



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور بالجلفة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل

مذكرة علم الاجتماع والديموغرافيا
تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

إشراف:

د. شعلاني صلاح

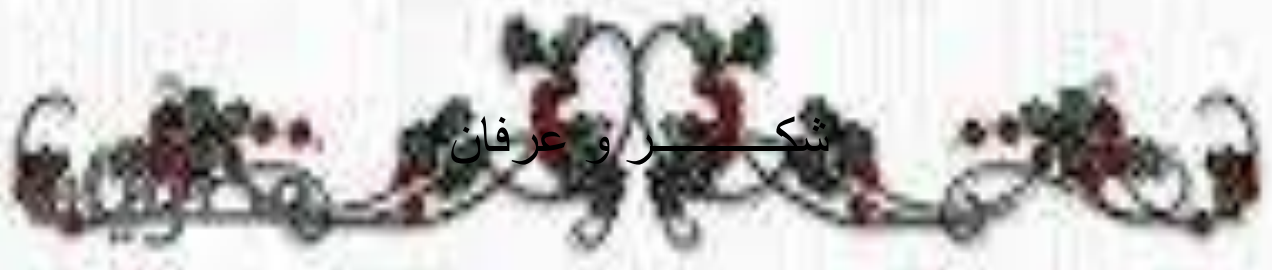
إعداد الطالب:

- قطو محمد حرزالله
الدين

أمام لجنة المناقشة المكونة من :

رئيسا	جامعة الجلفة	د . لقبج حمزة
مشرفا ومقررا	جامعة الجلفة	د . شعلاني صلاح الدين
عضوا مناقشا	جامعة الجلفة	د . فور خديجة

السنة الجامعية: 2026/2025



شکر و عرفان

الشكر لله أولاً وأخيراً على جزيل نعمه ووفاء عطاءه وقد وفقنا وأعانا
على إتمام هذه الدراسة وجعل طريقها ميسرة، كما يسرنا أن نتقدم بعظيم
الامتنان

والشكر إلى الأستاذ المشرف الدكتور "شعلاني صلاح الدين" على ما
قدمه لي من توجيهات وإرشادات

وأتقدم بجزيل الشكر

إلى كل الأساتذة الذين مروا في دربي جعل الله في ميزان حسناتهم

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى السادة أعضاء لجنة

المناقشة الذين سيكسبون البحث قيمة أخرى من خلال آراءهم وتوجيهاتهم
السديدة.

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لتتمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية
بمذكرتنا النهائية بصدد التخرج.

إلى من كان لها الفضل في بلوغي لهذه المرحلة أُمي حفظها الله؛

إلى أبي رعاه الله

إلى اخواتي الداعمين لي دائماً وابدأ

إلى كل اصدقائي

إلى كل الزملاء

أستاذتنا الكرام إلى عامة

ق. حرز الله محمد

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي لدى موظفي مصلحة الحالة المدنية والتنظيم والشؤون العامة ببلدية المجبارة، من خلال التعرف على طبيعة الضغوط التي يتعرض لها الموظفون أثناء أداء مهامهم اليومية، خاصة نتيجة التعامل المباشر مع المواطنين وكثرة الأعباء الإدارية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة قصدية من موظفي المصلحة، ثم تحليل النتائج واختبار الفرضيات وقد أظهرت النتائج أن معظم الموظفين يعانون من ضغوط مهنية متفاوتة تؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي، بسبب كثافة العمل، وضغط الوقت، ونقص الإمكانيات. كما أكد أغلب العمال أهمية توفير الدعم الإداري وتحسين ظروف العمل واعتماد الوسائل التقنية الحديثة مثل الطابور الرقمي للتخفيف من حدة الضغوط وتحسين الأداء الوظيفي..

*الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الأداء الوظيفي، مصلحة الحالة المدنية، بلدية المجبارة، الإدارة المحلية .

Abstract:

This study aims to examine the impact of work-related stress on job performance among staff at the Civil Status, Organisation and General Affairs Department of the Municipality of Al-Majbara, by identifying the nature of the pressures faced by staff whilst carrying out their daily duties, particularly as a result of direct interaction with citizens and a heavy administrative workload.

The study adopted a quantitative approach, using a questionnaire as a tool to collect data from a purposive sample of department staff, followed by analysis of the results and testing of hypotheses.

The results showed that most employees suffer from varying levels of

قائمة المحتويات

occupational stress that negatively affect their job performance, due to heavy workloads, time pressure and a lack of resources. Most employees also emphasised the importance of providing administrative support, improving working conditions, and adopting modern technical tools such as digital queuing systems to alleviate stress and improve job performance. Keywords: occupational stress, job performance, Civil Status Department, Al-Majbara Municipality, local administration.

المحتويات

أ..... مقدمة:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

4..... الإشكالية:

5..... أهداف الدراسة:

5..... أسباب اختيار الموضوع:

5..... أهمية اختيار الموضوع:

6..... تحديد المفاهيم:

8..... 07/ المقاربة النظرية :

9..... 8- الدراسات السابقة:

الفصل الثاني: ماهية الضغوط المهنية

15..... تمهيد:

15..... 1/ تعريف الضغوط المهنية.

15..... 2/ مصادر الضغوط المهنية:

15..... 3/ أساليب التعرف على الضغوط المهنية

15..... 4/ الآثار الإيجابية والسلبية للضغوط المهنية:

15..... 5/ استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية

15..... (1) تعريف الضغوط المهنية (OCCUPATIONAL STRESS):

18..... (2) مصادر الضغوط المهنية:

- أ . ضغوط تتعلق بطبيعة الوظيفة: 18
- ب . مصادر ضغوط مهنية المرتبطة بالمنظمة: 19
- بعض السياسات المطبقة داخل المنظمة: 19
- غياب المشاركة في اتخاذ القرارات: 19
- ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة: 20
- عدم الاستقرار وفقد الأمن : 20
- التطوير الوظيفي: 20
- ج- بيئة العمل الداخلية للمنظمة: 21
- د- البيئة الخارجية للعمل: 21
- هـ- المصادر المتعلقة بشخصية الفرد: 22
- 3/ الآثار الإيجابية والسلبية للضغوط المهنية: 22
- أ- الآثار السلبية: للضغوط المهنية آثار على الفرد والمنظمة على حد سواء. 22
- ب- الآثار الإيجابية: 23
- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل: 24
1. إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد: 25
2. إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة: 25
- خلاصة الفصل: 27

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

- تمهيد: 29
- 1/ تعريف الأداء الوظيفي: 29
- 2 /أهمية الأداء الوظيفي: 30
- 3/خصائص الأداء الوظيفي: 31
- 4/عناصر الأداء الوظيفي: 32
- 4/ مؤشرات الأداء الوظيفي (أو مظاهر الأداء الوظيفي) 34
- 5/ محددات وعوامل الأداء الوظيفي: 34
- 5- 1 /محددات الأداء: 34
- 5-2 / عوامل الأداء: 35

أ- المناخ التنظيمي:.....	35
ب - المقدرة على أداء العمل من خلال فهم الدور.....	36
ج -الروح المعنوية لدى الموظف.....	36
د - اختلاف مستويات الأداء.....	36
6/ تقييم الأداء:.....	36
1-6 / تعريف تقييم الأداء:.....	36
2-7 / أهمية تقييم الأداء:.....	37
3-7 – أهداف تقييم الأداء:.....	37
4-7- خطوات تقييم الأداء:.....	38
أ- تحديد معايير الأداء:.....	38
ب- توضيح توقعات الأداء للأفراد.....	38
ت- الأداء الفعلي للأفراد العاملين.....	38
ث- مقارنة الأداء الفعلي مع المعيار:.....	38
ج- مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين:.....	38
د- الإجراءات التصحيحية.....	38
8/ العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي:.....	39
خلاصة الفصل:.....	40
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية	
تمهيد:.....	43
1/تعريف بلدية المجبرة (مجبرة):.....	44
2/ تعريف بمصلحة الحالة المدنية والتنظيم والشؤون العامة:.....	44
3/الهيكل التنظيمي لبلدية المجبرة :.....	46
4/مجالات الدراسة:.....	47
✓المجال المكاني:.....	47
1.الموقع الجغرافي.....	47
2.الخصائص السكانية.....	47
3.المناخ.....	47

47.....	4.التضاريس والطبيعة
47.....	✓المجال البشري:
48.....	المجال الزماني:
48.....	5/منهج الدراسة:
48.....	✓تعريف المنهج الوصفي.
49.....	6/عينة الدراسة:
50.....	7/أدوات جمع البيانات:
50.....	✓تعريف الاستبيان:

الفصل الخامس: الجانب الميداني للدراسة

Erreur ! Signet non défini.	تمهيد:
52.....	عرض وتحليل ومناقشة البيانات الشخصية:
69.....	مناقشة الفرضية العامة
70.....	1/مناقشة الفرضية الفرعية الأولى:
70.....	2/مناقشة الفرضية الفرعية الثانية:
71.....	الاستنتاج العام:
72.....	خاتمة
72.....	قائمة المراجع
72.....	ملاحق

فهرس الجداول:

52.....	الجدول رقم (01) يمثل خصائص العينة حسب الجنس
52.....	الجدول رقم (02) يمثل خصائص العينة حسب السن
53.....	الجدول رقم (03) يمثل خصائص العينة حسب المستوى
54.....	الجدول رقم (04) يمثل خصائص العينة حسب سنوات العمل
54.....	الجدول رقم (05) يمثل خصائص العينة حسب طبيعة العمل

- 55.....جدول رقم (06) : جدول ضغوط المهنة
- 58.....جدول رقم (07): جدول الداء الوظيفي للعامل
- 61.....جدول رقم(08) جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري أثر الطابور الرقمي والجنس
- جدول رقم (09) جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري أثر غياب الدعم الإداري و
الجنس.....61
- جدول رقم (10) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري الشعور بعبء العمل المبادرة
بتقديم مقترحات62
- جدول رقم (11) جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري الشعور بالإرهاق و الالتزام
بالقوانين.....63
- جدول رقم (12) جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري ضعف تدفق الانترنت و
الاحتكاك المباشر بالجمهور.....64
- جدول رقم 13 القدرة على التحكم في الانفعالات و القلق من الأخطاء المرفقية.....64
- جدول رقم (14) جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري تلقي متطلبات متناقضة
لاحتكاك بالجمهور65
- جدول رقم(15) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري القلق من الاخطاء الحاجة لبيئة
عمل افضل.....66
- جدول رقم (16) جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري لخبرة المهنية و نقص
التكوين والدورات.....66
- جدول رقم(17) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري الخبرة المهنية و نقص المعدات....67
- جدول رقم(18) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري المستوى التعليمي و الضغوط على
الاداء68
- جدول رقم (19) جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري المستوى التعليمي و القلق
من الاخطاء.....69

فهرس الاشكال:

الشكل -01- اعمدة تمثل توزع افراد العينة حسب الجنس... Erreur ! Signet non défini.

الشكل -02- اعمدة تمثل توزع افراد العينة حسب السن..... Erreur ! Signet non défini.

الشكل -03- اعمدة تمثل توزع افراد العينة حسب المستوى. Erreur ! Signet non défini.

الشكل -05- اعمدة تمثل توزع افراد العينة حسب سنوات العمل. Erreur ! Signet non défini.

الشكل -06- اعمدة تمثل توزع افراد العينة حسب طبيعة العمل. Erreur ! Signet non défini.

مقدمة

مقدمة:

إنّ من أسرار نجاح أيّ مؤسسة، سواء في الماضي أو الحاضر، وبقائها واستمرارها عبر السنين، اهتمامها ومراعاتها لعدة جوانب، لعلّ أبرزها ضرورة تحقيق التوازن بين متطلباتها كمؤسسة تسعى إلى النجاح والتطور والاستمرارية وإرضاء المتعاملين والمساهمين فيها، وبين تلبية متطلبات العاملين من خلال توفير بيئة عمل مناسبة تضمن لهم حقوقهم المادية، وتحافظ على استقرارهم النفسي والعصبي داخل العمل.

غير أنّه ورغم السعي إلى تحقيق هذا التوازن، فإنّ تحديات العصر الراهن فرضت على المؤسسات مطالب جديدة ومتزايدة، وأدوارًا مختلفة تمامًا مع ما يشهده العصر من تغير وتطور مستمرين، حيث أصبح العمل في الوقت الحاضر يحمل في طياته ضغوطًا نفسية وعصبية وبدنية ناتجة عن أعباء المهن ومتطلباتها، وأضحت بيئة العمل مليئة بالإحباط والصراع.

وقد أثّرت هذه الضغوط المهنية بشكل واضح على أداء العاملين، وأدّت إلى تراجع بعض القيم والأخلاقيات المهنية، وتغيّرت نظرة العامل نحو عمله، إذ أصبح في كثير من الأحيان يسعى إلى تحقيق المكانة والمكاسب المادية فقط، دون مراعاة لجوانب مهنية وإنسانية أخرى.

ومن هنا، يمكن ملاحظة أنّ الضغوط المهنية التي ازدادت وتفاقت مع مرور الوقت، أصبحت تمثل تحديًا كبيرًا أمام المنظمات في القرن الحادي والعشرين.

ونظرًا لأهمية موضوع الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين ارتأينا دراسته ومعالجته وفق خطة تم تقسيمها إلى جانبين (نظري وتطبيقي)، مقسمة إلى أربعة فصول كما يلي:

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة ويضم:

إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، وفرضياتها، وأهدافها، أهميتها، أسباب اختيار الموضوع، الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

الفصل الثاني: تعرضنا للمتغير الأول وهو الضغوط المهنية الذي ناقشنا فيه: مفهوم الضغوط المهنية، مصادر الضغوط بأنواعها، إيجابياتها وسلبياتها، خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: هو الأداء الوظيفي الذي يحتوي على: تعريف الأداء الوظيفي، أهميته، عناصره، مؤشرات، ومحدداته، خلاصة الفصل.

الجانب التطبيقي احتوى على فصلين.

تمهيد:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- (1) إشكالية الدراسة.
- (2) فرضيات الدراسة.
- (3) أهمية الموضوع.
- (4) أهداف الدراسة.
- (5) أسباب اختيار الموضوع.
- (6) تحديد المفاهيم.
- (7) المقاربة النظرية .
- (8) الدراسات السابقة.

الإشكالية:

العمل هو الركيزة الأساسية لقيام ونهوض الأمم، إذ به يقاس مدى تطور البلدان وتحقيقها للإنجازات في شتى المجالات، الأمر الذي يضعها في مصاف الدول المتقدمة أو يحط بها في الدول المتخلفة، ونظرا للتحويلات والتطورات التكنولوجية السريعة التي عرفها العالم حديثا فقد أدخل على منظومة العمل في المؤسسات والمنظمات عدة ضوابط و قوانين جديدة من شأنها تسريع وتيرة العمل وتطوير إنتاجيته من أجل ضمان أكبر جودة في أقصر وقت، لكن هذا الأمر ولد ضغوطات، وأعباء على العاملين والمنظمات على حد سواء هذه الضغوطات و التي تعرف بالضغوط المهنية لها دور كبير في التأثير على الأداء الوظيفي للعمال سواء بطريقة ايجابية أو سلبية.

ولكون ظاهرة الضغوط منتشرة في جميع المهن والوظائف إلا أنها تتباين في شدتها، وطبيعتها، ومتطلباتها من مهنة إلى أخرى .. فقد حظيت باهتمام الباحثين والدراسات الحديثة التي أظهرت بعضها نتائج أن أكثر المهنيين عرضة لخطر الاحتراق النفسي أولئك الذين يشغلون وظائف ذات صلة مباشرة مع الجمهور مثل الطب، والتدريس، القطاع الإداري والشرطة.... وغيرها من المهن الأخرى لأنهم يتعاملون مع المواطنين بشكل مباشر ويومي ولا يجدون دعما من رؤسائهم أو تماسك في جماعتهم مع تعرضهم لقدر كبير من ضغط العمل بهدف انجاز العمل على أكمل وجه.

وقد اخترنا قطاع الجماعات المحلية المتمثلة في البلدية - مصلحة الحالة المدنية والتنظيم والشؤون العامة بشكل أدق - لمعالجة موضوع الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون داخل المصلحة، الأمر الذي يجعلها تستقبل يوميا العديد من المواطنين من الجنسين و من مختلف الأعمار، فإن الضغط يزداد ويشدد على العاملين داخلها لذا سنحاول أن نسلط الضوء على واقع الضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء المهني داخل بلدية المجبرة، واكتشاف هذه الضغوط، وما هي مصادرها وأسبابها، وكيف تكون معرقة لسير عملية الأداء الذي يعتبر هذا الأخير أساس استمرار المصلحة، والعنصر الأهم لتسيير مصالح المواطنين على أكمل وجه، وبذلك تجنب تعطلها الذي قد يولد مشاكل وفوضى، قد تؤدي إلى عواقب على العامل وعلى المصلحة معا، وسنحاول إيجاد حلول لمشكلة الضغوط المهنية التي يواجهها الأفراد، ولتحقيق ذلك وضعنا التساؤل التالي كإشكالية رئيسية لموضوعنا:

هل للضغوط المهنية آثار على أداء العاملين؟

التساؤلات الفرعية:

- ماهو واقع الضغوط المهنية (غياب الطابور الرقمي, غياب الدعم الإداري) لدى أفراد العينة ؟

- هل يؤثر غياب الدعم الإداري داخل مصلحة الحالة المدنية على أداء العاملين ؟
- **الفرضية العامة:**
- يساهم وجود الضغوط المهنية في التأثير على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمصلحة الحالة المدنية ببلدية المجبارة من وجهة نظر أفراد العينة .

الفرضيات الفرعية:

- يؤثر غياب الطابور الرقمي داخل مصلحة الحالة المدنية على أداء العاملين .
- يؤثر غياب الدعم الإداري داخل مصلحة الحالة المدنية على أداء العاملين .

أهداف الدراسة:

- التعرف على أنواع الضغوط المهنية داخل الحالة المدنية في بلدية المجبرة
- معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي
- الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية وبعض المتغيرات مثل (الخبرة , الجنس, طبيعة العمل..)
- اقتراح حلول واستراتيجيات للتخفيف من الضغوط المهنية.

أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

- إثراء الرصيد المعرفي من خلال معرفة تأثير الضغوط المهنية على العاملين.
- الارتباط الشخصي بموضوع الدراسة لكون والدي موظف سابق بمصلحة الحالة المدنية.
- الرغبة لفهم انعكاسات الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي على العاملين .

الأسباب الموضوعية:

- الأهمية البالغة لموضوع الضغوط المهنية لما له من تأثير مباشر على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسات.
- الدور الحيوي الذي تؤديه مصلحة الحالة المدنية في تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين, مما يستدعي دراسة لواقع العاملين بها.
- انعكاس الضغوط المهنية على جودة الخدمات العمومية ودرجة رضا المواطنين .

أهمية اختيار الموضوع:

- إبراز الأهمية العلمية لموضوع الضغوط المهنية باعتباره من القضايا المعاصرة في مجال علم الاجتماع والتنظيم.
- رغبة منا في تزويد الإدارة العمومية بدراسات ميدانية تساهم في تشخيص مصادر الضغوط المهنية واقتراح سبل للحد من أثارها.
- لفت انتباه المسؤولين إلى ضرورة تحسين ظروف العمل والاهتمام بالجانب النفسي للعاملين.
- دعم الجهود الرامية إلى تحقيق التوازن بين متطلبات العمل وقدرات العاملين.
- إظهار واقع الحياة الوظيفية لعمال الحالة المدنية, وإبراز الضغوط المهنية التي يتعرضون لها.

