين التنفيذيين وموظفي شركات قطاع الغزل والنسيج المختلفة وتم توزيع 110 استبيان في باكستان وخلصت النتائج الى ان التوظيف والاختيار وتقييم الأداء تلعب دورا حيويا لأداء الموظفين كما ان تدريب الموظفين مهم أيضا ولكن هناك شيء اخر هو أكثر أهمية للعمل على هذه النتائج قد تكون نتيجة غياب من ممارسات إدارة الموارد البشرية الأخرى التي لا تستخدم في هذه الدراسة، وينبغي استخدام جميع ممارسات إدارة الموارد البشرية لفهم تأثيرها على أداء الموظفين.

2- دراسة: **David A.O. Anuga ,Obada masare**، 2017، بعنوان: أثر أساليب القيادة على أداء

المعلم في المدارس الابتدائية في منطقة اروشا، المجلة الدولية للسياسة التعليمية والبحوث، تنزانيا، المجلد4، العدد4:

هدفت هذه الدراسة هو التحقيق في تأثير أساليب القيادة على أداء المدرسين في المدارس الابتدائية في منطقة ارو شيمما، وجمع البيانات تم تصميم الاستبيان كم تم استخدام المسح الوصفي وكانت العينة 140 تم استخدام المشاركين وحللت البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وعرضت باستخدام جداول توزيع الترددات وتم استخدام ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين المتغيرين وخلصت الدراسة الى ان الأداء جيد في المدارس الابتدائية في منطقة ارو شيمما، ووجود علاقة كبيرة بين نمط القيادة التحويلية واداء العاملين.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والحالية:

من خلال ما سبق يتبين لنا ان هناك أوجه تشابه واختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

❖ الفرع الأول: أوجه التشابه:

❖ اشتركت في دراسة أحد متغيرات الموضوع (ضغوط العمل واداء العاملين).

❖ استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

❖ استخدام المنهج التحليلي والوصفي.

❖ الفرع الثاني: أوجه الاختلاف:

❖ من حيث المكان: شملت الدراسات السابقة مختلف الدول العربية والاجنبية في حين الدراسة الحالية شملت مديرية سونلغاز بتيميمون.

❖ من حيث الزمان: تمت الدراسات السابقة في الفترة ما بين 2009 الى 2020.

❖ من حيث القطاع: تمت الدراسات السابقة في قطاعات مختلفة بينما الدراسة الحالية تمت في قطاع واحد تمثل في مديرية سونلغاز.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستي لهذا الفصل اتضح ان ضغوط العمل لها اثر كبير على أداء الافراد في المؤسسة، حيث تعتبر ضغوط العمل احد التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها، وعادة ما يترك وراءه نتائج سلبية تعكس على فعاليته وأدائه الوظيفي في العمل، حيث اتضح ان مصادر ضغوط العمل باختلافها تشكل ضغطا في تأدية عملهم كونها أحد المتغيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة قد تكون لها اثر سلبي على الاداء، كما ان أداء العاملين هو مجموعة من السلوكيات الإدارية التي قد ينتج عنها اثار سلبية وإيجابية، حيث ان الأخيرة قد تكون مرغوبة للعامل والمؤسسة.

## الفصل الثاني

الإطار التطبيقي لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين



تمهيد:

بعد الدراسة النظرية في الفصل الأول من المذكرة، واستطلاعي حول موضوع اثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمختلف مباحثه، ومن اجل تعزيز ما تطرقت اليه نظريا قمت بالدراسة التطبيقية في هذا الفصل بمديرية توزيع الكهرباء والغاز وذلك باستخدام المنهج التحليلي الوصفي ومختلف أدوات الدراسة بما فيها المقابلة الشخصية وتوزيع الاستبيان على العاملين في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بتميمون، في حيث تم تحليل النتائج عن طريق برنامج **SPSS** وسيتم تحليل اهم النتائج والعمل على مناقشتها.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة الأدوات المستخدمة في الدراسة:

تعد الشركة الجزائرية سونلغاز من بين الشركات الرائدة في ميدان الاقتصاد الوطني، لما لها من أهمية في تحقيق الرفاهية الاقتصادية على المستويين الوطني والمحلي، ونظرا للتحديات التي أفرزتها التغيرات الاقتصادية الناتجة عن توجه البلاد نحو الاقتصاد الحر، المتمثل أساسا في المنافسة التي تستدعي وضع سياسة رشيدة لعملية تسير مواردها المالية والبشرية من أجل تحقيق أهدافها.

المطلب الأول: تقديم مديرية سونلغاز.

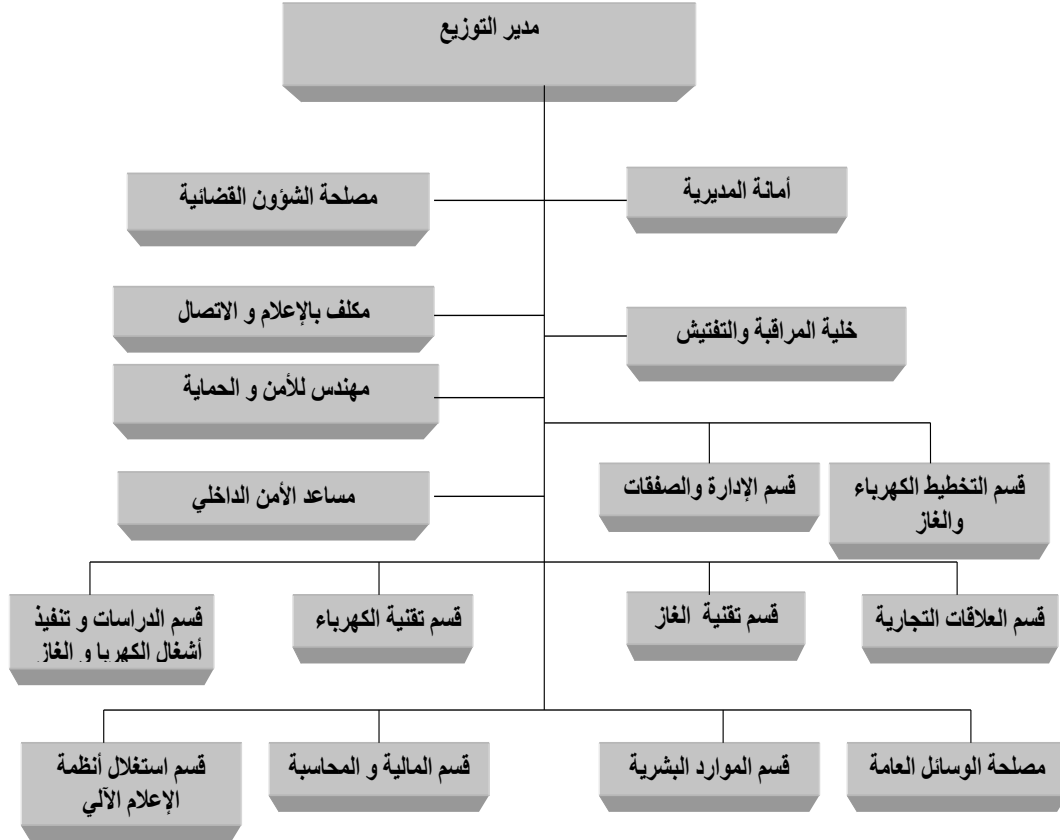
تعد مديرية التوزيع بتميمون أحد فروع شركة سونلغاز حيث تعمل تحت وصاية شركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب بولاية وهران.

