



## جامعة قاصدي مرباح - ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير  
التخصص: إدارة أعمال  
بغنوان:

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين  
دراسة ميدانية بشركة إنتاج مواد البناء  
"ورقلة SMCO" معكني -

إعداد الطالب: محمد عدنان بن ساسي

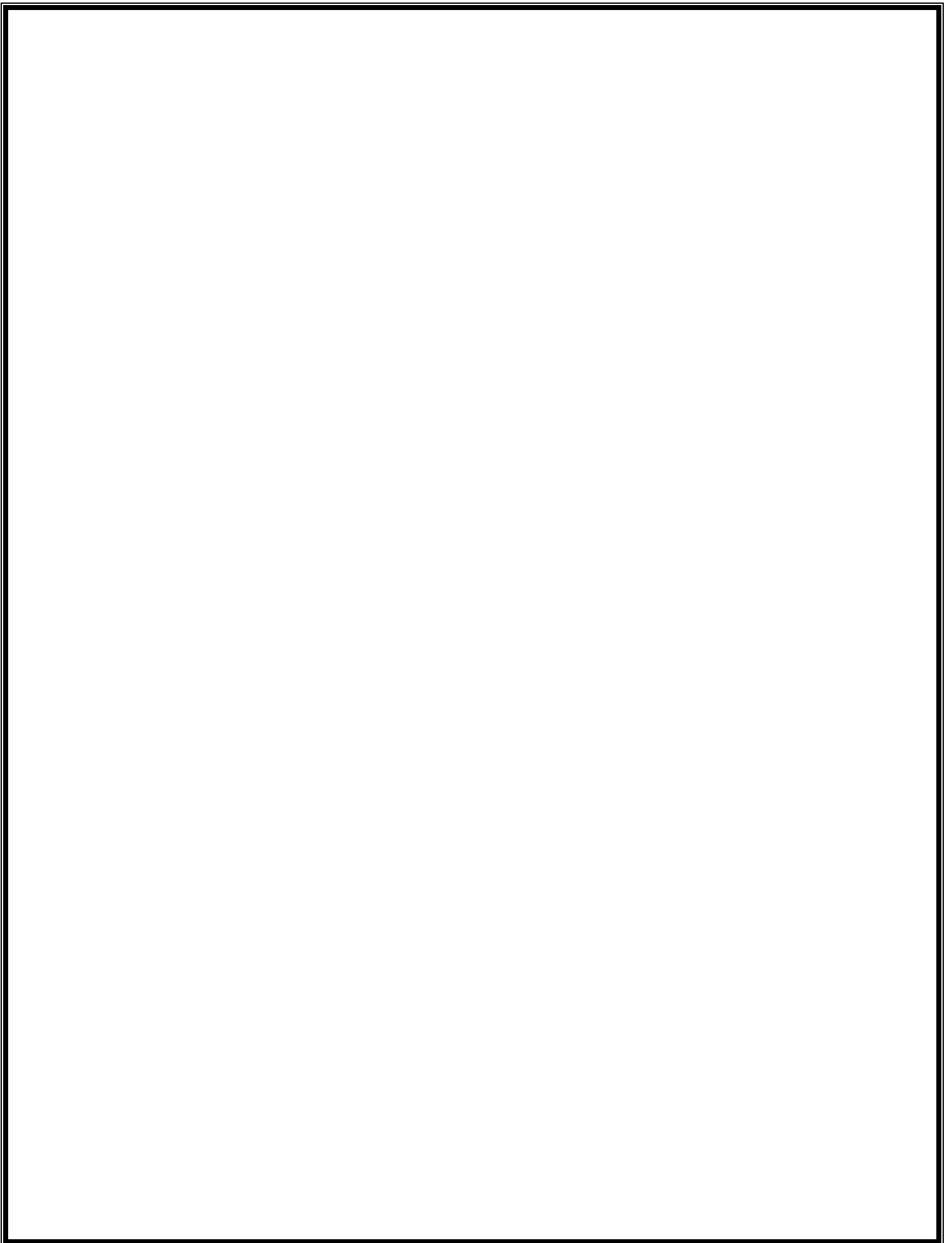
نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2023 / 06 / 22

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ كويسي محمد (أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ عبد العزيز ميلودي (أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ بن شويحة بشير (أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا





## جامعة قاصدي مرباح - ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير  
التخصص: إدارة أعمال  
بمعنوان:

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين

دراسة ميدانية بشركة إنتاج مواد البناء

"ورقلة SMCO" معكني -

إعداد الطالب: محمد عدنان بن ساسي

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2023 / 06 / 22

أمام اللجنة المكونة من السادة:

1/ كويسي محمد (أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

1/ عبد العزيز ميلودي (أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

1/ بن شويحة بشير (أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# شكر وعرهان

وأنا أكتب هذه الكلمات الاخيرة من هذا العمل لا يسعني الا أن أتوجه بالشكر والعرهان والتقدير إلى أساتذتي

جميعهم وأخص بالذكر استاذي المشرف ميلودي عبدالعزیز و رئيس قسم علوم التسيير الأستاذ عبدالحفيظ بن ساسي.

والى ادارة كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير وجميع

الأساتذة وإلى كل الطلبة متمنيا لهم دوام التوفيق والنجاح

ونسأل الله التوفيق والسداد

# إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى خالقي، ورازقي، وضياء دربي.

إليك أنت يا ربّي.

إلى سيّد المرسلين وخاتم النبيّين، حبيبي وشفيعي يوم الدّين محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى نبع الحنان والعطف، إلى أجمل ابتسامة في حياتي، إلى أروع امرأة في الوجود أمّي

الغالية أطال الله في عمرها.

إلى ركني القوي وقوتي إلى الذي لم يبخل علي بشيء إلى أبي العزيز

أطال الله في عمره.

إلى أخوتي الذين ساعدوني و منحوني العون و النصائح لإنجاز هذا العمل.

إلى أستاذي الفاضل والمشرف " ميلودي عبد العزيز "، فهو أهل للشكر والتقدير، واجب

علينا تقديرك، لك منّي كلّ الثناء والتقدير.

إلى الاستاذ " عبد الحفيظ بن ساسي " رئيس قسم علوم التسيير على نصحه و دعمه و

توجيهاته الرشيدة فقد انارت لي الدرب و سهلت لي العمل .

إلى من لا تكتمل دونهم العائلة، إلى جميع إخوتي، وأخواتي، وأعتذر إلى كلّ من نسيت

ذكرهم، فإن لم تسعكم منكرتي فحتما ستسعكم ذاكرتي

## ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسة، حيث حاولنا في هذه الدراسة الكشف عن مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العمال، وبشكل أدق الضغوط النفسية وعبء العمل حيث اعتمدنا في معالجة هذا الموضوع على المنهج الوصفي التحليلي وشملت الدراسة عينة مكونة من 50 عامل على مستوى مؤسسة إنتاج مواد البناء بورقلة SMCO ، وقد تم الاعتماد على استمارة الاستبيان تم توزيعها على العينة المدروسة، وفي الاخير توصلنا إلى عدة نتائج أهمها أن ضغوط العمل باختلافها تؤثر سلبا في أداء العاملين لعملهم وهذا ما ينعكس سلبا على مردوديتهم وسلوكياتهم وينقص من دافعيتهم، وينعكس على المؤسسة ككل.

**الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل - أداء العاملين - شركة smco.

This study aims to know the extent of the impact of work pressures on the performance of workers in the organization, where we tried in this study to detect the extent of the impact of work pressures on the performance of workers, and more precisely psychological pressures and workload, where we relied in addressing this issue on the descriptive analytical approach and the study included a sample composed Of 50 workers at the level of the Building Materials Production Corporation in Ouargla SMCO, the questionnaire was relied upon and distributed to the studied sample. Finally, we reached several results, the most important of which is that different work pressures negatively affect the performance of workers for their work, and this is reflected negatively on their productivity and behavior and decreases their their motivation, and is reflected in the institution as a whole.

Keywords: work stress - employee performance - smco company.

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	شكر وعرفان
II	الإهداء
III	ملخص الدراسة
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين
34	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين (دراسات سابقة)
42	خلاصة الفصل
43	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين
44	تمهيد
45	المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة
53	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
57	المطلب الثاني: التحقق من اعتدالية التوزيع
72	خاتمة
75	المراجع
82	الملاحق
	الفهرس



## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
48	احصائيات الاستبيانات الموزعة و الصالحة	(1_2)
51	نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس ضغوط العمل	(2_2)
51	نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس الأداء الوظيفي	(3_2)
52	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	(4_2)
53	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	(5_2)
54	توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي	(6_2)
55	توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن	(7_2)
56	نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (ضغوط العمل، الأداء الوظيفي)	(8_2)
57	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي	(9_2)
58	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء ضغوط العمل على الموظف	(10_2)
59	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء عبء العمل	(11_2)
60	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء غموض الدور	(12_2)
61	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء صراع الدور	(13_2)
62	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس ضغوط العمل	(14_2)
63	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس الأداء الوظيفي	(15_2)
64	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	(16_2)
64	مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي	(17_2)
65	قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي <sup>a</sup> ANOVA	(18_2)
67	قيم معاملات خط الانحدار المعاملات <sup>a</sup> Coefficients	(19_2)
68	قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الأداء الوظيفي حسب الخصائص الشخصية	(20_2)

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	أنواع ضغوط العمل	(1_1)
16	نموذج توركوت للعمل التنظيمي	(2_1)
17	نموذج كرايتنز وكينكي	(3_1)
18	نموذج جيسون وزملاءه	(4_1)
19	نموذج Hebb لضغوط العمال	(5_1)
20	نموذج Marchall لضغوط العمل	(6_1)
23	آثار ضغوط العمل على المستوى التنظيمي	(7_1)
29	محددات أداء العاملين	(8_1)
53	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	(1_2)
55	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي	(2_2)
56	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية السن	(3_2)
66	الرسم البياني لمدى ملائمة خط الإنحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	(4_2)

## قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
82	إستمارة الإستبيان	الملحق 1
87	قائمة الأساتذة المحكمين	الملحق 2
87	الهيكل التنظيمي لمؤسسة smco	الملحق 3
8	نتائج التحليل الإحصائي spss	الملحق 4

مقدمة :

إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل جزءاً مهماً من هذه المتغيرات وتعد ضغوط العمل هي أحد هذه المواضيع الأساسية التي يركز عليها الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات أو الآثار، بإعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع إزداد حدة المنافسة التي تواجهها، حيث إن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد تؤثر سلباً على الأداء الفردي وبالتالي على أداء المنظمة ككل.

ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمؤثرات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسديه، وبالتالي ينعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العامل داخل المنظمات.

وتختلف مصادر ضغط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعاً لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي<sup>1</sup>.

إن المتغيرات المتسارعة هي سمة هذا العصر والنتيجة الحتمية بالنسبة للمنظمات الخدمية هي من تعرض العاملين في هذه المنظمات لمستويات مختلفة من ضغوط العمل وتوتراته التي تترك عادة آثار نفسية واجتماعية على العاملين، والتي تنعكس عادة سلباً أو إيجاباً على مستوى أدائهم، لقد لقي موضوع ضغط العمل اهتماماً كبيراً في البحوث و الدراسات الادارية بشكل عام و المتعلق بالموارد البشرية بشكل خاص كما له أهمية بالغة على مستوى الفرد و المؤسسة في تحقيق الأهداف، خاصة مع زيادة شدة المنافسة و التي قد تؤثر سلباً على أداء العاملين، ومن خلال ما سبق يمكن التوصل إلى تحديد إشكالية الدراسة كالتالي:

**ما مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين ؟**

وللاجابة على هذه الاشكالية يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية :

01- ما هي مستويات ضغوط العمل عند عمال مؤسسة معكني للخرسانة ؟ ؛

<sup>1</sup>برهم ، جلال (2006) . ضغوط العمل وأثرها على الأداء : دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية ( رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، عمان، الأردن ص13.

- 02- ما هو مستوى الأداء الوظيفي عند عمال مؤسسة معكني للخرسانة ؟ ؛
- 03- هل يوجد تأثير لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة ؟ ؛
- 04- هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية في اداء العاملين بمؤسسة معكني للخرسانة حسب خصائصهم الشخصية ( الجنس , المؤهل العلمي , السن ) ؟ ؛

### فرضيات الدراسة:

بغرض الإلمام بحيثيات الدراسة ومحاولة الإجابة عن الإشكالية الرئيسية قمنا بالاستعانة بمجموعة من الفرضيات المبدئية حاولنا إثبات صحتها من خطئها وهي كالتالي:

- ✚ توجد مستويات متوسطة لضغوط العمل عند عمال المؤسسة .
- ✚ يتميز عمال المؤسسة بأداء وظيفي مرتفع
- ✚ يوجد تأثير عكسي لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين
- ✚ لا يوجد فروق في أداء العاملين بمؤسسة معكني للخرسانة حسب الخصائص الشخصية للعاملين ( الجنس , المؤهل العلمي , السن )

### مبررات اختيار الموضوع:

يعود سبب اختيارنا لهذا الموضوع الى الاهمية التي يكتسبها من معلومات و معطيات سمحت باختيار هذا الموضوع و نوجزها في ما يلي :

- ❖ الرغبة الشخصية في اختيار الموضوع لأنه يندرج ضمن مجال التخصص وكذلك محاولة إيجاد حلول للضغوط التي يواجهها العمال.
- ❖ محاولة الوصول إلى الدور الذي تلعبه ضغوط العمل في تحقيق مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة.
- ❖ محاولة توجيه ذهنيات مسيري المؤسسات على أهمية الاهتمام بموضوع ضغوط العمل لما له من أثر على سلوكيات الموظفين في المؤسسة.
- ❖ توعية المؤسسات الجزائرية أن الاستثمار في الموارد البشرية وتحقيق رضا العمال والرفع من أدائهم الوظيفي أصبح من أولويات المنظمات الحالية.

### أهمية الدراسة :

تظهر أهمية الدراسة في أنها تسمح لنا بالتعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها العمال داخل المؤسسة التي يمكن أن تؤدي إلى آثار سلبية على المدى الطويل بحيث تعيق مسار المؤسسة، لذلك التعرف على طرق مواجهة ومعالجة ضغوط العمل أمر ضروري يجب أن يتم الاهتمام به لأن تجاهله سيكلف المؤسسة العديد من الخسائر.

كما أن هذا الموضوع باعتباره أحد المواضيع الواسعة في عدة مجالات و خاصة في مجال الادارة ، فإن العاملين يتعرضون لضغوط متعددة المصادر .

- ❖ تقوم هذه الدراسة على اعطاء نظرة واسعة عن أهم مصادر و مراحل ضغط العمل؛
- ❖ تحديد الآثار التي سوف تخلفها هذه الضغوط على العامل و المؤسسة؛
- ❖ الوصول الى أساليب وإستراتيجيات للتعامل مع ضغط العمل الذي سوف ينعكس على أداء العاملين ؛

### أهداف الدراسة :

إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين داخل شركة معنكي للخرسانة و نلخص ابرز الاهداف في ما يلي :

- ✚ محاولة تكوين اطار نظري يغطي كل مفاهيم ضغوط العمل و ما يتعلق به؛
- ✚ التعرف على مستوى الضغوط داخل المؤسسة؛
- ✚ محاولة معرفة علاقة ضغط العمل بأبعاده ؛
- ✚ إظهار مختلف العلاقات بين الأداء وضغوط العمل، وتأثيرها في انخفاض مستويات أداء الموظفين؛
- ✚ الوصول الى نتائج و نصائح للتخفيف من مسببات ضغط العمل الذي يؤثر على أداء العاملين ؛
- ✚ محاولة ربط البحوث الجامعية بالواقع الاقتصادي؛

## المنهج المتبع و أدوات الدراسة :

للإجابة على الإشكال السابق كان لزاما علينا اعتماد **المنهج الوصفي التحليلي** لأننا بصدد الكشف عن أثر زيادة ضغوط العمل وعلاقتها بأداء الموظفين، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فسنعتمد في دراستنا على **المنهج الإحصائي** بناءا على مدى صحة الفرضيات من خلال دراسة أثر ضغوط العمل في شركة ماعكني بالإضافة الى عملية الاستبيان ايضا لمعرفة آراء و اتجاهات أفراد العينة لكافة الاطارات و العاملين داخل الشركة.

## حدود الدراسة :

**حدود موضوعية :** تهتم الدراسة بتوضيح أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسة.

**حدود مكانية :** سوف تكون الدراسة على مستوى مؤسسة إنتاج مواد البناء معكني للخرسانة الكائن مقرها بولاية ورقلة

**حدود زمانية :** امتدت فترة الدراسة من شهر جانفي على غاية شهر أفريل 2023.

## أدوات ومرجعية الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على :

- الكتب المتخصصة في مجال البحث ( ضغوط العمل , الأداء ) .
- الأطروحات و الرسائل الجامعية و المذكرات السابقة .
- الاستبانة .
- المقابلة الشخصية .
- التقارير .
- مواقع الانترنت .

## هيكل الدراسة :

للإلمام بجوانب الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين على النحو التالي :

**الفصل الأول :** يتناول الأدبيات النظرية والدراسات السابقة حيث ضم مبحثين الأول تناول الاطار النظري لأثر ضغوط العمل على اداء العاملين أما المبحث الثاني تناولنا فيه الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة أو التي لها علاقة به وضمت دراسات محلية ودولية.

**الفصل الثاني :** يتناول الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على اداء العاملين في شركة ماعكني للخرسانة وسنعرض فيه الطريقة و الادوات مع العرض و التحليل والمناقشة، ثم ابرز النتائج و الاستخلاصات .

## صعوبات البحث :

تمثلت بالدرجة الأولى في الحصول على البيانات الخاصة بالدراسة و التي أخذت الجزء الأكبر مما ساهم في التأخر في انجاز الدراسة التطبيقية بالاضافة الى أن الفترة المحددة لتقديم هذا العمل تعتبر فترة قصيرة جدا مقارنة بأهميتها .



# الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر

ضغوط العمل على أداء العاملين

### تمهيد:

عرف عالمنا اليوم تزايد في عدد وحجم المنظمات التي تعمل على تلبية حاجات ورغبات المجتمع ولنجاح واستمرار المنظمة في تحقيق أهدافها لا بد من مراعاة مجموعة من المتغيرات، فضغوط العمل تعتبر مظهرا طبيعيا في حياة الموظف.

كما تشهد المنظمة أشكالاً مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية، فالأداء يعد مهمة صعبة وذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه، بما فيها العوامل البيئية التنظيمية والفردية. وضغوط العمل لها أهمية بالغة على مستوى الموظف والمنظمة والتي بدورها تؤثر سلباً أو إيجاباً على أداء العاملين.

وستنطلق في هذا الفصل في **المبحث الأول** إلى الأدبيات النظرية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين، أما

**المبحث الثاني** فسيتم تخصيصه للدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع بصفة مباشرة أو غير مباشرة.

## المبحث الأول : الإطار النظري لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

### المطلب الأول : مفاهيم أساسية تتعلق بضغوط العمل

لقد حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام كبير من الباحثين خاصة في مجال السلوك التنظيمي لما له من تأثير كبير على الموظفين وأدائهم حيث ينعكس على سلوكياتهم واتجاهاتهم إما انعكاسا سلبيا تجعلهم يتخبطون في حالة من القلق والتوتر و الانفعال مما يؤثر على صحتهم النفسية والجسدية و على مستوى أدائهم، أو انعكاسا إيجابيا يعود عليهم وعلى المنظمة بالفائدة حيث تعمل هذه الضغوط على تقوية عزيمتهم وروحهم المعنوية التي تساهم في تحسين مستوى و جودة الخدمة.

### الفرع الأول : مفهوم ضغط العمل و أهميته

يتركب مصطلح ضغط العمل من كلمتين أساسيتين هما الضغط و العمل، وستتطرق أولا إلى مفهوم الضغط ثم العمل ثم إلى مفهوم ضغوط العمل

### اولا : تعريف الضغط

اختلفت التعاريف حول الضغوط من الناحية اللغوية والاصطلاحية.

أ. لغويا:ترجع كلمة ضغط ( stress ) الى الكلمة اللاتينية ( stringer ) و التي تعني السحب بشدة(drawtight)، وقد استخدمت كلمة الضغط في القرن الثامن عشر لتعني "إكراها و قسرا" و جهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد<sup>1</sup> , وفي المعجم الوسيط ورد ضاغطة بمعنى : "زاحمة الضغط، تعني الضيق، القهر والاضطرار، الزحمة والشدة"<sup>2</sup> .

ب. اصطلاحا :كلمة ضغطstress هي كلمة لاتينية stringer والتي تعني to draw light بشدة قد استخدمت كلمة ضغط في القرن الثامن عشر لتعني إكراه وجهد قوي، وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية أي أن الضغط هو عبارة عن توتر تحدث للفرد حالة نفسية وجسدية وفقا للزاوية والفكرة التي انطلق منها كل مفكر فهناك من عرفها على

<sup>1</sup>معين محمود و عبا صرة وآخرون : إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل ، ط 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن ، 2008 ، ص 106

<sup>2</sup>حسين حريم ،السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في المنظمات الاعمال.(عمان : دار الجامد للنشر، 2009) ص

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

أساس الأسباب المؤدية إليها وهناك من عرفها من خلال طريقة الاستجابة , كذلك هناك من عرفها أنها : انتاج الفعل المؤثر أو المنبه.<sup>1</sup>

عرفها سيلبي " عام 1975 بأنها الاستجابة الغير المحددة الصادرة من الإنسان لأي مثير أو طلب يوجه نحوه.

أما سمير شيخاني عرف الضغط هو حالة ازدياد الإثارة الضرورية للجسم لكي يدافع عن نفسه عندما يواجه الخطر.

وكذا عرفها عبد الرحمن مهدي: الضغط النفسي يتمثل في التفاعل بين الشخص وبيئته التي يدركها على أنها ضاغطة بالنسبة له هو العلاقة بين الشخص وبيئته والتي يتم تقييمها على أنها مرهقة أو تفوق موارده لتغلب عليها وتعرض حياته للخطر.<sup>2</sup>

ت. اجرائيا : كما نستخلص مما سبق ان الضغط بالمفهوم العلمي هو تفاعل بين الدوافع والمنبهات الموجودة في البيئة الخارجية، وبين الاستجابة الفردية لها بأشكال تحددها معالم الطباع والشخصية , وهذا يعني أن مستوى الشعور بضغط العمل وانعكاساتها، يتفاوت من شخص إلى آخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعته وموقعه في المؤسسة.

### ثانيا : تعريف العمل

لغة : يُعبّر مفهوم العمل في اللغة العربية عن أيّ نشاط يحتاج بذل الجهد لتحقيق غاية أو نتيجة معيّنة، ويُشير في الغالب إلى المهنة أو الحرفة التي يُمارسها الفرد، والعمل اسم جمعه أعمال، وجذره الثلاثي عمل.<sup>3</sup>

أما اصطلاحًا فيشير العمل إلى أي واجب منتظم يقوم به الأفراد فكريًا أو بدنيًا من أجل تنفيذ مهمّة ما تتطلب جهدًا متواصلًا أو مستمرًا مقابل الحصول على أجر أو مكافأة مالية، وقد يكون العمل اضطرارًا أو إجبارًا.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الافراد و الجماعات في المنظمات الاعمال ، المرجع نفسه .