تحديد المفاهيم:

1 - بيئة العمل:

لغة: تتكون من مصطلحين:

بيئة: هي الحالة- الهيئة- الوسط الذي يعيش فيه الإنسان

العمل: عمل يعمل عملا فعل يقصد وفكر¹

اصطلاحا: هي مجموع الظروف والعوامل المادية والمعنوية التي تحيط بالفرد داخل المؤسسة, وتشمل العلاقات الاجتماعية, وظروف العمل الفيزيائية, والتنظيم الإداري, والتي تؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين وسلوكهم ورضاهم الوظيفي.²

إجرائيا: هي مجموعة الظروف والعوامل المادية(مثل التجهيزات- الإضاءة التهوية) والمعنوية والتنظيمية مثل العلاقات مع الزملاء, أسلوب القيادة, سياسات المؤسسة, التي تحيط بالموظف داخل مكان العمل وتؤثر بأسلوبه وأدائه, وتقاس إجرائيا من خلال الدرجة التي يتحصل عليها الموظف في مقياس الاستبيان لمدى رضاه عن هذه العوامل , إضافة إلى مؤشرات أدائه وإنتاجياته خلال فترة زمنية محددة.

2- التأثير:

لغة: مصدر أثر ب/أثر على/ أثر في / وهو إحساس قوي ملحق بعواقب فعالة³

¹ جبران مسعود, معجم الرائد, بيروت, دار العلم للملايين, ط7, السنة 1992, ص184, 565.

² محمد حسن غانم, السلوك التنظيمي, عمان, دار المسيرة, السنة 2010, ص112.

³ أحمد مختار عمر, معجم اللغة العربية المعاصرة, القاهرة, عالم الكتب, ط1, السنة 2008/1429, ص62.

اصطلاحا: يعرف بأنه العملية التي يتم من خلالها إحداث تغيير في سلوك أو أفكار أو اتجاهات فرد أو جماعة نتيجة لعامل أو مجموعة من العوامل الخارجية أو الداخلية, بحيث يظهر هذا التغيير في المواقف أو الاستجابات أو القرارات¹.

إجرائيا: هو التغيير الذي يحدث في سلوك أو اتجاهات العاملين نتيجة لعوامل معينة, ويقاس من خلال استجاباتهم على مقياس محدد أو عبر مؤشرات مثل الأداء والإنتاجية خلال فترة زمنية محددة.

الحالة المدنية:

التعريف القانوني في الجزائر: حسب الأمر رقم 70-20 المتعلق بالحالة المدنية:

الحالة المدنية هي نظام قانوني يهدف إلى تسجيل وتوثيق الوقائع الأساسية في حياة الإنسان, مثل: الميلاد, الزواج والوفاة في سجلات رسمية تمسكها الدولة².

إجرائيا: الحالة المدنية هي مجموعة الوثائق والسجلات الرسمية المستعملة داخل مصلحة الحالة المدنية, والتي يتم من خلالها تسجيل وإثبات وقائع الميلاد والزواج والوفاة, واستعمالها في استخراج الوثائق الإدارية للمواطنين.

تحديد المفاهيم:

مفاهيم ذات علاقة بالدراسة

1- الضغوط المهنية

تعريف الضغوط:

لغة: (جمع ضغط) ضغطه, عصره وزحمه, وغمره إلى شيء, ومنه: ضغطة القبر, والضاغط: الرقيب والأمين على الشيء, والضغطة: بالضم هي الضيق والإكراه والشدة³.

اصطلاحا: مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة, وقد نشأت فكرة الإجهاد في علم وظائف الأعضاء للدلالة على استجابة جديّة غير محددة لأي تأثير غير مقبول, وفيما بعد استخدم مفهوم الإجهاد لوصف حالات فردية في ظروف صعبة على المستويات الوظيفية العضوية والنفسية والسلوكية⁴.

¹ محمد حسن غانم, المرجع السابق, ص 76.

² من قانون الإداري الجزائري

³ مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز آبادي- القاموس المحيط, لقاها. مصر, دار الحديث, السنة 2008, ص 976

⁴ فاروق السيد عثمان, القلق وإدارة الضغوط النفسية, لقاها. دار الفكر العربي, ط1, السنة 2001, ص 96

التعريف الإجرائي:

هي كل الأعباء التي تقع على عاتق العامل وترتبط بمهنته وتنعكس أثارها على صحته النفسية والجسمية وتغير من سلوكه.

2- الأداء الوظيفي:

3- تعريف الأداء.

لغة: يعرفه معجم اللغة العربية المعاصرة: أدى عمله أي قام به، أتمه وأنجزه، قضاه¹.

كما يعني الأداء: الإنجاز الفعلي للقدرات الكامنة لدى الفرد².

اصطلاحاً: يتفق الباحثين في مجال إدارة الأفراد على أن الأداء هو المخرجات الخاصة بالعمل الفردي مقدرة بساعة واحدة وهو باختصار إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة وهو أي نشاط أو سلوك فردي يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال³.

التعريف الإجرائي:

ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضلياً أو فكرياً، من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك تغييراً بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة.

07/ المقاربة النظرية :

المقاربة النظرية للدراسة وإسقاطاتها الميدانية:

تتبنى هذه الدراسة المقاربة التحليلية النفس-اجتماعية (Psychosocial Approach) كإطار نظري محوري، وبالتحديد "نموذج المتطلبات - الموارد" (JD-R Model)، وذلك لأسلوبه في تفسير العلاقة التفاعلية بين العامل وبيئته المهنية. وتتجلى ملائمة هذه المقاربة لموضوعنا من خلال إسقاط أبعادها على واقع العمل بـ مصلحة الحالة المدنية؛ فمن جهة، تفسر المقاربة "بيئة العمل المادية"، كنسق من "الموارد" (مثل حادثة التجهيزات والتنظيم المكتبي) التي تعزز الأداء، أو كـ "متطلبات ومعوقات" (مثل الاكتظاظ، الضوضاء، وضيق المساحة) التي تستنزف طاقة الموظف وتؤدي لتراجعها. ومن جهة أخرى، تسمح هذه المقاربة بالتحقق من "طبيعة الضغوط" عبر تصنيفها إلى ضغوط تحدّ محفزة ترفع من يقظة

¹ أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، القاهرة، عالم الكتب، ط 1، السنة 2008/1429، ص 76.

² محمد علي السيد، موسوعة المصطلحات التربوية، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، السنة 2011، ص 39.

³ يوسف بن قويدر، الاتصال التنظيمي ودوره في الاتصال التنظيمي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة زيان عاشور، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجلفة، ص 12.

الموظف ومسؤوليته تجاه خدمة المواطن كأثر إيجابي، وضغوط معيقة (مثل عبء العمل الكمي وغموض المهام) تؤدي إلى الاحتراق النفسي وسلوكيات الانسحاب كأثر سلبي. وبذلك، فإن المقاربة النفس-اجتماعية لا تنظر للأداء الوظيفي كقيمة ثابتة، بل كنتاج لعملية توازن مستمرة بين ما تفرضه بيئة الحالة المدنية من ضغوط اجتماعية ومادية، وبين ما يمتلكه الموظف من موارد لمواجهةها، مما يجعلها المقاربة الأنسب لتفسير كيف يتحول الضغط في المؤسسة الإدارية الجزائرية من حافز للإنجاز إلى عائق للأداء

8- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة جزائرية عنوان الدراسة مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي، إعداد الطالب باهي سلامي وإشراف الدكتور رشيد مسيلي، مذكره مقدمة لنيل درجة الدكتوراه تخصص علم النفس وأرطوفونيا، سنة 2008 م، اعتمد الباحث المنهج الوصفي على عينه عشوائية بلغ عددها 816 معلم وأستاذ من المراحل التعليمية الثلاث، اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، والذي تم تصميمه على شكل مقياس للضغوط المهنية، أما بالنسبة للمجال الزمني والمكاني فقد أجريت الدراسة خلال العام الدراسي 2006م / 2007م عبر ولايات جزائرية (غرداية، الأغواط، الجلفة، المدية) أما إشكالية البحث فقد صاغها على النحو التالي: يعد العمل في المجتمعات المعاصرة مصدرا للضغوط المهنية التي تؤثر سلبا على صحة العامل وإنتاجه، وقد أكدت الدراسات انتشار هذه الضغوط واختلافها حسب طبيعة المهن ومتطلباتها، كما تبين أن المهن التي لها علاقة بالخدمات الإنسانية على رأسها التدريس تعد أكثر المهن عرضة للاحتراق النفسي، وفي هذا السياق تختلف حدة الضغوط التي يواجهها المدرسون في الأطوار الثلاثة تبعا لخصوصية كل طور من حيث المسؤوليات خصائص المتعلمين البرامج... الخ، وهنا تبرز إشكالية الدراسة في محاولة الكشف عن طبيعة هذه الضغوط، ومن أجل ذلك فقد صاغ الباحث إشكالية على النحو التالي: ما هي مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها مدرس الابتدائي والمتوسط والثانوي؟.

الأسئلة الفرعية: هل يتعرض مدرسو الابتدائي والمتوسط والثانوي إلى نفس الضغوط رغم الفرق في الخبرة المهنية؟ هل يتعرض مدرسو الابتدائي والمتوسط والثانوي إلى نفس الضغوط رغم الفرق في مرحله التدريس؟ ما هي أنواع الاضطرابات السيكوسوماتية التي يعاني منها مدرسو الابتدائي والمتوسط والثانوي؟

فرضيات الدراسة: يتعرض مدرسو الابتدائي والمتوسط الثانوي إلى مصادر الضغوط التي يقيسها مقياس الدراسة المعد لذلك.

توجد فروق ذات دلالة في مصادر الضغوط المهنية بين مدرسي الابتدائي والمتوسط الثانوي....

وفي الأخير خرج الباحث بمجموعة من النتائج:

أن مدرسي الأطوار الثلاثة يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط المهنية، مع تأثير لمتغيري الجنس والخبرة المهنية، حيث كان الذكور والفئة متوسطة الخبرة أكثر شعورًا بالضغط، بينما لم تسجل فروق حسب مرحلة التدريس.

كما بينت النتائج انتشار الاضطرابات السيكوسوماتية بنسبة مقلقة لدى العينة، خاصة على مستوى الجهاز العضلي والعصبي، دون فروق تُذكر بين الجنسين باستثناء الجهاز الدوراني لصالح الإناث، مما يدل على معاناة صحية مشتركة بين المدرسين.

لذا أوصت الدراسة بضرورة وعي المدرس بمخاطر الضغوط المهنية وأثارها السلبية والعمل على التحكم في الانفعالات وتنمية المشاعر الإيجابية، ممارسة أنشطة مفرغة للتوتر كرياضة والاسترخاء، وتحسين الظروف المادية والمهنية للمدرس وتوفير الدعم النفسي والتكوين المستمر له، الدعوة إلى إجراء دراسات أوسع حول الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية.

الدراسة الثانية: دراسة جزائرية مشكلة العمل و تأثيرها على أداء العامل داخل المؤسسة (دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الحضنة بمسيلة)، إعداد الطالبة خضرة صحراوي وإشراف الأستاذة بتقة ليلي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع والديموغرافيا تخصص تنظيم وعمل، سنة 2013 وقد اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي على عينة عمال من كلا الجنسين وكان مجتمع قدره 175 مفردة وقد أخذ عينة قدرها 35 عامل، وقد استخدم الباحث الاستبيان حيث أنها الأداة الأنسب لجمع البيانات، أما بالنسبة للمجال الزمني والمكاني فقد تم الاتصال بمؤسسة مطاحن الحضنة بولاية المسيلة في 10 مارس 2013 للزيارة الاستطلاعية وفي 16 ماي 2013 تم توزيع الاستمارة وبعد يومين تم جمعها.

وقد صاغت إشكالية البحث على النحو التالي تواجه المؤسسات الصناعية عدة مشكلات تنظيمية وإقتصادية مثل تغيب العمال، ضعف الاتصال، عدم إشراكهم في اتخاذ القرار، إلى جانب ضغوط العمل مما يؤثر سلبا على كفاءة العامل ومستوى أدائه وبما أن المورد البشري عنصر أساسي في نجاح المؤسسة فان هذه الاختلالات قد تنعكس على الأداء العام، مما يطرح التساؤل: هل تؤثر مشاكل العمل على أداء العامل داخل المؤسسة الصناعية؟

الأسئلة الفرعية:

هل يؤدي عدم الاتصال بين الإدارة والعمال إلى انخفاض في أداء العامل داخل المؤسسة الصناعية؟

- هل تؤدي ضغوط العمل إلى انخفاض أداء العامل داخل المؤسسة الصناعية؟

ووضعت لها الفرضيات التالية:

- يؤدي عدم الاتصال الإدارة بالعمال إلى انخفاض أداء العمال داخل المؤسسة

- تؤدي ضغوط العمل إلى انخفاض أداء العامل داخل المؤسسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن تغيب وتأخر العمال، وضعف اتصال مع الإدارة، وعدم رضاهم عن ظروف العمل والأجور كلها عوامل تؤدي على تراجع أدائهم داخل المؤسسة، كما أن ظروف العمل كغياب المشرفين وسوء الظروف المادية وكثرة ساعات العمل تساهم بشكل كبير في انخفاض مستوى الأداء.

الدراسة الثالثة دراسة عربية - الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية (دراسة مسيحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة) من إعداد الطالب صالح بن ناصر شغروود القحطاني و إشراف الدكتور زهير بن احمد علي الكاظمي، مذكره مقدمة لنيل درجة الماجستير تخصص العلوم الإدارية سنة 1428 هـ 2007 م، اعتمد الطالب المنهج الوصفي بطريقه مسح الاجتماعي على عينة عرضية بسيطة مقدارها 159 من الضباط العاملين في الجوازات بمنطقة مكة المكرمة تمثل 50% تقريبا من المجتمع المستهدف بالدراسة، وقد استخدم الباحث الاستبيان حيث أنها الأداة الأنسب لجمع البيانات، أما بالنسبة للمجال الزماني والمكاني فقد أجريت الدراسة خلال العام الدراسي الجامعية 1427 هـ 1428 هـ الموافق لـ 2007م 2008م وافتصرت الدراسة على جوازات منطقة مكة المكرمة.

أما إشكالية البحث فقد صاغها على النحو التالي: تعد الضغوط الاجتماعية احد أهم العوامل التي تؤثر على اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في المنظمات الحكومية والخاصة بصفه عامه، وفي القطاعات الأمنية بصفة خاصة، لذا يجب التعرف على ابرز تلك الضغوط وبالتالي العمل على الحد من أثارها المتوقعة على العاملين، وخلصت إلى تساؤل : إلى أي مدى يتعرض ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة للضغوط الاجتماعية وضغوط العمل عند اتخاذ القرارات الإدارية ؟ وتساؤلات فرعية (ما أبرز الضغوط الاجتماعية التي تواجه ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة؟ ما العوامل التي تؤدي إلى الحد من آثار السلبية للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الاداريه من وجهه نظر ضباط الجوازات منطقه مكة المكرمة ؟) .

وفي الأخير خرج الباحث بمجموعة من النتائج والتوصيات منها:

- أن هنالك ضغوط تواجه ضباط الجوازات بدرجة متوسطة عند اتخاذ القرارات الإدارية،
 - أن هؤلاء الضباط يواجهون بدرجة عالية عامل ضغط اجتماعي يتمثل في ضغوط بعض الأصدقاء والمعارف لمساعدتهم في قضاء مصالحهم الخاصة
 - مجاملة بعض أصحاب الشأن من ذوي المراكز الاجتماعية على حساب الأنظمة والتعليمات، علاقات الفرد الشخصية خارج نطاق العمل، علاقات الفرد الشخصية مع أصحابه، والاعتبارات الشخصية لبعض المراجعين.
- لذا أوصت الدراسة على أن تقوم القيادات المسؤولة بالجوازات بالعمل على كل ما هو من شأنه تقليل حدة الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط الجوازات (مثل العمل على التقيد بأنظمة العمل مع المراجعين والمساواة .

الدراسة الرابعة : دراسة أجنبية حول متغير الأداء الوظيفي:

تتمحور هذه الدراسة المعنونة بـ "العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي"

حول إشكالية ضعف أو تباين الأداء الوظيفي لدى الموظفين غير التنفيذيين، خاصة في شركة Telekom Malaysia، وما يرافق ذلك من شكاوى العملاء حول جودة الخدمات.

وانطلاقاً من ذلك، تسعى الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي:

ما هي العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي؟

ويتفرع عنه ثلاث أسئلة فرعية تتعلق بتأثير كل من المكافآت والتقدير، والتدريب والتطوير، والشخصية الاستباقية على الأداء الوظيفي.

وقد أنجزت هذه الدراسة كمذكرة لنيل شهادة الماجستير في تخصص إدارة الموارد البشرية، من إعداد الطالبة NOR HIDAYAH BINTI OMAR، وتحت إشراف الدكتورة Tan Fee Yean، سنة 2015، في ميدان الموارد البشرية والسلوك التنظيمي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية (34 فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي)، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من خلال التحليل الوصفي والاستنتاجي (الارتباط والانحدار). شملت عينة الدراسة 250 موظفاً غير تنفيذي من شركة Telekom Malaysia في منطقتي كيداه وبيربليس، خلال فترة زمنية تمتد تقريباً إلى سنة 2014.

وقد بُنيت الدراسة على ثلاث فرضيات تفترض وجود علاقة إيجابية بين كل من المكافآت والتقدير، والتدريب والتطوير، والشخصية الاستباقية من جهة، والأداء الوظيفي من جهة أخرى. وأظهرت النتائج أن التدريب والتطوير، إلى جانب الشخصية الاستباقية، لهما تأثير

إيجابي قوي على الأداء الوظيفي، بينما كان تأثير المكافآت والتقدير أقل نسبيًا. وبناءً على ذلك، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج التدريب والتطوير، وتنمية الشخصية الاستباقية لدى الموظفين، وتحسين أنظمة المكافآت والتقدير، إضافة إلى تطوير بيئة العمل وإجراء دراسات مستقبلية للتوسع في هذا المجال.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أظهرت الدراسات السابقة أن الضغوط المهنية تؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء، حيث تنوعت في تناولها بين الجوانب النفسية والاجتماعية والعوامل التنظيمية الحديثة. وقد اتفقت هذه البحوث بمجملها على أن استقرار بيئة العمل هو المفتاح لرفع كفاءة الموظف، معتمدة في ذلك على مناهج وصفية دقيقة لقياس السلوك الوظيفي. ورغم هذا التنوع في دراسة القطاعات التربوية والخدمية الدولية، إلا أن الحاجة تظل قائمة لاستكشاف قطاع الحالة المدنية في البيئة الجزائرية؛ وهو ما تسعى إليه دراستنا الحالية عبر دمج الضغوط المهنية بالظروف الشخصية للموظف، مستفيدة من الأدوات المنهجية السابقة لتطبيقها على فئة تواجه الجمهور بشكل مباشر ومستمر.

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

تمهيد:

تعد الضغوط المهنية من أبرز الظواهر التي ارتبطت بحياة الإنسان المعاصرة، خاصة في ظل المكانة المحورية التي يحتلها العمل بوصفه مصدراً أساسياً للرزق وعاملاً مؤثراً في الاستقرار النفسي والاجتماعي للفرد، ومع التحولات التنظيمية المتسارعة وتزايد متطلبات الأداء داخل المنظمات الحديثة، تنوّعت التحديات التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل، الأمر الذي ينعكس على توازنهم النفسي والجسمي وعلى مستوى أدائهم الوظيفي وعلاقاتهم المهنية، وقد أسهم هذا الواقع في تنامي الاهتمام العلمي بدراسة هذه الظاهرة، لاسيما في ظل تعقّد التنظيمات المعاصرة.

في هذا الإطار قسمنا الفصل الثاني إلى العناصر التالية:

1/ تعريف الضغوط المهنية.

