

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطالب: مسعي أحمد حمزة

بعنوان

الضغوط المهنية والأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية

دراسة ميدانية بمديرية إنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز لولاية الوادي

نوقشت و أجيزت

بتاريخ: 2015/06/01

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور: عبد الله كبار..... أستاذ محاضر(ب)/جامعة قاصدي مرباح ورقلة / رئيسا

الاستاذ: عيساوي الساسي..... أستاذ مساعد(أ)/جامعة قاصدي مرباح ورقلة /مشرفا و مقرر ا

الدكتور: بودبزة ناصر.....أستاذ محاضر(ب)/جامعة قاصدي مرباح ورقلة / مناقشا

الموسم الجامعي: 2015/2014

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله الواحد القهار على فضله وسائر نعمه التي منا بها علينا ووفقنا في انجاز هذا العمل المتواضع وبعد

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى الأستاذ الفاضل والمحترم الذي تكرم بالإشراف على هذا العمل الأستاذ عيساوي الساسي

كما نشكر الأساتذة الذين لم يخلوا علينا بالتوجيه والمساعدة والى كافة أساتذة القسم

شكرا خاص إلى كافة موظفين مديرية سونلغاز بولاية الوادي الذي كانوا عوننا لنا في تطبيق هذه الدراسة

كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في انجاز هذا العمل

الإهداء

إلى من قال فيهم الرحمان وبالوالدين إحسانا

إلى أحب الناس لي بعد حب الله عز وجل ورسوله صلى الله عليه وسلم

اهدي ثمرة جهدي إلى نهر العطاء ورمز المحبة والحنان إلى التي ملأت الدنيا فرحا وسعادة إلى يا أغلى من في

الوجود أُمِّي الحبيبة

إلى الذي أنار دربي وعلمني معنى الأمانة والصدق ووجهني إلى درب العلم والمعرفة والذي علمي كيف يكون

الصبر طريق النجاح أبي الغالي

إلى أخوتي وأخواتي وأبنائهم الذي كانوا سندا لي خلال مشواري الدراسي

إلى كل أصدقائي داخل وخارج الجامعة

الْفَقِيرِينَ

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	شكر وتقدير.....
-	إهداء.....
-	فهرس المحتويات.....
-	فهرس الجداول.....
أ، ب	مقدمة.....
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
04	تمهيد.....
05	أولاً: إشكالية الدراسة.....
07	ثانياً: أسباب اختيار الدراسة.....
07	ثالثاً: أهداف الدراسة.....
08	رابعاً: أهمية الدراسة.....
08	خامساً: تحديد المفاهيم.....
11	سادساً: الدراسات السابقة.....
15	خلاصة.....
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
17	تمهيد.....
18	أولاً: مجالات الدراسة.....
21	ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة.....
22	ثالثاً: عينة الدراسة وكيفية اختيارها.....
24	رابعاً: أدوات جمع البيانات.....
26	خلاصة.....

الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة

28	تمهيد.....
29	أولاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة.....
29	ثانياً: تفسير ومناقشة تساؤلات الدراسة.....
47	ثالثاً: اقتراحات وتوصيات الدراسة.....
48	خاتمة.....
50	قائمة المراجع.....
-	الملاحق.....

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس.	29
02	يبين توزيع المبحوثين حسب المستوي التعليمي.	29
03	يبين توزيع المبحوثين حسب السن.	30
04	يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية .	31
05	يبين توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية.	32
06	يبين توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة.	32
07	يبين تأثير مناقضة الأعمال مع المبادئ الاجتماعية التي يحملها العمال.	33
08	يبين تأثير عدم اهتمام المؤسسة بالظروف الاجتماعية للعمال.	33
09	يبين النجاح في العمل يكون على حساب الأسرية.	34
10	يبين كثرة العمل في الحد من مشاركة العامل في الحياة الاجتماعية.	34
11	يبين طغيان العمل على الحياة الخاصة.	35
12	يبين طلب الأصدقاء في قضاء مصالحهم على الحد من تأدية العمل.	35
13	يبين تأثير الأحداث الاجتماعية على الأداء.	36
14	يبين تأثير العلاقات الاجتماعية بين العمال على إتقان العمل.	36
15	يبين تأثير العادات والتقاليد السائدة في المجتمع على كفاءة العامل.	37
16	يبين تحيز المسؤول في العمل يؤدي إلى عدم انجاز المهام بطريقة جيدة.	37
17	يبين انعكاس بعد مقر الإقامة على مهارات وقدرات العامل.	38
18	يبين تأثير المسكن على تطوير قدرات المهنية للعامل.	39
19	يبين التعارض بين الحياة العملية والحياة العائلية وتأثيرها على كفاءة العامل	39
20	يبين عدم تكيف العامل مع بيئة العمل يؤدي إلى كثرة الغياب.	40
21	يبين افتقار المؤسسة لثقافة تنظيمية واضحة وتأثيرها على انضباط العامل	40
22	يبين تأثير القواعد والإجراءات التنظيمية في محافظة العامل على أوقات العمل.	41

41	يبين تأثير الخلافات والنزعات بين المستويات الإدارية على استمرار العامل في العمل.	23
42	يبين تأثير التطبيق الصارم للقواعد والأنظمة في الحضور الدائم العمال.	24
42	يبين تدخل الجهات الإدارية في تفاصيل العمل وتأثيرها على حيوية ونشاط العامل.	25
43	يبين افتقار العامل للمعلومات اللازمة حول العمل يولد شعور عدم الرغبة فيه.	26
43	يبين عدم وجود فرص الترقية لا يشعر العامل بالحماس اتجاه عمله.	27
44	يبين تأثير عدم وضوح العملية الاتصالية على مواظبة العامل.	28
44	يبين عدم مطابقة العمل مع ما يتمتع به العامل من مهارات وقدرات.	29
45	يبين غياب فرص المشاركة في اتخاذ القرار على التزام العامل.	30

مقدمة

عاش الإنسان منذ أن خلق على وجه هذه البسيطة على مجموعة من الضغوط والتي تتعدد في مظاهرها وأشكالها النفسية و الاجتماعية و البشرية و غيرها، والتي غالباً ما تؤثر على صحته الجسمية والعقلية، حيث تؤدي إلى بلوغ حالات من الإحباط و القلق و الخوف، مما يؤثر بدوره على مسار حياة هذا الإنسان و طريقة عيشه في الحياة.

تعتبر ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي حظيت باهتمام وتركيز الباحثين في السلوك التنظيمي لانعكاسها الكبير على المنظمة والمجتمع والفرد سواء إيجابية أو سلبية، وعندما نتحدث عن موضوع ضغوط العمل فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده فقد وجد من أجل أن يعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدر للتعب.

ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان لعدد من المخاطر والتحديات في حياته التي جلبت له تلك الضغوط وإزاء هذه المخاطر استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخرها لصالحه في حين كان للبعض الآخر آثار قاسية وشديدة ترتب عليها تعاسته وفنائه.

هذا وقد تختلف الآثار النفسية و الاجتماعية و التنظيمية على العاملين في المؤسسات القائمة بأداء النشاط الصناعي والاجتماعي والاقتصادي والسياسي والتربوي في المجتمع، مما يؤدي بتعرضهم لحالات من الإحباط والتوتر والقلق، الشيء الذي ينعكس على أدائهم ويحد من قدراتهم على تحقيق أهداف هذه المؤسسات.

والحقيقة ترتبط عملية التسيير الإداري بالمؤسسات والمنظمات بنوعية الموارد البشرية وعلى قدراتهم على إنجاز للمهام المسندة لهم حيث أكدت تجارب "هاوتورن" على يد "ألتون مايو" والتي تمخضت على إقرار مبادئ أسست مما عرف "بمدرسة العلاقات الإنسانية" التي ألحت على ترسيخ الجوانب المعنوية للعاملين بالمؤسسات، بمعنى مراعاة العنصر البشري ليس فقط من النواحي المادية بل في الجوانب النفسية و الاجتماعية بحكم أن هذه العوامل تؤثر في العملية الإنتاجية وتحسين أداء الأفراد بالمنظمات، هذا حتى يتم الوصول إلى حالة التوازن المطلوبة بين الضغوط المهنية من جهة و الأداء الوظيفي من جهة أخرى.

من خلال هذه الدراسة سنحاول التعرف على انعكاسات الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي لعمال مديرية سونلغاز بالوادي وقد قسمنا دراستنا إلى ثلاثة فصول:



الفصل الأول: تمحور حول الجانب النظري للدراسة وفيه حددنا الإشكالية والتساؤلات الجزئية والتساؤل العام وأسباب اختيار الموضوع وأهدافه وأهميته وتحديد المفاهيم بالإضافة إلى الدراسات السابقة.

و الفصل الثاني تطرقنا فيه إلى المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات ومجالات الدراسة وعينة الدراسة وطريقة اختيارها.

أما الفصل الثالث اشتمل على كل البيانات التي تم جمعها من الميدان حيث تم عرضها وتفريغها في جداول وقمنا بتحليلها وصولاً إلى تفسير ومناقشة التساؤلات الجزئية والتساؤل العام والخروج بأهم نتائج الدراسة.



الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

أولاً: الإشكالية.

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع.

ثالثاً: أهمية الدراسة.

رابعاً: أهداف الدراسة.

خامساً: تحديد المفاهيم.

سادساً: الدراسات السابقة.

تمهيد:

تعتبر الإشكالية الأساس الذي تعتمد عليه المراحل اللاحقة, فهي تحدد مسار الدراسة وأهدافها وفيها يقوم الباحث بتحديد إشكالية بحثه, كما يعد تحديد المفاهيم احد أهم الخطوات الهامة في البحث العلمي, إضافة إلى ذلك فان كل دراسة يجب أن تستخدم مجموعة من الدراسات السابقة وهذا من اجل إثراء الجانب النظري وما مدي مطابقة نتائج هذه الدراسات مع الدراسة الحالية كل هذا سنفصله في الفصل التالي.

أولاً: إشكالية الدراسة:

في ظل التطورات والتحولات السريعة التي تشهدها البيئة الخارجية للمؤسسة خاصة ما تعلق منها باشتداد حدة المنافسة والتطورات التكنولوجية، وجدت جل المؤسسات نفسها مجبرة على مقابلة ذلك بإحداث تغييرات مستمرة في مفاهيم العمل وإجراءاته لتمكنها من مواكبة تلك التطورات الحاصلة في بيئة أعمالها، لكن تلك التغييرات كثيراً ما كنت مصدر فشل العديد من الموارد البشرية في التأقلم مع متطلبات العمل التي فرضت عليها حيث يجب أن تنتج أكثر وتعمل أطول للبقاء في وظيفتها وهذه الظروف لها آثار سلبية قد تولد ضغوط تؤثر عليها.

لم يلق موضوع الضغوط اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين إلا بعد النصف الثاني من القرن العشرين حيث تعود الجهود الأولى للباحثين في علم البيولوجيا وعلم النفس الذين تناولوا موضوع الضغوط كل حسب اختصاصه، وبعد ذلك بدأ هذا الموضوع يلقي اهتمام العديد من العلوم كعلم الاجتماع والعلوم السلوكية والإدارية.

ويعود الاهتمام المتزايد من الباحثين بالضغوط المهنية كظاهرة لأنها أخذت في الازدياد بين الموارد البشرية في مؤسسات العصر الحديث حتى أصبحت تعتبر الخطر الأول الذي يهدد فعالية أداء المؤسسات لأنها تمس أحدي أهم الموارد التي تمتلكها وما تسببه من آثار جسديه وذنيه واجتماعية وانعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم للعمل متمثلاً ذلك في انخفاض الشعور بالانتماء وارتفاع معدل الغياب وزيادة حوادث العمل وانخفاض الإنتاجية، ومن ثم فإن الخلل الذي يصب الفاعلين ينعكس بشكل مباشر على أداء النسق وعلى قدرته على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة وعدم ضمان بقاءه واستمراره .