اولا: لمحة عن المؤسسة:

مديرية التوزيع بتميمون هي أحد مديريات التوزيع التابعة لشركة توزيع سونلغاز للغرب بوهران **SDO**، تأسست سنة (2005) بعد أن كانت مجرد مركز تابع لمنطقة التوزيع ببشار، وذلك لانتساع حجم زبائنها، وزيادة احتياجاتهم. وفي إطار السياسة العامة لإعادة هيكلة شركة سونلغاز طبقا للأحكام القانونية المنظمة للشركات التجارية (شركة مساهمة). حيث شهدت المؤسسة تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة كونها أحد المؤسسات التي لها اهداف في مختلف المجالات تتمثل في تزويد وتوزيع مختلف القطاعات، نمية كافة النشاطات، نقل الكهرباء والغاز لحجات السوق. وهي تشمل على الأقسام التالية: امانة المديرية، مصلحة الشؤون القضائية، مكلف بالأعلام والاتصال، مهندس للأمن والحماية، مساعد الامن الداخلي، خلية المراقبة والتفتيش، قسم التخطيط الكهرباء والغاز، قسم الإدارة والصفقات، قسم العلاقات التجارية، قسم تقنية الغاز، مصلحة الوسائل العامة، قسم الموارد البشرية، قسم تقنية الغاز، قسم الدراسات وتنفيذ اشغال الكهرباء والغاز، قسم المالية والمحاسبة، قسم استغلال الاعلام الالي. كما هو موضح في الشكل رقم (02).

ثانيا: الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بتبميمون:

الشكل رقم (2): يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية سونلغاز بتبميمون



المصدر: مستخرج من وثائق الشركة

من خلال المخطط يتضح أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بتبميمون تشمل على:

- ❖ مدير التوزيع: ومن مهامه: إمضاء الشيكات عقد الاجتماعات التنسيق مع الشركاء الاجتماعيين (النقابة، لجنة المشاركة) اتخاذ القرارات المدنية، وهو المسئول الأول أمام المستويات العليا.
- ❖ أمانة المديرية: وهي مكتب يساعد المدير على تأدية مهامه مثل: استقبال زوار المدير وتحديد المواعيد واستقبال البريد الوارد، إرسال البريد الصادر وتسجيلهما ومساعدة المدير في تحضير جداول أعمال الاجتماعات..

- ❖ **مساعد مكلف بالإعلام والاتصال:** ومن مهامه: متابعة كل ما يكتب في الصحافة الوطنية وما يثبت عبر الأثير عن طريق الإذاعة المحلية وغيرها والرد عليها وإعلام الزبائن عن طريق الملصقات والإذاعة المحلية عن مخاطر ألعاز والكهرباء بالتنسيق مع المكلف بالحماية والأمن.
- ❖ **مصلحة الشؤون القانونية (القضائية):** ومن مهامها التكفل بكل الملفات الموجودة على مستوى المحاكم ومتابعة تنفيذ القرارات القضائية.
- ❖ **مهندس الحماية والأمن:** يكلف بوضع البرامج السنوية للتحسيس. تحضير جلسات لتوعية العمال ضد أخطار ألعاز والكهرباء مع المصالح التقنية. زيارة المشاريع (الشبكات الجديدة، التوصيلات...). توضيح ونشر أنواع الأخطار في ملصقات، ووضع لافتة لعتاد الحماية.
- ❖ **مساعد مكلف بالأمن الداخلي:** ومن مهامه: وضع مخطط المناوبة لتطبيق الأمن الداخلي في مديرية التوزيع والمصالح التقنية للكهرباء وألعاز والوكالات التجارية، إعلام مدير المديرية بالطرق المستعملة في الحماية، وضع تقارير حقيقية حول وضعية الأمن الداخلي بالمديرية والقيام بزيارات دورية في كل مصالح مديرية التوزيع والوكالات التجارية لمراقبة وضعية الأمن الداخلي.
- ❖ **قسم العلاقات التجارية:** ويعتبر ذا أهمية بالغة كونه يمثل همزة وصل بين المديرية والزبون ويشمل: قسم تجاري تقني، قسم التحصيلات، قسم مكلف بالزبائن والخزينة، ومن مهامه: إرسال الفواتير ومتابعة تحصيلها، توصيل أو ربط الكهرباء وألعاز، تحصيل ديون الشركة في أقرب وقت ممكن. الرد على شكاوى واحتجاجات الزبائن.
- ❖ **قسم تقنية الشبكة:** تهتم بالمراقبة والمتابعة الدورية لشبكة وأخذ القياسات، تصليح الإعطاب التي تتعرض لها الشبكة والحفاظ على أمن وسلامة الأشخاص والشبكات.
- ❖ **قسم تسيير استغلال أنظمة الإعلام الآلي:** وهو قسم يعمل على معالجة المعلومات والبيانات الواردة عن طريق المعالجة الآلية ومن مهامه: إصدار فواتير الزبائن، وتخزين المعلومات في الأقراص لمواجهة احتمال وجود نزاعات، تسيير الشبكة الداخلية للاتصالات أي ضمان تحقيق ربط دائم لجميع أجهزة الإعلام الآلي بالمديرية.
- ❖ **مصلحة الوسائل العامة:** ومن مهامها تسيير الوسائل العامة التي تعمل على تلبية احتياجات المديرية من مكاتب تجهيزات مكتبية وعمليات الصيانة، إضافة إلى مركب السيارات الذي يستعمل من أجل تسيير سيارات المديرية من حيث التصليح، الصيانة، شراء قطع غيار، نقل العمال، نقل العتاد.
- ❖ **قسم الموارد البشرية:** وهو القسم الذي يهتم بكل ما يتعلق بالعاملين منذ لحظة توظيفهم وحتى التقاعد، حيث يقوم بالتسيير الإداري (عطل، ساعات إضافية، أجور، مكافآت...) ووضع مخططات أتقويم للعمال وضمان علاقات دائمة مع طب العمل والنقابات العمالية وغيرها.
- ❖ **قسم تقنية ألعاز:** يهتم بالمراقبة والمتابعة الدورية لقنوات ألعاز وأخذ القياسات واستعمال برامج الألعاز الآلي، تصليح الإعطاب التي تتعرض لها القنوات والحفاظ على أمن وسلامة الأشخاص والقنوات.
- ❖ **قسم الدراسات وتنفيذ اشغال الكهرباء وألعاز:** يهتم بدراسة وتنفيذ مشاريع الكهرباء وألعاز.

❖ قسم الإدارة والصفقات: ومن مهامه تحرير الصفقات والاتفاقيات والإعلان عن المناقصات ومراقبة الفواتير وتقديمها لقسم المحاسبة والمالية،

❖ قسم التخطيط للكهرباء والغاز: وهو قسم يهتم بدراسة وتطوير الشبكة الكهربائية وقنوات الغاز وتنميتها.

❖ قسم المحاسبة والمالية: وهو قسم يهتم بدراسة جميع العمليات وتسجيلها محاسبيا، حيث يقوم بالإضافة للتسجيل المحاسبي المراقبة المالية، مراقبة الميزانية.

### المطلب الثاني:

#### 1- أدوات الدراسة:

❖ أولا الاستمارة: يعتبر أداة من أدوات جمع البيانات الميدانية، كما يعرف على انه لائحة مؤلفة من مجموعة أسئلة مرتبطة بموضوع الدراسة لذلك قمت بالاستعانة بالاستبيان للكشف عن دور ضغوطات العمل على أداء العاملين حيث يتكون الاستبيان من 24 سؤالاً، يضم 15 سؤال في المتغير المستقل بأبعاده الثلاث، و 9 أسئلة في المتغير التابع.

✓ الأسئلة الشخصية وهي الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية.

✓ الأسئلة السليمة: من خلالها يتم تقييم مستوى ضغوط العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز من جهة ومن جهة أخرى تقييم أداء العاملين وهذا بعدة عناصر يعطي العامل درجة موافقته عليها بين ثلاث مستويات (غير موافق، محايد، موافق) للإجابة على الإشكالية الرئيسية للموضوع.

✓ متغيرات الدراسة: ضغوط العمل هو المتغير المستقل اما المتغير التابع فهو أداء العاملين.

✓ فترة الدراسة: تم دراسة موضوع دور ضغوطات العمل على أداء العاملين في مؤسسة سونلغاز في الفترة الممتدة من 29 مارس الى 14 افريل 2022.