2/ مصادر الضغوط المهنية:

- أ- ضغوط تتعلق بطبيعة الوظيفة.
- ب- مصادر ضغوط مهنية المرتبطة بالمنظمة.
- ج- بيئة العمل الداخلية للمنظمة.
- د- البيئة الخارجية للعمل .
- هـ- المصادر المتعلقة بشخصية الفرد.

3/أساليب التعرف على الضغوط المهنية

4/ الآثار الإيجابية والسلبية للضغوط المهنية:

- أ- الآثار السلبية.
- ب- الآثار الإيجابية.
- خلاصة الفصل.

5/ استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية

1) تعريف الضغوط المهنية (OCCUPATIONAL STRESS):

مما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن

أسبابها سواء مادية أو سيكولوجية، والضغوط المهنية قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض

فقد وجد ليعمل، ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته، تلك التي جلبت له الضغوط.

ولقد تعددت مفاهيم الضغوط المهنية واختلفت وفقا لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراساتهم لموضوع الضغوط المهنية، فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط، ورأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به.

فيمكن أن تعرف كونها حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس و أعمالهم، وتتسم بإحداث تغيرات في داخلهم وتدفعهم إلى الانحراف عن أداءهم الطبيعي، وتعرف أيضا أنها التأثير الناتج عن تفاعل قوى ضاغطة مختلفة تؤثر على الخصائص الشخصية للعمال بصورة قد تؤدي إلى خلل في قدرتهم على التكيف مع المناخ العملي، من ثم تنتج عنه اضطرابات سلوكية تدفع القائد للتعثر أو الإخفاق في أدائه الطبيعي¹.

وتعرف الضغوط المهنية بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية و الجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط . وهي أيضا كل تأثير مادي أو نفسي يأخذ أشكالا مؤثرة في سلوك متخذ القرار، ويعيق توازنه النفسي وبالتالي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد، أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه مواقف إدارية وتنفيذية التي تواجهه².

و من الجانب النفسي هي ردود أفعال فسيولوجية و الانفعالية والنفسية لإحداث وأشياء معينة مهددة في بيئة العمل، وتتضمن ردود الأفعال الفسيولوجية علامات على الاستثارة الزائدة، مثل : سرعة التنفس وضربات القلب، زيادة ضغط الدم وتصبب العرق، ويبدو أن هذه الاستجابات تساعد الفرد على التصدي للأخطار المحتملة أي أننا أمام أدوات الكر و الفر، أما

¹ صالح بن ناصر شغرد القحطاني، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية الرياض، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، السنة 2007، ص 9.

² باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي، رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس، جامعة الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطونيا، السنة 2008، ص 76.

الاستجابات الانفعالية للضغط فتتضمن القلق و الخوف والإحباط واليأس, وتشتمل ردود أفعال نفسية على تقييم مصدر الضغط الذهني من اجل اتخاذ خطوات لمعالجة الضغط, إذن تحدث استجابة الضغط عند ظهور شيء أو حادث في البيئة يدركه الفرد على أنه مصدر خطر, ونطلق على هذا الشيء اسم الضاغط STRESSOR¹.

أما من جانب المؤسسات فقد نشأ هذا المصطلح في المنظمات التي تتعمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منه على أكمل وجه, ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى هؤلاء المهنيين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة, إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة, وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل².

ومن الناحية التاريخية فإن مصطلح ضغوط العمل لم يستخدم إلا في القرن الثامن عشر ليعني إكراه وقسر وجهد قوي, واجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية, ومنذ ذلك الوقت تباينت آراء ووجهات نظر الباحثين حول تعريف ضغط العمل, حيث يعتبر من أهم المشاكل التي تواجه المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة هي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط, حيث عرف بورن (Baroun) ضغط العمل بأنه استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها."

أما برود زنكي وزملائه (Brodzinki&Others) فيعرفون ضغط العمل بأنه تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي.

ويعرف كل من إيفانسيفتش و ماديسون (Ivancevich& Matteson) الضغوط الوظيفية بأنها " استجابة تكيفيه تختلف باختلاف الأفراد للتهدة من تأثيرات وأوضاع وأحداث تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في التنظيم..

ويعرف سمير عسكر ضغط العمل بأنه مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له.

في حين يعرف سيزلاقي (Szilagy) وآخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية, تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد, وينتج العوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.

¹ فرج عبد القادر طه, السيد مصطفى راغب, مقياس الضغوط المهنية, القاهرة. مصر, مكتبة الأنجلو المصرية, ص 8. 10

² صالح بن ناصر شغروود القحطاني, مرجع سابق, ص 14. 15.

ويرى الباحث أن ضغط العمل يعكس مدى مقدرة الفرد على التأقلم أو التكيف مع المواقف الناتجة عن العوامل التنظيمية والبيئية والشخصية ، والتي تؤدي إلى رد فعل وعدم اتزان مما يؤثر على حالته الصحية والجسدية والنفسية والسلوكية ، وتؤدي به إلى الانحراف عن مسار الأداء الطبيعي لإنجاز مهامه.

ومن خلال ما سبق يمكننا استخلاص تعريف شامل لضغوط العمل " هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في آداءهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي ضغوط¹.

(2) مصادر الضغوط المهنية:

إن تعدد المثيرات سواء منها المادية أو السيكولوجية جعلت إنسان العصر يتأثر بهذه المثيرات

ولا يقف هذا التأثير في المنزل أو الحياة العامة، بل ينتقل إلى بيئة العمل ويتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط الإنسانية التي تجعل الإنسان قلق، وسهل الاستثارة والانفعال، الأمر الذي ينعكس على أدائه

الوظيفي وعلاقاته مع زملائه ورؤسائه وربما صحته النفسية والجسدية.

أما الضغوط كظاهرة نفسية أخذت في الازدياد بين الأفراد العاملين في منظمات العصر الحديث.

لذا فهناك عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد في مجال عمله ويمكن تصنيف العوامل إلى عدة أصناف².

أ . ضغوط تتعلق بطبيعة الوظيفة:

- طبيعة الوظيفة: إذ تتفاوت المهن والأعمال في طبيعتها من حيث المسؤوليات, الواجبات, طريقة الأداء ونتائج سلوك الأفراد, إذ هناك وظائف بطبيعتها تولد ضغوطا عالية كمهنة الأطباء, كبار القادة باعتبار أن هذه المهن تحتاج إلى اتخاذ قرارات

¹ حميد بوازدية, سفيان سعدود, الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي, مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير أكاديمي تخصص إدارة أعمال, جامعة العربي تبسي, تبسة, كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير, السنة 2021/2020, ص5.4.

² صحراوي خضرة, مشكلة العمل وتأثيرها على أداء العامل داخل المؤسسة, مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع وديموغرافيا, جامعة المسيلة, كلية علوم الإنسانية والاجتماعية, السنة 2013/2012, ص28.

خطيرة وإلى تركيز مستمر, فهي أعمال غير نمطية وتحتاج إلى انتباه وتفاعل مستمر.

- زيادة عبء العمل: إذ يترتب عن زيادة عبء العمل الارتباك وكثرة الأخطاء فكلما كانت المهام الموكلة إلى الفرد أكبر من قدراته سببت له الضغط, خصوصا إذا ما صاحبها ضيق الوقت لإتمامها, كما تساهم البيروقراطية في تنامي الضغوط وشعور الفرد بعدم تلاءم قدراته مع منصبه فيعيش حالة من التوتر والاكتئاب.

ب. مصادر ضغوط مهنية المرتبطة بالمنظمة:

لا تنشأ الضغوط المهنية من مهام الوظيفة فقط, بل تتأثر أيضا بالبيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بشكل واضح في مستوى هذه الضغوط, إذ يمكن للبيئة التنظيمية أن تكون عاملا مؤثرا في زيادة هذه الضغوط أو تخفيفها, حسب ما توفره من ظروف عمل وإمكانيات, كما أن طريقة التسيير داخل المؤسسة لها دور في ذلك بشكل غير مباشر.

بعض السياسات المطبقة داخل المنظمة:

تعتبر الكاتبة أنا مارغيلاس أن أهم مصادر الضغوط المهنية تصدر من المنظمة, وذلك إما نتيجة تطبيق سياسات عقيمة وفاشلة, أو نتيجة عدم القدرة على الاتصال الفعال بين أعضاء التنظيم (بين الرؤساء والمرؤوسين)¹, حيث ذكرت (يفترض الشخص الذي يفكر بطريقة تأملية هادئة أن الرغبة في الانضمام لفريق عمل منتج يسوده جو من الحب والتقدير والاحترام هي رغبة حقيقية داخل كل إنسان... وعلى الرغم من أن هذه الرغبة الفطرية الموجودة داخل كل إنسان قد يتم إخمادها من خلال عمل الشخص من خلال أنظمة عقيمة وفاشلة وجو من العداة وعدم الاحترام, فإنه يمكن لهذه الرغبة أن تتوهج مرة أخرى داخل منا عند تحسن هذه الأحوال².

غياب المشاركة في اتخاذ القرارات:

عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمالهم يولد لديهم شعورا بالإنقاص من قيمتهم وبالتالي يؤدي إلى إحباطهم وفقدانهم القدرة على التحكم في أعمالهم³.

¹ عدان نبيلة, تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة, مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية, السنة 2020/04/12, ص 16.

² أنا مارغيلاس, كيف تقلل من الضغوط والصراعات داخل أماكن العمل, الجيزة, مصر, دار الفاروق للاستثمارات الثقافية, السنة 2009, ص 293.

³ عدان نبيلة, مرجع سابق, ص 16

ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة:

إن العمل لمدة كبيرة يصل بالفرد إلى حالة من الملل , فالجسم الإنساني له إيقاع طبيعي يرتبط بتكوينه و يتناغم بصورة معينة مع ساعات النهار والليل ولا بد من وجود ساعات للعمل وساعات للنوم , حيث من المعروف أن عملية البناء تكون في قمته في وقت معين , وتختلف مستوياتها عبر فترات النهار والليل ...و قد يشعر بعض الناس في أول النهار ويشعر البعض الآخر بهذه الحالة في بداية الليل أو الظهيرة ... وهكذا .

عدم الاستقرار وفقد الأمن :

عندما يحدث عدم الاستقرار في القرارات و تغيير مستمر في السياسات يتسبب ذلك في جمود وسلبية عند العامل , فيقف عن التخطيط أو الالتزام بإجراءات معينة ويكون ذلك سبيلا لشعور الإنسان بالضغط النفسي..... أيضا , حينما يتعرض العامل للتنقل المستمر من مكان إلى آخر أو من دور إلى مهام معينة إلى أدوار أخرى , فيضطر إلى التعامل في كل مرة مع أناس مختلفين وخصائص شخصية متباينة , هنا يقع العامل في حالة من فقد الأمن¹ .

إن التغييرات الحادة في حياة الإنسان و إن كانت سارة إلى نوع من الضغط النفسي , وعندما تكون التغييرات حادة غير سارة تؤدي بالفرد إلى نوع من التهديد الذاتي المؤدي إلى الشعور بالضغط.

التطوير الوظيفي:

وهو يمثل سببا رئيسيا لضغوط العمل حتى ولو كان للأفضل وذلك لما يكتفيه من غموض وعدم التأكد, وتهديد للمصالح المكتسبة للعاملين , فيتمثل عدم الأمان الوظيفي للفرد عندما يشعر أنه مهدد بالفصل أو الاستغناء عنه, كما أن الانحصار الاقتصادي وقلة الوظائف تزيد من هذا الشعور على الأفراد و أيضا زيادة البطالة, ولذا فيمكن القول أن الشعور بالأمان ينتج عن شعور الفرد بأن عمله يرد عليه بربح ثابتا غير متذبذب ولا متأثر بأحوال أو ظروف معينة².

ج- بيئة العمل الداخلية للمنظمة:

¹ بلقاسمي إيمان, علي موسى خاليدة, ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين, مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير, جامعة وهران 2 محمد بن أحمد, كلية العلوم الاجتماعية, قسم علم الاجتماع والأنثروبولوجي, السنة 2023/2024, ص 24.

² بلقاسمي إيمان, علي موسى خاليدة, نفسه ص 24.25.

وفيهها غموض الأدوار، تعارض الأدوار، وزيادة عبئ الدور:

غموض الأدوار: تضم عدم ملائمة إمكانيات الفرد وقدراته لظروف ومتطلبات الوظيفة التي يؤديها

سواء بزيادة أو عدم توافق هذه الإمكانيات والقرارات مع متطلبات العمل في الوظيفة، كذلك غياب

أو عدم كفاية أو عدم دقة المعلومات والبيانات التي للفرد عن وظيفته أو سواء من حيث الواجبات

أو العلاقات أو نتائج الأعمال التي يؤديها، وأيضا عدم أو ضعف استيعاب الفرد لجوانب وظيفته

ودورها وأهميتها في المنظمة وكذلك توتر علاقة الفرد مع الأطراف الأخرى في العمل سواء كانت العلاقة مع الزملاء أو المرؤوسين أو الرؤساء أو الأطراف الخارجية.

تعارض الدور: ويتمثل في تشابك أو تعارض واجبات الوظيفة التي يشغلها الفرد مع واجباته ومسؤولياته الأسرية العائلية، أيضا إحساس الفرد أنه يؤدي مهام وظيفية معينة غير محببة إلى نفسه

لكونها تتعارض مع ميوله واتجاهاته وطموحاته وثم يشعر بعدم الاستمتاع بأداء هذه المهام.

كذلك هناك عوامل تتعلق بالعمل في حد ذاته تجعل الفرد يشعر بتعارض في الدور وهي:

- عدم وضوح المسؤوليات

- زيادة العبء الوظيفي إضافة إلى التغييرات التي تحدث من حين إلى آخر من حيث السياسة

العامة للمنظمة وإعادة التنظيم فيها

زيادة عبء الدور: يتمثل في زيادة عبء الوظيفة ومحتواها وأهدافها¹.

د- البيئة الخارجية للعمل:

وهي العوامل المحيطة بالمنظمة والتي تؤثر عليها، مثل الظروف الاقتصادية والتقنية والسياسية والاجتماعية، وتعتمد المنظمة عليها في توفير مواردها، وقد تزيد هذه العوامل أو تقلل من الضغوط المهنية على العمال، فمثلا تؤدي الحالة الاقتصادية التي يمر بها البلد إلى

¹ خضرة صحراوي، مرجع سابق، ص 29.

شعور المورد البشري بضغوط العمل، ففي حالة الركود الاقتصادي تزداد المخاوف من فقدان الوظائف، وفي حالة التضخم مثلاً ترتفع الأسعار ما من شأنه امتصاص القدرة الشرائية للمورد البشري ويجعله غير قادر على مواكبة متطلبات الظروف المعيشية الجديدة.

كما يساهم التطور التكنولوجي في زيادة ضغوط العمل الواقعة على العمال، إذ أن استخدام التكنولوجيا الجديدة يتطلب توفير يد عاملة مؤهلة وكفوءة قادرة على التحكم بها ما قد يفتح المجال أمام تسريح العمال .

ويلعب المناخ السياسي دوراً في تنامي ضغوط العمل فمن حيث الاستقرار وثبات النظم و القوانين، فمثلاً تزيد الضغوط الواقعة على مدراء المؤسسات في فترة الانتخابات نتيجة الغموض الذي يكتنف القادة الذين سيتم انتخابهم، كما يؤثر تغيير القوانين خاصة تلك المرتبطة بالبيئة وحماية الموارد البشرية والمستهلكين في نشاط المنظمة¹.

هـ- المصادر المتعلقة بشخصية الفرد:

وهي تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته كالوراثة، والبيئة التي عاش فيها وتربى... لأن من المتعارف عليه أن الآثار التي تتركها العوامل الوراثية والبيئية على سلوك الفرد كثيراً ما ينقلها معه إلى بيئة العمل، وتسهم في حدوث ضغوط عمل لديه، وتؤثر كذلك على أدائه للعمل سلباً أو إيجاباً².

3/ الآثار الإيجابية والسلبية للضغوط المهنية:

أ- الآثار السلبية: للضغوط المهنية آثار على الفرد والمنظمة على حد سواء.

* آثارها على الفرد: يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط المهنية على الفرد:

- آثاراً سلوكية: 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. ومن أهم تلك التغيرات ما يلي: المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين اضطراب الوزن وفقدان الشهية، استخدام الأدوية المهدئة... وعدم احترام الأنظمة والقوانين المرعية في المنظمة.
- أعراض نفسية: ومن أهم تلك الأعراض النفسية ما يلي : الحزن والكآبة والشعور بالقلق النظر إلى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، عدم القدرة على التركيز، فقد الثقة بالغير، النسيان المتكرر، الحساسية للنقد من جانب الآخرين.

¹ عدان نبيلة , مرجع سابق, ص 18

² إلياس دريدي, مصادر ضغوط المهنية لدى عمال الإدماج المهني, مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس, جامعة محمد خيضر بسكرة, كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية, قسم العلوم الإجتماعية, السنة 2013/2014 ص 49 .

• آثار جسدية (صحة بدنية): تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي : الصداع، قرحة المعدة ، السكري، أمراض القلب ، وضغط الدم¹.

آثارها على المنظمة: يمكن إيجاز النتائج السلبية الواقعة على المنظمة في:

- ارتفاع معدل الغياب
- التسرب الوظيفي
- الصراع الشخصي في بيئة العمل .
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات .
- زيادة معدل الشكاوى.
- إصابات العمل .
- ارتفاع التكاليف المالية(تكلفة التأخر عن العمل والغياب والتوقف عن العمل تشغيل عمال إضافيين عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل).
- ضعف الولاء التنظيمي.
- عدم الرضا الوظيفي².

ب- الآثار الإيجابية:

إن العديد من المنظمات و إن لم يكن جميعها تنظر إلى الضغوط المهنية إلى أنها شر يجب مكافحته وذلك بسبب آثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن للضغوط المهنية آثار إيجابية مرغوبا فيها وقد تصبح أداة لمساعدة الفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، فهي تستخدم كمنبه أو كأداة تخدير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد، حيث تشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام وتعمل على زيادة إحساسه بالإشباع والرضا والقدرة على الاستعداد للإستجابة والتصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة، وتساعد على التفكير والمحافظة على تركيزه في العمل، وتمده بالثقة والتفاؤل بالمستقبل وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير على انفعالاته وتزوده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة.

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، عمان الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 5 السنة 2010 ، ص 144.

² وليد عبد المحسن الملحم ، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، كلية الدراسات العليا، السنة 2007، ص 43.

هذا وتتسم الضغوط الإيجابية بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساساً للقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية النوعية والكمية¹ ويمكن تلخيص الآثار الإيجابية مايلي:

- تحفيز على العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- يزداد تركيز الفرد في العمل.
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل.
- النوم بشكل مريح.
- المقدرة على التعبير عن الإنفعالات والمشاعر.
- الشعور بالإنجاز.
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة².
- لتجديد والابتكار.
- جودة الأداء.
- الانتماء والولاء.
- العمل الجماعي.
- التعاون والتضافر.
- التنافس البناء.
- الرضا الوظيفي.
- الانضباط³

استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

استكمالاً لما سبق عرضه حول الضغوط المهنية , يبرز جانب آخر وهو استراتيجيات التعامل مع هذه الضغوط بفاعلية, فمجرد إدراك وجود الضغط لا يكفي ما لم تعتمد أساليب واستراتيجيات مناسبة للتخفيف من حدته, إذ يسهم في حسن التعامل مع الضغوط في تعزيز

¹ سعاد منصورى, ريان عميار, ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للاساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا, مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر, جامعة 8 ماي 1945.قالمة, كلية العلوم الانسانية والاجتماعية, السنة 2021/2022, ص 37.36

² محمود سلمان العميان, مرجع سابق, ص 143.