<sup>2</sup>عثمان مريم ، ضغوط المهنة و علاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية الوحدة الرئيسية بسكرة (جامعة قسنطينة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية، 2008-2010) ص18.

<sup>3</sup>تعريف و معنى عمل في معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي": اطلع عليه بتاريخ 2021/05/31. بتصرّف.

<sup>4</sup>" , Merriam-Webster" Work, Retrieved 12/09/2021. Edited.

### ثالثا : ضغوط العمل

لم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد لضغوط العمل ويعود السبب في هذا الاختلاف الى نظرة كلباحث إلى ضغوط العمل فمعظمهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيسي لضغط العملونهم من ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد من بين المفاهيم المتعددة لضغوط العمل نذكر مايلي :

عرف هيجان ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد لنفسه أو البيئة التي يعمل بها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه في العمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها<sup>1</sup> , ويعتبر الدوسري ضغوط العمل على أنها الظروف الغير عادية و التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها، فتؤثر على راحتهم النفسية ومشاعرهم و أحاسيسهم و معنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معا.<sup>2</sup>

و يعتبر : cooper الضغوط المهنية هي عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تأثر سلبا على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور ، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد.<sup>3</sup> و عرف الكبيسي ضغوط العمل بأنها ظروف أو مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها.

**التعريف الإجرائي لضغوط العمل:** من خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف إجرائي لمفهوم ضغوط العمل

و هو كما يلي :

<sup>1</sup>عبد اللطيف مصلح عايش عبد المغيث يحيى الشمسي، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي مجلة الدراسات العلمية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، العدد 38 اليمن ، 2013 ، ص200 .

<sup>2</sup>الدوسري مبارك بن فالح ،ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية الرياض 2010 ،ص13

<sup>3</sup>شعبان علي حسين السبسي : أسس سلوك الإنسان بين النظرية والتطبيق المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، مصر

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

هي مجموعة المعوقات او الحواجز الموجودة في بيئة العمل الداخلية والخارجية و التي تسبب حوادثوأعراض مهنية متنوعة منها ما هو جسدي كالإرهاق والإجهاد و ما هو نفسي كالقلق و التوتر يحدث ذلكنتيجة عدم توافق و انسجام الفرد مع البيئة المهنية و هذه الضغوط بدورها تؤثر على أداء العامل.

### رابعاً : أهمية دراسة ضغوط العمل

يمكن إظهار أهمية دراسة ضغوط العمل فيمايلي<sup>1</sup>:

- ❖ تحسين الإنتاجية، وهذا من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوطالمواقف الصعبة.
- ❖ حماية متخذ القرار ومن ثم المؤسسة من اتخاذ القرار الخاطيء، ناجم عن انفعالات اللحظة والتأثيرالعاطفي، أو الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار.
- ❖ الرفع من ربحية المؤسسة، وهذا بتخفيض التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل.
- ❖ توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفعالية وفاعلية.
- ❖ تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية.
- ❖ تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط تنظيم توجيه ورقابة في ضل السيادة الضغوط والمواقف الصعبة.
- ❖ تأكيد ربحية المنظمة وتحقيق أهدافها بالشكل السليم، ووفقا لما هو مخطط بالبرامج التنفيذية.
- ❖ حماية المنفذين من عشوائية القرار، ومن ارتجالية السياسات والازدواجية الناجمة عن قصور الرؤية وضيق دائرتها أمام متخذ القرار نتيجة سيطرة الضغوط والوساوس القهرية عليه.
- ❖ توفير الظروف المناسبة والجو الصحي المناسب في بيئة عمل المؤسسة، وبالشكل الذي يجعل لكل مدير بيئة عمل أفضل، ومما يمكنه من اتخاذ القرارات الإدارية بشكل أفضل.
- ❖ زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية بتبسيط دوافع متخذي القرار في المنظمة، عن طريق رفع قدراتهم على مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.

<sup>1</sup>شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، 2009، ص17.

### الفرع الثاني : مصادر و انواع مسببات ضغوط العمل

تعددت أنواع ومصادر ومسببات ضغوط العمل واختلفت باختلاف الباحثين إلا أن هناك رابط مشترك في مضمون هذه التصنيفات.

#### أولا :مصادر ضغوط العمل

1) مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية تمثل البيئة الخارجية للمؤسسة في مجموعة من العوامل المحيطة والمؤثرة في المؤسسة بشكل مباشر أو غير مباشر ويقصد بالعوامل تلك المتغيرات العامة (متغيرات اقتصادية متغيرات (تكنولوجية والمتغيرات الخاصة (المنافسون الموردون .... الخ)، فالبيئة الخارجية تعد أرضا خصبة للضغوط العمل.<sup>1</sup>

#### 2) مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة العامة للمؤسسة:

أ. الظروف الاقتصادية : تمثل أهم مصادر الضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في مختلف المستويات الإدارية خاصة الظروف السيئة فيما يخص البحث عن الوظائف، ففي حالة الركود الاقتصادي تزداد المخاوف على الوظائف نتيجة الظروف المالية الصعبة التي تمر بها المؤسسة وكذلك تحدث ضغوط عمل أخرى عندما يكون الاقتصاد في حالة انتعاش حيث ينتاب المدراء درجة عالية من القلق والتوتر بشأن اتخاذ القرار الصحيح المتعلق بالقرص والبدايل الاستثمارية المتاحة.<sup>2</sup>

ب. الظروف السياسية والقانونية: الظروف السياسية السائدة وسياسات الدولة وقراراتها وخططها قد تعرض الأفراد والجماعات إلى ضغوط في العمل خاصة أثناء فترات انتخابية مثلا، وكذلك أثناء التغيرات الوزارية حيث تتهدد مصالح الأفراد وتعديل مواقعهم ويصعب التنبؤ بسلوك القادة الجدد بخصوص العمل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، 2009، ص61 .

<sup>2</sup>بن طالب سامية ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، مذكرة ماجستير 2009، ص18.

<sup>3</sup>بن طالب سامية، مرجع سبق ذكره، ص85.

ث. الظروف الاجتماعية: يمكن للظروف الاجتماعية أن تكون سببا في إحداث الضغط، وكذلك المكونات الثقافية تلعب دورا هاما في تحديد سلوك العاملين في المؤسسة وقدرة هذه الأخيرة على تحقيق أهدافها، فالمؤسسة هي مجموعة من الأفراد أو جزء من المجتمع فهؤلاء الأفراد يتأثرون بثقافة مجتمعهم فهما إنتاج الواقع الثقافي للمجتمع<sup>1</sup>.

### ثانيا: مسببات بظغوط العمل

#### 1) مسببات ضغوط العمل المتعلقة بالشعور

ويقسم الباحثون مسببات الشعور بالظغوط الناتجة عن العمل إلى:

أ. غموض الدور الفردي في المؤسسة: يقصد بذلك شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه وقد ينتج ذلك الشعور عند الفرد لعدة أسباب تذكر منها:

❖ عدم توفر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله.

❖ عدم فهم العامل الجوانب عمله

❖ قصور قدرات الفرد.

❖ توفر العلاقات بين الأفراد في العمل وتنقسم بدورها إلى:

♣ العلاقات مع الرؤساء.

♣ العلاقات مع المرؤوسين.

♣ العلاقات مع زملائه في العمل<sup>2</sup>.

ب. صراع الدور: إذا تعرض العامل لأحد المواقف في مجال عمله، الذي أدى فيه إرضاءك لشخص معين لإغضاب شخص آخر<sup>3</sup>، كما يظهر تعارض دور الفرد في العمل بينما يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة لإنجازها، ويشعر الفرد

<sup>1</sup> شاطر شفيق مرجع سبق ذكره، ص 188.

<sup>2</sup> صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ سلوك التنظيمي الدار الجامعية الإسكندرية، 2005، ص 290-291.

<sup>3</sup> أحمد جاد عبد الوهاب السلوك التنظيمي دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمة، الطبعة الأولى، المنصورة، دار الوفاء للطباعة والنشر سنة 2000، ص 85.



عند أدائه لهذه المهام بعدم رغبته في أدائها ولا يعتبرها جزءاً من مهام وظيفته، بالإضافة إلى أن المهام تكون متداخلة مع مهام أو أدوار أخرى يؤديها الفرد.

ت. **أعباء الدور:** التي يمكن تقسيمها إلى أعباء كمية أعباء نوعية الأعباء الكمية تكون ثقيلة عندما يطلب من الفرد أداء أعمال كثيرة جداً في وقت غير كافي لإتمامها، ومتطلبات الوظيفة لا تتناسب مع خبرة ومهارة الفرد حيث لا يستطيع الفرد في ظل هذه الظروف الوفاء بمتطلبات وظيفته أن تقل أعباء الوظيفة وعندما يشعر الفرد أن يعمل في وظيفتين في آن واحد ولا يجد الوقت اللازم لقضاء متطلبات الشخصية فيصبح أكثر عرضة للتوتر والأمراض<sup>1</sup>، وذلك يسبب الإرهاق النفسي والجسدي مما ينتج عدم الرضا عن العمل والتوتر في العمل.

ث. عدم توافق بين الفرد وظروف العمل في المؤسسة: يشير الباحثون في هذا المجال إلى أنه من الممكن ألا تتفق قدرات الفرد مع مهام عمله سواء بالإيجاب أو السلب ومعنى ذلك أنه من الممكن أن تضع قدرات الفرد في مستوى أعلى من مستويات القدرات المطلوبة لإنجاز وظيفة ومع العكس فمن الممكن أن تقع قدرات الفرد في مستوى أقل من قدرات الفرد فمع مرور الوقت وعدم إضافة معلومات جديدة للفرد وعدم اكتسابه لأي خبرات جديدة وتقدم المعارف والخبرات سلفاً ومع تقدم السن، فإن ذلك يؤدي في اختلال قدرات الفرد، وقد تؤدي الظروف العمل المادية التي تسبب الإرهاق والتوتر والشعور بالقلق بعدة نواحي

♣ بيئة العمل المادية وطريقة تصميم مكان العمل.

♣ مستوى الإضاءة ودرجة الحرارة والرطوبة.

### (2) مسببات ضغوط العمل المرتبطة بالشخصية

تنقسم هذه المسببات إلى قسمين هما:

أ. **التغير في المجتمعات:** شهدت السنوات الأخيرة تغيرات ديموغرافية مفاجئة ولقد تمثلت هذه التغيرات في معدل النمو السكاني السريع الهجرة من المناطق الريفية إلى المدن ارتفاع عدد كبار السن، تنامي دور المرأة، وكل هذه التغيرات زادت من مستويات الضغط.

ب. **التعامل مع الحياة اليومية:** يعتقد الكثير من الناس أن معيار النجاح هو العمل فقط، ومن ثم يسعون إلى العمل معظم الوقت، إلا أنه يجب التحذير من أن الحياة الخاصة يجب أن تحض بنفس الاهتمام الذي تحظى به الحياة العملية، ويمكن

<sup>1</sup> عبد الوهاب جاده مرجع سبق ذكره، ص 87.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

تلخيص ذلك من حيث التعامل مع الغير، التعامل مع أحداث المواصلات من وإلى العمل، كل هذه مسببة للضغوط التي يتعرض لها الفرد وتنعكس على عمله<sup>1</sup>.

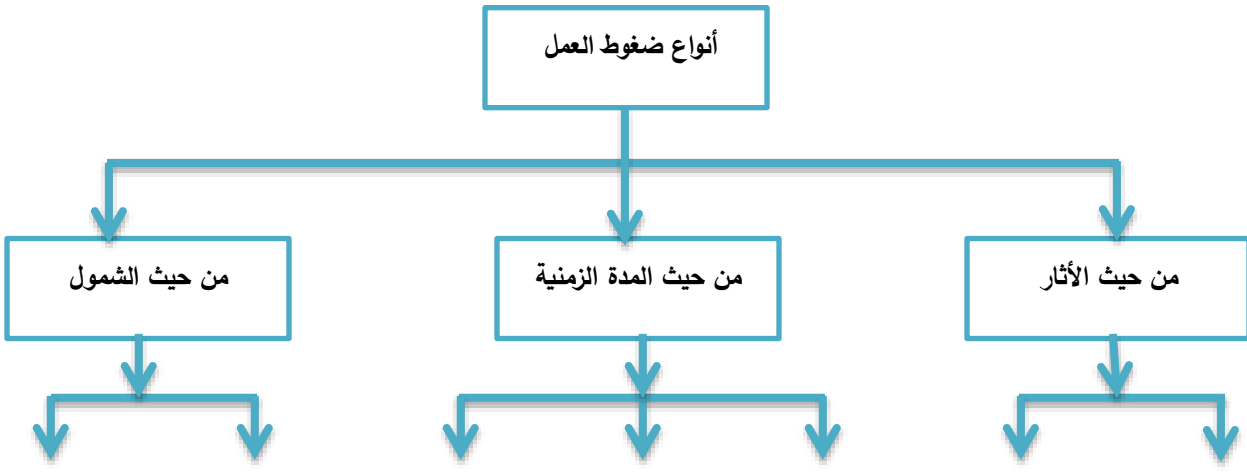
### ثالثا: - أنواع ضغوط العمل

هنالك عدة أنواع مختلفة لضغوط العمل يمكن تصنيفها إلى عدة معايير نذكر منها:

#### (1) ضغوط العمل وفق معيار الأثر: وفق لهذا المعيار نجد نوعين من الضغوط منها الايجابية ومنها السلبية<sup>2</sup>:

- ❖ الضغوط الايجابية: هي عبارة عن تلك الضغوط النافعة والمفيدة للفرد والمؤسسة التي تعمل بها ، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز والدافع للنجاح، وتعطى الفرد إحساس بالقدرة على الإنتاج والشعور بالسعادة والسرور . وتؤدي الضغوط المهنية إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى الموظفين من الناحية الكمية والنوعية، وتساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل، وتمد الفرد بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل وتزوده بالحوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة.
- ❖ الضغوط السلبية: هي عبارة عن الضغوط التي يكون لها أثر سلبي على كل من الفرد والمؤسسة التي يعمل بها، ويترتب عليها شعور الفرد بالإحباط وعدم الرضا والارتباك في العمل وتسبب للمورد البشري انخفاضاً في الروح المعنوية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الأداء العاملين وكذا التسرب الوظيفي.

#### الشكل (1-1): أنواع ضغوط العمل



<sup>1</sup> بن موسى فاطمة زهراء، أثر الظروف العمل على أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2012، ص 76 .

<sup>2</sup> فاروق عبد فليح السيد عبد المجيد السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن ، 2005 ، ص

جزئي فرعي

كلي شامل

مضاعفة

متوسطة

بسيطة

سلبية

إيجابية

المصدر: المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على محاضرات مقياس السلوك التنظيمي للأستاذة سلوى تيشات السنة الثانية ماستر إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر " 2017/2018.

(2) **ضغوط العمل وفق معيار الشدة** :- وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة والضغوط الشديدة<sup>1</sup> :

♣ الضغوط البسيطة: هي عادة تستمر من عدة دقائق قليلة إلى ساعات كالمضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث أخرى في الحياة العملية تكون مصدرا للضغوط.

♣ الضغوط المتوسطة وتمتد من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافي، أو زيادة شخص مسؤول غير مرغوب فيه، أو الضيق الناتج عن المعدة أو الأمعاء.

♣ الضغوط الشديدة وهي عادة تستمر الأسابيع أو شهور أو حتى سنوات، مثل غياب شخص عزيز عن العائلة فترة طويلة بالسفر أو الموت، وما شابه ذلك في الحياة، أما في العمل هناك حالات تنتج عنها مثل النقل التجديد أو الإيقاف عن العمل حين زوال السبب.

وتعد هذه الضغوط من أهمها لأنها تؤثر على الفرد من جميع النواحي، وتجعله في حالة ارتباك وتوتر وضغوطات كثيرة.

(3) **ضغوط العمل وفق معيار المصدر**:- نجد في هذا المعيار عدم اتفاق الباحثين والكتاب نظرا لاختلاف مصادر ضغوط العمل من بين هذه التصنيفات نجد<sup>2</sup> :

❖ الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر .... الخ.

❖ الضغوط الناتجة عن البيئة المادية هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة ومناسبة للعمل مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء .... الخ.

<sup>1</sup> فاروق عبد قليه، السيد عبد المجيد مرجع سبق ذكره، ص 307.

<sup>2</sup> فاروق عبد قليه، السيد عبد المجيد مرجع سبق ذكره، ص 307.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

❖ الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس والاختلاف في العرق والديانة.

### الفرع الثالث : عناصر و استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

#### أولا : عناصر ضغوط العمل

يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة :

- ♣ عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
- ♣ عنصر الإستجابة يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والإحباط والتوتر وغيرها.
- ♣ عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة<sup>1</sup>.

#### ثانيا : أساليب و استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

هناك أساليب عديدة و استراتيجيات تتخذها المؤسسة و المسؤولين للحد من ضغوط العمل و التعامل معها بشكل يساعد المؤسسة على الزيادة في أداء العاملين ، تذكر منها الأساليب التالية<sup>2</sup> :

- (1) **أعرف نمط شخصيتك** : كل انسان بالتأكيد له مجموعة من الخصائص النفسية التي تميزه عن الآخرين (الفروق الشخصية )
  - كل شخصية على وجه الأرض هي شخصية فريدة
  - قد تختلف أو تتشابه مع الآخرين في بعض الأشياء
- (2) **التعامل مع زملائك في العمل** : مكان العمل مثله اي تجمع بشري فيه أوقات الجد و أوقات الراحة من الضروري التمييز بينهما
  - لا توجد قاعدة تضمن لك أنك سوف تستمتع دائما بالعمل مع زملاء

<sup>1</sup>صلاح الدين عبد الباقي : **قضايا إدارية معاصرة** ، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية 1999 ، ص 168.169 .

<sup>2</sup>عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان : **ضغوط العمل-منهج شامل لدراسة الضغوط-مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها**، -معهد الإدارة العامة، 1998، الرياض، ص:30 .

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

- من العادي أن يتواجد معك في نفس مكان العمل زملاء آخريين يسببون لك الضيق و الضجرة
- في مثل هذه الحالات يجب أن تتحمل مسؤولية التعامل مع مثل هذه الشخصيات بشكل واقعي.

(3) **حب عملك** : حب ما تعمل.....و أعمل ما تحب

❖ خصائص الوظيفة الجيدة:

♠ تنوع المهارات الوظيفية ؛

♠ أهمية الوظيفة

♠ هوية الوظيفة و إستقلاليتها (حرية الوظيفة)

(4) **حقق الإتصال الفعال مع الآخرين** : الإتصالات الشخصية هي النشاط الخاص بنقل وتبادل المعلومات و الأفكار و المشاعر

بين الأفراد

+ تتضمن عملية الإتصالات تحقيق الفهم المتبادل بين أطراف عملية الإتصالات؛

+ يقضي المدير نسبة كبيرة من وقته في الإتصالات (حوالي 75% من وقت العمل) ؛

+ نجاح الفرد و تقدمه الوظيفي مرهون الى حد كبير بقدرته على تحقيق الإتصال الفعال مع الآخرين.

▪ **أهداف عملية الإتصالات الشخصية :**

○ تخفيض درجة عدم التأكد ؛

○ تبادل الأفكار و المقترحات الإتصال من أجل الإتصال.

▪ **معوقات الإتصال الفعال :**

○ عدم الإنصات و الإدراك.

○ عدم القدرة على التعبير و غموض الرسالة ؛

○ طول قنوات الإتصال

♠ **نصائح لتحقيق الإتصال الفعال :**

✓ لا تقاطع المتحدث حتى ينتهي من الحديث؛

✓ استخدام وسيلة الإتصال المناسبة؛

✓ إسأل إذا كنت غير مستوعب الحديث حدد هدف من الإتصال بوضوح.

(5) **تعامل مع صراع العمل** : هو مجموعة من الأنشطة المتكاملة التي يقوم بها شخص معين أو أفراد في مؤسسة ما يقومون بمجموعة

من الأدوار بحيث يشكل هؤلاء الأفراد مجموعة الدور مما يستدعي : تجنب و معالجة كل من:

- ❖ تعدد الأدوار ؛
- ❖ صراع الدورة
- ❖ صراع فرق العمل:
- ❖ اختلاف إدراك الدور .

### الفرع الرابع : أهم النظريات و النماذج المفسرة لضغوط العمل

#### أولا : أهم النظريات المفسرة لضغوط العمل

01- نظرية التقدير المعرفي لازاروس و فولكمان: يركز هذا النموذج على اعتبار ان العوامل الضاغطة الفيزيائية و النفسية تنتج استجابات ضغط فقط اذا قيمت من الفرد بانها مهددة أو خطيرة، فالضغط نتاج تفاعل بين الانسان و بيئته و لا يمكن ان يختزل في تأثير احدها دون الآخر، و حسب لازاروس يكون الموقف ضاغطا عندما يكون تقييم الفرد للمطالب الناتجة عن تفاعله مع المحيط بانها تهدد استقراره و تعارض خصائصه الذاتية.<sup>1</sup>

حيث يرى أن الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة ، كما يرى أن الأسباب والمواقف المسببة للضغط لفرد ما لا يمكن أن تكون كذلك لفرد آخر ويرجع ذلك إلى السمات الشخصية و الخبرات الذاتية والقدرة على تحمل الضغوط و المهارات الفردية لكل شخص على حدى ويستند لازاروس في نظريته إلى نوعين من التقدير العرفي:

التقدير الأولي : وهو عبارة عن ادراك الفرد للأحداث المسببة للضغط.

التقدير الثانوي : وهو عبارة عن مجموعة من الطرق التي يتبعها الفرد في مواجهة المشكلات التي تظهر في الموقف.<sup>2</sup>

02- نظرية النسق النظري لسبيلبرجر ( 1972 ) : أقام سبيلبرجر نظريته على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة، حيث يقول : أن القلق كسمة هو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يعتمد على الخبرة الماضية، أما القلق كحالة هو قلق موضوعي يعتمد على الظروف الضاغطة ، وبهذا ربط بين الضغط وقلق الحالة، واعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق،

<sup>1</sup>ساعد شفيق : مصادر الضغط النفسي و استراتيجيات المواجهة لدى المراهقين، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس

المرضي الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2009-2010، ص 51.

<sup>2</sup>أحمد سيد مصطفى : إدارة السلوك التنظيمي (رؤية معاصرة)، مكتبة انجلو، القاهرة ، 2000 .

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

كما اهتم سيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ومميز بين حالات القلق الناتجة عنها ، كما بين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنبها<sup>1</sup>.

03- نظرية مالك لين: قام مالك لين في نظريته هذه سنة 1974 بتناول ثلاثي الأقسام يمثل المؤثرات ، القابلية للانجرار والمحيط، وبعد هذا التناول بين علاقة التفاعل والتداخل بين هذه الأقسام.