❖ ثالثا الملاحظة: تعتبر الملاحظة من الطرق الهامة التي تستخدم لجمع البيانات التي يصعب الحصول عليها من خلال الاستمارة والمقابلة وقد استخدمت الملاحظة بغرض تشخيص وضع المؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بتيميمون، فيما يخص التنظيم وتطبيق الأنظمة المقررة فيها وهذا لتوضيح العناصر التي لم يتطرق لها بالتفصيل في استمارة البحث.

#### 2- مجتمع الدراسة:

يتمثل في جميع عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بتيميمون، وذلك لإمكانية تقييم ضغوط العمل لهذا المجتمع من جهة، وقياس الأداء من جهة أخرى، ومن اجل تطبيق هذه الدراسة تم تقسيم الاستبيان، وكان عددها 40 نسخة من الاستبيان، وكان عدد الاستبيانات المسترجعة 35 نسخة و 5 نسخ غير مسترجعة.

المطلب الثالث: دراسة إحصائية في وصفية لعينة الدراسة:

❖ أولاً\_ دراسة إحصائية للمتغيرات الشخصية لأفراد العينة:

في هذا الجانب سألقي نظرة إحصائية على العينة المختارة على اهم المتغيرات الشخصية وذلك باستخدام الجداول التكرارية والرسومات البيانية حسب النقاط التالية:

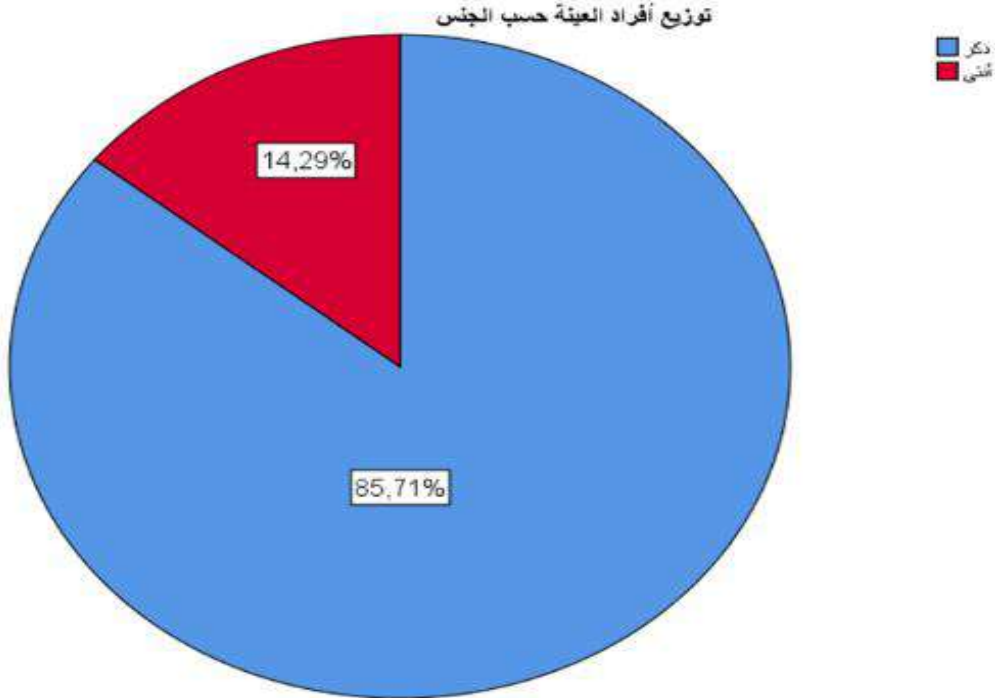
✓ توزيع الموظفين حسب الجنس: فيما يلي جداول التوزيع التكراري والتمثيل البياني لعينة الموظفين حسب اختلاف جنسهم:

جدول رقم 2: التوزيع التكراري للعينة حسب الجنس

النسبة %	العدد	الجنس
85,70	30	ذكر
14,3	5	انثى
100	35	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS 26

الشكل رقم 3: يوضح الدائرة النسبية



المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على EXCEL

من خلال الجدول السابق والشكل المرفق يبين ان نسبة الذكور هي 85.70%، والباقي أي 14.3% هم اناث، حيث غالبية الجنس في العينة محل الدراسة ذكور يمكن ان نرجعه ذلك لطبيعة العمل.

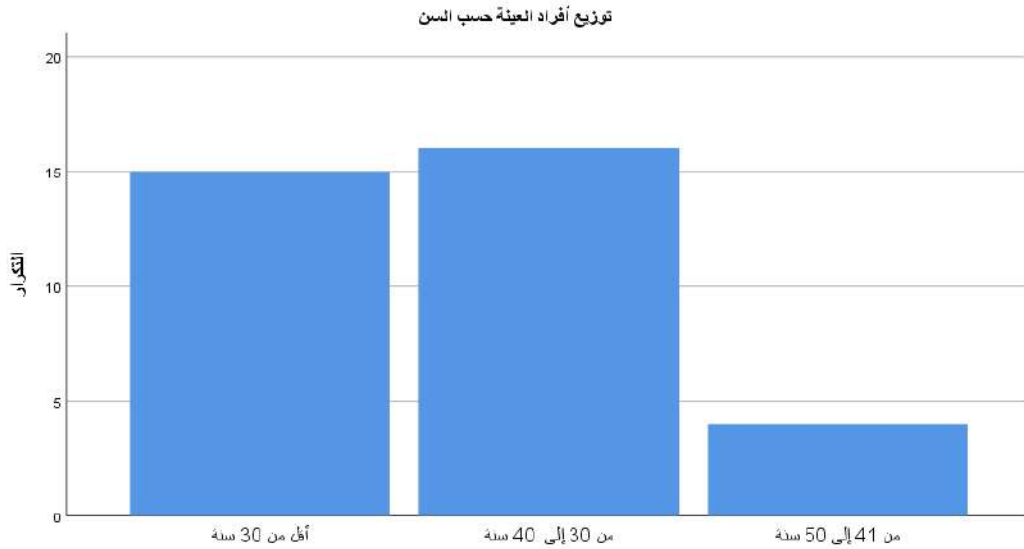
✓ توزيع الموظفين حسب العمر: فيما يلي توزيع جدول التوزيع التكراري والتمثيل البياني لعينة الموظفين حسب اختلاف أعمارهم.

جدول رقم 3: التوزيع التكراري للعينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
أقل من 30 سنة	15	42,9
30 الى 40 سنة	16	45,70
41 الى 50 سنة	4	11,4
أكبر من 50 سنة	0	0
المجموع	35	100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS 26

الشكل رقم 4: يوضح التمثيل البياني للعينة حسب العمر



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج EXCEL

من خلال الجدول والشكل السابق نلاحظ ان أكبر نسبة من العمال تتراوح أعمارهم بين 30 الى 40 سنة بنسبة 45.7% من إجمالي العمال وتليها الفئة العمرية الأقل من 30 سنة بنسبة 42.9% وأما منسبة 11.4 % تزيد أعمارهم ما بين 41 الى 50

سنة ويتضح لي من خلال المعطيات ان مديرية توزيع الكهرباء والغاز بتبميمون هم من الشباب مما يدل على ان المؤسسة تعتمد في نشاطها على اليد العاملة الشبانية او الفتية والنشيطه في أداء مهامها.