ولقد أصبح من البديهي اليوم أن نجاح أي نسق في تحقيق أهدافه إنما يتوقف بالدرجة الأولى على مستوى أداء فاعليه ولهذا ليس من الغريب أن يحظى موضوع الأداء الوظيفي باهتمام من طرف الباحثين في الموارد البشرية لما له من أهمية داخل النسق حيث انه ليس أمراً اعتباطياً وإنما هو نتاج عوامل متعددة وتراكم سلوكيات مختلفة، وان سلوك أداء العمل من حيث كونه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله يمثل الركيزة الأساسية التي يقوم عليها أداء النسق باعتباره وسيلة للقيام بأنشطته ووظائفه المختلفة، وبناء على مستوى أداء الفاعل يتحدد مستوى أداء النسق وهو ما يجعل فعالية النسق ترتبط بفاعلية أداء أفرادها.

أن تحقيق فعالية أداء الفاعلين لا يتم بمعزل عن التأثيرات الإيجابية والسلبية لخصائص بيئة العمل وتبرز الضغوط المهنية كأحد أهم تلك المؤثرات، حيث أن المستويات المنخفضة والمتوسطة للضغوط في كثير من الأحيان تؤدي إلى زيادة القابلية عن العمل ومن ثم ارتفاع مستوى الأداء، ولكن زيادة الضغط للاستجابة لمتطلبات لا يمكن تحقيقها يؤدي لانخفاض مستوى الأداء.

وتعتبر المؤسسات الصناعية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لضغوط متعددة وذلك راجع لطبيعة إعمالهم والتي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والانتباه المستمر خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر في الاتجاه الكامن لدي العامل ويعرقل سعيه إلى تحقيق التفوق في إنجاز المهام الموكل له ويقلل من مستوي إنتاجيته والحماس لبذل الجهد ويترتب عنه نوع من التراخي والكسل وعدم تحمل المسؤولية وهذا التأثير يخلق نتائج سلبية على العمال والمؤسسة على حد سواء.

انطلاقا مما سبق ذكره ونظرا لأهمية موضوعي الضغوط المهنية والأداء الوظيفي بالنسبة للعمال والمؤسسة، وجهنا اهتمامنا لهذا الموضوع والذي يحمل عنوان الضغوط المهنية والأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية، وعملنا على تحليل هذا الموضوع من خلال التساؤل الرئيسي التالية: كيف تنعكس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الصناعية؟

ويترتب على هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هي انعكاسات الضغوط الاجتماعية على الكفاءة المهنية للعامل في المؤسسة الصناعية؟

2- هل للضغوط التنظيمية اثر على مواظبة العامل عن العمل في المؤسسة الصناعية؟.

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

يرجع أسباب اختيار موضوع ضغوط العمل و الأداء الوظيفي لدى العامل في المؤسسة إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية وهي:

أ - المبررات الذاتية :

- محاولة تقديم دارسه اكاديميه بهدف نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل.
- الرغبة في إجراء دراسة ميدانية تتناول انعكاسات ضغوط العمل على أداء العمال في المؤسسة الصناعية .
- كما أن ملاحظتنا للأوضاع السائدة في بعض المؤسسات باختلاف نشاطها، أثار فضولنا لمحاولة معرفة الأسباب التي تؤدي إلى الضغوط المهنية بين عمالها وكيف تأثر على أدائهم .

ب- المبررات الموضوعية :

- من الأسباب العلمية التي دفعتنا لهذه الدراسة باعتبارها من البحوث الاجتماعية وذلك لإمكانية النزول بها إلى الميدان لتحقيق أهدافها والتأكد من صحة فرضياتها، وخاصة أن هناك العديد من النظريات التي تناولت أو اهتمت بالضغوط المهنية ببعدها النفسي والأدائي على العامل.
- بالرغم من الاهتمام الكبير بمثل هذه المواضيع وخصوصا الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية في المؤسسات إلا أننا لاحظنا أن هناك نقصنا في دراسة هذا الموضوع المهم .
- محاولة إبراز الدور والتأثير الذي تلعبه الضغوط المهنية في التوجيه والتأثير على أداء العامل داخل المؤسسة، ومدى اهتمام المؤسسة بتحويل هذه الضغوط من مسارها السلبي إلى مسار إيجابي فعال تستثمره لصالحها والصالح العملية الإنتاجية.

ثالثاً: أهداف الدراسة :

- أن لكل دراسة مهما كانت هدف تصبوا إليه وأهداف هذه الدراسة تكمن فيما يلي:
- التعرف على واقع الضغوط المهنية داخل المؤسسة الصناعية.
- معرفة الدور الذي تلعبه الضغوط المهنية في التأثير على أداء العامل وبالتالي أداء المؤسسة.
- التعرف على الضغوط الاجتماعية وانعكاساتها على الكفاءة المهنية للعمال.
- التعرف على الضغوط التنظيمية وتأثيرها على مواظبة العامل في العمل.

ربعا: أهمية الدراسة :

تعاني العديد من المؤسسات في عصرنا الحالي على اختلاف أنواعها من ازدياد و انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية، والتي إذ استمرت تترك آثار سلبية على العاملين بها، كالقلق والاضطراب والإحباط، مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية، وهذا قد يؤثر على أدائهم في العمل والمهام المنوطة لهم، مما يخلق نوعا من الروتين والملل لديهم يتسبب في انخفاض أدائهم وكذا شعورهم بعدم الرضا والاستقرار، من هنا تستمد الدراسة أهميتها :

- برزت أهمية هذه الدراسة في أنها قد تلفت نظر المسؤولين إلى ضرورة العناية بالضغوط ورسم السياسات الكفيلة بتخفيف آثارها مما يترتب عليه تحسين في أداء العمال.

- كما تتجلى أهميتها كذلك في أنها تبرز بعدد من مهمين في حياة المؤسسات إلا وهما الضغوط والأداء الوظيفي

خامسا: تحديد المفاهيم:

تكتسي المفاهيم في العلوم الاجتماعية أهمية كبيرة وذلك لما تحمله من دلالات ومقاصد نظرية لها أثرها المباشرة على كل بحث، وعن طريقها يمكن إزالة جزء كبير من الغموض الذي يكشف الموضوع بالنسبة للباحث والقارئ معا ومن هنا فإن لكل بحث خصوصيته التي تميزه عن غيره من البحوث، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات والظواهر التي يقوم الباحث بدراستها، ومن أهم المفاهيم المستخدمة في هذه الدراسة والتي تتطلب تحديدا لدلالاتها ما يلي:

1- مفهوم الضغوط :

لغة:

في اللغة العربية نجد عدة معاني لمصطلح الضغط فتقول ضغطه ضغطا، أي غمزه إلى شيء، ويقال ضغط الكلام أي بالغ في اختصاره وإيجازه بحيث يتخلى عن التفاصيل أما الدلالة اللغوية لمصطلح ضغط في المجال الإنساني فهي تعني الضيق والقهر والشدة¹.

¹ مصطفى جمعة سيد: إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات والبحوث في العلوم الهندسية، القاهرة، مصر، 2007، ص6.

اصطلاحا:

يعرفها محمود فتحي عكاشة أن الضغوط تعكس جميع حالات الفرد الناتجة عن عدم التوازن بين مطالب الموقف المثير، قدرته على الاستجابة اتجاه هذا الموقف وما يصاحب ذلك من مظاهر سلبية¹

2- ضغوط العمل:

هي حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية و ينتج عنها مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على الحالة النفسية والسيولوجية والسلوكية.

كما يعرفها المدهون والجزراوي بأنها تفاعل العاملين مع بعضهم بعضا متأثرين بصفاتهم الشخصية والأعمال التي يعملونها مما يحدث تغيرات مختلفة بينهم تضغط عليهم وترهقهم ثم تقودهم للانحراف عن الالتزام بواجباتهم اليومية².

ويعرفها عبد الجواد أن الضغوط عبارة عن مجموعة المثيرات التي توجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط³.

- المفهوم الإجرائي:

هو التوتر وعدم الارتياح الذي يشعر به العامل في المؤسسة الصناعية تجاه المواقف التي يتعرض لها والتي ينتج عنها عواقب سلبية تؤثر على العمل والعمال.

3- مفهوم الأداء الوظيفي:

لغة : الأداء مصدر فعل أدي ويقال أدي الشيء أوصله، والاسم الأداء أدي الأمانة وادي الشيء قام به⁴.

اصطلاحا: الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما اسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به.

¹ حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات الأعمال، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 331

² موسى المدهون وإبراهيم الجزراوي: تحليل السلوك التنظيمي، سيكولوجيا وإدارة للعاملين والجمهور، ط1، عمان، المركز العربي للخدمات الطلابية، 1995

³ عبد الجواد ومحمد احمد: إدارة ضغوط العمل والحياة، دار النشر للثقافة والعلوم، مصر، 2003، ص13

⁴ ابن منظور: لسان العرب، دار صابر، بيروت، المجلد14، ص26

وهو أيضا: "هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد"¹

ويعرفه راويه محمد حسن: "بأنها المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها ولدا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها إي انه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة.

- المفهوم الإجرائي :

هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد من اجل إتمام المهام الوظيفة الموكلة له، بحيث يحدث هذا السلوك بكفاءة وفاعلية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة.

-4 مفهوم المؤسسة :

لغة: يعرفها قاموس اللغة العربية بأنها التأسيس مشتق من الفعل أسس بمعنى بناء ووضع قواعد البناء وأسس².

اصطلاحا: يعرف ناصر دادي عدون المؤسسة على أنها: "كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل مالياً، في إطار قانوني و اجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج، أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، أو القيام بكليهما معاً (إنتاج + تبادل)، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه، وتبعاً لحجم و نوع نشاطه"³.

كما تعرف أيضا: هي كيان اجتماعي يسعى إلى تحقيق أهداف محددة ولها بناء وظيفي واضح ومقصود ومحددات واضحة⁴. ويعرفها مكتب العمل الدولي: هي مكان مزاولة نشاط اقتصادي وله سجلات مستقلة.

المفهوم الإجرائي:

هي مديرية التوزيع الكهرباء والغاز للولاية الوادي حيث تعتبر شركة ذات أسهم تعمل على مستوى الولاية وتنقسم إلى ثلاث وكالات (الوادي، الدبيلة، المغير) وهي وسليه وطريقة مستعملة من اجل ضمان عدة وظائف ومن مهامها إنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز.

¹ سلطان محمد سعيد : السلوك التنظيمي، ط1، دار الجامعة، مصر، 2004، ص 219

² قاموس، المنجد في اللغة العربية، ط2، المشرق، بيروت، بدون سنة، ص300.

³ ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص 11.

⁴ -جواد نبيل: إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ط1، مجد المؤسسة الجامعية، بيروت، 2007، ص19.

سادسا: الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة أو المشابهة بمثابة إطار نظري يعود إليه الباحث ليستطيع تلمس كل جوانب موضوعه، والاستفادة مما وصلت إليه البحوث العلمية، سواء في الجانب النظري حيث تساعد على طرح المشكلة بدقة وتحديد المفاهيم والمصطلحات وصياغة الفروض بشكل واضح، أو في الجانب الميداني إذ يتعرف على المناهج المستخدمة وأدوات البحث وكيفية توظيفها، وكل هذا يساعده ويكون له عوناً مرشداً في إنارة طريقه لتفادي الأخطاء.

❖ الدراسة الأولى¹:

دراسة أجراها الباحث (شاطر شفيق) بعنوان: أثار ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية للمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية في مؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل.

- **إشكالية الدراسة:** تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول إلقاء الضوء على ضغوط العمل التي تواجه الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية

ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها وتبع آثارها على الرضا الوظيفي، وتلخصت أسئلة الإشكالية في التساؤلات التالية:

1. ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟
2. ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟
3. ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للموارد البشرية على الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية؟
4. ما طبيعة العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟

- **منهج الدراسة:** استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لكونه المنهج المناسب لمثل هذا النوع من الدراسات التي تصنف من

الدراسات التحليلية الوصفية

- **عينة الدراسة:** اشتملت العينة على مجموعة من عمال مؤسسة إنتاج الكهرباء بجيجل وقدرت عينة الدراسة ب 65 فرداً من كافة

الأصناف الوظيفية بالمؤسسة وتم اختيارهم بطريقة عشوائية.

¹ شاطر شفيق: اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية،

تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2010/2009.

نتائج الدراسة: أظهرت نتائج هذه الدراسة ما يلي:

✓ إن الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء تعني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي.