³ عبد الفتاح محمود أحمد , الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل, المجموعة العربية للتدريب والنشر, القاهرة ط 1, السنة 2013, ص 13.

الأداء المهني والحفاظ على التوازن النفسي والجسدي للفرد، والوقاية من الاحتراق الوظيفي، كما يساعد في التقليل من آثارها السلبية داخل بيئة العمل، وتحسين جودة العلاقات المهنية بين العاملين، ولا يقتصر ذلك على الجهود الفردية فحسب، بل يمتد ليشمل دور التنظيم في توفير بيئة داعمة ومحفزة، وهنا تبرز ضرورة التطرق إلى أهم الاستراتيجيات المعتمدة في التعامل مع الضغوط المهنية.

1. إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة ومن أهمها:

* **التمارين الرياضية:** أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، مثل المشي، الركض، السباحة، وركوب الدراجات وغيرها هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم¹.

* **شبكة العلاقات:** وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة، والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

* **الوعي الذاتي المتزايد:** يعني التركيز على الطريقة التي تتصرف بها في عملك بشكل طبيعي وبصفة خاصة في المواقف الاجتماعية أو عند التعامل مع الآخرين، ويلعب وعيك الذاتي دورا هاما ورئيسيا لكي تنسحب وتراجع من مواقف الأعباء المتزايدة عليك والبحث عن المساعدة والدعم عند حاجتك لذلك.

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 أيضا الحوافز المالية المباشرة ومن أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية:

الاختيار المناسب:

إن اختيارك للعمل واختيار أصحاب العمل لك، هما البداية الصحيحة، فعندما ترى نفسك راغبا في الوظيفة وتسعى إليها وتكون مستعد لأن تبذل الجهد من أجل الوصول إليها سوف تعمل على تطوير نفسك وقدراتك من خلالها وهذا يعني التوافق مع الوظيفة من جانبك، أما إذا كنت تنظر إليها كمجرد محطة أو مصدر للدخل فقط فإن هذا يعني أن تصنع ضغوطا تبدو ضعيفة في البداية ولكنها سرعان ما تنمو حتى تمثل مشكلة بالنسبة إليك.

التدريب:

¹ خديجة كربوب، مصادر ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، جامعة غرداية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، السنة 2016/2017، ص 52.

يلعب التدريب دورا مهما في تطوير الأفراد بشكل مباشر على كيفية التعامل مع الضغوط والتوترات المختلفة التي يمكن أن يواجهها الفرد أثناء العمل, هذا فضلا عما يتم تدريب الفرد عليه من مهارات التعامل مع الآخرين والعلاقات الإنسانية.

الاتصال المفتوح:

عندما تتوفر قنوات الاتصال مفتوحة من خلال الهيكل التنظيمي والتي تسمح بأن يتلقى الفرد المعلومات ويعيد إرسال انعكاساته، فسوف يشعر أنه أكثر قبولا لدى الإدارة وأنه يستطيع أن يعبر عما يريد ويشعر أن الإدارة تفهمه بالشكل الصحيح، ولا شك أن ذلك يعني مزيدا من الثقة والاحترام المتبادل بين الأفراد في الهرم الوظيفي ويؤدي ذلك إلى المزيد من السلوكيات المنتجة والمثمرة¹.

المتابعة الدورية والتقييم:

لا شك أن تحليل العمل من أجل متابعة وتقييم الأداء والبنية المحيطة يعني تحديد متطلبات العمل الدقيقة للتوافق والاتصال مع قدرات الموظف مع العمل المنوط به.

بناء الفريق:

تحتاج غالبية الأعمال في المنظمات المختلفة إلى تفاعل الجماعة مع بعضها البعض، ولذلك فإن تصميم وبناء هذه الجماعة لا بد أن يتضمن حوافز لتحقيق التعاون بدلا من التنافس ومن خلال بناء روح الفريق وتوفير المناخ المساعد يمكن أن تمنع المنشأة حدوث وظهور العناصر المثيرة للضغوط والتوترات.

تحليل أدوار الفرد وتوضيحها:

بحيث يعي ويدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطته وما هو مطلوب منه، وما يتوقعه الآخرون منه، وما يتوقعه هو من غيره، بما يساعد على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار².

¹ خديجة كربوب, مرجع سابق, ص 54 .

² خديجة كربوب, مرجع سابق, ص 55.

الاصفة الفصل:

بناء على ما تطرقنا إليه نستنج أن ضغوط المهنية ليست عوائق عابرة فهي عوامل معقدة , تتداخل فيها الظروف الشخصية للعامل وعلاقته مع زملائه داخل المنظمة إضافة إلى السياسات والتنظيمات المطبقة والمفروضة من طرف المؤسسة, كل هذه العوامل تولد ضغطا على الفرد مما ينعكس على أدائه الوظيفي ومدى ارتباطه بمؤسسته , كما أن هذه الضغوط تؤثر على المنظمة أيضا لما تنتجه من سلبيات سواء في سير العمل أو في جودة الإنتاج.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد:

الاداء الوظيفي أحد العناصر الأساسية التي تؤثر في المنظمات, لأنه الشرط الأساسي لتحقيق أهدافها, حيث يعبر عن سلوك الموظفين ومدى التزامهم بأداء مهامهم الوظيفية بفعالية, فكلما كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب انجازه فإنه يحقق الغرض المطلوب منه, وإذا حدث العكس ولم يرتق إلى المستوى المرجو منه لانجاز العمل يتضح أن هناك خلافاً ما وعلى الإدارة المسؤولة في هذه الحالة العمل على إيجاد طرق جديدة للنهوض بمستوى الموظفين وتطوير كفاءتهم, ونظراً لهذه الأهمية التي يمثلها الأداء الوظيفي فقد حظي باهتمام الباحثين والممارسين في مجال الإدارة.

وفي هذا الإطار قسمنا الفصل إلى عدة عناوين تخدم الموضوع :

1/ تعريف الأداء الوظيفي.

2 /أهمية الأداء الوظيفي.

3/ عناصر الأداء الوظيفي.

4/ مؤشرات الأداء الوظيفي (أو مظاهر الأداء الوظيفي)

5/ محددات وعوامل الأداء الوظيفي.

6/ تقييم الأداء.

7/ العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل.

1/ تعريف الأداء الوظيفي:

بداية إن الأداء الوظيفي يعتبر أحد أهم الركائز التي يستند إليها في عملية تحديد المسار الفعلي للموظفين داخل المؤسسات، كما أنه أداة القياس الأولى لمعرفة مدى انسجامهم مع العمل وحاجته للتطوير، وكذلك يمكن من خلال الأداء الوظيفي التركيز على مواضع القصور في الأداء، لذلك فهو يمثل أداة الإصلاح والتطوير.

وبشكل عام يمثل الأداء الوظيفي الهدف والغاية نحو تكريس مبدأ العدالة التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها، وذلك من خلال تخصيص أدوات قياس لكل موظف كالاتجاه والمثابرة ومدى امتلاك المهارة والجدية، لذلك فإنه من الضروري وعند قياس الأداء الوظيفي للموظفين الأخذ بعين الاعتبار مسألة تفاوت القدرات والكفاءات المهنية لكل

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

موظف الأداء الوظيفي هو الإشارة للأفعال والسلوكيات المتبعة من قبل الأفراد ومساهماتهم في تحقيق أهداف المؤسسات، والذي بناء عليه يتم دفع أجور ورواتب الأفراد العاملين، وهو تصور فعلي لقدرة الفرد على تحقيق أهداف المؤسسة.

كما تمت الإشارة إلى مفهوم الأداء على أنه أحد أهم محاور العمل في مختلف المجالات الوظيفية، وإذا ما كان الأداء مميزا في ظل بيئة عمل يسودها العدل فإنه من الطبيعي أن يأخذ هذا الأداء بصاحبه لمكانة عالية في المؤسسة، خاصة في ظل التطورات الكبيرة والمتسارعة التي تطرأ على المؤسسات، والتي حتمت على المؤسسات أن تكون بأعلى صورة من ناحية الأداء.

يعرف الأداء الوظيفي على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي يسير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام لوظيفة الفرد¹.

- وتعرف بأنها مجموعة السلوكيات والأفعال الإدارية ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهمته، وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية².

2 / أهمية الأداء الوظيفي:

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميزا، ومن ثم يمكن القول بشكل عام إن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة، وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات المرؤوسين ودوافعهم فحسب، بل هو انعكاسات لقدرات الرؤساء والقيادة ودوافعهم أيضا، وترجع أهمية مفهوم الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة : وهي مرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز، ثم مرحلة الريادة، ومن ثم فإن

¹ جهاد أحمد. عبد الرزاق نعيير، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 46، الشهر 4/السنة 2022، ص9.

² عميروش عبد الكريم، ضيف محمد، العوامل الداخلية المؤثرة في فعالية الأداء الوظيفي لموظفي المحافظة العقارية في قامة، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر، جامعة 8 ماي 1945، السنة 2018/2019، ص3.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها¹.

أيضاً للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة نذكر منها:

- أن أي عملية تتألف من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها.

- أنها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض تنتج مادة جديدة تحقق أهدافها.

- قد تكون العملية ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والأداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري) الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل (إنتاجية) العنصر البشري، وبذلك تحقق الربح وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل إلى أهداف المنظمة بأفضل فعالية وأفضل قدرة و أقل تكلفة وأكثر ربحاً.

- تحقيق الربح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح أي منظمة واستقرارها وفعاليتها.

كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوي المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة².

3/خصائص الأداء الوظيفي:

يستند الأداء الوظيفي في جوهره إلى مجموعة من الخصائص التي تظهر طبيعته وتحدد مستواه داخل المنظمة، حيث تعكس هذه الخصائص مدى قدرة الفرد على أداء مهامه بكفاءة وفعالية، كما أنها تساعد على فهم الأداء بصورة أدق وتوجيه عملية التقييم بشكل موضوعي، مما يجعلها عنصراً أساسياً في دراسة الأداء الوظيفي وتحليله.

– التوافق الاستراتيجي: يشير هذا المبدأ إلى مدى اهتمام معيار التقييم بإظهار الارتباط الموجود بين الأداء الوظيفية واستراتيجية المنظمة وغاياتها وثقافتها.

¹ فاطمة كريوع , الصراع التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عينة من عمال مستشفى أحمد بن عجيله بالاغواط , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس, جامعة عمار ثلجي.الأغواط,كلية العلوم الإجتماعية قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا, السنة 2021/2022 , ص 37.36.

² عميروش عبد الكريم , ضيف محمد , مرجع سابق, ص 8 .

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

مثال: إذا كانت المنظمة تهتم وتؤكد على خدمة العملاء, فإن معيار التقييم سيركز على قياس أداء العاملين عند قيامهم بخدمة العملاء أو الزبائن.

- الصدق: يشير هذا المفهوم إلى ضرورة أن يقيس المعيار بالفعل ما وضع من أجل قياسه, وحتى يتسم المعيار بالصدق فلا يجب أن يعترضه النقص أو الغموض في تقديم الخدمة للزبون مثلاً.

- الثبات: يشير هذا المبدأ إلى مدى إمكانية الاعتماد على المعيار وتكرار استخدامه, أي مدى الثبات في وصف وتفسير المديرين والرؤساء المختلفين لنفس البيانات التي يتم تجميعها.

- القبول: إن هذا المبدأ يعتبر من أهم الخصائص التي يجب أن تتصف بها معدلات الأداء حيث أنه يوجد الكثير منا تتسم بالصدق والثبات ولكنها تستغرق وقتاً طويلاً في استخدامها لذا فالعاملين والمديرين يميلون إلى رفض استخدامها ومن هنا ينصح أنه لا يكفي الصدق والثبات في معدلات الأداء, ولكن القبول العام لها أيضاً وتعتبر هذه الأخيرة كخاصية جوهرية لمعايير تؤدي إلى زيادة فعالية نظم تقييم الأداء.

- الخصوصية: تعني أن تعطي معدلات الأداء دلائل محدودة وخاصة للعاملين عن ما يتوقعونه عن أدائهم وكيف يمكنهم مواجهة تلك التوقعات, والخصوصية مهمة جداً لكل من الأهداف والاستراتيجية و التنموية للإدارة والأداء¹.

- المرونة: ينبغي أن تتسم مقاييس الأداء بقدر من المرونة إمكانية إجراء التعديلات الضرورية عليها عند الحاجة.

- التوفر: يفترض أن تكون المعلومات اللازمة للمقاييس المختارة متوفرة وبتوقيتات مناسبة, وأن تكون تكلفتها مناسبة مما يسمح بالحصول عليها.

- الأهمية: في حالة عدم تساوي مقاييس الأداء من حيث الأهمية يفترض تحديد الأهمية النسبية والوزن الخاص لكل مقياس على نحو مختلف, حيث يعكس الوزن العلاقة بين الأداء المراد قياسه وبين الأهداف التنظيمية التي يسهم فيها².

4/عناصر الأداء الوظيفي:

¹ مسعودة باخالد, بلال بالخير, الرضا عن نظام الحوافز وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز, الطاقات المتجددة لمدينة تقرت, مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, ص 27 .

² سيد هارون جمعة, استراتيجيات إدارة التغيير وأثرها على الأداء الوظيفي الجامعي, المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة جامعة عين شمس, مصر, السنة 2019/12/17, ص 560.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

لقد تضارب وجهات نظر الباحثين في تحديد عناصر الأداء الوظيفي, لكن على العموم يمكن فإن العناصر المتفق عليها تتمثل في:

أ- كفايات الموظف: تعني ما يملك الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم, وتمثل هذه الكفايات خصائصه الأساسية.

ويقصد بالخصائص الشخصية تلك السمات المتميزة التي يتسم بها العامل وتكون سببا في إنتاج أداء فعال يقوم به ويختلف عن غيره من العمال, فهي خصائص مميزة لعامل دون سواه تمكنه من الرقي في أدائه, وبالتالي فإن هذه الخصائص تختلف من عامل لآخر كل حسب مكونات شخصيته.

ب- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية, وكذا الخلفية العامة للوظيفة والمجالات المرتبطة بها¹.

يعتبر الإلمام بمتطلبات الوظيفة من الأسباب الرئيسية للأداء الجيد ذلك لأن إحاطة العامل بكل ثنايا وخلفيات عمله ويساهم في تحسين أدائه, لذلك فإن المعرفة بمتطلبات المهمة يعد مؤشرا أساسيا لزيادة الأداء وينم عن الحذر والحيطه في أداء الأعمال.

ج- بيئة التنظيم: تتكون العوامل الداخلية التي تؤثر على الأداء من حيث التنظيم وهيكله, أهدافه وموارده, الإجراءات المستخدمة, أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم نجد العوامل الاقتصادية الاجتماعية والتكنولوجية...إلخ.

لطالما كانت بيئة التنظيم من أهم المتغيرات المؤثرة على العمل عموما وعلى الأداء الوظيفي خصوصا, ذلك لأنها مصدر كل التنبيهات بما تحمله من عوامل وتأثيرات, ولذلك تعد بيئة التنظيم المناسبة ذات المناخ الملائم للعمل من العناصر الأساسية الواجب توفرها في كل مؤسسة لما لها من انعكاس مباشر على أداء العامل ولهذا يربط الأداء دائما بالبيئة إذا كانت مناسبة أم لا.

د/ كمية العمل المنجز: يشير إلى المقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

إن كمية العمل المنجز أكبر دليل على مسار الأداء, فالإنتاج قد لا يقاس بالجهد المبذول بقدر ما يقاس بالنتائج المحققة, والتي تظهر في شكل إنتاج سواء كان فكري أم مادي أو يشملهما معا.

ه/ المثابرة والثوق: وتشمل الجدية, التفاني في العمل, قدرة الموظف على تحمل المسؤولية, ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

¹ نبيلة عدان, ضغوط العمل والأداء الوظيفي, عمان. الأردن, مركز الكتاب الأكاديمي, ط1, السنة 2019, ص57

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

يتعلق هذا الجانب بعلاقة العامل أو الموظف بعمله، وترتبط حتى بخصائصه الشخصية من قدرة إتقان العمل والتصرف بجدية وحتى بمدى التزامه بتحمل المسؤولية، والتي تؤثر على أدائه ومهنته، لأن الفرد والملتزم بالمبادئ والقواعد المهنية يجب صعوبة في التجرد منها، وبالتالي يحافظ على أدائه في المستوى المرغوب بما يكفل له نيل احترام و تقدير المنظمة¹.

4/ مؤشرات الأداء الوظيفي (أو مظاهر الأداء الوظيفي) : هناك مجموعة من المعايير التي

تتحدد على أساسها فعالية الأداء الوظيفي من عدمه وتتمثل هذه المؤشرات في :

رضا العامل عن العمل: يعتبر الرضا تلك الحالة العاطفية السارة التي تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته، وتعبّر عن مدى قبوله لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل، حيث إذا كان العامل راضيا عن عمله كان أداءه أفضل، والرضا بذلك عامل مهم في زيادة دافعية الفرد لتحسين عمله.

الرضا الجماعي و التعاون مع الزملاء: يعمل الرضا على تماسك أفراد الجماعة ما يدفعهم إلى تحسين أدائهم ولأجل ذلك فإن الرضا الجماعي لا يتحقق إلا إذا اعترفت الإدارة بتلك الجماعة التي يتعاون أفرادها في سبيل تحقيق الأهداف المشتركة.

معدل الإنتاج: يمكن ملاحظة الزيادة في حالة ما إذا أشركت الإدارة العمال في الأرباح المؤسسة في هذه الحالة يتحقق للعمال زيادة في أجورهم وما يتبعه من رفع مستوى إنتاجيتهم والعكس صحيح.

التغيب: إن زيادة معدل التغيب عن الحالة الطبيعية يعد مؤشرا على سلبية الأداء علما بان المعدل الشائع للتغيب في المنظمات يتراوح بين 3% و 6% باعتباره عاديا لكن إذا ما زاد المعدل عن 6% يعد من المؤشرات السلبية لسوء للأداء.

التنقلات والاستقالات : إن زيادة التنقلات داخل المؤسسة يخلق نوعا من عدم الاستقرار، ويخلق صعوبة تكيف الموظف مع عمله، كما يكشف عن وجود اضطرابات في العمل، قد تكون هذه التنقلات والاستقالات نتيجة ظروف مادية، نفسية أو اجتماعية، أو قد يكون سببها المشرف أو القائد إلا أنها في كلتا الحالتين تبرهن عن ضعف في مستوى الأداء².

5/ محددات وعوامل الأداء الوظيفي:

5- 1 /محددات الأداء:

إن الأداء الوظيفي ينتج عن قدرة تفاعل عامل والدوافع المرتبطة بالسلوك البشري، ويمثل كل من القدرة والدوافع متغيرين رئيسيين من أجل الأداء الوظيفي، فقد

¹ نبيلة عدان ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مرجع سابق، ص58.

² عدان نبيلة ، تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة , مرجع سابق، ص 20.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

تنطوي مكونات الفرد على أعظم القدرات العملية، ولكن بدون توافر الدافع للعمل ستندعم العلاقة بين القدرات والاداء الوظيفي، والعكس صحيح¹ وحسب هذا الرأي، فإن الاداء يعد نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاثة محددات رئيسية هي: الدافعية الفردية، ومناخ أو بيئة العمل، والقدرة على انجاز العمل. لذلك يتأثر الاداء بشكل كبير بالاتجاهات، حيث تؤثر اتجاهات الأفراد نحو العمل على أدائهم، فالفرد الذي يحب عمله ويرغب في البقاء به يتحسن مستوى أدائه وتزداد خبرته ويزداد إقباله على العمل يوماً بعد يوم.