❖ **المحيط** : تشبع المحيط في جميع الميادين ( الاجتماعية، المادية، الاقتصادية ) وتدخل مؤثرات هذا المحيط في مستويات مختلفة لحياة الفرد تستلزم قدرات كبيرة للتكيف معها وفقا لطبيعة العمل وخصائصه وتشكل ظروف وطاقت العمل الغير ملائمة ضغطا كبيرا لدى الأغلبية.

❖ **قابلية الانجرار** : تختلف القابلية من فرد لآخر، حيث يلاحظ في ظروف مشابهة و مؤثرات متماثلة تختلف طريقة وطبيعة الاستجابة للأفراد، ويتعلق هذا المجال بالقابلية الفردية للعمل، استعدادا لمواجهة الصعوبات والمؤثرات الداخلية والخارجية.

❖ **المؤثرات** : تكون العوامل الخاصة بغض النظر عن طبيعتها ( علائقية نفسية، محيطية فيزيولوجية، عملية ) المحرك المؤثر في توجيه وتوليد سياق الضغط<sup>2</sup>.

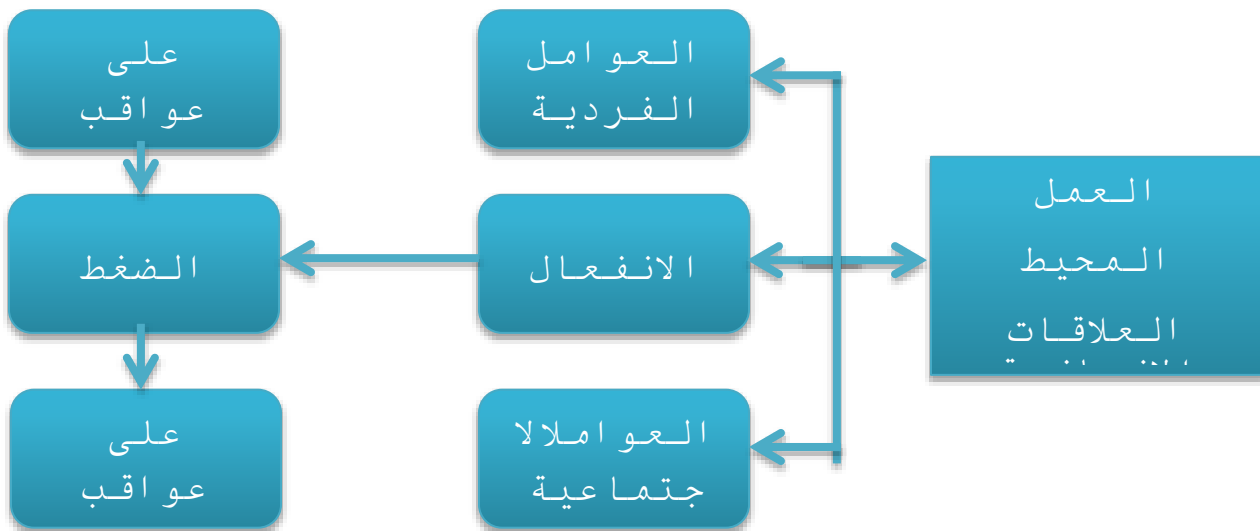
04- نظرية توركوت ( P.R. Turcotte ) : درس توركوت في نظريته التفاعل الموجود بين مؤثرات الضغط والاستجابة وتأثير المتغيرات المعدلة حيث حاول توضيح العلاقة الموجودة بين المؤثرات واستجابة الفرد من خلال نموذج سنة 1982 حيث ذهب نموذج توركوت إلى ابراز التفاعل بين عوامل الضغط والاستجابة لها، وتوضيح دور المتغيرات المعدلة للضغط وعليه ركز الباحث على طبيعة العمل، إطاره الحقيقي ونوع العلاقات الإنسانية داخل المنظمة وتعد كل هذه العوامل مصادر للضغط المهني وتلخص في الأخير أن ظاهرة الضغوط اهتمت بدراساتها تخصصات متعددة باعتبارها ظاهرة إنسانية، بيولوجية اجتماعية مهنية، وقد انتهت كل دراسة إلى نتائج ساعدت في فهم هذه الظاهرة و الكشف عن أبعادها.

كما ركزت هذه النظرية على العناصر المتفاعلة بين مؤثرات الضغط والاستجابة وتأثير المتغيرات عليها إلا أنها أهملت قدرات الفرد واختلافها من فرد لآخر بحسب الفروق الفردية وكذا اختلاف العوامل الاجتماعية والثقافية للأفراد فيما يخص مواجهة ومقاومة الضغط

<sup>1</sup>وليد السيد خليفة ، مراد علي عيسى : الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي ، المفاهيم ، النظريات البرامج، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ط 1 ، الإسكندرية ، 2008 ، ص ص 152 153

<sup>2</sup>دليلة عيطور الضغط النفسي والاجتماعي لدى المرضى رسالة ماجستير في علم النفس العيادي، مصر، 1997 ، ص 100 .

الشكل رقم (1-2) : يوضح نموذج توركوت للعمل التنظيمي.



المصدر : دليلة عيطور ، ص 107

ثانيا : أهم النماذج المفسرة لضغوط العمل

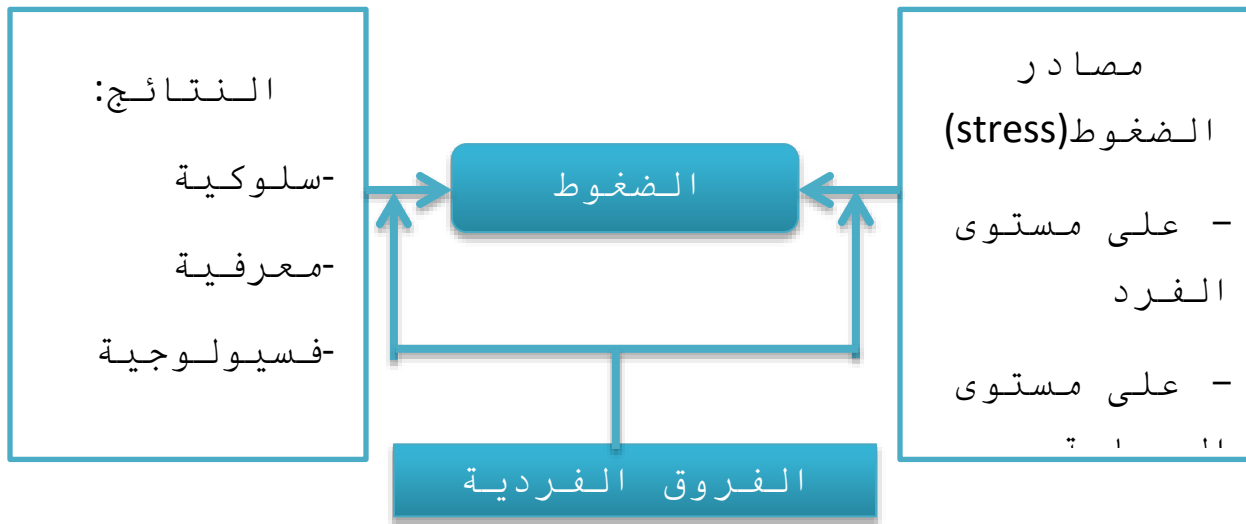
قدم بعض الباحثين نماذج التي يمكن من خلالها تفسير ضغوط العمل وتحديد مصادرها نذكر منها ما يلي<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> ابن موسى فاطمة زهراء، أثر الظروف العمل على أداء العاملين مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، ص76.



01- نموذج كرايتنز وكينيكي Kinicki Kreitnes : وقد اعتمدا في تطوير نموذجهما على النموذج الذي طوره Ivanovich et al عام 1979، حيث يوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية، ومسببات الضغوط الخارجية. كما أنه I كذلك يدرس الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها.

الشكل رقم (1-3) : نموذج كرايتنز وكينيكي



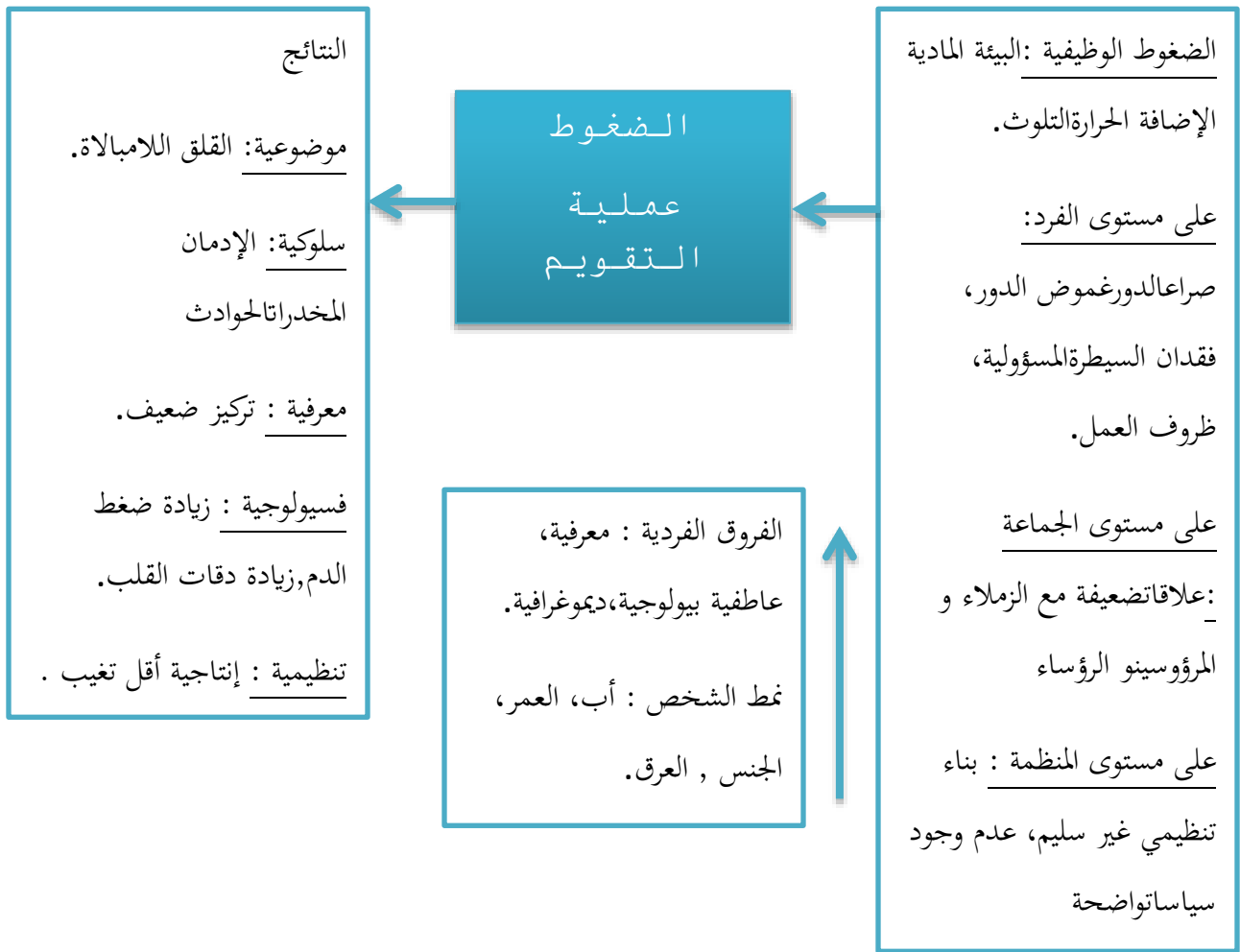
المصدر: حسن حريم السلوك التنظيمي، الطبعة السابعة، دار الحامد للنشر، عمان، 2004، ص 285

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

02- نموذج جيسون وزملاءه 1982: تم تصميم هذا النموذج ليساعد في اتضاح الروابط بين مصادر ضغوط العمل وكذلك النتائج المترتبة عليها، وقد تم تقسيمه تلك المصادر إلى 4 مجموعات كالآتي<sup>1</sup>:

- عوامل الضغوط البيئة المادية.
- عوامل الضغوط الجماعية.
- عوامل الضغوط الفردية.
- عوامل الضغوط التنظيمية.

الشكل رقم (1- 4): نموذج جيسون وزملاءه<sup>2</sup>



<sup>1</sup> د أحمد ماهر السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات المكتب العربي الحديث الإسكندرية، مصر، 1986، ص424.

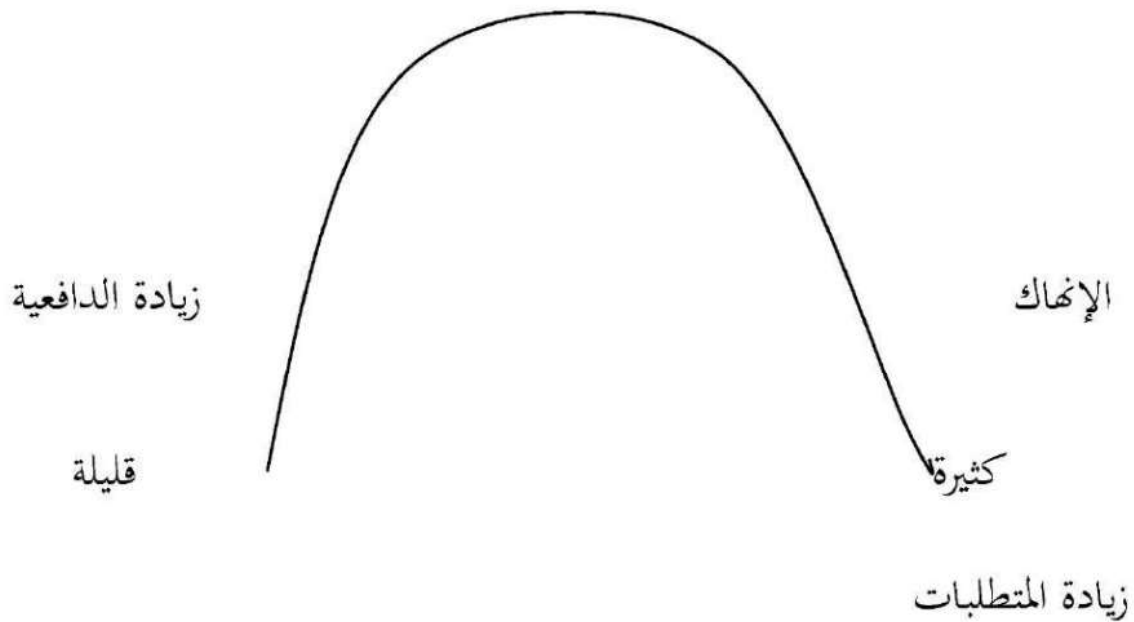
<sup>2</sup> حسن حريم، مرجع سبق ذكره، ص285.

المصدر : حسن حريم السلوك التنظيمي، الطبعة السابعة، دار الحامد للنشر، عمان، 2004، ص285

03- نموذج هب Hebb : لقد اهتم بالعلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه حيث أكد من خلال نموذجه أن العمل والمتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالٍ من القلق، وبالتالي نقل قدرة الفرد على التركيز وثقل قدرته على الأداء، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في متطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء<sup>1</sup>.

الشكل رقم (1- 5): نموذج Hebb لضغوط العمال

### دورة الأداء الفردية



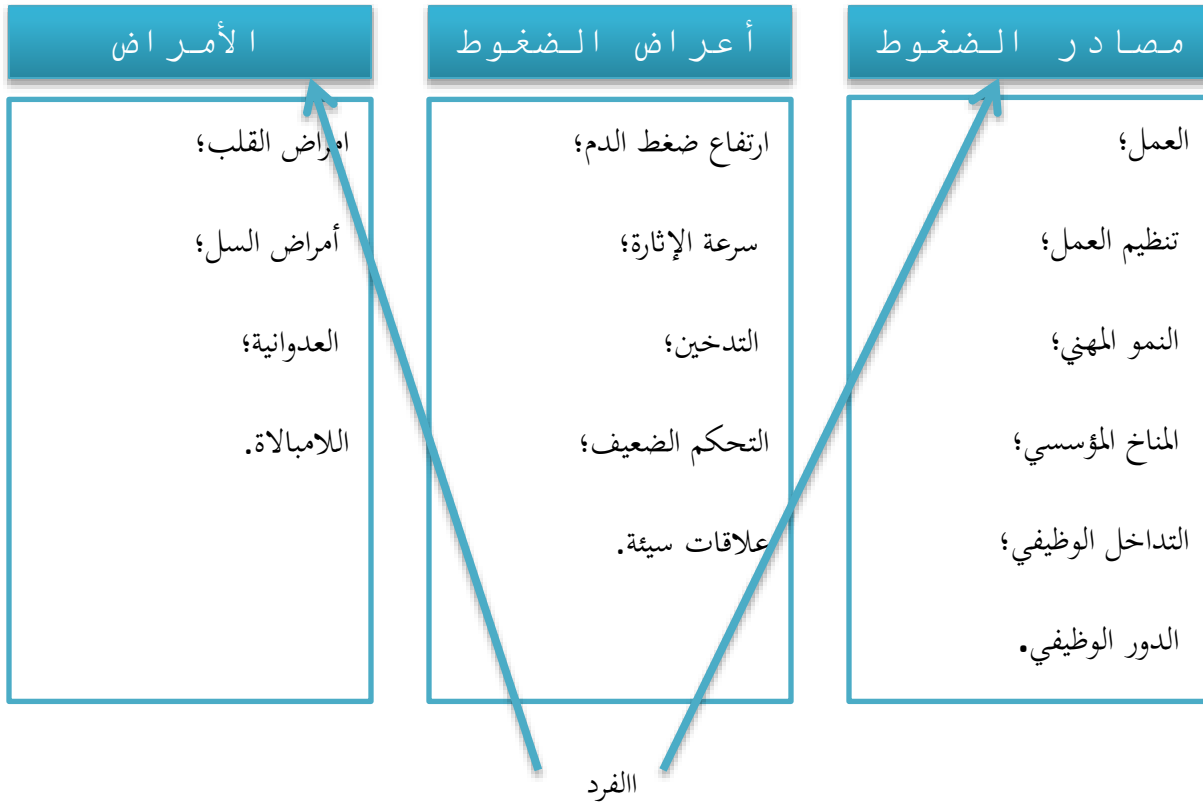
<sup>1</sup>عبد القادر سعيد نبات ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال، 2009، ص12 .

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

**المصدر:** باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات التكنولوجية لدى مدرسي الابتدائي المتوسط والثانوي، أطروحة دكتوراه دولة في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر.

04- نموذج Marshall لضغوط العمل : في هذا النموذج يحدد Marchall العوامل المسببة لضغوط العمل والأعراض التي تظهر على الفرد العامل نتيجة تعرضه لهذه الضغوط، وكذا الأعراض التي تظهر على المنظمة، ويمكن توضيح ذلك في الشكل الأتي<sup>1</sup>:

الشكل رقم (1- 6) : نموذج Marchall لضغوط العمل



**المصدر:** باهي سلامي مصادر الضغوط المهنية ولاضطرابيه لدى مدرسي الابتدائي المتوسط الثانوي، أطروحة دكتوراه دولة في النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر، 2008، ص 79

<sup>1</sup> ابن طالب سامية، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، مذكرة ماجستير، 2009، ص 13 .

### الفرع الخامس : نتائج و آثار ضغوط العمل

ضغوط العمل لها آثار إيجابية وسلبية، وعند انعدام الضغوط كلياً يؤدي ذلك بشعور الأفراد بالملل وفقدان الدافعية، لذلك يمكن تقسيم آثار ونتائج ضغوط العمل إلى :

01- **على المستوى الفردي:** عندما يتعرض الفرد لمواقف ضاغطة في العمل تحدث لديه استجابة سريعة يطلق عليها استجابة

الضغط، يترتب عليها آثار سلبية أو إيجابية تحددها مستويات التأثير وطول مدتها ومدى تكرارها ، ويمكن تقسيم آثار ضغوط العمل على المستوى الفردي إلى قسمين:

أ. الآثار السلبية - يمكن حصرها في :

❖ الآثار الفسيولوجية أو الجسدية : يؤدي تعرض الفرد لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل وبصفة مستمرة ولمدة طويلة إلى حدوث آثار سلبية على صحته الجسدية تترجم في امراض القلب الصداع قرحة المعدة، السكري ، ضغط الدم..... الخ<sup>1</sup>

❖ الآثار النفسية : توصل علماء النفس في دراستهم إلى أن تعرض الأفراد العاملين لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل بشكل مستمر ومتكرر يجعلهم عرضة للإصابة بالإحباط والقلق والتعب الكامل الاكتئاب... الخ<sup>2</sup>، ويعد الاكتئاب أحد الاستجابات النفسية لضغوط العمل والذي ينشأ عندما يعجز الفرد على مواجهة المواقف الضاغطة والتكيف معها بشكل جيد، وهو ما يجعله عرضة للشعور بالحزن واليأس وقلة النشاط وفقدان الشهية وانعدام الثقة بالنفس و المعاناة من عدم القدرة على التركيز و يمكن تلخيص الآثار النفسية المحتملة لضغوط العمل في النقاط التالية:

- الهروب من المواجهة وذلك من خلال تفادي المواقف الضاغطة.
- عدم تقبل الرأي الآخر وفرض الرأي الشخصي مما يترتب عليه عدم الفعالية في التعامل مع ضغوط العمل.
- حدوث الصراعات بين الأفراد والجماعات داخل العمل<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عبد الرحمان بن أحمد الهيجان : **ضغوط العمل** ، منهج شامل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 1988 ، ص 29.

<sup>2</sup> طارق طه : **السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والإنترنت** ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2007 ، ص 599

<sup>3</sup> فاروق عبدو قليه والسيد محمود عبد المجيد : **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن ، 2005 ، ص 311 .