✓ جاءت المصادر المرتبطة بالبيئة الداخلية في المرتبة الأولى من حيث تسببها في شعور الموارد البشرية بمستويات مرتفعة من ضغوط العمل ثم تليها المصادر المرتبطة بالخصائص الشخصية وأخير مصادر مرتبطة بالبيئة الخارجية.

✓ كما أظهرت الدراسة أن ضغوط العمل بكل مصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي.

- أوجه الاستفادة:

تم الاستفادة منها في تصنيف أسئلة الدراسة إضافة إلى استفادتنا من نتيجة السؤال الفرعي الثاني: ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية، وهذا لتدعيم دراستنا.

❖ الدراسة الثانية¹:

دراسة أجراها الباحثان (غريب فتحي ولهي عبد العالي) بعنوان الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية لأعوان التدخل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة 2012-2013.

- إشكالية الدراسة: تمحورت إشكالية الدراسة حول مساهمة الولاء التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي للعمال وتحذف هذه الدراسة إلى

أبراز ضرورة الولاء التنظيمي في المؤسسة وتلخصت أسئلة الإشكالية في التساؤلات التالية:

1. ما مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة؟.
2. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة؟.
3. هل مستوى الولاء التنظيمي له انعكاس على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة؟.

- منهج الدراسة: استخدم الباحثان المنهج الوصفي كما اعتمدا على استبيان اشتمل 24 سؤال تغطي جميع الجوانب البحثية التي أراد الباحثان دراستها.

¹ فتحي غريب، وعبد العالي لهي: الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماستر (غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص التنظيم والعمل، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012/2013.

- مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في عمال الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة البالغ عددهم 124 حيث تم اخذ 50% من المجتمع الكلي وقدرت العينة 64 مفردة تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

- نتائج الدراسة:

- ✓ إن مستوى الولاء التنظيمي له تأثير كبير وانعكاس على مستوى الأداء الوظيفي.
- ✓ اتضح أن مستوى الولاء التنظيمي للمؤسسة مرتفع.
- ✓ تعتم المؤسسة على تنمية الولاء التنظيمي للعاملين.

- أوجه الاستفادة:

قد تمت الاستفادة منها في توجيهنا إلى المراجع خاصة في ما يخص الأداء الوظيفي وبعض المفاهيم، كما استفدنا من نتيجة بعض أسئلة الاستمارة ومنها السؤال رقم 07: هل يتيح لك في العمل فرص المشاركة في صنع القرارات؟، والسؤال رقم 12: هل توجد علاقات إنسانية بين العمال؟.

❖ الدراسة الثالثة:

دراسة أجراها الباحث عبد القادر سعيد بنات: بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال للموارد البشرية، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بينهما لدى عمال شركة الاتصالات الفلسطينية.

- إشكالية الدراسة: تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بهدف توضيح العلاقة التي تربط كلا الطرفين ثم التعرّيج إلى مستوياتها ولقد كانت تساؤلات الإشكالية على النحو التالي:

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية؟
2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الخارجية (الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية) والأداء الوظيفي

لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية؟

¹ عبد القادر سعيد بنات: ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، تخصص إدارة الأعمال وموارد بشرية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009.

3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي تعزي الخصائص الشخصية والتنظيمية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، مكان العمل وطبيعة العمل).

- **منهج الدراسة:** تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لمحاولة وصف واقع ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، حيث اعتمد الباحث على استبيان اشتمل 98 فقرة موزعة على ثلاثة أجزاء حيث تغطي جميع الجوانب البحثية التي أراد الباحث دراستها كما تجب على جميع تساؤلات الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في شركة الاتصالات الفلسطينية والبالغ عدد عملها 140 موظف حيث تم اخذ نسبة 56.80% من مجتمع الكلي للبحث بطريقة عشوائية.

- **نتائج الدراسة:** أظهرت نتائج هذه الدراسة ما يلي:

✓ يتعرض الموظفون لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (النمو التقدم المهني، الأمان الوظيفي، عدم ملائمة الدور والهيكلة التنظيمي).

✓ كما يتعرض الموظفون لضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (ضغوط سياسية، ثقافية، اقتصادية).

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل الخارجية والأداء الوظيفي.

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي والخصائص الشخصية والتنظيمية.

- **أوجه الاستفادة:**

تمت الاستفادة منها في بعض مفاهيم الضغوط وأنواعها ومصادرها كما استفدنا من نتيجة السؤال الفرعي رقم 02: هل توجد علاقة

ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الخارجية (الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية) والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة

الاتصالات الفلسطينية وهذا لتدعيم إجابتنا عن أسئلة الدراسة كما يمكن مقارنة نتائجها بنتائج دراستنا.

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إشكالية الدراسة ومبررات اختيارها كما تناولنا تحديد المفاهيم والدارسات السابقة، فقد بين هذا الفصل الدور الهام الذي تلعبه هذه الخطوات في تدعيم الدراسة الحالية، إي من خلال هذه الخطوات يمكن للباحث اخذ نظرة جيدة حول الظاهرة لنطلق منها نحو فهم ووضع تفسيرات أكثر عميق لها والفصل الموالي يوضح الخطوات المنهجية المتبعة.

الفصل الثاني:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: المنهج المستخدم

ثالثاً: عينة الدراسة وطريقة اختيارها

رابعاً: أدوات جمع البيانات

تمهيد:

تعني منهجية البحث مجموعة المناهج والطرق التي تواجه الباحث في بحثه وبالتالي فان وظيفة المنهجية هي جمع المعلومات ثم العمل على تصنيفها وترتيبها وقياسها وتحليلها من اجل استخلاص نتائجها والوقوف على ثوابت الظاهرة الاجتماعية المدروسة، وبعد ما تطرقنا لإشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي سوف نقوم في هذا الفصل بتفصيل الإجراءات المنهجية التي مرت بها الدراسة بدءا بمجالات الدراسة والمنهج المستخدم مرورا بالعينة وطريقة اختيارها وصولا إلى أدوات جمع البيانات.

أولاً: مجالات الدراسة:

(1) المجال المكاني:

-لمحة عن نشأة المؤسسة الأم :

تأسست شركة توزيع الكهرباء والغاز في 1969/07/28 بأمر رقم 59/69 حسب الجريدة الرسمية للمؤسسة وتعتبر سونلغاز من المؤسسات الهامة في الدولة حيث كانت تسمى في عهد الاستعمار الفرنسي EGA أي كهرباء وغاز الجزائر وتمتد جذورها إلى عام 1947 وقد تم تأميمها بعد الاستقلال .

كانت المؤسسة في الفترة التأسيسية تنقسم إلى 4 مديريات جهوية (الجزائر , وهران , قسنطينة , ورقلة) وفي سنة 1975 تم تعديل المديريات الجهوية حيث أصبحت مناطق التوزيع (الجزائر , الشلف , قسنطينة , عنابة و سطيف , بشار , البليدة , وهران , ورقلة) مع العلم انه لديها 45 مركز توزيع تابع لهذه المناطق .

وفي سنة 1991 تم تحويل اسم الشركة الوطنية للكهرباء والغاز إلى المؤسسة العمومية ذات طابع صناعي و تجاري وجاء بعد ذلك في 2002/06/01 حسب القانون الأساسي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز المسماة بسونلغاز شركة ذات أسهم لأن الدولة غير قادرة على تغطية التكاليف وستكون مرحلة (2002/ 2007) مرحلة انتقالية من حيث تقسيم وهيكل المؤسسة حسب نظامها الجديد أي أن هناك لجنة ضبط هي التي تتحكم في التسعيرة وحاليا هناك مديرية عامة تتكون من : مديرية الإنتاج (إنتاج الكهرباء)، مديرية النقل (نقل الكهرباء والغاز)، ومديرية التوزيع (توزيع الكهرباء والغاز).

- نشأة مديرية التوزيع بالوادي :

في فترة سابقة كانت منطقة الوادي تنزود بالطاقة الكهربائية وذلك عن طريق وكالة الوادي التابعة لمركز التوزيع ببسكرة ونظرا للكثافة السكانية تقرر إنشاء مركز توزيع لمنطقة الوادي وذلك في أواخر الثمانينات بخلق مندوبية تسمى المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز، وفي عام 1992 تحولت المندوبية إلى مركز للتوزيع الذي هو عبارة عن مؤسسة تعمل على مستوى الولاية وينقسم هذا الأخير إلى ثلاثة وكالات (الوادي، المغير، الديبيلة) وقد أصبحت تسمى بالمقطعة وهي عبارة عن خلايا مصغرة للتوزيع كما أنها تعتبر وسيلة وطريقة مستعملة من أجل ضمان عدة وظائف أهمها: وظائف خاصة بالزبائن (كشوفات، تسديدات)، ووظائف خاصة بالكهرباء (شبكات كهربائية).

تحليل الهيكل التنظيمي :

للقيام بأعمال المؤسسة في ظروف حسنة تعتمد هذه الأخيرة على مجموعة من الأقسام والمصالح التي يمكن إيجازها في ما يلي:

- 1- **المدير العام** : ويتمثل دوره في الإشراف على جميع العمليات التي يقوم بها الفرع والمصادقة عليها ويقوم بدراسة جميع التقارير وتحليلها وتقديم نسخ منها للسلطات العليا ويتمثل دوره كذلك في مراقبة أداء العمال لعملهم وهو يمثل الفرع في المديرية الجهوية والمؤسسة الأم .
- 2- **المكلف بالشؤون القانونية**: وهو عبارة عن قسم تابع لقسم الوسائل تم تغييره وأصبح قسم مستقل يعمل على حل الخلافات ويتمثل في مساعدة المياكل في إدارة المشاكل القانونية للمؤسسة، ومتابعة تنفيذ قرارات المحاكم، كذلك اتخاذ تدابير لضمان استرداد الديون من جميع الأنواع .
- 3- **مهندس أمن**: ويمكن ذكر أهم مهامه في إنشاء جدول زمني للزيارات مع برنامج التوعية، وتنفيذ جميع المبادئ والتوجيهية ومتطلبات السلامة، ووضع برنامج سنوي من الإجراءات.
- 4- **المكلف بالاتصال**: وتتمثل مهمته في تطوير وتنظيم المعلومات للجمهور والعملاء الذين يستخدمون وسائل الإعلام المناسبة (النشرات والملصقات، الصحافة والإذاعة المحلية، والكتيبات ...) استنادا إلى سياسات التي وضعتها المؤسسة.
- 5- **المكلف بالأمن الداخلي**: يقوم بإتباع جميع جوانب إدارة السلامة الداخلية لتوزيع الكهرباء والغاز بشكل دائم .
- 6- **شعبة الشؤون العامة**: ونذكر مهامها في تطوير وتنفيذ البرنامج الاستثماري وتنفيذ برنامج شراء المعدات في السوق المحلية وفي الخارج وإدارة عقود الصيانة وتوفير وسائل النقل، كذلك يدير متجر للمعدات وتجهيزات الكهرباء والغاز .
- 7 - **قسم تسيير النظم المعلوماتية**: وتتمثل مهامه في صيانة أنظمة التشغيل وإدارة قواعد البيانات، كذلك إدارة وصيانة أجهزة الحاسوب
- 8 - **نظام إدارة المعلومات**:
 - إدارة شبكة الاتصال المحلية (LAN) والاتصالات.
 - إدارة حساب المستخدمين وحقوق الوصول إلى موارد البرامج والأجهزة على الخادم والشبكة.
 - صيانة معدات الشبكة والاتصالات السلكية واللاسلكية.
- 9- **صيانة أجهزة الكمبيوتر**: تركيب وتحديث أنظمة التشغيل والمرافقة العامة، تقديم المشورة والمساعدة للمستخدمين.

10- قسم العلاقات التجارية: وتتمثل مهام هذا القسم في تقييد القيود المحاسبية لإدارة الإيرادات في مكاتب المبيعات، والرقابة والتفتيش على الوكالات التجارية للاستفسار عن التطبيق الصحيح لقواعد العمل، كذلك احترام إجراءات إدارة العميل (التخفيضات، الحسومات، التكامل وإلغاء... الخ)

11 - الفواتير: وضع الطاقة الشهرية، ودراسة استقصائية لمؤشر العدادات وتقديم الفواتير والشيكات كذلك إدارة محفظة العملاء.