والفرد الذي يرغب في الانتقال ينخفض مستوى أدائه ولا يأبه بالعمل ولا يقبل عليه، فأهمية الاتجاهات تكمن في تأثيرها المباشر على سلوكيات الأفراد وتصرفاتهم، حيث إن تكوين اتجاه مضاد للعمل، يدفع الفرد إلى محاولة الانتقال منه إلى عمل آخر، مع تدني الروح المعنوية وانخفاض مستوى الاداء، مما يؤدي إلى انخفاض الكفاءة الإنتاجية، بينما تكوين اتجاه مساند للعمل يعني ارتفاع الروح المعنوية وزيادة معدلات الرضا الوظيفي وحب البقاء بالعمل وزيادة معدلات الولاء والانتماء والاجتهاد لتطوير القدرات والمهارات بما يخدم العمل مما يؤدي إلى تحسين مستوى الاداء وارتفاع الكفاءة الإنتاجية.

ولقد قدمت الأبحاث نظريات حول محددات الاداء الوظيفي والذي يتحدد بناء على هذا النموذج ثلاثة عوامل أساسية هي: الجهد المبذول، والقدرات والخصائص الفردية، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي، فالجهد المبذول يعبر عن درجة حماس الفرد لأداء العمل، بمقدار ما يستمر بجهده بمقدار ما يعبر هذا عن درجة دافعيته لأداء العمل، أما قدرات الفرد وخصائصه فهي التي تحدد درجة فعاليته الجهد المبذول، أما إدراك الفرد لدوره الوظيفي فهو يعبر عن انطباعات الفرد وتصوراته عن السلوك والنشاطات التي يتكون منها عمله والطريقة التي يجب أن يمارس بها دوره في المنظمة.

2-5 / عوامل الاداء:

هنالك مجموعة من العوامل التي تؤثر في الاداء الوظيفي وتحدد مستوى الاداء الفردي للموظف، وإن أهم هذه العوامل:

أ- **المناخ التنظيمي** : وهو مجموعة العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل التنظيم، كنمط القيادة وطبيعة الهيكل التنظيمي والتشريعات المعمول بها والحوافز والمفاهيم الإدراكية، وخصائص البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم وغيرها من العوامل الأبعاد، ويعد المناخ التنظيمي مقياس لمدى إدراك وفهم العاملين لسمات بيئة عملهم التي تؤثر بشكل مباشر على كيفية أداء أعمالهم.

¹ حسين محمد الحراحشة، إدارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي، عمان، دار جليس الزمان، السنة 2010، ص93.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

وتبرز أهميته للمنظمات في العديد من الجوانب، إذ يؤثر بشكل ايجابي على جوانب مثل: التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين وكذلك يرفع من سويه الأداء في المنظمة.

ب - المقدرة على أداء العمل من خلال فهم الدور: إن الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس أولاً بالاجتهاد والمثابرة ومدى المهارة التي يملكها كل موظف، وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها، كما أن القدرات التي يمتلكها الموظف لا بد أن يستغلها بقدر كاف ولا ينظر لجملة الصعوبات والإحباطات التي تكون ناتجة في عمله، بل لا بد أن يتجاوز كل العراقيل التي يصادفها في العمل، فإذا كان هناك ثمة نظرية للأداء في العمل فلا بد أن يعمل بها، بل يحاول المستحيل من أجل أن يستثمر الفرص السانحة له فيعمل ويتفاعل مع كل نتاج يكون في صالح العمل.

وفي إطار هذه الثلاثة عوامل، يجب أن نعلم أن تأثير كل عامل من هذه العوامل لا يكون بشكل مستقل على أداء الموظف وإنما من خلال تفاعل العوامل مع بعضها البعض، وإن تحديد مستوى الأداء يكون نتيجة تفاعل تلك العوامل معاً¹.

ج - الروح المعنوية لدى الموظف: يظهر موقف الموظفين واتجاهاتهم وميولهم نحو مؤسساتهم التي يعملون بها حظيت بقدر كبير من اهتمام الباحثين بل وزاد الاهتمام في موافق الموظفين بعد أن اتضح أن الروح المعنوية للموظفين تؤثر بشكل كبير في الأداء الوظيفي. كما تؤثر القيادات الإدارية وبشكل كبير على معنويات الموظفين سلباً أو إيجاباً وهذا ينعكس سلباً أو إيجاباً على الأداء الوظيفي وهي علاقة طردية.

د - اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بتريقات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظام متميزاً لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط، والموظف الكسول والموظف غير المنتج².

6/ تقييم الأداء:

1-6 / تعريف تقييم الأداء:

¹ حسين محمد الحراشة , مرجع سابق, ص 95 ص 96.

² بغالية مليكة, خيرات عائشة, تخطيط المسار الوظيفي, مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر, جامعة عبد الرحمان بن خلدون, تيارت, كلية العلوم الانسانية والاجتماعية, السنة 2018/2019, ص 96

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

عملية تقييم الأداء هي إحدى أهم العمليات التي تمارسها إدارة الموارد البشرية، وعليه تعتبر من العمليات الهامة على جميع مستويات المنظمة ابتداء من الإدارة العليا وانتهاء بالموظفين في أقسام وحدات الإنتاج، ولكي تحقق العملية الأهداف المرجوة منها يجب التعامل معها بشكل نظامي ودقيق بمشاركة جميع الأطراف التي من الممكن أن تستفيد من النتائج¹.

كما قد عرف تقييم الأداء بأنه دراسة و تحليل أداء العاملين لعملهم و ملاحظة سلوكهم و تصرفاتهم أثناء العمل و ذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية و أيضا للحكم على إمكانيات النمو و التقدم للفرد في المستقبل و تحمله مسؤوليات اكبر , أو ترقية لوظيفة أخرى.

7-2/ أهمية تقييم الأداء:

تظهر أهمية تقييم الأداء الوظيفي من كونها أداة مهمة من الأدوات الرئيسية لقياس كفاءة الموظفين و تتجلى في:

- الترقية و النقل حيث تكشف عملية تقييم الأداء عن قدرات العاملين و بالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى , كما تساعد في نقل و وضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته.
- تقييم المشرفين و المديرين حيث تساعد العملية في تحديد مدى فاعلية المشرفين و المديرين في تنمية و تطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم و توجهاتهم.
- كما يساعد أيضا على تعرفهم على نواحي القصور في أدائهم فيعطى لهم الفرصة لتلافيها في المستقبل

- يساهم في تعديل معايير الأداء و زيادة أداء الموظفين و المنظمة بشكل عام, كما يساهم في رسم خطة للأيدي العاملة للمنظمة و ما تحتاجه من تنمية و تدريب و توفير المكافآت و الحوافز للموظفين.

7-3 – أهداف تقييم الأداء:

تعتمد جميع المؤسسات على التركيز الداخلي على موظفيها على عملية تقييم الأداء منهجية لقياس و تقييم أداء الموظفين بانتظام , إذ أن تقييم الأداء الدوري هو بطاقة تقرير الموظف من مديره الذي يقر بالعمل الذي قام به في وقت محدد و نطاق التحسين , و تتمثل أهداف تقييم الأداء سواء للمنظمة أو للعاملين في الآتي:

- تساهم نتائج تقييم الأداء في تخطيط الموارد البشرية من خلال كشف جوانب القصور لدى بعض العاملين, والتي قد تعود إلى عدم توافقهم مع وظائفهم مما يستدعي نقلهم إلى مهم تناسب قدراتهم.

- رفع معنويات العاملين والتحسين في العلاقات الإنسانية بينهم و هذا ما يزيد من انتمائهم و ولائهم للمنظمة التي يعملون بها.

¹ نزار عوني اللبدي, تنمية الأداء الوظيفي و الإداري, الأردن, دار الدجلة , ط1, السنة 2015 , ص 15 .

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

-المساهمة في إشعار الموظفين بالمسؤولية من خلال إدراكهم بأن أعمالهم وسلوكهم ستكون موضوع تقييم من رؤسائهم.

-كشف ما قد يوجد من قصور في مهارات الاتصال لدى الرؤساء إذا تبين قصور فهم المرؤوسين الأهداف ومعايير التقييم¹.

4-7- خطوات تقييم الأداء:

هناك عدة خطوات يراعى إتباعها عند تقييم الأداء، وذلك حتى يتم تحقيق الهدف المنشود منه ونظراً لأن هذه العملية صعبة ومعقدة ومتداخلة العناصر فيما بينها لذلك يجب على القائمين على عملية التقييم أن يخططوا لها ويقوموا بإتباع الخطوات السليمة والواضحة وهي كالتالي:

أ- تحديد معايير الأداء : يقصد بمعايير تقييم الأداء تلك العناصر التي تستخدم كركائز للتقييم فمعايير تقييم الأداء تمثل مستوى الأداء المطلوب تحقيقه من قبل الموارد البشرية في أعمالها المكلفة بها حيث على أساسها نحكم فيما إذا كان أداءه وفق المطلوب أم لا، وهي الحقيقة تمثل أهدافا يجب على هذه الموارد انجازها من خلال أدائها وذلك ضمن فترة زمنية محددة.

ب- توضيح توقعات الأداء للأفراد : عند تحديد المعايير للأداء الفعال لابد من توضيحها للأفراد كي يعلموا ماذا يتوقع منهم ومن الأفضل أن تكون عملية الاتصال بطريقتين أي أن يتم نقل المعلومات من المدير إلى المرؤوسين ومن المرؤوسين إلى المدراء.

ت- الأداء الفعلي للأفراد العاملين : يتم جمع المعلومات حول الأداء الفعلي وفقاً لأهم مصادر المعلومات وهي:

الملاحظة (ملاحظة الأفراد العاملين)، التقارير الإحصائية، التقارير الشفوية والتقارير المكتوبة².

ث- مقارنة الأداء الفعلي مع المعيار : هذه الخطوة ضرورية لمعرفة الانحرافات بين المعايير المعتمدة والأداء الفعلي والكشف عنها، ومن الأمور المهمة في هذه الخطوة هي إمكانية المقيم في الوصول إلي نتيجة حقيقية وصادقة تعكس الأداء الفعلي للعامل مع توفر القناة لدى العامل بهذه النتيجة، إذ إن نتائج التقييم تؤثر بدرجة كبيرة على الروح المعنوية والتواصل المستقبلي في الأداء.

ج- مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين : لا يكفي في تقييم الأداء معرفة أداء العاملين فقط، بل يجب مناقشة النتائج معهم بشكل مباشر، من خلال إبراز نقاط القوة والإنجازات، وتوضيح جوانب الضعف والأخطاء التي تحتاج إلى تحسين. كما تساعد هذه المناقشة على فهم أسباب الأداء السلبي، وتمنح العاملين شعوراً بالعدالة والاهتمام، مما يزيد من رضاهم وقبولهم لنتائج التقييم ويحفزهم على تحسين أدائهم مستقبلاً.

د- الإجراءات التصحيحية : تنقسم الإجراءات التصحيحية إلى نوعين:

¹ بلقاسمي ايمان، مرجع سابق ص 39

² عميروش عبد الكريم، ضيف محمد، مرجع سابق، ص 12 .

الأول تصحيح سريع يركز على معالجة الانحرافات الظاهرة ومقارنة الأداء الفعلي بالمعايير دون البحث عن الأسباب, ويكون حالياً وقتياً.

أما النوع الثاني فهو التصحيح الأساسي, حيث يتم البحث عن أسباب الانحرافات وتحليلها للوصول إلى السبب الحقيقي ومعالجته, ويعد أكثر عمقا وفاعلية من الأسلوب الأول¹.

8/ العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي:

يفترض أن يؤدي التوافق بين قدر العمل الذي يمارسه الفرد وإمكاناته الخاصة إلى ارتفاع الأداء والشعور بالرضا, في حين إن عدم التوازن بين تلك الأطراف يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط على الموظف بوصفه فرداً, وإلى تدني عامل الرضا لديه, لوجود علاقة بين الضغوط ومستوى أداء العاملين حيث يدل وجود مستوى أداء منخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والتأهيل والمهارة, وبالعكس إذا كان مستوى الضغوط منخفضاً فإنه يدل على زيادة أداء العاملين بشكل طبيعي, هذا مع الأخذ في الاعتبار أن تلك العلاقة العكسية ستكون متذبذبة بناء على اختلاف شخصيات العاملين واستجابتهم للعوامل المؤثرة².

وتشير الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى وجود اتجاهات مختلفة تتمثل في : وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء, حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من أجل السيطرة عليها, وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل, ولقد يصاب الفرد بأمراض القلب واضطرابات الهضم والقرحة, كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضاً, فالعمليات العقلية من تذكر وربط المعلومات الاستدلال تصبح ضعيفة وقد يلجأ الفرد إلى العدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء لأن كافة حواسه وطاقته العقلية والنفسية إلى مصادر الضغوط والتكيف معها, مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة وهو ما يخلق لديه نوعاً من التوتر والإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع³.

علاقة ايجابية متمثلة في أن الضغوط تصبح نوع من التحدي للسلوك الإنساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات للفرد وتؤدي إلى تبني أنماط ايجابية من السلوك حيث تعطي أداء أفضل وتعزز التطوير المهني.

لا توجد علاقة بين ضغوط المهنية والأداء: يعتبر هذا الاتجاه أن الضغوط ليست مفتاحاً أو محددًا للأداء الوظيفي, وبالتالي عدم وجود علاقة بينهما, أصحاب هذا الرأي قلة إذ نجد قسمين:

¹ عميروش عبد الكريم, ضيف محمد, مرجع سابق, ص 13.

² إلياس دريدي, مرجع سابق, ص 60.

³ سعد منصور, ريان عميار, مرجع سابق, ص 79.

الفصل الثالث: الاداء الوظيفي

قسم أول يفترض أصحابه أن الفرد قد يلتزم ذاتيا مع المنظمة التي يعمل بها في نفسه نفسيا وجسديا للعمل ويعمل على انجاز واجباته بغض النظر عما يحيط به من ضغوط وظروف, كما يفترض أصحاب هذا الاتجاه أيضا بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد يساعده على انجاز هذا العقد المبرم بينه وبين المنظمة.

قسم ثان يرى بأن للفرد قدرة على التأقلم والتكيف مع جميع الظروف المستجدة, وبالتالي لن تحدث له آثار نفسية أو عقلية تؤثر عليه, وبالتالي عدم وجود تأثير للضغوط على الأداء الوظيفي¹.

خلاصة الفصل:

انطلاقا مما ذكر خلال الفصل نستنتج أن الأداء الوظيفي هو مدى قيام الموظف بمهامه ومسؤولياته بكفاءة وفعالية وفق المعايير المحددة لما يحقق أهداف المؤسسة, وتبرز أهميته في دعم وجود المنظمة واستمراريتها وتحسين الإنتاج وجودة العمل, لذا فهو عمود نهوض أي منظمة, لذا وجب التركيز على إيلاءه الأهمية الكبرى والحرص على العوامل التي من شأنها تحسينه وزيادة جودته.

¹ عدان نبيلة, تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة, مرجع سابق, ص 72.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

تمهيد

1/ تعريف بلدية مجبارة.

2/ تعريف بمكاتب مصلحة الحالة المدنية والتنظيم والشؤون العامة

3/الهيكل التنظيمي لبلدية مجبارة.

4/مجالات الدراسة.

5/منهج الدراسة.

6/عينة الدراسة.

7/أدوات جمع البيانات.

تمهيد:

تعدّ المرحلة المنهجية من أهم مراحل البحث العلمي، إذ تمثل الأساس الذي تُبنى عليه مختلف خطوات الدراسة، وتكسيها طابع الصدقية والموضوعية. وفي إطار بحثنا الموسوم بالضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل – دراسة ميدانية على موظفي الحالة المدنية لبلدية مجبارة، تبرز أهمية هذا الفصل في توضيح المسار المنهجي الذي تم إتباعه للإجابة عن إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها.

وفي هذا الإطار، سنتناول في هذا الفصل التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، باعتبارها المجال الذي أُجريت فيه الدراسة الميدانية، ثم نستعرض مجالات البحث المختلفة (البشري، الزمني، والمكاني)، كما نتطرق إلى المنهج المعتمد مع تبرير اختياره بما يتلاءم مع طبيعة الموضوع المدروس. وسنقوم كذلك بتحديد خصائص عينة البحث وكيفية اختيارها، إلى جانب عرض أدوات جمع البيانات المستخدمة ومدى ملاءمتها، لنختتم الفصل بتوضيح أساليب التحليل المعتمدة في معالجة البيانات المتحصل عليها.

1/ تعريف بلدية المجبارة (مجبرة):

هي بلدية جزائرية تابعة لدائرة عين الإبل ولاية الجلفة, حيث تقع في الجنوب الشرقي للولاية على بعد 25 كلم من مقر الولاية, يحدها من الشمال بلدية الجلفة ودار الشيوخ , ومن الجنوب بلدية مسعد وسلمانة ومن الشرق بلدية فيض البطمة ومليايحة ومن الغرب بلدية زكار ودلؤل.

انبثقت عن التقسيم الإداري سنة 1984, بلغ عدد سكانها سنة 2022 حوالي 21644 نسمة, توجد فيها تركيبة بشرية كبيرة من الفرق المترابطة فيما بينها من ذرية أولاد سيدي نايل بن عبدالله, بها زاوية سيدي محمد ربيح, وأقدم مساجدها المسجد العتيق وأقدم حي بها هو (الحي القديم) الذي يقع على الطريق العام بين أكبر دائرتين في الولاية كل من مسعد والجلفة, تقع بها عدة مناطق منها (المعلبة, العراعر, الويصال, عين الناقة, عين الدين.....).

أصل التسمية: يقال إن الاسم مشتق من شجرة ضخمة كانت تسمى “الجبارة”, ومع مرور الوقت تحول الاسم إلى “المجبارة”. وتعرف المنطقة أيضاً ببعدها الروحي لوجود زاوية سي محمد ربيح والمسجد العتيق.

□ المناخ:

تسودها أجواء مناخية قارية شبه جافة حيث يكون الشتاء باردا وقد تنخفض فيه درجات الحرارة بشكل كبير مع احتمال حدوث صقيع, بينما يكون الصيف حارا وجافا بدرجات حرارة مرتفعة قد تتجاوز أحيانا 40 درجة مئوية , وتتميز المنطقة بأمطار قليلة وغير منتظمة على مدار السنة مما يؤثر على النشاط الزراعي ويجعل الاعتماد الأكبر على الرعي, كما تساهم الرياح الجافة أحيانا في زيادة الجفاف خاصة في الصيف .

□ التضاريس والطبيعة :

تتميز المنطقة بطابع تضاريسي سهبي شبه جاف, حيث تسود فيها الأراضي المستوية الواسعة التي تستعمل غالبا للرعي, مع وجود بعض التلال والمنخفضات الخفيفة, تغلب عليها التربة الجافة والحسوية في بعض المناطق, وتظهر النباتات الرعوية بشكل موسمي خاصة بعد تساقط الأمطار مثل الحلفاء والشيح, هذا التنوع في التضاريس جعل المنطقة مناسبة أساسا لنشاط تربية المواشي أكثر من الزراعة.

2/ تعريف بمصلحة الحالة المدنية والتنظيم والشؤون العامة:

مصلحة الحالة المدنية والتنظيم والشؤون العامة هي هيئة إدارية محلية تابعة للبلدية، تتولى تسيير شؤون المواطنين الإدارية ذات الطابع المدني والتنظيمي، من خلال تسجيل وتوثيق الوقائع المدنية كالولادة والزواج والوفاة، وتنظيم العمليات الانتخابية، وإصدار الوثائق الرسمية، إضافة إلى الإشراف على بعض الأنشطة ذات الصلة بالتنظيم العام داخل الإقليم البلدي.

ثانياً: تعريف المكاتب التابعة لها

مكتب الحالة المدنية:

يعنى بتسجيل الوقائع المدنية للمواطنين (الولادة، الزواج، الوفاة)، واستخراج الوثائق الرسمية مثل شهادات الميلاد، الزواج، الوفاة، والدفتر العائلي.