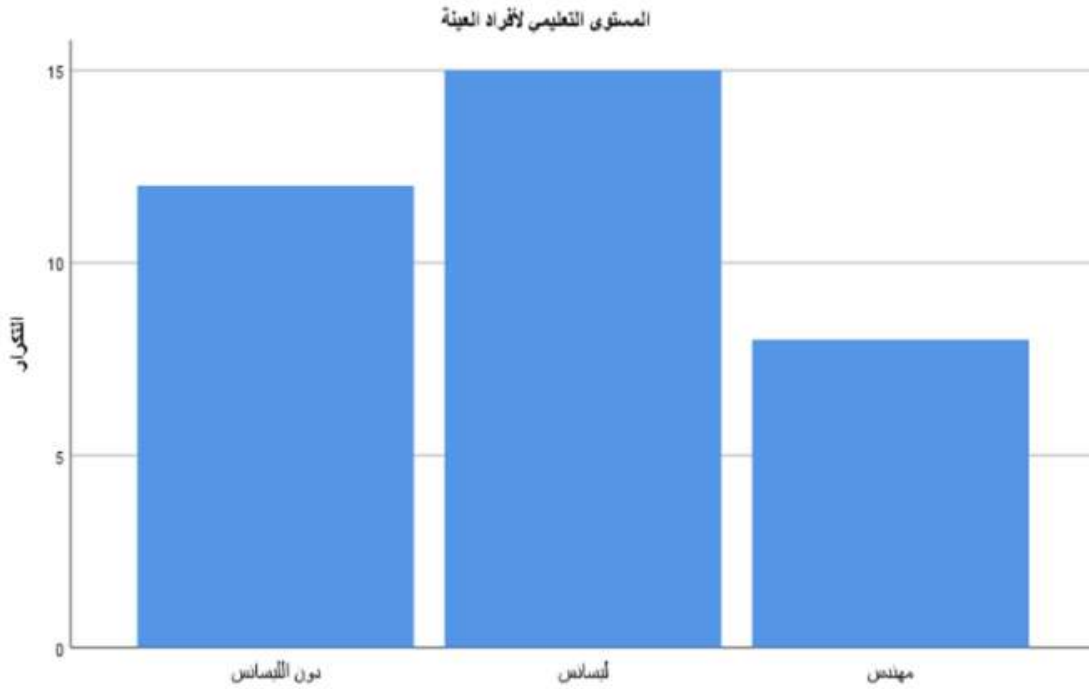
✓ توزيع الموظفين حسب مستوى التعليم: فيما يلي جدول التوزيع التكراري والتمثيل البياني لعينة الموظفين حسب اختلاف مستواهم.

جدول رقم 4 توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي

المستوى	العدد	النسبة%
دون الليسانس	12	34,3
شهادات دراسات الليسانس	15	42,9
مهندس	8	29,5
ماجستير/دكتوراه	0	0
المجموع	35	100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS 26

الشكل رقم 4: يوضح التمثيل البياني للعينة حسب المستوى التعليمي



المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول والرسم البياني يتضح ان 15 من افراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبة 42.6% من اجمالي افراد عينة الدراسة ذو شهادات دراسات الليسانس وهي الفئة الغالبة في مؤسسة محل الدراسة في حين ان 12 منهم أي ما نسبته 34.3% من افراد عينة الدراسة لديهم مستوى دون الليسانس، مقابل 8 منهم يمثلان ما نسبته 22.9% من اجمالي افراد عينة الدراسة لديهم مستوى مهندس، مما يوضح ان مديرية توزيع الكهرباء والغاز بتيميمون لديهم مؤهلات علمية جيدة.

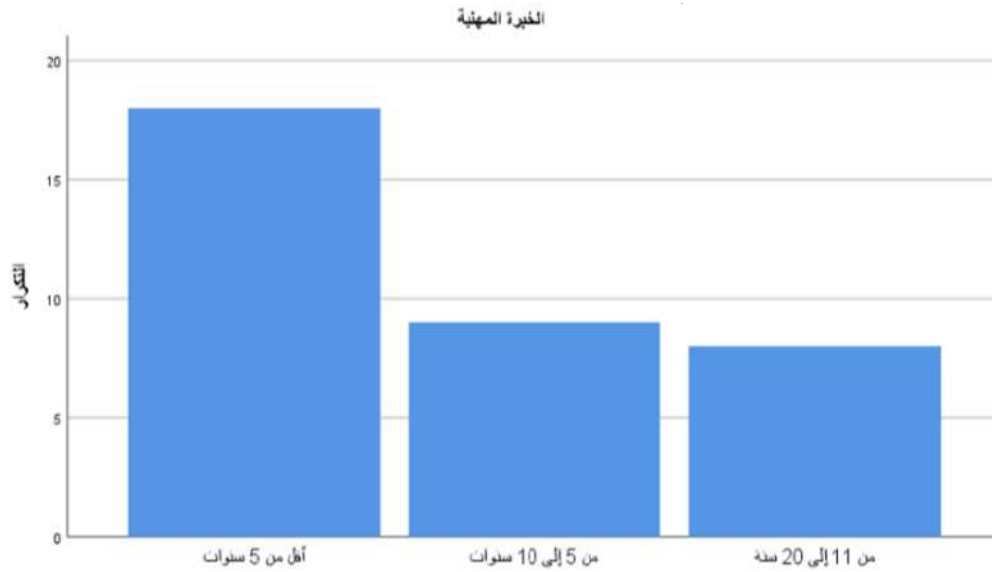
1\_ توزيع الموظفين حسب الخبرة المهنية: فيما يلي جدول التوزيع التكراري والتمثيل البياني لعينة الموظفين حسب اختلاف خبراتهم

جدول رقم (05): التوزيع التكراري للعينة حسب الخبرة المهنية.

السنوات	العدد	النسبة
اقل من 5 سنوات	18	51,41
من 5 إلى 10 سنوات	9	25,7
من 11 إلى 20 سنة	8	22,9
أكبر من 20 سنة	0	0
المجموع	35	100

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج 26SPSS

الشكل رقم 5: يوضح التمثيل البياني للعينة حسب الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج EXCEL.



من خلال الجدول والشكل البياني نلاحظ ان 18 من افراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 51.41% من اجمالي افراد عينة الدراسة خبرتهم في مديرية توزيع الكهرباء والغاز اقل من 5 سنوات، بينما 9 افراد عينة أي ما نسبته 25.71% من اجمالي افراد العينة الدراسة خبرتهم ما بين 05 الى 10 سنوات، ومنهم 8 بنسبة 22.9% من اجمالي افراد عينة الدراسة تتراوح خبرتهم من 11 الى 20 سنة، دلالة على ان المؤسسة لديها خبرات ومهارات مؤهلة لأداء عملهم في المؤسسة.

❖ ثانيا دراسة ثبات أسئلة الاستبيان:

في هذا الفرع كخطوة أساسية حاولت دراسة مدى ثبات الموظفين على إجابة أسئلة الاستبيان، هذا الاختبار لضمان مصداقية النتائج التي يمكن ان تتوصل اليها من خلاله، ولذلك نستخدم معامل الفاكرونباخ، الذي تقيس نسبة الموظفين الذين يعيدون نفس الإجابة في حالة إعادة استجوابه من جديد وفي نفس الظروف، والجدول رقم (06) يوضح ذلك.

عدد العناصر	الفاكرونباخ
20	0.617

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS 26

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان قيمة الفاكرونباخ هي 0.617 بمعنى انه إذا تم إعادة توزيع هذا الاستبيان على نفس العينة محل الدراسة فان 61.7% منهم سيعيدون نفس الإجابة، مما يعكس نسبة مصداقية النتائج المحصل عليها في قياس دور ضغوطات العمل على أداء العاملين في مديرية توزيع الكهرباء والغاز، والملحق رقم يبين نسب الفاكرونباخ في حالة حذف أي أسئلة من أسئلة الاستبيان.

المبحث الثاني: دراسة إحصائية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مديرية توزيع الكهرباء والغاز:

في هذا الجانب من البحث سأحاول من خلاله تقييم ضغوط العمل بأبعاده وتقييم الأداء في مؤسسة محل الدراسة.