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

- ❖ الآثار السلوكية : يترتب على تعرض الفرد إلى مستويات مرتفعة من ضغوط وبشكل متكرر ومستمر إلى حدوث تغيرات سلبية في سلوكياته والتي تؤثر على صحته في الأجل القريبة أو البعيدة ومن بين هذه التغيرات اللجوء إلى :
  - التدخين ، الإدمان ، العنف ، الإفراط في النوم أو قلته ، الإفراط في الأكل أو التقليل منه<sup>1</sup>.
- ب. الآثار الإيجابية : في الحالة التي تكون فيها ضغوط العمل معتدلة من حيث مستوى التأثير ومدة التكرار، فمن المتوقع أن يترتب عنها بعض الآثار الإيجابية على صحة الفرد والتي نذكر منها:
  - ♣ تمنح الراحة النفسية للفرد العامل من خلال القدرة على التعبير عن انفعالاته ومشاعره الداخلية تجاه عمله.
  - ♣ تكيف جسم الفرد مع المواقف الضاغطة.
  - ♣ اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة بين الأفراد واستغلالها بشكل أفضل.
  - ♣ النوم الجيد نتيجة شعور الفرد بالإنجاز والقدرة على التحكم في المواقف العملية وهو ما يمنحه راحة نفسية وجسدية<sup>2</sup>

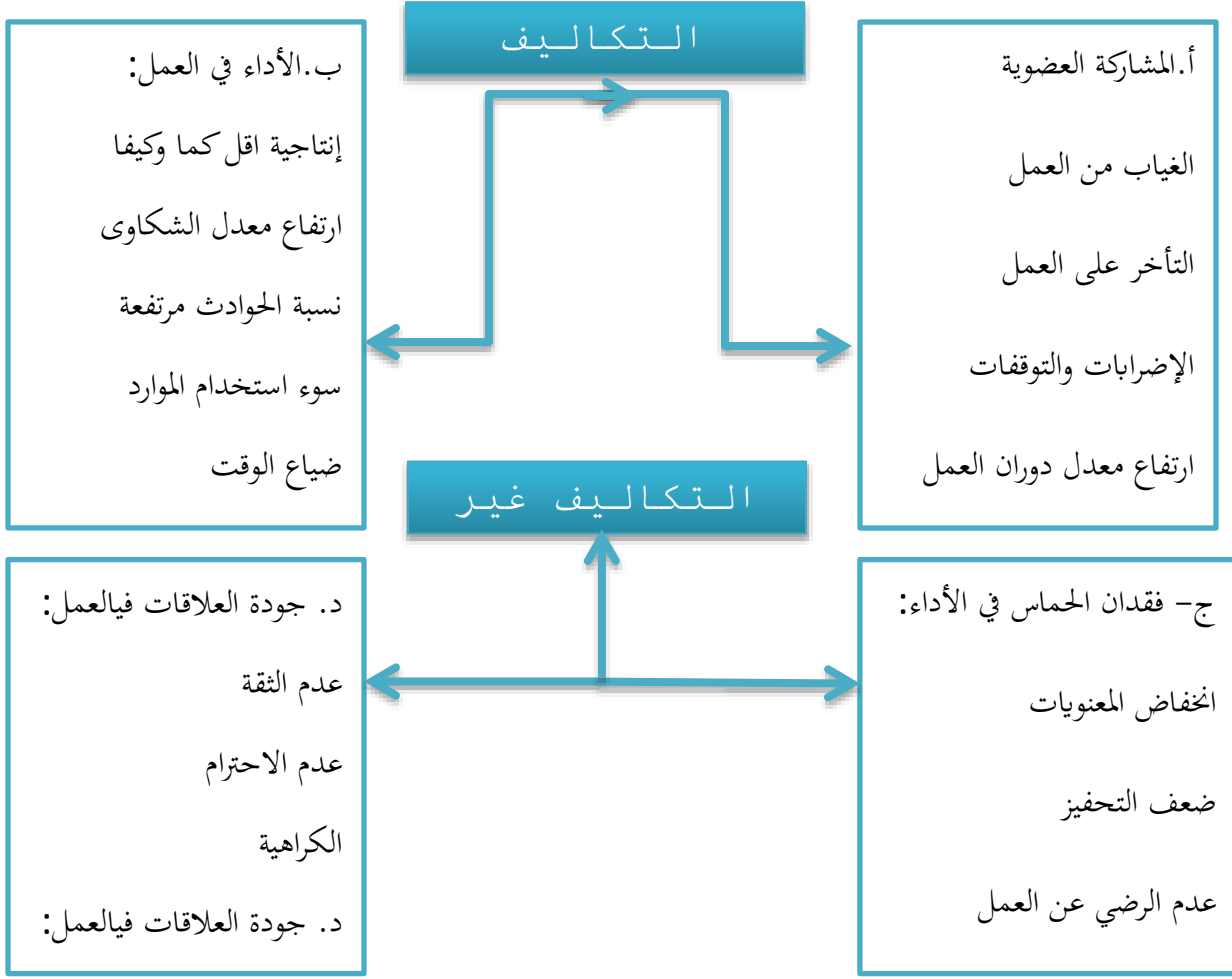
02- **على المستوى التنظيمي:** وقد أشار محمود سليمان العميان إلى ذكر أهم الآثار السلبية التي يمكن إيجادها على المستوى المنظمة أو المنظمات فيما يلي:

- ❖ زيادة التكاليف المالية تكلفة التأخر عن العمل الغيابات التوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، .. الخ.
- ❖ تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- ❖ صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية
- ❖ الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- ❖ عدم الرضا الوظيفي.
- ❖ الغيابات والتأخر عن العمل.
- ❖ ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات.

<sup>1</sup>أحمد ماهر : إدارة الموارد البشرية، الأصول والمهارات ، الدار الجامعية للنشر ، القاهرة ، 2002 ، ص 99 .

<sup>2</sup>قاروق عبدو فلييه والسيد محمود عبد المجيد : مرجع سابق ، ص 311 .

الشكل رقم (1-7): يوضح آثار ضغوط العمل على المستوى التنظيمي



المصدر: عبد الحميد أحمد الخزامي , آفة العصر ، ضغوط العمل بين المدير والخبير ، مكتبة ابن سينا، مصر، ص66

### المطلب الثاني : ماهية أداء العاملين

يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء ، كونه يشكل بامتياز أهم أهداف المنظمة ، حيث تتوقف كفاءة أداء أي منظمة و في أي قطاع كانت على كفاءة أداء مواردها البشرية ، و الذي يفترض أن تؤدي وظائفها التي تسند إليها بكل فعالية ، ولهذا يتعرض العاملون داخل المنظمة إلى ضغوط عمل ؛ و مادام موضوع البحث يعالج موضوع أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، فإن منهجية البحث تتطلب التعرف على طبيعة هذه العملية ، من خلال تحديد مفهوم أداء بصفة عامة و أداء العاملين بصفة خاصة سنتناول العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين وأساليب واستراتيجيات التعامل معها.

### الفرع الأول : مفهوم الأداء و أداء العاملين

أولاً - مفهوم الأداء : أصل الكلمة الأداء لاتيني فاللغة الإنجليزية أعطت له معنى واضح ومحدد بمعنى تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة<sup>1</sup>، و لقد قدم الباحثون عدة تعاريف للأداء نذكر منها ما يلي:

- ❖ يعتبر مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية و جودة العمل المقدم منطرفة ، و الأداء هو الجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين و مديرين ومهندسين<sup>2</sup>.
- ❖ يشير الأداء إلى " درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة " .<sup>3</sup>
- ❖ كما يعرف الأداء بأنه " : السلوك الذي يقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة.<sup>4</sup>

### ثانياً - مفهوم أداء العاملين :

إن أداء العاملين هو السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة و السليمة مراعيًا في ذلك الفاعلية و الكفاءة في العمل.

وهو قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و يمكن أن نميز بين كمية و نوعية الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المستعمل ، كما أن أداء العاملين هو مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله تتضمن جودة الأداء و حسن التنفيذ والخبرة في الوظيفة إضافة إلى نمط الاتصال و التفاعل مع أعضاء المنظمة و السعي نحو الاستجابة بكل حرص.

<sup>1</sup>الإمام سلمى " علاقة المناخ الوظيفي بالأداء الوظيفي مذكرة تخرج ليسانس في العلوم الإنسانية، جامعة ورقلة 2004 ص58

<sup>2</sup>فيصل الدحلة " أثر إدارة الأداء على رضا العاملين في المنظمات الأردنية الخاصة رسالة ماجستير في الإدارة جامعة عمان للدراسات

العليا 2006 ، ص 76

<sup>3</sup>راوية حسن "إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية(الدار الجامعية ، مصر ، الاسكندرية ) 2003 ص 209

<sup>4</sup>سناء عبد الكريم الخناق " مظاهر الأداء الإستراتيجي و الميزة التنافسية "الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ،

جامعة ورقلة ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ، قسم علوم التسيير - مارس 2005 ص 35 .



## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

هو عبارة عن قدرة العاملين التي تسمح بالقيام بمهارات وواجبات الوظيفة بأقل وقت و تكلفة ممكنة و ادراكهم للدور الذي ينبغي القيام به لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج..<sup>1</sup>

و هناك من يرى أن الأداء ناتج عن مقارنة حجم مستوى ما قام به العامل في عمله مع المنتظر القيام به كما و كيف , ومنهيجسد مدى كفاءة الأفراد للقيام بالأعمال التي توكل إليهم خلال فترة زمنية محددة مع مراعاة كمية الجهد المبذول و مدى مطابقتهم المواصفات الكمية و النوعية للإنتاج.

من هنا يتضح أن مفهوم الأداء يتضمن بعدين : الكفاءة و الفعالية ، و هذين المفهومين بينهما اختلاف واضح.

فالكفاءة تعرف بأنها إنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة ، و هي بذلك تشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف ، ويمثل إلى حد بعيد نسبة المخرجات للمدخلات<sup>2</sup>.

أما الفاعلية فتهم بقياس بعض الأهداف الواضحة أو غير الواضحة ، أي تحديد نسب و درجات التحقق الفعلي للأهداف المخططة في المجالات الرئيسية مثل الإنتاج.

و هو أداء العمل من حيث الكمية و النوعية المتوقع من كل عامل في المنظمة ، هذه المعايير هي الأساس لتقييم الأداء وفقا لنظرية أداء العمل فإن الأداء هو السلوك أو التصرفات العنصر البشري الذي يؤثر على أداء المنظمة ، وهذا السلوك أما أن يكون إيجابيا أو سلبيا ، ويكون السلوك جزءا من العمل أو خارج نطاق الواجبات المنصوص عليها<sup>3</sup>.

و منه نستطيع القول أن أداء العاملين هو أداء الموارد البشرية إلى السيطرة على جميع الموارد الأخرى المستخدمة في النشاط فالفرد الذي يؤدي عملا معيناً يستخدم فيه الموارد مادية ، مالية ، تقنية و معلوماتية و غيرها سوف يطبق الأساليب والمعايير المعتمدة في خطة الأداء بما يضمن الاستخدام الأمثل لتلك الموارد المساعدة.

<sup>1</sup>أحمد محمود خالد الحلبي : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية - جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، 2011 ، ص19 .

<sup>2</sup>حنفي محمود سليمان " السلوك التنظيمي و الأداء " دار الجامعات المصرية الاسكندرية، مصر ، 1975 ، ص14.

<sup>3</sup>زياد مفيد القاضي ، " علاقة الممارسات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية و أداء العاملين و أثرهما على أداء المنظمات " جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، 2012 ص40

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

من خلال ما سبق يعرف الباحث أداء العاملين على أنه عبارة عن قدرة العاملين القيام بمهام و واجبات و مسؤوليات الوظيفة الواضحة العناصر و المعالم بأقل وقت و تكلفة لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج ، في ظل بيئة تنظيمية متكاملة تتصف بمناخ ملائم و جيد للعمل مع توافر تعليمات في ظل هيكل تنظيمي يأخذ في الاعتبار كل المتغيرات المحيطة.

### الفرع الثاني : أهمية اداء العاملين و العوامل المؤثرة فيه

#### اولا : أهمية اداء العاملين

يكتسي الأداء أهمية كبيرة لكل من الأفراد العاملين والمؤسسة ويمتد حتى للأطراف الخارجية ذات العلاقة مع المؤسسة، وتتجلى أهمية الأداء في<sup>1</sup> :

- ♣ يساهم الأداء في تحديد قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية الفرد اتجاه عمله. يؤدي الأداء الفعال إلى خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء.
- ♣ يؤدي الأداء الفعال إلى تخفيض التكاليف (تكاليف العمل) وترشيد النفقات.
- ♣ يساهم الأداء في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، ومدى سلامة برامجها التي تعدها وتستخدمها بالمؤسسة.
- ♣ يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية فيمنظمات الأعمال.
- ♣ يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة و الضعف لدى قوة العمل في منظمات الأعمال.
- ♣ يساعد الأداء المتميز في تحقيق أهداف المؤسسة ومدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه.

#### ثانيا : العوامل المؤثرة في أداء العاملين

- ✓ تحديد أهداف المؤسسة : إن المؤسسات التي تعمل دون أن تضع خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة فإنها لا تستطيع أن تقيس ما حققته من إنجازات وهذا بدوره ينعكس على أداء العاملين.

<sup>1</sup>خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة قناة السويس الإسماعيلية، مصر، 2014، ص: 77 .

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

- ✓ مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات: إن ضعف مشاركة مختلفة المستويات الإدارية في التخطيط وصنع القرارات، يساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين والذي ينعكس بدوره على المؤسسة ككل.
- ✓ الرضا الوظيفي : عندما يكون الرضا الوظيفي منخفضا فقد يصبح من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء.
- ✓ التسبب الإداري: يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء العاملين.
- ✓ التطور التنظيمي : إن المشكلات الناتجة عنه تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي<sup>1</sup>.
- ✓ البيئة المادية : عندما تعجز المؤسسة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين فهذا يؤثر بشكل سيء في نفوس العاملين مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم.
- ✓ نطاق الإشراف: يلعب نطاق الإشراف دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي، فسوء الإشراف يترتب عليه انخفاض الروح المعنوية للموظفين، وخلق جو من عدم الثقة، وبالتالي يترك أثرا على أداء الموظفين.
- ✓ نظام الحوافز : إن نظام الحوافز على اختلافها يساهم في تحفيز العاملين، ويساهم في حثهم على رفع أدائهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل<sup>2</sup>.

### الفرع الثالث : عناصر و محددات أداء العاملين

#### أولا:عناصر أداء العاملين

يتكون أداء العاملين من مجموعة من العاصر أهمها<sup>3</sup> :

- ♣ المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلقية العامة للوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- ♣ نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- ♣ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الانجاز.

<sup>1</sup>خلفي داود وجريبيع بن حرز الله، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة زيان عشور الجلفة 2016/2017، ص: 30.

<sup>2</sup>المرجع نفسه، ص: 50-51.

<sup>3</sup>أسعد أحمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص: 34.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

♣ المثابرة والثقة : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

توضع العناصر السابقة الذكر أن أعلى مستويات الأداء للعامل أو الموظف تعتمد علمعارفه والمهارات التي يتقنها، وإدراكه التام للمجالات المرتبطة بمهام وظيفته أيضا، وتعتمد كذلك على إدراك الموظف لنوعية عمله والأنظمة التي تحدد مسار عمله بما يضمن أن عمله يسير في الاتجاه الصحيح، كما أن القدرة التنفيذية لأي عمل لها دور في الأداء ومدى الإنجاز الذي يقوم به الموظف خلال ساعات عمله فكلما زاد إنتاجه كان أداءه أعلى من غيره.

### ثانيا : محددات أداء العاملين

اعتبر العديد من الباحثين أن الأداء ينتج عن تضافر عدة عناصر من شأنها أن يؤثر، ويطلق عليها محددات والتي تتمثل في:

- ❖ الجهد : وهو الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحافز) إلى الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته<sup>1</sup>
- ❖ القدرات : وهي نوعان قدرات مكتسبة وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيه البيئة والزمن دورا في تكوينها وصلقلها وهي أيضا 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<sup>2</sup>.
- ❖ إدراك الدور: أي مدى إلمام العامل بعمله، بمعنى أن تتجسد في مخيلته تصورات وانطباعات عن السلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله، بجانب كيفية ممارسة دوره في المؤسسة<sup>3</sup>.

وعليه يمكن القول أن الأداء هو الأثر الصافي للجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، فهذا يعني أن الأداء هو نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من العناصر الثلاث المذكورة.

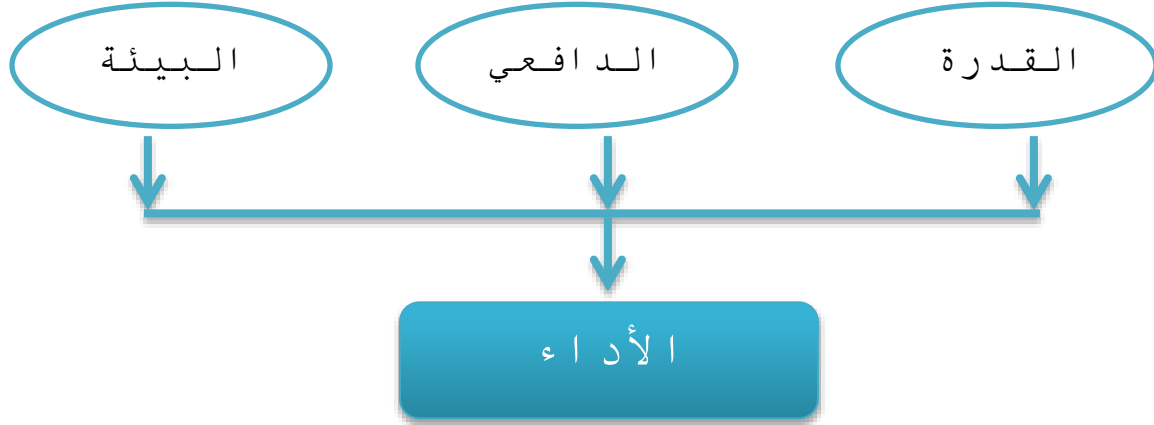
في حين ترى مجموعة أخرى أن الأداء لا يتحدد من خلال توافر أو عدم توافر بعض المحددات، وإنما هو محصلة تفاعل بين ثلاث محددات رئيسية كما هي موضحة في الشكل :

<sup>1</sup>سعاد بعجي، تقديم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة نفضال المسيلة رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2007، ص:11

<sup>2</sup>بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقديم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012، ص: 10

<sup>3</sup>عبد الحميد بن عبد المحسن بن محمد آل شيخ معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين في جوازات مدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2011، ص: 40

الشكل رقم (1- 8): محددات أداء العاملين<sup>1</sup>



المصدر : بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة على عينة من البنوك التجارية الجزائري، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة المسيلة، 2013، ص75.

#### الفرع الرابع : النظريات المفسرة لأداء العاملين

▲ نظرية الإدارة العلمية: يعتبر العالم فريدريك تايلور من أبرز ممثلي هذه النظرية، وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجا يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج و الناتج اليومي المتوقع للعمال وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجور والإنتاج.

وقد ركزت هذه النظرية مجهوداتها على رفع وسائل الإنتاج، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العملي مبني على أساس دراسة الوقت والحركة.

كما أوصت النظرية بضرورة الاختيار العملي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل وقد قدمت وسائل لتخطيط وجدولة الإنتاج<sup>2</sup>.

النظرية البيروقراطية : تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر ، حيث تغد نظريته الخاصة بهيكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها ، فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات وأساليب توزيع السلطة داخل تلك المؤسسات، وكانت دراسته تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي تجيب من أسئلة من مثل توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم؟

<sup>1</sup>بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة على عينة من البنوك التجارية الجزائري، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة المسيلة، 2013، ص:75.

<sup>2</sup>بوعمامة أحمد فارس المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية موارد بشرية ، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر ، 2009 - 2010 ، ص 72 .

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

ولماذا يقوم الأفراد العاملين بأداء الأعمال وفقا لتعليمات التي تصدر إليهم واهتم. كذلك بتوضيح مفهوم السلطة التي تصدر من خلال المراكز الموجودة داخل تلك المؤسسات بحيث يقبل الأفراد لممارسة السلطة في تلك المؤسسات وقسمها إلى ثلاثة أقسام وهي السلطة البطولية، السلطة التقليدية، السلطة القانونية ومن هنا نلاحظ أن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية بقدر اهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار للنواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي يهتم بتحسين الأداء<sup>1</sup>.

نظرية التقسيم الإداري : يعتبر هنري فيول من أبرز رواد هذه النظرية والتي تؤكد على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تقوم بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة وخفض التكاليف كما تؤكد على تسلسل الهيكل الإداري حيث تتسلسل السلطة من أعلى إلى أسفل نتيجة لعملية التفويض، وقد وجد فيول أن النشاط في إدارة الأعمال يمكن أن يقسم ست مجموعات رئيسية هي نشاطات فنية، نشاطات تجارية نشاطات مالية نشاطات أمنية، نشاطات محاسبية نشاطات إدارية، وقد اهتم كذلك دراسة بالأنشطة الإدارية باعتبارها أهم هذه الأنشطة، وقسمها إلى خمسة عناصر التخطيط التنظيم التوجيه، التنسيق الرقابة، كما صاغ أربعة عشر مبدأ من مبادئ الإدارة التي توصل إليها نتيجة خبراته مؤكدا أنها تضمن حسن أداء المدير دوره إذا ما التزم بها وسار عليها وهذه المبادئ هي:

- تقسيم العمل، السلطة والمسؤولية الانضباط في العمل، وحدة الأمر.
- وحدة الاتجاه، تغليب مصلحة العامل المكافأة.
- المركزية، التسلسل الهرمي، النظام المساواة، الاستقرار الوظيفي
- الابتكار والمبادلة في العمل بروح الفريق<sup>2</sup>.

**نظرية العلاقات الإنسانية:** تركز نظرية العلاقات الإنسانية على الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المؤسسة على حد سواء، وهي كذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على العامل من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنسانا وجدانيا وفعاليا أكثر منه رشيدا ومنطقيا، وقد أثبتت نتائج التجارب التي قام بها إلتون مايو وزملاؤه التي أجريت في جامعة هوثورن بشركة جينيرال إلكتريك، أن نقص النتاج يغير إلى عدم الاهتمام بحل مشكلات العاملين والتحرر من عبئ الضغوط للإدارات العليا، وعند تخفيف قيود العمل زالت مشكلة نقص النتاج وارتفعت معدلات الكفاءة الإنتاجية، كما كشفت نتائج التجارب أيضا أن الحافز الاقتصادي لا يمثل القوة الوحيدة التي يستجيب إليها المرؤوس، وإنما تتأثر إنتاجيته بعلاقاته

<sup>1</sup> سعيد عيد مرسي بدر : عملية العمل مدخل لعلم الاجتماع الصناعي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1992 ، ص 222.

<sup>2</sup> عامر سعيد ياسين وخالد يوسف الخلف : الإنتاجية القياسية معايير الأداء، قياس الأداء الفعلي، دار المريخ، الرياض، 1983 ، ص

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

مع زملائه في العمل وبمساكله الشخصية، ومن الأفكار الأخرى التي قدمها أنصار نظرية العلاقات الإنسانية تلك الدراسات التي قام بها مايو والتي توصل من خلالها إلى أن أسلوب القيادة الديمقراطي هو الأسلوب الأفضل، كما كشفت دراسته عن أهمية المشاركة في الإدارة وأثرها في حفز المرؤوسين على الأداء الجيد<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث : علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين و آثارها

لإلقاء الضوء على ضغوط العمل وأثرها على الأداء ، لابد من توضيح طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء وقد دلت الدراسات على اختلاف في وجهات نظر الباحثين نحو العلاقة بين ضغوط العمل والأداء كما يلي:

- 1- بعض الباحثين أكدوا أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة سلبية فالباحثون في هذه الدراسات أكدوا أن ضغوط العملعبارة عن عائق السلوك الإنساني وينعكس سلبا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة وتكريس أوقات كثيرة لتغلب على هذه الضغوط.
- 2- يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة ايجابية ويمثل نوعا من التحدي لسلوك الإنساني وتعتبر مشاكلالاعمر وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلى تبني انماط ايجابية من سلوك وتعطي أداء أفضل<sup>2</sup>, ويرى هؤلاء الباحثون أن وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لا يحفز الأفراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي ولكن في حالة زيادة مستوى الضغوط فأثما تؤدي الى آثار عكسية.
- 3- الاتجاه الثالث يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل وكفاءة الاداء وأصحاب هذا الرأي قلة ، ويفترض هذا الرأي أنالفرد قد التزم ذاتيا بعقد مع المنطقة التي يعمل بها ، فيهيئ نفسه جسديا ونفسيا للعمل في هذه المنطقة وإنجاز واجباته ، بغض النظر عما يحيط به من ضغوط ويفترض اصحاب هذا الاتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد ، يساعده على إنجاز هذا العقدالمبرم بينه وبين المنظمة.
- 4- الاتجاه الرابع يرى أن هناك علاقة خطية منحنية على شكل مقلوب حرف (U) بين الضغوط والأداء ،وهذا الاتجاه يفترض أن وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الأفراد ، ووجود مستوى عال من الضغوط سوف يؤدي لامتصاصقدرات الأفراد في محاولة مكافحته ، وبالتالي استنفاد هذه القدرات وعدم توفره لإنجاز العمل.