مكتب الانتخابات:

يتكفل بتنظيم وتسيير العمليات الانتخابية، من خلال إعداد القوائم الانتخابية، مراجعتها، وضمان حسن سير الانتخابات على مستوى البلدية.

مكتب بطاقة التعريف البيومترية:

يختص بإعداد ومعالجة ملفات طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، واستقبال المواطنين ومتابعة إصدار هذه الوثيقة الرسمية.

مكتب جواز السفر البيومتري:

يتولى استقبال ملفات طلب جواز السفر البيومتري، معالجتها، ومتابعة إجراءات إصداره وتسليمه للمواطنين.

مكتب ترقيم السيارات:

يعنى بإجراءات تسجيل وترقيم المركبات، وإصدار البطاقات الرمادية، وكل ما يتعلق بالوضع القانونية للسيارات.

مكتب الجمعيات:

يشرف على تسجيل الجمعيات المحلية، متابعة نشاطها، ودراسة ملفات تأسيسها وفق القوانين المعمول بها.

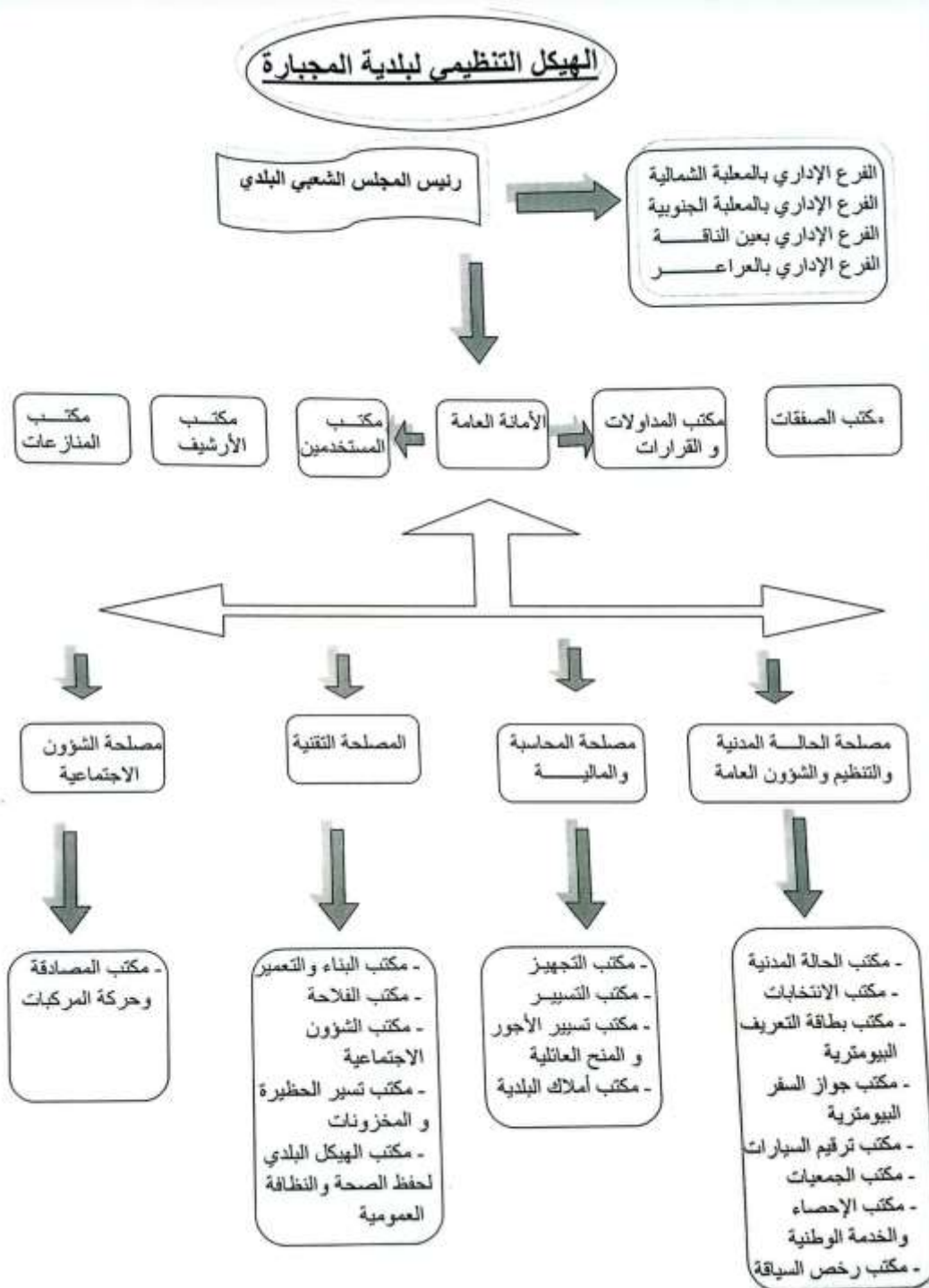
مكتب الإحصاء والخدمة الوطنية:

يتكفل بجمع البيانات الإحصائية السكانية والإدارية، ومتابعة ملفات المواطنين المتعلقة بالخدمة الوطنية (الإعفاء، التأجيل، وغيرها).

مكتب رخص السياقة:

يعنى بإجراءات إصدار وتجديد رخص السياقة، واستقبال ملفات المترشحين، ومتابعة مختلف العمليات المرتبطة بها.

3/ الهيكل التنظيمي لبلدية المجبارة :



4/مجالات الدراسة:

تُعدّ مجالات الدراسة من العناصر الأساسية في بناء أي بحث علمي، حيث تُسهم في تحديد الإطار الذي تجري فيه الدراسة وتوضح الحدود التي يلتزم بها الباحث. فمن خلال تحديد المجال الزمني والمكاني والبشري، يتمكن الباحث من ضبط موضوعه بدقة وتفادي التشتت، مما يعزز من مصداقية النتائج وموضوعيتها.

وفي هذا الفصل، سيتم التطرق إلى مختلف مجالات الدراسة المعتمدة، والمتمثلة في المجال المكاني، المجال الزمني، والمجال البشري، مع توضيح خصائص كل مجال وعلاقته بموضوع البحث.

□ المجال المكاني:

1.الموقع الجغرافي: تقع بلدية المجبارة (مجبرة) بدائرة عين الإبل، ولاية الجلفة، في الجهة الجنوبية الشرقية للولاية، على بعد حوالي 25 كلم من مقرها. يحدها شمالاً الجلفة و دار الشيوخ، جنوباً مسعد و سلمانة، شرقاً فيض البطمة ومليلحة، وغرباً زكار ودلؤل.

2.الخصائص السكانية: أنشئت البلدية سنة 1984، ويبلغ عدد سكانها حوالي 21644 نسمة (2022). تتميز بتركيبة سكانية متماسكة تعود في معظمها إلى أولاد سيدي نايل، وتضم عدة مناطق مثل المعلبة، العراعر، الويصال، عين الناقة وعين الدين.

3.المناخ: يسود المنطقة مناخ قاري شبه جاف، يتميز بشتاء بارد مع احتمال الصقيع، وصيف حار وجاف قد تتجاوز فيه الحرارة 40° مئوية، مع تساقطات مطرية قليلة وغير منتظمة.

4.التضاريس والطبيعة: تتميز بطابع سهبي، حيث تنتشر الأراضي المستوية المناسبة للرعى، مع بعض التلال و المنخفضات. كما تسود التربة الجافة والحصوية، وتتمو نباتات رعوية موسمية مثلا لحفاء والشيخ، مما يجعل الرعي النشاط الغالب في المنطقة.

□ المجال البشري:

المجال البشري:

يبلغ عدد موظفي المؤسسة 385 موظفًا، موزعين على عدة مصالح، وهي:

مصلحة الحالة المدنية والتنظيم والشؤون العامة.

مصلحة المحاسبة والمالية.

المصلحة التقنية.

مصلحة الشؤون الاجتماعية.

وقد تم اختيار مصلحة الحالة المدنية و التنظيم والشؤون العامة كعينة للدراسة، حيث يبلغ عدد موظفيها 37 موظفًا.

المجال الزماني:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على مرحلتين:

1. المرحلة الأولى: تمت يوم 2 أبريل لجلب والحصول على المعلومات.

2. المرحلة الثانية: تم توزيع الاستمارة يوم الثلاثاء 14 أبريل، وتم استرجاعها في نفس اليوم.

5/منهج الدراسة:

✓**تعريف المنهج الوصفي:** هو المنهج الذي يعتمد على دراسة ظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كميًا أو كميًا. فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى. وكما يخبرنا البحث التاريخي عما جرى في الماضي فإن البحث الوصفي يخبرنا عما هو موجود حالياً ولذلك يعنى المنهج الوصفي بتحديد ووصف الحقائق المتعلقة بالموقف الراهن من أية ظاهرة أو مشكلة وذلك لتوضيح جوانب الأمر الواقع بمسحها ووصفها تفسيرياً بدلاً من الحقائق المتوفرة، وللمنهج الوصفي وظيفته فيوصف الظاهرة التي يدرسها من خلال جمع المعلومات عنها ووصفها بدقة ويقدمها بتعابير كيفية أو كمية².

✓لقد تم اختيار المنهج الوصفي في هذه الدراسة لكونها لأنسب لطبيعة موضوع البحث المتمثل في اتجاهات الشباب الجامعي نحو العمل عن بعد. فهذا المنهج يتيح إمكانية دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، من خلال جمع البيانات المتعلقة بأراء واتجاهات الطلبة الجامعيين وتحليلها بطريقة علمية دقيقة. كما يساعد المنهج الوصفي على وصف هذه الاتجاهات وصفاً كميًا من حيث خصائصها وأبعادها، وكميًا من خلال قياس درجة انتشارها ومستوى تقبلها بين أفراد العينة. إضافة إلى ذلك، فإن هذا المنهج يُعد ملائمًا للدراسات التي تهدف إلى فهم وجهات النظر وتقييم المواقف، وهو ما يتوافق مع هدف الدراسة في الكشف

عن تصورات الشباب الجامعي حول العمل عن بعد والعوامل المؤثرة فيها، مما يساهم في الوصول إلى نتائج واقعية يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة.¹

6/ عينة الدراسة:

✓ **تعريف العينة:** هي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.

ومن خلال التعريف السابق يتضح الآتي:

-تمثل العينة جزءا من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات.

-يتم اللجوء إلى العينة عندما تغني الباحث عن دراسة كافة وحدات المجتمع.

-يتم اختيار العينة عادة وفق أسس وأساليب علمية متعارف عليها.

-من أهم الشروط التي يجب أن تتوفر في العينة أن تكون ممثلة للمجتمع في جميع الخواص³.

✓ "وفي دراستنا هذه تم اختيار العينة العمدية القصدية (الفرضية)، وذلك لكونها تتلاءم مع طبيعة موضوع البحث وأهدافه، حيث تتيح للباحث اختيار مفردات العينة بشكل مقصود بناءً على معايير محددة تخدم الدراسة. كما أن هذا النوع من العينات يساعد في التركيز على الأفراد أو الحالات التي تمتلك الخصائص المطلوبة، مما يساهم في الحصول على بيانات أكثر دقة وملائمة لتحليل إشكالية البحث. إضافة إلى ذلك، فإن اعتماد العينة العمدية جاء نظراً لصعوبة دراسة كامل مجتمع البحث، الأمر الذي يجعل هذا الأسلوب أكثر كفاءة وواقعية في تحقيق أهداف الدراسة."

✓ العينة العمدية أو الفرضية:

و يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على أساس حر، من قبل الباحث وحسب طبيعة بحثه، بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة أو أهداف الدراسة المطلوبة⁴.

2. سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، عمان - الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، السنة 2019، ص125

7/ أدوات جمع البيانات:

تُعتبر أدوات جمع البيانات وسيلة أساسية يعتمد عليها الباحث في دراسته من أجل الحصول على معلومات دقيقة وموثوقة حول موضوع البحث. وتتنوع هذه الأدوات بين الاستبيان والمقابلة والملاحظة وغيرها، حسب طبيعة الدراسة وأهدافها.

وفي دراستنا هذه تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، لما يوفره من سهولة في جمع المعلومات من عدد كبير من الأفراد في وقت قصير.

تعريف الاستبيان:

هو مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف، التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوع هو المشكلة التي اختارها لبحثه.

وهنا ثلاثة أنواع من الاستبيانات بضوء طبيعة الأسئلة والاستفسارات التي تشتمل عليها وهي كالآتي:

1) الاستبيان المغلق: وهو الذي تكون أسئلته محددة الإجابات، كأن يكون الجواب بنعم أو لا، قليلاً أو كثيراً، أو يكون الجواب بأحد الإجابات في مقياس ليكرت لدرجة الموافقة، إما الخماسي أو افاق بشدة، افاق، غير موافق، غير موافق بشدة أو الثلاثي (اوافق، محايد، لا اوافق)

ويطلب من المستجيب اختيار أحدها بوضع علامة معينة مثل (x) أو (√).

2) الاستبيان المفتوح وتكون أسئلته غير محددة الإجابات، ويترك فيه للمستجيب حرية الإجابة بكلماته في مساحة محددة بعد كل فقرة من فقرات الاستبيان. أي أن الإجابة متروكة بشكل مفتوح ومرن لإبداء الرأي.

3) الاستبيان المغلق المفتوح وهو الاستبيان الذي يجمع بين كلا النوعين السابقين فيتضمن فقرات تتطلب إجابة محددة، وآخر طلب من المستجيب الإجابة عليها كتابة⁵.

3. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، الجمهورية اليمنية صنعاء، دار الكتب، الطبعة الثالثة، السنة 1441هـ/2019م، ص160.

4. نفس لمرجع، محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ص175

5. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، الجمهورية اليمنية صنعاء، دار الكتب، الطبعة الثالثة، السنة 1441هـ/2019م، ص126.127.

عرض وتحليل ومناقشة البيانات الشخصية:
الجدول رقم (01) يمثل خصائص العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
73.00%	27	-ذكر
27.00%	10	-انثى
100%	37	المجموع

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

الجدول رقم 01: أظهرت النتائج أن عدد الذكور بلغ (27) فردًا بنسبة (73%)، في حين بلغ عدد الإناث (10) أفراد بنسبة (27%) من مجموع أفراد العينة البالغ عددها (37) مفردة. وتكشف هذه النتائج عن هيمنة واضحة لفئة الذكور داخل مصلحة الحالة المدنية والتنظيم والشؤون العامة.

يمكن تفسير ارتفاع نسبة الذكور بطبيعة الوظائف الإدارية التي تتطلب الاحتكاك المباشر بالمواطنين وتحمل ضغوط العمل اليومية، وهو ما يجعل مشاركة الذكور أكثر حضورًا داخل هذه المصلحة.

كما تعكس هذه النتيجة البنية المهنية السائدة في الإدارات المحلية الجزائرية التي لا تزال تشهد تمثيلًا أكبر للذكور في بعض المصالح الإدارية. وقد يؤثر هذا التوزيع على طبيعة العلاقات المهنية وأساليب مواجهة الضغوط داخل المؤسسة.

الجدول رقم (02) يمثل خصائص العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
13.50%	5	30 اقل من
45.90%	17	31-40
32.40%	12	41-50
8.10%	3	51 فاكثر

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

جدول رقم 02 : أظهرت النتائج أن الفئة العمرية (31-40 سنة) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (45.9%)، تليها فئة (41-50 سنة) بنسبة (32.4%)، ثم فئة أقل من 30 سنة بنسبة (13.5%)، وأخيراً فئة 51 سنة فأكثر بنسبة (8.1%).

تشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى فئة عمرية تتميز بالنضج المهني والخبرة العملية. فالفترة الواقعة بين 31 و50 سنة تمثل القوة العاملة الأساسية داخل المصلحة، وهي الفئة الأكثر قدرة على تحمل المسؤوليات ومواجهة ضغوط العمل.

كما أن محدودية الفئات العمرية الصغيرة نسبياً قد تعكس ضعف عمليات الإحلال والتوظيف الجديدة داخل الإدارة المحلية.

الجدول رقم (03) يمثل خصائص العينة حسب المستوى

المستوى	التكرار	النسبة (%)
متوسط	4	10.8%
ثانوي	16	43.2%
جامعي	17	46.0%
المجموع	37	100%

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

جدول رقم 03 : أظهرت النتائج أن حملة الشهادات الجامعية يمثلون أعلى نسبة (46%)، يليهم المستوى الثانوي بنسبة (43.2%)، ثم المستوى المتوسط بنسبة (10.8%). تعكس هذه النتيجة ارتفاعاً لمستوى التعليمي للعاملين بالمصلحة، الأمر الذي يفترض أن ينعكس إيجاباً على القدرة على التعامل مع الوثائق والإجراءات الإدارية المعقدة.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

كما يشير إلى توفر رأسمال معرفي مهم يمكن استثماره في تحسين جودة الخدمة العمومية وتبني آليات العمل الحديثة.

الجدول رقم (04) يمثل خصائص العينة حسب سنوات العمل

النسبة المئوية (%)	التكرار	سنوات العمل (الأقدمية)
16.20%	6	أقل من 5 سنوات
51.40%	19	من 5 إلى 10 سنوات
32.40%	12	أكثر من 10 سنوات
100%	37	المجموع الكلي

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

جدول رقم 04: أظهرت النتائج أن أغلبية المبحوثين يملكون أقدمية تتراوح بين 5 و10 سنوات بنسبة (51.4%)، تليها فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة (32.4%)، ثم أقل من 5 سنوات بنسبة (16.2%).
تدل هذه النتائج على توفر خبرة مهنية معتبرة لدى العاملين، وهو ما يساعد على التحكم في الإجراءات الإدارية والتعامل مع المواقف المهنية المختلفة.
كما أن تراكمها لخبرة يساهم في تكوين مهارات مهنية واجتماعية تسمح بالتكيف مع ضغوط العمل.

الجدول رقم (05) يمثل خصائص العينة حسب طبيعة العمل

النسبة المئوية (%)	التكرار	طبيعة العمل
--------------------	---------	-------------

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

رئيس مصلحة	5	13.5%
رئيس مكتب	4	10.8%
موظف	28	75.7%
المجموع	37	100%

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

جدول رقم 05: أظهرت النتائج ان فئة الموظفين العاديين نسبة (75.7%)، بينما بلغت نسبة رؤساء المصالح (13.5%) و رؤساء المكاتب (10.8%).
توضح النتائج أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى المستوى التنفيذي المسؤول عن تقديم الخدمة مباشرة للمواطنين.
الأمر الذي يجعلهما لأكثر تعرضاً للضغوط المهنية الناتجة عن كثافة العمل والاحتكاك المستمر بالمرتفقين.