12 - الرقابة والتفتيش: يقوم بدراسة والتعامل مع شكاوي العملاء ووضع برنامج وثائقي وتوفير مكاتب المبيعات، وإعداد تقارير مفصلة بعد كل عملية تفتيش

13 - الوكالة التجارية: وتتفرع إلى عدة مصالح تجارية وهي :

المصلحة التقنية	العنوان	المنطقة
الوادي	الوادي, كوينين, البيضاء, الرياح, النخلة, لعقلة, وادي العلندة وميه ونسة	تكسبت الوادي
الديبيلة	الديبيلة, حساني عبد الكريم, المقرن, حاسي خليفة, طريفواوي, طالب العربي, بن قشة, دوار الماء, قمار, الرقيبة, سيدي عون, تغزوت, ورماس	نهج شعباني خليفة
المغير	المغير, جامعة, أم الطيور, اسطيل, سيدي عمران, سيدي خليل, المرارة	شارع شارف محمد

المصدر: مصلحة الموارد البشرية مؤسسة سونلغاز بالوادي.

14 - قسم الدراسات والأشغال: ويمكن ذكر أهم مهامه في جمع الملفات التقنية لتعمل على تنفيذه وتنظيم المناقصات من المشاريع مع شركات في قطاع البناء كذلك تنسيق أنشطة مختلف الشركات والمشرفين على العمل وتطوير وصيانة وقاعدة بيانات للمعلومات عن الأنساق المالية والمراحل المختلفة لمعالجة القضية.

15 - قسم استغلال الشبكات الغازية: ويقوم هذا القسم بضمان جودة واستمرارية شبكات الغاز في تشغيلها خلال تجربتها لضمان عملها جيدا، والامتثال لقواعد السلامة في الشبكات المنزلية، وضمان التشخيص وتطوير برامج الصيانة والرصد والمراقبة.

16 - قسم استغلال الشبكات الكهربائية: يتكون من المصالح التقنية للكهرباء، قسم المالية والمحاسبة ومصلحة الميزانية ومراقبة التسيير.

17 - قسم الموارد البشرية: يضمن قسم الموارد البشرية سياسة تسيير الموظفين على مستوى منطقة التوزيع ويحدد الشروط الداخلية لتطبيق هذه السياسة التي تضمن السير الحسن للعمال.

- دور مؤسسة سونلغاز :

للمؤسسة دور هام جدا في الاقتصاد الوطني حيث تعتبر المصدر الحيوي للقطاعات الاقتصادية (الزراعية, الخدمائية, الصناعية) ففي الميدان الصناعي نجد أن الطاقة الكهربائية والغازية تستعملان في مختلف المصانع الإستراتيجية والتحويلية هذا لان كل الآلات الموجودة في هذه المصانع تعمل بالكهرباء أو الغاز. كما لها دور كبير في تمويل القطاع الزراعي بالمضخات ومختلف الآلات والمحركات , أما معلى مستوى قطاع الخدمات فإن مجمل وسائل النقل تستعمل مادة الغاز وكذا دور الكهرباء في الإنارة العمومية كما أنها توفر مناصب شغل للعاطلين عن العمل وبهذا يظهر حاليا دور شركة سونلغاز في الاقتصاد الوطني فهي الممول الرئيسي للقطاعات الاقتصادية .

(2) المجال الزمني:

في إطار البحث على انعكاس الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي لعمال مديرية سونلغاز بالوادي، قام الباحث بالنزول إلى ميدان الدراسة ابتداء من 2015/03/16 إلى غاية 2015/04/23 حيث قسمت إلى مراحل:

المرحلة الأولى: استغرقت 08 أيام حيث امتدت في الفترة من 2015/03/16 إلى 2015/03/23 والتي قام الباحث من خلالها بجولة استطلاعية بهدف تكوين صورة شاملة حول ما يدور في ميدان الدراسة وإجراء مقابلات مع بعض المسؤولين، كما قمنا بالاطلاع على الوثائق والسجلات التي من خلالها تم جمع المعطيات العامة عن المؤسسة، ثم قمنا باختبار الاستمارة على عينة قدرت ب 14 عاملا وهذا ما دفع بنا إلى حذف بعض الأسئلة وإضافة أسئلة جديدة تتوافق مع واقع مجتمع البحث.

المرحلة الثانية: استغرقت مدة 05 أيام حيث امتدت من 2015/04/19 إلى غاية 2015/04/23، تم فيها توزيع الاستمارة على عينة البحث المقدرة ب48 مفردة من مجتمع البحث الكلي البالغ عدده 240 عامل، وبعد ذلك كان استرجاع الاستمارة من المبحوثين بعد 05 أيام من توزيعها حيث تم استرجاع الاستمارات بالكامل.

(3) المجال البشري:

يتمثل مجتمع البحث الذي أجريت عليه الدراسة في عمال مديرية التوزيع وإنتاج الكهرباء والغاز بالوادي والبالغ عددهم 240 عامل، يتوزعون بشكل عام على ثلاث فئات مهنية وهي 40 اطار، 103 عون تحكم، 97 عون تنفيذ.

ثانيا: المنهج المستخدم:

لم يعد الأساس في التقدم العلمي اليوم هو الحصول على كم معرفي أكثر و إنما الأساس هو الوسيلة التي تمكننا على الحصول على هذا الكم و استثماره في أقصر وقت ممكن و بأبسط الجهود، و الوسيلة في ذلك هي المنهج العلمي بكل معطياته، ولهذا يعتبر المنهج العلمي

الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى تعليمات أو نتائج بطريقة علمية دقيقة وكذلك مجموعة القواعد العامة التي توجه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية¹.

و المنهج هو طريقة تساعد في البحث و لا يستطيع الباحث العلمي الاستغناء عنه و بدون المنهج يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، و يختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة و مشكلة موضوع البحث و تبعاً لاختلاف الباحثين و قدراتهم و إمكانياتهم، واستناداً إلى الكتب المنهجية فإن المنهج الوصفي هو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة و إبراز خصائصها فحيث يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها و جمع معطيات و معلومات دقيقة عنها فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً و التعبير عنها تعبيراً كفيماً أو تعبير كمي².

و عليه يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات و تصنيفها و معالجتها و تحليلها تحليلاً كفيماً دقيقاً، لاستخلاص دلالاتها و الوصول إلى نتائج و تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث³.

و تماشياً مع أهداف و طبقية الموضوع الدراسة فقد تم تطبيق الأسلوب الوصفي من خلال محاولة التعرف على الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية.

ثالثاً: عينة الدراسة وطريقة اختيارها.

تعرف العينة بأنها اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختياراً عشوائياً أو منتظماً⁴.

كذلك هي جزء من مجتمع الدراسة التي تجمع منها البيانات الميدانية و تعتبر جزء من الكل بمعنى انه تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث⁵.

¹ . حميدة عميراي: مراحل الضوابط المنهجية لإعداد بحث، الباحث الاجتماعي، جامعة قسنطينة، العدد 1، بدون تاريخ، ص 96.

² . عمار بوحوش: محمد محمود الدينيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 129.

³ . بشير صابح الراشدي: مناهج البحث التربوي، رؤية تطبيقية مبسطة، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000، ص 59.

⁴ أحمد بن مرسللي: منهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 197.

⁵ رشيد زرواتي : مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى، الجزائر، ص 334.

طريقة اختيار العينة:

أن اختيار العينة يخضع لشروط علمية موضوعية ومنهجية دقيقة هذا إذا أراد الباحث أن تكون نتائج بحثه تقارب العلمية والموضوعية ويتحقق ذلك لا إذا كانت العينة ممثلة تمثيلا صحيحا لمجتمع الدراسة وخصوصياته والإشكالية المطروحة هي التي توجه عموما إلى نوع وطريقة اختيار العينة ففي بحثنا هذا قمنا بسحب عينة طبقية عشوائية المنتظمة.

حيث أن عدد العمال في المؤسسة يبلغ 240 عامل موزعين حسب فئات سوسيو مهنية كما يلي:

40 إطار، 103 عون تحكم، و97 عون تنفيذ، ويسمح لنا ذلك القيام بالسحب عن طريق العينة الاحتمالية (العشوائية) المنتظمة بنسبة 20% من المجتمع الكلي للبحث وبالتالي يكون لدينا مفردات العينة 48 مفردة تحسب كما يلي:

عدد العينة : $\text{مجتمع البحث الكلي} \times \text{النسبة المسحوبة} = \frac{20 \times 240}{100} = 48$ مفردة.

$$\frac{20 \times 240}{100} = 48$$

$$(1) \text{ إطار} : \frac{20 \times 40}{100} = 8$$

$$100$$

$$(2) \text{ أعوان تحكم} : \frac{20 \times 103}{100} = 21$$

$$100$$

$$(3) \text{ أعوان تنفيذ} : \frac{20 \times 97}{100} = 19$$

$$100$$

والجدول التالي يوضح ذلك:

الفئة السوسيو مهنية	العدد الكلي لكل فئة سوسيو مهنية	حجم العينة لكل فئة سوسيو مهنية
إطار	40	8
عون تحكم	103	21
عون تنفيذ	97	19
المجموع	240	48

تم توزيع الاستمارات على الباحثين بحسب تواجد مفردات عينة الدراسة في الميدان لحظة تواجدها، ذلك لأننا لم نقم بعملية السحب المنتظم بما أننا لم نتحصل على القائمة الاسمية لكافة العمال نظرا لرفض المسؤول المكلف بالتربصات في المؤسسة منحنا قائمة أسماء العمال.

ربعا: أدوات جمع البيانات:

1. الملاحظة:

تعتبر الملاحظة احد أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية، حيث تعرف الملاحظة بأنها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة¹. ولقد اعتمد الباحث على الملاحظة البسيطة كنوع من أنواع الملاحظة، ولقد تم ذلك عند القيام بالدراسة الاستطلاعية للمؤسسة والتي من خلالها شاهدنا كيفية العمل بالمديرية بصورة بسيطة، واستعنا بما أثناء توزيع الاستبيان التجريبي والنهائية كما ساعدتنا في الحصول على معلومات لا نقول عنها دقيقة لكنها أفادتنا في معرفة بعض الجوانب التي تغطي موضوع الدراسة.

2. المقابلة:

تعتبر المقابلة من أهم الوسائل البحثية لجمع المعلومات والبيانات من الميدان فهي تعرف على أنها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية²، وبالتالي هي عملية اجتماعية صرفة تحدث بين شخصين الباحث أو المقابل الذي يتسلم المعلومات ويجمعها ويصنفها والمبحوث الذي يعطي المعلومات إلى الباحث بعد إجابته عن الأسئلة الموجهة إليه. وللمقابلة نوعان: المقابلة المقننة والتي تكون فيها الأسئلة محددة، والمقابلة غير المقننة حيث تكون فيها الأسئلة مفتوحة، وهذا النوع الأخير هو الذي اعتمدنا عليه خلال دراستنا الاستطلاعية مع رئيس مصلحة الموارد البشرية بهدف الاطلاع بعمق على جوانب وخفايا موضوع الدراسة وبغية تحديد أسئلة الدراسة حيث طرحنا مجموعة من الأسئلة وذلك بتاريخ 2015/03/17 بهدف الحصول على بعض المعلومات حول تأثير الضغوط الناتجة عن العوامل الاجتماعية والتنظيمية في الأداء الوظيفي (أنظر الملحق 1).

¹ رشيد زرواني: تدريبات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 214.

² رشيد زرواني: مرجع نفسه ص 212.

3. الاستمارة:

تعتبر من أكثر الأدوات استعمالا في جمع البيانات خاصة في البحوث السوسولوجية فهي وسيلة للدخول في اتصال بالمبحوثين بواسطة طرح أسئلة عليهم واحدا واحدا وبنفس الطريقة بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكات مجموعة كبيرة من الأفراد انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها¹.

كما تعرف أيضا على أنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه للأفراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية او ان ترسل إلى المبحوثين².

وبناء عن ذلك تم إعداد استمارة بحث وجهت إلى مجتمع البحث وتم وضع 30 سؤال في الاستمارة قسمت على النحو التالي:

✓ المحور الأول: البيانات الشخصية وتضمنت 06 بيانات من 1 إلى 6، واشتمل الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية، نوع الوظيفة.

