



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

المرجع :..... / 2022

الميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع : علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان :

أثر ضغوط العمل على أداء فئة من موظفات معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير LMD

تخصص " إدارة أعمال "

تحت اشراف :

د بوهلالة سعاد

إعداد الطالبتين:

- بن طافر نورة

- مغزيلي حنان

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د بوعزة نضيرة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د بوهلالة سعاد
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د لطرش جمال

السنة الجامعية 2021/2022

دعاء

اللهم ألهمنا في أمرنا الصواب ويسر لنا في كل مسألة جواب ونجنا من كل ألوان

العذاب وبيض وجهنا يوم يشتد الحساب وزين مجالسنا بخير الأصحاب واجعل

دعائنا دعاء مستجاب ومحبة الرسول عليه أفضل الصلاة والسلام .

اللهم أصلح لنا ديننا الذي هو عصمة أمرنا وأصلح لنا دنيانا التي فيها معاشنا

وأصلح لنا آخرتنا التي فيها معادنا واجعل الحياة زيادة لنا في كل خير واجعل

الموت راحة لنا من كل شر .

آمين يارب العالمين

شكر و عرفان

اعترافا بالفضل وتقديرا للجميل لا يسعنا بعد إتمام هذا البحث إلا أن نتوجه بجزيل الشكر
إلى ...

من رفعا يدينا إليه ولم يخيب رجاءنا

إلى الذي سألناه فأجاب دعائنا

إليك يا الله كل الشكر والتقدير

نتوجه بالشكر العميق إلى كل من ساهم في إنجاح هذا البحث المتواضع من قريب أو
بعيد ولو بالكلمة الطيبة من بينهم موظفوا معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير
حيث لم يبخلوا علينا بالمعلومات و المساعدة لإتمام هذا البحث .

وكل الشكر والتقدير لأستاذتنا المشرفة "بوهلالة سعاد" التي وجهتنا ودعمتنا طوال فترة
البحث ولم تبخل علينا بمعلوماتها القيمة وخبرتها الواسعة سواء العلمية أو المنهجية كما لم
تبخل علينا بنصائحها القيمة ووقتها

كما نشكر الأستاذان الفاضلان لدعمهما : زموري كمال و زيد جابر

وشكر خاص للجنة المناقشة الكريمة على قبولها مناقشة موضوعنا و زيادة دعمنا

للمسار العلمي و المهني .

الإهداء

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده
ربي لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا
أهدي ثمرة جهدي إلى أول شخصين ناضلا من أجل أن يتحقق حلمي
إلى من منحني نبع حنانها وفيض عطائها، إلى التي كان دعاؤها سندا وسترا لي،
إلى قرة عيني "أمي الغالية" "حورية" أطال الله في عمرها
"أبي العزيز" "حسان" أدامه الله فوق رؤوسنا
إلى رفيق الدرب "زوجي" الذي يدعمني دائما
إلى أخوتي المؤنسين الغاليين ، سندي وقوتي في الحياة
الروح البريئة عزيزتي "خولة"
غاليتي " شيماء " ، صغيرتي " إين "

حنان

الإهداء

الحمد لله العزيز الوهاب على ما أعطى من جزيل نعمته و أناب ووفقتي في إنجاز هذا العمل و خاصته
الخير و الصواب راجية من الله النجاح و الدعاء المستجاب

إلى من أذكره بكل فخر، إلى من جرع من الكأس فارغا ليسقينا قطرة حب ، إلى من كلت أنامله ليقدم لنا
لحظة سعادة إلى أبي حفظه الله

إلى طريقي المستقيم إلى ينبوع الصبر والتفائل والأمل إلى من أعطتني الحب والحنان إلى من تحت أقدامها الجنة
الحببية أمي أطل الله في عمرها

إلى رفيق دربي وسندي في هذه الحياة والذي أعطاني كل الدعم والقوة لإتمام هذا العمل إلى زوجي العزيز زكي
إلى قلبي النابض في هذه الحياة إلى الذين فتحوا لي أمالا لاحيا إلى قرة عيني ولا تكتمل حلاوة الحياة إلا بهم أولادي
(أكرم- زناد - جواد - والكتكوتة سجي)

إلى شموع السعادة من حولي اخوتي وأخواتي (وزوجاتهم وأزواجهم وأولادهم كلا بسمه)

إلى عائلة زوجي جميعهم كلا بسمه(الأم والأب والإخوة والأخوات وأولادهم)

إلى من أكن لهم مكانة خاصة في قلبي صديقاتي في العمل واللواتي شاركنني في هذا العمل ولو بكلمة وأطلب من
الله أن يديم المحبة والوفاء بيننا والى كل عمال معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

إلى كل من نسيهم قلبي ولم ينساهم قلبي أقاربي وأهلي وكل من أعرفه من قريب أو من بعيد

نورقة

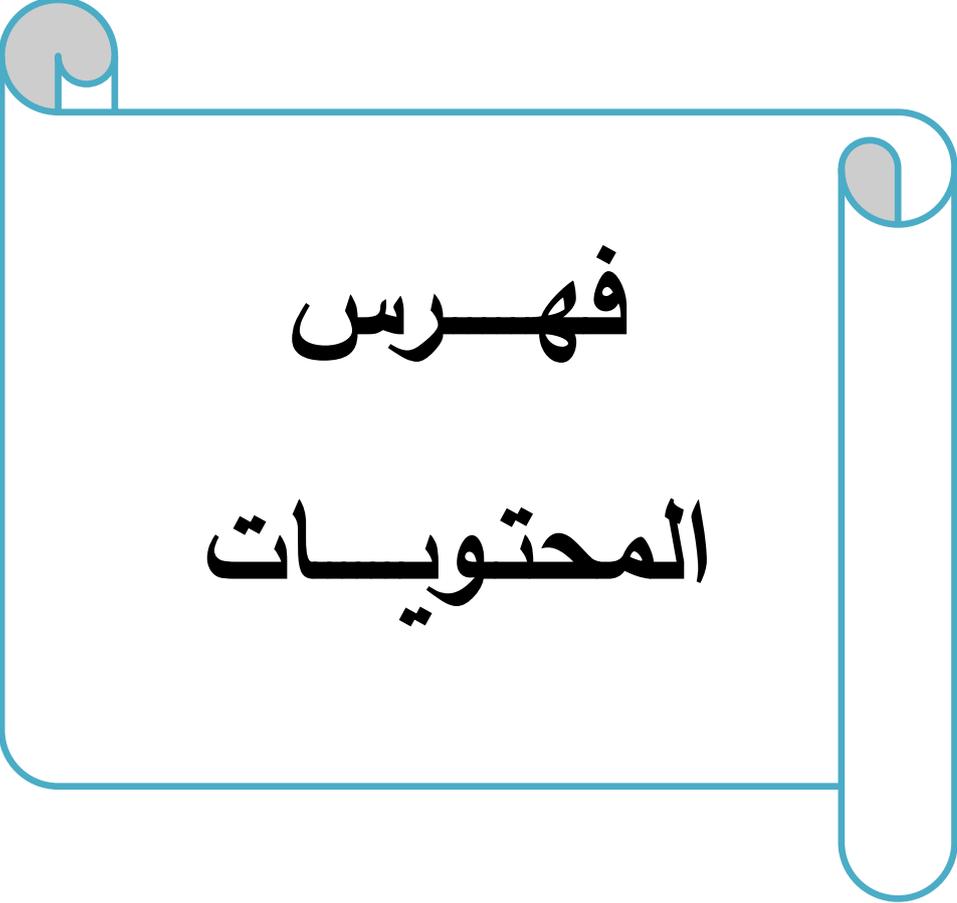
المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وتأثيرها على أداء الموظفين في المؤسسة، كما تم إسقاط الجانب التطبيقي في معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة ، واعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة موضوع البحث، ولتحقيق هذا الهدف استخدمنا أداة الدراسة توزيع استمارة الاستبيان داخل المعهد ، وفي ختام هذه الدراسة توصلنا إلى أن ضغوط العمل لها أثر على أداء الموظفين.

Abstract

The objective of this study was to identify the work pressure and its impact on performance of employees in institution .The practical aspect was also dropped in Institute of Economic, Commercial and Management Sciences University Center Abdelhafid Boualsouf - Mila .In this study ,we relied on descriptive analytical methodology in all data and information related to the subject of the study.Including the distribution of the questionnaire from within the Institute.In conclusion of this study ,we concluded that the work pressure has an impact on the performance of employees .

.



فهرس
المحتويات

الصفحة	العنوان
\	دعاء
\	شكر و عرفان
\	الإهداء
\	الملخص
\	فهرس المحتويات
\	قائمة الجداول والأشكال
أ _ هـ	مقدمة
37_1	الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة
2	تمهيد
3	المبحث الأول: أساسيات حول العمل
3	المطلب الأول: مفهوم ومكانة العمل في الفكر الاقتصادي الحديث و في الشريعة الإسلامية
3	1- مفهوم ومكانة العمل في الفكر الاقتصادي الحديث
4	2- مفهوم ومكانة العمل في الشريعة الإسلامي
6	المطلب الثاني: ماهية العمل وطبيعته
6	المطلب الثالث: أهمية العمل
7	المطلب الرابع: خصائص العمل
8	المبحث الثاني: ضغوط العمل
8	المطلب الأول : مفهوم و نظريات ضغوط العمل
8	1- مفهوم ضغوط العمل
9	2- نظريات ضغوط العمل
10	المطلب الثاني : مصادر ضغوط العمل عناصرها وأنواعها
10	1_ مصادر ضغوط العمل
12	2- عناصر ضغوط العمل
13	3- أنواع ضغوط العمل
14	المطلب الثالث : أهمية دراسة ضغوط العمل، مراحل ضغوط العمل و أسبابها
14	1- أهمية دراسة ضغوط العمل
15	2 - مراحل ضغوط العمل

16	3 أسباب ضغوط العمل
17	المطلب الرابع : الآثار المترتبة عن ضغوط العمل و استراتيجيات التعامل معها
17	2- الآثار المترتبة عن ضغوط العمل
19	3- إستراتيجيات التعامل مع الضغوط العمل
22	المبحث الثالث : أساسيات حول الأداء الوظيفي وعلاقته بضغوط العمل
23	المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي
24	المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي و محددات أداء الموظفين
24	1- أنشطة العمل والجوانب الثابتة و المتغيرة فيها
25	2- العلاقات بين أنشطة و مهام العمل والتصميم المناسب للعمل
25	3- المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل
25	المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء الوظيفي
25	1- الطرائق التقليدية
27	2- الطرائق الحديثة
29	المطلب الرابع : محددات أداء الموظفين وبعض العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
30	1- محددات أداء الموظفين
31	2- بعض العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
33	استنتاج نهائي : العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي
37	خلاصة الفصل
38	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على أداء الموظفين
39	تمهيد
40	المبحث الأول: تقديم عام للمركز الجامعي عبد الحميد بوصوف ميللة
40	المطلب الأول: نشأة المركز الجامعي ، موقعه و مهامه
40	1- نشأة المركز الجامعي
40	2- موقع المركز الجامعي و مساحته
41	3- مهام المركز الجامعي
42	المطلب الثاني: الهياكل القاعدية للمركز الجامعي
43	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي
44	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
44	المطلب الأول: نموذج الدراسة

45	المطلب الثاني: أداة جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة
45	1- الأداة الرئيسية لجمع بيانات الدراسة الميدانية
46	2- اختيار مقياس أداة الدراسة
47	3- اختبار بيانات الدراسة
47	المطلب الثالث : أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة و ثبات أداة الدراسة
49	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
49	المطلب الأول: وصف خصائص وسمات عينة الدراسة
64	المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لعبارات الاستبيان
64	1- نتائج تحليل المتغير المستقل ضغوط العمل
73	2- نتائج تحليل المتغير التابع أداء الموظفين
75	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
75	1- اختبار الفرضيات الفرعية
78	2- اختبار الفرضية الرئيسية
79	خلاصة الفصل
80	الخاتمة
\	قائمة الملاحق

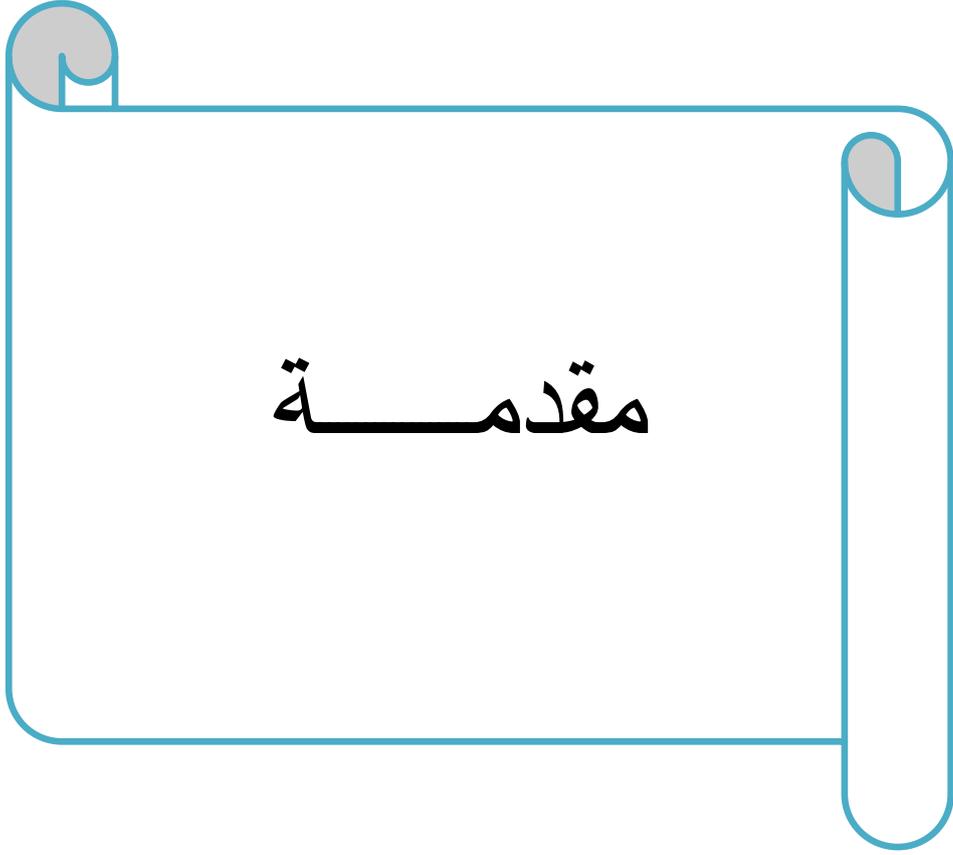


قائمة

الجداول والأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مقياس الإجابة على الفقرات	46
02	أطوال فترات المقياس	46
03	معامل الثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان مقياس الفا كرونباخ	49
04	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	50
05	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	51
06	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	52
07	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة	53
08	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير علاقة الشهادة بالوظيفة	54
09	استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 2 في بعد بيئة العمل	64
10	استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 3 في بعد بيئة العمل	66
11	استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 1 في بعد ضغوط العمل	67
12	استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 3 في بعد ضغوط العمل	68
13	استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 5 في بعد الأداء الوظيفي	70
14	استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 1 في بعد الأداء الوظيفي	71
15	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد بيئة العمل مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	72
16	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد ضغوط العمل مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	73
17	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد الأداء الوظيفي مرتبة حسب المتوسطات الموافقة:	74
18	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر بيئة العمل على أداء العاملين	76
19	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي	78

الرقم	العنوان	الصفحة
01	عناصر ضغوط العمل	12
02	علاقة ضغوط العمل بالأداء	35
03	الموقع الجغرافي للمركز الجامعي ميلا	41
04	الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلا	43
05	نموذج الدراسة الافتراضي للعلاقة بين متغيرات الدراسة	44
06	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	50
07	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	51
08	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	52
09	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة	54
10	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير علاقة الشهادة بالوظيفة	55
11	استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 2 في بعد بيئة العمل	65
12	استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 3 في بعد بيئة العمل	66
13	استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 1 في بعد ضغوط العمل	67
14	استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 3 في بعد ضغوط العمل	69
15	استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 5 في بعد الأداء الوظيفي	70
16	استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 1 في بعد الأداء الوظيفي	71



مقدمة

تتميز بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة و بشكل عام بسمات فرضت على الإنسان العامل أن ينتج أكثر و أن ينافس للبقاء في الوظيفة خاصة في ظل الانفجار المعرفي، وعدم التأكد و الاضطراب البيئي و لكل ذلك نتائج و آثار سلبية على نفسية و صحة الموظف و صفاته الذهنية و النفسية و البدنية كل ذلك يسبب ضغوطات تتفاوت في مستوى قوتها من شخص إلى آخر نتيجة المواقف، التي يتعرضون لها و ما يصاحبها من حالات من القلق و الإحباط أو التوتر و الغضب ، مما يؤثر سلبا على مستويات أدائهم في العمل و مواقفهم اتجاه منظماتهم ، خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار أن الموظفين يقضون جزء كبيرا من حياتهم في تلك المنظمة و بيئتها .

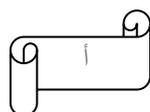
يعد الموظف أساس صلاح أي منظمة ،من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذل باعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة، الأمر الذي يستلزم الاهتمام به و متابعة مستوى أدائه و ما يعانيه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي إلى رفع روحه المعنوية و بالتالي رفع مستوى أدائه و أداء المنظمة التي يعمل بها .

إن أهمية ضغوط العمل تكمن في أثرها الفعال على الأداء الوظيفي في المنظمات الإدارية سواء كانت إنتاجية أو خدمية لأن فهم الضغوط التي يتعرض لها الموظفون يتوقف على عدة عوامل تساعد في رفع مستوى الأداء .

1. طرح الإشكالية

إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات و تعتبر ضغوط العمل جزءا مهما من هذه المتغيرات حيث أن الحفاظ على المورد البشري وتنميته ورفع كفاءته هو من الأولويات التي ينبغي على المؤسسة مراعاتها، ولكي يحصل هذا لابد من الدراسة والإلمام بجميع ظروف العمل التي قد تؤثر على الموظف . ومن أجل أن يكون الموظف راض على وظيفته، يجب توفير الشروط المناسبة والتي من بينها مراعاة الضغوط التي يسببها العمل التي غالبا ما يغيب الاهتمام بها وبمخلفاتها و آثارها.

تجدر بنا الإشارة بأن الأداء ليس بالأمر اليسير إذ يعد مهمة صعبة و ذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه بما فيها العوامل البيئية ،التنظيمية و الفردية . زيادة على ذلك وجود العديد من المشكلات الناتجة عن تقييم الأداء .



لقد لقي موضوع ضغط العمل اهتماما كبيرا في البحوث و الدراسات الإدارية 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 سلبا على الأداء.

من خلال ما سبق تظهر ملامح إشكالية هذا البحث، و التي يمكن صياغتها في شكل سؤال محوري:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على أداء بعض موظفات معهد العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله - ؟

قصد تسهيل الدراسة و الإجابة على إشكالية البحث قمنا بتقسيمها إلى أسئلة فرعية:

- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل و أداء الموظفين ؟
- هل توجد علاقة سلبية بين ضغوط العمل و أداء الموظفين ؟
- هل توجد علاقة ايجابية بين ضغوط العمل و أداء الموظفين ؟

2. الفرضيات :

- توجد علاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين .
- توجد علاقة سلبية بين ضغوط العمل و أداء الموظفين.
- توجد علاقة ايجابية بين ضغوط العمل و أداء الموظفين.

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراسة هذا الموضوع باعتباره أحد المواضيع الواسعة في عدة مجالات و خاصة في مجال الإدارة، و باعتبار أن جامعة ميله إحدى المؤسسات الهامة و بالتالي فإن الموظفون فيها يتعرضون لضغوط متعددة المصادر .

_ تقوم هذه الدراسة على إعطاء نظرة واسعة عن أهم مصادر و أسباب ضغوط العمل.

_ تحديد الآثار التي سوف تخلفها هذه الضغوط على الموظفين و المؤسسة.

_ الوصول لتوصيات و نصائح لتجنب ضغوط العمل التي سوف تنعكس على أداء الموظفين بطريقة سلبية .

4. أهداف الدراسة :

إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي _ميلة_

_ محاولة تكوين إطار نظري يغطي كل مفاهيم ضغوط العمل و ما يتعلق بها.

_ محاولة معرفة علاقة ضغوط العمل بأبعادها.

_ الوصول لنتائج و نصائح للتخفيف من مسببات ضغط العمل الذي يؤثر على أداء الموظف.

_ محاولة ربط البحوث الجامعية بالواقع .

5. الدراسات السابقة :

من بني الدراسات السابقة حول موضوع البحث نذكر .:

_ دراسة أليكس 2004 بعنوان " ضغوط العمل و تأثيرها على الأداء الوظيفي ". دراسته ميدانية في قطاع البنوك القطرية هدفت الي تحديد أهم مصادر ضغوط العمل و مجموعة من المتغيرات التنظيمية و الشخصية على تصورات العاملين في قطاع البنوك و تحديد أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في البنوك العاملة في دولة قطر .

و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية أن حجم العاملين المطلوب من موظفي البنوك العاملة في قطر كبير مما يزيد التوتر و الضغوط اتلي يواجهونها و أن فرصة الترقية محدودة كما أن الموظفين راضين عن حجم العمل المنجز من قبلهم .

_ دراسة برهم 2006 : بعنوان " ضغوط العمل و أثرها على أداء العاملين " دراسة ميدانية في شركة اتصالات الأردنية هدفت هذه الدراسة الي معرفة أهم مصادر ضغوط العمل و أثره على الأداء من خلال دراسة حالة الموارد البشرية في شركة اتصالات الأردنية، وكانت عينة الدراسة مكونة من 496 موظف و موظفة من العاملين بجميع فئاتهم الإدارية، حيث توصلت الدراسة الي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية : الأمان الوظيفي و العلاقة مع الرؤساء و غموض الدور عينة الدراسة و تناقض و عبء الدور بدرجات متفاوتة .

_ دراسة **خليفات و المطاردة 2010** : بعنوان "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي" دراسة ميدانية في المدارس الأساسية الحكومية إقليم جنوب الأردن، هدفت إلى تحديد أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن و قد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المديرين كان متوسطاً، و هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل يؤول لمتغير الجنس و المستوى التعليمي و العمر و الحالة الاجتماعية .

6. أسباب اختيار الموضوع :

من أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار و دراسة الموضوع مايلي :

أسباب موضوعية : من بين هذه الأسباب علاقة الموضوع بمجال التخصص، و قلة الدراسات النظرية و الميدانية التي تناولت موضوع ضغوط العمل بعمق في المركز الجامعي ميله، بالإضافة إلى تحسيس المؤسسات بأهمية المورد البشري و بالتالي زيادة الاهتمام به .أيضا التأثر بالدراسات السابقة و الرغبة في إثرائها أكثر .

أسباب ذاتية : من بني الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع قناعتنا الخاصة بالقيمة المميزة و الأهمية الإستراتيجية التي تكسبها الموارد البشرية و الكفاءات الفردية و الجماعية ، وكيف تؤثر عليهم ضغوط العمل .

7. منهجية البحث :

إن الأسلوب الذي استعملناه لدراسة هذا الموضوع هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة النظرية و الدراسة الميدانية ، كما اعتمدنا علي تحليل البيانات الخاصة باستمارة الاستبيان اعتمادا على استخدام البرنامج الإحصائي الوصفي spss / v24.

فالدراسة الميدانية تهدف لمدى صحة الفرضيات من خلال دراسة أثر ضغوط العمل على أداء فئة من موظفات المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله - في معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي _ميله_ بالإضافة إلي عملية الاستبيان لمعرفة آراء و اتجاهات أفراد العينة من الموظفات داخل المعهد .