المطلب الأول: تقييم مستوى ضغوط العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز

في هذا المطلب من المبحث تقييم مستوى ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، بيئة العمل، الهيكل التنظيمي) ولقد استخدمت الجدول رقم (07) لأوضح اتجاه كل وسط حسابي:

الدرجة	غير موافق	محايد	موافق
1	2	3	
المتوسط	1.00 الى 1.66	من 1.67 الى 2.33	من 2.34 الى 3.00

❖ أولاً: تقييم بعد عبء العمل في الفقرات الموضحة في الجدول رقم (08)

المحور الأول: ضغوطات العمل	المقياس	غ موافق	محايد	موافق	متوسط المرجح	انحراف معياري	الاتجاه
البعد الأول: عبء العمل							
1 أكثر الاعمال تتطلب موظفين أكثر	التكرار	0	7	28	2.8000	0.40584	موافق
	النسبة	0	20	80			
2 تصدر لي تعليمات وتوجيهات متضاربة أكثر من مسؤول	التكرار	12	16	7	1.8671	0.73336	محايد
	النسبة	34.29	45.71	20			
3 كثرة مهام تتطلب موظفين أكثر	التكرار	13	15	7	1.8286	0.74696	محايد
	النسبة	37.14	42.86	20			
4 عدم القدرة على انهاء العمل في أوقات الدوام المحددة	التكرار	11	11	13	2.0571	0.83817	محايد
	النسبة	31.43	31.43	37.14			
5 اشعر بالملل نظرا لتكرار نفس المهام وعدم تجديد في عملي	التكرار	11	14	10	1.9714	0.78537	محايد
	النسبة	31.43	40	28.57			
المجموع							
					2.1029	0.40109	محايد

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS 26

1- تم قياس بعد عبء العمل ب 5 عبارات كما هو موضح في الجدول رقم واتضح: ان المتوسط المتوقع للفقرات تتراوح بين (2.8) كأعلى قيمة و(1.82) كأدنى قيمة، حيث ان المتوسط المتوقع للفقرات كوحدة واحدة هو (2.10) مما يعني ان هناك ضغط عبء العمل لدى الموظفين، وبشكل عام فان افراد مجتمع الدراسة يعانون بشكل منخفض من ضغط العمل الناتج عن عبء العمل الذي له اثر في ضغوط العمل كونه أحد مصادر ضغوط العمل.

❖ ثانياً: تقييم بعد بيئة العمل كما هو موضح في الفقرات المذكورة في الجدول رقم (09):

المحور الأول: ضغوطات العمل	المقياس	غير موافق	محايد	موافق	متوسط مترجح	انحراف معياري	اتجاه
البعد الثاني: بيئة العمل							
1 اعاني من سوء الإضاءة	التكرار	17	9	9	1.7714	0.84316	محايد

			28.12	28.12	48.57	النسبة	
محايد	0.83817	1.9429	11	11	13	التكرار	2 اعاني من كثرة الضوضاء
			31.43	31.43	37.14	النسبة	
غير موافق	0.78108	1.5143	6	6	23	التكرار	3 نظام التهوية غير مناسب مكان العمل
			17.14	17.14	65.71	النسبة	
محايد	0.74134	2.2571	15	14	6	التكرار	4 عادة ما يتوقف العمل بسبب خفض في الاحتياجات
			42.86	40	17.14	النسبة	
محايد	0.75815	2.3143	17	12	6	التكرار	5 مساحات المصالح والمكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين
			48.57	34.29	17.14	النسبة	
محايد	0.43733	1.8857	المجموع				

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS 26

1- تم قياس بعد بيئة العمل ب 5 عبارات كما هو موضح في الجدول رقم حيث اتضح ان المتوسط المتوقع للفقرات تتراوح بين (2.25) كأعلى قيمة و(1.51) كأدنى قيمة بينما الوسط المرجح الكلي للعبارة بعد بيئة العمل فهو (1.96) وهذا يعطي مؤشرا الى ان بيئة العمل في المؤسسة محل الدراسة لها اثر كبير وواضح على طريقة أدائهم للعمل وهي مصدر من مصادر ضغوط العمل.

❖ ثالثا: تقييم بعد الهيكل التنظيمي كما هو موضح في الفقرات الموجودة في الجدول رقم (10):

المحور الأول: ضغوطات العمل	المقياس	غير موافق	محايد	موافق	متوسط مترجح	انحراف معياري	الاتجاه
البعد الثالث: الهيكل التنظيمي							
1 كثرة القيود الرسمية الإجراءات في الهيكل التنظيمي	التكرار	6	25	4	1.9429	0.53922	محايد
	النسبة	17.14	71.43	11.43			
2 عدم وضوح إجراءات العمل	التكرار	14	11	10	1.8857	0.83213	محايد
	النسبة	40	31.43	28.57			
3 أجد صعوبة في الانتقال من عمل الى اخر	التكرار	12	15	8	1.8857	0.75815	محايد
	النسبة	34.28	42.86	22.86			
4 نظام الاتصال ضعيف بيني وبين زملائي	التكرار	22	5	8	1.6000	0.84714	غير موافق
	النسبة	62.86	14.29	22.86			

## الفصل الثاني

## الإطار التطبيقي لدور ضغوط العمل على أداء العاملين

محايد	0.79600	2.1143	13	13	9	التكرار	5 الواجبات الملقاة على عاتقي أكثر من الصلاحيات الممنوحة
			37.14	37.14	25.72	النسبة	
محايد	0.43733	1.8857	المجموع				

المصدر من اعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج SPSS26

2\_ تم تقييم بعد الهيكل التنظيمي ب 5 عبارات كما هو موضح في الجدول رقم ومن خلال مطالعة معطيات الجدول اتضح ان المتوسط المرجح للعبارة كانت بين (2.11) كأعلى قيمة و(1.66) كأقصى قيمة لها، حيث ان المتوسط المرجح الكلي لجميع عبارات بعد الهيكل التنظيمي كانت (1.88) مما يعطي مؤشرا ان شكل الهيكل التنظيمي في المؤسسة له أثر واضح على طريقة أدائهم للمهام الموكلة إليهم أي ان الهيكل التنظيمي المتبع يشكل ضغط عليهم وهو أحد مصادر ضغوط العمل.

### المطلب الثاني: تقييم أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز:

في هذا المطلب سأحاول التطرق الى قياس الأداء في مؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال 9 عبارات:

❖ تقييم بعد أداء العاملين كما هو موضح في الجدول رقم (11):

الاتجاه	الانحراف المعياري	متوسط المترجح	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	المحور الثاني: أداء العاملين
بعد أداء العاملين							
موافق	0.7259	2.6571	20	10	5	التكرار	1 احرص باستمرار على استغلال الوقت
			57.14	28.57	14.29	النسبة	
موافق	0.73907	2.4286	28	5	2	التكرار	2 لدي الاستعداد للقيام بأية مهام إضافة يتم تكليفي بها
			80	14.29	5.71	النسبة	
موافق	0.56061	2.7429	28	4	3	التكرار	3 اتواصل مع زملائي واعمل معهم بروح الفريق
			80	11.43	8.57	النسبة	
موافق	0.62174	2.7143	15	14	6	التكرار	4 احرص على تحسين الأداء
			42.86	40	17.14	النسبة	
محايد	0.74134	2.2571	28	2	5	التكرار	5 أتطلع الى مسؤوليات جديدة إضافة الى مهام الحالية
			80	5.71	14.29	النسبة	
موافق	0.79600	2.6571	18	10	7	التكرار	6 احرص على أداء عملي
			51.43	28.57	20	النسبة	
موافق	0.79600	2.3143	12	13	10	التكرار	

			34.29	37.14	28.57	النسبة	7 الاعمال الكثيرة لا تؤثر على انهاء على عملي في وقته
محايد	0.80231	2.0571	28	2	5	التكرار	8 تعدد المهام الملقاة على عاتقي لا تؤثر على انهاء عملي في وقته المحدد
			80	5.71	14.29	النسبة	
موافق	0.72529	2.6571	28	2	5	التكرار	9 انا راض على عملي الذي أقوم به.
			80	5.71	14.29	النسبة	
موافق	0.46627	2.4964	المجموع				

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS26

تم تقييم المتغير التابع (أداء العاملين) ب 9 عبارات كما هو موضح في الجدول رقم ومن خلال مطالعة بيانات الجدول اتضح ان المتوسط المرجح للعبارات تراوحت بين (2.74) كأعلى قيمة و(2.05) كأدنى قيمة بينما الوسط المرجح للعبارات كوحدة واحدة هو (2.49) وهذا يعطي مؤشرا بان افراد العينة محل الدراسة يعملون بقاعدة تضمن لهم التمتع الدائم والتواصل بين الزملاء.