✓ المحور الثاني: الخاص بالتساؤل الأول وكان حول انعكاسات الضغوط الاجتماعية على الكفاءة المهنية وتضمن 13 سؤال، من 7 إلى 19.

✓ المحور الثالث: والخاص بالتساؤل الثاني وكان حول تأثير الضغوط التنظيمية على المواظبة في العمل وتضمن 11 سؤال من 20 إلى 30.

¹ موريس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، 204.

² رشيد زرواتي: مرجع سابق ص 182

خلاصة

تطرقنا في هذا الفصل لقاعدة أساسية إلا وهي الخطوات المنهجية التي اعتمدت في هذه الدراسة حيث تم تحديد مجالات الدراسة المكاني والزماني والبشري، كما وجدنا أن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي الذي هو أسلوب أو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من اجل الوصول إلى أغراض محددة، كما استخدمنا مجموعة من أدوات لجمع البيانات ملاحظة ومقابلة واستبيان وإتمام لخطوات البحث العلمي يوضح الفصل القادم الجانب الميداني للدراسة.

الفصل الثالث:

الإطار الميداني للدراسة

أولاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة

ثانياً: تفسير ومناقشة تساؤلات الدراسة

ثالثاً: اقتراحات وتوصيات الدراسة

تمهيد

في الفصول السابقة تناولنا مختلف الجوانب المنهجية والنظرية، سوف نتطرق في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية حيث تعتبر عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها البحث الاجتماعي فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من المبحوثين، ومن خلال هذا الفصل نهدف إلى عرض وتحليل البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الاستمارة معتمدين في ذلك على العمليات الإحصائية الأساسية من تكرارات ونسب مئوية.

أولاً: عرض وتحليل بيانات الدراسة:

1. المحور الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية.

الجدول رقم (1): بين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

النسبة	التكرار	الجنس
%89.59	43	ذكر
%10.41	5	أنثى
%100	48	المجموع

بين الجدول رقم 01 توزيع العينة من حيث الجنس وقد سجلت نسبة %89.59، من المبحوثين هم من الذكور أما الإناث فهم بنسبه

%10.41، من العمال المبحوثين ويعود هذا إلى طبيعة نشاط المؤسسة وإلى طبيعة منطقته الوادي وعادات وتقاليد المجتمع السوني.

الجدول رقم (2) : يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
% 4.16	2	متوسط
% 43.75	21	ثانوي
% 52.08	25	جامعي
%100	48	المجموع

يوضح الجدول رقم 02 توزيع العينة حسب المستوى التعليمي بحيث نجد انعدام المستوى الابتدائي في هذه المؤسسة في حين نجد عاملين في

المستوى المتوسط بنسبة %4.16، كما يوجد 21 عاملاً في المستوى الثانوي المتمثلون بنسبة %43.16، وقد سجلت أيضاً نسبة %52.08،

أي 25 عاملاً ذوي مستوى جامعي وهي أكبر نسبة في هذا المجال.

وكتحليل يتبين بان معظم العمال من ذوي المستوى الجامعي وقد يرجع ذلك إلى أن المؤسسة تعتمد على الكفاءات المؤهلة كما أن نسبته المستوى الثانوي مرتفعة أيضا وسبب ذلك أن المؤسسة تشترط في استقطابها لأعوان التنفيذة المستوى الثانوي. وهذا راجع أيضا إلى طبيعة الاختيار والاستقطاب للمهام والمنصب الذين يتطلبون كفاءات متوسطة وعالية في هذه المؤسسة.

الجدول رقم (3) : يبين توزيع المبحوثين حسب متغير السن.

النسبة	التكرار	السن
% 6.25	3	اقل من 25 سنه
% 45.88	22	من 25 إلى 34 سنه
% 35.41	17	من 35 إلى 44 سنه
% 10.41	5	من 45 إلى 54 سنه
% 2.08	1	من 55 فما فوق
% 100	48	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 03 توزيع العينة حسب السن حيث يوجد 3 عمال لا يتجاوز أعمارهم 25 سنه أي بنسبه 6.25%، وان هناك 22 عامل يتراوح أعمارهم ما بين 25 إلى 34 سنة ويمثلون مانسبته 45.88%، كما نجد 17 عامل تنحصر أعمارهم ما بين 35 إلى 44 سنه أي بنسبة 35.41%، كما أن هناك 5 عمال تنحصر أعمارهم ما بين 45 إلى 54 سنه والممثلون لنسبه 10.41%، فيما بقي عامل واحد يفوق 55 سنه أي ما نسبته 2.08%.

ومنه يتبين أن غالبية العمال تنحصر أعمارهم في الفئتين (25 إلى 34 سنه)، (35 إلى 44 سنه)، وان دل ذلك على شيء فإنما يدل على التواجد المعبر لعنصر الشباب في هذه المؤسسة لذلك نستطيع القول أن فئة الشباب تشكل قوة فعالة نظر لما تتميز به من فاعليه وقدرة على الإبداع والتميز.

الجدول (4): يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية:

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
% 37.5	18	اقل من 5 سنوات
% 31.25	15	من 5 إلى 10 سنوات
% 6.25	3	من 11 إلى 15 سنة
% 8.33	4	من 16 إلى 20 سنة
% 8.33	4	من 21 إلى 25 سنة
% 8.33	4	من 26 فما فوق
% 100	48	المجموع

يوضح الجدول رقم 04 توزيع العينة حسب الخبرة المهنية حيث نجد 18 عاملا تقل خبرتهم عن 05 سنوات أي بسبة 37.5%، بينما نجد 15 عاملا خبراتهم من 5 إلى 10 سنوات ويمثلون ما نسبته 31.25%، كما نجد أيضا 3 عمال خبراتهم ما بين 11 إلى 15 سنة والممثلون لنسبة 6.25%، كما أن هناك 4 عمال لكل فئة من الفئات التالي (16 إلى 20) (21 إلى 25) (ومن 25 فما فوق) أي بنسبه 8.33%، لكل فئة .

ومن خلال هذه يتجلي لنا أن غالبية العمال تقل خبرتهم عن 10 سنوات وهذا يرجع إلى السياسية المنتهجة من طرف المؤسسة التي تعمل على تحديد موردها البشري لضمان توفر اليد العاملة التنفيذية من فئة الشباب، وكذلك نظر لدخول الدولة والمؤسسات في عمليات توظيف واسعة خلال السنوات الماضية نظر للبحبوحة المالية التي عرفتها البلاد في تلك الفترة أي ما بعد سنة 1999 إلى غاية الآن.

الجدول رقم (5): يبين توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
أعزب	13	27.09%
متزوج	35	72.91%
المجموع	48	100%

يبين لنا الجدول رقم 05 توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية أذ يوجد 13 عاملاً أعزب أي بنسبة 27.08%، كما أن هناك 35 عاملاً

متزوج أي ما نسبته 72.91%، في حين تنعدم نسبة المطلقين والأرامل.

تبين الإحصائيات أن النسبة الأكبر من أفراد العينة متزوجون وهذا راجع للظروف المادية الحسنة بسبب ارتفاع الأجر كما يمكن

إرجاع ذلك إلى أن غالبية أفراد العينة تنحصر أعمارهم ما بين 25 إلى 44 .

الجدول رقم (6): يبين توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
إطار	08	16.67%
عون تحكم	21	43.75%
عون تنفيذ	19	39.58%
المجموع	48	100%

يتبين الجدول رقم (06) توزيع العينة حسب نوع الوظيفة حيث أن هناك 08 إطارات أي ما نسبته 16.67%، فيما يوجد 21 من أعوان

تحكم وهم يمثلون نسبته 43.75%، و 21 عاملاً لديهم رتبة عون تنفيذ والمتمثلون في نسبته 39.58%.

2. المحور الثاني: انعكاسات الضغوط الاجتماعية على كفاءة المهنية.

الجدول رقم (7): يبين تأثير مناقضة الأعمال مع المبادئ الاجتماعية التي يحملها العمال.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	16	% 33.33
أحيانا	24	% 50
أبدا	8	% 16.67
المجموع	48	% 100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 07 أن 16 عاملا يرون انه دائما ما تقلل الأعمال التي يكلفون بها وتكون متناقضة مع المبادئ الاجتماعية من كفاءة إنجازها أي ما نسبته 33.33%، بينما نجد 24 عاملا يرون انه أحيانا ما تقلل الأعمال التي يكلفون بها و تكون مناقضة مع المبادئ الاجتماعية من كفاءة إنجازها حيث قدرت نسبتهم 50%، في حين نجد 08 عمال ينفون ذلك أي بسبة 16.67% .
وكتحليل نقول أن غالبية عمال مديرية سونلغاز بالوادى تؤثر فيهم المبادئ الاجتماعية التي يحملونها في تأدية عملهم مما تأثير علي كفاءتهم في العمل وهذا رجع إلى التنشئة الاجتماعية التي تلقاها العمال في أسرهم وبيئتهم الاجتماعية قبل مجيئهم إلى المؤسسة.

الجدول رقم (8): يبين تأثير عدم اهتمام المؤسسة بالظروف الاجتماعية للعمال

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	30	%62.5
لا	18	%37.51
المجموع	48	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 أن هناك 30 عاملا يقرون بان عدم الاهتمام بالظروف الاجتماعية للعمال يجد من فعالية العامل وهم يمثلون نسبته 62.5 %، كما أن هناك 18 عاملا ينفون عدم فاعلية العامل في حاله عدم اهتمام المؤسسة بالظروف الاجتماعية والمتمثلون في نسبته 37.51%.

نستنتج مما سبق أن أعلى نسبة من المبحوثين يرون بأن اهتمام المؤسسة بالظروف الاجتماعية للعمال قد يساهم بشكل إيجابي في خلق جو مريح يعود نتائجه على المؤسسة وفعاليتهم، وهذا ما أكدته الدراسات التي قام بها التون مايو وزملاءه حيث أكدت على أن العامل يحتاج إلى رعاية نفسية واجتماعية أكثر من التحفيز مادي.

الجدول رقم (9) : يبين النجاح في العمل يكون عن حساب الأسرة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
%47.92	23	نعم
%52.08	25	لا
%100	48	المجموع

يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن هناك 23 عاملا يرون بأن النجاح في العمل يكون على حساب الأسرة و الحياة الخاصة وهم يمثلون ما نسبته %47.92، في حين نجد أن 25 عاملا يرون أن النجاح في العمل لا يكون على حساب الأسرة و الحياة الخاصة و تقدر نسبتهم ب %52.08.

و منه نقول أن أكثر العمال يرون أن النجاح في العمل منفصل عن الأسرة و الحياة الخاصة.

الجدول رقم (10): يبين كثرة العمل في الحد من مشاركة العامل في الحياة الاجتماعية.

النسبة	التكرار	الاحتمالات
%52.08	25	نعم
%47.92	23	لا
%100	48	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 10 أن هناك 25 عاملا يجد كثرة أعمالهم من مشاركتهم في الحياة الاجتماعية و الممثلون بنسبة %52.08، بينما يصرح 23 عاملا لا تجد كثرة أعمالهم من مشاركتهم في الحياة الاجتماعية و قدرت نسبتهم ب %47.92 .

نستنتج مما سبق أن معظم أفراد العينة يصبرون و يتحملون و يواجهون عبء و ضغوط أعمالهم.

الجدول رقم (11) : يبين طغيان العمل على الحياة الخاصة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
% 16.66	8	دائما
% 70.83	34	أحيانا
% 12.51	6	أبدا
% 100	48	المجموع

يبين لنا الجدول رقم 11 أن هناك 8 عمال دائما ما يشعرون بطغيان عملهم على حياتهم الخاصة و هم يمثلون ما نسبته 16.66%، في حين نجد أن 34 عاملا أحيانا ما يشعرون بطغيان عملهم على حياتهم الخاصة أي ما نسبته 70.83%، فيما بقي 6 عمال لا يشعرون بطغيان عملهم عن حياتهم الخاصة و هم يمثلون نسبة 12.51% .

و كتحليل لهذا الجدول نستخلص أن غالبية ساحقة من العمال يشعرون أحيانا بطغيان عملهم على حياتهم الخاصة أي أنه في بعض الأيام يؤثر عليهم عملهم حتى خارج المؤسسة و في بعض الأحيان يكونون بطريقة عادية.