<sup>1</sup>بن عقتر عبد الرحمان : إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011 ، ص 53 .

<sup>2</sup>احمد ماهر : السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات - الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2003، بط، ص: 396

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

لذلك يفترض أصحاب هذا الرى أن وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل ، يساعد الفرد على إيجاد توازن في قواه لتوزيعها بين إنجاز عمله ومكافحة هذه الضغوط ، وهو الوضع الأمثل لإنجاز العمل.<sup>1</sup>

وبعد الانتهاء من استعراض العلاقة بين ضغوط العمل والأداء فان السؤال الذي يثار) هل المطلوب القضاء على كل أسباب ضغوط العمل ؟ والإجابة على ذلك بالنفي. وهو ما أكدت عليه العديد من الدراسات في هذا المجال لان القضاء كلية على اسباب الضغوط مع استحالة ذلك عمليا ليست في صالح المنظمة فضرورة ان يعمل الفرد في ظل مستوى معتدل من الضغوط مطلوبة عمليا لان ذلك من شأنه ان يبعث على التحدي ويثير فيه الحيوية والنشاط مما يؤدي الى تحسين مستوى ادائه.<sup>2</sup>

كما ان لضغوط العمل على اداء العاملين آثار عديدة منها الايجابية والسلبية نوردتها فيما يلي :

### ✚ الآثار الايجابية : لضغوط العمل آثار ايجابية عديدة منها

- ✓ تحفز على العمل وتجعل الفرد ينظر إلى عمله بتميز.
- ✓ التركيز على نتائج العمل.
- ✓ النوم بشكل مريح.
- ✓ المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- ✓ الشعور بالمتعة و الانجاز.
- ✓ تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
- ✓ النظر للمستقبل بتفاؤل والمقدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.<sup>3</sup>

### ✚ الآثار السلبية :

لضغوط العمل آثار سلبية عديدة منها

أ. آثار ضغوط العمل على الفرد :

<sup>1</sup>ماهر أحمد ، مرجع سابق ، ص 397.

<sup>2</sup>محمد العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان ، 2005 ، ص 159.

<sup>3</sup>متميرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية في بلدية سيدي ، عمران، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة الوادي 2010/2011 ، ص 30.



## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

♣ الآثار الجسدية : يتعرض الفرد في عمله إلى العديد من الأمراض والاضطرابات الصحية منها: ارتفاع ضغط الدم والسكر، اضطرابات الجهاز العصبي والجهاز الهضمي، والتهاب المفاصل، والتنفس السريعيوجفاف الحلق والصداع والتعرض للأزمات القلبية... وغيرها<sup>1</sup>.

♣ الآثار النفسية : يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تؤثر على الفرد وعلاقاته بالآخرين ومن أهمها الحزن الكآبة الشعور بالقلق، فقدان الثقة بالغير، التشاؤم النسيان المتكرر التردد اللامبالاة... الخ<sup>2</sup>.

♣ الآثار السلوكية : وتعتبر هذه الآثار أكثر وضوحا من الآثار الجسدية والنفسية ومن ثم تساعد في تحليل آثار ضغوط العمل على الأداء ومن بين هذه الآثار الغياب عن العمل أو التأخر عنه، الإسراف فيالتدخين تناول المخدرات والأرق أو الإفراط في النوم، فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل، شرودالذهن، والوقوع في الحوادث... الخ<sup>3</sup>.

ب. آثار ضغوط العمل على المنظمة:

تمثل آثار ضغوط العمل على المنظمة في:

♣ زيادة التكاليف المالي.

♣ تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.

♣ صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية.

♣ الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.

♣ عدم الرضا الوظيفي.

♣ الغياب والتأخر عن العمل.

♣ ارتفاع معدل الشكاوى.

♣ عدم الدقة في اتخاذ القرارات.

<sup>1</sup>عمر محمد دره، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، 2007، ص: 80.

<sup>2</sup>ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة 2009، ص: 19

<sup>3</sup>رامي بكر أو زور، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة، رسالة ماجستير ، قسم القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين، 2014، ص: 22.

♣ سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.

♣ سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

♣ التسرب الوظيفي والشعور بالفشل<sup>1</sup>.

### المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

#### (دراسات سابقة)

##### المطلب الأول : الدراسات باللغة العربية

أولاً: دراسة ماجستير من اعداد الباحثة أمال علي مرسي بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي بالقطاع الصحي بميلة ، الجزائر 2008

تناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية مستويات ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون بالقطاع الصحي طرحت هذه الدراسة الأسئلة الفرعية التالية:

♣ ما هي مستويات ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون في القطاع الصحي ؟

♣ ما هي أهم مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون في القطاع الصحي ؟

و قد هدفت الدراسة إلى:

❖ تسليط الضوء على ظاهرة ضغوط العمل ومحاولة فهمها والتعرف عليها و على أسبابها

❖ التعرف على مختلف مصادر الضغوط في حياتنا العملية

❖ التعرف على مختلف الآثار التي تحدثها الظاهرة سواء على الفرد أو المنظمة.

❖ توضيح انعكاس الظاهرة على أدائهم الوظيفي.

<sup>1</sup>عبد القادر سعيد بنات ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، بحث مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2009/2010، ص: 23.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال المسح الشامل لمجتمع الدراسة المقدر ب 125 ممرضا مستخدمة في ذلك الملاحظة ، المقابلة الشخصية ، الاستمارة, و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ❖ ارتفاع مستوى الإحساس بضغوط العمل و ارتفاع مستوياتها لدى الممرضين.
- ❖ كشفت الدراسة إن إحساس الممرضين بالآثار السلبية ، الجسدية ، السلوكية ، النفسية ، الناجمة عن ارتفاع مستوى ضغط العمل كان كبيرا جدا بمتوسط يقدر ب 2.48
- ❖ توصلت الدراسة أيضا إلى أن ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين صاحبه انخفاض في مستوى ذاته.

ثانيا : دراسة ماجستير من طرف الباحث حامد صبحي عليوي حسن بعنوان: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية ، دراسة حالة مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي، 2019 انطلقت من التساؤل الرئيسي الآتي : ما هو أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي

تمثلت في التساؤلات الفرعية التالية:

-هل توجد علاقة بين عناصر ضغوط العمل الداخلية (صراع الدور ، غموض الدور ، عدم ملائمة الدور ، عبء العمل ، ظروف العمل المادية الهيكل التنظيمي الأمان الوظيفي، التكنولوجيا، النمو تقييم الأداء) وأداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي؟

-هل توجد علاقة بين عناصر ضغوط العمل الخارجية (الاقتصادية، الاجتماعية) وأداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي؟

-تمثلت الفرضية الرئيسية في:

-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، التكنولوجيا، النمو، تقييم الأداء) وأداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي؟.

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الخارجية (الاقتصادية، الاجتماعية)، وأداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي؟

### أهداف الدراسة:

- التعرف على أثر ضغوط العمل لدى العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي.
- التعرف على مسببات ضغوط العمل على أداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي.
- التعرف على العلاقة بين مسببات ضغوط العمل الداخلية الخارجية والأداء الوظيفي.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

✘ تمثل أفراد المجتمع الأصلي في 500 عامل و تمثلت عينة الدراسة في 100 فرد عامل.

-توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- ❖ يعاني العاملون بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي من ضغوط في العمل.
- ❖ ظروف العمل غير مساعدة على الأداء.
- ❖ هناك صراع في الأدوار المنوط بالعاملين.
- ❖ عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات
- ❖ ليس هنالك نمو وتقدم في العمل.
- ❖ يتمتع العاملون بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي بالأمان الوظيفي.
- ❖ هناك عدم ملائمة للدور بالمديرية.
- ❖ هنالك نقص فيما يتعلق بالتكنولوجيا.
- ❖ لا يتم تقييم أداء العاملين بالمديرية.

الهيكـل التنظيمي بالمستشفى يحتاج إلى إعادة صياغة

ثالثاً: دراسة ( العضائـلة ؛ 1996 ) بعنوان دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى العاملين في الشركات العامة في جنوب

الأردن

هدفت هذه الدراسة لتتعرف على مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في هذه الشركات من خلال فحص أثر مصادر ضغوط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي وكذلك قياس أثر المتغيرات الشخصية على مستوى ضغوط العمل وذلك

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

باستخدام عينة عشوائية مكونة من (298) مشارك وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات ضغوط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الفئات العمرية وإدراكهم لمستوى ضغوط العمل إذ أن الفئة العمرية الأقل سنا أكثر تعرضا لضغوط العمل من الفئات العمرية الأكبر سنا

### رابعاً: دراسة ( زيادات ؛ 2006 ) بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر ضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية على مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية وتمثلت تلك المتغيرات في طبيعة العمل, والجوانب الإدارية, علاقات العمل, التكنولوجيا المستخدمة. وهدفت أيضاً إلى معرفة فيما إذا كان هناك إختلاف في أثر ضغط العمل التنظيمي على أداء العاملين تبعاً لاختلافهم في كل من : ( الجنس, المؤهل العلمي, الحالة الاجتماعية, المستوى الإداري, سنوات الخدمة. وتكونت عينة الدراسة من (400) موظف يعملون في تلك المصارف.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر سلبي لضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية ( طبيعة العمل, والجوانب الإدارية, وعلاقات العمل ) في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية في حين لم يثبت متغير التكنولوجيا المستخدمة أثر دال إحصائياً في مستوى الأداء. وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن ضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية ( طبيعة العمل, الجوانب الإدارية, علاقات العمل ) تختلف مجتمعة على مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية تبعاً لاختلافهم في الجنس, في حين لم يثبت إختلاف في الأثر باختلاف كل من : ( المؤهل العلمي, الحالة الاجتماعية, المستوى الإداري, سنوات الخدمة ).

### خامساً: دراسة ( برهم ؛ 2006 ) بعنوان ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين: دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية

هدفت الدراسة إلى معرفة أهم مصادر ضغوط العمل وأثرها على الأداء من خلال دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية, وأيضاً معرفة أهم آراء الباحثين والمفكرين في تحديد أسباب ضغوط العمل وطرق معالجتها ومدى أثرها على الأداء وكانت عينة الدراسة مكونة من ( 496 ) موظفاً وموظفة من العاملين في شركة الاتصالات الأردنية بجميع فئاتهم الإدارية ومواقعهم الوظيفية موزعين على كافة محافظات المملكة.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية (الأمان الوظيفي, العلاقة مع الرؤساء, غموض الدور, عبء الدور الكمي, عبء الدور النوعي, المسؤولية اتجاه الآخرين, والأجور والمكافآت وبيئة العمل) بدرجات متفاوتة أو مستوى أداء العاملين في شركة الإتصالات الأردنية.

### المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

#### أولاً: دراسة تيبغوس (tipgos, 1996) بعنوان "the things that stress us"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مسببات ومصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها مديروا الشركات, وأجريت الدراسة على (315) مديرا في شركات مختلفة, وبينت الدراسة إلى أن مسببات ضغط العمل الرئيسية هي التدخلات المفاجئة والطلبات المتعارضة وإدارة الوقت وكمية العمل والمسؤولية عن الآخرين وسياسة المنظمة أما المسببات التي كان تأثيرها متوسط فهي التعامل مع الحاسوب والعمل الإضافي ومقابلة الموظفين وتعيينهم وبينت الدراسة أن نسبة الإناث اللواتي تعرضن للضغط النفسي قد بلغ (55%) بينما بلغت نسبة الذكور (45%), وأشارت الدراسة إلى أن الوسائل التي استخدمها المدراء للتخفيف من الآثار السلبية لضغط العمل تتمثل في الراحة والنوم والتمارين الرياضية وممارسة الأنشطة الإجتماعية واستشارة الآخرين

#### ثانياً: دراسة كلارك و سالي (Clark & Sally, 1996) بعنوان "techno stress out"

هدفت الدراسة إلى تحديد مسببات الشعور بضغط العمل لدى العاملين في المكتبات العامة الأمريكية التي تعتمد استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في أعمالها, وقد أجريت الدراسة باستخدام إستبانة تم توزيعها على عينة من (500) مفردة يمثلون العاملين في مجتمع الدراسة وبينت الدراسة أن ظاهرة الشعور بضغط العمل الناتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في اتساع كبير, كما تشير إلى أنه بالرغم من أن للتكنولوجيا فوائد كبرى إلا أن آثار سلبية تصاحب استخدامها مما يتطلب البحث في تلك الظاهرة لتحقيق الاستفادة القصوى بأقل انعكاسات سلبية على العاملين, كما أشارت أيضا إلى أن الشعور بضغط العمل لا ينتج عن التكنولوجيا في حد ذاتها, إنما يعود بدرجة كبيرة إلى عدم فاعلية إدارة التغيير عند إدخال تلك التكنولوجيا, حيث أن العاملين يقاومون التأثير السلبي لتلك التكنولوجيا على الأجواء الإجتماعية التي يعيشونها, حيث تفقدتهم فرصة التفاعل مع المتعاملين والمراجعين بشكل مباشر, إضافة إلى خشيتهم من تأثيرها السلبي على استقرارهم الوظيفي بسبب إلغاء بعض الوظائف وبالتالي إمكانية الإستغناء عن بعضهم.

وكانت خلاصة الدراسة بأن فاعلية إدارة التغيير عند إدخال التكنولوجيا في العمل لها أثر كبير في خفض الشعور بضغط العمل لدى العاملين, لأن مسبباته في جزء رئيسي منها تعود إلى مقاومة التغيير المتمثل بإدخال التكنولوجيا في العمل وليس إلى التكنولوجيا في حد ذاتها.

ثالثا: دراسة ميريت و سشاوبرويك ( Merritt & Schaubroeck , 1997 ) بعنوان

### “ The Effect of Job Control on Coping with Work Stressors “

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين المقدرة الذاتية للموظف على السيطرة على عمله ومقدرته على التعايش والتكيف مع المواقف الضاغطة داخل بيئة العمل, وهدفت أيضا إلى تحديد العلاقة بين زيادة متطلبات الوظيفة والإصابة بضغط الدم الشرياني, وتكونت عينة الدراسة من (423) موظفا.

وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها هاته الدراسة إلى أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين زيادة متطلبات العمل والإصابة بارتفاع أنخفاض ضغط الدم تعزى للجنس, حيث وجد أن الذكور أكثر نسبة للإصابة بهذا المرض حيث ضعفت مقدرتهم الذاتية على مواجهة ومعايشة المواقف الضاغطة الناتجة عن زيادة متطلبات العمل.

رابعا: دراسة شوسمير و فرانكس ( Chusmir & Franks , 1998 ) بعنوان

### “ Stress and the Women Manager “

هدفت الدراسة إلى معرفة مسببات ضغط العمل لدى المرأة في بيئة العمل الأمريكية, كما هدفت أيضا إلى معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في مسببات ضغط العمل بين الرجال والنساء في بيئة العمل الأمريكية, وشملت الدراسة عدة قطاعات باستخدام استبانة تم توزيعها لهذه الغاية, إضافة إلى مقابلات شخصية, وكان عدد كل من شملت الدراسة حوالي (2000) امرأة في مختلف القطاعات, وتم تحليل البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها باستخدام أساليب الإحصاء المتمثل بمقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت.

وتوصلت الدراسة إلى أن مسببات الشعور بضغط العمل لدى المرأة في بيئة العمل الأمريكية تتمثل في الآتي: تحمل أعباء وظيفية كبيرة, محدودية الوقت, مشكلات مع المحيطين في بيئة العمل, إضافة إلى الأعباء الخارجية التي تسقط عليها في بيئة

العمل مثل رعاية الأطفال والإلتزامات الأسرية. وبينت الدراسة أن المرأة أكثر تأثراً بضغوط العمل مقارنة بالرجال في بيئة العمل الأمريكية, نظراً لمحدودية قدرتها على التحمل, إضافة إلى الأعباء العائلية

خامساً: دراسة (Michailidis and Elwak , 2002) بعنوان

### (Factors Contributing to Occupational Stress Experienced by Individuals Employed in the fast food industry)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المسببة لضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع الصناعات الغذائية وعلاقة هذه الضغوط بمتغير العمر وبتغير الوظيفة (من حيث كونها إدارية أو غير إدارية) حيث أخذت عينة عشوائية من (80) موظف موزعين على عدة مطاعم في قبرص.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق في مصادر ضغوط العمل بين الذكور والإناث وبين الإداريين وغير الإداريين ففي حين كانت أكثر المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الإناث هي المناخ التنظيمي و لدى الذكور التداخل بين العمل والمنزل وكانت أكثر المصادر المسببة للضغوط عند الإداريين هو دور توقعات العامل في المؤسسة بينما عند غير الإداريين المناخ التنظيمي.

### المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

#### الفرع الأول: ما تتميز به الدراسات الحالية عن السابقة

سنحاول في هذا المطلب تقديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية والأجنبية) واستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما

أوجه التشابه: يكمل التشابه بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

1. فيما يخص أداة جمع المعلومات: اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الإستبيان كأداة لجمع المعلومات.

2. المنهج المستعمل: تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكلتا الدراستين.

كأداة لتحليل المعلومات لكل من الدراستين, تم الإعتماد على البرنامج الإحصائي spss.



## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

أوجه الاختلاف: بما أن هناك أوجه تشابه فبطبيعة الحال تكون هناك أوجه إختلاف بين الدراستين من حيث المكان والزمان والعينة والمتغيرات والأبعاد.

### الفرع الثاني: مجال الإستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أهم مجالات الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة بالإضافة إلى:

1. تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحث لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة؛
2. ساهمت في الإثراء الفكري للجانب النظري لدراسة وإعداد الجانب التطبيقي؛
3. ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل علينا الإنطلاق في الدراسة الحالية؛
4. ساهمت بشكل كبير في تصميم الإستبيان لمتغيري الدراسة وأيضا تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال للباحث في إعداد المنهجية المتبعة؛
5. المساعدة في الإطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعدنا على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
6. الإستفادة من المراجع الهامة مما يوفر علينا الكثير من الجهد والوقت من إعداد الإستبيان وتصميم أسئلة المقابلة؛
7. ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل ضغوط العمل والمتغير التابع أداء العاملين.

### خلاصة الفصل :

بعد استعراضنا لمختلف المفاهيم النظرية من خلال التطرق لمبحثين في مقدمته تم تناول مجموعة من التعاريف تخص المتغيرين و من ثم التطرق لأهم النظريات و النماذج ، و بعدها أشرنا الى علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين و آثارها.

أما فيما يخص الدراسات السابقة التي تم الإشارة إليها و عرضها في المبحث الثاني باعتماد تقسيم الدراسات السابقة من حيث : الجزائرية و العربية و الأجنبية و ذلك تبعا للبيئة المدروسة، وتمت الاستفادة من هذه الدراسات من حيث تعددها بتوضيح مختلف جوانب المشكلة و توضيح الأسس النظرية لهذا الموضوع من خلال حصر أهم الأبعاد الأكثر شمولية و إجابة للموضوع و تقديم عدة مزايا من شأنها تقريب العديد من المفاهيم والأفكار.

# الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء

العاملين بمؤسسة smco

### تمهيد :

تهدف من خلال هذا الفصل إلى فهم وتحليل أثر ضغوط العمل على أداء العاملين. سنقوم بتنفيذ هذه الدراسة من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج موثوقة وقابلة للتطبيق.

ستتضمن هذه الدراسة تصميمًا استقصائيًا وجمع البيانات من عينة من العاملين في مجال محدد، مثل الشركات أو المؤسسات. سنستخدم أدوات الاستبيان والمقابلات لجمع البيانات من المشاركين، وذلك لفهم تجاربهم وآرائهم حول ضغوط العمل وتأثيرها على أدائهم.

سنقوم أيضًا بتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية لاكتشاف العلاقات والترابطات بين ضغوط العمل وأداء العاملين.

ستشمل الدراسة مقارنة الدراسات السابقة ذات الصلة و نتائجها مع نتائجنا الحالية. سنقوم بتحليل التشابهات والاختلافات بين الدراسات المختلفة ومحاولة فهم العوامل المؤثرة في نتائج الدراسات السابقة.

هدفنا النهائي من هذا الفصل هو توفير نظرة شاملة حول تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين وتقديم توصيات واقتراحات عملية للمؤسسات وأصحاب القرار.

و قد تم تقسيم العمل في هذا الفصل كما يلي :

♣ تحديد الإجراءات المنهجية من مجالات البحث المكانية والبشرية والزمانية، بالإضافة إلى المنهج المتبع وأدوات جمع

البيانات، وطبيعة العينة والخصائص السوسيو مهنية للمبحوثين.

♣ القراءة السوسيو لوجية لأرقام الجداول وتحليلها وتفسيرها، اعتمادا على مختلف الإجابات التي تم الحصول عليها من

خلال العمال.

### المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة

يعتبر هذا المبحث مدخلا إلى الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين بحيث يتم عرض مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات.

#### المطلب الأول: تقديم شركة انتاج مواد البناء "معكني - SMCO" ورقة

##### الفرع الأول : التعريف بالمؤسسة و أهدافها

- أولا - التعريف بشركة "معكني - SMCO" : هي شركة ذات طابع إنتاجي تعمل في مجال إنتاج مواد البناء وملحقاتها. تقوم الشركة بتصنيع منتجات مثل الإسمنت القابل للاستخدام المباشر، والقوالب، وغيرها من المنتجات المستخدمة في صناعة وإنشاء المباني. تهدف الشركة إلى توفير منتجات ذات جودة عالية ومواصفات مطابقة للمعايير الصناعية. وتعمل على تلبية احتياجات السوق وتلبية متطلبات العملاء في قطاع البناء والإنشاء. تعتمد الشركة على تقنيات وعمليات إنتاج متطورة وتضم فريقاً مؤهلاً من العاملين ذوي الخبرة في صناعة مواد البناء. وتسعى الشركة باستمرار إلى تحقيق التميز في الجودة وتحسين أدائها لتلبية احتياجات وتطلعات العملاء وتحقيق النجاح في سوق المنافسة في قطاع البناء.