#### المطلب الثالث: تقدير اثر ضغوط العمل على أداء العاملين:

في هذا المطلب سأحاول تقدير دور ضغوط العمل على أداء العاملين والجدول رقم (12) يوضح ذلك:

الجدول رقم (12): معامل الارتباط بين ضغوط العمل على أداء العاملين.

أداء العاملين	ضغوط العمل	
0.10		ضغوط العمل
	0.953	الدلالة الإحصائية
35	35	العدد

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS26

من خلال الجدول تبين انه لا يوجد دلالة إحصائية أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ( $Sig=0.953>0.05$ ) حيث ان معامل الارتباط 0.10 بمعنى انه يوجد علاقة بنسبة 10% لضغوط العمل على أداء العاملين. ومن اجل معرفة أي الجوانب الأكثر لها أثر على الأداء لدينا مصفوفة الارتباط الخطي الكلية بين ابعاد ضغوط العمل وأداء العاملين.

الجدول رقم (13) مصفوفة الارتباط الخطي الكلية لأبعاد ضغوط العمل على أداء العاملين.

Correlations						
		ضغوط العمل	عبيء العمل	بيئة العمل	الهيكـل التنظيمي	أداء العاملين
ضغوط العمل	Pearson Correlation	1	,786**	,753**	,742**	,010
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,953
	N	35	35	35	35	35
عبيء العمل	Pearson Correlation	,786**	1	,358*	,518**	,218
	Sig. (2-tailed)	,000		,035	,001	,209
	N	35	35	35	35	35
بيئة العمل	Pearson - Correlation	,753**	,358*	1	,240	-,080
	Sig. (2-tailed)	,000	,035		,165	,649
	N	35	35	35	35	35
الهيكـل التنظيمي	Pearson Correlation	,742**	,518**	,240	1	-,126
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,165		,471
	N	35	35	35	35	35
أداء العاملين	Pearson Correlation	,010	,218	-,080	-,126	1

	Sig. (2-tailed)	,953	,209	,649	,471	
	N	35	35	35	35	35
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

المصدر من اعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج 26SPSS.

من خلال الجدول رقم (12) يتضح ان:

- ان محتوى العلاقة بين عبء العمل مع أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة تمثل في  $Sig=0.209$ ، حيث ان محتوى العلاقة بين بيئة العمل مع أداء العاملين في مؤسسة محل الدراسة تمثل في  $Sig= 0.649$  إضافة الى ان محتوى العلاقة بين الهيكل التنظيمي مع أداء العاملين في مؤسسة محل الدراسة تمثل في  $Sig=0.471$  دلالة على ان: كل ابعاد ضغوط العمل لها علاقة مع أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يوافق الفرضية الثانية التي تنص على انه توجد علاقة كل بعد من ابعاد أداء العاملين.

### خلاصة الفصل:

ان الدراسة التطبيقية التي تطرقت اليها في هذه الرسالة هي معرفة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بتيميمون، كونها احدى المؤسسات العمومية الاقتصادية التي تواجه الضغوط، ولقد اعتمدت في انجاز هذا العمل على الاستبيان الذي تضمن محورين وهما ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، بيئة العمل، الهيكل التنظيمي) وأداء العاملين، حيث حاولت من خلالها الإجابة على الإشكالية المتمثلة فيما يتمثل أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بتيميمون. ومن خلال دراستي هذه قمت بتفريغ وتحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الفاكرونوباخ. إضافة الى تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات. وفي الأخير يمكنني القول بان العاملين مديرية سونلغاز بتيميمون يواصلون أداء مهامهم في العمل بمختلف الظروف التي يواجهونها.



خاتمة

تناولت هذه المذكرة اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية، ولقد اقتضى بي الامر الى معالجة هذه الإشكالية عبر فصلين، حيث تناول الفصل الأول الإطار النظري اثر ضغوط العمل على أداء العاملين، اما الفصل الثاني فتضمن الإطار التطبيقي اثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز، ومن خلال انجاز هذا البحث استخلصت ان:

### ❖ أولاً: نتائج الفرضيات:

**الفرضية الأولى:** تم تقييم مستوى ضغوط العمل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بتقييمون وذلك عن طريق تقييم عبء العمل وبيئة العمل والهيكل التنظيمي وهذا ما يوافق الفرضية الأولى.

**الفرضية الثانية:** في ظل الضغوط العمل الموجودة في مؤسسة محل الدراسة نجد ان علاقة ابعاد ضغوط العمل (عبء العمل، بيئة العمل، الهيكل التنظيمي) كانت لها علاقة وهذا ما يوافق الفرضية الثانية.

### ❖ ثانياً: النتائج:

من خلال اسقاط دراستنا على المؤسسة توصلنا الى النتائج التالية:

- ✓ تبين من نتائج الاستبيان ان ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تمثل جزء من مهام العاملين في أداء العاملين.
- ✓ اتضح ان علاقة ابعاد ضغوط العمل بأداء العاملين لها علاقة من حيث عبء العمل وبيئة العمل والهيكل التنظيمي.

### ❖ ثالثاً: التوصيات المقترحة:

- ✓ يجذب استغلال الاثار الإيجابية للضغوط في مصلحتها وذلك من خلل ابتكار جديدة لرفع الكفاءة.
- ✓ يستحسن اتخاذ استراتيجيات بناءة من اجل تحسين الأداء والخفض من مستوى الضغوط.
- ✓ على المؤسسة استخدام أساليب الأكثر مرونة لتجاوز الضغوط.
- ✓ فتح دورات تدريبية داخل وخارج المؤسسة من اجل التطوير والتجديد في أساليب العمل.
- ✓ تفعيل أسلوب وضع الشخص المناسب في المكان المناسب بشكل يتناسب مع قدرتهم ومؤهلاتهم الدراسية.
- ✓ اخذ المؤسسة أسلوب العمل الجماعي بعين الاعتبار وهذا لأنه الأسلوب المحبذ عند الموظفين من اجل رفع من مستوى الأداء.

مراجع

قائمة المراجع

الكتب باللغة العربية:

1. الدكتور ماهر احمد، كيفية التعامل مع ضغوط العمل، الدار الجامعية، 2005.
  2. السلمي علي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، القاهرة، 2001.
  3. جيرالد جيرنبرج وروبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ، السعودية، الرياض 2010.
  4. -حسن شحانه، زينب النجار، معجم مصطلحات التربية والنفسية، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، ط1، 2003.
  5. -حسين محمد الحراشنة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان، الطبعة الأولى 2011.
  6. خيضر كاظم حمود القريجات وموسى السلامي اللوزي، السلوك التنظيمي - مفاهيم معاصرة- اثراء النشر والتوزيع، الطبعة الأولى الأردن، 2009.
  7. سامر جلدة، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، 2008.
  8. عدان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي 2020
  9. فاروق عبده، عبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
  10. قاسم علوان، ونجوى، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة لنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
  11. لوكيا الهاشمي، بن زوال فتيحة، الاجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة تنوري، قسنطينة دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006.
  12. ماهر احمد، السلوك التنظيمي: محل بناء المهارات، الإسكندرية الدار الجامعية للنشر، 2003.
  13. -مجيد الكرخي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2004.
  14. -محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل، عمان، 2005.
- الكتب باللغة الأجنبية:

14-Alin FERNADEZ ; Les nouveau Tableaux de bord des décideurs Editious ; d'organisation paris ;2000.

الرسائل:

1. احمد محمود حلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير جامعة الشرق الأوسط، الأردن، إدارة اعمال، 2011.
2. ايمان دوشة، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، مذكرة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة المسيلة، 2017.
3. بورطبخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.
4. راسب بكر ابوا زولر، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة للدراسات العليا، فلسطين، 2014.
5. راشدي عبد اللطيف وادي، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2009.
6. رزاق بكرة ايمان، رعاش فايذة، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين - دراسة حالة مؤسسة الضرائب - ورقلة، رسالة ليسانس أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013.
7. صالح بن ناصر شغرد القحطاني، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرار الإدارية، دراسة مسيحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة دايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.
8. عبد الهادي لعصب، أثر تخطيط وتطوير المسار الوظيفي على تحسين أداء العاملين، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة اعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017.
9. عروب حسناء، أثر نظام الرقابة الداخلية في أداء الموارد البشرية، مذكرة ماستر تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015.
10. علي بن حمد بن سليمان الدوشان، ضغوط العمل واثارها على أداء اتخاذ القرارات، دراسة مسيحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية، رسالة ماجستير أكاديمية دايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، 2003.
11. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوطات العمل على أداء العاملين، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية قسم إدارة اعمال، 2019.