الجدول رقم (12) : يبين طلب الأصدقاء والمعارف في قضاء مصالحهم على الحد من تأدية العمل بطريقة جيدة.

النسبة	التكرار	الاحتمالات
%43.75	21	نعم
% 56.25	27	لا
%100	48	المجموع

من خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم 12 نلاحظ أن 21 عاملا يقرون بأن مساعدة أصدقاءهم و معارفهم لقضاء مصالحهم يحد من تأدية العمل بطريقة جيدة و هم يمثلون نسبة 43.75%، في حين أشار 27 عاملا بأن مساعدة أصدقائهم و معارفهم لقضاء مصالحهم لا يحد من تأدية عملهم بطريقة جيدة و قد كانت نسبتهم 56.25% .

ومنه نستنتج أن نسبة 43.75% من أفراد العينة يستجيبون لضغط الاجتماعي من طرف أصدقائهم و معارفهم عند قضاء مصالحهم في المؤسسة وقد يعود سبب ذلك إلى المصالح المتبادل بينهم .

الجدول رقم (13) : يبين تأثير الأحداث الاجتماعية عن الأداء

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	28	58.33%
لا	20	41.67%
المجموع	48	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 أن هناك 28 عاملا يؤثر على أدائهم الأحداث الاجتماعية المحيطة بهم و المتمثلون بنسبة 58.33%، في حين نجد 20 عاملا لا تؤثر الأحداث الاجتماعية المحيطة بهم على مستوى أداءهم و قدرت نسبتهم بـ 41.67%.

و عليه كتحليل لما سبق نستنتج أن غالبية العمال تؤثر الأحداث الاجتماعية على أداءهم ويرجع ذلك إلى أن العامل الجزائري لا يستطيع أن يتخلى على بعض الوجبات الاجتماعية مقابل الالتزام بالعمل وخاصة إذا كانت هذه الوجبات تتعلق بتقديم التعازي أو التهاني أو زيارة المريض...الخ.

الجدول (14) : يبين تأثير العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل على إتقان العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	34	70.84%
لا	14	29.16%
المجموع	48	100%

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 14 أن 34 عاملا يقرون بأن ضعف العلاقات الاجتماعية مع زملاء العمل يؤدي ذلك إلى قلة

إتقان العمل حيث قدرت نسبتهم بـ 70.84%، في حين نجد أن هناك 14 عاملا يرون عكس ذلك وهم يمثلون ما نسبته 29.16%.

وكتحليل لهذا يمكن القول كفاءة أي مؤسسه تتأثر بطبيعة العلاقات بين جماعتها حيث أن العلاقات الإنسانية الحسنة بين العمال قد يجعلهم ينظرون إلى المؤسسة على أنها جزءا منهم والعديد من علماء الاجتماع أكدوا على أن العلاقات الجيدة بين جماعات العمل هي عامل جوهري لأداء جيد للعاملين أما العلاقات المتوترة تكون مصدر لعدم الثقة وتقل معها درجة التعاون والاحترام والأمر الذي يزيد من الضغوط المهنية.

الجدول رقم (15) : يبين تأثير العادات والتقاليد السائدة في المجتمع على كفاءة العامل

النسبة	التكرار	الاحتمالات
75%	36	نعم
25%	12	لا
100%	48	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 أن هناك 36 عاملا تؤثر فيهم العادات و التقاليد السائدة في المجتمع على كفاءتهم المهنية و هم يمثلون نسبة 75%، في حين نجد 12 عاملا لا تؤثر فيهم العادات و التقاليد السائدة في المجتمع و قد كانت نسبتهم 25%. وكتحليل نقول أن جل الباحثين يقرون على أن العادات والتقاليد السائدة في المجتمع تأثير على الكفاءة وهذا يرجع إلى أن العوامل الاجتماعية تشكل الحجر الأساس في التماسك الاجتماعي فمعايير المجتمع تختم على الفرد الالتزام بها والخروج عنها يعد خروجاً عن العرف والتقاليد الاجتماعية فبذلك تصبح سببا في أحداث الضغط مما ينعكس ذلك الكفاءة المهنية للعمال.

الجدول رقم (16) : يبين تحيز المسؤول في العمل يؤدي إلى عدم انجاز المهام بطريقة جيدة.

النسبة	التكرار	الاحتمالات
25 %	12	دائما
50 %	24	أحيانا
25 %	12	أبدا
100 %	48	المجموع

تظهر النتائج الإحصائية من خلال الجدول رقم 16 أن 12 عاملا يرون أن تحيز المسؤول في العمل إلى بعض العمال دائما ما يترتب عليه عدم إنجاز المهام بطريقة جيدة أي ما نسبته 25%، في حين نجد أن هناك 24 عاملا أحيانا ما يكون ذلك و الممثلون بنسبة 50%، كما نجد أيضا 12 عاملا يرون بأنه نادرا ما يكون ذلك أي ما نسبته 25% .

كتحليل نقول أنه مما لاشك فيه أن التحيز المسؤول في العمل إلى بعض الأطراف يترتب عليه عدم القيام بالمهام بطريقة جيدة حيث يولد هذا التحيز شحناء و بغضاء بين العمال وهذا يؤثر سلبا على أداء العمال في المؤسسة.

الجدول رقم (17): يبين انعكاس بعد مقر الاقامه على مهارات وقدرات العامل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	32	%66.67
لا	16	%33.33
المجموع	48	%100

من خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم 17 نلاحظ أن 16 عاملا ينعكس بعد مقر إقامتهم عن المؤسسة عن مهاراتهم و قدراتهم في العمل و الممثلون بنسبة 33.33%، في حين نجد أن 32 عاملا يرون أن بعد الإقامة لا ينعكس على مهاراتهم و قدراتهم في العمل و هم يمثلون نسبة 66.67% .

وكتحليل لهذا الجدول يمكن القول أن غالبية العمال تتأثر مهارتهم وقدرتهم في العمل بسبب بعد إقامتهم عن المؤسسة حيث أن السكن في منطقته بعيدة على مكان العمل من شأنه أن يجعل المورد البشري يأتي للعمل وهو لم يأخذ القسط الكافي من الراحة الجسدية والنفسية التي تمكنه من تحمل عمله.

الجدول رقم (18) : يبين تأثير المسكن على تطوير قدرات المهنية للعامل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	33	%68.75
لا	15	%31.25
المجموع	48	%100

يتبين لنا من خلال هذا الجدول رقم 18 أن 33 عاملا يرون بأن الذي ليس لديه مسكن تنخفض قدرتهم و موهبتهم المهنية و المتمثلون في نسبة %68.75، في حين نجد أن هناك 15 عاملا لا يجد عدم وجود المسكن من قدراتهم المهنية و المتمثلون في نسبة %31.25 . و منه نستخلص أن غالبية ساحقة للعمال يجد عدم امتلاكهم لمسكن من تطوير قدرتهم حيث أن هذه المشاكل من شأنها أن تزيد من درجة شعور العامل بالضغط وتجعله يأتي للعمل وباله مشغول لأنه يرغب في الحصول على مسكن يضمن له تدارك مصاعب العمل و تطوير إمكانياته وقدراته المهنية.

الجدول رقم (19) : يبين التعارض بين الحياة العملية والحياة العائلية وتأثيرها على كفاءة العامل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	31	%64.58
لا	17	%35.42
المجموع	48	%100

يتضح لنا من الجدول رقم 19 أن هناك 31 عاملا يرون أن التعارض بين مسؤوليات العمل و الحياة العائلية يفقد الكفاءة في العمل و قد كانت نسبتهم %64.54، في ما صرح 17 عاملا عكس ذلك و الممثلون لنسبة %35.42 . و منه نستخلص أن نسبة 64.58 % من أفراد العينة يرون بان التعارض بين المسؤوليات العملية والحياة العائلية يفقد الكفاءة في العمل وقد يرجع سبب ذلك إلى عدم التنسيق بينهما .

3. المحور الثالث: تأثير الضغوط التنظيمية على المواظبة.

الجدول رقم (20) : يبين عدم التكيف العامل مع بيئة العمل يؤدي إلى كثرة الغياب.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	26	%54.16
لا	22	%45.84
المجموع	48	%100

نلاحظ من خلال الجدول 20 أن 26 فرد من أفراد العينة يكثر غيابهم بسبب عدم التكيف مع بيئة العمل و هم يمثلون نسبة %54.16 في حين نجد أن هناك 22 فرد آخر لا يؤدي بهم عدم التكيف مع بيئة العمل إلى كثرة الغياب و هم يمثلون ما نسبته %45.84. ومنه نستنتج أن النسبة الأكثر من المبحوثين لا يستطيعون تحمل عدم التكيف مع بيئة العمل مما يترتب عليه الغياب الكثير للعمال. و بالتالي يمكن القول أن هؤلاء العمال لا يستطيعون مواجهة الضغوط الناتجة عن بيئة العمل .

الجدول رقم (21) : يبين افتقار المؤسسة لثقافة تنظيميه واضحة وتأثيرها على انضباط العامل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	28	%58.33
لا	20	%41.67
المجموع	48	%100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 21 أن هناك 28 عاملا لا ينضبون في عملهم بسبب افتقار المؤسسة لثقافة تنظيمية واضحة إي ما نسبته %58.33، كما نجد أن هناك 20 عاملا يرون عدم الانضباط في العمل غير راجع إلى افتقار المؤسسة لثقافة تنظيمية واضحة و قدرت نسبتهم بـ %41.67.

ومنه يمكن القول أن معظم العمال تؤثر الثقافة التنظيمية للمؤسسة على انضباطهم في العمل وهذا يرجع إلى أن ثقافته العمال غير متوافقة مع ثقافة المؤسسة. ومنه فان للثقافة التنظيمية دور في تحقيق كفاءة وفعالية السلوك التنظيمي للعمال واندماجهم في المؤسسة.

الجدول رقم (22) : يبين تأثير القواعد والإجراءات التنظيمية في محافظة العامل على أوقات العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	44	%91.67
لا	4	%8.33
المجموع	48	%100

تظهر النتائج الإحصائية من خلال الجدول رقم 22 إن يوجد 44 عاملا يعتقدون أن القواعد والإجراءات التنظيمية لها دور فعال في المحافظة على أوقات العمل وهم يمثلون ما نسبته %91.67، في حين نجد أن 4 عمال يعتقدون عكس ذلك أي ما نسبته %8.33 . ومن يمكن القول أن القواعد والإجراءات التنظيمية التي تسنها المؤسسة تجعل العمال محافظون وملتزمون بي أوقات العمل كما أن لهذه الإجراءات من شأنها أن تولد ضغوط أضافي على بعض العمال لأنها تشعرهم مقيدون بها مما يترتب على ذلك تدني مستوي أدائهم

الجدول رقم (23) : يبين تأثير الخلافات والنزعات بين المستويات الإدارية على استمرار العامل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	30	%62.5
لا	18	%37.5
المجموع	48	%100

تظهر النتائج الإحصائية من خلال الجدول رقم 23 أن غالبية أفراد العينة يقرون بان للخلافات والنزعات بين المستويات الاداريه تأثير على الاستمرار والمتابعة في العمل وهم يمثلون نسبته %62.5، في حين نجد أن هناك 18 فردا لا تؤثر فيهم الخلافات والنزاعات بين المستويات الإدارية على استمرارهم في عملهم وقدرت نسبتهم ب %37.5.

ومنه يمكن القول أن النزاع أو الخلافات تعتبر ظاهرة سلوكية إنسانية تأتي نتيجة سوء العلاقات أو اختلاف وجهات النظر أو صراع الأدوار والحاجات والرغبات أو البحث عن السلطة أو السيطرة لكن حدثها تلعب دور نسبيا في زيادة الضغوط عن العمال.

الجدول رقم (24) : يبين تأثير التطبيق الصارم للقواعد والأنظمة في الحضور الدائم للعمال.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	45	%93.75
لا	3	%06.25
المجموع	48	%100

يظهر لنا من خلال الجدول رقم 24 أن 25 عاملا ينظرون إلى أن التطبيق الصارم للقواعد والأنظمة في المؤسسة يجعل الحضور للعمل

دائم والمتمثلون في نسبته %93.75، كما أن هناك 3 عمال يرون عكس ذلك أي ما نسبته %6.25 .