جدول رقم (06) : جدول ضغوط المهنية

الضغوط المهنية	نص المؤشر الاحصائي للعبارة	التكرار/ال نسبة	نعم	لا
س1	أشعر بعبء العمل بسبب نقص التنسيق الجماعي المسبق.	ك	25	12
		%	%67.57	%32.43
س2	نقص المعدات والوسائل التقنية	ك	33	4

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

يسبب لي ضغطاً أثناء العمل.	%	89.19%	10.81%
أواجه صعوبة بالغة في التعامل مع التدفق الهائل للمرتفقين.	ك	28	9
	%	75.68%	10.81%
وتيرة العمل المطلوبة تتجاوز بكثير الوقت المتاح لإنجازها.	ك	18	19
	%	48.65%	51.35%
توقيت العمل الحالي المعتمد يسبب لي إرهاقاً تعبيرياً.	ك	19	18
	%	51.35%	48.65%
تداخل المهام بين الموظفين يربك أدائي الوظيفي اليومي.	ك	13	24
	%	35.14%	64.86%
ضعف تدفق شبكة الإنترنت يعطل إنجاز المهام واستخراج الوثائق.	ك	34	3
	%	91.89%	8.11%
أعمل في ظروف مادية غير مريحة بالكامل (إضاءة/تهوية).	ك	26	11
	%	70.27%	29.73%
المتطلبات المتناقضة من المسؤولين تزيد من حدة ضغطي.	ك	16	21
	%	43.24%	56.76%
هناك نقص واضح في التكوين والدورات التدريبية التخصصية.	ك	31	6
	%	83.78%	16.22%

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

8	29	ك	غياب نظام طابور رقمي بالمصلحة يزيد من حدة التوتر.	س11
%21.62	%78.38	%		
13	24	ك	أشعر بالقلق المستمر من وقوع أخطاء مرفقية بالحالة المدنية.	س12
%35.14	%64.86	%		
7	30	ك	الاحتكاك المباشر المستمر بالجمهور يسبب لي الإنهاك.	س13
%18.92	%81.08	%		
2	35	ك	نقص نظام الحوافز يقلل من قدرتي على تحمل الضغوط.	س14
%5.41	%94.59	%		
15	22	ك	الهيكل التنظيمي الحالي للمكتب لا يساعد على الراحة.	س15
%40.54	%59.46	%		

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

جدول رقم 06 : أظهرت النتائج أن أعلى نسبة موافقة سجلت في عبارة "نقص نظام الحوافز يقلل من قدرتي على تحمل الضغوط" بنسبة (94.59%)، وهي أعلى نسبة في الجدول، ما يدل على أن غالبية العاملين يعتبرون التحفيز المهني عاملاً أساسياً في مواجهة أعباء العمل.

كما جاءت عبارة "ضعف تدفق شبكة الإنترنت يعطل إنجاز المهام واستخراج الوثائق" بنسبة (91.89%)، وهي نسبة مرتفعة جداً تعكس حجم الاعتماد على الأنظمة الرقمية في أداء المهام اليومية.

وسجلت عبارة "نقص المعدات والوسائل التقنية يسبب لي ضغطاً أثناء العمل" نسبة (89.19%)، في حين بلغت نسبة الساعين إلى التأكيد على وجود نقص واضح في التكوين والدورات التدريبية التخصصية (83.78%).

أما بالنسبة للاحتكاك المباشر بالجمهور فقد بلغت نسبة الموافقة (81.08%)، بينما بلغت نسبة الموافقة على أن غياب نظام الطابور الرقمي يزيد من حدة التوتر (78.38%).

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

كما أظهرت النتائج أن (75.68%) من العاملين يجدون صعوبة في التعامل مع التدفق الكبير للمواطنين، في حين صرح (70.27%) بأنهم يعملون فيظرو فمادية غير مريحة.

أما أقل النسب فقد سجلت في عبارة "تداخل المهام بين الموظفين يربك أدائي الوظيفي" بنسبة (35.14%) وعبارة "المتطلبات المتناقضة من المسؤولين تزيد من حدة ضغطي" بنسبة (43.24%)، وهي نسب تبقى مرتفعة نسبياً رغم أنها الأقل مقارنة ببقية المؤشرات.

وبصورة عامة، يتبين أن معظم المؤشرات تجاوزت نسبة (70%)، وهو ما يدل إحصائياً على انتشار مرتفع للضغوط المهنية بين أفراد العينة.

جدول رقم (07): جدول الداء الوظيفي للعامل

الاداء الوظيفي	نص المؤشر الاحصائي للعبارة	التكرار/ال نسبة	نعم	لا
س16	أحافظ على جودة مخرجات العمل ودقته رغم حجم الضغوط.	ك	32	5
		%	%86.49	%13.51
س17	ألتزم بالوقت المحدد قانوناً لاستخراج الوثائق للمواطن.	ك	30	7
		%	%81.08	%18.92
س18	أبذل جهداً إضافياً لتغطية أي نقص يحصل في زملائي.	ك	28	9
		%	%75.68	%24.32
س19	تؤثر الضغوط سلباً على سرعة أدائي الإجرائي في بعض الأحيان.	ك	21	16
		%	%56.76	%43.24
س20	أستطيع التحكم الكامل في انفعالاتي أمام المرتفقين الغاضبين.	ك	26	11
		%	%70.27	%29.73
س21	أسعى لتطوير مهاراتي الشخصية	ك	33	4

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

10.81%	89.19%	%	بجهد فردي مستمر.	
18	19	ك	التعب الجسدي المتراكم يؤدي لارتكاب بعض الأخطاء العابرة.	22س
48.65%	51.35%	%		
8	29	ك	أنجز المهام الموكلة إليّ بدقة تامة ودون أي تأخير.	23س
21.62%	78.38%	%		
10	27	ك	غياب الدعم الإداري والقيادي يثبط من مستوى أدائي.	24س
27.03%	72.97%	%		
1	36	ك	ألتزم بالقوانين والتعليمات التشريعية المنظمة للمصلحة.	25س
2.70%	97.30%	%		
20	17	ك	أساهم بفعالية في تقديم مقترحات بديلة لتحسين المصلحة.	26س
54.05%	45.95%	%		
14	23	ك	ينخفض تركيزي الذهني في الساعات الأخيرة من الدوام.	27س
37.84%	62.16%	%		
9	28	ك	أشعر بالرضا المهني عن مستوى الخدمة التي أقدمها.	28س
24.32%	75.68%	%		
13	24	ك	يتأثر أدائي التنظيمي سلباً عند غياب التنسيق الجماعي.	29س
35.14%	64.86%	%		

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

2	35	ك	أحتاج إلى بيئة عمل مادية أفضل لأعطي أداءً ممتازاً.	س30
%5.41	%94.59	%		

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماداً على قاعدة المعطيات

الجدول رقم 07: أظهرت النتائج إلى أن مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين يبقى مرتفعاً رغم وجود ضغوط مهنية معتبرة. فقد سجلت عبارة "ألتزم بالقوانين والتعليمات التشريعية المنظمة للمصلحة" أعلى نسبة موافقة بلغت (97.30%)، وهي نسبة تعكس مستوى عالياً من الانضباط المهني. كما بلغت نسبة الموافقة على عبارة "أسعى لتطوير مهاراتي الشخصية بجهد فردي مستمر" (89.19%)، وبلغت نسبة الموافقة على عبارة "أحافظ على جودة مخرجات العمل ودقته رغم حجم الضغوط" (86.49%).

وسجلت عبارة "ألتزم بالوقت المحدد قانوناً لاستخراج الوثائق للمواطن" نسبة (81.08%)، بينما بلغت نسبة الموافقة على عبارة "أنجز المهام الموكلة إلي بدقة تامة ودون تأخير" (78.38%).

كما بلغت نسبة الرضا المهني (75.68%)، وهي نسبة إيجابية تعكس تمسك العاملين بأدوارهم المهنية رغم الصعوبات الموجودة.

في المقابل، أظهرت النتائج أن (72.97%) من العاملين يرون أن غياب الدعم الإداري والقيادي يؤثر سلباً على أدائهم، كما صرح (64.86%) بأن غياب التنسيق الجماعي يؤدي إلى تراجع الأداء التنظيمي.

وسجلت عبارة "تؤثر الضغوط سلباً على سرعة أدائي الإجرائي في بعض الأحيان" نسبة (56.76%)، بينما بلغت نسبة الموافقة على عبارة "التعب الجسدي المتراكم يؤدي إلى ارتكاب بعض الأخطاء العابرة" (51.35%).

وتدل هذه النتائج إحصائياً على أن الأداء الوظيفي لا يزال في مستوى جيد، لكنه يتعرض لتأثيرات واضحة بفعل الضغوط المهنية.

جدول رقم (08):

جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري أثر الطابور الرقمي والجنس

المجموع	لا	نعم	الجنس/اثر الطابور	
			ت	ذكر
27	5	22	%	
100	18.52	81.48	%	
المجموع	لا	نعم	الجنس/اثر الطابور	
			ت	انثى
10	3	7	%	
100	21.62	78.38	%	

صدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

جدول رقم 08: أظهرت النتائج حيث صرح 81.48% من الذكور و78.38% من الإناث بأن غياب الطابور الرقمي يؤثر عليهم، وهي نسب مرتفعة جداً.

تعكس هذه النتيجة وجود اتفاق شبه جماعي بين العاملين بغض النظر عن الجنس على أن غياب الطابور الرقمي يزيد من حدة التوتر والضغط الناتج عن تنظيم تدفق المواطنين، مما يؤثر سلباً على الأداء المهني.

جدول رقم (09):

جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري أثر غياب الدعم الإداري و الجنس

المجموع	لا	نعم	الجنس/الدعم الإداري	
			ك	ذكر
27	7	20	%	
100	25.93	74.7	%	

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

10	3	7	ت	انثى
100	27.3	70.0	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

جدول رقم 09: أظهرت النتائج أن العلاقة بين متغير الجنس ومتغير غياب الدعم الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي. حيث صرح (20) ذكراً من أصل (27) بنسبة (74.07%) أن غياب الدعم الإداري يؤثر على أدائهم الوظيفي، مقابل (7) ذكور بنسبة (25.93%) لا يرون ذلك. أما بالنسبة للإناث فقد أكدت (7) موظفات من أصل (10) بنسبة (70%) وجود تأثير لغياب الدعم الإداري، في حين عارضت ذلك (3) موظفات بنسبة (30%).

ومن خلال المقارنة بين الجنسين نلاحظ تقارباً واضحاً في نسب الموافقة، إذ بلغ الفارق بين الذكور والإناث حوالي أربع نقاط مئوية فقط، وهو فارق ضعيف لا يعكس اختلافاً جوهرياً في إدراك العاملين لهذه المشكلة.

تكشف هذه النتائج عن أهمية الدعم الإداري باعتباره أحد العناصر الأساسية في تحقيق التوازن التنظيمي داخل المؤسسة.

فالدعم الإداري لا يقتصر على تقديم التعليمات والتوجيهات فحسب، بل يشمل أيضاً المساندة المهنية وحل المشكلات وتوفير الموارد اللازمة للعمل.

جدول رقم (10):

يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري الشعور بعبء العمل المبادرة بتقديم مقترحات

المجموع	لا	نعم	الشعور بعبء العمل/المبادرة بتقديم مقترحات	
25	12	13	ك	الموافقون
100	48	52	%	
12	8	4	ك	غير الموافقين
100	66.67	33.33	%	
37	20	17	ك	المجموع الكلي
100	54.05	45.95	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 10: أظهرت النتائج أن (13) فرداً من أصل (25) من الذين يشعرون بعبء العمل يبادرون إلى تقديم مقترحات لتحسين العمل بنسبة (52%)، مقابل (48%) لا يبادرون بذلك. بينما بلغت نسبة المبادرة لدى غير الموافقين على وجود عبء عمل (33.33%).

وتشير هذه النتائج إلى وجود علاقة نسبية بين الإحساس بالمشكلات المهنية والاستعداد للمشاركة في اقتراح الحلول.

يمكن تفسير هذه النتيجة بأن العامل الذي يعيش المشكلات اليومية داخل المؤسسة يكون أكثر قدرة على إدراك مواطن الخلل التنظيمي وأكثر استعداداً للمساهمة في تطوير العمل. فالشعور بعبء العمل لا يؤدي دائماً إلى نتائج سلبية، بل قد يتحول في بعض الحالات إلى دافع نحو البحث عن بدائل وحلول جديدة.

جدول رقم (11):

جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري الشعور بالإرهاق و الالتزام بالقوانين.

المجموع	لا	نعم	الشعور بالإرهاق من توقيت العمل	الالتزام بالقوانين والتعليمات
25	12	13	ت	الموافقين
100	48.0	52.0	%	
12	8	4	ك	غير الموافقين
100	66.67	33.33	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماداً على قاعدة المعطيات

جدول رقم 11: أظهرت النتائج إلى أن (52%) من المبحوثين الذين يشعرون بالإرهاق يواصلون الالتزام بالقوانين والتعليمات، بينما بلغت نسبة غير الملتمزين نسبياً (48%).

تعكس هذه النتائج وجود ثقافة تنظيمية قوية داخل المصلحة، حيث يظل الالتزام بالقوانين قائماً رغم الإرهاق المهني. وهذا يدل على أن العاملين يمتلكون وعياً مهنيّاً بأهمية احترام الإجراءات القانونية المنظمة للعمل الإداري. كما يمكن تفسير ذلك بخصوصية مصلحة الحالة المدنية، إذ ترتبط أعمالها بوثائق رسمية ذات قيمة قانونية كبيرة، ما يجعل هامش الخطأ محدوداً جداً. ولذلك يحرص الموظفون على الالتزام بالتعليمات رغم التعب والإجهاد.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

لكن استمرار الإرهاق لفترات طويلة قد يؤدي مستقبلاً إلى انخفاض القدرة على التركيز وزيادة احتمالات الوقوع في الأخطاء المهنية، وهو ما تؤكد أدبيات الضغوط المهنية.

جدول رقم (12):

جدول يبين توزيع افراد العينة حسب متغيري ضعف تدفق الانترنت و الاحتكاك المباشر بالجمهور

المجموع	لا	نعم	الاحتكاك المباشر بالجمهور	ضعف تدفق الانترنت
34	6	28	ت	الموافقين
100	17.65	82.35	%	
3	1	2	ك	غير الموافقين
100	33.33	66.67	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماداً على قاعدة المعطيات

جدول رقم 12: أظهرت النتائج أن (82.35%) من المبحوثين يرون أن ضعف تدفق الإنترنت يرتبط بزيادة الاحتكاك المباشر بالجمهور.

تعكس هذه النتيجة أهمية التكنولوجيا الرقمية في تنظيم العمل الإداري الحديث. فكلما تعطلت الشبكة أو تباطأت عملية استخراج الوثائق، ازدادت فترات انتظار المواطنين، وهو ما يؤدي إلى ارتفاع مستويات التوتر لدى الطرفين. ومن منظور سوسيولوجيا العمل، فإن التكنولوجيا أصبحت عاملاً أساسياً في ضبط العلاقات بين الموظف والمواطن. لذلك فإن أي خلل تقني لا يؤثر فقط على سرعة الإنجاز، بل ينعكس أيضاً على طبيعة التفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة.

جدول رقم 13

القدرة على التحكم في الانفعالات و القلق من الأخطاء المرفقية جدول رقم (11): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري

المجموع	لا	نعم	القدرة على التحكم في الانفعالات	القلق من الأخطاء المرفقية
---------	----	-----	---------------------------------	---------------------------

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

24	8	16	ت	الموافقين
100	33.33	66.67	%	
13	3	10	ك	غير الموافقين
100	23.08	76.92	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

جدول رقم 13: أظهرت النتائج إلى أن نسبة معتبرة من العاملين الذين يمتلكون قدرة على التحكم في انفعالاتهم يعانون في الوقت نفسه من القلق المرتبط بالأخطاء المهنية.

يمكن تفسير هذه النتيجة بحساسية العمل داخل مصلحة الحالة المدنية. فالأخطاء المرتبطة بالوثائق الرسمية قد تترتب عنها آثار قانونية وإدارية مهمة، الأمر الذي يولد شعوراً دائماً بالحدز واليقظة لدى الموظفين. ويكشف هذا الوضع عن وجود ما يسمى في علم الاجتماع المهني بـ"الضغط المسؤول"، حيث يدرك العامل أهمية مهامه وخطورة نتائج الخطأ، مما يجعله أكثر توتراً رغم امتلاكه مهارات التحكم الانفعالي.

جدول رقم (14):

جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري تلقي متطلبات متناقضة لاحتكاك بالجمهور

المجموع	لا	نعم	تلقى متطلبات متناقضة/الاحتكاك بالجمهور	
16	2	14	ك	الموافقون
100	12.50	87.50	%	
21	5	16	ك	الغير موافقين
100	23.81	76.19	%	
37	7	30	ك	المجموع الكلي
100	18.92	81.08	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 14: حيث أقرت أغلبية المبحوثين بنسبة (87.50%) بوجود علاقة بين تلقي متطلبات متناقضة من المسؤولين والاحتكاك بالجمهور.

تعكس هذه النتيجة وجود مشكلة في الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة. فعندما يتلقى الموظف تعليمات متناقضة من مستويات إدارية مختلفة، يصبح أكثر عرضة للارتباك والتردد أثناء أداء مهامه. ويؤدي هذا الارتباك إلى بطء إنجاز المعاملات وإلى زيادة الاحتكاك بالمواطنين الذين ينتظرون الحصول على الخدمة، مما يرفع مستوى الضغوط المهنية ويؤثر على جودة الأداء.

جدول رقم (15):

يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري القلق من الاخطاء الحاجة لبيئة عمل افضل

المجموع	لا	نعم	القلق من الاخطاء / الحاجة لبيئة عمل افضل	
24	1	23	ت	الموافقون
100	4.17	95.83	%	
13	1	12	ت	غير الموافقين
100	7.69	92.31	%	
37	2	35	ت	المجموع الكلي
100	5.41	94.59	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

جدول رقم 15: حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية (94.59%) وهي من أعلى

النسب المسجلة في الدراسة.

تؤكد هذه النتيجة أن العاملين ينظرون إلى بيئة العمل باعتبارها عاملاً أساسياً في

تقليل الأخطاء المهنية. فكلما تحسنت الظروف المادية والتنظيمية للعمل، انخفضت مستويات القلق وارتفعت جودة الأداء. كما تكشف هذه النتيجة عن وعي جماعي لدى العاملين بأن المشكلات المهنية ليست مرتبطة فقط بالكفاءة الفردية، وإنما أيضاً بالظروف التنظيمية المحيطة بالعمل.

جدول رقم (16):

جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري لخبرة المهنية و نقص التكوين

والدورات

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

المجموع	لا	نعم	الخبرة المهنية /نقص التكوين والدورات	
10	1	9	ك	اقل من 5 سنوات
100	10.0	90.0	%	
14	2	12	ك	من 6/10 سنوات
100	14.29	85.71	%	
13	3	10	ك	اكثر من 10 سنوات
100	23.08	76.92	%	
37	6	31	ك	المجموع الكلي
100	16.22	83.78	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

جدول رقم 16: بلغت نسبة الموافقة الإجمالية على وجود نقص في التكوين (83.78%)، وهي نسبة مرتفعة تشمل مختلف فئات الخبرة.

تكشف هذه النتائج أن الحاجة إلى التكوين لا تقتصر على الموظفين الجدد فقط، بل تشمل حتى ذوي الخبرة الطويلة. فالتغيرات المستمرة في التشريعات والإجراءات الإدارية والأنظمة الرقمية تجعل التكوين المستمر ضرورة مهنية.

ومن منظور نظرية رأس المال البشري، فإن الاستثمار في التكويني سهم في رفع كفاءة العاملين وتقليل الضغوط المرتبطة بنقص المعرفة أو المهارات المهنية.

جدول رقم (17):

يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري الخبرة المهنية و نقص المعدات

المجموع	لا	نعم	الخبرة المهنية/نقص المعدات	
10	0	10	ك	اقل من 5 سنوات
100	0.0	100.0	%	
14	2	12	ك	من 6/10 سنوات
100	14.29	85.71	%	

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

13	2	11	ك	اكثر من 10 سنوات
100	15.38	84.62	%	
37	4	33	ك	المجموع الكلي
100	10.81	89.19	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

جدول رقم 17: أكد (89.19%) من أفراد العينة وجود نقص في المعدات والتجهيزات. تشير هذه النتيجة إلى أن العاملين يعتبرون الوسائل المادية عاملاً أساسياً في أداء العمل. فغياب التجهيزات أو عدم كفايتها يؤدي إلى بطء الإنجاز وزيادة الضغط النفسي على الموظفين. كما أن نقص المعدات يخلق شعوراً بعدم التقدير المؤسسي للعاملين، وهو ما قد يؤثر على الرضا المهني والدافعية للعمل.