- ثانيا - أهداف شركة انتاج مواد البناء "معكني - SMCO" ورقة :

- 01- تحقيق الربح : تهدف الشركة إلى تحقيق أرباح مستدامة وملائمة لضمان استمرارية المؤسسة وتطوير أنشطتها.
- 02- تلبية متطلبات المجتمع : تسعى الشركة لتلبية احتياجات ومتطلبات المجتمع المحلي من خلال توفير منتجات عالية الجودة ومواصفات مطابقة للاحتياجات البنائية.
- 03- تحقيق الاستقلال الذاتي : تهدف الشركة إلى تحقيق الاستقلالية الاقتصادية والتكنولوجية من خلال تعزيز قدراتها الإنتاجية والابتكارية.
- 04- التكامل الاقتصادي : تسعى الشركة لتحقيق التكامل الاقتصادي على مستوى الوطن من خلال التعاون مع الشركات والمؤسسات الأخرى في قطاع البناء والإنشاء.
- 05- ضمان مستوى مقبول من الأجور : تهتم الشركة بضمان توفير مستوى مقبول من الأجور للعمال، مما يعزز رفاهيتهم ورضاهم عن العمل.
- 06- تحسين المستوى المعيشي: تعمل الشركة على تحسين المستوى المعيشي للعمال من خلال توفير فرص نمو وتطوير مهني، وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

- 07- الحد من مستوى البطالة: تسعى الشركة للمساهمة في تقليل مستوى البطالة من خلال توفير فرص عمل ومناصب شاغرة للأفراد المهرة والمؤهلة.
- 08- توفير التأمينات والمرافق: تولي الشركة اهتمامًا بتوفير التأمينات الاجتماعية والمرافق اللازمة للعمال، مثل الرعاية الصحية والضمانات الاجتماعية.
- 09- تدريب العمال المبتدئين وإعادة تأهيل العمال القدامى: تعمل الشركة على توفير برامج تدريبية للعمال المبتدئين لتطوير مهاراتهم وتأهيلهم للعمل في صناعة مواد البناء. كما تهتم الشركة بإعادة تأهيل العمال القدامى من خلال تزويدهم بفرص للتعلم المستمر والتطوير المهني، مما يساعدهم على التأقلم مع التغيرات التكنولوجية والاحتياجات الصناعية. تلك هي بعض الأهداف الرئيسية لشركة إنتاج مواد البناء "معكني - SMCO" ورقلة. تهدف الشركة إلى النجاح التجاري والتنمية المستدامة في صناعة مواد البناء، وذلك من خلال توفير منتجات ذات جودة عالية، رعاية العمال وتلبية احتياجات المجتمع وتعزيز الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية.
- 10- الحفاظ على البيئة والاستدامة: تلتزم شركة "معكني - SMCO" بممارسات الإنتاج الصديقة للبيئة وتسعى للحد من التأثيرات السلبية على البيئة. تعمل الشركة على تحسين كفاءة استخدام الموارد الطبيعية وتعزيز إعادة التدوير وإعادة التصنيع في عملياتها. كما تسعى لتطبيق معايير الاستدامة في جميع جوانب أعمالها، بما في ذلك استخدام مواد صديقة للبيئة وتقليل الانبعاثات الضارة.
- 11- الابتكار والتطوير: تحرص الشركة على الابتكار والتطوير المستمر لتحسين منتجاتها وعملياتها. تستثمر الشركة في البحث والتطوير وتطبيق التكنولوجيا الحديثة للتحسين المستمر وتلبية احتياجات العملاء وتفوق المنافسة في السوق.
- 12- الامتثال القانوني والأخلاقي: تلتزم الشركة بالامتثال للقوانين واللوائح المحلية والدولية المتعلقة بصناعة مواد البناء. كما تلتزم بممارسات أخلاقية عالية في جميع جوانب أعمالها، مثل الشفافية، والنزاهة، واحترام حقوق العمال والمجتمع المحلي. و تلك هي بعض الأهداف الإضافية التي تسعى شركة إنتاج مواد البناء "معكني - SMCO" ورقلة لتحقيقها. تهدف الشركة إلى التميز والاستدامة في صناعة مواد البناء من خلال الابتكار، الاستدامة البيئية والاجتماعية، الامتثال القانوني، وتوفير بيئة عمل آمنة ومرحبة للعمال.
- 13- تعزيز العلاقات التجارية: تهدف الشركة إلى تعزيز العلاقات التجارية مع العملاء والموردين والشركاء التجاريين. تسعى الشركة إلى بناء شراكات استراتيجية مستدامة مع العملاء لتلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم الكامل. كما تولي الشركة اهتمامًا بتطوير علاقات موثوقة مع الموردين لضمان توافر المواد اللازمة بجودة عالية وفي الوقت المناسب.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

- 14- **التوسع والنمو:** تسعى الشركة إلى التوسع في نطاق أعمالها وزيادة حجم إنتاجها. تستهدف الشركة فتح فروع جديدة أو استكشاف فرص السوق المحلية والدولية لتوسيع قاعدة عملائها وتحقيق نمو مستدام.
  - 15- **الابتكار في التسويق والترويج:** تهدف الشركة إلى استخدام استراتيجيات التسويق والترويج المبتكرة للتعريف بمنتجاتها وزيادة وعي العملاء بها. تسعى الشركة إلى تطبيق أفضل الممارسات في مجال التسويق الرقمي واستخدام وسائل الاتصال الحديثة للوصول إلى جمهور واسع وتعزيز مبيعاتها.
  - 16- **التحسين المستمر للعمليات:** تولي الشركة اهتمامًا كبيرًا بتحسين العمليات الداخلية. تستخدم أساليب إدارة الجودة الشاملة وتقنيات التحسين المستمر لتحليل وتحسين كفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف وتحسين جودة المنتجات.
  - 17- **الابتكار في المنتجات:** تسعى الشركة إلى الابتكار في منتجاتها وتطوير منتجات جديدة تلبي احتياجات العملاء وتتفوق على المنافسة. تعمل الشركة على استكشاف الت  
منتجات الجديدة وتطوير تركيبات أو خصائص فريدة تميزها عن المنتجات الموجودة في السوق. تهدف الشركة إلى تلبية تطلعات العملاء والاستجابة لتغيرات الاحتياجات والمتطلبات في صناعة مواد البناء.
  - 18- **الريادة في الصناعة:** تسعى الشركة إلى تحقيق الريادة والتفوق في صناعة مواد البناء. تهدف إلى أن تكون الشركة الخيار الأول والمفضل للعملاء عندما يتعلق الأمر بمواد البناء، وذلك من خلال تقديم منتجات عالية الجودة وخدمة ممتازة وابتكار مستمر.
  - 19- **المسؤولية الاجتماعية:** تلتزم الشركة بالمسؤولية الاجتماعية والمساهمة في تطوير المجتمعات التي تعمل فيها. تقوم الشركة بدعم المبادرات الاجتماعية والثقافية والبيئية، وتشارك في مشاريع التنمية المستدامة والتعليم والرعاية الصحية وغيرها من المجالات الاجتماعية الهامة.
- هذه هي بعض الأهداف الإضافية التي تسعى شركة إنتاج مواد البناء "معكني - SMCO" ورفلة لتحقيقها، وتعكس التزامها بالتحسين المستمر والابتكار في جميع جوانب أعمالها وتأثيرها الإيجابي على المجتمع والبيئة.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

### الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

#### أولاً : مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفين و الإداريين لشركة انتاج مواد البناء "معكني - SMCO" ورقلة

#### ثانياً : عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في 50 فرداً من الموظفين حيث كانت عينة عشوائية ، و الجدول التالي يوضح عينة الدراسة:

الجدول رقم (2- 1) : احصائيات الاستبيانات الموزعة و الصالحة

الاستثمارات الموزعة ورقياً	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات الملغاة	الاستثمارات الصالحة	
العدد	50	0	50	
النسبة المئوية	%100	%100	%100	

### المطلب الثاني: أدوات الدراسة

#### الفرع الأول : أدوات جمع البيانات

خلال هذا المطلب سنتطرق إلى التفصيل في أدوات الدراسة المستخدمة، بداية بأدوات جمع المعلومات ثم الأدوات و الأساليب الإحصائية التي اعتمدنا عليها في حساب النتائج.

#### 1. الاستبيان :

- ❖ هي احد وسائل جمع المعلومات المدونة على اسئلة محددة، معدة من قبل الباحث حول موضوع محدد، من قبل جهات او افراد معينين، أي انه يمكن تعريف استمارة الاستبيان اداة لجمع البيانات او المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يجري توزيعها على اشخاص معينين لتعبأتها .
- ❖ وتعرف ايضا انها مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات المتنوعة و المرتبطة ببعضها البعض الآخر بشكل يحقق الهدف او الأهداف التي يسعى اليها الباحث بضوء موضوعه و المشكلة التي اختارها لبحثه.



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

اذن يمثل الاستبيان المستخدم في هاته الدراسة مجموعة من الأسئلة تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع ضغوط العمل و أداء العاملين (أنظر الملحق 1)، تم تقسيمه إلى ثلاثة أقسام

أولا - قسم البيانات الشخصية : يحتوي على البيانات الشخصية للعاملين بالشركة

ثانيا - قسم ضغوط العمل : يحتوي على مجموعة من الفقرات الاستقصائية و قد تم تقسيمه الى أربعة ابعاد كما يلي

البعد الأول : أثر ضغوط العمل على الموظف بمجمل 06 عبارات من العبارة (01) حتى (06)

البعد الثاني : عبئ العمل بمجمل 5 عبارات من العبارة (07) حتى (11)

البعد الثالث : غموض الدور بمجمل 6 عبارات من العبارة (12) حتى (17)

البعد الرابع : صراع الدور بمجمل 4 عبارات من العبارة (18) حتى (21)

ثالثا - قسم الأداء الوظيفي: يحتوي على مجموعة من الفقرات الاستقصائية بمجمل 9 عبارات من العبارة (22) حتى (30)

2. المقابلة:

تعتبر المقابلة من أهم وسائل جمع المعلومات، و لتأكيد و دعم النتائج والمحصل عليها من الاستبيان وكذلك توضيحها نظرا لاختلاف وجهات النظر استعنا بالمقابلة الشخصية مع مجموعة من عمال شركة معكبي للخرسانة بورقلة .  
لا تتضمن المقابلة الغير مقننة أسئلة للمحاور المحددة و انما يترك الحديث مفتوحا بمجرد الشروع بمناقشة كل محور، لكن لا يجب ان يخرج الحديث عن اطار محاور الموضوع المحدد.

3. الملاحظة:

تم تدوين بعض الملاحظات التي تعتبر مثالا حيا يؤكد مدى صحة المعلومات، وذلك انطلاقا من محيط المؤسسة .

4. السجلات و الوثائق:

تعد وسيلة من وسائل جمع البيانات و المعلومات و تكون اما على شكل صور او مخططات و تمت الاستفادة منها من خلال:

- بيانات حول المؤسسة و الهيكل التنظيمي الخاص بها.

- بيانات خاصة بعدد العمال في مختلف المصالح .

### الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 22 للتوصل إلى ما يلي:

- 1- معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي
- 2- معامل الفا لكرونباخ لقياس الثبات
- 3- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
- 4- اختبار كولموغوروف سميونوف لاختبار طبيعة التوزيع للمتغيرين التابع والمستقل
- 5- مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 6- تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل (ضغوط العمل) على المتغير التابع (الأداء الوظيفي)؛
- 7- تحليل اختبار تي تاست ( T test ) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.

### صدق وثبات الاستبيان

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

#### 1- صدق المحكمين:

لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالاستبيان الأولى تم عرضه على أساتذة متخصصين في مجال التسيير (الملحق رقم 02)، وبعدها قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي (الملحق رقم 01).

#### 2- صدق الاتساق الداخلي:

ونقوم بحساب صدق الاتساق الداخلي من خلال درجة ارتباط كل بعد بالآخر الذي ينتمي له، وكانت النتائج كما

يلي :

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

جدول رقم (2-2): يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس ضغوط العمل

الدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل			البعد
القرار	الدلالة الإحصائية	قيمة الارتباط	
دال	0.000	**0.819	ضغوط العمل على الموظف
دال	0.000	**0.867	عبء العمل
دال	0.000	**0.930	غموض الدور
دال	0.000	**0.921	صراع الدور

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (2-2) نجد أن الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 في كل الحالات مما يعني وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية للمقياس وكل بعد من أبعادها، وهو ارتباط طردي قوي إذ فاق في كل الحالات قيمة 0.80، وهذا يدل على الاتساق الداخلي للمقياس.

جدول رقم (2-3): يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس الأداء الوظيفي

الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي			العبارات
القرار	الدلالة الإحصائية	قيمة الارتباط	
دال	0.000	**0.504	العبارة 01
دال	0.000	**0.647	العبارة 02
دال	0.000	**0.580	العبارة 03
دال	0.005	**0.391	العبارة 04
دال	0.000	**0.534	العبارة 05
دال	0.005	**0.395	العبارة 06
غير دال	0.526	0.092-	العبارة 07
دال	0.003	**0.415	العبارة 08
دال	0.000	**0.650	العبارة 09

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

من خلال الجدول (2-3) نجد أن الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 في كل الحالات مما يعني وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية للمقياس وكل عبارة من عباراته، وهو ارتباط طردي باستثناء العبارة 07، وهذا يدل على الاتساق الداخلي للمقياس.

3- ثبات الاستبيان: تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا لكرونباخ الذي يعتبر نسبته مقبولة عند القيمة (0.62) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا لكرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي:

الجدول رقم (2-4): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا لكرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا لكرونباخ
ضغوط العمل	21	0.925
الأداء الوظيفي	9	0.776

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول (2-4) نلاحظ أن معامل ألفا لكرونباخ لمقياس ضغوط العمل قدر بـ 0.925 أي أن 92.5 بالمائة من الباحثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا لكرونباخ لمقياس الأداء الوظيفي إلى 0.776 أي أن 77.6 بالمائة من الباحثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

### المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات من الاستبيان وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

#### المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتحليلها وتعرض إليها كما يلي:

الفرع الأول- توزيع أفراد العينة بالنسبة لخاصية الجنس: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس

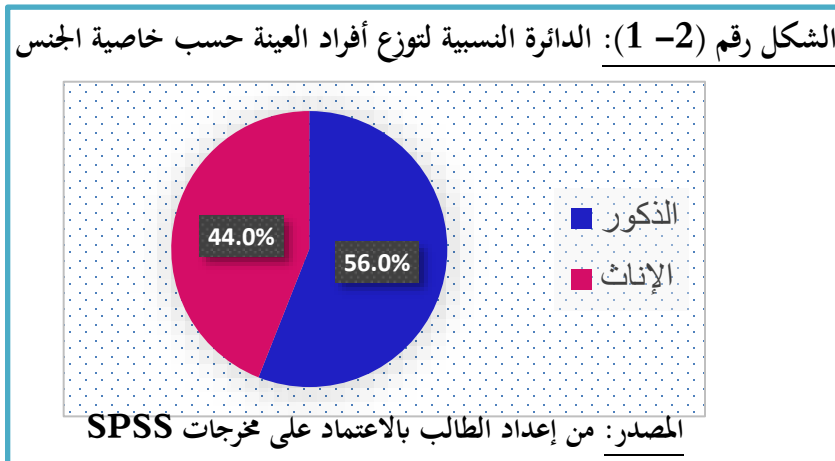
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
1	الجنس	الذكور	28	56.0
		الإناث	22	44.0
		المجموع الكلي	50	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول رقم (2-5) و من الشكل (2-2) : أن عينة الدراسة توزعت حسب الخاصية "الجنس" على النحو التالي:

فئة الذكور: تمثل 28 فردًا، وتشكل 56.0% من إجمالي العينة، فئة الإناث: تمثل 22 فردًا، وتشكل 44.0% من إجمالي العينة. وبالتالي، يمكن القول أن العينة مؤلفة من 28 ذكرًا و 22 أنثى، حيث تكون الذكور أكثر بنسبة 56% من إجمالي العينة، في حين تكون الإناث أقل بنسبة 44% من إجمالي العينة.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:



الفرع الثاني - توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية

كما يلي:

الجدول رقم (2-6): توزع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
2	المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	6	12.0
		ليسانس	9	18.0
		ماستر	30	60.0
		دراسات عليا	5	10.0
		المجموع الكلي	50	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول المذكور أعلاه رقم (2-6) و من خلال الشكل (2-3)، يمكن استنتاج توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي على النحو التالي:

- فئة ثانوي فأقل: يتمثل فيها 6 أفراد، وتشكل 12.0% من إجمالي العينة.

- فئة ليسانس: يتمثل فيها 9 أفراد، وتشكل 18.0% من إجمالي العينة.

- فئة ماستر: يتمثل فيها 30 فرداً، وتشكل 60.0% من إجمالي العينة.

- فئة دراسات عليا: يتمثل فيها 5 أفراد، وتشكل 10.0% من إجمالي العينة.

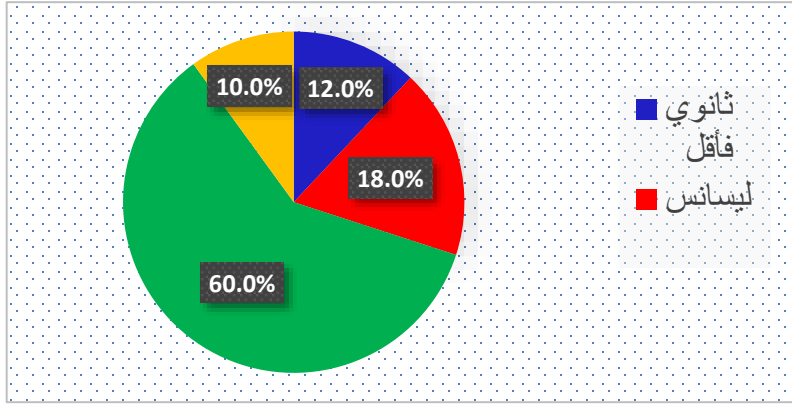
وبالتالي، يمكن القول أن العينة مؤلفة من أفراد بمؤهلات علمية مختلفة، حيث يكون عدد الأفراد الذين لديهم مؤهل ثانوي

فأقل هو 6 (12.0%)، وعدد الأفراد الذين لديهم درجة الليسانس هو 9 (18.0%)، وعدد الأفراد الذين لديهم درجة

الماستر هو 30 (60.0%)، وعدد الأفراد الذين لديهم دراسات عليا هو 5 (10.0%) من إجمالي العينة.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (2- 2): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الثالث - توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير السن: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2- 7): توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
3	السن	أقل من 25 سنة	8	16.0
		من 25 إلى 35 سنة	32	64.0
		من 36 إلى 45 سنة	8	16.0
		أكثر من 45 سنة	2	4.0
		المجموع الكلي	50	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول المذكور رقم (2- 7): ، يمكن استنتاج توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن على النحو التالي:

- فئة أقل من 25 سنة: يتمثل فيها 8 أفراد، وتشكل 16.0% من إجمالي العينة.

- فئة من 25 إلى 35 سنة: يتمثل فيها 32 فردًا، وتشكل 64.0% من إجمالي العينة.

- فئة من 36 إلى 45 سنة: يتمثل فيها 8 أفراد، وتشكل 16.0% من إجمالي العينة.

- فئة أكثر من 45 سنة: يتمثل فيها 2 أفراد، وتشكل 4.0% من إجمالي العينة.

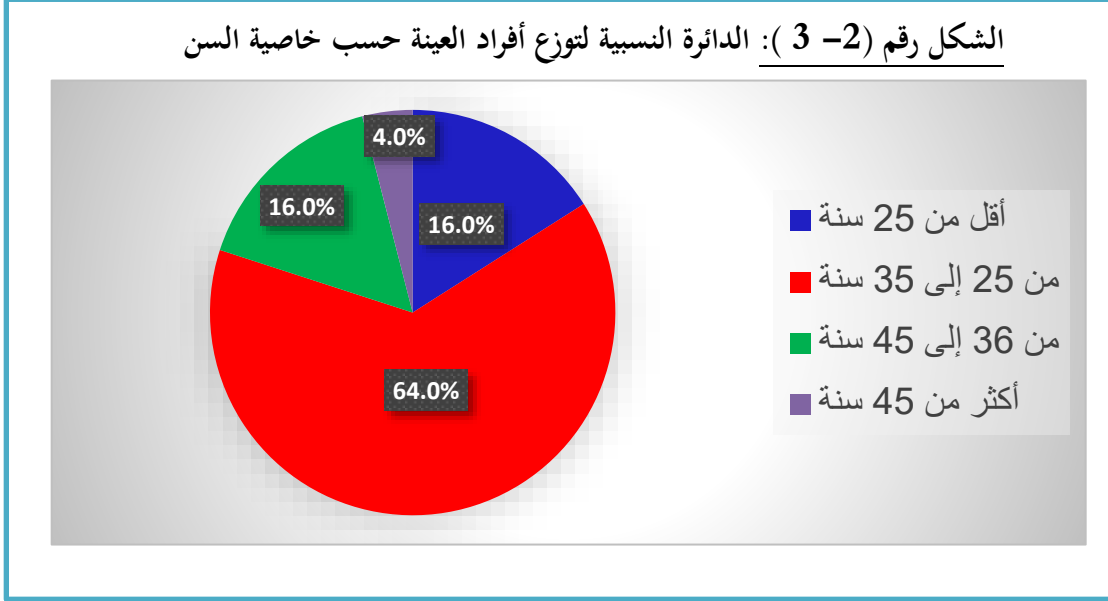
وبالتالي، يمكن القول أن العينة مؤلفة من أفراد بأعمار مختلفة، حيث يكون عدد الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 25 سنة

هو 8 بنسبة (16.0%)، وعدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و 35 سنة هو بنسبة (64.0%)، وعدد

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 36 و 45 سنة هو 8 بنسبة (16.0%)، وعدد الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 45 سنة هو 2 (4.0%) من إجمالي العينة.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:



### المطلب الثاني : التحقق من اعتدالية التوزيع

لاختبار الفرضيات يجب أولاً معرفة طبيعة التوزيع لمتغيري (ضغوط العمل، الأداء الوظيفي)، وعليه قمنا بحساب اختبار كولموغروف

سميرنوف، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

### جدول رقم (2-8) : يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (ضغوط العمل، الأداء الوظيفي)

المقياس	قيمة اختبار كولموغروف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
ضغوط العمل	0.119	50	0.074
الأداء الوظيفي	0.179	50	0.070

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

من خلال الجدول السابق نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيري الأداء الوظيفي يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الاعتدالية، وعليه يمكننا حساب الفروق باستخدام الاختبارات المعلمية (اختبارات

T TEST واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA)

المطلب الثالث : نتائج المقياس

الجدول رقم (2- 9): مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض جدا	[1.80 – 1]
منخفض	[2.60 – 1.80]
متوسط	[3.40 – 2.60]
مرتفع	[4.20 – 3.40]
مرتفع جدا	[ 5-4.20]

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة

نلاحظ من خلال الجدول أنه تم تحديد هذه التصنيفات استنادًا إلى إعداد الطالب واستنادًا إلى الدراسات السابقة. ويعكس المستوى الموافق لكل مجال تقديرًا نسبيًا للمتوسط الحسابي المرجح , وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية.