8. صعوبات الدراسة :

مثل العديد من الدراسات و الأعمال فإن القيام بدراسة أو بحث ينجر عنها مواجهة الشخص الباحث عدة صعوبات و عراقيل منها :

- ظروف العمل الشاقة والمسؤولية وصعوبة الحضور للمناقشة و التواصل خاصة في فترة كورونا .
- عدم الإفصاح عن بعض المعلومات التي تراها المؤسسة تتسم بالسرية .
- إضاعة استمارة الاستبيان التي وزعت على العمال مما اضطرنا لإعادة توزيعها

9. هيكلية البحث :

من أجل تغطية الموضوع قمنا بتقسيمه الي فصل نظري و فصل تطبيقي حيث يتناول الفصل الأول ثلاثة مباحث :

المبحث الأول: أساسيات حول العمل

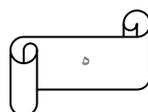
المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول مفهوم ضغط العمل،أنواعه و مصادر ضغوط العمل

المبحث الثالث: ماهية الأداء و أداء العاملين و محددات و مكونات أداء العاملين

أما الفصل الثاني فهو خاص بالدراسة التطبيقية في معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي _ميلة_ و تتمحور هذه الدراسة في إطار مبحثين:

المبحث الأول: سنتطرق فيه إلى تقديم معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي _ميلة_ .

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية على مستوى معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي _ميلة_



الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

تمهيد

لأننا نعيش في عصر السرعة والمعلوماتية وخاصة العولمة وما تفرضه على المنظمات من شروط تنافسية للبقاء على قيد الحياة تعاضم الاهتمام بالموارد البشري في المنظمة وتكاثرت الأبحاث في جميع المجالات لمعرفة كيفية استغلاله إلى أقصى حد ممكن والاستفادة من مهاراته الفكرية والإنتاجية إلى أقصى حد ممكن، لكن ليس على حساب أمنه وصحته وراحته ، التي تولد ضغوط مهنية تكون لها آثار وخيمة تؤثر على مستوي أدائه الوظيفي . لذلك سنتناول في هذا الفصل أساسيات عامة حول العمل وضغوط العمل و الأداء الوظيفي .

المبحث الأول: أساسيات حول العمل

يمثل موضوع العمل أهمية كبيرة لدى كبار المفكرين والباحثين لاسيما في مجال العلوم الاجتماعية نذكر منهم المفكر العربي ابن خلدون، وكذا مفكرين آخرين كإميل دوركايم وكارل ماركس و آدم سميث ولا يزال هذا الموضوع يشكل محورا رئيسيا تنصب عليه اهتمامات العديد من الباحثين و المختصين في مجالات علمية متعددة بحيث شملت جميع فروع المعرفة. إن مفهوم العمل يشمل مجموعة من العلاقات والتفاعلات بين كثير من الأفراد عن طريق مجموعة من العمال لذا يجب أن نتطرق إلى مفهوم العمل و أساسيات حوله .

المطلب الأول : مفهوم ومكانة العمل في الفكر الاقتصادي الحديث و في الشريعة الإسلامية

إن فكرة العمل وجدت منذ القديم، وبالتحديد منذ نزول سيدنا آدم عليه السلام وزوجه إلى الأرض وكانت لهما ذرية على سطح هذه المعمورة .وقد كان يعلم الكثير من العلم الذي علمه العليم جل جلاله ومن علمه وطبيعة الأرض الخضراء التي يتواجد عليها، ظهرت فكرة العمل لاستئناس هذه الطبيعة والحيوانات المتوحشة وتسخيرها لخدمته وفائدته وبدأت تتطور فكرة العمل مع تكاثر البشرية، وتطور فكر الإنسان ووسائل عمله، وصراعه الدائم مع الطبيعة من أجل الوجود، وضمان الراحة والرخاء والعيش الكريم له ولعائلته وبلده ومنظمتها المختلفة .

1- مفهوم ومكانة العمل في الفكر الاقتصادي الحديث

اتفق علماء الاقتصاد الحديث على أن العمل هو العنصر الأساسي للإنتاج ويرتبط مفهومه بظواهر التعقد في الحياة الاجتماعية التي تنتج عن نمو المنتجات الصناعية وتعدد التنظيمات التي ارتبطت بهذا النمو، ولذلك أصبح معنى العمل في منظور الأفراد والجماعات يعني ببساطة وسائل وأساليب تهدف إلى تحقيق غاية للكسب في الحياة.¹

لكن هذا الاتجاه لا يعبر عن العمل، فالإنسان لا يعمل من أجل الكسب فقط، فهو يعمل من أجل تحقيق ذاته ، وحاجته الأساسية والمكانة الاجتماعية، وتحقيق ما لم يحققه غيره .

ويعرف العمل بأنه سلوك أو نشاط أو صرف الطاقة، الذي يسير طبق خطة منظمة ويقضي القيام بوظائف معينة ويستهدف تحقيق غرض إنتاجي معين، مقابل أجر مادي أو معنوي ، ويشترط في هذا وجود عقد مادي

¹ كمال عبد الحميد الزيات، العمل وعلم الإجماع المهني دار غريب القاهرة – مصر 2001 ، ص 137 .

(مكتوب) أو معنوي بين مختلف أطراف العمل " فالاقتصاديون الغربيون أمثال آدم سميث، وريكاردو، يرون بأن العمل البشري هو مصدر قيمة الأشياء والخدمات." ¹

ومن خلال هذا نجد أن علماء الاقتصاد أعطوا مكانة عالية للعمل، ولكن حصروه في الإنتاج وتحقيق الربح فقط، ولم يهتموا بالقائم بالعمل وأسباب قيامه بهذه الأعمال " .وقد أوضحت الأبحاث الحديثة أن وجهات النظر هذه غير صحيحة فالعمل جزء جوهري في حياة الإنسان، مادام ذلك المظهر من الحياة الذي يعطيه المكانة ويربطه بالمجتمع..، و العمل أساسا - نشاطا اجتماعي بوظيفته الأساسية من إنتاج البضائع التي يحتاجها المجتمع، ومن ربط الفرد بنمط العلاقات الداخلية التي يبني عليها المجتمع، وقد رأينا أن للمكانة والوظيفة أهمية قاطعة في السعادة النفسية للفرد". ²

ومن هنا يمكننا القول أن العمل يعتبر مكسب إنساني، والإنسان يعمل لتحقيق ذاته، وبلوغ مكانة ومركز اجتماعي، ويعمل لحبه للعمل وتحقيق السعادة النفسية والأمن والاحترام .

2- مفهوم ومكانة العمل في الشريعة الإسلامية :

يحتل العمل في الشريعة الإسلامية مكانة مرموقة، حيث ذكر في ما لا يقل ثلاث مائة وستون آية قرآنية، كما أعطى سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام العمل مكانة هامة في سنته الشريفة من أقوال وأفعال. ولكثرة هذه الآيات الكريمة، وغزارة الأحاديث النبوية الشريفة لا يمكننا ذكرها كلها وهذا من اختصاص باحثي علم الحديث والشريعة لكنه لا يمتنعنا من الاستدلال ببعضها وقد ارتبط العمل في الإسلام بالإيمان، وهذا دلالة على رفعة شأنه وتعظيمه له، وهو أمر طبيعي لأن الإسلام جاء لتنظيم أحوال الناس والمجتمع، والربط بين أمر الدنيا (علم وعمل ومتاع) والآخرة (عبادة وثواب) وخير دليل على هذا :

قوله تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم " فإذا قضيت الصلاة فانتشروا في الأرض وابتغوا من فضل الله " صدق الله العظيم الآية 10 -سورة الجمعة

ولم يكتفي القرآن الكريم بالحث على العمل والسعي لاكتساب قوت العيش بمختلف السبل المشروعة، بل جعل فيه درجات من حيث الجزاء على إتقان العمل والإخلاص فيه فيقول جل جلاله بعد بسم الله الرحمن الرحيم: " من عمل صالحا من ذكر أو أنثى وهو مؤمن فلنحياه حياة طيبة و لنجزينهم أجرهم بأحسن ما كانوا يعملون " صدق الله العظيم سورة النحل الآية 97. ³

¹ عماد علاوي ، مفهوم العمل لدى العمال وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية ، دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم النفس العمل و التنظيم ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة الإخوة منتوري - قسنطينة-2012 ، ص 18 .

² عبد الفتاح محمد دواير أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان 1995 ، ص18-19.

³ أحمية سليمان، التنظيم القانوني لعلاقات العمل في الجزائر الجزء الأول مبادئ قانون العمل ،ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية ، بن عكنون الجزائر، 2004 ، ص 30.

وهذا خير دليل على مكانة العمل في القرآن الكريم، فالإنسان الذي يعمل مهما كان جنسه وهو مؤمن، فسيعيش حياه طيبة كريمة وله أجرة عمله في الحياة الدنيا، إضافة إلى حسن ثواب الآخرة وهو أكبر وأعظم . ومن خلال تصفحنا لكتاب الله (القرآن الكريم) نجد آيات عديدة تصنف الأعمال كالصيد، الزراعة، التجارة، الصناعة، الطب، والعمارة الهندسة المعمارية والبناء وغيرها من مجالات الحياة الاقتصادية نذكر منها على سبيل المثال في الصيد وصناعة السفن والجواهر، قوله تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم "وهو الذي سخر البحر لتأكلوا منه لحما طريا وتستخرجوا منه حلية تلبسونها وترى الفلك مواخره فيه ولتبتغوا من فضله ولعلكم تشكرون " سورة النحل الآية 14 .

وقوله عز وجل في الآية 37 من سورة هود بسم الله الرحمان الرحيم " واصنع الفلك بأعيننا ووحينا ولا تخاطبني في الذين ظلموا إنهم مغرقون " صدق الله العظيم.

والأمثلة كثيرة ولا تحصى ففي صناعة الحديد أنزل سورة بأكملها تحت عنوان سورة الحديد في إشارة منه تعالى إلى الصناعة الحربية والمدنية بقوله في الآية 26 من هذه السورة "... وأنزلنا الحديد فيه بأس شديد ومنافع للناس " صدق الله العظيم .

هناك آيات كثيرة من القرآن الكريم تشير إلى الصناعة والنسيج والتجارة والزراعة والبناء وغيرها من مجالات العمل الإنساني والحياة الاقتصادية، ومن خلال ما ذكرنا وما تبقى نجد رفعة مكانة العمل وقداسته، ومكانة العامل ومدى احترام القرآن الكريم له ودوره الفعال في الحياة الاجتماعية في المجتمع الإسلامي، والمجتمع البشري ككل، ونصح بالرجوع إلى المصحف الشريف وأهل الاختصاص لمعرفة مكانة العامل والعمال في الإسلام .

وإذا رجعنا إلى السنة النبوية نجد أن الرسول صلى الله عليه وسلم ذكر ما لا يمكن حصره في كتاب واحد أو مجلد عن العمل ومكانته في المجتمع الإسلامي والبشري ككل ونور بعض الأحاديث النبوية الشريفة لاستكمال نظرتنا الشاملة على مكانة العمل ومفهومه في الشريعة الإسلامية. فيقول: النبي صلى الله عليه وسلم :

" ما أكل أحد قط خيرا من أن يأكل من عمل يده " رواه البخاري. ويقول: " إن أشرف الكسب، كسب الرجل من عمل يده . " و كذلك: " أحل ما أكل العبد، كسب الصانع إذا نصح . " وفي التجارة يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم: " أفضل الكسب بيع مبرور، وعمل الرجل بيده " .¹

¹ صحيح البخاري، المجلد الثاني، الجزء الثالث، الطبعة الثانية، إدارة المنيرة، بيروت لبنان، ص 13.

المطلب الثاني : ماهية العمل وطبيعته :

بعدما تعرفنا إلى مفهوم العمل ومكانته في الفكر الاقتصادي الحديث و في الشريعة الإسلامية

فقد تجلّى لنا مفهوم العمل وطبيعته وأهم الدوافع إليه التي يمكننا حصرها في النقاط الآتية :¹

- العمل ضرورة اجتماعية واقتصادية في حياة الإنسان .
 - العمل عبارة عن حلقة تواصل بالمجتمع ويجنب الإنسان البطالة.
 - العمل يساعد الفرد على تحقيق الصحة النفسية والبدنية والعقلية.
 - بالعمل يستطيع الفرد تحقيق ذاته وبلوغ طموحاته.
 - العمل واجب وحق شرعي في كل المجتمعات ومقدس في بعضها وعبادة في مجتمعات أخرى.
- بالعمل يمكن للإنسان أن يشعر بالسعادة.

إذن العمل هو الطاقة المصروفة أو الجهد المبذول من طرف الفرد العامل داخل المنظمة لتأدية مهمة أو نشاط محدد وفق شروط معروفة.²

المطلب الثالث : أهمية العمل

للعمل أهمية كبيرة سواء للفرد العامل أو المؤسسة أو المجتمع حيث:³

- يأخذ العامل من خلفه عايد مالي يجعله قادر علي جلب احتياجاته اليومية .
- يأخذ العامل من خلفه تقاعد مالي .
- يشعر الشخص العامل بقيمته داخل المجتمع .
- زيادة الإنتاج المحلي و النمو المستمر في دخل الاقتصاد .
- تحفيز الاستثمارات .
- تقليل نسبة الجرائم .
- العمل أساس التقدم و الازدهار و الإعمار .

¹ عماد لعلوي ، مفهوم العمل لدى العمال وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية، مرجع سبق ذكره ، ص 21.

² عماد لعلوي ، المرجع نفسه ، ص 7

³ <https://www.almuheet.net/post/221535>, le 10 – 04-2022 , 18.00 h

المطلب الرابع : خصائص العمل

للعمل خصائص عديدة نذكر ما يلي :¹

- **الدخل المالي** : فالأجر أو الدخل المترتب على العمل يمثل المصدر الرئيسي للرزق وإذا لم يتوافر مثل هذا والموارد الذي يعتمد عليه أكثر الناس لتلبية احتياجاتهم الدخل فان هموم الناس حول حياتهم اليومية تتضاعف وتتفاقم بصورة مطردة

- **مستوى النشاط** : فالعمل يمثل أساسا اكتساب المهارات والقدرات وممارستها كما انه يوفر بيئة مهيكلة تستوعب طاقات الفرد ويغير ذلك تناقض الفرص الممارسة هذه المهارات والقدرات

- **البيئة الزمنية** : أن الناس المستخدمين بصورة منتظمة يقضون أكثر وقتهم خلال ساعات العمل وفق برنامج زمني يحدد إيقاعات النشاط ومستوياته واتجاهاته وقد ينطوي هذا الجدول الزمني على جوانب كثيرة من الإرهاق والضغط النفسي غير انه يعطي اتجاها محددًا نسبيًا للأنشطة اليومية وفي المقابل فان المعطلين أو غير العاملين يعانون الضجر في كثير من الأحيان ويفتقدون الإحساس بالزمن كما يفهمه غيرهم من الناس .

- **التواصل الاجتماعي** : أن بيئة العمل كثيرة وما تتيح الفرصة لإقامة الصداقات ولمشاركة الآخرين في أنشطة متعددة داخل نطاق العمل وخارجه وفي غياب هذه الإطار أو العزلة عنه تتضاءل دائرة الأصدقاء والمعارف وتأخذ بالتقلص.

- **الهوية الشخصية** : أن طبيعة العمل تسبغ على المرء هوية اجتماعية، وفي ما يتعلق بالرجال بصورة خاصة فان الاعتداء بالنفس كثيرا ما يرتبط باسهم الاقتصادية في تلبية احتياجات الأسرة .

¹ سيد البدوي محمد ، مدخل إلى علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية، 2001 ، ص 221 .

المبحث الثاني: ضغوط العمل

تتسم بيئة العمل في المنظمات المعاصرة و بشكل عام بسمات فرضت على الإنسان العامل أن ينتج أكثر و أن يعمل أطول و أن ينافس أشد للبقاء في الوظيفة و خاصة في ظل الانفجار المعرفي و عدم التأكد و الاضطراب البيئي و لكل ذلك نتائج و آثار سلبية على نفسية و صحة الإنسان العامل و صفاته الذهنية و النفسية و البدنية كل ذلك يسبب ضغوطا تتفاوت في مستوى قوتها من شخص لآخر نتيجة المواقف التي يتعرضون لها و ما يصاحبها من حالات من القلق و الإحباط و التوتر و الغضب مما يؤثر على مستويات أدائهم في العمل لذا اتجهنا لدراسة ضغوط العمل في هذا المبحث .

المطلب الأول : مفهوم و نظريات ضغوط العمل

1- مفهوم ضغوط العمل

ترجع كلمة ضغوط (stress) إلى الكلمة اللاتينية (stringer) وهي متداولة في القرن السابع عشر بما يترادف و الألم و الصعوبات و الشدة و الحزن و القسوة أو المصائب و النكبات أي كل ما يعبر عن نتائج حياة صحية، و في القرن الثامن عشر كان الضغط يستعمل مرادفا لمعاني القوة و التوتر و الجهد المكثف¹.

نظرا لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي الذين اختلفوا في تحديدهم لهذا المفهوم من شخص لآخر كل حسب تخصصه ومجال عمله ، ومن هذا المنطلق يمكن إبراز التعاريف التالية :

- كل تأثير مادي أو نفسي ومعنوي يأخذ أشكال مؤثرة على سلوك الموظف ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر وقلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل حيد او القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية التي تواجهه في العمل².
- ضغوط العمل بأنها حالة تنشأ من التفاعل بين الأفراد ووظائفهم وتتسم بإحداث تغييرات بداخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أداءهم المعهود³.
- ويرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الخلل إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية¹.

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الثالثة، 2005، ص159.

² الخضيرى، الضغوط الإدارية الظاهرة الأسباب العلاجية، مكتبة مدبولي القاهرة، 1991، ص 15.

³ young,a: study of jop stress among universite,(malaysia,malaysia science, 2009 , p 22.

اذن ضغوط العمل هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور .

2 نظريات ضغوط العمل

تعددت النظريات التي درست ضغوط العمل وهذا راجع لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها، فهناك من انطلقت من أساس فيزيولوجي أو نفسي أو اجتماعي، كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها من حيث منطلقات كل منها ومن هنا كان منطقياً أن تختلف هذه النظريات فيما بينها في مسلمات الإطار النظري لكل منهم وهو ما سنوضحه في العرض التالي :

2-1 نظرية هانز سيللي:

يرى هانز سيللي أن الضغط متغير مستقل باعتباره استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، حيث هناك استجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج وعليه حدد سيللي ثلاثة مراحل للدفاع عن الضغط وهي² :

أ-الفرع: ويظهر الجسم فيه تغيرات تتسم بها درجة التعرض المبدئي للضاغط، ونتيجة التغيرات قلة مقاومة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضغط شديداً.

ب-المقاومة: وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متزامناً مع التكيف، فتحدث في التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف .

ت-الإجهاد: ويكون فيها الإجهاد قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف

ومن الانتقادات التي واجهتها نظرية سيللي، أغفل الجوانب والعمليات النفسية وتجاهل عوامل الخبرة والمهارة والتجربة، ولم يركز على العالقة المتبادلة بين الفرد وبيئته ونظر لاستجابات الفرد لمصادر الضغط كما ركز على المظاهر الفسيولوجية بحكم تخصصه في الطب .

2-2 النظرية المعرفية:

تعد النظرية المعرفية إحدى النظريات التي ركزت على أهمية التفكير و العوامل المعرفية و التفسيرات التي تصنفها هذه النظرية على خبرات الفرد في تحديد استجابة للضغوط، حيث أن الاستجابة للضغوط تتأثر بما

¹ فاروق عبده و عبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2005 ص 305.

² عثمان فاروق السيد، الفلق و إدارة الضغوط النفسية ، دار الفكر العربي، القاهرة ، 2001 ، ص 99.

يشعر به الفرد من إثارة و مدى مقاومته و قدرته على الصمود و المواجهة ، و تستند النظرية المعرفية في تفسيرها للضغوط لثلاثة افتراضات :¹

- أ- أن الانفعالات التي تصيب الفرد تمثل انعكاسا لأفكار الفرد حول ذاته و العامل المحيط به.
- ب- مدى إمكانية الفرد في ضبط أفكاره التي قد تكون سببا في الانفعالات السلوكية.
- ت- كون أن السلوك ما هو إلا إنتاج لتقديم الموقف الضاغط و الاستجابة الأولية له ، و توقعات النجاح في التعامل مع ذلك الموقف .

2-3 نظرية التوافق البيئي

تركز هذه النظرية على محصلة التفاعل المرن بين الفرد و البيئة التي يعمل بها و تأثير كل منهما في الآخر و تهدف لتحقيق الانسجام بينهما، و عليه فإن وجود الضغوط لدى الفرد وفقا لهذه النظرية يعني أن هناك سوء توافق بين الفرد و البيئة التي يعمل بها لهذا هناك نوعان من التوافق بين الفرد و البيئة التي يعمل بها :

- أ- النوع الأول: ويمثل المدى الذي تواكب فيه إمكانات الفرد ومهاراته أعباء العمل ومتطلباته .
- ب- النوع الثاني: ويتمثل في المدى الذي تعمل فيه بيئة العمل على إشباع حاجات الفرد كما قدم الباحثون والمهتمون بدراسة الضغوط عدد من النماذج والتي يمكن من خلالها تفسير الضغوط.²

المطلب الثاني : مصادر ضغوط العمل عناصرها وأنواعها

1_ مصادر ضغوط العمل

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها منها :

- **البيئة** : من الممكن أن تكون للبيئة تأثيرات متعددة و شائكة سنجد منها مصادر داخل و خارج مكان العمل . تشمل المصادر الخارجية على سبيل المثال الحالة الاقتصادية العامة و الاتجاهات التي تم التنبؤ بها ، يمكن أن يسبب التذبذب في الوضع الاقتصادي صعودا و نزول الضغط النفسي فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش وما شبهها . أما المصادر الداخلية فقد تضاعف أو تخفف من حدة الضغط ، تولد عملية الدمج أو الضم المحتملة قلقا حول الوظائف مثلما تفعل تغييرات في

¹ لطفى راشد، حنو إطار شامل لمتغير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، مكتبة مديوبيل، القاهرة 1996 ، ص121

² لطفى راشد، حنو ، المرجع السابق ، ص 122

مجال العاملين و تقنية المكاتب ، على أن التأثيرات الضاغطة للتقنية قد تتلاشى بمرور الوقت وقد تشمل البيئة الداخلية أيضا على مصادر أخرى للضغط ترتبط بالصحة و السلامة تقتضي الحوادث و المصانع وتتسبب في عدد غير محدود من الإصابات كما أن هناك قلقا يتزايد حول آثار طويلة وقصيرة المدى ¹.

-**الأسرة** : قد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض... الخ .

-**الأحداث الشخصية** : يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية قدرا من الإثارة والضغط النفسي، وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل

- **تأثير شخصية الفرد** : وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن. وعادة يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي. ²

-**عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي** : تميل المنظمات كبيرة الحجم للأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، فيتعارض ذلك عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية، وذلك بإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من المبادرة أو الابتكار والإبداع، ويلقي ذلك التعارض ضغوطا نفسية على العاملين. ³

-**اختلال العلاقات الشخصية** : تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصداقة وغيرها، أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستنتصف بسمات العداة والكراهية، وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب. ⁴

-**التنافس على الموارد و طبيعة العمل**: ينظر دائما إلى الموارد على أنها نادرة وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على هذه الموارد، ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي. كذلك طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة،

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي "السلوك الفعال في المنظمات" الطبعة الأولى، 1992، ص 184 .

² احمد محمود خالد الحلبي، اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية ، رسالة ماجستير – جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص ص 18 ، 19 .

³ جاسم مشنتت داوي وسعد عبد عابر ، مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي ، المجلة العراقية للعلوم الادارية العدد 27 . نقلا عن عيسى ابراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، مذكرة ماجستير، تخصص: إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009 ، ص 69.

⁴ جيراد جرينبرج وروبرت بارون، ادارة السلوك في المنظمات ، دار المريخ ، السعودية ، الرياض ، ص 259 .