12. كلاش هناء، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر- بسكرة- مذكرة الماستر في علوم التسيير، تخصص موارد بشرية، 2020.
13. مبارك بن فاتح مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأفراد العاملين في مركز حرس الحدود، رسالة ماجستير جامعة دايف للعلوم الأمنية الرياض، 2010.
14. محمد صلاح أبو العلاء، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
15. منهل محمد عبد الله الحاج صالح، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات في البنوك السودانية، مذكرة ماجستير في إدارة اعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الشدي، السودان، 2019.
16. ميسوم سليم الساقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار، رسالة ماجستير إدارة اعمال 2009.

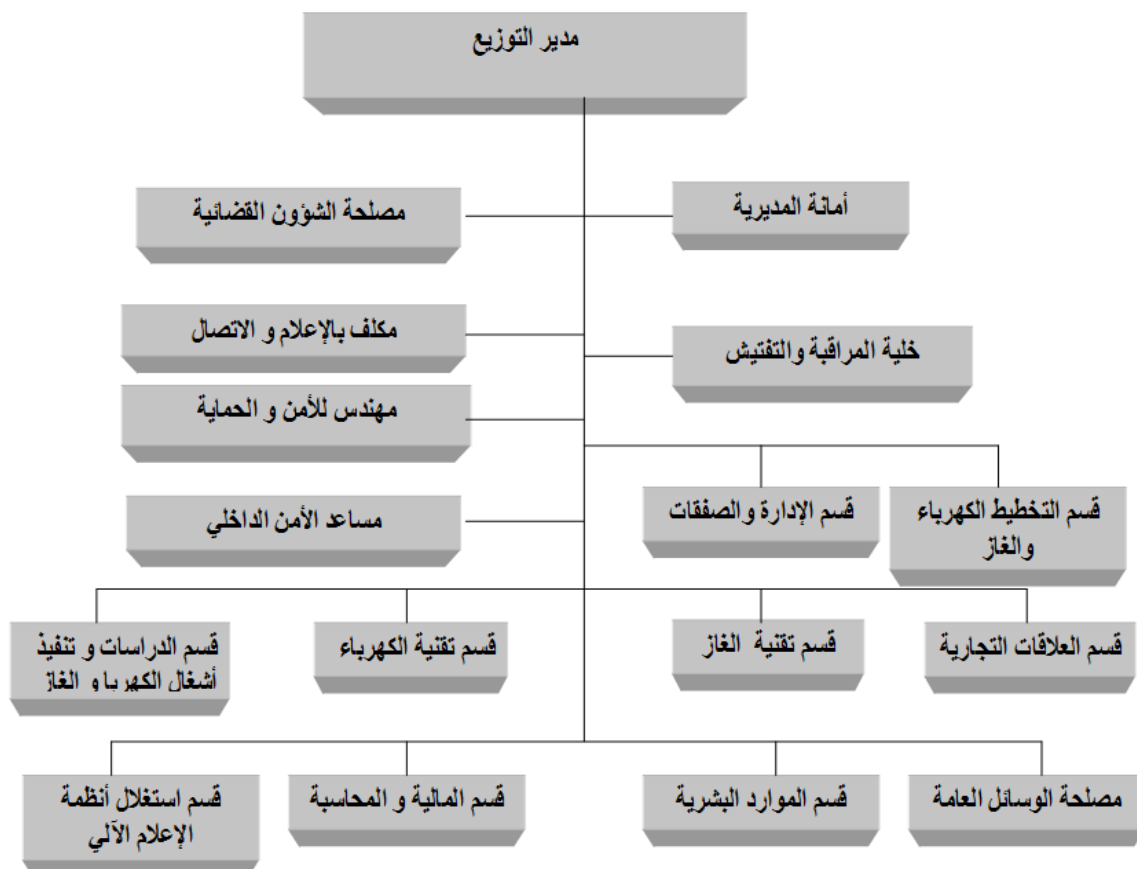
مجالات:

- 1 - عاشور خديجة، ضغوط العمل- النظريات والنماذج مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26 كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة بسكرة، 2012.
- 2- مؤيد عبد الكريم شاعر النقيب، العوامل التنظيمية المسببة لضغط الدم وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 4، العدد 9، 2019.

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية سونلغاز.



الملحق رقم (02)

قائمة الاستبيان الموجهة الى عمال المؤسسة.

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

معهد التكنولوجيا

استبيان

السادة والسيدات الافاضل، يشرفني ان أتقدم الى سيادتكم المحترمة هذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة اليسانس تحت عنوان: دور ضغوطات العمل على أداء العاملين، واعلمكم ان اجابتمكم تحظى بالأهمية القصوى، لنجاح بحثي وأنها ستستعمل لأغراض البحث العلمي، نشكركم جزيل الشكر لمساندتكم ومساعدتكم لي، تقبلوا مني فائق عبارات أولاً: معلومات عن الموظف ضع علامة X في الخانة المناسبة:



		انثى	ذكر	الجنس
العمر	أقل من 30 سنة	31 الى 40 سنة	41 الى 50 سنة	أكبر من 50 سنة
مستوى التعليم	دون الليسانس/ أخرى	شهادات دراسات/ ليسانس	مهندس	ماجستير
الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5 الى 10 سنوات	من 11 سنة الى 20	أكثر من 20 سنة

ثانيا: وضع علامة X امام الإجابة الصحيحة.

	البعد الأول: عبء العمل.		
1	كثرة الاعمال التي تتطلب أكثر من مسؤول.		
	تصدر لي تعليمات وتوجيهات معاكسة أكثر من مسؤول.		
3	كثرة مهام عمل الموظفين في نفس التخصص		
4	عدم القدرة على انهاء العمل في أوقات الدوام المحددة		
5	اشعر بالملل نظرا لتكرار نفس المهام وعدم تجديد في عملي		
	البعد الثاني: بيئة العمل		
1	اعاني من سوء الإضاءة		
2	اعاني من كثرة الضوضاء		
3	نظام التهوية غير مناسب مكان العمل		
4	عادة ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات		
5	مساحات المصالح لا يتناسب مع عدد الموظفين		
	البعد الثالث: الهيكل التنظيمي		
1	كثرة القيود الرسمية والإجراءات في الهيكل التنظيمي		

			عدم وضوح إجراءات العمل	2
			أجد صعوبة في الانتقال الى عمل اخر	3
			نظام الاتصال ضعيف بيني وبين الزملاء	4
			الواجبات المتعلقة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الوكيلة لي	5
			البعد الرابع: متغير الأداء	
			احرص باستمرار على استغلال وقت العمل	1
			لدي الاستعداد للقيام بأية مهام إضافية يتم تكليفي بها	2
			اتواصل مع زملائي واعمل معهم بروح الفريق	3
			احرص على تحسين مستوى	4
			أطلع الى مسؤوليات جديدة إضافة الى مهام الحالية	5

الملحق رقم (03): توزيع افراد العينة حسب الجنس.

توزيع أفراد العينة حسب الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	30	85,7	85,7	85,7
	أنثى	5	14,3	14,3	100,0
	Tota 1	35	100,0	100,0	

الملحق رقم (04) توزيع افراد العينة حسب السن.