جدول رقم (18):

يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري المستوى التعليمي و الضغوط على الاداء

المجموع	لا	نعم	المستوى التعليمي/الضغوط على الاداء	ع
4	0	4	ك	
100.0	0.0	100.0	%	
13	4	9	ك	
100.0	30.77	69.23	%	
20	12	8	ك	
100.0	60.0	40.0	%	
37	16	21	ك	
100.0	43.24	56.76	%	
				المجموع الكلي

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماد على قاعدة المعطيات

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 18: أظهرت النتائج أن (56.76%) من المبحوثين يؤكدون أن الضغوط المهنية تؤثر على أدائهم الوظيفي. تكشف هذه النتيجة أن الضغوط المهنية أصبحت جزءاً من الواقع اليومي للعاملين. كما تشير إلى أن تأثير الضغوط لا يرتبط فقط بالمؤهل العلمي، بل بطبيعة ظروف العمل ومتطلباته. ويبدو أن أصحاب المستويات التعليمية الأعلى أكثر وعياً بمصادر الضغط وتأثيراتها على الأداء، بحكم امتلاكهم رصيماً معرفياً يسمح لهم بإدراك العلاقة بين ظروف العمل والنتائج المهنية.

جدول رقم (19):

جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيري المستوى التعليمي و القلق من الأخطاء

المجموع	لا	نعم	المستوى التعليمي/القلق من الأخطاء	
4	2	2	ك	متوسط
100.0	50.0	50.0	%	
13	4	9	ك	ثانوي
100.0	30.7 7	69.2 3	%	
20	7	13	ك	جامعي
100.0	35.0	65.0	%	
37	13	24	ك	المجموع الكلي
100.0	35.1 4	64.8 6	%	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتماداً على قاعدة المعطيات

جدول رقم 19 : بلغت نسبة الموافقة الإجمالية على وجود القلق من الأخطاء

(64.86%) . تعكس هذه النتيجة مستوى مرتفعاً من الإحساس بالمسؤولية المهنية لدى العاملين، خاصة لدى أصحاب المؤهلات العلمية المرتفعة. فكلما ارتفع المستوى التعليمي زاد إدراك الموظف للآثار القانونية والإدارية المترتبة على الخطأ. كما تكشف هذه النتيجة أن القلق المهني ليس بالضرورة ظاهرة سلبية، بل قد يكون مؤشراً على الجدية والانضباط المهني، طالما بقي ضمن الحدود الطبيعية ولم يتحول إلى ضغط مزمن يؤثر على الصحة النفسية والأداء الوظيفي.

مناقشة الفرضية العامة

الفرضية العامة: متحققة ومقبولة.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

"توجد علاقة بين مستوى الضغوط المهنية ومستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الحالة المدنية والتنظيم والشؤون العامة ببلدية مجبارة."

أظهرت نتائج الجدول (18) وجود مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية تمثلت في نقص الحوافز، وضعف الإنترنت، ونقص المعدات، ونقص التكوين، والاحتكاك المباشر بالجمهور، وغياب الطابور الرقمي.

كما بينت نتائج الجدول (19) أن الأداء الوظيفي يتأثر بهذه الضغوط من خلال تأثيرها على سرعة الإنجاز والتركيز والدقة والرضا المهني والدعم الإداري والتنسيق الجماعي.

وعلى الرغم من محافظة العاملين على مستويات جيدة من الأداء، فإن النتائج تؤكد وجود تأثير واضح للضغوط المهنية على الأداء الوظيفي

1/ مناقشة الفرضية الفرعية الأولى:

متحققة ومقبولة.

"يؤثر غياب الطابور الرقمي داخل مصلحة الحالة المدنية على أداء العاملين."

أظهرت نتائج الجدول (18) أن نسبة (78.38%) من أفراد العينة أكدوا أن غياب نظام الطابور الرقمي يزيد من حدة التوتر والضغط المهني.

كما بين الجدول (06) أن أغلبية الذكور والإناث يتفقون على وجود هذا التأثير.

ويعني ذلك أن غياب الطابور الرقمي يؤدي إلى زيادة الازدحام والفوضى وصعوبة تنظيم تدفق المواطنين، وهو ما يرفع من مستوى الضغوط المهنية ويؤثر بصورة غير مباشرة على الأداء الوظيفي للعامل

2/ مناقشة الفرضية الفرعية الثانية:

كذلك متحققة ومقبولة.

"يؤثر غياب الدعم الإداري داخل مصلحة الحالة المدنية على أداء العاملين."

أظهرت نتائج الجدول (07) أن أغلبية أفراد العينة ترى أن غياب الدعم الإداري يؤثر على أدائهم الوظيفي.

كما بين الجدول (19) أن (72.97%) من العاملين يؤكدون أن غياب الدعم الإداري والقيادي يثبط مستوى أدائهم.

وتدل هذه النتيجة على أن الدعم الإداري يمثل عاملاً أساسياً في رفع كفاءة الأداء وتحقيق الاستقرار المهني.

الاستنتاج العام:

من خلال تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

تبين أن العاملين بمصلحة الحالة المدنية والتنظيم والشؤون العامة ببلدية مجبارة يواجهون مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية الناتجة عن عوامل تنظيمية وتقنية ومادية متعددة أهمها نقص الحوافز المهنية وضعف شبكة الإنترنت، ونقص المعدات والوسائل التقنية وقلة التكوين المتخصص والاحتكاك المباشر والمستمر بالمواطنين. إضافة إلى غياب نظام الطابور الرقمي وضعف الدعم الإداري.

كما أظهرت النتائج أن العاملين يتمتعون بمستوى جيد من الأداء الوظيفي يتجلى في الالتزام بالقوانين والتعليمات والمحافظة على جودة العمل والسعي إلى تطوير المهارات المهنية والحرص على تقديم خدمة عمومية جيدة للمواطنين.

إلا أن هذا الأداء يبقى معرضاً للتأثر بالضغوط المهنية التي يواجهها العاملون بشكل يومي.

وعليه خلصت الدراسة إلى أن الضغوط المهنية تمثل عاملاً مؤثراً في الأداء الوظيفي وأن تحسين ظروف العمل المادية والتنظيمية، وتعزيز الدعم الإداري وتوفير التكوين المستمر، وتعميم الرقمنة داخل المصلحة من شأنه أن يخفف من حدة الضغوط المهنية ويساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين وهو ما يؤكد صحة الفرضية العامة والفرضيتين الفرعيتين للدراسة.

خاتمة

تُعدّ الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العاملين داخل المؤسسات الإدارية، خاصة في المصالح ذات الطابع الخدمي التي تتطلب تواصلًا يوميًا ومستمرًا مع المواطنين، على غرار مصلحة الحالة المدنية لبلدية المجبارة، لما لها من أثر مباشر على الأداء الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة. وقد سعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الضغوط المهنية داخل مصلحة الحالة المدنية، وتحليل مدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين باعتبارهم العنصر الأساسي في تحقيق فعالية الإدارة وتحسين الخدمة العمومية. أظهرت النتائج الميدانية أن الضغوط المهنية التي يتعرض لها الموظفون، سواء الناتجة عن كثافة العمل، أو ضغط الوقت، أو نقص الإمكانيات والوسائل، تؤثر بشكل واضح على مستوى الأداء الوظيفي، حيث تنعكس على مردودية الموظف، ودقته في أداء المهام، وكذا على حالته النفسية والمهنية داخل بيئة العمل. كما بينت الدراسة أن ارتفاع مستوى الضغوط يؤدي إلى الشعور بالإرهاق والتوتر، مما يضعف من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ويؤثر على سير العمل الإداري.

وفي المقابل، كشفت الدراسة أن توفير بيئة عمل مناسبة، وتحسين ظروف العمل، وتخفيف الأعباء المهنية، يساهم بشكل كبير في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق الاستقرار المهني للموظفين، وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود علاقة مباشرة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي داخل مصلحة الحالة المدنية.

كما أرجعت الدراسة أسباب هذه الضغوط إلى عدة عوامل، أبرزها نقص الموارد البشرية، وكثرة الملفات والوثائق الإدارية، وضعف الوسائل التقنية والتنظيمية، إضافة إلى الضغط الناتج عن التعامل اليومي مع المواطنين وتزايد متطلباتهم، فضلاً عن غياب بعض أساليب التحفيز والدعم النفسي والمهني للموظفين.

وبناءً على ما سبق، تؤكد الدراسة أن تحسين الأداء الوظيفي داخل مصلحة الحالة المدنية لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال الاهتمام بالعنصر البشري، والعمل على التقليل من الضغوط المهنية عبر توفير الإمكانيات اللازمة، وتحسين ظروف العمل، واعتماد أساليب تنظيمية حديثة، إلى جانب تعزيز التواصل الإداري والتحفيز المهني بما يضمن رفع كفاءة الموظفين وتحسين جودة الخدمة العمومية.

وفي الأخير، تخلصت الدراسة إلى أن الضغوط المهنية أصبحت واقعاً لا يمكن تجاهله داخل المؤسسات الإدارية، وأن التحكم فيها والتقليل من أثارها السلبية يعدّ ضرورة أساسية لتحقيق أداء وظيفي فعّال، وضمان السير الحسن للمرفق العام، خاصة في المصالح الحيوية المرتبطة مباشرة بخدمة المواطن.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

كتب ومراجع:

1. أحمد مختار عمر, معجم اللغة العربية المعاصرة , القاهرة, عالم الكتب, ط 1 , السنة 2008/1429
2. آنا مارغيلاس, كيف تقلل من الضغوط والصراعات داخل أماكن العمل, الجيزة, مصر, دار الفاروق للاستثمارات الثقافية, السنة 2009
3. باهي سلامي, مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي, رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس, جامعة الجزائر, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا, السنة 2008
4. جبران مسعود, معجم الرائد, بيروت, دار العلم للملايين, ط 7, السنة 1992,
5. حسين محمد الحراشنة, إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي, عمان, دار جليس الزمان, السنة 2010
6. صالح بن ناصر شغروود القحطاني, الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية, رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية, جامعة نايف للعلوم الأمنية الرياض, كلية الدراسات العليا, قسم العلوم الإدارية, السنة 2007
7. عبد الفتاح محمود أحمد , الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل, المجموعة العربية للتدريب والنشر, القاهرة ط 1 , السنة 2013
8. فاروق السيد عثمان , القلق وإدارة الضغوط النفسية, القاهرة, دار الفكر العربي, ط 1, السنة 2001
9. فرج عبد القادر طه, السيد مصطفى راغب , مقياس الضغوط المهنية, القاهرة. مصر, مكتبة الأنجلو المصرية
10. فرج عبد القادر طه, السيد مصطفى راغب, مقياس الضغوط المهنية , القاهرة
11. قانون الإداري الجزائري
12. مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز آبادي- القاموس المحيط, لقاهاة. مصر, دار الحديث, السنة 2008
13. محمد حسن غانم, السلوك التنظيمي, عمان, دار المسيرة, السنة 2010,
14. محمد علي السيد, موسوعة المصطلحات التربوية, الأردن, دار المسيرة للنشر والتوزيع, ط 1, السنة 2011

قائمة المراجع

15. محمود سلمان العميان, السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال , عمان الأردن, دار وائل للنشر والتوزيع, ط 5, السنة 2010
 16. نبيلة عدان, ضغوط العمل والأداء الوظيفي, عمان. الأردن, مركز الكتاب الأكاديمي , ط1, السنة 2019
 17. نزار عوني اللبدي, تنمية الأداء الوظيفي و الإداري, الأردن, دار الدجلة , ط1, السنة 2015
- مذكرات:

1. مسعودة باخالد, بلال بالخير, الرضا عن نظام الحوافز وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز, الطاقات المتجددة لمدينة تقرت, مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي, جامعة قاصدي مرباح, ورقلة, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
2. إلياس دريدي, مصادر ضغوط المهنية لدى عمال الإدماج المهني, مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس, جامعة محمد خيضر بسكرة, كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية, قسم العلوم الإجتماعية, السنة 2014/2013
3. بغالية مليكة, خيرات عائشة, تخطيط المسار الوظيفي, مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر, جامعة عبد الرحمان بن خلدون, تيارت, كلية العلوم الانسانية والاجتماعية, السنة 2019/2018
4. بلقاسمي إيمان, علي موسى خاليدة, ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين, مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر, جامعة وهران 2 محمد بن أحمد, كلية العلوم الاجتماعية, قسم علم الاجتماع والأنثربولوجي, السنة 2024/2023
5. حميد بوازدية, سفيان سعدود, الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي, مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي تخصص إدارة أعمال, جامعة العربي تبسي, تبسة, كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير, السنة 2021/2020
6. خديجة كربوب, مصادر ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي, مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر, جامعة غرداية, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم العلوم الاجتماعية, السنة 2017/2016
7. سعاد منصور, ريان عميار, ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا, مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر, جامعة 8 ماي 1945, قالمة, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, السنة 2022/2021

قائمة المراجع

8. صحراوي خضرة, مشكلة العمل وتأثيرها على أداء العامل داخل المؤسسة, مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع و ديموغرافيا, جامعة المسيلة, كلية علوم الإنسانية والاجتماعية, السنة 2012/2013
 9. عميروش عبد الكريم, ضيف محمد, العوامل الداخلية المؤثرة في فعالية الأداء الوظيفي لموظفي المحافظة العقارية في قالمة, مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر, جامعة 8 ماي 1945, السنة 2018/2019
 10. فاطمة كريع, الصراع التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عينة من عمال مستشفى أحمد بن عجيبة بالاغواط, مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس, جامعة عمار ثليجي, الأغواط, كلية العلوم الاجتماعية قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا, السنة 2021/2022
 11. وليد عبد المحسن الملح, ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي, متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية, جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض, كلية الدراسات العليا, السنة 2007
 12. يوسف بن قويدر, الاتصال التنظيمي ودوره في الاتصال التنظيمي, مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل, جامعة زيان عاشور, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, الجلفة,
- مجلات :**

1. جهاد أحمد. عبد الرزاق نعيرات, العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة, المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات, العدد 46, الشهر 4/السنة 2022
2. سيد هارون جمعة, استراتيجيات إدارة التغيير وأثرها على الأداء الوظيفي الجامعي, المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة جامعة عين شمس, مصر, السنة 2019/12/17
3. عدان نبيلة, تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة, مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية, السنة 2020/04/12

ملاحق

ملحق

استبيان الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي

(مصلحة الحالة المدنية ببلدية المجبارة – نموذجاً -)

سيدي الفاضل، سيدي الفاضلة؛ في إطار إعداد التقرير الخاص بتربص التخرج للسنة

الجامعية 2025 / 2026 تحت عنوان:

" الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي «أقدم بين أيديكم هذا الاستبيان الذي ينطوي

على مجموعة أسئلة يرجى منكم الإجابة عليها بكل موضوعية، ونعدك أن كل إجاباتك تبقى

محفوظة ولا تستعمل إلا لأغراض علمية.

ملاحظات هامة:

- اختيار إجابة واحدة من ضمن الاحتمالات المقترحة والتي تعبر أكثر عن رأيك الخاص
- ضع علامة (X) في الإطار المناسب لإجابتك المختارة
- لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، بل كل ما في الأمر أنها مجرد آراء مختلفة، ولك منا الشكر الجزيل المسبق على تعاونك معنا.

المحور الأول: البيانات الشخصية والمهنية

الجنس: ذكر أنثى

السن:

أقل من 30 سنة

30-40 سنة

41-50 سنة

51 سنة فأكثر

المستوى التعليمي: متوسط

ثانوي جامعي

الحالة المدنية: أعزب متزوج

أرسل

طلق

سنوات العمل: أقل من 5 سنوات

10 سنوات

11 سنة

20

سنة فما فوق

طبيعة العمل: رئيس مصلحة

رئيس مكتب

لف

الأرقام	العبارات	غير موافق	موافق	موافق بشدة
	المحور الثاني: ضغوط التعامل مع الجمهور (المرتفقين)			
01	يسبب الاكتظاظ والازدحام اليومي صعوبة في أداء المهام الوظيفية بفعالية.			
02	يؤثر نقص تقدير واحترام المرتفقين للموظف سلباً على حالته النفسية أثناء العمل.			
03	يتطلب التباين في الخلفيات الثقافية والتعليمية للمرتفقين جهداً إضافياً من الموظف لتبسيط الإجراءات، مما يشكل عبئاً ذهنياً مستمراً			
04	يمثل عدم التزام المرتفقين بالتعليمات والتوجيهات الإدارية عبئاً إضافياً على الموظف.			
05	يؤدي عدم احترام المرتفقين لمواقيت العمل الرسمية إلى إرباك الجدول الزمني للموظف.			
	المحور الثالث: ضغوط العلاقات المهنية (الزملاء)			
06	يسود ضعف التواصل والحوار الفعال في علاقتي مع الزملاء داخل المحيط المهني.			
07	تؤثر الخلافات والصراعات المهنية المتكررة بين الزملاء على استقرار بيئة العمل.			
08	تساهم الشائعات المتداولة بين الموظفين في خلق مناخ عمل مشحون بالتوتر.			
09	يفتقر العمل إلى روح التعاون ومشاركة المعلومات الضرورية بين الزملاء.			
10	يجد الموظف صعوبة في التأقلم والانسجام المهني مع الزملاء الجدد.			

11	تمثل طبيعة العمل مع الزملاء من الجنس الآخر تحدياً اجتماعياً أو ضغطاً نفسياً في البيئة المهنية.
	المحور الرابع: الضغوط التنظيمية والإدارية
12	يؤثر نقص برامج التدريب والتكوين المتخصص على جودة الإنجاز الوظيفي.
13	يساهم التوزيع غير العادل أو غير المنظم للمهام في زيادة وتيرة الضغط المهني.
14	يفتقر الموظف إلى قنوات تواصل واضحة ومستمرة مع الإدارة العليا.
15	تتجاوز المهام الموكلة للموظف طاقته وقدراته الفنية والزمنية.
16	يؤدي غموض الأوامر والتوجيهات الإدارية إلى تشتت الجهد وزيادة الأخطاء.
17	يقلل غياب نظام التحفيز المادي والمعنوي من الدافعية للأداء المتميز.
18	يمثل عقد الاجتماعات خارج أوقات العمل الرسمية استنزافاً للوقت المخصص للراحة.
19	يؤدي انعدام فرص الترقية والتطور الوظيفي إلى الشعور بالإحباط المهني.
20	يفتقد الموظف للدعم والمساندة الإدارية عند مواجهة مشكلات تقنية أو مهنية.
21	تسبب القرارات المتناقضة الصادرة من تعدد المسؤولين إرباكاً في تنفيذ المهام.
	المحور الخامس: بيئة العمل المادية والتكنولوجية
22	تفتقر بيئة العمل إلى الإضاءة ودرجات الحرارة المناسبة التي تضمن الراحة الجسدية.
23	تؤثر ضعف التهوية وتجدد الهواء داخل المكاتب على التركيز والنشاط اليومي.
24	يحد ضيق المساحة المكتبية من حرية الحركة وتنظيم الأدوات الضرورية للعمل.
25	يواجه الموظف صعوبة في أداء مهامه نتيجة نقص الوسائل التكنولوجية الحديثة.

			26	تعيق رداءة خدمة الإنترنت الانسيابية المطلوبة في تنفيذ المعاملات الإلكترونية.
			27	تساهم التكنولوجيا الحديثة المتوفرة (رغم محدوديتها) في تسهيل الإجراءات الإدارية.
			28	تفتقر بيئة العمل إلى معايير النظافة والتعقيم الدورية المطلوبة.
			29	تفتقد بيئة العمل الحالية لشروط السلامة الجسدية والوقاية من المخاطر المهنية.
			30	تثير التحولات والتغييرات المتسارعة في نظم العمل شعوراً بالقلق وعدم الاستقرار.