ومدى أهمية العمل وكميته ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء، كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدرا أساسيا للإحساس بالضغط.¹

2. عناصر ضغوط العمل

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسية هي عنصر المثير، الاستجابة و التفاعل. كما يلي:²

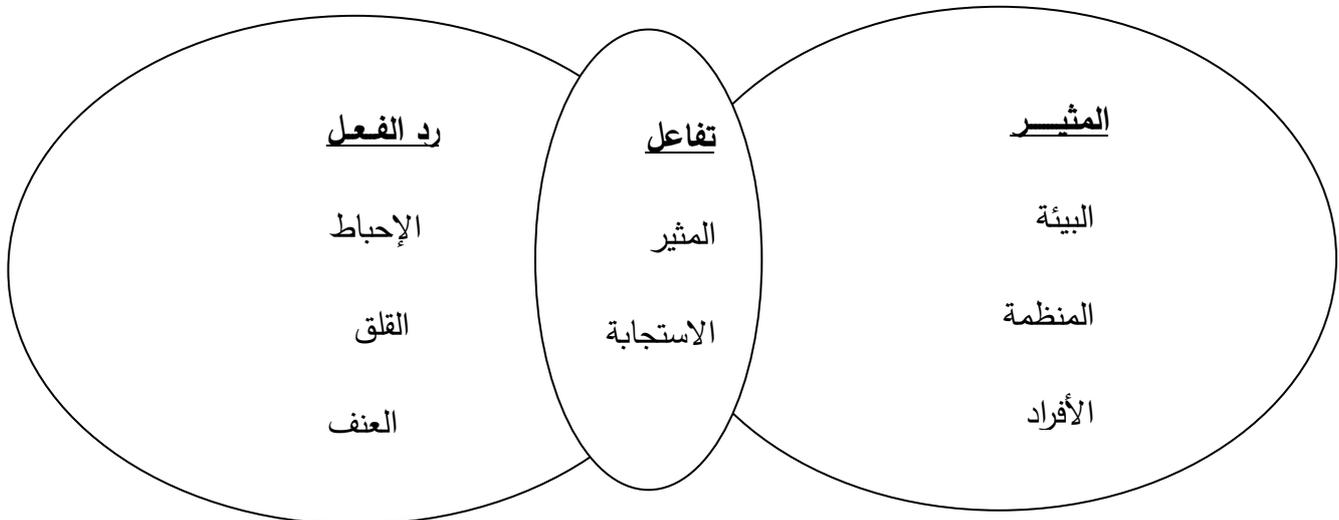
- **عنصر المثير**: عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري، والتي تولد شعورا بالضغط.

- **عنصر الاستجابة**: عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية و الفسيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.

- **عنصر التفاعل**: عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات. أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة و كذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري.

الشكل التالي سيوضح العلاقة بين هذه العناصر:

الشكل 01 : عناصر ضغوط العمل



المصدر: شاطر شفيق "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية" رسالة ماجستير جامعة احمد بوقرة بومرداس كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2010، ص 78.

¹ نايف بن فهد التويم، مستويات العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الامنية، دراسة تطبيقية على ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص 40.
² شاطر شفيق "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية" رسالة ماجستير جامعة احمد بوقرة بومرداس كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير 2010 ص 78.

3 - أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها: معيار الأثر، معيار الشدة و معيار المصدر كما يلي: ¹

3 - 1 وفق معيار الأثر:

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط : الضغوط الايجابية و الضغوط السلبية

- **الضغوط الايجابية** : هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة و ضرورية للمورد البشري و المؤسسة ، فالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الايجابية على رفع دافعية و تحسين أداءه و من ثم تحقيق النجاح ، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الايجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية و أداء المورد البشري و كذا كسر الكسل و الملل الناتج عن الروتين في العمل، و هو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجوده الإنتاج .

- **الضغوط السلبية**: هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري للمؤسسة ،حيث تسبب للمورد البشري انخفاضاً في الدافعية و الشعور بالإرهاق و القلق و التشاؤم من المستقبل أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للمورد البشري، و كذا حوادث العمل، التسرب الوظيفي.....الخ .

3 - 2 وفق معيار الشدة :

وفقاً لهذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط وهي الضغوط البسيطة ، الضغوط المتوسطة و الضغوط الشديدة .

- **الضغوط البسيطة**: التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

- **الضغوط المتوسطة**: هي تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلي أيام مثال فترة العجزة الإضافية زيارة شخص غير مرغوب فيه..... الخ

- **الضغوط الشديدة**: هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل فقد تصل إلي أشهر و سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل ،غياب شخص من العائلة الخ .

¹ محمد قاسم القريوني، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني، الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الخامسة، 2009، ص 146 .

3 - 3 وفق معيار المصدر:

نجد اختلاف كبير بين الباحثين و الكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل و من بُت هذه التصنيفات نجد :

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: ي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة مثل: ضعف الإضاءة و الضوضاء .

- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين المورد البشري داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد و الجماعات ، خالف مع الرئيس مباشرة....الخ

- ضغوط ناتجة عن النظام الشخص للمورد البشري: هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثل الاختلاف في الجنس ، العرق، الديانة

المطلب الثالث : أهمية دراسة ضغوط العمل ، مراحل ضغوط العمل و أسبابها

1. أهمية دراسة ضغوط العمل

تتمن أهمية دراسة ضغوط العمل في النقاط التالية :¹

- حماية متخذ القرار من اتخاذ قرارات خاطئة ناجمة عن التأثير الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الحرجة التي تواجهه.
- توفير المناخ الملائم في بيئة العمل، بالشكل الذي يمكن متخذ القرار من اتخاذ قراراته و ممارسة سلطاته ومهاراته الإدارية بشكل أفضل.
- تحقيق أهداف المنظمة بالشكل السليم وتعظيم أرباحها وفقا لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية
- حماية المنفذين من عشوائية القرار وارتجالية السياسات والازدواجية الناجمة عن ضيق وقصور دائرة الرؤيا أمام متخذ القرار
- رفع دافعية الأفراد وكذا متخذي القرار في المنظمة عن طريق رفع وتحسين قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة التي يواجهونها، مما ينعكس إيجابا على زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية .

¹ بن خيرة عبد الرحمان ، اثر ضغوط العمل علي الرضا الوظيفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، 2017، ص 50 .

- تنمية مهارات التجاوب السريع والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه الأفراد ومتخذي القرار في المنظمة، وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجه والرقابة في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذي القرار والأفراد العاملين
- خلق روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين وزيادة التفاهم والمشاركة الايجابية البناءة، مما يسهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضر ومستقبل المنظمة.
- تحقيق الرقابة الفعالة للسلوكيات الإدارية للمديرين في كافة المستويات الإدارية (عليا، وسطي، تنفيذية) ، بشكل يؤكد الخطط الموضوعية وتلاشي الأخطاء الناجمة عن أي ضغط على متخذي القرار.
- زيادة الإنتاج للفرد العامل، وبالتالي تعظيم عوائد الاستثمار الناتجة عن تدريب وزيادة خبرات ومهارات الأفراد خلال عمرهم الوظيفي .

- تقليل نفقات العلاج الصحي الناجمة عن الضغوط الإدارية التي يتعرض لها الأفراد.
- تخفيض تكاليف المنظمة الناتجة عن اتخاذ قرارات خاطئة ، وكذلك تكاليف إصلاح ما ترتب على هذه القرارات، والتي يعود السبب الرئيسي لها في وقوع متخذ القرار تحت ضغط إداري مؤثر .

2. مراحل ضغوط العمل

لقد كان أول محاولة علمية لتفسير وتحديد مراحل الضغوط أو كما يسميها البعض (مراحل دورة حياة الضغط)، قد قام بها الطبيب والعالم " هانس سيليه selye Hans ، واقترح ثلاث مراحل لنظام رد الفعل الدفاعي التي يمر بها الفرد عند مواجهة الضغوط وأطلق عليها اسم " التكيف العام للأعراض المترام syndrome général Adaption حيث تعني كلمة " التكيف " : Adaption المثيرات الدفاعية التي تحدث في الجسم وتهدف إلى مساعدة الفرد الواقع تحت ضغط العمل على التكيف، أما كلمة " عام général " فتشير :إلى أن رد الفعل الدفاعي ضد مسببات الضغط يكون له تأثير على أجزاء الجسم المختلفة، أما كلمة " المترام syndrome " فتعني : إن ردود الفعل الايجابية للجسم تحدث في وقت واحد، وتختلف ردود أفعال الأفراد داخل المنظمة اتجاه الضغط في كل مرحلة باختلاف مسببات الضغط بالإضافة إلى شخصية الفرد¹ ، وهذه المراحل هي:

- **مرحلة الإنذار (التنبيه بالخطر) :** هي المرحلة التي يشعر فيها المورد البشري بقرب أو وجود الخطر، وهذا بعد تعرضه لمجموعة من المثيرات الداخلية او الخارجية، حيث تقوم الغدد الصماء بإفراز هرمونات يترتب عليها بعض الظواهر مثل : سرعة خفقان القلب، زيادة معدل التنفس²..

¹ نايف بن فهد التويم ، مرجع سبق ذكره ، ص 21 .

² بلال محمد اسماعيل ،السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ،مصر ، 2005 ، ص 44.

- **مرحلة المقاومة** : عقب الصدمة الأولى ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الثانية، وفي مرحلة المقاومة أي يقوم المورد البشري بسلوكيات دفاعية، وهذا من خلال مهاجمته لمصادر الضغط الداخلية أو الخارجية، أو التعامل والتكيف معها بهدوء، أو تجاهل وجود هذه المصادر فإذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط، تكون هذه المرحلة هي الخيرة، أما إذا فشلت هذه الممارسات ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الموالية وهي مرحلة الإنهاك¹.
- **مرحلة الإنهاك (الإرهاق)** : تحدث هذه المرحلة عندما يتعرض المورد البشري للضغوط لفترة زمنية طويلة وبصفة مستمرة ومتكررة، حيث يصاب على إثرها بالإنهاك نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، وتظهر عليه بعض المظاهر مثل : التفكير في ترك العمل، انخفاض كبير في الدافعية ومعدلات الأداء ... الخ .

3 أسباب ضغوط العمل

هناك عدة عوامل التي تجعل موقف العمل ضاغطا نذكر بعضها²:

- **صراع الدور** : ويحدث إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة , كأن تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة , أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره بوصفه زوجا أو أبا فحينها يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد بحيث يقع الفرد تحت رئيسه أو زميله في العمل وعليه تتعارض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل مع مجارات مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى الصراع
- **غموض الدور**: ويقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة، وعندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة، أو عندما تتناسب توقعات الفرد مع المسؤوليات المرتبطة بالدور الذي يقوم به، وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعة اتجاه دور معين والتي تولد لدى الفرد فكرة غير مطابقة عما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور، كذلك يحدث غموض الدور حينما يعلم الفرد حقيقة ما المطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله
- **تحمل المسؤولية**: تحدث ضغوط العمل بسبب شعور العامل الذي يشغل منصبا رئاسيا أنه مسئول عن تقييم أشخاص آخرين وكتابة التقارير عنهم من حيث الصلاحيات للعمل أو الاستحقاق للعلاوة أو ترقية أو حتى الفصل من العمل خاصة إذا كان هذا الموظف من ذوي الضمير الحي اليقظ .

¹ محمد القاسم القريوني، السلوك التنظيمي ، ط 5، دار وائل للنشر، الأردن ، 2009 ، ص 288.

² محمد حسن محمد حمدات، السلوك التنظيمي ، دار الحامد للنشر، عمان، 2008 ، ص 173.

- **بيئة العمل** : بكل مكوناتها وأنواعها الفيزيائية، المادية، التنظيمية والسوسيومهنية والشخصية ولكل منها أثر مباشر أو غير مباشر في إحداث ضغط على العاملين وهذا ما قد يفقد تركيزهم ويؤثر على معنوياتهم ويقلل من حافزيتهم ودافعيتهم في أداء عملهم على أكمل وجه.¹

المطلب الرابع : الآثار المترتبة عن ضغوط العمل و استراتيجيات التعامل معها

1 - الآثار المترتبة عن ضغوط العمل

إن من بين أهم البحوث والدراسات التي أجريت على آثار ضغوط العمل قد بينت أن الضغوط المهنية ليست دائماً ما تكون سلبية، بل هناك أيضاً آثار مترتبة تكون إيجابية عند مستوى معين، ولكن إن ازدادت هذه الضغوط فيصبح لها تأثير سلبي، ولذلك سنبين أهم الآثار الإيجابية والآثار السلبية :

1-1 الآثار الإيجابية

تتمثل فيما يلي :²

- رفع مستوى الشعور بالثقة و الرضا و الروح المعنوية ما بين العاملين مما يؤدي للاستقرار في العمل و رفع مستوى الأداء.
- العمل علي معالجة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب فالضغوط هي الدافع لمواجهة تلك المشكلات.
- من خلال الضغوط التي يواجهها العاملون بالمنظمات يتم اكتشاف قدراتهم و الكفاءات المتميزة لديهم ، وذلك من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل .
- تساعد ضغوط العمل علي تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم البعض في مواجهة الضغوطات و المشاكل .
- إثارة الدوافع القوية لدي الفرد في العمل و ذلك من خلال القيام بالعمل و تحقيق متطلباته من أجل تحقيق الذات بالإضافة لتنمية المعرفة لديهم .

¹ وهيبه عشاوي ، مصطفى عوفي ، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية ، المجلد 20، 2020، ص 328 .
² عيسى ابراهيم المعشر ، اثر ضغوط العمل علي أداء العاملين ، رسالة مقدمة استكمالاً لنيل درجة الماجستير تخصص إدارة الأعمال ، كلية العلوم الإدارية و المالية ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2009 ، ص 28 .

1-2-1- الآثار السلبية :

1-2-1 الآثار السلبية على مستوى الفرد :

الإحساس بتزايد الضغوط يترتب عليه بعض الآثار السلبية الضارة ،ويمكن تقسيم هذه الآثار السلبية على مستوى الفرد، وأخرى على مستوى المنظمة كما يلي :¹

- الآثار النفسية : أي نوع من التوتر لابد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفيزيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فانه من الممكن أن يلتمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، وزيادة ارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وتصيب العرق وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فيزيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية
- الآثار الجسدية : نرى نتيجة تزايد الضغوط على الفرد تحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي : قرحة المعدة، أمراض القلب، ازدياد 2ضربات القلب ، ... الخ
- الآثار السلوكية : من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه ،حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، وهي من السلوكيات السلبية التي يلجأ إليها الفرد للهروب من الضغوط، وتعتبر أكثر تعبيراً من الآثار الأخرى، وذلك لسهولة ملاحظتها وإمكانية قياسها، ومن أهم تلك المتغيرات ما يلي : الإفراط في التدخين وفقدان الشهية واستخدام الأدوية المهدئة، ترك العمل وتزايد معدلات دوران العمل، الغياب والتأخر عن العمل وانخفاض الأداء والشكاوي الطبية المتكررة، والمظهر السيئ والقرارات السيئة والعدوانية .
- الآثار الذهنية : قد نجد نتيجة إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه في العمل يؤدي ذلك الى حدوث التشتت والتفكير والسرمان وعدم التركيز، ومن أهم تلك الآثار الذهنية ما يلي : ضعف التركيز، وعدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة، والتسرع في اتخاذ القرارات وفقدان الثقة بالنفس، وفقدان القدرة على التركيز والانتباه قصير المدى ،وحساسية زائدة اتجاه النقد، والتشتت الذهني²

¹ عبد الرحمان بن احمد بن محمد الهيجان ، ضغوط العمل : مصادر ها ونتائجها وكيفية ادارتها ، ط1، مكتبة الفهد الوطنية ، الرياض ، 1998 ، ص257 .

² ابراهيم عبد عابدين ، علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء - محافظات غزة - مذكرة ماجستير قسم ادارة الاعمال ،كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، عمادة الدراسات العليا والبحث ، جامعة الازهر ، غزة ،فلسطين ، 2010 ، غير منشورة ، ص 32-33 .

1-2-2 الآثار السلبية على مستوى المنظمة :

إن استمرار الضغوط قد يترتب عليه العديد من الآثار السلبية التنظيمية، ومن أهم آثارها ما يلي :¹

تدني الإنتاج وانخفاض الجودة وزيادة التكاليف المالية والبشرية وتكلفة التأخر عن العمل، تشغيل عمال إضافيين وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل، تكلفة عطل الآلات وإصلاحها، الغياب والتوقف عن العمل والتأخر المتكرر، ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات من قبل العاملين، وعدم اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب من قبل المستويات الإدارية، وسوء العلاقة بين العاملين داخل المنظمة، وعدم الاتصال بين العاملين والإدارات بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات، والشعور بالفشل لعدم تحقيق الأهداف من قبل العاملين والتسرب الوظيفي، والوقوع في حوادث صناعية نتيجة عدم التركيز علي العمل .

2- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

إن معالجة ضغوط العمل ومواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة يتم من خلال الأساليب والطرق التالية:²

1-2-1 إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد :

- التمارين الرياضية : أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، مثل : المشي والركض ، والسباحة وركوب الدراجات وغيرها ، هم اقل عرضة للتوتر والضغوط وغيرها .
- شبكة العلاقات : وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، مما يساعد على توفير الاجتماعية له.
- الاسترخاء : إن جلوس الفرد مستريحاً وهادئاً يؤدي إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية وتوفر الفرصة كي يوقف أنشطته اليومية، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويعني أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم .

2-2 إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

تقوم المنظمات المختلفة بتقديم العديد من الحوافز التي تقلل من التوتر والضغوط في العمل، فبجانب ما يتم تقديمه تحت عنوان الحوافز الإنسانية بصورها ومجالاتها المختلفة هناك أيضاً الحوافز المالية المباشرة ومن أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية:³

¹ عبد الرحمان بن احمد بن محمد الهيجان، ضغوط العمل : مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، مرجع سبق ذكره ، ص 258 .

² احمد ماهر ، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2003 ، ص 389 .

³ عبد القادر سعيد بنات ، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركات الاتصال الفلسطينية في منطقة قطاع غزة - رسالة ماجستير - الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2009 ، ص 24 .

- تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها : بحيث يعي ويدرك كل فرد ويوضح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الآخرون منه وما يتوقعه هو من غيره وبما يساعده على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار .¹
- نظم وقنوات الاتصال : إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى، وأن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة .²
- المؤازرة الاجتماعية : من خلال توفير عالقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بان زملائه ورؤيسه يساندونه، ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته ويشركونه في أنشطتهم ، مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاعترا ب .³

¹ عبد القادر سعيد بنات ،ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركات الاتصال الفلسطينية ، مرجع سابق ، ص 24 .

² سحراء أنور حسين ،قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية ،العدد 36 ، 2013، ص 56

³ عبد القادر سعيد بنات ،ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركات الاتصال الفلسطينية ، مرجع سابق ، ص 25 .

خلاصة

تشير ضغوط العمل إلى مجموع المؤثرات المادية والمعنوية والتنظيمية أو البيئية التي تؤثر على سلوك الفرد والتي تؤدي به إلى فقدان الاتزان في أدائه لوظائفه، فعندما يواجه الأفراد العاملون هذه المؤثرات والضغوط بصورة دائمة ومستمرة فإنهم يفقدون القدرة على المواجهة والتعامل معها مما يؤثر ذلك سلباً عليهم سلوكياً وتنظيمياً ، وهذا ما ينعكس بصورة واضحة على مستوى أدائهم ورضاهم الوظيفي، وهذا ما دفع الباحثين في هذا المجال إلى دراسة ضغوط العمل ووضع استراتيجيات فردية وتنظيمية للتعامل معها قصد الحد منها أو التقليل من آثارها السلبية وبالتالي التأثير على الأداء وتحقيق أهداف الأفراد والمنظمة معا.

المبحث الثاني : أساسيات حول الأداء الوظيفي وعلاقته بضغوط العمل

يعد الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس مجموعة من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، كما يعبر عن مدى كفاءة الإداري في بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في العمل لذلك يتم تكليف الأفراد الأكفاء للقيام بالأعمال المختلفة وتوفير المكان والجو الملائم لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية أكبر.

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره ومكونات الأداء الوظيفي وطرق قياس الأداء وكذلك نتطرق إلى المحددات والعوامل المؤثرة على الأداء، ثم علاقته بضغوط العمل .

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

يتضح من معاجم اللغة أن الأداء مصدر الفعل أدى، فحسب معجم اللغة العربية المعاصرة: أدى عمله قام به أتمه وأنجزه قضاءه، وقد تعددت واختلفت التعاريف التي أوردها الكتاب والمهتمون بهذا الموضوع ويرجع هذا في الاختلاف والتباين في التعاريف إلى الحد الذي يتناول فيه موضوع الأداء فهناك من يرى أن الأداء هو الإنتاجية التي تشير إلى الناتج النهائي لعمل المنظمة، وهناك أيضا من يرى أن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد.¹

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث ليس بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، كما يمكن تعريفه بأنه تقنيد الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها فالأداء هو محصلة النتائج والمخرجات التي يحققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه.²

- الأداء هو تحويل المدخلات التنظيمية المواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدات محددة .
- في تعريف آخر للأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومستوياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها
- ويعرفها كمال أحمد رباح الأداء الوظيفي بأنه : كفاءة إنجاز وإحراز نشاط ما ،وتحديد الطريقة التي تم تنفيذه بها ،بمعنى أنه يشير إلى كفاية المؤسسة في إحراز أهدافها وكيفية إستخدامها لمواردها في ضوء معايير الفعالية و الكفاءة أي أن الأداء الوظيفي هو لعمل معين هذا التعريف يشير إلى أن الأداء الوظيفي يعني الطريقة التي يتم بها إنجاز الأعمال الموكلة إلى الفرد العامل وتبيان مسار وكيفية الطريقة بحيث يجعل من مؤسسة قد حققت أهدافها وأحسنت إستخدام مواردها كما نعلم أيضا أن الإنجاز يعني ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الفرد العامل عن العمل.³

¹- مختار عمر أحمد، معجم اللغة العربية المعاصرة ، (ط1) دار عالم الكتب القاهرة (2008- ص76).

- فراس حاج محمد ، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير كلية التجارة ،فلسطين (2016ص29).

³- عكاشة، سعد أحمد، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير كلية التجارة ،فلسطين(2008ص33).

- الأداء الوظيفي هو مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله وحسن التنفيذ والخبرة التقنية في الوظيفة فضلا عن الإتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والإلتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الإستجابة لها بكل حرص¹.
- ويعرف الأداء الوظيفي بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور والمهام ، الأداء في هذا التعريف يعني نتيجة تفاعل كل من الجهد والقدرات والإدراك

$$\text{الأداء} = \text{الجهد} \times \text{القدرات} \times \text{الإدراك}$$

المطلب الثاني : عناصر الأداء الوظيفي :

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

1 - أنشطة العمل والجوانب الثابتة و المتغيرة فيها :

إن تحديد أنشطة العمل و الأهداف التي تخدمها و أهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه والأثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل ، وتحاول الدراسات تحديد المكونات المستقرة نسبيا في أداء العمل إضافة إلى تحديد الأنشطة والمهام التي تتغير بتغير الزمن الذي يؤدي فيه العمل أو بتغيير الأفراد الذين يؤدون أو بتغيير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء التي تعطي للأداء حركته وتمثل مظاهر تكيفه على النحو الآتي :

الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن :

وهي الأنشطة التي تتصف بأنها متغير بتغير الزمن بفعل متطلبات الوقت الذي يؤدي فيه العمل مثل تغيير مهام الموظف في آخر السنة عن مهامه الأخرى خلال السنة ،حيث قد تتغير هذه الأنشطة مع الزمن نتيجة زيادة خبرة الفرد من ممارسته للعمل فبحدوث التغيير في طرق أداء الفرد مثل درجة إعتماده على رخصة في الحصول على المساعدة يتغير أدائه بفعل زيادة خبرته من خلال ممارسته للعمل² .

الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف أوالمواقف المحيطة بالأداء:

وهي التغيرات الناتجة من طبيعة البيئة الحركية والتي تؤدي فيها الأعمال ،وأن هذه البيئة الحركية لها تأثير على الأنشطة و الأعمال المختلفة ، وهناك عدة عوامل تكون هذه الظروف أو المواقف والتي يمكن أن تسهم في تغيير الأداء ،وهذه العوامل هي :

¹- أحمد محمود خالد الحلي : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية ،جامعة الشرق الأوسط الأردن (2011-ص20/19).