توزيع أفراد العينة حسب السن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	15	42,9	42,9	42,9
	من 30 إلى 40 سنة	16	45,7	45,7	88,6

الملاحق:

	من 41 إلى 50 سنة	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الملحق رقم ( 05) توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي لأفراد العينة					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دون الليسانس	12	34,3	34,3	34,3
	ليسانس	15	42,9	42,9	77,1
	مهندس	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الملحق رقم (06): توزيع افراد العينة حسب الخبرة

الخبرة المهنية					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	18	51,4	51,4	51,4
	من 5 إلى 10 سنوات	9	25,7	25,7	77,1
	من 11 إلى 20 سنة	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الملحق رقم (07): تقييم عبء العمل.

Crosstab						
			مستوى_عبء			Total
			غير موافق	محايد	موافق	
توزيع أفراد العينة	ذكر	Count	6	14	10	30
		% within الجنس	20,0%	46,7%	33,3%	100,0%
حسب الجنس	أنثى	Count	1	2	2	5
		% within الجنس	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
Total		Count	7	16	12	35
		% within الجنس	20,0%	45,7%	34,3%	100,0%

الملحق رقم (08) تقييم مستوى بيئة العمل

Crosstab						
			مستوى_بيئة			Total
			غير موافق	محايد	موافق	
توزيع أفراد العينة	ذكر	Count	11	12	7	30
		% within حسب الجنس	36,7%	40,0%	23,3%	100,0%
حسب الجنس	أنثى	Count	1	3	1	5
		% within حسب الجنس	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
Total		Count	12	15	8	35

الملاحق:

	within % توزيع أفراد العينة	34,3%	42,9%	22,9	100,0%
	حسب الجنس			%	

الملحق رقم (09) تقييم مستوى الهيكل التنظيمي:

Crosstab						
			غير موافق	محايد	موافق	
توزيع أفراد العينة حسب الجنس	ذكر	Count	12	12	6	30
		within % توزيع أفراد العينة حسب الجنس	40,0%	40,0%	20,0	100,0
الجنس	أنثى	Count	1	4	0	5
		within % توزيع أفراد العينة حسب الجنس	20,0%	80,0%	0,0%	100,0
Total		Count	13	16	6	35
		within % توزيع أفراد العينة حسب الجنس	37,1%	45,7%	17,1	100,0
					%	%

الملحق رقم (10) تقييم مستوى أداء العاملين.

Crosstab						
			مستوى_الاداء			Total
			غير موافق	محايد	موافق	
توزيع أفراد العينة حسب الجنس	ذكر	Count	2	6	22	30
		within % توزيع أفراد العينة حسب الجنس	6,7%	20,0	73,3%	100,0%
الجنس	أنثى	Count	0	0	5	5
		within % توزيع أفراد العينة حسب الجنس	0,0%	0,0%	100,0	100,0%
					%	%

Total	Count	2	6	27	35
	% within توزيع أفراد العينة حسب الجنس	5,7%	17,1%	77,1%	100,0%

الملحق رقم (11) نسب الفاكرونوباخ في حالة حذف أي من الأسئلة السليمة للاستبيان

:Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,731	24

الملحق رقم (12) مصفوفة الارتباط الخطي:

Correlations						
		ضغوط العمل	عبئ العمل	بيئة العمل	الهيكـل التنظيمي	أداء العاملين
ضغوط العمل	Pearson Correlation	1	,786**	,753**	,742**	,010
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,953
	N	35	35	35	35	35
عبئ العمل	Pearson Correlation	,786**	1	,358*	,518**	,218
	Sig. (2-tailed)	,000		,035	,001	,209
	N	35	35	35	35	35
بيئة العمل	Pearson Correlation	,753**	,358*	1	,240	-,080
	Sig. (2-tailed)	,000	,035		,165	,649
	N	35	35	35	35	35

الهيكل التنظيمي	Pearson Correlation	,742**	,518**	,240	1	-,126
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,165		,471
	N	35	35	35	35	35
أداء العاملين	Pearson Correlation	,010	,218	-,080	-,126	1
	Sig. (2-tailed)	,953	,209	,649	,471	
	N	35	35	35	35	35
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

## Descriptive

الملحق رقم (13): الانحراف المعياري والمتوسط المترجح لكل الابعاد.

	Mean	Std. Deviation
كثرة الاعمال تتطلب موظفين أكثر.	2,8000	,40584
تصدر لي تعليمات وتوجيهات متضاربة من أكثر من مسؤول.	1,8571	,73336
كثرة مهام عمل الموظفين في نفس التخصص.	1,8286	,74698
عدم القدرة على انهاء العمل في أوقات الدوام المحددة.	2,0571	,83817
اشعر بالملل نظرا لتكرار نفس المهام وعدم تجديد في عملي.	1,9714	,78537
اعاني من سوء الإضاءة.	1,7714	,84316
اعاني من كثرة الضوضاء.	1,9429	,83817
نظام التهوية غير مناسب مكان العمل.	1,5143	,78108
عادة ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات.	2,2571	,74134

مساحات المصالح والمكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين.	2,3143	,75815
كثرة القيود الرسمية والإجراءات في الهيكل التنظيمي.	1,9429	,53922
عدم وضوح إجراءات العمل.	1,8857	,83213
أجد صعوبة في الانتقال الى عمل اخر.	1,8857	,75815
نظام الاتصال ضعيف بيني وبين الزملاء.	1,6000	,84714
الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الممنوحة لي.	2,1143	,79600
احرص باستمرار على استغلال وقت العمل.	2,6571	,72529
لدي الاستعداد للقيام بأية مهام إضافية يتم تكليفي بها.	2,4286	,73907
اتواصل مع زملائي واعمل معهم بروح الفريق.	2,7429	,56061
احرص على تحسين الأداء.	2,7143	,62174
أتطلع الى مسؤوليات جديدة إضافة الى مهام الحالية.	2,2571	,74134
احرص على أداء عملي.	2,6571	,72529
الاعمال الكثيرة لا تؤثر على تفاني في العمل.	2,3143	,79600
تعدد المهام الملقاة على عاتقي لا تؤثر على انهاء عملي في وقته المحدد.	2,0571	,80231
انا راض عن عملي الذي أقوم به.	2,6571	,72529
ضغوط العمل	1,9829	,34805
عبئ العمل	2,1029	,40109
بيئة العمل	1,9600	,53753
الهيكل التنظيمي	1,8857	,43733
أداء العاملين	2,4984	,46627



# فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الاهداء.
	شكر وعرفان.
	الملخص.
	الفهرس.
	قائمة الجداول.
	قائمة الاشكال.
	قائمة الملاحق.
أ-ب	المقدمة.
	الفصل الأول: الإطار النظري لضغوط العمل على أداء العاملين.
2	المبحث الأول: عموميات حول دور ضغوطات العمل على أداء العاملين.
2	المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل.
2	الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل وانواعها.
5	الفرع الثاني: مصادر ونتائج ضغوط العمل.
8	المطلب الثاني: ماهية أداء العاملين.
8	الفرع الأول: تعريف أداء العاملين واهم مؤشرات.
9	الفرع الثاني: ابعاد ومحددات أداء العاملين.
10	المطلب الثالث: دور ضغوط العمل على أداء العاملين.
10	الفرع الأول: اثار ضغوط العمل على أداء العاملين.
11	الفرع الثاني: علاقة ضغوط العمل على أداء العاملين.
13	المبحث الثاني: الدراسات السابقة عن ضغوط العمل على أداء العاملين.
13	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.
14	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.
15	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والحالية.
15	الفرع الأول: أوجه التشابه.
15	الفرع الثاني: أوجه الاختلاف.
16	خلاصة الفصل:

	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة.
18	المبحث الأول: الطرق والأدوات المعتمدة في الدراسة.
18	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة.
21	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة.
21	المطلب الثالث: دراسة إحصائية وصفية لعينة الدراسة.
23	المبحث الثاني: دراسة إحصائية لدور ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية سونلغاز.
24	المطلب الأول: تقييم مستوى ضغوط العمل.
28	المطلب الثاني: تقييم أداء العاملين.
29	المطلب الثالث: دور ضغوط العمل على أداء العاملين.
31	خلاصة الفصل:
33	الخاتمة
35	قائمة المراجع والمصادر
41	الملاحق