الفرع الأول : الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول قسم ضغوط العمل

تم تقسيم الاجابة في هذا التساؤل من حيث الاستبيان الأربعة ابعاد

♠ البعد الأول : أثر ضغوط العمل على الموظف

♠ البعد الثاني : عبئ العمل

♠ البعد الثالث : غموض الدور

♠ البعد الرابع : صراع الدور

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

أولاً : بعد أثر ضغوط العمل على الموظف

جدول رقم (2- 10): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعث ضغوط العمل على الموظف

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	1.25	3.24	2	العبارة 01
مرتفع	1.15	3.50	1	العبارة 02
منخفض	1.28	2.04	6	العبارة 03
متوسط	1.51	2.92	5	العبارة 04
متوسط	1.23	3.08	3	العبارة 05
متوسط	1.19	3.04	4	العبارة 06
متوسط	0.78	2.97	ضغوط العمل على الموظف	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول أن ضغوط العمل على الموظف جاءت بدرجة متوسطة وهذا بمتوسط حسابي 2.97 وانحراف معياري 0.78، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة (أصاب بالصداع بدون عذر مقبول) بدرجة مرتفعة و بمتوسط حسابي 3.50 وانحراف معياري 1.15، تليها عبارة (أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي) بدرجة متوسطة و بمتوسط حسابي 3.24 وانحراف معياري 1.25، ثم تأتي بعدها عبارة (أشعر بضغط عمل كبير أثناء ممارستي لمهامي بدرجة متوسطة و هذا بمتوسط حسابي 3.08 وانحراف معياري 1.23 و منه يمكن استنتاج أنه يوجد بعض الضغوط على الموظف بدرجة متوسطة، ولكنها ليست مرتفعة بشكل كبير.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

ثانيا : بعد عبء العمل على الموظف

جدول رقم(2- 11 ) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء عبء العمل

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع	1.34	3.50	1	العبرة 01
متوسط	1.22	3.10	3	العبرة 02
متوسط	1.12	2.74	4	العبرة 03
متوسط	0.79	3.32	2	العبرة 04
متوسط	1.20	2.72	5	العبرة 05
متوسط	0.72	3.08	عبء العمل	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول أن بُعء عبء العمل على الموظف جاء بدرجة متوسطة وهذا بمتوسط حسابي 3.08 وانحراف معياري 0.72، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة (أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل) بمتوسط حسابي 3.50 و انحراف معياري 1.34 ، تليها عبارة (أعمل في بيئة عمل بظروف جيدة) بمتوسط حسابي 3.32 و انحراف معياري 0.79، ثم تأتي بعدها عبارة ( يوكل الي عمل فوق طاقتي ) بمتوسط حسابي 3.10 و انحراف معياري 1.22 و نستنتج أن هنالك عبئ على الموظف في العمل بدرجة متوسطة .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

ثالثا : بعد غموض الدور بالنسبة للموظف

جدول رقم(2- 12 ) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده غموض الدور

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	1.18	3.60	1	العبارة 01
متوسط	1.19	2.76	2	العبارة 02
منخفض	1.13	2.58	5	العبارة 03
متوسط	1.25	2.76	3	العبارة 04
متوسط	1.34	2.60	4	العبارة 05
منخفض	1.36	2.34	6	العبارة 06
متوسط	0.98	2.77	غموض الدور	

**المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS**

يبين الجدول أن بُعد غموض الدور جاء بدرجة متوسطة وهذا بمتوسط حسابي 2.77 وانحراف معياري 0.98، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة (عدم وضوح المسؤوليات الموكلة الي ) بمتوسط حسابي 3.60 و انحراف معياري 1.18 ، تليها عبارة (المعلومات المقدمة الي من طرف المشرف غير واضحة) بمتوسط حسابي 2.76 و انحراف معياري 1.19، ثم تأتي بعدها عبارة (اواجه بعض المشاكل في مجال عملي ) بمتوسط حسابي 2.76 و انحراف معياري 1.25 و نستنتج أن هناك بعض الغموض في مسؤوليات الدور وأهمية توضيح المعلومات المقدمة وتعامل مع المشاكل المحتملة في مجال العمل.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

رابعاً : بعد صراع الدور

جدول رقم(2- 13 ) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء صراع الدور

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
متوسط	1.44	3.26	1	العبرة 01
متوسط	1.40	2.72	3	العبرة 02
منخفض	1.31	2.50	4	العبرة 03
متوسط	1.37	2.90	2	العبرة 04
متوسط	1.15	2.85		صراع الدور

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول أن بُعء صراع الدور جاء بدرجة متوسطة وهذا بمتوسط حسابي 2.85 وانحراف معياري 1.15 ، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة (تدخل الاخرين في مجال عملي لا يتيح لي العمل براحتي ) بمتوسط حسابي 3.26 و انحراف معياري 1.44 ، تليها عبارة (اتعامل مع أكثر من مجموعة في نفس الوقت) بمتوسط حسابي 2.90 و انحراف معياري 1.37، ثم تأتي بعدها عبارة (يطلب مني تنفيذ اعمال متعددة من عدة رؤساء ) بمتوسط حسابي 2.72 و انحراف معياري 1.40 و نستنتج أن هناك تحديات في التعامل مع صراع الدور، وأهمية توفير بيئة عمل تسمح بالعمل براحة والتعامل مع مجموعات مختلفة بشكل فعال.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

عرض نتائج الأبعاد الأربعة و التحقق م صحة الفرضية الأولى

جدول رقم (2-14) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس ضغوط العمل

الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
ضغوط العمل على الموظف	2	2.97	0.78	متوسط
عبء العمل	1	3.08	0.72	متوسط
غموض الدور	4	2.77	0.98	متوسط
صراع الدور	3	2.85	1.15	متوسط
ضغوط العمل		2.92	0.80	متوسط
قيمة ت = -0.746	درجة الحرية = 49	الدلالة الإحصائية = 0.459		

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ -0.746 عند درجة حرية قدرها 49 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أكبر من 0.05 وعليه نقول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل، إذ قدر متوسط عينة الدراسة بـ 2.92 وانحراف معياري قدره 0.80 وهذا يثبت وجود ضغوط العمل بدرجة متوسطة عند أفراد عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

الفرع الثاني : الإجابة الإحصائية عن السؤال الثاني ( مستوى الأداء الوظيفي )

جدول رقم (2- 15) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس الأداء الوظيفي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارات
مرتفع	0.85	4.18	2	العبارة 01
مرتفع	1.05	3.80	6	العبارة 02
مرتفع جدا	0.86	4.22	1	العبارة 03
مرتفع	1.28	3.56	7	العبارة 04
مرتفع	0.94	4.02	3	العبارة 05
مرتفع	1.20	3.90	4	العبارة 06
منخفض	1.26	2.28	9	العبارة 07
مرتفع	0.99	3.46	8	العبارة 08
مرتفع	1.03	3.86	5	العبارة 09
مرتفع	0.68	3.70	الأداء الوظيفي	
الدلالة الإحصائية = 0.000		درجة الحرية = 49		قيمة ت = 7.316

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 7.316 عند درجة حرية قدرها 49 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 3.70 وانحراف معياري قدره 0.68 وهذا يثبت وجود الأداء الوظيفي بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

الفرع الثالث: الإجابة الإحصائية عن السؤال الثالث

أولاً - اختبار الفرضية الثالثة الخاصة بالعلاقة الارتباطية: ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو ضغوط العمل والمتغير التابع هو الأداء الوظيفي، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقبل والمتغير التابع:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

جدول رقم (2- 16): معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

معامل التحديد (R-deux)	معامل الارتباط (R)	النموذج
0.472	-0.687	أ- المتغير المستقل: ضغوط العمل ب- المتغير التابع: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي هو (0.687) أي هناك ارتباط عكسي متوسط بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.472)، بمعنى أن (47.2) بالمائة من الأداء الوظيفي يعود لتأثير ضغوط العمل والنسبة المتبقية (52.8) بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في الأداء الوظيفي. وعليه: "توجد علاقة عكسية متوسطة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي". وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي ككل (-0.687) والجدول التالي يمثل توزيع القيم حسب الأبعاد:

الجدول رقم (2- 17): مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

الأبعاد	معامل الارتباط مع المتغير التابع الأداء الوظيفي	قيمة ثابت الدلالة الموافق (Sig)	عدد أفراد العينة (n)
ضغوط العمل على الموظف	** -0.665	0.000	50
عبء العمل	** -0.470	0.001	50
غموض الدور	** -0.627	0.000	50
صراع الدور	** -0.640	0.000	50
المتغير المستقل: ضغوط العمل	** -0.687	0.000	50

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

نلاحظ من خلال الجدول أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع بعد العمليات الخضراء بقيمة (0.802)، يليه بعد الأفراد بقيمة (0.775)، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة. وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع الأداء الوظيفي كما يلي:

- ضغوط العمل على الموظف: يوجد تأثير عكسي متوسط على الأداء الوظيفي.
- عبء العمل: يوجد تأثير عكسي متوسط على الأداء الوظيفي.
- غموض الدور: يوجد تأثير عكسي متوسط على الأداء الوظيفي.
- صراع الدور: يوجد تأثير عكسي متوسط على الأداء الوظيفي.

ثانياً- تباين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل: يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

جدول رقم (2- 18): قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA<sup>a</sup>

النموذج	مجموع مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار	معدل مربعات الانحدار	قيمة اختبار تحليل التباين	مستوى دلالة الاختبار
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
1 الانحدار	10.536	1	10.536	42.898	<sup>b</sup> 0.000
البقايا	11.790	48	0.246		
المجموع	22.326	49			
<b>Régression</b>					
<b>Résidu</b>					
<b>Total</b>					

a. المتغير التابع الأداء الوظيفي

b. المتغير المستقل ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد ما يلي:

♠ مجموع مربعات الانحدار يساوي 10.536 ومجموع مربعات البواقي هو 11.790 ومجموع المربعات الكلي يساوي 22.326؛

♠ درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 48؛

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

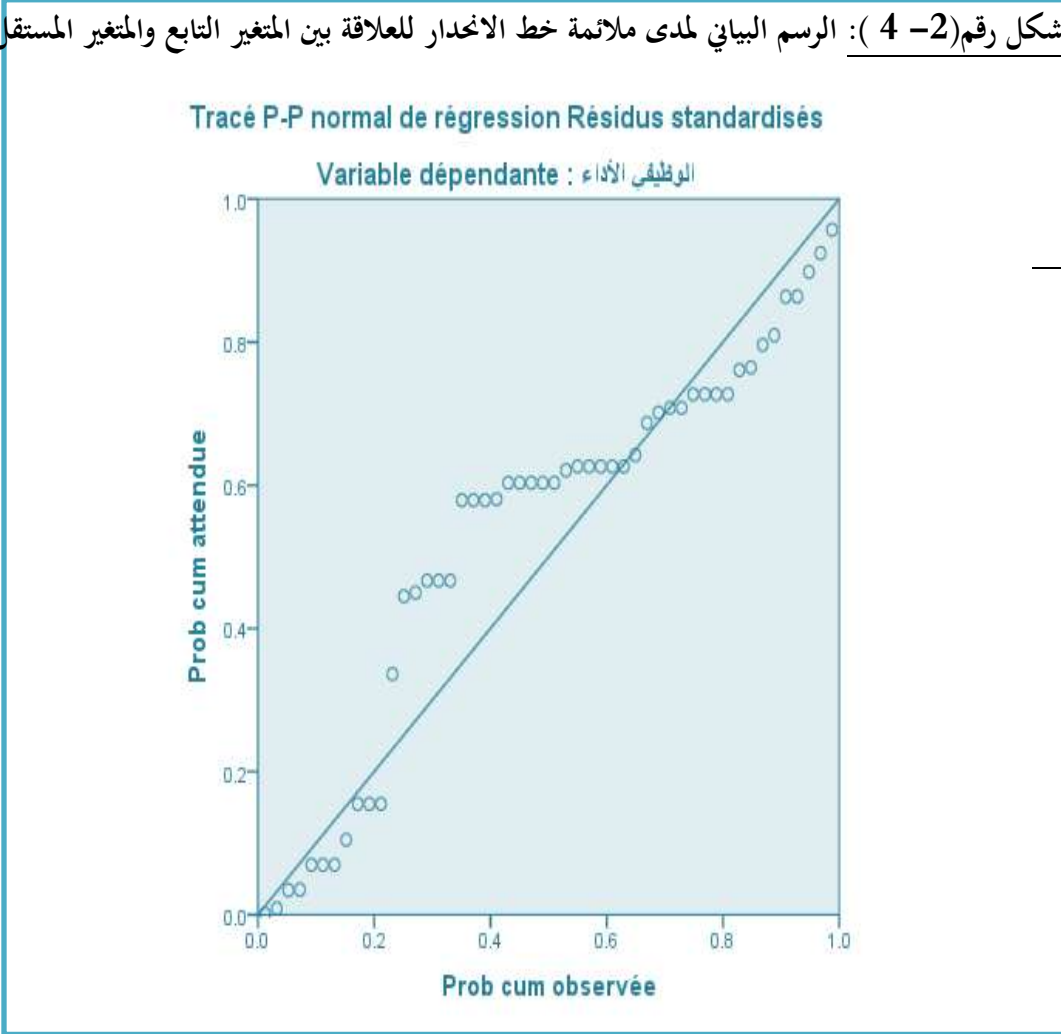
♣ معدل مربعات الانحدار هو 10.536 ومعدل مربعات البواقي هو 0.246؛

♣ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 42.898؛

♣ مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض الفرضية العدم، ونقبل الفرض البديل

وبالتالي فان خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-4): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

### ثالثاً- دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

الجدول رقم(2- 19): قيم معاملات خط الانحدار للمعاملات<sup>a</sup> Coefficients

مستوى الدلالة Sig.	قيمة t	معاملات قياسية	معاملات غير قياسية		النموذج
		Coefficients s standardisé s	Coefficients non standardisés		
		Bêta	Erreur standard	B	
0.000	20.099		0.268	5.396	الثابت (Constante )
0.000	-6.550	-0.687	0.089	-0.582	المتغير المستقل ضغوط العمل

a. المتغير التابع الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 5.396 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig

(0.000) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار مبدئياً هي:  $Y=a+bX$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y = - 5.3960.582 X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل ضغوط العمل و Y يمثل المتغير التابع الأداء الوظيفي

نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة ضغوط العمل ولو بقيمة 1 سينقص الأداء الوظيفي بقيمة 0.582.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة التي تنص بوجود أثر لضغوط العمل على أداء العاملين، بحيث كلما زادت ضغوط العمل

نقص الأداء الوظيفي

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

الفرع الرابع: الإجابة الإحصائية عن السؤال الرابع: عدم وجود دلالات إحصائية للفروق في الأداء الوظيفي حسب الخصائص الشخصية والوظيفية لدى أفراد العينة

كانت الفرضية الرئيسية الرابعة هي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغير التابع الأداء الوظيفي تعود إلى الخصائص الشخصية التالية: (الجنس، المؤهل العلمي، السن).  
الجدول رقم (2- 20): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الأداء الوظيفي حسب الخصائص الشخصية

الخاصية	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	اختبار (T test)	0.929	غير دال
المؤهل العلمي	ANOVA	0.626	غير دال
السن	ANOVA	0.366	غير دال

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من نتائج الجدول أعلاه سيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حدي كما يلي:  
أولاً: بالنسبة لخاصية الجنس: يوضح الملحق رقم نتيجة اختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي تبعا لخاصية الجنس.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة Sig قدرت ب 0.929 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مستوى الأداء الوظيفي لدى الباحثين تبعا لمتغير الجنس.

ثانياً: بالنسبة لخاصية المؤهل العلمي: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي تبعا لخاصية المؤهل العلمي.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.626 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مستوى الأداء الوظيفي لدى الباحثين تبعا للمؤهل العلمي.

ثالثاً: بالنسبة لخاصية السن: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي تبعا لخاصية السن.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.366 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مستوى الأداء الوظيفي لدى الباحثين تبعا للسن.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

كما سبق ذكره: تؤكد صحة الفرضية الرابعة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي، السن). المناقشة العامة لنتائج الدراسة ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة:

بناءً على النتائج والتحليلات المقدمة في الدراسة من خلال تحقيق صحة فرضيات الدراسة :

- ❖ الفرضية الأولى : من خلال العرض و التحليل ثبت وجود ضغوط العمل بدرجة متوسطة عند أفراد عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية .
- ❖ الفرضية الثانية : من خلال العرض و التحليل ثبت وجود الأداء الوظيفي بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية .
- ❖ الفرضية الثالثة : من خلال العرض و التحليل تؤكد صحة الفرضية التي تنص بوجود أثر لضغوط العمل على أداء العاملين، بحيث كلما زادت ضغوط العمل نقص الأداء الوظيفي .
- ❖ الفرضية الرابعة : من خلال العرض و التحليل تؤكد صحة الفرضية التي تنص انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي، السن).

من خلال ما سبق يمكن استنتاج أن ضغوط العمل لها تأثير ملحوظ على أداء العاملين , كما توضح الدراسة أن زيادة ضغوط العمل ترتبط ارتباطاً عكسياً بجودة الأداء الوظيفي، حيث يتراجع الأداء الوظيفي مع زيادة الضغوط. و يتضح من النتائج أن العوامل المرتبطة بضغوط العمل مثل تكرار المهام وعدم وضوح المسؤوليات قد تؤدي إلى شعور الموظفين بالملل والإرهاق، مما يؤثر سلباً على أدائهم. بالمقابل، يظهر أن الاهتمام بتوفير بيئة عمل صحية وداعمة، وتوزيع المهام بشكل مناسب، وتوفير التدريب والتطوير المناسب، يمكن أن يساهم في تحسين أداء العاملين في ظل ضغوط العمل.

بناءً على ما سبق و بناء على هذه الاستنتاجات فان الفرضية الرئيسية للدراسة التي تنص أن هنالك أثر لضغوط العمل على أداء العاملين في مؤسسة معكني للخرسانة محققة , و يُنصح باتخاذ تدابير وإجراءات للتعامل مع ضغوط العمل وتخفيفها على المستوى المؤسسي، مثل تقييم وإعادة تنظيم العمليات وتحسين إدارة المهام والتوازن بين الحياة العملية والشخصية. كما ينبغي تعزيز التواصل والدعم النفسي للموظفين لمساعدتهم على التعامل مع الضغوط والحفاظ على أداء عالٍ وصحة نفسية جيدة.

إن فهم تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين يمكن أن يساهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين والإنتاجية العامة للمؤسسة.

### خلاصة الفصل

تبلورت معالم هذا الفصل حول كل ما يخص الدراسة الميدانية بداية من تقديم المؤسسة محل الدراسة, ثم عرض عينة وأدوات الدراسة بما فيها المنهج المستخدم, تمثلت أدوات الدراسة في الإستبيان والمقابلة والملاحظة حيث تمت الإستعانة بمجموعة من الأساليب والأدوات الإحصائية ( spss ) للوصول إلى مامدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين, ثم تطرقنا إلى تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها بناء على ماتم تدوينه خلال فترة التربص من مخرجات المقابلات مع مجموعة من الموظفين والملاحظات, وكانت نتائج الدراسة كالآتي:

1. إتضح أن هناك وجود لضغوط العمل بدرجة متوسطة عند أفراد عينة الدراسة؛
2. وجود أداء وظيفي بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة؛
3. وجود أثر لضغوط العمل على أداء العاملين بحيث كلما زادت الضغوط نقص الأداء؛
4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة المبحوثين حول الأداء الوظيفي تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية ( الجنس, المؤهل العلمي والسن ).

# خاتمة

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين وذلك بالإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عنها قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول جانب الأدبيات النظرية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع وفيما يخص الفصل الثاني تطرقنا للدراسة التطبيقية وقمنا بدراسة حالة في مؤسسة إنتاج مواد البناء SIMCO بورقلة. ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفاهيم ضغوط العمل وأداء العاملين ومدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين، هذا وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج باختبار الفرضيات والمتمثلة فيما يلي:

### أولاً: النتائج النظرية

1. الضغط العالي في العمل يمكن أن يؤثر بشكل سلبي على صحة العاملين النفسية والجسدية الأمر الذي يؤثر على أدائهم؛
2. توفير الدعم النفسي والاجتماعي يمكن أن يساعد في تقليل تأثير الضغوط العالية وتحسين أداء العاملين؛
3. إدارة الضغوط العالية لا تشكل نتائج سلبية على الأفراد دائماً، وقد يحتاج البعض إلى ضغط عالي لتحقيق أفضل أداء؛
4. العمل الجماعي والتعاون بين العاملين يمكن أن يساعد في تقليل تأثير الضغوط العالية وتحسين الأداء؛
5. يجب أن يتم التعامل مع الضغط في العمل بطريقة مستدامة، ويتطلب ذلك توفير بيئة عمل ملائمة ورعاية الصحة النفسية والجسدية للعاملين؛
6. الضغط العالي في العمل يمكن أن يؤدي الخروج المبكر من العمل والذي يؤثر على أداء العاملين وربما القدرات التنافسية للمؤسسة؛
7. ينبغي وضع خطط مستقبلية لإدارة الضغط العالي في العمل وتحديد إستراتيجيات فعالة لحماية صحة ورفاهية العاملين وتحسين أدائهم في الظروف التي قد تتطلب الضغط العالي؛
8. تجنب المساهمة في إنشاء بيئة عملية تدفع العاملين إلى العمل تحت الضغط العالي حيث أن هذا يمكن أن يؤثر على نجاح العمل فضلاً عن النتائج السلبية للموظفين.

### ثانياً: النتائج التطبيقية

1. أظهرت نتائج الدراسة أن ضغوط العمل عند عينة الدراسة متوسطة؛
2. من العرض والتحليل ثبت وجود أداء وظيفي بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة؛



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين

3. بينت الدراسة بأنه يوجد أثر لضغوط العمل على أداء العاملين، بحيث كلما زادت ضغوط العمل نقص الأداء الوظيفي

4. أثبتت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.5, 0) بين إجابات الباحثين حول الأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي، السن)

### ثالثاً: توصيات

بعد دراستنا لموضوع أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ودراسة ميدانية لمؤسسة إنتاج مواد البناء (معكني للخرسانة \_ smco) نقدم مجموعة من التوصيات:

✚ توفير التدريب المناسب؛

✚ التخطيط الجيد للعمل؛

✚ التواصل الفعال وتقليل العوامل الإجهادية؛

✚ توفير وسائل لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية

✚ المراجعة الدورية للسياسات والإجراءات ومعالجة المشكلات بشكل سريع وفعال حتى لا تتفاقم وتؤثر على عملهم.

### رابعاً: آفاق الدراسة:

❖ أثر ضغوط العمل على الإبداع: يمكن دراسة تأثير ضغوط العمل على قدرة العاملين على التفكير الإبداعي وتوليد الأفكار الجديدة. يمكن استكشاف كيفية تأثير الضغوط النفسية وعبء العمل على قدرة العاملين على الابتكار وتطوير حلول جديدة وإيجاد فرص جديدة للتحسين.