²- عاشور أحمد صقر ،إدارة الموارد البشرية (مدخل سلوكي) ،دار النهضة بيروت (2003ص 83) .

- متغيرات تتعلق بالأفراد الذين يكونون البيئة الإجتماعية للعمل مثل المشرفين والرؤساء ،والأفراد الذين يتعامل معهم الأفراد ،وجماعات العمل ،وخصائص هؤلاء الأفراد والجماعات وطبيعة نفوسهم وتأثيراتهم على شاغل العمل ،ونمط علاقاتهم و تفاعلهم معه .
- متغيرات تتعلق بالبيئة المادية للعمل مثل الإضاءة والتهوية والضوضاء والمعدات المستخدمة .
- متغيرات تاريخية مثل ذلك التي تتعلق بمصدر التغيرات التي يتعرض لها العمل في الماضي وحالات النجاح أو الفشل السابقة في الأداء .
- متغيرات كيفية مثل تلك التي تتعلق بتكوين أنشطة العمل في الأزمنة المختلفة ، وطبيعة ضغوط العمل و الأزمات التي تكشف الأداء¹.

2 - العلاقات بين أنشطة و مهام العمل والتصميم المناسب للعمل:

إن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميع هذه الأنشطة إلى مهام ، والمهام إلى أعمال ويقوم هذا على أساس تحديد علاقات التجانس أو التكامل أو القدرات بين هذه الأنشطة ليس فقط على الأنشطة و المهام التي تنتمي إلى عمل معين بل إلى العلاقات بين الأعمال المختلفة ومعرفة العلاقات الداخلية والخارجية بين الأنشطة مما قد يترتب على ذلك إعادة تصميم العمل و أحيانا إعادة تصميم التنظيم ككل .

3 - المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل :

إن هذه العناصر يعتبر بمثابة همزة الوصل التي تربط بين بحوث تحليل الأداء ومكوناته و بحوث الإختيار فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوبة التي يجب أن تتوفر في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة ، وهذه المواصفات تعتبر أساس البحوث الإختيار،والتي يجب أن تقوم على دراسة شاملة متأنية لمختلف جوانب الأداء وربط هذه الجوانب المتعلقة بالأداء بالمواصفات الفردية² .

المطلب الثالث : طرق تقييم الأداء الوظيفي

تتعدد طرق تقويم أداء العاملين وتتنوع تبعا للمنظمات التي يعملون فيها و للوظائف التي يشغلونها غير أن نظم تقويم الأداء في المنظمات العامة غالبا ما تتماثل إن لم تكن موحدة وهذا يستلزم وضوحها وبساطتها وتميزها بالشمولية والعمومية لتصلح لجميع العاملين على الرغم من اختلاف مهنتهم ووظائفهم ، مما يجعلها أقل تعقيدا و بالتالي أقل دقة من النظم التي يتم اعتمادها في ظل المركزية ،التقويم الذي يعطي كل قطاع أو كل منظمة صلاحية وضع النظام الذي يلاءم ويوائم العاملين فيها .

¹ عاشور أحمد صقر (مرجع سابق)، (2003 ص85).

² رضا حاتم علي حسن : الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي ،دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي ،جدة (2003ص56/53)

والمتمأمل في تجارب أغلب الأقطار العربية يلحظ أن هناك تحولاً من النظام التعدد والتنوع ، فتقويم أداء الأطباء يختلف عن نظام تقويم الأستاذة والقضاة وهكذا الحال بالنسبة للمهندسين ورجال الأمن ورجال الإعلام والصحافة وأئمة المساجد وخطاباتها ، وهناك العديد من الطرق المتبعة في تقديم أداء العاملين ، ويقصد بطريقة الأداء هي الأداة التي يستخدمها المقيم في عملية تقدير كفاءة العاملين و الكيفية التي يتم بها تقييم أدائهم ، وغالبا ما تتفاوت الطرق التي يمكن استخدامها ، وقد استخدمنا مصطلح التقييم تارة و التقويم تارة أخرى للتأكيد على أنهما يعبران عن معنى واحد ، وقد أجاز اللغويين استخدامها مع أن التقييم أكثر شيوعا في الاستعمال

وتتوقف الطريقة المستخدمة على عدة اختيارات هي :

أولا الطرائق التقليدية :

وهي الطرائق التي تعتمد على التقديرات الشخصية للرؤساء على مرؤوسيههم ، وهي لا تعتمد على العوامل الموضوعية ، و تختلف عن بعضها البعض في تحديدها لأنواع الأحكام المحددة و هذه الطرائق هي :

1 - طريقة الترتيب البسيط :

تعتمد هذه الطريقة على ترتيب الأفراد للعاملين بالتسلسل ، حيث يضع المقيم كل فرد عامل في ترتيب يبدأ من الأحسن إلى الأسوء أداء ، إذ أن كل الأفراد العاملين في القسم يعرفون بأن بعض الأفراد العاملين أفضل من بعض الآخر .

تتميز هذه الطريقة بالبساطة و سهولة الاستخدام ، أما عيوبها فهو معرفة كيف يكون هؤلاء أفضل من البعض الآخر و ماهي الدرجة الأفضلية كما أن هذه الطريقة عرضة للتأثيرات الشخصية في علاقة المقيم بالفرد العامل ، ويمكن معالجة هذا الاعتماد على أكثر من قيم لتقليل التحيز .

2 - طريقة المقارنة المزدوجة :

يقوم المقيم على أساس هذه الطريقة بمقارنة كل فرد في المجموعة المطلوب تقييمها مع باقي أفراد المجموعة ثم يختار الأفضل من بين الفردين ويوضع كل فرد في الترتيب الذي تحصل عليه ثم يتم جمع عدد المرات التي حصل فيها هذا الفرد على الترتيب الأفضل نتيجة قيامه بوظيفة بتميز عن أقرانه أو زملائه في العمل وعلى أساسها تحدد مرتبة الفرد في الترتيب

أما عدد المقارنات الزوجية التي يحتاج إليها المقيم فيتحدد من خلال المعادلة التالية عدد المقارنات الزوجية¹

$$\frac{n(n-1)}{2}$$

حيث تمثل "ن" عدد الأفراد المطلوب تقييمهم ، تميز هذه الطريقة بأنها سهلة الاستعمال

ثانيا : الطرائق الحديثة :

1 - طريقة الأحداث الحرجة:

يتم تقييم الأداء بموجب هذه الطريقة عن طريق دراسة طبيعة كل نوع من الوظائف من خلال نتائج تحليلها وتوصيفها ومن تم تحديد مجموعة من السلوكيات التي تؤثر في أدائها سلبا أو إيجابيا بشرط أن تكون هذه السلوكيات هامة وحساسة وذات تأثير مباشر على أداء الأفراد الذين يمارسونها ويهمل أي سلوك أو تصرف غير هام وليس له تأثير يذكر على أداء ، أي أنه يطلب من المشرف ملاحظة سلوك كل موظف وتسجيل كل مايمكن أن يشر إلى نقاط الضعف والقوة² .

ومن أهم عيوب هذه الطريقة شعور المرؤوسين بأنهم محل مراقبة شديدة وهذا يشغلهم عن عملهم الأصلي كما أن الرئيس قد يتأثر بالعلاقات الشخصية .

2 - طريقة التقييم بالأهداف والنتائج :

تعد هذه الطريقة من الطرق غير المباشرة لتقييم مستويات إدارية معينة في المنظمة و بشكل خاص المستويات الإدارية العليا ، ومن الجدير بالذكر أن هذه الطريقة لا تحمل الصفات التي أشرنا إليها في الطرق السابقة و السبب في ذلك يرجع إلى صعوبة ربط أداء الشخص بنتائجه في شكل وحدات قابلة للقياس المباشر ، كما هو الحال في الوظائف القيادية العليا ووظائف الباحثين و المصممين ، وغيرها من الأعمال التي يصعب وضع معدلات دقيقة لها .

والقيم وكذلك تحديد الأكفأ بين الأفراد العاملين إضافة إلى ترتيبهم ترتيبا يسهل عملية التعويض إلا أن هذه الطريقة صعبة الاستعمال في حالة وجود عدد كبير من الأفراد إضافة إلى أنه لا تقويم أداء الفرد ككل ولا تركز على خصائص محددة في أدائه³ .

3 - طريقة الترتيب البياني :

¹ - ربابعة علي محمد ،إدارة الموارد البشرية ،الطبعة الأولى ،دار الصفاء عمان(2003-ص90)
² -سالم إلياس :تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية ،رسالة ماجستير جامعة محمد بوضياف ،المسيلة الجزائر (2006-ص63).
 - عبد الباقي ،صلاح الدين مسلم ،علي عبد الهادي ،حسن راوية ،إدارة الموارد البشرية ،المكتب الجامعي الحديث للنشر ،الإسكندرية ،(2007-ص243)

تعد طريقة الترتيب البياني من أبسط أساليب قياس الأداء و أكثرها شيوعا في المنظمات و يحتوي المقياس على قائمة بالبنود تحتوي على صفات وسلوك ونواتج العمل ، يتم تقييم الأداء بناءا عليها كما تحتوي على مدى من الدرجات (1 - 5) تبدأ بتقدير منخفض و تنتهي بتقدير مرتفع كأن تكون التقديرات ضعيف ، متوسط ، جيد ، جيد جدا ، ممتاز و التي تعبر عن جودة الأداء بالنسبة لكل بند ، ويطلب من القائم بالتقييم أن يعطي الفرد درجة كل بند من بنود عامة الأداء مثل " كمية الجودة " أو بنود خاصة مرتبطة بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد و مستمده من تحليل الوظيفة التي يؤديها " مثل القدرة على التواصل مع العملاء وحل مشكلاتهم¹ .

4 - التقييم المقالي :

تتطلب طريقة التقييم المقالي من القائم بالتقييم كتابتا و وصفا لأداء الفرد من خلال نموذج معين وعادة مايقدم للمقيم توجيهات و إرشادات عن الموضوعات التي يجب أن يغطيها التقييم ، ومن أمثلة الأسئلة التي يمكن أن يحتويها هذا النوع من تقييم الأداء ، صف وفق لرأيك الشخصي أداء هذا المرؤوس متضمنا كمية و جودة الأداء المعرفة بالوظيفة قدرته على التكيف و التعامل مع الآخرين ، ماهي نقاط القوة و الضعف في أدائه ، و تتمثل المشكلة الساسية للتقييم القالي في إختلافها من ناحية الطول و المحتوى وفقا للمقيم ، فمثلا قد يكتب القائم بالتقييم عبارة طويلة تصف إستعدادات الفرد ، وعبارة قصيرة لوصف أدائه السابق ومن الناحية الأخرى فقد يركز مقيم آخر على الأداء السابق للفرد ونتيجة لهذا فإنه من الصعب مقارنة التقييم المقالي ببعضه البعض أيضا فإن قدرة القيم على الكتابة يمكن أن يؤثر على التقييم ، فالمقيم الذي يكون لديه مهارات كتابية يمكن أن يظهر للفرد بصورة أفضل من مستوى أدائه الحقيقي.

5 - طريقة الملاحظة المباشرة :

بالرغم من وجود مقاييس يعتمد عليها القائم بالتقييم فلا بد من الملاحظة الشخصية المباشرة و المناقشة مع القائمون بالتنفيذ الذي يتابع أداء العاملين ، بل يجب على المدير المسؤول أن يزور موقع العمل بنفسه ولو على فترات متباعدة للتوقف على سير العمل ، فالواجهة الشخصية بين المسؤول عن التقييم و المسؤول عن التنفيذ و الأداء و المناقشة بينهما لها مفعول أقوى من التقارير في كثير من الأحيان².

وهناك مجالات تظهر فيها أهمية الملاحظة الشخصية بل و تصبح أهم من المقاييس الموضوعية من ضمن هذه الحالات متابعة أداء عامل جديد يحتاج إلى التوجيه و الإشراف

- عبد الباقي ،صلاح الدين مسلم ،علي عبد الهادي ،حسن راوية ،إدارة الموارد البشرية ،المكتب الجامعي الحديث للنشر ،الإسكندرية ،(2007-
ص243).

2- حسن راوية ،السلوك التنظيمي المعاصر،الدار الجامعية ،الإسكندرية ،(2020-ص224)

المستمر و المناقشة في طريقة أدائه أو متابعة عملية التوزيع في الحالات التي يكون فيها عامل الوقت ذا أهمية بالغة¹ .

وللملاحظة المباشرة عيوب كقيام الرئيس بالوقوف شخصيا للعاملين للتعرف على سير عملهم و سلوكهم ، وذلك فيه مضيعة لوقت المدير وقد يفسر من قبل المرؤوسين بأن الرئيس لا يثق بهم كما أن من الصعوبة أن يتمكن الرئيس من الإطلاع على كافة العاملين و أعماله وبذلك فقد تقتصر الملاحظة المباشرة على القليل من العمل و العاملين ، هذا بالإضافة إلى أن المدير إذا قام بنفسه بالملاحظة قد يشغله عن عمل آخر أهم من ذلك² .

6 - المقياس السلوكي المتدرج :

تبنى طريقة المقياس السلوكي المتدرج على نهج طريقة الأحداث الحرجة حيث صمم لتحديد أبعاد الأداء و تعريفه اعتمادا على مواكبة سلوك المرؤوس ، ومحاولة تدريجه في شكل يسهم في تقييم أداء العاملين و لتنمية هذه الطريقة يجب أولا أن يكون لدى المقيم عددا كبيرا من الأحداث الحرجة التي تبين الأنشطة الفعالة و غير الفعالة في أداء كل وظيفة على وجه الخصوص ، ثم من خلال الخبرة توضع هذه الأحداث بشكل واضح على مستوى متدرج يعكس السلوك المقبول و السلوك المرفوض ، وتأتي مهمة المدير التنفيذي في ملاحظة أداء المرؤوسين وسلوكه لكل بعد من الأبعاد و تحديد أين يقع سلوك المرؤوس على السلم التدريجي و تمتاز هذه الطريقة بأنها تمكن من زيادة عامل الثبات لدى المقيم أما عيوبها فقد يرى لها التحيز عند إسترجاع المعلومات عن المرؤوس³ .

المطلب الرابع : محددات أداء الموظفين و بعض العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

1- محددات أداء الموظفين

تقسيم المحددات من حيث علاقتها بالعمل أو مدى سيطرته عليها إلى قسمين ، القسم الأول يتمثل في المحددات التي تتعلق بالعمل كشخص وسميت المحددات الداخلية ، والقسم الثاني يتعلق بالبيئة المحيطة وهي المحددات الخارجية :

1-1 المحددات الداخلية : تتمثل المحددات الداخلية لأداء الموظفين فيما يلي⁴:

1- لمزيد لينا عودة فهد ، آثار العمل الداخلية على رفع مستوى أداء العاملين ، رسالة ماجستير ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، (2007ص67).
 2- التويجري ، عبد العزيز إبراهيم ، البيئة الداخلية للعمل ومستوى الأداء في الأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير ، جامعة الرياض ، (2003ص41).
 3- أبو الحطب موسى محمد ، فاعلية نظام تقييم الأداء و أثره على مستوى أداء العاملين ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، (2009ص32).
 - إبراهيم محمد لمحاسنة ، إدارة و تقييم الأداء الوظيفي : بين النظرية و التطبيق ، الطبعة الأولى ، دار جرير للنشر و التوزيع ، الأردن (ص113/114).

- **الجهد** : هو ذلك الجهد من حصول العامل على الدعم و الحافز الذي يترجم إلى طاقات جسمية و حركية و عقلية ، التي يبذلها العامل لأداء مهمته حيث تندمج هذه الطاقات مع بعضها لإنجاز العمل المطلوب .

- **القدرة** : هي تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظائف ، كالقدرة والتحمل و سرعة البديهة التي لا بد من توقعها في من يقوم بالوظيفة .

- **إدراك الدور**: تشير إلى الإتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجيه جهد العامل ، بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به عند ممارسته وظيفته .

1 - 2 المحددات الخارجية : يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في أدائه ، نوردتها فيما يلي:

- **متطلبات العمل**: تتعلق بكل من الوجبات و المسؤوليات و الأدوات و التوقعات المأمولة من العامل ، إضافة إلى الطرق و الأساليب و المعدات المستخدمة عند أداء العاملين لمهامه .

- **البيئة التنظيمية**: ويقصد بها البيئة السائدة في المؤسسة التي تؤدي فيها الوظيفة ، وتشمل عادة كل من مناخ العمل ، الإشراف ، توفير المواد ، الأنظمة الإدارية ، الهيكل التنظيمي ، نظام الإتصال ، السلطة أسلوب القيادة ، نظام الحوافز ، الثواب والعقاب ، وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو تنشيط دافعية العامل و بالتالي جودة أدائه¹.

- **البيئة الخارجية** : تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية ، كما تلعب التحديات الإقتصادية إلى التأثير على الأداء فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز و إختلاف الرواتب الوظيفية من مؤسسة إلى أخرى تؤثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدهورها و إيجابا في حالة إرتفاعها .

كما ميز بعض الباحثين محددات أخرى للأداء تتمثل فيما يلي² :

- **القدرة**: تتمثل في قدرة الفرد على القيام بعمله ويعتمد ذلك على التعليم ، التدريب ، الخبرات ، وقد تكون القدرة إما ذهنية مثل الذكاء ، السرعة الإدراكية ، قابلية الحساب ، أو بدنية ترتبط بالجهد المبذول .

- **الرغبة**: وهي تمثل رغبة الفرد في القيام بعمله ، ويعتمد ذلك على وجود كل من الدوافع والحوافز في العمل

- **البيئة**: تمثل البيئة مجموعة العوامل الداخلية و الخارجية التي تؤثر على الأداء ، نجد من العوامل الداخلية أهداف المؤسسة ، قنوات الاتصال بها ، إدارة و أقسام المؤسسة الموارد المتاحة

1- إبراهيم محمد لمحاسنة (مرجع سابق)، (2003 ص114).

2- مدحت أبو النصر ، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للنشر، مصر ، (2008 ص74).

أو من العوامل الخارجية نجد العوامل الاقتصادية ، العوامل الاجتماعية و التي تؤثر على أداء المؤسسة ككل ، يتضح مما سبق أن هناك اختلافات في وضع محددات للأداء ، وذلك لأن محددات الأداء لفئة معينة من الأفراد تختلف عن فئة أخرى كما أن محددات الأداء للأفراد في مؤسسة معينة لا تحدد بضرورة أداء مؤسسة أخرى ، ضف إلى ذلك العوامل البيئية الداخلية و الخارجية التي لها تأثير كبير على محددات الأداء .

2 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

معرفة العوامل المؤثرة في الأداء يعتر أمرا هاما بغية التحكم فيه مما يؤدي إلى العمل على تطوير الجانب الإيجابي فيه و محاولة التقليل من الجانب السلبي ، نذكر من العوامل التي تؤثر على أداء العاملين عوامل تعود لشخصية العامل و أخرى خاصة بالعمل و عوامل خاصة بالتنظيم¹.

2-1 عوامل شخصية :

إن الأفراد يدخلون المؤسسات بخصائص وصفات شخصية وهذه الخصائص يكون لها ارتباط قوي بالأفراد حين دخولهم للمؤسسة و بالتالي لها تأثير واضح على سلوكهم و في غالب الأحيان لا يمكن المديرين من التعامل مع هذه الاختلافات و توجيهها الوجهة الصحيحة ، تتمثل العوامل الشخصية فيما يلي:

- الشخصية: لقد عرف هذا الموضوع إهتماما كبيرا لدى الباحثين خصوصا في السنوات الأخيرة ، ولقد عرف الإهتمام بالشخصية الإنسانية لأجل تحقيق التوافق بين الأفراد أعمال معينة ، وشخصية الفرد يمكن أن يكون لها تأثير في الجهد و نوعية و كمية الأداء ، وقرار قبول العمل أو رفضه و تتدخل أيضا في اتخاذ القرار ترك العمل و الإستمرارية و الغياب وشعور الفرد بالأمان في العمل .
- الدوافع: هي عوامل داخلية تؤثر في الأفعال والسلوك ودوافع الفرد هي التي تحدد أفعاله و سلوكياته ومدى إيقافها و استمرارها ، هناك العديد من الدوافع و الحاجات المرتبطة بالعمل المرتبطة بالعمل والتي حددها الباحثون ، وعلى إختلاف أنها مكتسبة والتي يسعى العاملون لإتباعها من خلال عملهم ، فالدوافع تعمل كعوامل نفسية بسيطة تؤثر على سلوك العامل إستجابة لأحداث معينة ، قد تدفع العامل على أداء عمله بصورة جيدة أو التغيير عنه أو الفشل فيه .
- الإدراك: يتعرض الأفراد في المؤسسة لأنواع معقدة و مختلفة من الإثارة الحسية مثل أوامر شفوية ورسائل مكتوبة و ألوان و أشكال ، و معدلات رياضية و إعلانات من المستحيل في الواقع حصر الإشارات الحسية التي يتعرض لها العاملون خلال يوم عادي

1- إسماعيل محمد وآخرون ، تنمية المهارات القيادية والسلوكية ، المنظمة العربية للعلوم مصر ، (1997ص71/76)

- كما نجد العوامل الموجودة في البيئة المحيطة أو محيط العمل لها تأثير على إدراك العامل بطرق معينة ، يمكن خلالها التنبأ بسلوكيات هؤلاء العمال .
- **التعليم:** هو أي تغير نسبي في السلوك الذي يظهر نتيجة الخبرة ، فالتعلم يتضمن التغير الذي قد يكون جيدا أو سيئا من وجهة نظر المؤسسة ، والتعلم من بين العوامل التي لها تأثير على الأداء سواء من الناحية السلبية أو الإيجابية .
 - **القابلية:** لكل فرد نقاط قوة و نقاط ضعف فيما يتعلق ، هذا ما يجعل العاملين أفضل و أقل نسبيا من الآخرين في إنجاز الأعمال والمهام المطالب بإنجازها ، و بمعنى أدق القابلية فيما إذا كان العمال يختلفون في قابلية أداء العمل و أن ينجز العامل مهامه بشكل جيد .
 - **الانتماء:** إن العاملين بحاجة إلى الدفاء والصداقة في علاقة العمل ، فنشوء علاقات المحبة و التعاون المتبادل بين العاملين ظاهرة عامة في المؤسسات تقريبا و تشير إلى الانتماء من الحاجات الأساسية المرتبطة بالعمل .
 - **العمر:** العلاقة بين العمر و أداء العامل من القضايا التي زاد الإهتمام بها و السبب في ذلك يعود لعدة عوامل من أهمها : اعتقاد شائع أن أداء العامل ينخفض بالتقدم في العمر بغض النظر على ما إذا كان الأداء صحيحا أو خاطئا ، فالواقع يثبت أنه كلما تقدم الفرد بالعمر كلما قل معدل غيابه و ذلك لحرصه على العمل ، ومن جانب آخر فتدهور العمر يؤدي إلى ضعف الأداء ، وبناءا عليه لا توجد نتيجة حاسمة لعلاقة العمر بأداء الفرد ومدى زيادة عمله .
 - **الجنس:** من أكثر القضايا المثيرة للجدل فيما إذا كان مستوى أداء الرجال ، غير أن الواقع أثبت أنه لا يوجد فوارق بين أداء وكفاءة ورضا النساء عن العمل مقارنة بالرجال¹

2 - 2 عوامل خاصة بالعمل :

- إضافة للعوامل الشخصية التي تؤثر في أداء العاملين هناك عوامل أخرى خاصة بالعمل من شأنها أن تكون لها تأثير على الأداء سنحاول إبراز أهم هذه العوامل فيما يلي² :
- **الرضا عن العمل:** أجريت العديد من الدراسات حول الرضا و تأثيره على أداء العاملين وقد وضحت الدراسات أن لعدم الرضا تأثير كبير على معدلات دوران العمل و الغياب لذلك كلما كان العامل غير راض بعمله إرتفعت نسبة تغيبه وزادت قابليته لتترك العمل في المؤسسة ، وإنخفاض هذه المؤشرات دليل على إرتفاع الرضا و العكس صحيح .
 - **ضغوط العمل:** قد تم التطرق لها بالتفصيل في المبحث الثاني .