ومنه نستخلص اغلب العمال يعتقدون بان التطبيق الصارم للقواعد والأنظمة هو الحل الأمثل لحضور العمال بصفه دائمة كما أن

يمكن لهذه الصارم أن تترتب عنه ضغوط لكنها تعتبر ضغوط ايجابية لأنها تساهم في انضباط العمال من ثم تحسين أداءهم مما يرجع على

المؤسسة بالإيجاب.

الجدول رقم (25) : يبين تدخل الجهات الإدارية في تفاصيل العمل و تأثير على حيوية ونشاط العامل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	28	%58.33
لا	20	%41.67
المجموع	48	%100

من خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم 25 نلاحظ أن النسبة الأكبر من المبحوثين والتي قدرت نسبتهم ب %58.33، يرون

بان تدخل الجهات العليا في تفاصيل العمل يقل وينقص من حيوته ونشاط في العمل فيما باقي 20 عاملا يرون عكس ذلك أي ما نسبته

%41.67.

من خلال هذا التحليل يتبين غالبية العمال يقرون بان تدخل الجهات العليا في تفاصيل العمل يقل من حيوتهم ونشاطهم في العمل

وهذا رجع حسب آراء بعض المبحوثين وهي كالآتي: تدخل في عملي يشعري بالضغط، يؤدي إلي وقوعي في الأخطاء، شعرتني بان

زمام المبادرة ليس بيدي مما يفقدني الكثير من الحماس في أداء عملي ، لأنها عادة ما تكون تصفية حسابات وهذا ما يجعلني فاشلا في عملي وغير مبالي.

الجدول رقم (26) : يبين افتقار العامل المعلومات اللازمة حول العمل يولد شعور عدم الرغبة فيه.

النسبة	التكرار	الاحتمالات
%60.41	29	نعم
%39.59	19	لا
%100	48	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 26 أن هناك 29 عاملا يولد لديهم افتقار المعلومات اللازمة لتأدية عملهم عدم الرغبة فيه ويمتلون نسبة %60.41، في حين نجد أن 19 عاملا لا تؤثر عليهم افتقار المعلومات عن عملهم أي بنسبة %39.59 .
 وكتحليل لهذا يمكن القول أن غياب تصور واضح للمورد البشري لما يجب أن يؤديه في عمله وعلى الأهداف التي ينبغي عليه تحقيقها وعلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤوليته عن عمله من شأنه أن يؤدي به إلى الشعور بالضغوط المهنية ويزداد هذا الشعور حدة عندما لا يجد المورد البشري من يرشده.

الجدول رقم (27) : يبين عدم وجود فرص الترقية لا يشعر العامل بالحماس تجاه عمله.

النسبة	التكرار	الاحتمالات
%79.16	38	نعم
%20.84	10	لا
%100	48	المجموع

من خلال الجدول رقم 27 يتضح لنا أن 28 فردا من افراد العينة يعتقدون انه كلما كانت فرص الترقية أكثر كلما زاد شعور بالرضا والحماس اتجاه عملهم أي ما نسبته %79.16، في حين نجد 10 أفراد لا ينظرون إلى ذلك بتلك النظرة وقدرت نسبتهم ب %20.84 .

ومنه نستخلص أن وجود فرص الترقية في المؤسسة يؤدي إلى تحسين إمكانيات العمال ويزيد من حماسهم في العمل أما آذ انعدمت فمن شأنها أن تولد ضغوط مهنية لا يمكن للعمال مواجهته والتخفيف من حدتها .

الجدول رقم (28) : يبين عدم وضوح العملية الاتصالية على مواظبة العامل.

النسبة	التكرار	الاحتمالات
%60.41	29	نعم
%39.59	19	لا
%100	48	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم 28 يتضح أن نسبة 60.41 % من أفراد العينة يعتقدون عدم وضوح عملية الاتصال في المؤسسة لها تأثير على المواظبة في العمل بينما يعتقدون نسبة 39.58 % بان سوء العملية الاتصالية لا يفقدهم المواظبة في العمل. ومنه يمكن القول أن عدم وضوح العملية الاتصالية في المؤسسة يعدو سبب من الأسباب التي تشعر المورد البشري بالضغوط المهنية كما أنها لها دور كبير ومؤثر في فعالية الأداء.

الجدول رقم (29) : يبين عدم مطابقة العمل مع ما يتمتع به العامل من مهارات وقدرات .

النسبة	التكرار	الاحتمالات
%83.33	40	نعم
%16.67	8	لا
%100	48	المجموع

من خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم 29 يتضح لنا أن أغلبية الباحثين يعتقدون أن عدم مطابقة العمل مع المهارات والقدرات التي يمتلكونها تنقص من درجه مواظبتهم أي ما نسبته 83.33 أما الباقي يعتقدون عكس ذلك وقدرت نسبتهم ب 16.67 % . وعليه نستنتج أن عدم ملائمة الدور لا تساعد في مواظبة العمال لعملهم كما أنها تفقده إنجاز مهامه بطريقة جيد مما يترتب عليه سوء فهم بين الرئيس والمرؤوسين وخلافات ونزعات من شأنها أن تشكل ضغوط مهنية للمورد البشري.

الجدول رقم (30) : يبين غياب فرصه المشاركة في اتخاذ القرار على التزام العامل.

النسبة	التكرار	الاحتمالات
56.25%	27	نعم
43.75%	21	لا
100%	48	المجموع

تؤكد المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 30 أن نسبته 56.25 % من أفراد عينته البحث يؤدي بهم غياب فرص المشاركة في اتخاذ القرار إلى التقليل من التزام بالعمل في حين نجد أن 21 فردا يرون خلاف ذلك أي ما نسبته 43.45% .
وكتحليل لهذا القول انه من البديهي أن عدم مشاركة العمال في اتخاذ القرار يترتب عنه عدم التزام العمال لان ذلك ينمي فيهم الشعور بعدم أهميته أفكارهم وأنا معلوماتهم ليست لها قيمة كما يفقدتهم التحكم في عملهم مما يؤدي بهم إلى زيادة المعاناة من ضغوط العمل.

ثانيا: تفسير ومناقشة نتائج تساؤلات الدراسة:

1. تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الجزئي الأول:

من خلال النتائج المتوصل إليها وبعد تحليل وعرض الجداول الخاصة بالتساؤل الجزئي الثاني والتي تري بان للضغوط الاجتماعية انعكاس على الكفاءة المهنية للعامل حيث أن الجدول رقم (7) يبين أن معظم أفراد العينة يؤكدون على انه الأعمال التي تكون متناقضة مع المبادئ الاجتماعية التي يحملونها تقلل من كفاءتهم المهنية في إنجازها وهذا راجع إلى تماسك العمال بمبادئهم الاجتماعية فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام بها، أما من ناحية مراعاة المؤسسة بالظروف الاجتماعية للعمال فان معظم أفراد العينة يؤكدون بان ذلك يجد من فاعلية أدائهم ومساهماتهم في تحقيق أهداف المؤسسة وهذا ما أكدته التون مايو في تجاربه حيث أكد على إنا الجانب الاجتماعية للعامل مهم واهم حتى من الجانب المادي، كما أجاب أفراد العينة على أن للوجبات العائلية تأثير على كفاءة العاملين وهذا رجع لما يتلقاه العمال من مشاكل وضغوط عائلية تنعكس بدرجة كبير على مستوى كفاءتهم المهنية ودليل ذلك ما تبينه نتائج الجدول رقم (19) حيث نجد أن نسبة 64.88 % يقرون بان التعارض بين مسؤوليات العمل والحياة العائلية يفقدتهم الكفاءة في إنجاز مهامهم، كما أن الجدول رقم (17) تبين نتائجه أن أفراد العينة يصرحون أن بعد مقرر إقامة العامل عن مكان العمل يؤثر بشكل كبير على مهارتهم وقدرتهم

في العمل حيث كانت نسبتهم 66.67%، وحسب الجدول رقم (19) حيث يري غالبية الباحثين أن عدم امتلاك العامل مسكن له انعكاس سالي على أدائه كما يحد ذلك من تطوير قدرته المهنية وهذا يرجع إلى عدم استقراره وتفكيره الدائم في مسكن يؤوي إليه مما يؤثر ذلك على عمله.

وعليه نستنتج أن هناك انعكاس وتأثير للضغوط الاجتماعية على الكفاءة المهنية للعمال.

2. تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الجزئي الثاني :

من خلال النتائج المتوصل إليها وبعد تحليل وعرض الجداول الخاصة بالتساؤل الجزئي الثاني والتي ترى بان الضغوط التنظيمية لها انعكاس على مواظبة العاملين حيث انه تبين لنا أن معظم أفراد العينة يؤكدون أن عدم التكيف مع بيئة العمل يؤدي إلى كثرة الغياب، كما أن افتقار المؤسسة لثقافة تنظيميه واضحة يجعلهم غير منضبطين في عملهم حيث كانت نسبتهم 58.33%، وهذا حسب الجدول رقم (21)، كما تشير نتائج الجدول رقم (22) أن للقواعد والإجراءات التنظيمية دور فاعل في المحافظة على مواظبة العمال وكانت نسبتهم 91.67%، ودليل ذلك ما أكد في الجدول رقم (24) التي تبين نتائجه بان جل الباحثين يرون بان التطبيق الصارم للقواعد والأنظمة يجعل الحضور دائم مما يؤدي ذلك إلى انضباط ومواظبة لدي العمال وهم يمثلون ما نسبته 93.75%.

كما أجاب معظم أفراد العينة أن افتقارهم للمعلومات اللازمة للعمل أي غموض الدور يولد عدم الرغبة في العمل، أما من ناحية عدم وجود فرص التقدم والتطور الوظيفي تبين النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم (27) له انعكاس على حماس ومردود العمال، كما أن عدم وضوح العملية الاتصالية في المؤسسة يفقد العمال المواظبة في العمل وهذا حسب الجدول رقم (28)، كما يرون معظم أفراد العينة أن عدم مطابقة العمل مع ما يتمتع به العامل من مهارة وقدرت يترتب عنه غياب والتأخر عن العمل وهم يمثلون ما نسبته 83.33%، وحسب المعطيات المتحصل عليها من الجدول رقم (30) فان نتائجه تشير إلى أن غياب فرص مشاركة في اتخاذ القرار يخل من التزام وانضباط العمال .

ومن خلال تفسير وتحليل للنتائج تبين لنا أن الضغوط التنظيمية لها تأثير على مواظبة العمال

3. تفسير ومناقشة التساؤل العام:

من خلال تحليل ومناقشة التساؤلات الجزئية توصلنا إلى أن الضغوط المهنية تنعكس على الأداء الوظيفي، وذلك من خلال أن الضغوط المهنية الناتجة عن العوامل الاجتماعية والتنظيمية تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي وهذا ما وجدني لدي العاملين عند استبحاثهم عن تأثير الضغوط الاجتماعية على الكفاءة المهنية كما وجدني أيضا في انعكاس الضغوط التنظيمية على مواظبة العمال .

حيث أن غالبية عمال مديرية سونلغاز اقروا بان الضغوط الاجتماعية لها تأثير كبير علي مستوى الكفاءة المهنية، وهذا راجع إلي قيم وتقاليد ومبادئ الاجتماعية للعمال والحياة العائلية والخاصة وسوء العلاقات الاجتماعية بين العمال وظروف الإقامة والمعيشة . كما نجد أيضا معظمهم يقرون بان الضغوط التنظيمية لها انعكاس على مواظبة العمال ، وهذا رجع إلى عدم التكيف مع بيئة العمل وغموض الدور وقلة فرص الترقية وضعف المشاركة في صنع القرار وسوء العملية الاتصالية . ومن جملة النتائج الجزئية التي يمكن أن نستخلص من خلالها أن الضغوط المهنية تنعكس على الأداء الوظيفي.