❖ استراتيجيات المساعدة على تجنب ضغوط العمل: يمكن دراسة مجموعة من الاستراتيجيات التي يستخدمها العاملون للتعامل مع ضغوط العمل وتجنب تأثيرها السلبي. يمكن استكشاف مثل هذه الاستراتيجيات كالتخطيط الجيد، وتنظيم الوقت، وتحسين مهارات إدارة الضغط.

❖ أثر ضغوط العمل على الأداء في المؤسسات الاقتصادية والخدمية: يمكن إجراء مقارنة بين تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية (مثل شركات الإنتاج) والمؤسسات الخدمية (مثل البنوك أو المستشفيات). يمكن دراسة كيفية تأثير الضغوط العملية المختلفة في كل من هذين النوعين من المؤسسات وتحليل التحديات والمزايا الفريدة لكل قطاع.

يمكن أن تقدم هذه الدراسات نظرة أعمق على أثر ضغوط العمل على الأداء والتحصيل الإبداعي، وتوفر رؤى قيمة للمؤسسات لتحسين بيئة العمل وتطوير استراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل بشكل فعال.

# المراجع

قائمة المراجع

1. العربية :

1. أ الكتب

- ♣ معين محمود و عبا صرة واخرون : إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل ، ط 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن ، 2008 ،
- ♣ حسين حريم , السلوك التنظيمي سلوك الافراد و الجماعات في المنظمات الاعمال (عمان : دار الحامد للنشر، 2009)
- ♣ شعبان علي حسين السبسي : أسس سلوك الإنسان بين النظرية والتطبيق المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، مصر 2002
- ♣ أحمد جاد عبد الوهاب السلوك التنظيمي دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمة، الطبعة الأولى، المنصورة، دار الوفاء للطباعة والنشر سنة 2000،
- ♣ فاروق عبد فليه السيد عبد المجيد السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن ، 2005 ،
- ♣ صلاح الدين عبد الباقي : قضايا إدارية معاصرة ، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية 1999 ،
- ♣ أحمد سيد مصطفى : إدارة السلوك التنظيمي ( رؤية معاصرة)، مكتبة انجلو، القاهرة ، 2000
- ♣ وليد السيد خليفة ، مراد علي عيسى : الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي ، المفاهيم ، النظريات البرامج، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ط 1 ، الإسكندرية ، 2008 .
- ♣ د أحمد ماهر السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات المكتب العربي الحديث الإسكندرية، مصر، 1986،
- ♣ عبد الرحمان بن أحمد الهيجان : ضغوط العمل ، منهج شامل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 1988 ،
- ♣ فاروق عبدو قليه والسيد محمود عبد المجيد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن ، 2005 ،

- ♠ أحمد ماهر : إدارة الموارد البشرية، الأصول والمهارات ، الدار الجامعية للنشر ، القاهرة ، 2002 ،
- ♠ راوية حسن "إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ( الدار الجامعية ، مصر ، الاسكندرية ) 2003 .
- ♠ أحمد محمود خالد الحلي : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الاسلامية - جامعة الشرق الأوسط , الأردن , 2011 .
- ♠ حنفي محمود سليمان " السلوك التنظيمي و الأداء " دار الجامعات المصرية الاسكندرية، مصر , 1975 .
- ♠ سعيد عيد مرسي بدر : عملية العمل مدخل لعلم الاجتماع الصناعي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1992 ،
- ♠ عامر سعيد ياسين وخالد يوسف الخلف : الإنتاجية القياسية معايير الأداء، قياس الأداء الفعلي، دار المريخ، الرياض، 1983 ،
- ♠ بن عفتة عبد الرحمان : إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011 ،
- ♠ احمد ماهر : السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات - الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2003،
- ♠ محمد العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان ، 2005،
- ♠ صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ سلوك التنظيمي الدار الجامعية الإسكندرية، 2005،
- ♠ كمال الدشلي : منهجية البحث العلمي ، مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية ، الرياض ، 2016
- ♠ محمد سرحان علي المحمودي : مناهج البحث العلمي ، ط3، دار الكتب ، صنعاء ، اليمن ، 2019 ،

1 ب المقالات و المذكرات و البحوث العلمية

- ♣ عثمان مريم , ضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية الوحدة الرئيسية بسكرة (جامعة قسنطينة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية، 2008-2010) .
- ♣ عبد اللطيف مصلح عايض عبد المغيث يحيى الشمسي، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي مجلة الدراسات العلمية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، العدد 38 اليمن ، 2013 ، ص 200 .
- ♣ الدوسري مبارك بن فالخ , ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية الرياض 2010 ،ص13
- ♣ شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، 2009،
- ♣ بن طالب سامية ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، مذكرة ماجستير 2009،
- ♣ بن موسى فاطمة زهراء، أثر الظروف العمل على أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2012،
- ♣ ساعد شفيق : مصادر الضغط النفسي و استراتيجيات المواجهة لدى المراهقين، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس المرضي الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2009-2010.
- ♣ دليلة عيطور الضغط النفسي والاجتماعي لدى المرضي رسالة ماجستير في علم النفس العيادي، مصر، 1997 .
- ♣ بن موسى فاطمة زهراء، أثر الظروف العمل على أداء العاملين مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2012.
- ♣ عبد القادر سعيد نبات ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال، 2009.
- ♣ بن طالب سامية، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، مذكرة ماجستير، 2009،
- ♣ طارق طه : السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والأنترنت ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2007
- ♣ الإمام سلمى " علاقة المناخ الوظيفي بالأداء الوظيفي مذكرة تخرج ليسانس في العلوم الإنسانية، جامعة ورقلة 2004
- ♣ فيصل الدحلة" أثر إدارة الأداء على رضا العاملين في المنظمات الأردنية الخاصة رسالة ماجستير في الإدارة جامعة عمان للدراسات العليا 2006 .
- ♣ سناء عبد الكريم الخناق " مظاهر الأداء الإستراتيجي و الميزة التنافسية "الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، جامعة ورقلة ، كلية الحقوق و العلوم الإقتصادية ، قسم علوم التسيير - مارس 2005 .

- ♣ زياد مفيد القاضي , "علاقة الممارسات الاستراتيجية لادارة الموارد البشرية و أداء العاملين و أثرهما على أداء المنظمات" جامعة الشرق الأوسط , الأردن , 2012 .
- ♣ خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة قناة السويس الإسماعيلية، مصر، 2014 .
- ♣ خلفي داود وجريبع بن حرز الله، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة زيان عشور الجلفة 2016/2017.
- ♣ أسعد أحمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
- ♣ سعاد بعجي، تقديم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة نفضال المسيلة رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2007،
- ♣ بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقديم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012 .
- ♣ عبد الحميد بن عبد المحسن بن محمد آل شيخ معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين في جوازات مدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2011،
- ♣ بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة على عينة من البنوك التجارية الجزائري، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة المسيلة، 2013،
- ♣ ابوعمامة أحمد فارس المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية موارد بشرية ، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر، 2009 - 2010 ،
- ♣ متيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة الوادي 2010/2011 ، ص30.
- ♣ عمر محمد دره، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، 2007،
- ♣ ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة 2009،

- ♠ رامى بكر أو زور، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة، رسالة ماجستير ، قسم القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين، 2014،
- ♠ عبد القادر سعيد بنات ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، بحث مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2009/2010،
- ♠ شاطر شفيق: اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية سونلغاز، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال بجامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2009-2010.
- ♠ خميسي بسمة: ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، شهادة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2015.
- ♠ موزة بنت حمودين علي المعمرية: ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط، شهادة ماجستير، جامعة نزوي، عمان، 2014.
- ♠ خليل حجاج: تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي، شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة فلسطين، 2007.
- ♠ محمد صالح الرزباز: الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، شهادة ماجستير في علوم الشرطة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية 2011،
- ♠ ليندة فرخة أثر أساليب القيادة الإدارية على أداء الموارد البشرية بالمنظمة، شهادة ماجستير، جامعة جيجل، الجزائر، 2009.
- ♠ بلال كرامش: أثر التدريب على الأداء في المؤسسة، شهادة ماجستير، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2007.
- ♠ حامد صبحي عليوي حسن أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الجزيرة ، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية ، قسم إدارة الأعمال ، العراق ، 2019.
- ♠ علي موسى امال : اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لمرضى القطاع ا ، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في تنمية موارد البشرية ، جامعة منتوري ، قسنطينة الجزائر 2008 .
- ♠ حامد صبحي عليوي حسن أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الجزيرة ، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية ، قسم إدارة الأعمال ، العراق ، 2019.

1. ت مصطلحات و روايات و مقالات عن الانترنت


1- تعريف و معنى عمل في معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي"، اطّلع عليه بتاريخ 2021/05/31.

.Merriam-Webster "Work, Retrieved 12/09/2021. Edited

2. الأجنبية

- ❖ Cooper. J.watts, and Mi kelly Job Satisfaction and nental Healaly and Job Stress anong dental parctiones in Uk, Britich dental Joumal, 1987





الملاحق



الملحق رقم 01 :استمارة استبيان

جامعة قاصدي مبراح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص ادارة أعمال

استبيان

السيدات و السادة الأعزاء .. عمال شركة معكني للخرسانة ورقلة السلام عليكم تحية طيبة و بعد ...

في اطار التحضير لنيل شهادة الماستر في ميدان علوم التسيير تخصص ادارة الأعمال ،أتشرف بوضع هذا الاستبيانين أيديكم الذي يتعلق بالتعرف على ( أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بشركة ماكني للخرسانة ) .

كما نعهدكم اننا سنتعامل مع معلوماتكم بشكل سري ومشفّر أثناء معالجتنا للبيانات, إذ أن أي معلومات لن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي .

اسم و لقب الطالب : بن ساسي محمد عدنان البريد الالكتروني: adnanbensaci@gmail.com

نرجو من سادتكم الاجابة على أسئلة الاستبيان بمصادقية و موضوعية بعد القراءة الدقيقة ثم اختيار الاجابة وذلك بوضع العلامة X في الخانة المناسبة .

وفي الاخير تقبلوا مني كل الشكر على حسن تعاونكم واهتمامكم مع فائق احترامي و تقديري ....

تعليمات الاختبار:

✚ اختر أحد الاقتراحات بوضع علامة X أمام الاقتراح المناسب

✚ لا تترك سؤالاً دون أن تجيب عنه .

أولا : البيانات الشخصية

46 سنة فأكثر	من 36 الى 45	من 26 الى 35	25 فأقل	العمر
أنثى		ذكر		الجنس
دراسات عليا	ماستر	ليسانس	ثانوي فأقل	مستوى التعليم

## ثانيا : ضغوط العمل

درجات المقياس					العبارات	الرقم
غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا		
<b>البعد الأول : أثر ضغوط العمل على الموظف</b>						
					اشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي	01
					أصاب بالصداع بدون عذر مقبول	02
					اتغيب عن العمل بدون سبب معروف	03
					اشعر بفقدان الشهية بدون سبب	04
					اشعر بضغط عمل كبير اثناء ممارسة مهامي	05
					اشعر بانخفاض في الحيوية	06
<b>البعد الثاني : عبئ العمل</b>						
					اعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل	07
					يوكل الي عمل فوق طاقتي	08
					أعاني من ضيق المكان الذي أعمل به	09
					أعمل في بيئة عمل بظروف جيدة	10
					يوجد ثقل كبير بالعمل لنقص الموارد البشرية	11
<b>البعد الثالث : غموض الدور</b>						
					عدم وضوح المسؤوليات والمهام الموكلة الي	12
					المعلومات المقدمة من طرف المشرف غير واضحة	13
					تعاني المؤسسة من نقص الكفاءات و المهارات البشرية	14

					15	اواجه بعض المشاكل في مجال عملي
					16	التدريب القبلي للوظيفة غير كافي لفهم مهامهم
					17	اواجه صعوبة في التواصل مع زملائي في العمل
<b>البعء الرابع : صراع الدور</b>						
					18	تدخل الاخرين في مجال عملي لا يتيح لي العمل براحتي
					19	يطلب مني تنفيذ اعمال متعددة من عدة رؤساء
					20	يتم تكليفي بأعمال بعيدة عن مؤهلاتي
					21	التعامل مع أكثر من مجموعة عمل في نفس الوقت

## ثالثا : الأداء الوظيفي

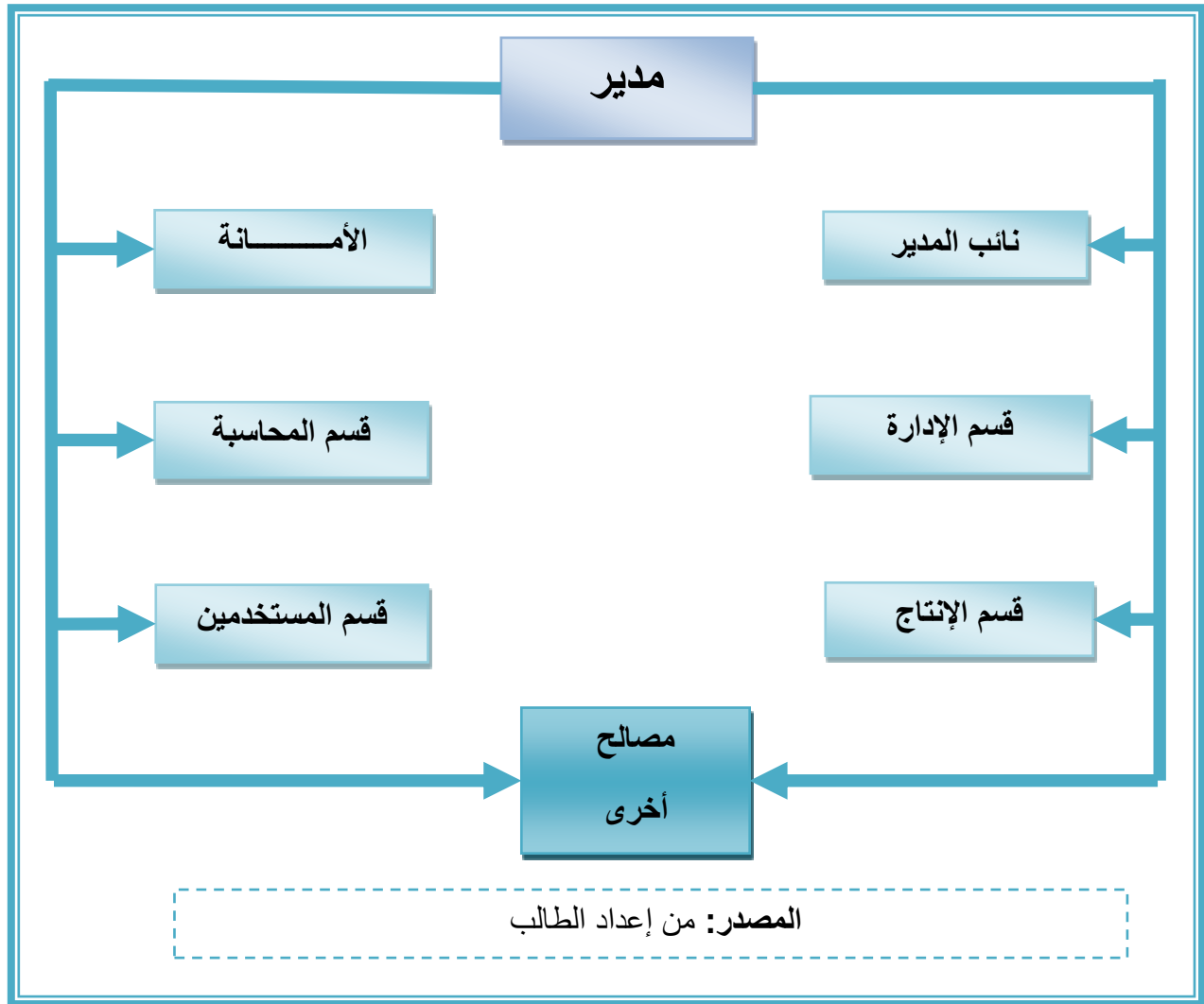
درجات المقياس					العبارات	الترتيب
غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا		
<b>الأداء</b>						
					أتطلع الى مسؤوليات جديدة إضافية الى المهام الحالية	22
					يتوافق مستوى مؤهلاتي العلمية مع المهام الموكلة الي	23
					أتواصل مع زملائي وأعمل معهم بروح الفريق	24
					سبق وأن تقدمت بأفكار ومقترحات في العمل	25
					أحرص باستمرار على استغلال وقت العمل	26
					أقوم بأداء مهام إضافية اذا تطلب ذلك	27
					الراتب يتناسب مع العمل الذي أقوم به	28
					توزيع المهام والعمل بين العاملين يتسم بالعدالة	29
					أسعى الى إيجاد طرق جديدة لإنجاز العمل	30

شكرا لكم على حسن تعاونكم

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين

اسم الدكتور	جامعة
01- حجاج عبد الرؤوف	- قاصدي مباح - ورقلة
02- طواهر عبد الجليل	- قاصدي مباح - ورقلة
03- ميلودي عبد العزيز	- قاصدي مباح - ورقلة
04- بن ساسي عبد الحفيظ	- قاصدي مباح - ورقلة

الملحق رقم 03: الهيكل التنظيمي للمؤسسة



الملحق رقم 03: مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس ضغوط العمل

Corrélations

		العمل ضغوط
الموظف على العمل ضغوط	Corrélation de Pearson	.819**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
العمل عبء	Corrélation de Pearson	.867**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
الدور عموض	Corrélation de Pearson	.930**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
الدور صراع	Corrélation de Pearson	.921**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50

\*\* La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).



نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس الأداء الوظيفي

Corrélations

		الوظيفي الأداء
22س	Corrélation de Pearson	.504**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
23س	Corrélation de Pearson	.647**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
24س	Corrélation de Pearson	.580**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
25س	Corrélation de Pearson	.391**
	Sig. (bilatérale)	.005
	N	50
26س	Corrélation de Pearson	.534**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
27س	Corrélation de Pearson	.395**
	Sig. (bilatérale)	.005
	N	50
28س	Corrélation de Pearson	-.092-
	Sig. (bilatérale)	.526
	N	50
29س	Corrélation de Pearson	.415**
	Sig. (bilatérale)	.003
	N	50
30س	Corrélation de Pearson	.650**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ملحق رقم يبين نتائج ألفا كرونباخ لمقياس ضغوط العمل

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.925	21

ملحق رقم يبين نتائج ألفا كرونباخ لمقياس الأداء الوظيفي

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.776	9

ملحق رقم يبين نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري ضغوط العمل والأداء الوظيفي

**Tests de normalité**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
العمل ضغوط	.119	50	.074	.950	50	.066
الوظيفي الأداء	.179	50	.070	.809	50	.060

a. Correction de signification de Lilliefors

ملحق رقم يبين نتائج الفروق في ضغوط العمل لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
العمل ضغوط	50	2.9160	.79665	.11266

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
العمل ضغوط	-.746-	49	.459	-.08400-	-.3104-	.1424

ملحق رقم يبين نتائج الفروق في الأداء الوظيفي لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الوظيفي الأداء	50	3.6984	.67500	.09546

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الوظيفي الأداء	7.316	49	.000	.69840	.5066	.8902

ملحق رقم يبين نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي

Corrélations		
		الوظيفي الأداء
الموظف على العمل ضغوط	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-.665- <sup>**</sup> .000 50
العمل عبء	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-.470- <sup>**</sup> .001 50
الدور عموض	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-.627- <sup>**</sup> .000 50
الدور صراع	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-.640- <sup>**</sup> .000 50
العمل ضغوط	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-.687- <sup>**</sup> .000 50

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ملحق رقم يبين نتائج الارتباط والارتباط المفسر

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.687 <sup>a</sup>	.472	.461	.49560

a. Prédictors : (Constante), ضغوط العمل

b. Variable dépendante : الأداء الوظيفي

ملحق رقم يبين نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	10.536	1	10.536	42.898	.000 <sup>b</sup>
	Résidus	11.790	48	.246		
	Total	22.326	49			

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي

b. Prédictors : (Constante), ضغوط العمل

ملحق رقم يبين نتائج معاملات نموذج الانحدار

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	5.396	.268		20.099	.000
	العمل ضغوط	-.582	.089	-.687	-6.550	.000

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي

ملحق رقم يبين نتائج الفروق في مستوى الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Intérieur	Supérieur
الوظيفي الأداء	10.058	.003	-.090	48	.929	-.01747	.19429	-.40811	.37317
			-.081	24.306	.936	-.01747	.21489	-.46069	.42576

ملحق رقم يبين نتائج الفروق في مستوى الأداء الوظيفي حسب متغير المستوى التعليمي

ANOVA

الوظيفي الأداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.824	3	.275	.588	.626
Intragroupes	21.501	46	.467		
Total	22.326	49			

ملحق رقم يبين نتائج الفروق في مستوى الأداء الوظيفي حسب متغير السن

**ANOVA**

الوظيفي الأداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1.473	3	.491	1.083	.366
Intragroupes	20.852	46	.453		
Total	22.326	49			

## الفهرس

الصفحة	المحتوى
I	شكر وعرفان
II	إهداء
III	ملخص الدراسة
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
(أ—ح)	المقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين
3	المطلب الأول: مفاهيم أساسية تتعلق بضغوط العمل
3	الفرع الأول: مفهوم ضغط العمل وأهميته
7	الفرع الثاني: مصادر وأنواع ومسببات ضغوط العمل
11	الفرع الثالث: عناصر واستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
14	الفرع الرابع: أهم النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل
20	الفرع الخامس: نتائج وآثار ضغوط العمل
23	المطلب الثاني: ماهية أداء العاملين
24	الفرع الأول: مفهوم الأداء وأداء العاملين
26	الفرع الثاني: أهمية أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه
27	الفرع الثالث: عناصر ومحددات أداء العاملين
29	الفرع الرابع: النظريات المفسرة لأداء العاملين
31	المطلب الثالث: علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين وآثارها
34	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين (دراسات سابقة)



34	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
38	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
40	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية
40	الفرع الأول: ما تتميز به الدراسة الحالية عن السابقة
41	الفرع الثاني: مجالات الإستفادة من الدراسات السابقة
42	خلاصة الفصل
43	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمؤسسة smco
44	تمهيد
45	المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة
45	المطلب الأول: تقديم الشركة
45	الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة وأهدافها
48	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
48	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
48	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات
50	الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية
53	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
53	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة
53	الفرع الأول: توزع أفراد العينة بالنسبة لخاصية الجنس
54	الفرع الثاني: توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي
55	الفرع الثالث: توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير السن
56	المطلب الثاني: التحقق من إعتدالية التوزيع
57	المطلب الثالث: نتائج المقياس
57	الفرع الأول: الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول
63	الفرع الثاني: الإجابة الإحصائية عن السؤال الثاني
63	الفرع الثالث: الإجابة الإحصائية عن السؤال الثالث
68	الفرع الرابع: الإجابة الإحصائية عن السؤال الرابع
70	خلاصة الفصل

71	الخاتمة
74	المراجع
81	الملاحق
96	الفهرس