1- إسماعيل محمد وآخرون، (مرجع سابق ص76).

2- محمد سعد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية مصر ،(2002ص219/220).

- **الإشراف:** هو عملية تهدف لمساعدة العاملين لتدقيق فهمهم لأنفسهم و بيئتهم و بذلك يتم أداء العمل بنجاح ، و المشرف لديه عدة مهام يقوم بها ، ذلك لضمان السير الحسن للعمل ، كما يجب عليه إمداد العمال بالمعلومات التي تساعدهم على أداء أعمالهم بكفاءة و فعالية .

2-3 عوامل تنظيمية:

تتمثل العوامل التنظيمية فيما يلي¹ :

- **القيادة:** إن لقائد المنظمة تأثير كبيراً على العاملين و أدائهم خاصة إذا كان القائد يتحلى بصفات و مميزات تعطي للعمال الرغبة و القابلية في تحسين أدائهم ، كما أن المدير الذي يسعى لتفوق مؤسسة يعمل جاهداً على خلق بيئة إيجابية للمؤوسين لتشجيعهم على الأداء الجيد .
- **تصميم الوظائف:** إن عملية تصميم الوظائف هي تنظيم المهام الفردية في المؤسسات خاصة الكبرى منها وذلك في وظائف محددة ، والغرض من هذه العملية هو وضع تصميم ملائم بالنسبة لمحتوى المنصب و متطلبات مهام العمل مع مهارات وقدرات و احتياجات العامل ، حتى يمكن تحقيق مستوى مرض من الأداء .
- **نظام الحوافز:** إن للحوافز تأثير كبير على أداء العاملين ودافعيتهم للعمل وربط المكافآت بالأداء هي مهمة أساسية للمؤسسة ، ولاتمثل هذه العلاقة على مستوى المؤسسات فقط بل على المستوى الفردي أيضاً ، فالأفراد يحفزهم لأداء أكثر إذا ماكان لديهم إعتقاد بأن مستوى أدائهم سيؤدي إلى حصولهم على مكافآت مرغوبة

استنتاج نهائي : العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي

إن من أهم الموضوعات التي مازالت تلقى اهتماماً وجدلاً بحثياً هو موضوع علاقة ضغوط العمل بالأداء، حيث أشارت نتائج الدراسات العديدة التي أجريت حول هذا الموضوع إلى نتائج مختلفة وآراء متنوعة بخصوص طبيعة ونمط هذه العلاقة فبعضها تشير إلى² :

- وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء، حيث تقف هذه الضغوط كعقبات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من اجل السيطرة عليها وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل، وقد تؤثر هذه الضغوط إلى حد إصابة الفرد بالأمراض العضوية كالقلب والضغط الدموي والسكري واضطرابات الهضم و القرحة، كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضاً فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة وقد يلجأ الفرد للعدوانية مع

¹ - راوية محمد حسن، السلوك في المنظمة، الطبعة الأولى، الدار الجامعية مصر، (1995ص112/113).

² الفريجات حفيظ كاظم وموسى سالمة اللوزي، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، الاردن، دار إثراء للنشر والتوزيع، 2009، ص 302 .

الزملاء والمرؤوسين والرؤساء، لان كافة حواسه وطاقاته العقلية والنفسية موجهة إلى مصادر الضغوط و التكيف معها، مما يقوده إلى القيام بعمله بدرجة انتباه منخفضة، كما أن الضغوط تخلق لديه نوعا من التوتر والإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء المطلوب أو المتوقع .

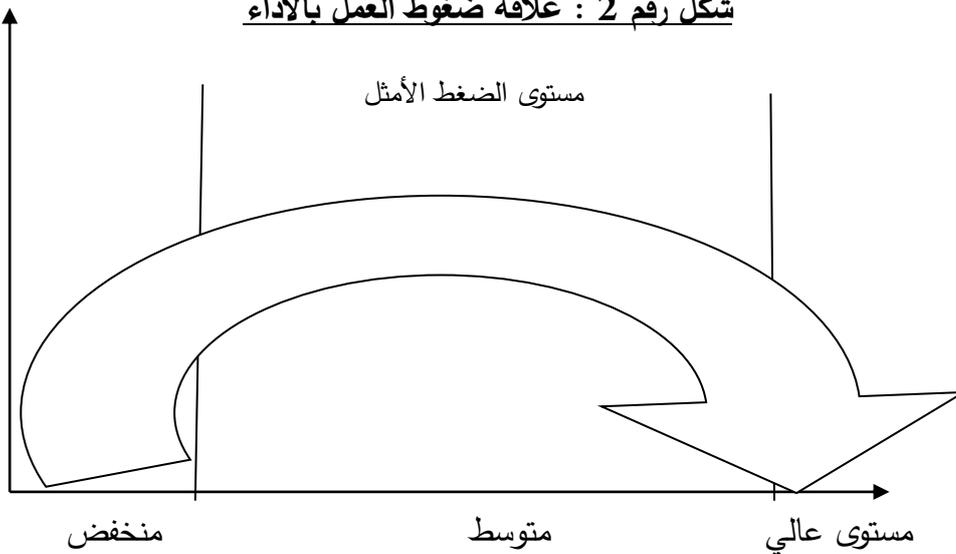
- ويقول باحثون في هذا الاتجاه أن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل وكلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجه الفرد، مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء، فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات جميعها ماهي إلا تحديات تقوده بالضرورة إلى أنماط بناءة في السلوك وبالتالي إلى أداء أفضل .
- أما الاتجاه الثالث فيرى: ¹ أن هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء، فوجود مستوى منخفض من الضغط يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقص الدافعية وكثرة التغيب عن العمل، كما أن وجود مستوى عالي من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط، وبالتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق ويتردد في اتخاذ القرارات، لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته فيقوم بتوزيعها بين انجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط .

فيمتلك دافعية عالية للعمل و تصبح لديه طاقة عالية و ملاحظة حادة مما تؤهله لأن يكون قادرا

على تحمل المسؤولية و هو الوضع الأمثل و تلاحظ العلاقة بين الضغوط و الأداء في الشكل الآتي :

¹ فايز عبد الرحمن الفروح، التعلم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع، الطبعة 1، الأردن 2011 ص 4

شكل رقم 2 : علاقة ضغوط العمل بالأداء



<p>ارق سرعة غضب</p> <p>زيادة في الأخطاء تردد مظاهر الخوف</p>	<p>دافعية عالية</p> <p>طاقة عمل مرتفعة</p> <p>ثقة عالية بالنفس</p> <p>إدراك وملاحظة حادة و الرغبة في التعلم</p>	<p>شعور بالملل و الكراهية</p> <p>تناقض في الدافعية</p> <p>تغيب عن العمل</p> <p>لامبالاة</p>
--	---	---

المصدر : من إعداد الطالبتين .

تعليق: يبدو أن العلاقة بين الضغوط و الأداء أكثر تعقيدا مما كان يتصورها الناس فيما مضى , فمن الممكن أن يكون للضغط أثر سلبي أو إيجابي على الأداء كما موضح في الشكل أعلاه.

- حينما يكون الضغط منخفضا يحافظ العاملون على مستوى أدائهم الحالي و بذلك ينعدم النشاط أو الدافعية لأداء أكثر . وفي مستويات الضغط المتوسطة , يثبت أن الناس ينشطون أو يسعون لتحسين مستويات أدائهم .

- حينما ترتفع مستويات الضغط الي أقصى الدرجات , يمكن أن ينخفض الأداء بصورة ملحوظة و يحدث هذا الوضع نتيجة لتكريس الشخص قدرا من جهده و طاقته لتخفيف الضغط أكثر من توجيه جهده نحو الأداء

عندما يطول أمد الضغط على مستوى عال , يحس العاملون بضرورة إجراء تغييرات قبل أن يصيبهم الانهيار و قد تظهر في هذه المرحلة أنماط سلوكية سلبية منها: الغياب أو ترك العمل .

خلاصة :

يتضح لنا أن الأداء الوظيفي يعتبر نتاج أفراد المنظمة ومدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة عامة ومدى إشتراك الموظفين في تقديم الخدمات ، وعليه يعتبر الأداء الوظيفي للعامل هو الجهد الذي يبذله في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة ، ومدى المساهمة في إحداث التغيير المطلوب وكذلك المساهمة في تنمية القدرات ، واكتساب العمال معلومة لتكون عملية تقييم الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أداءه وتحفيزه للوصول إلى المستويات العالية منها.

الفصل الثاني:
الدراسة الميدانية
لأثر ضغوط العمل
على أداء الموظفين

تمهيد :

بعد التطرق إلى الفصل السابق الذي تناولنا فيه الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة ، حيث حاولنا إظهار العلاقة النظرية بين ضغوط العمل و الأداء، في هذا الفصل نقوم بتقديم عام لمحل الدراسة للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، وكذلك بعرض الخطوات المنهجية التي تم إتباعها من خلال تحديد نموذج الدراسة، وكذلك أداة جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة، لتسهيل الوصول إلى النتائج المرغوبة .

المبحث الأول: تقديم عام للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة ومختلف مرافق ومعاهد المركز، وهياكله القاعدية والهياكل التنظيمية .

المطلب الأول: نشأة المركز الجامعي ، موقعه و مهامه

سننظر في نشأة المركز الجامعي، موقعه¹

1- نشأة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

نشأ قطاع التعميم العالي بالولاية بافتتاح المركز الجامعي ميلة، وهو مؤسسة عمومية ذات طابع عممي، ثقافي، ومهني، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. ويهدف إلى توفير تكوين عملي ونوعي للطلبة في ميادين مختلفة. تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-204 مؤرخ في 06 رجب عام 1429 الموافق ل 09 يوليو سنة 2008. فتح أبوابه خلال الموسع الجامعي 2008-2009 لأكثر من 1000 طالب، ليكون بذلك أول مؤسسة جامعية ينطلق بها قطاع التعميم العالي والبحث العلمي في الولاية، بموجب المقرر رقم 14/01 المؤرخ في 29 ذو الحجة الموافق ل 23 أكتوبر 2014 الصادر عن وزارة المجاهدين والذي يتضمن تكريس تسمية المؤسسات الجامعية، تم إعادة تسمية المركز الجامعي ميلة باسم المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف وذلك يوم أول نوفمبر 2014 بذكرى ثورة التحرير الوطنية .

2- موقع المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة و مساحته

يقع المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة- عمى بعد 8 كم عن مركز مدينة ميلة على الطريق الرابط بين بلدية ميلة وبلدية زغاية، ويتربع عمى مساحة تقدر بحوالي 87 هكتار. عمى رغم من مساحته الكبيرة غير أن محيطه يتميز بطبيعته الفلاحية مما أدى إلى نقص في المرافق الخارجية للطلبة والأساتذة والإداريين أيضا .

¹ <http://www.centre-univ-mila>.

الشكل رقم 3 : الموقع الجغرافي للمركز الجامعي ميلة



المصدر : <http://www.centre-univ-mila.dz>

3- مهام المركز الجامعي¹

في إطار مهام المرفق العام للتعليم العالي تتولى الجامعة مهام التكوين العالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، تتمثل المهام الأساسية للمركز الجامعي في مجال التكوين العالي على الخصوص فيما يلي :

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد .
- تلقين الطلبة مناهج البحث العلمي وترقية التكوين عن طريق البحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر معهد للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها .
- المشاركة في التكوين المتواصل .

■ تمثل المهام الأساسية للمركز الجامعي في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص فيما يلي :

¹ <http://www.centre-univ-mila.dz>

- المساهمة في الجيد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- المساهمة في ترقية الثقافة الوطنية ونشرها .
- المساهمة في دعم القدرات العلمية والوطني و تثمين نتائج البحوث ونشر الإعلام العلمي والتقني .
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

المطلب الثاني: الهياكل القاعدية للمركز الجامعي

يتوفر المركز الجامعي حاليا عمى 8000 مقعد بيداغوجي، وثلاث مكتبات ومطعم جامعي، ويتوفر على نخبة من الكفاءات العلمية في تخصصات مختلفة تشرف على تأطير طلبته ومنحهم تكوينا حسب احتياجاتهم ووفق مساراتهم وتخصصاتهم. وقد استقطب المركز الجامعي العديد من الأساتذة حسب الميادين التي يتوفر عليها . يحتوي المركز جامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة - ، على ثلاث معاهد تأسست مع إنشاء الجامعة بموجب المرسوم التنفيذي 08-204 المؤرخ في 09 جويلية 2008 وهي . :

1 معهد العلوم والتكنولوجيا: ويضم ثلاث أقسام

- قسم الرياضيات والإعلام الآلي.
- قسم العموم الطبيعية والحياة.
- قسم العموم والتقنيات .

2 معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: ويضم 4 أقسام :

- قسم الجذع مشترك .
- قسم العموم الاقتصادية والتجارية
- قسم العلوم المالية و المحاسبة .
- قسم علوم التسيير .

3 معهد الآداب واللغات: يضم قسمين :

- قسم اللغة والأدب العربي، قسم اللغات الأجنبية .

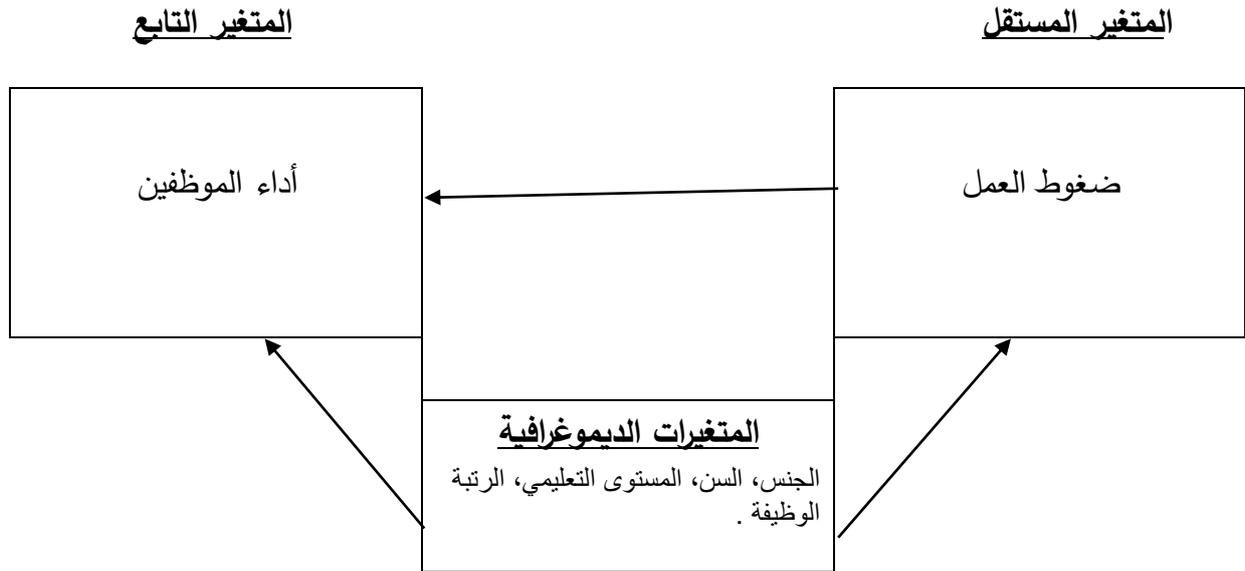
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث وصفا مفصلا للإجراءات والطرق التي تم اعتمادها في الدراسة الميدانية، من ذلك وصف مجتمع الدراسة، تحديد عينتها، إعداد أداة الدراسة، وطرق جمع البيانات والإجراءات اللازمة لذلك والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة و تحميل البيانات وتفسيرها .

المطلب الأول: نموذج الدراسة

بناء على مضمون الدراسة وأهدافها وفرضياتها، تم تصميم نموذج فرضي للدراسة يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة، معبرا عن الحلول التي يفترضها الطالب للإجابة على فرضيات الدراسة كما يلي :

الشكل رقم 5 : نموذج الدراسة الافتراضي للعلاقة بين متغيرات الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبتين .

يربط نموذج الدراسة بين ضغوط العمل كمتغير مستقل وأداء الموظفين كمتغير تابع بحيث تتم دراسة العلاقة بينهما .

المطلب الثاني: أداة جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى بيان الأداة الرئيسية التي تم من خلالها جمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع البحث، كما سنتطرق أيضا إلى توضيح أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات.

1- الأداة الرئيسية لجمع بيانات الدراسة الميدانية

ونعني بأداة جمع البيانات الوسيلة التي يقوم من خلالها الباحث بجمع البيانات الضرورية لبحثه ونظرا لطبيعة الموضوع والمنهج المتبع في الدراسة، وبناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها والوقت المسموح به، والإمكانيات المتاحة، ارتأينا أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستمارة، ويقصد بالاستمارة أو الاستبيان مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يقوم المبحوث بالإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث العلمي. وعليه فقد تم تصميم أداة الدراسة عمى شكل استبيان ليتم توجيهه إلى الموظفين العاملين في إدارة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة- للوقوف على أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين .

لقد تمت بناء وتطوير الاستمارة بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة ، كما تم الاستعانة بآراء بعض الموظفين ، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى محورين بالشكل التالي :

- **المحور الأول:** يتكون من البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة ويحتوي على 5 أسئلة، تمثلت في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الرتبة أو الوظيفة بالإضافة إلى علاقة الشهادة بالوظيفة.
- **المحور الثاني:** يتناول آراء أفراد عينة الدراسة حول بيئة العمل ويتكون من 6 عبارات .
- **المحور الثالث:** يتناول آراء أفراد عينة الدراسة اتجاه ضغوط العمل ويتكون من 6 عبارات تتعمق بإجابات أفراد العينة.
- **المحور الرابع:** يتناول آراء أفراد عينة الدراسة اتجاه أداء الموظفين في المؤسسة محل الدراسة، ويتكون من 6 عبارات .

2- اختيار مقياس أداة الدراسة

لقد تم اختيار مقياس ليكارت (scole likert) الخماسي كمقياس لأداة الدراسة، والسبب في ذلك يرجع إلى أنه من أكثر المقاييس استخداما لقياس آراء المبحوثين ولسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح، وقد ترجمت الاستجابات على النحو التالي، كما يوضحه الجدول رقم (2) :

الجدول رقم (1) : مقياس الإجابة على الفقرات

التصنيف الرأي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين

ومن أجل تحديد فترة مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدمة في الدراسة تم حساب المدى وهو الفرق بين أعلى وأقل درجة بالمقياس (4=1-5)، ثم تم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول فترة أي (8.0= 5/4) ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل في المقياس وهو الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى، وهكذا ودواليك يتم إضافة طول الفترة 8.0 للحد الأعلى للفترة السابقة للحصول على الحد الأعلى للفترة الموالية، والجدول رقم (3) يوضح أطوال الفترات كما يلي:

الجدول رقم (2) : أطوال فترات المقياس:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الفترة	1,8_1	2,6 _1,8	3,4_2,6	4,2_3,4	5,0_4,2
مستوى القبول	مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسط	منخفضة	منخفضة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين .

3- اختبار بيانات الدراسة :

من أجل اختبار صدق وثبات بيانات الدراسة تم استخدام مجموعة الاختبارات التالية :

اختبار التوزيع الطبيعي kolmogorov test – Smimov : وذلك لاختبار اعتدالية التوزيع ومعرفة ما إذا كانت بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا .

معامل الارتباط بيرسون: استخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكمية للمحور الذي تنتمي إليه اي الاتساق الداخلي لأداة الدراسة .

اختبار ألفا كروباچ " alpha krombach : وذلك لقياس ثبات فقرات أداة الدراسة الاستبيان .

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

تختلف أساليب التحليل الإحصائي، من حيث شمولها وعمقها وتعقيدها باختلاف الهدف من إجراءها، ومن أجل الوصول إلى مؤشرات معتمدة ذات دلالات ومعنى، تدعم موضوع الدراسة وتحقق أهدافها وفرضياتها، فقد تم فحص البيانات ثم تفرغها وتبويبها، وجدولتها ليسهل التعامل معها، ومعالجة البيانات لغرض اختبار فرضيات الدراسة، حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الذي يرمز له " spss24 " وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات المتوسطة الحسابية والانحرافات المعيارية... الخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معدلات الارتباط، والتباين الأحادي، وذلك لتحليل بيانات الاستمارة والحصول عمى مخرجات لجميع فقراتها ومعرفة مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات ومحاور الاستبيان المختلفة، وللإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية :

- **التكرارات والنسب المئوية**: تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابة أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستمارة .
- **المتوسط الحسابي**: ويعتبر المتوسط الحسابي المقياس الأوسع استخداما من مقاييس النزعة المركزية، وقد استخدم لمعرفة أين تتمركز إجابات أفراد العينة ومدى أهميتها بالنسبة لهم .

- الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت ويستخدم لقياس ومعرفة مدى انحراف وتشتت إجابات أفراد العينة لكل عبارة من العبارات عن متوسطيا الحسابي، ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرة أو فقرات معينة إذا كان انحرافها المعياري منخفضا .
- تحميل التباين الأحادي: يستخدم هذا الاختبار للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الأفراد المبحوثين حول موضوع الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية بمعنى اختبار معنوية آراء أفراد العينة لاختبار فرضيات الدراسة .
- تحليل الانحدار البسيط: لاختبار الفرضية الرئيسية الموضوعية للدراسة .
- تحليل الانحدار المتعدد: لاختبار الفرضيات الفرعية الموضوعية للدراسة .
- مستوى الأهمية حيث تكون :

الأهمية المنخفضة من 1 إلى 2,33.

الأهمية المتوسطة من 2,33 لغاية 3,66.

الأهمية المرتفعة من 3,67 فأكثر.

4 - ثبات أداة الدراسة :

تم اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، حيث تم تقييم تماسك المقياس بحساب Alpha Cranbach، والذي يشير إلى قوة التماسك بين فقرات الاستبيان، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة بهذه الطريقة، طبقت معادلة Alpha Cranbach على أفراد العينة، وعمى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة Alpha Cranbach لكن من الناحية التطبيقية يعد $Alpha \geq 0,60$ معقولا في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية والجدول رقم (3) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة .

الجدول رقم (3) : معامل الثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان مقياس ألفا كرونباخ

محاور الاستبيان	البعد	عدد الفقرات	قيمة الفا كرونباخ
2	بيئة العمل	06	0,619
3	ضغوط العمل	06	0,762
4	الأداء الوظيفي	06	0,649
	الاستبيان ككل	18	0,768

المصدر: إعداد الطالبين بناء على نتائج مخرجات برنامج spss.

تعليق : تدل مؤشرات ألفا كرونباخ أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة حيث أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ لجميع أبعاد الدراسة كانت أكبر من (0,6) حيث تراوحت قيمته ما بين (0,619) و (0,762) ، في حين بلغ معامل ثبات الأداة ككل 0,768 وهو أعلى من 0,6 .

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الوظيفية والشخصية لأفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى المتغير المستقل (ضغوط العمل)، والمتغير التابع (أداء العاملين)، وفي ضوء هذه المتغيرات سيتم التطرق ضمن هذا المبحث إلى وصف خصائص عينة الدراسة وتحليل البيانات التي تم التوصل إليها من خلال البرنامج الإحصائي spss، في الأخير سيتم اختبار الفرضيات والنتائج المتحصل عليها .