ثالثا: اقتراحات وتوصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة خلص الباحث إلى حملة من الاقتراحات التوصيات التالية:

1. على المؤسسة الاهتمام بتنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين ضمن نطاق العمل الرسمي وغير الرسمي وتوعية العمال بأهمية العلاقات الإنسانية في العمل لما لها من دور كبير في التقليل من حدة شعور العمال بضغوط العمل ومن ثم رفع مستوى أدائهم.
2. ضرورة اهتمام ومراعاة الظروف الاجتماعية للعمال .
3. تحقيق العدالة وعدم التفریق في تعامل الرؤساء مع المرؤوسين.
4. الحرص على مشاركة العمال في المناسبات الاجتماعية.
5. التخفيف من عبء العمل لكي لا يشعر العمال بطغيان عملهم على حياتهم الخاصة.
6. يجب على العمال وضع حاجز بين عمله وحياته العائلية.
7. توفير بيئة عمل مناسبة لتطوير مستوى أداء العاملين من خلال توفير ما يلزم من احتياجات لتسيير العمل بالصورة الصحيحة.
8. إتاحة فرص أكثر في مجال النمو والتطور الوظيفي من خلال زيادة فرص الترقية .
9. يجب مراعاة القدرات والمؤهلات التي يمتلكها العمال وملائمتها مع وظائفهم واستعدادهم وميولهم الشخصي مم يزيد من قبولهم للعمل وبالتالي تزيد قدرتهم على الإبداع والابتكار والتفاني في الأداء الوظيفي ويتحقق بذلك وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.
10. إعطاء استقلالية أكبر للعمال في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملهم .
11. العمل على تفعيل العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

خاتمة:

إن أي مؤسسة مهما كان نوعها والقطاع الذي تنتمي إليه تسعى لتحقيق أهدافها لضمان استمراريتها داخل المجتمع، ومن خلال تطرقنا لموضوع الضغوط المهنية والأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية حاولنا إبراز انعكاسات الضغوط المهنية الناتجة عن العوامل الاجتماعية والتنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين بـمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية الوادي، وقد تبين لنا أن الضغوط الاجتماعية لها تأثير كبير على انخفاض مستوى أداء للعاملين بالمديرية كما ونوعا وهذا راجع إلى القيم والتقاليد وسوء الظروف الاجتماعية. بالإضافة إلى أن الضغوط التنظيمية لها انعكاس سلبي على أداء الوظيفي مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات التغيب ودوران العمل وافتقار العمال إلى الروح المعنوية والشعور بعدم الرضا مما يتسبب في كثرة حوادث العمل. وفي الأخير يمكننا القول بان المورد البشري يعتبر أحد أهم الموارد الموجودة في المؤسسة لذا عليها أن تهتم بهم وتحاول الحد من الضغوط المهنية التي يتعرض لها، مما يترتب عن ذلك تحسين وتطوير قدراته وأدائه وبالتالي ينعكس ذلك على إنتاجية المؤسسة ويساهم في تحقيق أهدافها والمصالح التي تجمعهم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب.

1. مصطفى جمعة سيد: إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات والبحوث في العلوم الهندسية، القاهرة، مصر، 2007.
2. حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات الأعمال، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
3. موسي المدهون وإبراهيم الجزراوي: تحليل السلوك التنظيمي، سيكولوجيا وإدارة للعاملين والجمهور، ط1، المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان، 1995.
4. عبد الجواد ومحمد احمد: إدارة ضغوط العمل والحياة، دار النشر للثقافة والعلوم، مصر، 2003.
5. سلطان محمد سعيد: السلوك التنظيمي؛ ط1، دار الجامعة، مصر، 2004.
6. ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.
7. جواد نبيل: إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ط1، مجد المؤسسة الجامعية، بيروت، 2007.
8. ميدة عميراي: مراحل الضوابط المنهجية لإعداد بحث، الباحث الاجتماعي، جامعة قسنطينة، العدد 1، بدون تاريخ.
9. عمار بوحوش، محمد محمود الدنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
10. بشير صابح الراشدي: مناهج البحث التربوي، رؤية تطبيقية مبسطة، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000.
11. أحمد بن مرسلي: منهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
12. رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى، الجزائر.
13. رشيد زرواتي: تدريبات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2008.
14. موريس انجس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصبية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.

ثانياً: القواميس.

15. ابن منظور: لسان العرب، دار صابر، بيروت، المجلد 14.

16. قاموس، المنجد في اللغة العربية، ط2، المشرق، بيروت، بدون سنة.

ثالثاً: المذكرات.

17. عبد القادر سعيد بنات: ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، تخصص إدارة الأعمال وموارد بشرية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009.

18. فتحي غريب، وعبد العالي لهي: الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماستر (غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص التنظيم والعمل، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013/2012.

19. شاطر شفيق: اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2010/2009.

الملاحق

الملحق رقم 01: دليل المقابلة مع رئيس مصلحة الموارد البشرية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالوادي.

✓ حسب رأيك هل يعاني عمال مديرية سونلغاز من ضغوط مهنية؟

هل للضغوط المهنية تأثير على الأداء الوظيفي للعمال؟

في رأيك هل للضغوط الناتجة عن العوامل الاجتماعية والتنظيمية تأثير على الأداء الوظيفي لعمال مديرية سونلغاز؟

ما هي الحلول التي تستعملها مؤسستكم للحد من معاناة عمالها من الضغوط المهنية؟

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

المستوى: ثانية ماستر

الاستبيان

أخي، أختي الكريمة: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرني إن أضع بين يديكم هذه لاستبانه والتي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة الميدانية التي نقوم بإعدادها لاستكمال الحصول

علي شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل بعنوان الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

لذ نرجو منكم التفضل بالا جابه على الأسئلة هذه لاستبانه بوضع علامة في الخانة المناسبة والتي تعبر عن رائك الخاص مع العلم أن

هذه المعلومات سوف تستخدم من اجل الغرض العلمي فقط ولي جمع البيانات التي نحتاجه في دراستنا.

لكم منا جزيل الشكر

- المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1.الجنس: ذكر أنثى
- 2.المستوي التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 3.السن: اقل من 25 سنة من 25 إلى 34 سنة من 35 إلى 44 سنة
من 45 إلى 54 سنة من 55 فما فوق
- 4.الخبرة المهنية: اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنة من 11 إلى 15 سنة
من 16 إلى 20 سنة من 21 إلى 25 سنة من 26 سنة فما فوق
- 5.الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أ
- 6.الوظيفة: إطار عون تحك عون تنظ

- المحور الثاني: انعكاسات الضغوط الاجتماعية علي الكفاءة المهنية

7.أن الأعمال التي تكلف بها وتكون متناقضة مع المبادئ الاجتماعية التي تحملها تقلل من كفاءتك في إنجازها؟

دائما أحيانا أبدا

8.هل عدم اهتمام المؤسسة بظروفك الاجتماعية يحد من فاعليتك؟

نعم لا

9.هل نجاحك في عملك يكون علي حساب أسرتك وحياتك الخاصة؟

نعم لا

10.هل كثرة عملك يحد من مشاركتك في الحياة الاجتماعية؟

نعم لا

11.هل تشعر بطغيان عملك علي حياتك الخاصة؟

دائما أحيانا أبدا

12.هل يحد طلب بعض الأصدقاء والمعارف لمساعدتهم في قضاء مصالحهم من تأدية عملك بطريقة جيدة؟

نعم لا

13.هل تؤثر على أدائك الأحداث الاجتماعية المحيطة بك ؟

نعم لا

14.هل يؤدي ضعف علاقتك الاجتماعية مع الزملاء العمل إلى قلة إتقان عملك ؟

نعم لا

15.هل للعادات والتقاليد السائدة في المجتمع تأثير علي كفاءتك المهنية ؟

نعم لا

16.برأيك إن تميز الرئيس في العمل إلى بعض الأفراد يترتب عليه عدم انجاز المهام بطريقه جيدة ؟

دائما أحيانا نادرا

17.هل لبعد مقر إقامتك عن المؤسسة انعكاس علي مهاراتك وقدراتك في العمل ؟

نعم لا

18.هل ترى بان العامل الذي ليس له مسكن يجد ذلك من تطوير قدراته المهنية ؟

نعم لا

19.هل التعارض بين المسؤوليات العملية و حياتك العائلية يفقدك الكفاءة في العمل ؟

نعم لا

- المحور الثالث:انعكاسات الضغوط التنظيمية علي مواظبة العامل

20.هل عدم تكييفك مع بيئة العمل يؤدي إلى كثرة غيابك ؟

نعم لا

21.هل افتقار المؤسسة لرؤية تنظيميه واضحة يجعلك غير منضبط في عملك ؟

نعم لا

22.هل للقواعد والإجراءات التنظيمية المعتمدة في المؤسسة دور في المحافظة علي أوقات العمل ؟

نعم لا

23.هل للخلافات والنزاعات بين المستويات الاداريه تأثير علي الاستمرار في عملك ؟

نعم لا

24. هل التطبيق الصارم للقواعد والأنظمة في المؤسسة يجعل حضورك دائم؟

نعم لا

25. هل يقل من حيوتك ونشاطك في العمل تدخل الجهات الادراية العليا في تفاصيله؟

نعم لا في كلا الحالتين كيف ذلك:.....

26. هل افتقارك المعلومات اللازمة لتأدية عملك يولد لديك شعور عدم الرغبة فيه؟

نعم لا

27. هل لعدم وجود فرص لتقدم الوظيفي (الترقية) لا يشعرك بالحماس اتجاه عملك؟

نعم لا

28. هل يفقدك عدم وضوح عملية الاتصال داخل المؤسسة المواظبة في العمل؟

نعم لا

29. هل عدم مطابقة العمل مع ما تتمتع به من مهارات وقدرات ينقص من مواظبتك علي العمل؟

نعم لا

30. هل يقلل غياب فرص المشاركة في اتخاذ القرار من التزامك بالعمل؟

نعم لا

ملخص الدراسة:

يعتبر الأداء الوظيفي من الدعائم الرئيسية للرفع من جودة المؤسسة لذلك ينبغي على المؤسسات الاهتمام بمختلف الظروف العوامل التي تحيط بمواردها البشرية وتؤثر في مستوى أدائها ومن بين أهم هذه العوامل نجد ضغوط العمل التي أخذت مستوياتها في الارتفاع بين الموارد البشرية في مؤسسات العصر الحديث خاصة المؤسسات الصناعية نتيجة التطورات والتحولات السريعة التي تشهدها البيئة الداخلية والخارجية لهذه المؤسسات.

ومعرفة طبيعة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعي طرحنا التساؤل الرئيسي التالي: كيف تنعكس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية؟ وتدرج تحته الأسئلة الجزئية التالية: ما هي انعكاسات الضغوط الاجتماعية على الكفاءة المهنية للعامل في المؤسسة الصناعية؟ هل للضغوط التنظيمية آثار على مواظبة العامل في المؤسسة لصناعية؟ وللإجابة عن هذه التساؤلات قام الباحث بإجراء دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالوادي، حيث تم إتباع مجموعة من الإجراءات المنهجية والمتمثلة في المنهج الوصفي مستخدمين في ذلك أدوات جمع البيانات الاستبيان المقابلة والملاحظ، وتم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية وقد بينت نتائج الدراسة أن غالبية عمال مديرية سونغاز يقرون بيان الضغوط الاجتماعية لها تأثير وانعكاس كبير على مستوى الكفاءة المهنية، كما أن للضغوط التنظيمية آثار على مواظبة العمال في العمل.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الأداء الوظيفي، الضغوط الاجتماعية، الضغوط التنظيمية، الكفاءة المهنية.

Study summary:

The functionality of the main pillars to raise the quality of the institution so should the institutions interest in various circumstances factors that surround human resources and influence the level of performance Among the most important of these factors, we find the pressures of work that took levels to rise between human resources in the modern era institutions and private industrial enterprises as a result of developments and rapid transformations taking place in the internal and external environment for these institutions.

To find out the nature of the impact of work on job performance pressures in the main industrial enterprise we raised the following question: How is reflected work on job performance in Industrial Corporation pressure? And under which the following partial questions: What are the implications of social pressure on the professionalism of the workers in the industrial organization? Is regulatory pressures raised the attendance factor in the organization of industrial? To answer these questions, the researcher conducted a field study of the Directorate of electricity and gas distribution Valley, where they were following a set of methodological procedures and of the descriptive approach, using the data collection questionnaire tools and the corresponding observed, was chosen as the research sample randomly The results of the study showed that the majority of the Directorate of Workers Sonalgaz admit Bban social pressures have a large impact and reflection on the level of professionalism, and the effects of regulatory pressure on the attendance of workers at work.

Keywords: professional pressures, job performance, social pressures, and regulatory pressures, professionalism.