المطلب الأول: وصف خصائص وسمات عينة الدراسة

اشتملت عينة الدراسة على عدد من المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الشخصية للأفراد العاملين في المركز الجامعي -ميلة- والمتمثلة في: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الرتبة أو الوظيفة ، علاقة الشهادة بالوظيفة. وعليه يتم ضمن هذا المطلب وصف عينة الدراسة من خلال المعلومات الواردة في المحور الأول من الاستمارة ونتائج spss اعتمادا على الجداول للتكرارات والنسب المئوية وذلك على النحو التالي :

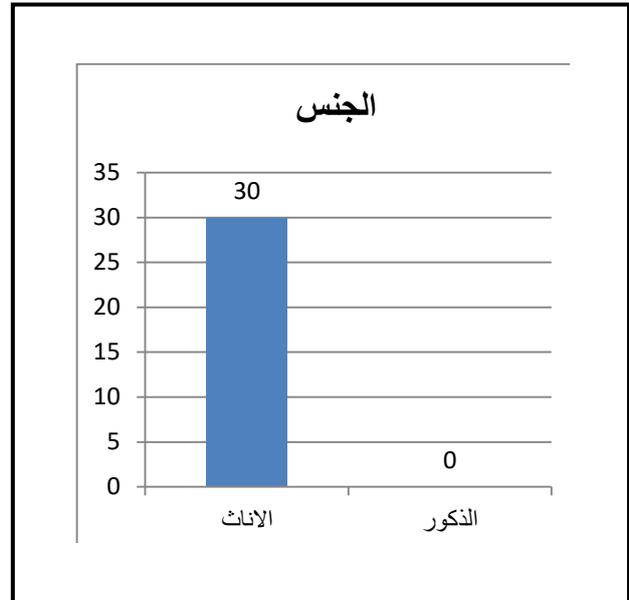
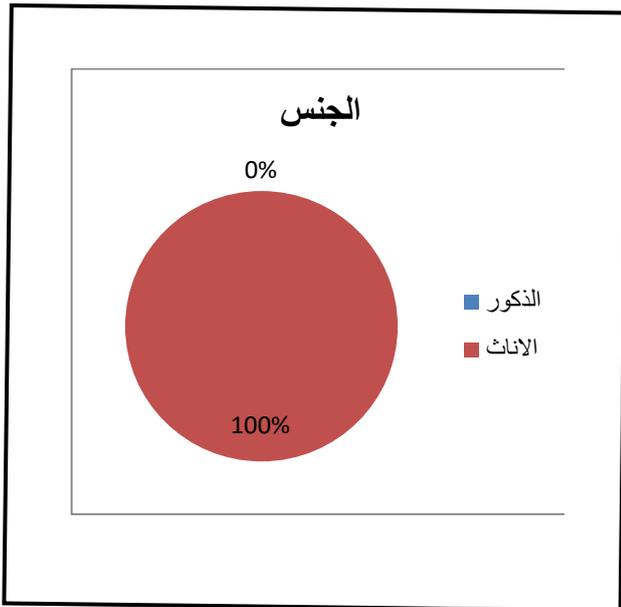
أولاً: الجنس: سيأتي توضيح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس من خلال ما يلي :

جدول رقم(4) : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
0%	0	ذكر
100%	30	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين

الشكل رقم (6) : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين

تعليق: من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 4 والشكل رقم أعلاه، يتضح أن ما نسبته 100% من عينة الدراسة هم من فئة الإناث بمجموع 30 موظفة، وأن ما نسبته 0% من عينة الدراسة من فئة الذكور بمجموع 0 موظف، وذلك لان الدراسة شملت الموظفات فقط، وهو ما يفسر الطابع الإنثائي الذي شمل أفراد العينة .

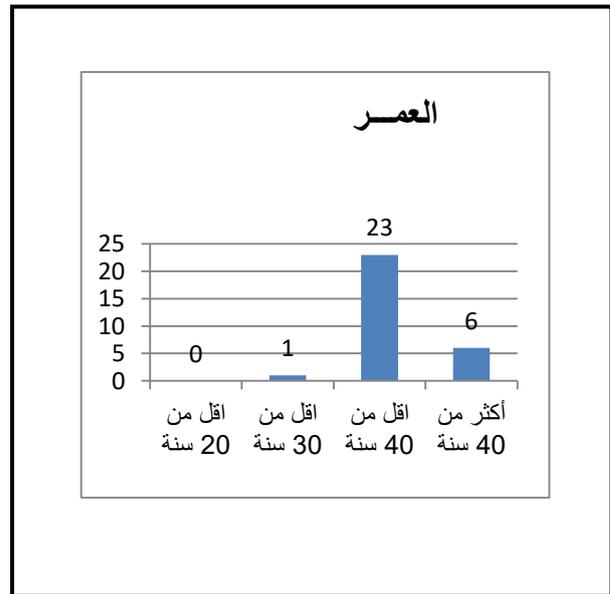
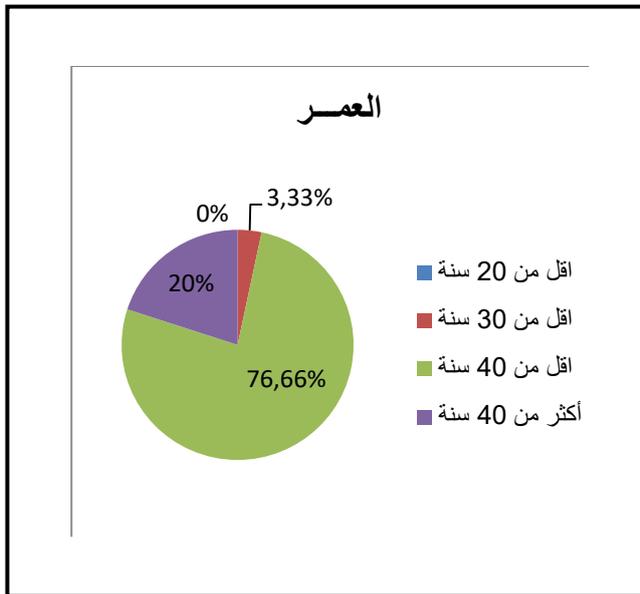
ثانياً: السن: يمكن توضيح أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر كما يلي :

جدول رقم 5 : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر:

النسبة المئوية%	التكرار	العمر
0 %	0	اقل من 20 سنة
3,33 %	1	اقل من 30 سنة
76,66 %	23	اقل من 40 سنة
20 %	6	أكثر من 40 سنة
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين

الشكل رقم 7 : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر:



المصدر: من إعداد الطلبة .

التعليق: يتضح لنا من خلال ما جاء من معطيات في الجدول رقم 5 والشكلين رقم 7 أعلاه أن 23 من أفراد عينة الدراسة و الذين تقل أعمارهم عن 40 سنة يمثلون ما نسبته **76,66 %** من أفراد العينة ، ثم فئة أكثر من 40 سنة بنسبة **20%** تليها فئة اقل من 30 سنة بنسبة **3,33 %** ، وهذا يدل على أن المركز

الجامعي يولى اهتمام بالفئة الشبابية الناضجة في شغل المناصب لان لديهم القدرة على تحمل ضغوط ومصاعب العمل.

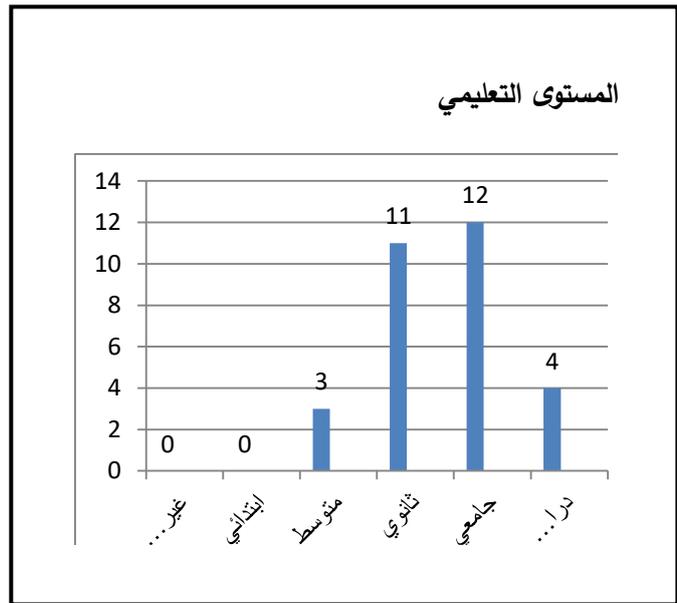
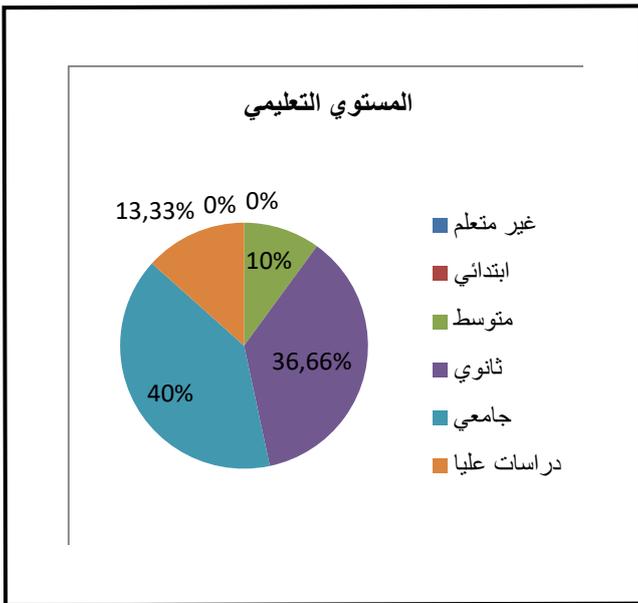
ثالثا: المستوى التعليمي: سيأتي توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي من خلال:

الجدول رقم 6: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى العلمي
0 %	0	غير متعلم
0 %	0	ابتدائي
10 %	3	متوسط
36,66 %	11	ثانوي
40 %	12	جامعي
13,33 %	4	دراسات عليا
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين

الشكل رقم 8 : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين.

تعليق : من خلال الجدول رقم 6 والشكلين رقم 8 أعلاه يتضح لنا أن 12 فرد من مجموع أفراد العينة المبحوثة والذين يمثلون نسبة 40 % لهم شهادة ليسانس، وبذلك تكون هذه الفئة ذات النسبة الأكبر من بين مستويات التحصيل العلمي لأفراد عينة الدراسة، كما أن حملة شهادات دراسات عليا مثلوا ما نسبته 13,33 % من إجمالي العينة بما يعادل 3 أفراد وأما ما نسبته 36,66% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوي بمعدل 11 فرد، بينما شكلت ما نسبته 10 % من إجمالي عينة الدراسة الفئة ذات المستوى المتوسط بمجموع 3 أفراد. وبالتالي نستدل إلى أن أكثر من 3. 53 % من الموظفين العاملين في إدارة المركز الجامعي محل الدراسة يتمتعون بمستوى علمي وتكوين عالي وهذا مؤشر إيجابي يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعطي أهمية للمستوى العلمي بسبب طبيعة العمل، ولأن مناصب العمل الإداري فيها يقتضي ذلك.

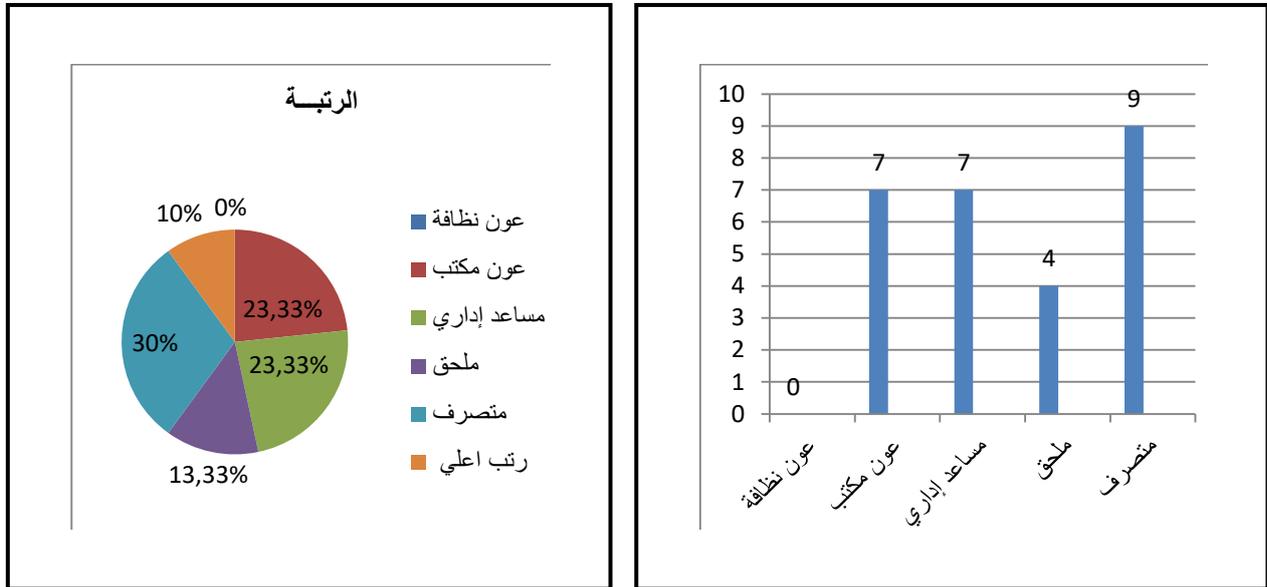
رابعاً: الرتبة :

الجدول رقم 7 : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة

النسبة المئوية%	التكرار	الرتبة
0 %	0	عون نظافة
23,33 %	7	عون مكتب
23,33 %	7	مساعد إداري
13,33 %	4	ملحق
30 %	9	متصرف
10 %	3	رتب أعلي
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين

الشكل رقم 9 : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة



المصدر: من إعداد الطالبتين.

تعليق: يتضح من خلال الجدول رقم 7 ، والشكلين رقم 9 أعلاه أن 9 من أفراد العينة المبحوثة وبنسبة 30 % من إجمالي العينة يندرجون تحت المسمى الوظيفي متصرف إداري ، وهي تمثل النسبة الكبرى ضمن فئات عينة الدراسة، لتليها فئتين تحت المسمى الوظيفي عون مكتب ومساعد إداري بنسبة مئوية متساوية قدرت ب 23,33 % من مجموع أفراد العينة، ثم تأتي ما نسبتها 13.33 % من مجموع أفراد العينة من فئة مسمى وظيفي ملحق بمجموع 4 موظفين، وعليه نستدل أن أكثر أفراد عينة الدراسة الذين تم استجوابهم لهم علاقة مباشرة بإدارة الجامعة .

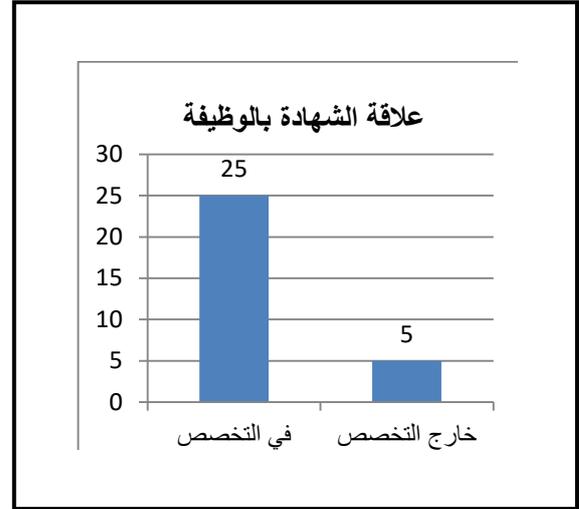
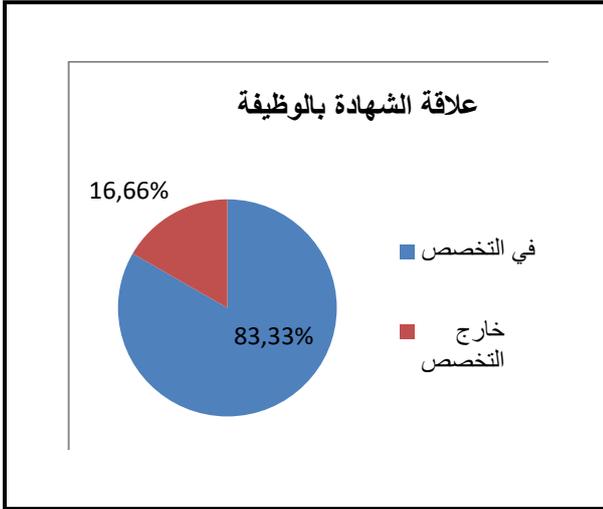
خامسا : علاقة الشهادة بالوظيفة

الجدول رقم 8 : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير علاقة الشهادة بالوظيفة

علاقة الشهادة بالوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
في التخصص	25	83,33%
خارج التخصص	5	16,66%
المجموع	30	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين

الشكل رقم 10 : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير علاقة الشهادة بالوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين

التعليق : يتضح من خلال الجدول رقم 8 ، والشكلين رقم 10 أعلاه أن 25 من أفراد العينة المبحوثة وبنسبة غالبية تقدر ب 83,33% من إجمالي العينة موظفون في مجال تخصصهم ، في حين أن النسبة الباقية التي تمثل 16,66% قد وظفوا خارج تخصصهم ، وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعطي أهمية للتوظيف في التخصص من اجل تقادي ضغوط العمل .

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحور الثاني: بيئة العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,619	6

المحور الثالث: ضغوط العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,762	6

المحور الرابع: الأداء الوظيفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,649	6

كل محاور الاستبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,768	18

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t

المحور الثاني: بيئة العمل

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
س1	30	4,40	,498	,091
س2	30	1,60	,814	,149
س3	30	4,20	,407	,074
س4	30	1,60	,498	,091
س5	30	1,00	,000 ^a	,000
س6	30	2,80	1,864	,340
العمل_بيئة	30	2,60	,314	,057

a. t ne peut pas être calculé, car l'écart type est nul.

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	T	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
س1	48,367	29	,000	4,400	4,21	4,59
س2	10,770	29	,000	1,600	1,30	1,90
س3	56,544	29	,000	4,200	4,05	4,35
س4	17,588	29	,000	1,600	1,41	1,79
س6	8,226	29	,000	2,800	2,10	3,50
العمل_بيئة	45,294	29	,000	2,600	2,48	2,72

المحور الثالث: ضغوط العمل

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
7س	30	4,40	,498	,091
8س	30	3,00	1,287	,235
9س	30	3,60	1,380	,252
10س	30	3,40	1,653	,302
11س	30	4,20	1,627	,297
12س	30	2,40	1,380	,252
_ضغوط العمل	30	3,50	,503	,092

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
7س	48,367	29	,000	4,400	4,21	4,59
8س	12,772	29	,000	3,000	2,52	3,48
9س	14,292	29	,000	3,600	3,08	4,12
10س	11,269	29	,000	3,400	2,78	4,02
11س	14,136	29	,000	4,200	3,59	4,81
12س	9,528	29	,000	2,400	1,88	2,92
_ضغوط العمل	38,122	29	,000	3,500	3,31	3,69

المحور الرابع: الأداء الوظيفي

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
س13	30	4,40	,814	,149
س14	30	3,20	1,495	,273
س15	30	3,60	1,037	,189
س16	30	4,40	,498	,091
س17	30	4,20	,761	,139
س18	30	3,20	1,495	,273
_الاستبيان ككل	30	3,31	,391	,071

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
س13	29,618	29	,000	4,400	4,10	4,70
س14	11,725	29	,000	3,200	2,64	3,76
س15	19,010	29	,000	3,600	3,21	3,99
س16	48,367	29	,000	4,400	4,21	4,59
س17	30,224	29	,000	4,200	3,92	4,48
س18	11,725	29	,000	3,200	2,64	3,76
_الاستبيان ككل	46,403	29	,000	3,311	3,17	3,46

نتائج تحليل الانحدار البسيط

أولاً: نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,196 ^a	,038	,004	,651

a. Prédicteurs : (Constante), العمل_بيئة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,475	1	,475	1,121	,299 ^b
	Résidus	11,859	28	,424		
	Total	12,333	29			

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاداء

b. Prédicteurs : (Constante), العمل_بيئة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Intervalle de confiance à 95,0% pour B	
		B	Ecart standard	Bêta			Borne inférieure	Borne supérieure
1	(Constante)	2,775	1,006		2,758	,010	,714	4,837
	العمل_بيئة	,407	,384	,196	1,059	,299	-,380	1,194

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاداء

ثانياً: نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,859 ^a	,737	,728	,340

a. Prédicteurs : (Constante), العمل_ضغوط

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	9,095	1	9,095	78,629	,000 ^b
Résidus	3,239	28	,116		
Total	12,333	29			

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاداء

b. Prédicteurs : (Constante), العمل_ضغوط

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Intervalle de confiance à 95,0% pour B	
	B	Ecart standard	Bêta			Borne inférieure	Borne supérieure
1 (Constante)	-,064	,444		-,145	,886	-,974	,845
العمل_ضغوط	1,114	,126	,859	8,867	,000	,856	1,371

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاداء

المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لعبارات الاستبيان :

نعرض في هذا المطلب التحليل الإحصائي لنتائج استجابة أفراد عينة الدراسة للمتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجاباتهم من خلال التكرارات و النسب المئوية لعبارات محاور الدراسة. بالإضافة لعرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجاباتهم من خلال المتوسطات الإحصائية والانحراف المعياري لكل متغيرات الدراسة وكذا ترتيب مستوى الأهمية لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة.

1 تحليل بعض أسئلة المحور الثاني : بيئة العمل

العبارة 2 : " الأعمال و الوظائف التي تلقى على عاتق المرأة إداريا سهلة جدا وغير متعبة ."

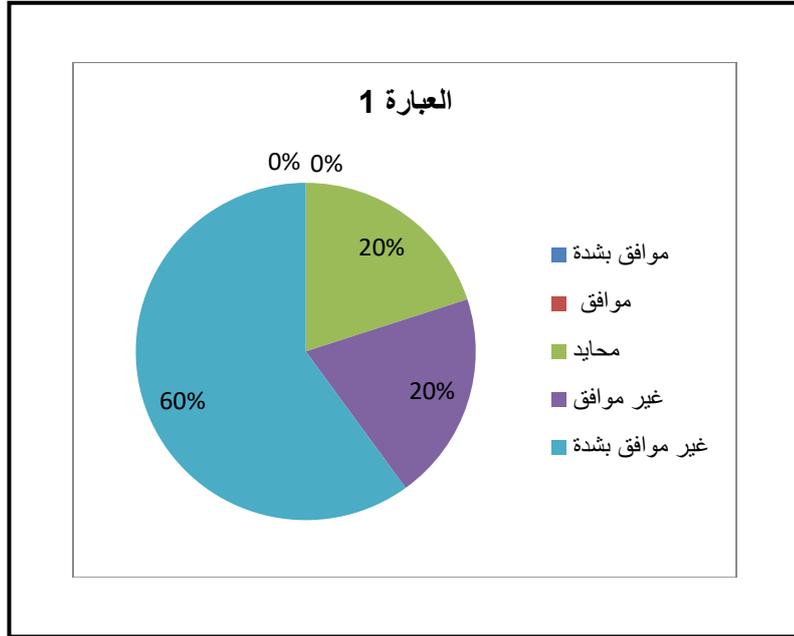
أسفرت نتائج تحليل هذه العبارة على مايلي :

الجدول رقم(9) استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 2 في بعد بيئة العمل

النسبة المئوية %	التكرار	
0%	0	موافق بشدة
0%	0	موافق
20%	6	محايد
20%	6	غير موافق
60%	18	غير موافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS .

الشكل رقم (11) استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 2 في بعد بيئة العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss .

التعليق: من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 9 والشكل أعلاه، يتضح أن ما نسبته 60% من عينة الدراسة غير موافقات بشدة على العبارة 2 " الأعمال و الوظائف التي تلقى على عاتق المرأة إداريا سهلة جدا وغير متعبة ". بمجموع 18 موظفة، و أن ما نسبته 20% من عينة الدراسة غير موافقات بمجموع 6 موظفات، بينما النسبة الباقية فهي محايدة ، ويدل ذلك على أن الموظفات بمعهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف- ميلة واعيات بحجم مسؤولية الأعمال المسندة لهن ، مما يعزز من قدرتهن على تحمل ضغوط ومصاعب العمل.

العبارة 3 : " أعمل خارج أوقات عملي ولا أجازي على ذلك. "

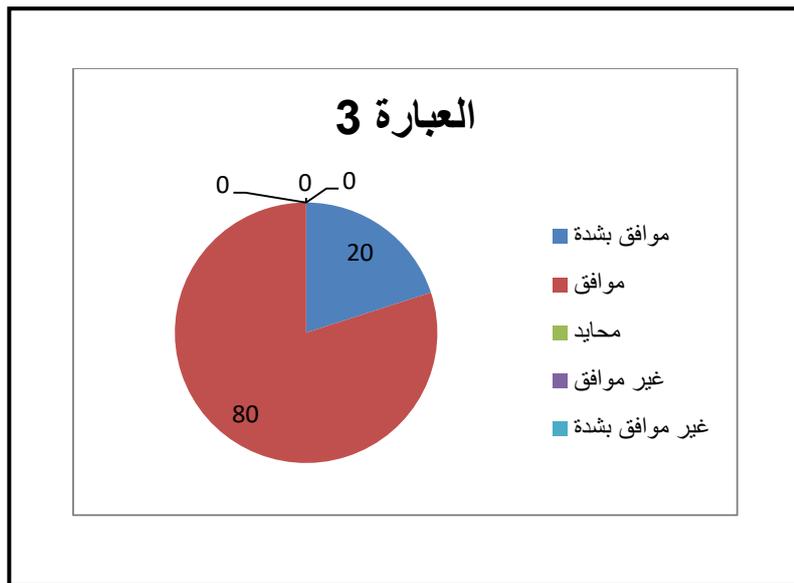
أسفرت نتائج تحليل هذه العبارة على مايلي :

الجدول رقم (10) استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 3 في بعد بيئة العمل

النسبة المئوية %	التكرار	
20%	6	موافق بشدة
80%	24	موافق
0%	0	محايد
0%	0	غير موافق
0%	0	غير موافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss .

الشكل رقم (12) استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 3 في بعد بيئة العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss .

التعليق: من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 10 والشكل أعلاه، يتضح أن ما نسبته 80% من عينة الدراسة موافقات على العبارة 3 " أعمل خارج أوقات عملي ولا أجازي على ذلك." بمجموع 24 موظفة، و أن ما نسبته 20% من عينة الدراسة موافقات بشدة ، بمجموع 6 موظفات ، أي أن الموظفات بمعهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف- ميلة لا يحصلن على

المكافآت و الحوافز التي تؤثر إيجابا على أداءهن الوظيفي ، الأمر الذي يقضي على روح المبادرة و يقلل من الدافعية للعمل.

2 تحليل بعض أسئلة المحور الثالث : ضغوط العمل

العبارة 1 : "تتأثر الموظفة بالضغوط النفسية بسبب ضغوط العمل."

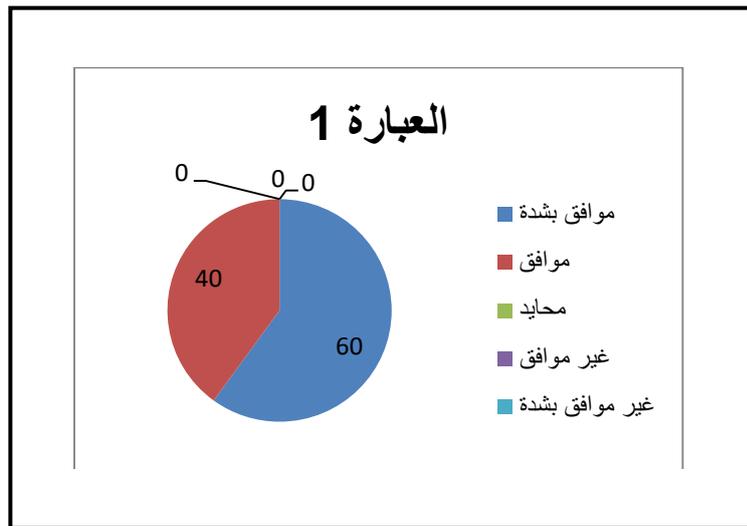
أسفرت نتائج تحليل هذه العبارة على مايلي :

الجدول رقم(11) استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 1 في بعد ضغوط العمل

النسبة المئوية %	التكرار	
60%	18	موافق بشدة
40%	12	موافق
0%	0	محايد
0%	0	غير موافق
0%	0	غير موافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss .

الشكل رقم (13) استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 1 في بعد ضغوط العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

التعليق: من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 11 والشكل أعلاه، يتضح أن ما نسبته 60% من عينة الدراسة موافقات بشدة على العبارة 1 "تتأثر الموظفة بالضغوط النفسية بسبب ضغوط العمل". بمجموع 18 موظفة، و أن ما نسبته 40% من عينة الدراسة موافقات ، بمجموع 12 موظفة ، أي أن الموظفات بمعهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف- ميلة يتعرضن لضغوط في عملهن التي بدورها تسبب لهن ضغوطا نفسية ،وينتج عنه سرعة غضب و عدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء التوتر والإحباط.

العبارة 3 : " أشعر بالضغوط كثيرا خاصة في آخر ساعات العمل. "

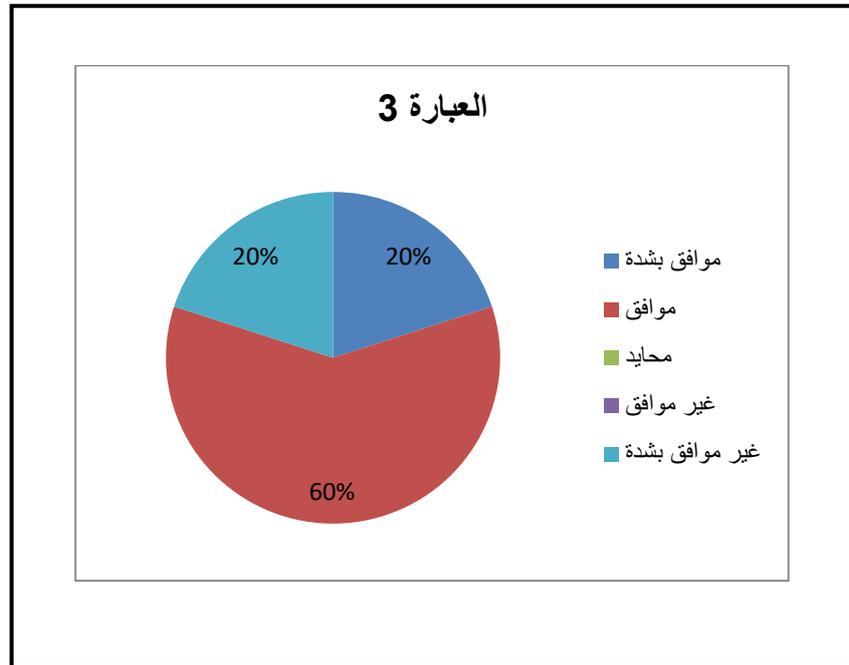
أسفرت نتائج تحليل هذه العبارة على مايلي :

الجدول رقم(12) استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 3 في بعد ضغوط العمل

النسبة المئوية%	التكرار	
20%	6	موافق بشدة
60%	18	موافق
0%	0	محايد
0%	0	غير موافق
20%	6	غير موافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss .

الشكل رقم (14) استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 3 في بعد ضغوط العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss .

التعليق: من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 12 والشكل أعلاه، يتضح أن ما نسبته 60% من عينة الدراسة موافقات على العبارة 3 أشعر بالضغوط كثيرا خاصة في آخر ساعات العمل. "بمجموع 18 موظفة، و أن ما نسبته 20% من عينة الدراسة موافقات بشدة بمجموع 6 موظفات ، أي أن الموظفات بمعهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف- ميللة يتعرضن لضغوط كبيرة في عملهن خاصة في آخر ساعات العمل و سببه عبء العمل و طول ساعات العمل مما يؤدي للشعور بالملل و زيادة في الأخطاء.

3 تحليل بعض أسئلة المحور الرابع : الأداء الوظيفي

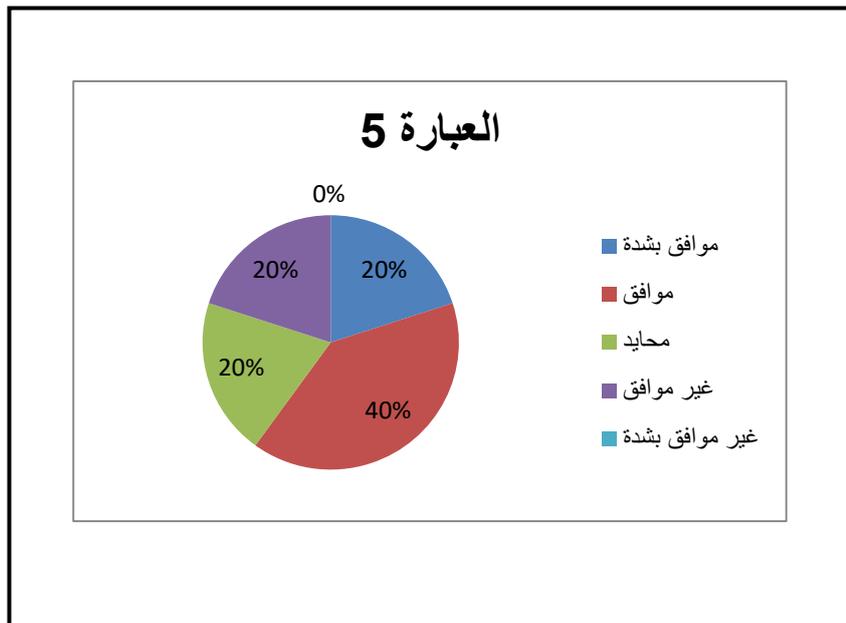
العبارة 5: " لست مقتنعة بقيمة الأداء الوظيفي الخاص بي مقابل ما أتمتع به من مزايا مادية معنوية . أسفرت نتائج تحليل هذه العبارة على مايلي :

الجدول رقم (13) استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 5 في بعد الأداء الوظيفي

النسبة المئوية %	التكرار	
20%	6	موافق بشدة
40%	12	موافق
20%	6	محايد
20%	6	غير موافق
0%	0	غير موافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss .

الشكل رقم (15) استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 5 في بعد الأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss .

التعليق: من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 13 والشكل أعلاه، يتضح أن ما نسبته 40% من عينة الدراسة موافقات على العبارة 5: "لست مقتنعة بقيمة الأداء الوظيفي الخاص بي مقابل ما أتمتع به من مزايا مادية معنوية". . "بمجموع 12 موظفة، و أن ما نسبته 20% من عينة الدراسة موافقات بشدة بمجموع 6 موظفات ، و 20% من عينة الدراسة غير موافقات في حين 20% الباقية محايدات أي تتباين آراء عينة الموظفات بمعهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة حول تناسب أداءهن الوظيفي مع المزايا المادية و المعنوية الممنوحة لهن و يرجع ذلك للاختلاف في

القناعات والقدرات و الأداء، إلا أن الغالبية لسن راضيات عن المزايا المقدمة لهن مما يؤدي للانخفاض في الرضا الوظيفي الذي بدوره يؤثر على أداء هن .

العبارة 4 : " أتلقى عدة أوامر من جهات متضاربة وأحيانا لا اعرف كيف أتصرف . "

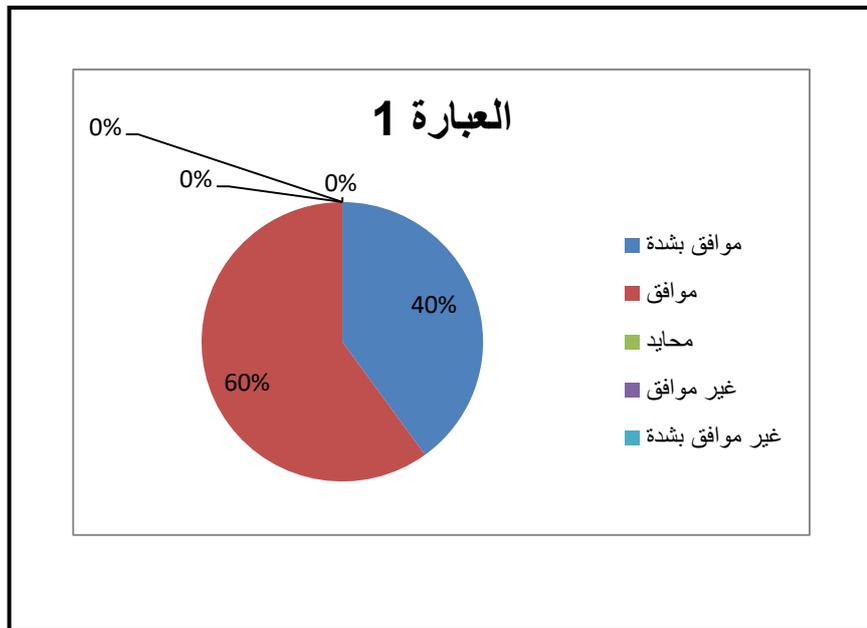
أسفرت نتائج تحليل هذه العبارة على مايلي :

الجدول رقم(14) استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 1 في بعد الأداء الوظيفي

النسبة المئوية %	التكرار	
40%	12	موافق بشدة
60%	18	موافق
0%	0	محايد
0%	0	غير موافق
0%	0	غير موافق بشدة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss .

الشكل رقم (16) استجابات أفراد عينة الدراسة للعبارة 1 في بعد الأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss .

التعليق: من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 14 والشكل أعلاه، يتضح أن ما نسبته 60% من عينة الدراسة موافقات بشدة على العبارة 1: " أتلقى عدة أوامر من جهات متضاربة وأحيانا لا اعرف كيف أتصرف . " بمجموع 18 موظفة، و أن ما نسبته 40% من عينة الدراسة موافقات بمجموع 12 موظفة ، أي أن عينة الموظفين بمعهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف- ميلة يعانون من ضغوط عمل ناتجة عن تعدد خطوط السلطة وتضارب في الأوامر مما يشوش جو العمل و يحدث اضطراب و عدم استقرار ويؤثر سلبا على الأداء .

4 نتائج تحليل بعد بيئة العمل : أسفرت نتائج تحليل هذا البعد على مايلي :

الجدول رقم(15) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد بيئة العمل مرتبة حسب المتوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	العمل ضروري جدا للمرأة في وقتنا الحالي	4.40	0.498	1	ضعيفة
2	الأعمال و الوظائف التي تلقى على عاتق المرأة إداريا سهلة جدا وغير متعبة	1.60	0.814	4	مرتفعة جدا
3	أعمل خارج أوقات عملي ولا أجازى على ذلك	4.20	0.470	2	مرتفعة جدا
4	لا أرغب ببقاء رئيسي المباشر بالمصلحة	1.60	0.498	5	مرتفعة جدا
5	لا يعجبني فريق العمل الذي أنتمي إليه	1.00	0.00	6	متوسطة
6	أفضل العمل منفردا بدلا من العمل الجماعي	2.80	1.864	3	ضعيفة
/	الدرجة الكلية للبعد	2.60	0.314	/	مرتفعة

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

التعليق: من خلال الجدول رقم (15) أعلاه والذي يتضمن نتائج تحليل البعد الأول من أبعاد أثر ضغوط العمل وهو بعد بيئة العمل ، والذي كانت عدد الأسئلة التي تقيسه هي 06 تمثلت في الفقرات

(من 1 إلى 6) كما جاء في أداة الدراسة (أنظر الملحق رقم 1) حيث يتضح لنا أن الدرجة الكلية لهذا البعد قد حققت مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة ومتوسط حسابي قدر ب (2.60) وإنحراف معياري بلغ (0.314) ، وقد جاءت العبارة رقم (1) في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب (4.40) وإنحراف معياري ب (0.498) ، تليها العبارة رقم (3) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب (4.20) وإنحراف معياري ب (0.470) ، لتأتي العبارة رقم (6) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.80) وإنحراف معياري ب (1.864) ، لتأتي العبارة رقم (2) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب (1.60) وبإنحراف معياري بلغ (0.814) ، و تأتي العبارة رقم (4) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (1.60) وإنحراف معياري ب (0.498) ، في حين جاءت العبارة رقم (5) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (1.00) وإنحراف معياري ب (0.00) ، كما يظهر في الجدول أن المتوسطات الحسابية لهذا البعد قد جاءت بدرجة مرتفعة جدا، مما يدل على وجود مستوى مرتفع من بيئة العمل.

4 نتائج تحليل بعد ضغوط العمل: أسفرت نتائج تحليل هذا البعد على مايلي :

الجدول رقم (16) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد ضغوط العمل مرتبة حسب

المتوسطات الموافقة:

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	تتأثر الموظفة بالضغوط النفسية بسبب ضغوط العمل	4.40	0.498	1	ضعيفة جدا
2	أزعج كثيرا عندما أتواصل مع مسؤولي المباشر	3.00	1.287	5	متوسطة
3	أشعر بالضغوط كثيرا خاصة في آخر ساعات العمل	3.60	1.380	3	ضعيفة
4	عند إنتهائي لعملي لا أرغب في التواصل مع أي شخص	3.40	1.653	4	متوسطة
5	أنتظر نهاية الأسبوع بفارغ الصبر	4.20	1.627	2	ضعيفة
6	أرغب في تغيير مكان عملي أو المؤسسة عامة	2.40	1.380	6	مرتفعة
/	الدرجة الكلية للبعد	3.50	0.503	/	ضعيفة

المصدر: من إعداد الطالبتان على مخرجات برنامج spss

التعليق: من خلال الجدول رقم (16) أعلاه والذي يتضمن نتائج تحليل البعد الثاني من أبعاد أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين وهو بعد ضغوط العمل ، والذي كانت عدد الأسئلة التي تقيسه هي 6 تمثلت في الفقرات (من 1 إلى 6) كما جاء في أداة الدراسة (أنظر الملحق رقم 1) حيث يتضح لنا أن الدرجة الكلية لهذا البعد قد حققت مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة ضعيفة ومتوسط حسابي قدر ب (3.50) وإنحراف معياري بلغ (0.503) ، وقد جاءت الفقرة رقم (1) في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب (4.40) وإنحراف معياري ب (0.498) ، تليها العبارة رقم (5) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب (4.20) وإنحراف معياري ب (1.627) ، لتأتي الفقرة (3) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب (3.60) وإنحراف معياري ب (1.380) لتأتي العبارة رقم (4) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب (3.40) وبإنحراف معياري بلغ (1.653) ، و تأتي العبارة رقم (2) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.00) وإنحراف معياري ب (1.287) ، في حين جاءت العبارة رقم (6) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (2.40) وإنحراف معياري ب (1.380) .

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لهذا البعد قد جاءت بدرجة تتراوح بين الضعيفة و المتوسطة مما يدل على وجود مستوى ضعيف من القبول والطموح الى إحداث تغييرات تمكن من تحسين المستوى.

6 نتائج تحليل بعد الأداء الوظيفي: أسفرت نتائج تحليل هذا البعد على مايلي

الجدول رقم (17) إستجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد الأداء الوظيفي مرتبة حسب المتوسطات الموافقة:

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	عدم تحديد مهامى بدقة يجعلني راضية عن أدائي الوظيفي ويزيد من ضغطي النفسي وكرهى للعمل	4.40	0.814	1	ضعيفة جدا
2	تعرضت لمشاكل عديدة أثناء مساري المهني أنقصت من رغبتى في أداء وظيفتى	3.20	1.495	5	متوسطة
3	لست مقتنعة بقيمة الأداء الوظيفي الخاص بي مقابل ما أتمتع بهم من مزايا مادية و معنوية	3.60	1.037	4	ضعيفة
4	أتلقي عدة أوامر من جهات متضاربة وأحيانا	4.40	0.498	2	ضعيفة

جدا				لا اعرف كيف أتصرف	
ضعيفة	3	0.761	4.20	لا تهتم المؤسسة من خلال الاجتماعات التنسيقية التي تجريها مع المسؤولين بأداء اتنا الوظيفية المنفردة	5
متوسطة	6	1.495	3.20	تهتم المؤسسة بتنمية الرغبة بتطوير الاداء الوظيفي	6
ضعيفة	/	0.391	3.50	الدرجة الكلية للبعد	/

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

التعليق: من خلال الجدول رقم (17) أعلاه والذي يتضمن نتائج تحليل البعد الثالث من أبعاد أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين وهو بعد الأداء الوظيفي ، والذي كانت عدد الأسئلة التي تقيسه هي 6 تمثلت في الفقرات (من 1 إلى 6) كما جاء في أداة الدراسة (أنظر الملحق رقم ..) حيث يتضح لنا أن الدرجة الكلية لهذا البعد قد حققت مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة ضعيفة ومتوسط حسابي قدر ب (3.50) وإنحراف معياري بلغ (0.391) ، وقد جاءت الفقرة رقم (1) في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب (4.40) وإنحراف معياري ب (0.814) ، تليها العبارة رقم (4) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب (4.40) وإنحراف معياري ب (0.498) ، لتأتي الفقرة (5) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب (4.20) وإنحراف معياري ب (0.761) لتأتي العبارة رقم (3) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب (3.60) وبإنحراف معياري بلغ (1.037) ، لتأتي الفقرة رقم (2 و 6) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.20) وإنحراف معياري ب (1.495) .

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لهذا البعد قد جاءت بدرجة متوسطة الى درجة ضعيفة جدا، مما يدل على وجود مستوى ضعيف من الاهتمام بالأداء، مما يدل على نقص الأداء الوظيفي للفرد في المؤسسة محل الدراسة ، كما أنها لاتولي اهتمام كبير لتقييم القدرات الفردية ومنحه امتيازات مادية ومعنوية.

المطلب الثالث: : اختبار فرضيات الدراسة :

سيتم من خلال هذا المطلب الأخير اختبار التوزيع الطبيعي بالإضافة إلى مناقشة فرضيات الدراسة ، والتي تمت صياغتها على ضوء إشكالية الدراسة وأسئلتها ، حيث تم إستخدام أسلوب تحليل الإنحدار الخطي البسيط *analyses simple linear regression* ، وذلك لتحديد درجة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع ، وبالتالي تحديد قبول أو رفض فرضيات الدراسة ، وتم إستخدام

تحليل الانحدار المتعدد " Multiple Regression analysis " ، لإختبار الفرضيات الفرعية ، كما تم إستخدام تحليل التباين الأحادي " one way anova " لإختبار الفروقات في تصورات المبحوثين للمتغير المستقل (إعادة هندسة العمليات) كمايلي :

1 إختبار التوزيع الطبيعي:

يقيس هذا الاختبار مدى توزيع البيانات التي تم جمعها توزيعاً طبيعياً، واستناداً لنظرية النزعة المركزية والتي تنص إذا كان حجم العينة أكبر أو يساوي 30 وله وسط حسابي (μ) وتباين (δ^2) ، فإن توزيع المعاينة للوسط الحسابي تقترب من التوزيع الطبيعي¹.

وبما أن حجم عينة الدراسة تتضمن 30 مشاهدة، ووفقاً لنظرية النزعة المركزية المشار إليها سابقاً، تم التأكد من تحقق افتراض التوزيع الطبيعي للبيانات ، وبالتالي فإن النموذج صالح للتطبيق ويمكن استخدام الاستخبارات المعلمية عند اختبار فرضيات الدراسة.

2 . نتائج تحليل الانحدار البسيط

2.1 نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي

الجدول رقم (18) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر بيئة العمل على أداء العاملين

Sig* مستوى الدلالة	T المحسوبة	β معامل الانحدار	Sig* مستوى الدلالة	درجات الحرية (DF)	(F) المحسوبة	(R ²) معامل التحديد	معامل الارتباط (R)	المتغير التابع
0.299	1.059	0.407	0.299	1	الانحدار	1.121	0.038	الأداء الوظيفي
				28	البواقي			
				29	المجموع			

المصدر : من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات spss

مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) من خلال الجدول رقم (18)

1-أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج spss المكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، مصر ، 2008 ص 107

إختبار الفرضية الأولى :

الفائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل على أداء الموظفين في المركز الجامعي - ميله - حيث أن :

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل على أداء الموظفين في المركز الجامعي - ميله -

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل على أداء الموظفين في المركز الجامعي - ميله -

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " أسلوب الانحدار البسيط " ، وذلك لتحديد ما إذا كان لبيئة العمل أثر على أداء الموظفين أم لا ، وبعد معالجة البيانات بإستخدام برنامج " SPSS " ، تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم(18)

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (18) أعلاه مايلي:

أنه يوجد تأثير للمتغير المستقل (بيئة العمل) في المتغير التابع (أداء الموظفين) ، استنادا إلى قيمة T المحسوبة (T= 1,059) ، وبلغ معامل الارتباط R (0,196) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي العلاقة ضعيفة أما معامل التحديد R² فقد بلغ (0,038) ، أي ما قيمته (0,038) من التغيرات في الأداء الوظيفي بالمركز الجامعي ميله ناتج عن التغيرات في بعد بيئة العمل ، كما بلغت درجة التأثير B (0,407) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في بعد بيئة العمل يؤدي بزيادة في الأداء الوظيفي بالمركز الجامعي بقيمة 0,407 ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (1,121) وهي دالة عند ($\alpha \leq 0.05$) ، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية sig بلغت (0,299) ، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha \leq 0.05$) إذن لا توجد علاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي .

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل على أداء

الموظفين في المركز الجامعي - ميله - وعليه قبول الفرضية الصفرية

وعدم تقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر لبيئة العمل على أداء الموظفين والدليل

على ذلك العلاقة ضعيفة جدا لا تتعدى 0,196 .

2.2 نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

الجدول رقم (19) نتائج تحليل الانحدار البسيط لإختبار أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

Sig*	T	β	Sig*	درجات (DF)		(F)	(R ²)	معامل	المتغير
مستوى	المحسوبة	معامل	مستوى	الحرية		المحسوبة	معامل	الارتباط (R)	التابع
الدلالة		الانحدار	الدلالة				التحديد		
0.000	0.145-	1.114	0.000	1	الانحدار	78.692	0.737	0.859	الأداء الوظيفي
				28	البواقي				
				29	المجموع				

المصدر : من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات spss

مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) من خلال الجدول رقم (19)

إختبار الفرضية الثانية:

القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل على أداء الموظفين في المركز الجامعي - ميلة - حيث أن :

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل على أداء الموظفين في المركز الجامعي - ميلة -

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل على أداء الموظفين في المركز الجامعي - ميلة -

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " أسلوب الانحدار البسيط " ، وذلك لتحديد ما إذا كان لضغوط العمل أثر على أداء الموظفين أم لا ، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج " spss " ، تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم(13)

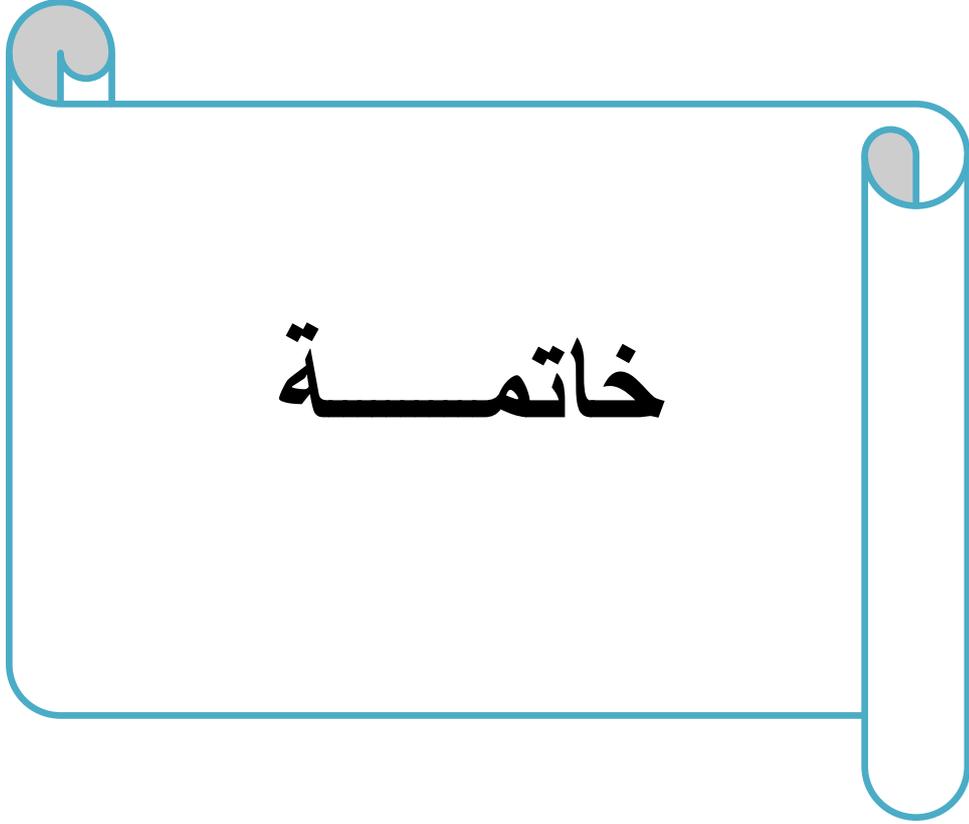
التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (19) أعلاه مايلي:

أنه يوجد تأثير للمتغير المستقل (ضغوط العمل) في المتغير التابع (أداء الموظفين) ، إستنادا إلى قيمة T المحسوبة (T=8.867) ، وبلغ معامل الارتباط R (0.859) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي العلاقة قوية أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.737)، أي ما قيمته (0.737) من التغيرات في الأداء الوظيفي بالمركز الجامعي ميلا ناتج عن التغيرات في بعد ضغوط العمل كما بلغت درجة التأثير B (1.114) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في بعد ضغوط العمل يؤدي بزيادة في الأداء الوظيفي بالمركز الجامعي ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (78.629) وهي دالة عند ($\alpha \leq 0.05$) ، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية sig بلغت (0.000) ، وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمدة ($\alpha \leq 0.05$) إذا توجد علاقة ايجابية وقوية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي .

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل على أداء الموظفين في المركز الجامعي - ميلا - وعدم قبول الفرضية الصفرية .

وعليه تقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر لضغوط العمل على أداء الموظفين والدليل على ذلك العلاقة قوية بلغت 0.859 .

[Tapez un texte]



خاتمة :

على ضوء ما سبق دراسته يتبين لنا أن موضوع ضغوط العمل محل اهتمام الكثير من الباحثين و مراكز البحث و هذا ما ينتج عنه إيجابيات و سلبيات على مستوى الفرد و الجماعة أو على المستوى التنظيمي و هو أحد الموضوعات التي شغلت أذهان الباحثين، كما أن جل الموظفين يقصون معظم وقتهم في العمل. فالأهمية بالنسبة للمؤسسة هو تحسين أداء العمال، و عليه نربط مفهوم ضغوط العمل بالأداء ، أي قياس مدى تأثير عنصر ضغوط العمل على الأداء .

فانطلقت هذه الدراسة من كونها تساهم في إلقاء الضوء على بعض المشاكل التي يعاني منها المعهد و هي ضغوط العمل على الموظفين ، و منها إشكالية البحث التي تمحورت حول ضغوط العمل و مدى تأثيرها على أداء الموظفين ، هذه الإشكالية تم معالجتها من خلال فصلين تجمع بين الجانب النظري و التطبيقي و إتباع المنهج الوصفي التحليلي ثم التوصل لعدة نتائج مع اختبار الفرضيات المطروحة في مقدمة البحث . لقد ربطنا دراستنا بموظفات معهد العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير بالمركز الجامعي ميله لمعرفة مدى تأثير الضغوط التي يتعرضن لها على الأداء الوظيفي .

و من خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج و سعينا إلى تقديم بعض التوصيات التي رأينا أنها مهمة من أجل رفع مستوى الأداء في المؤسسات الجزائرية و سوف نقوم بتلخيص ما تم التوصل إليه في هذه الدراسة في النقاط التالية :

1 . النتائج النظرية:

- تعتبر الضغوط مجموعة من المثيرات اتلي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي من خلالها تنتج مجموعة من الردود السلوكية .
- إن بيئة العمل تؤثر سلبا على أداء الموظفين .
- الحوافز و الأجور تؤثر على أداء الموظفين في المؤسسة .
- إن ضغوط العمل تؤثر على أداء لموظفين و بالتالي على المؤسسة .
- تسعى المنظمات دائما للبحث عن طرق لعالج ضغوط موظفيها و التخفيف من حدته .

2 النتائج الميدانية :

توصلت الدراسة الميدانية لمجموعة من النتائج :

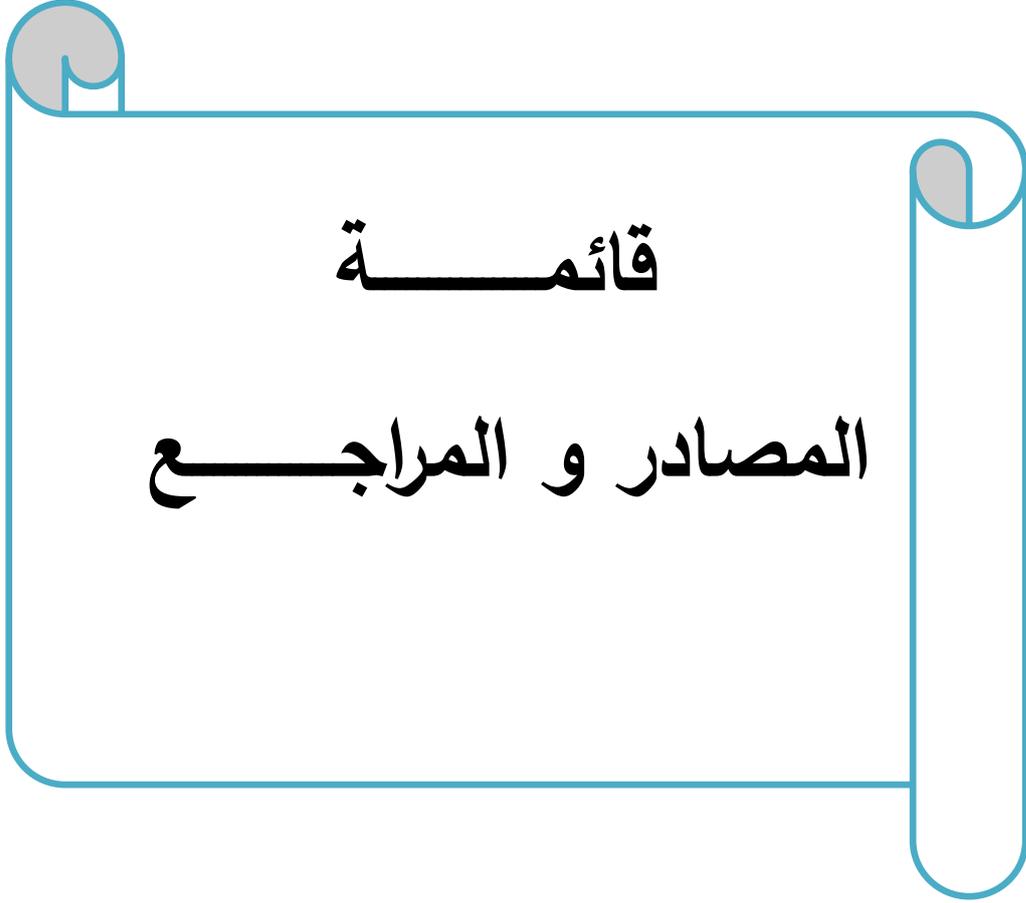
- ترى الموظفات أن الأجور و الحوافز المقدمة غير متوافقة مع الجهود المبذولة ، هذا ما يؤثر على الأداء المقدم من طرفهن .
- تتعرض الموظفات لكثير من الضغوط بسبب طبيعة العمل و هذا ما يؤثر على أداءهن.
- هناك ارتباك للموظفات فيما يخص تلقي الأوامر و هذا ما يسبب لهن ضغط كبير ، فتلقي الأوامر غير واضحة لهم بل هناك ازدواجية يف اتخاذ القرارات كما كانت هناك نسبة كبيرة لا تعرف أصلا ممن تتلقى الأوامر و هذا يؤدي بها إلى الضياع.
- الاتصال بالموظفات خارج أوقات العمل الرسمية للقيام بمهام إضافية يسبب لهن ضغط و توتر لأنه يؤثر على حياتهم الخاصة و الالتزامات العائلية .

3 التوصيات :

وبما أنه لا يمكن القضاء كليا على ضغوط العمل و يجب معرفة الطرق السليمة ، والاستراتيجيات لإدارة هذه الضغوطات ، ومن بين الأساليب التي يمكن اللجوء إليها ما يلي:

- اختيار الكفاءات اللازمة للتسيير .
- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم.
- إعادة تصميم هيكل تنظيمي.
- تطوير نظم الاختيار والتعيين وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب .
- التحديد الدقيق لمتطلبات الدور بما يمنع أي تداخل مع الوظائف الأخرى.
- ترتيب بيئة العمل المادية بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله بسهولة و يجنبه المخاطر والأضرار .
- الحرص على توفير الظروف الملائمة والمشجعة على العمل
- تحسين نظام الحوافز لخلق دافعية أكثر لتأدية العمل على أكمل وجه و الالتزام بالنزاهة و الموضوعية في تقييم أداء الموظفات و الوضوح فيما يتعلق بالحوافز و الأجور .

- تحسين نظام الاتصال داخل المعهد .
- فتح دورات تدريبية داخل و خارج المؤسسة من أجل التطوير و التجديد في أساليب العمل .
- على المؤسسة استغلال الآثار الايجابية للضغوط في مصلحتها و ذلك من خلال ابتكار طرق جديدة لرفع الكفاءة عند الموظفُ .



أولاً: الكتب

1. كمال عبد الحميد الزيات، العمل وعلم الإجماع المهني دار غريب القاهرة - مصر 2001 .
2. عبد الفتاح محمد دواير أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان 1995 .
3. أحمية سليمان، التنظيم القانوني لعلاقات العمل في الجزائر الجزء الأول مبادئ قانون العمل ،ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية ، بن عكنون الجزائر ، 2004 .
4. سيد البدوي محمد ، مدخل إلى علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية، 1200 .
5. محمود سلمان العميان،السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر،الأردن،الطبعة الثالثة،2005.
6. الخضيرى، الضغوط الإدارية الظاهرة الأسباب العلاجية ،مكتبة مدبولي القاهرة ،1991.
7. فاروق عبده وعبد المجيد السيد ،السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان ،2005 .
8. عثمان فاروق السيد، القلق و إدارة الضغوط النفسية ، دار الفكر العربي، ، القاهرة ، 2001 .
9. لطفي راشد، حنو إطار شامل لمتغير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها،مكتبة مديويل،القاهرة 1996
10. صلاح الدين محمد عبد الباقي "السلوك الفعال في المنظمات" الطبعة الأولى، 1992 .
11. جيراد جرينبرج وروبرت بارون ،ادارة السلوك في المنظمات ، دار المريخ ، السعودية ،الرياض .
12. محمد قاسم القريوني،السلوك التنظيمي،دراسة السلوك الإنساني،الفردى و الجماعى فى منظمات الأعمال،دار وائل للنشر و التوزيع،الأردن،الطبعة الخامسة،2009 .
13. بلال محمد اسماعيل ،السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية مصر ، 2005 .
14. محمد القاسم القريوني ،السلوك التنظيمي ، ط 5، دار وائل للنشر ،الأردن ، 2009 .
15. محمد حسن محمد حمدات ،السلوك التنظيمي ، دار الحامد للنشر، عمان، 2008 .
16. عبد الرحمان بن احمد بن محمد الهيجان ، ضغوط العمل : مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها ،ط 1، مكتبة الفهد الوطنية ، الرياض ، 1998 .
17. احمد ماهر ،السلوك التنظيمي ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ، 2003 .
18. الفريجات حفير كاظم وموسى سالمة اللوزي ، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة،الأردن، دار إثراء للنشر والتوزيع،2009 .

19. فايز عبد الرحمن الفروح، التعلم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي ،دار جليس الزمان للنشر و التوزيع،الطبعة1،الأردن 2011.
20. مختار عمر أحمد، معجم اللغة العربية المعاصرة ، (ط1) دار عالم الكتب القاهرة ، 2008 .
21. أحمد محمود خالد الحلي : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية ،جامعة الشرق الأوسط الأردن 2011
22. - عاشور أحمد صقر ،إدارة الموارد البشرية (مدخل سلوكي) ،دار النهضة بيروت2003 .
23. ربابعة علي محمد ،إدارة الموارد البشرية ،الطبعة الأولى ،دار الصفاء عمان، 2003.
24. عبد الباقي ،صلاح الدين مسلم ،علي عبد الهادي ،حسن راوية ،إدارة الموارد البشرية ،المكتب الجامعي الحديث للنشر ،الإسكندرية ،2007.
25. إبراهيم محمد لمحاسنة ،إدارة وتقييم الأداء الوظيفي : بين النظرية و التطبيق ،الطبعة الأولى، دار جريب للنشر والتوزيع ،الأردن
26. مدحت أبوالنصر ،الأداء الإداري المتميز،المجموعة العربية للنشر،مصر .
27. إسماعيل محمد وآخرون ،تنمية المهارات القيادية والسلوكية ،المنظمة العربية للعلوم مصر .
28. محمد سعد أنور سلطان ،السلوك الإنساني في المنظمات ،الدار الجامعية مصر .
29. أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج spss المكتبة الأنجلو
30. المصرية ،القاهرة ،مصر، 2008 .

ثانيا : المذكرات و الرسائل الجامعية

31. عماد لعلاوي ، مفهوم العمل لدى العمال وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية ، دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم النفس العمل و التنظيم ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة الإخوة متتوري - قسنطينة2012 .
32. احمد محمود خالد الحلي ،اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية ، رسالة ماجستير - جامعة الشرق الأوسط ،الأردن ،2011.
33. نايف بن فهد التويم ،مستويات العمل وسبل مواجهتها في الاجهزة الامنية ، دراسة تطبيقية على ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض ،رسالة ماجستير ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض 2005 .

34. شاطر شفيق "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية" رسالة ماجستير جامعة احمد بوقرة بومرداس كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير 2010
35. بن خيرة عبد الرحمان ،اثر ضغوط العمل علي الرضا الوظيفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، 2017.
36. عيسي ابراهيم المعشر ، اثر ضغوط العمل علي أداء العاملين ، رسالة مقدمة استكمالاً لنيل درجة الماجستير تخصص إدارة الأعمال ، كلية العلوم الإدارية و المالية ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2009
37. ابراهيم عبد عابدين ،علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء - محافظات غزة - مذكرة ماجستير ،قسم إدارة الأعمال ،كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية عمادة الدراسات العليا والبحث ،جامعة الأزهر ،غزة ،فلسطين ،2010 ، غير منشورة .
38. عيد القادر سعيد بنات ،ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركات الاتصال الفلسطينية في منطقة قطاع غزة -رسالة ماجستير - الجامعة الإسلامية ،غزة .
39. فراس حاج محمد ، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير كلية التجارة ،فلسطين 2016.
40. عكاشة ،سعد أحمد ،أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير كلية التجارة ،فلسطين 2008.
41. رضا حاتم علي حسن : الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي ،دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي ،جدة 2003.
42. سالم إلياس :تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية ،رسالة ماجستير جامعة محمد بوضياف ،المسيلة الجزائر 2006.

43. التويجري ، عبد العزيز إبراهيم ، البيئة الداخلية للعمل ومستوى الأداء في الأجهزة الأمنية ،رسالة ماجستير ،جامعة الرياض ، 2003 .

44. أبو الحطب موسى محمد ،فاعلية نظام تقييم الأداء و أثره على مستوى أداء العاملين ،رسالة ماجستير ،الجامعة الإسلامية ،غزة ،(2009).

ثالثا: المجالات العلمية

45. جاسم مشتت داوي وسعد عبد عابر ، مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي ، المجلة العراقية للعلوم الادارية العدد 27 . .

46. وهيبه عشاوي ، مصطفى عوفي ، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية ، المجلد 20 ،2020.

47. أنور حسين ،قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية ،العدد 36 ، 2013 .

رابعا: المصادر الأجنبية و المواقع الالكترونية

48. young,a: **study of jop stress** among universite,(malaysia,malaysia science, 2009

49. <http://www.centre-univ-mila>.

50. <https://www.almuheet.net/post/221535>, le 10 – 04–2022 , 18.00 h

الملحق رقم: 1 استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلا

معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

السنة : الثانية ماستر

تخصص : إدارة أعمال

استمارة استبيان حول

أثر ضغوط العمل على أداء فئة من موظفات معهد العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف
-ميلا-

تحية طيبة و بعد

قصد التحضير لنيل شهادة ماستر إدارة أعمال قمنا بإعداد هذه الإستمارة التي تحتوي أسئلة ومعلومات استبناييه من شأنها معالجة إشكالية بحثنا المذكور عنوانه أعلاه .

وفي هذا الصدد قمنا باختيار عينة عشوائية من الموظفين متكونة من 30 شخص من معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

ولذا نطلب منكم التكرم بالإجابة بوضع علامة (x) على التساؤلات بوضوح قصد إنجاح الإستبيان أكثر وشكرا.

إشراف الأستاذة:

د. بوهلالة سعاد

إعداد الطالبتان:

❖ بن طافر نورة

❖ مغزيلي حنان

السنة الجامعية: 2021-2022

الملاحق

المحور الأول: معلومات عامة حول أطراف العينة.

الجنس: أنثى

نكر

العمر: أقل من 20 سنة

أقل من 30 سنة

أقل من 40 سنة

أكبر من 40 سنة

المستوى التعليمي: غير متعلم

إبتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

دراسات عليا

الرتبة: عون نظافة

عون مكتب

مساعد إداري

ملحق

متصرف

رتب أعلى

علاقة الشهادة بالتخصص:

في التخصص

خارج التخصص

المحور الثاني: بيئة العمل						
رقم العبارة	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	العمل ضروري جدا للمرأة في وقتنا الحالي					
2	الأعمال و الوظائف التي تلقى على عاتق المرأة إداريا سهلة جدا وغير متعبة					
3	أعمل خارج أوقات عملي ولا أجازى على ذلك					
4	لا أرغب ببقاء رئيسي المباشر بالمصلحة					
5	لا يعجبني فريق العمل الذي أنتمي إليه					
6	أفضل العمل منفردا بدلا من العمل الجماعي					
المحور الثالث: ضغوط العمل						
1	تتأثر الموظفة بالضغوط النفسية بسبب ضغوط العمل					
2	أنزعج كثيرا عندما أتواصل مع مسؤولي المباشر					
3	أشعر بالضغوط كثيرا خاصة في آخر ساعات العمل					
4	عند إنهائي لعملي لا أرغب في التواصل مع أي شخص					
5	أنتظر نهاية الأسبوع بفارغ الصبر					
6	أرغب في تغيير مكان عملي أو					

المؤسسة عامة						
المحور الرابع: الأداء الوظيفي						
					1	عدم تحديد مهامى بدقة لا يجعلني راضية عن أدائي الوظيفي ويزيد من ضغطي النفسي وكرهى للعمل
					2	تعرضت لمشاكل عديدة أثناء مساري المهني أنقصت من رغبتى فى أداء وظيفتى
					3	لست مقتنعة بقيمة الأداء الوظيفي الخاص بي مقابل ما اتمتع به من مزايا مادية ومعنوية
					4	أتلقي عدة أوامر من جهات متضاربة وأحيانا لا أعرف كيف أتصرف
					5	لا تهتم المؤسسة من خلال الإجتماعات التنسيقية التي تجريها مع المسؤولين بأداء اتنا الوظيفية المنفردة
					6	تهتم المؤسسة بتنمية الرغبة بتطوير الأداء الوظيفي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميعة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

أمر توريد

التاريخ: 2022/05/26

رقم الأمر : 2022/06

ملاحظة	الكمية المطلوبة	التعيين	الرقم
/	02	حزمة ورق أبيض	01
	04 حجم كبير + 02 حجم صغير	علبة أرشيف	02
	02	سجل 2م	03
	02	قلم أحمر	04
	04	مساسك أوراق	05

رئيس القسم

أمر توريد

التاريخ: 2022/02/31

رقم الأمر : 2022/02

ملاحظة	الكمية المطلوبة	التعيين	الرقم
	02	حزمة ورق	01
	01	CANON LBP حبر طابعة	02
	01	Toneur HP 2035	03
	40	حافطة أوراق رقيقة	04
	20	حافطة أوراق سميكة	05
	02	شريط لاصق	06
	500	ظرف ف 26	07
	04+04	مساسك اوراق + مثبتات أوراق	08
	01	ضاغطة مساسك	09
	02	سلة مهملات	10